ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 57856— 2017

Услуги торговли

НОМЕНКЛАТУРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УСЛУГ ТОРГОВЛИ. МЕТОДЫ ОЦЕНКИ И КОНТРОЛЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2018

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (АО «ВНИИС») с участием организаций — членов Ассоциации компаний розничной торговли (АКОРТ)

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 31 октября 2017 г. № 1564-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Август 2018 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, 2018

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. МЕТОДЫ ОЦЕНКИ И КОНТРОЛЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Services of trade. Range of quality indicators of trade services. Methods of evaluation and monitoring of indicators

Дата введения — 2018—06—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к применению методов оценки и контроля показателей качества услуг торговли и порядок выбора методов оценки и контроля торговыми организациями и их объединениями, а также индивидуальными предпринимателями.

Стандарт распространяется на процедуру оценки и контроля показателей качества услуг торговли, оказываемых торговыми организациями независимо от их организационно-правовой формы и индивидуальными предпринимателями.

Стандарт может быть использован для оценки систем менеджмента качества в торговых организациях, при разработке стандартов организаций на оказание услуг торговли, при добровольном подтверждении соответствия услуг торговли и добровольной сертификации систем менеджмента качества услуг торговли, а также в условиях выполнения договорных обязательств торговыми организациями.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 51303 Торговля. Термины и определения

ГОСТ Р 51304—2009 Услуги торговли. Общие требования

ГОСТ Р 51305 Услуги торговли. Требования к персоналу

ГОСТ Р 52113 Услуги населению. Номенклатура показателей качества

ГОСТ Р 55812—2013 Услуги торговли. Номенклатура показателей качества услуг торговли

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. 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.

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 51303, ГОСТ 51304, ГОСТ Р 55812, а также следующие термины с соответствующими определениями:

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

3.2 **метод оценки показателей качества услуг торговли:** Последовательность процедур, позволяющая на основе существенной для данного метода информации определить показатели качества услуги торговли.

Примечание — Торговая организация вправе самостоятельно определять конкретные методы оценки. К основным методам оценки услуг торговли относятся: экспертный, органолептический, инструментальный, аналитический, социологический, тестирование сотрудников.

3.3 **контроль показателей качества услуг торговли:** Система мер по определению значений показателей качества услуги торговли и сравнению полученных результатов с установленными требованиями.

3.4 **метод контроля качества услуги торговли:** Совокупность правил, принципов, средств, позволяющих контролировать качество услуг торговли.

4 Общие требования к организации процедуры оценки и контроля показателей качества услуг торговли

4.1 Оценку и контроль показателей качества услуг торговли следует планировать и проводить с учетом вида торговых организаций, типов и форматов торговых предприятий, специфики и значимости различных видов деятельности в торговой организации.

Оценку и контроль показателей качества услуг торговли следует проводить в соответствии с документально оформленными процедурами.

4.2 К принципам организации процедур оценки и контроля показателей услуг торговли относят следующие принципы:

- независимости;
- объективности и прозрачности;
- конфиденциальности;
- профессионального поведения;
- комплексности;
- достаточности контрольных мероприятий и действий;
- регулярности;
- однозначного восприятия сотрудниками стандартов и требований;
- документального оформления процедур;
- постоянного улучшения.

4.3 Информация, необходимая для проведения оценки и контроля показателей качества услуг торговли, включает следующие сведения:

- о деятельности торговой организации, включая информацию о виде и способе торговли, месторасположении и материально-технической базе торгового объекта, виде, типе и формате торгового предприятия, руководителях торговой организации, основных показателях работы торговой организации, не составляющих коммерческую тайну, и др.;
- об оказываемых услугах торговли, их видах и содержании;
- о формах обслуживания покупателей (клиентов), санитарно-эпидемиологических и эргономических условиях обслуживания, этике обслуживания и возможности получения дополнительных услуг, включая результаты опросов и анкетирования и т.д.;
- о рекламно-информационном сопровождении услуг торговли;
- об уровне квалификации сотрудников торговой организации, текучести кадров;
- о социологических обследованиях, сведениях обществ защиты прав потребителей, средств массовой информации и т.д.

