ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 54930— 2012/ Руководство ИСО/МЭК 76:2008

Разработка стандартов на услуги

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УЧЕТУ НУЖД ПОТРЕБИТЕЛЯ

ISO/IEC GUIDE 76:2008
Development of service standards — Recommendations for addressing consumer issues
(IDT)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2013

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0 — 2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе русской версии Руководства ИСО/МЭК 76:2008, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 079 «Оценка соответствия»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 июня 2012 г. № 145-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному документу Руководство ИСО/МЭК 76:2008 «Разработка стандартов на услуги. Рекомендации по учету нужд потребителя» (ISO/IEC GUIDE 76:2008 «Development of service standards — Recommendations for addressing consumer issues»).

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

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом 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, 2013

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 Термины и определения . . . 1
4 Основные принципы потребителя . . . 3
4.1 Общие положения . . . 3
4.2 Информация . . . 3
4.3 Доступ и исключение дискриминации . . . 4
4.4 Выбор . . . 4
4.5 Безопасность и защита . . . 4
4.6 Качество . . . 4
4.7 Компенсация . . . 5
4.8 Проблемы окружающей среды . . . 5
4.9 Представительство . . . 5
4.10 Соответствие законодательным и нормативным документам . . . 5
5 Использование настоящего стандарта . . . 5
6 Учет запросов потребителя при разработке стандартов . . . 7
7 Главные вопросы потребителя, подлежащие учету . . . 8
8 Детальный учет элементов услуги и связанных с ними тематических областей . . . 10
8.1 Общие положения . . . 10
8.2 Поставщик услуги . . . 11
8.3 Фирмы-поставщики . . . 12
8.4 Персонал . . . 12
8.5 Заказчик . . . 13
8.6 Договор . . . 13
8.7 Выставление счета . . . 14
8.8 Оказание услуги . . . 14
8.9 Результат оказания услуги . . . 15
8.10 Условия предоставления услуги . . . 15
8.11 Оборудование . . . 15
8.12 Меры безопасности . . . 16
8.13 Обмен информацией между поставщиком услуги и заказчиком . . . 16
8.14 Обмен информацией внутри организации, оказывающей услугу . . . 18
9 Контрольный перечень . . . 18
Приложение А (справочное) Примеры возможных услуг . . . 25
Приложение В (справочное) Примеры применимости контрольного перечня к разным видам услуг . . . 25
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов ссылочным национальным стандартам Российской Федерации . . . 30
Библиография . . . 31

Введение [1)]

0.1 Все большее число стандартов разрабатывается на услуги. Настоящее Руководство было подготовлено, чтобы помочь разработчикам стандартов в этих областях учесть требования потребителя. Оно конкретизирует назначение стандартов на услуги, изложенное в публикации ИСО/МЭК «Потребитель и стандарты. Руководящие указания и принципы для участия потребителей в разработке стандартов» [25]. Учитывая главные требования потребителей, стандарты могут помочь достичь согласия относительно наилучших знаний и опыта, имеющихся в мире.

0.2 Настоящее Руководство предназначено для тех, кто участвует в подготовке и пересмотре стандартов на услуги как международных, так и национальных в развитых и развивающихся странах. Оно содержит контрольный перечень и примеры — информацию, которая может быть полезна например, поставщикам услуг и преподавателям.

0.3 Оказание услуги может включать в себя сложные связи и структуры, часто в этом процессе участвуют несколько различных организаций. Кроме того, потребители взаимодействуют с разнообразными государственными службами, такими как здравоохранение и образование, в отношении которых формальные договоры и прямая оплата могут быть неприменимы.

0.4 На мировом рынке естественно, что потребители рассчитывают получить выгоду от доступа к более широкому выбору услуг и поставщиков услуг. Кроме того, существует постоянная потребность в более низких ценах, которые не должны наносить ущерб определенным рынкам и сообществам. Качество, экономия и эффективность желательны независимо от того, платит ли потребитель непосредственно за услугу. Кроме того, растет интерес потребителя к необходимости устойчивого развития.

0.5 Интернет способствует сравнению, расширению знаний и предоставлению информации, на основе которых делается выбор. В целом потребители ожидают, что услуги, которыми они пользуются, на которые заключают договор и которые приобретают, будут не только надлежащего качества, надежны и просты в обращении, но и безопасны, экологически чисты и исключат дискриминацию по отношению к сообществам, на которые эти услуги воздействуют.

0.6 Все люди имеют право на доступ к услугам, но это не всегда применимо и не всегда выполнимо. Желательно, чтобы каждый поставщик услуг учитывал потребности всех потенциальных пользователей, включая детей и людей другой культуры. Это позволит сделать услуги доступными большему числу людей. Вопрос доступности и практичности продуктов и услуг стал более важным в связи с увеличением доли пожилых людей в населении мира. Хотя не все пожилые люди имеют инвалидность, инвалидность и ограничение возможностей внутри данной демографической группы преобладают больше, чем у остальных.

0.7 Стандартизация услуг может принести следующие выгоды:

- создать у потребителя доверие путем обеспечения безопасности, защиты, качества, долговечности и простоты в использовании;
- обеспечить точную и релевантную информацию, а также учесть требования пользователя;
- способствовать расширению выбора и повышению доступности для широкого круга пользователей;
- обеспечить подходящие и недискриминирующие формы исправления, когда это необходимо.

0.8 В связи с оказанием услуг существует много национальных и отраслевых кодексов правил, которые можно учитывать при разработке стандартов. Однако они обычно составлены с точки зрения поставщика услуг и поэтому не всегда являются правилами для потребителя. Настоящее Руководство предназначено обеспечить учет потребностей потребителя. Кроме того, оно предлагает общий набор критериев для услуг, не зависящий от конкретных стран, между которыми могут быть большие различия в отношении области действия и применения национального законодательства о защите прав потребителей.

0.9 При разработке стандартов на услуги желательно учитывать применимые законодательные и нормативные требования.

[1)] Введение к международному Руководству ИСО/МЭК 76:2008 «Разработка стандартов на услуги. Рекомендации по учету нужд потребителя».

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Разработка стандартов на услуги

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УЧЕТУ НУЖД ПОТРЕБИТЕЛЯ

Development of service standards. Recommendation for addressing consumer issues

Дата введения — 2013—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт содержит общие указания по вопросам, которые необходимо учитывать в стандартах на услуги. На основе настоящего стандарта можно разработать детальные стандарты на любую услугу. Настоящий стандарт содержит контрольный перечень (см. раздел 9), который могут использовать представители потребителя и другие участники процесса разработки стандартов. Применение этого контрольного перечня позволяет полностью учесть все вопросы, в которых заинтересован потребитель, включая нужды детей, пожилых людей, инвалидов и других категорий граждан.

Настоящий стандарт действительно для всего спектра услуг, независимо от того, был ли заключен формальный договор и была ли уплачена покупная цена, оно применимо также к государственным или благотворительным услугам, при оказании которых имеется потребитель, пользователь или участник, но не обязательно присутствует покупка, например, образование, здравоохранение и социальное обеспечение.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована ссылка на следующий международный стандарт, который является обязательным для применения.

Для недатированных ссылок применимо новейшее издание документа, на который дается ссылка (включая все изменения).

ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ISO 9000 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ИСО 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **услуга (service):** Результат как минимум одного действия, обязательно произведенного между поставщиком и заказчиком, как правило, нематериальный.

Примечание 1 — Примеры возможных услуг содержатся в приложении А.

Примечание 2 — В ИСО 9000 «продукт» определен как «результат процесса», включающий четыре общие категории продуктов [услуги (например, транспортирование), программное обеспечение (например, компьютерные программы, словари), аппаратные средства (например, механические детали двигателя) и обработанные материалы (например, смазка)], и это показывает, что используемая категория продукта основана

Издание официальное

на преобладающем элементе. Следовательно, услуга может включать в себя поставку программного обеспечения, аппаратных средств и обработанных материалов. В рамках настоящего стандарта применяется отдельное определение «услуги».

3.2 **продукция (goods):** Продукты, за исключением услуг.

Пример — Программное обеспечение, аппаратные средства и обработанные материалы, например предметы домашнего обихода, бытовая химия, продукты питания.

Примечание — В ИСО 9000 «продукт» определен как «результат процесса», включающий четыре общие категории продуктов [услуги (например, транспортирование), программное обеспечение (например, компьютерные программы, словари), аппаратные средства (например, механические детали двигателя) и обработанные материалы (например, смазка)], и это показывает, что используемая категория продукта основана на преобладающем элементе. Следовательно, услуга может включать в себя поставку программного обеспечения, аппаратных средств и обработанных материалов. В рамках настоящего стандарта применяется отдельное определение «продукции».

3.3 **поставщик услуги (service provider):** Хозяйствующая единица, предлагающая одну и более услуг.

Примечание — Такой хозяйствующей единицей может быть как отдельное лицо, так и организация.

3.4 **потребитель (consumer):** Отдельный член общества, приобретающий или использующий продукцию, собственность или услуги в личных, семейных или бытовых целях.

Примечание — Взято из заявления ИСО/МЭК об участии потребителя в работе по стандартизации [26].

3.5 **заказчик (customer):** Организация или лицо, получающее продукт.

Пример — Потребитель, клиент, конечный пользователь, клиент на абонентском обслуживании, бенефициар или покупатель.

Примечание 1 — В настоящем стандарте термин «заказчик» распространяется также на потенциальных заказчиков.

Примечание 2 — Взято из ИСО 9000.

3.6 **удовлетворенность заказчика (customer satisfaction):** Восприятие заказчиком степени выполнения его требований.

Примечание 1 — Жалобы заказчика являются общим показателем низкого уровня удовлетворенности заказчика, но их отсутствие не обязательно означает высокий уровень удовлетворенности заказчика.

Примечание 2 — Даже если требования заказчика были согласованы с ним и выполнены, это не обязательно гарантирует высокий уровень удовлетворенности заказчика.

Примечание 3 — Взято из ИСО 9000.

3.7 **пользователь/участник (user/participant):** Лицо, которое пользуется услугой(ами) поставщика услуг.

3.8 **ухудшение (impairment):** Проблема функции организма или структуры человека, например, значимое отклонение от нормы или потеря, которые могут быть временными, например из-за травмы, или постоянными, легкими или серьезными, и могут колебаться по времени, в частности общая деградация с возрастом.

[Руководство ИСО/МЭК 71:2001, 3.4]

3.9 **договор (contract):** Соглашение, которым одна или более сторон по отношению к одной или нескольким другим сторонам принимают на себя обязательство оказать услугу.

3.10 **кодекс поведения (code of contract):** Обещание заказчику со стороны организации, а также связанные с этим правила.

Примечание 1 — Обещания применяются организацией в целях поддержания и повышения уровня удовлетворенности заказчика (3.6) и связаны с продуктами организации либо со взаимодействием организации с ее актуальными и потенциальными заказчиками.

Примечание 2 — См. также указания ИСО 10001 по кодексу поведения для организаций.

3.11 **обслуживание заказчика (customer service):** Взаимодействие организации с заказчиком на всех стадиях оказания услуги.

Примечание — Взято из ИСО 10002.

3.12 **оказание (delivery):** Действие по предоставлению услуги.

3.13 **удобство и простота использования (usibility):** Степень, до которой определенные пользователи могут использовать продукцию для достижения поставленных целей с результативностью, эффективностью и удовлетворенностью в заданном контексте применения.

(Руководство ИСО/МЭК 71:2001, [3.7])

3.14 **помогающая технология/помогающее устройство (assistive technology/assistive device):** Часть оборудования, системы выпуска продукции, аппаратные и программные средства, которые применяются, чтобы частично устранить, компенсировать или улучшить функциональные способности нетрудоспособных людей.

Примечание — Они могут быть приобретены коммерческим путем в продаже, модифицированы или индивидуализированы. Термин охватывает вспомогательные технические средства для инвалидов. Технические средства реабилитации не устраняют нарушения, но могут облегчить затруднения, которые данное лицо испытывает при выполнении заданий или осуществлении деятельности в определенных условиях.

(Руководство ИСО/МЭК 71:2001, [3.3])

3.15 **альтернативный формат (alternative format):** Иной способ представления, который может сделать услуги доступными путем использования иных возможностей передвижения или восприятий.

Примечание — Взято из Руководства ИСО/МЭК 71:2001.

3.16 **жалоба (complaint):** Выражение неудовлетворения по отношению к организации, связанное с ее продуктами, или сам процесс обработки жалоб, при котором в явном или неявном виде ожидается ответ или резолюция.

(ИСО 10002:2004, [3.2])

3.17 **податель жалобы (complainant):** Лицо, организация или ее представитель, подающие жалобу.

(ИСО 10002:2004, [3.1])

3.18 **обратная связь (feedback):** Мнения, комментарии и выражения заинтересованности в услуге или процесс обработки жалоб.

Примечание — Взято из ИСО 10002 и из Руководства ИСО/МЭК 51.

3.19 **мера безопасности (safeguard):** Мера предосторожности, принятая для предотвращения или ослабления воздействия недостатка в каком-либо аспекте предоставления услуги.

4 Основные принципы потребителя

4.1 Общие положения

Услуги охватывают широкий спектр видов деятельности (см. приложение А). Общие признаки — предоставление услуги коммерческой, общественной или частной организацией, которой предъявляются претензии, поставляются продукты или поддержка, организация, на качество предоставления услуг которой потребитель полагается, часто не имея индивидуальных или непосредственных средств, чтобы судить об этом. Следует учитывать основные принципы потребителя, описанные в 4.2—4.10.

4.2 Информация

Информация и ее предоставление играют решающую роль в выборе, оказании и эффективном использовании услуг, поскольку, в отличие от таких продуктов, как обувь и пища, здесь присутствуют менее материальные элементы, помогающие потребителю оценить качество, пригодность для конкретной цели, соотношение цены и выгоды и т. д. Передача информации, особенно перед подписанием договора, и способ этого подписания (включая поведение персонала) должны быть предметом первоочередного внимания. Роль обмена информацией на каждом этапе процесса принятия решения приведена на рисунке 1.

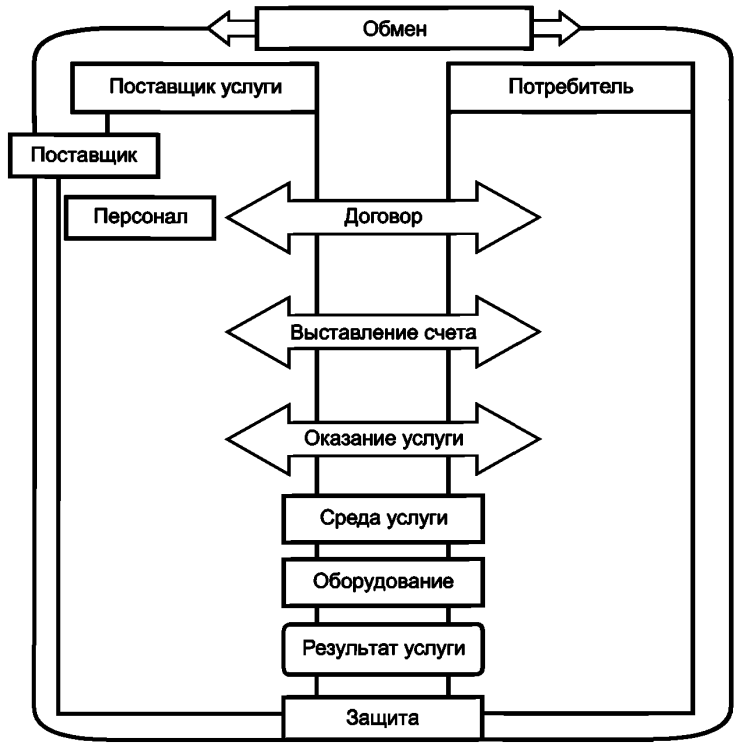

Рисунок 1 — Элементы услуги и роль обмена информацией на всех этапах оказания услуги

4.3 Доступ и исключение дискриминации

Доступ к услугам — производное от способности потребителя позволить себе вещи, в которых он нуждается или которые хочет получить, а также от доступности этих вещей для всех потребителей независимо от местонахождения, социальных и экономических особенностей, а также физических или психических нарушений. Поэтому, чтобы заслужить доверие, необходимо видеть и учитывать интересы всех клиентов (включая детей и лиц пожилого возраста, обладающих различными культурными и этническими традициями, физическими возможностями) с самого начала разработки соответствующих стандартов. Чтобы придерживаться принципа исключения дискриминации, стандарты должны гарантировать, что услуги не будут беспричинно дискриминировать какую-либо отдельную группу потребителей.

4.4 Выбор

Базовое значение для политики в отношении потребителей является поощрение их выбора. В стандартизации это означает, что стандарт не должен указывать на какого-либо отдельного поставщика или ставить ненужные ограничения относительно формы оказания услуги. Различные характеристики услуги должны быть сбалансированы с поддержанием надлежащего соотношения цены и выгоды и конкурентного рынка.

4.5 Безопасность и защита

Безопасность (включая гигиену и физическую безопасность) и защита (включая финансовую защиту и неприкосновенность частной жизни), связанная с услугами, является ключевым приоритетом, с особым акцентом по защите уязвимых лиц, например, детей, лиц пожилого возраста, инвалидов или неблагополучных людей вследствие бедности или неспособности (в частности, связанной с языком) получать доступ к необходимой информации и помощи.

4.6 Качество

Качество — это степень, в которой характеристики услуги удовлетворяют требованиям потребителя. Поэтому качество включает в себя много других нематериальных свойств, составляющих «хорошую»

услугу. К ним относятся факторы, уже рассмотренные в 4.2—4.5, такие, как доступ к полезной и точной информации, хорошее обращение с заказчиком и пунктуальность предоставления, а также факторы, связанные с оценкой воздействия окружающей среды, и устойчивое развитие, в т. ч. устойчивое использование ресурсов и возможность переработки отходов. Простота в использовании является признаком качества для основной части населения, но также фактором доступности для людей с той или иной формой нарушений. Качество, соотношение цены и выгоды, а также безопасность для потребителей являются центральными вопросами.

4.7 Компенсация

Потребители должны быть уверенными в оказании услуги, а также в том, что имеются подходящие средства, чтобы справиться с любыми затруднениями или претензиями, связанными с предоставлением услуг, независимо от того, предоставляется ли услуга внутри страны или из-за рубежа.

4.8 Проблемы окружающей среды

Значение проблем окружающей среды для потребителей возрастает и может повлиять на принятие ими решения. Факторы включают в себя поддержку бережного отношения к природной и человеческой среде путем сокращения отходов, запахов, шума и визуального загрязнения, а также сохранения материального, культурного и человеческого наследия.

4.9 Представительство

Организации, занимающиеся разработкой стандартов, должны обеспечить представительство потребителей во всех технических комитетах и рабочих группах, предмет деятельности которых имеет влияние на потребителей. Если это невыполнимо, они должны иными способами обеспечить учет интересов потребителя, например, путем консультаций. При необходимости сами стандарты могут предусматривать представительство потребителей, например, путем консультаций при разработке новых услуг.

4.10 Соответствие законодательным и нормативным документам

Поставщики услуг должны обеспечить соответствие и надлежащий учет действующих законодательных и нормативных требований, начиная с самых ранних стадий планирования и разработки услуги вплоть до оказания услуги и исправления.

5 Использование настоящего стандарта

5.1 Настоящий стандарт содержит обзор способов определения и учета интересов потребителя при разработке стандартов на услуги. К стандартам относятся международные, региональные и национальные стандарты, а также отраслевые и внутренние стандарты организаций или компаний. Настоящий стандарт указывает области, в которых можно разработать детальные требования для отдельных отраслевых стандартов.

5.2 Следующие документы должны входить в арсенал разработчика стандартов:

a) заявление о политике ИСО/МЭК «Учет потребностей пожилых людей и инвалидов в работе по стандартизации» [24], а также сопутствующий стандарт ИСО/МЭК 71 предлагают разработчикам стандартов и другим лицам систематический подход к вопросам, связанным со старением и инвалидностью при написании и пересмотре международных стандартов. Кроме того, эти документы помогают Техническим комитетам оценить, насколько они учли данные вопросы в своих рабочих программах;

b) Руководство ИСО/МЭК 51 содержит указания по общим вопросам безопасности. Руководство ИСО/МЭК 50 содержит более специальные указания по безопасности детей;

c) детальные методические указания относительно специфических аспектов оказания услуг, таким как согласованные на международном уровне критерии удовлетворенности заказчика, содержащиеся в ИСО 10001, ИСО 10002 и ИСО 10003, представляют собой полезное руководство по глобальной заботе о заказчике.

Примечание — ИСО 10001 содержит указания по кодексу поведения; ИСО 10002 содержит указания по обработке жалоб; ИСО 10003 содержит указания по урегулированию спорных вопросов с заказчиками вне организации.

5.3 Раздел 6 настоящего стандарта содержит процедуру, которую разработчики стандартов могут использовать для работы с ключевыми сферами интересов потребителей, включая потребности пожилых людей и инвалидов.

5.4 В разделе 7 настоящего стандарта изложены ключевые для потребителя вопросы, которые он может задавать при выборе, приобретении или использовании услуги, а также показывает связь с различными «элементами услуги», перечисленными в таблице 1.

5.5 Элементы услуги, определяемые исходя из ключевых вопросов потребителя, могут учитываться при разработке стандартов организации или компании, а также отраслевых стандартов. Внутри каждого элемента услуги выделяются несколько «тематических областей». В разделе 8 описаны различные тематические области для каждого элемента услуги. Учет всех тематических областей должен обеспечивать учет потребностей потребителя при разработке того или иного стандарта. При оказании любой услуги может возникать последовательность этапов предоставления услуги, каждый из которых включает в себя взаимодействие между поставщиком услуги и заказчиком.

Примечание — Пример, связанный со спортивным мероприятием, см. на рисунке 2; данный рисунок показывает также, что могут иметь место сопряженные, вспомогательные виды деятельности.

5.6 В разделе 9, таблицах 2—6 содержатся контрольные перечни тематических областей, указанных в разделе 8, которые позволяют разработчикам стандартов быстро охватить все применимые аспекты.

5.7 Приложение В наглядно показывает, как различные элементы услуги могут приобретать большее или меньшее значение, когда этот систематический подход с использованием контрольного перечня применяется при разработке стандартов в самых разных секторах сферы услуг (например, в парикмахерских услугах, гостиничном бизнесе и страховании жизни).

Примечание — В приложении В даны скорее примеры, чем полные списки всех необходимых требований к каждой из этих услуг.

5.8 В библиографии дан список источников, которыми разработчики стандартов могут пользоваться, чтобы ознакомиться с более детальными и специфическими рекомендательными материалами [1)].

5.9 При разработке нового стандарта на услуги подразумевается намерение установить критерии для обеспечения наилучшей практики, независимо от величины или местонахождения поставщика услуг. Однако, чем сложнее услуга, тем больше возможных свойств следует учесть. Чтобы упростить применение стандартов даже самой малой организацией, рекомендуется зафиксировать вопросы первоочередной важности для отдельной стандартизированной услуги путем составления перечней контрольных вопросов и на их основе сформулировать набор ключевых критериев, которым должна удовлетворять малая организация. Это можно оформить в виде приложения (например, приложение А к ИСО 10002).

Рисунок 2 иллюстрирует предоставление услуг профессиональным футбольным клубом, по отношению к которому заказчиком является зритель [2)]. Некоторые услуги можно предлагать на каждом этапе мероприятия.

Пример — Во время перерыва может играть музыка, зрители могут покупать напитки или закуски, выходить по своим делам.

Вспомогательные виды деятельности включают в себя другие услуги тем же заказчикам, но не связанные непосредственно с матчем, например, продажу предметов с символикой клуба или выпуск журнала. Все эти виды деятельности должны быть хорошо спланированы и осуществлены, чтобы конечная услуга удовлетворила заказчика.

[1)] Библиография не является исчерпывающей. Рекомендуем пользователям проверять наличие текущих обновлений и дальнейших публикаций, а также искать на интернет-сайтах дополнительные материалы.

[2)] Базируется на ИСО 9000 «открывает счет в профессиональном футболе — но кто заказчик?»[27].

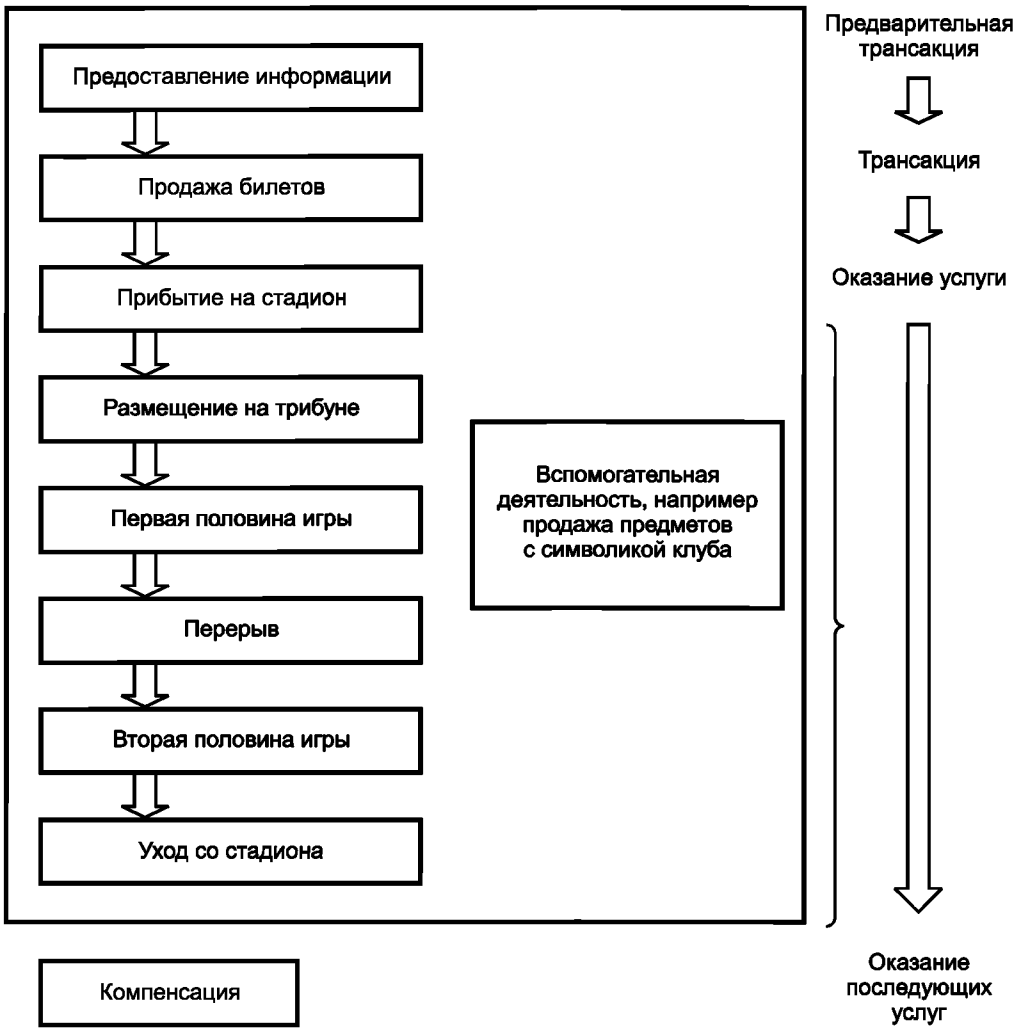

Рисунок 2 — Пример этапов предоставления услуги (профессиональный футбол)

6 Учет запросов потребителя при разработке стандартов

Комитеты могут счесть полезным процесс[1)], показанный на рисунке 3, для обеспечения выявления и учета ключевых вопросов потребителей при разработке нового стандарта на услугу или при каждом пересмотре существующего. Процесс идет слева направо, с указаниями по достижению каждой из целей, приведенных в столбцах ниже.

Определение проекта стандарта	Обеспечение хорошей оснащенности комитета	Разработка содержания стандарта	Обзор процесса	Публикация стандарта
Определить: - назначение, предмет и область применения стандарта;	Обеспечить: - присутствие представителей потребителей в комитете;	Использовать настоящий и другие стандарты как помощь в определении: - отдельных по-	Обеспечить: - чтобы требования к пригодности, содержащиеся в стандарте, были оце-	Обеспечить: - возможность воспроизведения стандарта в альтернативных форматах;

Рисунок 3 — Определение вопросов потребителей на каждом этапе разработки стандартов на услуги, лист 1

[1)] На основе процесса, описанного в Руководстве ИСО/МЭК 71.

Окончание

Определение проекта стандарта	Обеспечение хорошей оснащенности комитета	Разработка содержания стандарта	Обзор процесса	Публикация стандарта
- поставщиков и пользователей услуги, подлежащей стандартизации; - текущую удовлетворенность услугой (расположить по степени приоритетности ключевые вопросы потребителя); - текущую доступность услуги для широкого круга потребителей; - взаимодействие между потребителем и поставщиком услуги. Источники: - поставщики услуг; - группы пользователей; - опросы пользователей, фокус-группы; - данные о жалобах; - руководства и политики, например, Руководство ИСО/МЭК 50, Руководство ИСО/МЭК 51, Руководство ИСО/МЭК 71	- уравновешенное представительство поставщиков услуг; пользователей и других, в целом заинтересованных сторон; - обучение членов комитета, незнакомых с процессом разработки стандартов; - доступность конференц-залов и т. п. для инвалидов; - доступность данных по другим вопросам, например, данных о жалобах потребителей, несчастных случаях и других происшествиях	требностей и забот потенциальных потребителей; - путей устранения рисков (связанных с безопасностью, надежностью и финансовыми затратами) за счет установления новых или повышенных требований; - путей обеспечения максимальной доступности услуги широкому кругу пользователей, включая, при необходимости, реабилитационные технологии; - путей обеспечения хороших отношений между потребителем и поставщиком услуги; - путей обеспечения максимальной доступности услуги широкому кругу пользователей; - потребностей малых организаций; - подходящих методов оценки услуги с точки зрения ожиданий потребителя	нены, например, группами пользователей; - чтобы язык и термины стандарта были приемлемы для пользователей, которым предназначается данная услуга; - чтобы проект был роздан широкому кругу заинтересованных лиц	- наличие плана применения, внедрения и продвижения стандарта

Рисунок 3, лист 2

7 Главные вопросы потребителя, подлежащие учету

7.1 При выборе, приобретении или принятии услуги потребители могут задавать различные вопросы, касающиеся каждого этапа оказания услуги. Вероятно, разработка стандартов, относящихся к этим вопросам, повысит доверие со стороны потребителя. Жалобы заказчиков и данные исследований также должны быть изучены, чтобы требования стандарта на услугу адекватно учитывали те области неудовлетворенности, которые имеют для пользователей особую важность.

7.2 Таблица 1 приводит виды вопросов, которые могут задавать потребители, и проецирует их на элементы услуги, которые следует учесть при разработке любого стандарта на услугу для потребителя. Вопросы связаны с поставщиком услуги или обслуживанием до приобретения/принятия услуги на этапе заключения договора, во время оказания услуги и после продажи/принятия услуги, возможно, когда срок действия договора истек или при досрочном расторжении договора. Список вопросов неполон; могут возникнуть иные, специфические для конкретных секторов сферы обслуживания вопросы, которые также можно распределить по элементам услуги.

7.3 Услуга может представлять собой отдельное событие (например, присутствие на музыкальном концерте, нахождение в курортной гостинице или операцию в больнице) или быть непрерывной (например, оказание услуг телефонии). Она может состоять из одного действия или включать в себя несколько действий, как показано на рисунке 2. Примеры возможных услуг приведены в приложении А.

Таблица 1 — Ключевые вопросы, которые могут задать потребители, и элементы услуги, к которым они относятся

Вопросы потребителей	Элемент услуги
Вопросы до заключения договора, касающиеся поставщика и самой услуги	
1 Доверяю ли я поставщику услуги? Потребность в предварительной информации о честности, добросовестности, репутации, кредитоспособности, надежности, высоком качестве обслуживания и т. п. *Информация может исходить непосредственно от поставщика услуги, в т.ч. путем ассоциации с названием торговой марки и/или использования кодексов, касающихся обслуживания заказчика. Она также может исходить от третьих сторон, таких как организации потребителей и другие организации, оценивающие услуги, а также от органов по сертификации, проводящих оценку соответствия*	Поставщик услуги. Обмен информацией. Фирма-поставщик
2 Имею ли я право на услугу? *Некоторые услуги доступны всем. Для пользования другими услугами нужно удовлетворять определенным условиям, например, относительно возраста или навыков*	Заказчик. Обмен информацией
3 Располагаю ли я достаточной информацией об услуге, полученной от поставщика услуги, чтобы быть в состоянии принять верное решение с точки зрения цены, соотношения цены и выгоды, имеющихся опций и т. п.?	Обмен информацией
4 Могу ли я понять информацию, легко ею пользоваться, является ли она достаточной, но не чрезмерной?	Обмен информацией
5 Существуют ли аспекты, касающиеся поставщика услуги или самой услуги, которые могли бы повлиять на мое решение? *Например, окружающая среда, здравоохранение и безопасность, социальные аспекты/влияния организации или услуги, социальная ответственность*	Поставщик услуги. Обмен информацией
6 Ведут ли себя со мной организация и ее персонал вежливо, помогают ли мне?	Персонал. Обмен информацией
7 Легко ли мне связаться с организацией? *Например, часы работы офиса, сайт, бесплатная телефонная линия поддержки, связь по электронной почте и т. п.*	Условия оказания услуги. Оборудование. Обмен информацией
8 Учитывает ли организация мои специфические потребности и ограничения? *Например, пожилые люди, инвалиды, молодежь, иные культуры и языки*	Условия оказания услуги. Оборудование
9 Понимаю ли я договор (или подразумеваемый договор)?	Договор. Обмен информацией
10 Дает ли мне договор достаточно информации, чтобы принять обоснованное решение? *Например, ясно ли определены права и обязанности покупателя, продавца и любой третьей стороны, использован ли стандартный формат, предусмотрено ли право отказа от договора*	Договор. Обмен информацией
11 Могу ли я ясно представить, что мне даст услуга?	Оказание услуги. Обмен информацией

Окончание таблицы 1

Вопросы потребителей	Элемент услуги
12 Могу ли я попробовать услугу?	Условия предоставления услуги. Оборудование. Обмен информацией
13 Есть ли у меня выбор между различными типами или уровнями услуги, а если да, разъяснено ли это?	Оказание услуги. Условия оказания услуги. Оборудование. Обмен информацией
14 Могу ли я воспользоваться альтернативными способами оплаты и разъяснено ли это? *Например, оплата по Интернету, списание с банковского счета*	Выставление счета. Условия оказания услуги. Оборудование. Обмен информацией
Вопросы об оказании услуги	
15 Получаю ли я то, на что рассчитывал тем способом и в том качестве, на которое рассчитывал?	Оказание услуги. Результат оказания услуги. Обмен информацией
16 Предоставляется ли услуга надлежащим образом, с соблюдением неприкосновенности частной жизни, с учетом проблем окружающей среды, а также без ущерба здоровью или окружающей среде? Если нет, как мне получить помощь? *Например, по телефонам службы поддержки*	Оказание услуги. Результат оказания услуги. Оборудование. Условия оказания услуги. Меры безопасности. Обмен информацией
17 Предоставляется ли услуга вежливым, разумным, дружелюбным образом и с надлежащим отношением?	Персонал. Обмен информацией
Вопросы о послепродажном обслуживании/обслуживании после принятия услуги	
18 Как я могу подать жалобу и сколько существует способов подачи на выбор?	Меры безопасности. Обмен информацией
19 Обрабатывается ли моя жалоба немедленно, вежливо и компетентно, независимо от того, предоставляется ли услуга внутри страны или из-за рубежа?	Персонал. Обмен информацией
20 Могу ли я воспользоваться услугами независимого лица для рассмотрения моей жалобы, если организация не уладит дело?	Персонал. Меры безопасности. Обмен информацией
21 Можно ли, при необходимости, обратиться в службу экстренной помощи?	Меры безопасности

8 Детальный учет элементов услуги и связанных с ними тематических областей

8.1 Общие положения

Элементы услуги, указанные в разделе 7, относятся к сторонам, участвующим в оказании услуги (поставщику, фирме-поставщику, персоналу и заказчику), этапам оказания (заключению договора, выставлению счета и оказанию услуги), а также к связанным с ними аспектам, которые могут быть настолько же

важны (условиям оказания услуги, оборудованию, результату и мерам безопасности). Передача информации является ключевым аспектом оказания услуги с точки зрения потребителя, на всех этапах оказания услуги. Кроме того, обмен информацией имеет огромное значение внутри организации, оказывающей услугу, а также между поставщиком услуги и фирмами-поставщиками. Рисунок 1 показывает важность обмена информацией на всех этапах принятия услуги и ее оказания. Внутри каждого элемента услуги существует несколько тематических областей, которые следует учитывать, подробнее о них см. 8.2—8.14. Важность отдельных тематических областей зависит от сектора, для которого разрабатывается стандарт. В разделе 9 информация по 8.2—8.14 представлена в форме контрольных перечней, которые предлагаются для удобства разработчикам стандартов.

8.2 Поставщик услуги

8.2.1 Общие положения

Поставщик услуги может предоставлять одну или несколько услуг спектра. Они могут включать в себя:

- квалифицированные советы или помощь (например, юридическую консультацию или финансовые услуги);
- сбыт нематериальных продуктов (например, страхование);
- обучение и подготовку кадров (например, курсы иностранных языков, обучение спортивным дисциплинам или другим видам физической деятельности);
- размещение и отдых (например, гостиница, ресторан или театр);
- организованную и направляемую деятельность (в особенности связанную с туризмом);
- сдачу напрокат оборудования (например, инструментов, помещений, как в случае агентств по сдаче в аренду, или нематериальных продуктов, как в случае провайдеров услуг Интернета);
- уход или лечение (например, парикмахерские или услуги альтернативной медицины).

8.2.2 Менеджмент качества

Качество включает в себя множество факторов, способствующих обеспечению последовательного качественного оказания услуги. Специфические отраслевые стандарты на услугу могут потребовать соблюдения, например, ИСО 9001 (устанавливающего требования к системе менеджмента качества, которая может использоваться внутри организации, для сертификации или при заключении договоров), и/или определения ключевых требований к качеству в данной отрасли.

8.2.3 Менеджмент охраны окружающей среды

Услуги могут оказывать воздействие на окружающую среду множеством прямых и косвенных способов, например, через уничтожение лесов ради создания комфортных условий для туристов в не освоенных прежде местах, через повышенное потребление энергии при перевозке людей или продуктов и через утилизацию отходов. Руководство ИСО 64 до некоторой степени применимо к оказанию услуг, многие из которых включают в себя предоставление продукции. Отраслевые стандарты могут требовать соблюдения ИСО 14001 или, вместо этого, устанавливать ключевые экологические требования для соответствующей отрасли.

Примечание — Существует ряд международных стандартов на менеджмент по охране окружающей среды, включая стандарты на экологические декларации и оценку жизненного цикла. Их неполный список содержится в библиографии.

8.2.4 Менеджмент охраны здоровья и безопасности на производстве

Большинство стран имеют национальные требования и соглашения, определяющие некоторые аспекты охраны здоровья и безопасности на производстве; какие из них применимы, зависит от услуги, на которую разработан стандарт. Часто встречаются расхождения между законодательством, действующим в стране, в которой заключается договор на услугу, и законодательством страны, в которой осуществляется действие (например, при приобретении путевки на отдых). Это может непосредственно повлиять на потребителя (например, продолжительность смены, разрешенная для водителя автобуса, может иметь потенциальные последствия для безопасности) или подлежать учету (например, «этический» покупатель услуг).

8.2.5 Кредитоспособность и другие финансовые аспекты

Кредитоспособность поставщика интересует покупателя любой услуги, но особенно, когда он хотел бы рассчитывать на долгосрочное вложение средств, например, индивидуальную пенсию. Многие страны имеют национальные требования и соглашения, регулирующие некоторые аспекты финансовых услуг, которые следует учитывать при составлении требований стандартов, в частности, поскольку финансовые услуги являются растущей частью глобального рынка. К аспектам, которые нужно учесть, относятся страхование ответственности.

8.2.6 Добросовестность

Добросовестность поставщика услуги может регулироваться профессиональными и внутренними кодексами организаций, относящимися непосредственно к данной отрасли. Они могут охватывать такие темы, как ответственная реклама, методы продажи или соответствие национальным требованиям и соглашениям. Кроме того, поставщики услуг обязаны придерживаться всех законов и подзаконных актов, распространяющихся на их организации.

Примечание 1 — Можно ссылаться на другие стандарты, отраслевые или внутренние кодексы организаций, например, касающиеся ответственной рекламы.

Примечание 2 — См. также ИСО 10001.

8.2.7 Возможности

Объем ресурсов организации может влиять на меры безопасности, доступные заказчикам. Следовательно, необходимо позаботиться о минимальных требованиях как на уровне организации, так и путем соглашений с другими поставщиками услуг, например, сетями мини-гостиниц типа «кровать и завтрак», чтобы они, при необходимости, могли перенаправлять заказчиков друг другу.

8.2.8 Социальная ответственность

Социальная ответственность – открытая для интерпретации, обширная сфера, в рамках которой могут существовать международные соглашения, национальные требования и соглашения, а также внутренние требования отдельной организации или отрасли, например, в связи с заботой о сотрудниках, окружающей среде или детским трудом.

Примечание — В настоящее время разрабатывается международный стандарт, содержащий указания по социальной ответственности.

8.2.9 Трудовые ресурсы

Численность, навыки и компетентность персонала могут влиять на безопасность, защиту или меры безопасности. Следовательно, может понадобиться установить в стандартах требования к поставщику услуги в отношении кадровых вопросов, например, минимальное число сотрудников (в т. ч., где это определяется типом поставщика услуг), их компетентность и минимальное число менеджеров на определенное число работников.

8.3 Фирмы-поставщики

Организации, являющиеся поставщиками по отношению к поставщику услуг, сами могут иметь положительное или отрицательное влияние на качество конечной услуги, которая предоставляется заказчику. Может понадобиться определить минимальные требования к поставщику таким же образом, как к непосредственному поставщику услуги, например, соблюдение стандартов по качеству. Можно учесть международные соглашения, национальные требования и соглашения, отраслевые кодексы и применимые отраслевые стандарты (например, туроператор пользуется услугами авиакомпании, которая соблюдает национальные стандарты безопасности полетов, а фирма, занимающаяся дизайном кухонь, устанавливает оборудование, соответствующее стандартам на безопасность продукции и производительность).

8.4 Персонал

8.4.1 Общие положения

В отраслевых стандартах речь в основном идет о персонале (наемных и независимых работниках), находящемся в непосредственном контакте с заказчиками.

8.4.2 Знания

Стандарты могут устанавливать минимальные требования в областях, где есть такая необходимость, например, обязательное свободное владение языком целевого пользователя для персонала, находящегося в непосредственном контакте с заказчиками, или обязанность полностью понимать и быть в состоянии разъяснить процедуру обработки жалоб организацией.

8.4.3 Навыки и компетенция

Требуемые навыки включают в себя минимальные квалификацию и опыт, необходимые для выполнения первичных обязанностей по оказанию услуги, за которую персонал отвечает, а также вспомогательную компетенцию, такую, как навыки общения (в особенности, если предоставляются услуги по уходу), гибкость в обращении с заказчиками, обладающими разными возможностями и понимания, или, где это имеет значение, физическую подготовку.

8.4.4 Отношение

Профессионализм требуется от персонала на всех этапах оказания услуги, включая отчет в действиях и решениях, вежливость и внимание к нуждам заказчика, а также соблюдение этического кода отрасли или организации, включая сохранение конфиденциальности по отношению к заказчику. Плохое отношение является самым крупным источником жалоб и поэтому освещается отдельно.

8.4.5 Повышение квалификации

Политики и процедуры организации или компании должны включать в себя методы мониторинга работы и обеспечения непрерывного профессионального роста сотрудников. Повышение квалификации для всех отраслей должно включать в себя общение с заказчиками (отношение и знание процесса обработки жалоб), требования к безопасности и охране здоровья, внимание к особым нуждам и т. п. Отдельный курс обучения должен быть посвящен роли персонала в оказываемой услуге.

8.5 Заказчик

Заказчиком может быть лицо, рассматривающее возможность использования услуги, приобретающее услугу, или тот, кто пользуется услугой. Могут существовать условия, которые заказчик должен выполнять, чтобы ему было разрешено заключить договор или получить услугу, предназначенную для обеспечения безопасности или защиты пользователя услуги (как отдельного лица, так и группы лиц, принимающих услугу). К этим условиям могут относиться минимальные требования к возрасту, знаниям или навыкам, к поведению (например, уважение клиента к услугам, персоналу или другим заказчикам) или к физической подготовке (например, человек с сердечным заболеванием желает покататься на американских горках). Могут существовать специальные правила для тех, кто вследствие возраста, состояния здоровья или умственных способностей является уязвимым пользователем. Там, где необходимы ограничения (например, по разумным причинам из соображений безопасности), они должны быть ясно сформулированы.

8.6 Договор

8.6.1 Ясность и прозрачность

Не все договоры составляются в письменной форме: если доверие основано на устном соглашении, во всем остальном общении, включая предпродажную литературу, особенно важна ясность (см. 8.12). Письменные договоры должны быть написаны простым, легко понятным языком и содержать разъяснение ключевых терминов. Отраслевой стандарт может определять, какие термины должны быть разъяснены. Основные печатные материалы должны иметь подходящий размер, по запросу должны предоставляться альтернативные форматы (например, особо крупный шрифт, другие языки). Отраслевые стандарты могут подробно описывать форматы, подходящие для оказываемой услуги.

8.6.2 Объективность и исключение дискриминации

Можно ссылаться на национальные требования и соглашения, касающиеся исключающих дискриминацию условий договора, права отказа от договора, полной стоимости услуги, защиты данных и т. п. Если на данную услугу ежегодно заключается новый договор, но заказчик может воспринимать услугу как непрерывную (например, страхование автомобиля), следует требовать, чтобы в договоре явным образом было указано, существует ли право на продолжение услуги и какое именно. Следует уделить внимание

вопросу, есть ли у потребителя в данной отрасли право на продолжение услуги и необходима ли подробная конкретизация.

8.6.3 Формат

Внешнее оформление договора влияет на то, насколько просто его соблюдать. Расположение ключевой информации, а также способ ее представления должны выбираться с учетом международных, национальных или отраслевых соглашений.

8.7 Выставление счета

8.7.1 Информация, связанная с оплатой

Из счета-фактуры или выписки из счета должно быть ясно, включены ли сборы за услугу, налоги, плата за доставку и т. д. При необходимости (например, в контексте услуг телефонии, поставки электричества или газа) также необходимо указывать информацию о цене за единицу товара.

8.7.2 Способ оплаты

Способы оплаты могут включать в себя наличные, платежные карты, дебитовые или кредитные карты и электронный перевод средств. Способ оплаты должен быть подходящим для поставляемой услуги, с ясным указанием в случае, если желаемый способ оплаты невозможен и если с отдельными методами оплаты связаны дополнительные расходы. Потребители могут предпочесть наличие выбора способов оплаты.

8.7.3 Условия

Необходима ясная информация о периоде времени для частичной или полной оплаты услуги, обеспечении независимого хранения крупных сумм (например, депозит при покупке дома), а также о добавочных налогах/вознаграждениях. Должна быть предписана сортировка жалоб на месте, и дана ясная ссылка на процедуру обработки жалоб организацией, а также о правилах урегулирования спорных вопросов вне организации.

Примечание — См. также ИСО 10002 и ИСО 10003.

8.8 Оказание услуги

8.8.1 Конкретизация видов деятельности

Отраслевые стандарты должны содержать обзор различных видов деятельности, которые могут считаться частью данной услуги, и тех, которые являются необходимыми.

8.8.2 Достоверность

Отраслевые стандарты должны описывать возможные соглашения на оказание услуги. Можно также упомянуть соблюдение отраслевых схем ранжирования, таких, как схемы классификации гостиниц.

8.8.3 Неприкосновенность частной жизни

Следует включить соблюдение национальных требований к защите личных данных и защите информации.

8.8.4 Безопасность

В вопросе безопасности могут иметь значение ряд других стандартов или действующих законодательных или нормативных требований, например, в связи с условиями оказания услуги, с используемым оборудованием или продукцией, являющейся частью отдельной оказываемой услуги.

8.8.5 Здоровье и гигиена

В вопросе здоровья и гигиены могут иметь значение ряд других стандартов или применимых законодательных или нормативных требований, например, в связи с условиями оказания услуги, с используемым оборудованием или продукцией, являющейся частью отдельной оказываемой услуги.

8.8.6 Экологические аспекты

Необходимо учитывать сохранение окружающей среды, культурного и человеческого наследия, в т. ч., обращение с отходами (их сокращение, регенерацию или рециклинг), сокращение запахов и шума,

а также визуального загрязнения. Можно упомянуть растущее внимание заказчиков и персонала к бережному обращению с окружающей средой.

8.8.7 Кодекс поведения

ИСО 10001 может содержать ссылку на кодексы поведения. Также следует уделить внимание миссии организации, ценностям и приверженности качеству, а также любым отраслевым кодексам.

8.8.8 Защита

Защита охватывает личность (например, меры по надзору взрослого над ребенком и руководителя над группой), имущество (например, приспособления для надежного хранения ценностей), инвестиции, финансовую информацию и личность заказчика (например, ограничение доступа к личным данным, паролям Интернета и т. п.). Относительная важность каждого из этих аспектов варьируется в зависимости от того, какая оказывается услуга.

8.9 Результат оказания услуги

8.9.1 Удовлетворенность

Должны упоминаться методы, используемые для установления удовлетворенности заказчика, включая регулярный анализ данных по жалобам и опросы заказчиков.

8.9.2 Постоянное улучшение

Поставщики услуг должны предусмотреть постоянное улучшение в той или иной форме. Стандарты по менеджменту качества (например ИСО 9004) содействуют постоянному улучшению. Пути его достижения включают в себя анализ жалоб, претензий и данных по происшествиям (или несчастных случаях), сообразно обстоятельствам, а также другие виды обратной связи путем опроса заказчиков на предмет удовлетворенности, которые должны проводиться через регулярные промежутки времени, параллельно с непрерывным изучением потребностей и требований заказчиков с целью постоянного улучшения оказания услуги.

8.10 Условия предоставления услуги

8.10.1 Общие положения

Условиями оказания услуги может быть отдельное место расположения (например, торговый зал, рабочее помещение, сельская местность или собственное жилище заказчика), или же она может составлять часть сети мест расположения (например, сеть железных дорог, терминал аэропорта или пассажирское транспортное средство).

8.10.2 Требования к охране здоровья и безопасности

Соответствие с международными соглашениями, стандартами и национальными требованиями и соглашениями (например, доступ дневного света в офисные помещения, температура, качество воздуха, наличие туалетов) должно быть ясно определено. Для отдельных секторов сферы обслуживания могут оказаться необходимыми некоторые специфические требования.

8.10.3 Доступность

Должно быть оговорено соответствие действующим законодательным или нормативным требованиям (например, закон об американцах-инвалидах или европейский мандат М283) и стандартам (например, Руководство ИСО/МЭК 71). Могут понадобиться особые требования для отдельных секторов сферы услуг.

8.11 Оборудование

8.11.1 Требования к качеству и безопасности

Товары и помещения, используемые для оказания услуги, должны быть безопасными и соответствующими целевому назначению, а также, при необходимости, соответствовать применимым стандартам и любым национальным техническим требованиями (например, поезда в услугах общественного транспорта, дрели, используемые при оборудовании кухонь). Требования могут включать в себя, например, требования к работе вручную, средства защиты и т. п. Продукция, поставляемая как часть услуги, должна также соответствовать применимым стандартам и применимым законодательным и нормативным требованиям и соглашениям, например, стандартам на гигиену пищевой продукции.

8.11.2 Доступность

Размеры и форма мебели, арматуры и приспособлений должны подходить целевым пользователям, включая тех, кто имеет особые потребности, например, вследствие нарушений опорно-двигательного аппарата, зрения или слуха или возраста (дети или пожилые люди).

8.11.3 Другие надлежащие требования

Может понадобиться сформулировать требования для областей, в которых требуется менеджмент риска. Также может понадобиться руководство по ремонту и техническому обслуживанию, например, если оказываемая услуга включает в себя оборудование, которое необходимо регулярно проверять, такое, как оборудование для игровых площадок.

8.12 Меры безопасности

8.12.1 Прекращение или изменение услуги

8.12.1.1 Экстренные меры

В случае прекращения услуги или возникновения экстренной ситуации, воздействующей на услугу или на безопасность пользователя, пользователь рассчитывает на своевременную информацию о природе инцидента, связанных с ним рисках, контактах, точные инструкции, информацию о сроке возобновления нормального обслуживания, а также об имеющихся временных решениях. Следует оговорить политику, процедуры, подходящее оборудование и доступ к экстренным службам при различных возможных сценариях событий. Отраслевой стандарт может устанавливать соответствующие сценарии, а также применимые законодательные или нормативные требования, которые могут существовать для определенных обстоятельств.

8.12.1.2 Реструктуризация/слияние/изменение местонахождения компании

В случае объединения, реорганизации, перемещения компании или равнозначного события, которое может иметь влияние на потребителя (например, в связи с доступом к услуге или с потенциальными изменениями условий), должны существовать соответствующие меры по консультированию потребителя и предоставлению определенного, разумного продолжения обслуживания, а также определенные отсрочки перед тем, как новые условия вступят в силу.

8.12.2 Обеспечение ответственности

Организация должна осуществлять надлежащее страхование на адекватном уровне, в зависимости от ресурсов организации. Отраслевые стандарты должны определять отдельные области, где может понадобиться страхование, и необходимость минимальных требований.

8.12.3 Гарантии

Должны существовать гарантии разумной эффективности по отношению к заказчику, которые зависят от оказываемой услуги (например, время, в течение которого должен прийти поезд, или час, до которого комната в гостинице должна оставаться за заказчиком). Отраслевые стандарты должны устанавливать подлежащие рассмотрению аспекты, а также необходимость установления минимальных требований.

8.12.4 Компенсация

Должны быть предусмотрены меры на случай неоказания согласованной услуги (например, автоматическая компенсация от энергетической компании на случай перебоя в подаче электроэнергии или от авиакомпании, если рейс откладывается больше, чем на установленное время). Такие обязательства могут быть закреплены в кодексе поведения (см. 8.13.7). Также следует давать ясную ссылку на процедуру рассмотрения жалоб компанией и на меры по урегулированию спорных вопросов. Следует дать ссылку на ИСО 10002.

Примечание — См. также ИСО 10001 и ИСО 10003.

8.13 Обмен информацией между поставщиком услуги и заказчиком

8.13.1 Общие положения

Обмен информацией между заказчиком и поставщиком услуги происходит до, во время и после предоставления услуги. Информация, содержащаяся в рекламе и другой предпродажной литературе,

может иметь огромное значение, так же, как подробности согласования условий договора, выставления и оплаты счета и любые последующие действия, связанные с гарантиями, техническим обслуживанием и жалобами.

8.13.2 Метод

Отраслевые стандарты должны устанавливать, какие технологии в области информации и коммуникации должны использоваться (например, личная встреча, Интернет, телефон, факс, письмо, электронная почта), а также любые другие специфические требования. Всегда должна предоставляться возможность альтернативных форматов и личного контакта.

8.13.3 Содержание

Необходимо детальное описание предоставляемой услуги вместе с любыми особыми требованиями, особенно в отношении детей. Должна быть указана цена, включая все налоги или сборы за услуги, способ оплаты и счет. Должны быть ясно указаны доступные гарантии и формы исправления, включая политику относительно претензий и обработки жалоб, политику прекращения деятельности (например, разрешенный период прекращения). Кроме того, следует установить требование указания контактных деталей поставщика услуги, а также информацию о наличии или доступности справок от третьей стороны. Стандарт должен устанавливать правила для формата, терминологии и синтаксиса электронных сообщений. Текст должен быть ясным, понятным и правдивым, а также учитывать потенциальные специальные потребности заказчиков. Могут существовать также отраслевые национальные или международные требования, соглашения или стандарты, которые необходимо учесть.

Примечание — Руководство ИСО/МЭК 14 содержит указания по оказанию информации.

8.13.4 Частота контактов

Ошибки при коммуникации могут привести заказчиков к проблемам, а поставщиков услуги — к жалобам. Отраслевые стандарты должны указывать ключевые этапы, на которых контакт имеет смысл или необходим, по отдельным этапам оказания услуги, а также критерии определения минимальной частоты/минимального интервала контактов. Следует уделить внимание надлежащей быстроте ответа, особенно при возможности коммуникации в режиме реального времени (например, при телефонных звонках или использовании Интернета).

8.13.5 Достижимость

Невозможность вступить в контакт с организацией является для заказчиков потенциальным источником разочарования. Необходимо давать ясную информацию о доступности организации и соответствующих работников для всех пользователей (включая помещения, часы приема, среднее время ожидания, стоимость за один звонок, альтернативные форматы и т. п.), причем они должны подходить для поставляемой услуги.

8.13.6 Политика поведения

Организация должна иметь политику и процедуры в связи с обслуживанием заказчика, включая требования к вежливости и вниманию (см. 8.4).

8.13.7 Кодекс поведения

Должна предоставляться информация о том, является ли кодекс поведения организации общедоступным, и если да, то как получить к нему доступ. Может существовать возможность определить отдельные обязательства, которые должны содержаться в отраслевых стандартах.

8.13.8 Измерение удовлетворенности заказчика

Следует определить методы получения обратной связи, подходящие для поставляемой услуги. Они должны обеспечивать получение ответа от широкого круга пользователей, включая тех, у кого есть специфические нужды.

Примечание — Рассматривается возможность работы над руководством по методам измерения и мониторинга удовлетворенности заказчика в качестве части серии стандартов, подготовленной ИСО/ТК 176.

8.14 Обмен информацией внутри организации, оказывающей услугу

8.14.1 Общие положения

Необходим хороший обмен информацией внутри организации, оказывающей услугу, а также между этой организацией и любыми фирмами-поставщиками.

8.14.2 Метод

Отраслевые стандарты должны устанавливать допустимые информационные и коммуникационные технологии (например, личная беседа, телефон, факс, письмо, электронная почта) и все специфические требования. Всегда должны быть доступны альтернативные форматы.

8.14.3 Частота контактов

Ошибки при обмене информацией могут привести к проблемам для заказчиков, а для поставщика услуги — к жалобам. Отраслевые стандарты должны указывать ключевые этапы, на которых имеет смысл или необходим контакт внутри организации или между организацией и ее поставщиками, по этапам оказания услуги, а также критерии определения минимальной частоты/минимального интервала контактов.

8.14.4 Совместно используемая информация

Политика и процедуры должны охватывать объем и качество информации, которой поставщик услуги должен обмениваться со своими поставщиками или с другими подразделениями своей организации, особенно, что касается конфиденциальных данных заказчика. При этом должны контролироваться использование личных данных, в особенности по рекламе, продажам другим организациям и т. п.

9 Контрольный перечень

В таблицах 2—6 выделяют тематические области для каждого элемента услуги, как описано в разделе 8. Нумерация во втором столбце таблицы соответствует пунктам раздела 8, который более подробно освещает отдельные тематические области. Третий столбец каждой таблицы предлагает скорее инструкции по информации, которая может быть включена или желательна для разработки стандарта, чем детальное описание всей возможной релевантной информации. Применимость контрольного перечня к трем различным видам услуг (уходу за волосами, гостиничному бизнесу и страхованию) приведена в приложении В.

Таблица 2 — Контрольный перечень тем, которые следует учесть, по поставщику услуги

Элемент услуги	Тематическая область	Аспекты, которые следует учитывать при разработке стандартов
Поставщик услуги *Оказывает одну или более из перечисленных ниже услуг:* *- экспертные консультации/поддержки (например, юридические/финансовые);* *- нематериальные продукты (например, страхование);* *- обучение и подготовка кадров (например, обучение спортивным дисциплинам);* *- размещение/досуг (например, гостиница, театр);* *- организованная и направляемая деятельность (например, туризм);* *- сдача напрокат оборудования/помещений (например, агентства по сдаче в аренду, прокат инструментов, провайдеры услуг Интернета);*	8.2.2 Менеджмент качества	Другие стандарты, например, ИСО 9001 и ИСО 9004; отраслевые требования
	8.2.3 Менеджмент охраны окружающей среды	Другие стандарты, например, ИСО 14001
	8.2.4 Менеджмент охраны здоровья и безопасности на производстве	Международные соглашения; стандарты; национальные требования и соглашения
	8.2.5 Кредитоспособность и другие финансовые аспекты	Финансовая стабильность, включая страхование ответственности. Международные соглашения; стандарты; национальные требования и соглашения
	8.2.6 Добросовестность	Например, ответственная реклама. Профессиональные кодексы и кодексы организации; доступ к консультациям третьих сторон

Окончание таблицы 2

Элемент услуги	Тематическая область	Аспекты, которые следует учитывать при разработке стандартов
- уход или лечение (например, парикмахеры, услуги альтернативной медицины)	8.2.7 Возможности	Величина/ресурсы могут влиять на доступные меры безопасности
	8.2.8 Социальная ответственность	Международные соглашения, стандарты; национальные требования и соглашения (например, детский труд); особые требования организации или отрасли
	8.2.9 Человеческие ресурсы	Например, минимальное число сотрудников, их навыки и компетенция. Может влиять на безопасность, защиту или меры безопасности

Таблица 3 — Контрольный перечень тем, которые следует учесть, связанных с поставщиками, персоналом и заказчиком поставщика услуг

Элемент услуги	Тематическая область	Аспекты, которые следует учитывать при разработке стандартов
Поставщик услуги *Может предоставлять:* *- продукцию как часть услуги;* *- персонал, вовлеченный в оказание услуги*	8.3	Международные соглашения; стандарты; национальные требования и соглашения; отраслевые кодексы и кодекс организации. Например, туроператор пользуется услугами авиакомпании, соблюдающей стандарты по безопасности продуктов и эффективности
Персонал *(в первую очередь тот, который имеет прямой контакт с заказчиком)*	8.4.2 Знания	В требуемых областях, например, знание языка целевых заказчиков, процедуры обработки жалоб компанией
	8.4.3 Навыки и компетенция	Минимальные необходимые квалификация и опыт; физическая подготовка, где она необходима
	8.4.4 Поведение	Профессионализм на всех этапах оказания услуги, включая отчет в действиях и решениях, вежливость и внимательность, конфиденциальность
	8.4.5 Повышение квалификации	Политики и процедуры организации, включая мониторинг эффективности. Например, поведение, безопасность, знание процесса рассмотрения жалоб, учет особых нужд

Окончание таблицы 3

Элемент услуги	Тематическая область	Аспекты, которые следует учитывать при разработке стандартов
Заказчик *(потенциальный или актуальный заказчик)*	8.5	Критерии, которым необходимо удовлетворять, чтобы заключить договор или воспользоваться услугой, например, возраст, знания или навыки, поведение (внимательное отношение к помещениям, персоналу и другим заказчикам), физическая форма (например, аллергия). Может иметь отношение к безопасности или защите пользователя услуги (отдельного лица и группы); учет уязвимых пользователей (возраст, умственные способности)

Таблица 4 — Контрольный перечень тем, которые следует учесть, связанных с договором, выставлением счета и оказанием услуги

Элемент услуги	Тематическая область	Аспекты, которые следует учитывать при разработке стандартов
Договор	8.6.1 Ясность и прозрачность	Например, ясность изложения, альтернативные форматы
	8.6.2 Объективность и исключение дискриминации	Исключающие дискриминацию условия договора; процедура отказа от договора; детализация счета
	8.6.3 Форма	Оформление; расположение ключевой информации и способ ее представления. Учет национальных требований и соглашений
Выставление счета	8.7.1 Информация, связанная с оплатой	Включены ли сборы за услугу, налоги и т. п.
	8.7.2 Способ оплаты	Способ оплаты, пени, вопросы защиты
	8.7.3 Условия	Период времени, в который должна быть осуществлена полная или частичная оплата; обеспечение независимого хранения крупных сумм (например, депозит при покупке дома); информация о дополнительных налогах/вознаграждениях
Оказание услуги *(требования к деятельности)*	8.8.1 Конкретизация видов деятельности	Например, описание осуществляемых видов деятельности, тех из них, которые являются обязательными, степени детализации
	8.8.2 Достоверность	Соглашения об оказании услуги

Окончание таблицы 4

Элемент услуги	Тематическая область	Аспекты, которые следует учитывать при разработке стандартов
	8.8.3 Неприкосновенность частной жизни	Требования к защите данных; международные соглашения; стандарты; национальные требования и стандарты; отраслевые кодексы и кодекс организации
	8.8.4 Безопасность	Другие стандарты
	8.8.5 Здоровье и гигиена	Другие стандарты
	8.8.6 Экологические аспекты	Сохранение природного, культурного и человеческого наследия; обращение с отходами (сокращение, регенерация или рециклинг); сокращение запахов, шума и визуального загрязнения; повышение внимания заказчика и персонала к бережному обращению с окружающей средой
	8.8.7 Кодекс поведения	Другие стандарты, например, ИСО 10001; цели организации; ценности; приверженность качеству
	8.8.8 Защита	Личности (например, правила надзора взрослого за ребенком и руководителя за группой); имущества (приспособления для надежного хранения ценностей); финансовой информации и личных данных заказчика (ограничение доступа к личным данным, паролям Интернета)

Таблица 5 — Контрольный перечень тем, которые следует учесть, связанных с результатами оказания услуги и другими аспектами

