**ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения**

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 1994-07-01

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 услуга 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.