ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р ЕН 12522-2— 2014

Услуги населению

УСЛУГИ ПО ПЕРЕВОЗКЕ МЕБЕЛИ

Перевозка мебели для частных лиц
Часть 2
Оказание услуг

EN 12522-2:1998
Services to the public — Services in furniture transportation — Transportation of furniture for private parties — Part 2: Rendering of services

(IDT)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2015

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе собственного аутентичного перевода на русский язык европейского регионального 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 06 ноября 2014 г. №1481-ст

4 Настоящий стандарт идентичен европейскому региональному стандарту ЕН 12522-2:1998 «Услуги населению. Услуги по перевозке мебели. Перевозка мебели для частных лиц. Часть 2. Оказание услуг» (EN 12522-2:1998 «Services to the public — Services in furniture transportation — Transportation of furniture for private parties — Part 2: Rendering of services»)

При применении настоящего стандарта рекомендуется использовать вместо ссылочных европейских региональных стандартов соответствующие им национальные стандарты Российской Федерации, сведения о которых приведены в дополнительном приложении ДА

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). 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 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.ru)

© Стандартинформ, 2015

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 Предоставление «типичной услуги по переезду» 1
3.1 Общие положения 1
3.2 Предварительная информация 1
3.3 Фаза выполнения 2
3.4 Обслуживание клиентов после завершения работ 3
4 Порядок обеспечения качества услуг по переезду 3
4.1 Политика в области качества: разработка и обмен информацией внутри предприятия 3
4.2 Сфера ответственности, средства и персонал для проведения контроля и повторной проверки политики в области качества 3
4.3 Руководство по качеству 4
4.4 Контроль документов, регулирующих качество 4
4.5 Выбор субподрядчиков 4
4.6 Исключение работ, не соответствующих стандартам 5
4.7 Корректирующие действия 5
4.8 Обучение персонала 5
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных европейским региональных стандартов национальным стандартам Российской Федерации 6

Введение

Настоящий стандарт является составной частью системы контроля перевозки мебели и предметов домашнего обихода из частных домашних хозяйств, распространяющейся на обычные услуги данной отрасли, а также на их предоставление частным лицам.

В любой деятельности необходимо проводить различие между «услугой» с одной стороны и «предоставлением услуги» — с другой:

- услуга: все работы, согласованные между исполнителем работ и клиентом в рамках договора, включая признаки, позволяющие оценить соответствующую услугу;
- предоставление услуги: все средства, примененные исполнителем работ для осуществления услуги, включая персонал, техническое оборудование, организацию и финансовые средства.

Системы контроля выгодны для достижения следующих целей:

- ведение с клиентом беседы, позитивной для отрасли;
- создание возможности для клиента ознакомиться с услугами, которые предлагаются различными фирмами, и сравнить их друг с другом, чтобы он мог извлечь пользу из положительных последствий честной конкуренции на открытом рынке;
- защита клиента от предоставления услуг, признаки которых могут не отвечать стандартам;
- создание возможности для специалистов отрасли осуществлять их деятельность с применением технических правил, четко сформулированных по взаимному соглашению;
- придание эффективности этим видам деятельности с учетом общего рынка для обеспечения их соответствия потребностям европейских клиентов; это становится возможным, в частности, за счет наличия гармонизированных общих договорных условий.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги населению

УСЛУГИ ПО ПЕРЕВОЗКЕ МЕБЕЛИ

Перевозка мебели для частных лиц
Часть 2
Оказание услуг

Services to the public. Services in furniture transportation.
Transportation of furniture for private parties.
Part 2. Rendering of services

Дата введения — 2016—09—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает качественные и количественные минимальные процедуры и минимальные признаки услуги по перевозке, причем отдельные услуги, входящие в услугу по перевозке, определены в ЕН 12522-1.

Стандарт также устанавливает требования к обеспечению качества.

Настоящий стандарт распространяется только на переезд частных лиц, когда клиент, исполнитель заказа или агентство по перевозке заключили договор и заказ распространяется на перевозку личной собственности, которая состоит в основном из коммерчески не используемой собственности и / или собственности, находящейся в текущем использовании.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты. Для датированных ссылок применяют только указанные издания. Для недатированных ссылок применяют самые последние издания (включая любые изменения и поправки).

ЕН 12522-1:1998 Услуги населению. Услуги по перевозке мебели. Общие технические условия (EN 12522-1:1998 Services to the public — Services in furniture transportation — General specifications)

3 Предоставление «типичной услуги по переезду»

3.1 Общие положения

Осуществление отдельных количественных и качественных работ в рамках «типичной услуги по переезду» требует применения ниже перечисленных персональных качеств и технических навыков и вспомогательных средств на каждой фазе предоставления услуги.

Административный, коммерческий и технический персонал, участвующий в этих трех фазах, должен соблюдать требования ЕН 12522-1 и настоящего стандарта.

3.2 Предварительная информация

Предварительная информация должна содержать отдельные виды деятельности, установленные в 4.2 ЕН 12522-1.

Издание официальное

3.2.1 Персонал

Вступление в контакт с клиентом и оценка трудозатрат должны осуществляться уполномоченным представителем исполнителя работ.

Примечание — Персонал, проводящий первичное обсуждение, должен вести себя дружелюбно и отзывчиво. Навыки персонала должны включать умение завоевать доверие клиента, а также дополнительные экономические и технические знания, приобретенные путем обучения и практического опыта.

3.2.2 Технические навыки

Чтобы уменьшить вероятность ошибки, оценку объема транспортировки следует проводить зарекомендовавшим себя методом.

3.3 Фаза выполнения

Фаза выполнения содержит отдельные виды деятельности, определенные в 4.3 и 4.4 ЕН 12522-1.

3.3.1 Персонал

Упаковка, погрузка и доставка должны осуществляться группой специалистов по перевозке, из которых не менее половины имеют профессиональное образование или обладают практическим опытом работы по перевозке со стажем в один год; группу контролирует бригадир, работающий на полной ставке и регулярно проходящий повышение квалификации.

Производственные процессы должны осуществляться квалифицированным персоналом по перевозке, прошедшим подготовку или обладающим одинаковым практическим опытом в этой профессии. Желательно, чтобы на фирме или вне ее ежегодно проводились регулярные занятия по повышению квалификации, участие в которых должно документироваться для персонала индивидуально.

Перевозка должна осуществляться водителем транспортного средства и другим персоналом, обладающим профессиональной квалификацией в области упаковки, переноски, погрузки и доставки имущества клиентов.

Отдельные ручные работы должны, когда это возможно, заменяться применением вспомогательных технических средств.

Примечание — Следует соблюдать национальные или европейские положения, касающиеся переноски, упаковки и транспортировки.

3.3.2 Вспомогательные технические средства

Минимальное требование к упаковочным материалам, находящимся в транспортном средстве, заключается в том, что они должны иметься в достаточном количестве и быть пригодными для количества и вида предметов, указанных в договоре.

Упаковочная оснастка или каждое транспортное средство должны быть снабжены следующим: ящиком с инструментами, тележкой, клейкой лентой и наклейками; каждая упаковочная оснастка должна состоять не менее чем из 30 защитных покрытий на каждые 10 $м^3$ объема транспортного средства.

Исполнитель работ должен иметь в своем распоряжении следующие материалы общепринятого назначения или предназначенные для использования, предусмотренного договором с клиентом:

a) не менее одной картонной коробки для гардероба и десяти закрытых или открытых ящиков на каждые 10 $м^3$ грузовместимости транспортного средства;

b) воздушно-пузырчатую пленку, мягкую оберточную бумагу, чистую белую бумагу и набор картонных коробок, подходящих для защиты таких предметов, как скатерти, постельное белье, абажуры ламп, картины и зеркала.

Чтобы обеспечить безопасность перевозимых грузов, используемое транспортное средство или используемые транспортные средства согласно 3.8 ЕН 12522-1 должны иметь устойчивый кузов-фургон, быть водонепроницаемыми, сухими и иметь крепежные шины и/или мягкую обивку. Двери транспортного средства должны из соображений безопасности иметь замки.

Необходимо избегать перегрузки.

Примечание — Для средней плотности домашней мебели и предметов домашнего обихода между 100 и 120 кг на квадратный метр приводится следующая таблица в качестве ориентировочного максимального объема загрузки:

Т а б л и ц а 1 — Максимальный вес и объем на одно транспортное средство

Вес транспортного средства брутто, т	Максимальный объем, $м^3$
< 3,5	14
≥ 3,5 < 7,5	32
≥ 7,5 < 13	53
≥ 13 < 19	75

С учетом возрастающего применения механических подъемников и связанных с ним требований к безопасности эти устройства должны обслуживаться персоналом, обладающим соответствующей подготовкой и в полной мере ознакомленным с имеющимися рисками и необходимыми мерами предосторожностями.

Исполнитель работ должен использовать только предметы оснастки, изготовленные или обработанные в соответствии с применимыми положениями законодательства, а также осуществлять их повторную проверку через регулярные промежутки времени.

3.4 Обслуживание клиентов после завершения работ

Обслуживание клиентов после завершения работ содержит отдельные виды деятельности, указанные в 4.4 ЕН 12522-1.

По завершении процесса переезда должно быть зафиксировано выполнение требований клиента, например, путем заполнения клиентом анкеты. Эта контрольная мера должна осуществляться персоналом, обладающим достаточными техническими знаниями в области переезда, чтобы при наличии разногласий достичь взаимного соглашения; это происходит согласно положениям договора на перевозку, причем возможно консультирование экспертами и страховыми обществами.

В качестве средства для достижения взаимного соглашения при наличии разногласий при необходимости следует привлекать профессиональную организацию, членом которой является фирма-перевозчик, и организацию потребителей, в которую обращается клиент.

Эта процедура вытекает из убеждения, что в случае разногласий необходимо достигнуть взаимного соглашения, и исключает правовые меры.

4 Порядок обеспечения качества услуг по переезду

4.1 Политика в области качества: разработка и обмен информацией внутри предприятия

Фирма-перевозчик должна иметь письменный документ, который

a) посвящен общей политике в области качества;

b) подписан коммерческим директором фирмы;

c) при возникновении необходимости перерабатывается;

d) доводится до сведения всего персонала.

Этот документ устанавливает общие принципы, на которых основана политика в области качества фирмы-перевозчика.

Чтобы обеспечить участие и активное сотрудничество персонала в разработке и осуществлении этой политики, необходимо ввести и внедрить метод обсуждения и переработки, соответствующий величине фирмы.

4.2 Сфера ответственности, средства и персонал для проведения контроля и повторной проверки политики в области качества

Сфера ответственности и полномочия лиц, влияющих на качество, должны быть определены однозначно, особенно в отношении лиц, отвечающих за следующие области:

a) качество;

b) сбыт;

c) производственный процесс.

На небольших фирмах эти функции могут выполнять директор (владелец) или другой назначенный им работник.

4.3 Руководство по качеству

4.3.1 Общие положения

Документ, на который ссылается 4.1, рабочие процессы, инструкции и указания в области политики качества должны содержаться в руководстве по качеству. Оно должно как минимум содержать требования к областям 4.3.2 — 4.3.6.

4.3.2 Закупка

Этот раздел должен содержать положения о приобретении фирмой расходных материалов, оборудования и услуг.

4.3.3 Персонал

Этот раздел должен должна содержать:

a) процедуру принятия на работу (с отдельным описанием принятия на работу и выбора временных работников);

b) темы образовательных программ для персонала;

c) способы оценки квалификации персонала;

d) положения о других категориях служащих;

e) виды документации и письменных указаний, например, об отрезках пути, парковке транспортных средств, переноске больших тяжестей (с особым учетом безопасности), погрузке и разгрузке, правильном применении оснастки и разрешениях администрации.

4.3.4 Оборудование (включая «расходные материалы», напр., упаковочные)

Этот раздел должен включать:

a) рабочие процессы по обновлению или замене деталей оснастки;

b) рабочие процессы по текущему ремонту оснастки;

c) систему допуска к работе с приборами, в особенности подъемниками для мебели.

4.3.5 Несчастные случаи/происшествия

Этот раздел должен включать:

a) меры, которые необходимо принять к моменту передачи (включая фиксацию заявленных утрат и повреждений и заявление о «выполнении заказа»);

b) меры, которые необходимо принять при несчастном случае, затруднениях при доставке/передаче или невозможности доставки;

c) проверку правильности проведения переезда;

d) меры, необходимые при некачественном выполнении работ.

4.3.6 Управление качеством

Этот раздел должен включать:

Документацию и подтверждение заказов клиентов, включая устные заказы, а также соответствующую подготовку к проведению работ.

Процедура подготовки включает:

a) определение и подтверждение наличия персонала и оснастки;

b) оценку квалификации необходимого персонала;

c) составление списка необходимых упаковочных материалов;

d) получение необходимых административных разрешений;

e) фиксацию и определение нахождения мест отправления и назначения, с особым учетом ограничений доступа, а также выбор маршрута к ним, от них и между ними.

4.4 Контроль документов, регулирующих качество

Все документы, регулирующие качество и включенные в руководство по качеству, должны быть переданы в ведение ответственного за качество, упомянутого в 4.2, включая их разработку, регистрацию, актуализацию и раздачу соответствующим сотрудникам.

4.5 Выбор субподрядчиков

Рабочие процессы, которые поручаются субподрядчикам, должны регулироваться по согласию между главным поставщиком услуг и субподрядчиком (договор, обязательство соблюдения согласованных стандартов на выполнение работ).

Главный исполнитель работ отвечает за обеспечение выполнения субподрядчиком работ в соответствии с ЕН 12522-1 и настоящим стандартом.

4.6 Исключение работ, не соответствующих стандартам

Исполнитель работ должен постоянно гарантировать, что проводимые работы соответствуют требованиям ЕН 12522-1.

Исключение работ, не соответствующих стандарту, касается в особенности использования упаковочных материалов (например, картонных коробок), которые не должны слишком часто использоваться повторно, т. е. только до предельного значения, по достижении которого они уже не удовлетворяют требованиям 4.1.3 ЕН 12522-1.

4.7 Корректирующие действия

Сбор и анализ жалоб клиентов, а также выявленные внутри предприятия проблемы делают возможными проведение корректирующих действий.

Установленный порядок действий должен быть таким, чтобы избежать повторного возникновения нарушений, и быть нацеленным в особенности на ненадлежащее выполнение работ, чтобы обеспечить услугу, соответствующую настоящему стандарту и ЕН 12522-1.

Особое внимание следует уделить:

a) частоте и степени тяжести жалоб клиентов, несчастным случаям (при погрузке, транспортировке и разгрузке), а также нарушению правил дорожного движения;

b) процентной доле соответствия согласованным данным по приемке и доставке.

4.8 Обучение персонала

Весь персонал, принятый на работу администрацией исполнителя работ, должен обладать надлежащим уровнем квалификации. Это достигается начальной подготовкой в соответствующей области или одинаковым профессиональным опытом, либо участием в дополнительной длительной программе обучения.

Фирма должна составлять письменные отчеты о подготовке, пройденной персоналом, включая подготовку по вопросам безопасности.

Приложение ДА
(справочное)

Сведения о соответствии ссылочных европейским региональных стандартов национальным стандартам Российской Федерации

Таблица ДА.1

Обозначение ссылочного европейского регионального стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта
ЕН 12522-1:1998	IDT	ГОСТ Р ЕН 12522-1—2012 «Услуги населению. Услуги по перевозке мебели. Общие технические условия»
Примечание — В настоящей таблице использовано следующее условное обозначение степени соответствия стандартов: - IDT — идентичные стандарты.		

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.01 ОКСТУ 0131

Ключевые слова: служба перевозки, переезд, перемещение, услуга, описание работ, требование, отношения между потребителем и изготовителем, обслуживание клиентов, качество

Подписано в печать 03.03.2015. Формат 60x84⅛.
Усл. печ. л. 1,40. Тираж 31 экз. Зак. 1050

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»,
123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru