

Услуга — это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности по удовлетворению запросов потребителя.

Услуги подразделяют на материальные, нематериальные (социально-культурные) и производственные (работы).

Под **материальной услугой** понимают деятельность ее исполнителя по удовлетворению материальных нужд потребителя. Результатом материальной услуги является, как правило, преобразованная продукция. Например, отремонтированный автомобиль (услуги по ремонту автомобилей), сшитая вещь (услуги пошива изделий), проданный товар (услуги торговли) и т. п.

Нематериальная (социально-культурная) услуга — это деятельность исполнителя услуги по удовлетворению социально-культурных нужд потребителя. Объектом такой услуги является собственно потребитель. Например, пациент клиники (медицинские услуги), турист (туристические услуги), пассажир (услуги пассажирского транспорта), посетитель ресторана (услуги общественного питания), бассейна (услуги физической культуры), бани (услуги бань) и др.

Производственная услуга — это услуга по удовлетворению нужд предприятий и организаций. Понятие этой услуги выражается через термин «работа». Например, научно-исследовательские, опытно-конструкторские и технологические работы; наладочные и пусковые, эксплуатационные работы и т. п. Соответствующие процессы называют «выполнением работ», «оказанием услуг».

На рис. 18.1 показана классификация услуг (работ). Эта классификация еще несовершенна: она не гармонизирована с международной классификацией, не охватывает ряд новых видов услуг, появляющихся регулярно в современной российской практике сертификации.

Как и продукция, услуги, потенциально опасные для жизни, здоровья и имущества потребителя, находятся в поле зрения государства при защите его прав.

Постановлением Правительства РФ от 13 августа 1997 г. № 1013 в перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации, включены следующие виды услуг:

- ремонт и техническое обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и бытовых приборов;

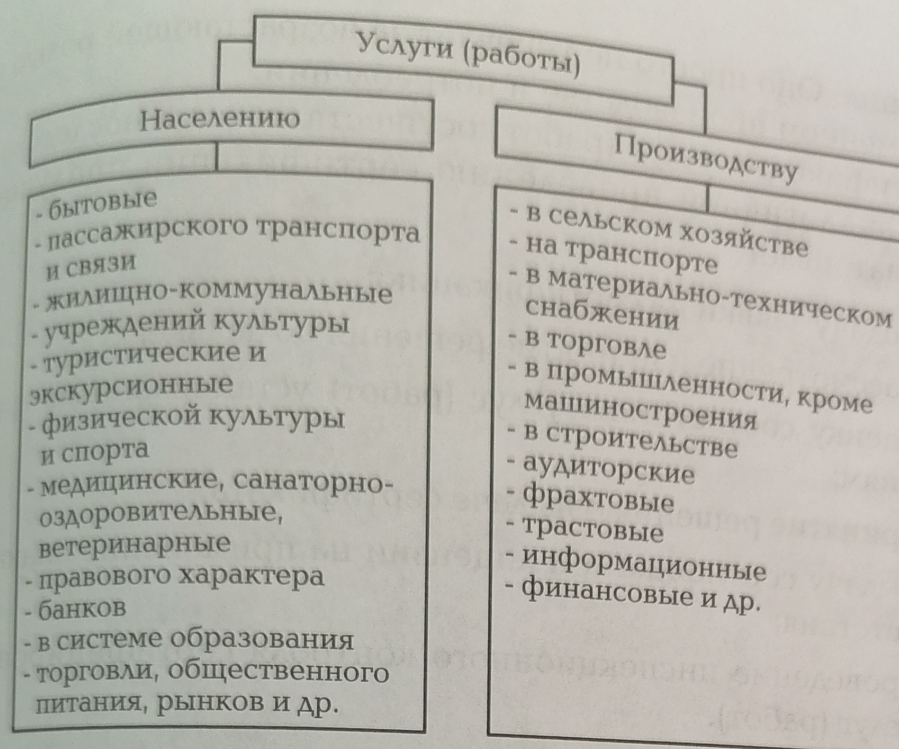


рис. 18.1. Классификация услуг (работ)

- техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств;
- химическая чистка и крашение;
- транспортные услуги (услуги по перевозке пассажиров автомобильным транспортом);
- жилищно-коммунальные услуги (услуги гостиниц и прочих мест проживания);
- туристические и экскурсионные услуги;
- услуги парикмахерских;
- услуги торговли и общественного питания.

Однако в номенклатуру продукции и услуг, введенную с 1 октября 1998 г., вошли лишь те виды услуг из числа перечисленных выше, по которым имеются утвержденные системы сертификации. В стадии разработки находятся системы сертификации услуг розничной торговли и услуг парикмахерских. Вне сферы обязательной сертификации из-за отсутствия нормативной базы остаются такие важнейшие услуги, как услуги рынков и медицинские услуги.

В настоящее время число нормативных документов, по которым осуществляется сертификация услуг и требующих корректировки в соответствии с ФЗТР, составляет свыше 150. В целом, нормативное обеспечение сертификации услуг (работ) находится на стадии фор-

мирования. Оно просто не успевает за возрастающей ролью услуг в современном производстве и потреблении.

Сертификация услуг (работ) осуществляется в последовательности, аналогичной проведению сертификации продукции, и предусматривает:

- подачу заявки на сертификацию;
- рассмотрение и принятие решения по заявке;
- оценку соответствия услуг (работ) установленным требованиям;
- принятие решения о выдаче сертификата;
- выдачу сертификата и лицензии на применение знака соответствия;
- проведение инспекционного контроля сертифицированных услуг (работ).