



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Datum: 30 Srpanj 2005

## ISO 9001 Auditing Practices Group Smjernice o:

### Auditiranju uslužnih organizacija

#### 1. Uvod

Iako je ISO 9001:2000 namijenjen primjeni u svim tipovima organizacija, bez obzira na vrstu, veličinu ili kakve proizvode nudi, postoji niz karakteristika uslužnih organizacija koje zahtijevaju posebnu pažnju tijekom audita treće strane. Kao posljedica toga, ovaj dokument želi pružiti auditorima uputstva za auditiranje usklađenosti uslužnih organizacija sa zahtjevima ISO 9001:2000. Poseban naglasak dat je zahtjevima članka 7.3 *Oblikovanje i razvoj*, članka 7.5.2 *Validacija postupaka proizvodnje i pružanja usluga* i članka 8.3 *Kontrola nesukladnih proizvoda*.

#### 2. Uslužne organizacije

Prema ISO 9000:2000, članak 3.4.2 *Proizvod*:

“Usluga je rezultat najmanje jedne aktivnosti neophodno izvedene na sučelju između dobavljača i korisnika i obično je neopipljiva. Pružanje usluga može uključivati npr. slijedeće:

- aktivnost izvedenu na opipljivom proizvodu dostavljenom od korisnika (npr. automobilu koji treba popraviti);
- aktivnost izvedenu na neopipljivom proizvodu dostavljenom od korisnika (npr. izjavi o prihodima koja je potrebna za prijavu poreza);
- isporuka neopipljivog proizvoda (npr. isporuka informacija u okviru prijenosa znanja);
- stvaranje ugođaja za korisnika (npr. u hotelima i restoranima).”

Većina organizacija ima elemente usluge u svojim proizvodima. To može varirati od gotovo 100% usluge (u slučaju odvjetničkog ureda, na primjer), do relativno male uslužne komponente kod proizvodne organizacije koja pruža i poslije-prodajne usluge.

### 3. Uputstva za auditiranje

#### 3.1 Oblikovanje i razvoj usluga

Kada se procijenjuje primjenjivost ili neprimjenjivost članka 7.3 norme ISO 9001:2000 na uslužnu organizaciju, važno je zapamtiti definiciju "Oblikovanja i razvoja", koja je, prema članku 3.4.4 norme ISO 9000:2000 "skup postupaka koji pretvaraju zahtjeve u određena svojstva". Ponovo, prema ISO 9000:2000 **zahtjevi** su "potrebe i očekivanja koja su navedena, općenito nametnuta ili obvezna", a **svojstva** usluge su točno određena svojstva koja uključuju:

- osjetilna (npr. vezana uz miris, dodir, okus, vid i sluh)
- ponašanje (npr. ljubaznost, poštenje, veracity)
- vezana uz vrijeme (npr. točnost, dostupnost, povjerljivost)
- ergonomska (npr. fiziološka svojstva, ili vezana uz sigurnost ljudi)
- opipljiva (npr. mjerljiva svojstva: ona mogu biti ili svojstva fizičkih sredstava korištenih za isporuku usluge, ili okoliša fizičkog sredstva korištenog za isporuku usluge, npr. maksimalna brzina zrakoplova, ili okoliš u kojem se usluga isporučuje, npr. unutarnja temperatura ili svojstva zrakoplova).

Uobičajeno je za organizacije da uzimaju u obzir samo opipljiva svojstva proizvoda kada se obraćaju zahtjevima članka 7.3, zaboravljajući da bi oblikovanje i razvoj neopipljivog proizvoda (same usluge) trebali biti u prvom planu. Uz to, organizacija treba oblikovati kako će usluga biti isporučena korisniku.

Ako organizacija predloži opravdanje za isključivanje oblikovanja i razvoja iz svog sustava upravljanja kvalitetom, auditor mora napraviti pažljivu procjenu opravdanja u svjetlu gore navedenih razloga. Auditor treba također ispitati da li organizacija ima djelotvorne postupke oblikovanja i razvoja koji u dovoljnoj mjeri određuju svojstva usluge, kao i o njezinim postupcima dostave koji su potrebani za zadovoljavanje potreba i očekivanja korisnika.

#### 3.2 Validacija postupaka za proizvodnju i pružanje usluga

U uvjetima postupaka potrebnih za pružanje usluge, možemo razlikovati dva tipa uslužnih postupaka:

- one koji uključuju korisnika u isporuku same usluge (isporuka u realnom vremenu) i
- one kod kojih je rezultat dostavljen korisniku po završetku postupka

Ako uzmemo primjer hotela, "prijava" i "odjava" gostiju uglavnom uključuje "Isporuku u realnom vremenu", dok se čišćenje sobe gosta "dostavlja" gostu po završetku postupka (koji može biti predmetom provjere i popravka ako je to potrebno, kako bi se uklonile nesukladnosti).

Slični postupci se također mogu naći u proizvodnim organizacijama koje pružaju usluge vezano uz njihove proizvode, na primjer, rješavanje zahtjeva i garancija; popravak proizvoda u organizacijinoj uslužnoj jedinici; ili održavanje proizvoda provedeno na lokaciji korisnika.

Ti postupci koji uključuju isporuku u stvarnom vremenu, i provode se izravno na sučelju organizacija/korisnih rijetko (ako ikad) imaju izlaz ("uslugu") potvrđenu naknadnim promatranjem ili mjerenjem prije nego što je "dostavljena" korisniku. Stoga, takvi postupci

su stvarno predmet procjene prema zahtjevima ISO 9001:2000, članak 7.5.2. To je također izuzetno važno kako bi se **sprječilo** pojavljivanje nesukladnosti.

Kako bi se osigurao odgovarajući nadzor nad kvalitetom pružene usluge, auditor treba:

- razumjeti svojstva usluge, postupke pružanja usluga i kriterij njihova prihvaćanja kako je definirano od strane organizacije (to treba učiniti tijekom [audita 1 stupnja](#))
- odrediti da li je validacija pružanja usluga u stvarnom vremenu (ili bilo kojeg drugog postupka koji zahtijeva validaciju) provedena i da li su pri tome uzeti u obzir vezani rizici ;
- procijeniti da li su uključenom osoblju dati na raspolaganje odgovarajući alati, obuka i ovlaštenja.

Za mnoge uslužne industrije, pružena usluga je trenutna (tj. putem postupaka u “stvarnom vremenu”), što ne omogućava provjeru prije isporuke usluge. Razmišljanje po principu kvalitete kaže da je najdjelotvorniji način poslovanja primjena filozofije “posebnih postupaka” na SVE postupke: što više postupaka organizacija postavi pravilno, to se mora manje brinuti o njihovim rezultatima. Stoga je vrlo nevjerovatno da se ovaj članak može isključiti.

### 3.3 Nadzor nad nesukladnim proizvodom

U slučajevima uslužnih postupaka koji direktno uključuju korisnika, “nadzor nad nesukladnim proizvodom” (članak 8.3) je način na koji organizacija rješava nesukladnosti u pružanju usluga dok se ne oblikuje i ne primijeni odgovarajuća korektivna mjera.

Gdje je nesukladnost ustanovljena, auditor treba ispitati:

- da li uključenom osoblju pružena dovoljno ovlaštenjaza donošenje odluke o promjeni usluge, na primjer:
  - da istoga trenutka prekinu uslugu
  - zamijene pruženu uslugu
  - ponude alternativu
- postupke organizacije za rješavanje zahtjeva i primjedaba korisnika
- sve privremene korekcije koje su primijenjene za ublažavnje utjecaja nesukladnosti (npr. Povrat novca, kredit, nadogradnju itd.)
- identifikaciju, izdvajanje i zamjenu odgovarajuće uslužne opreme, pružatelja usluge i okruženja.

To će omogućiti auditoru procjenu da li je nadzor nad takvim nesukladnim proizvodom djelotvoran.

Napomena: U takvim situacijama sustav upravljanja kvalitetom treba imati svojstva za hvatanje podataka o nesukladnostima i povratnim informacijama, na odgovarajućoj razini upravljanja, za djelotvornu definiciju i primjenu korektivnih mjera.

Za slučajeve u kojima je rezultat usluge dostavljen po završetku postupka, “nadzor nad nesukladnim proizvodom” može se temeljiti na uobičajenim postupcima praćenja i ispitivanja. Potrebno je tražiti dokaze da su primijenjene tehnike odgovarajuće i djelotvorno primijenjene.

Za daljnje informacije o ISO 9001 Auditing Practices Group, molimo pročitajte članak: *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group (Upoznavanje s ISO 9001 Grupom za postupke auditiranja)*

Povratne informacije od korisnika upotrijebiti će *ISO 9001 Auditing Practices Group* kako bi procijenili da li treba razvijati dodatne smjernice ili će biti samo potrebno revidirati postojeće.

Komentare i primjedbe na članke i prezentacije možete postići na slijedeću e-mail adresu: [charles.corrie@bsi-global.com](mailto:charles.corrie@bsi-global.com).

Ostali dokumenti ISO 9001 Auditing Practices Group mogu se preuzeti s web stranica:

[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)

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

### **Odricanje od zahtjeva**

Ovaj članak nije bio predmet postupka podrške od strane ISO, ISO tehničke komisije 176 ili Međunarodnog akreditacijskog foruma (IAF).

Informacije sadržane u njemu namijenjene su za obrazovnu i komunikacijsku svrhu. *ISO 9001 Auditing Practices Group* ne preuzima odgovornost za eventualne pogreške, nedostatke ili druge odgovornosti koje mogu nastati davanjem ili kasnijom uporabom takvih informacija.