

---

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО  
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

---



НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
СТАНДАРТ  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р  
56595—  
2015

---

Услуги населению  
**УСЛУГИ В СФЕРЕ ВОДНОГО СПОРТА**  
Технические требования  
Часть 1

**Услуги по торговле и техническому обслуживанию**

Издание официальное



Москва  
Стандартинформ  
2020

## Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе собственного перевода на русский язык франкоязычной версии стандарта, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 г. № 1396-ст

4 Настоящий стандарт идентичен стандарту NF X50-822-1:2005 «Услуги населению. Услуги водных видов спорта. Технические условия. Часть 1. Услуги по техническому обслуживанию и торговле» (NF X50-822-1:2005 «Services to the public — Specifications for water sports services activities — Part 1: Trading and maintenance activity», IDT).

Наименование настоящего стандарта изменено относительно наименования указанного стандарта для приведения в соответствии с ГОСТ Р 1.5—2012 (пункт 3.5)

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

6 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Февраль 2020 г.

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет ([www.gost.ru](http://www.gost.ru))*

© Стандартинформ, оформление, 2016, 2020

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

## Содержание

1 Область применения	1
2 Термины и определения	1
3 Определение предложения услуги	2
3.1 Торговля	2
3.2 Техническое обслуживание	3
4 Необходимое предварительное условие	4
4.1 Соблюдение нормативных правовых актов	4
4.2 Страхование	4
4.3 Мониторинг документации	4
4.4 Защита окружающей среды	4
5 Прием клиентов (заказчиков)	4
5.1 Внешние идентификационные признаки	4
5.2 Помещение для приема клиентов (заказчиков)	4
5.3 Контакты	5
5.4 Запрос информации	5
6 Помощь в выборе потребностей клиента (заказчика)	5
6.1 Конфиденциальность	5
6.2 Выбор потребностей	5
6.3 Презентация предлагаемого товара и/или услуги	6
7 Заключение договора	6
7.1 Общие положения	6
7.2 Счет-заказ	6
7.3 Общие условия продажи	6
7.4 Заказ на поставку/наряд-заказ	7
8 Оказание услуги	7
8.1 Контроль выполнения заказа	7
8.2 Контроль за поставщиками и субподрядчиками	7
8.3 Поставка (выдача товара)	7
8.4 Успешное завершение работ	8
8.5 Оформление накладных	8
8.6 Гарантии	8
9 Оценка удовлетворенности клиента (заказчика)	8
10 Человеческие ресурсы	8
10.1 Управление компетенциями персонала	8
10.2 Персонал, работающий с клиентом (заказчиком)	9
Приложение А (справочное) Подтверждение гарантий	10
Приложение В (информационное) Картотека оценки клиента (заказчика)	11
Приложение С (информационное) Оказание помощи клиенту (заказчику) в выборе его потребностей	14
Библиография	16

## Услуги населению

## УСЛУГИ В СФЕРЕ ВОДНОГО СПОРТА

## Технические требования

## Часть 1

## Услуги по торговле и техническому обслуживанию

Services to the public. Services in the field of water sports. Part 1. Services for trading and maintenance

Дата введения — 2016—10—01

**1 Область применения**

Настоящий стандарт устанавливает технические требования к услугам по торговле и техническому обслуживанию в сфере водного спорта.

Настоящий стандарт распространяется на непосредственные отношения между клиентом (заказчиком) и предприятием, т. е. на осуществление деятельности непосредственно в месте оказания услуг торговли. Настоящий стандарт не применяют при осуществлении дистанционной торговли.

*Каждый вид деятельности описывается, основываясь на предоставляемой клиенту (заказчику) услуге, при этом реальный результат должен соответствовать потребностям клиента (заказчика), без навязывания применяемых средств, необходимых для предоставления услуги. Такое описание представляют в виде перечня функциональных характеристик, соответствующих уровню требуемого качества.*

**2 Термины и определения**

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

2.1 **субподрядчик** (sous-traitant): Поставщик услуг в рамках договорных обязательств.

2.2 **клиент** <ISO 9000:2000> (client <ISO 9000:2000>): Получатель того или иного товара или услуги.

**Примечания**

1 Клиентом (заказчиком) может быть, например, конечный потребитель, пользователь, выгодоприобретатель или покупатель.

2 В деловой сфере клиент (заказчик) иногда именуется «вторая сторона».

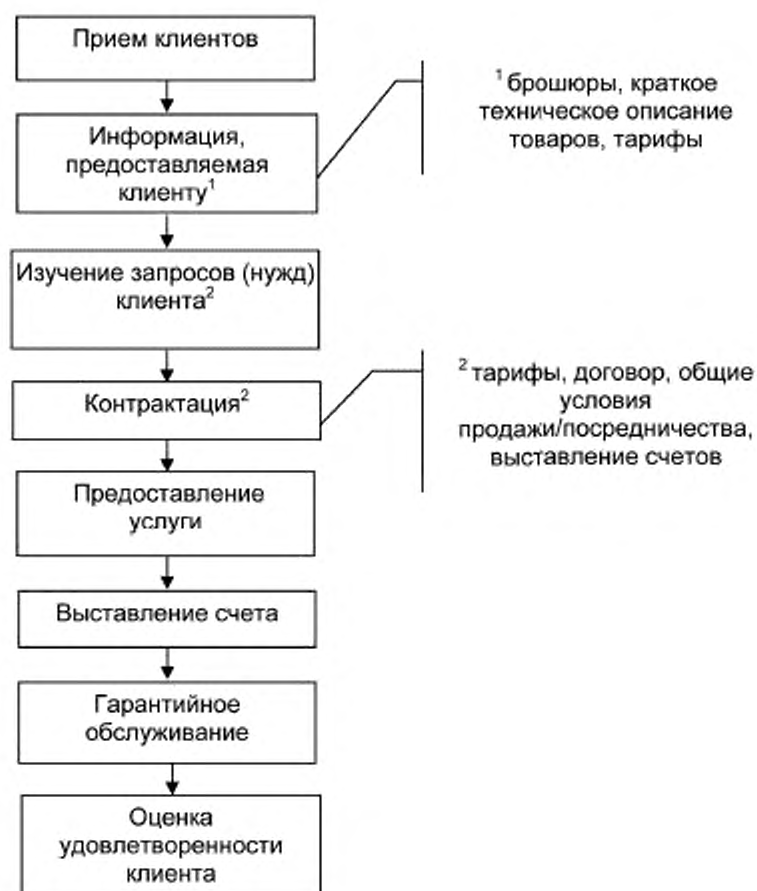
3 Клиентом (заказчиком) может быть подразделение обслуживающей организации.

2.3 **торговля** (négoce): Продажа судов, малых судов (пляжного оборудования, виндсерфингов), оборудования (двигателей, прицепов), техники и запасных частей, предназначенных для мореплавания.

2.4 **техническое обслуживание** (maintenance): Устранение неисправностей, ремонт, техническое обслуживание и предоставление зимней стоянки и гаражей/складов.

### 3 Определение предложения услуги

#### 3.1 Торговля



## 3.2 Техническое обслуживание



## **4 Необходимое предварительное условие**

### **4.1 Соблюдение нормативных правовых актов**

Специалист должен соблюдать действующее законодательство и нормативно-правовые акты страны, где предоставляется услуга.

### **4.2 Страхование**

Специалист должен оформить страхование профессиональной гражданской ответственности, соответствующее роду его деятельности.

### **4.3 Мониторинг документации**

Специалист должен обеспечивать текущий мониторинг информационной и правовой базы и систематически информировать соответствующий персонал.

Мониторинг документации включает по меньшей мере:

- действующие правовые нормы;
- информацию о рынке;
- краткие технические характеристики товаров.

### **4.4 Защита окружающей среды**

Рекомендуется, чтобы специалист принимал во внимание экологические проблемы и участвовал в мероприятиях по защите окружающей среды.

## **5 Прием клиентов (заказчиков)**

### **5.1 Внешние идентификационные признаки**

Указатели к помещению приема клиентов (заказчиков) должны быть видимыми и понятными, чтобы помочь клиенту (заказчику) без затруднений обратиться в него.

Наружные средства коммуникации должны быть видимыми, легко читаемыми, содержаться в исправном состоянии и постоянно обновляться. Они должны включать по меньшей мере:

- имя специалиста или название предприятия и номер его телефона;
- дни и часы работы;
- перечень продаваемых товаров и предоставляемых услуг в доступном и точном виде;
- по возможности телефон горячей линии.

### **5.2 Помещение для приема клиентов (заказчиков)**

При наличии у специалиста помещения для приема клиентов (заказчиков) оно должно:

- быть обозначено в понятной форме для ориентирования клиентов (заказчиков);
- содержаться в исправном состоянии;
- обеспечивать свободное перемещение клиентов (заказчиков);
- обеспечивать наличие мест для сидения.

Прием клиентов (заказчиков) должен осуществляться в часы работы, информация о которых вывешена снаружи. Информация о языках, на которых, как минимум, осуществляется общение, должна быть доступной.

Обслуживающий персонал должен быть легко опознаваем и обеспечивать общение клиента (заказчика) с компетентным лицом.

#### **5.2.1 Внутренняя визуальная информация**

Визуальная информация о ценах и прейскурантах работ, а также о тарифицированных услугах должна быть представлена в хорошо видимой и разборчивой форме в помещениях для приема клиента (заказчика) и в соответствии с действующим законодательством. В понятной форме должны быть указаны способ и продолжительность оказания услуг в зависимости от расстояния и технических возможностей.

Информация о квалификации персонала, а также об обеспечении гарантии должны быть размещены на виду у клиента (заказчика).

Средства коммуникации, имеющиеся внутри помещения для приема клиентов (заказчиков), должны быть четко видимыми и разборчивыми.

Стенды, прилавки должны быть устойчивыми и достойно выглядеть.

### **5.2.2 Представление товара**

Товары: суда, машины и оборудование, палубное оборудование и двигатели должны быть выставлены на специально оборудованных стендах. Эти стенды должны:

- быть соответствующего размера с целью обеспечения перемещений клиентов (заказчиков);
- соответствовать действующим нормам и правилам, касающимся мест, предназначенных для посещений;
- содержаться в чистоте и порядке.

## **5.3 Контакты**

Специалист должен располагать средствами коммуникации, соответствующими его роду деятельности и включающими по меньшей мере:

- телефон;
- постоянно включенный автоответчик;
- факс или предпочтительно электронную почту.

### **5.3.1 Прием телефонных звонков**

Обслуживание по телефону должно быть доступно в рабочие часы, персонал должен поприветствовать клиента, назвать наименование организации, свое имя.

В случае необходимости ожидания заказчик должен поддерживать постоянный контакт с клиентом (заказчиком). Если ожидание длится более одной минуты, следует предложить собеседнику перезвонить позже.

Персонал службы приема должен организовывать свою работу таким образом, чтобы:

- обеспечивать передачу информации компетентному лицу;
- обеспечивать предварительную запись клиентов (заказчиков);
- предоставлять желаемую информацию о товарах и/или услугах.

### **5.3.2 Автоответчик**

В случае отсутствия принимающего персонала постоянно включенный автоответчик должен давать информацию о часах работы и при наличии номер горячей линии.

## **5.4 Запрос информации**

### **5.4.1 Документация**

Специалист должен предоставлять в распоряжение клиентов (заказчиков) документацию по предлагаемым товарам и услугам. Эта документация: каталоги, проспекты, буклеты, машинописные листы, должна быть датированной и регулярно обновляться.

Специалист должен предоставлять в распоряжение клиента (заказчика) техническую документацию на языке страны, где осуществляется продажа товара и/или предоставление услуги.

