Межгосударственный стандарт ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94"Услуги населению. Термины и определения" (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12 марта 1996 г. N 164)

Service for people. Terms and definitions

Дата введения 1 июля 1994 г.

Введен впервые

Введение

Установленные в стандарте термины расположены в систематизированном порядке, отражающем систему понятий данной области знания.

Для каждого понятия установлен один стандартизованный термин.

Заключенная в круглые скобки часть термина может быть опущена при использовании термина в документах по стандартизации.

Приведенные определения можно, при необходимости, изменить, вводя в них производные признаки, раскрывая значения используемых в них терминов, указывая объекты, входящие в объем определяемого понятия. Изменения не должны нарушать объем и содержание понятий, определенных в данном стандарте.

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает термины и определения понятий в области стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере услуг, оказываемых населению.

Термины, установленные настоящим стандартом, обязательны для применения во всех видах документации и литературы (по данной научно-технической отрасли), входящих в сферу работ по стандартизации и/или использующих результаты этих работ.

2 Общие понятия

1 услуга: Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и

потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

Примечание - По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на материальные и социально-культурные

2 материальная услуга: Услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг.

Примечание - Материальная услуга обеспечивает восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам граждан, а также перемещение грузов и людей, создание условий для потребления. В частности, к материальным услугам могут быть отнесены бытовые услуги, связанные с ремонтом и изготовлением изделий, жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, услуги транспорта и т.д.

3 социально-культурная услуга: Услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя.

Примечание - Социально-культурная услуга обеспечивает поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности повышение профессионального мастерства. К социально-культурным услугам могут быть отнесены медицинские услуга, услуги культуры, туризма, образования и т.д.

4 сфера обслуживания населения: Совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению.

5 обслуживание: Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

6 исполнитель: Предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услугу потребителю.

7 потребитель: Гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд.

8 предоставление услуги: Деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги.

Примечание - Предоставление услуги можно подразделить на отдельные этапы (обеспечения необходимыми ресурсами, технологический процесс исполнения, контроль, испытание, приемка, оценка, процесс обслуживания).

9 технологический процесс исполнения услуги: Основная часть процесса предоставления услуги, связанная с изменением состояния объекта услуги.

10 заказ на услугу: Договор между потребителем и исполнителем услуги, определяющий юридические, экономические и технические отношения сторон.

11 время обслуживания: Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги.

12 время исполнения услуги: Установленный норматив времени на исполнение

услуги.

13 правила обслуживания: Документ, содержащий требования и нормы, регламентирующие порядок и условия обслуживания.

14 условия обслуживания: Совокупность факторов, воздействующих на потребителя услуги в процессе обслуживания.

3 Понятия в области стандартизации услуг

15 объект стандартизации: Услуга, производственный процесс оказания услуги, результат услуги, подлежащие стандартизации.

16 группа однородных услуг: Совокупность услуг, характеризующихся общим целевым и/или функциональным назначением.

17 стандарт на услугу: стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга, с тем чтобы обеспечить соответствие ее назначению.

Примечание - Стандарт на услугу может быть разработан в таких областях как химическая чистка, стирка белья, гостиничное хозяйство, связь, страхование, банковское дело, торговля, услуги транспорта, автосервиса и др.

18 технический документ на услугу: Документ, устанавливающий технические, технологические, конструктивные и другие характеристики услуги.

К техническим документам относят технические условия, технологические регламенты (карты), технические описания, инструкции, альбомы направляющей коллекции мод, чертежи, эскизы.

19 технологический регламент на услугу: Документ, содержащий требования к технологическому процессу исполнения услуги.

20 техническое описание на услугу: Документ, разрабатываемый на услугу по изготовлению изделия по индивидуальным заказам в соответствии с утвержденным образцом-моделью.

4 Понятия в области сертификации услуг

21 система сертификации услуг: Система, располагающая собственными правилами процедуры и управления для проведения сертификации соответствия услуг.

22 система сертификации группы однородных услуг: Система сертификации, относящаяся к услугам, для которых применяются одни и те же конкретные стандарты и правила и та же самая процедура.

23 орган по сертификации услуг: Орган, проводящий сертификацию услуг.

24 аккредитация органа по сертификации услуг: Процедура, посредством которой уполномоченный орган официально признает правомочность органа по сертификации услуг выполнять конкретные работы.

25 сертификация услуг: Деятельность по подтверждению соответствия услуг установленным в стандартах требованиям.

26 объект сертификации в сфере услуг: Услуга, результат услуги, процесс предоставления услуги, подлежащие сертификации.

27 сертифицируемая услуга: Услуга, предусмотренная к сертификации.

28 сертифицированная услуга: Услуга, прошедшая сертификацию.

29 знак соответствия: Зарегистрированный в установленном порядке знак, которым по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждается соответствие маркированной им услуги установленным в стандартах требованиям.

5 Понятия в области управления качеством услуг

30 качество услуги: Совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

31 качество обслуживания: Совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.

32 свойство услуги (обслуживания): Объективная особенность услуги (обслуживания), которая проявляется при ее оказании и потреблении (его осуществлении).

33 показатель качества услуги (обслуживания): Количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество.

34 уровень качества услуги (обслуживания): Относительная характеристика качества услуги (обслуживания), основанная на сравнении фактических значений показателей ее (его) качества с нормативными значениями этих показателей.

35 контроль качества услуги (обслуживания): Совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценки одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания) и сравнения полученных результатов с установленными требованиями.

36 система качества услуг: Совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством услуг.

Алфавитный указатель терминов

Аккредитация органа по сертификации услуг	24
Время исполнения услуги	12
Время обслуживания	11
Группа однородных услуг	16
Документ на услугу технический	18
Заказ на услугу	10
Знак соответствия	29
Исполнитель	6
Качество обслуживания	31
Качество услуги	30
Контроль качества услуги (обслуживания)	35
Обслуживание	5
Объект сертификации в сфере услуг	26
Объект стандартизации	15
Описание на услугу техническое	20
Орган по сертификации услуг	23
Показатель качества услуги (обслуживания)	33
Потребитель	7
Правила обслуживания	13
Предоставление услуги	8
Процесс исполнения услуги технологический	9
Регламент на услугу технологический	19
Свойство услуги (обслуживания)	32
Сертификация услуг	25
Система качества услуг	36
Система сертификации услуг	21
Система сертификации группы однородных услуг	22
Стандарт на услугу	17
Сфера обслуживания населения	4
Уровень качества услуги (обслуживания)	34
Условия обслуживания	14
Услуга	1
Услуга материальная	2
Услуга нематериальная	3
Услуга сертифицированная	28
Услуга сертифицируемая	27