4.4 Этапы проведения оценки и контроля устанавливаются торговой организацией самостоятельно.

4.4.1 Система оценки и контроля показателей качества услуг торговли может включать следующие этапы:

- планирование проведения оценки и контроля;
- непосредственное осуществление оценки показателей качества услуг торговли с оформлением результатов контроля;
- выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

4.4.2 Этап планирования оценки и контроля включает в себя проведение подготовительной работы, в том числе:

- определение цели проведения оценки показателей качества услуг торговли;
- определение групп и подгрупп показателей качества услуг торговли, в соответствии с ГОСТ Р 52113, ГОСТ 55812, а также требованиями, установленными законодательством Российской Федерации [1] и правилами продажи товаров отдельных видов [2];
- выбор методов проведения оценки показателей качества услуг торговли с учетом ГОСТ 55812;
- разработку плана проведения оценки и контроля показателей качества услуг торговли;
- определение объема необходимой информации и ресурсов для проведения исследования;
- определение периодичности проведения контроля показателей качества услуг торговли.

4.4.3 Этап непосредственного осуществления оценки показателей качества услуг торговли и оформление результатов контроля включает:

- оценку факторов, определяющих уровень качества услуг торговли;
- определение и оценку единичных частных показателей качества услуг торговли;
- расчет и оценку обобщенных показателей качества услуг торговли;
- документальное оформление результатов контроля.

4.4.4 Этап по выработке и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков включает в себя:

- доведение до сведения персонала, ответственного за участок работы, в отношении которого проводилась оценка, информации об итогах проведенной оценки показателей качества услуг торговли;
- разработку конкретных мероприятий по устранению выявленных недостатков;
- разработку мероприятий по совершенствованию процесса оказания услуг торговли;
- разработку программы реализации мероприятий по совершенствованию процесса оказания услуг торговли;
- мониторинг реализации предложенной программы.

4.5 К факторам, влияющим на выбор методов оценки и контроля показателей качества услуг торговли, относят:

- условия размещения торговой организации (торгового объекта);
- способы торговли;
- вид и тип торгового объекта, его материально-техническую оснащенность;
- уровень квалификации работников;
- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует торговая организация;
- наличие собственной системы контроля показателей качества услуг торговли;
- степень достаточности и полноты внутренних стандартов торгового обслуживания.

5 Характеристика методов оценки и контроля показателей качества услуг торговли

5.1 Основные методы оценки и контроля качества показателей услуг торговли, рекомендуемое подтверждение соответствия качества услуг торговли, а также группы и подгруппы показателей качества услуг приведены в ГОСТ 55812—2013, приложение А, таблица А.1.

5.2 Методы оценки и контроля значений показателей услуг торговли классифицируют по следующим признакам:

- целям применения;
- способам получения информации;
- источникам получения информации;
- используемому инструментарию получения и обработки информации.

5.3 По целям применения методы оценки и контроля качества услуг торговли подразделяют на:

- определение соответствия качества услуг торговли требованиям нормативных документов и/или внутренних стандартов торговых организаций (торговых сетей, объединений торговых организаций, саморегулируемых организаций и др.);
- определение соответствия качества услуг торговли ожиданиям потребителей;
- установление факторов, влияющих на достижение минимального или оптимального (требуемого) уровня качества услуг торговли;
- проведение рейтинговой оценки выполнения одинаковых услуг торговли различными торговыми организациями и торговыми объектами, в том числе торговых объектов одной торговой сети.

5.4 По способам получения информации методы оценки и контроля значений показателей услуг торговли подразделяют на:

- органолептические (сенсорные),
- инструментальные,
- регистрационные,
- аналитические.

