

---

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО  
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

---



НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
СТАНДАРТ  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р  
55812—  
2013

---

Услуги торговли

**НОМЕНКЛАТУРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА  
УСЛУГ ТОРГОВЛИ**

Издание официальное



Москва  
Стандартинформ  
2020

## Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 347 «Услуги торговли и общественного питания»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. № 1716-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 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, 2014, 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

## НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Услуги торговли

## НОМЕНКЛАТУРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УСЛУГ ТОРГОВЛИ

Services of trade. Nomenclature of quality services of trade

Дата введения — 2015—06—01

**1 Область применения**

Настоящий стандарт устанавливает номенклатуру показателей качества услуг торговли и порядок выбора показателей качества услуг торговли.

Стандарт распространяется на услуги торговли, оказываемые предприятиями торговли различных форм собственности и индивидуальными предпринимателями.

**2 Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 51303 Торговля. Термины и определения

ГОСТ Р 51304 Услуги торговли. Общие требования

ГОСТ Р 52113 Услуги населению. Номенклатура показателей качества

**Примечание** — 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 заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

**3 Термины и определения**

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 51303, ГОСТ Р 51304, ГОСТ Р 52113 и ГОСТ Р 50646.

**4 Номенклатура показателей качества услуг торговли**

4.1 Номенклатура показателей качества услуг торговли — перечень качественных и количественных характеристик свойств (показателей) услуг торговли, обеспечивающих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя (покупателя).

4.2 К количественным характеристикам показателей услуг торговли относят такие характеристики, как: продолжительность исполнения услуги, показатели безопасности для жизни, здоровья, имущества потребителя.

Качественными характеристиками показателей услуг торговли являются такие характеристики, как профессиональная подготовка и квалификация персонала, санитарно-гигиенические и эргономические условия обслуживания потребителей, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями.

4.3 Номенклатура показателей качества услуг торговли приведена в приложении А, таблица А.1.

## 5 Порядок выбора номенклатуры показателей качества услуг торговли

5.1 Порядок выбора номенклатуры показателей качества услуг торговли предусматривает определение:

- видов услуг торговли;
- наименования услуги торговли;
- общих требований к качеству услуг торговли;
- целей применения номенклатуры показателей качества;
- исходной номенклатуры показателей качества услуг торговли.

5.2 Виды услуг торговли устанавливают в соответствии с ГОСТ Р 51304—2009, раздел 4.

5.3 Наименования услуг торговли выбирают согласно классификаторам [1], [2], [3].

5.4 Общие требования к качеству услуг торговли устанавливают в соответствии с ГОСТ Р 51304.

5.5 Цели применения номенклатуры показателей качества устанавливают в соответствии с задачами управления качеством услуг торговли на конкретных предприятиях торговли согласно ГОСТ Р 52113—2003 (подраздел 5.3 приложения Б).

5.6 Наиболее вероятные цели применения номенклатуры показателей качества услуг торговли:

- включение показателей качества услуг торговли в разрабатываемые стандарты организации на услуги торговли, оказываемые конкретными торговыми предприятиями;
- разработка документов системы менеджмента качества для торговых предприятий;
- включение показателей качества услуг торговли в условия договорных обязательств.

5.7 Исходную номенклатуру показателей качества услуг торговли устанавливают в соответствии с ГОСТ Р 52113—2003 (раздел 6).

