ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ГОСТ Р 56595— 2015**

## Услуги населению

# УСЛУГИ В СФЕРЕ ВОДНОГО СПОРТА

## Технические требования

### Часть 1

## Услуги по торговле и техническому обслуживанию

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2020

gost.e-ecolog.ru

## Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе собственного перевода на русский язык франкоязычной версии стандарта, указанного в пункте 4

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 28 сентября 2015 г. № 1396-ст

4 Настоящий стандарт идентичен стандарту NF X50-822-1:2005 «Услуги населению. Услуги водных видов спорта. Технические условия. Часть 1. Услуги по техническому обслуживанию и торговле» (NF X50-822-1:2005 «Services to the public — Specifications for water sports services activities — Part 1: Trading and maintenance activity», IDT).

Наименование настоящего стандарта изменено относительно наименования указанного стандарта для приведения в соответствии с ГОСТ Р 1.5—2012 (пункт 3.5)

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

6 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, 2016, 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 Термины и определения . . . 1
3 Определение предложения услуги . . . 2
3.1 Торговля . . . 2
3.2 Техническое обслуживание . . . 3
4 Необходимое предварительное условие . . . 4
4.1 Соблюдение нормативных правовых актов . . . 4
4.2 Страхование . . . 4
4.3 Мониторинг документации . . . 4
4.4 Защита окружающей среды . . . 4
5 Прием клиентов (заказчиков) . . . 4
5.1 Внешние идентификационные признаки . . . 4
5.2 Помещение для приема клиентов (заказчиков) . . . 4
5.3 Контакты . . . 5
5.4 Запрос информации . . . 5
6 Помощь в выборе потребностей клиента (заказчика) . . . 5
6.1 Конфиденциальность . . . 5
6.2 Выбор потребностей . . . 5
6.3 Презентация предлагаемого товара и/или услуги . . . 6
7 Заключение договора . . . 6
7.1 Общие положения . . . 6
7.2 Счет-заказ . . . 6
7.3 Общие условия продажи . . . 6
7.4 Заказ на поставку/наряд-заказ . . . 7
8 Оказание услуги . . . 7
8.1 Контроль выполнения заказа . . . 7
8.2 Контроль за поставщиками и субподрядчиками . . . 7
8.3 Поставка (выдача товара) . . . 7
8.4 Успешное завершение работ . . . 8
8.5 Оформление накладных . . . 8
8.6 Гарантии . . . 8
9 Оценка удовлетворенности клиента (заказчика) . . . 8
10 Человеческие ресурсы . . . 8
10.1 Управление компетенциями персонала . . . 8
10.2 Персонал, работающий с клиентом (заказчиком) . . . 9
Приложение А (справочное) Подтверждение гарантий . . . 10
Приложение В (информационное) Картотека оценки клиента (заказчика) . . . 11
Приложение С (информационное) Оказание помощи клиенту (заказчику) в выборе его потребностей . . . 14
Библиография . . . 16

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Услуги населению**

# УСЛУГИ В СФЕРЕ ВОДНОГО СПОРТА

**Технические требования**

**Часть 1**

**Услуги по торговле и техническому обслуживанию**

Services to the public. Services in the field of water sports. Part 1. Services for trading and maintenance

**Дата введения — 2016—10—01**

## 1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает технические требования к услугам по торговле и техническому обслуживанию в сфере водного спорта.

Настоящий стандарт распространяется на непосредственные отношения между клиентом (заказчиком) и предприятием, т. е. на осуществление деятельности непосредственно в месте оказания услуг торговли. Настоящий стандарт не применяют при осуществлении дистанционной торговли.

*Каждый вид деятельности описывается, основываясь на предоставляемой клиенту (заказчику) услуге, при этом реальный результат должен соответствовать потребностям клиента (заказчика), без навязывания применяемых средств, необходимых для предоставления услуги. Такое описание представляют в виде перечня функциональных характеристик, соответствующих уровню требуемого качества.*

## 2 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

2.1 **субподрядчик** (sous-traitant): Поставщик услуг в рамках договорных обязательств.

