

## Сертифікація послуг

### Види послуг. Особливості послуг як об'єкта сертифікації

У Законі України «Про захист прав споживачів» [11] категорія **«послуга»** класифікується як «діяльність виконавця з надання (передачі) споживачу певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб». Тобто послугу можна розглядати як результат економічної діяльності, яка не створює товару, але продається та купується під час торговельних операцій.

**Група однорідних послуг** — сукупність послуг, що характеризуються загальним цільовим або функціональним призначенням.

**Підгрупа однорідних послуг** — частина групи однорідних послуг, що характеризуються загальним функціональним призначенням і визначеними споживачами властивостями.

**Вид послуг** — складова підгрупи однорідних послуг, що характеризуються загальними конструктивними, технологічними рішеннями або іншими ознаками.

Класифікація вітчизняних послуг почалася у 1970-х роках з послуг виробництва й охопила понад 1500 видів послуг. Проте вона не є вичерпною, тому що не містить нових видів послуг. Загальноприйнятим було класифікувати послуги залежно від призначення: матеріальні, нематеріальні (або соціально-культурні), виробничі.

Під **матеріальною послугою** розуміють діяльність виконавця щодо задоволення матеріальних потреб споживача. Її результатом є, як правило, перетворена продукція (наприклад, приготовлена їжа, побудований будинок, технічно обслужений автомобіль, комунальні ресурси тощо). Матеріальні послуги впливають на споживчі властивості предмета.

**Нематеріальна (або соціально-культурна) послуга** — це діяльність виконавця щодо задоволення соціально-культурних потреб споживача: фізичних, етичних, інтелектуальних і духовних. Об'єктом такої послуги є власне споживач (наприклад, пацієнт клініки; відпочивальник санаторію; відвідувач ресторану; турист; пасажир; студент та аспірант; глядач; відвідувач музею тощо).

**Виробнича послуга** — це діяльність виконавця щодо задоволення потреб підприємств і організацій (наприклад, роботи з налагодження і техобслуговування обладнання, засобів вимірювань і випробувань; дослідно-конструкторські роботи тощо).

*За сферою обслуговування* послуги поділяються на три групи: послуги виробничо-економічної інфраструктури; послуги ринкової інфраструктури; послуги соціально-побутової інфраструктури.

*За призначенням* послуги поділяються на групи: науково-технічні, виробничі, фінансово-економічні, інформаційні, консультаційні, побутові, культурно-розважальні, культурно-просвітницькі; комунальні тощо.

*За формою надання* послуги поділяють так: послуги, які потребують безпосереднього контакту виконавця із споживачем; послуги, які не потребують безпосереднього контакту виконавця із споживачем; комбіновані послуги (послуги, виконання яких можливе як за першим, так і за другим варіантом).

*За видом діяльності* виділяють групи, підгрупи, види послуг, наприклад послуги технічного обслуговування та ремонту, будівельні послуги, послуги з охорони здоров'я та ін.

*За об'єктом обслуговування* виокремлюють конкретні послуги, наприклад технічне обслуговування та ремонт електропобутових приладів, ремонт квартир, приймання та доставляння телеграм, профілактичний огляд і диспансеризація робітників підприємства тощо. Деталізація у цій кваліфікаційній групі залежить від деталізації об'єкта обслуговування.

Рівень деталізації визначається певними потребами, а також необхідністю встановлення специфічних вимог як до послуги, пов'язаної з конкретним об'єктом (суб'єктом), так і до обслуговування.

*За суб'єктами обслуговування* виділяють: послуги для підприємств; послуги для населення (колективу громадян або окремих громадян).

Під час організації та проведення робіт з підтвердження відповідності наданих послуг необхідно враховувати *особливості послуг як об'єкта сертифікації*:

об'єктом послуги може бути сама людина, а її майнове право визначає неможливість проведення випробувань — так, власник відремонтованого автомобілю напевно відмовиться від випробувань його автомобіля в дорожніх умовах за всіма правилами цієї процедури;

безпосередній контакт виконавця та споживача послуги потребує оцінювання майстерності виконавця з урахуванням етики спілкування і сформованих місцевих переваг: найчастіше для цього потрібно застосовувати соціологічні методи оцінювання;

експерт з оцінювання послуги в ряді випадків повинен бути присутнім під час її надання, оскільки надання послуги і її споживання можуть відбуватися одночасно (наприклад, послуги перукарні та косметичного кабінету); за кордоном допускається в подібних випадках виконання експертом ролі споживача;

деякі характеристики послуг залежать від особливостей регіону, у якому вони пропонуються;

оцінювання якості послуг самим споживачем.

