ГОСТ Р 52113—2003

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ

Номенклатура показателей качества

Издание официальное

БЗ 6—2003/108

ГОССТАНДАРТ РОССИИ
Москва

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Техническим комитетом по стандартизации 342 «Услуги населению»

ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации 342 «Услуги населению»

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Госстандарта России от 28 июля 2003 г. № 253-ст

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

© ИПК Издательство стандартов, 2003

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Госстандарта России

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Определения 1
4 Основные положения 2
5 Выбор номенклатуры показателей качества услуг 2
6 Номенклатура показателей качества услуг 3
7 Классификация методов контроля и оценки показателей качества услуг 6
Приложение А Классификация показателей качества услуг 8
Приложение Б Возможные цели применения номенклатуры показателей качества услуг 9
Приложение В Применяемость показателей качества услуг 10
Приложение Г Применяемость методов контроля и оценки показателей качества услуг 11

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ

Номенклатура показателей качества

Service provided to people.
Nomenclature of quality indices

Дата введения 2004—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает порядок выбора номенклатуры показателей качества услуг в соответствии с целями управления качеством, номенклатуру, классификацию методов контроля и оценки показателей качества услуг. Положения настоящего стандарта распространяются на услуги, представляемые предприятиями различных организационно-правовых форм, а также индивидуальными предпринимателями.

На основании настоящего стандарта могут разрабатываться нормативные документы по выбору номенклатуры показателей качества услуг однородных групп и конкретных видов.

Стандарт может быть использован при проведении добровольной сертификации услуг.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты и другие документы:
ГОСТ Р ИСО 9001—2001 Системы менеджмента качества. Требования
ГОСТ 30335—95/ГОСТ Р 50646—94 Услуги населению. Термины и определения

3 Определения

В настоящем стандарте применяют термины по ГОСТ 30335, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **материальная услуга:** Услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителей услуги.

3.2 **социально-культурная услуга:** Услуга по удовлетворению социально-культурных потребностей потребителя услуги.

3.3 **результат услуги:** Результат деятельности предприятия или индивидуального предпринимателя, занимающихся удовлетворением соответствующей потребности потребителя услуги.

3.4 **процесс оказания услуги** (процесс обслуживания): Совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуги при реализации результата услуги или организации досуга.

3.5 **безопасность услуги:** Показатель качества результата и процесса оказания услуги, характеризующий степень (риск) опасности недопустимых изменений (утраты) для жизни, здоровья, имущества граждан и окружающей среды.

3.6 **безопасность услуги для экологии:** Показатель качества результата и процесса оказания услуги, характеризующий степень (риск) опасности изменений свойств и состояния окружающей среды.

Примечание — Под окружающей средой понимают фауну, флору, водный и воздушный бассейны, почву и недра.

Издание официальное

3.7 **метод (способ) обслуживания потребителей:** Метод (способ) реализации потребителям продукции, организационных мероприятий в процессе предоставления услуги.

3.8 **форма обслуживания потребителей:** Разновидность или сочетание методов (способов) обслуживания потребителей.

3.9 **условия обслуживания потребителей:** Совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе предоставления услуги.

3.10 **показатель качества услуги:** Количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворить требования потребителя.

3.11 **контроль качества услуги (процесса оказания услуги):** Деятельность по определению значений показателей качества услуги (процесса оказания услуги).

3.12 **оценка качества услуги (процесса оказания услуги):** Количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

3.13 **метод (способ) контроля качества услуги (процесса оказания услуги):** Совокупность правил, принципов, средств, позволяющих контролировать качество услуги (процесса ее оказания).

4 Основные положения

4.1 Номенклатура показателей качества — перечень качественных или количественных характеристик, обеспечивающих возможность оценки уровня качества услуг.

4.2 Классификация показателей качества услуг, отражающих состав и структуру характеризуемых свойств, приведена в приложении А.

4.3 Показатели качества услуг должны обеспечивать:

- повышение качества услуги и соответствие требованиям потребителей;
- соответствие качества услуги передовому зарубежному опыту;
- учет современных достижений науки и техники и основных направлений научно-технического прогресса и развития сферы услуг;
- характеристику свойств услуги на стадиях ее жизненного цикла, обусловливающих ее способность удовлетворять определенные потребности потребителей в соответствии с ее назначением.

5 Выбор номенклатуры показателей качества услуг

5.1 Для выбора номенклатуры показателей качества услуг необходимо определить:

- группу (вид) однородных услуг;
- наименование (содержание) услуги;
- цель применения номенклатуры показателей качества услуг;
- метод выбора номенклатуры показателей качества;
- исходную номенклатуру показателей качества;
- исходную номенклатуру показателей качества по данной группе.

5.2 Группу (вид) однородных услуг устанавливают на основании межотраслевых и отраслевых документов, классифицирующих услуги по назначению и условиям применения.

5.3 Цели применения номенклатуры показателей качества устанавливают в соответствии с задачами управления качеством услуг. Возможные цели применения номенклатуры показателей качества приведены в приложении Б.

5.4 Исходную номенклатуру показателей качества выбирают по таблице В.1 (см. приложение В) с учетом требований 4.3.

5.5 Исходную номенклатуру по каждой группе показателей качества услуг устанавливают в стандартах и/или методиках выбора номенклатуры показателей качества, или методиках оценки уровня качества.

5.6 Выбранная совокупность показателей качества данной группы (вида) однородной услуги должна отражать специфику данной группы (вида) однородных услуг и позволять:

- формулировать и оценивать степень реализации политики в области качества предприятия, оказывающего услуги;
- осуществлять управление качеством услуги;
- осуществлять оценку соответствия услуги.

5.7 Управление и внутренние проверки качества услуг осуществляют на основе показателей

качества, включающих представителей каждой группы показателей (см. приложение А) и экономические показатели.

Для каждого этапа жизненного цикла результата услуги могут быть выбраны свои показатели качества.

5.8 Показатели качества устанавливают на определенных этапах жизненного цикла результата услуги.

5.8.1 Этапы жизненного цикла услуги устанавливают в стандартах на данную услугу на основе анализа процесса ее предоставления.

Для наиболее сложных материальных услуг перечень этапов устанавливают по ГОСТ Р ИСО 9001. Для остальных видов услуг могут использоваться следующие этапы жизненного цикла:

1) предоставление информации по услугам, предлагаемым потребителю;
2) принятие заказа;
3) исполнение заказа;
4) контроль качества исполнения заказа;
5) выдача заказа потребителю.

5.8.2 Для каждого этапа предпочтительными являются показатели:

используемые на предприятиях данной группы однородных услуг, оценка которых может быть сделана на основе учета непосредственно на этих предприятиях;

рассчитываемые и/или измеряемые (определяемые) с применением возможно более простых методов измерений (контроля, анализа, оценки).

6 Номенклатура показателей качества услуг

6.1 Настоящий стандарту устанавливает следующую номенклатуру основных групп показателей качества по характеризуемым ими свойствам услуг (см. приложения А и В):

1) показатели назначения;
2) показатели безопасности;
3) показатели надежности;
4) показатели профессионального уровня персонала.

6.2 При оценке уровня качества услуг необходимо учитывать также экономические показатели, характеризующие стоимость услуги, затраты на ее разработку и предоставление.

6.3 В зависимости от специфических особенностей услуг и условий их предоставления некоторые группы показателей качества, приведенные в 6.1, могут отсутствовать.

6.4 Показатели назначения данной группы (вида) услуг характеризуют набор свойств услуги, определяющий качество выполнения функций, для которых она предназначена. Эта группа показателей делится на четыре подгруппы:

показатели применения;
показатели совместимости;
показатели предприятия;
специфические показатели.

6.4.1 Показатели применения характеризуют свойства услуги, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена, и обусловливают область ее распространения.

6.4.2 Показателями, обусловливающими область применения, могут также служить показатели совместимости изделия как результата материальной услуги с другими изделиями или показатели совместимости процесса предоставления данной услуги с другой услугой. В основном рассматривают следующие виды совместимости:

1) функциональная (отсутствие препятствий к выполнению другой услуги);
2) геометрическая (совместимость результата данной услуги с другими совместно используемыми изделиями по присоединительным и/или габаритным размерам, форме);
3) биологическая (совместимость, например, по возможности совместного применения различных лекарств и/или процедур, продуктов питания, средств косметики по отсутствию аллергических реакций при медицинском обслуживании и/или питании);
4) электромагнитная (возможность совместной работы результата услуги и других изделий по отсутствию взаимных электромагнитных помех);
5) электрическая (например, возможность подключения результата услуги к источнику питающих напряжений или сигналов с данными значениями напряжения, тока, мощности);

6) прочностная (соответствие прочности результата услуги прочности других совместно работающих изделий);

7) программная (определяется возможностью использования единых программ и/или языков программирования для совместно используемых результата услуги и других изделий);

8) технологическая (определяется отсутствием применения в процессе предоставления услуги или в результате услуги технологий, несовместимых с технологиями других совместно используемых объектов);

9) метрологическая (определяется взаимным соответствием норм и допусков на параметры совместно используемых результата услуги и других изделий, а также соответствием требуемых точностей измерения параметров и погрешностей средств измерений);

10) информационная (соответствие объема, вида и формы предоставления информации требованиям потребителя или совместно используемых объектов).

6.4.3 К показателям качества предприятия сферы услуг, характеризующим его основные возможности по предоставлению услуги, относят в частности:

- материально-техническую базу предприятия;
- санитарно-гигиенические и эргономические условия обслуживания потребителей;
- этику общения и возможность получения дополнительных услуг;
- среднее время ожидания или обслуживания клиента, среднее число обслуженных потребителей в единицу времени, а также наличие в правилах обслуживания определенных приоритетных категорий потребителей (дети, инвалиды, престарелые и др.).

6.4.4 Специфические показатели характеризуют свойства данной группы (вида) услуг.

6.5 Показатели безопасности характеризуют безопасность результата и процесса предоставления услуг для жизни, здоровья, имущества граждан и окружающей среды. Эта группа показателей делится на три подгруппы:

показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан;

показатели безопасности для окружающей среды;

показатели сохранности имущества и информации.

6.5.1 Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан отражают соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий. Основными являются следующие показатели:

1) электробезопасность;

2) пожарная безопасность;

3) взрывобезопасность;

4) радиационная безопасность;

5) безопасность от воздействия химических и загрязняющих веществ, в том числе предельно допустимые концентрации вещества или входящих в него компонентов;

6) безопасность при обслуживании машин и оборудования, в том числе при ошибочных действиях обслуживающего персонала и самопроизвольном нарушении функционирования;

7) безопасность за счет защитных средств и мероприятий обеспечения, в том числе: устройств ограждения, ограничений хода, блокировок, концевых выключателей подвижных элементов, креплений и фиксаторов подвижных частей, оснащения рабочих мест, органов управления и приборов контроля, аварийной сигнализации, сигнальных цветов и знаков безопасности, удаления, снижения, локализации опасных и вредных производственных факторов в местах их образования;

8) безопасность от воздействия акустических (шумы, ультразвуковые сигналы), тепловых (инфракрасных), световых (в т. ч. лазерных) излучений;

9) безопасность от воздействия технологических сред и других факторов в процессе предоставления услуги;

10) специфические виды безопасности для отдельных услуг.

6.5.2 Показатели безопасности для окружающей среды (экологической безопасности) отражают степень защиты окружающей природной среды от вредного (опасного) воздействия результата и/или процесса предоставления услуги. Эти показатели учитывают воздействие на флору, фауну, воздушный и водный бассейны, почву, недра, ионосферу и т. п. при производстве, хранении, транспортировании, эксплуатации (применении) и утилизации результата услуги и процесса оказания услуги.

Показатели экологической безопасности включают:

- допустимые (по уровню и времени) химические, механические, радиационные, электромагнитные, термические, биологические воздействия на окружающую среду;

- устойчивость (время вредного или опасного воздействия) загрязняющих, ядовитых, опасных веществ, попадающих в окружающую среду на этапах жизненного цикла результата услуги (включая утилизацию) или в процессе ее оказания (включая захоронение отходов);

- специфические показатели для отдельных групп (видов) услуг.

6.5.3 Показатели сохранности имущества граждан и/или сохранности (конфиденциальности) информации отражают степень соответствующей защиты в процессе оказания услуги.

Показатели сохранности имущества граждан могут выражаться через гарантии (компенсацию ущерба) или определяться условиями страхования.

Показатели сохранности информации устанавливают для видов услуг, связанных с обращением со всеми видами интеллектуальной собственности потребителя услуги. Гарантии безопасности относят как к материальному, так и к моральному ущербу потребителя. Показатели сохранности конфиденциальности информации могут отражаться гарантиями отсутствия несанкционированного доступа или отсутствия искажения информации в компьютерных системах «вирусами».

6.6 Показатели надежности характеризуют свойства надежности и стойкости к внешним воздействиям результата услуги, помехозащищенности результата и процесса оказания услуги, надежности предоставления услуги потребителю. Эту группу показателей подразделяют на четыре подгруппы:

надежность результата услуги;

стойкость результата услуги к внешним воздействиям;

помехозащищенность;

надежность предоставления услуги.

6.6.1 Показатели надежности результата услуги отражают выполнение (сохранение) им своих функций. Эти показатели могут выражаться в виде количественных значений комплексных показателей надежности продукции и/или единичных показателей ее безотказности, долговечности, ремонтопригодности и сохраняемости.

6.6.2 Показатели стойкости результата услуги к внешним воздействиям отражают обеспечение (сохранение) работоспособности при воздействии и/или после воздействия сопрягаемых объектов и природной среды, в том числе:

- механических воздействий (вибрационных, ударных, скручивающих, ветровых и т. п.);

- климатических воздействий (колебаний температуры, влажности и атмосферного давления, солнечной радиации, атмосферных осадков, соляного тумана, пыли, воды и т. п.);

- специальных воздействий (биологических, радиационных, химических, в том числе агрессивных газов, моющих средств, топлив, масел и т. п., электромагнитных полей, средств дезактивации, дегазации, дезинфекции и т. п.).

6.6.3 Показатели помехозащищенности отражают степень обеспечения (сохранения) своих функций (свойств) при воздействии помех и степень воздействия на окружающую среду помех от электромагнитных и ионизирующих излучений в результате услуги или в процессе ее оказания.

6.6.4 Показатели надежности предоставления услуги потребителю отражают своевременность и точность выполнения заказа (заявки) по таким параметрам, как сроки, объемы, номенклатура и позиции договора (контракта).

6.7 Показатели профессионального уровня персонала предприятия (исполнителя услуг) включают три подгруппы:

уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания и умения применять их на практике;

способность к руководству (для руководителей предприятий, менеджеров, метрдотелей и др.);

знание и соблюдение профессиональной этики поведения.

6.7.1 Показатели уровня профессиональной подготовки и квалификации персонала включают оценку следующих параметров:

- уровень (рейтинг) учебного заведения;

- общая и профилирующая подготовка персонала (отсутствие специальной подготовки, подготовка в объеме; профессионально-технического училища, техникума, вуза, послевузовского и дополнительного образования);

- общие навыки (категория, класс, стаж работы) и навыки выполнения сложных работ, в том числе по результатам участия в каких-либо конкурсах профессионального мастерства;

- знание и соблюдение требований руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности (в т. ч. по соблюдению требований: санитарии, личной гигиены и гигиены рабочего

места; пожарной и других видов безопасности, правил охраны труда; нормативных документов на услуги).

6.7.2 Показатели способности к руководству включают оценку следующих параметров:

- знание и соблюдение трудового законодательства, отраслевых руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности;
- умение организовать работу персонала, обеспечить эффективный контроль за соблюдением им своих обязанностей и контроль за реализацией прав;
- знание и соблюдение законодательства и руководящих документов в экономической, финансовой и бухгалтерской сферах;
- умение обеспечить доброжелательную атмосферу на предприятии; своевременное и качественное обслуживание потребителей (клиентов) приоритетных категорий; правильное использование средств противопожарной и других видов защиты и сигнализации; четкую эвакуацию потребителей или оказание им необходимой помощи при экстремальных ситуациях.

6.7.3 Показатели знания и соблюдения профессиональной этики поведения отражают:

- индивидуальные свойства, в число которых входят этичность, доброжелательность, вежливость, контактность, коммуникабельность и т. п., а также внешние данные;
- внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями в пределах своих должностных обязанностей;
- умение создать атмосферу гостеприимства, умение проявлять терпение, выдержку и обладание способностью избегать конфликтных ситуаций.

6.8 Совокупность показателей качества услуг, выбранную в соответствии с положениями раздела 5, вносят в следующие документы:

1) стандарты вида «Номенклатура показателей качества» для конкретной группы (вида) однородных услуг;
2) стандарты на услуги, процесс обслуживания (предоставления услуги), предприятия сферы услуг;
3) стандарты вида «Требования к обслуживающему персоналу» для различных видов услуг;
4) документы системы управления качеством;
5) правила, методики и рекомендации по оценке соответствия услуг, процесса обслуживания (предоставления услуги), предприятия и аттестации персонала.

7 Классификация методов контроля и оценки показателей качества услуг

7.1 Методы контроля и оценки показателей качества услуг классифицируют по следующим признакам:

- цели применения;
- физико-статистические признаки и процедуры;
- методы формирования результатов.

7.2 По целям применения методы контроля и оценки качества услуг подразделяют на три группы:

1) определение соответствия качества услуг требованиям нормативной документации и/или потребителя — при формировании стандартов на услуги (процесс предоставления услуги, предприятие, персонал), оценке соответствия услуг и систем качества;
2) установление факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуг — при управлении качеством;
3) сравнительная оценка (ранжирование) качества выполнения одинаковых услуг различными предприятиями.

7.3 По физико-статистическим признакам и процедурам методы контроля и оценки показателей качества услуг подразделяют на пять групп:

1) инструментальный — в виде результата соответствующих измерений;
2) органолептический — через реакцию органов чувств контролера. Результат оценки может носить качественный (альтернативная или градационная оценка) или количественный характер;
3) модельно-расчетный — с использованием зависимости оцениваемого показателя качества от показателей, определяемых другими методами (детерминированный) или моделированием случайного процесса формирования показателей качества (стохастический);
4) экспертный — на основе анализа суждений (качественных и количественных оценок) экспертов;

5) социологический — проведением социологических обследований и анализа полученных данных.

7.4 Методы формирования результатов контроля и оценки показателей качества подразделяют на две группы:

1) определение различий единичных показателей качества:

- детерминированной разности значений или мгновенной разности;
- разности статистических характеристик (математическое ожидание, дисперсия);
- разности прогнозных значений показателя на определенный момент времени или разности скоростей изменения (тренда) математического ожидания этого показателя.

Эти методы используют при всех способах получения значений показателей качества, кроме социологических обследований;

2) формирование обобщенных показателей:

- метод квалиметрии — с использованием взвешенного суммирования единичных показателей и определением «весов» экспертным путем;
- метод выбора определяющего показателя, соответствие которого установленным требованиям является главным условием признания услуги качественной, небольшие отклонения значений других показателей признаются несущественными. Определяющим показателем рекомендуется принимать показатель безопасности;
- метод выбора в качестве определяющего показатель с наибольшей скоростью изменения.

Эти группы методов используют при всех способах получения значений показателей качества.

7.5 Применяемость методов контроля и оценки показателей качества приведена в приложении Г.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(справочное)

КЛАССИФИКАЦИЯ
показателей качества услуг

1 Показатели назначения

1.1 Показатели применения
1.2 Показатели совместимости
1.2.1 функциональной;
1.2.2 геометрической;
1.2.3 биологической;
1.2.4 электромагнитной;
1.2.5 электрической;
1.2.6 прочностной;
1.2.7 программной;
1.2.8 технологической;
1.2.9 метрологической;
1.2.10 информационной.
1.3 Показатели предприятия
1.3.1 Материально-техническая база.
1.3.2 Санитарно-гигиенические и эргономические условия обслуживания.
1.3.3 Этика общения и возможность получения дополнительных услуг.
1.3.4 Среднее время ожидания или обслуживания клиента.
1.4 Специфические показатели

2 Показатели безопасности

2.1 Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан
2.1.1 Электробезопасность.
2.1.2 Пожарная безопасность.
2.1.3 Взрывобезопасность.
2.1.4 Радиационная безопасность.
2.1.5 Безопасность от воздействия химических и загрязняющих веществ.
2.1.6 Безопасность при обслуживании машин и оборудования.
2.1.7 Безопасность за счет защитных средств и мероприятий.
2.1.8 Безопасность от воздействия акустических, тепловых, световых излучений.
2.1.9 Безопасность от воздействия технологических сред.
2.1.10 Безопасность результата материальной услуги при обращении с ним, неисправности и утилизации.
2.1.11 Специфические виды безопасности для отдельных услуг.
2.2 Показатели безопасности для окружающей среды
2.2.1 Допустимые (по уровню и времени) химические, механические, радиационные, электромагнитные, термические, биологические воздействия на окружающую среду.
2.2.2 Устойчивость загрязняющих, ядовитых, опасных веществ, попадающих в окружающую среду.
2.2.3 Специфические показатели для отдельных групп (видов) услуг.
2.3 Показатели сохранности имущества и информации
2.3.1 Сохранность имущества в процессе предоставления услуги.
2.3.2 Сохранность информации от несанкционированного доступа.
2.3.3 Сохранность информации от воздействия вирусов.

3 Показатели надежности

3.1 Показатели надежности результата услуги
3.1.1 Безотказность.
3.1.2 Долговечность.
3.1.3 Сохраняемость.
3.1.4 Ремонтопригодность.
3.1.5 Комплексные показатели.
3.2 Показатели стойкости результата услуги к внешним воздействиям
3.2.1 Стойкость к механическим воздействиям.

3.2.2 Стойкость к климатическим воздействиям.
3.2.3 Стойкость к специальным видам воздействий.

3.3 Показатели помехозащищенности

3.3.1 Помехозащищенность результата оказания услуги.
3.3.2 Помехозащищенность процесса оказания услуги.

3.4 Показатели надежности предоставления услуги

3.4.1 Своевременность и точность выполнения заказа по срокам, объемам, номенклатуре.
3.4.2 Своевременность и точность выполнения заказа по позициям договора (контракта).

4 Показатели профессионального уровня персонала

4.1 Показатели уровня профессиональной подготовки и квалификации

4.1.1 Уровень учебного заведения.
4.1.2 Общая и профилирующая подготовка персонала.
4.1.3 Общие навыки.
4.1.4 Знание и соблюдение требований руководящих документов.

4.2 Показатели способности к руководящей деятельности

4.2.1 Значение и соблюдение трудового законодательства.
4.2.2 Умение организовать работу персонала.
4.2.3 Знание и соблюдение законодательства экономической, финансовой, бухгалтерской сфер деятельности.
4.2.4 Умение обеспечить доброжелательную атмосферу и правильные действия в экстремальных ситуациях.

4.3 Показатели знания и соблюдения профессиональной этики поведения

4.3.1 Индивидуальные свойства.
4.3.2 Внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями.
4.3.3 Умение создавать бесконфликтную атмосферу.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
(справочное)

ВОЗМОЖНЫЕ ЦЕЛИ ПРИМЕНЕНИЯ
номенклатуры показателей качества услуг

Б.1 Установление номенклатуры показателей качества (безопасности) услуг для внесения в стандарты «Номенклатура показателей качества» для конкретной группы (вида) однородных услуг, а также в:

- стандарты на услуги, процессы оказания услуг, сервисные предприятия, персонал;
- документы системы управления качеством;
- правила и рекомендации по оценке соответствия услуг (процесса оказания услуги, сервисного предприятия и персонала), стандарты, инструкции (методики) по измерению (контролю, оценке) параметров и их метрологическому обеспечению;
- правила маркировки, упаковки, транспортирования и хранения результатов услуги;
- правила эксплуатации, ремонта, предъявления рекламаций на результаты услуги и (в части рекламаций) на процесс оказания услуги.

Б.2 Установление номенклатуры показателей качества (безопасности) услуг, обеспечивающей разработку и контроль за реализацией решений по совершенствованию сферы услуг.

Б.3 Установление номенклатуры показателей качества (безопасности) в контрактах (договорах).

ПРИЛОЖЕНИЕ В
(справочное)

Применяемость показателей качества услуг

Таблица В.1

Показатель качества	Применяемость показателей качества групп услуг				
	Туристские услуги	Услуги общественного питания	Химчистка, крашение, стирка	Пошив и ремонт обуви, одежды	Ремонт автотранспорта, аппаратуры
1 Показатели назначения					
1.1 Показатели применения	+	+	+	+	+
1.2 Показатели совместимости	+	+	+	+	+
1.3 Показатели предприятия	+	+	+	+	+
1.4 Специфические показатели	+	+	+	+	+
2 Показатели безопасности					
2.1 Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан	+	+	+	+	+
2.2 Показатели безопасности для окружающей среды	+	+	+	—	+
2.3 Показатели сохранности имущества и информации	+	—	+	+	+
3 Показатели надежности					
3.1 Показатели надежности результата услуги	—	+ Сохраняемость	+ Долговечность	+ Долговечность	+
3.2 Показатели стойкости результата услуги к внешним воздействиям	—	+	+	+	+
3.3 Показатели помехозащищенности	—	—	—	—	+
3.4 Показатели надежности предоставления услуги	+	+	+	+	+
4 Показатели профессионального уровня персонала					
4.1 Показатели профессиональной подготовки и квалификации	+	+	+	+	+
4.2 Показатели способности к руководящей деятельности	+	+	+	+	+
4.3 Показатели знания и соблюдения профессиональной этики поведения	+	+	+	+	+

Примечание — Знак «+» означает применяемость, знак «—» — неприменяемость показателей качества услуг.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г
(справочное)

ПРИМЕНЯЕМОСТЬ
методов контроля и оценки показателей качества услуг

Таблица Г.1

Показатель качества	Применяемость метода контроля				
	инструментального	органолептического	модельно-расчетного	экспертного	социологического
1 Показатели назначения					
1.1 Показатели применения	+	+	+	+	+
1.2 Показатели совместимости	+	+	+	+	—
1.3 Показатели предприятия	—	+	—	+	+
1.4 Специфические показатели	+	+	+	+	+
2 Показатели безопасности					
2.1 Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан	+	+	+	+	—
2.2 Показатели безопасности для окружающей среды	+	+	+	+	—
2.3 Показатели сохранности имущества и информации	+	—	+	+	+
3 Показатели надежности					
3.1 Показатели надежности результата услуги	+	—	+	—	—
3.2 Показатели стойкости результата услуги к внешним воздействиям	+	—	+	—	—
3.3 Показатели помехозащищенности	+	+	+	+	+
3.4 Показатели надежности предоставления услуги	—	—	—	+	+
4 Показатели профессионального уровня персонала					
4.1 Показатели профессиональной подготовки и квалификации	—	—	—	+	+
4.2 Показатели способности к руководящей деятельности	—	—	—	+	+
4.3 Показатели знания и соблюдения профессиональной этики поведения	+	+	—	+	+

Примечание — Знак «+» означает применяемость, знак «—» — неприменяемость показателей качества услуг.

УДК 379.85:658.562:006.354 ОКС 03.080.30 Т50 ОКСТУ 0131

Ключевые слова: услуги населению, качество, показатели качества

Редактор *Р.С. Федорова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *М.С. Кабашова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Изд. лиц. № 02354 от 14.07.2000. Сдано в набор 06.08.2003. Подписано в печать 24.09.2003. Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд.л. 1,30.
Тираж 530 экз. С 12107. Зак. 839.

ИПК Издательство стандартов, 107076 Москва, Колодезный пер., 14.
gost.e-ecolog.ru e-mail: gost.e-ecolog.ru
Набрано в Издательстве на ПЭВМ
Филиал ИПК Издательство стандартов — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.
Плр № 080102

gost.e-ecolog.ru