Технический комитет по стандартизации
ТК 504 «Совершенство сервиса»

Утверждаю
Председатель ТК 504
«Совершенство сервиса»



_____ А.В. Петиченко

«__29__» _января_ 2025г.

Отчет
Технического комитета по стандартизации
ТК 504 «Совершенство сервиса»
за 2024 год

г. Томск

1 Сведения об изменениях в составе ТК (обновленные сведения о членах комитета, об организации, ведущей его секретариат, председателе, его заместителе, ответственном секретаре).

Приказом № 1447 от 18.06.2024 Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии создан новый технический комитет по стандартизации «Совершенство сервиса» (ТК 504).

Функции по ведению дел секретариата нового национального технического комитета по стандартизации возложены на Автономную некоммерческую организацию «Международный менеджмент, качество и сертификация», выступившую в роли одного из инициаторов создания нового ТК 504.

Председатель технического комитета - Петиченко Алина Владимировна, директор АНО «ММКС».

Заместитель председателя технического комитета - Тихонова Ирина Юрьевна, финансовый директор АНО «ММКС».

Ответственный секретарь технического комитета - Бухарова Евгения Александровна, исполнительный директор АНО «ММКС».

В состав технического комитета вошли КАО «Азот», ГАУЗ РПНС «Акбузат», АНО «НПС социального предпринимательства и совместного жизнеустройства», ООО «Шауча», ООО «Персона Мед», ООО «Евросерт интернациональ РУС», ООО «Зима», ООО «Агентство Базис Центр», АНО Научно-информационный центр «Полярная инициатива», ФГБОУ ВО СибГМУ Минздрава России, ООО «Сибирская олива», ООО МКЦ «ЭНИГМА», ООО ФК «Калина», Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР)», ФГАУ «Национальный медицинский исследовательский центр «Межотраслевой научно-технический центр «Микрохирургия глаза» им. Академика С.Н. Федорова» Санкт-Петербургский филиал, АНО «Российская система качества».

2 Сведения об изменениях в структуре ТК (обновленные сведения о подкомитетах, рабочих группах и т. п.)

Подкомитеты и рабочие группы не создавались в рамках структуры ТК 504.

3 Сведения о наличии у ТК собственного сайта или страницы комитета на сайте организации, ведущей секретариат ТК

В 2024 году создана страница на сайте АНО «ММКС». Адрес сайта: https://www.ru.mmks-tomsk.com/info/tk-504-sovershenstvo-servisa/

4 Обновленные сведения о национальных и межгосударственных стандартах, относящихся к компетенции ТК и разработанных на основе международных и региональных стандартов, а также о тех из них, которые разработаны на основе тех версий международных и региональных стандартов, которые заменили новые издания

В соответствии с Перспективной Программой развития ТК 504, на 2024г. были запланированы работы по созданию национальных стандартов сервиса по отдельным отраслям в РФ, а именно:

1. Стандарт по основам совершенства сервиса. Перевод и адаптация терминологии. Введение и адаптация, установление четких определений для таких терминов, как «клиентоцентричность», «восхищение потребителей», «клиентский опыт», «лидерство и руководство в сфере обслуживания», «стандарты сервиса», «обещание сервиса», совершенный сервис, «клиентский путь», «карта клиентского пути».

5 Результаты выполнения ПНС по тематике данного комитета за отчетный год (с указанием тем, источников финансирования и документов, разработанных и/или утвержденных в отчетном году, состояния работ на конец предыдущего года)

Результатов выполнения ПНС нет.

6 Сведения за отчетный год об относящихся к компетенции ТК отмененных национальных и межгосударственных стандартах и о стандартах, действие которых приостановлено, о межгосударственных стандартах, действие которых прекращено в Российской Федерации в одностороннем порядке.

Сведений нет.

7 Результаты работ по международной стандартизации в отчетном году, в том числе об участии ТК в работе аналогичного («зеркального») технического комитета ИСО (или МЭК) и об участии в этой работе российских экспертов, делегированных ТК

Работы по международной стандартизации в отчетном году по тематике ТК проводились. Председатель, заместитель председателя, секретарь ТК 504 в 2024 году участвовали в работе международного технического комитета ИСО/ТК 312 «Совершенство сервиса».

