



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Дата: 30 июля 2005

## **ISO 9001 Auditing Practices Group** **Руководство**

### **Аудит организаций сферы услуг**

#### **1. Введение**

Стандарты ISO 9001:2000 предназначены к применению во всех организациях независимо от типа, размера или выпускаемой продукции. Но организации сферы услуг обладают некоторыми отличительными свойствами, требующими особого внимания при аудите, осуществляемом третьей стороной. Поэтому цель данного документа – обеспечить аудиторов рекомендациями по проведению аудита организаций сферы услуг на соответствие требованиям ISO 9001:2000. Особое внимание уделено требованиям разделов 7.3 *Проектирование и разработка*, 7.5.2 *Валидация процессов производства и предоставления услуг*, и 8.3 *Управление несоответствующей продукцией*.

#### **2. Организации сферы услуг**

Согласно разделу ISO 9000:2000 3.4.2 *Продукция*,

«Услуга является результатом по меньшей мере одного действия, обязательно выполняемого при участии поставщика и потребителя; как правило, она нематериальна. Предоставление услуги может подразумевать, к примеру, следующее:

- действие, выполняемое над предоставленным клиентом материальным продуктом (например, автомобилем для ремонта);
- действие, выполняемое над предоставленным клиентом нематериальным продуктом (например, отчетом о финансовых результатах, необходимым для составления налоговой декларации)
- предоставление нематериального продукта (например, информации в контексте передачи знаний)
- создание благоприятной для потребителя атмосферы (например, в отелях или ресторанах)»

В продукции большинства организаций присутствует элемент обслуживания. Он может варьироваться от почти стопроцентного оказания услуг (в случае адвокатского бюро, например) до сравнительно небольшой доли компонента обслуживания в случае производственной организации, обеспечивающей, например, постпродажное обслуживание.

### 3. Руководство по аудиту

#### 3.1 Проектирование и разработка обслуживания

Принимая решение о том, применять ли требования раздела 7.3 ISO 9001:2000 к организации сферы услуг, важно помнить определение «проектирование и разработка». Согласно разделу 3.4.4 ISO 9001:2000, это «совокупность процессов, преобразующих требования в заданные характеристики». **Требования**, согласно ISO 9000:2000, – это «потребности или ожидания, которые установлены, обычно предполагаются, или являются обязательными», а **характеристики** услуги – это ее отличительные свойства, которые могут быть:

- сенсорными, то есть связанными с обонянием, осязанием, вкусом, зрением, слухом
- поведенческими, например, вежливость, честность, правдивость
- временными, например, пунктуальность, безотказность, доступность
- эргономическими, то есть связанными с физиологией и безопасностью человека
- физическими, то есть измеримыми. Это могут быть либо физические характеристики средств, использованных для предоставления услуги (например, максимальная скорость самолета), либо характеристики окружения, в котором предоставляется услуга (например, внутренняя температура самолета или оборудования)

Довольно распространенной практикой является такая, при которой организация, рассматривая требования раздела 7.3, принимает в расчет только физические параметры своей продукции и забывает о том, что в центре внимания должны быть проектирование и разработка нематериальной продукции (самой услуги). Кроме того, организация должна спроектировать и способ предоставления услуги своим потребителям.

Если организация предлагает обосновать исключение проектирования и разработки из своей СМК, аудитор должен произвести всестороннюю оценку этого обоснования в свете вышесказанного. Также аудитор должен определить, существует ли в организации результативный процесс проектирования и разработки, в достаточной степени определяющий характеристики услуги, а также процессы предоставления услуги, необходимые для выполнения требований и ожиданий потребителя.

#### 3.2 Валидация процессов производства и предоставления услуг

В контексте процессов, необходимых для реализации услуги, мы можем определить два типа процессов обслуживания:

- подразумевающие присутствие потребителя в процессе реализации услуги (предоставление услуг в реальном времени) и
- те, в которых результат доставляется потребителю после реализации услуги

На примере отеля, процессы регистрации и выписки, очевидно, подразумевают оказание услуги «в реальном времени», тогда как уборка номера, как правило, «предоставляется» гостю только после завершения процесса (который может быть проверен и при необходимости выполнен повторно для исправления каких-либо несоответствий).

Подобные процессы можно встретить также и в производственных организациях, оказывающих услуги, связанные с их продукцией – например, обработка претензий и выполнение гарантийных обязательств, ремонт продукции в сервисных центрах организации или техническое обслуживание продукции, выполняемое на площадках клиентов.

Выход процессов, подразумевающих предоставление услуги в реальном времени и происходящих непосредственно в интерфейсе «организация/потребитель», практически никогда не подвергается верификации путем последующего мониторинга или оценки перед тем, как этот выход (собственно услуга) будет «доставлен» потребителю. Поэтому такого рода процессы, безусловно, подлежат валидации согласно требованиям раздела 7.5.2 стандарта ISO 9001:2000. Это также необходимо для того, чтобы предотвратить возникновение несоответствий.

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

- понять характеристики услуги, процессы ее предоставления и критерии их принятия, определенные организацией (это должно быть сделано во время [первого этапа аудита](#));
- определить, выполнялась ли валидация процессов предоставления услуги «в реальном времени» (или любого другого процесса, требующего валидации), и принимались ли во внимание сопутствующие риски;
- установить, был ли задействованный персонал соответствующим образом обучен и обеспечен необходимыми средствами и полномочиями.

Во многих отраслях сферы услуг услуги предоставляются немедленно (то есть через процессы «в реальном времени»), что не позволяет легко осуществить проверку до момента предоставления услуги. Размышляя с позиций качества, можно прийти к выводу, что наиболее экономичный способ ведения бизнеса – это применение понятия «специальных процессов» ко ВСЕМ без исключения процессам: чем больше процессов в организации протекают правильно, тем меньше ей приходится беспокоиться об их результатах. Поэтому данный раздел [7.5.2] вряд ли можно исключить.

### 3.3 Управление несоответствующей продукцией

В тех случаях, когда процесс обслуживания подразумевает непосредственное участие потребителя, организация должна обращаться с несоответствиями так, как указано в разделе 8.3 «Управление несоответствующей продукцией», пока не будут определены и выработаны необходимые корректирующие действия.

Когда несоответствие идентифицировано, аудитор должен рассмотреть следующее:

- обладал ли задействованный персонал полномочиями, необходимыми для принятия решений, например:
  - немедленно прекратить обслуживание
  - заменить предоставляемую услугу
  - предложить альтернативный вариант
- процессы предъявления потребителями претензий и жалоб
- любые временные коррективы, предназначенные для того, чтобы уменьшить эффект от несоответствия (например, возмещение убытков, рекламация, модернизация)
- идентификацию, изъятие и замену связанного с несоответствием оборудования, средств и поставщиков услуги.

Это позволит аудитору судить о результативности управления подобной несоответствующей продукцией.

Замечание: в таких ситуациях система менеджмента качества должна иметь возможность получать данные о несоответствиях и на должных уровнях управления предоставлять ответную информацию для определения и разработки результативных корректирующих действий.

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

---

Более подробная информация об ISO 9001 Auditing Practices Group содержится в документе *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group (Знакомство с ISO 9001 Auditing Practices Group)*

Другие документы и материалы ISO 9001 Auditing Practices Group на английском языке можно загрузить с сайта

[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)  
[www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)

Другие переводы материалов ISO 9001 Auditing Practices Group можно загрузить с сайта

[www.new-quality.ru/lib/apg](http://www.new-quality.ru/lib/apg)

### **Ограничение ответственности**

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

Приведенная выше информация предназначена для образовательных целей. *ISO 9001 Auditing Practices Group* и *Новое Качество* не принимают на себя никаких обязательств и не несут ответственности за любые ошибки и неточности, которые могут возникнуть в результате использования этой информации.

### **Материалы ISO 9001 Auditing Practices Group предоставлены по совместному разрешению**

International Accreditation Forum, Inc.  
53 Manuka Circle,  
Cherrybrook  
NSW 2126  
Australia

Email: [secretary@iaf.nu](mailto:secretary@iaf.nu)

International Organization  
for Standardization (ISO)  
1, rue de Varembé  
CH-1211 Genève 20  
Switzerland

[central@iso.org](mailto:central@iso.org)

Авторские права принадлежат IAF и ISO.

Разрешение предоставлено 28.02.2007