ГОСУДАРТСВЕННЫЙ СТАНДАРТ УЗБЕКИСТАНА

Услуги
ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ
Основные положения

Издание официальное

Агентство «Узстандарт»
Ташкент

Предисловие

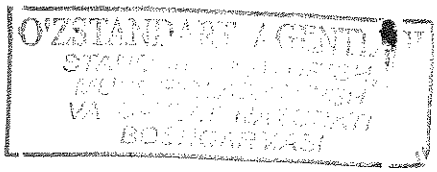
1 РАЗРАБОТАН и ВНЕСЕН научно-исследовательским институтом стандартизации, метрологии и сертификации (НИИСМС)

2 УТВЕРЖДЕН постановлением Узбекского агентства стандартизации, метрологии и сертификации (агентство «Узстандарт») от 10.03.2004 № 05-06

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация о введении в действие (прекращения действия) настоящего стандарта и изменений к нему на территории Узбекистана публикуется в указателе, издаваемом агентством «Узстандарт». В случае пересмотра или отмены настоящего стандарта соответствующая информация будет опубликована в информационном указателе, издаваемом агентством «Узстандарт».

Исключительное право официального опубликования настоящего стандарта на территории Узбекистана принадлежит агентству «Узстандарт»



ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ УЗБЕКИСТАНА

Хизматлар
МАЖБУРИЙ ТАЛАБЛАР
Асосий Қоидалар

Услуги
ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ
Основные положения

Services
Obligatory requirements
Basic principles

Дата введения 10.03.2004г.

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на сферу услуг, оказываемых населению и хозяйствующим субъектам (юридическим и физическим лицам), и устанавливает основные положения разработки стандартов, регламентирующих обязательные требования при оказании услуг.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

O'z DSt 1.6:2003 Государственная система стандартизации Узбекистана. Нормативные документы. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению

O'z DSt 995:2001 Услуги. Основные положения

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

O'z DSt 1008:2001 Методика оценки качества услуг. Основные положения

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.

3 Основные положения

3.1 Услуги классифицируется по видам:

- услуги торговли;

O'ZSTANDART AGENTLIGI
125-4
«10» 03 2004 yilda
Davlat ro'yxatiga olindi

- услуги по ремонту транспортных средств, предметов личного пользования и бытовых товаров;
- транспортные услуги (автомобильные, железнодорожные, воздушные перевозки и авиационные работы, городской транспорт);
- услуги бюро путешествий (туристско-экскурсионные);
- услуги почты и связи;
- услуги финансовые;
- услуги страхования;
- услуги образования;
- услуги здравоохранения;
- услуги коммунальные;
-услуги по организации отдыха, культурных и спортивных мероприятий [1].

К видам услуг относятся также:
- транспортно-экспедиторские услуги;
- услуги по экспедированию;
- услуги информационные;
- услуги интеллектуальные и др. услуги не включенные в классификатор [1].

3.2 На услуги разрабатывают:

- основополагающие стандарты;
- стандарты на номенклатуру показателей качества и безопасности;
- стандарты общих требований;
- стандарты общих технических условий;
- стандарты, устанавливающие требования к обслуживающему персоналу;
- стандарты на методы контроля (оценки) качества и безопасности услуг.

[O'z DSt 1.6:2003, 6.11.1].

3.3 В основополагающих стандартах устанавливают основные обязательные требования безопасности услуг для жизни, здоровья и имущества населения, окружающей среды в определенной сфере услуг (правового характера, научно-технической, информационно-рекламной, бытовом обслуживании населения, а также по другим видам услуг по 3.1).

Примечание – Основные термины и определения в сфере услуг – по O'z DSt 995 и O'z DSt 996.

3.4 В отдельном стандарте может быть установлена общая для определенной сферы (или группы услуг) номенклатура показателей безопасности услуг, если нецелесообразно регламентировать общие нормы по этим показателям.

Устанавливают:

- основные положения по выбору показателей безопасности услуг и общие требования, которым должны отвечать эти показатели;
- номенклатуру групп показателей безопасности (электрической, пожарной, химической, санитарной, радиационной, экологической, психологической, сохранности имущества и др.), а также характеристику каждой из групп;
- указания (рекомендации) по использованию указанных показателей для установления на их основе требований (норм) к конкретным услугам.

O'zbekiston Agentligi
standartlashtirish
metrologiya va sertifikatlash
boshqarmasi

3.5 К группе однородных услуг или более высокой классификационной группировке услуг [1] могут устанавливаться общие обязательные требования в отдельном стандарте.

В стандартах общих требований, с учётом особенностей услуг, оказываемых в определённой сфере, приводят следующие обязательные требования, обеспечивающие:

- безопасность услуг для жизни и здоровья населения, персонала обслуживаемых и обслуживающих хозяйствующих субъектов, других потребителей и исполнителей услуг;
- сохранность имущества обслуживаемого населения (хозяйствующих субъектов);
- охрану окружающей среды (экологичности услуг);
- безопасность помещений для обслуживания и материально-технического оснащения помещений.

