МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ
(МГС)

INTERSTATE COUNCIL FOR STANDARDIZATION, METROLOGY AND CERTIFICATION
(ISC)

МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ
СТАНДАРТ

**ГОСТ
32610—
2014**

Услуги бытовые

КЛАССИФИКАЦИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2014

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели, основные принципы и основной порядок проведения работ по межгосударственной стандартизации установлены ГОСТ 1.0—92 «Межгосударственная система стандартизации. Основные положения» и ГОСТ 1.2—2009 «Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Правила разработки, принятия, применения, обновления и отмены»

Сведения о стандарте

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») и Закрытым акционерным обществом «Институт региональных экономических исследований» (ЗАО «ИРЭИ»)

2 ВНЕСЕН Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии

3 ПРИНЯТ Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации (протокол от 27 февраля 2014 г. № 64–П)

За принятие проголосовали:

Краткое наименование страны по МК (ИСО 3166) 004–97	Код страны по МК (ИСО 3166) 004–97	Сокращенное наименование национального органа по стандартизации
Армения	AM	Минэкономики Республики Армения
Беларусь	BY	Госстандарт Республики Беларусь
Киргизия	KG	Кыргызстандарт
Молдова	MD	Молдова-Стандарт
Россия	RU	Росстандарт
Узбекистан	UZ	Узстандарт

4 Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26 марта 2014 г. № 231-ст межгосударственный стандарт ГОСТ 32610—2014 введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 января 2016 г.

5 Настоящий стандарт подготовлен на основе применения ГОСТ Р 53108—2008

6 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок – в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячном информационном указателе «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

© Стандартинформ, 2014

В Российской Федерации 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

МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ

Услуги бытовые

КЛАССИФИКАЦИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ

Consumer Services. Classification of enterprises

Дата введения — 2016—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт предназначен для классификации на категорию организаций, независимо от их организационно-правовой формы, и на индивидуальных предпринимателей, предметом деятельности которых является оказание бытовых услуг (далее – организации).

Стандарт устанавливает номенклатуру показателей категории организаций для всех видов бытовых услуг, метод определения категории организации.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:
ГОСТ ISO 9000—2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
ГОСТ ISO 9001—2011 Системы менеджмента качества. Требования

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 ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ ISO 9000, по национальным стандартам*, действующим на территории государства, принявшего стандарт, и следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **«услуга», «обслуживание», «предоставление услуги», «условия обслуживания»:** по национальным стандартам*, действующим на территории государства, принявшего стандарт.

3.2 **«качество»:** по ГОСТ ISO 9000.

3.3 **«результат услуги»:** по национальным стандартам*, действующим на территории государства, принявшего стандарт.

3.4 **«бытовая услуга»**: по национальным стандартам*, действующим на территории государства, принявшего стандарт.

3.5 **категория организации в сфере бытовых услуг (далее - категория организации):** Классификационная группа организаций в сфере бытовых услуг одного вида (типа), объединенных общим уровнем возможностей предоставлять услуги высокого качества и фактического качества оказываемых услуг.

3.6 **классификация организаций сферы бытовых услуг на категорию (далее - категорирование):** Процедура оценки соответствия, связанная с отнесением организации к определенной категории на основании исследования этой организации и предоставляемых ею услуг с удостоверением

* На территории Российской Федерации – по ГОСТ Р 50646—2012 «Услуги населению. Термины и определения»

Издание официальное

результата исследования в письменной форме.

3.7 **показатели категорирования:** Характеристики бытовых услуг и оказывающих их организаций, значения которых сравниваются с установленными в правилах классификации диапазонами значений показателей качества для определения категории исследуемой организации.

3.8 **критерии категорирования:** Комплекс требований и условия отнесения организаций к той или иной категории.

4 Общие требования

4.1 Нормативную базу категорирования составляют:

- технические регламенты;
- международные и национальные стандарты;
- санитарные правила и нормы;
- нормативные документы и правила, содержащие требования к характеристикам бытовых услуг и оказывающим их организациям всех категорий;
- другие документы, которые устанавливают требования к качеству и безопасности бытовых услуг и деятельности организаций.

4.2 Основными целями категорирования организаций сферы бытового обслуживания являются:

- введение дифференцированного подхода к организациям, различающимся по качеству оказываемых бытовых услуг, при реализации региональных программ и мероприятий социально-экономического характера;
- повышение информированности потребителя о качестве услуг для предупреждения действий, вводящих в заблуждение потребителя, и обоснованности выбора им организации;
- создание возможности компетентного подтверждения качества услуг в рекламных целях;
- повышение информированности организаций о качестве услуг, оказываемых в регионе;
- повышение конкурентоспособности организаций;
- обозначение базовых ступеней качества для оценки развития организаций и отрасли, которые можно использовать в качестве стимулов для саморазвития организаций;
- стимулирование развития добросовестной конкуренции в сфере бытового обслуживания.

