

Система качества услуг

Система качества услуг - совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством услуг

Источник: " Услуги населению. Термины и определения. ГОСТ Р 50646-94"

(утв. Постановлением Госстандарта России от 21.02.1994 № 34)