



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Дата: 13 января 2016 г.

Группа по практикам аудита на соответствие ISO 9001 **Рекомендации**

Сервисные организации

1. Введение

Хотя стандарт ISO 9001 предназначен для применения в любых организациях независимо от типа, размера или выпускаемой продукции, у организаций, оказывающих услуги, есть определенные особенности, которые должны быть учтены при проведении аудита третьей стороны. Соответственно, цель данного документа – обеспечить аудиторов рекомендациями по проведению аудита организаций сферы услуг на соответствие требованиям ISO 9001.

2. Сервисные организации

В соответствии с определением в ISO 9000 *Услуга* это *выход*, формируемый *организацией*, который требует выполнения хотя бы одной операции между *организацией* и *потребителем*.

Предоставление услуги может включать в себя, например, следующее:

- деятельность, осуществляемую с предоставленной потребителем материальным *продуктом* (например, автомобиль для ремонта);
- деятельность, осуществляемую с предоставленным потребителем нематериальным продуктом (например, отчет о финансовых результатах, необходимый для составления налоговой декларации);
- предоставление нематериального продукта (например, *информации* в рамках передачи знаний);
- создание благоприятных условий для потребителя (например, в гостиницах и ресторанах).

В продукции большинства организаций есть элемент услуги. Он может быть в диапазоне от почти 100% (например, в случае юридической конторы) до



Перевод А.В. Горбунова

Не является официальным, исключительно для целей ознакомления!

www.pqm-online.com

относительно небольшой части, как в случае с производственным предприятием, предоставляющим, например, послепродажное обслуживание. Соединение производства продукта и оказания услуг имеет возрастающее значение в нынешней бизнес-среде.

3. Указания по аудиту

3.1 Проектирование и разработка услуги

ISO 9000 требует: «Организация должна установить, выполнять и поддерживать процесс проектирования и разработки, который обеспечивает последующее производство продуктов и услуг».

Вопрос применимости этого требования может привести к разногласиям между аудитором и проверяемой организацией. «Исключения» требований ISO 9001 более не предусмотрены; однако, организации могут посчитать, что эти требования не применимы в рамках области действия их системы менеджмента.

Для определения их применимости организация должна будет гарантировать, что требования по проектированию и разработке не влияют на ее способность или обязательства обеспечить соответствие ее услуг и повышение удовлетворенности потребителя.

Когда организация заявляет о неприменимости этого требования, аудиторы должны просмотреть документированные объективные свидетельства, которые должны удовлетворять двум следующим условиям:

- 1) требование не может быть применимо
- 2) неприменение требования не влияет на способность или обязательства организации обеспечить соответствие ее услуг и повышение удовлетворенности потребителя

Только если все это может быть подтверждено, аудитор должен признать неприменимость требования.

Как правило, организации сначала анализируют свою продукцию при формировании требований для проектирования и разработки. Проектирование и разработка услуг часто осуществляется не в технических отделах разработки, а в подразделении с названием типа «Разработка бизнес-модели»; однако, соответствующие требования в данном случае по-прежнему применимы. Аудиторы должны быть внимательными при определении подразделения организации, в котором производится проектирование и разработка услуг.

Аудитор также должен проверить, имеет ли организация результативный процесс проектирования и разработки, который в достаточной степени устанавливает характеристики ее услуги, а также процессов оказания услуг, которые необходимы, чтобы удовлетворить потребности и ожидания потребителя.



3.2 Валидация процессов производства продукции и оказания услуг

Говоря о процессах, необходимых для предоставления услуг, мы можем выделить два типа процессов услуг:

- в оказание которой непосредственно вовлечен потребитель (предоставление услуги в режиме реального времени) и
- такие, в которых результат передается потребителю после выполнения процесса.

Беря отель в качестве примера, процессы регистрации и выезда гостя будут, скорее всего, оказанием услуги в реальном времени, в то время как результат уборки комнаты гостя будет, как правило, «поставляться» ему после завершения процесса уборки (который, к тому же, может проверяться и, в случае необходимости, выполняться заново, чтобы исправить имеющиеся несоответствия).

Подобного рода процессы могут также быть найдены и на производственных предприятиях, оказывающих услуги, связанные с их продукцией, например, обработка претензий и выполнение гарантийных обязательств; ремонт изделий в сервисных центрах предприятия или обслуживание изделий непосредственно у клиента.

