



Європейський комітет зі стандартизації (CEN) всіляко сприяє розвитку торгівлі товарами та послугами за допомогою підготовки і публікації нових, а також доопрацювання опублікованих раніше європейських стандартів. Одним з ключових напрямків роботи технічних комітетів, сформованих в складі CEN, виступає сприяння підвищенню якості обслуговування споживачів і збільшення ефективності послуг.

На частку послуги зараз припадає понад 70 відсотків ВВП Євросоюзу. Але це далеко не межа: розвиток даного сегмента стримує висока фрагментованість ринку і низька ефективність транскордонних послуг. Щоб позбутися цієї проблеми, в складі CEN був сформований новий технічний комітет - **ТК 447 "Послуги. Закупівлі, контракти і оцінка ефективності"**.

Фахівці новоствореного ТК займуться розробкою стандартів у сфері обслуговування, що охоплюють різні сектори. Особливу увагу експерти будуть приділяти пошуку можливостей для підвищення ефективності надання транскордонних послуг з метою додаткової інтеграції внутрішнього ринку ЄС.

В даний час експерти ТК 447 готують проекти шести стандартів для підтримки єдиного ринку послуг, які будуть стосуватися, серед іншого, наступних аспектів:

- термінологія обслуговування;
- інформування споживачів (до, під час або після надання послуг);
- закупівля послуг;
- вимірювання ефективності;
- вимірювання задоволеності клієнтів.

Очікується, що спочатку новий технічний комітет розроблятиме стандарти, що стосуються вимірювання ефективності послуг, договорів про надання послуг, а також закупівель послуг.

Секретаріат ТК 447 був сформований з числа представників Британського інституту стандартів (BSI). Перше засідання технічного комітету відбудеться 7 - 8 липня 2016 року.

Давно доведено, що задоволені клієнти демонструють високу готовність не тільки платити, але й рекомендувати послуги високої якості. У ситуації зростаючої конкуренції і постійного збільшення потреб клієнтів методи забезпечення якомога більш високої якості обслуговування є предметом підвищеного інтересу. Підвищуючи рівень задоволеності замовника, компанії можуть розвивати свій бізнес і розширювати клієнтську базу. Таким чином виходить безпрограшна ситуація для постачальників послуг та їх клієнтів.

Щоб забезпечити високу якість обслуговування споживачів на рівні Євросоюзу, в складі CEN був сформований спеціальний технічний комітет **ТК 420 "Системи високої якості обслуговування"**, співробітники якого зосереджені на розробці структурованого підходу до підвищення задоволеності клієнтів постачальників індивідуальних і масових послуг. Стандарти, які розробляються цим технічним комітетом охоплюють найрізноманітніші сфери, наприклад, банківська справа, поштові послуги, транспорт, консультаційні послуги, послуги у сфері обробної промисловості тощо.

Одним з результатів роботи ТК 420 є технічна специфікація **CEN/TS 16880 "Висока якість обслуговування. Підвищення задоволеності клієнтів за рахунок високої якості обслуговування"**, яка була опублікована в грудні 2015 року.

Фахівці Німецького інституту стандартизації (DIN), які брали участь в розробці стандарту CEN/TS 16880, мають намір до кінця 2016 року запропонувати цей документ як основу для аналогічного міжнародного стандарту, підготовка якого буде вестися в рамках Міжнародної організації зі стандартизації (ISO).

В даний час технічний комітет ТК 420 реалізує і інші релевантні проекти з стандартизації методів підвищення якості обслуговування споживачів, з результатами яких можна буде ознайомитися вже в найближчому майбутньому.