1. В период с 26 февраля по 29 февраля 2024 года Председатель, заместитель председателя, секретарь ТК 504 принимали участие в очном 11 –ом заседании ISO/TC 312, которое проходило в Китае. Основной темой было обсуждения было представление Стратегического бизнес-плана ISO/TC 312.

Во время очных заседаний рабочих групп были разобраны рабочие проекты следующих стандартов:

— ISO/WD TS 19390 «Совершенство сервиса— подход к внедрению ISO 23592»;

— ISO/WD TS 19387 «Совершенство сервиса – Модель зрелости».

2. 16 мая 2024 г. Председатель ТК 504 принимал онлайн участие в 14-ом заседании ISO/TC 312/WG 2 «Проектирование отличных услуг». Даны замечания и предложения.

3. 25 ноября 2024г. Председатель ТК 504 принимал онлайн участие в 15-ом заседании ISO/TC 312/WG 2 «Проектирование отличных услуг». Даны замечания и предложения.

4. 28 ноября 2024г. Председатель ТК 504 принимал онлайн участие в 16-ом заседании ISO/TC 312/WG 2 «Проектирование отличных услуг». Обсуждение стандарта ISO/WD TS 19390 «Совершенствование сервиса— подход к внедрению ISO 23592». Даны замечания и предложения.

8 Сведения о заседаниях ТК (в том числе заочных), состоявшихся в отчетном году (о форме, месте и датах проведения, составе участников и принятых решениях, о размещении копий протоколов заседаний во ФГИС, на сайте или странице ТК)

В 2024 году состоялись следующие заседания ТК 504:

I. Заседание от 06 сентября 2024 года в онлайн формате:

Были освещены следующие темы:

— Работа Международного комитета ИСО 312 «Совершенство сервиса». Обзор международных стандартов, разработанных комитетом.

— Обсуждение перспективной программы работ ТК 504 «Совершенство сервиса» на 2024-2027г.

— О внесении изменения в состав ТК 504

На заседании ТК присутствовали:

— Петиченко Алина Владимировна, Председатель ТК 504, Директор АНО «ММКС».

— Тихонова Ирина Юрьевна, Заместитель председателя ТК 504, Финансовый директор АНО «ММКС».

— Бухарова Евгения Александровна, Ответственный секретарь ТК 504, Исполнительный директор АНО «ММКС».

— Левко Алена Николаевна, Проректор по взаимодействию с регионами ФГБОУ ВО СибГМУ Минздрава России.

— Мальцева Эльвира Владимировна, Начальник управления по качеству КАО «Азот».

— Имаева Гульшат Даминовна, Главный врач ГАУЗ РПНС «Акбузат».

— Янушевская Марина Николаевна, Доцент, уполномоченный по качеству Института Инноватики ТУСУР ФГБОУ ВО «ТУСУР».

— Панарина Ксения Викторовна, Руководитель направления ООО «Шауча».

— Дмитренко Надежда Валерьевна, Главный врач ООО «Персона Мед».

— Аджахунова Галима Рафаиловна, Директор ООО «Агентство Базис Центр».

— Валиева Оксана Александровна, Заместитель директора по качеству ООО «Сибирская олива».

— Сыртланова Эльза Раифовна, Генеральный директор ООО МКЦ «ЭНИГМА».

— Заусаева Ольга Анатольевна, Генеральный директор ООО ФК «Калина».

В рамках заседания были приняты следующие решения:

1. Внести стандарт ГОСТ Р 71549-2024 «Система менеджмента человекоцентричной медицинской организации. Общие требования» в список существующих стандартов и регламентов в сфере услуг для изучения и анализа.
2. С целью изучения и анализа существующих стандартов и регламентов в сфере услуг проводить ежемесячные заседания ТК (сентябрь, октябрь, ноябрь) по обсуждению национальных стандартов по клиентоцентричности:

Стандарт «СТИМУЛ» ответственный – Левко А.Н.;

ГОСТ Р 71549-2024 «Система менеджмента человекоцентричной медицинской организации. Общие требования» ответственный - Петиченко А.В.;

Комплекс стандартов «Клиентоцентричное государство ответственный – Бухарова Е.А.;

Концепция «Клиентократия» ответственный - Панарина К.В.

3. Секретариату ТК 504 направить в адрес Росстандарта обращение о включении в состав ТК 504 Федеральное государственное автономное учреждение «Национальный медицинский исследовательский центр «Межотраслевой научно-технический центр «Микрохирургия глаза» им. Академика С.Н. Федорова МЗ РФ.
4. Секретариату ТК 504 направить в адрес Росстандарта обращение о включении в состав ТК 504 АНО «Российская система качества».
5. С целью обеспечения оперативной связи между членами ТК 504 создать закрытую группу в кроссплатформенном мессенджере Telegram.
6. В рамках информационно-коммуникационной деятельности ТК членам комитета разместить информацию на официальных сайтах организаций о деятельности технического комитета.

Копия протокола заседания опубликована во ФГИС «БЕРЕСТА».

II. Заседание от 01 ноября 2024 года в онлайн формате:

Были освещены следующие темы:

— Обзор стандарта «Стандарта системы управления медицинской организацией - СТИМУЛ». Краткое содержание, инструменты и преимущества внедрения. Возможность интеграции со стандартами по совершенству сервиса.

— Обзор комплекса стандартов «Клиентоцентричное государство». Краткое содержание, инструменты и преимущества внедрения. Возможность интеграции со стандартами по совершенству сервиса.

На заседании ТК присутствовали:

— Петиченко Алина Владимировна, Председатель ТК 504, Директор АНО «ММКС».

— Тихонова Ирина Юрьевна, Заместитель председателя ТК 504, Финансовый директор АНО «ММКС».

— Бухарова Евгения Александровна, Ответственный секретарь ТК 504, Исполнительный директор АНО «ММКС».

— Левко Алена Николаевна, Проректор по взаимодействию с регионами ФГБОУ ВО СибГМУ Минздрава России.

— Мальцева Эльвира Владимировна, Начальник управления по качеству КАО «Азот».

— Янушевская Марина Николаевна, Доцент, уполномоченный по качеству Института Инноватики ТУСУР ФГБОУ ВО «ТУСУР».

— Дмитренко Надежда Валерьевна, Главный врач ООО «Персона Мед».

— Сыртланова Эльза Раифовна, Генеральный директор ООО МКЦ «ЭНИГМА».

— Заусаева Ольга Анатольевна, Генеральный директор ООО ФК «Калина».

— Симановский Владимир Викторович, Исполнительный директор ООО «Евросерт интернациональ РУС».

В рамках заседания были приняты следующие решения:

1. Согласовали график проведения следующих заседаний ТК до конца года:

27.11 10:00 (по МСК) - заседание ТК по обсуждению стандартов ГОСТ Р 71549-2024 «Система менеджмента человекоцентричной медицинской организации. Общие требования» и Концепция «Клиентократия»;

3.12 10:00 (по МСК) - Обсуждение перевода стандарта ISO 23592;

24.12 10:00 (по МСК) - заседание ТК по итогам года.

Копия протокола заседания опубликована во ФГИС «БЕРЕСТА».

III. Заседание от 27 ноября 2024 года в онлайн формате:

Были освещены следующие темы:

— Обзор международной деятельности ТК 312 «Совершенство сервиса» (зеркального комитета ТК 504).

— Краткое представление стандарта ГОСТ Р 71549-2024 «Система менеджмента человекоцентричной медицинской организации. Общие требования».

— Краткое представление концепции «Клиентократия».

На заседании ТК присутствовали:

— Петиченко Алина Владимировна, Председатель ТК 504, Директор АНО «ММКС».

— Тихонова Ирина Юрьевна, Заместитель председателя ТК 504, Финансовый директор АНО «ММКС».

— Бухарова Евгения Александровна, Ответственный секретарь ТК 504, Исполнительный директор АНО «ММКС».

— Левко Алена Николаевна, Проректор по взаимодействию с регионами ФГБОУ ВО СибГМУ Минздрава России.

— Мальцева Эльвира Владимировна, Начальник управления по качеству КАО «Азот».

— Янушевская Марина Николаевна, Доцент, уполномоченный по качеству Института Инноватики ТУСУР ФГБОУ ВО «ТУСУР».

— Аджахунова Галима Рафаиловна, Директор ООО «Агентство Базис Центр».

— Сыртланова Эльза Раифовна, Генеральный директор ООО МКЦ «ЭНИГМА».

— Заусаева Ольга Анатольевна, Генеральный директор ООО ФК «Калина».

— Симановский Владимир Викторович, Исполнительный директор ООО «Евросерт интернациональ РУС».

