РЕТАЙЛ
RETILE
Доступная среда

www.retile.ru, www.dostup-sreda.ru

ГОСТ Р 50646-2012

Этот документ скачан с сайта www.retile.ru

Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии

Национальный
стандарт
Российской
ФедерацииГОСТ Р 50646-2012

Услуги населению
Термины и определения

Services for people. Terms and definitions

ОКС 03.080.30 / ОКСТУ 010131

Дата введения 2014-01-01

Предисловие

1. РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации"
2. ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 "Услуги населению"
3. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 ноября 2012 г. N 1612-ст
4. ВЗАМЕН ГОСТ Р 50646-94

Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0-2012 (раздел 8). Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе "Национальные стандарты", а официальный текст изменений и поправок - в ежемесячном информационном указателе "Национальные стандарты". В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске информационного указателя "Национальные стандарты". Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (gost.ru)

Введение

Установленные в настоящем стандарте термины, отражающие систему понятий в сфере услуг населению, расположены в систематизированном порядке.

Для каждого понятия установлен один стандартизованный термин.

Наличие квадратных скобок в терминологической статье означает, что в нее включены два термина, имеющих общие терминоэлементы. В алфавитном указателе данные термины приведены отдельно с указанием номера статьи.

Приведенные определения можно при необходимости изменять, вводя в них производные признаки, раскрывая значения используемых терминов и/или указывая объекты, относящиеся к определяемому понятию. Эти изменения не должны нарушать объем и содержание понятий, определенных в настоящем стандарте.

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает термины и определения понятий в области стандартизации, менеджмента услуг и подтверждения соответствия в сфере услуг, оказываемых населению.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

- ГОСТ Р ИСО 10002-2007 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1-2010 Информационная технология. Менеджмент услуг. Часть 1. Спецификация
- ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

Примечание - При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю "Национальные стандарты", который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя "Национальные стандарты" за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3. Термины и определения

3.1 Общие понятия

3.1.1 **услуга**: Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг.

Примечания

1 В соответствии с определением ГОСТ ISO 9000 услуга - это результат, как минимум, одного действия, обязательно произведенного (осуществленного при взаимодействии) между поставщиком и заказчиком (потребителем), как правило, нематериальный.

2 Услуги, оказываемые населению, подразделяются на материальные, нематериальные - (социально-культурные) и смешанные.

3.1.2 **материальная услуга**: Услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг, оказание которой включает деятельность, осуществляемую по отношению к материальному продукту, в том числе, предоставляемому потребителем.

Примечания

1 Материальные услуги включают: услуги автосервиса, ремонт и техническое обслуживание оборудования, техники, машин, ремонт и возведение жилых построек, ремонт и изготовление изделий, химическую чистку, стирку белья, жилищно-коммунальные услуги, транспортные услуги, услуги средств размещения, услуги индустрии питания и пр.

2 Материальная услуга обеспечивает восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств продукта или изготовление нового продукта по заказам потребителей, перемещение грузов и людей, создание условий для потребления услуг по заказам потребителей и т.п.

3 Услуги отдельных видов, осуществляемые за плату по заказу потребителей и имеющие некий материальный результат или материальное выражение, иногда называют работой.

4 Материальные услуги не исчерпываются приведенным перечнем.

3.1.3 **социально-культурная [нематериальная] услуга**: Услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных, этических потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя, в том числе поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионализма.

Примечания

1 Социально-культурные услуги включают:

- предоставление нематериальных продуктов (например, страхование, банковские, финансовые, экспертные и правовые услуги, консалтинг);
- образовательные услуги (обучение, подготовка кадров, повышение квалификации персонала и пр.);
- услуги культуры, спорта, туризма, организация отдыха и досуга;
- уход и лечение заказчиков (например, парикмахерские и косметические услуги, медицинские услуги, услуги для непродуктивных животных);
- сдача внаем оборудования, помещений (например, агентства по сдаче в аренду, услуги проката);
- сетевые услуги (услуги связи, Интернет, телекоммуникаций, телефонной связи и др.).

2 Социально-культурные услуги не исчерпываются приведенным перечнем.

3 К смешанным услугам относят услуги, предусматривающие одновременное удовлетворение материально-бытовых и социально-культурных потребностей потребителей услуг.

3.1.4 **исполнитель услуг**: Предприятие, организация или индивидуальный предприниматель, оказывающие, предлагающие или имеющие намерение оказать услугу потребителю.