*Основні принципи систем сертифікації послуг* такі самі, що і для систем сертифікації продукції: обов'язковість і добровільність; наявність третьої сторони; акредитація органів із сертифікації; видача сертифіката відповідності тощо.

Найважливішою складовою оцінювання якості послуг є вибір критерію їх оцінювання. Стандарт у сфері послуг має ґрунтуватися саме на тому, що потрібно споживачу, а не на тому, чим володіє постачальник. Проте, незважаючи на велику кількість споживачів або користувачів та відмінність у їх потребах, виявилось, що можна виділити п'ять категорій якості послуг:

*внутрішня якість*, що не виглядає як очевидна для користувача (наприклад, кількість працівників та їх кваліфікація, експлуатаційно-відновлювальні роботи на виробничих потужностях, які проводяться компанією, що надає певні послуги, — залізниця, авіакомпанія, телефонна компанія);

*якість обладнання*, яка є очевидною для користувачів (наприклад, смак ресторанної їжі, внутрішнє оздоблення готелю);

*якість нематеріального обладнання*, яка є очевидною для користувачів (наприклад, правдивість рекламних тверджень);

*своєчасність або невідкладність послуги* (наприклад, час, проведений у стоянні в черзі, час відповіді на запит або час виконання прохання);

*психологічна якість* (наприклад, ввічливість, гостинність та доброзичливість, безпечність обслуговування, естетика оточення).

Ці показники щодо якості послуг використовують під час проведення сертифікації в першу чергу.

Найлегше оцінюються критерії та ознаки якості послуг, які підлягають об'єктивному та кваліметричному описам. Вони становлять так звані «тверді» елементи процесу оцінювання послуг. До них належать: обладнання і управління процесом праці підприємства, кількість працівників, продуктивність праці; час очікування на послугу та її виконання; стан гігієни і безпеки, цінність надання послуги, охорона людей і майна; доступність і вигода, естетика оточення й обладнання, професіоналізм, компетентність, докладність і точність виконання замовлення.

Найчастіше в літературі критерієм оцінювання якості послуг є об'єднання цих «твердих» визначальних параметрів якості та суб'єктивних складових якості, які залежать від індивідуального відчуття й емоцій експерта-споживача послуг або його кваліфікаційного рівня. Наприклад, до критеріїв оцінювання послуг належить набір таких послуг, які задовольняють клієнта як значущістю, так і вигодою їх отримання (табл. 2.4).

*Таблиця 2.4*

#### **Критерії оцінювання якості послуг**

<b>Критерій</b>	<b>Що визначається</b>
Матеріальна інфраструктура послуг	Технічна якість; стан споруд: наявність указівок, вивісок, позначень; робота довідково-інформаційної служби
Професіоналізм	Можливість надання необхідної послуги у потрібний час
Відповідальність	Бажання допомогти споживачу своєчасно розв'язати проблему
Компетентність	Уміння і досвід надання послуг
Довіра	Вироблення впевненості споживача в наданні необхідної послуги
Упередженість	Упередженість і респектабельність надання послуг
Безпека	Відсутність елементів ризику для надання послуг, особиста безпека споживача та його майна

Критерій	Що визначається
Доступність	Необмежений доступ споживачів до послуг
Комунікбельність	Здатність порозумітися та надати необхідну інформацію мовою зрозумілою споживачу
Розуміння споживача та його потреб	Тактовне знайомство зі споживачем та його потребами, бажаннями, врахування можливостей їх виконання

У різних системах сертифікації використовують різні бальні оцінки з нарахуваннями за критеріями оцінювання якості, проте загальна схема визначення відповідності залишається однаковою. Останнім часом домінує підхід, який акцентує увагу експертів-аудиторів на споживчих характеристиках оцінювання якості відповідно до вимог стандарту ISO 9004–2:2000 (пп. 6.3.2 і 6.3.3) [79], згідно з якими визначають оцінку якості послуги, урахуовуючи точку зору і задоволення потреб як надавача, так і споживача послуги. Стандарт вказує теж на потребу порівняння цих оцінок з метою узгодження двох мір якості, хоча більш вагомою оцінкою визначеного рівня якості послуги є саме оцінка споживача.