В рамках заседания были приняты следующие решения:

1. Согласовали график проведения следующих заседаний ТК до конца года:

17.12 10:00 (по МСК) - Обсуждение перевода стандарта ISO 23592;

24.12 10:00 (по МСК) - заседание ТК по итогам года.

Копия протокола заседания опубликована во ФГИС «БЕРЕСТА».

IV. Заседание от 17 декабря 2024 года в онлайн формате:

Были освещены следующие темы:

— Представление сводных данных по отзывам от участников ТК 504 на перевод стандарта ISO 23592 «Совершенство сервиса. Принципы и модели».

— Краткое представление стандарта ГОСТ Р 56780-2015 «Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования».

— Озвучены предложения по работе ТК 504 на 2025 г.

На заседании ТК присутствовали:

— Петиченко Алина Владимировна, Председатель ТК 504, Директор АНО «ММКС».

— Тихонова Ирина Юрьевна, Заместитель председателя ТК 504, Финансовый директор АНО «ММКС».

— Бухарова Евгения Александровна, Ответственный секретарь ТК 504, Исполнительный директор АНО «ММКС».

— Левко Алена Николаевна, Проректор по взаимодействию с регионами ФГБОУ ВО СибГМУ Минздрава России.

— Мальцева Эльвира Владимировна, Начальник управления по качеству КАО «Азот».

— Янушевская Марина Николаевна, Доцент, уполномоченный по качеству Института Инноватики ТУСУР ФГБОУ ВО «ТУСУР».

— Аджахунова Галима Рафаиловна, Директор ООО «Агентство Базис Центр».

— Заика Ирина Тенгизовна, Кандидат технических наук, ФГАУ «Национальный медицинский исследовательский центр «Межотраслевой научно-технический центр «Микрохирургия глаза» им. Академика С.Н. Федорова» Санкт-Петербургский филиал.

— Симановский Владимир Викторович, Исполнительный директор ООО «Евросерт интернациональ РУС».

В рамках заседания были приняты следующие решения:

1. Согласовали график проведения следующих заседаний ТК:
– 17.01 10:00 (по МСК) – Проведение стратегической сессии ТК 504;
2. Внести изменений в перевод стандарта ISO 23592 «Совершенство сервиса. Принципы и модели».

Копия протокола заседания опубликована во ФГИС «БЕРЕСТА».

9 Выписка из ПНС на текущий год по тематике комитета

Отсутствует.

10 Перечень национальных и межгосударственных стандартов, относящихся к компетенции ТК и проверенных в области деятельности ТК.

Экспертиза проектов национальных стандартов не проводилась.

11 Сведения о реализации перспективной программы работы ТК

В рамках реализации перспективной программы работы ТК 504 в 2024 году были проведены следующие работы:

1. Изучены и проанализированы существующие стандарты и регламенты в сфере услуг:

— «Стимул» Стандарт Системы Управления медицинской организации, направленной на повышение удовлетворенности пациентов медицинской помощи;

— Комплекс стандартов «Клиентоцентричное государство»;

— Концепция «Клиентократия»;

— ГОСТ Р 56780-2015 «Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования»;

— ГОСТ Р 71549-2024 «Система менеджмента человекоцентричной медицинской организации. Общие требования».

2. Проведены работы по переводу стандарта ISO 23592:2021 «Совершенство сервиса –

принципы и модель». Ведутся работы по созданию первой редакции стандарта. Формирование итоговой версии для представления на согласование в Росстандарт запланировано на 3 квартал 2025г.

По итогам проведенной стратегической сессии членами ТК 504 было принято решение о внесении изменений в перспективную программу работы на 2025-2027г. Изменения отражены в протоколе №5 от 17.01.25. Копия протокола заседания опубликована во ФГИС «БЕРЕСТА».

12 Сведения о наличии сертификатов экспертов по стандартизации, подтверждающих их соответствие требованиям ГОСТ Р 1.17. у председателя, заместителя председателя, ответственного секретаря ТК

У председателя ТК, его заместителей и ответственного секретаря сертификаты экспертов по стандартизации отсутствуют.

13 Сведения о наличии жалоб (апелляций), связанных с работой ТК, и о принятых решениях по результатам их рассмотрения

В 2024 году жалоб, связанных с работой ТК 504 не поступало.

Председатель ТК 504 _____ А.В.Петиченко

Заместитель председателя ТК 504 _____ И.Ю.Тихонова

Секретарь ТК 504 _____ Е.А. Бухарова