**Приложение А**  
(рекомендуемое)

**Номенклатура показателей качества услуг торговли**

**Таблица А.1 — Номенклатура показателей качества услуг торговли**

Группа показателей качества услуг торговли	Подгруппа показателей качества услуг торговли	Рекомендуемое подтверждение соответствия качества услуг	Методы оценки и контроля показателей
Безопасность услуг для жизни, здравия и имущества потребителей	Безопасность товаров, включая санитарно-эпидемиологические требования, гигиенические и ветеринарные: - при приемке; - транспортировке; - хранении и предпродажной подготовке; - выкладке, отпуске и реализации  Назначение и безопасность упаковки	Сертификаты соответствия/декларации о соответствии, свидетельства о государственной регистрационной документации, иные формы оценки (притверждения) соответствия товаров, действующие на территории Российской Федерации. Результаты проверок государственного контроля (надзора)	Экспертный <sup>1)</sup> Органоцентрический <sup>1)</sup> Инструментальный <sup>1)</sup>
Безопасность машин или оборудования, используемого в процессе производства (изготовления), хранения, транспортирования, эксплуатации и утилизации	Декларации о соответствии на упаковку, иные формы оценки (подтверждения) соответствия упаковки, действующие на территории Российской Федерации. Результаты проверок государственного контроля (надзора).	Призначение — Контроль проводят по нарижанию 10-варов.	Органоцентрический <sup>1)</sup> Инструментальный <sup>1)</sup>
Безопасность транспортных средств, в т. ч. состояния, характеризующего совокупность параметров конструкции и технического состояния транспортного средства, обеспечивающих недопустимость или минимизацию риска причинения вреда жизни либо здоровью гражданина, имуществу физических и юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде	Сертификаты соответствия/декларации о соответствии/паспорта машин или оборудования. Результаты проверок государственного контроля (надзора). Договоры на обслуживание и ремонт оборудования, штатные специалисты	Результаты проверок. Контрольные испытания, сертификационные испытания. Документы, удостоверяющие соответствие требованиям технического регламента при выпуске в обращение, одобрение типа транспортного средства при выпуске в обращение, свидетельство о безопасности конструкции транспортного средства (для единичных транспортных средств), декларация о соответствии или сертификат соответствия (для компонентов транспортных средств)	Аналитический <sup>1)</sup>
Безопасность обслуживающего персонала:	личная гигиена работников, в т. ч. обеспеченность персонала спецодеждой; - охрана труда	Медицинские книжки персонала определенных категорий с отметкой о прохождении гигиенической аттестации. Удостоверения об обучении, журналы учета инструктажей	Экспертный Аналитический

4 Продолжение таблицы А.1

Группа показателей качества услуг торговли	Подгруппа показателей качества услуг торговли	Рекомендование подтверждение соответствия качества услуг	Методы оценки показателей
Безопасность услуг для жизни, здравия и имущества потребителей	Санитарно-эпидемиологические требования к размещению торгового предприятия, водоснабжению и канализации, вентиляции, кондиционированию, отоплению	Запечатывания и другие документы согласно нормативным правилам актами Российской Федерации. Договоры на обслуживание инженерных систем, штатные специалисты. Акты проверок	Экспертный Аналитический
Пожарная безопасность объекта защиты (продукции), в т. ч. зданий и сооружений; - пожарная и охранная сигнализация	Пожарная безопасность объекта защиты (продукции), в т. ч. зданий и сооружений; - сохранность имущества потребителей: - сохранность вещей, сдавных на хранение; - конфиденциальность персональных данных потребителей (покупателей) при оплате товаров	Декларация пожарной безопасности. Акт проверки соблюдения требований пожарной безопасности	Экспертный Аналитический
Метрологическое обеспечение:	Сохранность имущества потребителей: - обеспечение средствами измерений; - защита потребителей от неравномерных результатов измерений, в т. ч. напильчие контролльных весов	Договоры с охранными службами и/или персоналом внутренней охраны. Отсутствие или наличие жалоб покупателей	Экспертный Аналитический
Охрана окружающей среды (экологическая безопасность)	Охрана окружающей среды: организация сбора, вывоза и утилизации бытовых отходов, ламп минескинговых ламп	Свидетельства о поверке и/или калибровки на средствах измерения (весах, приях, мерах длины и т. п.). Результаты поверок средств измерения	Экспертный Аналитический
Назначение услуги	Функциональная пригодность: - точность и своевременность оказания услуг, включая соблюдение установленного режима работы предприятия торговли, соблюдение ассортиментного перечня товаров, соответствие времени оказания услуг, времени окончания завода согласно требованиям, установившим на торговом предприятии, точность выполнения смет и оформления кассового чека и др.; - наличие товаров надлежащего качества; - обеспечение условий для выбора потребителями товаров и услуг различных видов; - соответствие обслуживающего персонала профессиональму назначению, в т. ч. компетентность и квалификация персонала, умение общаться с потребителями, знание и соблюде- ние профессиональной этики поведения; - режимы работы продавцов	Акты проверок. Результаты учёта и анализа книги отзывов. Отсутствие или наличие жалоб покупателей	Экспертный Аналитический Органоцветочный Социологический

## Продолжение таблицы А.1

Группа показателей качества услуг торговли	Подгруппа показателей качества услуг торговли	Рекомендуемое подтверждение соотвествия качества услуг	Методы оценки и контроля показателей
Назначение услуги	- Квалификация персонала	Документы о професиональном образовании или квалификации, или результатах внутреннего обучения	Экспертный Аналитический
	Социальное назначение (адресность пред- ставления) услуг:	Результаты анализа книги отзывов. Отсутствие или наличие жалоб покупателей. Акты проверок	Экспертный Социологический
	- обеспеченность услугами торговли и досту- пность для потребителей различных категорий;		
	-соответствие услуг торговли ожиданиям потреби- телей, включая ассортимент предлагаемой продукции, методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, перевечень оказываемых услуг;		
	- наличие в правилах обслуживания опре- деленных льготных категорий потребителей (дети, ветераны, потребители с ограниченны- ми физическими возможностями и др.)		
	Призначение — Социальную адресность услуг торговли учитывают при проектирова- нии зданий и помещений торгового объекта, установлении режима работы, выборе метода обслуживания, формирования ассортимента товаров и др.	Информативность, включая наличие необхо- димой достоверной информации об услугах и товарах, номенклатуре услуг и ассортимен- те товаров, исполнителю услуг, о правилах и успо- виях оказания услуг, в т. ч. о правилах продажи товаров и правах покупателей.	Акты проверок
		Требования к содержанию информации для потребителей определяются законодатель- ством Российской Федерации [4] и правилами продажи товаров отдельных видов [5]	Аналитический Экспертный
		- Наличие и правильность оформления ценин- ков на товары; - правильность оформления кассового/товар- ного чеков в том случае, если такие требова- ния установлены законодательством Россий- ской Федерации	Акты проверок

## 6 Продолжение таблицы А.1

Группа показателей качества услуг торговли	Подгруппа показателей качества услуг торговли	Рекомендуемое подтверждение соответствия качества услуг	Методы оценки и контроля показателей
<b>Назначение услуги</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наличие необходимой и достоверной информации о товарах и их изготавлении, обеспечивающей возможность правильного выбора товаров</li> <li>- Наличие и содержание информации для покупателей, в т. ч. о правилах торговли, установленных в торговом предприятии</li> </ul>	<p>Акты проверок</p> <p>Акты проверок</p>	<p>Аналитический</p> <p>Аналитический</p>
<b>Эргономичность</b>	<p>Гигиенические показатели к уровню освещенности, вентиляции, запыленности, шума, температуры в торговом зале, к персоналу, к содержанию помещений, рабочих мест, оборудования и т. п.</p> <p>Комфорtnость и удобство покупателей, включая удобное размещение товаров (выкладку) в торговых залах, входов, выходов, санузлов, оборудования, мебели, наличие лифтов, эскалаторов и террас лагоров и др.</p>	<p>Заключения и документы согласно нормативным правовым актам Российской Федерации (если установлено законодательством).</p> <p>Акты проверки.</p> <p>Протоколы испытаний согласно программе производственного контроля</p>	<p>Инструментальный</p> <p>Аналитический</p>
<b>Этичность</b>	Этика поведения обслуживающего персонала:	Результаты опроса получателей и наблюдения за работой обслуживающего персонала	<p>Экспертный</p> <p>Аналитический</p>
<b>Эстетичность</b>	<p>Эстетичность услуг торговли, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стилевое единство;</li> <li>- целостность композиции и художественной выразительности;</li> </ul>	<p>Акты проверок</p>	<p>Экспертный</p>
<b>Технологичность</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- гармоничность дизайна, в т. ч. для архитектурно-планировочных решений помещений и интерьера предприятия торговли;</li> <li>- оформление фасада здания, весы, различные материалы, форменные знаки и указатели, оформление вывесок, выкладки товаров, организации рабочих мест, оформление внешнего вида персонала, наличие фирменного стиля у торгового предприятия</li> </ul>	<p>Акты проверок</p>	<p>Экспертный</p> <p>Аналитический</p>

Окончание таблицы А.1

Группа показателей качества услуг торговли	Подгруппа показателей качества услуг торговли	Рекомендуемое подтверждение соотвествия качества услуг	Методы оценки и контроля показателей
Технологичность	<p>Демонстрация в действиями новых товаров, прием предварительных заказов на товары, подгонка и мелкая переделка товаров (одежды), раскрой тканей и т. п.<sup>2)</sup></p> <p>Организация послепродажного обслуживания товаров, в т. ч. проведение работ по подключению, нападке товаров, услуги по сборке и установке и пр.<sup>2)</sup></p>	Акты проверок	Экспертный
Профessionальный уровень персонала	<p>Уровень профессиональной подготовки и квалификации персонала:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- образование персонала;</li> <li>- квалификация работников;</li> <li>- периодичность повышения квалификации и/или аттестации;</li> <li>- квалификация руководящего персонала,</li> <li>- способность к руководству</li> </ul>	<p>Документы, подтверждающие профессиональное образование, квалификацию, аттестацию (уростоверения, сертификаты, дипломы), записи в трудовых книжках и т. п.</p>	<p>Аналитический Тестирование сотрудников</p>
		<p>1) Инструментальный метод основан на использовании технических средств;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- органолептический метод используют для определения значений показателей качества на основе сенсорного анализа товаров с помощью органов обоняния, вкуса, зрения, осязания и слуха;</li> <li>- экспертный метод предполагает оценку показателей качества услуг специалистами и включает в себя анализ измерений показателей и условий оказания услуг и т. п.;</li> <li>- аналитический метод, основан на сравнении фактических результатов и данных с нормами и требованиями, регламентированными нормативными и социологическим методом, предполагает проведение социологических обследований, в т. ч. анкетирования, опроса, учет записей в книге отзывов и претложений, интернет-опросов с последующим анализом полученных данных.</li> </ul> <p><sup>2)</sup> Данное требование не является обязательным.</p>	

### Библиография

- [1] ОК 002—93 Общероссийский классификатор услуг населению<sup>1)</sup>
- [2] ОК 004—93 Общероссийский классификатор экономической деятельности, продукции и услуг<sup>2)</sup>
- [3] КУВЭД Классификатор услуг во внешнеэкономической деятельности в системе государственной статистики, утвержден приказом Росстата от 2 июля 2012 г. № 373
- [4] Закон Российской Федерации от 7 февраля 1993 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» с изменениями и дополнениями
- [5] Правила продажи отдельных видов товаров и перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55 с изменениями и дополнениями

---

<sup>1)</sup> Отменен. Действует ОКВЭД 2, ОКПД 2 (ОК 034—2014).

<sup>2)</sup> Отменен. Действует ОКПД 2 (ОК 034—2014).

---

УДК 641.5:006.354

ОКС 03.080.30

Ключевые слова: услуги торговли, номенклатура, показатели качества, выбор номенклатуры

---

Редактор Г.Н. Симонова  
Технические редакторы В.Н. Прусакова, И.Е. Черепкова  
Корректор Е.И. Рычкова  
Компьютерная верстка Г.В. Струковой

Сдано в набор 13.02.2020. Подписано в печать 06.04.2020. Формат 60 × 84<sup>1</sup>/<sub>8</sub>. Гарнитура Ариал.  
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,05.

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)