3.6 Стандарты общих технических условий разрабатывают на материальные, социально-культурные услуги и процессы услуг, относящиеся к производству и содержат, как правило, следующие разделы:

- классификация;
- технические требования;
- требования безопасности;
- требования охраны окружающей среды (экологичности);
- правила приёмки;
- методы контроля (испытаний);
- гарантии изготовителя.

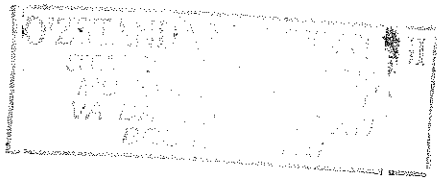
Если безопасность услуг в значительной степени зависит от обслуживающего персонала, в стандарте после раздела «Технические требования» вводят дополнительный раздел «Требования к обслуживающему персоналу».

3.7 В разделе «Классификация» устанавливают виды услуг, классифицированные по одному или нескольким признакам по [1].

3.8 В разделе «Технические требования» приводят полный комплекс требований и/или норм, определяющих основные потребительские характеристики (показатели) услуг.
[O'z DSt 1.6:2003, 6.11.5.3].

3.9 В разделе «Требования к обслуживающему персоналу» приводят требования к персоналу по следующим показателям:

- квалификация и/или профессиональная (специальная) подготовка;
- состояние здоровья и порядок его контроля;
- возраст, пол и другие физические данные;
- эстетичность внешнего вида;
- культура речи;
- этичность (вежливость, доброжелательность, коммуникабельность и др.);
- соблюдение правил личной гигиены;



- порядок аттестации;

- документация, подтверждающая соответствие персонала установленным требованиям.

3.10 Раздел «Требования безопасности» может быть объединён с разделом «Требования охраны окружающей среды» и/или с разделом «Технические требования» или включён в него.

3.11 Требования безопасности для жизни, здоровья и имущества людей и окружающей среды приводят с учётом требований O'z DSt 1.6:2003 (6.7).

3.12 Раздел «Правила приёмки» (или «Правила проверки качества») устанавливает правила, которые позволяют проверить соответствие оказываемых услуг требованиям безопасности для жизни, здоровья и имущества людей и окружающей среды.

Правила приемки продукции производственного характера (ремонт изделий культурно-бытового назначения и хозяйственного обихода, изготовление изделий и пошив товаров народного потребления по индивидуальным заказам – по O'zDSt 1.6:2003 (6.8).

3.13 В разделе «Гарантии исполнителя» указывают, что исполнители услуг (предприятия данной сферы услуг и граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью) обязаны согласно законодательства Республики Узбекистан гарантировать соответствие оказываемых ими услуг требованиям безопасности для жизни, здоровья и имущества населения и окружающей среды.

В стандартах на каждую конкретную услуги устанавливают гарантийные обязательства и доводят их до сведения потребителей при оформлении заказа или договора.

4 Методы контроля и оценки безопасности услуг

4.1 Требования к методам контроля и оценки безопасности услуг излагают, исходя из особенностей, характерных для конкретных услуг по O'z DSt 1.6:2003 (6.9) и O'z DSt 1008.

4.2 Для контроля и оценки качества услуг по требованиям безопасности применяют, как правило, следующие методы:

- органолептический (для большинства видов услуг – визуальный);

- аналитический (путём анализа документации);

- инструментальный (физико-химический, микробиологический, медико-биологический анализ);

- путём медицинского освидетельствования или осмотра обслуживающего (рабочего) персонала;

- экспертный;

- социологический.

Примеры

1 Стандарт на общие технические условия бытовых услуг по ремонту и техническому обслуживанию электробытовых машин и приборов устанавливает классификацию ремонта электроприборов, общие технические требования, требования безопасности, правила приёмки, методы контроля, транспортирование и хранение, гарантии.

Раздел «Требования безопасности» может содержать подразделы «Требования безопасности к организации ремонта» и «Требования безопасности к отремонтированным электробытовым машинам и приборам».

В подразделе «Требования безопасности к организации ремонта» устанавливают обязательные условия для обеспечения безопасности:

- к профессиональному уровню мастерства исполнителя ремонта и его оснащённости необходимым оборудованием и инструментом;

- к наличию межгосударственных стандартов безопасности труда (ССБТ);

- требования к деталям, узлам, комплектующим и материалам, применяемым при ремонте, в части электробезопасности, пожаробезопасности, экологичности и т.д.

В подразделе «Требования безопасности к отремонтированным электробытовым машинам и приборам» устанавливают общие требования, обеспечивающие безопасность изделий:

- к защите от поражения электрическим током при нормальных условиях эксплуатации;

- к сопротивлению изоляции при нормальных условиях эксплуатации;

- к внутренней проводке и т.д.

Стандарт технических условий на ремонт и техническое обслуживание холодильных приборов устанавливает требования безопасности к организации ремонта со ссылкой на стандарт общих технических условий и конкретные требования безопасности к отремонтированным холодильным приборам.

2 Стандарт на номенклатуру показателей качества на транспортные услуги по пассажирским перевозкам устанавливает номенклатуру рекомендуемых показателей качества пассажирских перевозок всеми видами транспорта. Нормы и конкретные требования безопасности устанавливают в нормативных документах каждого вида транспорта пассажирских перевозок.

Основную группу показателей качества по потребительским свойствам пассажирских перевозок составляют показатели:

- информационного обслуживания;

- комфортности;

- скорости;

- регулярности;

- сохранности багажа;

- безопасности.

К показателям безопасности относят показатели:

- надёжность функционирования транспортных средств;

- профессиональная пригодность исполнителей транспортных услуг;

- готовность транспортного средства к выполнению конкретной перевозки (укомплектованность экипажем, спасательными средствами, необходимой нормативной документацией, маршрутными картами, инвентарём, приспособлениями и т. д.).

К показателям надёжности относят:

- ресурс;

- срок службы;

- вероятность безотказной работы;

- наработка на отказ;

- периодичность контроля технического состояния транспортных средств органами государственного надзора;

- наличие документа, подтверждающего допуск транспортного средства к эксплуатации.

К показателям профессиональной пригодности исполнителей транспортных услуг относят:

- стаж работы на занимаемой должности;

- уровень квалификации;

O'ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH
MUVOFIQLASHTIRISH
VA DAVLAT GUVOHNI
BOSHQARMASI

- периодичность повышения квалификации;

- число нарушений правил управления и должностных инструкций за определённый период.

При оказании транспортных услуг при пассажирских и грузовых перевозках железнодорожным транспортом безопасность движения поездов и маневровой работы регламентируется соответствующими нормативно-правовыми актами. Устанавливается порядок движения поездов и маневровой работы в условиях возникновения экстремальных ситуаций, представляющих опасность для жизни пассажиров, обслуживающего персонала. Особый порядок устанавливается при производстве маневровой работы, формировании и следовании поездов с вагонами, загружёнными опасными грузами класса 1 (взрывчатыми материалами).

Вагоны с опасными грузами запрещается ставить в пассажирские, почтово-багажные, людские, а также имеющие в составе отдельные вагоны с людьми. Кроме того, запрещается такие вагоны сцеплять с вагонами содержащие опасные грузы, содержащие сжатый и сжижённый газ; легковоспламеняющиеся жидкость и твёрдые вещества; самовозгорающиеся вещества; вещества, выделяющие воспламеняющиеся газы при взаимодействии с водой, влагой воздуха; окисляющиеся вещества и органические пероксиды; ядовитые вещества.

В стандарте (или другом нормативном документе) устанавливаются требования к надёжности и безопасности вагонов для перемещения людей, к профессиональному уровню и мастерству обслуживающего персонала и т. д.

При оказании транспортных услуг при пассажирских и грузовых перевозках воздушным транспортом и при выполнении авиационных работ безопасность полетов регламентируется нормативно-правовыми актами, регулирующих деятельность гражданской авиации. В стандартах и других нормативных документах устанавливаются требования к летной годности воздушных судов, к профессиональному уровню авиационного персонала и т.д.

3 Туристско-экскурсионные услуги могут быть регламентированы стандартом общих технических условий и, при необходимости, стандартом на требования по обеспечению безопасности.

При оказании туристских услуг должны быть созданы условия и обеспечен приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов. Риск в туристско-экскурсионном обслуживании возникает в условиях:

- существования источников риска;

- проявления данного источника на опасном для человека уровне;

- подверженности человека воздействию источников опасности.

Факторы риска в туризме могут быть классифицированы по следующим показателям:

- травмоопасность;

- воздействие окружающей среды;

- пожароопасность;

- биологические воздействия;

- психологические нагрузки;

- опасность излучений;

- химические воздействия;

- запылённость и загазованность и др.

Исключение или снижение факторов риска обеспечивается соблюдением строительных норм и правил, санитарно-гигиенических требований, соответствующих нормативных документов.

O'ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH
MUVOFIQLIK SINOVI
VA DOKUMENTATSIYA
BO'LIMI BOSHLIG'I

O'z DSt 1052:
2004

Библиография

[1] Классификатор (проект) Межгосударственный статистический комитет СНГ. Модельный статистический классификатор продукции (товаров и услуг). 1998

O'ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH,
MUVOFIQLASHTIRISH
VA DAVLAT NAZORATI
BOSHQARMASI

УДК

ОКС 03.080.30
01.120

Ключевые слова: услуги, классификация услуг, виды услуг, качество услуг, безопасность услуг, экологичность услуг, показатели качества услуг, показатели безопасности услуг, обязательные требования

O'ZSTANDART AGENTLIGI
STANDARTLASHTIRISH
MUVOFIQLASHTIRISH
VA DAVLAT NAZORATI
BOSHQARMASI

Директор НИИСМС, канд. техн. наук		Р.Р.Джаббаров
Зам. директора по науке, канд. физ-мат. наук		А.С.Умаров
И.о. зав. НИО стандартизации		Ф.Ф.Фазылов
Вед. научн. сотрудник, канд. эконом. наук		М.Н.Алимов
Ст. научн. сотрудник		В.И.Краснов
Мл. научн. сотрудник		В.И.Хван
Инженер		Р.Р.Фахрутдинов
Нормоконтролер		А.В.Мазина