2.2 **клиент <ISO 9000:2000>** (client <ISO 9000:2000>): Получатель того или иного товара или услуги.

Примечания

1 Клиентом (заказчиком) может быть, например, конечный потребитель, пользователь, выгодоприобретатель или покупатель.

2 В деловой сфере клиент (заказчик) иногда именуется «вторая сторона».

3 Клиентом (заказчиком) может быть подразделение обслуживающей организации.

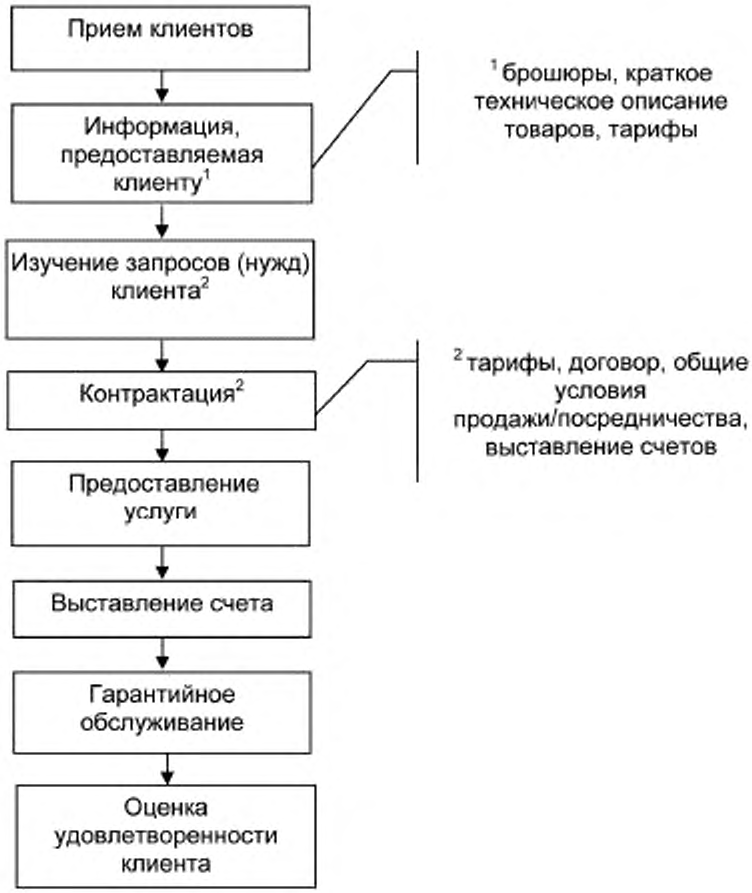
2.3 **торговля** (négoce): Продажа судов, малых судов (пляжного оборудования, виндсерфингов), оборудования (двигателей, прицепов), техники и запасных частей, предназначенных для мореплавания.

2.4 **техническое обслуживание** (maintenance): Устранение неисправностей, ремонт, техническое обслуживание и предоставление зимней стоянки и гаражей/складов.

**Издание официальное**

## 3 Определение предложения услуги

### 3.1 Торговля



### 3.2 Техническое обслуживание



## 4 Необходимое предварительное условие

### 4.1 Соблюдение нормативных правовых актов

Специалист должен соблюдать действующее законодательство и нормативно-правовые акты страны, где предоставляется услуга.

### 4.2 Страхование

Специалист должен оформить страхование профессиональной гражданской ответственности, соответствующее роду его деятельности.

### 4.3 Мониторинг документации

Специалист должен обеспечивать текущий мониторинг информационной и правовой базы и систематически информировать соответствующий персонал.

Мониторинг документации включает по меньшей мере:

- действующие правовые нормы;
- информацию о рынке;
- краткие технические характеристики товаров.

### 4.4 Защита окружающей среды

Рекомендуется, чтобы специалист принимал во внимание экологические проблемы и участвовал в мероприятиях по защите окружающей среды.

## 5 Прием клиентов (заказчиков)

### 5.1 Внешние идентификационные признаки

Указатели к помещению приема клиентов (заказчиков) должны быть видимыми и понятными, чтобы помочь клиенту (заказчику) без затруднений обращаться в него.

Наружные средства коммуникации должны быть видимыми, легко читаемыми, содержаться в исправном состоянии и постоянно обновляться. Они должны включать по меньшей мере:

- имя специалиста или название предприятия и номер его телефона;
- дни и часы работы;
- перечень продаваемых товаров и предоставляемых услуг в доступном и точном виде;
- по возможности телефон горячей линии.

### 5.2 Помещение для приема клиентов (заказчиков)

При наличии у специалиста помещения для приема клиентов (заказчиков) оно должно:

- быть обозначено в понятной форме для ориентирования клиентов (заказчиков);
- содержаться в исправном состоянии;
- обеспечивать свободное перемещение клиентов (заказчиков);
- обеспечивать наличие мест для сидения.

Прием клиентов (заказчиков) должен осуществляться в часы работы, информация о которых вывешена снаружи. Информация о языках, на которых, как минимум, осуществляется общение, должна быть доступной.

Обслуживающий персонал должен быть легко опознаваем и обеспечивать общение клиента (заказчика) с компетентным лицом.

#### 5.2.1 Внутренняя визуальная информация

Визуальная информация о ценах и прейскурантах работ, а также о тарифицированных услугах должна быть представлена в хорошо видимой и разборчивой форме в помещениях для приема клиента (заказчика) и в соответствии с действующим законодательством. В понятной форме должны быть указаны способ и продолжительность оказания услуг в зависимости от расстояния и технических возможностей.

Информация о квалификации персонала, а также об обеспечении гарантии должны быть размещены на виду у клиента (заказчика).

Средства коммуникации, имеющиеся внутри помещения для приема клиентов (заказчиков), должны быть четко видимыми и разборчивыми.

Стенды, прилавки должны быть устойчивыми и достойно выглядеть.

**5.2.2 Представление товара**

Товары: суда, машины и оборудование, палубное оборудование и двигатели должны быть выставлены на специально оборудованных стендах. Эти стенды должны:

- быть соответствующего размера с целью обеспечения перемещений клиентов (заказчиков);
- соответствовать действующим нормам и правилам, касающимся мест, предназначенных для посещений;
- содержаться в чистоте и порядке.

### 5.3 Контакты

Специалист должен располагать средствами коммуникации, соответствующими его роду деятельности и включающими по меньшей мере:

- телефон;
- постоянно включенный автоответчик;
- факс или предпочтительно электронную почту.

**5.3.1 Прием телефонных звонков**

Обслуживание по телефону должно быть доступно в рабочие часы, персонал должен поприветствовать клиента, назвать наименование организации, свое имя.

В случае необходимости ожидания заказчик должен поддерживать постоянный контакт с клиентом (заказчиком). Если ожидание длится более одной минуты, следует предложить собеседнику перезвонить позже.

Персонал службы приема должен организовывать свою работу таким образом, чтобы:

- обеспечивать передачу информации компетентному лицу;
- обеспечивать предварительную запись клиентов (заказчиков);
- предоставлять желаемую информацию о товарах и/или услугах.

**5.3.2 Автоответчик**

В случае отсутствия принимающего персонала постоянно включенный автоответчик должен давать информацию о часах работы и при наличии номер горячей линии.

### 5.4 Запрос информации

**5.4.1 Документация**

Специалист должен предоставлять в распоряжение клиентов (заказчиков) документацию по предлагаемым товарам и услугам. Эта документация: каталоги, проспекты, буклеты, машинописные листы, должна быть датированной и регулярно обновляться.

Специалист должен предоставлять в распоряжение клиента (заказчика) техническую документацию на языке страны, где осуществляется продажа товара и/или предоставление услуги.

**5.4.2 Ответ**

Ответ должен быть предоставлен на каждый запрос информации, полученный по телефону, факсу, почте или по электронной почте, в течение 72 часов, кроме выходных.

Специалист должен информировать клиентов (заказчиков) о нерабочих часах.

## 6 Помощь в выборе потребностей клиента (заказчика)

### 6.1 Конфиденциальность

Специалист должен располагать условиями, обеспечивающими соблюдение конфиденциальности беседы, если клиент (заказчик) об этом просит.

### 6.2 Выбор потребностей

Потенциальный клиент (заказчик) может часто встречаться при оказании данных услуг. Быстрая и вежливая реакция, основанная на квалифицированной подготовке по заранее изученным темам, содержащимся в приложении В, может позволить продавцу выявить интерес его собеседника.

Необходимо, чтобы продавец владел процессами мотивирования покупателя и его покупательским поведением. Владение ключевыми элементами акта покупки должно позволить продавцу

принимать решение, в наибольшей степени соответствующее частному случаю каждого клиента (заказчика).

Примечание — ВНИМАНИЕ! Продажа без налогов и сборов нуждается в оформлении пакета документов, подлежащего особой регламентации. Рекомендуется, чтобы специалист информировал клиента (заказчика) о своей способности отвечать таким особым условиям продажи.

### 6.3 Презентация предлагаемого товара и/или услуги

Предлагаемые товар и/или услуга должны быть презентованы клиенту (заказчику) определенным способом и в определенный срок.

Презентация как минимум должна включать для продажи описание товара:

- марку;
- модель;
- вид использования;
- срок действия гарантии данной марки.

Специалист должен обратить внимание клиента (заказчика) на действия административного характера, которые следует осуществлять.

Эти действия должны включать описание услуги для технического обслуживания, по меньшей мере:

- способ, срок и место осуществления работы;
- диагностику;
- стоимость с учетом износа поставляемого товара.

Руководство по техническому обслуживанию в справочном порядке приведено в приложении С.

## 7 Заключение договора

### 7.1 Общие положения

Данный этап может быть выполнен различными способами согласно виду торговли:

- продажа с прилавка: без счетов-заказов, предоплаты (задатков), а при предоставлении дополнительной информации — выдача счета-фактуры или чека;
- продажа: счет-заказ, бланк заказа, наряд-заказ, выдача счета-фактуры;
- продажа под непосредственным контролем государства: подряд на выполнение работ без указания суммы, бланк заказа или наряд-заказ, выдача счета-фактуры.

### 7.2 Счет-заказ

Счет-заказ должен отвечать действующему законодательству и включать следующие пункты:

- предполагаемый период или дату поставки или предоставление в распоряжение;
- возможность ответной реакции в зависимости от времени и расстояния;
- место и способ поставки (на месте или дистанционно);
- подробности обслуживания: углубленное описание продаваемых товаров и/или предоставляемых услуг;
- общие условия продажи;
- возможные особые условия.

Счет-заказ должен быть подписан специалистом и передан клиенту (заказчику) для возможности идентифицировать представителя исполнителя.

### 7.3 Общие условия продажи

Главными разделами, которые должны присутствовать, являются:

- заказ,
- сроки, поставки;
- цена;
- гарантии: условия, сроки и исключения;
- оплата и условия исполнения;
- особое условие о сохранении права собственности за продавцом до уплаты покупной цены;
- кредит;

- юридическая ответственность;
- ответственность клиента (заказчика) и специалиста.

### 7.4 Заказ на поставку/наряд-заказ

Для того чтобы счет-заказ стал заказом на поставку или нарядом-заказом, на нем должна быть рукописная отметка «Согласовано», а клиент (заказчик) должен поставить свою подпись и дату. Один экземпляр должен быть выдан клиенту (заказчику) и являться основой для предоплаты, если таковая предусмотрена.

Согласно действующим законам, нормам и правилам общие условия продажи должны быть напечатаны на обороте. Специалист должен проинформировать клиента (заказчика) об условиях оплаты и о возмещении ущерба в случае просрочки.

В том случае, когда счет-заказ не является заказом на поставку/нарядом-заказом, вся информация, содержащаяся в счете-заказе — с дополнениями и изменениями, внесенными по взаимному согласию сторон, — должна быть размещена в заказе на поставку/наряде-заказе с должным образом поставленной датой и подписями сторон.

Когда клиент (заказчик) оставляет имущество, должно быть выдано извещение о помещении на хранение, подписанное обеими сторонами.

*Настоятельно рекомендуется составить акт общего осмотра имущества, оставляемого клиентом (заказчиком) на хранение, или сделать фотографии и выдвинуть особые условия.*

Из этой статьи должны быть исключены сдача под охрану и зимнее хранение.

## 8 Оказание услуги

Специалист должен оказать указанные в договоре услуги в согласованный срок или период.

Он должен убедиться в том, что располагает инструментами, изделиями и материалами, необходимыми для оказания услуги, а также квалифицированным персоналом. Он должен контролировать управление запасами.

### 8.1 Контроль выполнения заказа

Специалист должен обеспечить контроль выполнения заказа и хранить все необходимые документы [переписку с клиентом (заказчиком), возможными субподрядчиками].

Все состоявшиеся контакты с клиентом (заказчиком) (по телефону, почте, факсу, электронной почте) должны быть записаны и сохранены.

Специалист должен извещать клиента (заказчика) о возникающих проблемах и задержках и о вновь назначенных сроках или периодах.

Специалист должен извещать клиента (заказчика) о готовности заказа.

### 8.2 Контроль за поставщиками и субподрядчиками

Специалист должен убедиться в качестве и компетенции поставщиков и субподрядчиков. Он также должен контролировать ход отношений: контакты, прослеживание обменов (накладные, переписка, претензии).

Специалист должен быть убежден в том, что он располагает всей информацией о монтаже (сборке) и техническом обслуживании от своих поставщиков, а также перечнем запасных частей.

### 8.3 Поставка (выдача товара)

Это требование должно применяться только к торговым операциям.

Подтверждение поставки (выдачи) товара должно быть подписано клиентом (заказчиком) или его представителем, подтверждающим поставку (выдачу). Подтверждением поставки может быть товарно-транспортная накладная или оплаченный счет-фактура с надписью «Получено» и подписью.

Специалист должен передать клиенту (заказчику) следующие документы:

- подписанную квитанцию о доставке (товарно-транспортную накладную) или накладную;
- инструкцию по использованию;
- документацию изготовителя;
- гарантийный талон, если предусмотрено изготовителем;
- специальный инструмент по необходимости;

- сервисную книжку, если требуется регламентом;
- паспорта безопасности при необходимости;
- нормативные правовые документы, действующие на момент продажи.

Необходимо также информировать о рисках и опасностях, которыми может сопровождаться использование поставляемого изделия.

### 8.4 Успешное завершение работ

Это требование следует применять только для технического обслуживания и ремонта.

Специалист должен проводить необходимые испытания для проверки операций технического обслуживания и ремонта.

Специалист должен выдать клиенту (заказчику) документ о завершении работ, в котором перечислены:

- подробное описание выполненных работ;
- наименование замененных деталей, если таковое имело место;
- паспорт безопасности, гарантийный паспорт и сервисная книжка, при наличии вновь поставленные детали.

*Рекомендуется передать клиенту (заказчику) замененные детали или фотографии, иллюстрирующие ход производства работ.*

Таким документом может быть оплаченный или подписанный счет-фактура, сопровожденный надписью «Получено».

### 8.5 Оформление накладных

Накладная (счет-фактура), соответствующая счету-заказу/наряду-заказу, представляется клиенту (заказчику), который оплачивает ее согласно условиям, изначально предусмотренным условиям оплаты.

Специалист должен предусмотреть особые условия для сохранения права собственности за продавцом до уплаты покупной цены.

### 8.6 Гарантии

Специалист должен разъяснить клиенту (заказчику) условия гарантии и особые исключения по поставляемому имуществу или оказываемой услуге.

*Рекомендуется представлять их на накладной (счете-фактуре).*

## 9 Оценка удовлетворенности клиента (заказчика)

Специалист должен располагать картотекой клиентов (заказчиков).

Специалист должен оценивать удовлетворенность клиентов (заказчиков) различными средствами: выслушивание персонала, ящик для предложений, опросы клиентов (заказчиков), оценочный лист клиентов (заказчиков) (см. образец в приложении В).

Любая претензия, полученная любым способом: по почте, телефону, факсу или электронной почте, должна быть зарегистрирована. Ответ должен быть дан на каждую претензию.

Любое выявленное крупное нарушение работы должно быть зарегистрировано.

Результаты оценки удовлетворенности, претензии и выявленные крупные нарушения работы должны быть проанализированы, а затем приняты требуемые меры по улучшению.

## 10 Человеческие ресурсы

### 10.1 Управление компетенциями персонала

Именно на персонале, его компетентности и мотивации должно быть основано качество обслуживания специалистами в сфере водного спорта, а кадровая работа должна быть основной функцией. Поэтому следует обращать особое внимание на начальную и последующую профессиональную подготовку всего персонала, накопленный опыт и динамику обмена знаниями и умениями.

Специалист должен знать нормы трудового права и, в частности, знакомить с ними весь персонал.

Специалист должен в основном принимать меры для того, чтобы:

- оценивать потребность в кадрах, задействовать их в соответствии со своими направлениями работы;

- осуществлять подбор персонала в зависимости от его квалификации, опыта и способности соответствовать требованиям, предъявляемым к его должности;
- удостовериться в должном понимании выполняемых заданий, поставленных целей, их влиянии на качество обслуживания;
- периодически оценивать персонал и необходимость его обучения;
- осуществлять необходимые мероприятия по обучению.

### 10.2 Персонал, работающий с клиентом (заказчиком)

Персонал, работающий непосредственно с клиентами (заказчиками), должен пройти обучение по знаниям товаров и услуг, предлагаемых предприятием.

Предприятие должно убедиться в том, что персонал носит специальную униформу, согласно исполняемым обязанностям, и способствует созданию благоприятного имиджа предприятия.

Персонал должен уделять внимание клиенту (заказчику) и начинать с ним общение с момента его прихода. Он должен быть приветлив, в том числе:

- показывать свою расположенность;
- соблюдать порядок прибытия;
- улыбаться, проявлять терпение и вежливость;
- с уважением относиться к клиенту (заказчику);
- уметь улаживать конфликты.

Предпочтение должно быть отдано клиенту (заказчику) по сравнению с решением административных вопросов или ответами на телефонные звонки.

В присутствии клиента (заказчика) персонал не должен вести личных телефонных разговоров, курить, пить, есть или читать.

**Приложение А**
**(справочное)**

## Подтверждение гарантий

**СПРАВКА**

Страховая компания настоящей удостоверяет, что на имя Компании оформлен страховой полис «Профессиональная гражданская ответственность», согласно которому основными гарантиями являются:

| Гарантии | Суммы | Франшиза |
|---|---|---|
| Гражданская ответственность при эксплуатации: | | |
| - телесные повреждения; | | |
| - материальный ущерб; | | |
| - нематериальный ущерб вследствие материального ущерба; | | |
| - нематериальный ущерб | | |
| Гражданская ответственность «После поставки» или «После работ»: | | |
| - телесные повреждения; | | |
| - материальный ущерб: | | |
| - понесенный имуществом, при помощи которого Застрахованный осуществлял свою профессиональную деятельность; | | |
| - прочий материальный ущерб; | | |
| - нематериальный ущерб вследствие материального ущерба; | | |
| - нематериальный ущерб; | | |
| Особые ограничения: | | |
| - материальный ущерб, понесенный доверенным имуществом; | | |
| - кражи, совершенные сотрудниками. | | |
| Гражданская ответственность судоходства | | |

**Приложение В**
**(информационное)**

## Картотека оценки клиента (заказчика)

### В.1 Рекомендации по внедрению анкеты по удовлетворенности клиента (заказчика)

Рекомендуется включать главным образом закрытые вопросы для более упрощенного заполнения опросных листов и облегчения обработки результатов.

Опросный лист должен содержать не менее одного открытого вопроса по каждой теме для сбора пожеланий клиента (заказчика).

Опросный лист может содержать вопросы, требующие односложных ответов (типа «да/нет») или шкалу оценок (например, «очень удовлетворен(а)», «удовлетворен(а)», «в средней степени удовлетворен(а)», «мало удовлетворен(а)/совсем не удовлетворен(а)»).

Специалист должен убедиться в том, что опросный лист полностью заполнен, чтобы использовать результаты и содержать, в частности, один случай «не знаю или не в курсе».

### В.2 Пример опросного листа по удовлетворенности

Карточка оценки, предлагаемая на следующих страницах, может быть передана в запечатанном виде службе приема клиентов (заказчиков) или выслана предприятию по почте.

Специалист вправе включать дополнительные темы, вопросы.

**АНКЕТА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТА (ЗАКАЗЧИКА)**

**Возвращение анкеты, которая предназначена для улучшения качества наших услуг, не является обязательным.**
*Ваши ответы будут подвергнуты компьютерной обработке в соответствии с действующим законодательством.*
**Применяются следующие оценки:**

**1 — крайне неудовлетворительно**
**2 — неудовлетворительно**
**3 — удовлетворительно**
**4 — превосходно**

**В1 — Как Вы узнали о нашем предприятии?**

☐ Из рекламы
☐ Из справочника
☐ Из Интернета
☐ На выставке
☐ По «сарафанному радио»
☐ Иное, пожалуйста, уточните .....

**В2 — Как Вы оцениваете прием?**

| | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| **Прием телефонных звонков** | | | | |
| Время ожидания ответа | | | | |
| Общительность и внимание персонала | | | | |
| Качество полученного ответа | | | | |
| **Прием посетителей** | | | | |
| Время ожидания | | | | |
| Общительность и отношение персонала | | | | |
| Зал ожидания | | | | |
| Качество полученного ответа | | | | |

**В3 — Как Вы оцениваете доступность информации о компании?**

| | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| Телефон и адрес | | | | |
| Указатели помещений | | | | |
| Дни и часы работы | | | | |
| Тарифы | | | | |
| Сроки и условия осуществления работ | | | | |
| Документация о товарах и услугах | | | | |
| Прочее. Просьба уточнить..... | | | | |

**В4 — Как Вы оцениваете оказанную услугу?**

| | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| Соблюдение сметы | | | | |
| Соблюдение заявленных сроков | | | | |
| Соотношение цена/качество | | | | |
| Изменения, возникшие во время оказания услуги | | | | |
| Информация по пользованию поставленным имуществом | | | | |
| Послепродажное обслуживание | | | | |

**В5 — Какие улучшения, по Вашему мнению, могут быть внесены?**

Оцените по степени важности (1 — наименее важно, 10 — наиболее важно)

| | ОЦЕНКА |
|---|---|
| Оформление договорной документации (смета, фактура…) | |
| Сроки, заявленные и соблюденные | |
| Читаемость (разборчивость) сроков и условий осуществления работ | |
| Качество информации по использованию поставленного имущества | |
| Прочее. Просьба уточнить…… | |

**В6 — Оформляли ли Вы рекламацию?**

☐ Да ☐ Нет

**Если да, как Вы оцениваете ответ предприятия?**

| | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| Сроки ответа | | | | |
| Учет Вашего требования | | | | |
| Качество полученного ответа | | | | |

**В7 — При выборе компании, чему Вы больше всего доверяете?**

Оцените по степени важности (1 — наименее важно, 10 — наиболее важно)

| | ОЦЕНКА |
|---|---|
| Прием | |
| Реально оказанная услуга | |
| Соблюдение объявленных сроков | |
| Оформление договорных документов | |
| Компетентность персонала | |
| Гарантии/Страховка | |
| Предоставленная туристская информация | |
| Прочее. Просьба уточнить…… | |

**КТО ВЫ?**

**Место жительства:** .....

**По какому виду услуги Вы обращаетесь в сервисное предприятие?**

☐ Продажа лодки/мотор ☐ Продажа имущества

☐ Ремонт ☐ Зимнее хранение

**Вы являетесь клиентом (заказчиком)**

☐ случайным ☐ постоянным

***Благодарим Вас за то, что уделили время заполнению анкеты.***

**Приложение С**
**(информационное)**

## Оказание помощи клиенту (заказчику) в выборе его потребностей

Данное приложение может быть применено только в торговле.

### С.1 Темы по оказанию помощи клиенту (заказчику) в выборе его потребностей

Чтобы помочь клиенту (заказчику) принять решение, продавец должен раскрыть различные виды сведений:
- потребность — Желания — Средства;
- ограничения — Помехи;
- окружение возможного покупателя;
- вероятная дата покупки, поставки, желаемый срок;
- координаты;
- процесс принятия решения.

### С.2 Использование имущества

Тип движителя:
- парус;
- мотор;
- смешанный.

Размер:

Место использования:
- море (побережье, открытое);
- река;
- озеро.

Частота использования:
- период;
- длительное время.

Количество людей на борту:

Характер использования:
- спокойный;
- интенсивный;
- спортивный.

Практический уровень:
- начинающий;
- опытный;
- эксперт.

Способ и место доставки:

Эксплуатационные ограничения:
- технического свойства;
- материального свойства;
- правового свойства:
- акт о признании государственной принадлежности судна с таможнями, местным управлением таможен;
- декларация о роде судоходства для торгового флота (категории);
- наличие удостоверения на право управления.

### С.3 Выбор имущества и сопутствующих услуг

Опции и принадлежности: дополнительное оборудование и сооружения и сопутствующее обслуживание, прочие услуги, оказываемые субподрядчиками.

### С.4 Финансирование

В собственности, в совместной собственности, оплата из собственных средств, в кредит.
Взято напрокат (финансовая аренда, лизинг).

### С.5 Техническое обслуживание и ремонт

В собственности, в совместной собственности, оплата из собственных средств, в кредит.
Техническое обслуживание.
Зимнее хранение.
Хранение.

### С.6 Покрытие рисков

Страхование:
- специалиста;
- клиента (заказчика).

Поддержка.

Гарантии:
- изготовителя;
- торговые;
- дополнительные по внесению задатка (или залога).

**С.7 Менеджмент**

Прямая или косвенная оценочная стоимость.
Административные процедуры, связанные с ограничениями.
Послепродажное обслуживание:
- детали и трудозатраты;
- с перевозкой/без перевозки;
- с погрузкой-разгрузкой/без погрузки-разгрузки;
- запасные части (сроки передачи в распоряжение).

**С.8 Срок передачи в распоряжение**

Желаемые дата и место доставки.

## Библиография

[1] ISO 9000:2000[1)], *Системы управления качеством. Основные принципы и словарь.*

[1)] Заменен на ISO 9000:2015.

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: услуги по торговле и техническому обслуживанию в сфере водного спорта, оказание услуг, человеческие ресурсы, анкета удовлетворенности клиента (заказчика)

Редактор переиздания *Е.И. Мосур*
Технические редакторы *В.Н. Прусакова, И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Р. Ароян*
Компьютерная верстка *Ю.В. Поповой*

Сдано в набор 13.02.2020. Подписано в печать 06.04.2020. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,33. Уч.-изд. л. 1,75.

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 gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru