O'z DSt 996:2001

ЎЗБЕКИСТОН ДАВЛАТ СТАНДАРТИ

ХИЗМАТЛАР
Асосий атамалар ва таърифлар

Расмий нашр

Ўзбекистон давлат стандартлаштириш, метрология ва сертификатлаштириш маркази

Тошкент

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ УЗБЕКИСТАНА

УСЛУГИ
Основные термины и определения

Издание официальное

Узбекский государственный центр стандартизации, метрологии и сертификации

Ташкент

O'z DSt 9961:2001

Сўзбоши

1 Ўзбекистон стандартлаштириш, метрология, сертификатлаштириш ва маҳсулот сифатини бошқариш соҳасидаги тадқиқотлар ва мутахассислар тайёрлаш институти (ЎзТМТИ) томонидан ИШЛАБ ЧИҚИЛДИ ВА ТАСДИҚЛАШГА ТАҚДИМ ЭТИЛДИ

2 Ўзбекистон Республикасининг Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Атамашунослик қўмитасида кўриб чиқилиб, маъқулланди

3 Ўзбекистон Республикасининг Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги стандартлаштириш, метрология ва сертификатлаштириш Ўзбекистон давлат маркази (Ўздавстандарт)нинг 12-09 йил "10" 04 2001 _____-сонли қарори билан ТАСДИҚЛАНДИ ВА ЖОРИЙ ЭТИЛДИ

4 ДАСТЛАБКИ ЖОРИЙ ЭТИЛИШИ

Предисловие

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

2 РАССМОТРЕН И ОДОБРЕН Республиканским терминологическим комитетом при Кабинете Министров Республики Узбекистан

3 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

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Мазкур стандарт Ўздавстандарт рухсатисиз расмий нашр сифатида тўлиқ ёки қисман қайта чоп этилиши, кўпайтирилиши ва тарқатилиши мумкин эмас

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

ЎЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

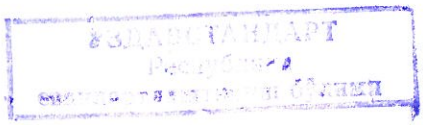
O'z DSt 996 : 2001

Мундарижа

1 Қўлланиш доираси	1
2 Меъёрий ҳужжатларга ҳаволалар	2
3 Атамалар ва таърифлар	2
Ўзбек тилидаги атамаларнинг алфавит кўрсаткичи	22
Рус тилидаги атамаларнинг алфавит кўрсаткичи	24
Инглиз тилидаги атамаларнинг алфавит кўрсаткичи	26
Библиография	28

Содержание

1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки	2
3 Термины и определения	2
Алфавитный указатель терминов на узбекском языке	22
Алфавитный указатель терминов на русском языке	24
Алфавитный указатель терминов на английском языке	26
Библиография	28



ЎЗБЕКИСТОН ДАВЛАТ СТАНДАРТИ

ХИЗМАТЛАР
Асосий атамалар ва таърифлар

УСЛУГИ
Основные термины и определения

SERVICES
Fundamental terms and definitions

Жорий этиш санаси 01.05.2001 Дата введения 01.05.2001

1 Қўлланиш доираси

Мазкур стандарт хизмат соҳасида қўлланиладиган атамалар ва таърифларни белгилайди.

Ушбу стандартда белгиланган атамалар меъёрий ва техникавий ҳужжатларнинг барча турларида, илмий-техника, ўқув ва маълумот берадиган адабиётларда, етказиб берувчи ва истеъмолчи ўртасида тузиладиган шартномаларда, баённомалар далолатномалар ва бошқа расмий ҳужжатларда айнан қўлланиши шарт. Бошқа ҳолларда бу атамаларнинг қўлланиши тавсия этилади.

Хар бир тушунча биргина стандартлаштирилган атама билан ифодаланган. Стандартлаштирилган атама ўрнида унинг синонимини қўллашга рухсат этилмайди.

Белгиланган таърифларни баён қилиш шаклини, зарур бўлганда тушунчаларнинг маъно чегарасини бузмаган ҳолда ўзгартиришга рухсат этилади.

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает применяемые термины и определения в области услуг.

Термины, установленные настоящим стандартом, обязательны для применения в нормативной и технической документации всех видов, научно-технической, учебной и справочной литературе, в контрактах, заключаемых между поставщиком и потребителем, в актах, протоколах и других официальных документах. В остальных случаях применение этих терминов рекомендуется.

Для каждого понятия установлен один стандартизованный термин. Применение терминов синонимов стандартизованного термина запрещается.

Установленные определения разрешается при необходимости изменять по форме изложения, не допуская нарушения границ понятий.

Расмий нашр

Издание официальное

ЎЗДАВСТАНДАРТНИНГ
рўйхатга олиш китобига
«10»04 2001 йил
№ 1029
да қайд қилинган.

2 Меъёрий ҳужжатларга ҳаволалар

Мазкур стандартда қуйидаги меъёрий ҳужжатларга қилинган ҳаволалардан фойдаланилган:

Ўз РСТ ИСО 8402-98 Сифатни бошқариш ва сифатни таъминлаш. Луғат

O'z DSt 1.10:1998 Ўзбекистон стандартлаштириш давлат тизими. Асосий атамалар ва таърифлар

O'z DSt 5.5:1999 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизими. Асосий атамалар ва таърифлар

3 Атамалар ва таърифлар

Стандартлаштирилган атамалар ва таърифлар 1-жадвалда келтирилган.

Унда атамалар ва таърифлар қуйидаги асосий гуруҳларга бўлинган:

- Стандартлаштириш;
- Сифат;
- Сертификатлаштириш.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

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

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

O'z DSt 5.5:1999 Национальная система сертификации Республики Узбекистана. Основные термины и определения

3 Термины и определения

Стандартизованные термины и определения приведены в таблице 1.

В таблице 1 термины и определения распределены по следующим главным группам:

- Стандартизация;
- Качество;
- Сертификация.

1-жадвал

Таблица-1

Атама ва таъриф	Термин и определение
1 СТАНДАРТЛАШТИРИШ	**1 СТАНДАРТИЗАЦИЯ**
1.1 Стандартлаштириш **E Standardization**	**1.1 Стандартизация**
Мавжуд ёки бўлажак масалаларга нисбатан умумий ва кўп марта фойдаланиладиган қоидаларни белгилаш орқали маълум соҳада энг мақбул даражада тартиблаштиришга йўналтирилган фаолият Изоҳлар 1 Жумладан, бу фаолият стандартларни ишлаб чиқишда, нашр этишда ва татбиқ қилишда намоён бўлади 2 Хизматнинг белгиланган функционал вазифасига мос келиши, савдода тўсиқларни йўқ қилишга ва илмий-техникавий ҳамкорлакка кўмаклашиши стандартлаштириш фаолиятининг муҳим натижасидир (O'z DSt 1.10)	Деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области посредством установления положений для всеобщего и многократного использования в отношении реально существующих или потенциальных задач Примечания 1 В частности, эта деятельнотоь проявляется в процессах разработки, опубликования и применения стандартов 2 Важнейшими рузультатами деятельности по стандартизации являются повышение степени соответствия услуг их функциональному назначению, устранение барь-

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

1 – жадвалнинг давоми

Атама ва таъриф	Термин и определение
	еров в торговле и содействие научно-техническому сотрудничеству (O'z DSt 1.10)
1.2 Стандартлаштириш объекти E Objects of Standardization	**1.2 Объект стандартизации**
Стандартлаштирилиши лозим бўлган объект Изоҳ – хизмат қилишга оид стандартлаштиришда стандартлаштириш объекти бўлиб хизматлар, хизмат жараёнлари ва ишлари хизмат натижалари ҳисобланади	Объект, который должен быть стандартизован Примечание - объектами стандартизации в сфере услуг являются: услуги, процессы и работы по оказанию услуг, результат услуги
1.3 Вазифасига мувофиқлиги E Fitness for perpose	**1.3 Соответствие назначению**
Хизматнинг муайян вазифани белгиланган шароитларда бажариш қобилияти	Способность услуги выполнять определенную функцию при заданных условиях
1.4 Мослашувчанлик E Compatibility	**1.4 Совместимость**
Муайян шароитларда тегишли талабларни бажариш мақсадида объектларнинг биргаликда фойдаланишга лаёқатлилик қобилияти (Ўз РСТ ИСО 8402)	Способность объектов к совместному использованию в конкретных условиях с целью выполнения соответствующих требований (РСТ Уз ИСО 8402)
1.5 Ўзаро алмашувчанлик E Interchangeability	**1.5 Взаимозаменяемость**
Бошқа объект ўрнига худди ўша талабларни бажариш учун объектнинг ўзгартирилмаган ҳолда ишлатилиш лаёқати Изоҳ - Муайян шароитларга қараб, "функционал ўзаро алмашинувчанлик" ёки "ўлчамли ўзаро алмашинувчанлик" таърифларидан фойдаланиш керак (Ўз РСТ ИСО 8402)	Способность объекта быть использованным без модификаций вместо другого для выполнения тех же требований Примечание - В зависимости от конкретных условий следует использовать определение "функциональная взаимозаменяемость" или "размерная взаимозаменяемость" (РСТ Уз ИСО 8402)
1.6 Хизматни бирхиллаштириш E Unification of services	**1.6 Унификация услуг**
Асосий эҳтиёжларни қондириш учун зарур бўлган хизматлар турларининг мақбул сонини танлаш Изоҳ - «Бирхиллаштириш» атамасини «буюмларнинг техникавий тавсифларини, ҳужжатларини ва алоқа воситаларини (атамалар, белгилар ва бошқаларни) бирхилликка келтириш» деб тушуниш лозим	Выбор оптимального числа размеров или видов услуг, необходимых для удовлетворения основных потребностей Примечание - Термин «Унификация» следует понимать также, как «приведение к единообразию технических характеристик изделий, документации и средств общения, (термины, обозначения и др.)»

