УТ.57

Изменение №1 O'z DSt 995:2001 **Услуги. Основные положения**

Утверждено и введено в действие постановлением Узбекского агентства стандартизации, метрологии и сертификации от 02.06.04г №05-15

Дата введения 05.06.2004г.

Содержание

Исключить «Приложение А».

Раздел 2

Изложить в новой редакции:

«В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

O'z DSt 1.7:1998 Государственная система стандартизации Узбекистана. Порядок применения межгосударственных, национальных стандартов и нормативных документов других государств

O'z DSt 1.10:1998 Государственная система стандартизации Узбекистана. Основные термины и определения

O'z DSt 16.2:1999 Система аккредитации Узбекистана. Требования к органу по сертификации персонала

O'z DSt ISO/IEC 21:2001 Государственная система стандартизации Узбекистана. Принятие международных и региональных стандартов в качестве государственных стандартов Узбекистана

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

O'z DSt ISO 9000:2002 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

Примечание – При пользовании настоящим стандартом необходимо проверить действие ссылочных стандартов по указателю стандартов, составленному по состоянию на 1 января текущего года и по соответствующим информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) стандартом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку».

Пункт 3.2

Заменить ссылку «РСТ Уз ИСО 8402» на «O'z DSt ISO 9000»

Пункты 4.3, 4.5

Слово «Узгосстандарт» заменить на «Агентство Узстандарт».

Пункт 5.3

Первое и второе перечисление изложить в новой редакции:

«– международные и региональные стандарты в порядке установленном O'z DSt ISO/IEC 21;

– межгосударственные, национальные стандарты и нормативные документы других государств в порядке установленном O'z DSt 1.7;».

Приложение А – исключить

O'ZSTANDART AGENTLIGI
890/01 son bilan
«02» 06 2004 yilda
Davlat ro'yxatiga olindi

Изменение №1 O'z DSt 995:2001

Директор НИИСМС	Т.А. Асадов
Зам. директора по науке, канд. физ-мат. наук	А.С. Умаров
Зав. НИО стандартизации	В.И. Хван
Ведущий научный сотрудник, канд. экон. наук	М.Н. Алимов
Старший научный сотрудник	В.И. Краснов
Младший научный сотрудник	О.К. Ходжаев
Специалист I категории	Р.Р. Фахрутдинов
Нормоконтролер	А.В. Мазина

O'ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH,
MUVOFIQLASHTIRISH
VA DAVLAT NAZORATI
BOSHQARMASI

O'z DSt 995:2001

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ УЗБЕКИСТАНА

УСЛУГИ
Основные положения

Издание официальное

Узбекский государственный центр стандартизации, метрологии и сертификации

Ташкент

O'z DSt 995:2001

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 10.04.2001 № 12-09

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 2

4 Общие положения 2

5 Объекты стандартизации и документы по стандартизации в сфере предоставления услуг 3

Приложение А. Библиография 6

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ УЗБЕКИСТАНА

ХИЗМАТЛАР
Асосий қоидалар

УСЛУГИ
Основные положения

SERVICE
Basic principles

Дата введения 01.05.2001

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает цель, задачи, объекты стандартизации и структуру комплекса стандартов и других документов по стандартизации в сфере предоставления услуги.

Стандарт распространяется на организации, предприятия, занимающиеся вопросами стандартизации в сфере предоставления услуг, оказываемых потребителю хозяйствующими субъектами.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

O'z DSt 1.0:1998 Государственная система стандартизации Узбекистана. Основные положения.

O'z DSt 1.1-92 Государственная система стандартизации Узбекистана. Порядок разработки, согласования, утверждения и регистрации стандарта Республики Узбекистан

O'z DSt 1.7:1998 Государственная система стандартизации Узбекистана. Порядок применения международных, региональных, межгосударственных, национальных стандартов и нормативных документов других государств

O'z DSt 1.10:1998 Государственная система стандартизации Узбекистана. Термины и определения

РСТ Уз ИСО 8402:1998 Управление качеством и обеспечение качества. Словарь

O'z DSt 16.2:1999 Система аккредитации Республики Узбекистан. Требования к органу по сертификации персонала

O'z DSt Услуга. Основные термины и определения.

Издание официальное

УЗДАВСТАНДАРТИНГ
рўйхатга олиш китобига
«10» 04 2001 йил
№ 1028
да кейд киритилган.

3 Определения

3.1 В настоящем стандарте применяют следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.1 **Организация** - компания, корпорация, фирма, предприятие, или учреждение, или их подразделения, объединенные или частные, выполняющие самостоятельные функции и имеющие администрацию.

3.1.2 **Исполнитель** - организация, предоставляющая продукцию или услугу заказчику.

3.1.3 **Заказчик** - получатель продукции или услуги.

3.1.4 **Процесс оказания услуги и предоставление услуги** - деятельность исполнителя необходимая для обеспечения услуги.

3.1.5 **Сфера предоставления услуг** – совокупность организаций различных организационно-правовых форм и граждан-предпринимателей, оказывающих услуги.

3.1.6 **Процесс обслуживания** - совокупность всех действий людей и средств труда на предприятии, обеспечивающих получение услуги.

3.1.7 **Культура обслуживания** - характеристика условий обслуживания заказчика, выражающаяся в этике общения обслуживающего персонала с потребителями услуг, комфортности и эстетичности среды обслуживания.

3.2 Остальные термины и определения в соответствии с O'z DSt 1.10, РСТ Уз ИСО 8402 и O'z DSt

4 Общие положения

4.1 Цель стандартизации в сфере предоставления услуги - нормативное обеспечение повышения качества и эффективности процессов предоставления услуги и защита интересов потребителей услуг.

4.2 Основными задачами стандартизации в сфере предоставления услуги являются:

- установление номенклатуры показателей качества услуг и установление нормы обслуживания заказчиков;
- установление прогрессивных требований к качеству услуг и обслуживания заказчиков и методов их контроля;
- установление прогрессивных требований к технологическим процессам оказания услуг;
- установление требований, обеспечивающих безопасность услуг, охрану здоровья населения, охрану окружающей среды, точность, своевременность исполнения, эргономичность и эстетичность услуг и условий обслуживания;
- установление требований к сертификации услуг в соответствие с правилами Национальной системы сертификации Узбекистана;
- обеспечение координации деятельности предприятий, участвующих в процессах обслуживания;
- установление требований по надежности услуг;

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

- установление методов качественной и (или) количественной оценки услуг;
- установление терминов и определений основных понятий в области стандартизации и управления качеством в сфере предоставления услуг.

4.3 Общее организационно–методическое руководство работами по проведению единой технической политики и координации работ в области стандартизации в сфере предоставления услуг в Узбекистане осуществляет Узгосстандарт.

4.4 Планирование, разработка, согласование, утверждение и государственная регистрация стандартов осуществляется по правилам Государственной системы стандартизации Узбекистана

4.5 Государственный контроль и надзор за соблюдением требований стандартов в сфере предоставления услуг обеспечивают органы государственного надзора: Узгосстандарт, Госархитекстрой, Госкомприроды, Минздрав, а также другие органы контроля и надзора в пределах своей компетенции.

5 Объекты стандартизации и документы по стандартизации в сфере предоставления услуг

5.1 Объект стандартизации – объект, который должен быть стандартизован.

Примечание - объектами стандартизации в сфере услуг являются: услуги, процессы и работы по оказанию услуг, результат услуги.

5.1.1 Объекты обслуживания:

- материальная услуга (производство продукции, например, построенный дом, отремонтированный автомобиль, проданный товар);
- социально-культурная услуга (деятельность субъекта, например: потребителя, пациента, пассажира, зрителя, студента);
- процессы услуг, относящиеся (связанные) к производству (организация работ (услуг), мероприятия, экономическая, транспортирования, финансовая и др.)

5.1.2 Стандарты на определенные виды однородных услуг должны содержать следующие общие требования к основным характеристикам услуг и условий обслуживания:

- назначения;
- характера потребления;
- безопасности;
- точности и своевременности исполнения;
- эргономичности;
- эстетичности;
- этичности;
- экологичности;
- комфортности;
- комплексности;
- обеспечения гарантии;
- вежливости;

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

- чуткости;
- взаимодействия с клиентом и др.

5.2 Процессы в сфере предоставления услуг подразделяются на:

- процессы организации и управления;
- технологические процессы.

5.3 В сфере предоставления услуг используют следующие уровни нормативных документов:

- международные, региональные, национальные стандарты зарубежных стран в порядке, установленном O‘z DSt 1.7;
- межгосударственные стандарты в порядке, установленном O‘z DSt 1.7;
- государственные стандарты Узбекистана;
- технические условия;
- стандарты предприятия.

5.3.1 Межгосударственные стандарты устанавливают обязательные общие требования к сфере предоставления услуг, обеспечивающие безопасность, охрану окружающей среды, комплексность, точность, своевременность исполнения, а также рекомендуемые требования (назначения, комфортности эргономичности, эстетичности и др.) к видам услуг, включая условия обслуживания.

Межгосударственные стандарты, устанавливающие общие требования к сфере предоставления услуг, обязательны к применению всеми хозяйствующими субъектами в части оказания услуг населению.

5.3.2 Государственные стандарты Узбекистана устанавливают обязательные нормы, обеспечивающие безопасность, охрану здоровья, жизни населения, охрану окружающей среды, комплексность, точность и своевременность исполнения, и рекомендуемые требования к видам услуг и технологическим процессам их оказания, учитывающие особенности Республики Узбекистан.

Государственные стандарты Узбекистана распространяются на все предприятия и организации, оказывающие услуги на территории государства.

5.3.3 Стандарты предприятий устанавливают требования на конкретные услуги, включая условия обслуживания, а также к организации управления производством, к техническому оснащению, технологическим процессам и методам, применяемым только на данном предприятии.

Допускается на технологические процессы выполнения (оказания) конкретных услуг, наряду со стандартами предприятия, разрабатывать технологические инструкции, регламенты, карты, технические описания.

5.3.4 Показатели, устанавливаемые межгосударственными и государственными стандартами Узбекистана должны обеспечивать высокое качество услуг и учитывать передовой отечественный и зарубежный опыт.

5.4 Основными видами стандартов в сфере предоставления услуг являются:

- основополагающие организационно-методические и общетехнические стандарты;
- стандарты на производственные процессы;
- стандарты на услуги.

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

5.4.1 Основополагающие стандарты устанавливают требования, направленные на обеспечение технического, организационного единства и взаимосвязи в процессах маркетинга, разработки, исполнения и реализации услуг предприятиями сферы предоставления услуг.

5.4.2 Стандарты процессов устанавливают требования к технологическим процессам организации услуг, процессам обслуживания, управления и организации производства.

5.4.3 Стандарты на услуги устанавливают основные требования к качеству видов услуг, конкретных услуг, включая условия обслуживания.

5.4.4 Требования к персоналу, методам контроля и (или) аттестации в соответствии с O‘z DSt 16.2.

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(справочное)

Библиография

[1] O‘z RH 51-050-96 ГСС Уз. Требования к оформлению нормативных документов



УДК ОКС 03.080.01 Т57

Ключевые слова: услуга, предоставление услуги, вид услуги, условия обслуживания, процесс обслуживания, качество обслуживания, качество услуги, культура обслуживания, сфера предоставления услуг

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

O'z DSt 995:2001

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