ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 55812— 2013

Услуги торговли

НОМЕНКЛАТУРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УСЛУГ ТОРГОВЛИ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2020

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 347 «Услуги торговли и общественного питания»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. № 1716-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Февраль 2020 г.

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». 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 ежемесячного 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.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2014, 2020

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги торговли

НОМЕНКЛАТУРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УСЛУГ ТОРГОВЛИ

Services of trade. Nomenclature of quality services of trade

Дата введения — 2015—06—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает номенклатуру показателей качества услуг торговли и порядок выбора показателей качества услуг торговли.

Стандарт распространяется на услуги торговли, оказываемые предприятиями торговли различных форм собственности и индивидуальными предпринимателями.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 51303 Торговля. Термины и определения

ГОСТ Р 51304 Услуги торговли. Общие требования

ГОСТ Р 52113 Услуги населению. Номенклатура показателей качества

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

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 51303, ГОСТ Р 51304, ГОСТ Р 52113 и ГОСТ Р 50646.

4 Номенклатура показателей качества услуг торговли

4.1 Номенклатура показателей качества услуг торговли — перечень качественных и количественных характеристик свойств (показателей) услуг торговли, обеспечивающих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя (покупателя).

4.2 К количественным характеристикам показателей услуг торговли относят такие характеристики, как: продолжительность исполнения услуги, показатели безопасности для жизни, здоровья, имущества потребителя.

Издание официальное

Качественными характеристиками показателей услуг торговли являются такие характеристики, как профессиональная подготовка и квалификация персонала, санитарно-гигиенические и эргономические условия обслуживания потребителей, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями.

4.3 Номенклатура показателей качества услуг торговли приведена в приложении А, таблица А.1.

5 Порядок выбора номенклатуры показателей качества услуг торговли

5.1 Порядок выбора номенклатуры показателей качества услуг торговли предусматривает определение:

- видов услуг торговли;
- наименования услуги торговли;
- общих требований к качеству услуг торговли;
- целей применения номенклатуры показателей качества;
- исходной номенклатуры показателей качества услуг торговли.

5.2 Виды услуг торговли устанавливают в соответствии с ГОСТ Р 51304—2009, раздел 4.

5.3 Наименования услуг торговли выбирают согласно классификаторам [1], [2], [3].

5.4 Общие требования к качеству услуг торговли устанавливают в соответствии с ГОСТ Р 51304.

5.5 Цели применения номенклатуры показателей качества устанавливают в соответствии с задачами управления качеством услуг торговли на конкретных предприятиях торговли согласно ГОСТ Р 52113—2003 (подраздел 5.3 приложения Б).

5.6 Наиболее вероятные цели применения номенклатуры показателей качества услуг торговли:

- включение показателей качества услуг торговли в разрабатываемые стандарты организации на услуги торговли, оказываемые конкретными торговыми предприятиями;
- разработка документов системы менеджмента качества для торговых предприятий;
- включение показателей качества услуг торговли в условия договорных обязательств.

5.7 Исходную номенклатуру показателей качества услуг торговли устанавливают в соответствии с ГОСТ Р 52113—2003 (раздел 6).

Приложение А
(рекомендуемое)

Номенклатура показателей качества услуг торговли

Таблица А.1 — Номенклатура показателей качества услуг торговли

Группа показателей качества услуг торговли	Подгруппа показателей качества услуг торговли	Рекомендуемое подтверждение соответствия качества услуг	Методы оценки и контроля показателей
Безопасность услуги для жизни, здоровья и имущества потребителей	Безопасность товаров, включая санитарно-эпидемиологические требования, гигиенические и ветеринарные: - при приемке; - транспортировке; - хранении и предпродажной подготовке; - выкладке, отпуске и реализации	Сертификаты соответствия/декларации о соответствии, ветеринарные сопроводительные документы, свидетельства о государственной регистрации, иные формы оценки (подтверждения) соответствия товаров, действующие на территории Российской Федерации. Результаты проверок государственного контроля (надзора)	Экспертный[1)] Органолептический[1)] Инструментальный[1)]
	Назначение и безопасность упаковки	Декларации о соответствии на упаковку, иные формы оценки (подтверждения) соответствия упаковки, действующие на территории Российской Федерации. Результаты проверок государственного контроля (надзора) Примечание — Контроль проводят по маркировке товаров.	Органолептический Инструментальный
	Безопасность машин и/или оборудования, используемого в процессе производства (изготовления), хранения, транспортирования, эксплуатации и утилизации	Сертификаты соответствия/декларации о соответствии/паспорта машин и/или оборудования. Результаты проверок государственного контроля (надзора). Договоры на обслуживание и ремонт оборудования, штатные специалисты	Аналитический[1)]
	Безопасность транспортных средств, в т. ч. состояния, характеризуемого совокупностью параметров конструкции и технического состояния транспортного средства, обеспечивающих недопустимость или минимизацию риска причинения вреда жизни либо здоровью граждан, имуществу физических и юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде	Результаты проверок. Контрольные испытания, сертификационные испытания. Документы, удостоверяющие соответствие требованиям технического регламента при выпуске в обращение, одобрение типа транспортного средства или типа шасси; свидетельство о безопасности конструкции транспортного средства (для единичных транспортных средств), декларация о соответствии или сертификат соответствия (для компонентов транспортных средств)	Аналитический
	Безопасность обслуживающего персонала: - личная гигиена работников, в т. ч. обеспеченность персонала спецодеждой; - охрана труда	Медицинские книжки персонала определенных категорий с отметкой о прохождении гигиенической аттестации. Удостоверения об обучении, журналы учета инструктажей	Экспертный Аналитический

Продолжение таблицы А.1

Группа показателей качества услуг торговли	Подгруппа показателей качества услуг торговли	Рекомендуемое подтверждение соответствия качества услуг	Методы оценки и контроля показателей
Безопасность услуги для жизни, здоровья и имущества потребителей	Санитарно-эпидемиологические требования к размещению торгового предприятия, водоснабжению и канализации, вентиляции, кондиционированию, отоплению	Заключения и другие документы согласно нормативным правовым актам Российской Федерации. Договоры на обслуживание инженерных систем, штатные специалисты. Акты проверок	Экспертный Аналитический
	Пожарная безопасность объекта защиты (продукции), в т. ч. зданий и сооружений: - пожарная и охранная сигнализация	Декларация пожарной безопасности. Акт проверки соблюдения требований пожарной безопасности	Экспертный Аналитический
	Сохранность имущества потребителей: - сохранность вещей, сданных на хранение; - конфиденциальность персональных данных потребителей (покупателей) при оплате товаров	Договоры с охранными службами и/или персонал внутрифирменной охраны. Отсутствие или наличие жалоб покупателей	Экспертный Аналитический
	Метрологическое обеспечение: - обеспечение средствами измерений; - защита потребителей от недостоверных результатов измерений, в т. ч. наличие контрольных весов	Свидетельства о поверке и/или клейма на средствах измерения (весах, гирях, мерах длины и т. п.). Результаты поверок средств измерения	Экспертный Аналитический
Охрана окружающей среды (экологическая безопасность)	Охрана окружающей среды: организация сбора, вывоза и утилизации бытовых отходов, люминесцентных ламп	Договоры на вывоз мусора (в т. ч. пищевых отходов), люминесцентных ламп, акты проверки	Экспертный Органолептический Аналитический
Назначение услуги	Функциональная пригодность: - точность и своевременность оказания услуг, включая соблюдение установленного режима работы предприятия торговли, соблюдение ассортиментного перечня товаров, соответствие времени оказания услуг, времени ожидания заказа согласно требованиям, установленным на торговом предприятии, точность выписки счета и оформления кассового чека и др.; - наличие товаров надлежащего качества; - обеспечение условий для выбора потребителями товаров и услуг различных видов; - соответствие обслуживающего персонала профессиональному назначению, в т. ч. компетентность и квалификация персонала, умение общаться с потребителями, знание и соблюдение профессиональной этики поведения; - режимы работы продавцов	Акты проверок. Результаты учета и анализа книги отзывов. Отсутствие или наличие жалоб покупателей	Экспертный Аналитический Органолептический Социологический[1)]

Продолжение таблицы А.1

Группа показателей качества услуг торговли	Подгруппа показателей качества услуг торговли	Рекомендуемое подтверждение соответствия качества услуг	Методы оценки и контроля показателей
Назначение услуги	- Квалификация персонала	Документы о профессиональном образовании или окончании курсов повышения квалификации, или результатах внутреннего обучения	Экспертный Аналитический
	Социальное назначение (адресность предоставления) услуги: - обеспеченность услугами торговли и доступность для потребителей различных категорий; - соответствие услуг торговли ожиданиям потребителей, включая ассортимент предлагаемой продукции, методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, перечень оказываемых услуг; - наличие в правилах обслуживания определенных льготных категорий потребителей (дети, ветераны, потребители с ограниченными физическими возможностями и др.) Примечание — Социальную адресность услуг торговли учитывают при проектировании здания и помещений торгового объекта, установлении режима работы, выборе метода обслуживания, формировании ассортимента товаров и др.	Результаты анализа книги отзывов. Отсутствие или наличие жалоб покупателей. Акты проверок	Экспертный Социологический
	Информативность, включая наличие необходимой достоверной информации об услугах и товарах, номенклатуре услуг и ассортименте товаров, исполнителе услуг, о правилах и условиях оказания услуг, в т. ч. о правилах продажи товаров и правах покупателей. Требования к содержанию информации для потребителей определяются законодательством Российской Федерации [4] и правилами продажи товаров отдельных видов [5]	Акты проверок	Аналитический Экспертный
	- Наличие и правильность оформления ценников на товары; - правильность оформления кассового/товарного чеков в том случае, если такие требования установлены законодательством Российской Федерации	Акты проверок	Экспертный Аналитический