5.4.1 Органолептический (сенсорный) метод представляет собой метод оценки, при котором первичная информация о показателях качества услуг торговли воспринимается органами чувств (зрения, осязания, обоняния, вкуса и слуха) экспертов и/или специалистов, то есть лиц, проводящих оценку.

Примечание — Результат оценки может носить качественный (альтернативная или градационная оценка) или количественный характер (балльная оценка).

5.4.2 Инструментальный метод — метод оценки, при котором определение показателей качества услуг торговли проводится с помощью разнообразных средств измерения, являющихся средствами контроля.

5.4.3 Регистрационный метод — метод оценки качества услуг торговли, осуществляемый на основе наблюдения за деятельностью торгового объекта с последующей регистрацией и подсчетом числа определенных событий, предметов и затрат.

5.4.4 Аналитический метод — метод оценки, основанный на сравнении фактических данных о показателях качества услуг торговли с нормами и требованиями, установленными нормативными и техническими документами.

Примечание — Применение аналитического метода предусматривает также анализ документации, в том числе договоров, актов проверок, журналов контроля и учета заявок, актов сдачи-приемки работ и т.п.

5.5 По источникам получения информации методы оценки и контроля показателей торговли подразделяют на экспертные и социологические.

5.5.1 Экспертный метод представляет собой метод оценки, предполагающий оценку показателей качества услуг торговли специалистом или группой специалистов, компетентных в решении поставленных перед ними задач, в том числе руководителей, менеджеров торговых организаций.

Примечание — Эксперты формируют мнение (суждение) и выставляют качественные и/или количественные оценки, осуществляют оценку показателей качества услуг торговли, анализ измерений показателей и условий оказания услуг торговли (микроклимата, уровней шума, освещенности, вентилируемости, запыленности, температуры и т.п.).

5.5.2 Социологический метод представляет собой метод оценки, включающий совокупность приемов конкретных социологических исследований, направленных на сбор и анализ эмпирических данных, позволяющих определить показатели качества услуг торговли.

Примечание — К социологическим исследованиям относят анкетирование, опрос, учет записей в книге отзывов и предложений, учет Интернет-отзывов с последующим анализом полученных данных.

5.6 По используемому инструментарию получения и обработки информации различают автоматизированный, механизированный и ручной методы оценки и контроля.

5.6.1 Автоматизированный метод представляет собой определение и последующую обработку показателей качества услуг торговли с применением различного рода переносного или стационарно установленного оборудования, позволяющего автоматически фиксировать, подсчитывать и сохранять данные о показателях качества услуг торговли.

5.6.2 Механизированный метод представляет собой определение показателей и обработку показателей качества услуг торговли частично с применением средств технологического оснащения.

5.6.3 Ручной метод — это определение и последующая обработка показателей качества услуг торговли без применения средств технологического оснащения.

5.7 Технологический контроль показателей качества услуг торговли включает в себя входной и операционный контроль.

5.7.1 Входной контроль — это контроль безопасности услуг торговли для жизни, здоровья и имущества потребителей, контроль эргономичности услуг торговли с целью дальнейшей организации торгово-технологического процесса.

5.7.2 Операционный контроль — это контроль показателей качества услуг торговли в процессе реализации (продажи) товаров и оказания дополнительных услуг.

Примечание — Виды услуг торговли устанавливаются в соответствии с разделом 4 ГОСТ 51304—2009.

5.8 Применяемость методов оценки и контроля показателей качества услуг торговли приведена в приложении А.1.

6 Показатели, характеризующие общие критерии оценки и контроля показателей качества услуг торговли

6.1 Предусмотрен расчет индивидуальных и комплексных показателей качества услуг торговли. Номенклатура показателей качества услуг торговли приведена в ГОСТ Р 55812—2013, приложение А, таблица А.1.

6.2 Для определения комплексного показателя применяют методы: квалиметрии и выбора определяющего показателя.

6.2.1 Метод квалиметрии представляет собой метод с использованием взвешенного суммирования единичных показателей и определением «весомости» показателей экспертным путем (см. приложение Б таблица Б.1).

