

75

ZARZĄDZENIE MINISTRA HANDLU WEWNĘTRZNEGO I USŁUG

z dnia 16 marca 1982 r.

w sprawie kryteriów kwalifikacji jakości usług dla ludności.

Na podstawie art. 12 ust. 2 ustawy z dnia 8 lutego 1979 r. o jakości wyrobów, usług, robót i obiektów budowlanych (Dz. U. Nr 2, poz. 7) zarządza się, co następuje:

§ 1. 1. Zarządzenie ustala kryteria kwalifikacji jakości usług świadczonych na rzecz ludności przez jednostki gospodarki uspołecznionej i nie uspołecznionej.

2. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) usłudze — rozumie się przez to czynności polegające na wykonywaniu wyrobów na indywidualne zamówienie, naprawie, montażu, konserwacji wyrobów oraz czynności związane z ich transportem i przechowywaniem,
- 2) kwalifikacji jakości usług — rozumie się przez to badanie spełniania wymagań określonych w kryteriach, o których mowa w § 2 i 3, a także ocenę usług pod względem jakości zależnie od stopnia spełnienia tych wymagań,
- 3) zakładzie — rozumie się przez to przedsiębiorstwo państwowe lub spółdzielcze oraz inną jednostkę gospodarki uspołecznionej, a także zakład gospodarki nie uspołecznionej, do których zakresu działania należy wykonywanie określonego rodzaju usług,
- 4) zamawiającym — rozumie się przez to osobę fizyczną lub jednostkę gospodarki nie uspołecznionej powierzającą zakładowi wykonanie usługi,
- 5) wykonawcy usług — rozumie się przez to zakład usługowy jednostki gospodarki uspołecznionej i nie uspołecznionej.

§ 2. Ustala się następujące kryteria kwalifikacji jakości usługi przed przystąpieniem do jej wykonania:

- 1) przygotowanie zakładu do prawidłowego wykonania usługi zgodnie z wymaganiami ustalonymi w instrukcjach serwisowych, przepisach szczegółowych dotyczących zakresu zamawianej usługi oraz z wymaganiami określonymi przez zamawiającego:
 - a) sprawność i kompletność maszyn, urządzeń, narzędzi oraz przyrządów pomiarowo-kontrolnych zapewniających prawidłowy przebieg procesu technologicznego i kontroli jakości wykonania usługi,
 - b) prawidłowość i kompletność dokumentacji konstrukcyjno-technologicznej w razie potrzeby sporządzenia takiej dokumentacji w celu wykonania określonej usługi,
 - c) zapewnienie niezbędnych warunków do prawidłowego składowania, przechowywania lub transportu przedmiotu usługi,
- 2) odpowiedni (formalnie udokumentowany) poziom przygotowania zawodowego pracowników wykonujących usługę,
- 3) udostępnienie informacji o zakresie i rodzaju usług wykonywanych w zakładzie, a w razie wykonywania wyrobów na indywidualne zamówienie również katalogów i żurnali wskazujących tendencje bieżącej mody i wzornictwa oraz uwidacznianie wzorów i modeli,
- 4) określenie przez zakład postanowień niezbędnych do prawidłowego wykonania umowy, w tym postanowień dotyczących:

- a) oznaczenia rodzaju usługi,
 - b) terminu wykonania,
 - c) ceny,
 - d) wyszczególnienia materiałów dostarczonych przez zamawiającego z zaznaczeniem ich ilości i wartości wraz z zastrzeżeniem poniesienia ryzyka przez zamawiającego w razie stwierdzenia nieodpowiedniej jakości tych materiałów,
 - e) szacunkowej oceny wartości przedmiotów oddanych do zakładu, jeżeli usługa dotyczy ich naprawy, montażu lub konserwacji,
- 5) przygotowanie w odpowiedniej ilości i o odpowiedniej jakości materiałów podstawowych i pomocniczych lub części zamiennych niezbędnych do prawidłowego wykonania usługi.

§ 3. Ustala się następujące kryteria kwalifikacji jakości usługi po jej wykonaniu:

- 1) staranność wykonania usługi pod względem wymagań użytkowych, estetycznych i higienicznych oraz zapewnienie bezpieczeństwa użytkowania,
- 2) zgodność wykonania usługi z obowiązującymi normami i wymaganiami określonymi w przepisach szczególnych,
- 3) zgodność wykonania usługi z ogólnymi warunkami umów oraz warunkami określonymi w zawartej umowie, w szczególności dotyczącymi:
 - a) zastosowania właściwych materiałów,
 - b) dotrzymania terminu wykonania,

- c) prawidłowości obliczenia ceny za wykonaną usługę, z uwzględnieniem kar umownych w razie niedotrzymania ustalonego w umowie terminu wykonania,
- d) określenia przez zakład zobowiązań gwarancyjnych.

§ 4. 1. Kryteria, o których mowa w § 2, stanowią podstawę oceny przygotowania zakładu do wykonania zamawianej usługi na poziomie wynikającym z określonej kategorii (uprawnień) zakładu.

2. Kryteria, o których mowa w § 3, stanowią podstawę oceny rzetelności wykonania usługi, rozpatrywanej niezależnie od spełnienia kryteriów określonych w § 2.

§ 5. Wykonawca jest obowiązany do współdziałania z zamawiającym przy dokonywaniu odbioru jakościowego przedmiotu usługi.

§ 6. Usługa poprawiona przez zakład w wyniku reklamacji zgłoszonej przez zamawiającego podlega ponownej kwalifikacji jakości z zastosowaniem kryteriów określonych w § 2 i 3, a pierwotna ocena jakości tej usługi podlega zmianie zgodnie z zasadami kwalifikacji jakości usług, określonymi w załączniku do zarządzenia.

§ 7. Zasady i tryb dokonywania kwalifikacji jakości usług dla ludności określa załącznik do zarządzenia.

§ 8. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.

Minister Handlu Wewnętrznego i Usług: Z. Komender

Załącznik do zarządzenia Ministra Handlu Wewnętrznego i Usług z dnia 16 marca 1982 r. (poz. 75).

ZASADY I TRYB KWALIFIKACJI JAKOŚCI USŁUG DLA LUDNOŚCI

1. Kwalifikacja jakości usługi polega na sprawdzeniu zgodności wykonania usługi z wymaganiami ustalonymi w kryteriach kwalifikacji jakości usług.
2. Usługa podlega kwalifikacji jakości według poszczególnych kryteriów oraz kwalifikacji jakości według wszystkich kryteriów łącznie.
3. Przy dokonywaniu kwalifikacji jakości usługi według poszczególnych kryteriów należy uwzględniać wymagania właściwe dla danej branży lub rodzaju usług oraz szczególne przepisy dotyczące jakości, w tym branżowe instrukcje kontroli jakości.
4. Dokonując kwalifikacji cech charakteryzujących jakość usługi, należy stosować metody badań przewidziane w odpowiednich dla danej branży instrukcjach kontroli jakości, Polskich Normach, normach branżowych, instrukcjach serwisowych obsługi oraz metody określone w przepisach szczególnych.
5. Wykonawca usługi, dokonując kwalifikacji jej jakości, zamieszcza w dokumencie dotyczącym wykonania usługi, wystawianym przez zakład, ocenę końcową kwalifikacji jej jakości.
6. Jakość usługi w zakresie przygotowania jej i wykonania pod względem zgodności z wymaganiami ustalonymi we wszystkich kryteriach określa się następująco:
 - 1) wzorowa — gdy wykonana usługa spełnia wymagania kryteriów określonych w § 2 i 3 zarządzenia,
 - 2) dobra — gdy wykonana usługa spełnia co najmniej wymagania kryteriów wymienionych w § 2 pkt 1, 4 i 5 zarządzenia oraz wszystkich kryteriów wymienionych w § 3 zarządzenia,
 - 3) dostateczna — gdy wykonana usługa spełnia co najmniej wymagania kryteriów określonych w § 2 pkt 5 zarządzenia oraz wszystkich kryteriów, o których mowa w § 3 zarządzenia, z wyjątkiem kryterium określonego w pkt 3 lit. b) tego paragrafu,
 - 4) zła — gdy wykonana usługa nie spełnia jednego z wymagań określonych dla oceny dostatecznej lub gdy zamawiający zgłosił przy odbiorze reklamację uznaną następnie przez zakład lub komisję rzeczoznawców.