Для тех процессы, которые оказываются в реальном времени и выполняются при непосредственном взаимодействии организации и потребителя редко, когда можно (если вообще можно) проверить их результат («услугу») последующим мониторингом или измерением до его «поставки» потребителю. Вместо этого такие процессы требуют валидации в соответствии с требованиями раздела 8.3 ISO 9001. Это также важно для предотвращения возникновения несоответствий.

Чтобы убедиться в соответствующем контроле качества предоставляемой услуги, аудитор должен:

- понять характеристики услуги, процессы ее предоставления и критерии их приемлемости, определенные организацией (это должно быть сделано во время первого этапа начального сертификационного аудита; см. документ Группы по практикам аудита ISO 9001 «Необходимость двухэтапного подхода к аудиту»);
- определить, выполнялась ли валидация процессов предоставления услуги «в реальном времени» (или любого другого процесса, требующего валидации), и принимались ли во внимание при этом связанные с процессом риски;
- оценить, был ли задействованный в оказании услуги персонал обеспечен необходимыми средствами, обучен и наделен необходимыми полномочиями.

Во многих отраслях сферы услуг услуги поставляются немедленно (то есть через процессы «в реальном времени»), что не позволяет легко осуществить проверку до момента предоставления услуги. Оценивая ситуацию с позиций качества, можно сказать, что наиболее эффективный способ организации бизнеса – это применение концепции «специальных процессов» ко ВСЕМ без исключения процессам: чем больше процессов в организации протекают правильно, тем меньше ей приходится беспокоиться об их результатах. Поэтому представляется весьма вероятным, что данное требование будет применимым.



Перевод А.В. Горбунова

Не является официальным, исключительно для целей ознакомления!

www.pqm-online.com

3.3 Управление несоответствующей продукцией

В тех случаях, когда процесс оказания услуги подразумевает непосредственное участие потребителя, «управление несоответствующей продукцией» представляет собой способ, которым организация реагирует на несоответствия, возникающие при оказании услуги, пока не будут определены и выполнены соответствующие корректирующие действия.

Когда несоответствие установлено, аудитор должен проверить:

- обладал ли задействованный персонал полномочиями, достаточными для принятия решений по выполнению услуги, например:
 - немедленно прекратить оказание услуги
 - заменить предоставляемую услугу
 - предложить альтернативный вариант
- процессы предъявления организации потребителями претензий и жалоб
- любые временные действия, направленные на уменьшение влияния несоответствия (например, возмещение убытков, предоставление в кредит, модернизация и т.д.)
- идентификацию, разделение и замену важных с точки зрения оказания услуг оборудования, поставщиков услуг и среды, в которой оказывается услуга.

Это позволит аудитору судить о результативности управления подобной несоответствующей продукцией.

Примечание: В таких ситуациях система менеджмента качества должна иметь средства для получения данных о несоответствиях и передачи их на соответствующие уровни управления для результативного определения и выполнения корректирующих действий.

Для случаев, когда результат услуги предоставляется после реализации процесса, «управление несоответствующей продукцией» может быть основано на обычных методах мониторинга и измерений. При этом понадобится собрать данные об адекватности и результативности применения этих методов.



Для более подробной информации о ISO 9001 Auditing Practices Group посмотрите, пожалуйста, документ *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group* (Знакомство с ISO 9001 Auditing Practices Group).

Обратная связь с пользователями для понимания, требуется ли разработка дополнительных руководящих документов или пересмотр существующих версий, будет осуществляться **Группой по практикам аудита на соответствие ISO 9001 (ISO 9001 Auditing Practices Group)**.

Комментарии по документам и иным материалам могут быть высланы по следующему электронному адресу:

charles.corrie@bsigroup.com

Другие документы и материалы ISO 9001 Auditing Practices Group можно загрузить с сайтов

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Ограничение ответственности

Данный документ не подлежит официальному утверждению Международной организацией по стандартизации (ISO), Техническим комитетом 176 ISO, или Международным форумом по аккредитации (IAF).

Информация, содержащаяся в документах, предназначена для образовательных и информационных целей. **ISO 9001 Auditing Practices Group** не принимает на себя никаких обязательств и не несет ответственности за любые ошибки и неточности, которые могут произойти в результате получения и последующего использования этой информации.



Перевод А.В. Горбунова

Не является официальным, исключительно для целей ознакомления!

www.pqm-online.com