

Лекция 5. Стандартизация и сертификация в сфере услуг

1. Стандартизация в сфере услуг.
2. Сертификация в сфере услуг.

Стандартизация в сфере услуг

- Стандартизация - это деятельность по разработке и установлению требований, норм, правил, характеристик, как обязательных, так и рекомендуемых для выполнения

Стандартизация в сфере услуг

- Целями стандартизации являются: безопасность продукции (работ, услуг) для жизни, здоровья, общества и окружающей среды; техническая и информационная совместимость и взаимозаменяемость изделий; качество в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии; единство единиц измерений; экономия ресурсов; безопасность хозяйственных объектов с учетом риска возникновения природных и технологических катастроф и других чрезвычайных ситуаций; обороноспособность и мобилизационная готовность страны

Совет потребителей при Германском институте стандартизации (DIN)

- В сфере услуг, по мнению Совета потребителей, ключевыми проблемами являются обеспечение «прозрачности» и конкурентоспособности, а также проблема финансовых рисков. Отсюда вытекает задача разработки таких подходов к стандартизации, которые ориентированы на повышение качества информации об услугах

Совет потребителей при Германском институте стандартизации (DIN)

- Совет потребителей DIN полагает, что стандартизация услуг является модифицированной формой методов испытания и оценки.
- Для стандартизации в сфере услуг, необходимо учитывать роль потребителей в различных видах услуг. Поэтому типология подходов к стандартизации, предлагаемая Советом потребителей DIN, делает акцент на взаимодействии потребителя и сферы услуг, т.к. это наиболее информативный фактор.

Совет потребителей при Германском институте стандартизации (DIN)

- Эксперты Совета потребителей выделили следующие типы возможных подходов:
- 1. Услуга предусматривает предоставление физического объекта (или объектов). Например, сдача внаем или в аренду жилья, предоставление номера в отеле, автомобиля, яхты, бассейна, оборудования, проведение (в некоторых случаях) ремонтных работ, предоставление информации или средств связи. В этом случае имеется физический объект, но реальная услуга заключается скорее в способе ее предоставления.
- 2. Услуга имеет вид повторяющегося процесса, практически не меняющегося во времени. Она не зависит от индивидуального потребителя, который лично не участвует в данном процессе.

Совет потребителей при Германском институте стандартизации (DIN)

- 3. Потребитель лично участвует в процессе предоставления услуги, он сам – часть процесса, а в некоторых случаях может вмешиваться в него. Например, уход за домом, уход за пожилыми людьми и больными, сопровождение в поездках, транспортные услуги и т.д.
- Потенциальными объектами стандартизации с точки зрения потребителя являются: информация об услуге (описание услуги), предоставляемая перед и/или в процессе ее оказания.
- 4. Услуга предполагает взаимодействие между потребителем и тем, кто ее предоставляет.
- Например, обучение и образование, языковые курсы, обучение катанию на коньках и лыжах, плаванию, фитнес-программы, юридические, информационные услуги и т.д.

Совет потребителей при Германском институте стандартизации (DIN)

- 5. Услуга является абстрактным процессом, который инициируется потребителем, но результат которого удален от него на длительный срок.
- Например, услуги по финансированию и страхованию, которые не активизируются после заключения контракта, а требуют внимания в перспективе, часто много лет спустя.
- Потенциальными объектами стандартизации, с точки зрения потребителя, в данном случае являются: информация об услуге, включая рейтинг организации, предоставляющей услугу.
- Совет потребителей DIN считает, что стандартизация в сфере услуг не исключает правового регулирования, способного удерживать процесс предоставления услуги в рамках предоставленной информации.

Исключения

- В качестве примеров исключения из общей типологической классификации услуг как возможных объектов стандартизации приводятся:
- - услуги торговли (собственно торговое обслуживание, информация, консультации, рассмотрение жалоб и просьб, классификация персонала и т.д.);
- - коммерческие услуги, связанные с потенциальной угрозой жизни человека. К ним в первую очередь можно отнести организованный спорт, например, парашютный, ныряние с высоты и т.д., где должен быть сделан точный расчет риска с целью обеспечения личной безопасности. В данном случае стандартизации подлежат: специальное оборудование, средства индивидуальной защиты, инструкции по эксплуатации и безопасности и т.д.

Объекты стандартизации

- Объект стандартизации - это предмет (продукция, услуга, процесс), подлежащий стандартизации. Объекты стандартизации - материальные предметы и абстрактные понятия. Аспектами стандарта являются требования или условия, которым должна соответствовать выпускаемая по стандарту продукция

Объекты стандартизации

- 1. Продукция (сырье, материалы, полуфабрикаты, готовые изделия. В данном случае стандартизации могут быть подвергнуты: конкретный вид или группа однородной продукции; технические условия; методы контроля; параметры упаковки; параметры маркировки; правила приемки; правила хранения; правила транспортировки; правила эксплуатации; правила ремонта; правила утилизации.
- 2. Работы (процессы). Стандартизация может касаться следующих элементов: конкретные виды работ на отдельных стадиях жизненного цикла - разработки, производства, эксплуатации (потребления), хранения, транспортировки, ремонта, утилизации; экологические требования; методы контроля.

Объекты стандартизации

- 3. Услуги (материальные и нематериальные). В этом случае стандартизации подлежат конкретный вид или группа однородных услуг; технические условия; методы контроля; требования к персоналу

Основные цели стандартизации

- - обеспечение безопасности продукции и услуг для окружающей среды, жизни и здоровья людей;
- - защита прав потребителей;
- - обеспечение единства измерений;
- - обеспечение надлежащего качества продукции, работ, услуг в соответствии с развитием науки и техники;
- - устранение технических барьеров в производстве и торговле (в том числе международной).

Функции стандартизации

- - доступность информации о качестве товаров и услуг.
- - предоставление достоверной информации о продукции;
- - обеспечение безопасности потребителей продукции и услуг;
- - обеспечение общения и взаимодействия людей путем личного обмена или использования документальных средств, аппаратных (компьютерных, спутниковых и проч.) систем и каналов передачи сообщений;
- - повышение уровня общественного развития страны.

Основные задачи стандартизации

- - обеспечение взаимопонимания между разработчиками и заказчиками стандартов;
- - установление требований к номенклатуре и качеству продукции на основе стандартизации ее качественных характеристик в интересах потребителя и государства;
- - унификация на основе установления и применения ряда метрических и типоразмерных рядов, базовых конструкций, конструктивно-унифицированных блочно-модульных составных частей и изделий;
- - установление метрологических норм, правил, положений и требований (метрология - наука об измерениях и размерах);
- - разработка и установление метрологических норм и требований к технологическим процессам;
- - создание и ведение систем классификации и кодирования технико-экономической информации;
- - нормативное обеспечение, содействие в выполнении законодательства РФ методами и средствами стандартизации.

Сертификация в сфере услуг

- Сертификация (лат. *sertifico* — удостоверяю) — подтверждение соответствия качественных характеристик товара стандартам качества. Под сертификацией подразумевается также процедура получения сертификата.
- Объектами сертификации являются:
 - - продукция;
 - - работы (услуги);
 - - системы менеджмента;
 - - персонал.

Сертификация продукции

- Сертификация продукции — процедура подтверждения соответствия, посредством которой независимая от изготовителя (продавца, исполнителя) и потребителя (покупателя) организация удостоверяет в письменной форме, что продукция соответствует установленным требованиям.
- Правила сертификации продукции регламентируются Постановлением Госстандарта РФ от 21.09.1994 N 15 «Об утверждении Порядка проведения сертификации продукции в Российской Федерации».
- В качестве требований при сертификации продукции могут являться:
 - - законодательные акты Российской Федерации;
 - - государственные стандарты (в том числе признанные в Российской Федерации межгосударственные и международные стандарты), санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила, нормы по безопасности, а также другие документы, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации устанавливают обязательные требования к продукции.

Сертификация услуг

- Сертификация услуг (работ) — это независимое подтверждение соответствия утвержденным требованиям с целью соблюдения «Закона о защите прав потребителей» поставщиком работ и услуг на территории Российской Федерации.
- Правила сертификации услуг (работ) регламентируются Постановлением Госстандарта РФ от 05.08.1997 N 17 «О принятии и введении в действие Правил сертификации».
- В качестве требований при сертификации услуг (работ) могут являться:
 - - законодательные акты Российской Федерации;
 - - правила выполнения отдельных видов работ и оказания отдельных видов услуг, утвержденные постановлениями Правительства Российской Федерации;
 - - государственные стандарты, санитарные правила и нормы, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законами Российской Федерации устанавливают обязательные требования к работам и услугам.



Сертификация систем менеджмента

- Сертификация систем менеджмента — это процедура подтверждения степени соответствия и результативности определенной системы менеджмента, требованиям стандарта на данную систему менеджмента.

Основные сертифицируемые системы менеджмента

- 1. Система менеджмента качества (сертифицируется на соответствие требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008);
- 2. Система экологического менеджмента (сертифицируется на соответствие требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 14001-2007);
- 3. Систем менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности труда (сертифицируется на соответствие требованиям стандарта МС ИСО OHSAS 18001:2007);
- 4. Система менеджмента информационной безопасности (сертифицируется на соответствие требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО /МЭК 27001-2006);
- 5. Система менеджмента безопасности пищевой продукции (сертифицируется на соответствие требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 22000:2007).
- 6. Система социального менеджмента (сертифицируется на соответствие требованиям стандарта МС ИСО SA 8000:2008).

Обязательная сертификация

- Объектом обязательной сертификации может быть только продукция, выпускаемая в обращение на территории Российской Федерации (п.1 статья 23 ФЗ от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании»).
- Перечень продукции подлежащей обязательной сертификации регламентирован Постановлением правительства от 01.12.2009 N 982 «Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии».
- Обязательная сертификация осуществляется органами по сертификации, аккредитованным в порядке, установленном Правительством Российской Федерации (Постановление Правительства РФ от 24.02.2009 N 163 «Об аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров), выполняющих работы по подтверждению соответствия»).

Добровольная сертификация

- Объектами добровольной сертификации может быть продукция (в том числе подлежащая обязательной сертификации), работы (услуги), системы менеджмента, персонал. Прохождение добровольной сертификации продукции, подлежащей обязательной сертификации, не отменяет ее обязательную сертификацию.
- Добровольная сертификация проводится органами по сертификации, аккредитованными в системах сертификации в установленном порядке. Добровольная сертификация осуществляется по инициативе заявителя на условиях договора между заявителем и органом по сертификации.
- Деятельность органов по сертификации, осуществляющих обязательную сертификацию регламентируется Федеральным законом от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании» и Постановлением Правительства РФ от 24.02.2009 N 163 «Об аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров), выполняющих работы по подтверждению соответствия».

Аккредитация органов по сертификации

- Аккредитация органов по сертификации и испытательных центров, принимающих участие в обязательной сертификации, возложена на Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОСТАНДАРТ) до 2012 года, на сегодняшний момент аккредитацию органов по сертификации и испытательных лабораторий осуществляет «Росаккредитация».

Классификация услуг

- По функциональному критерию услуги подразделяются на материальные и нематериальные.
- К *материальным* относят услуги, которые влияют на потребительные свойства предмета (изменение свойств, изготовление по заказу, создание условий для потребления услуги).
- *Нематериальные услуги* (их называют также социально-культурными) воздействуют на морально-психологическое, физическое, духовное состояние потребителя.

Действия по сертификации услуг

- - проверка результатов материальной услуги;
- - сертификация системы качества обслуживания;
- - аттестация персонала, выполняющего услуги;
- - аттестация способов (технологии) предоставления услуг;
- - сертификация всего предприятия, предоставляющего услуги;
- - инспекционный контроль.

Сертификация материальных услуг

- Для сертификации материальных видов услуг в схему обычно включают: аттестацию профессионального мастерства исполнителя услуги и инспекционный контроль (для предпринимателей и малых предприятий); аттестацию процесса предоставления услуги и выборочную проверку результата услуги при периодическом инспекционном контроле; аттестацию процесса предоставления и инспекционный контроль; сертификацию систем качества обслуживания и инспекционный контроль.

Сертификация нематериальных услуг

- Для сертификации нематериальных услуг, как правило, применяют следующие схемы: сертификация предприятия в целом и последующий инспекционный контроль; сертификация системы обеспечения качества обслуживания и последующий инспекционный контроль за ее работой.

Инспекционный контроль

- Инспекционный контроль за соблюдением требований к сертифицированным услугам возложен на сертификационный орган, который обычно привлекает территориальные органы Госстандарта, санитарно-эпидемиологические службы, транспортные и другие инспекции, союзы (общества) потребителей.

Классификация качества услуг в Японии

- - «внутреннее» качество, которое не находится в поле зрения потребителей (например, техническое обслуживание);
- - «материальное» качество, заметное для потребителя (качество товара, гостиничного обслуживания, ресторанного питания и т.п.);
- - «нематериальное» качество, видимое потребителем (правдивость рекламы, грамотно оформленная документация, доступные пониманию инструкции по пользованию, информационное этикетирование и т.п.);
- - «психологическое качество» (гостеприимство, вежливость, внимательность и др.);
- - время обслуживания.

Классификация услуг по МС ИСО 9004:2009

- К характеристикам, определяющим требования к услугам, в общем плане относят:
- - качество персонала и единиц оборудования и прочие количественные характеристики;
- - степень доверия потребителей, безопасность, вежливость, эстетичность, удобство, гигиеничность и другие качественные характеристики.

Система добровольной сертификации в жилищно-коммунальном комплексе

- В мае 2009 года приказом министра регионального развития РФ утверждены «Единые правила функционирования системы добровольной сертификации в жилищно - коммунальном комплексе Российской Федерации «Росжилкоммунсертификация».

Система добровольной сертификации в ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ

- Система добровольной сертификации в жилищно-коммунальном комплексе Российской Федерации «Росжилкоммунсертификация» создана для организации подтверждения соответствия персонала предприятий (организаций), продукции, выпускаемой предприятиями (организациями) для нужд жилищно-коммунального хозяйства, работ и услуг, предоставляемых предприятиями в сфере жилищно-коммунального хозяйства, систем менеджмента качества в жилищно-коммунальном хозяйстве требованиям Системы, включающим требования законодательных актов и других нормативных правовых актов Российской Федерации, стандартов, санитарных правил, строительных норм и правил и других документов, устанавливающих требования к объектам сертификации в Системе.

Система добровольной сертификации в жилищно-коммунальном комплексе

- При сертификации в Системе соблюдаются следующие основные принципы:
- добровольность;
- открытость;
- бездискриминационный доступ и участие в процессах сертификации;
- объективность оценки;
- конфиденциальность и защита интересов заявителя;
- доступность информации.

Система добровольной сертификации в ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ

- Основными целями и задачами сертификации в Системе являются:
- содействие повышению эффективности инновационной деятельности и ускорению научно-технического прогресса в сфере жилищно-коммунального хозяйства;
- повышение уровня безопасности и качества объектов сертификации;
- создание условий для обеспечения конкурентоспособности объектов сертификации на внутреннем и внешнем рынках;
- подтверждение заявленных возможностей стабильно осуществлять деятельность запланированного качества и на установленных договорами условиях;
- подтверждение соответствия персонала предприятий (организаций), продукции, выпускаемой предприятиями (организациями) жилищно-коммунального хозяйства, работ и услуг, предоставляемых предприятиями в сфере жилищно-коммунального хозяйства, систем менеджмента качества в жилищно-коммунальном хозяйстве требованиям Системы, включающим требования законодательных актов и других нормативных правовых актов Российской Федерации, стандартов, санитарных правил, строительных норм и правил и других документов, устанавливающих требования к объектам сертификации в Системе.