
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ**

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ ГОСТ Р
СТАНДАРТ 1.4
РОССИЙСКОЙ –2019
ФЕДЕРАЦИИ**

Стандартизация в Российской Федерации
СТАНДАРТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ
**Основные положения. Требования к построению,
содержанию, оформлению, обозначению и
обновлению**

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным унитарным предприятием «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия» (ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»)

2 ВНЕСЁН Техническим комитетом по стандартизации ТК 012 «Методология стандартизации»

3 УТВЕРЖДЁН И ВВЕДЁН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от №

4 ВВЕДЁН ВЗАМЕН ГОСТ Р 1.4-2004

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)

© Стандартиформ, 2019

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

2 Нормативные ссылки

3 Термины, определения и сокращения

4 Основные положения

5 Требования к построению, содержанию и оформлению

5.1 Элементы стандарта

5.2 Титульный лист

5.3 Предисловие

5.4 Содержание

5.5 Введение

5.6 Требования к наименованию стандарта

5.7 Требования обозначению стандарта

5.8 Требования к области применения

5.9 Требования к нормативным ссылкам

5.10 Термины и определения

5.11 Требования к обозначениям и сокращениям

5.12 Основные нормативные положения

5.13 Приложения

5.14 Библиография

6 Правила проведения экспертизы и нормоконтроля стандартов

7 Согласование проекта и утверждение стандартов

8 Обновление стандартов

Приложение А Рекомендуемая форма титульного листа стандарта

Приложение Б (справочное) Перечень видов услуг

Приложение В (справочное) Основные цели предоставления социальных услуг

Приложение Г (рекомендуемое) Правила оформления листа регистрации изменений стандарта

Библиография

Введение

Согласно федеральному закону «О стандартизации в Российской Федерации» от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ стандарты организаций являются документами по стандартизации, которые утверждаются юридическими лицами для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг (ст.2 п.13).

Стандарты организации разрабатываются организациями самостоятельно, исходя из необходимости их применения для обеспечения целей и задач стандартизации.

В виде стандарта организации могут быть оформлены правила и требования, действующие внутри организации, включая правила разработки и применения документации, требования к производственным процессам, правилам приёмки покупных изделий, требования по оказанию услуг, требования по управлению качеством продукции и др.

Согласно указанному закону, стандарты организации должны разрабатываться с учётом соответствующих документов национальной системы стандартизации (ст.21 ч.2) и данный стандарт, устанавливающий общие требования к построению, содержанию, оформлению, обозначению и обновлению стандартов организации, соответствует норме закона.

Пересмотр ГОСТ Р 1.4-2004 вызван необходимостью учёта положений федерального закона № 162-ФЗ, а также в целях регламентации требований к построению, содержанию, оформлению, обозначению и обновлению СТО с учётом установившейся практики их разработки..

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Стандартизация в Российской Федерации**СТАНДАРТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ****Основные положения. Требования к построению, содержанию, оформлению, обозначению и обновлению**

Standardization in Russian Federation. Enterprise standards. Requirements to composition, content, presentation, designation and actualization

Дата введения — — —

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к построению, содержанию, оформлению, обозначению и обновлению стандартов организаций, а также правила проведения экспертизы и согласования их проектов.

П р и м е ч а н и е — Порядок разработки, утверждения, учёта, принятия и отмены стандартов организаций устанавливается ими самостоятельно согласно статье 21 федерального закона «О стандартизации в Российской Федерации».

Настоящий стандарт не распространяется на действующие стандарты организаций, которые утверждены до введения его в действие. Действующие стандарты организаций могут быть приведены в соответствие требованиям настоящего стандарта в случае их пересмотра.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие документы:

ГОСТ Р 1.4–2019

ГОСТ 1.5–2001 Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению

ГОСТ 3.1109–80 Единая система технологической документации. Термины и определения основных понятий

ГОСТ Р 1.3–2018 Стандартизация в Российской Федерации. Технические условия на продукцию. Общие требования к содержанию, оформлению, обозначению и обновлению

ГОСТ Р 1.6–2013 Стандартизация в Российской Федерации. Проекты стандартов. Правила организации и проведения экспертизы

ГОСТ Р 52143–2013 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг

ГОСТ Р 57488–2017 Услуги для бизнеса. Классификация и общие требования

ГОСТ Р 50646–2012 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 57369–2016 Производственные услуги. Термины и определения

ГОСТ Р 54930–2012/ Руководство ИСО/МЭК 76:2008 Разработка стандартов на услуги. Рекомендации по учету нужд потребителя

ГОСТ Р 52496–2005 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения

ОК 007 Общероссийский классификатор предприятий и организаций (ОКПО)

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

3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.1 **организация:** Группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.

3.1.2

стандарт организации: документ по стандартизации, утверждённый юридическим лицом, в том числе государственной корпорацией, саморегулируемой организацией, а также индивидуальным предпринимателем для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг.

[Федеральный закон [2] статья 2]

3.1.3 **процесс (работа):** Совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, результатом которого является продукция и (или) услуга.

3.1.4

продукция: Результат деятельности, представленный в материально-вещественной форме и предназначенный для дальнейшего использования в хозяйственных или иных целях.

[Федеральный закон [1], статья 2]

3.1.5 **услуга:** Результат процесса (работы), выполненной исполнителем для удовлетворения потребностей потребителя (заказчика) при взаимодействии с ним.

3.1.6

технологический процесс: Часть производственного процесса, содержащая целенаправленные действия по изменению и (или) определению состояния предмета труда.

[ГОСТ 3.1109-82 пункт 1]

3.1.7

технологическая операция: Законченная часть технологического процесса, выполняемая на одном рабочем месте.

[ГОСТ 3.1109-82 пункт 2]

3.1.8

процесс обслуживания: Совокупность операций и действий, выполняемых исполнителем услуг при непосредственном контакте с потребителем (заказчиком) в процессе оказания (предоставления) услуг.

[ГОСТ Р 50646-2012, пункт 3.1.11]

3.1.9

производственная услуга: Результат деятельности, направленной на обеспечение государственных и муниципальных нужд, а также удовлетворение потребностей предпринимателей и лиц, занятых предпринимательской и (или) производственной деятельностью, осуществляемой на основе договорных правоотношений.

[ГОСТ Р 57369-2016, пункт 9]

3.1.10

материальная услуга: Услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя (заказчика) услуг, оказание которой

включает деятельность, осуществляемую по отношению к материальному продукту, в том числе, предоставляемому потребителем (заказчиком).

[ГОСТ Р 50646-2012, пункт 3.1.2]

3.1.11 качество услуги: Совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих её способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя (заказчика).

3.1.12 услуги для собственных нужд организации: Услуги, оказываемые подразделениями организации другим подразделениям этой организации (услуги по материально-техническому обеспечению, услуги по приёмке покупных изделий, информационные услуги и др.)

3.1.13 услуги, оказываемые сторонним организациям: Услуги, оказываемые сторонним организациям по договору с ними (услуги по изготовлению и ремонту продукции, услуги по строительству, социальные услуги, услуги по подтверждению соответствия и др.).

3.1.14 услуги, оказываемые населению и частным лицам: Услуги, оказываемые отдельному гражданину или семье (социальные, туристические, транспортно-экспедиционные, жилищно-коммунальные и др.).

3.1.15 социальные услуги: Услуги, оказываемые отдельному гражданину или семье в виде социальной помощи для преодоления трудных жизненных ситуаций.

3.1.16

потребитель: Отдельный член общества, приобретающий или использующий услугу в личных, семейных или бытовых целях.

[ГОСТ Р 54930-2012, пункт 3.4]

3.1.17

заказчик: Организация или лицо, заказывающее и получающее услугу.

[ГОСТ Р 54930-2012, пункт 3.5]

3.1.18

оказание услуги: Действие по предоставлению услуги.

[ГОСТ Р 54930-2012, пункт 3.12]

3.1.19

удовлетворённость заказчика: Восприятие заказчиком степени выполнения его требований.

[ГОСТ Р 54930-2012, пункт 3.7]

3.1.20 **договор:** Соглашение, которым исполнитель принимает на себя обязательство оказать услугу потребителю (заказчику).

3.1.21 **обратная связь:** Мнения, комментарии, жалобы, претензии, представленные потребителем (заказчиком) исполнителю услуги.

3.1.22 **безопасность услуги:** Недопущение опасности при оказании услуги для здоровья человека и окружающей среды.

3.1.23 **обслуживание заказчика:** Взаимодействие исполнителя с потребителем (заказчиком) на всех стадиях оказания услуги.

3.1.24 **обозначение стандарта организации:** Определённый набор символов, обеспечивающий идентификацию стандарта организации.

3.2 В настоящем стандарте применены следующие обозначения и сокращения:

ОКПО — Общероссийский классификатор предприятий и организаций;

региональный ЦСМ — государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний.

СТО – стандарт организации

ТК – технический комитет по стандартизации.

ТУ — технические условия;

4 Основные положения

4.1 Объектами стандартизации в СТО могут быть процессы (работы), услуги, продукция для собственных нужд организации и документы. При этом разрабатывают:

- СТО на процессы, выполняемые организацией для собственных нужд и для сторонних организаций;
- СТО на услуги, оказываемые для собственных нужд и для сторонних организаций;
- СТО на социальные услуги населению;
- СТО на продукцию, изготовляемую и приобретаемую для собственных нужд организации;
- СТО на документацию, используемую для собственных нужд и для взаимодействия со сторонними организациями.

4.2 В СТО на процессы, выполняемые организацией для собственных нужд, устанавливают порядок и правила выполнения различных видов деятельности организации, а также процессов, которые выполняют сторонним организациям при оказании услуг.

4.3 В СТО на процессы, выполняемые организацией, устанавливают требования:

- к технологическим процессам;

- процессам управления организацией;
- процессам менеджмента качества продукции или услуги;
- процессам взаимодействия со сторонними организациями;
- процессам приёмки покупных изделий;
- процессам испытаний и др.

4.4 В СТО на услуги, оказываемые для собственных нужд организации устанавливаются правила выполнения процессов отдельными подразделениями организации для других подразделений в целях обеспечения деятельности организации.

4.5 В СТО на услуги, оказываемые сторонним организациям по их заказу, должны устанавливаться требования:

- к производственным услугам;
- техническим услугам;
- специализированным услугам;
- распорядительным услугам;
- вспомогательным услугам.

П р и м е ч а н и е — Примерный перечень конкретных услуг, оказываемых сторонним организациям (бизнесу) согласно ГОСТ Р 57488, приведен в Приложении Б.

4.6 В СТО на социальные услуги устанавливаются требования к услугам, предоставляемым населению государственными, муниципальными и другими организациями социального обслуживания (а также гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без образования юридического лица).

К основным видам социальных услуг согласно ГОСТ Р 52143 отнесены:

- социально-бытовые;
- социально-медицинские;
- социально-психологические;
- социально-педагогические;
- социально-экономические;
- социально-правовые.

П р и м е ч а н и е — Перечень конкретных социальных услуг, оказываемых населению (гражданам и семье), представлен в ГОСТ Р 52143. Основные цели предоставления социальных услуг представлены в приложении В.

4.7 В СТО на продукцию, используемую для собственных нужд организации, устанавливают:

- правила приёмки покупной продукции;
- правила хранения и транспортирования;
- правила эксплуатации (включая обслуживание и ремонт);
- правила списания;
- правила утилизации и др.

На продукцию, поставляемую другим организациям, следует разрабатывать ТУ согласно ГОСТ Р 1.3-2018.

4.8 В СТО на документы для собственных нужд организации и для взаимоотношения со сторонними организациями устанавливают требования:

- к документам, на основе которых функционирует организация (устав организации, положение организации и др.);
- конструкторским документам на выпускаемую продукцию;
- технологическим документам на производственные процессы;
- эксплуатационным документам;

- документам по учёту ценностей;
- документам по статистической отчётности и др.

В виде СТО могут быть оформлены такие документы, как руководства, правила, инструкции, методики и тому подобные, которые регламентируют процессы оказания услуг, определяют методы (способы) их предоставления и контроля.

СТО на эксплуатационные документы должны способствовать обеспечению нормальной и безопасной работы оборудования, машин и приборов, содержать правила их обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

4.9 При разработке СТО рекомендуется использовать положения национальных и межгосударственных стандартов, входящих в системы общетехнических и организационно-методических национальных стандартов, таких как:

- Единая система конструкторской документации;
- Система стандартов безопасности труда;
- Государственная система обеспечения единства измерений ;
- Система разработки и постановки продукции на производство;
- Система менеджмента качества и др.

4.10 СТО могут быть разработаны для обеспечения соблюдения требований технических регламентов и применения в данной организации национальных стандартов Российской Федерации, информационно-технических справочников на наилучшие доступные технологии, международных, региональных стандартов (в том числе межгосударственных), национальных стандартов других стран, а также сводов правил и стандартов других организаций.

4.11 СТО могут быть разработаны на полученные в результате научных исследований принципиально новые процессы, услуги, в том числе на технологии, принципы организации и управления производством и другими видами деятельности.

В СТО на услуги, оказываемые сторонним организациям, и СТО на процессы (работы), выполняемые для сторонних организаций, не рекомендуется включать информацию, составляющую коммерческую тайну.

4.12 Порядок разработки, утверждения, учёта, изменения, применения и отмены СТО устанавливается организациями самостоятельно. Организации также самостоятельно устанавливается порядок тиражирования, распространения, хранения и уничтожения утверждённых ими стандартов

4.13 При установлении процедур разработки и утверждения СТО целесообразно предусмотреть создание условий для свободного участия в обсуждении проектов стандартов широкого круга сотрудников заинтересованных структурных подразделений организации, а при разработке СТО на процессы (работы), выполняемые для сторонних организаций, или на оказываемые ею услуги для сторонних организаций — представителей других организаций, которые являются потребителями (заказчиками) выполняемых работ и оказываемых услуг.

4.14 СТО целесообразно разрабатывать на основе программ (планов) стандартизации организации и предложений её структурных подразделений.

4.15 Разработку СТО рекомендуется осуществлять на основе технического задания, которое утверждается руководством организации.

5 Требования к построению, содержанию и оформлению стандарта

Построение, изложение, содержание и оформление стандартов организаций выполняются с учётом ГОСТ 1.5.

5.1 Состав элементов

5.1.1 СТО в общем случае включает следующие элементы:

- титульный лист;
- предисловие;
- содержание;
- введение;
- наименование;
- область применения;
- нормативные ссылки;
- термины и определения;
- обозначения и сокращения;
- основные нормативные положения;
- приложения;
- библиография.

5.1.2 Включение в СТО указанных элементов необходимо для СТО, на основе которых заключаются договоры с потребителями(заказчиками) на оказание услуг.

5.1.3 Разработчик СТО самостоятельно определяет необходимость элементов. При этом элементы «Содержание», «Введение», «Нормативные ссылки», «Термины и определения»,

«Обозначения и сокращения», «Приложения», «Библиография» приводят в СТО при необходимости.

5.1.4 СТО на выполняемые процессы и оказываемые услуги для собственных нужд организации разрабатывается по правилам, принятым организацией.

5.2 Требования к титульному листу

5.2.1 Титульный лист СТО предназначен для представления общих сведений о данном документе.

5.2.2 На титульном листе рекомендуется приводить следующие данные, расположенные в соответствии с приложением А:

- 1 — наименование организации;
- 2 — наименование вида документа;
- 3 — наименование стандарта;
- 4 — обозначение СТО;
- 5 — утверждающая подпись;
- 6 — согласующие подписи;
- 7 — дату введения документа в действие (срок действия);
- 8 — сведения о местонахождении организации.

5.2.3 Наименование вида документа «Стандарт организации», наименование стандарта, его обозначение рекомендуется выделять полужирным шрифтом.

5.2.4 Если срок действия СТО ограничен, то под датой его введения в действие указывают дату окончания срока действия.

5.2.5 В верхней части титульного листа СТО в поле 1 приводят полное наименование организации.

5.2.6 Титульный лист СТО на выполняемые процессы и оказываемые услуги для собственных нужд организации может оформляться по правилам, принятым в организации.

5.3 Предисловие

В предисловии СТО могут быть приведены наименование подразделения организации и фамилии разработчиков, а также сведения о лицах, ответственных за исполнение требований СТО.

5.4 Содержание

Элемент «Содержание» приводят, если объём СТО превышает 24 страницы, а основные нормативные положения включают разделы и подразделы или в случае включения трех и более приложений.

В элементе «Содержание» приводят порядковые номера и заголовки разделов, обозначения и заголовки приложений, а также номера страниц, на которых начинается данный структурный элемент.

Элемент «Содержание» размещают после предисловия, начиная с новой страницы. При этом слово «Содержание» записывают в верхней части страницы посередине и выделяют полужирным шрифтом.

5.5 Введение

Элемент «Введение» приводят при необходимости обоснования причины разработки СТО, указания места стандарта в комплексе стандартов, а также приведения другой информации, необходимой пользователям стандарта.

Введение не должно содержать требований и не делится на пункты, подпункты и т.п.

Введение размещают на следующей странице после содержания, а при его отсутствии — после предисловия.

5.6 Требования к наименованию стандарта

5.6.1 Наименование СТО должно быть кратким и однозначно представлять (идентифицировать) объект, а при необходимости и аспект стандартизации.

5.6.2 Наименование СТО должно отражать функциональное назначение объекта стандартизации.

5.6.3 Наименование СТО может состоять из заголовка, идентифицирующего объект стандартизации, и подзаголовка, конкретизирующего требования к объекту стандартизации и (или) указывающего на аспект стандартизации.

Примеры

1. Система управления окружающей средой ООО «Кавказтрансгаз». Первичная отчётность по охране окружающей среды.

2. Организация мониторинга характеристик безопасности производственных зданий и сооружений компрессорных станций. Основные положения.

3. Система управления окружающей средой ООО «Кавказтрансгаз». Правила идентификации экологических аспектов.

5.7 Требования к обозначению стандарта

5.7.1 Разработчики должны присваивать СТО обозначение, обеспечивающее его идентификацию и возможность осуществления электронной обработки информации о документе.

5.7.2 Для обозначения СТО рекомендуется использовать систему, включающую:

- индекс вида документа «СТО»;
- отделённую от него пробелом аббревиатуру или краткое наименование организации;

- отшеленный от него пробелом серийно-порядковый или порядковый номер документа;

- отшеленные от него тире четыре цифры года утверждения.

5.7.3 Для систематизации СТО рекомендуется использовать серийно-порядковые номера, позволяющие идентифицировать серии СТО по определяющей тематике.

Пример

1 — стандарты по управлению качеством продукции и услуг;

2 — стандарты на производственные процессы;

3 — стандарты на методы контроля и испытаний;

4 — стандарты на услуги;

5 — стандарты на документацию и т.п.

Номер серии отшелают от порядкового номера точкой.

Примеры

1 СТО МЦ ЖКХ 003–2006 Проведение финансово-экономической экспертизы цен и тарифов на ЖКУ. Инвестирующий анализ.

2 СТО ВНИИКР 2.025–2011 Тутовая щитовка. Порядок проведения карантинных, фитосанитарных мероприятий в очагах.

3 СТО СПП 5.0–2014 Система стандартизации Союза производителей полимерных профилей. Окна и двери. Система разработки и постановки на производство и оценка качества выпускаемой продукции.

5.7.4 По решению разработчика могут использоваться ранее присвоенные обозначения СТО, включающие после аббревиатуры «СТО» через пробел код организации по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций ОКПО (ОК 007), через дефис регистрационный номер и через тире четыре цифры года утверждения.

Пример — СТО 11888052-003–2011 Проектирование и устройство свайных фундаментов с малозаглублёнными ростверками на пучинистых грунтовых основаниях на территории Омской области.

5.8 Требования к области применения

5.8.1 Элемент «Область применения» должен начинаться со слов «Настоящий стандарт организации распространяется на (наименование объекта стандартизации).

Примеры

1 Настоящий СТО распространяется на транспортно-экспедиционные услуги, оказываемые сторонним организациям.

2 Настоящий СТО распространяется на технологические процессы отливки изделий из пластмассы.

5.8.2 Если СТО разработан для обеспечения соблюдения требований технических регламентов, национальных стандартов и сводов правил, а также результатов научных исследований, то в данном элементе указывают конкретные документы, для реализации которых разработан СТО.

5.9 Требования к нормативным ссылкам

5.9.1 Элемент «Нормативные ссылки» приводят, если в тексте СТО даны ссылки на технические регламенты, национальные стандарты, международные стандарты, региональные стандарты (в том числе межгосударственные), национальные стандарты зарубежных стран, а также на своды правил, руководящие документы данной организации и другие стандарты этой организации.

5.9.2 Элемент рекомендуется включать в СТО на услуги, оказываемые сторонним организациям, и располагать после элемента «Область применения».

5.9.3 Элемент начинают со слов: «В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие документы» и далее приводят перечень этих документов. При этом указывают полные обозначения документов с цифрами года принятия и их наименования.

5.9.4 Необходимость элемента «Нормативные ссылки» в СТО, используемых внутри организации, определяет разработчик СТО.

5.10 Термины и определения

5.10.1 Элемент «Термины и определения» рекомендуется приводить в СТО на услуги, оказываемые сторонним организациям при необходимости обеспечения взаимопонимания между заказчиками и исполнителями услуг.

5.10.2 Элемент начинают со слов «В настоящем СТО применены следующие термины с соответствующими определениями».

5.10.3 Определение термина должно быть кратким и состоять из одного предложения. При необходимости могут быть даны пояснения в примечаниях.

Пример — Стандарт на услугу: Стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга, с тем, чтобы обеспечить соответствие услуги её назначению.

П р и м е ч а н и е — Стандарты на услуги могут быть разработаны в таких областях, как гостиничное хозяйство, транспорт, автосервис, телесвязь, страхование, банковское дело, торговля и др.

5.10.4 Термины и определения в СТО выделяют полужирным шрифтом и располагают в порядке употребления терминов в тексте стандарта или в алфавитном порядке.

5.10.5 В элементе приводят сокращения, применяемые в данном стандарте, с их расшифровкой и располагают в алфавитном порядке или в порядке их первого упоминания в тексте.

5.10.6 Необходимость включения в СТО данного элемента определяет разработчик.

5.10.7 Данный элемент располагают после элемента «Нормативные ссылки».

5.11 Требования к обозначениям и сокращениям

5.11.1 Элемент «Обозначения и сокращения» приводят в СТО, если их количество более пяти. При этом перечень обозначений и (или) сокращений составляют в алфавитном порядке.

5.11.2 Обозначения и сокращения, используемые в СТО, приводят с их расшифровкой и (или) с необходимыми пояснениями.

5.11.3 Допускается объединять элементы «Термины и определения» и «Обозначения и сокращения» в один элемент «Термины, определения и сокращения».

5.12 Требования к основным нормативным положениям

5.12.1 В данном элементе устанавливают основные требования к объекту стандартизации, выполнение которых обеспечит его функциональное назначение.

5.12.2 В СТО на процессы, включая технологические процессы, устанавливают:

- правила их проведению;
- требования к оборудованию, приспособлениям, инструментам и материалам, используемым при проведении процессов;
- последовательность выполнения отдельных технологических операций;
- способы и (или) приёмы выполнения отдельных работ в технологических операциях;

- требования к технологическим режимам;
- требования безопасности и / или охраны окружающей среды;
- методы контроля качества.

5.12.3 При установлении требований безопасности к технологическим процессам указывают:

- характеристики опасных и вредных воздействующих факторов процесса или его отдельных операций;
- требований по снижению и (или) локализации опасных и вредных воздействующих факторов;
- требования к применению средств индивидуальной и (или) коллективной защиты;
- требования к соблюдению санитарно-гигиенических правил;
- требования к наличию средств пожаротушения;
- требования к производственному персоналу;
- требования к устройству аварийной сигнализации, применению знаков безопасности и сигнальных цветов.

5.12.4 При установлении требований охраны окружающей среды для технологических процессов приводят требования к предотвращению или уменьшению вредных воздействий путём:

- установления предельно допустимых норм сбросов и выбросов;
- очистки отходов и выбросов;
- ограничения использования опасных веществ и материалов;
- повторного использования отходов.

5.12.5 В СТО на процессы указывают условия выполнения процессов и (или) условия, при которых выполнение процесса недопустимо.

Примеры

1 Недопустимо укладывать асфальт на мокрую поверхность.

2 Недопустимо проводить электросварочные работы на открытой площадке во время дождя.

3 Недопустимо проводить ремонт электрооборудования под напряжением.

5.12.6 В СТО на услуги, оказываемые сторонним организациям, приводят требований, выполнение которых обеспечит функциональной назначение услуги, включая требования:

- по организации обслуживания и управления качеством услуг;
- к условиям оказания услуг;
- безопасности услуг для заказчика, исполнителя и окружающей среды;
- точности, своевременности и (или) скорости исполнения;
- к эргономичности и (или) комфортности услуг;
- к обслуживающему персоналу и культуре обслуживания.

5.12.7 В СТО целесообразно включать только такие требования к услугам, соответствие которым может быть проверено при приёмке результатов услуги заказчиком.

5.12.8 В СТО приводят перечень оказываемых услуг и данные, раскрывающие содержание и (или) объём каждой из услуг и их характеристики (показатели). При этом должна быть установлена номенклатура показателей качества и безопасности услуг.

5.12.9 В СТО на услуги приводят ссылки на стандарты на процессы, осуществляемые при оказании услуги, а также требования по безопасному использованию результатов оказанных услуг при их эксплуатации.

5.12.10 Основным показателем качества услуг является удовлетворённость потребителя (заказчика), уровень доступности и надёжности и своевременности оказания услуг.

5.12.11 При установлении в СТО требований к обслуживающему (рабочему) персоналу приводят требования к:

- квалификации и (или) профессиональной (специальной) подготовке;

- состоянию здоровья и порядку его контроля (путём проведения медицинского освидетельствования или осмотра), возрасту, полу и другим физическим данным;

- эстетичности внешнего вида;

- культуре речи;

- вежливости, доброжелательности, коммуникабельности и т.п.;

- соблюдению правил личной гигиены;

- порядку аттестации обслуживающего персонала и (или) другим формам и методам контроля его соответствия предъявленным требованиям;

- документации, подтверждающей это соответствие (санитарные книжки и т.п.)

5.12.12 В СТО на услуги могут быть установлены следующие методы контроля услуг:

- органолептический (для большинства услуг — визуальный);

- аналитический (осуществляемый путём анализа документации);

- инструментальный (физико-химический, микробиологический,

- медико-биологический);

- экспертный;

- социологический.

5.12.13 СТО на социальные услуги населению должны включать руководства, правила, инструкции, методики, которые должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать методы совершенствования работы учреждения.

5.12.14 В СТО на социальные услуги населению должны быть установлены правила оказания услуг, а также следующие требования:

- к составу и содержанию услуг;
- месту и срокам оказания услуг;
- соблюдению этических норм при оказании услуг;
- пунктуальности предоставления услуг;
- информированию потребителей об услугах;
- безопасности услуг для потребителей и др.

5.12.15 СТО на социальные услуги населению должен учитывать требования, необходимые при оказании услуг детям, пожилым людям и инвалидам.

5.12.16 В СТО на услуги должны быть установлены требования к персоналу, находящемуся в непосредственном контакте с потребителями, включая требования:

- к уровню профессионализма (образованию, стажу);
- соблюдению этическим норм (вежливости, внешности);
- сохранению конфиденциальности;
- владению иностранными языками (при необходимости) и др.

5.12.17 В СТО на социальные услуги должны быть представлены основные факторы, влияющие на качество услуг, предоставляемых населению учреждениями, включая:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (устав, положение и др.);
- условия размещения учреждения (здание, доступность);
- укомплектованность учреждения специалистами и уровень их квалификации;
- техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- информацию об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг;
- контроль деятельности учреждения.

5.12.18 При разработке СТО учитывают требования ГОСТ Р 52496, устанавливающего основные правила и порядок проведения контроля качества социальных услуг, предоставляемых населению.

5.13 Приложения

5.13.1 Материалы в виде чертежей, схем, таблиц и т.п., дополняющие содержание СТО, оформляют в виде приложений.

5.13.2 Приложения могут быть обязательными, рекомендуемыми или справочными.

5.13.3 Каждое приложение начинают с новой страницы. При этом в верхней части страницы полужирным шрифтом выделяют слово «Приложение» с обозначением и под ним в скобках указывают его статус — обязательное, рекомендуемое или справочное.

5.13.4 Приложения обозначают прописными буквами русского алфавита, и на все приложения должны быть даны ссылки по тексту стандарта.

5.13.5 При ссылках на обязательные приложения используют слова «...в соответствии с приложением...», а при ссылках на рекомендуемые или справочные - слова «...приведены в приложении...».

5.13.6 Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте стандарта. При этом они должны иметь общую с основной частью стандарта сквозную нумерацию страниц.

5.14 Библиография

5.14.1 В СТО допускаются ссылки на законы, технические регламенты, своды правил, отраслевые руководящие документы, ТУ, отраслевые справочники и другие документы, которые не относятся к нормативным документам, доступным всем пользователям СТО.

5.14.2 Документу, на который дается ссылка в СТО, присваивается порядковый номер, помещенный в квадратные скобки, указывается его наименование и обозначение.

Пример

- | | | |
|------------|--|---|
| [1] | <i>Федеральный закон от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ</i> | <i>О стандартизации в Российской Федерации</i> |
| [2] | <i>Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 005/2011</i> | <i>О безопасности упаковки</i> |
| [3] | <i>Правила стандартизации ПР132356.1.002–2018</i> | <i>Правила заполнения и представления каталожных листов продукции</i> |
| [4] | <i>Рекомендации МИ 1317–2004</i> | <i>Государственная система обеспечения единства измерений. Результаты и характеристики погрешности измерений. Формы представления, Способы использования при испытаниях образцов продукции и контроля их параметров.</i> |

6 Правила проведения экспертизы и нормоконтроля стандартов

6.1 Перед утверждением СТО на процессы (работы), выполняемые для сторонних организаций, или оказываемые услуги для сторонних организаций, рекомендуется проводить их экспертизу (в том числе экспертизу на соответствие законодательству Российской Федерации, действующим техническим регламентам, национальным и межгосударственным стандартам, сводам правил, а требованиям настоящего стандарта).

При проведении экспертизы проектов СТО рекомендуется использовать требования к содержанию экспертизы, установленные в ГОСТ Р 1.6–2013 (раздел 4).

6.2 Организация, разработавшая проект СТО, может представлять его для экспертизы в соответствующий ТК.

6.3 Нормоконтроль проекта СТО осуществляют специально обученные сотрудники организации. По решению разработчика СТО нормоконтроль может быть выполнен другой организацией.

6.4 По решению разработчика экспертизу и нормоконтроль проекта СТО могут проводить специалисты региональных ЦСМ, а также научно-исследовательских организаций соответствующих отраслей экономики.

П р и м е ч а н и е — При проведении нормоконтроля и экспертизы СТО региональные ЦСМ оказывают методическую помощь разработчику СТО, по подбору ссылочных национальных стандартов, а также по выбору метода контроля, испытаний, анализа и др.

7 Согласование проекта и утверждение стандарта

7.1 Согласование проекта СТО с заинтересованными лицами [структурными подразделениями организации и (или) потребителями

(заказчиками) выполняемых работ или оказываемых услуг] осуществляют перед его утверждением в порядке, установленном организацией.

7.2 Согласование проекта СТО, предназначенного для собственных нужд организации, рекомендуется проводить с подразделениями организации, для которых выполняется процесс или оказывается услуга.

7.3 Согласование проекта СТО на оказываемые для сторонних организаций услуги рекомендуется проводить с организациями-заказчиками услуги.

7.4 Проект СТО на услуги, оказываемые населению, рекомендуется согласовать с органами социальной защиты населения и контрольно-надзорными органами.

7.5 СТО утверждает руководитель (заместитель руководителя) организации приказом и (или) личной подписью на титульном листе стандарта в установленном в организации порядке. В случае утверждения стандарта организации приказом дату введения стандарта в действие устанавливают в приказе. При утверждении стандарта организации личной подписью руководителя (заместителя руководителя) организации дату введения стандарта в действие приводят на титульном листе.

При утверждении стандарта, при необходимости, утверждают также план организационно-технических мероприятий по подготовке к применению стандарта.

7.6 СТО утверждают, как правило, без ограничения срока действия. Срок действия СТО может ограничить организация, разработавшая стандарт или контрольно-надзорные органы.

8 Обновление стандартов

8.1 СТО подлежат обновлению, если их содержание противоречит законодательству, техническим регламентам, национальным стандартам и сводам правил, а также в связи с изменившимися требованиями к процессам и услугам со стороны потребителей (заказчиков) или по решению организации, разработавшей стандарт.

Обновления СТО осуществляют путём внесения изменений или пересмотра.

8.2 Внесение изменений в СТО осуществляют, когда изменяются отдельные требования к процессам и (или) услугам, не оказывающие существенного влияния на их назначение и область применения. При этом изменения вносят в текст СТО, и год его утверждения не меняется.

8.3 Пересмотр СТО осуществляют при существенном изменении требований к процессам и услугам, а также при большом количестве изменений, внесённых в СТО, затрудняющих пользование стандартом. При этом меняется год утверждения СТО.

8.4 Изменения в СТО может вносить только организация, разработавшая стандарт.

8.5 Изменения к СТО на процессы, выполняемые для собственных нужд организации, вносит разработчик СТО по согласованию с заинтересованными подразделениями организации.

8.6 Проект изменения к СТО на процессы, выполняемые для сторонних организаций и услуги, оказываемые сторонним организациям, рекомендуется согласовывать с потребителями (заказчиками).

8.7 Проект изменения к СТО на социальные услуги населению рекомендуется согласовывать с органами социальной защиты населения и контрольно-надзорными органами.

8.8 При дополнении текста СТО новыми элементами, пунктами, подпунктами, таблицами, рисунками, графическими материалами,

приложениями или при исключении из СТО каких-либо структурных элементов принятую ранее нумерацию и порядок обозначений приложений изменять не рекомендуется.

8.9 Новыми пунктам, подпунктам, рисункам, графическим материалам допускается присваивать номера действующих с добавлением строчной буквы русского алфавита.

Пример — Новому пункту, включённому после пункта 1.12, присваивают номер «1.12а».

8.10 При изложении текста изменения указывают номера элементов, пунктов и т.д., и применяют слова «заменить», «дополнить», «исключить», «изложить в новой редакции», «технологический процесс».

Примеры

1 Пункт 3.1 заменить слова «технологический процесс» на «типовой технологический процесс»

2 Подпункт 3.4.1.1 дополнить абзацем «Допускается упаковывать продукцию в ящики из гофрированного картона».

3 Пункт 4.5 исключить

4 Пункт 5.6 изложить в новой редакции: «5.6 Определение содержания серы в нефтепродуктах — по ГОСТ 32403».

8.11 Регистрацию изменений СТО и присвоение им номера осуществляет организация, разработавшая стандарт, которая сообщает об изменениях всем держателям учтённых экземпляров.

8.12 Внесение изменений в экземпляры СТО осуществляют следующим образом:

- зачёркиванием;
- внесением новых данных;
- заменой листов, в которые необходимо вносить изменения;

- введением новых дополнительных листов;
- исключением листов, которые полностью заняты исключёнными структурными элементами (таблицами, приложениями).

8.13 Если СТО оформлен машинописным способом, допускается осуществлять внесение в них изменения путём исправления отдельных фрагментов данных СТО.

8.14 Порядок внесения изменений в копии СТО, находящиеся у других предприятий (организаций), определяют эти предприятия (организации) самостоятельно.

8.15 После внесения изменений в каждый экземпляр СТО проводится запись об этом в листе регистрации изменений в соответствии с приложением Г (рисунок Г1).

8.16 При большом количестве изменений, затрудняющих использование СТО, рекомендуется оформлять пересмотр СТО с указанием нового года утверждения.

Приложение А
(рекомендуемое)

Форма титульного листа стандарта

А.1 Данные, приводимые на титульном листе СТО, размещают в соответствии с рисунком А.1, излагают с учётом требований, указанных в пункте 5.2.2

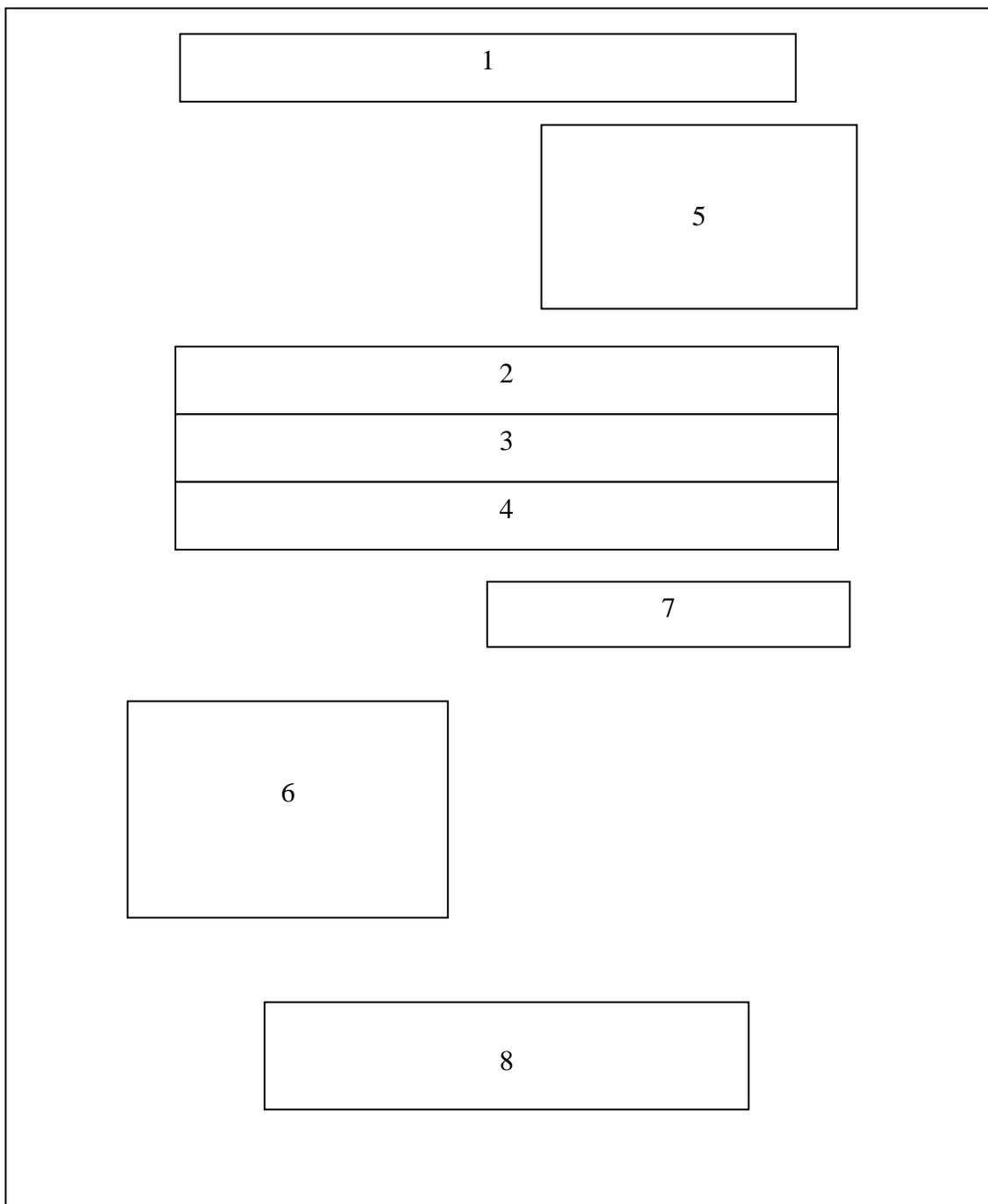


Рисунок А.1— Схема размещения данных на титульном листе СТО

Приложение Б

(справочное)

Перечень видов услуг

| Группа профессиональных услуг | Перечень видов услуг для бизнеса |
|--|--|
| Технические услуги | Услуги проектирования, инженерно-конструкторские и архитектурные услуги, строительные работы (услуги), транспортные услуги, услуги технического консалтинга, услуги связи, в т. ч. телекоммуникационные услуги |
| Специализированные услуги | Услуги бухгалтерского учёта, услуги банковские, финансовые, аудиторские, страховые, юридические, консалтинговые, маркетинговые (услуги рекламы и по связям с общественностью), риэлторские услуги (услуги по разработке и внедрению продуктов информационных технологий, услуги в области исследований и анализа, услуги по экспертизе) |
| Распределительные услуги | Услуги логистики и транспортирования, в т. ч. курьерские, услуги торговли, услуги агентские |
| Услуги, сопровождающие производство продукции (товаров) определённых видов | Техническое обслуживание и ремонт оборудования, приборов, аппаратуры, машин, транспортных средств, установка, экспертиза и диагностика, технические испытания |
| Вспомогательные услуги по ведению бизнеса | Услуги по аренде и лизингу, услуги по набору персонала, охранные услуги, услуги консалтинга, услуги по уборке и содержанию зданий и территорий, услуги по организации питания персонала, услуги по перевозкам персонала, услуги по социальному обслуживанию персонала (обеспечение медицинскими услугами, предоставление спортивных, образовательных услуг, организация снабжения, организация отдыха, рекреационные услуги), издательские и полиграфические услуги, услуги конгрессной и выставочно-ярмарочной деятельности |

Приложение В

(справочное)

Основные цели предоставления социальных услуг

- социально-бытовые – в целях поддержания или обеспечения привычной социальной среды;

- социально-медицинские – в целях поддержания и улучшения состояния здоровья граждан, не предполагающие медицинского вмешательства или комплекса медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющие законченное решение;

- социально-психологические – в целях содействия улучшению психологического состояния граждан, восстановлению способности к их адаптации в социальной среде;

- социально-педагогические – в целях организации досуга, содействия в семейном воспитании детей и решении других социально-педагогических проблем;

- социально-экономические – в целях поддержки и улучшения уровня жизни путем оказания материальной помощи, содействию в трудоустройстве, помощи в решении других социально-экономических проблем;

- социально-правовые – в целях защиты законных прав и интересов граждан, содействие в решении социально-правовых проблем.

Приложение Г
(рекомендуемое)

Правила оформления листа регистрации изменений стандарта

Лист регистрации изменений СТО оформляют в соответствии с рисунком В.1. Лист регистрации изменений СТО заполняют для каждого экземпляра СТО, находящегося в организации, после согласования и утверждения каждого изменения.

| Обозначение СТО | | | | | | | | | |
|--|-----------------|---------------------|-------------|-----------------|---|----------------------|--|---|---|
| Лист регистрации изменений стандарта организации | | | | | | | | | |
| Номер изме- нения | Номера страниц | | | | Всего страниц после внесения измене- ния | № доку- мента. | Информа- ция о поступле- нии изменения | Подпись лица, внёсшего изменения | Фамилия лица, внёсшего изменения и дата внесения измене- ния |
| | замене- нных | дополни- тельных | исключённых | измене- нных | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| Номер страницы | | | | | | | | | |

Рисунок Г.1— Форма листа регистрации изменений СТО

Библиография

- [1] Федеральный закон от 27 декабря 2001 г. № 184-ФЗ О техническом регулировании
- [2] Федеральный закон от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ О стандартизации в Российской Федерации

УДК 006.05:006.354

ОКС 01.120

Ключевые слова: Стандарт организации, продукция, содержание, оформление, изложение, нормоконтроль, обозначение, изменение, отмена, информация