4.3 Основные принципы категорирования организаций

Основные принципы категорирования организаций включают в себя:

- оценку организации в целях категорирования по трем направлениям:

оценку качества оказываемых организацией бытовых услуг по степени удовлетворения потребностей потребителя;

оценку возможностей и деятельности организации по поддержанию стабильности и повышению качества услуг;

оценку результатов взаимодействия организации с обществом и окружающей средой (побочного эффекта, ущерба для общества);

- проведение категорирования по инициативе организаций на добровольной основе;
- соблюдение организацией установленных соответствующими органами обязательных требований безопасности и наличие удостоверений безопасности (сертификатов, заключений и т. п.), предусмотренных нормативными правовыми актами, действующими на территории государства, принявшего стандарт;
- соблюдение конфиденциальности информации об организации, составляющей коммерческую тайну;
- независимость субъектов процедуры категорирования (экспертов, комиссии и т. п.) от объекта категорирования (исследуемой организации);
- компетентность субъектов процедуры категорирования;
- гласность результатов категорирования.

4.4 Основные принципы категорирования организаций необходимо соблюдать для предупреждения действий, вводящих в заблуждение потребителей услуг, а также для повышения достоверности оценки категории организаций.

4.5 Категории организаций в сфере бытовых услуг подразделяют на высшую, первую и вторую категории в зависимости от уровня возможностей организации предоставлять услуги высокого качества и фактического качества оказываемых им услуг.

Примечания

1 Обязательное условие присвоения одной категории всей организации, имеющей подразделения, отделения, номера – наличие не менее 70 % структурных единиц одной категории. В документ, удостоверяющий категорию, должна быть внесена информация о категориях подразделений, номеров и т. д.

2 Допускается категорирование отдельных подразделений, например, приемных пунктов химчисток, прачечных и т. д.

4.6 Результаты категорирования характеризуют уровень качества бытовых услуг, оказываемых организацией, и могут использоваться в рекламных и информационных целях в качестве обоснования для установления цен на услуги при статистических исследованиях динамики развития отрасли.

Информация о присвоенных категориях должна присутствовать на информационных стендах или в информационных проспектах организации, может использоваться в элементах визуальной рекламы, а также в любой другой рекламной продукции.

4.7 Устанавливаемая категория может служить основанием для предоставления льгот или введения дифференцированных коэффициентов для организации с учетом качества оказываемых ею бытовых услуг при реализации региональных программ социально-экономического развития.

4.8 Категорирование организации может быть осуществлено в виде самостоятельной процедуры.

4.9 Документы по категорированию организаций в сфере бытовых услуг разрабатываются с учетом демографических (территориальных) особенностей, национальных традиций и природно-климатических условий регионов государства, принявшего стандарт, и могут включать в себя критерии отнесения организаций к различным категориям, основные признаки, характеризующие категории организаций, методы оценки и контроля значений показателей организаций в сфере бытовых услуг.

4.10 Экспертизу документов по категорированию организаций в сфере бытовых услуг на соответствие настоящему стандарту следует проводить в соответствующем Техническом комитете по стандартизации.

4.11 Документы по категорированию подлежат регулярному пересмотру и обновлению.

5 Номенклатура показателей категории

5.1 Для формирования номенклатуры показателей категории организаций, оказывающих бытовые услуги, необходимо определить:

- вид оказываемых бытовых услуг;
- тип организаций, оказывающих однородный вид бытовых услуг.

5.1.1 Перечень видов и наименований бытовых услуг определяется по нормативным документам*, действующим на территории государства, принявшего стандарт.

5.1.2 Организации в сфере бытовых услуг, оказывающие услуги одного вида, различаются по типам в зависимости от номенклатуры (ассортимента) предоставляемых услуг, их разнообразия и сложности; технической оснащенности (материальной базы, инженерно-технического оснащения и оборудования, состава помещений, архитектурно-планировочного решения и т. д.); методов обслуживания.

Пример – Типы организаций, оказывающих фотоуслуги: фотоцентр, фотография, фотолаборатория, фотокабина.

Примечание – Особенности услуг конкретных видов не требуют деления организаций на типы.

Пример – Обрядовые услуги.

5.1.3 Формирование номенклатуры показателей категории организаций, оказывающих услуги конкретных видов, осуществляется на основе исходной номенклатуры показателей категории.

5.1.4 В номенклатуре показателей категории выделяют три группы:

- показатели безопасности;
- показатели возможностей организации предоставлять услуги высокого качества;
- показатели фактического качества оказываемых услуг.

5.1.4.1 Показатели безопасности включают в себя:

- требования безопасности, определенные нормативным правовым актом или в установленном им порядке (в том числе санитарно-эпидемиологической, пожарной, экологической безопасности);
- характеристики безопасности жизни, здоровья, имущества потребителя, связанные с оказанием конкретных услуг, дополнительные к указанным выше требованиям.

5.1.4.2 Показатели возможностей организации предоставлять бытовые услуги высокого качест-

* На территории Российской Федерации действуют [3]

ва подразделяют на две подгруппы:

- характеристики факторов качества (ресурсов организации);
- характеристики элементов системы менеджмента качества.

К факторам качества относятся трудовые ресурсы организации, используемые при оказании бытовых услуг, помещение, оборудование, инструменты, материалы, технологии и т. п.

Характеристики элементов системы менеджмента качества включают в себя наличие и эффективность системы менеджмента качества организации или ее отдельных элементов.

5.1.4.3 Показатели фактического качества оказываемых услуг отражают характеристики процессов обслуживания и качество результата оказываемых организацией услуг, включая наличие зарегистрированных обоснованных жалоб или претензий потребителей о нарушениях их потребительских прав и специфические для услуг конкретного вида характеристики изменения состояния объекта услуги для удовлетворения потребностей потребителя.

5.1.4.4 Состав номенклатуры показателей категории организаций для бытовых услуг всех видов приведен в таблице 1.

Таблица 1 — Номенклатура показателей категории организаций в сфере бытовых услуг

Показатели	Рекомендуемое документальное подтверждение	Методы оценки и контроля показателей
1 Характеристики безопасности		
1.1 Требования безопасности, определенные нормативным правовым актом или в установленном им порядке	Правильно оформленные документы (сертификаты, заключения и т. п.), подтверждающие выполнение требований	Анализ документов
1.1.1 Санитарно-эпидемиологическая безопасность		
1.1.2 Пожарная безопасность		
1.1.3 Экологическая безопасность		
1.2 Характеристики безопасности жизни, здоровья, имущества потребителя, дополнительные к 1.1		Анализ организационно-технических возможностей организации по выполнению требований и/или анализ документов
1.2.1 Обеспечение сохранности имущества потребителя, которое является объектом услуги	Отсутствие жалоб, наличие склада и т. д.	
1.2.2 Обеспечение сохранности личных вещей потребителя (для ряда социально-культурных услуг)	Наличие гардероба, сейфа и т. д. или чека за хранение	
1.3 Характеристики безопасности окружающей среды, дополнительные к 1.1	Подтверждающие документы (договор на вывоз мусора, волос и т. д.)	
2 Показатели возможностей организации предоставлять услуги высокого качества		
2.1 Характеристики факторов качества (ресурсов организации)	Документы, подтверждающие образование, квалификацию, аттестацию, участие в конкурсах и т. п., записи в трудовых книжках или справка, заверенная руководителем организации	Анализ документов (копий), беседа с работниками организации
2.1.1 Характеристики кадрового состава, образования и квалификации работников-исполнителей услуги		
2.1.1.1 Наличие конкретных специалистов (приемщика, пятно-выводчика, администратора и т. п.)		
2.1.1.2 Образование и квалификация работников		
2.1.1.3 Стаж работы по специальности		
2.1.1.4 Регулярность и содержание повышения квалификации работников, регулярная аттестация		

Продолжение таблицы 1

Показатели	Рекомендуемое документальное подтверждение	Методы оценки и контроля показателей
2.1.1.5 Наличие у работников опыта выполнения творческих работ, участие работников в конкурсах профессионального мастерства, выставках и т.п. (для услуг, требующих творческого подхода к выполнению заказа)	Документы, подтверждающие образование, квалификацию, аттестацию, участие в конкурсах и т. п., записи в трудовых книжках или справка, заверенная руководителем организации	Анализ документов (копий), беседа с работниками организации
2.1.1.6 Квалификация руководящего персонала организации: - наличие в администрации организации сотрудников с высшим экономическим образованием или образованием менеджера в сфере сервиса - повышение квалификации представителями администрации в области экономики, предпринимательства или маркетинга услуг за последние три года		
2.1.2 Характеристики используемого при оказании услуг оборудования (инструментов)	Техническая документация на оборудование и/или справка, заверенная руководителем организации	Анализ документов, визуальный осмотр
2.1.2.1 Наличие специального оборудования (инструментов)		
2.1.2.2 Использование современного прогрессивного оборудования (инструментов)		
2.1.2.3 Обслуживание оборудования (в т. ч. регулярность обслуживания)	Соответствующие записи в журналах (договор со сторонней организацией, специалистом, наличие специалиста в штате, план планово-предупредительных работ)	Анализ документов и организационно-технических возможностей организации
2.1.3 Характеристики используемых при оказании услуг материалов	Справка, заверенная руководителем организации, и (или) договора с поставщиками, сертификаты, санитарно-эпидемиологические заключения, техническая документация на материалы	Анализ документов, наблюдение в органи-зации
2.1.3.1 Использование современных химических материалов		
2.1.3.2 Использование фирменных бланков при оформлении заказа	Бланки	
2.1.3.3 Применение специальной (фирменной) упаковки при выдаче заказов (для производственных услуг), этикеток	Образцы упаковки	
2.1.4 Характеристики применяемых при оказании услуг технологий	Документация на применяемые технологии, технологические инструкции и т. п.	
2.2 Характеристики элементов системы менеджмента качества		
2.2.1 Степень документированности процессов в организации	Наличие журналов, записей	Анализ документов, беседа с работниками организации
2.2.1.1 Наличие и использование технологических инструкций (в т. ч. для отдельных видов услуг – журналов, учебников), охватывающих в совокупности все виды услуг, указанных в прейскурантах	Технологические инструкции	

