ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 52113— 2014

Услуги населению

НОМЕНКЛАТУРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УСЛУГ

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 342 «Услуги населению»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 ноября 2014 г. № 1482-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 52113—2003

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Июнь 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, 2015, 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

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 2
4 Основные положения 2
5 Выбор номенклатуры показателей качества услуг 2
6 Номенклатура показателей качества услуг 3
7 Классификация методов контроля и оценки показателей качества услуг 6
Приложение А (справочное) Номенклатура показателей качества услуг 8
Приложение Б (справочное) Возможные цели применения номенклатуры показателей качества услуг 10
Приложение В (справочное) Применяемость показателей качества услуг 11
Приложение Г (справочное) Применяемость методов контроля и оценки показателей качества услуг 13

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги населению

НОМЕНКЛАТУРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Services to the public. Nomenclature of quality indices services

Дата введения — 2016 — 01 — 01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает номенклатуру показателей качества услуг и порядок выбора номенклатуры, классификацию и применяемость методов контроля и оценки показателей качества услуг.

Положения настоящего стандарта распространяются на услуги, предоставляемые юридическими лицами различных организационно-правовых форм, а также индивидуальными предпринимателями.

Стандарт может быть использован для оценки систем менеджмента качества в организациях, предоставляющих услуги населению, при разработке стандартов и технических документов на услуги, а также при подтверждении соответствия в сфере услуг и проведении добровольной сертификации систем менеджмента качества услуг.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие документы:

ГОСТ ISO 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ ISO 9001[1)] Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 50691 Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг

ОК 029 (КДЕС Ред. 2) Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД2)

ОК 034 (КПЕС 2008) Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности (ОКПД2)

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов 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 документ, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого документа с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого документа с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

[1)] Действует ГОСТ Р ИСО 9001—2015.

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ ISO 9000, ГОСТ Р 50691.

4 Основные положения

4.1 Номенклатура показателей качества услуг — перечень качественных и/или количественных характеристик показателей (свойств) услуг, обеспечивающих их способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя и возможность оценки уровня качества услуг.

4.2 К количественным характеристикам показателей услуг относят продолжительность исполнения услуги, показатели безопасности для жизни и здоровья потребителя.

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

4.4 Номенклатура показателей качества услуг, отражающих состав и структуру характеризуемых свойств, приведена в приложении А, таблица А.1.

5 Выбор номенклатуры показателей качества услуг

5.1 Для выбора номенклатуры показателей качества услуг необходимо определить:

- группу (вид) однородных услуг;
- наименование (содержание) услуги;
- цель применения номенклатуры показателей качества услуг;
- метод выбора номенклатуры показателей качества;
- исходную номенклатуру показателей качества;
- исходную номенклатуру показателей качества по данной группе.

5.2 Группу (вид) однородных услуг выбирают в соответствии с ОК 034 и ОК 029 с учетом назначения и целями применения.

5.3 Возможные цели применения номенклатуры показателей качества приведены в приложении Б.

5.4 Исходную номенклатуру показателей качества выбирают по таблице В.1 (см. приложение В) с учетом требований 4.3.

5.5 Исходную номенклатуру по каждой группе показателей качества услуг устанавливают в стандартах и/или методиках выбора номенклатуры показателей качества, или методиках оценки уровня качества.

5.6 Выбранная совокупность показателей качества данной группы (вида) однородной услуги должна отражать специфику данной группы (вида) однородных услуг и позволять:

- формулировать и оценивать степень реализации политики в области качества предприятия, оказывающего услуги;
- внедрять и применять систему обеспечения качества услуг в соответствии с ГОСТ Р 50691;
- осуществлять оценку соответствия услуги.

5.7 Показатели качества устанавливают на определенных этапах жизненного цикла услуги.

5.7.1 Этапы жизненного цикла услуги устанавливают в стандартах на конкретную услугу на основе анализа процесса ее предоставления.