Элемент услуги	Тематическая область	Аспекты, которые следует учитывать при разработке стандартов
Результат услуги	8.9.1 Удовлетворенность	Анализ данных по жалобам, опросы заказчиков
	8.9.2 Постоянное улучшение	Другие стандарты, например, ИСО 9004; анализ данных по жалобам, претензиям и инцидентам (или несчастным случаям) сообразно обстоятельствам; изучение удовлетворенности заказчиков
Условия оказания услуги. *Например, рабочее помещение, частное жилище, сеть железных дорог*	8.10.2 Требования к охране здоровья и безопасности	Международные соглашения; стандарты; национальные требования и соглашения, например, требования к доступу дневного света в офисах, температуре, качеству воздуха, наличию туалетов

Продолжение таблицы 5

Элемент услуги	Тематическая область	Аспекты, которые следует учитывать при разработке стандартов
	8.10.3 Доступность	Соответствие национальным требованиям, соглашениям и стандартам, например, национальному законодательству об инвалидах. Учет потребностей людей с разными группами инвалидности, включая нарушения зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата и обучаемости. Например, тактильная маркировка, звуковые лупы, заушные слуховые аппараты, возможность избежать лестниц, ясные и простые указатели
Оборудование. *Вспомогательное средство при оказании услуги*	8.11.1 Требования к качеству и безопасности	Товары и помещения, используемые для оказания услуги, должны соответствовать применимым стандартам и национальным техническим требованиям (например, поезда в услугах общественного транспорта, дрели, используемые для подгонки кухонь). Например, требования к работе вручную, средства защиты. Продукция, поставляемая как часть услуги, должна соответствовать применимым стандартам, национальным требованиям и соглашениям, стандартам на пищевую безопасность и гигиену
	8.11.2 Доступность	Размеры и форма мебели, арматуры и приспособлений должны подходить целевым пользователям, в т. ч. с особыми потребностями
	8.11.3 Другие применимые требования	Руководство по ремонту и техническому обслуживанию; менеджмент риска
Меры безопасности	8.12.1 Прекращение или изменение услуги	Политика, процедуры, оборудование для различных экстренных сценариев, включая менеджмент риска; доступ к экстренным службам. Надлежащие меры по информированию заказчиков, обеспечение продолжения обслуживания и т. д. в случае поглощения, слияния, изменения местонахождения компании или равнозначного события.
	8.12.2 Обеспечение ответственности	Надлежащее страхование на адекватном уровне

Окончание таблицы 5

Элемент услуги	Тематическая область	Аспекты, которые следует учитывать при разработке стандартов
	8.12.3 Гарантии	Разумная эффективность, например, время, в течение которого должен прийти поезд, час, до которого комната в гостинице должна оставаться за заказчиком
	8.12.4 Исправление	Обработка жалоб и урегулирование спорных вопросов вне организации. Другие стандарты, например, ИСО 10002

Таблица 6 — Контрольный перечень тем, которые следует учесть, связанных с коммуникацией на всех этапах

Элемент услуги	Тематическая область	Аспекты, которые следует учитывать при разработке стандартов
Коммуникация *Между заказчиком и поставщиком услуги (до, во время и после оказания услуги), включая:* *- рекламу;* *- предпродажную литературу;* *- договор;* *- выставление счета*	8.13.2 Метод	Надлежащая технология в области информации и коммуникации (личная беседа, телефон, факс, письмо, электронная почта); альтернативные форматы; оформление формуляров, правила синтаксиса для электронных писем; международные соглашения; стандарты (например, Руководство ИСО/МЭК 14); национальные требования и соглашения
	8.13.3 Содержание	Детальное описание оказываемой услуги; любые специфические требования, особенно в отношении детей; стоимость, включая все налоги или сборы за услугу; способ платежа; счет; гарантии; политика обработки жалоб и претензий; политика в отношении прекращения деятельности; контактная информация поставщика услуги. Терминология; ясный, понятный, правдивый язык, учитывающий потенциальные особые требования заказчиков. Международные соглашения; стандарты (например, Руководство ИСО/МЭК 14); национальные требования и соглашения
	8.13.4 Частота контактов	Установить минимальную частоту/минимальный интервал для этапов оказания услуги

Окончание таблицы 6

Элемент услуги	Тематическая область	Аспекты, которые следует учитывать при разработке стандартов
	8.13.5 Достижимость	Организации и соответствующих сотрудников для всех пользователей, например, помещения, часы приема, среднее время ожидания; стоимость одного звонка; способ контакта
	8.13.6 Политика поведения	Вежливость и внимание
	8.13.7 Кодекс поведения	Существует ли и является ли общедоступным
	8.13.8 Измерение удовлетворенности заказчика	Методы получения обратной связи. Руководство, связанное с рассматриваемыми стандартами, разработано ИСО/ТК 176
Коммуникация *(внутри организации, оказывающей услугу, или между этой организацией и ее поставщиками)*	8.14.2 Метод	Надлежащая технология в области информации и коммуникации (личная беседа, телефон, факс, письмо, электронная почта); альтернативные форматы
	8.14.3 Частота контактов	Спецификация минимальной частоты/минимального интервала для этапов оказания услуги
	8.14.4 Совместно используемая информация	Количество/качество, особенно в связи с заказчиком

Приложение А
(справочное)

Примеры возможных услуг

Для целей настоящего стандарта услуги включают в себя следующие виды (хотя не исчерпываются этим перечнем):

- деятельность, осуществляемая по отношению к материальному продукту, предоставленному заказчиком (например, автосервис или ремонт автомобилей);
- предоставление заказчикам консультаций или помощи экспертов (например, юридических или финансовых консультаций);
- предоставление нематериальных продуктов (например, страхование);
- обучение и повышение квалификации для пользователей (например, обучение языкам, спорту, ремеслам);
- размещение или досуг (например, гостиница, театр);
- организованная и направляемая деятельность для участников (например, туризм, активный отдых в выходные дни);
- сдача внаем оборудования/помещений (например, агентства по сдаче в аренду, прокат инструментов, услуги телефонии, провайдер услуг Интернета);
- уход или лечение заказчиков (например, парикмахеры, стоматологи);
- здравоохранение;
- сетевые услуги (например, телекоммуникация, кабельная связь, Интернет, услуги по предоставлению электроэнергии или топлива);
- транспортные услуги (например, автобусы, поезда, паромы и авиалинии).

Приложение В
(справочное)

Примеры применимости контрольного перечня к разным видам услуг

В.1 В таблице В.1 показано, как различные элементы услуги получают большее или меньшее значение, когда контрольный перечень применяется к услугам различных видов. Примеры иллюстративны и потому неполны. Предполагается, что стандарт, разрабатываемый на одну из этих областей сферы услуг, будет гораздо более детальным.

В.2 Парикмахер представляет малую организацию, которая может состоять из одного самостоятельно занятого лица или единственной операции на выходе.

В.3 Гостиница служит примером поставщика комплексной услуги, когда основная услуга — размещение, однако пакет услуг включает в себя прием (бронирование, сопровождение при въезде и выезде, советы во время пребывания), предоставление номера (с оборудованием, таким как кровать, душ, другой инвентарь, пресс для брюк, а также менее материальные аспекты, например, вид, декор, украшения), завтрак и обслуживание в номере, службы (например, бар и бассейн) и другие услуги (например, организация экскурсий). Сама гостиница может быть одной из нескольких, находящихся в собственности или полученных путем коммерческой концессии, объединенных общим брендом, со связанными системами бронирования, в т. ч. через Интернет.

В.4 Страхование жизни служит примером нематериального продукта, который может вызывать у потребителя беспокойство из-за сложности выбора вида страхования, вследствие непонятности информации (поскольку различные компании могут представлять информацию различными способами) и отсутствия надежных показателей достоверности (например, сможет ли фирма-поставщик, при необходимости, произвести выплаты).

Таблица В.1 — Применение контрольного перечня к парикмахерским услугам, гостиничному бизнесу и страхованию жизни

Элемент услуги	Парикмахер	Гостиница	Страховая компания
Поставщик услуги	Менее вероятно, что малая организация будет учитывать или применять стандарты на менеджмент качества и охраны окружающей среды, такие как стандарты, подготовленные ИСО/ТК 176, или ИСО 14001, и их документация на собственные процессы может быть ограниченной или отсутствовать. Кредитоспособность и другие финансовые аспекты могут иметь менее непосредственное действие на потребителей, поскольку обычно деньги не выплачиваются до оказания услуги. Могут присутствовать также такие аспекты, как назначение встреч с достаточными промежутками, чтобы минимизировать для заказчика время ожидания отдельного мастера, и надлежащее удаление всех химических отходов (неиспользованной краски для волос и т. п.)	Все пункты могут быть включены в политики организации. Для сети гостиниц они могут входить в «корпоративный имидж». Также можно использовать внешние стандарты, например, стандарты, подготовленные ИСО/ТК 176 на менеджмент качества и улучшение, а также стандарты на менеджмент окружающей среды, подготовленные ИСО/ТК 207. Кредитоспособность и другие финансовые аспекты могут вызывать у потребителей некоторую озабоченность в связи с увеличением предоплаты за номер при бронировании через Интернет. Однако риски могут быть квалифицированы благодаря покрытию через страхование поездок. Комплексность оказываемых услуг может привести к увеличению числа процедур, из чего вытекают темы о повышении квалификации, а также численности персонала, необходимые для спектра услуг и вместимости гостиницы. Особые темы могут включать в себя удаление отходов, услуги прачечной, занятость представителей неблагополучных слоев населения, исключение видеофильмов с насилием и порнографией, обращение с шумными или недисциплинированными постояльцами	Могут применяться общие стандарты, такие как ИСО 9001 и (менее важный) ИСО 14001. Может отсутствовать потребность в отраслевых стандартах. Кредитоспособность и другие финансовые аспекты имеют для страховых компаний первостепенное значение. Могут существовать требования, установленные национальными властями. Если они отсутствуют или недостаточны, стандарты могут заполнить пробел. Политика компании может содержать дополнительные критерии, установленные самой компанией. Может устанавливаться, должны ли страховые премии зависеть от личных данных, таких как здоровье и достаток, или должны ли «бедные» заказчики получать преимущества от привилегированных, а также, может ли регулирование тарифов базироваться, например, на риске для здоровья
Поставщик(и)	Качество шампуней, продуктов для ухода за волосами и т. п. от поставщиков	Поставщики сопутствующих услуг, например, курса игры в гольф, предоставление такси	Связи страховых компаний с их агентами, брокерами и т. д.
Персонал	Регистратор, сотрудник, моющий голову, парикмахер-стилист и т. д.	Широкий спектр персонала, включая административных работников, уборщиков и сотрудников, занятых приготовлением пищи.	Страховые актуарии и персонал службы поддержки.

Продолжение таблицы В.1

Элемент услуги	Парикмахер	Гостиница	Страховая компания
	Минимальные требования должны включать в себя ожидаемый уровень владения парикмахерским делом, а также знания сотрудников в области здравоохранения и безопасности, менеджмента отношений с потребителем и т. д. Политика вряд ли закрепляется письменно	Минимальные требования к сотрудникам (например, диплом в области гостинично-ресторанного дела). Могут также потребоваться обширные дополнительные знания и навыки, начиная от обращения с заказчиками до знания процедур эвакуации при чрезвычайных ситуациях. Все пункты могут быть отражены в политике организации	Требования в дополнение к установленным национальными властями могут быть отражены в национальной, отраслевой политике или политике компании
Заказчик	К заказчикам могут относиться люди любого возраста и любых способностей. Необходимая информация о заказчике должна включать в себя знание чувствительности к химическим продуктам и т. п. Может понадобиться политика в таких вопросах как возраст, с которого можно обслуживать детей без присмотра, особенно в случае вспомогательных услуг, таких как косметический уход	Клиент: к постояльцам гостиницы могут относиться люди любого возраста и любых способностей. Требования могут включать в себя платежеспособность, возраст и «респектабельность»	Застрахованное лицо/лицо, осуществляющее страхование. Требования могут включать в себя возраст и ментальную способность заказчика, осуществляющего страхование, а также состояние здоровья, занятия и т. п. свойства застрахованного лица
Договор	Договор в явной форме отсутствует	Резервирование. Возможен стандарт компании на разрешенные способы резервирования, формат резервирования и подтверждения, а также правила отказа. Темы включают защиту данных	Политика, а также связанные с ней условия. Национальные органы надзора в области страхования могут устанавливать базовые требования. Дополнительные требования могут излагаться в национальной, отраслевой политике или политике компании
Выставление счета	Такие вопросы, как ожидаются ли, включены ли в счет денежные вознаграждения и т. д.	Разрешенные способы оплаты и такие вопросы, как ожидаются ли, включены ли в счет вознаграждения и т. д.	Разрешенные способы внесения платежей заказчиками и заказчикам
Оказание услуги	Работа с волосами (стрижка, мытье головы, укладка, окраска, перманентная завивка и т. д.). Консультирование заказчиков по уходу за волосами/беседа на общие темы.	Обеспечение размещения включает в себя встречу (для регистрации, сопровождения при въезде и выезде, консультирование), номер для проживания (с такими элементами, как	Предоставление услуг страхования. В дополнение к требованиям, установленным национальными властями, может применяться политика компании. Предпосылки и

Продолжение таблицы В.1

Элемент услуги	Парикмахер	Гостиница	Страховая компания
	Другие косметические процедуры, например, маникюр, макияж. Другие услуги, включая время ожидания (места для сидения, печатные материалы, музыка, закуски)	кровать, душ, стол, телефон, пресс для брюк, и менее материальные элементы, например, вид или атмосфера), завтрак и обслуживание в номере, такие службы, как бар и бассейн, а также другие услуги, такие как организация экскурсий. Круг тем включает в себя услугу на уровне, который ожидается исходя из брошюры, класса гостиницы и т. п.; неразглашение информации о постояльцах третьим сторонам или другим постояльцам; обеспечение безопасности и защиты постояльцев, включая процедуры эвакуации в чрезвычайных ситуациях, внимание к пищевой гигиене и т. д.; а также защиту постояльцев и их багажа	правила расчета страховой премии являются главным элементом. Отраслевой кодекс поведения может содержать руководство по донесению этих обязательств и предпосылок до заказчиков. Меры на уровне организации, техники и процесса должны обеспечивать способность страховой компании произвести выплату, когда она необходима
Результат услуги	В первую очередь: стрижка и укладка. Дополнительно: место для ожидания, беседа, консультирование (в данном случае нельзя разделить оказание услуги и ее результаты: удовлетворенность заказчика вытекает не только из прически, но также из других элементов оказания услуги)	Пребывание, удовольствие от пакета услуг. Формуляр для оценки удовлетворенности заказчика	Наличие страхового полиса; получение согласованной суммы денег при выполнении согласованных условий. Меры на уровне организации, персонала, техники и процесса должны обеспечивать способность страховой компании произвести выплату, когда это понадобится
Условия предоставления услуги	Парикмахерский салон или жилище заказчика	Общественные места, земельные участки и сам номер. Круг тем включает в себя доступность для инвалидов, требования к электрооборудованию, качество (например, размеры номеров)	Офис компании. Общие стандарты на офисы
Оборудование	Ножницы, кисти, средства окраски волос, сушилки и т. п. Местоположение, высота умывальной раковины (эргономия) и т. д.	Широкий спектр оборудования, значительная часть которого используется заказчиком самостоятельно (например, приборы для приготовления кофе, телевизоры и т. п. в номерах). Круг тем включает в себя минимальный набор доступ-	Технологии в области информации и коммуникации, программное обеспечение, файлы. Стандарты на подлежащую применению технологию в области информации и коммуникации

Продолжение таблицы В.1

Элемент услуги	Парикмахер	Гостиница	Страховая компания
		ных приборов и «бесплатных» устройств (например, фены и гигиенические средства в номерах), безопасность детей, безопасность электроприборов и пригодность оборудования для использования инвалидами	
Меры безопасности	Знание типа волос заказчика, чувствительности и т. п. к применяемым химическим веществам (например, краскам). Безопасное обращение с продуктами, используемыми для окраски и завивки волос, и их удаление. Гигиенические аспекты использования расчесок, кистей и т. п. Политика возмещения или изменения прически. Страхование ответственности и т. п.	Процедуры эвакуации в чрезвычайных ситуациях и связи с местными спасательными службами. Что делать в случае избыточного бронирования. Создание и продвижение политики обработки жалоб и урегулирования спорных вопросов вне организации	Кодекс информационной защиты. Критерии перестрахования. Пункты об ответственности
Обмен информацией между заказчиком и поставщиком услуги	Назначение времени, предоставление консультаций, беседа	Между гостиницей и постояльцами (предоставление информации о гостинице, резервирование, заселение и выселение). Возможно использование бронирования через Интернет. Круг тем включает в себя описания гостиницы и ее пакета услуг, а также используется ли система классификации (звезды); информация, которая требуется от постояльцев (номер кредитной карты/паспорт и т. п.); доступность (24 ч в сутки, семь дней в неделю или меньше). Общедоступный кодекс поведения. Способы измерения удовлетворенности заказчика, например, опросники, «мнимый покупатель» (если разрешается)	Между страховой компанией и застрахованным лицом. Стандартное описание предлагаемого страхования. Предоставление доступа к политике андеррайтинга, принятой в организации, отслеживание изменений в праве собственности, когда необходимо выдвинуть претензии. Общедоступный кодекс поведения

Окончание таблицы В.1

Элемент услуги	Парикмахер	Гостиница	Страховая компания
Обмен информацией внутри службы	Планирование сроков. Заказ используемых материалов. Релевантная информация, связанная с периодом времени, которое химические вещества могут оставаться на волосах/время сушки и т. д.	Система резервирования. Беседа о требованиях постояльца до заселения и во время проживания (например, требование номера для некурящих, заказы через обслуживание в номере)	Отраслевые стандарты или требования компании к коммуникации внутри компании и с брокерами, инвестиционными компаниями, властями, поставщиками и другими сторонами. Спецификация подлежащей использованию технологии в области информации и коммуникации

Приложение ДА
(справочное)

Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов ссылочным национальным стандартам Российской Федерации

Таблица ДА.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального органа
ISO 9000	IDT	ГОСТ Р ИСО 9000—2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
Примечание — В настоящей таблице использовано следующее условное обозначение степени соответствия стандартов: - IDT — идентичные стандарты.		

Библиография

[1] ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования

[2] ИСО 9004 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности

[3] ИСО 10001 Менеджмент качества. Удовлетворенность заказчика. Рекомендации по кодексам поведения для организации

[4] ИСО 10002:2004 Менеджмент качества. Удовлетворенность заказчика. Рекомендации по обработке жалоб в организациях

[5] ИСО 10003 Менеджмент качества. Удовлетворенность заказчика. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации

[6] ИСО 14001 Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению

[7] ИСО 14004 Системы экологического менеджмента. Общее руководство по принципам, системам и методам обеспечения функционирования

[8] ИСО 14020 Экологические этикетки и декларации. Общие принципы

[9] ИСО 14021 Экологические этикетки и декларации. Самодекларируемые экологические заявления (Экологическое этикетирование типа II)

[10] ИСО 14024 Экологические этикетки и декларации. Экологическое этикетирование типа I. Принципы и процедуры

[11] ИСО 14025 Экологические этикетки и декларации. Экологические декларации типа III. Принципы и процедуры

[12] ИСО 14040 Экологический менеджмент. Оценка жизненного цикла. Принципы и структура

[13] ИСО 14044 Экологический менеджмент. Оценка жизненного цикла. Требования и рекомендации

[14] ИСО 14062 Экологический менеджмент. Интегрирование экологических аспектов в проектирование и разработку продуктов

[15] Руководство ИСО/МЭК 14 Информация по приобретению продукции и услуг, предназначенная для потребителей

[16] Руководство ИСО/МЭК 37 Инструкции по применению потребительской продукции

[17] Руководство ИСО/МЭК 41 Упаковка. Рекомендации по удовлетворению потребностей потребителя

[18] Руководство ИСО/МЭК 46 Сравнительное тестирование потребительских товаров и связанных с ними услуг. Общие принципы

[19] Руководство ИСО/МЭК 50 Аспекты безопасности. Руководство по безопасности детей

[20] Руководство ИСО/МЭК 51 Аспекты безопасности. Руководство по их включению в стандарты

[21] Руководство ИСО 64 Руководство по включению экологических аспектов в стандарты на продукты

[22] Руководство ИСО/МЭК 71:2001 Руководящие указания для разработчиков стандартов, направленные на удовлетворение потребностей пожилых людей и инвалидов

[23] Руководство ИСО/МЭК 74 Знаки графические. Технические руководящие указания для учета нужд потребителя

[24] ИСО/МЭК Заявление о политике. Учет потребностей пожилых людей и инвалидов в работе по стандартизации

[25] Потребитель и стандарты. Руководящие указания и принципы для участия потребителей в разработке стандартов, ИСО/МЭК, 2003.

[26] ИСО/МЭК Заявление об участии потребителей в работе по стандартизации, ИСО/МЭК, 2001.

[27] Meesters, B. and De Vries, H.J., ISO 9000 «открывает счет в профессиональном футболе — но кто заказчик?», ISO Management Systems, Vol. 2, No. 6, November—December 2002, ISO Central Secretariat, Geneva, pp. 51—55

[28] Закон об американцах-инвалидах (1990)

[29] Европейский мандат М283, мандат европейским органам по стандартизации на руководящий документ в области безопасности и легкости в обращении продуктов для людей с особыми потребностями (например, пожилых и инвалидов)

УДК 658.562.014:006.354 ОКС 03.080.01 Т59 ОКСТУ 0025

Ключевые слова: услуга, продукция, поставщик услуги, потребитель, заказчик, пользователь, оказание, удобство, простота в использовании, мера безопасности

Редактор *Н. В. Таланова*
Технический редактор *В. Н. Прусакова*
Корректор *Л. Я. Митрофанова*
Компьютерная верстка *Т. Ф. Кузнецовой*

Сдано в набор 30.10.2012. Подписано в печать 07.02.2013. Формат 60×84 1/8. Бумага офсетная. Гарнитура Ариал. Печать офсетная. Усл. печ. л. 4,18. Уч.-изд. л. 3,60. Тираж 98 экз. Зак. 1799.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru
Набрано и отпечатано в Калужской типографии стандартов, 248021 Калуга, ул. Московская, 256.

gost.e-ecolog.ru