O‘z DSt

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ УЗБЕКИСТАНА

Методика оценки качества услуг
Основные положения

Издание официальное

O‘z DSt 1048:2001

Узбекский государственный центр стандартизации, метрологии и сертификации

Ташкент

ЎЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН Узбекским институтом исследований и подготовки кадров в области стандартизации, метрологии, сертификации и управления качеством продукции (УзИИПК)

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Узбекского государственного центра стандартизации, метрологии и сертификации при Кабинете Министров Республики Узбекистан (Узгосстандарт)
от 20.11.2001 № 12-62

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

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

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

Содержание

1	Область применения	1
2	Нормативные ссылки	1
3	Определения	1
4	Общие положения	1
5	Выбор номенклатуры показателей качества услуг	3
6	Показатели качества услуг	4
Приложение А	Применяемость показателей качества услуг, связанных с изготовлением изделий и восстановлением их потребительских свойств	7
Приложение Б	Применяемость показателей качества услуг, не связанных с изготовлением изделий и восстановлением их потребительских свойств	8
Приложение В	Примеры выбора номенклатуры показателей качества услуг	9
Приложение Г	Методика оценки качества услуг социологическим методом	11

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ УЗБЕКИСТАНА

Хизматлар сифатини бахолаш усулияти
Асосий коидалар

Методика оценки качества услуг
Основные положения

The method of application of an estimation (rate) of quality of services
Basic principles

Дата ведения 01.11.2001

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные положения оценки качества услуг.

На основе настоящего стандарта должны разрабатываться отраслевые нормативные, технические документы, устанавливающие основные положения методик оценки качества услуг.

Стандарт предназначен для организаций, занимающихся вопросами оценки качества услуг.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

O‘z DSt 1.0:1998 ГСС Уз. Основные положения

O‘z DSt 1.10:1998 ГСС Уз. Основные термины и определения

O‘z DSt 5.5:1999 НСС Уз. Основные термины и определения

O‘z DSt 996:2001 Услуги. Основные термины и определения

РСТ Уз ИСО 8402-98 Управление качеством и обеспечение качества. Словарь

O‘z DSt ISO 9001:1999 Системы качества. Модель для обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании

O‘z DSt ISO 9004-2:1999 Административное управление качеством и элементы системы качества. Руководящие положения по услугам

3 Определения

В настоящем стандарте применены термины с соответствующими определениями, установленные O‘z DSt 1.10, O‘z DSt 5.5, O‘z DSt 996, РСТ Уз ИСО 8402, .

4 Общие положения

4.1 При выборе номенклатуры показателей качества услуг устанавливается перечень наименований количественных характеристик свойств услуг, обеспечи-

Ўзбекистон
20 » 11 2001
1084
да кайд килинган.

вающих возможности их оценки с учетом требований O‘z DSt 1.0, O‘z DSt ISO 9001, O‘z DSt ISO 9004-2.

4.2 Обоснование выбора номенклатуры показателей качества услуг проводится с учетом:

- назначения и условий использования услуг;
- анализа требований потребителя;
- задач управления качеством услуг;
- состава и структуры характеризуемых свойств услуг;
- основных требований к показателям качества услуг.

4.3 Порядок выбора номенклатуры показателей качества услуг предусматривает определение:

- вида (группы) услуг;
- цели применения номенклатуры показателей качества услуг;
- исходной номенклатуры групп показателей качества услуг каждого вида (группы);
- метода выбора номенклатуры показателей качества услуг.

4.4 Вид (группа) услуг устанавливается на основании межотраслевых и отраслевых документов, классифицирующих услуги по назначению и условиям применения. Пример услуг: услуги гостиниц, почты и телекоммуникации, здравоохранение, техническое обслуживание, коммунальные услуги, торговля, общепит, финансы, управление делами, технические услуги, закупочные услуги, услуги в научной области.

Документом межотраслевого уровня является, например, «Общегосударственный классификатор услуг». Примером документов отраслевого уровня могут служить отраслевые методики оценки уровня качества услуг.

4.5 Цели применения номенклатуры показателей качества услуг устанавливаются в соответствии с задачами управления качеством услуг.

Выбираемые показатели должны применяться с целью:

- оценки уровня качества услуг;
- анализа причин, влияющих на качество услуг.

4.6 Исходная номенклатура показателей качества услуги должна устанавливаться с учетом содержательных позиции и в состав ее включаются только значимые показатели. \Номенклатуру показателей качества услуги не следует загружать малозначимыми, второстепенными показателями.

4.7 Исходная номенклатура групп показателей качества услуг выбирается с помощью таблицы применяемости показателей, приведенной в приложения А и Б настоящего стандарта.

4.8 Исходная номенклатура показателей качества услуг по каждой группе показателей выбирается на основании нормативных документов на систему показателей качества услуг с учетом требований 4.2 настоящего стандарта.

4.9 Метод выбора необходимой и достаточной номенклатуры показателей качества услуг устанавливается в стандартах и (или) методиках выбора номенк-

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

латуры показателей качества на конкретные виды услуг (или группы однородных видов услуг), а также в отраслевых методиках оценки уровня качества услуг.

5 Выбор номенклатуры показателей качества услуг

5.1 При выборе номенклатуры показателей качества услуг необходимо установить:

- вид (группу) услуг или предприятий, подлежащих оценке и (или) анализу;
- цель применения показателей качества услуг;
- уровень управления, на котором должны применяться показатели качества услуг;
- характер задач, решаемых с помощью выбираемых показателей качества услуг;
- исходную номенклатуру видов (групп) показателей качества услуг.

5.2 Группа (подгруппа, вид) услуги устанавливается в соответствии с Общегосударственным классификатором услуг или отраслевым классификатором услуг.

В зависимости от специфических особенностей услуги, условий ее выполнения и использования, некоторые из указанных групп показателей качества услуг могут не применяться. При необходимости вводятся дополнительные группы показателей, характерные для рассматриваемого вида услуг.

5.3 Для обобщенной оценки качества и сравнения предприятий по качеству услуг применяют обобщенные показатели качества услуг.

Для оценки факторов, влияющих на качество услуг, применяют комплексные и единичные показатели.

5.4 Выбор показателей в зависимости от уровня управления (отрасль, предприятие) определяется спецификой задач, решаемых на соответствующем уровне.

На уровне производственного объединения и предприятия основная задача состоит в оценке деятельности предприятий и подразделений предприятий, сравнении их между собой и т.п. Для решения этой задачи рекомендуется применять обобщенные показатели качества услуг. При необходимости анализа деятельности предприятий и их подразделений, выявлении факторов, влияющих на качество услуг, используют комплексные показатели.

5.5 Комплексные и единичные показатели качества услуг рекомендуется применять при решении следующих управленческих задач:

- оценки условий и факторов, обеспечивающих качество услуг;
- аттестации предприятий и подразделений по качеству;
- организации работ по созданию производственных условий, обеспечивающих высокое качество услуг.

5.6 Исходная номенклатура групп показателей качества услуг определяется в соответствии с разделом стандарта “Показатели качества услуг” и с помощью таблиц применяемости, приведенных в приложениях, А и Б.

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

При оценке качества услуг, состоящих в изготовлении изделий или восстановлении их потребительских свойств, должны также применяться показатели, предусмотренные стандартами системы показателей качества продукции и технической документацией на аналогичные виды продукции.

5.7 Номенклатура показателей качества услуг выбирается из исходной номенклатуры показателей в соответствии с целью оценки или анализа, решаемой задачей и особенностями услуги данного вида.

Примеры выбора номенклатуры показателей качества услуг приведены в приложении В. В приложении Г приведена методика оценки качества услуг социологическим методом

6 Показатели качества услуг

6.1 Номенклатура показателей качества услуг определяется в соответствии с таблицей 1.

Таблица 1

Номенклатура показателей качества услуг

Обобщенный показатель	Комплексный показатель первого уровня	Комплексный показатель второго уровня
Обобщенные показатели качества услуг	Функциональный	Назначения Надежности Эргономичности Экологичности Безопасности
	Эстетический	Формы и композиции Колористического решения Структуры и отделки поверхности
	Социальной значимости	Модности Оригинальности Престижности

6.2 Обобщенный показатель качества услуги характеризует степень ее потребительской полезности в целом.

6.3 При выявлении влияющих на качество факторов, а также при разработке нормативной документации используют комплексные показатели качества первого и второго уровней. При недостаточной разработанности методов определения количественных значений, их сложности, трудоемкости показатели второго уровня могут использоваться как ориентировочные для логического анализа качества услуг.

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

6.4 Комплексные показатели качества первого уровня характеризуют наиболее важные свойства услуги, а именно:

- функциональность, т.е. практическую пригодность услуги для применения по назначению;
- эстетичность, т.е. внешний вид услуги и ее соответствие существующему представлению о красоте;
- социальную значимость, т.е. особенности услуги, позволяющие заказчику выразить свою индивидуальность.

Значение каждого комплексного показателя первого уровня (табл. 1) определяют числом заказчиков, удовлетворенных соответственно функциональностью, эстетичностью и значимостью услуги, в общем, числе заказчиков этой услуги:

$$K_i = \frac{m_i}{M_i}, \qquad (1),$$

где: K_i – значение функционального показателя (эстетического, социальной значимости);

m_i – число заказчиков, удовлетворенных функциональностью (эстетичностью, социальной значимости) услуги;

M_i – общее число заказчиков i-й услуги.

6.5 К комплексным показателям качества второго уровня, определяющим функциональность услуги, относят:

- показатели назначения услуги, характеризующие ее способность выполнять целевую функцию при использовании по прямому назначению;
- эргономические показатели, характеризующие удобство пользования услугой и ее соответствие психофизиологическим особенностям конкретного потребителя;
- экологические показатели, характеризующие воздействие услуги на состояние окружающей среды;
- показатели безопасности, характеризующие особенности услуги, обеспечивающие ее безвредность и безопасность для человека при потреблении;
- показатели надежности, характеризующие степень сохраняемости качества услуги во времени при данных условиях потребления (эксплуатации).

К комплексным показателям качества второго уровня, определяющим эстетичность услуги, относят:

- показатели формы и композиции, характеризующие рациональность формы и гармоничное единство частей и целого;
- показатели колористического решения, характеризующие цветовое сочетание, его гармонию с формой и композицией вещи;
- показатели структуры и отделки поверхности, характеризующие эстетическое восприятие свойств поверхности и внешнего вида, обусловленное

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

совершенством обработки, наличием дополнительных деталей и элементов отделки.

К комплексным показателям качества второго уровня, определяющим значимость услуги, относят:

- показатели модности, характеризующие соответствие свойств внешнего вида господствующим в настоящее время вкусам и предпочтениям;
- показатели оригинальности, характеризующие свое обозрение внешних признаков, выделяющих данную услугу среди аналогичных по назначению;
- показатели престижности, характеризующие сложившееся в обществе (социальных группах) представление о ценности услуги.

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

ПРИЛОЖЕНИЕ А

(рекомендуемое)

Применяемость показателей качества услуг, связанных с изготовлением изделий и восстановлением их потребительских свойств

Наименование Показателя качества услуг	Ремонт и индивидуальный пошив обуви	Ремонт и индивидуальный пошив швейных, трикотажных изделий, вязка	Ремонт и строительство жилищ (квартир по заказам)	Ремонт бытовой радиоэлектронной аппаратуры	Ремонт бытовых машин и приборов	Ремонт и изготовление металлоизделий	Ремонт и обслуживание индивидуального транс-порта	Изготовление и ремонт мебели	Химчистка и крашение. Услуги прачечных	Транспортные услуги	Фото услуги	Услуги по переработке продукции сельского хозяйства	
												Продукция	сырье
Назначения	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Надежности	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	–	+	+
Эргономические	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	–	–	–
Экологические	–	–	–	–	+	+	–	+	+	–	–	–	+
Безопасности	–	–	+	+	+	+	+	+	+	–	–	+	+
Формы и композиции	+	+	–	–	+	+	–	+	–	–	+	–	+
Колористического решения	+	+	–	–	–	–	+	+	+	–	+	–	+
Структуры и отделки поверхности	+	+	+	+	–	–	+	+	+	–	+	–	+
Оригинальности	+	+	+	+	+	+	–	+	–	–	+	–	–
Модности	+	+	+	–	–	–	–	+	–	–	+	–	–
Престижности	+	+	+	–	–	–	–	+	–	–	+	–	–

УДАЛЕНО ИЗ АРХИВА
Росстандарта
стандартинформ

O'z DSt

O'z DSt

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

(рекомендуемое)

Применяемость показателей качества услуг, не связанных с изготовлением изделий и восстановлением их потребительских свойств

Наименование Показателя качества услуг	Виды (группы) услуг									
	Услуги бань и душей	Услуги парикма-херских	Услуги по прокату	Ритуальные услуги	Услуги ломбардов	Услуги справочно-информационной службы	Услуги по уборке квартир	Услуги по присмотру за детьми, больными	Покупка и доставка на дом	Услуги по организации и проведению семейных торжеств
Назначения	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Надежности	–	+	+	–	+	–	+	+	–	–
Эргономический	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Экологический	–	–	+	–	–	–	–	–	–	–
Безопасности	+	+	+	–	–	–	+	+	–	–
Формы и композиции	–	+	+	–	–	+	–	–	–	+
Колористического решения	–	–	+	–	–	–	–	–	–	–
Структуры и отделки поверхности	–	–	+	–	–	–	–	–	–	–
Оригинальности	–	+	+	–	–	–	–	–	+	+
Модности	–	+	+	–	–	–	–	–	–	+
Престижности	+	–	+	+	–	–	–	–	–	+

Ўзбекистандарт
Республика
стандартлаштириш бўлими

Приложение В
(рекомендуемое)
ПРИМЕРЫ ВЫБОРА НОМЕНКЛАТУРЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕТСВА УСЛУГ

В приложении приведены примеры выбора номенклатуры показателей качества для отдельных видов услуг. Обобщенные показатели качества услуг в таблицах не приведены.

Таблица В.1

Номенклатура показателей качества одежды, изготовляемой по индивидуальным заказам

Комплексный показатель первого уровня	Комплексный показатель второго уровня	Комплексный показатель третьего уровня	Единичный показатель
Функциональный	Назначения	Соответствия целевому назначению	Соответствие модели одежды сезону
			Соответствие использованных материалов и фурнитуры назначению изделия
		Соответствия изделия требованиям заказчика согласно паспорту заказа	Соответствие фасона и отделки
	Эргономический	Гигиенический	Воздухопроницаемость
			Теплозащитность
		Антропометрический	Удобство конструкции при эксплуатации изделия, ее рациональность
			Соответствия изделия размерам заказчика
	Надежности	Долговечности	Формоустойчивость
			Прочность швов
Эстетический	Формы и композиции	Целостности формы и композиции	Соответствие использованных материалов и фурнитуры силуэтной форме, фасону
		Соответствия композиции (фасона) изделия внешним данным заказчика	Соответствия фасона, стиля и формы одежды облику и телосложению заказчика
	Колористического решения	—	Цветовое сочетание материалов. отделки, фурнитуры
Социальной Значимости	Модности	—	Современность силуэтной формы
			Современность фасона
	Оригинальности	—	Оригинальность формы и композиции
			Оригинальность цветового решения
Социальной Значимости	Престижности	—	Показатель, выражающий индивидуальность заказчика
			Показатель, отражающий принадлежность заказчика к определенной социальной группе

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

Таблица В.2

Номенклатура показателей качества отремонтированного телевизора

Комплексный показатель первого уровня	Комплексный показатель второго уровня	Единичный показатель
Функциональный	Назначения	Яркость изображения и ее регулировка
		Четкость
		Контрастность и ее регулировка
		Не искаженность изображения
		Цветопередача
		Громкость звука и ее регулировка
		Разборчивость, тембр звука и регулировка тембра
	Эргономический	Показатель усилий заказчика, необходимых при пользовании органами управления
		Плавность регулировки
	Надежности	Безотказность
	Безопасности	Электрическая безопасность
		Пожарная безопасность
Эстетический	Колористического решения	Цветовое сочетание материалов, отделки, рукояток и органов управления

Номенклатура показателей качества отремонтированного телевизора должна включать показатели свойств, которые могут изменяться в процессе эксплуатации.

Таблица В.3

Номенклатура показателей качества справки, выданной справочно-информационной службой

Комплексный показатель первого уровня	Комплексный показатель второго уровня	Единичный показатель
Функциональный	Назначения	Достоверность информации справки
		Полнота информации справки
	Эргономический	Разборчивость информации письменной или устной справки
		Удобство хранения справки
		Читаемость шрифта
Эстетический	Художественного оформления справки	Форма бланка
		Наличие дополнительных рисунков, эмблем на бланке справки
		Форма шрифта

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

Приложение Г
(рекомендуемое)

Методика

оценки качества услуг социологическим методом

Г 1 Оценка удовлетворенности заказчика

Социологический метод позволяет получить обобщенное мнение заказчиков о качестве предоставленных им услуг и определить численное значение обобщенных социальных показателей.

При выборе средств и разработке методике социологической оценки должны сводиться к минимуму:

- влияние персонала на заказчика при оценке качества услуг;
- затраты времени и усилий заказчика при оценке качества услуг;
- искажение результатов оценки качества услуг.

Г 2 Средства оценивания

Г 2.1 Оценку осуществляют сами заказчики, фиксирующие свое мнение о качестве услуг с помощью специального устройства, расположенного в помещении предприятия бытового обслуживания.

Г 2.2 Для регистрации мнений заказчиков может применяться урна с жетонами или кнопочный аппарат.

Крышка урны должна быть снабжена приспособлением для опечатывания.

Жетоны могут изготовляться из металла или плотного картона.

Кнопочный аппарат представляет собой механическое или электрическое устройство, снабженное счетчиком числа нажатий кнопки. Показания счетчика должны быть видимы со стороны лицевой панели прибора.

Урна проста в изготовлении и сравнительно дешева, однако этот способ обладает следующими недостатками:

- необходимостью получения жетона у сотрудников предприятия;
- невозможностью текущего контроля числа накопленных жетонов без вскрытия урны.

Кнопочный аппарат лишен указанных недостатков, но более дорог и трудоемок в изготовлении.

Г 3 Организация оценки

Г 3.1 Предлагаемый метод оценки обеспечивает сплошной контроль, так как позволяет учитывать мнения всех заказчиков, обратившихся в данное пред-

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

приятие в течение некоторого зафиксированного интервала времени (месяц, квартал, год).

Г 3.2 Оценка качества услуг производиться путем подсчета числа неудовлетворенных заказчиков за определенный интервал времени. Выбор интервала оценки зависит от задач и принимаемых по результатам оценивания управленческих решений. Интервалы оценивания могут совпадать с интервалами планирования и отчетности, принятыми на предприятии, в отрасли, регионе.

Г 3.3 Устройства, фиксирующие мнения заказчиков, должны помещаться в доступном, видном месте, но в то же время, по возможности, вне поля зрения работников предприятия.

Г 3.4 При использовании урны жетоны должны выдаваться кассиром каждому заказчику без напоминания.

Г 3.5 Для того, чтобы у населения не возникало вопросов о целях и задачах оценки, за несколько дней до ее начала необходимо опубликовать в местной газете и передать по радио объявление примерно следующего содержания:

«Управление бытового обслуживания проводит социологическую оценку с целью изучения мнений заказчиков о качестве предоставленных им бытовых услуг в районе.

Товарищи! Помогите нам организовано провести эту работу. Ваше участие в оценке позволит предприятиям бытового обслуживания лучше организовать свою работу».

Г 3.6 На предприятии бытового обслуживания над столом приемщика или у окна выдачи заказов необходимо повесить объявление примерно следующего содержания:

«Уважаемый заказчик!

Если Вы остались недовольны качеством услуги, Вам достаточно нажать кнопку в установленном на выходе аппарате. Ваше неудовольствие будет автоматически зафиксировано и учтется при оценке работы предприятия.

Используйте Ваше право оценивать работу предприятия!»

Г 4 Обработка результатов

Г 4.1 Обобщенный показатель качества услуг Q_{ij} рассчитывается по следующей формуле:

$$Q_{ij} = \frac{N_{ij} - n_{ij}}{N_{ij}} \qquad (2),$$

где: N_{ij} – число заказчиков i –й услуги в j – м предприятии за определенный период времени;

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

n_{ij} — число заказчиков, выразивших неудовлетворительность качеством i – й услуги.

Г 4.2 Число заказчиков, участвующих в оценке, устанавливается по первичной учетной документации: корешкам квитанций, рабочим листкам выработки для парикмахерских и т.д.

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

O‘z DSt

УДК ОКС 03.080.01 Т 57

Ключевые слова: услуга, номенклатура показателей, оценка качества, комплексные показатели, обобщенный показатель качества услуг

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

Директор УзИИПК,
канд. техн. наук А. А. Абдувалиев

Зав. НИО стандартизации,
докт. техн. наук, профессор М. М.Мирагзамов

Ведущий научный сотрудник,
канд. экон. наук М. Н. Алимов

Старший научный сотрудник
канд. техн. наук У. Инамов

Младший научный сотрудник Ф. Ф. Фозилов

Нормоконтролер А.В. Мазина

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими