

**МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ**

---

# **УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ**

## **Термины и определения**

Издание официальное

БЗ 1—2000

**МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОВЕТ  
ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ**  
Минск

## Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению», Управлением стандартизации и сертификации в сфере услуг Госстандарта России

2 ПРИНЯТ Межгосударственным Советом по стандартизации, метрологии и сертификации (протокол № 7 от 26 апреля 1995 г.)

За принятие проголосовали:

| Наименование государства   | Наименование национального органа по стандартизации |
|----------------------------|---|
| Азербайджанская Республика | Азгосстандарт                                       |
| Республика Армения         | Армгосстандарт                                      |
| Республика Беларусь        | Госстандарт Республики Беларусь                     |
| Республика Казахстан       | Госстандарт Республики Казахстан                    |
| Кыргызская Республика      | Кыргызстандарт                                      |
| Республика Молдова         | Молдовастандарт                                     |
| Российская Федерация       | Госстандарт России                                  |
| Республика Таджикистан     | Таджикстандарт                                      |
| Туркменистан               | Главгосслужба «Туркменстандартлары»                 |
| Республика Узбекистан      | Узгосстандарт                                       |
| Украина                    | Госстандарт Украины                                 |

3 Постановлением Госстандарта России от 12 марта 1996 г. № 164 ГОСТ 30335—95 введен в действие в качестве Государственного стандарта Российской Федерации с момента принятия указанного постановления и признан имеющим одинаковую силу с ГОСТ Р 50546—94 на территории Российской Федерации в связи с полной аутентичностью их содержания

## 4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

© ИПК Издательство стандартов, 2001

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

II

## 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.

## УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ

## Термины и определения

Service for people. Terms and definitions

Дата введения 1994—07—01

**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 услуги, 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.

Издание официальное

1

**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 |

Ключевые слова: общественное питание, термины и определения

Редактор *Т.Л. Шакина*  
Технический редактор *В.Н. Прусакова*  
Корректор *А.С. Черноусова*  
Компьютерная верстка *О.В. Арсеевой*

Изд. лиц. № 02354 от 14.07.2000. Сдано в набор 28.08.2001. Подписано в печать 27.09.2001. Усл. печ. л. 0,93. Уч.-изд. л. 0,53.  
Тираж экз. С 2121. Зак. 912.

ИПК Издательство стандартов, 107076, Москва, Колодезный пер., 14.  
<http://www.standards.ru> e-mail: [info@standards.ru](mailto:info@standards.ru)

Набрано в Издательстве на ПЭВМ

Филиал ИПК Издательство стандартов — тип. «Московский печатник», 103062, Москва, Лялин пер., 6:  
Плр № 080102