Для наиболее сложных материальных услуг перечень и содержание этапов устанавливают в соответствии с ГОСТ ISO 9001.

Для остальных видов услуг могут использоваться следующие этапы жизненного цикла услуги:

- предоставление информации об услугах, предлагаемых потребителю;
- принятие заказа на услугу, заключение договора оказания услуг;
- исполнение заказа на услугу;
- контроль качества технологического процесса исполнения услуги и исполнения заказа;
- оценка результата услуг и выдача заказа на услугу потребителю.

5.7.2 Для каждого этапа жизненного цикла услуги предпочтительными являются показатели услуги:

- используемые на предприятиях и в организациях данной группы однородных услуг, оценка которых может быть сделана на основе учета непосредственно на этих предприятиях/организациях;

- рассчитываемые и/или измеряемые (определяемые) с применением простых методов измерений (контроля, анализа, оценки, мониторинга).

6 Номенклатура показателей качества услуг

6.1 Настоящий стандарт устанавливает следующую номенклатуру основных групп показателей качества по характеризуемым ими свойствам услуг (см. приложение А, таблица А.1):

- показатели назначения;
- показатели безопасности;
- показатели надежности;
- показатели профессионального уровня персонала.

6.2 При оценке уровня качества услуг необходимо учитывать также экономические показатели, характеризующие стоимость услуги, затраты на ее разработку и оказание (предоставление).

6.3 В зависимости от специфических особенностей услуг и условий их оказания некоторые группы показателей качества, приведенные в 6.1, могут отсутствовать.

6.4 Показатели назначения данной группы (вида) услуг характеризуют набор свойств услуги, определяющий качество выполнения функций, для которых она предназначена.

Эта группа показателей подразделяется на четыре подгруппы:

- показатели применения;
- показатели совместимости;
- показатели качества предприятия;
- специфические показатели.

6.4.1 Показатели применения характеризуют свойства услуги, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена, и обусловливают область ее распространения.

6.4.2 Показателями, обусловливающими область применения, могут также служить показатели совместимости продукции (изделий) как результата оказания материальной услуги с другими изделиями или показатели совместимости процесса оказания данной услуги с другой услугой. В основном различают следующие виды совместимости услуг:

- функциональная совместимость (отсутствие препятствий к исполнению других услуг);
- геометрическая совместимость (совместимость результата данной услуги с другими совместно используемыми изделиями по габаритным размерам, форме и т. п.);
- биологическая совместимость (совместимость, например, по возможности совместного применения различных пищевых продуктов, косметических средств по отсутствию аллергических реакций при медицинском обслуживании и/или в процессе питания);
- электромагнитная совместимость (возможность совместного применения результата услуги и других изделий по отсутствию взаимных электромагнитных помех);
- электрическая совместимость (например, возможность подключения результата услуги к источнику питающих напряжений или сигналов с данными значениями напряжения, тока, мощности);
- прочностная совместимость (соответствие прочности результата услуги прочности других совместно работающих изделий);
- программная совместимость (определяется возможностью использования единых программ и/или языков программирования для совместно используемых результата услуги и других изделий);
- технологическая совместимость (определяется отсутствием применения в процессе предоставления услуги или в результате услуги технологий, не совместимых с технологиями других совместно используемых объектов);
- метрологическая совместимость (определяется взаимным соответствием норм и допусков на параметры совместно используемых результата услуги и других изделий, а также соответствием требуемых точностей измерения параметров и погрешностей средств измерений);
- информационная совместимость (соответствие объема, вида и формы предоставления информации требованиям потребителя или совместно используемых объектов).

6.4.3 К показателям качества предприятия сферы услуг, характеризующим его основные возможности по оказанию услуги, относят, в частности:

- материально-техническую базу предприятия;
- санитарно-эпидемиологические и эргономические условия обслуживания потребителей;
- этику общения и возможность получения дополнительных услуг;

- продолжительность ожидания или обслуживания потребителей, количество потребителей, обслуживаемых в единицу времени, а также наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для потребителей приоритетных категорий (дети, пожилые, ветераны, потребители с ограниченными физическими возможностями и др.).

