Технический комитет по стандартизации
ТК 504 «Совершенство сервиса»

Утверждаю
Председатель ТК 504
«Совершенство сервиса»

_____ А.В. Петиченко

«_29_» _января_____ 2026г.

Отчет
Технического комитета по стандартизации
ТК 504 «Совершенство сервиса»
за 2025 год

г. Томск

1 Сведения об изменениях в составе ТК (обновленные сведения о членах комитета, об организации, ведущей его секретариат, председателе, его заместителе, ответственном секретаре).

Приказом № 1447 от 18.06.2024 Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии создан новый технический комитет по стандартизации «Совершенство сервиса» (ТК 504).

Функции по ведению дел секретариата нового национального технического комитета по стандартизации возложены на Автономную некоммерческую организацию «Международный менеджмент, качество и сертификация», выступившую в роли одного из инициаторов создания нового ТК 504.

Председатель технического комитета - Петиченко Алина Владимировна, директор АНО «ММКС».

Заместитель председателя технического комитета - Тихонова Ирина Юрьевна, финансовый директор АНО «ММКС».

Ответственный секретарь технического комитета - Бухарова Евгения Александровна, исполнительный директор АНО «ММКС».

В состав технического комитета в 2025 году вошли следующие организации: ООО «Вербицкие. Семейное мясное хозяйство», ООО «ГК МедСтандарт», НИ ТГУ, ООО «ФармХаб», АО «Элеси», ООО «Мантера-Групп», ООО «Медицинская компания».

2 Сведения об изменениях в структуре ТК (обновленные сведения о подкомитетах, рабочих группах и т. п.)

Подкомитеты и рабочие группы не создавались в рамках структуры ТК 504.

3 Сведения о наличии у ТК собственного сайта или страницы комитета на сайте организации, ведущей секретариат ТК

В 2024 году создана страница на сайте АНО «ММКС». Адрес сайта: https://www.ru.mmks-tomsk.com/info/tk-504-sovershenstvo-servisa/

4 Обновленные сведения о национальных и межгосударственных стандартах, относящихся к компетенции ТК и разработанных на основе международных и региональных стандартов, а также о тех из них, которые разработаны на основе тех версий международных и региональных стандартов, которые заменили новые издания

В соответствии с Перспективной Программой развития ТК 504, на 2025г. были запланированы работы переводу следующих стандартов:

- ISO/TS 24082:2021 Совершенство сервиса – проектирование совершенного сервиса для достижения выдающегося клиентского опыта
- ISO/TS 23686:2022 Совершенство сервиса – измерение результатов совершенства сервиса

5 Результаты выполнения ПНС по тематике данного комитета за отчетный год (с указанием тем, источников финансирования и документов, разработанных и/или утвержденных в отчетном году, состояния работ на конец предыдущего года)

Результатов выполнения ПНС нет.

6 Сведения за отчетный год об относящихся к компетенции ТК отмененных национальных и межгосударственных стандартах и о стандартах, действие которых приостановлено, о межгосударственных стандартах, действие которых прекращено в Российской Федерации в одностороннем порядке.

Сведений нет.

7 Результаты работ по международной стандартизации в отчетном году, в том числе об участии ТК в работе аналогичного («зеркального») технического комитета ИСО (или МЭК) и об участии в этой работе российских экспертов, делегированных ТК

Работы по международной стандартизации в отчетном году по тематике ТК проводились. Председатель, заместитель председателя, секретарь ТК 504 в 2025 году участвовали в работе

международного технического комитета ИСО/ТК 312 «Совершенство сервиса».

1. В период с 10 февраля по 13 февраля 2025г. Председатель, заместитель председателя, секретарь ТК 504 принимали участие в очном 12 –ом заседании ISO/TC 312, которое проходило в Бриджтаун Барбадос. Основной темой было обсуждения было представление Стратегического бизнес-плана ISO/TC 312.

8 Сведения о заседаниях ТК (в том числе заочных), состоявшихся в отчетном году (о форме, месте и датах проведения, составе участников и принятых решениях, о размещении копий протоколов заседаний во ФГИС, на сайте или странице ТК)

В 2025 году состоялись следующие заседания ТК 504:

I. Заседание от 13 марта 2025 года в онлайн формате:

Были освещены следующие темы:

— Отчет по итогам очного заседания зеркального международного технического комитета ТК 312 «Совершенство сервиса», которое прошло в Бриджтаун Барбадос с 10 февраля по 13 февраля 2025г.

— Представлена книга Председателя международного технического комитета ТК 312 «Совершенство сервиса» Маттиаса Гуттиера.

— Отчет по результатам деятельности рабочей группы 1 по переводу стандарта ISO 23592. Представлена предполагаемая структура стандарта ГОСТ Р 23592.

На заседании ТК присутствовали:

— АНО «Международный менеджмент, качество, сертификация», Петиченко Алина Владимировна, Тихонова Ирина Юрьевна.
— ФГБОУ ВО СибГМУ Минздрава России (Сибирский государственный медицинский университет), Левко Алена Николаевна.
— ФГБОУ ВО «ТУСУР», Янушевская Марина Николаевна.
— ООО «Персона Мед», Дмитренко Надежда Валерьевна.
— ООО «Агентство Базис Центр», Аджахунова Галима Рафаиловна.
— ООО МКЦ «ЭНИГМА», Сыртланова Эльза Раифовна,
— ООО ФК «Калина», Заусаева Ольга Анатольевна.
— ГАУЗ РПНС «Акбузат» (Республиканский психоневрологический санаторий для детей), Имаева Гульшат Даминовна
— АНО Научно-информационный центр «Полярная инициатива», Куприков Никита Михайлович.
— Роскачество, Куделя Александра Олеговна
— Заусаева Ольга Анатольевна, Генеральный директор ООО ФК «Калина».

В рамках заседания были приняты следующие решения:

— Определены работы по переводу, сопровождению и развитию комплекса стандартов по теме «Совершенство сервиса».
— Запланировать отзыв на перевод стандарта ISO 23686.
— Запланировать следующее заседание на 29 мая 2025г.
— Организовать онлайн заседание 3 июля 2025г. с Участием Профессора Маттиаса Гуттиера в 13.00 по мск.
— Организовать выездное заседание комитета на базе одного из участников с оценкой уровня сервиса. Запланировать мероприятие на 25-26 сентября на базе ГАУЗ РПНС «Акбузат».
— Запланировать публикацию книги Председателя международного технического комитета ТК 312 «Совершенство сервиса» Маттиаса Гуттиера на территории РФ.
— Рассмотрено предложение участника технического комитета Янушевской М.Н. о выпуске информационного бюллетеня про деятельности ТК 504, публикация пресс-релизов на сайте Большого университета Томска.

Копия протокола заседания опубликована во ФГИС «БЕРЕСТА».

II. Заседание от 29 мая 2025 года в онлайн формате:

Были освещены следующие темы:

— Отчет по результатам деятельности рабочих групп 1 и 2 по переводу стандартов ISO 23592 и ISO 24082.

На заседании ТК присутствовали:

— АНО «Международный менеджмент, качество, сертификация», Петиченко Алина Владимировна, Тихонова Ирина Юрьевна.

— ФГБОУ ВО СибГМУ Минздрава России (Сибирский государственный медицинский университет), Левко Алена Николаевна.

— ФГБОУ ВО «ТУСУР», Янушевская Марина Николаевна.

— ООО «Персона Мед», Дмитренко Надежда Валерьевна.

— ООО «Агентство Базис Центр», Аджахунова Галима Рафаиловна.

— ООО МКЦ «ЭНИГМА», Сыртланова Эльза Раифовна,

— ООО ФК «Калина», Заусаева Ольга Анатольевна.

— ГАУЗ РПНС «Акбузат» (Республиканский психоневрологический санаторий для детей), Имаева Гульшат Даминовна

— АНО Научно-информационный центр «Полярная инициатива», Куприков Никита Михайлович.

— Роскачество, Куделя Александра Олеговна

— Заусаева Ольга Анатольевна, Генеральный директор ООО ФК «Калина».

— ФГАУ «Национальный медицинский исследовательский центр «Межотраслевой научно-технический центр «Микрохирургия глаза» им. Академика С.Н. Федорова» санкт-Петербургский филиал, Заика Ирина Тенгизовна.

В рамках заседания были приняты следующие решения:

— В рамках работ по переводу стандартов ISO 23592 и ISO 24082, внести в стандарты изменения с учетом принятой терминологии. Провести обсуждение перевода после 16 июня 2025г.

— Включить в состав ТК 504: ООО «ГК МедСтандарт», Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет», ООО «ФармХаб»

Копия протокола заседания опубликована во ФГИС «БЕРЕСТА».

III. Заседание от 03 июля 2025 года в онлайн формате:

Были освещены следующие темы:

— Доклад «Сервис как ключ к успеху: Достижения, зарождающиеся тренды, идеи». Маттиас Гутье - Председатель международного технического комитета ISO 312 «Совершенство сервиса», профессор Университета Кобленца, Германия.

На заседании ТК присутствовали:

— АНО «Международный менеджмент, качество, сертификация», Петиченко Алина Владимировна, Тихонова Ирина Юрьевна.

— ФГБОУ ВО СибГМУ Минздрава России (Сибирский государственный медицинский университет), Левко Алена Николаевна.

— ФГБОУ ВО «ТУСУР», Янушевская Марина Николаевна.

— ООО «Персона Мед», Дмитренко Надежда Валерьевна.

— ООО «Агентство Базис Центр», Аджахунова Галима Рафаиловна.

— ООО МКЦ «ЭНИГМА», Сыртланова Эльза Раифовна,

— ООО ФК «Калина», Заусаева Ольга Анатольевна.

— ГАУЗ РПНС «Акбузат» (Республиканский психоневрологический санаторий для детей), Имаева Гульшат Даминовна

— Заусаева Ольга Анатольевна, Генеральный директор ООО ФК «Калина».

— ООО «ГК МедСтандарт», Новолодский Александр Иванович.

— НИ ТГУ Шорохова Мария Геннадьевна – доцент, и.о заведующей кафедры УК ФИТ ТГУ

ООО «ФармХаб» Лысогорова Тата Анатольевна - директор по развитию

В рамках заседания были приняты следующие решения:

— В рамках работ по переводу стандартов ISO 23592 и ISO 24082, сформировать всем членам ТК 504 отзывы на перевод стандартов. Срок предоставления обратной связи по переводу стандартов -до 30 июля 2025г.

Копия протокола заседания опубликована во ФГИС «БЕРЕСТА».

IV. Заседание от 20 августа 2025 года в онлайн формате:

На заседании ТК присутствовали:

— АНО «Международный менеджмент, качество, сертификация», Петиченко Алина Владимировна, Тихонова Ирина Юрьевна.

— ФГБОУ ВО СибГМУ Минздрава России (Сибирский государственный медицинский университет), Левко Алена Николаевна.

— ФГБОУ ВО «ТУСУР», Янушевская Марина Николаевна.

— ООО «Персона Мед», Дмитренко Надежда Валерьевна.

— ООО «Агентство Базис Центр», Аджахунова Галима Рафаиловна.

— ООО МКЦ «ЭНИГМА», Сыртланова Эльза Раифовна,

— ООО ФК «Калина», Заусаева Ольга Анатольевна.

— ГАУЗ РПНС «Акбузат» (Республиканский психоневрологический санаторий для детей), Имаева Гульшат Даминовна

— Заусаева Ольга Анатольевна, Генеральный директор ООО ФК «Калина».

— ООО «ГК МедСтандарт», Новолодский Александр Иванович.

— НИ ТГУ, Шорохова Мария Геннадьевна – доцент, и.о заведующей кафедры УК ФИТ ТГУ.

— ООО «ФармХаб», Лысогорова Тата Анатольевна - директор по развитию.

В рамках заседания были приняты следующие решения:

— Исключить из состава технического комитета по стандартизации организации на основании Положения о техническом комитете по стандартизации ТК 504 «Совершенство сервиса»:

— АНО «НПС социального предпринимательства и совместного жизнеустройства» (Научно-проектное сообщество социального предпринимательства и совместного жизнеустройства»)- Анисимову Дарью Сергеевну – руководителя АНО «НПС социального предпринимательства и совместного жизнеустройства».

— Представлена программа очного заседания 25-26.09.2025, обсуждены организационные вопросы с принимающей стороной, определено количество участников в очном заседании.

— Каждому члену ТК 504 к очному заседанию, которое планируется 25-26 сентября 2025г., подготовить чек-лист для отработки практики применения стандарта ISO 23592 совершенства сервиса на примере ГАУЗ РПНС «Акбузат».

— В рамках работ по переводу стандартов ISO 23686, ISO 24082, проекта национального стандарта «СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА СОВЕРШЕННОГО СЕРВИСА», сформировать всем членам ТК 504 отзывы. Срок предоставления обратной связи по переводу стандартов - 25 сентября 2025г.

— Секретариату ТК 504 направить в адрес Росстандарта обращение о включении в состав ТК 504 Акционерное общество «ЭлеСи».

— Секретариату ТК 504 направить в адрес Росстандарта обращение о включении в состав ТК 504 ООО «Мантера-Групп».

Копия протокола заседания опубликована во ФГИС «БЕРЕСТА».

V. Заседание от 26 сентября 2025 года в очном формате:

На заседании ТК присутствовали:

— ВЫСТУПИЛ С ПРИВЕТСТВЕННЫМ СЛОВОМ: Шалаев А.П.-Руководитель Росстандарт.

— ВЫСТУПИЛ С ПРИВЕТСТВЕННЫМ СЛОВОМ: Севницкий С.А.-Директор ФБУ «ЦСМ им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан».

— ВЫСТУПИЛА С ПРИВЕТСТВЕННЫМ СЛОВОМ: Имаева Г.Д. - Главный врач ГАУЗ РПНС «Акбузат».

— ВЫСТУПИЛА С ПРИВЕТСТВЕННЫМ СЛОВОМ: Петиченко А.В.- Председатель ТК 504, Представитель РФ в международном техническом комитете по стандартизации ИСО/ТК 312, Директор АНО «ММКС».

— ВЫСТУПИЛ: Новолодский А.И.-Генеральный директор ООО «ГК Медстандарт» с докладом на тему: «Основные этапы внедрения пациентоцентричной системы на базе стандарта ISO 23592:2021 в ГК «МедСтандарт».

— ВЫСТУПИЛА: Заусаева О.А. – Генеральный директор ООО ФК «Калина».

На заседании ТК присутствовали:

— АНО «Международный менеджмент, качество, сертификация», Петиченко Алина Владимировна, Тихонова Ирина Юрьевна.

— ФГБОУ ВО СибГМУ Минздрава России (Сибирский государственный медицинский университет), Левко Алена Николаевна.

— ФГБОУ ВО «ТУСУР», Янушевская Марина Николаевна.

— ООО «Персона Мед», Дмитренко Надежда Валерьевна.

— ООО «Агентство Базис Центр», Аджахунова Галима Рафаиловна.

— ООО МКЦ «ЭНИГМА», Сыртланова Эльза Раифовна,

— ООО ФК «Калина», Заусаева Ольга Анатольевна.

— ГАУЗ РПНС «Акбузат» (Республиканский психоневрологический санаторий для детей), Имаева Гульшат Даминовна

— Заусаева Ольга Анатольевна, Генеральный директор ООО ФК «Калина».

— ООО «ГК МедСтандарт», Новолодский Александр Иванович.

— НИ ТГУ, Шорохова Мария Геннадьевна – доцент, и.о заведующей кафедры УК ФИТ ТГУ.

— ООО «ФармХаб», Лысогорова Тата Анатольевна - директор по развитию.

— ООО «Сибирская олива», Валиева Оксана Александровна.

В рамках заседания были приняты следующие решения:

Копия протокола заседания опубликована во ФГИС «БЕРЕСТА».

VI. Заседание от 28 октября 2025 года в онлайн формате:

На заседании ТК присутствовали:

ВЫСТУПИЛА С ПРИВЕТСТВЕННЫМ СЛОВОМ: Петиченко А.В.- Председатель ТК 504, Представитель РФ в международном техническом комитете по стандартизации ИСО/ТК 312, Директор АНО «ММКС».

На заседании ТК присутствовали:

— АНО «Международный менеджмент, качество, сертификация», Петиченко Алина Владимировна, Тихонова Ирина Юрьевна.

— ФГБОУ ВО СибГМУ Минздрава России (Сибирский государственный медицинский университет), Левко Алена Николаевна.

— ФГБОУ ВО «ТУСУР», Янушевская Марина Николаевна.
— ООО «Персона Мед», Дмитренко Надежда Валерьевна.
— ООО «Агентство Базис Центр», Аджахунова Галима Рафаиловна.
— ООО «Медицинская компания», Шайдуллина Роза Валерьевна
— ООО «Мантера-Групп», Байбакова Ольга Николаевна
— АО «Элеси», Сватова Юлия Сергеевна
— ООО «Вербицкие. Семейное мясное хозяйство», Горобец Евгения Владимировна
— ООО «Сибирская олива», Валиева Оксана Александровна
— ООО «ФармХаб», Лысогорова Тата Анатольевна
— ООО «ГК МедСтандарт», Новолодский Александр Иванович, Шавырина Наталья Владимировна

— ООО ФК «Калина», Заусаева Ольга Анатольевна

В рамках заседания были приняты следующие решения:

1. Проведено обсуждение отзывов на перевод стандарта ISO 23686. Продумать и предложить оптимальный вариант перевода разделе 5.5 стандарта ISO 23686. Внести корректировки в стандарт по уже принятым формулировкам.
2. Запланировать обсуждение отзыва на национальный стандарт «СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА СОВЕРШЕННОГО СЕРВИСА» на 04.12.2025 в 10:00 по мск. Сформировать всем членам ТК 504 отзывы. Сформировать всем членам ТК 504 отзывы до 28.11.25.

Копия протокола заседания опубликована во ФГИС «БЕРЕСТА».

VII. Заседание от 04 декабря 2025 года в онлайн формате:

На заседании ТК присутствовали:

ВЫСТУПИЛА С ПРИВЕТСТВЕННЫМ СЛОВОМ: Петиченко А.В.- Председатель ТК 504, Представитель РФ в международном техническом комитете по стандартизации ИСО/ТК 312, Директор АНО «ММКС».

На заседании ТК присутствовали:

— АНО «Международный менеджмент, качество, сертификация», Петиченко Алина Владимировна, Тихонова Ирина Юрьевна.
— ФГБОУ ВО СибГМУ Минздрава России (Сибирский государственный медицинский университет), Левко Алена Николаевна.
— ФГБОУ ВО «ТУСУР», Янушевская Марина Николаевна.
— ООО «Персона Мед», Дмитренко Надежда Валерьевна.
— ООО «Агентство Базис Центр», Аджахунова Галима Рафаиловна.
— ООО «Медицинская компания», Шайдуллина Роза Валерьевна
— ООО «Мантера-Групп», Байбакова Ольга Николаевна
— АО «Элеси», Сватова Юлия Сергеевна
— ООО «Вербицкие. Семейное мясное хозяйство», Горобец Евгения Владимировна
— ООО «Сибирская олива», Валиева Оксана Александровна
— ООО «ФармХаб», Лысогорова Тата Анатольевна
— ООО «ГК МедСтандарт», Новолодский Александр Иванович, Шавырина Наталья Владимировна
— ООО ФК «Калина», Заусаева Ольга Анатольевна

В рамках заседания были приняты следующие решения:

1. Проведено обсуждение отзывов на проект национального стандарта. Внести предложенные изменения в определения и формулировки. Запланировать продолжение обсуждения отзыва на национальный стандарт «СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА СОВЕРШЕННОГО СЕРВИСА» на 22.01.2026 в 10:00 по мск.

Копия протокола заседания опубликована во ФГИС «БЕРЕСТА».

9 Сведения о наличии сертификатов экспертов по стандартизации, подтверждающих их соответствие требованиям ГОСТ Р 1.17. у председателя, заместителя председателя, ответственного секретаря ТК

У председателя ТК, его заместителей и ответственного секретаря сертификаты экспертов по стандартизации отсутствуют.

10 Сведения о наличии жалоб (апелляций), связанных с работой ТК, и о принятых решениях по результатам их рассмотрения

В 2025 году жалоб, связанных с работой ТК 504 не поступало.

Председатель ТК 504 _____ А.В.Петиченко

Заместитель председателя ТК 504 _____ И.Ю.Тихонова

Секретарь ТК 504 _____ Е.А. Бухарова