Продолжение таблицы А.1

Группа показателей качества услуг торговли	Подгруппа показателей качества услуг торговли	Рекомендуемое подтверждение соответствия качества услуг	Методы оценки и контроля показателей
Назначение услуги	- Наличие необходимой и достоверной информации о товарах и их изготовителях, обеспечивающей возможность правильного выбора товаров	Акты проверок	Аналитический
	- Наличие и содержание информации для покупателей, в т. ч. о правилах торговли, установленных в торговом предприятии	Акты проверок	Аналитический
Эргономичность	Гигиенические показатели к уровню освещенности, вентилируемости, запыленности, шума, температуры в торговом зале, к персоналу, к содержанию помещений, рабочих мест, оборудования и т. п.	Заключения и документы согласно нормативным правовым актам Российской Федерации (если установлено законодательством). Акты проверки. Протоколы испытаний согласно программе производственного контроля	Инструментальный Аналитический
	Комфортность и удобство покупателей, включая удобное размещение товаров (выкладку) в торговых залах, входов, выходов, секций, оборудования, мебели, наличие лифтов, эскалаторов и тервалаторов и др.	Акты проверок	Экспертный Аналитический
Этичность	Этика поведения обслуживающего персонала: вежливость, тактичность, доступность персонала для покупателей	Результаты опроса покупателей и наблюдения за работой обслуживающего персонала	Социологический
Эстетичность	Эстетичность услуг торговли, включая: - стилевое единство; - целостность композиции и художественной выразительности; - гармоничность дизайна, в т. ч. для архитектурно-планировочных решений помещений и интерьера предприятия торговли; - оформление фасада здания, вывески, рекламных материалов, фирменных знаков и указателей, оформление витрин, выкладки товаров, организации рабочих мест, оформление внешнего вида персонала, наличие фирменного стиля у торгового предприятия	Акты проверок	Экспертный
Технологичность	Состав, назначение и площадь помещений. Оснащенность предприятия торгово-технологическим и механическим оборудованием, в т. ч. стеллажами, поддонами, контейнерами и др.	Акты проверок	Экспертный Аналитический

Окончание таблицы А.1

Группа показателей качества услуг торговли	Подгруппа показателей качества услуг торговли	Рекомендуемое подтверждение соответствия качества услуг	Методы оценки и контроля показателей
Технологичность	Демонстрация в действии новых товаров, прием предварительных заказов на товары, подгонка и мелкая переделка товаров (одежды), раскрой тканей и т. п.[2)]	Акты проверок	Экспертный
	Организация послепродажного обслуживания товаров, в т. ч. проведение работ по подключению, наладке товаров, услуги по сборке и установке и пр.[2)]	Акты проверок	Экспертный
Профессиональный уровень персонала	Уровень профессиональной подготовки и квалификации персонала: - образование персонала; - квалификация работников; - периодичность повышения квалификации и/или аттестации; - квалификация руководящего персонала, способность к руководству	Документы, подтверждающие профессиональное образование, квалификацию, аттестацию (удостоверения, сертификаты, дипломы), записи в трудовых книжках и т. п.	Аналитический Тестирование сотрудников

[1)] Инструментальный метод основан на использовании технических средств;

- органолептический метод используют для определения значений показателей качества на основе сенсорного анализа товаров с помощью органов обоняния, вкуса, зрения, осязания и слуха;
- экспертный метод предполагает оценку показателей качества услуг специалистами и включает в себя анализ измерений показателей и условий оказания услуг и т. п.;
- аналитический метод основан на сравнении фактических результатов и данных с нормами и требованиями, регламентированными нормативными и техническими документами;
- социологический метод предполагает проведение социологических обследований, в т. ч. анкетирования, опроса, учет записей в книге отзывов и предложений, интернет-отзывов с последующим анализом полученных данных.

[2)] Данное требование не является обязательным.

Библиография

[1] ОК 002—93 Общероссийский классификатор услуг населению[1)]

[2] ОК 004—93 Общероссийский классификатор экономической деятельности, продукции и услуг[2)]

[3] КУВЭД Классификатор услуг во внешнеэкономической деятельности в системе государственной статистики, утвержден приказом Росстата от 2 июля 2012 г. № 373

[4] Закон Российской Федерации от 7 февраля 1993 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» с изменениями и дополнениями

[5] Правила продажи отдельных видов товаров и перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55 с изменениями и дополнениями

[1)] Отменен. Действует ОКВЭД 2, ОКПД 2 (ОК 034—2014).

[2)] Отменен. Действует ОКПД 2 (ОК 034—2014).

УДК 641.5:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: услуги торговли, номенклатура, показатели качества, выбор номенклатуры

Редактор *Г.Н. Симонова*
Технические редакторы *В.Н. Прусакова, И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.И. Рычкова*
Компьютерная верстка *Г.В. Струковой*

Сдано в набор 13.02.2020. Подписано в печать 06.04.2020. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,05.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ИД «Юриспруденция», 115419, Москва, ул. Орджоникидзе, 11.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru stinfo.ru

gost.e-ecolog.ru