6.4.4 Специфические показатели характеризуют свойства конкретной группы (вида) услуг.

6.5 Показатели безопасности характеризуют безопасность результата и процесса оказания услуг для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды.

Эта группа показателей включает три подгруппы:

- показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей;
- показатели безопасности для окружающей среды;
- показатели сохранности информации и имущества потребителей.

6.5.1 Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей отражают соответствие результата и процесса оказания услуг требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий. Основными являются следующие показатели:

- электробезопасность;
- пожарная безопасность;
- взрывобезопасность;
- радиационная безопасность;
- безопасность от воздействия химических и загрязняющих веществ, в том числе предельно допустимые концентрации веществ или входящих в них компонентов;
- безопасность при обслуживании машин и оборудования, в том числе при ошибочных действиях обслуживающего персонала и самопроизвольном нарушении функционирования;
- безопасность за счет защитных средств и мероприятий обеспечения, в том числе: устройств ограждения, ограничений хода, блокировок, концевых выключателей подвижных элементов, креплений и фиксаторов подвижных частей, оснащения рабочих мест, органов управления и приборов контроля, аварийной сигнализации, сигнальных цветов и знаков безопасности, удаления, снижения, локализации опасных и вредных производственных факторов в местах их образования;
- безопасность от воздействия акустических (шумы, ультразвуковые сигналы), тепловых (инфракрасных), световых (в т. ч. лазерных) излучений;
- безопасность от воздействия технологических сред и других факторов в процессе оказания услуг;
- специфические виды безопасности для отдельных услуг.

6.5.2 Показатели безопасности для окружающей среды (экологической безопасности) отражают степень защиты окружающей природной среды от вредного (опасного) воздействия результата и/или процесса оказания услуги. Эти показатели учитывают воздействие на флору, фауну, воздушный и водный бассейны, почву, недра, ионосферу и т. п. при производстве, хранении, транспортировании, эксплуатации (применении) и утилизации результата услуги и процесса оказания услуги.

Показатели экологической безопасности включают:

- допустимые (по уровню и времени) химические, механические, радиационные, электромагнитные, термические, биологические воздействия на окружающую среду;
- устойчивость (время вредного или опасного воздействия) загрязняющих, ядовитых, опасных веществ, попадающих в окружающую среду на этапах жизненного цикла результата услуги (включая утилизацию) или в процессе ее оказания (включая захоронение отходов);
- специфические показатели для отдельных групп (видов) услуг.

6.5.3 Показатели сохранности имущества потребителей и/или сохранности (конфиденциальности) информации отражают степень соответствующей защиты в процессе оказания услуг.

Показатели сохранности имущества потребителей могут выражаться через гарантии (компенсацию ущерба) или определяться условиями страхования.

Показатели сохранности информации устанавливают для видов услуг, связанных с обращением со всеми видами интеллектуальной собственности потребителя услуги. Гарантии безопасности относят как к материальному, так и к моральному ущербу потребителя. Показатели сохранности конфиденциальности информации могут подтверждаться гарантиями отсутствия несанкционированного доступа или отсутствия искажения информации в компьютерных системах «вирусами».

6.6 Показатели надежности характеризуют свойства надежности и стойкости к внешним воздействиям результата услуги, помехозащищенности результата и процесса оказания услуги, надежности предоставления услуги потребителю. Эту группу показателей подразделяют на четыре подгруппы:

- надежность результата услуги;

- стойкость результата оказания услуги к внешним воздействиям;
- помехозащищенность;
- надежность предоставления услуги.

6.6.1 Показатели надежности результата услуги отражают выполнение (сохранение) им своих функций. Эти показатели могут выражаться в виде количественных значений комплексных показателей надежности продукции и/или единичных показателей ее безотказности, долговечности, ремонтопригодности и сохраняемости.

6.6.2 Показатели стойкости результата услуги к внешним воздействиям отражают обеспечение (сохранение) работоспособности при воздействии и/или после воздействия сопрягаемых объектов и природной среды, в том числе:

- механических воздействий (вибрационных, ударных, скручивающих, ветровых и т. п.);
- климатических воздействий (колебаний температуры, влажности и атмосферного давления, солнечной радиации, атмосферных осадков, соляного тумана, пыли, воды и т. п.);
- специальных воздействий (биологических, радиационных, химических, в том числе агрессивных газов, моющих средств, топлив, масел и т. п., электромагнитных полей, средств дезактивации, дегазации, дезинфекции и т.п.).

6.6.3 Показатели помехозащищенности отражают степень обеспечения (сохранения) своих функций (свойств) при воздействии помех и степень воздействия на окружающую среду помех от электромагнитных и ионизирующих излучений в результате услуги или в процессе ее оказания.

6.6.4 Показатели надежности предоставления услуги потребителю отражают своевременность и точность выполнения заказа на услугу по таким параметрам, как сроки, объемы, номенклатура и позиции договора оказания услуг.

6.7 Показатели профессионального уровня персонала (исполнителя услуг) включают три подгруппы:

- уровень профессиональной подготовки и квалификации;
- способность к руководству (для руководителей организаций и предприятий, менеджеров и др.);
- знание и соблюдение профессиональной этики поведения.

6.7.1 Показатели уровня профессиональной подготовки и квалификации персонала (работника) включают оценку следующих параметров:

- уровень (рейтинг) учебного заведения;
- общая и профилирующая подготовка персонала: подготовка в объеме высшего (бакалавриат, специалитет) или среднего профессионального образования или профессиональная переподготовка в соответствии с профилем деятельности;
- уровень знаний, умений, профессиональных навыков и опыта работы персонала;
- знание и соблюдение требований руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности (в т. ч. по соблюдению требований: санитарии, личной гигиены и гигиены рабочего места; пожарной и других видов безопасности, правил охраны труда; нормативных документов на услуги).

6.7.2 Показатели способности к руководству включают оценку следующих параметров:

- знание и соблюдение трудового законодательства, отраслевых руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности;
- умение организовать работу персонала, обеспечить эффективный контроль за соблюдением им своих обязанностей и контроль за реализацией прав;
- знание и соблюдение законодательства и руководящих документов в экономической, финансовой и бухгалтерской сферах;
- умение обеспечить доброжелательную атмосферу на предприятии; своевременное и качественное обслуживание потребителей (клиентов) приоритетных категорий; правильное использование средств противопожарной и других видов защиты и сигнализации; четкую эвакуацию потребителей или оказание им первой доврачебной медицинской помощи в экстремальных ситуациях.

6.7.3 Показатели знания и соблюдения профессиональной этики поведения отражают:

- индивидуальные качества, к которым относят этичность, доброжелательность, вежливость, контактность, коммуникабельность и т. п., а также внешние данные персонала;
- внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями в пределах своих должностных обязанностей;
- умение создать атмосферу гостеприимства, умение проявлять терпение, выдержку и обладание способностью избегать конфликтных ситуаций.

6.8 Показатели качества для конкретной группы (вида) однородных услуг определяют в соответствии с приложением В, таблица В.1.

6.9 Совокупность показателей качества услуг, выбранную в соответствии с положениями раздела 5, вносят в следующие документы:

- стандарты вида «Номенклатура показателей качества» для конкретной группы (вида) однородных услуг;
- стандарты на услуги, процесс обслуживания (предоставления услуги), предприятия сферы услуг;
- стандарты вида «Требования к обслуживающему персоналу» для различных видов услуг;
- документы системы менеджмента качества услуг;
- правила, методики и рекомендации по оценке и подтверждению соответствия услуг, процессов обслуживания (предоставления услуг) и аттестации персонала.

7 Классификация методов контроля и оценки показателей качества услуг

7.1 Методы контроля и оценки показателей качества услуг классифицируют по следующим признакам:

- цели применения;
- физико-статистические признаки и процедуры;
- методы формирования результатов.

7.2 По целям применения методы контроля и оценки качества услуг подразделяют на три группы:

- определение соответствия качества услуг требованиям нормативной документации и/или требованиям потребителя — при формировании стандартов на услуги (процесс оказания услуги, предприятие, персонал), при оценке и подтверждении соответствия услуг и сертификации систем менеджмента качества услуг;
- установление факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуг;
- рейтинговая оценка выполнения одинаковых услуг различными предприятиями и организациями и их ранжирование.

7.3 По физико-статистическим признакам и процедурам методы контроля и оценки показателей качества услуг подразделяют на пять групп:

- инструментальный — в виде результата использования технических средств и проведении соответствующих измерений;
- органолептический — через реакцию органов чувств эксперта (оценщика), результат оценки может носить качественный (альтернативная или градационная оценка) или количественный характер (балльная);
- модельно-расчетный — с использованием зависимости оцениваемого показателя качества от показателей, определяемых другими методами (детерминированный) или моделированием случайного процесса формирования показателей качества (стохастический);
- экспертный — на основе анализа суждений (качественных и количественных оценок) специалистов и экспертов, включая анализ измерений показателей и условий оказания услуг;
- социологический — проведением социологических обследований, в т. ч. анкетирования, опроса, учет записей в книге отзывов и предложений, Интернет-отзывов, с последующим анализом полученных данных.

7.4 Методы формирования результатов контроля и оценки показателей качества подразделяют на две группы:

а) определение различий единичных показателей качества для:

1) детерминированной разности значений или мгновенной разности;

2) разности статистических характеристик (математическое ожидание, дисперсия);

3) разности прогнозных значений показателя на определенный момент времени или разности скоростей изменения (тренда) математического ожидания этого показателя.

Примечание — Эти методы используют при всех способах получения значений показателей качества, кроме социологических обследований;

б) формирование обобщенных показателей:

1) метод квалиметрии — с использованием взвешенного суммирования единичных показателей и определением «весов» экспертным путем;

2) метод выбора определяющего показателя, соответствие которого установленным требованиям является главным условием признания услуги качественной, небольшие отклонения значений других показателей признаются несущественными. Определяющим показателем рекомендуется принимать показатель безопасности;

3) метод выбора в качестве определяющего показатель с наибольшей скоростью изменения.

Примечание — Эти методы используют при всех способах получения значений показателей качества.

7.5 Применяемость методов контроля и оценки показателей качества отражена в приложении Г.

Приложение А
(справочное)

Номенклатура показателей качества услуг

Таблица А.1 — Номенклатура показателей качества услуг

Основные группы показателей качества услуг	Характеристики показателей услуг
Показатели назначения	
Показатели применения	—
Показатели совместимости: функциональной геометрической биологической электромагнитной электрической прочностной программной технологической метрологической информационной	 — — — — — — — — — —
Показатели качества предприятия	Материально-техническая база предприятия (организации) Санитарно-эпидемиологические и эргономические условия обслуживания потребителя Этика общения и возможность получения дополнительных услуг Продолжительность исполнения услуги, включая время ожидания или время обслуживания потребителя
Специфические показатели	—
Показатели безопасности	
Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей	Электробезопасность Пожарная безопасность Взрывобезопасность Радиационная безопасность Безопасность от воздействия химических и загрязняющих веществ Безопасность при обслуживании машин и оборудования Безопасность за счет защитных средств и мероприятий Безопасность от воздействия акустических, тепловых, световых излучений Безопасность от воздействия технологических сред Безопасность результата оказания материальной услуги при обращении с ним, неисправности и утилизации Специфические виды безопасности для отдельных услуг
Показатели безопасности для окружающей среды	Допустимые (по уровню и времени) химические, механические, радиационные, электромагнитные, термические, биологические воздействия на окружающую среду Устойчивость загрязняющих, ядовитых, опасных веществ, попадающих в окружающую среду Специфические показатели для отдельных групп (видов) услуг
Показатели сохранности имущества и информации	Сохранность имущества в процессе предоставления услуги Сохранность информации от несанкционированного доступа Сохранность информации от воздействия вирусов

Окончание таблицы А.1

Основные группы показателей качества услуг	Характеристики показателей услуг
Показатели надежности	
Показатели надежности результатов услуги	Безотказность Долговечность Сохраняемость Ремонтопригодность Комплексные показатели
Показатели стойкости результата услуги к внешним воздействиям	Стойкость к механическим воздействиям Стойкость к климатическим воздействиям Стойкость к специальным видам воздействий
Показатели помехозащищенности	Помехозащищенность результата оказания услуги Помехозащищенность процесса оказания услуги
Показатели надежности предоставления услуги	Своевременность и точность выполнения заказа по срокам, объемам, номенклатуре Своевременность и точность выполнения заказа по позициям договора (контракта)
Показатели профессионального уровня персонала	
Показатели уровня профессиональной подготовки и квалификации персонала	Уровень (рейтинг) учебного заведения Общая и профилирующая подготовка персонала Уровень знаний, умений, профессиональных навыков и опыта работы персонала Знание и соблюдение требований руководящих документов
Показатели способности к руководящей деятельности	Значение и соблюдение трудового законодательства Умение организовать работу персонала Знание и соблюдение законодательства в соответствующей сфере деятельности Умение обеспечить доброжелательную атмосферу и правильные действия в экстремальных ситуациях
Показатели знания и соблюдения профессиональной этики поведения	Индивидуальные качества (свойства) Внимательность и предупредительность персонала в отношениях с потребителями Умение создавать бесконфликтную атмосферу

Приложение Б
(справочное)

Возможные цели применения номенклатуры показателей качества услуг

Б.1 Установление номенклатуры показателей качества (безопасности) услуг для внесения в стандарты на номенклатуру показателей качества для конкретной группы (вида) однородных услуг, а также в:

- стандарты на услуги, процессы оказания услуг, сервисные предприятия, персонал;
- документы системы менеджмента качества услуг;
- правила и рекомендации по оценке соответствия услуг (процесса оказания услуги, сервисного предприятия и персонала), стандарты, инструкции (методики) по измерению (контролю, оценке) параметров и их метрологическому обеспечению;
- правила маркировки, упаковки, транспортирования и хранения результатов оказания услуги;
- правила эксплуатации, ремонта, предъявления рекламаций на результаты оказания услуги и (в части рекламаций) на процесс оказания услуги.

Б.2 Установление номенклатуры показателей качества (безопасности) услуг, обеспечивающей разработку и контроль за реализацией решений по совершенствованию сферы услуг.

Б.3 Установление номенклатуры показателей качества (безопасности) в договорах и контрактах.

Приложение В
(справочное)

Применяемость показателей качества услуг

Таблица В.1 — Применяемость показателей качества услуг

Показатель качества	Применяемость показателей качества групп услуг								
	Туристские услуги	Услуги общественного питания	Услуги химчистки, крашения, стирки, пошива и ремонта одежды, обуви	Услуги торговли	Ремонт и техническое обслуживание транспортных средств, электрических машин и оборудования	Строительные услуги (работы)	Услуги гостиниц и других средств размещения	Услуги физической культуры и спорта	Услуги парикмахерских, бань, душевых
1 Показатели назначения									
1.1 Показатели применения	+	+	+	+	+	+	+	+	+
1.2 Показатели совместимости	+	+	+	+	+	+	+	+	+
1.3 Показатели предприятия	–	+	+	+	+	+	+	+	+
1.4 Специфические показания	+	+	+	+	+	+	+	+	+
2 Показатели безопасности									
2.1 Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей	+	+	+	+	+	+	+	+	+
2.2 Показатели безопасности для окружающей среды	+	+	+	+	+	+	+	+	+
2.3 Показатели сохранности имущества и информации	+	–	+	+	+	+	+	+	+
3 Показатели надежности									
3.1 Показатели надежности результата оказания услуг	–	+ Срок годности продукции	+ Долговечность	–	–	–	+	+	+
3.2 Показатели стойкости результата к внешним воздействиям	+	–	+	–	–	+	–	–	–

Окончание таблицы В.1

Показатель качества	Применяемость показателей качества групп услуг								
	Туристские услуги	Услуги общественного питания	Услуги химчистки, крашения, стирки, пошива и ремонта одежды, обуви	Услуги торговли	Ремонт и техническое обслуживание транспортных средств, электрических машин и оборудования	Строительные услуги (работы)	Услуги гостиниц и других средств размещения	Услуги физической культуры и спорта	Услуги парикмахерских, бань, душевых
3.3 Показатели помехозащищенности	–	–	+	–	+	+	–	–	–
3.4 Показатели надежности предоставления услуг	+	+	+	+	+	+	+	+	+
4 Показатели профессионального уровня персонала									
4.1 Показатели профессиональной подготовки и квалификации	+	+	+	+	+	+	+	+	+
4.2 Показатели способности к руководящей деятельности	+	+	+	+	+	+	+	+	+
4.3 Показатели знания и соблюдения профессиональной этики поведения	+	+	+	+	+	–	+	+	+
Примечание — Знак «+» означает применяемость, знак «–» — неприменяемость показателей качества услуг.									

Приложение Г
(справочное)

Применяемость методов контроля и оценки показателей качества услуг

Таблица Г.1 — Применяемость методов контроля и оценки показателей качества услуг

Показатель качества	Применяемость метода контроля				
	Инструментального	Органолептического	Модельно-расчетного	Экспертного	Социологического
1 Показатели назначения					
1.1 Показатели применения	+	+	+	+	+
1.2 Показатели совместимости	+	+	+	+	–
1.3 Показатели предприятия	–	+	–	+	+
1.4 Специфические показания	+	+	+	+	+
2 Показатели безопасности					
2.1 Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей	+	+	+	+	–
2.2 Показатели безопасности для окружающей среды	+	+	+	+	–
2.3 Показатели сохранности информации и имущества потребителя	+	–	+	+	+
3 Показатели надежности					
3.1 Показатели надежности результата услуг	+	–	+	–	–
3.2 Показатели стойкости результата к внешним воздействиям	+	–	+	–	–
3.3 Показатели помехозащищенности	+	–	+	–	–
3.4 Показатели надежности предоставления услуг	–	–	–	+	+
4 Показатели профессионального уровня персонала					
4.1 Показатели профессиональной подготовки и квалификации персонала	–	–	–	+	+
4.2 Показатели способности персонала к руководящей деятельности	–	–	–	+	+
4.3 Показатели знания и соблюдения профессиональной этики поведения	+	+	–	+	+

Примечание — Знак «+» означает применяемость, знак «–» — неприменяемость показателей качества услуг.

УДК 379.85:658.562:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: услуги населению, номенклатура, показатели качества услуг, применяемость номенклатуры, методы контроля и оценки показателей качества услуг

Редактор переиздания *Е.И. Мосур*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Л.С. Лысенко*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 08.06.2020. Подписано в печать 30.10.2020. Формат 60×84 1/8 Гарнитура Ариал
Усл. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 1,90.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

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 gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru