

ЕВРАЗИЙСКИЙ СОВЕТ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ
(EACC)
EURO-ASIAN COUNCIL FOR STANDARDIZATION, METROLOGY AND CERTIFICATION
(EASC)



МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ
СТАНДАРТ

ГОСТ
32610—
2014

Услуги бытовые
КЛАССИФИКАЦИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ



Издание официальное

Зарегистрирован

№ 9136

10 марта 2014 г.



Минск

Евразийский совет по стандартизации, метрологии и сертификации

Предисловие

Евразийский совет по стандартизации, метрологии и сертификации (ЕАСС) представляет собой региональное объединение национальных органов по стандартизации государств, входящих в Содружество Независимых Государств. В дальнейшем возможно вступление в ЕАСС национальных органов по стандартизации других государств.

Цели, основные принципы и основной порядок проведения работ по межгосударственной стандартизации установлены ГОСТ 1.0—92 «Межгосударственная система стандартизации. Основные положения» и ГОСТ 1.2—2009 «Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Правила разработки, принятия, применения, обновления и отмены».

Сведения о стандарте

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») и Закрытым акционерным обществом «Институт региональных экономических исследований» (ЗАО «ИРЭИ»)

2 ВНЕСЕН Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии Российской Федерации

3 ПРИНЯТ Евразийским советом по стандартизации, метрологии и сертификации по переписке (протокол 64-П от 27 февраля 2014 г.)

За принятие стандарта проголосовали:

Краткое наименование страны по МК (ISO 3166) 004—97	Код страны по МК (ISO 3166) 004—97	Сокращенное наименование национального органа по стандартизации
Армения	AM	Минэкономики Республики Армения
Беларусь	BY	Госстандарт Республики Беларусь
Кыргызстан	KG	Кыргызстандарт
Молдова	MD	Молдова-Стандарт
Российская Федерация	RU	Росстандарт
Узбекистан	UZ	Узстандарт

4 Настоящий стандарт разработан на основе применения ГОСТ Р 53108—2008

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация о введении в действие (прекращении действия) настоящего стандарта и изменений к нему на территории указанных выше государств публикуется в указателях национальных (государственных) стандартов, издаваемых в этих государствах, а также в сети Интернет на сайтах соответствующих национальных (государственных) органов по стандартизации.

В случае пересмотра, изменения или отмены настоящего стандарта соответствующая информация также будет опубликована в сети Интернет на сайте Межгосударственного совета по стандартизации, метрологии и сертификации в каталоге «Межгосударственные стандарты»

Исключительное право официального опубликования настоящего стандарта на территории указанных выше государств принадлежит национальным (государственным) органам по стандартизации этих государств

Услуги бытовые
КЛАССИФИКАЦИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ

Consumer Services. Classification of enterprises

Дата введения —

1 Область применения

Настоящий стандарт предназначен для классификации на категорию организаций, независимо от их организационно-правовой формы, и на индивидуальных предпринимателей, предметом деятельности которых является оказание бытовых услуг (далее – организации).

Стандарт устанавливает номенклатуру показателей категории организаций для всех видов бытовых услуг, метод определения категории организации.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ ISO 9000—2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ ISO 9001—2011 Системы менеджмента качества. Требования

П р и м е ч а н и е – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ ISO 9000, по национальным стандартам*, действующим на территории государства, принявшего стандарт, и следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **«услуга», «обслуживание», «предоставление услуги», «условия обслуживания»**: по национальным стандартам*, действующим на территории государства, принявшего стандарт.

3.2 **«качество»**: по ГОСТ ISO 9000.

3.3 **«результат услуги»**: по национальным стандартам*, действующим на территории государства, принявшего стандарт.

3.4 **«бытовая услуга»**: по национальным стандартам*, действующим на территории государства, принявшего стандарт.

3.5 **категория организаций в сфере бытовых услуг (далее - категория организаций)**: Классификационная группа организаций в сфере бытовых услуг одного вида (типа), объединенных общим уровнем возможностей предоставлять услуги высокого качества и фактического качества оказывающих услуг.

3.6 **классификация организаций сферы бытовых услуг на категорию (далее - категорирование)**: Процедура оценки соответствия, связанная с отнесением организации к определенной категории на основании исследования этой организации и предоставляемых ею услуг с удостоверением

* На территории Российской Федерации – по ГОСТ Р 50646—2012 «Услуги населению. Термины и определения»

результатом исследования в письменной форме.

3.7 показатели категорирования: Характеристики бытовых услуг и оказывающих их организаций, значения которых сравниваются с установленными в правилах классификации диапазонами значений показателей качества для определения категории исследуемой организации.

3.8 критерии категорирования: Комплекс требований и условия отнесения организаций к той или иной категории.

4 Общие требования

4.1 Нормативную базу категорирования составляют:

- технические регламенты;
- международные и национальные стандарты;
- санитарные правила и нормы;
- нормативные документы и правила, содержащие требования к характеристикам бытовых услуг и оказывающим их организациям всех категорий;
- другие документы, которые устанавливают требования к качеству и безопасности бытовых услуг и деятельности организаций.

4.2 Основными целями категорирования организаций сферы бытового обслуживания являются:

- введение дифференцированного подхода к организациям, различающимся по качеству оказываемых бытовых услуг, при реализации региональных программ и мероприятий социально-экономического характера;
- повышение информированности потребителя о качестве услуг для предупреждения действий, вводящих в заблуждение потребителя, и обоснованности выбора им организации;
- создание возможности компетентного подтверждения качества услуг в рекламных целях;
- повышение информированности организаций о качестве услуг, оказываемых в регионе;
- повышение конкурентоспособности организаций;
- обозначение базовых ступеней качества для оценки развития организаций и отрасли, которые можно использовать в качестве стимулов для саморазвития организаций;
- стимулирование развития добросовестной конкуренции в сфере бытового обслуживания.

4.3 Основные принципы категорирования организаций

Основные принципы категорирования организаций включают в себя:

- оценку организации в целях категорирования по трем направлениям:
 - оценку качества оказываемых организацией бытовых услуг по степени удовлетворения потребностей потребителя;
 - оценку возможностей и деятельности организации по поддержанию стабильности и повышению качества услуг;
 - оценку результатов взаимодействия организации с обществом и окружающей средой (побочного эффекта, ущерба для общества);
- проведение категорирования по инициативе организаций на добровольной основе;
- соблюдение организацией установленных соответствующими органами обязательных требований безопасности и наличие удостоверений безопасности (сертификатов, заключений и т. п.), предусмотренных нормативными правовыми актами, действующими на территории государства, принявшего стандарт;
- соблюдение конфиденциальности информации об организации, составляющей коммерческую тайну;
- независимость субъектов процедуры категорирования (экспертов, комиссии и т. п.) от объекта категорирования (исследуемой организации);
 - компетентность субъектов процедуры категорирования;
 - гласность результатов категорирования.

4.4 Основные принципы категорирования организаций необходимо соблюдать для предупреждения действий, вводящих в заблуждение потребителей услуг, а также для повышения достоверности оценки категории организаций.

4.5 Категории организаций в сфере бытовых услуг подразделяют на высшую, первую и вторую категории в зависимости от уровня возможностей организации предоставлять услуги высокого качества и фактического качества оказываемых им услуг.