Примечания

1 В соответствии с определением ГОСТ ISO 9000 исполнителя услуг называют поставщиком услуг.

2 Исполнитель услуг может быть назван сервисной организацией.

3.1.5 **потребитель услуг**: Физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать услугу в личных, бытовых или иных целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Примечания Потребителем услуг может быть заказчик, клиент, гость, покупатель, турист, пассажир, посетитель, пациент, пользователь услуг, клиент на абонентском обслуживании, потенциальный заказчик.

3.1.6 **заказ на услугу**: Соглашение между потребителем и исполнителем услуги в устной или иной форме, в соответствии с которым исполнитель услуг принимает на себя обязательства оказать услугу.

3.1.7 **договор оказания [предоставления] услуг**: Документально оформленное соглашение между потребителем и исполнителем услуг, определяющее юридические, экономические и технические отношения сторон.

3.1.8 **кодекс поведения исполнителя услуг**: Совокупность правил поведения исполнителя услуг при оказании (предоставлении) услуг, основанных на соблюдении требований установленных документов.

3.1.9 **оказание [предоставление] услуги**: Деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги.

Примечания

1 В соответствии с определением ГОСТ ISO 9000 оказание услуг - это действие по предоставлению услуги.

2 Оказание услуги можно подразделить на отдельные этапы: обеспечение необходимыми ресурсами, технологический процесс исполнения, контроль, испытание, приемка, процесс обслуживания.

3.1.10 **обслуживание**: Деятельность исполнителя услуг при непосредственном контакте с потребителем услуг.

Примечание - В соответствии с определением ГОСТ Р ИСО 10002 обслуживание - это взаимодействие организации с потребителем (заказчиком) на всех этапах оказания услуги.

3.1.11 **процесс обслуживания**: Совокупность операций и действий, выполняемых исполнителем услуг при непосредственном контакте с потребителем в процессе оказания (предоставления) услуг.

3.1.12 **метод [способ] обслуживания потребителей**: Метод (способ) реализации потребителям продукции, осуществления организационных мероприятий в процессе оказания (предоставления) услуг.

3.1.13 **технологический процесс исполнения услуги**: Основная часть процесса оказания (предоставления) услуги, связанная с изменением состояния объекта услуги.

3.1.14 **продолжительность исполнения услуги**: Норматив времени на исполнение услуги, установленный исполнителем услуги и доведенный до сведения потребителя услуги.

Примечание - Примерами установленных нормативов времени на исполнение услуги являются нормативы времени на изготовление продукции общественного питания, услуги химчистки, услуги по ремонту и техническому обслуживанию оборудования, транспорта и т.п.

3.1.15 **продолжительность обслуживания**: Период времени, в течение которого потребитель услуг непосредственно взаимодействует с исполнителем услуг.

3.1.16 **правила обслуживания**: Документ, регламентирующий порядок и условия обслуживания потребителей и содержащий соответствующие требования и нормы.

3.1.17 **правила оказания [предоставления] услуг**: Документ, устанавливающий порядок, соблюдение которого необходимо для выполнения каких-либо действий при оказании услуг.

Примечание - Примерами правил оказания (предоставления) услуг являются Правила бытового обслуживания населения, Правила оказания услуг общественного питания, Правила предоставления гостиничных услуг, Правила выполнения отдельных видов работ, действующие в Российской Федерации и утвержденные в установленном порядке и др.

3.1.18 **условия обслуживания**: Совокупность факторов, воздействующих на потребителя услуги в процессе обслуживания.

3.1.19 **результат услуги**: Результат деятельности исполнителя услуги, направленной на удовлетворение потребности потребителя услуги.

Примечание - Результат услуги заключается в изменении состояния объекта услуги и/или удовлетворении потребностей.

3.1.20 **сфера обслуживания населения**: Совокупность предприятий, организаций и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги населению.

3.2 Понятия в области стандартизации услуг

3.2.1 **объект стандартизации**: Услуга, процесс оказания (предоставления) услуги, результат услуги, подлежащие стандартизации.

3.2.2 **группа однородных услуг**: Совокупность услуг, характеризующихся общим целевым и/или функциональным назначением.

3.2.3 **стандарт на услугу**: Документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики и правила оказания услуг или выполнения работ.

Примечание - К стандартам на услуги относят: международные, региональные и национальные стандарты, предварительные национальные стандарты, стандарты организации.

3.2.4 **технический документ на услугу**: Документ, устанавливающий технические, технологические, конструктивные и другие характеристики услуги.

Примечание - К техническим документам на услугу относят технические условия, технологические карты, технологические инструкции, стандарты работы и обслуживания, технические описания, спецификации, эксплуатационную документацию, схемы, чертежи, эскизы и пр.

3.3 Понятия в области качества и менеджмента услуг

3.3.1 **качество услуги**: Совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Примечание - В соответствии с определением ГОСТ ISO 9000 качество услуг - это степень соответствия совокупности присущих характеристик услуг требованиям, предъявляемым к услугам.

3.3.2 **качество обслуживания**: Совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.

3.3.3 **свойство услуги**: Объективная особенность услуги, которая проявляется при ее оказании (предоставлении) и потреблении.

3.3.4 **показатель качества услуги**: Количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности потребителя.

3.3.5 **уровень качества услуги**: Относительная характеристика качества услуги, основанная на сравнении фактических значений показателей ее качества с нормативными значениями этих показателей.

3.3.6 **оценка качества услуг**: Определение показателей качества услуг с учетом достоверности и/или точности количественных значений.

3.3.7 **контроль качества услуг**: Деятельность по определению значений показателей

качества услуг и сравнения полученных результатов с установленными требованиями.

Примечание - В соответствии с определением ГОСТ ISO 9000 контроль качества - это процедура оценки соответствия путем проверки, наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими испытаниями или измерениями.

3.3 **менеджмент услуг**: Деятельность, направленная на выполнение требований потребителей услуг. [ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1-2010, 2.14]

3.3.10 **система менеджмента качества услуг**: Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству услуг.

3.3.11 **менеджмент качества услуг**: Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству услуг.

3.3.12 **требование к услуге**: Документально изложенный критерий, которому должна соответствовать конкретная оказываемая услуга.

3.3.13 **удовлетворенность потребителей**: Восприятие заказчиками потребителями услуг степени выполнения их требований. [ГОСТ ISO 9000-2011, 3.1.4]

3.3.14 **претензия (жалоба)**: Выражение неудовлетворенности продукцией и/или работой организации, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение. [ГОСТ Р ИСО 10002-2007, 3.2]

3.3.15 **обратная связь**: Мнения, комментарии и выражения заинтересованности в услуге или процесс обработки жалоб. [ГОСТ Р ИСО 10002-2007, 3.6]

3.3.16 **риск**: Вероятность причинения при оказании услуг вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда.

3.3.17 **безопасность услуг**: Состояние услуг, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений.

3.3.18 **управление качеством**: Часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству. [ГОСТ ISO 9000-2011, 3.2.10]

3.3.19 **обеспечение качества**: Часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены [ГОСТ ISO 9000-2011, 3.2.11]

3.3.20 **улучшение качества**: Часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству. [ГОСТ ISO 9000-2011, 3.2.12]

Примечание - Требования могут относиться к любым аспектам, таким как результативность, эффективность или прослеживаемость.

3.3.21 **постоянное улучшение**: Повторяющаяся деятельность по увеличению способности

выполнить требования. [ГОСТ ISO 9000-2011, 3.2.13]

Примечание - Процесс установления целей и поиска возможностей улучшения является постоянным процессом, использующим наблюдения аудита и заключения по результатам аудита, анализ данных, анализ со стороны руководства или другие средства и обычно ведущим к корректирующим действиям или предупреждающим действиям.

3.3.21 **прослеживаемость услуг**: Возможность документально установить исполнителя услуг.

3.3.22 **прослеживаемость услуг**: Возможность документально установить исполнителя (поставщика) услуг.

3.3.23 **соответствие услуг**: Выполнение требования, предъявляемого к услуге.

3.3.24 **несоответствие услуг**: Невыполнение требования, предъявляемого к услуге.

3.3.25 **предупреждающее действие (для услуг)**: Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

3.3.26 **корректирующее действие (для услуг)**: Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

3.4 Понятия в области подтверждения соответствия услуг

3.4.1 **система сертификации услуг**: Совокупность правил выполнения работ по сертификации услуг, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом.

3.4.2 **орган по сертификации услуг**: Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, аккредитованные в установленном порядке для выполнения работ по сертификации услуг.