Продолжение таблицы 1

Показатели	Рекомендуемое документальное подтверждение	Методы оценки и контроля показателей
2.2.1.2 Наличие и использование должностных инструкции	Должностные инструкции	
2.2.1.3 Высокая степень документированности процессов в организации	Документированные процессы	
2.2.2 Наличие сертифицированной системы менеджмента качества в организации (наличие сертификата соответствия системы менеджмента качества требованиям ГОСТ ISO 9001)	Сертификат соответствия	Проверка документа
2.2.3 Наличие у организации документов, подтверждающих повышенное качество оказываемых услуг, в т. ч. дополнительных сертификатов соответствия; свидетельств об участии в конкурсах, выставках; положительных отзывов потребителей и т. п.	Сертификаты, дипломы, свидетельства, благодарности, записи в книге отзывов и предложений, публикации в прессе	Анализ документов
2.2.4 Регулярное взаимодействие с организациями – носителями ведущих технологических направлений данного вида услуг (франчайзинг, авторизация, уполномочивание и т. п.)	Договора	Анализ документов, беседа с работниками организации
2.2.5 Организация контроля качества в организации или регулярное осуществление такого контроля со стороны компаний-франчайзеров, объединения предпринимателей и т. п.	Регистрационные записи о результатах контроля согласно договорам	Анализ документов, беседа с работниками организации
2.2.6 Наличие элементов маркетинга в организации, в т. ч. организация «обратной связи» – опросы или анкетирование потребителей с анализом полученной информации в целях повышения качества	Анкеты, результаты обработки опросов потребителей и т. п.	Анализ документов, социологические методы
2.2.7 Выполнение администрацией организации мероприятий по поддержке и повышению квалификации работников	Справка, заверенная руководителем организации	Беседа с работниками организации
2.2.8 Менеджмент материальных ресурсов (инструменты, оборудование материалы)	Справка, заверенная руководителем организации	
2.2.9 Наличие постоянных договоров с поставщиками и/или наличие системы взаимодействия с ними на основе взаимовыгодных отношений	Договора с поставщиками	Регистрационный метод
3 Показатели фактического качества оказываемых услуг		
3.1 Характеристики процессов обслуживания		
3.1.1 Характеристики оформления и оборудования здания и залов обслуживания		
3.1.1.1 Художественное оформление организации	Перечень элементов	Визуальный осмотр
3.1.1.2 Наличие общего стиля одежды у работников, взаимодействующих с потребителем		Визуальный осмотр

Продолжение таблицы 1

Показатели	Рекомендуемое документальное подтверждение	Методы оценки и контроля показателей
3.1.1.3 Наличие фирменного стиля у организации		
3.1.1.4 Наличие световых элементов оформления здания		
3.1.1.5 Характеристики состава помещений (в т. ч. площадей)	Справка, заверенная руководителем организации, или справка бюро технической инвентаризации	Анализ документов
3.1.1.6 Удобство (комфортность) оборудования помещений для обслуживания (мебель, система кондиционирования воздуха, туалет для посетителей с комплектом санитарно-гигиенических средств и т. п.)	Перечень элементов	Органолептические методы
3.1.1.7 Характеристики физических условий обслуживания (температура воздуха, влажность, запахи, звуки и т. п.) при длительном присутствии потребителя в организации	Техническая документация на оборудование, поддерживающее требуемые условия	Анализ документов, органолептические методы
3.1.1.8 Обособленность клиента от других посетителей организации при обслуживании (приватность)	Наличие отдельных помещений, кабинетов, оборудования и т. д.	Органолептические методы
3.1.1.9 Наличие развлекательных элементов в помещениях для обслуживания (телевизор, журналы и т. п.)	Перечень элементов	Органолептические методы
3.1.1.10 Наличие удобной парковки автомашин на прилегающей к организации территории и/или удобного подъезда к нему транспорта		Визуальный осмотр
3.1.2 Характеристики состава услуг и форм обслуживания		
3.1.2.1 Объем и разнообразие ассортимента услуг	Прейскурант на все услуги	Анализ документов
3.1.2.2 Наличие выездной и стационарной форм обслуживания	Приказы по организаци	Анализ документов
3.1.2.3 Наличие срочного выполнения заказов, экспресс-обслуживания	Прейскурант на все услуги	Анализ документов
3.1.2.4 Организация комплексного обслуживания	Договора с потребителями	Анализ документов
3.1.2.5 Наличие абонементного обслуживания	Договора с потребителями	Анализ документов
3.1.2.6 Оказание консультационных услуг	Договора или записи в журнале	Анализ документов
3.1.2.7 Возможность предварительной записи	Приказ по организации	Анализ документов
3.1.2.8 Реализация сопутствующих товаров	Лицензия на торговлю (при наличии требований нормативных правовых актов), стенды с товарами	Анализ документов, визуальный осмотр
3.1.2.9 Наличие самообслуживания (например, прачечные)	Бланки договоров с потребителями	Анализ документов
3.1.2.10 Наличие конкретных услуг в ассортименте	Прейскурант	Анализ документов
3.1.2.11 Заверяемые руководителем организации наличие дополнительного сервиса, предоставление организацией сопутствующих (смежных) услуг	Квитанции, договора с потребителями	Анализ документов

Продолжение таблицы 1

Показатели	Рекомендуемое документальное подтверждение	Методы оценки и контроля показателей
3.1.2.12 Возможность вызова по телефону сотрудников организации для оформления, принятия и (или) выполнения (выдачи) заказа	Приказ по организации, реклама	Анализ документов
3.1.2.13 Доставка объекта услуги от потребителя к исполнителю и после выполнения услуги – к потребителю	Наличие транспорта, документы на транспорт	Анализ документов, визуальный осмотр
3.1.2.14 Оказание помощи в погрузке (разгрузке) крупногабаритных объектов услуги на транспортные средства заказчика	Прейскурант, дополнительные услуги	Анализ документов
3.1.2.15 Предоставление потребителям средств малой механизации для перемещения крупногабаритных объектов услуги	Наличие транспорта, документы на транспорт	Анализ документов, визуальный осмотр
3.1.2.16 Временная замена (на период ремонта или технического обслуживания) объекта услуг на исправный объект, являющийся собственностью исполнителя	Наличие заменного фонда (документы), договор с потребителем	Анализ документов, визуальный осмотр
3.1.3 Наличие системы скидок и специальных условий обслуживания для отдельных категорий потребителей (в т. ч. постоянных)	Прейскурант или другой документ	Анализ документов
3.1.4 Временные характеристики обслуживания		
3.1.4.1 Удобство режима работы организации (приемного пункта): - количество приемных часов в неделю - работа организации в поздние часы - работа организации в ранние часы - работа в выходные дни	Вывеска на входе	Осмотр
3.1.4.2 Круглосуточное обслуживание	Вывеска на входе	Осмотр
3.1.4.3 Оперативность обслуживания, выполнения заказа	Прейскурант, срочность предоставления услуги	Анализ документов
3.1.4.4 Время ожидания потребителем представителя организации при обслуживании на дому	Жалобы потребителя	Анализ документов
3.1.5 Информационные характеристики		
3.1.5.1 Предоставление потребителям, населению дополнительной (к установленной нормативными правовыми актами) полезной информации, связанной с оказанием данного вида услуг и потреблением их результатов – размещение информации в организации (на стендах), справочниках, средствах массовой информации и т. п.	Копия объявлений в источниках информации	Анализ документов
3.1.5.2 Размещение информации о предприятии и его услугах на тематической странице глобальной телекоммуникационной сети Интернет	Информация из сети Интернет	Анализ документов
3.1.5.3 Наличие телефонной диспетчерской службы	Наличие внутренней связи, телефонов	Осмотр

Окончание таблицы 1

Показатели	Рекомендуемое документальное подтверждение	Методы оценки и контроля показателей
3.1.5.4 Наличие у работников, обслуживающих потребителей, именных значков с информацией о них	Бумажная копия именных значков	Визуальный осмотр
3.1.5.5 Наличие зарегистрированного в патентном ведомстве знака обслуживания (товарного знака) исполнителя и его активное использование	Документ на товарный знак	Анализ документов
3.2 Характеристики результата услуги		
3.2.1 Отсутствие жалоб, претензий граждан о нарушениях их потребительских прав, в т. ч. удовлетворенных в судебном порядке исковых заявлений	Книга жалоб и предложений	Анализ документов
3.2.2 Отдельные показатели качества результата услуги (измеряемые выборочно, лабораторными методами и т. п.)	Протоколы измерений	Анализ документов, инструментальный и расчетный методы
3.2.3 Обеспечение выполнения организациями заказов повышенной сложности, особо модных, оригинальных, требующих индивидуального творческого подхода и т. п.	Договора с потребителем	Анализ документов, органолептические методы
3.2.4 Отсутствие повторных ремонтов в период гарантийного срока, установленного организациями на выполненные ими работы	Записи в журнале	Анализ документов

Примечания

1 Вместо оригиналов документов могут использоваться копии, заверенные в установленном порядке руководителем организации, либо лицом, уполномоченным руководителем.

2 Справки, заверяемые руководителем организации, могут быть объединены в одну, оформляемую на стандартном бланке организации.

5.1.4.5 Показатели категории организаций для услуг конкретного вида выбираются на основании анализа их особенностей. При выборе показателей следует учитывать положения нормативных документов*, действующих на территории государства, принявшего стандарт. Пример выбора показателей приведен в приложении А. В зависимости от специфических особенностей вида услуг и типов организаций некоторые группы и подгруппы показателей, приведенные в таблице 1, могут отсутствовать.

5.2 Этапы разработки номенклатуры показателей категории для конкретного вида услуг приведены в таблице 2.

Таблица 2 — Этапы разработки показателей категории организаций сферы бытового обслуживания

Этап	Содержание этапа	Предлагаемые методы, подходы, источники данных
Этап 1. Уточнение видов и типов организаций – объектов категорирования и определение набора категорий для каждого типа	Анализ целесообразности категорирования организаций данного вида (организаций, оказывающих конкретный вид услуг)	Экспертные оценки; изучение опыта категорирования организаций данного вида; выявление наличия реальной дифференциации организаций (а не их услуг) по качеству; определение, достаточно ли стабильно качество рассматриваемого вида услуг для объективного определения категории организации
	Уточнение вида организаций	Проводится на основе нормативных документов*, действующих на территории государства, принявшего стандарт, с учетом современных тенденций изменения видов услуг

* На территории Российской федерации действует ГОСТ Р 52113—2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»

Окончание таблицы 2

Этап	Содержание этапа	Предлагаемые методы, подходы, источники данных
	Выделение отдельных типов организаций	Анализ наличия на рынке услуг устойчивых групп организаций, характеризующихся особенностями обслуживания и номенклатуры предоставляемых услуг, имеющих специфические характеристики качества (например, фотоуслуги: четыре типа организаций)
	Определение необходимости категорирования организации по отделениям (подразделениям)	Исследование степени дифференциации качества услуг для различных посетителей в зависимости от отделения, подразделения организации (например, услуги бань, душевых, саун)
	Определение числа и наименований категорий	Уточняется с учетом исторически сложившихся систем категорий, характеризующих качество и культуру обслуживания с поправкой на возможность их морального старения. Полезен анализ наименований и вывесок организаций для выявления распространенных слов и словосочетаний, характеризующих высокое качество
Этап 2. Формирование набора показателей категорирования	Составление системы показателей категории	Осуществляется с использованием номенклатуры показателей категории на основе анализа действующих нормативных документов, опыта категорирования в сфере услуг, изучения пожеланий потребителей и мнения экспертов
	Выделение обязательных требований	Анализ установленных государством обязательных требований к услугам и организации (в т. ч. по безопасности) как необходимого условия категорирования
	Деление показателей на основные и дополнительные	Учитываются сложившиеся в отрасли представления о требованиях к категориям организаций; значимость показателя, определенная опросами потребителей и экспертными оценками; возможность объективного измерения показателя
Этап 3. Определение диапазонов допустимых значений для основных показателей		Выполняется по каждой категории на основе изучения мнения потребителей и экспертов и анализа значений рассматриваемых показателей в действующих организациях
Этап 4. Установление стоимости дополнительных показателей в баллах		Определяются с учетом экспертных методов оценки относительной значимости показателей (коэффициентов весомости)
Этап 5. Расчет критерия балльной оценки		Целесообразно совместить следующие методы: расчет на абстрактных базовых моделях категорий; пробное категорирование реальных организаций, которые, по мнению экспертов, соответствуют конкретным категориям; аналитический метод
* На территории Российской Федерации действует [1]		

5.3 Методы оценки и контроля значений показателей категории организаций классифицируют по:

- способам получения информации;
- источникам получения информации.

5.3.1 По способам получения информации методы оценки и контроля значений показателей категории организаций подразделяют на следующие:

- инструментальные;
- регистрационные;

- органолептические;
- расчетные;
- аналитические.

5.3.1.1 Инструментальные методы основаны на получении информации с помощью технических средств измерения.

5.3.1.2 Регистрационные методы основаны на использовании информации, получаемой подсчетом определенных событий, предметов, затрат и т. п.

5.3.1.3 Органолептические методы состоят в использовании информации, получаемой в результате анализа ощущений и восприятий от органов чувств человека: зрения, слуха, обоняния, болевых ощущений, осязания и вкуса.

5.3.1.4 Расчетные методы основаны на использовании теоретических или эмпирических зависимостей для определения числовых значений показателей категории.

5.3.1.5 Аналитические методы состоят в получении информации на основе анализа документации, организационно-технических возможностей организации и т. п.

5.3.1.6 Значения показателей категории организаций бытового обслуживания могут определяться при одновременном использовании нескольких методов.

5.3.2 По источникам получения информации методы оценки и контроля значений показателей категории организаций подразделяют на следующие:

- традиционные;
- экспертные;
- социологические.

5.3.2.1 Традиционные методы определения значений показателей заключаются в использовании информации от традиционных ее источников и осуществляются соответствующими должностными лицами организации, включая работников специализированных лабораторных или расчетных подразделений организации.

5.3.2.2 Экспертные методы основаны на использовании обобщенного опыта специалистов-экспертов.

5.3.2.3 Социологические методы основаны на сборе и анализе мнений фактических или возможных потребителей услуг исследуемой организации.

6 Метод определения категории организации

6.1 При оценке организации на соответствие конкретной категории показатели категории подразделяют на основные и дополнительные. Основные показатели представляют собой диапазоны значений требований, которым должна соответствовать организация.

Дополнительные показатели оцениваются в баллах. Балльная оценка организации определяется как сумма всех «набранных» ей баллов. Таким образом, в отличие от основных показателей, снижение значения одного дополнительного показателя может быть компенсировано повышением другого.

Примечание — Критерий балльной оценки представляет собой минимальную сумму баллов, которую организация должна набрать по дополнительным показателям.

Классификация организации в сфере бытовых услуг на категорию базируется на совокупности основных требований и балльной оценки.

6.2 Для проведения классификации на категорию на основе настоящего стандарта с учетом таблицы 1 должны быть разработаны критерии категорирования для услуг всех видов и типов организаций в сфере бытовых услуг.

Критерии отнесения организаций к категориям должны содержать уточненные перечни показателей категории, критерии балльной оценки для различных категорий организаций (суммы баллов, которые должны «набрать» организации для соответствия определенной категории), а также пояснения по их применению. Критерии отнесения к категориям устанавливаются отдельно для различных видов бытовых услуг и для различных типов организаций.

Пример – Рекомендуемые критерии отнесения к категориям организаций, оказывающих услуги по уборке зданий и сооружений, приведены в приложении А.

6.3 Организации первой и высшей категорий должны соответствовать следующим критериям:

- выполнение всех обязательных требований, установленных для данной категории;
- равенство или превышение суммой баллов, набранной организацией по дополнительным показателям, критерия балльной оценки, установленного для данной категории.

6.4 При наличии нормативных документов для конкретного вида бытовых услуг в организации высшей или первой категории, оказывающей данный вид услуг, должны выполняться все требования указанного документа. В организации второй категории должно обеспечиваться соответствие требованиям безопасности и охраны окружающей среды указанного документа (таблица А.1 приложение А).

6.5 При классификации организаций отнесение организации к одной из категорий проводится следующим образом: применяются самооценка организации на соответствие основным требованиям и экспертные оценки.

Приложение А
(рекомендуемое)

Критерии отнесения к высшей, первой и второй категориям организаций, оказывающих услуги по уборке зданий и сооружений

Организация высшей категории должна соответствовать следующим критериям:

1) необходимым условиям отнесения организации к категории (таблица А.1),

2) основным требованиям (показатели со знаком «+» или количественными значениями в колонке высшей категории таблицы А.2),

3) критерию балльной оценки – набрать в сумме по дополнительным показателям таблицы А.2 число баллов не менее значения, установленного для высшей категории.

Организация первой категории должна соответствовать следующим критериям:

1) необходимым условиям отнесения организации к категории (таблица А.1),

2) основным требованиям (показатели со знаком «+» или количественными значениями в колонке первой категории таблицы А.2),

3) критерию балльной оценки – набрать в сумме по дополнительным показателям таблицы А.2 число баллов не менее значения, установленного для первой категории.

Организация второй категории должна соответствовать необходимым условиям отнесения организации к категории (таблица А.1).

Таблица А.1 — Необходимые условия отнесения организации к категории

Необходимые условия	Оценка организации
1 Наличие документов, подтверждающих соответствие услуг обязательным требованиям (если такое подтверждение предусмотрено нормативным правовым актом или в установленном им порядке)	
2 Соответствие услуг требованиям нормативных правовых* и нормативных документов**, действующих на территории государства, принявшего стандарт (для второй категории – соответствие только обязательным требованиям нормативных документов**, действующих на территории, государства, принявшего стандарт)	
3 Наличие в технологической цепочке оказания услуги этапа получения информации о технических характеристиках мест, подлежащих уборке, в целях обеспечения гарантии от ущерба при использовании химических средств	
* На территории Российской Федерации действуют [2] ** На территории Российской Федерации действует ГОСТ Р 51870—2002 «Услуги бытовые. Услуги по уборке зданий и сооружений. Общие технические условия»	

Таблица А.2 — Показатели для определения высшей и первой категорий организаций

Показатель	Оценка предприятия («+», «-» или баллы)	
	Высшая категория	Первая категория
Факторы качества (ресурсы организации)		
1 Состав и квалификация работников (специалистов)		
1.1 Стаж работников, оказывающих услуги по профессиональной уборке:		
1.1.1 Профессиональные уборщики, имеющие стаж работы по специальности более трех лет: не менее 50 % общей численности специалистов	+	-
1.1.2 Профессиональные уборщики, имеющие стаж работы по специальности более одного года: не менее 50 % общей численности специалистов	-	+
1.2 Образование и квалификация работников		
1.2.1 Наличие специалистов, прошедших обучение и/или получивших документ, подтверждающий квалификацию в одном – двух типах услуг уборки, – не менее 90 % общей численности специалистов	+	Д
1.2.2 Наличие специалистов, прошедших обучение и/или получивших документ, подтверждающий квалификацию по всему ассортименту услуг уборки, – не менее 10 % общей численности специалистов	+	Д
1.3 Квалификация руководящего персонала организации:		
1.3.1 Наличие в администрации организации сотрудников с высшим экономическим образованием или образованием менеджера в сфере сервиса	Д	Д
1.3.2 Повышение квалификации представителями администрации в области экономики, предпринимательства или маркетинга услуг за последние три года	Д	Д
2 Использование современных (прогрессивных) технологий, оборудования и инструментов, современных материалов	+	+

Продолжение таблицы А.1

Показатель	Оценка предприятия («+», «-» или баллы)	
	Высшая категория	Первая категория
3 Наличие достаточного технологического оборудования, уборочного инвентаря и химических средств для выполнения услуг (в соответствии с действующими договорами)	+	+
4 Регулярное обслуживание технологического электрооборудования, в т. ч. для обеспечения безопасности его эксплуатации	+	+
5 Обеспечение безопасного хранения оборудования и используемых химических средств	+	+
6 Предложение расширенного ассортимента химических средств для одного типа услуг для выбора потребителем	+	Д
7 Наличие технической документации на все применяемые технологии	+	+
Элементы системы менеджмента качества		
8 Высокая степень документированности процессов в организации	Д	Д
9 Наличие сертифицированной системы менеджмента качества	Д	Д
10 Наличие документов, подтверждающих повышенное качество оказываемых услуг, в т. ч. дополнительных сертификатов соответствия	Д	Д
11 Наличие постоянных потребителей (срок обслуживания не менее двух лет)	+	д
12 Наличие элементов маркетинга в организации, в т. ч. организация «обратной связи» – опросы или анкетирование потребителей с анализом полученной информации для повышения качества предоставляемых услуг	Д	Д
13 Организация мероприятий (реализация программы) по поддержке и повышению квалификации профессиональных уборщиков (в т. ч. на базе исполнителя)	+	+
14 Наличие постоянных договоров с поставщиками химических средств	Д	Д
15 Наличие системы оперативного обеспечения дополнительным оборудованием (при получении срочных заказов)	Д	Д
Качество обслуживания		
16 Оформление и стиль организации		
16.1 Эстетическое оформление помещений для приема потребителей	+	Д
16.2 Наличие специальной (фирменной) одежды у профессиональных уборщиков	+	+
16.3 Наличие фирменного стиля у организации	Д	Д
16.4 Наличие световых элементов оформления здания	Д	Д
17 Наличие удобной парковки автомашин на прилегающей к офису территории или удобного подъезда транспорта	Д	Д
18 Состав услуг		
18.1 Ассортимент оказываемых услуг – согласно перечню в нормативных документах*, действующих на территории государства, принявшего стандарт, %:	не менее 90	не менее 80
18.2 Убираемые поверхности:		
18.2.1 Внутри зданий, сооружений	Д	Д
18.2.2 Снаружи зданий, сооружений	Д	Д
18.2.3 Прилегающая территория	Д	Д
18.3 Уход за твердыми полами (генеральная уборка по нормативным документам*, действующим на территории государства, принявшего стандарт)	Д	Д
18.4 Уход за полутвердыми полами (по нормативным документам*, действующим на территории государства, принявшего стандарт)	Д	Д
18.5 Высотные работы	Д	Д
18.6 Мелкий ремонт	д	д
19 Обеспечение срочного обслуживания	+	Д
20 Специальные условия обслуживания для отдельных (постоянных) категорий потребителей (система скидок и т. п.)	Д	Д
21 Удобный режим работы организации (офиса):		
21.1 Количество часов в неделю более 60	Д	Д
21.2 Работа организации до 20 часов и позднее	Д	Д
21.3 Работа организации с 9 часов и ранее	Д	Д
21.4 Работа в выходные и праздничные дни	Д	Д
22 Прибытие работников к потребителю строго в сроки, согласованные с потребителем	+	+
23 Предоставление потребителям дополнительной полезной информации, связанной с оказанием услуг по уборке зданий и помещений (размещение информации в организации, в справочниках, средствах массовой информации и др.)	Д	Д
24 Возможность получения потребителем необходимой информации по телефону	+	+
25 Возможность вызова по телефону сотрудников организации для оформления заказа	+	Д
26 Наличие у работников, обслуживающих потребителей, именных значков с информацией о них	Д	Д
27 Наличие зарегистрированного в патентном ведомстве знака обслуживания (товарного знака) организации, его активное использование	Д	Д

Окончание таблицы А.1

Показатель	Оценка предприятия («+», «-» или баллы)	
	Высшая категория	Первая категория
28 Размещение информации для потребителя на тематической странице в глобальной телекоммуникационной сети Интернет	Д	Д
Качество результата услуг		
29 Отсутствие жалоб, претензий граждан о нарушениях их потребительских прав, в т. ч. удовлетворенных в судебном порядке	+	+
30 Отдельные показатели результата услуги, измеряемые выборочно, лабораторными методами, – по нормативным документам*, действующим на территории государства, принявшего стандарт		
30.1 Качество влажной уборки (при генеральной уборке – коэффициент чистоты) – по нормативным документам*, действующим на территории, государства, принявшего стандарт	+	+
30.2 Выведение пятен – по нормативным документам*, действующим на территории государства, принявшего стандарт	+	+
30.3 Остаточное содержание поверхностно-активных веществ в коврах и ковровых покрытиях после влажной уборки – по нормативным документам*, действующим на территории государства, принявшего стандарт	+	+
30.4 Остаточное содержание влаги в коврах и ковровых покрытиях – по нормативным документам*, действующим на территории государства, принявшего стандарт	+	+
30.5 Блеск покрытия – по нормативным документам*, действующим на территории государства, принявшего стандарт	+	+

* На территории Российской Федерации действует ГОСТ Р 51870—2002 «Услуги бытовые. Услуги по уборке зданий и сооружений. Общие технические условия»

Примечания

1 Критерии балльной оценки для первой и второй категорий устанавливаются в рамках конкретной системы категорирования органом, осуществляющим научно-методическое обеспечение системы.

2 «+» или количественное значение – показатель является обязательным требованием для данной категории; «Д» – характеристика является дополнительной, при ее наличии организация получает дополнительные баллы; «-» – для данной категории показатель не учитывается.

Таблица А.3 — Оценка показателей в баллах

№ показателя в соответствии с таблицей А.2	Предлагаемое число баллов на конкретный показатель	№ показателя в соответствии с таблицей А.2	Предлагаемое число баллов на конкретный показатель
1.2.1	40,0	18.2.2	2,5
1.2.2	15,0	18.2.3	2,5
1.3.1	10,0	18.3	5,0
1.3.2	11,0	18.4	5,0
6	21,5	18.5	3,0
8	15,0	18.6	2,5
9	4,5	19	4,0
10	17,0	20	3,5
11	16,0	21.1	1,0
12	19,0	21.2	1,0
14	11,0	21.3	1,0
15	13,0	21.4	1,0
16.1	2,5	23	3,0
16.3	0,5	25	4,5
16.4	0,5	26	4,0
17	2,0	27	2,0
18.2.1	2,5	28	3,5
		Итого:	**250**

Библиография

[1] ОК 029—2014 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД2)

[2] ***Правила бытового обслуживания в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1025, с изменениями и дополнениями***

УДК 621.3.002:006.354 МКС 03.080.30 NEQ

Ключевые слова: классификация организаций в сфере бытовых услуг на категорию, категорирование, категория качества организации, номенклатура показателей категории организации, критерии отнесения к категориям

Подписано в печать 01.12.2014. Формат 60x84 1/8.

Усл. печ. л. 2,33. Тираж 42 экз. Зак. 4974

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