

Качество услуги

Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя

Источник: "МОДЕЛЬ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ. ГОСТ Р 50691-94"

(утв. Постановлением Госстандарта России от 29.06.1994 № 181)