3.4.3 **объект сертификации в сфере услуг**: Услуга, результат услуги, процесс оказания (предоставления) услуги, персонал, оказывающий услуги, исполнитель услуги, система менеджмента качества услуг, подлежащие сертификации.

3.4.4 **оценка соответствия услуг**: Прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к услугам.

3.4.5 **подтверждение соответствия услуг**: Документальное удостоверение соответствия выполнения работ или оказания услуг положениям стандартов, сводов правил, условиям договоров или требованиям других документов.

3.4.6 **сертификация услуг**: Форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия услуг положениям стандартов, сводов правил, условиям договоров или требованиям других документов.

3.4.7 **сертифицируемая услуга**: Услуга, подлежащая сертификации.

3.4.8 **сертифицированная услуга**: Услуга, прошедшая сертификацию.

3.4.9 **знак соответствия**: Обозначение, служащее для информирования потребителей о соответствии услуг как объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту.

Примечание - Применение знака соответствия осуществляется потребителем услуг на добровольной основе любым удобным способом в порядке, установленном органом по сертификации.

3.4.10 **сертификат соответствия на услуги**: Документ, удостоверяющий соответствие услуг положениям стандартов, сводов правил, условиям договоров или требованиям других документов.

3.4.11 **идентификация услуг**: Установление соответствия определенных услуг их существенным признакам, а также требованиям нормативных, технических документов и информации об услугах, содержащейся в документах для потребителей.

Алфавитный указатель терминов

безопасность услуг	3.3.17
группа однородных услуг	3.2.2
действие корректирующее для услуг	3.3.26
действие предупреждающее для услуг	3.3.25
договор оказания услуг	3.1.7
договор предоставления услуг	3.1.7
документ на услугу технический	3.2.4
жалоба	3.3.14
заказ на услугу	3.1.6
знак соответствия	3.4.9
идентификация услуг	3.4.11
исполнитель услуг	3.1.4
качество обслуживания	3.3.2
качество услуги	3.3.1
кодекс поведения исполнителя услуг	3.1.8
контроль качества услуг	3.3.7
менеджмент качества услуг	3.3.11
менеджмент услуг	3.3.9

метод обслуживания потребителей	3.1.12
метод контроля качества услуг	3.3.8
несоответствие услуг	3.3.24
обеспечение качества	3.3.19
обслуживание	3.1.10
объект сертификации в сфере услуг	3.4.3
объект стандартизации	3.2.1
оказание услуги	3.1.9
орган по сертификации услуг	3.4.2
оценка качества услуг	3.3.6
оценка соответствия услуг	3.4.4
подтверждение соответствия услуг	3.4.5
показатель качества услуги	3.3.4
потребитель услуг	3.1.5
правила обслуживания	3.1.16
правила оказания услуг	3.1.17
правила предоставления услуг	3.1.17
предоставление услуги	3.1.9
претензия	3.3.14
продолжительность исполнения услуги	3.1.14
продолжительность обслуживания	3.1.15
прослеживаемость услуг	3.3.22
процесс обслуживания	3.1.11
процесс исполнения услуги технологический	3.1.13
результат услуги	3.1.19
риск	3.3.16
свойство услуги	3.3.3

связь обратная	3.3.15
сертификация услуг	3.4.6
сертификат соответствия на услуги	3.4.10
система менеджмента качества услуг	3.3.10
система сертификации услуг	3.4.1
соответствие услуг	3.3.23
способ обслуживания потребителей	3.1.12
способ контроля качества услуг	3.3.8
стандарт на услугу	3.2.3
сфера обслуживания населения	3.1.20
требование к услуге	3.3.12
удовлетворенность потребителей	3.3.13
улучшение качества	3.3.20
улучшение постоянное	3.3.21
управление качеством	3.3.18
уровень качества услуги	3.3.5
условия обслуживания	3.1.18
услуга	3.1.1
услуга материальная	3.1.2
услуга нематериальная	3.1.3
услуга сертифицируемая	3.4.7
услуга сертифицированная	3.4.8
услуга социально-культурная	3.1.3

УДК 658.386:006.354 / ОКС 03.080.30 / ОКСТУ 010131

Ключевые слова: услуги населению, термины и определения, материальная услуга, социально-культурная услуга, оказание (предоставление) услуг, обслуживание, качество услуги, безопасность услуг, оценка соответствия услуг