ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 57488— 2017

УСЛУГИ ДЛЯ БИЗНЕСА

Классификация и общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2017

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (АО «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 7 июня 2017 г. № 499-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*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, 2017

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 ДЛЯ БИЗНЕСА

Классификация и общие требования

Services for business. Classification and general requirements

Дата введения — 2017—10—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает классификацию и общие требования к услугам для бизнеса различных видов.

Настоящий стандарт распространяется на услуги юридических лиц различных организационно-правовых форм и индивидуальных предпринимателей, занятых предпринимательской деятельностью в сфере услуг.

Положения настоящего стандарта не распространяются на услуги для бизнеса, оказываемые физическими лицами.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р ИСО 9004—2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества

ГОСТ Р ИСО 10001 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организации

ГОСТ Р ИСО 10002—2007 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителей. Руководство по управлению претензиями в организациях

ГОСТ Р ИСО 26000 Руководство по социальной ответственности

ГОСТ Р 66.0.01 Оценка опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности. Национальная система стандартов. Общие положения, требования и руководящие принципы

ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 52113 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг

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.

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **услуги для бизнеса:** Услуги организаций и индивидуальных предпринимателей, занятых деятельностью в сфере услуг, предоставляемые для других организаций и индивидуальных предпринимателей.

3.2 **исполнитель услуг для бизнеса:** Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие, предлагающие или имеющие намерение оказать услуги для бизнеса потребителю.

3.3 **потребитель услуг для бизнеса:** Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, получающие, заказывающие или имеющие намерение получить или заказать услуги для осуществления предпринимательской деятельности.

3.4 **договор оказания [предоставления] услуг:** Документально оформленное соглашение между потребителем и исполнителем услуг, определяющее юридические, экономические и технические отношения сторон.

3.5

среда организации: Сочетание внутренних и внешних факторов и условий, способных повлиять на достижение целей организации и ее поведение в отношении заинтересованных сторон.

[ГОСТ Р ИСО 9004—2010, пункт 3.2]

3.6

удовлетворенность потребителя: Восприятие потребителем степени выполнения его требований.

[ГОСТ Р ИСО 10002—2007, пункт 3.4]

3.7 **качество услуги:** Совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

3.8 **показатель качества услуги:** Количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности потребителя.

3.9 **уровень качества услуги:** Относительная характеристика качества услуги, основанная на сравнении фактических значений показателей ее качества с нормативными значениями этих показателей.

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

3.11

менеджмент услуг: Деятельность, направленная на выполнение требований потребителей услуг.

[ГОСТ Р ИСО/МЭК 2000-1—2010, пункт 2.14]

4 Классификация услуг для бизнеса

4.1 Услуги являются результатом труда субъектов предпринимательской деятельности непроизводственных отраслей, оказываются другим организациям и индивидуальным предпринимателям и представляют собой отдельный сегмент рынка взаимодействия в сфере услуг — «business to business» (b2b).

На практике услуги для бизнеса обозначают как профессиональные или деловые услуги. Профессиональные услуги вносят существенный вклад в формирование эффективной структуры бизнеса.

4.2 Услуги для бизнеса классифицируют на следующие группы:

- технические услуги;
- специализированные услуги;
- распределительные услуги;
- услуги, сопровождающие производство продукции (товаров) определенных видов;
- вспомогательные услуги по ведению бизнеса.

Предлагаемая классификация профессиональных услуг является условной и зависит от вида оказываемых услуг.

4.3 Основной перечень видов услуг для бизнеса по вышеперечисленным группам представлен в таблице 1.

Таблица 1 — Классификация видов услуг для бизнеса

Группа профессиональных услуг	Перечень видов услуг для бизнеса
Технические услуги	Услуги проектирования, инженерно-конструкторские и архитектурные услуги, строительные работы (услуги), транспортные услуги, услуги технического консалтинга, услуги связи, в т. ч. телекоммуникационные услуги
Специализированные услуги	Услуги бухгалтерского учета, услуги банковские, финансовые, аудиторские, страховые, юридические, консалтинговые, маркетинговые (услуги рекламы и по связям с общественностью), риэлторские услуги (услуги по разработке и внедрению продуктов информационных технологий, услуги в области исследований и анализа, услуги по экспертизе
Распределительные услуги	Услуги логистики и транспортирования, в т. ч. курьерские, услуги торговли, услуги агентские
Услуги, сопровождающие производство продукции (товаров) определенных видов	Техническое обслуживание и ремонт оборудования, приборов, аппаратуры, машин, транспортных средств, установка, экспертиза и диагностика, технические испытания
Вспомогательные услуги по ведению бизнеса	Услуги по аренде и лизингу, услуги по набору персонала, охранные услуги, услуги консалтинга, услуги по уборке и содержанию зданий и территорий, услуги по организации питания персонала, услуги по перевозкам персонала, услуги по социальному обслуживанию персонала (обеспечение медицинскими услугами, предоставление спортивных, образовательных услуг, организация снабжения, организация отдыха, рекреационные услуги), издательские и полиграфические услуги, услуги конгрессной и выставочно-ярмарочной деятельности

4.4 Выбор наименований услуг для бизнеса по видам экономической деятельности осуществляется в соответствии с потребностями организаций в соответствии с Общероссийским классификатором [1].

4.5 Конкретные виды услуг для бизнеса могут быть отнесены к различным группам профессиональных услуг в зависимости от характера основной деятельности исполнителя.

5 Общие требования

5.1 Исполнители услуг для бизнеса должны осуществлять свою деятельность в соответствии с требованиями действующего в Российской Федерации законодательства, нормативных правовых документов, регулирующих конкретную сферу услуг.

5.2 Потребители услуг для бизнеса выбирают исполнителей услуг и заключают с ними договоры оказания (предоставления) услуг. При оказании услуг, требующих по законодательству наличия разрешений (допусков) или лицензий, претендент на предоставление таких услуг обязан иметь соответствующие документы.

Предоставление услуг для бизнеса предусматривает необходимость четкого соблюдения сторонами условий договора, должное юридическое оформление договорных отношений в соответствии с действующим законодательством.

Примечание — Исполнитель услуг может поручить выполнение отдельных работ и операций сторонней организации, имеющей в своем составе квалифицированных специалистов и необходимые ресурсы, при этом ответственность за результаты оказания услуг в целом несет исполнитель услуг.

5.3 Услуги для бизнеса, предоставляемые субъектами предпринимательской деятельности, находятся в сфере государственного регулирования в рамках Федерального закона [2].

5.4 Услуги для бизнеса должны соответствовать следующим требованиям: функционального соответствия, информативности, гибкости, безопасности и социальной ответственности.

5.4.1 Требование функционального соответствия включает в себя соблюдение точности, назначения и своевременности оказания услуг с учетом режима работы потребителя услуг; соответствие персонала функциональному назначению, квалификационным требованиям, соблюдение деловой этики.

5.4.2 Требование информативности предусматривает наличие необходимой полной и достоверной информации об услугах, оказываемых бизнесу, исполнителях услуг, правилах и условиях оказания услуг, а также о результатах и последствиях оказания услуг, правах потребителей услуг в период оказания услуг и по истечении этого периода. Исполнителю услуг рекомендуется иметь собственный сайт с доменным именем в сети Интернет. Исполнители услуг должны обеспечить, чтобы информация, связанная с оказанием услуг, была точной, доступной для проверки, не вводила в заблуждение и не противоречила действующему законодательству.

5.4.3 Требование гибкости характеризует способность исполнителя к оперативному реагированию на изменения условий и требований к оказанию услуг, а также изменение среды организации в соответствии с ожиданиями потребителей услуг.

5.4.4 При оказании услуг исполнители услуг должны поддерживать ориентацию на реальные потребности субъектов малого и среднего предпринимательства и обеспечивать:

- безопасность жизни и здоровья представителей потребителя услуг;
- безопасность имущества потребителей услуг;
- безопасность информации, используемой в процессе оказания услуг;
- стабильность и предсказуемость процессов оказания профессиональных услуг.

Исполнителям услуг следует оказывать услуги с соблюдением требований экологического законодательства, минимизировав потенциальные вредные воздействия на окружающую среду в процессе оказания услуг.

5.4.5 Субъекты предпринимательской деятельности, предоставляющие услуги бизнесу, должны нести социальную ответственность за результаты и последствия своей деятельности с учетом положений ГОСТ Р ИСО 26000.

5.5 Исполнителю услуг для бизнеса рекомендуется разработать, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии документально оформленную систему менеджмента качества, обеспечивающую соответствие предоставляемых услуг установленным требованиям. В основу разработки системы должны быть положены требования и положения ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ Р ИСО 9004, ГОСТ Р ИСО 10001, ГОСТ Р ИСО 10002.

6 Критерии оценки качества услуг для бизнеса

6.1 Номенклатура показателей качества услуг для бизнеса, обеспечивающих их способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителей и возможность оценки уровня качества услуг выбирается с учетом ГОСТ Р 52113.

6.2 Критериями оценки качества предоставления услуг для бизнеса являются:

- соответствие услуг требованиям к их содержанию (объему, срокам, качеству предоставления), установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными документами в конкретной сфере услуг;
- наличие у исполнителя услуг компетентного персонала, непосредственно задействованного в предоставлении услуг, достаточность такого персонала.

Примечание — Компетентность персонала предполагает наличие у сотрудников образования, квалификации или профессиональной подготовки и опыта работы, соответствующих профилю деятельности;

- открытость и доступность информации об исполнителе услуг для бизнеса;
- наличие системы менеджмента качества, обеспечивающей соответствие предоставляемых услуг установленным требованиям;
- наличие свидетельств, подтверждающих соответствие качества предоставляемых услуг требованиям нормативных и технических документов: сертификатов соответствия и других свидетельств и пр.;
- отсутствие исполнителя услуг (юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) в реестре недобросовестных поставщиков по результатам предоставления услуг в рамках исполнения контрактов, заключенных в соответствии с законодательством [3];

- удовлетворенность потребителей услуг качеством их предоставления (отсутствие жалоб и судебных исков);

- наличие опыта и деловой репутации у исполнителя услуг для бизнеса.

6.3 Оценку опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности — исполнителей услуг для бизнеса — рекомендуется проводить по ГОСТ Р 66.0.01.

Библиография

[1]	ОК 034-2014 (КПЕС 2008)	Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности (утв. приказом Росстандарта от 31 января 2014 г. № 14-ст)
[2]	Федеральный закон от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ	О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля
[3]	Федеральный закон от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ	О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд

УДК 330.123.6:338.462:006.354 ОКС 03.080.20

Ключевые слова: услуги для бизнеса, классификация услуг для бизнеса, общие требования, критерии оценки качества услуг для бизнеса

БЗ —2017/97

Редактор *Е.И. Белочина*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *О.В. Лазарева*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 09.06.2017. Подписано в печать 15.06.2017. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 0,93. Уч.-изд. л. 0,84. Тираж 30 экз. Зак. 965.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.

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

gost.e-ecolog.ru