### Схеми сертифікації послуг

Сертифікація робіт та послуг здійснюється в такій самій послідовності, що і сертифікація продукції.

Схема сертифікації послуг (табл. 2.5) обирається залежно від виду наданих послуг, значущості послуг для суспільства чи держави, наявності елементів потенційної загрози життю і здоров'ю споживачів послуг, наявності та вміння використати нормативно-технічну документацію, яка обумовлює якість надання послуг (наприклад, через додання до процедури певного набору дій, пов'язаних з оцінюванням якості праці персоналу підприємства, що проводить обслуговування) і може включати:

- перевірку результатів послуги;
- сертифікацію якості обслуговування;
- атестацію персоналу, що проводить обслуговування;
- атестацію способів (технології) надання послуг;
- сертифікацію всього підприємства, що надає послуги;
- інспекційний контроль.

## Схеми сертифікації послуг

Номер схеми	Оцінювання виконання робіт, надання послуг	Перевірка (випробування) результатів робіт і послуг	Інспекційний контроль сертифікованих робіт і послуг
1	Оцінювання майстерності виконавця робіт і послуг	Результат робіт і послуг	Контроль майстерності виконавця робіт і послуг
2	Оцінювання процесу виконання робіт, надання послуг	Те саме	Контроль процесу виконання робіт, надання послуг
3	Аналіз стану виробництва	—..—	Аналіз стану виробництва
4	Оцінювання організації (підприємства)	—..—	Контроль відповідності установленим вимогам
5	Оцінювання системи якості	—..—	Контроль системи якості
6	Те саме	Розгляд декларації про відповідність доданим документам	Контроль якості виконання робіт, надання послуг
7	—..—	Те саме	Контроль системи якості

**Схему 1** застосовують для робіт і послуг, якість і безпека яких обумовлені майстерністю виконавця (наприклад, екскурсовода, педагога, перукаря, масажистки тощо). Для оцінювання і контролю майстерності застосовують насамперед специфічний вид стандарту на послугу — вимоги до обслуговуючого персоналу.

За **схемою 2** оцінюють процес виконання робіт, надання послуг, спираючись на такі критерії: повноту й актуалізацію (своєчасне відновлення) документації, що встановлює вимоги до процесу (нормативні і технічні документи); метрологічне, методичне, організаційне, програмне, інформаційне, правове й інше забезпечення процесу виконання робіт, надання послуг; безпеку і стабільність процесу; професіоналізм обслуговуючого і робочого персоналу; безпеку реалізованих товарів.

*Схему 3* застосовують для сертифікації виробничих послуг.

За *схемою 4* оцінюють організацію (підприємство)-виконавця робіт і послуг на відповідність установленим вимогам державних стандартів. При цьому оцінюють не лише процес виконання робіт і надання послуг за критеріями схеми 2, але і правильність присвоєння підприємству визначеної категорії (зірковість готелю, розряд ательє, тип підприємства торгівлі, громадського харчування, клас ресторану чи бару), використовуючи другий специфічний вид стандарту на послугу — класифікацію підприємств. За цією схемою також атестують організацію (підприємство) на відповідність матеріально-технічну базу, умов обслуговування вимогам нормативної документації з безпеки. Схему 4 рекомендується застосовувати для сертифікації великих підприємств сфери послуг.

*Схему 5* рекомендується застосовувати для сертифікації найбільш небезпечних робіт і послуг (медичних, з перевезення пасажирів тощо).

Оцінюють систему якості за схемою 5 (а також схемою 7) за стандартами ISO серії 9000 експертами із сертифікації систем якості.

*Схеми 6 і 7* ґрунтуються на використанні декларації про відповідність із доданими до неї документами, що підтверджують відповідність робіт і послуг, установленим вимогам, тобто керівник підприємства (чи індивідуальний підприємець) заявляє, що об'єкт обов'язкової сертифікації відповідає установленим вимогам.

*Схему 6* застосовують для сертифікації робіт і послуг невеликих підприємств, що зарекомендували себе в Україні та за кордоном як виконавці робіт і послуг високого рівня якості.