6.2.2 При применении метода выбора определяющего показателя, соответствие которого установленным требованиям является основным условием признания услуги качественной, небольшие отклонения значений других показателей признаются несущественными. За определяющий показатель рекомендуется принимать безопасность услуги торговли для жизни, здоровья и имущества потребителей.

6.3 Шкала измерения показателей качества услуг торговли выбирается торговой организацией самостоятельно с учетом цели проведения оценки и контроля показателей качества услуг торговли и выбранных методов оценки.

7 Требования к персоналу

В торговых предприятиях оценку и контроль показателей услуг торговли осуществляет административный персонал, менеджеры по качеству (товароведы) или другой подготовленный квалифицированный персонал, соответствующий требованиям ГОСТ Р 51305.

К проведению оценки и контроля услуг торговли могут привлекаться независимые эксперты в сфере торговли.

8 Документы по результатам оценки и контроля показателей качества услуг торговли

8.1 Результаты проверок при осуществлении операционного контроля следует оформлять документально и доводить до сведения персонала, ответственного за участок работы, в отношении которого проводилась оценка.

8.2 Наименования рекомендуемых документов, которые могут быть использованы для подтверждения соответствия качества услуг торговли, представлены в ГОСТ 55812—2013, приложение А, таблица А.1.

Приложение А
(рекомендуемое)

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

Подгруппа показателей качества услуг	Применяемость метода контроля							
	Экспертный	Органолептический	Инструментальный	Аналитический	Социологический	Тестирование сотрудников	Входной контроль	Операционный контроль
1 Безопасность услуги для жизни, здоровья и имущества потребителей								
1.1 Безопасность товаров, включая санитарно-эпидемиологические требования, гигиенические и ветеринарные	+	+	+	–	–	–	+	+
1.2 Назначение и безопасность упаковки	–	+	+	–	–	–	+	–
1.3 Безопасность машин и/или оборудования, используемого в процессе производства (изготовления), хранения, транспортирования, эксплуатации и утилизации	–	–	–	+	–	–	+	–
1.4 Безопасность транспортных средств	–	–	–	+	–	–	+	–
1.5 Безопасность обслуживающего персонала	+	–	–	+	–	–	+	+
1.6 Санитарно-эпидемиологические требования к размещению торгового предприятия, водоснабжению и канализации, вентиляции, кондиционированию, отоплению	+	–	–	+	–	–	+	–
1.7 Пожарная безопасность объекта защиты, в том числе зданий и сооружений	+	–	–	+	–	–	+	–
1.8 Сохранность имущества потребителей	+	–	–	+	–	–	–	+
1.9 Метрологическое обеспечение	+	–	–	+	–	–	+	–
2 Охрана окружающей среды (экологическая безопасность)								
2.1 Охрана окружающей среды: организация сбора, вывоза и утилизации бытовых отходов, люминесцентных ламп и прочих отходов	+	+	–	+	–	–	+	+
3 Назначение услуги								
3.1 Функциональная пригодность	+	+	–	+	+	–	+	+
3.2 Квалификация персонала	+	–	–	+	–	+	+	+

Продолжение таблицы А.1

Подгруппа показателей качества услуг	Применяемость метода контроля							
	Экспертный	Органолептический	Инструментальный	Аналитический	Социологический	Тестирование сотрудников	Входной контроль	Операционный контроль
3.3 Социальное назначение (адресность предоставления) услуги	+	–	–	–	+	–	+	+
3.4 Информативность, включая наличие необходимой достоверной информации об услугах и товарах, номенклатуре услуг и ассортименте товаров, исполнителе услуг, о правилах и условиях оказания услуг, в том числе о правилах продажи товаров и правах покупателей	+	–	–	+	–	–	+	+
3.5 Наличие и правильность оформления ценников на товары. Правильность оформления кассового/товарного чеков в том случае, если такие требования установлены законодательством	+	–	–	+	–	–	+	–
3.6 Наличие необходимой и достоверной информации о товарах и их изготовителях, обеспечивающей возможность правильного выбора товаров	–	–	–	+	–	–	+	–
3.7 Наличие и содержание информации для покупателей, в том числе о правилах торговли, установленных в торговом предприятии	–	–	–	+	–	–	+	–
4 Эргономичность								
4.1 Гигиенические показатели к уровню освещенности, вентилируемости, запыленности, шума, температуры в торговом зале, к персоналу, к содержанию помещений, рабочих мест, оборудования и т. п.	–	–	+	+	–	–	+	+
4.2 Комфортность и удобство покупателей, включая удобное размещение товаров (выкладку) в торговых залах, входов, выходов секций, оборудования, мебели, наличие лифтов, эскалаторов, тервалаторов и др.	+	–	–	+	–	–	+	–
5 Этичность								
5.1 Этика поведения обслуживающего персонала: вежливость, тактичность, доступность персонала для покупателей	–	–	–	–	+	–	–	+
6 Эстетичность								
6.1 Эстетичность услуг торговли, включая: стилевое единство; целостность композиции и художественной выразительности; гармоничность дизайна, в том числе для архитектурно-планировочных решений помещений и интерьера предприятия торговли; оформления фасада здания, вывески, рекламных материалов, фирменных знаков и указателей, оформления витрин, выкладки товаров, организации рабочих мест и оформления внешнего вида персонала, наличие фирменного стиля у торгового предприятия	+	–	–	–	–	–	+	–

Окончание таблицы А.1

Подгруппа показателей качества услуг	Применяемость метода контроля							
	Экспертный	Органолептический	Инструментальный	Аналитический	Социологический	Тестирование сотрудников	Входной контроль	Операционный контроль
7 Технологичность								
7.1 Состав, назначение и площадь помещений Оснащенность предприятия торгово-технологическим и механическим оборудованием, в том числе стеллажами, поддонами, контейнерами и др.	+	–	–	+	–	–	+	–
7.2 Демонстрация в действии новых товаров, прием предварительных заказов на товары, подгонка и мелкая переделка товаров (одежды), раскрой тканей и т. п.	+	–	–	–	–	–	–	+
7.3 Организация послепродажного обслуживания товаров, в том числе проведение работ по подключению, наладке товаров, услуги по сборке и установке и пр.	+	–	–	–	–	–	–	+
8 Профессиональный уровень персонала								
8.1 Уровень профессиональной подготовки и квалификации персонала: - образование персонала; - квалификация работников; - периодичность повышения квалификации и/или аттестации; - квалификация руководящего персонала, способность к руководству; - уровень подготовки, необходимый для выполнения трудовых функций в соответствии с законодательством в области профессиональных стандартов	–	–	–	+	–	+	+	–

Приложение Б
(рекомендуемое)

Таблица Б.1 — Пример определения «весомости» показателей при применении метода квалиметрии с использованием взвешенного суммирования единичных показателей

Наименование показателя	Весовой коэффициент
Безопасность услуги для жизни, здоровья и имущества потребителей	0,2
Охрана окружающей среды (экологическая безопасность)	0,1
Назначение услуги	0,4
Эргономичность	0,05
Этичность	0,05
Эстетичность	0,05
Технологичность	0,1
Профессиональный уровень персонала	0,05

Примечание — Весовой коэффициент определяется экспертным методом и может быть изменен в зависимости от цели оценки и типа торгового объекта.

Библиография

[1] Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

[2] Постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»

УДК 641.5:006.354 ОКС 01.020 03.080.99

Ключевые слова: услуги торговли, показатели качества, методы оценки и контроля

Редактор *Е.В. Лукьянова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *О.В. Лазарева*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 27.07.2018. Подписано в печать 07.08.2018. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,28. Тираж 4 экз. Зак. 802.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123001 Москва, Гранатный пер., 4.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru