ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 50691— 2013

Услуги населению

МОДЕЛЬ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 сентября 2013 г. № 875-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 50691—94

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Октябрь 2019 г.

Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (www.gost.ru)

© Стандартинформ, оформление, 2014, 2019

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги населению

МОДЕЛЬ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Services to the public.
Model of system of ensuring quality of services

Дата введения — 2015—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает модель системы обеспечения качества услуг, основанную на требованиях стандартов серии ГОСТ ISO 9000.

Стандарт предназначен для оценки систем менеджмента качества в организациях, предоставляющих услуги населению, а также для сертификации систем менеджмента качества услуг.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ ISO 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ ISO 9001 Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р ИСО 9004 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества

ГОСТ Р ИСО 10001 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций

ГОСТ Р ИСО 10002 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителей. Руководство по управлению претензиями в организациях

ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 54985 Руководящие указания для малых организаций по внедрению системы менеджмента качества на основе ИСО 9001:2008

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646 и ГОСТ ISO 9000.

Издание официальное

4 Модель системы обеспечения качества услуг

На рисунке 1 приведена модель системы обеспечения качества услуг, основанная на процессном подходе. Модель включает основные требования ГОСТ ISO 9001 и демонстрирует взаимосвязь процессов применительно к оказанию (предоставлению) услуг.

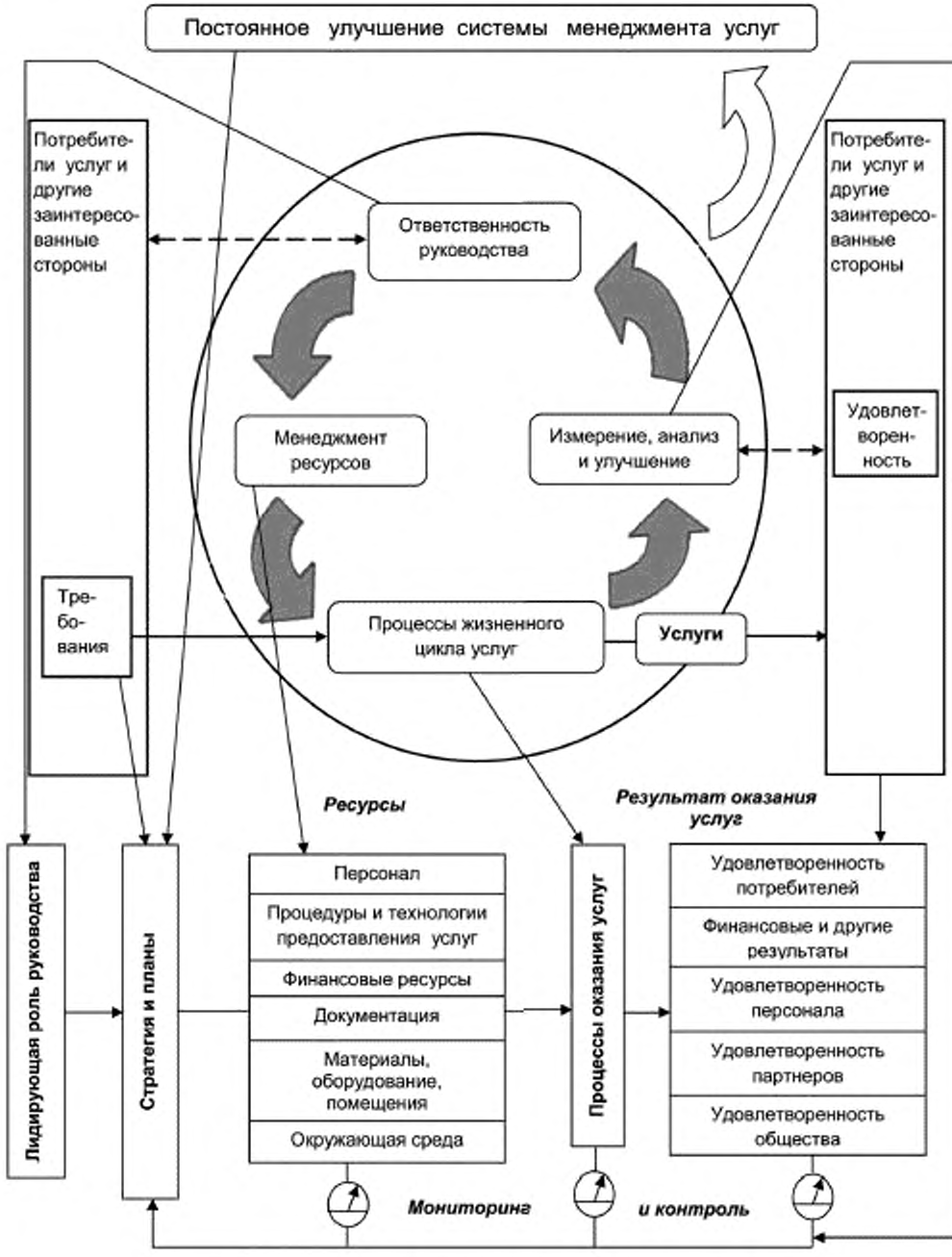

Рисунок 1 — Модель системы обеспечения качества услуг

Движущей силой, влияющей на установление требований системы, являются потребители услуг. В обеспечении качества услуг заинтересованы собственники (владельцы) организаций, оказывающих услуги, профессиональные объединения и ассоциации в сфере услуг, потребительские общества и организации, органы исполнительной власти и пр.

Главный процесс, обозначенный в модели как «Процессы жизненного цикла услуг», обеспечивает оказание (предоставление) услуг, качество которых определяется удовлетворенностью потребителей.

Примечание — Процессы жизненного цикла услуг могут включать проектирование, разработку, закупки, производство и обслуживание процесса производства услуг.

Деятельность организации, представленная в виде процесса «Измерение, анализ и улучшение», является элементом улучшения системы обеспечения качества услуг. Учитывая, что услуги не всегда могут быть выражены в материальной форме, не все характеристики процессов системы менеджмента качества могут быть измерены. Для таких процессов исполнители услуг могут внедрять соответствующие методы мониторинга с последующей регистрацией полученных результатов.

5 Требования к системе менеджмента качества услуг

5.1 Особенности услуг

В связи с тем, что услугам присущи некоторые специфические особенности (см. рисунок 2), система менеджмента качества услуг отличается от системы менеджмента качества продукции.

Поэтому при разработке и внедрении системы менеджмента качества в организациях, предоставляющих услуги населению, необходимо учитывать особенности сферы услуг.



Рисунок 2 — Специфические особенности услуг

5.2 Общие положения

Организация — исполнитель услуг должна разработать, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии документально оформленную систему менеджмента качества, обеспечивающую соответствие предоставляемых услуг установленным требованиям.

В основу разработки должны быть положены требования и положения ГОСТ ISO 9001, ГОСТ Р ИСО 9004, ГОСТ Р ИСО 10001, ГОСТ Р ИСО 10002.

Малые организации, предоставляющие услуги населению, при реализации и внедрении системы менеджмента качества услуг должны соблюдать требования ГОСТ Р 54985.

5.3 Документальное оформление системы менеджмента качества

Документация системы менеджмента качества услуг должна включать в себя:

- заявления о политике и целях в области качества услуг;
- руководство по качеству;
- процедуры и записи в соответствии с ГОСТ ISO 9001;
- документы и записи, определенные организацией в качестве необходимых для обеспечения эффективного планирования, осуществления деятельности по оказанию услуг и управления процессами.

Степень документирования системы менеджмента качества зависит от многих факторов, установленных в ГОСТ ISO 9001, и должна быть определена непосредственно организацией — исполнителем услуг.

Документация может быть представлена в любой форме и на любом носителе. Документы и записи системы качества должны быть управляемыми.

5.4 Ответственность руководства

5.4.1 Высшее руководство организации должно обеспечить доказательство выполнения своих обязательств по разработке, реализации и совершенствованию системы менеджмента качества услуг.

Высшее руководство организации должно определить и документально оформить политику в области качества, определяющую стратегию, основные направления и цели организации в области качества. Высшее руководство организации, которое несет ответственность за политику в области качества, должно обеспечить ее разъяснение и доведение до всех структурных подразделений и работников организации (предприятия).

Политика организации в области качества услуг должна быть направлена на реализацию таких основных задач, как удовлетворенность потребителя с точки зрения профессиональных стандартов и этики поведения персонала, непрерывное повышение качества услуги, учет требований общества и защиты окружающей среды, эффективность предоставления услуг.

5.4.2 Полномочия и ответственность

В системе менеджмента качества должны быть четко определены полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала организации, осуществляющего руководство, (предоставление) услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

Для достижения целей в области качества руководитель должен создать структуру системы для эффективного управления.

5.4.3 Анализ функционирования системы качества со стороны руководства

Высшее руководство организации должно периодически анализировать разработанную систему менеджмента качества услуг для того, чтобы убедиться, что она удовлетворяет установленным требованиям и эффективна. Результаты подобных анализов используют для подтверждения достижения требуемого качества и эффективности функционирования системы.

5.5 Менеджмент ресурсов

5.5.1 Организация должна быть уверена в наличии ресурсов, необходимых для поддержания и для улучшения системы менеджмента качества услуг, а также для повышения удовлетворенности потребителей.

Ресурсы организации включают в себя персонал, а также финансовые средства, офисные, торговые или производственные помещения, оборудование, мебель, технику, инвентарь, материалы, исходное сырье, комплектующие изделия, инструменты и пр.

5.5.2 В процессе предоставления услуг организация должна обеспечить соответствие ресурсов установленным требованиям.

Организация должна выбирать поставщиков необходимых ресурсов на основе их способности удовлетворять установленным в системе требованиям, включая требования к качеству.

5.5.3 Организация должна устанавливать и поддерживать в рабочем состоянии процедуры проверки и хранения материалов и изделий, предоставляемых заказчиком (потребителем).

5.6 Идентификация предоставляемых услуг и их результатов

Организация в случае необходимости должна проводить идентификацию предоставляемых услуг и результатов услуг в виде изделий, материалов. Идентификацию осуществляют, например, на основании маркировки, а также по техническим и технологическим документам на услуги и изделия (квитанции, наряды, заказы, договоры предоставления услуг, технологические карты и т. д.), обеспечивающим прослеживаемость всех этапов предоставления услуг.

5.7 Управление процессами

5.7.1 Организация должна определить, спланировать и обеспечить выполнение процессов предоставления услуги в управляемых условиях.

5.7.2 Проверку качества услуг и технологических процессов их предоставления следует проводить на соответствие требованиям нормативных и технических документов, параметрам технического описания и технологии исполнения услуги. При установлении отклонений в процессе предоставления услуги должны быть приняты меры, направленные на его корректировку.

5.7.3 Для специальных процессов при оказании услуг, результаты которых невозможно в полной степени проверить последующим контролем (например, морально-психологическое, физическое состояние потребителя в результате взаимодействия исполнителя и потребителя услуг; отклонение характеристик услуги от требований потребителя), результаты могут быть оценены косвенными методами, в том числе методами регулирования технологических процессов и процессов управления.

5.8 Взаимодействие с потребителем

5.8.1 Эффективное взаимодействие с потребителем должно включать информацию:

- о характеристиках и показателях услуг, в том числе о затратах времени на их предоставление;
- ожидаемой стоимости услуг;
- возможности влияния потребителей на качество услуг;
- возможности получения оценки качества услуг потребителем;
- установлении взаимосвязи между предлагаемыми услугами и реальными потребностями конкретного потребителя.

