



ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

СТАНДАРТИЗАЦІЯ ПОСЛУГ

Основні положення

ДСТУ 3279—95

Видання офіційне

БЗ № 9—94/646

ДЕРЖСТАНДАРТ УКРАЇНИ
Київ

ПЕРЕДМОВА

1 РОЗРОБЛЕНО І ВНЕСЕНО Державним науково-дослідним інститутом «Система» (ДНДІ «Система») Держстандарту України.

2 ЗАТВЕРДЖЕНО І ВВЕДЕНО В ДІЮ наказом Держстандарту України від 27 грудня 1995 р. № 442

3 ВВЕДЕНО ВПЕРШЕ

4 РОЗРОБНИКИ: Ю. Койфман, Т. Кімоцька

© Держстандарт України, 1996

Цей стандарт не може бути повністю чи частково відтворений, тиражований та розповсюджений як офіційне видання без дозволу Держстандарту України

ЗМІСТ

	С
1 Галузь використання	1
2 Нормативні посилання	1
3 Визначення	2
4 Загальні положення	2
5 Класифікація послуг	4
6 Об'єкти стандартизації у сфері послуг	5
7 Загальні вимоги до послуг та обслуговування	5
8 Структура і склад нормативних документів у сфері послуг	7
Додаток А Приклади окремих груп та підгруп послуг	9

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

СТАНДАРТИЗАЦІЯ ПОСЛУГ

Основні положення

СТАНДАРТИЗАЦІЯ УСЛУГ

Основные положения

STANDARDIZATION OF SERVICES

Basic principles

Черговий від 1997—01—01

1 ГАЛУЗЬ ВИКОРИСТАННЯ

Цей стандарт установлює основні положення стандартизації у сфері послуг: класифікацію послуг, структуру і склад об'єктів стандартизації, загальні вимоги, які впливають на якість і конкурентоспроможність самих послуг і процесів обслуговування, структуру і склад нормативних документів у сфері послуг.

Вимоги цього стандарту є обов'язковими для підприємств, установ і організацій незалежно від форм їх власності, а також для громадян-підприємців та іноземних юридичних осіб, які займаються підприємницькою діяльністю у сфері послуг на території України.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

У цьому стандарті є посилання на такі стандарти:

ДСТУ 1.0—93 Державна система стандартизації України. Основні положення

ДСТУ 1.2—93 Державна система стандартизації України. Порядок розроблення державних стандартів

ДСТУ 1.3—93 Державна система стандартизації України. Порядок розроблення, побудови, викладу, оформлення, узгодження, затвердження, позначення та реєстрації технічних умов

ДСТУ 1.5—93 Державна система стандартизації України. Загальні вимоги до побудови, викладу, оформлення та змісту стандартів.

3 ВИЗНАЧЕННЯ

У цьому стандарті подано такі терміни та визначення:

3.1 Послуги — результати безпосередньої взаємодії постачальника (виконавця) і споживача та внутрішньої діяльності виконавця щодо задоволення потреб споживача.

3.2 Надання послуги — діяльність постачальника, яка необхідна для забезпечення послуги.

3.3 Постачальник послуги — організація, яка надає послугу споживачеві.

3.4 Споживач послуги — отримувач послуги.

3.5 Об'єкт стандартизації у сфері послуг — групи та підгрупи однорідних послуг, види послуг, окремі послуги, складові послуг і процесів обслуговування, обов'язкові та рекомендовані вимоги до них.

3.6 Група однорідних послуг — сукупність послуг, що характеризуються загальним цільовим або функціональним призначенням.

3.7 Підгрупа однорідних послуг — частина групи однорідних послуг, що характеризуються загальним функціональним призначенням і визначеними споживчими властивостями.

3.8 Вид послуг — складова підгрупи однорідних послуг, що характеризуються загальними конструктивними, технологічними рішеннями або іншими ознаками.

4 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

4.1 Мета стандартизації послуг:

— реалізація єдиної технічної політики у сфері стандартизації послуг;

— захист прав та інтересів споживачів послуг;

— забезпечення якості і конкурентоспроможності послуг та обслуговування;

— раціональне використання всіх видів ресурсів, підвищення техніко-економічних показників діяльності у сфері послуг;

— впровадження і використання сучасних виробничих та інформаційних технологій під час обслуговування.

