

# СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ



# Законодательно-нормативная база в сфере услуг



## **Закони України:**

"Про захист прав споживачів"

"Про туризм"

"Про автомобільний транспорт"

"Про соціальні послуги"

"Про телекомунікації"

"Про житлово-комунальні послуги"

...

## **Постанови Кабінету міністрів:**

"Порядок проведення контрольної перевірки правильності розрахунку із споживачами за надані послуги і реалізовані товари"

"Правила побутового обслуговування населення"

"Про затвердження Положення про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті"

"Правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту"

"Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом"

...

## **Приказы и распоряжения министерств**

Многочисленные нормативные акты по каждому виду услуг, санитарные правила и нормы

# "УСЛУГА"



*Деятельность исполнителя по предоставлению (передаче) потребителю материального или нематериального блага, которое осуществляется по индивидуальному заказу потребителя для удовлетворения его личных потребностей "*

*Закон України «Про захист прав споживачів»*

# УСЛУГА

## МАТЕРИАЛЬНАЯ



деятельность исполнителя по удовлетворению материальных потребностей потребителя.

*приготовленная пища, построенный дом, технически обслужен автомобиль, коммунальные ресурсы и др.) .*

# УСЛУГА



## НЕМАТЕРИАЛЬНАЯ (социально-культурная)

деятельность исполнителя по удовлетворению социально-культурных потребностей потребителя: физических, нравственных, интеллектуальных и духовных

*пациент клиники; отдыхающий; посетитель ресторана; турист; пассажир; студент; зритель; посетитель музея и др..*

# УСЛУГА



## ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ

деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей предприятий и организаций

*работы по наладиванию и техобслуживанию оборудования, средств измерений и испытаний; опытно-конструкторские и технологические работы и т.д.*

# Классификация услуг



*на основании определенных признаков, учитывающих специфику услуг процессов обслуживания.*

## Основные признаки для классификации услуг

**сфера обслуживания**

**предназначение**

**вид деятельности**

**форма предоставления услуги**

**объект обслуживания**

**субъект обслуживания**

# Классификация услуг



По сфере обслуживания, в соответствии с современным состоянием экономики, услуги поди- изготавливаются на три большие группы:

услуги производственно-экономической инфраструктуры;

услуги рыночной инфраструктуры;

услуги социально-бытовой инфраструктуры

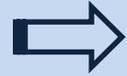
# Классификация услуг



**услуги производственно-экономической инфраструктуры:**



Транспортные



Связи



Строительные



Энергообеспечения, газо-и водоснабжения



Материально-технического снабжения, хранения и консервации



Услуги по утилизации, захоронения и уничтожения отходов и т.д.

# Классификация услуг



## услуги рыночной инфраструктуры:



Финансово-банковские



Страхования



Посреднические



Консультационные

# Обязательные требования к услугам и процессам их предоставления



**безопасность для жизни, здоровья и имущества потребителей**

**численность персонала и единиц оборудования**

**соответствие назначению**

**охрана окружающей среды и рациональное использования ресурсов**

**защита духовного и эстетического мировоззрения общества**

**использование современных технологий, методов, средств и приемов обслуживания**

**гарантии исполнителя услуги и степень доверия потребителей**

**качество услуг и обслуживания**

**воплощение возможных методов и средств контроля в сфере услуг соблюдение сроков выполнения**

# Преимущества проведения сертификации услуг



*Упрощает  
выбор услуги  
потребителем*

*Расширяет  
торговые и  
рекламные  
возможности  
предоставителя  
услуг*

*Защищает  
предоставителя услуг  
от недобросовестной  
конкуренции*



# Основные категории качества услуг



## ВНУТРЕННЕЕ КАЧЕСТВО

**что не выглядит как очевидная для пользователя (например, количество работников и их квалификация, эксплуатационно-восстановительные работы на производственных мощностях, которые проводятся компанией, предоставляющей определенные услуги - автотранспорте предприятие, железная дорога, авиакомпания, телефонная компания и т.д.**

# Основные категории качества услуг



## КАЧЕСТВО ОБОРУДОВАНИЯ

очевидная для пользователя  
(вкус ресторанной еды, внутренняя отделка отеля)

## КАЧЕСТВО НЕМАТЕРИАЛЬНОГО ОБОРУДОВАНИЯ

очевидная для пользователя  
(правдивость рекламных утверждений)

# Основные категории качества услуг



## СВОЕВРЕМЕННОСТЬ ИЛИ НЕОТЛОЖНОСТЬ

время, проведенное в стоянии в очереди,  
время ответа на запрос или  
время выполнение просьбы

## ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КАЧЕСТВО

вежливость, гостеприимство и дружелюбие,  
безопасность обслуживания, эстетика окружения

# Основные критерии оценки качества услуг



Критерий	Что определяется
Материальная инфраструктура услуг	Техническое качество; состояние сооружений; наличие вывесок, обозначений; работа справочно-информационной службы
Профессионализм	Возможность предоставления необходимой услуги в нужное время
Ответственность	Желание помочь потребителю своевременно решить проблему
Компетентность	Умение и опыт в предоставлении услуг
Доверие	Выработка у потребителя уверенности в том, что услуга будет предоставлена

# Основные критерии оценки качества услуг



Критерий	Что определяется
Предвзятость	Предвзятость и респектабельность предоставления услуг
Безопасность	Отсутствие элементов риска при предоставлении услуг, личная безопасность потребителя и его имущества
Доступность	Неограниченный доступ потребителей к услугам
Коммуникабельность	Способность поладить и представить необходимую информацию на языке, понятном потребителю
Понимание потребителя и его потребностей	Тактичное знакомство с потребителем и его потребностями, желаниями, учета возможностей их выполнения

# Порядок проведения сертификации услуг



- Подача заявки на сертификацию;
- Рассмотрение заявки, анализ документации и принятие решения;
- Оценка предоставления услуг, установленным требованиям;
- Принятие решения о выдаче сертификата;
- Выдача СС, занесение сертифицированной продукции в Реестр Системы
- Выдача сертификата;
- Инспекционный контроль сертифицированной услуги

# Оценка мастерства



1

## Оценивается

- Соответствие квалификации исполнителя услуги;
- Наличие документов подтверждающих опыт работы и профессионализм исполнителя;
- Знание НДС;
- Соблюдение процесса оказания услуги

Оценка оказания услуг	Проверка результатов услуг	Инспекционный контроль	Применяется
Оценка мастерства	Проверка результатов работы	Контроль мастерства исполнителя услуги	Безопасные услуги, которые обусловлены мастерством исполнителя (экскурсовод, официант)

# Оценка процесса оказания услуг



2

## Оценивается

- Оснащение оборудованием, инструментами;
- Соответствие помещения санитарно-гигиеническим, технологическим требованиям и пожарной безопасности;
- Организационное, программное, материальное, информационное и др. обеспечение;
- Профессиональная компетентность исполнителя услуг
- Безопасность и стабильность процесса

Оценка оказания услуг	Проверка результатов услуг	Инспекционный контроль	Применяется
Оценка процесса	Проверка результатов	Контроль процесса	Для услуг, качество и безопасность которого обусловлена стабильностью

# Анализ состояния производства

3



Проводится анализ состояния производства

<i>Оценка оказания услуг</i>	<i>Проверка результатов услуг</i>	<i>Инспекционный контроль</i>	<i>Применяется</i>
<b>Анализ состояния производства</b>	<b>Проверка результатов работы</b>	<b>Контроль состояния производства</b>	<b>Производственные услуги</b>

# Оценка организации (предприятия)



4

## Оценивается

- Соответствие предприятия заявленной категории (типу, классу, звезде);
- Организационное, программное, материальное, информационное и др. обеспечение;
- Профессиональная компетентность исполнителя услуг
- Безопасность и стабильность процесса

Оценка оказания услуг	Проверка результатов услуг	Инспекционный контроль	Применяется
Оценка организации (предприятия)	Проверка результатов работы	Контроль соответствия установленным	Для установления соответствия определенной категории

# Оценка системы качества



5

рекомендуется применять при сертификации наиболее опасных работ и услуг (медицинских, по перевозке пассажиров и т.д.).

Оценивается

Система качества

*Оценка оказания услуг*

*Проверка результатов услуг*

*Инспекционный контроль*

**Оценка системы качества**

Проверка результатов работы

Контроль СК

# Схемы сертификации услуг



<i>Оценка оказания услуг</i>	<i>Проверка результатов услуг</i>	<i>Инспекционный контроль</i>	<i>Применяется</i>
<b>Оценка мастерства</b>	Проверка результатов работы	Контроль мастерства исполнителя услуги	Безопасные услуги, которые обусловлены мастерством исполнителя (экскурсовод, официант)
<b>Оценка процесса оказания услуг</b>	Проверка результатов работы	Контроль процесса оказания услуг	Небольшие и средние производства
<b>Анализ состояния производства</b>	Проверка результатов работы	Контроль состояния производства	Производственные услуги
<b>Оценка организации (предприятия)</b>	Проверка результатов работы	Контроль соответствия установленным требованиям	Сертификат соответствия на серию (до 2 лет)
<b>Оценка системы качества</b>	Проверка результатов работы	Контроль СК	Небезопасные виды услуг (медицинские, пассажирские перевозки)