ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

МОДЕЛЬ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Издание официальное

БЗ 5—93/381

ГОССТАНДАРТ РОССИИ
Москва

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН Техническим комитетом ТК 342 «Услуги населению»

2 ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Госстандарта России от 29.06.94 № 181

3 Настоящий стандарт представляет собой аутентичный текст ИСО 9002—87 «Системы качества. Модель обеспечения качества при производстве и монтаже»

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

© Издательство стандартов, 1994

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Госстандарта России

СОДЕРЖАНИЕ

1 Область применения 1
2 Определения 1
3 Требования к системе качества услуг 2
3.1 Ответственность руководства 2
3.2 Документальное оформление системы качества 3
3.3 Взаимодействие с потребителем 4
3.4 Процедуры разработки, ведения и обеспечения документацией . 4
3.5 Материально-техническое обеспечение качества услуг 5
3.6 Идентификация выполненных услуг и их результатов 6
3.7 Управление процессами 6
3.8 Контроль и оценка качества услуги 7
3.9 Анализ соответствия качества услуг требованиям потребителя . . 8
3.10 Контроль системы измерений 8
3.11 Действия по выявлению услуги ненадлежащего качества . . . 8
3.12 Корректирующие воздействия 9
3.13 Погрузочно-разгрузочные работы, хранение, транспортирование, упаковка и доставка 9
3.14 Регистрация данных о качестве 9
3.15 Внутренняя проверка качества 10
3.16 Подготовка кадров 10
3.17 Статистические методы 10

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Модель обеспечения качества услуг

Model for quality assurance service

Дата введения 1995—01—01

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий стандарт устанавливает основные требования к системам обеспечения качества услуг в соответствии с международными стандартами ИСО 9004.2,* 9002* и направлен на обеспечение достижения необходимого качества предоставляемых потребителю услуг.

Стандарт предназначен для сертификации систем качества услуг, а также оценки систем качества на предприятиях, оказывающих услуги населению.

2 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем стандарте применяют следующие термины

Услуга — результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

Примечание — По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяют на две группы:

— материальные услуги, обеспечивающие восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказу граждан, а также перевозку грузов и людей. В частности, к материальным услугам могут быть отнесены бытовые услуги, связанные с ремонтом и изготовлением изделий, жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, услуги транспорта и т. д.

* До прямого применения данного документа в качестве государственного стандарта распространение его осуществляет ВНИИКИ.

Издание официальное

— социально-культурные услуги, обеспечивающие поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства. В частности, к социально-культурным услугам могут быть отнесены медицинские услуги, услуги культуры, туризма, образования и т. д.

Качество услуги — совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Система качества — совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством.

Обслуживание — деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

Потребитель — гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд.

Сервисная организация (исполнитель услуги) — предприятие, организация, учреждение или гражданин-предприниматель, оказывающие услуги.

3 ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ

3.1 Ответственность руководства

3.1.1 *Политика в области качества*

Руководство сервисной организации должно определить и документально оформить политику в области качества, представляющую задачи, основные направления и цели сервисной организации в области качества. Руководство сервисной организации, которое несет ответственность за политику в области качества, должно обеспечить ее разъяснение и доведение до всех структурных подразделений и работников предприятия.

Ответственность за политику в области качества несет руководитель.

Примечание — Политика сервисной организации в области качества услуг должна быть направлена на реализацию следующих основных задач: удовлетворение потребителя с точки зрения профессиональных стандартов и этики, непрерывное повышение качества услуги, учет требований общества и защиты окружающей среды, эффективность предоставления услуги.

3.1.2 *Организация работы по качеству*

3.1.2.1 Полномочия и ответственность

В системе качества должны быть четко определены полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала сервисной организации, осуществляющего руководство, исполнение услуг

и контроль деятельности, влияющей на качество услуг. Это, в частности, относится к обслуживающему персоналу, деятельность которого связана с:

1) выявлением и регистрацией претензий, жалоб, рекламаций со стороны потребителей услуг;

2) проведением мероприятий, направленных на их устранение и предупреждение;

3) проверкой выполнения решений.

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

3.1.2.2 Средства контроля (проверки) и персонал

Сервисная организация должна определять требования к внутренней проверке качества исполнения услуг, обеспечить необходимыми средствами контроля (проверки) и назначить специально обученных сотрудников для ее проведения.

Проверка должна включать контроль, оценку и регулирование процессов исполнения услуг при проектировании (моделировании), производстве и обслуживании потребителя. Проверки системы качества процессов исполнения услуг или результата услуги должен проводить персонал, не ответственный за выполнение работ.

3.1.2.3 Представитель руководства

Ответственность за надлежащее выполнение требований, установленных настоящим стандартом, и соответствующие полномочия в организации работы по качеству должны быть возложены на представителя руководства независимо от других возложенных на него обязанностей.

3.1.3 *Анализ функционирования системы качества со стороны руководства*

Систему качества, разработанную в соответствии с требованиями настоящего стандарта и МС ИСО 9004.2, должно периодически анализировать руководство сервисной организации для того, чтобы можно было убедиться, что она удовлетворяет установленным требованиям и эффективна. Результаты подобных анализов используют для подтверждения достижения требуемого качества и эффективности функционирования системы (см. 3.14).

Примечание — Анализ, проводимый руководством, обычно включает оценку результатов внутренних проверок, проводимых непосредственно руководством или представителем руководства, ответственным за функционирование системы

3.2 Документальное оформление системы качества

3.2.1 Сервисная организация должна разработать и поддерживать в рабочем состоянии документально оформленную систему качества, обеспечивающую соответствие оказываемой услуги установленным требованиям. Это включает следующее:

а) подготовку документально оформленных процедур управления качеством в соответствии с требованиями настоящего стандарта;

б) эффективное применение документированных процедур и инструкций системы качества.

Примечание — Соответствие системы качества установленным требованиям обеспечивается:

а) наличием планов и руководства по качеству;

б) определением и приобретением необходимого контрольно-измерительного и технологического оборудования, технологической оснастки, материальных ресурсов и подбором квалифицированных кадров для обеспечения требуемого качества услуг;

в) определением приемлемых стандартов с точки зрения заложенных в них показателей и требований, включая требования, содержащие субъективный элемент (социологическая оценка удовлетворенности потребителя качеством услуги);

г) обеспечением соответствия процессов проектирования, предоставления услуги и контроля требованиям документации;

д) подготовкой отчетов по качеству (см. 3.15).

3.3 Взаимодействие с потребителем

Эффективное взаимодействие с потребителем включает информацию о:

— характеристике услуги, ее области деятельности, доступности и затратах времени на ее предоставление;

— ожидаемой стоимости услуги;

— взаимосвязи между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью;

— возможности влияния потребителей на качество услуги;

— адекватных и легкодоступных средствах для эффективного общения;

— возможности получения оценки качества услуги потребителем;

— установлении взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителя.

3.4 Процедуры разработки, ведения и обеспечения документацией

Сервисная организация должна установить процедуры разработки, утверждения, ведения и обеспечения всеми документами и данными, относящимися к системе.

Документация должна быть рассмотрена и утверждена полномочным лицом до ее введения в действие.

Все составляющие, требования и положения системы качества, принятые сервисной организацией, должны быть систематически и упорядоченно документированы в виде планов, методик, стандартов предприятий, инструкций и протоколов

Сервисная организация должна установить и поддерживать в рабочем состоянии процедуры ведения всех необходимых документов и форм, банка данных, относящихся к требованиям настоящего стандарта. Такие требования должны обеспечивать:

а) предоставление документов на все производственные участки, где выполняются работы, обеспечивающие эффективное функционирование системы качества;

б) своевременное изъятие устаревшей документации;

в) включение изменений в документацию (ее актуализация)

Следует разработать основной перечень процедур, определяющих порядок постоянного пересмотра документов.

3.5 Материально-техническое обеспечение качества услуг

3.5.1 Сервисная организация должна обеспечить соответствие установленным требованиям приобретаемой ею продукции (материалов, комплектующих изделий, оборудования, инструмента) или услуг, необходимых для осуществления производственной деятельности.

3.5.2 Сервисная организация должна выбирать поставщиков необходимой продукции на основе их способности удовлетворять установленным в системе требованиям, включая требования к качеству. Сервисная организация должна определять и вести регистрацию удовлетворяющих ее поставщиков

3.5.3 Система качества должна предусматривать материально-техническое обеспечение сервисной организации (исполнителя услуги) всеми необходимыми ресурсами (материалами, комплектующими изделиями, оборудованием, инструментами и др.)

3.5.4 Сервисная организация должна устанавливать и поддерживать в рабочем состоянии процедуры проверки и хранения материалов и изделий, предоставляемых ей потребителем (заказчиком).

3.5.5 Договоры на поставку продукции или оказание услуг должны содержать точное описание заказанной продукции или получаемых услуг, включая:

1) наименование продукции или услуги, тип, вид, модель, класс, сорт или другую точную информацию;

2) нормативные и технические документы (технические условия, техническое описание, чертежи, требования к технологичес-

кому процессу, инструкции по контролю и другие соответствующие исходные данные, включая требования к апробации).

3.5.6 Сервисная организация должна осуществлять входной контроль поступающих комплектующих изделий, материалов и полуфабрикатов, а также контроль качества услуг сторонних организаций

3.5.7 Сервисная организация должна устанавливать и обеспечивать процедуры проверки и хранения материалов и изделий потребителя услуг. Все случаи потери материалов и изделий, нанесения ущерба или непригодности их к использованию должны быть зарегистрированы, а потребитель проинформирован об этом.

3.6 Идентификация выполненных услуг и их результатов

Сервисная организация, в случае необходимости, должна устанавливать и поддерживать в рабочем состоянии методы идентификации (например маркировкой и этикетированием) изделий, материалов, комплектующих изделий, результатов выполненной услуги, а также технической и технологической документации (квитанции, наряды, паспорта заказов и т. д.) на них, обеспечивающих прослеживаемость использования или местонахождения данного объекта с целью выявления, например, возможных причин брака Идентификация необходима на всех этапах предоставления услуги.

3.7 Управление процессами

3.7.1 Сервисная организация должна определить, спланировать и обеспечить выполнение производственных процессов предоставления услуги в управляемых условиях. Управляемые условия должны включать следующее·

1) документированные рабочие инструкции, определяющие способы производства (технологии) обслуживания, использование подходящего производственного оборудования и производственной среды, соответствие стандартам и программам качества,

2) регулирование и управление процессами предоставления услуги;

3) утверждение процесса оказания услуги и выбор оборудования, если в этом есть необходимость;

4) критерии работы, которые должны быть определены в виде стандартов или на основе представительных выборок.

3.7.2 Проверку качества услуги и процесса ее предоставления следует проводить на соответствие обязательным требованиям нормативных документов, параметрам технического описания и

технологии исполнения услуги. В ходе контроля качества следует подготавливать и использовать данные по этапам обслуживания, проверкам качества, жалобам и рекламациям потребителя, результатам социологического опроса.

3.7.3 Необходимо определить контрольные точки основных этапов процесса предоставления услуги, которые подлежат проверке и контролю, и методы контроля (проверки) в зависимости от вида услуги, организационной структуры предприятия, важности характеристики и сложности контроля (проверки) на данном этапе.

3.7.4 При установлении отклонений в процессе предоставления услуги должны быть приняты меры, направленные на его корректировку.

Программа качества или документированные процедуры окончательного контроля и испытаний должны предусматривать, чтобы все виды контроля (проверки), включая специальные, полностью проводились либо при приемке, либо в процессе производства, а результаты удовлетворяли предъявляемым требованиям.

Сервисная организация должна проводить окончательный контроль (проверку) в соответствии с программой качества или документированными процедурами с целью доказательства соответствия услуги установленным требованиям.

3.7.5 Для специальных процессов при оказании услуг, результаты которых нельзя в полной степени проверить последующим контролем (например морально-психологическое, физическое состояние потребителя в результате взаимодействия исполнителя и потребителя; отклонение характеристик услуги от требований потребителя), результаты могут быть оценены косвенными методами. При этом целесообразно предусматривать наиболее полный объем профилактических мероприятий и осуществлять контроль за их проведением.

3.8 Контроль и оценка качества услуги

3.8.1 Сервисная организация обязана:

1) проверять и идентифицировать услугу в соответствии с документированными процедурами;

2) устанавливать соответствие услуги определенным требованиям с помощью методов регулирования технологических процессов и процессов управления;

3) обеспечить самоконтроль персонала, предоставляющего услугу, как составную часть процесса контроля;

4) обеспечить приоритет потребителя в оценке качества услуг;

5) ввести практику регулярной оценки степени удовлетворенности потребителя услуг путем проведения социологических опросов.

Сравнение оценок потребителя и исполнителя услуги следует проводить постоянно, чтобы оценить совместимость двух мер качества и провести корректирующие действия, определить, насколько деятельность исполнителя услуг отвечает требованиям потребителя.

Результаты контроля (оценки) должны регистрироваться.

3.9 Анализ соответствия качества услуг требованиям потребителя

Исполнитель услуги должен разработать и поддерживать в рабочем состоянии процедуры, обеспечивающие получение информации от потребителя услуги.

Анализ информации, получаемой от потребителя, необходим для того, чтобы обеспечить:

1) правильное установление требований к услуге и условиям обслуживания и их отражение в документации;

2) разрешение вопросов, связанных с расхождением требований, заложенных в систему, от требований потребителя;

3) уверенность исполнителя услуги в своей способности выполнить требования потребителя.

Примечание — Источниками получения соответствующей информации от потребителя являются: социологические обследования, информация обществ потребителей, средств массовой информации, муниципальных органов управления.

3.10 Контроль системы измерений

Сервисная организация должна обеспечить на всех этапах предоставления услуги контроль и регулировку применяемых в технологическом процессе контрольно-измерительных приборов независимо от того, являются ли они его собственностью или взяты на прокат. Погрешности измерения должны быть известны и совместимы с требованиями функциональной пригодности проводимых измерений.

3.11 Действия по выявлению услуги ненадлежащего качества

3.11.1 Сервисная организация должна определить процедуры по выявлению отклонений предоставляемой услуги от требований, установленных в документах системы, обязательных требований нормативных документов и условий договора с потребителем (квитанции, путевки, абонементы).

3.11.2 Должен быть определен орган (лицо), несущий ответственность за проведение анализа и необходимых действий с услугой ненадлежащего качества, и процедуры по устранению выявленных недостатков (повторное выполнение, переделка, уценка и т. д.).

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

3.12 Корректирующие воздействия

3.12.1 Корректирующие воздействия следует проводить при обнаружении ненадлежащего качества предоставляемой услуги, применении несоответствующего оборудования и документации, нарушении технологического процесса, условий и сроков предоставления услуги и т. д.

3.12.2 Порядок проведения корректирующего воздействия:

— регистрация отклонения;

— анализ причин, несоответствий, вплоть до первопричины, для определения необходимого корректирующего воздействия;

— проведение профилактических действий для решения проблемы;

— корректирующее воздействие;

— контроль за мерами корректирующего воздействия;

— оценка эффективности последствий.

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

3.13.1 Сервисная организация должна устанавливать, документально оформлять и поддерживать в рабочем состоянии методы и средства для погрузочно-разгрузочных работ, предупреждающие возможность нанесения материального ущерба имуществу потребителя.

3.13.2 Сервисная организация должна предоставлять надежные помещения для хранения сырья, материалов, комплектующих, отремонтированных, вычищенных и др. изделий, исключающие нанесение ущерба или потерю до их использования, выдачи потребителю.

3.13.3 Сервисная организация должна обеспечивать сохраняемость качества выполненной услуги (результатов услуги), включая реализацию (доставку) потребителю.

3.14 Регистрация данных о качестве

Сервисная 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 достигнутых требуемого качества услуг и эффективности действия системы в целом.

Все зарегистрированные данные о качестве должны быть легко читаемы и относиться только к определенной услуге. Сроки хранения зарегистрированных данных должны быть представлены в письменном виде

3.15 Внутренняя проверка качества

Сервисная организация должна осуществлять внутренние проверки качества с целью проверки соответствия деятельности в области качества запланированным мероприятиям и определения эффективности функционирования системы качества.

Проверку следует планировать на основе состояния и важности различных видов деятельности.

Проверки и последующие мероприятия следует проводить в соответствии с документально оформленными процедурами. Результаты проверок следует оформлять документально и доводить до сведения персонала, ответственного за проверенный участок работы. Руководство, ответственное за этот участок, должно осуществлять своевременные корректирующие мероприятия и устранять недостатки, выявленные в процессе проверки (см 3.12).

3.16 Подготовка кадров

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

Персонал, ответственный за эту работу, должен иметь соответствующую квалификацию (подтвержденную аттестатом, тестированием), знания и опыт, отвечающие установленным требованиям. Данные об обучении следует регистрировать (см. 3.14).

3.17 Статистические методы

В случае необходимости сервисная организация должна разрабатывать процедуры, обеспечивающие выбор статических методов, необходимых при сборе данных и их применении в процессе контроля (проверки) качества, при отработке технологического процесса, анализе дефектов, прогнозировании спроса и требований потребителя, обработке результатов социологического обследования по удовлетворенности потребителей качеством услуг и условий обслуживания.

УДК 001.4 : 658.562 014 : 006.354 Т59

Ключевые слова: услуга, обеспечение качества услуг, технические документы, процесс предоставления услуги, сервисная организация, контроль, проверка

ОКСТУ 010131

Редактор **Р. Г. Говердовская**
Технический редактор **О. Н. Никитина**
Корректор **Н. Л. Шнайдер**

Сдано в наб. 04.08.94. Подп. в печ. 29.08.94. Усл. п. л. 0,93. Усл. кр.-отт. 0,93.
Уч.-изд. л. 0,71. Тир. 655 экз. С 1600.

[illegible] «Почета» Издательство стандартов, 107076, Москва, Колодезный пер., **14**.
[illegible] «Московский печатник», Москва, Лялин пер., 6. Зак. 223.

gost.e-ecolog.ru