4.2 Основні принципи стандартизації послуг:

— врахування світового досвіду, засвоєння нових безвідходних технологій, безпечних для навколишнього природного середовища, здоров'я та життя людини;

— встановлення вимог щодо якості послуги та обслуговування;

— навчання фахівців управлінню якістю послуг та обслуговування на рівні міжнародних вимог;

— підготовка та впровадження комплексу нормативних документів з питань стандартизації послуг, гармонізованих з міжнародними, регіональними і, в разі необхідності, з національними нормативними документами;

— взаємозв'язок і узгодженість нормативних документів з питань стандартизації послуг усіх рівнів та категорій;

— придатність нормативних документів з питань стандартизації послуг для їх сертифікації;

— відкритість інформації про чинні стандарти і програми робіт з стандартизації послуг, виходячи з вимог чинного законодавства;

— відповідність структури і складу нормативного забезпечення діяльності у сфері послуг та обслуговування складу та взаємозв'язкам об'єктів стандартизації цієї сфери, раціональність, однозначність, несуперечливість та обгрунтованість вимог нормативних документів, можливість їх перевірки;

— постійне вдосконалення та оновлюваність нормативних документів з стандартизації послуг.

4.3 Основні завдання стандартизації послуг:

— класифікація послуг;

— встановлення об'єктів стандартизації у сфері послуг та обслуговування;

— встановлення основних вимог до груп та підгруп однорідних послуг, видів послуг, окремих послуг та до процесів обслуговування, а також до їх складових;

— встановлення вимог до організації робіт і управління у сфері послуг;

— встановлення номенклатури показників якості для груп та підгруп однорідних послуг, видів послуг, окремих послуг, процесів обслуговування, методів і засобів їх контролю;

— уніфікація нормативних документів з стандартизації у сфері послуг в частині структури, складу та змісту певних категорій та видів цих документів;

— встановлення термінів та визначень у сфері послуг.

4.4 Координацію робіт з стандартизації послуг здійснює Держстандарт України згідно з ДСТУ 1.0.

Організацію, забезпечення розроблення, експертизу, погодження та підготовку до затвердження нормативних документів з стандартизації послуг здійснюють відповідні технічні комітети, що створюються за рішенням Держстандарту України. Якщо таких комітетів немає, то роботи у межах плану державної стандартизації України з питань стандартизації послуг за дорученням Держстандарту України виконують організації, підприємства, установи, які мають необхідний науково-технічний потенціал у даній сфері послуг та обслуговування. При цьому вони повинні керуватися ДСТУ 1.0, ДСТУ 1.2, ДСТУ 1.3, ДСТУ 1.5.

5 КЛАСИФІКАЦІЯ ПОСЛУГ

5.1 Для визначення груп та підгруп однорідних послуг, видів послуг, до яких встановлюють вимоги у нормативних документах з стандартизації, проводять класифікацію існуючих послуг на підставі певних ознак, які враховують специфіку послуг та процесів обслуговування.

5.2 Така класифікація дає можливість упорядкувати всю існуючу різноманітність послуг, передбачити виникнення можливих нових видів послуг, визначити об'єкти стандартизації у сфері послуг із врахування їх взаємозв'язків і встановити структуру і склад нормативних документів, які повинні бути розроблені для взаємопов'язаної регламентації вимог, узгоджених як за об'єктами регламентації, так і за конкретними вимогами до аналогічних об'єктів стандартизації для всіх категорій та видів нормативних документів з стандартизації у сфері послуг.

5.3 Основні ознаки для класифікації послуг:

- сфера обслуговування;
- призначення;
- форма надання послуги;
- вид діяльності;
- об'єкт обслуговування;
- суб'єкт обслуговування.

5.4 За сферою обслуговування послуги поділяються на:

- послуги виробничо-економічної інфраструктури;
- послуги ринкової інфраструктури;
- послуги соціально-побутової інфраструктури (що містять послуги з охорони здоров'я, сфери культури, просвітницькі послуги тощо).

5.5 За призначенням послуги поділяються на групи:

- науково-технічні;
- виробничі;
- фінансово-економічні;
- інформаційні;
- консультаційні;
- побутові;
- культурно-розважальні та культурно-просвітницькі;
- комунальні тощо.

5.6 За формою надання послуги виділяють:

- послуги, які потребують безпосереднього контакту виконавця із споживачем;
- послуги, які не потребують безпосереднього контакту виконавця із споживачем;
- комбіновані послуги (послуги, виконання яких можливо як за першим, так і за другим варіантом).

5.7 За видом діяльності виділяють групи, підгрупи, види послуг, наприклад, послуги технічного обслуговування та ремонту, будівельні послуги, послуги з охорони здоров'я і т. ін.

5.8 За об'єктом обслуговування виділяють конкретні послуги, наприклад, технічне обслуговування та ремонт електропобутових приладів, ремонт квартир, приймання та доставлення телеграм, профілактичний огляд і диспансеризація робітників підприємства і т. ін. Деталізація у цій кваліфікаційній групі залежить від деталізації об'єкта обслуговування. Рівень деталізації визначається певними потребами, а також необхідністю встановлення специфічних вимог як до послуги, пов'язаної з конкретним об'єктом (суб'єктом), так і до обслуговування.

