ГОСТ Р 50646—94

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

# УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Издание официальное

БЗ 6—93/432

ГОССТАНДАРТ РОССИИ
Москва

gost.e-ecolog.ru

**Т. ОБЩЕТЕХНИЧЕСКИЕ И ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ СТАНДАРТЫ**

**Группа Т02**

**к ГОСТ Р 50646—94 Услуги населению. Термины и определения**

| В каком месте | Напечатано | Должно быть |
|---|---|---|
| Библиографические данные | Группа Н00 | Т02 |

(ИУС № 4 1999 г.)

## Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению»

2 ВНЕСЕН Управлением стандартизации и сертификации в сфере услуг Госстандарта России

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Госстандарта России от 21.02.94 № 34

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

© Издательство стандартов, 1994

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Госстандарта России

## ВВЕДЕНИЕ

Установленные в стандарте термины расположены в систематизированном порядке, отражающем систему понятий данной области знания.

Для каждого понятия установлен один стандартизованный термин.

Заключенная в круглые скобки часть термина может быть опущена при использовании термина в документах по стандартизации.

Приведенные определения можно, при необходимости, изменить, вводя в них производные признаки, раскрывая значения используемых в них терминов, указывая объекты, входящие в объем определяемого понятия. Изменения не должны нарушать объем и содержание понятий, определенных в данном стандарте.

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

# УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ

## Термины и определения

Service for people.
Terms and definitions

Дата введения 1994—07—01

## 1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий стандарт устанавливает термины и определения понятий в области стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере услуг, оказываемых населению.

Термины, установленные настоящим стандартом, обязательны для применения во всех видах документации и литературы (по данной научно-технической отрасли), входящих в сферу работ по стандартизации и/или использующих результаты этих работ.

## 2 ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ

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

Примечание — По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на материальные и социально-культурные

2 материальная услуга: Услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг.

Примечание — Материальная услуга обеспечивает восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам граждан, а также перемещение грузов и людей, создание условий для потребления. В частности, к материальным услугам могут быть отнесены бытовые услуги, связанные с ремонтом и изготовлением изделий, жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, услуги транспорта и т. д.

Издание официальное

3 социально-культурная услуга: Услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя.

Примечание — Социально-культурная услуга обеспечивает поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства. К социально-культурным услугам могут быть отнесены медицинские услуги, услуги культуры, туризма, образования и т. д.

4 сфера обслуживания населения: Совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению.

5 обслуживание: Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

6 исполнитель: Предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услугу потребителю.

7 потребитель: Гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд.

8 предоставление услуги: Деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги.

Примечание — Предоставление услуги можно подразделить на отдельные этапы (обеспечения необходимыми ресурсами, технологический процесс исполнения, контроль, испытание, приемка, оценка, процесс обслуживания).

9 технологический процесс исполнения услуги: Основная часть процесса предоставления услуги, связанная с изменением состояния объекта услуги.

10 заказ на услугу: Договор между потребителем и исполнителем услуги, определяющий юридические, экономические и технические отношения сторон.

11 время обслуживания: Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги.

12 время исполнения услуги: Установленный норматив времени на исполнение услуги.

13 правила обслуживания: Документ, содержащий требования и нормы, регламентирующие порядок и условия обслуживания.

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

## 3 ПОНЯТИЯ В ОБЛАСТИ СТАНДАРТИЗАЦИИ УСЛУГ

15 объект стандартизации: Услуга, производственный процесс оказания услуги, результат услуги, подлежащие стандартизации.

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

17 стандарт на услугу: стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга, с тем чтобы обеспечить соответствие ее назначению.

Примечание — Стандарт на услугу может быть разработан в таких областях как химическая чистка, стирка белья, гостиничное хозяйство, связь, страхование, банковское дело, торговля, услуги транспорта, автосервиса и др.

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

К техническим документам относят технические условия, технологические регламенты (карты), технические описания, инструкции, альбомы направляющей коллекции мод, чертежи, эскизы.

19 технологический регламент на услугу: Документ, содержащий требования к технологическому процессу исполнения услуги.

20 техническое описание на услугу: Документ, разрабатываемый на услугу по изготовлению изделия по индивидуальным заказам в соответствии с утвержденным образцом-моделью.

## 4 ПОНЯТИЯ В ОБЛАСТИ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ

21 система сертификации услуг: Система, располагающая собственными правилами процедуры и управления для проведения сертификации соответствия услуг.

22 система сертификации группы однородных услуг: Система сертификации, относящаяся к услугам, для которых применяются одни и те же конкретные стандарты и правила и та же самая процедура.

23 орган по сертификации услуг: Орган, проводящий сертификацию услуг.

24 аккредитация органа по сертификации услуг: Поцедура, посредством которой уполномоченный орган официально признает правомочность органа по сертификации услуг выполнять конкретные работы.

25 сертификация услуг: Деятельность по подтверждению соответствия услуг установленным в стандартах требованиям.

26 объект сертификации в сфере услуг: Услуга, результат услуги, процесс предоставления услуги, подлежащие сертификации.

27 сертифицируемая услуга: Услуга, предусмотренная к сертификации.

28 сертифицированная услуга: Услуга, прошедшая сертификацию.

29 знак соответствия: Зарегистрированный в установленном порядке знак, которым по правилам, установленным в данной

системе сертификации, подтверждается соответствие маркированной им услуги установленным в стандартах требованиям.

## 5 ПОНЯТИЯ В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ

30 качество услуги: Совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

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

32 свойство услуги (обслуживания): Объективная особенность услуги (обслуживания), которая проявляется при ее оказании и потреблении (его осуществлении).

33 показатель качества услуги (обслуживания): Количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество.

34 уровень качества услуги (обслуживания): Относительная характеристика качества услуги (обслуживания), основанная на сравнении фактических значений показателей ее (его) качества с нормативными значениями этих показателей.

35 контроль качества услуги (обслуживания): Совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценки одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания) и сравнения полученных результатов с установленными требованиями.

36 система качества услуг: Совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством услуг.

## АЛФАВИТНЫЙ УКАЗАТЕЛЬ ТЕРМИНОВ


| | |
|---|---|
| Аккредитация органа по сертификации услуг | 24 |
| Время исполнения услуги | 12 |
| Время обслуживания | 11 |
| Группа однородных услуг | 16 |
| Документ на услугу технический | 18 |
| Заказ на услугу | 10 |
| Знак соответствия | 29 |
| Исполнитель | 6 |
| Качество обслуживания | 31 |
| Качество услуги | 30 |
| Контроль качества услуги (обслуживания) | 35 |
| Обслуживание | 5 |
| Объект сертификации в сфере услуг | 26 |
| Объект стандартизации | 15 |
| Описание на услугу техническое | 20 |
| Орган по сертификации услуг | 23 |
| Показатель качества услуги (обслуживания) | 33 |
| Потребитель | 7 |
| Правила обслуживания | 13 |
| Предоставление услуги | 8 |
| Процесс исполнения услуги технологический | 9 |
| Регламент на услугу технологический | 19 |
| Свойство услуги (обслуживания) | 32 |
| Сертификация услуг | 25 |
| Система качества услуг | 36 |
| Система сертификации услуг | 21 |
| Система сертификации группы однородных услуг | 22 |
| Стандарт на услугу | 17 |
| Сфера обслуживания населения | 4 |
| Уровень качества услуги (обслуживания) | 34 |
| Условия обслуживания | 14 |
| Услуга | 1 |
| Услуга материальная | 2 |
| Услуга нематериальная | 3 |
| Услуга сертифицированная | 28 |
| Услуга сертифицируемая | 27 |

УДК 001.4:64.024.3:006.354 Группа Н00

Ключевые слова: общественное питание, термины и определения

ОКСТУ 010131

Редактор Р. Г. Говердовская
Технический редактор В. Н. Прусакова
Корректор В. С. Черная

Сдано в набор 14.03.94. Подп. в печ. 15.04.94. Усл. печ. л. 0,58. Усл. кр.-отт. 0,58. Уч.-изд. л. 0,70. Тир. 460 экз. С 1221.

Ордена «Знак Почета» Издательство стандартов, 107076, Москва, Колодезный пер., 14
Тип. «Московский печатник», Москва, Лялин пер., 6. Зак. 89

gost.e-ecolog.ru