5.8.2 Исполнитель услуги должен разработать и поддерживать в рабочем состоянии процедуры, обеспечивающие получение информации от потребителя услуги. Источниками получения соответствующей информации от потребителя являются социологические опросы и обследования, информация обществ потребителей, средств массовой информации, органов исполнительной власти.

5.8.3 Организация должна разработать эффективный и результативный внутренний порядок работы с жалобами потребителей услуг, соответствующий ГОСТ Р ИСО 1002.

5.9 Выявление услуг ненадлежащего качества

5.9.1 Организация должна определить процедуры по выявлению отклонений предоставляемой услуги от требований, установленных в документах системы, требований нормативных и технических документов и условий договоров с потребителем [квитанции, наряд-заказы, путевки, счета, чеки, договоры оказания (предоставления) услуг и пр.].

5.9.2 Исправленные результаты услуг, повторно оказанные услуги должны быть проверены в соответствии с документированными и регламентированными процедурами.

5.10 Корректирующие воздействия

5.10.1 Корректирующие воздействия следует проводить при обнаружении предоставляемых услуг ненадлежащего качества, нарушении технологических процессов, условий и сроков предоставления услуги, применении несоответствующего оборудования и документации и т. д.

5.10.2 Порядок проведения корректирующих воздействий должен соответствовать ГОСТ ISO 9001.

5.11 Погрузочно-разгрузочные работы, хранение, транспортирование, упаковка и доставка

5.11.1 Организация должна устанавливать, документально оформлять способы погрузочно-разгрузочных работ и поддерживать в рабочем состоянии необходимые технические средства, предупреждающие возможность нанесения материального ущерба имуществу потребителя.

5.11.2 Организация должна предоставлять надежные помещения для хранения сырья, материалов, комплектующих, отремонтированных, прошедших чистку или другую обработку изделий, исключающие нанесение ущерба или потерю до их использования и выдачи потребителю.

5.11.3 Организация должна обеспечивать сохраняемость качества выполненной услуги или результатов услуги, включая реализацию (доставку) потребителю.

5.12 Регистрация данных о качестве

Организация должна устанавливать и поддерживать в рабочем состоянии процедуры сбора, заполнения, хранения, ведения и изъятия зарегистрированных данных о качестве (рекламаций, жалоб, результатов технического контроля) услуги, данных о проверке знаний производственного персонала и др.

Регистрацию данных о качестве следует проводить для подтверждения достижения требуемого качества услуг и эффективности действия системы менеджмента качества.

5.13 Внутренние проверки (аудиты)

Организация должна осуществлять внутренние проверки качества с целью проверки соответствия деятельности в области качества запланированным мероприятиям и определения эффективности функционирования системы менеджмента качества услуг. Результаты проверок следует оформлять документально и доводить до сведения персонала, ответственного за конкретный участок работы.

5.14 Подготовка персонала

Организация должна разрабатывать и поддерживать в рабочем состоянии процедуры определения потребностей и проведения обучения всего персонала, ответственного за работы, влияющие на качество услуг.

Персонал должен иметь соответствующую квалификацию (подтвержденную дипломом, аттестатом, тестированием), теоретические знания, практические навыки, умения и опыт, отвечающие установленным требованиям.

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: услуг населению, модель системы обеспечения качества услуг, система менеджмента качества услуг

Редактор *И.Е. Черепкова*
Технические редакторы *В.Н. Прусакова, И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.М. Поляченко*
Компьютерная верстка *Г.В. Струковой*

Сдано в набор 30.10.2019. Подписано в печать 09.12.2019. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 0,93. Уч.-изд. л. 0,68.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ИД «Юриспруденция», 115419, Москва, ул. Орджоникидзе, 11.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru stinfo.ru

gost.e-ecolog.ru