

Сфера послуг є ключовим фактором економічного зростання, оскільки в більшості країн саме ця сфера є найбільшим роботодавцем. А задоволення потреб споживачі є основною характеристикою надання послуг, тому саме це має головний сенс під час розробки стандартів цієї галузі.

Майже кожен продукт сьогодні має сервісну складову, а послуги надаються практично у кожної галузі. Від здоров'я до відпочинку, від пекарень до будівництв якісна послуга дозволяє підвищити довіру споживачів та добитися кращих результатів. Саме тому підприємства все частіше застосовують міжнародні стандарти, які враховують потреби та очікування споживачів і є актуальними та корисними.

Настанова ISO/IEC Guide 76 «Розроблення стандартів обслуговування. Рекомендації щодо вирішення проблем споживачів» розроблена з метою допомоги під час розробки стандартів враховувати всі потреби споживачів у стандартах для сфери послуг. Нещодавно настанова була оновлена і зараз містить нову інформацію, зокрема споживчі принципи, засновані на восьми основних правах споживачів Consumer International.

В наш час у багатьох галузях сфери послуг існує багато кодексів практики, але вони не завжди розроблені з урахуванням точки зору споживачів. Споживчі послуги є головним учасником світового ринку. Отже, важливо, щоб інтереси споживачів були в основі стандартів, розроблених для послуг. Таким чином настанова ISO/IEC Guide 76 допомагає стандартизаторам враховувати весь спектр споживачів (та їхніх потреб), таких як діти, інваліди, люди різних етнічних та культурних традицій та особи, що знаходяться в уразливому положенні через особисті обставини, завдяки визначенню основних споживчих принципів.

Настанова надає загальний набір елементів, які застосовують до всіх видів надання послуг у різних країнах, де можуть бути відмінності в законодавстві, пов'язаному із захистом споживачів, але вони працюють із усіма законодавчими або регуляторними вимогами.

Настанова ISO/IEC Guide 76 була розроблена Комітетом з питань споживчої політики ISO (ISO/COPOLCO) у співпраці з Міжнародною електротехнічною комісією (IEC). COPOLCO складається з представників понад 120 країн і підтримує зв'язки з низкою міжнародних організацій, включно з Consumers International.