*Схему 7* застосовують за наявності у виконавця системи якості. Оцінювання виконання роботи, надання послуг буде полягати в обстеженні підприємства з метою підтвердження відповідності робіт і послуг вимогам стандартів системи якості.

У разі добровільної сертифікації застосовують схеми 1–5. Схеми 6 і 7, що передбачають декларацію про відповідність, за добровільної сертифікації не застосовують.

Як і при сертифікації продукції, у всіх схемах можуть бути використані додаткові документи, що підтверджують відповідність установленим вимогам, і отримані поза самою процедурою сертифікації. Йдеться про результати соціологічних обстежень, експертні оцінки, протоколи випробувань продукції як результату послуги, висновки органів виконавчої влади тощо. Ці документи можуть

бути підставою для скорочення робіт з оцінювання, перевірки й інспекційного контролю робіт та послуг.

Для **сертифікації матеріальних видів послуг** у схему зазвичай включають атестацію:

професійної майстерності виконавця послуги й інспекційний контроль (для підприємців і малих підприємств);

процесу надання послуги і вибіркочу перевірку результату послуги під час періодичного інспекційного контролю;

процесу надання й інспекційний контроль, а також сертифікацію систем якості обслуговування й інспекційний контроль.

Для **сертифікації нематеріальних послуг**, як правило, застосовують такі схеми:

сертифікацію підприємства в цілому і наступний інспекційний контроль;

сертифікацію системи забезпечення якості обслуговування і наступний інспекційний контроль за її роботою.

Схему сертифікації, а також організаційно-методичні заходи щодо сертифікації послуг вибирають відповідно з «Правилами сертифікації робіт і послуг» для кожного конкретного виду (галузі, сфери) робіт та послуг.

Під час перевірки результатів робіт і послуг найбільш широко використовують соціологічні й експертні методи. Наприклад, для оцінювання якості обслуговування в магазині, на підприємстві громадського харчування проводиться опитування відвідувачів. У ремонтних підприємствах за допомогою книги замовлень, що містить прізвища і телефони замовників, зв'язуються з клієнтами і з'ясовують їх відгуки про якість ремонту й обслуговування. Експертні методи потрібні для тих випадків, коли кваліфікована оцінка результатів робіт і послуг неможлива без участі групи досвідчених фахівців-експертів: дегустація блюд і кулінарних виробів у підприємствах громадського харчування; оцінювання якості зачісок, зроблених майстрами перукарні; якість занять і рівень знань у сфері освіти.

Для оцінювання матеріальних послуг (наприклад, якості речі, що піддавалася хімчистці, параметрів відремонтованого апарата) широко використовують інструментальні методи.

Одна з особливостей системи сертифікації робіт і послуг: у структурі системи сертифікації нематеріальних послуг і окремих

матеріальних послуг (наприклад, послуг роздрібної торгівлі) може не бути такої ланки, як випробувальна лабораторія, оскільки перевірка результатів може не передбачати випробування. У необхідних випадках орган сертифікації може залучати атестовані випробувальні лабораторії.

Відповідно до встановлених правил сертифікаційні перевірки послуг (ідентично сертифікаційним випробуванням продукції) виконують експерти-аудитори, зареєстровані в Державному реєстрі системи сертифікації. Перевірки зазвичай проводять на місці виробництва послуги. У разі позитивних результатів перевірок орган із сертифікації оформляє сертифікат відповідності, а в разі негативних заявнику видається рішення про відмову. Заявник також може одержати ліцензію на застосування знака відповідності і проставляти його на ярликах, документації, квитанціях тощо, а також використовувати в рекламних цілях протягом терміну дії сертифіката (не більш трьох років).

Правила сертифікації послуг припускають інспекційний контроль за дотриманням вимог до сертифікованих послуг, що покладений на орган із сертифікації, який залучає територіальні органи Мінекономрозвитку України, санітарно-епідеміологічні служби, транспортні й інші інспекції, союзи (товариства) споживачів.

У ряді випадків практикується для проведення інспекційного контролю нематеріальних послуг опитування споживачів за допомогою анкетування, особистих інтерв'ю тощо. Цим займаються соціологічні центри, місцеві органи управління, служби маркетингу, а також самі виконавці послуг.

### **Сертифікація послуг автомобільного транспорту**

Сертифікація послуг автомобільного транспорту проводиться відповідно до «Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні» [63] та «Правил обов'язкової сертифікації послуг автомобільного транспорту», затверджених наказом Державного комітету України зі стандартизації, метрології та сертифікації та Міністерством транспорту України від 19.03.1999 р. № 119/156 [80].

«Правила сертифікації послуг автомобільного транспорту» встановлюють порядок і вимоги до проведення сертифікації послуг автомобільного транспорту в системі сертифікації УкрСЕПРО.

Правила є обов'язковими для органів із сертифікації послуг автомобільного транспорту, а також підприємств, установ, організацій та громадян — суб'єктів господарювання, які надають послуги автомобільного транспорту незалежно від форм власності.

Сертифікацію послуг автотранспорту у системі УкрСЕПРО проводять органи із сертифікації, що акредитовані в установленому законом порядку. Організаційно-методичним центром є Державний автотранспортний науково-дослідний і проектний інститут (ДержавтотрансНДІпроект).

У сфері надання послуг автомобільного транспорту об'єктами сертифікації у системі УкрСЕПРО є: автобусні перевезення пасажирів та багажу: міські, приміські, міжміські, міжнародні, туристичні, на замовлення, експресні, маршрутні таксомоторні, вантажопасажирські, таксомоторні перевезення пасажирів і багажу.

Сертифікація послуг у системі проводиться на їх відповідність вимогам НД з безпеки життя, здоров'я людей, захисту їх майна та охорони довкілля. Порядок сертифікації послуг автомобільного транспорту передбачає:

- 1) подачу заявки на сертифікацію та документів до неї;
- 2) розгляд заявки та документів;
- 3) прийняття рішення за заявкою на проведення сертифікації послуг;
- 4) укладення договору на проведення сертифікації;
- 5) обстеження виробництва перевізника;
- 6) перевірку (випробування) дорожніх транспортних засобів (ДТЗ) на відповідність вимогам певного виду послуг;
- 7) видачу сертифіката відповідності;
- 8) технічний нагляд за наданням послуг.

Перевізник подає заявку та відомості про надання послуг до органу із сертифікації за місцем реєстрації.

Перевізника щодо надання послуг оцінюють згідно з вимогами Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту. Установлюються відповідність фактичного стану надання послуг вимогам нормативної документації та можливість перевізника надавати послуги у відповідності з її вимогами.

За результатами оцінювання перевізника щодо надання послуг визначаються періодичність та обсяг проведення технічного нагляду за наданням сертифікованих послуг.

Оцінює перевізника щодо надання послуг комісія, яку очолює експерт-аудитор. Склад комісії експертів та програму її роботи затверджує керівник органу із сертифікації.

Порядок виконання робіт з оцінювання перевізника щодо надання послуг передбачає такі етапи:

розроблення програми оцінювання перевізника щодо надання послуг;

перевірку наявності документації зі встановлення вимог безпеки перевезення пасажирів;

перевірку забезпечення перевезень ДТЗ належного класу;

аналіз документування у перевізника щодо періодичності та якості технічного стану ДТЗ;

перевірку можливості забезпечення медичного контролю та інструктажу водіїв;

наявність резерву ДТЗ для заміни на маршрутах у разі виходу їх з ладу;

перевірку осіб, діяльність яких пов'язана з безпечним наданням послуг.

Результати оцінювання перевізника щодо надання послуг оформляються актом у двох примірниках, один з яких надається перевізнику.

Перевірка (випробування) ДТЗ на відповідність вимогам певного виду послуг проводиться згідно із сертифікатом випробувань шляхом ідентифікації, а якщо таких вимог немає, — за лабораторними випробуваннями.

За позитивними результатами оцінювання перевізника щодо надання послуг та позитивними результатами перевірки (випробувань) ДТЗ на відповідність установленим вимогам орган із сертифікації приймає рішення про видачу сертифіката відповідності на послуги, термін дії якого — до двох років. У разі невідповідності послуг вимогам, установленим для виду перевезень, за яким здійснювалась сертифікація, орган із сертифікації приймає рішення про відмову видавати сертифікат відповідності з обґрунтуванням прийнятого рішення.

Технічний нагляд виконується за програмою, яка затверджується керівником органу із сертифікації і включає:

перевірку наявності документації щодо встановлення вимог з безпеки перевезення пасажирів;