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

1-жадвалнинг давоми | Продолжение таблицы -1

Атама ва таъриф	Термин и определение
1.7 Хавфсизлик **E Safety**	**1.7 Безопасность**
Ходимларга етиши мумкин бўлган зарар ёки шикаст жоиз даражада чекланган ҳолат Изоҳ - Хавфсизлик сифатнинг жиҳатларидан бири ҳисобланади (Ўз РСТ ИСО 8402)	Состояние, при котором риск вреда (персоналу) или ущерб ограничен допустимым уровнем Примечание - Безопасность является одним из аспектов качества (РСТ Уз ИСО 8402)
1.8 Атроф мухитни муҳофаза қилиш **E Protection of the environment**	**1.8 Охрана окружающей среды**
Хизматларнинг ножўя таъсиридан атроф муҳитни ҳимоялаш	Защита окружающей среды от неблагоприятного воздействия услуг
1.9 Техникавий шартлар ҳужжати **E The document of the technical conditions**	**1.9 Документ технических условий**
Техникавий шартларнинг ҳужжати хизматларни қониқтириши лозим бўлган техник талабларни белгиловчи ҳужжат Изоҳ - Техникавий шартлар ҳужжатида, зарур бўлган ҳолда, берилган талабларга риоя этилганлигини белгилашда ёрдами тегиши мумкин бўлган процедураларни кўрсатиши лозим	Документ, устанавливающий технические требования, которым должны удовлетворять услуги Примечание - В документе технических условий должны быть указаны, в случае необходимости, процедуры, с помощью которых можно установить, соблюдены ли данные требования
1.10 Регламент **E Regulation**	**1.10 Регламент**
Мажбурий ҳуқуқий меъёрларни ўз таркибига олган ва ҳокимият идораси томонидан қабул қилинган ҳужжат (O'z DSt 1.10)	Документ, содержащий обязательные правовые нормы и принятый органом власти (O'z DSt 1.10)
1.11 Техникавий регламент **E Technical regulation**	**1.11 Технический регламент**
Техникавий талабларни ўз ичига бевосита олган стандарт, техникавий шартлар ҳужжати ёки қоидалар тўпламига ҳавола қилиш йўли билан ўз ичига олган ёки бу ҳужжатларнинг мазмунини ўзига киритган регламент	Регламент, содержащий технические требования либо непосредственно, либо путем ссылки на стандарт, документ технических условий или свод правил, либо путем включения в себя содержания этих документов

ЎЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

1-жадвалнинг давоми

Атама ва таъриф	Термин и определение
1.15 Хизмат кўрсатиш шартлари E Conditions of service Буюртмачига хизмат кўрсатиш жараёнида таъсир кўрсатувчи омиллар мажмуи	1.15 Условия обслуживания Совокупность факторов, воздействующих на заказчика в процессе получение услуги
1.16 Хизмат тури E Aspects of servvice Умумий технологик аломатлари билан тавсифланувчи бир турдаги хизматлар мажмуи	1.16 Вид услуги Совокупность однородных услуг, характеризующихся общими технологическими признаками
1.17 Моддий хизмат E Material services Хизматлар истеъмолчисининг моддий-маиший эҳтиёжларини қондириш бўйича хизмат Изоҳ - Моддий хизмат буюмларни истеъмолчилик хусусиятларини қайта тиклашни (ўзгартириш, сақлаш) ёки фуқаролар буюртмаси бўйича янги буюмларни тайёрлашни, шунингдек, юкларни ва одамларни ташишни, фойдаланиш учун шароит яратишни таъминлайди. Шу жумладан, буюмларни таъмирлаш ва тайёрлаш билан боғлиқ бўлган маиший хизматлар, уйжой комунал хизматлари, жамоат овқатланиш хизматлари, транспорт хизматлари ва ш.ў. моддий хизматлар тоифасига киритилиши мумкин	1.17 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.
1.18 Ижтимоий-маданий хизмат E Welfare service Истеъмолчини рухий, интеллектуал эҳтиёжларини қондириш ва нормал ҳаётий фаолиятини сақлаб туриш бўйича хизмат Изоҳ - Ижтимоий-маданий хизмат шахсни соғлиғини таъминлаш ва қайта тиклаш, рухий ва жисмоний ривожланишини, профессионал маҳоратини оширишни таъминлайди. Ижтимоий-маданий хизматларга тиббий хизматлар, маданий оғёлик, таълим хизматлари ва ш.ў. киритилиши мумкин	1.18 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.

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш

1-жаданнинг давоми

Атама ва таъриф	Термин и определение
Изох – Техникавий регламентнинг талабларига мос келишга эришишнинг баъзи усулларини умумий ҳолда белгиловчи техникавий кўрсатмалар, яъни усулий кондалар (мувофикликка эришишга йўналтирилган конда) билан тулдирилиши мумкин (O'z DSt 1.10)	Примечание – Технический регламент может быть дополнен техническими указаниями, определяющими в общих чертах некоторые способы достижения соответствия требованиям регламента, т.е. методическим положением (положением, направленным на достижение соответствия) (O'z DSt 1.10)

Продолжение таблицы 1

1.12 Жараён стандарти
E Progress standard

Жараённинг ўз вазифасига мувофиклигини таъминлаш максадида жараён кондириши лозим бўлган талабларни белгиловчи стандарт (O'z DSt 1.10)

1.12 Стандарт на процесс

Стандарт, устанавливающий требования, которым должен удовлетворять процесс, с тем чтобы обеспечить соответствие процесса его назначению (O'z DSt 1.10)

1.13 Хизмат
E Service

Етказиб берувчи ва истеъмолчининг ўзаро бевосита хамкорлиги ва етказиб берувчининг истеъмолчи эхтиёжларини кондиришга каратилган ички фаолияти натижаси

Изохлар

1 Етказиб берувчи ёки истеъмолчи ўзаро хамкорликда ишлаганда улар ходимлар ёки ускуналар сифатида тасаввур этилиши мумкин.

2 Истеъмолчи билан етказаб берувчи ўртасидаги бевосита хамкорлик хизмат кўрсатиш учун муҳим бўлиши мумкин.

3 Махсулотнинг моддий турларини етказиб бериш ёки улардан фойдаланиш хизмат кўрсатишнинг бир қисми бўлиши мумкин

4 Хизмат моддий маҳсулот ишлаб чикариш ва уни етказиб бериш билан боғлик бўлиши мумкин

(Ўз РСТ ИСО 8402)

1.13 Услуга

Результат непосредственного взаимодействия поставщика и потребителя и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребностей потребителя

Примечания

1 Поставщик или потребитель могут быть представлены при взаимодействии с персоналом или оборудованием.

2 Непосредственное взаимодействие потребителя с поставщиком может быть существенным для предоставления услуг

3 Поставка или использование материальных видов продукции может быть частью предоставления услуги

4 Услуга может быть связана с производством и поставкой материальной продукции (РСТ Уз ИСО 8402)

1.14 Хизматни тақдим этиш
E Granting of service

Етказиб берувчининг хизматни таъминлаш учун зарур бўлган фаолияти

1.14 Предоставление услуги

Деятельность поставщика, необходимая для обеспечения услуги

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

1-жадвалнинг давоми | Продолжение таблицы -1

Атама ва таъриф	Термин и определение
1.19 Аҳолига хизмат кўрсатиш E Spheres of service of the population	**1.19 Сфера обслуживания населения**
Аҳолига хизмат кўрсатувчи корхоналар, ташкилотлар ва жисмоний шахслар ва хизматлар мажмуи	Совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению
1.20 Хизматни бажариш технологик жараёни E Manufacturing processes of performance (fulfillment) of service	**1.20 Технологический процесс исполнения услуги**
Хизмат объекти ҳолатини ўзгариши билан боғлиқ бўлган хизматни тақдим этиш жараёнининг асосий қисми	Основная часть процесса предоставления услуги, связанная с изменением состояния объекта услуги
1.21 Хизматга буюртма E Orders for service	**1.21 Заказ на услугу**
Томонларни юридик, иқтисодий ва техникавий муносабатларини аниқловчи истеъмолчи ва бажарувчи ўртасидаги шартнома	Договор между потребителем и исполнителем услуги, определяющий юридические, экономические и технические отношения сторон
1.22 Хизмат кўрсатиш вақти E Holding times	**1.22 Время обслуживания**
Истеъмолчи билан хизматни бажарувчиси ўзаро муносабатда бўладиган вақт даври	Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги
1.23 Хизматни бажариш вақти E Execution times of service	**1.23 Время исполнения услуги**
Хизматни бажариш учун белгиланган меъёрий вақт	Установленный норматив времени на исполнение услуги
1.24 Хизматнинг меъёрий ҳужжати (кейинчалик - МҲ) E Normative documents (further - ND) on service	**1.24 Нормативный документ (далее - НД) на услугу**
Вазифасига мувофиқлилигини таъминлаш мақсадида хизмат қониқтириши лозим бўлган талабларни белгиловчи ҳужжат	Документ, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга, с тем, чтобы обеспечить соответствие ее назначению

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

1-жадвалнинг давоми

Продолжение таблицы 1

Атама ва таъриф	Термин и определение
Изоҳлар 1 «Меъёрий-ҳужжат» атамаси стандартлар, техникавий шартлар ҳужжатлари, қоидалар ва регламентлар тўплами тушунчаларини қамраб олувчи асосий атама 2 Ўз ичида ёки саҳифасида маълумот ёзилган ҳар қандай ахборот воситасини «ҳужжат» деб тушумоқ керак 3 Меъёрий ҳужжатларнинг ҳар хил турларини белгилайдиган атамалар кейинчалик ҳужжат ва унинг мазмуни бир бутун тарзда таърифланган ҳолда тушунилади 4 Хизматнинг меъёрий ҳужжати кимёвий тозалаш, кир ювиш, меҳмонхона хўжалиги, алоқа, суғурталаш, банк иши, савдо-сотиқ, транспорт хизматлари, авто-сервис ва бошқа соҳаларда ишлаб чиқилиши мумкин	Примечания 1 Термин «нормативный документ» является родовым термином, охватывающим такие понятия, как стандарты, документы технических условий, своды правил и регламенты 2 Под «документом» слкедует понимать любой носитель с записанной в нем или на его поверхности информацией 3 Термины, обозначающие различные виды нормативных документов, определяются в дальнейшем исходя из того, что документ и его содержание рассматриваются как единое целое 4 НД на услугу может быть разработан в таких областях как химическая чистка, стирка белья, гостиничное хозяйство, овязь, страхование, банковское дело, торговля, услуги транспорта, автосервиса и другие
1.25 Хизматнинг технологик регламенти **E Technological rules on service**	**1.25 Технологический регламент на услугу**
Хизматни бажариш технологик жараёнига оид талабларни ўз ичига олган ҳужжат	Документ, содержащий требования к технологическому процессу исполнения услуги
1.26 Хизматнинг техникавий баёни **E Descriptions on service**	**1.26 Техническое описание на услугу**
Тасдиқланган намуна-моделга мувофиқ шахсий буюртма бўйича буюмни тайёрлаш бўйича хизматга ишлаб чиқиладиган ҳужжат	Документ, разрабатываемый на услугу по изготовлению изделия по индивидуальным заказам в соответствий с утвержденным образцом-моделью
1.27 Техникавий ҳужжат **E Engineering documents**	**1.27 Технический документ**
Хизмат ва хизмат кўрсатиш жараёнларининг техник, технологик ва бошқа тавсифларини белгиловчи ҳужжат Изоҳ - Техник ҳужжатларга, техник баёни, технологик йўриқнома, регламентлар (карталар), схемалар ва чизмалар киради	Документ, устанавливающий технические, технологические и другие характеристики услуг и процессов обслуживания Примечание - К техническим документам относятся: технические описания, технологические инструкции, регламенты (карты), схемы, чертежи

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бу...

1-жадвалнинг давоми | Продолжение таблицы -1

Атама ва таъриф	Термин и определение
1.28 Хизмат кўрсатиш стандарти **E Servise standard** Хизматнинг ўз вазифасига мувофиқлигини таъминлаш мақсадида хизмат кондириши лозим бўлган талабларни белгиловчи стандарт Изоҳ - Хизмат стандартлари кир ювиш, меҳмонхона хўжалиги, транспорт, автосервис, алоқа, суғурта банк иши, савдо каби соҳаларда ишлаб чиқилиши мумкин (O'z DSt 1.10)	**1.28 Стандарт на услугу** Стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга, с тем чтобы обеспечить соответствие услуги ее назначению Примечание – Стандарты на услугу могут быть разработаны в таких областях, как стирка белья, гостиничное хозяйство, транспорт, автосервис, связь, страхование, банковское дело, торговля (O'z DSt 1.10)
1.29 Айнан ўхшатмайдиган стандарт **E The not identifying standard** Хизматни аниқлаш учун уларнинг моҳиятлари ёки бошқа маълумотлар кўрсатилиши лозим бўлган тавсифлар рўйхатини ўз таркибига олган стандарт Изоҳ - Баъзи стандартларда етказиб берувчилар кўрсатиши лозим бўлган маълумотлар, бошқа стандартларда эса, харидорлар кўрсатадиган маълумотлар келтирилади	**1.29 Неидентифицирующий стандарт** Стандарт, содержащий перечень характеристик, для которых должны быть указаны значения или другие данные для конкретизации услуги Примечание - В некоторых стандартах обычно предусматриваются данные, которые должны быть указаны поставщиками, в других – данные, указываемые покупателями
1.30 Бир томонлама келишилган стандарт **E The One way matched standard** Биринчи стандартга мувофиқ тақдим этиладиган хизматлар кейинги стандартнинг талабларини, лекин аксинча эмас, қондирадиган қилиб, бошқа стандарт билан келишилган стандарт	**1.30 Односторонне согласованный стандарт** Стандарт, согласованный с другим стандартом таким образом, чтобы, услуги, предоставляемые в соответствие с первым стандартом, отвечали требованиям последнего, а не наоборот
1.31 Таққослаб бўладиган стандартлар **E The Comparable standards** Хизматларнинг ўзига тузилган, стандартлаштириш билан шуғулланувчи турли идоралар тасдиқлаган стандартлар бўлиб, улардаги турли талаблар бир хил тавсифларга асосланади ва талаблардаги фарқларни бир маъноли қиёслашга имкон берувчи бир хил усуллар ёрдамида баҳоланади	**1.31 Сопоставимые стандарты** Стандарты на одни и те же услуги, утвержденные различными органами, занимающимися стандартизацией, в которых различные требования основываются на одних и тех же характеристиках и которые оцениваются с помощью одних и тех же методов, позволяющих однозначно сопоставить различия в требованиях

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

1-жадвалнинг давоми

Продолжение таблицы -1

Атама ва таъриф	Термин и определение
Изоҳ - Таққослаб бўладиган стандартлар уйғунлаштирилган (ёки эквивалент) стандартлар ҳисобланмайди	Примечание - Сопоставимые стандарты не являются гармонизированными (или эквивалентными) стандартами
1.32 Тавсифий қоида **E Descriptive positions**	**1.32 Описательное положение**
Хизматнинг тавсифларини тегишли вазифасига мувофиқлиги тўғрисидаги қоида Изоҳ - Тавсифий низом таркибида одатда конструкция, конструкцион деталлар ва ҳ.к. нинг тавсифий ўлчамлар ва материалларнинг таркиби кўрсатилган ҳолда келтирилади	Положение о соответствии назначению, касающееся характеристик услуги Примечание - Описательное положение обычно содержит описание конструкции, конструкционных деталей и т.д. с указанием размеров и состава материалов
1.33 Фойдаланиш қоидаси **E Operation positions**	**1.33 Эксплуатационное положение**
Хизматлардан фойдаланилганда ёки фойдаланиш муносабати билан уларнинг тегишли вазифасига мувофиқлиги тўғрисидаги қоида	Положение о соответствии назначению, касающееся услуги при его использовании или в связи с ним
1.34 Хизмат истеъмолчиси **E The consumer of service**	**1.34 Потребитель услуги**
Етказиб берувчи томонидан берилган хизматни олувчи	Получатель услуги, предоставляемой поставщиком
1.35 Хизматни етказиб берувчи **E The supplier of service**	**1.35 Поставщик услуги**
Хизматни истеъмолчига етказиб берувчи корхона, муассаса, ташкилот ёки хизмат қилувчи субъект, тадбиркор	Предприятие организация, учреждение или гражданин – предприниматель, предоставляющие услуги потребителю
1.36 Ёрдамчи пудратчи **E Subcontractor**	**1.36 Субподрядчик**
Етказиб берувчига маҳсулотни етказиб берувчи ташкилот Изоҳ - Инглиз тилида «subcontractor» (ёрдамчи пудратчи) «subsupplier» (ёрдамчи таъминловчи) деб ҳам аталади (Ўз РСТ ИСО 8402)	Организация, предоставляющая услуги поставщику Примечание - В английском языке «subcontractor» (субподрядчик) может также называться «subsupplier» (субпоставщиком) (РСТ Уз ИСО 8402)

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш б

1 жадвалнинг давоми

Атама ва таъриф	Термин и определение
1.37 Хизмат кўрсатиш E Service	1.37 Обслуживание
Ижрочининг хизмат истеъмолчиси билан тўғридан-тўғри муносабатлашиш фаолияти	Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги
1.38 Процедура (усулият) E Routine (method of application)	1.38 Процедура (методика)
Фаолиятни амалга оширишнинг белгиланган усули	Установленный способ осуществления деятельности
1.39 Хизматни ишлаб чиқувчи E The implementator of services	1.39 Разработчик услуг
Хизмат лойиҳасини ишлаб чиқишни амалга ошираётган корхона, ташкилот, муассаса ёки тадбиркор фуқаро	Предприятие, организация, учреждение или гражданин – предприниматель, осуществляющие разработку проекта услуги
2 СИФАТ	**2 КАЧЕСТВО**
2.1 Сифат E Quality	2.1 Качество
Объектнинг белгиланган ва мўлжалланган эҳтиёжларини қониқтириш қобилиятига оид тавсифларининг йиғиндиси Изоҳлар 1 Контракт тузишда ёки қатъий белгиланган атроф муҳитда, масалан, ядро ускуналарининг хавфсизлиги соҳасида эҳтиёжлар аниқ белгиланади, аксинча бошқа шароитларда мўлжалланган эҳтиёжларни топиш ва аниқлаш лозим бўлади 2 Кўпчилик ҳолларда эҳтиёжлар вақт ўтиши билан ўзгариши мумкин: бу эса сифатга қўйилган талабларни вақти-вақти билан таҳлил этишни назарда тутади 3 Одатда эҳтиёжлар белгиланган мезонлар асосида тавсифларга ўтказилади. Эҳтиёжлар, масалан, ишлатишнинг (фойдаланишнинг) тавсифлари, ўз вазифасига яроқлиги, пухталик (ишга тайёрлик, бузилмаслик, таъмирга яроқлик), хавфсизлик атроф муҳит иқтисодий ва эстетик талабларни ўз ичига олади	Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности Примечания 1 При заключении контракта или регламентированной окружающей среде, например, в области безопасности ядерных установок, потребности четко устанавливаются, тогда как в других условиях предполагаемые потребности должны быть выявлены и определены 2 Во многих случаях потребности могут меняться со временем; это предполагает проведение периодического анализа требований к качеству 3 Обычно потребности переводятся в характеристики на основе установленных критериев. Потребности могут включать, например, такие аспекты, как эксплуатационные характеристики, функциональная пригодность, надежность (готовность, безотказность, ремонтопригодность), безопасность, окружающая среда, экономические и эстетические требования

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

O'z DSt 9961:2001

1 жадвалнинг давоми

Атама ва таъриф	Термин и определение
4 Техникавий баҳолаш ишларини бажаришда афзаллик даражасини киёсий ёки миқдорий маънода ифодалаш учун "сифат" атамасидан якка ҳолда фойдаланилмаган. Афзаллик даражаларини ифодалашда сифат аниқловчиси қўлланилиши керак. Масалан, қуйидаги атамалардан фойдаланиш мумкин:	4 Для выражения превосходной степени в количественном смысле при проведении технических оценок термин "качество" не используется изолированно. Чтобы выразить эти значения, должно применяться качественное прилагательное. Например, могут использоваться следующие термины:
- объектлар ўзларининг афзаллик даражалари бўйича ёки қиёслаш маъносида таснифланганда "нисбий сифат" тушунчаси (класс, нав) билан чалкаштирмаслик керак);	- "относительное качество", когда объекты классифицируются в зависимости от их степени превосходства или в сравнительном смысле. Не путать с градациями (классом, сортом);
- миқдорий маънода "сифат даражаси" (статистик қабул назоратида қўлланилади);	- "уровень качества" в количественном смысле (применяется при статистическом приемочном контроле);
- аниқ техникавий баҳолаш ўтказилаётганда "сифат ўлчови".	- "мера качества", когда проводятся точные технические оценки.
5 Коникарли сифатга эришиш сифат спиртмончининг барча босқичларини яхлит бир бутундек ўз ичига олади. Бу турли босқичларининг сифатга қўшган ҳиссаси баъзан уларни ажратиб кўрсатиш мақсадида айрим ҳолда айнан ўхшатилади, масалан, эҳтиёжларга боғлиқ бўлган сифат, маҳсулотни лойиҳаларга боғлиқ бўлган сифат, мувофиқликка боғлиқ бўлган сифат	5 Достижение удовлетворительного качества включает все стадии петли качества как единое целое. Вклад в качество этих различных стадий иногда идентифицируется отдельно с целью их выделения, например, качество, обусловленное потребностями, качество обусловленное проектированием продукции, качество обусловленное соответствием
6 Баъзи маълумотномаларда сифат "фойдаланишга яроқлик" ёки "истеъмолчининг эҳтиёжларини қониқтириш" ёки "талабларга мувофиқлик" деб белгиланади. Буларнинг ҳаммаси юқорида таърифланган сифатнинг фақат баъзи томонларини ифодалайди (Ўз РСТ ИСО 8402)	6 В некоторых справочных источниках качество обозначается как "пригодность для использования" или "удовлетворение нужд потребителя" или "соответствие требованиям". Все это представляет собой только некоторые стороны качества, определенного выше (РСТ Уз ИСО 8402)
2.2 Хизмат сифати E Quality of service	2.2 Качество услуги
Буюртмачининг маълум эҳтиёжларини қондириш қобилиятини аниқловчи хизматнинг тавсифлари мажмуи	Совокупность свойств услуги, обуславливать ее пригодность к удовлетворению определенной потребности заказчика
Изоҳ - Хизматнинг сифати унинг аниқлиги ва ўз вақтидалиги, эргономиклиги эстетиклиги, ҳамда хизматни бошқа истеъмолчилик хоссаларининг кўрсаткичлари билан тавсифланади [1]	Примечание - Качество услуги характеризуется точностью и своевременностью исполнения, эргономичностью, эстетичностью и другими показателями потребительских свойств услуги [1]

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

1-жадвалнинг давоми

Продолжение таблицы -1

Атама ва таъриф	Термин и определение
2.3 Хизмат сифатининг кўрсаткичи **E Figure of merits of service** Хизматнинг (хизмат кўрсатишнинг) сифатини ташкил этувчи бир ёки бир неча хусусиятларини миқдорий тавсифи	**2.3 Показатель качества услуги** Количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество
2.4 Хизмат сифатини текшириш **E Quality controls of service** Ўлчашлар ва синашлардан олинган натижаларни белгиланган талаблар билан таққослашни ўз ичига олган хизматни (хизмат кўрсатишни) бир ёки бир неча тавсифларини баҳолаш операциялари мажмуи	**2.4 Контроль качества услуги** Совокупность операций, включающая проведение измерений, испытания и сравнения полученных результатов с установленными требованиями и оценки одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания)
2.5 Хизмат кўрсатиш сифати **E Quality of rendering service** Келишилган ёки мўлжалланаётган эҳтиёжларини қондириш бўйича хизмат ва хизмат кўрсатиш жараёнларининг хусусиятлар мажмуи Изоҳ - Сифатли хизмат кўрсатиш хизмат сифати ва маданий хизмат кўрсатишлар билан тавсифланади	**2.5 Качество обслуживания** Совокупность свойств услуг и процессов обслуживания по удовлетворению обусловленных или предполагаемых потребностей заказчика Примечание - Качество обслуживания характеризуется качеством услуг и культурой обслуживания
2.6 Хизмат кўрсатишнинг сифат даражаси **E Degrees of quality of service** Хизмат сифати кўрсаткичларини ҳақиқий қийматларини шу кўрсаткичларнинг меъёрий қийматлари билан таққослашга асосланган хизмат (хизмат кўрсатиш) сифатининг нисбий тавсифи	**2.6 Уровень качества обслуживания** Относительная характеристика качества обслуживания, основанная на сравнении фактических значений показателей качества с показателями, установленными в стандартах
2.7 Сервис ташкилоти **E Service architectures** Хизмат кўрсатувчи корхона, ташкилот, идора, тижоратчи – фуқаро Изоҳ - Сервис ташкилотини сифат соҳасидаги сиёсати қуйидаги асосий масалаларни амалга ошириш учун йўналтирилган бўлиши лозим: истеъмолчини касбий стандартлар ва этика нуқтаи назаридан қониқтириш, сифат хизматини узлуксиз ошириш, жамият ва атрофмуҳит ҳимояси талабларини ҳисобга, олиш хизмат кўрсатиш самарадорлиги	**2.7 Сервисная организация** Предприятие, организация, учреждение, гражданин-предприниматель, оказывающие услуги Примечание – Политика сервисной организации в области качества услуг должна быть направлена на реализацию следующих основных задач: удовлетворение потребителя с точки зрения профессиональных стандартов и этики, непрерывное повышение качества услуги, учет требований общества и защиты окружающей среды, эффективность предоставления услуги

ЎЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

1-жадвалнинг давоми

Продолжение таблицы -1

Атама ва таъриф	Термин и определение
2.8 Сифатни текшириш **E Quality audit**	**2.8 Проверка качества**
Сифат соҳасидаги фаолиятнинг ва натижаларнинг режалаштирилган тадбирларга мувофиқлигини, шунингдек, тадбирларни жорий этиш самарадорлигини ва уларнинг қўйилган мақсадларга яроқлигини аниқлашга имкон берадиган мунтазам ва мустақил таҳлил Изоҳлар 1 Сифатни текшириш (аудит) асосан (лекин нафақат) сифат тизимига ёки унинг қисмларига масалан, жараёнлар, маҳсулот ёки хизматга нисбатан қўлланилади. Бундай аудитлар кўпинча "сифат тизимини текшириш (аудити)", "жараён сифатини текшириш (аудити)", "маҳсулот сифатини текшириш (аудити)", "хизмат сифатини текшириш (аудити)" деб аталади 2 Сифатни текшириш ишлари текширилаётган жойларга бевосита масъул бўлмаган шахслар томонидан ўтказилади. Шунда текширилаётган жойлардаги ходимлар билан ўзаро ҳамкорлик мақсадга мувофиқ бўлади 3 Сифатни текшириш мақсадларидан бири яхшилаш ёки тузатиш ишларини ўтказиш зарурлигини баҳолашдан иборат. Жараённи бошқариш мақсадида амалга ошириладиган текшириш ёки сифатни назорат қилиш фаолияти билан аудит ўртасидаги фарқни белгилаб олиш керак. 4 Сифатни текширишлар (аудитлар) ички ва ташқи эҳтиёжларни қониқтириш учун ўтказилиши мумкин (Ўз РСТ ИСО 8402)	Систематический и независимый анализ, позволяющий определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям, а также эффективность внедрения мероприятий и их пригодность поставленным целям Примечания 1 Проверка качества (аудит) применяется в основном (но не только) к системе качества или ее элементам, таким, как процессы, продукция или услуги. Подобные аудиты часто называют "проверкой (аудитом) качества процесса", "проверкой (аудитом) качества продукции", "проверкой (аудитом) качества услуги" 2 Проверки качества проводятся лицами, которые не несут непосредственной ответственности за проверяемые участки. При этом желательно взаимодействие с персоналом проверяемых участков 3 Одной из целей проверки качества является оценка необходимости проведения улучшающих или корректирующих действий 4 Проверки качества (аудиты) могут проводиться для удовлетворения внутренних или внешних потребностей (РСТ Уз ИСО 8402)

УЗДАСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

1-жадвалнинг давоми

Продолжение таблицы –1

Атама ва таъриф	Термин и определение
2.9 Хизмат сифати аудити **E Quality audit**	**2.9 Аудит качества услуги**
Сифат соҳасидаги фаолиятнинг ва натижаларининг режалаштирилган тадбирларга мувофиқлигини, шунингдек, тадбирларни жорий этиш самарадорлигини ва уларнинг қўйилган мақсадларга яроқлигини аниқлашга имкон берадиган мунтазам ва мустақил таҳлил Изоҳлар 1Сифатни текшириш (аудит) асосан (лекин нафақат) сифат тизимига ёки унинг қисмларига, масалан, жараёнлар, маҳсулот ёки хизматга нисбатан қўлланилади. Бундай аудитлар кўпинча «сифат тизимини текшириш (аудити)», «жараён сифатини текшириш (аудити)», «маҳсулот сифатини текшириш (аудити)», «хизмат сифатини текшириш (аудити)» деб аталади 2Сифатни текшириш ишлари текширилаётган жойларга бевосита маъсул бўлмаган шахслар томонидан ўтказилади. Шунда текширилаётган жойлардаги ходимлар билан ўзаро хамкорлик мақсадга мувофиқ бўлади 3 Сифатни текшириш мақсадларидан бири яхшилаш ёки тузатиш ишларини ўтказиш зарурлигини баҳолашдан иборат. Жараённи бошқариш мақсадида амалга ошириладиган текшириш ёки сифатни назорат қилиш фаолияи билан аудит ўртасидаги фарқни белгилаб олиш керак 4 Сифатни текширишлар (аудитлар) ички ва ташқи эҳтиёжларни қониқтириш учун ўтказилиши мумкин (Ўз РСТ ИСО 8402)	Систематический и независимый анализ, позволяющий определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям, а также эффективность внедрения мероприятий и их пригодность поставленным целям Примечания 1 Проверка качества (аудит) применяется в основном (но не только) к системе качества или ее элементом, таким, как процессы, продукция или услуги. Подобные аудиты часто называют «проверкой (аудитом) системы качества», «проверкой (аудитом) качества процесса», «проверкой (аудитом) качества продукции», «проверкой (аудитом) качества услуги» 2 Проверки качества проводятся лицами, которые не несут непосредственной ответственности за проверяемые участки 3 Одной из целей проверки качества является оценка необходимости проведения улучшенных или корректирующих действий. Следует проводить разграничение между аудитом и деятельностью по надзору за качеством или контролю, осуществляемой с целью управления процессом или продукции 4 Проверки качества (аудиты) могут проводиться для удовлетворения внуренних или внешных потребностей (РСТ Уз ИСО 8402)
2.10 Сифат тизими **E Quility system**	**2.10 Система качества**
Сифатга умумий раҳбарликни амалга ошириш учун зарур бўлган ташкилий тузилма, усулиятлар, жараёнлар ва заҳиралар мажмуаси (Ўз РСТ ИСО 8402)	Совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством (РСТ Уз ИСО 8402)

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

1-жадвалнинг давоми

Продолжение таблицы -1

Атама ва таъриф	Термин и определение
2.11 Сифат соҳасидаги сиёсат **E Policies in the field of quality** Ташкилотнинг юқори раҳбарият томонидан расмий таърифланган сифат соҳасидаги асосий йўналишлари ва мақсадлари (Ўз РСТ ИСО 8402)	**2.11 Политика в области качества** Основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством (РСТ Уз ИСО 8402)
2.12 Сифатни маъмурий бошқариш **E Quality management** Бошқаришнинг сифат соҳасидаги сиёсат, мақсад ва маъсулиятни белгилайдиган, шунингдек, буларни сифатини режалаш, сифатни бошқариш, сифатни таъминлаш ва сифатни яхшилаш каби воситалар ёрдамида амалга оширадиган жиҳатлари (Ўз РСТ ИСО 8402)	**2.12 Административное управление качеством** Те аспекты общей функции управления, которые определяют политику в области качества, цели и ответственность, а также осуществляют руководство с помощью таких средств, как планирование качества и улучшение качества, в рамках системы качества (РСТ Уз ИСО 8402)
2.13 Текшириш (назорат) **E Inspection** Ўлчаш, экспертиза, синаш ишларини бажариш ёки объектнинг саралаш мақсадида бир ёки бир нечта тавсифларни баҳолаш ва олинган натижаларни белгиланган талабларга қиёслаб, бу тавсифларнинг ҳар бири бўйича мувофиқликка эришганликни аниқлаш фаолияти Изоҳлар 1 «Текшириш» ёки «назорат» атамаси фаолият турига қараб қўлланилади 2 Француз тилида "inspection" атамаси маълум топшириқ чегараларида ўтказиладиган сифати назорат қилиш фаолиятини билдиради 3 Юқорида келтирилган таъриф сифат стандартларида қўлланилади. «Текшириш» ёки «назорат» атамаси Ўз РСТ ИСО 8402	**2.13 Контроль** Деятельность, включающая проведение измерений, экспертизы, испытаний или оценки одной или нескольких характеристик (с целью калибровки) объекта и сравнение полученных результатов с установленными требованиями для определения, достигнуто ли соответствие по каждой из этих характеристик Примечания 1 В узбекском языке термин «текшириш» или «назорат» применяется в зависимости от характера деятельности 2 Во французском языке термин "inspection" может обозначать деятельность по надзору за качеством, проводимую в рамках определенного задания 3 Вышеприведенное определение применяется в стандартах на качество. Термин «контроль» определен в РСТ Уз ИСО 8402
2.14 Текшириш **E Virification** Белгиланган талабларнинг бажарилганлигини экспертиза қилиш ва объектив далил келтириш йўли билан тасдиқлаш	**2.14 Проверка** Подтверждение путем экспертизы и представления объективного доказательства того, что установленные требования были выполнены

УЗДАВСТАНДАРТ
Республ...
стандартлаштир...

1-жадвалнинг давоми

Атама ва таъриф	Термин и определение

Изоҳлар

1 Текшириш атамаси лойиҳалаш ва ишлаб чиқишда ушбу фаолиятнинг кириш талабларига мувофиқлигини аниқлаш мақсадида унинг натижаларини экспертизадан ўтказиш жараёнини англатади

2 «Текширилган» атамасидан мос статусни белгилашда фойдаланилади (Ўз РСТ ИСО 8402)

Продолжение таблицы 1

Примечания

1 При проектировании и разработке проверка означает процесс проведения экспертизы результатов данной деятельности с целью определения ее соответствия входным требованиям

2 Термин «проверено» используется для обозначения соответствующего статуса (РСТ Уз ИСО 8402)

3 СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ

3 СЕРТИФИКАЦИЯ

3.1 Сертификатлаштириш
E Certification

Учинчи томоннинг хизматнинг белгиланган талабларга мувофиқлигини ёзма шаклда тасдиқлаши процедураси

3.1 Сертификация

Процедура, посредством которой третья сторона письменно удостоверяет, что услуга соответствует заданным требованиям

3.2 Гувоҳнома (сертификатлаштириш соҳасида)
E The testimony (in the field of certification)

Сертификатлаштириш тизимининг қоидаларига асосан нашр этилган ҳужжат. Унинг воситасида сертификатлаштириш идораси шахс ёки идорага хизматларни сертификатлардан ёки мувофиқлик белгиларидан танланган сертификатлаштириш тизимининг қоидаларига мувофиқ фойдаланиш ҳуқуқини беради

3.2 Свидетельство (в области сертификации)

Документ, изданный в соответствии с правилами системы сертификации, посредством которого орган по сертификации наделяет лицо или орган правом использовать сертификаты или знаки соответствия для услуг согласно правилам соответствующей программы сертификации

3.3 Хизмат мувофиқлик сертификати
E The certificate of conformity of services

Мазкур хизматнинг аниқ стандартга ёки бошқа меъёрий ҳужжатга мос келишга ишонтирадиган, сертификатлаштириш тизимининг қоидаларига асосан берилган ҳужжат

3.3 Сертификат соответствия услуг

Документ, выданный в соответствии с правилами системы сертификации, указывающий, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что данная услуга соответствует конкретному стандарту или другому нормативному документу

3.4 Мувофиқликни сертификатлаштириш
E Certification of conformity

Тегишлича идентификатлаштирилган хизматнинг аниқ стандартга ёки бошқа меъёрий ҳужжатга мос келишини етарли даражада ишончлайдиган учинчи томоннинг фаолияти

3.4 Сертификация соответствия

Действие третьей стороны, доказывающее, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная услуга соответствует конкретному стандарту или другому нормативному документу

УЗДАВСТАНДАРТ Республика стандартлаштириш бўлими

1-жадвалнинг давоми

Продолжение таблицы 1

Атама ва таъриф	Термин и определение
3.5 Мувофиқлик белгиси E Mark of conformity (for certification)	3.5 Знак соответствия (в области сертификации)
Тегишлича идентификатлаштирилган хизматнинг аниқ, стандартга ёки бошқа меъёрий ҳужжатга мос келишига ишончни ифодаловчи сертификатлаштириш тизимининг қоидаларига асосан маҳсулотга ёки ўрамига қўйилган белги	Знак, проставленный на продукции или упаковке в соответствии с правилами системы сертификации, указывающий, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная услуга соответствует конкретному стандарту или другому нормативному документу
3.6 Сертификатлаштирилган хизмат E Certificates service	3.6 Сертифицированная услуга
Сертификатлаштиришдан ўтган хизмат	Услуга, прошедшая сертификацию
3.7 Бир турдаги хизматни сертификатлаштириш тизими E System of certification homogeneous services	3.7 Система сертификации однородных услуг
Айнан бир хил стандартлар, қоидалар ва шундай процедура қўлланиладиган муайян маҳсулот, жараён ёки хизматларга тааллуқли бўлган сертификатлаштириш тизими	Система сертификации, относящаяся к определенной группе услуг, для которой применяются одни и те же конкретные стандарты и правила и та же самая процедура
3.8 Хизматни мажбурий сертификатлаштириш E Obligatory certification of services	3.8 Обязательная сертификация услуг
Сертификатлаштириш ваколатига эга бўлган идора томонидан хизматнинг стандартлардаги мажбурий талабларга мувофиқлигини тасдиқлаш	Подтверждение соответствия услуги обязательным требованиям стандартов уполномоченным органом по сертификации
3.9 Ихтиёрий сертификатлаштириш E Voluntary certification	3.9 Добровольная сертификация
Хизматни ишлаб чиқарувчи (бажарувчи), сотувчи (етказиб берувчи) ёки истеъмолчи ташаббуси билан ихтиёрий равишда ўтказиладиган сертификатлаштириш	Сертификация услуги, проводимая на добровольной основе по инициативе изготовителя (исполнителя), продавца (поставщика) или потребителя
3.10 Хавфсизлик талаблари E Safety requirements	3.10 Требования безопасности
Қонун ҳужжатларида ёки стандартларда белгиланган, истеъмолчилар ҳаётини, соғлиқини таъминлаш ва атроф муҳитни муҳофаза қилиш, истеъмолчилар мулкига зарар келтиришнинг олдини олишга қаратилган мажбурий талаблар	Обязательные требования, установленные в законодательных актах или стандартах, которые направлены на обеспечение жизни, здоровья потребителей и охраны окружающей среды, предотвращение причинения вреда имуществу потребителей

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш б

1-жадвалнинг давоми

Продолжение таблицы –1

Атама ва таъриф	Термин и определение
3.11 Ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш **E Certification of production**	**3.11 Сертификация производства**
Мазкур хизматларни бажариш учун хизматга тегишли меъёрий ҳужжатларда берилган талабларнинг барқарорлигини таъминловчи ва сертификатлаштиришда текшириладиган зарур ва етарли шароитлар мавжудлигининг сертификатлаштириш идораси ёки бошқа махсус ваколатга эга бўлган идора томонидан расмий тасдиқланиши	Официальное подтверждение органом по сертификации или другим специально уполномоченным органом наличия необходимых и достаточных условий исполнения данных услуг, обеспечивающих стабильность требований к услугам, заданных в нормативных документах и контролируемых при сертификации
3.12 Хизмат сифат тизимини сертификатлаштириш **E Certification of a system of quality services**	**3.12 Сертификация системы качества услуг**
Сертификатлаштириш идораси ёки бошқа ваколатли идора томонидан сифатга умумий раҳбарликни таъминловчи ва хизматнинг белгиланган талабларга мувофиқ келишига ишонч ҳосил қилувчи сифат тизимининг мавжудлигини расмий тасдиқлаш	Официальное подтверждение органом по сертификации или другим специально уполномоченным органом наличия системы качества, обеспечивающей общее руководство качеством и создающей уверенность в том, что услуги будут соответствовать установленным требованиям
3.13 Хизматни тасдиқлаш **E The assertion of services**	**3.13 Утверждение услуг**
Хизматнинг бозорга ёки улардан белгиланган вазифаси бўйича ёки белгиланган шароитдарда фойдаланишга рухсат бериш	Разрешение на выход услуги на рынок или на их использование по заданному назначению или в заданных условиях
3.14 Хизматни инспекцион текшируви **E Inspection check of services**	**3.14 Инспекционный контроль услуг**
Сертификатлаштирилган хизмат, сифат тизими ёки ишлаб чиқаришни текшириш	Контроль за сертифицированной услугой, системой качества или производством
3.15 Хизмат мувофиқлиги **E Conformity of services**	**3.15 Соответствие услуг**
Хизматга белгиланган барча талабларга риоя қилиш	Соблюдение заданных требований к услуге
3.15.1 Хизмат мувофиқлигини тасдиқлаш дастури **E The program of endorsement conformity of services**	**3.15.1 Программа подтверждения соответствия услуг**
Бир хил муайян стандартлар, қоидалар ва процедура қўлланиладиган маълум хизматларга тегишли мувофиқликни тасдиқлаш тизими	Система подтверждения соответствия, относящаяся к определенным услугам, для которых применяются одни и те же конкретные стандарты, правила и та же самая процедура
Изоҳ - Баъзи мамлакатларда "схема" атамасини англатувчи тушунчани ифодалаш учун "программа" атамаси қўлланилади	Примечание – В некоторых странах применяется термин "программа" для выражения того же понятия, что и "схема"

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

1-жадвалнинг давоми

Продолжение таблицы -1

Атама ва таъриф	Термин и определение
3.15.2 Хизматни рўйхатга олиш **E Registration of services**	**3.15.2 Регистрация услуг**
Хизматнинг мос тавсифларини ёки идора ёки шахснинг хусусиятларини ҳамма учун очиқ тегишли рўйхатда кўрсатиш учун бирор идора томонидан фойдаланиладиган процедура	Процедура, посредством которой какой-либо орган указывает соответствующие характеристики услуги, или особенности органа или лица в соответствующем общедоступном перечне
3.15.3 Хизматнинг тенг қулайлик бериш режими **E Condition equal preference of services**	**3.15.3 Режим равного благоприятствования услуг**
Бир томон берадиган хизмат учун тадбиқ этилган ва қулайлик жиҳатдан бир хил шароитларда бошқа томон берадиган худди шундай хизматлар учун тадбиқ этилган режимдан қолишмайдиган режим	Режим, действующий для услуг, предоставляемых одной стороной, и являющийся не менее благоприятным, чем режим, действующий для аналогичных услуг, предоставляемых в сопоставимой ситуации другой стороной
3.15.4 Миллий режим (бошқа мамлакатларнинг хизмати учун) **E National treatment (for services of other countries)**	**3.15.4 Национальный режим (для услуг других стран)**
Бошқа мамлакатлар берадиган хизматлар учун тадбиқ этилган ва қулайлик жиҳатдан бир хил шароитларда худди шундай миллий хизматлар учун тадбиқ этилган режимдан қолишмайдиган режим	Режим, действующий для услуг, предоставляемых другими странами, и являющийся не менее благоприятным, чем режим, действующий для аналогичных национальных услуг, предоставляемых в сопоставимой ситуации
3.15.5 Хизматда тенг қулайлик бериш миллий режими **E The national treatment equal preference in rendering services**	**3.15.5 Национальный режим равного благоприятствования в оказании услуг**
Бошқа мамлакатлар берадиган хизматлар учун тадбиқ этилган ва қулайлик жиҳатдан бир хил шароитларда, ҳам миллий доирада, ҳам ҳар қандай бошқа мамлакатда бериладиган худди шундай хизматлар учун тадбиқ этилган режимдан қолишмайдиган режим	Режим, действующий для услуг, предоставляемых другими странами, и являющийся не менее благоприятным, чем режим, действующий для аналогичных услуг, предоставляемых в сопоставимой ситуации как на национальном уровне, так и предоставляемых в любой другой стране
3.16 Хизмат тавсифларини аниқлаш **E Definition (determination) of the performances of services**	**3.16 Определение характеристик услуг**
Хизмат тавсифларини меъёрий ҳужжатда белгилаш Изоҳ - Хизматларни тавсифларини аниқлашни синовлардан фарқли бўлган кўздан кечириш ёки бошқа турдаги белги, автоматик ўлчашлар ёки аудиторлик текшириш, шуларга ўхшаш йўллар билан амалга ошириш мумкин	Установление в нормативных документах характеристик услуг Примечание – Определение характеристик услуги может также осуществляться путем, отличным от испытаний, таким как визуальные или другие виды наблюдений, автоматическое измерение или аудиторская проверка

Ўзбекистон Давлат стандартлаштириш Республика

1-жалвалнинг охири

Окончание таблицы 1

Атама ва таъриф	Термин и определение
3.17 Мувофиқликни баҳолаш E Conformity evaluation Хизматнинг белгиланган талабларга мувофиқлик даражасини маълум тизим бўйича текшириш	**3.17 Оценивание соответствия** Проверка степени соответствия услуги заданным требованиям, подчиняющаяся определенной системе
3.17.1 Мувофиқликни текшириш **E Check of conformity** Тегишли ўлчашлар, синашлар ва калибрлаш ишларини бажариш, кузатиш ва хулоса чиқариш йўли билан мувофиқликни баҳолаш (O'z DSt 5.5)	**3.17.1 Контроль соответствия** Оценивание соответствия путем наблюдений и выводов, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями и калиброванием (O'z DSt 5.5)
3.17.2 Мувофиқликни назорат қилиш **E Conformity surveillance** Хизматнинг белгиланган талабларга мувофиқ келишда давом этаётганини аниқлаш мақсадида мувофиқликни баҳолаш	**3.17.2 Надзор за соответствием** Оценивание соответствия с целью определения, что услуга продолжает соответствовать заданным требованиям
3.18 Хизматни синаш **E Trial of services** Хизматнинг бир ёки бир неча тафсилотларини белгиланган процедурага мувофиқ аниқлашдан иборат бўлган техник операция	**3.18 Испытание услуг** Техническая операция, заключающаяся в определении одной или нескольких характеристик данной услуги в соответствии с установленной процедурой
3.19 Мувофиқликка ишонч ҳосил қилиш **E Assurance of conformity** Хизмат белгиланган талабларга мувофиқ эканлигига ишонч ҳосил қилишга баёнот бериш мақсадида бажариладиган фаолият	**3.19 Убеждение в соответствии** Деятельность, осуществляемая с целью сделать заявление, дающее уверенность в том, что услуга соответствует заданным требованиям
3.20 Етказиб берувчининг мувофиқлик тўғрисида баёноти **E Supplier's declaration** Етказиб берувчининг хизматнинг белгиланган талабларга мувофиқлигини ёзма шаклда тасдиқлаши процедураси Изоҳ - Чалкашликка йўл қўймаслик учун "Ўз-ўзини сертификатлаштириш" атамасидан фойдаланмаслик керак	**3.20 Заявление поставщика о соответствие** Процедура, посредством которой поставщик письменно удостоверяет, что услуга соответствуют заданным требованиям Примечание – Во избежание путаницы не следует использовать термин "самосертификация"

ЎЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

Алфавит кўрсаткич

Айнан ўхшатмайдиган стандарт 1.29
Атроф-муҳитни муҳофаза қилиш 1.8
Аҳолига хизмат кўрсатиш 1.19
Бир томонлама келишилган стандарт 1.30
Бир турдаги маҳсулотни сертификатлаштириш тизими 3.7
Вазифасига мувофиқлиги 1.3
Гувоҳнома (сертификатлаштириш соҳасида) 3.2
Ёрдамчи пудратчи 1.36
Жараён стандарти 1.12
Етказиб берувчининг мувофиқлик тўғрисида баёноти 3.20
Ижтимоий-маданий хизмат 1.18
Ихтиёрий сертификатлаштириш 3.9
Ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш 3.11
Миллий режим (бошқа мамлакатларнинг хизмати учун) 3.15.4
Мослашувчанлик 1.4
Моддий ёрдам 1.17
Мувофиқлик белгиси 3.5
Мувофиқликка ишонч ҳосил қилиш 3.19
Мувофиқликни баҳолаш 3.17
Мувофиқликни назорат қилиш 3.17.2
Мувофиқликни сертификатлаштириш 3.4
Мувофиқликни текшириш 3.17.1
Процедура (усулият) 1.38
Регламент 1.10
Сервис 1.37
Сервиз ташкилоти 2.7
Сертификатлаштириш 3.1
Сертификатлаштирилган хизмат 3.6
Сифат 2.1
Сифатни маъмурий бошқариш 2.12
Сифат соҳасидаги сиёсат 2.11
Сифат тизими 2.10
Сифатни текшириш 2.8
Стандартлаштириш 1.1
Стандартлаштириш объекти 1.2
Тавсифий қоида 1.32
Тақкослаб бўладиган стандартлар 1.31
Текшириш 2.13
Техникавий регламент 1.11
Техникавий шартлар ҳужжати 1.9
Техникавий ҳужжат 1.27
Фойдаланиш қоидаси 1.33
Хавфсизлик 1.7
Хавфсизлик талаблари 3.10
Хизмат 1.13
Хизматни ишлаб чиқувчи 1.39
Хизматни мажбурий сертификатлаштириш 3.8

ЎЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

Хизматни етказиб бериш	1.35
Хизмат мувофиқлик сертификати	3.3
Хизмат кўрсатиш сифати	2.5
Хизмат тавсифларини аниқлаш	3.16
Хизмат кўрсатишда тенг қулайлик бериш миллий режими	3.15.5
Хизматни бирхиллаштириш	1.6
Хизмат истеъмолчиси	1.34
Хизматни инспекцион текшируви	3.14
Хизмат кўрсатиш	1.37
Хизматни тақдим этиш	1.14
Хизматни синаш	3.18
Хизмат сифати аудити	2.9
Хизмат кўрсатиш вақти	1.22
Хизмат кўрсатиш шартлари	1.15
Хизматни рўйхатга олиш	3.15.2
Хизмат мувофиқлиги	3.15
Хизмат мувофиқлигини тасниқлаш ластури	3.15.1
Хизмат сифатини текшириш	2.4
Хизмат сифат тизимини сертификатлаштириш	3.12
Хизмат сифати	2.2
Хизмат кўрсатиш стандарти	1.28
Хизматни тасниқлаш	3.13
Хизматнинг тенг қулайлик бериш режими	3.15.3
Хизмат тури	1.16
Хизматга буюртма	1.21
Хизматни бажариш вақти	1.23
Хизматни бажариш технологик жараёни	1.20
Хизмат сифатининг кўрсаткичи	2.3
Хизматнинг меъёрий ҳужжати	1.24
Хизмат кўрсатишнинг сифат даражаси	2.6
Хизматнинг техникавий баёни	1.26
Хизматнинг технологик регламенти	1.25
Текшириш	2.14
Узаро алмашинувчанлик	1.5

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

O'z DSt 9961:2001

Административное управление качеством	2.12
Аудит качества услуги	2.9
Безопасность	1.7
Взаимозаменяемость	1.5
Вид услуги	1.16
Время исполнения услуги	1.23
Время обслуживания	1.22
Добровольная сертификация	3.9
Документ технических условий	1.9
Заказ на услугу	1.21
Заявление поставщика о соответствии	3.20
Знак соответствия (в области сертификации)	3.5
Инспекционный контроль	3.14
Испытание услуг	3.18
Качество	2.1
Качество обслуживания	2.5
Качество услуги	2.2
Контроль	2.13
Контроль качества услуги	2.4
Контроль соответствия	3.17.1
Материальная услуга	1.17
Надзор за соответствием	3.17.2
Национальный режим (для услуг других стран)	3.15.4
Национальный режим равного благоприятствования услуг	3.15.5
Неидентифицирующий стандарт	1.29
Нормативный документ на услугу	1.24
Обслуживание	1.37
Объект стандартизации	1.2
Обязательная сертификация услуг	3.8
Односторонне согласованный стандарт	1.30
Описательное положение	1.32
Определение характеристик	3.16
Охрана окружающей среды	1.8
Оценивание соответствия	3.17
Показатель качества услуги	2.3
Политика в области качества	2.11
Поставщик услуги	1.35
Потребитель услуги	1.34
Предоставление услуги	1.14
Проверка	2.14
Проверка качества	2.8
Программа подтверждения соответствия	3.15.1
Процедура	1.38
Разработчик услуг	1.39
Регистрация услуг	3.15.2
Регламент	1.10
Режим равного благоприятствования	3.15.3

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

Сервисная организация	2.7
Сертификат соответствия	3.3
Сертификация	3.1
Сертификация системы качества	3.12
Сертификация соответствия	3.4
Сертификация производства	3.11
Сертифицированная услуга	3.6
Система качества	2.10
Система сертификации однородных услуг	3.7
Совместимость	1.4
Соответствие	3.15
Соответствие назначению	1.3
Сопоставимые стандарты	1.31
Социально-культурная услуга	1.18
Стандартизация	1.1
Стандарт на процесс	1.12
Стандарт на услугу	1.28
Субподрядчик	1.36
Сфера обслуживания населения	1.19
Технический документ услуги	1.27
Технический регламент	1.6
Техническое описание на услугу	1.26
Технологический регламент на услугу	1.25
Технологический процесс исполнения услуги	1.20
Требования безопасности	3.10
Убеждение в соответствии	3.19
Унификация услуг	1.11
Уровень качества обслуживания	2.6
Условия обслуживания	1.15
Услуга	1.13
Утверждение	3.13
Эксплуатационное положение	1.33

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

O'z DSt 9961:2001

Althabetical index

Aspects of service	1.16
Assurance of conformity	3.19
Certificate of conformity	3.3
Certificated service	3.6
Certification	3.1
Certification of conformity	3.4
Certification of production	3.11
Certification of system of quality services	3.12
Check of conformity	3.17.1
Compatibility	1.4
Compulsory certification	3.8
Conditions equal preferance of services	3.15.3
Conditions of service	1.15
Conformity	3.15
Conformity evaluation	3.17
Conformity surveillance	3.17.2
Definitions (determinations) of the performances of services	3.16
Degrees of quality of service	2.6
Descriptions on service	1.26
Descriptive positions	1.32
Engineering documents	1.27
Execution times of service	1.23
Figure of merits of service	2.3
Fitness for purpose	1.3
Granting of service	1.14
Holding times	1.22
Inspection	2.13
Inspection check of services	3.14
Interchangeability	1.5
Manufacturing processes of performance (fulfillment) of service	1.20
Mark of conformity(for certification)	3.5
Material services	1.17
National treatments (for services of other countries)	3.15.4
Normative documents on service	1.24
Objects of standardization	1.2
Operation positions	1.33
Orders for service	1.21
Policies in the field of quality	2.11
Progress standard	1.12
Protection of the environment	1.8
Quality	2.1
Quality audit	2.8, 2.9
Quality controls of service	2.4
Quality of rendering service	2.5
Quality of service	2.2

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

Quality management	2.12
Quality system	2.10
Registration of services	3.15.2
Regulation	1.10
Routine (metod of application)	1.38
Safety	1.7
Safety requirements	3.10
Service	1.13, 1.37
Service architectures	2.7
Service standard	1.28
Standardization	1.1
Spheres of service of the population	1.19
Subcontractor	1.36
Supplier of services	1.35
Supplier's declaration	3.20
System of certification of homogeneous product	3.7
Technical regulation	1.11
Technological rules on service	1.25
Test	3.18
The assertion of services	3.13
The cunsumer of services	1.34
The testimony (in the field of certification)	3.2
The national treatments of equal preferance in rendering services	3.15.5
The comparable standards	1.31
The document of the technical conditions	1.9
The not identifying standard	1.29
The implementantion	1.39
The one way matched standard	1.30
The programs of endorsement of conformity of services	3.15.1
Virification	2.14
Voluntary certification	3.9
Welfare service	1.18
Unification of services	1.6

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

Приложение А
(справочное)

Библиография

[1] O'z T 51- 094:2000 Порядок внедрения систем качества услуг

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими

ОКС 03.080.01 Т57

УДК

Ключевые слова: услуга, контроль качества услуги, материальная услуга, социально-культурная услуга, сервисная организация, стандарт на услугу, сертифицированная услуга, уровень качества обслуживания.

УЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштирини бўлими

O‘z DSt 996:2001

ЎзТМТИ директори,
техн.фан.номзоди — А.А.Абдувалиев

Стандартлаштириш
ИТБ мудири,
техн.фан.доктори,проф. — М.М.Мирагзамов

Етакчи илмий ходим,
ижт.фан.номзоди — М.Н.Алимов

Катта илмий ходим
техн.фан.номзоди — У.Инамов

Илмий ходим — Ф.Ф.Фозилов

Текширувчи — А.В.Мазина

Атамашунослик ва таржималар
ИТБ мудири,
техн.фан.номзоди — А.К.Каримов

Шўъба мудири — Ш.В.Қодиров

Илмий ходим — Д.А.Нурбаева

ЎЗДАВСТАНДАРТ
Республика
стандартлаштириш бўлими