### **5.4.2 Ответ**

Ответ должен быть предоставлен на каждый запрос информации, полученный по телефону, факсу, почте или по электронной почте, в течение 72 часов, кроме выходных.

Специалист должен информировать клиентов (заказчиков) о нерабочих часах.

## **6 Помощь в выборе потребностей клиента (заказчика)**

### **6.1 Конфиденциальность**

Специалист должен располагать условиями, обеспечивающими соблюдение конфиденциальности беседы, если клиент (заказчик) об этом просит.

### **6.2 Выбор потребностей**

Потенциальный клиент (заказчик) может часто встречаться при оказании данных услуг. Быстрая и вежливая реакция, основанная на квалифицированной подготовке по заранее изученным темам, содержащимся в приложении В, может позволить продавцу выявить интерес его собеседника.

Необходимо, чтобы продавец владел процессами мотивирования покупателя и его покупательским поведением. Владение ключевыми элементами акта покупки должно позволить продавцу



принимать решение, в наибольшей степени соответствующее частному случаю каждого клиента (заказчика).

Примечание — ВНИМАНИЕ! Продажа без налогов и сборов нуждается в оформлении пакета документов, подлежащего особой регламентации. Рекомендуется, чтобы специалист информировал клиента (заказчика) о своей способности отвечать таким особым условиям продажи.

### 6.3 Презентация предлагаемого товара и/или услуги

Предлагаемые товар и/или услуга должны быть презентованы клиенту (заказчику) определенным способом и в определенный срок.

Презентация как минимум должна включать для продажи описание товара:

- марку;
- модель;
- вид использования;
- срок действия гарантии данной марки.

Специалист должен обратить внимание клиента (заказчика) на действия административного характера, которые следует осуществлять.

Эти действия должны включать описание услуги для технического обслуживания, по меньшей мере:

- способ, срок и место осуществления работы;
- диагностику;
- стоимость с учетом износа поставляемого товара.

Руководство по техническому обслуживанию в справочном порядке приведено в приложении С.

## 7 Заключение договора

### 7.1 Общие положения

Данный этап может быть выполнен различными способами согласно виду торговли:

- продажа с прилавка: без счетов-заказов, предоплаты (задатков), а при предоставлении дополнительной информации — выдача счета-фактуры или чека;
- продажа: счет-заказ, бланк заказа, наряд-заказ, выдача счета-фактуры;
- продажа под непосредственным контролем государства: подряд на выполнение работ без указания суммы, бланк заказа или наряд-заказ, выдача счета-фактуры.

### 7.2 Счет-заказ

Счет-заказ должен отвечать действующему законодательству и включать следующие пункты:

- предполагаемый период или дату поставки или предоставление в распоряжение;
- возможность ответной реакции в зависимости от времени и расстояния;
- место и способ поставки (на месте или дистанционно);
- подробности обслуживания: углубленное описание продаваемых товаров и/или предоставляемых услуг;
- общие условия продажи;
- возможные особые условия.

Счет-заказ должен быть подписан специалистом и передан клиенту (заказчику) для возможности идентифицировать представителя исполнителя.

### 7.3 Общие условия продажи

Главными разделами, которые должны присутствовать, являются:

- заказ;
- сроки, поставки;
- цена;
- гарантии: условия, сроки и исключения;
- оплата и условия исполнения;
- особое условие о сохранении права собственности за продавцом до уплаты покупной цены;
- кредит;

- юридическая ответственность;
- ответственность клиента (заказчика) и специалиста.

#### 7.4 Заказ на поставку/наряд-заказ

Для того чтобы счет-заказ стал заказом на поставку или нарядом-заказом, на нем должна быть рукописная отметка «Согласовано», а клиент (заказчик) должен поставить свою подпись и дату. Один экземпляр должен быть выдан клиенту (заказчику) и являться основой для предоплаты, если таковая предусмотрена.

Согласно действующим законам, нормам и правилам общие условия продажи должны быть напечатаны на обороте. Специалист должен проинформировать клиента (заказчика) об условиях оплаты и о возмещении ущерба в случае просрочки.

В том случае, когда счет-заказ не является заказом на поставку/нарядом-заказом, вся информация, содержащаяся в счете-заказе — с дополнениями и изменениями, внесенными по взаимному согласию сторон, — должна быть размещена в заказе на поставку/наряде-заказе с должным образом поставленной датой и подписями сторон.

Когда клиент (заказчик) оставляет имущество, должно быть выдано извещение о помещении на хранение, подписанное обеими сторонами.

*Настоятельно рекомендуется составить акт общего осмотра имущества, оставляемого клиентом (заказчиком) на хранение, или сделать фотографии и выдвинуть особые условия.*

Из этой статьи должны быть исключены сдача под охрану и зимнее хранение.

### 8 Оказание услуги

Специалист должен оказать указанные в договоре услуги в согласованный срок или период.

Он должен убедиться в том, что располагает инструментами, изделиями и материалами, необходимыми для оказания услуги, а также квалифицированным персоналом. Он должен контролировать управление запасами.

#### 8.1 Контроль выполнения заказа

Специалист должен обеспечить контроль выполнения заказа и хранить все необходимые документы [переписку с клиентом (заказчиком), возможными субподрядчиками].

Все состоявшиеся контакты с клиентом (заказчиком) (по телефону, почте, факсу, электронной почте) должны быть записаны и сохранены.

Специалист должен извещать клиента (заказчика) о возникающих проблемах и задержках и о вновь назначенных сроках или периодах.

Специалист должен извещать клиента (заказчика) о готовности заказа.

#### 8.2 Контроль за поставщиками и субподрядчиками

Специалист должен убедиться в качестве и компетенции поставщиков и субподрядчиков. Он также должен контролировать ход отношений: контакты, прослеживание обменов (накладные, переписка, претензии).

Специалист должен быть убежден в том, что он располагает всей информацией о монтаже (сборке) и техническом обслуживании от своих поставщиков, а также перечнем запасных частей.

#### 8.3 Поставка (выдача товара)

Это требование должно применяться только к торговым операциям.

Подтверждение поставки (выдачи) товара должно быть подписано клиентом (заказчиком) или его представителем, подтверждающим поставку (выдачу). Подтверждением поставки может быть товарно-транспортная накладная или оплаченный счет-фактура с надписью «Получено» и подписью.

Специалист должен передать клиенту (заказчику) следующие документы:

- подписанную квитанцию о доставке (товарно-транспортную накладную) или накладную;
- инструкцию по использованию;
- документацию изготовителя;
- гарантийный талон, если предусмотрено изготовителем;
- специальный инструмент по необходимости;

- сервисную книжку, если требуется регламентом;
- паспорта безопасности при необходимости;
- нормативные правовые документы, действующие на момент продажи.

Необходимо также информировать о рисках и опасностях, которыми может сопровождаться использование поставляемого изделия.

#### 8.4 Успешное завершение работ

Это требование следует применять только для технического обслуживания и ремонта.

Специалист должен проводить необходимые испытания для проверки операций технического обслуживания и ремонта.

Специалист должен выдать клиенту (заказчику) документ о завершении работ, в котором перечислены:

- подробное описание выполненных работ;
- наименование замененных деталей, если таковое имело место;
- паспорт безопасности, гарантийный паспорт и сервисная книжка, при наличии вновь поставленных деталей.

*Рекомендуется передать клиенту (заказчику) замененные детали или фотографии, иллюстрирующие ход производства работ.*

Таким документом может быть оплаченный или подписанный счет-фактура, сопровождаемый надписью «Получено».

#### 8.5 Оформление накладных

Накладная (счет-фактура), соответствующая счету-заказу/наряду-заказу, представляется клиенту (заказчику), который оплачивает ее согласно условиям, изначально предусмотренным условиями оплаты.

Специалист должен предусмотреть особые условия для сохранения права собственности за продавцом до уплаты покупной цены.

#### 8.6 Гарантии

Специалист должен разъяснить клиенту (заказчику) условия гарантии и особые исключения по поставляемому имуществу или оказываемой услуге.

*Рекомендуется представлять их на накладной (счете-фактуре).*

### 9 Оценка удовлетворенности клиента (заказчика)

Специалист должен располагать картотекой клиентов (заказчиков).

Специалист должен оценивать удовлетворенность клиентов (заказчиков) различными средствами: выслушивание персонала, ящик для предложений, опросы клиентов (заказчиков), оценочный лист клиентов (заказчиков) (см. образец в приложении В).

Любая претензия, полученная любым способом: по почте, телефону, факсу или электронной почте, должна быть зарегистрирована. Ответ должен быть дан на каждую претензию.

Любое выявленное крупное нарушение работы должно быть зарегистрировано.

Результаты оценки удовлетворенности, претензии и выявленные крупные нарушения работы должны быть проанализированы, а затем приняты требуемые меры по улучшению.

## 10 Человеческие ресурсы

### 10.1 Управление компетенциями персонала

Именно на персонале, его компетентности и мотивации должно быть основано качество обслуживания специалистами в сфере водного спорта, а кадровая работа должна быть основной функцией. Поэтому следует обращать особое внимание на начальную и последующую профессиональную подготовку всего персонала, накопленный опыт и динамику обмена знаниями и умениями.

Специалист должен знать нормы трудового права и, в частности, знакомить с ними весь персонал. Специалист должен в основном принимать меры для того, чтобы:

- оценивать потребность в кадрах, задействовать их в соответствии со своими направлениями работы;

- осуществлять подбор персонала в зависимости от его квалификации, опыта и способности соответствовать требованиям, предъявляемым к его должности;
- удостовериться в должном понимании выполняемых заданий, поставленных целей, их влиянии на качество обслуживания;
- периодически оценивать персонал и необходимость его обучения;
- осуществлять необходимые мероприятия по обучению.

## **10.2 Персонал, работающий с клиентом (заказчиком)**

Персонал, работающий непосредственно с клиентами (заказчиками), должен пройти обучение по знаниям товаров и услуг, предлагаемых предприятием.

Предприятие должно убедиться в том, что персонал носит специальную униформу, согласно исполняемым обязанностям, и способствует созданию благоприятного имиджа предприятия.

Персонал должен уделять внимание клиенту (заказчику) и начинать с ним общение с момента его прихода. Он должен быть приветлив, в том числе:

- показывать свою расположенность;
- соблюдать порядок прибытия;
- улыбаться, проявлять терпение и вежливость;
- с уважением относиться к клиенту (заказчику);
- уметь улаживать конфликты.

Предпочтение должно быть отдано клиенту (заказчику) по сравнению с решением административных вопросов или ответами на телефонные звонки.

В присутствии клиента (заказчика) персонал не должен вести личных телефонных разговоров, курить, пить, есть или читать.

**Приложение А**  
**(справочное)**

**Подтверждение гарантий**

**СПРАВКА**

Страховая компания настоящей удостоверяет, что на имя Компании оформлен страховой полис «Профессиональная гражданская ответственность», согласно которому основными гарантиями являются:

Гарантии	Суммы	Франшиза
Гражданская ответственность при эксплуатации:		
- телесные повреждения;		
- материальный ущерб;		
- нематериальный ущерб вследствие материального ущерба;		
- нематериальный ущерб		
Гражданская ответственность «После поставки» или «После работ»:		
- телесные повреждения;		
- материальный ущерб:		
- понесенный имуществом, при помощи которого Застрахованный осуществлял свою профессиональную деятельность;		
- прочий материальный ущерб;		
- нематериальный ущерб вследствие материального ущерба;		
- нематериальный ущерб;		
Особые ограничения:		
- материальный ущерб, понесенный доверенным имуществом;		
- кражи, совершенные сотрудниками.		
Гражданская ответственность судоходства		

**Приложение В**  
**(информационное)**

**Картотека оценки клиента (заказчика)**

**В.1 Рекомендации по внедрению анкеты по удовлетворенности клиента (заказчика)**

Рекомендуется включать главным образом закрытые вопросы для более упрощенного заполнения опросных листов и облегчения обработки результатов.

Опросный лист должен содержать не менее одного открытого вопроса по каждой теме для сбора пожеланий клиента (заказчика).

Опросный лист может содержать вопросы, требующие односложных ответов (типа «да/нет») или шкалу оценок (например, «очень удовлетворен(а)», «удовлетворен(а)», «в средней степени удовлетворен(а)», «мало удовлетворен(а)/совсем не удовлетворен(а)»).

Специалист должен убедиться в том, что опросный лист полностью заполнен, чтобы использовать результаты и содержать, в частности, один случай «не знаю или не в курсе».

**В.2 Пример опросного листа по удовлетворенности**

Карточка оценки, предлагаемая на следующих страницах, может быть передана в запечатанном виде службе приема клиентов (заказчиков) или выслана предприятию по почте.

Специалист вправе включать дополнительные темы, вопросы.

**АНКЕТА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТА (ЗАКАЗЧИКА)**

Возвращение анкеты, которая предназначена для улучшения качества наших услуг, не является обязательным. Ваши ответы будут подвергнуты компьютерной обработке в соответствии с действующим законодательством.

Применяются следующие оценки:

1 — крайне неудовлетворительно

3 — удовлетворительно

2 — неудовлетворительно

4 — превосходно

**В1 — Как Вы узнали о нашем предприятии?**

- ☐ Из рекламы  
☐ Из справочника  
☐ Из Интернета  
☐ На выставке  
☐ По «сарафанному радио»  
☐ Иное, пожалуйста, уточните .....

**В2 — Как Вы оцениваете прием?**

	1	2	3	4
<b>Прием телефонных звонков</b>				
Время ожидания ответа				
Общительность и внимание персонала				
Качество полученного ответа				
<b>Прием посетителей</b>				
Время ожидания				
Общительность и отношение персонала				
Зал ожидания				
Качество полученного ответа				

**В3 — Как Вы оцениваете доступность информации о компании?**

	1	2	3	4
Телефон и адрес				
Указатели помещений				
Дни и часы работы				
Тарифы				
Сроки и условия осуществления работ				
Документация о товарах и услугах				
Прочее. Просьба уточнить.....				

**B4 — Как Вы оцениваете оказанную услугу?**

	1	2	3	4
Соблюдение сметы				
Соблюдение заявленных сроков				
Соотношение цена/качество				
Изменения, возникшие во время оказания услуги				
Информация по пользованию поставленным имуществом				
Послепродажное обслуживание				

**B5 — Какие улучшения, по Вашему мнению, могут быть внесены?**

Оцените по степени важности (1 — наименее важно, 10 — наиболее важно)

	ОЦЕНКА
Оформление договорной документации (смета, фактура...)	
Сроки, заявленные и соблюденные	
Читаемость (разборчивость) сроков и условий осуществления работ	
Качество информации по использованию поставленного имущества	
Прочее. Просьба уточнить.....	

**B6 — Оформляли ли Вы рекламу?**☐ Да    ☐ Нет

Если да, как Вы оцениваете ответ предприятия?

	1	2	3	4
Сроки ответа				
Учет Вашего требования				
Качество полученного ответа				

**B7 — При выборе компании, чему Вы больше всего доверяете?**

Оцените по степени важности (1 — наименее важно, 10 — наиболее важно)

	ОЦЕНКА
Прием	
Реально оказанная услуга	
Соблюдение объявленных сроков	
Оформление договорных документов	
Компетентность персонала	
Гарантии/Страховка	
Предоставленная туристская информация	
Прочее. Просьба уточнить.....	

<b>КТО ВЫ?</b>
----------------

Место жительства: .....

По какому виду услуги Вы обращаетесь в сервисное предприятие?

☐ Продажа лодки/мотор

☐ Продажа имущества

☐ Ремонт

☐ Зимнее хранение

Вы являетесь клиентом (заказчиком)

☐ случайным

☐ постоянным

*Благодарим Вас за то, что уделите время заполнению анкеты.*



**Приложение С**  
**(информационное)**

**Оказание помощи клиенту (заказчику) в выборе его потребностей**

Данное приложение может быть применено только в торговле.

**С.1 Темы по оказанию помощи клиенту (заказчику) в выборе его потребностей**

Чтобы помочь клиенту (заказчику) принять решение, продавец должен раскрыть различные виды сведений:

- потребность — Желания — Средства;
- ограничения — Помехи;
- окружение возможного покупателя;
- вероятная дата покупки, поставки, желаемый срок;
- координаты;
- процесс принятия решения.

**С.2 Использование имущества**

Тип двигателя:	Характер использования:
- парус;	- спокойный;
- мотор;	- интенсивный;
- смешанный.	- спортивный.
Размер:	Практический уровень:
Место использования:	- начинающий;
- море (побережье, открытое);	- опытный;
- река;	- эксперт.
- озеро.	Способ и место доставки:
Частота использования:	Эксплуатационные ограничения:
- период;	- технического свойства;
- длительное время.	- материального свойства;
Количество людей на борту:	- правового свойства;
	- акт о признании государственной принадлежности судна с таможенными, местным управлением таможен;
	- декларация о роде судоходства для торгового флота (категории);
	- наличие удостоверения на право управления.

**С.3 Выбор имущества и сопутствующих услуг**

Опции и принадлежности: дополнительное оборудование и сооружения и сопутствующее обслуживание, прочие услуги, оказываемые субподрядчиками.

**С.4 Финансирование**

В собственности, в совместной собственности, оплата из собственных средств, в кредит. Взято напрокат (финансовая аренда, лизинг).

**С.5 Техническое обслуживание и ремонт**

В собственности, в совместной собственности, оплата из собственных средств, в кредит.

Техническое обслуживание.

Зимнее хранение.

Хранение.

**С.6 Покрывание рисков**

Страхование:

- специалиста;
- клиента (заказчика).

Поддержка.

Гарантии:

- изготовителя;
- торговые;
- дополнительные по внесению задатка (или залога).

#### **С.7 Менеджмент**

Прямая или косвенная оценочная стоимость.

Административные процедуры, связанные с ограничениями.

Послепродажное обслуживание:

- детали и трудозатраты;
- с перевозкой/без перевозки;
- с погрузкой-разгрузкой/без погрузки-разгрузки;
- запасные части (сроки передачи в распоряжение).

#### **С.8 Срок передачи в распоряжение**

Желаемые дата и место доставки.

## Библиография

- [1] ISO 9000:2000<sup>1)</sup>, *Системы управления качеством. Основные принципы и словарь.*

---

<sup>1)</sup> Заменен на ISO 9000:2015.

---

УДК 658.386:006.354

ОКС 03.080.30

Ключевые слова: услуги по торговле и техническому обслуживанию в сфере водного спорта, оказание услуг, человеческие ресурсы, анкета удовлетворенности клиента (заказчика)

---

Редактор переиздания *Е.И. Мосур*  
Технические редакторы *В.Н. Прусакова, И.Е. Черепкова*  
Корректор *Е.Р. Ароян*  
Компьютерная верстка *Ю.В. Половой*

Сдано в набор 13.02.2020. Подписано в печать 06.04.2020. Формат 60 × 84<sup>1/8</sup>. Гарнитура Ариал.  
Усл. печ. л. 2,33. Уч.-изд. л. 1,75.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

---

ИД «Юриспруденция», 115419, Москва, ул. Орджоникидзе, 11.  
[www.jurisizdat.ru](http://www.jurisizdat.ru) [y-book@mail.ru](mailto:y-book@mail.ru)

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»  
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,  
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.  
[www.gostinfo.ru](http://www.gostinfo.ru) [info@gostinfo.ru](mailto:info@gostinfo.ru)