5.9 За суб'єктом обслуговування виділяють:

- послуги для підприємства;
- послуги для населення (колективу громадян або окремих громадян).

5.10 Приклади окремих груп та підгруп послуг наведено в додатку А цього стандарту.

6 ОБ'ЄКТИ СТАНДАРТИЗАЦІЇ У СФЕРІ ПОСЛУГ

6.1 Об'єкти стандартизації у сфері послуг:

- організаційно-технічні і загальнотехнічні методи і засоби;
- процеси надання послуг і обслуговування, з урахуванням їх здійснення;
- групи та підгрупи однорідних послуг, види послуг і конкретні послуги;
- вимоги до послуг і обслуговування.

6.2 Об'єкти стандартизації за необхідності деталізуються у кожному конкретному випадку певними галузями, організаціями, установами та підприємствами, що надають послуги.

7 ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ПОСЛУГ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ

7.1 У нормативних документах з стандартизації, які регламентують послуги та процеси обслуговування, встановлюють обов'язкові та рекомендаційні вимоги для забезпечення можливості сертифікації послуг на відповідність їх певному рівню якості.

7.2 Обов'язкові вимоги повинні забезпечувати основні права та інтереси споживачів:

- різноманітність послуг, що надаються, методів і форм обслуговування;
- безпеку для життя, здоров'я та майна людини, безпеку для навколишнього природного середовища;
- права та інтереси споживачів, встановлені чинним законодавством щодо захисту прав споживачів.

7.3 Обов'язкові вимоги до послуг та процесів їх надання:

- безпека для життя, здоров'я і майна споживача;
- охорона навколишнього природного середовища;

- раціональне використання ресурсів;
 - відповідність призначенню;
 - захист духовного й естетичного світогляду суспільства;
 - якість послуг та обслуговування;
 - гарантії виконавця послуги;
 - використання сучасних технологій, методів, способів і прийомів обслуговування;
 - втілення вірогідних методів і засобів контролю у сфері послуг.
- Перелічені обов'язкові вимоги встановлюють у нормативній документації за необхідністю залежно від особливостей послуг.

7.4 Вимоги безпеки для життя, здоров'я і майна споживача під час надання йому послуги містять:

- вимоги електробезпеки;
- вимоги пожежної безпеки;
- вимоги вибухобезпеки;
- вимоги ядерної і радіаційної безпеки;
- вимоги безпеки впливу хімічних і забруднювальних речовин;
- вимоги до засобів захисту і заходів забезпечення під час надання певних послуг.

За необхідності встановлюють класи небезпеки, допустимі і граничні рівні небезпечних і шкідливих чинників, які впливають на ступінь безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів під час їх обслуговування або користування ними певними послугами.

Вимоги безпеки повинні визначатися певними показниками та включати всі види та норми допустимої небезпеки і встановлюватися таким чином, щоб забезпечити послугу або процес її надання.

7.5 Вимоги охорони навколишнього природного середовища визначають екологічні вимоги для попередження нанесення шкоди навколишньому природному середовищу, здоров'ю та генетичному фонду населення під час надання певних видів послуг.

Вимоги містять показники та норми, що визначають:

- вимоги до допустимих (за рівнем та часом) хімічних, механічних, електричних, електромагнітних, ядерних, радіаційних, термічних та біологічних впливів на навколишнє середовище;
- вимоги до стійкості речовин, що забруднюють та отруюють водне середовище, атмосферу, ґрунт, надра, флору, фауну і т. ін.;
- вимоги до місць утилізації та захоронення небезпечної продукції та відходів і т. ін.

7.6 Вимоги раціонального використання ресурсів містять вимоги економічного використання сировини, матеріалів, палива, енергії, трудових ресурсів, що витрачають під час надання послуг. Ці вимоги за встановленими нормами та нормативами визначають вартість та ціну кожної конкретної послуги.

7.7 Вимоги відповідності призначенню характеризують специфіку конкретної послуги та встановлюють показники та методи оцінювання відповідності цих показників вимогам певних груп споживачів, конк-

ретних споживачів (вивчення попиту, наявність претензій, рекламаций і т. ін.).

7.8 Вимоги до якості послуг та обслуговування:

— вимоги до якості послуг як до кінцевого результату діяльності з обслуговування, які визначаються шляхом встановлення номенклатури показників якості для груп та підгруп однорідних послуг, видів послуг та конкретних послуг;

— вимоги до обслуговування як до технічного процесу надання послуг, які містять умови надання послуг, в тому числі обладнання, інструмент, штат співробітників, матеріали, що використовуються, тривалість технологічного циклу, технологію і культуру обслуговування.

7.9 Вимоги гарантій виконавця послуги передбачають встановлення гарантійних термінів якості послуг, що надаються, в залежності від специфіки конкретних послуг, забор'язань та відповідальності виконавця послуг.

7.10 Вимоги до використання сучасних технологій, методів, способів та прийомів обслуговування скеровані на забезпечення якості і конкурентоспроможності послуг, що надаються.

7.11 Вимоги до втілення вітчизняних методів і засобів контролю у сферу послуг скеровані на забезпечення об'єктивної перевірки всіх обов'язкових вимог, а також, в разі необхідності, рекомендованих вимог, регламентованих у нормативних документах на відповідні послуги і процеси їх надання.

7.12 Обов'язкові вимоги до послуг і обслуговування належать до безумовного виконання їх підприємствами, установами й організаціями незалежно від форми їх власності, а також громадянами-підприємцями, зайнятими у сфері послуг на території України.

7.13 Крім обов'язкових вимог до послуг і обслуговування можуть встановлюватися рекомендаційні вимоги, обов'язковість виконання яких повинна обговорюватися додатково в залежності від умов надання послуг і специфіки самої послуги.

8 СТРУКТУРА І СКЛАД НОРМАТИВНИХ ДОКУМЕНТІВ У СФЕРІ ПОСЛУГ

8.1 Основними нормативними документами з стандартизації у сфері послуг є стандарти, технічні умови і керівні нормативні документи.

8.2 Відповідно до специфіки об'єктів стандартизації у сфері послуг і вимог, що встановлюють до них, розробляють такі стандарти:

- основоположні організаційно-методичні;
- основоположні загальнотехнічні;
- стандарти загальних технічних умов;
- стандарти технічних умов;
- стандарти вимог на окремі послуги (групи, підгрупи однорідних послуг, види послуг);

— стандарти на методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу);

— стандарти на процеси (методи, способи, прийоми, норми використання різних ресурсів у процесі надання послуг).

8.3 Стандарти на послуги можуть бути:

— державними;

— галузевими;

— стандартами підприємств;

— стандартами науково-технічних та інженерних товариств та інших громадських об'єднань.

8.4 Державні стандарти регламентують всі об'єкти, встановлені у розділі 6 цього стандарту. Державні стандарти створюють нормативну базу для сертифікації послуг. Порядок розроблення державних стандартів на послуги — згідно з ДСТУ 1.2. Правила побудови, викладу та оформлення стандартів на послуги — згідно з ДСТУ 1.5.

8.5 Галузеві стандарти на послуги розробляють у разі:

— відсутності державного стандарту на даний об'єкт стандартизації у сфері послуг;

— необхідності встановити жорсткіші вимоги до даного об'єкта стандартизації у порівнянні з вимогами державного стандарту;

— необхідності доповнення вимог державного стандарту відповідно до специфіки діяльності у цій галузі (надання послуг за окремими договорами, модифікація послуг, розширення можливостей процесів обслуговування і т. ін.).

8.6 Вимоги галузевих стандартів на послуги не повинні суперечити вимогам державних стандартів на аналогічні послуги.

Порядок розроблення галузевих стандартів встановлює сама галузь. Галузеві стандарти на послуги та обслуговування повинні пролонгувати державну реєстрацію у Держстандарті України.

8.7 Стандарти підприємств розробляють на послуги, що надаються цими підприємствами, та процеси обслуговування згідно з ДСТУ 1.4.

Порядок розроблення технічних умов на послуги й обслуговування — згідно з ДСТУ 1.3.

8.8 Стандарти науково-технічних та інженерних товариств інших громадських об'єднань на послуги й обслуговування розробляють з метою фіксації, застосування і розповсюдження досягнень вітчизняного і зарубіжного досвіду, які забезпечують можливість участі України у міжнародному обміні послугами, інтеграції України у світову економічну систему.

ДОДАТОК А
(довілковий)

Приклади окремих груп та підгруп послуг

Таблиця А.1

Класифікаційна група послуг	Підгрупа послуг
Послуги виробничо-економічної інфраструктури	Послуги енергозабезпечення, газо-, водопостачання Послуги зв'язку Транспортні послуги Будівельні послуги Послуги захисту об'єктів у формажорних умовах і т. ін. Послуги матеріально-технічного постачання зберігання та консервації Послуги з утилізації, захоронення і знищення відходів, відробленої продукції тощо
Послуги ринкової інфраструктури	Фінансово-банківські послуги Послуги страхування Посередницькі послуги Консультаційні послуги тощо
Послуги соціально-побутової інфраструктури	Послуги освіти Комунальні послуги Послуги торгівлі Побутові послуги Послуги служб охорони громадського порядку та безпеки Медичне обслуговування Санітарно-епідеміологічне обслуговування Санітарно-оздоровчі послуги Туристично-екскурсійні послуги Послуги служб соціального захисту Юридичне обслуговування Інформаційні послуги Послуги в сфері культури: — культурно-просвітницькі послуги, — культурно-розважальні послуги тощо

ДСТУ 3279—95

УДК 658.562.014:006.354

ТЗ0

Ключові слова: послуги, обслуговування, класифікація, об'єкти стандартизації, обов'язкові вимоги до послуг і обслуговування, рекомендовані вимоги до послуг і обслуговування, нормативні документи з стандартизації у сфері послуг



ДСТУ 3279—95

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ УКРАИНЫ

СТАНДАРТИЗАЦИЯ УСЛУГ

Основные положения

Издание официальное

ГОССТАНДАРТ УКРАИНЫ
Киев

ПРЕДИСЛОВИЕ

1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН Государственным научно-исследовательским институтом «Система» (ГНИИ «Система») Госстандарта Украины

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ приказом Госстандарта Украины от 27 декабря 1995 г. № 442

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

4 РАЗРАБОТЧИКИ: Ю. Кейфман, Т. Комоцкая

СОДЕРЖАНИЕ

	с.
1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки	1
3 Определения	2
4 Общие положения	2
5 Классификация услуг	4
6 Объекты стандартизации в сфере услуг	5
7 Общие требования к услугам и обслуживанию	5
8 Структура и состав нормативных документов в сфере услуг	8
Приложение А Примеры отдельных групп и подгрупп услуг	10

ДСТУ 3279—95

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ УКРАИНЫ

СТАНДАРТИЗАЦИЯ УСЛУГ

Основные положения

СТАНДАРТИЗАЦІЯ ПОСЛУГ

Основні положення

STANDARDIZATION OF SERVICES

Basic principles

Дата введения 1997—01—01

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий стандарт устанавливает основные положения стандартизации в сфере услуг: классификацию услуг, структуру и состав объектов стандартизации, общие требования, влияющие на качество и конкурентоспособность самих услуг и процессов обслуживания, структуру и состав нормативных документов в сфере услуг.

Требования настоящего стандарта обязательны для предприятий, учреждений и организаций независимо от форм их собственности, а также для граждан-предпринимателей и иностранных юридических лиц, занимающихся предпринимательской деятельностью в сфере услуг на территории Украины.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем стандарте имеются ссылки на следующие стандарты:
ДСТУ 1.0—93 Государственная система стандартизации Украины.
Основные положения

ДСТУ 1.2—93 Государственная система стандартизации Украины.
Порядок разработки государственных стандартов

Изданное официально

ДСТУ 1.3—93 Государственная система стандартизации Украины. Порядок разработки, построения, изложения, оформления, согласования, утверждения, обозначения и регистрации технических условий

ДСТУ 1.5—93 Государственная система стандартизации Украины. Общие требования к построению, изложению, оформлению и содержанию стандартов.

3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем стандарте приведены следующие термины и определения:

3.1 Услуги — результаты непосредственного взаимодействия поставщика (исполнителя) и потребителя и внутренней деятельности исполнителя для удовлетворения потребностей потребителя.

3.2 Предоставление услуги — деятельность поставщика, необходимая для обеспечения услуги.

3.3 Поставщик услуги — организация, предоставляющая услугу потребителю.

3.4 Потребитель услуги — получатель услуги.

3.5 Объект стандартизации в сфере услуг — группы и подгруппы однородных услуг, виды услуг, отдельные услуги, составляющие услуг и процессов обслуживания, обязательные и рекомендуемые требования к ним.

3.6 Группа однородных услуг — совокупность услуг, характеризующаяся общим целевым или функциональным назначением.

3.7 Подгруппа однородных услуг — часть группы однородных услуг, характеризующаяся общим функциональным назначением и определенными потребительскими свойствами.

3.8 Вид услуг — часть подгруппы однородных услуг, характеризующаяся общими конструктивными, технологическими решениями или другими признаками.

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Цель стандартизации услуг:

— реализация единой технической политики в сфере стандартизации услуг;

— защита прав и интересов потребителей услуг;

— обеспечение качества и конкурентоспособности услуг и обслуживания;

— рациональное использование всех видов ресурсов, повышение технико-экономических показателей деятельности в сфере услуг;

— внедрение и использование современных производственных и информационных технологий при обслуживании.

4.2 Основные принципы стандартизации услуг:

— учет мирового опыта, освоение новых безотходных технологий, безопасность для окружающей природной среды, здоровья и жизни человека;

— установление требований к качеству услуги и обслуживанию;

— обучение специалистов управлению качеством услуг и обслуживанию на уровне международных требований;

— подготовка и внедрение комплекса нормативных документов по вопросам стандартизации услуг, гармонизированных с международными, региональными и, в случае необходимости, с национальными нормативными документами;

— взаимосвязь и согласованность нормативных документов по вопросам стандартизации услуг всех уровней и категорий;

— пригодность нормативных документов по вопросам стандартизации услуг для их сертификации;

— доступность информации о действующих стандартах и программах работ по стандартизации услуг, исходя из требований действующего законодательства;

— соответствие структуры и состава нормативного обеспечения деятельности в сфере услуг и обслуживания составу и взаимосвязям объектов стандартизации данной сферы, рациональность, однозначность, непротиворечивость и обоснованность требований нормативных документов, возможность их проверки;

— постоянное совершенствование и обновление нормативных документов по стандартизации услуг.

4.3 Основные задачи стандартизации услуг:

— классификация услуг;

— установление объектов стандартизации в сфере услуг и обслуживания;

— установление основных требований к группам и подгруппам однородных услуг, видам услуг, отдельным услугам и к процессам обслуживания, а также к их составляющим;

— установление требований к организации работ и управлению в сфере услуг;

— установление номенклатуры показателей качества для групп и подгрупп однородных услуг, видов услуг, отдельных услуг, процессов обслуживания, методов и способов их контроля;

— унификация нормативных документов по стандартизации в сфере услуг в части структуры, состава и содержания определенных категорий и видов этих документов;

— установление терминов и определений в сфере услуг.

4.4 Координацию работ по стандартизации услуг осуществляет Госстандарт Украины по ДСТУ 1.0.

Организацию, обеспечение разработки, экспертизу, согласование и подготовку к утверждению нормативных документов по стандартизации услуг осуществляют соответствующие технические комитеты, соз-

дающиеся по решению Госстандарта Украины. Если такие комитеты отсутствуют, то работы в рамках плана государственной стандартизации Украины по вопросам стандартизации услуг по поручению Госстандарта Украины выполняют организации, предприятия, учреждения, имеющие необходимый научно-технический потенциал в данной сфере услуг и обслуживания. При этом они должны руководствоваться ДСТУ 1.0, ДСТУ 1.2, ДСТУ 1.3, ДСТУ 1.5.

— д.

5 КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ

5.1 Для определения групп и подгрупп однородных услуг, видов услуг, к которым устанавливаются требования в нормативных документах по стандартизации, проводят классификацию существующих услуг на основе конкретных признаков, учитывающих специфику услуг и процессов обслуживания.

5.2 Такая классификация дает возможность упорядочить все существующее разнообразие услуг, предвидеть возникновение возможных новых видов услуг, определить объекты стандартизации в сфере услуг с учетом их взаимосвязей и установить структуру и состав нормативных документов, которые должны быть разработаны для взаимосвязанной регламентации требований, согласованных как по объектам регламентации, так и по конкретным требованиям к аналогичным объектам стандартизации для всех категорий и видов нормативных документов по стандартизации в сфере услуг.

5.3 Основные признаки для классификации услуг:

- сфера обслуживания;
- назначение;
- форма оказания услуги;
- вид деятельности;
- объект обслуживания;
- субъект обслуживания.

5.4 По сфере обслуживания услуги делятся на:

- услуги производственно-экономической инфраструктуры;
- услуги рыночной инфраструктуры;
- услуги социально-бытовой инфраструктуры (включая услуги по охране здоровья, сферы культуры, просветительские услуги и т. д.).

5.5 По назначению услуги делятся на группы:

- научно-технические;
- производственные;
- финансово-экономические;
- информационные;
- консультационные;
- бытовые;
- культурно-развлекательные и культурно-просветительские;
- коммунальные и другие.

5.6 По форме оказания услуги выделяют:

- услуги, требующие непосредственного контакта исполнителя с потребителем;
- услуги, не требующие непосредственного контакта исполнителя с потребителем;
- комбинированные услуги (услуги, оказание которых возможно как по первому, так и по второму вариантам).

5.7 По виду деятельности различают группы, подгруппы, виды услуг, например, услуги технического обслуживания и ремонта, строительные услуги, услуги связи, услуги по охране здоровья и т. д.

5.8 По объекту обслуживания выделяют конкретные услуги, например, техническое обслуживание и ремонт электробытовых приборов, ремонт квартир, прием и доставка телеграмм, профилактический осмотр и диспансеризация работников предприятий и т. д. Детализация в этой классификационной группе зависит от детализации объекта обслуживания. Уровень детализации определяется конкретными потребностями, а также необходимостью установления специфических требований как к услуге, связанной с конкретным объектом (субъектом), так и к обслуживанию.

5.9 По субъекту обслуживания выделяют:

- услуги для предприятий;
- услуги для населения (коллектива граждан или отдельных граждан).

5.10 Примеры отдельных групп и подгрупп услуг приведены в приложении А настоящего стандарта.

6 ОБЪЕКТЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ В СФЕРЕ УСЛУГ

6.1 Объекты стандартизации в сфере услуг:

- организационно-технические и общетехнические методы и средства;
- процессы оказания услуг и обслуживания с учетом условий их осуществления;
- группы и подгруппы однородных услуг, виды услуг и конкретные услуги;
- требования к услугам и обслуживанию.

6.2 Объекты стандартизации при необходимости детализируются в каждом конкретном случае конкретными отраслями, организациями, учреждениями и предприятиями, оказывающими услуги.

7 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ И ОБСЛУЖИВАНИЮ

7.1 В нормативных документах по стандартизации, регламентирующих услуги и процессы обслуживания, устанавливают обязатель-

ные и рекомендуемые требования для обеспечения возможности сертификации услуг на соответствие их определенному уровню качества.

7.2 Обязательные требования должны обеспечивать основные права и интересы потребителей:

— разнообразие оказываемых услуг, методов и форм обслуживания;

— безопасность для жизни, здоровья и имущества человека, безопасность окружающей природной среды;

— права и интересы потребителей, установленные действующим законодательством в области защиты прав потребителей.

7.3 Обязательные требования к услугам и процессам их оказания включают:

— безопасность для жизни, здоровья и имущества потребителя;

— охрану окружающей природной среды;

— рациональное использование ресурсов;

— соответствие назначению;

— защиту духовного и эстетического мировоззрения общества;

— качество услуг и обслуживания;

— гарантии исполнителя услуги;

— использование современных технологий, методов, способов и приемов обслуживания;

— внедрение достоверных методов и способов контроля в сферу услуг.

Перечисленные обязательные требования необходимо устанавливать в нормативной документации, в зависимости от особенностей услуг.

7.4 Требования безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителя при оказании ему услуги включают:

— требования электробезопасности;

— требования пожарной безопасности;

— требования взрывобезопасности;

— требования ядерной и радиационной безопасности;

— требования безопасности влияния химических и загрязняющих веществ;

— требования к способам защиты и мероприятиям по обеспечению безопасности при предоставлении определенных услуг.

При необходимости устанавливают классы опасности, допустимые и граничные уровни опасных и вредных факторов, влияющих на степень безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей при обслуживании их или при пользовании ими определенными услугами.

Требования безопасности должны определяться конкретными показателями и включать все виды и нормы допустимой опасности и устанавливаться таким образом, чтобы обеспечить безопасность услуги или процесса ее предоставления.

7.5 Требования охраны окружающей природной среды определяют экологические требования для предупреждения нанесения ущерба

окружающей природной среде, здоровью и генетическому фонду населения при оказании определенных видов услуг.

Требования включают показатели и нормы, определяющие:

— требования к допустимым (по уровню и времени) химическим, механическим, электрическим, электромагнитным, ядерным, радиационным, термическим и биологическим воздействиям на окружающую среду;

— требования к стойкости веществ, загрязняющих и отравляющих водную среду, атмосферу, почву, недра, флору, фауну и т. д.;

— требования к местам утилизации и захоронения опасной продукции и отходов и т.д.

7.6 Требования рационального использования ресурсов включают требования экологичного использования сырья, материалов, топлива, энергии, трудовых ресурсов, затрачиваемых при оказании услуг. Эти требования через установленные нормы и нормативы определяют стоимость и цену каждой конкретной услуги.

7.7 Требования соответствия назначению характеризуют специфику конкретной услуги и устанавливают показатели и методы оценки соответствия этих показателей требованиям определенных групп потребителей, конкретных потребителей (изучения спроса, наличие претензий, рекламаций и т. д.).

7.8 Требования к качеству услуг и обслуживанию включают:

— требования к качеству услуг как конечного результата деятельности по обслуживанию, определяющиеся путем установления номенклатуры показателей качества для групп и подгрупп однородных услуг, видов услуг и конкретных услуг;

— требования к обслуживанию как к технологическому процессу оказания услуг, включая условия предоставления услуг, в том числе оборудование, инструмент, штат сотрудников, используемые материалы, время технологического цикла, технологию и культуру обслуживания.

7.9 Требования гарантий исполнителя услуги предусматривают установление гарантийных сроков качества предоставляемых услуг в зависимости от специфики конкретных услуг, обязательств и ответственности исполнителя услуг.

7.10 Требования к использованию современных технологий, методов, способов и приемов обслуживания направлены на обеспечение качества и конкурентоспособности предоставляемых услуг.

7.11 Требования к внедрению достоверных методов и способов контроля в сферу услуг направлены на обеспечение объективной проверки всех обязательных требований, а также, при необходимости, рекомендуемых требований, регламентированных в нормативных документах на соответствующие услуги и процессы их предоставления.

7.12 Обязательные требования к услугам и обслуживанию подлежат безусловному исполнению их предприятиями, учреждениями и организациями независимо от форм их собственности, а также гражданами-предпринимателями, занятыми в сфере услуг на территории Украины.

7.13 Кроме обязательных требований к услугам и обслуживанию, могут устанавливаться рекомендуемые требования, обязательность исполнения которых должна оговариваться дополнительно в зависимости от условий предоставления услуг и специфики самой услуги.

8 СТРУКТУРА И СОСТАВ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ В СФЕРЕ УСЛУГ

8.1 Основными нормативными документами по стандартизации в сфере услуг являются стандарты, технические условия и руководящие нормативные документы.

8.2 В соответствии со спецификой объектов стандартизации в сфере услуг и требований, устанавливаемых к ним, разрабатывают такие стандарты:

- основополагающие организационно-методические;
- основополагающие общетехнические;
- стандарты общих технических условий;
- стандарты технических условий;
- стандарты требований на отдельные услуги (группы, подгруппы однородных услуг, виды услуг);
- стандарты на методы контроля (испытаний, измерений, анализа);
- стандарты на процессы (методы, способы, приемы, нормы использования различных ресурсов в процессе оказания услуг).

8.3 Стандарты на услуги могут быть:

- государственными;
- отраслевыми;
- стандартами предприятий;
- стандартами научно-технических и инженерных обществ и других общественных объединений.

8.4 Государственные стандарты регламентируют все объекты, установленные в разделе 6 настоящего стандарта. Государственные стандарты создают нормативную базу для сертификации услуг. Порядок разработки государственных стандартов на услуги — по ДСТУ 1.2. Правила построения, изложения и оформления стандартов на услуги — по ДСТУ 1.5.

8.5 Отраслевые стандарты на услуги разрабатываются в случае:

- отсутствия государственного стандарта на данный объект стандартизации в сфере услуг;
- необходимости установления более жестких требований к данному объекту стандартизации по сравнению с требованиями государственного стандарта;
- необходимости дополнения требований государственного стандарта в соответствии со спецификой деятельности в этой отрасли (оказания услуг по отдельным договорам, модификация услуг, расширение возможностей процессов обслуживания и т. д.).

8.6 Требования отраслевых стандартов на услуги не должны противоречить требованиям государственных стандартов на аналогичные услуги.

Порядок разработки отраслевых стандартов устанавливает сама отрасль. Отраслевые стандарты на услуги и обслуживание должны проходить государственную регистрацию в Госстандарте Украины.

8.7 Стандарты предприятий разрабатывают на услуги, оказываемые этими предприятиями, и процессы обслуживания по ДСТУ 1.4.

Порядок разработки технических условий на услуги и обслуживание — по ДСТУ 1.3.

8.8 Стандарты научно-технических и инженерных обществ и других общественных объединений на услуги и обслуживание разрабатывают с целью фиксирования, применения и распространения достижений отечественного и зарубежного опыта, обеспечивающих возможность участия Украины в международном обмене услугами, интеграции Украины в мировую экономическую систему.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(справочное)

Примеры отдельных групп и подгрупп услуг

Таблица А.1

Классификационная группа услуг	Подгруппы услуг
Услуги производственно-экономической инфраструктуры	Услуги энергообеспечения, газо-, водоснабжения Услуги связи Транспортные услуги Строительные услуги Услуги защиты объектов в форс-мажорных условиях и т. д. Услуги материально-технического снабжения, хранения и консервации Услуги по утилизации, захоронению и уничтожению отходов, отработанной продукции и т. д.
Услуги рыночной инфраструктуры	Финансово-банковские услуги Услуги страхования Посреднические услуги Консультационные услуги и т. д.
Услуги социально-бытовой инфраструктуры	Услуги образования Коммунальные услуги Услуги торговли Бытовые услуги Услуги служб охраны общественного порядка и безопасности Медицинское обслуживание Санитарно-эпидемиологическое обслуживание Санитарно-садоводческие услуги Туристско-экскурсионные услуги Услуги служб социальной защиты Юридическое обслуживание Информационные услуги Услуги в сфере культуры: — культурно-просветительские услуги — культурно-развлекательные услуги и т. д.

УДК 658.562.014:006.354

T50

Ключевые слова: услуги, обслуживание, классификация, объекты стандартизации, обязательные требования к услугам и обслуживанию, рекомендуемые требования к услугам и обслуживанию, нормативные документы по стандартизации в сфере услуг

Редактор В. Запорожана
Технічний редактор Т. Нонікова
Коректор Г. Ніколаєва

Підписано до друку 17.04.96. Формат 60x84 1/16.
Ум. друк. арк. 1,86. Зам. **Б01**. Ціна договірна.

Дільниця оперативного друку УкрНДІСІ
252006, Київ-6, вул. Горького, 174