ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 55595— 2013

Услуги населению

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО ВЕДЕНИЮ ДОМАШНЕГО ХОЗЯЙСТВА

Классификация и общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2014

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации»

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 сентября 2013 года № 873-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок – в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования – на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (gost.ru)

© Стандартинформ, 2014

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги населению
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО ВЕДЕНИЮ ДОМАШНЕГО ХОЗЯЙСТВА
Классификация и общие требования

Services for people. Provision of services in the home. Classification and general requirements

Дата введения — 2015—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает классификацию и общие требования к предоставлению услуг по ведению домашнего хозяйства.

На основе настоящего стандарта могут быть разработаны требования к услугам по ведению домашнего хозяйства отдельных видов.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 50646—2012 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 52113—2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52113, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **услуга по ведению домашнего хозяйства:** Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя в услуге по ведению домашнего хозяйства.

3.2 **исполнитель услуг по ведению домашнего хозяйства:** физическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги по ведению домашнего хозяйства потребителю.

3.3 **потребитель услуг по ведению домашнего хозяйства:** физическое лицо или члены семьи, имеющие намерение или потребляющие услуги по ведению домашнего хозяйства.

Примечание — Потребителя услуг иногда называют клиентом или заказчиком.

3.4 **домашний персонал:** совокупность исполнителей услуг по ведению домашнего хозяйства.

Издание официальное

3.5 **договор предоставления услуг по ведению домашнего хозяйства:** Документально оформленное соглашение между потребителем и исполнителем услуг по ведению домашнего хозяйства, определяющее юридические, экономические и технические отношения сторон.

4 Классификация услуг по ведению домашнего хозяйства

4.1 Услуги по ведению домашнего хозяйства подразделяют на материальные, нематериальные и смешанные.

4.1.1 К материальным услугам по ведению домашнего хозяйства относят:
- услуги горничной (домашней работницы или помощницы по хозяйству);
- услуги повара;
- услуги официанта;
- услуги садовника;
- услуги сиделки;
- услуги личного (семейного) водителя;
- услуги конюха;
- услуги выгульщика животных;
- услуги охранника;
- услуги дворника;
- услуги работника по обслуживанию и ремонту дома.

4.1.2 Материальные услуги по ведению домашнего хозяйства могут называть работами.

4.1.3 К нематериальным услугам по ведению домашнего хозяйства относят:
- услуги домашнего учителя;
- услуги репетитора;
- услуги секретаря;
- услуги спортивного тренера;
- услуги сопровождающего на прогулках и в путешествиях;
- услуги компаньона;
- услуги организатора домашних праздников.

4.1.4 К смешанным услугам по ведению домашнего хозяйства относят:
- услуги управляющего домом;
- услуги няни и няни-воспитателя;
- услуги гувернантки.

Примечание — Приведенный перечень услуг по ведению домашнего хозяйства может быть расширен.

4.2 Требования к конкретным услугам по ведению домашнего хозяйства

4.2.1 Услуги горничной (домашней работницы или помощницы по хозяйству) включают в себя следующие работы: поддержание чистоты в жилом доме (квартире); мойку окон; уход за одеждой и обувью проживающих; стирку и глажку вещей, белья; уборку постелей; уход за мебелью; уход за домашними растениями; уход и выгул домашних животных и уход за ними; закупку продуктов; приготовление пищи и мытье посуды; встреча и проводы гостей, а также выполнение мелких поручений.

4.2.2 Услуги повара включают в себя: приготовление блюд различной сложности, кондитерских изделий, сервировку стола; подготовку к проведению семейных торжеств, банкетов; составление меню (в том числе праздничного); поддержание рабочего места, кухонного оборудования и бытовых приборов в чистоте и порядке; составление перечня необходимых продуктов для закупки и закупку продуктов и сопутствующих товаров.

4.2.3 Услуги официанта включают в себя: сервировку стола, контроль за чистотой и комплектностью столовых приборов, посуды, за скатертями и салфетками, оказание помощи при составлении меню, обслуживание за столом, подачу блюд и напитков.

4.2.4 Услуги садовника включают в себя: уход за зелеными насаждениями и садовыми растениями (деревья, кустарники и т. д.), посадку, полив растений; дизайн; уход за зимним садом и озеленением строительных конструкций (крыш, фасадов и внутренних помещений); применение методик обработки и защиты растений; уход за домашними растениями.

4.2.5 Услуги сиделки включают в себя: полный уход за пожилым или больным человеком (в т. ч. медицинский и гигиенический), а именно: приготовление пищи, кормление, уборка постели, замена белья, купание, обтирание, перевязывание, прием лекарств и т. д.

4.2.6 Услуги личного (семейного) водителя включают в себя: перевозку автомобилем; обеспечение безопасности жизни и здоровья пассажиров; подачу автомобиля; выполнение поручений работодателя личного характера; содержание автомобиля в чистоте и исправном состоянии.

4.2.7 Услуги конюха включают в себя: уход за лошадьми, пони; уборку и дезинфекцию конюшен; кормление, поение и чистку животных; участие в их ветеринарном осмотре и лечении; оказание первой помощи при заболевании животных и составление рационов кормов; установление режима кормления и поения; подготовку животных к выезду; мелкий ремонт и подгонку сбруи и упряжи.

4.2.8 Услуги выгульщика животных включают себя: подготовку к выгулу домашнего животного (намордник, поводок, одежда); прогулки с животным (прогулка, активные игры, туалет); обеспечение безопасности окружающих и животного; послепрогулочную чистку или мытье животного; дрессировку животного.

4.2.9 Услуги охранника включают в себя: обеспечение безопасности от неправомерного вмешательства и доступа третьих лиц; проверку целостности охраняемого объекта (замков и других запорных устройств, наличия пломб, противопожарного инвентаря, исправности сигнализации, телефонов, освещения); патрулирование территории охраняемого объекта (дома и участка); противопожарная профилактика.

4.2.10 Услуги дворника включают в себя: очистку территории от мусора и отходов, листьев, снега и льда; обслуживание уборочной техники; контроль за вывозом мусора и отходов; поддержание придомовой территории в чистоте и порядке.

4.2.11 Услуги работника по обслуживанию и ремонту дома включают в себя: профилактику, обеспечение качественной и бесперебойной работы инженерных сетей и агрегатов, в том числе систем отопления, водопровода, канализации, скважин, систем водоподготовки, сантехнических приборов, локальных очистных сооружений, электросети, топливные электроагрегаты, каминных систем, ворот с электрическим приводом, бассейнов, систем кондиционирования и вентиляции.

4.2.12 Услуги домашнего учителя включают в себя: образовательные услуги на дому, в том числе индивидуальное обучение, изучение отдельных предметов, устранение отставания по школьным предметам, отслеживание подготовки домашнего задания, подготовка ребенка к школе, в т. ч. психологическая адаптация, развитие у ребенка интереса к предмету, обучение по школьной программе, устранение неграмотности по русскому языку, дополнительное образование (рисование, музыка и пр.) с учетом индивидуальных особенностей ребенка.

4.2.13 Услуги репетитора включают в себя: занятия с клиентом по изучению отдельных предметов; устранение отставания по школьным предметам; помощь в подготовке домашних заданий; применение индивидуального подхода к ребенку.

4.2.14 Услуги секретаря включают в себя: ведение необходимой документации, подготовку документов в указанные сроки, в т. ч. подготовку договоров клиента; составление и рассылку деловых и других писем; изготовление копий, сканов, архивацию документов.

4.2.15 Услуги спортивного тренера включают в себя: проведение спортивных тренировок и занятий по лечебно-оздоровительной физкультуре.

4.2.16 Услуги сопровождающего на прогулках и в путешествиях включают в себя: сопровождение подопечного на прогулке, в путешествии, совместные выезды на природу; посещения музеев, театров и т.д.

4.2.17 Услуги компаньона включают в себя: совмещение услуг медсестры, личного секретаря, психолога и горничной, в т.ч. ведение разговоров и бесед, чтение книг, организацию досуга, закупку продуктов питания, лекарств и предметов первой необходимости, сопровождение подопечного на прогулке.

4.2.18 Услуги организатора домашних праздников (аниматора) включают в себя: составление сценариев и программ мероприятий, детальную проработку сценария, проведение праздников, наем дополнительных артистов.

4.2.19 Услуги управляющего домом включают в себя:

а) работы по поддержанию порядка в доме, на прилегающей территории и в хозяйственных строениях;

б) организацию работы, координацию и контроль работы домашнего персонала; вызов в случае необходимости ремонтных, коммунальных и аварийных служб; оплату коммунальных счетов; осуществление контроля за тепловыми и электрическими системами; планирование материальных и финансовых затрат на обслуживание и содержание дома; составление финансовой отчетности по ведению домашнего хозяйства.

4.2.20 Услуги няни (няни-воспитателя) включают в себя: полный уход за ребенком и соблюдение им режима дня; приготовление пищи для ребенка и его кормление; проведение гигиенических процедур; прогулки, купание, посещение и сопровождение ребенка в детские, медицинские и другие учреждения; занятия с ребенком и другие развивающие мероприятия по различным методикам.

4.2.21 Услуги гувернантки включают в себя: подготовку ребенка к школе; развитие коммуникационных навыков у ребенка, в т. ч. и на иностранном языке; развитие у ребенка навыков самообслуживания; эстетическое развитие, прогулки и сопровождение ребенка в клубы, кружки, секции; уход за ребенком; организацию досуга.

5 Общие требования к предоставлению услуг по ведению домашнего хозяйства

5.1 Услуги по ведению домашнего хозяйства должны оказываться на основании заключенных договоров предоставления услуг по ведению домашнего хозяйства. В договорах регламентируют объем предоставляемых услуг, должностные обязанности и права домашних работников, сроки, суммы вознаграждения, форс-мажорные обстоятельства и пр. Примерная форма Договора предоставления услуг по ведению домашнего хозяйства приведена в приложении А.

По заказам потребителей подбор и найм физических лиц (граждан) для предоставления услуг по ведению домашнего хозяйства могут осуществлять юридические организации (агентства, компании), специализирующие на деятельности по обучению и подбору персонала.

5.2 При предоставлении услуг по ведению домашнего хозяйства должны соблюдаться следующие необходимые требования:

- точность и своевременность услуг;
- социальная адресность услуг;
- функциональная пригодность услуг;
- эстетичность услуг;
- культура обслуживания;
- безопасность услуг.

5.3 Услуги по ведению домашнего хозяйства должны отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы, сроков предоставления услуг и условий договора о предоставлении услуг.

5.4 Социальная адресность услуг по ведению домашнего хозяйства предусматривает:

- соответствие услуг ожиданиям и физическим возможностям различных групп населения (в т.ч. детей, молодежи, пенсионеров, людей с ограниченными физическими возможностями), включая профессиональный уровень персонала;
- отсутствие препятствий для предоставления услуг.

5.5 Требования функциональной пригодности услуг предусматривают соответствие домашнего работника профессиональному назначению и выполняемой работе, владение навыками обслуживания высокого качества, в том числе умение общаться с клиентами – потребителями услуг, знание и соблюдение этики поведения и субординации.

5.6 Эстетичность услуг по ведению домашнего хозяйства должна обеспечиваться внешним видом и поведением персонала, занятого предоставлением услуг.

5.7 Требования культуры обслуживания предусматривают профессионализм домашнего персонала и включают такие характеристики, как вежливость, деликатность, доброжелательность, гостеприимность.

5.8 Предоставление услуг по ведению домашнего хозяйства должно быть безопасным для жизни и здоровья граждан и носить конфиденциальный характер. Домашний персонал должен хранить конфиденциальную информацию, полученную от клиентов – потребителей услуг в процессе выполнения работ.

6 Требования к домашнему персоналу

6.1 Основными требованиями к домашнему персоналу являются:

- наличие специальной подготовки, соответствующей выполняемой работе, или специального образования;
- наличие опыта работы по ведению домашнего хозяйства в семьях в такой же должности;

Примечание – Специальная подготовка может быть подтверждена удостоверением или сертификатом об окончании курсов домашнего персонала; специальное образование – подтверждено дипломом. Опыт работы в сфере предоставления услуг может быть подтвержден рекомендациями или сведениями о работе в смежной сфере, например, горничной – в гостинице; педагогом – в школе, воспитателем –в детском учреждении и т. п.;

- соблюдение трудовой дисциплины и правил внутреннего распорядка работодателя (клиента);

- выполнение должностных обязанностей, предусмотренных договором предоставления услуг по ведению домашнего хозяйства, в полном объеме;

- наличие рабочей формы одежды и сменной обуви;

- знание основ этикета;

- соблюдение правил личной гигиены и гигиены рабочего места;

- знание и соблюдение правил эксплуатации оборудования, техники безопасности и пожарной безопасности.

Домашние работники не должны иметь вредных привычек.

6.2 Профессиональными этическими нормами поведения домашнего персонала являются вежливость, тактичность, ответственность, доброжелательность, коммуникабельность, предупредительность в отношениях с потребителями услуг в пределах своих должностных обязанностей.

7 Оценка и контроль качества услуг по ведению домашнего хозяйства

7.1 Оценку и контроль качества исполнения услуг по ведению домашнего хозяйства осуществляют с помощью экспертного и социологического методов.

7.2 Экспертный метод предполагает оценку исполнителей услуг по ведению домашнего хозяйства экспертами на основе опроса и анализа суждений (качественных и количественных оценок), а также проверки документов исполнителя услуг по ведению домашнего хозяйства.

7.3 Социологический метод предполагает проведение социологических обследований (анкетирование, опрос, Интернет-отзывы, рекомендательные письма) с последующим анализом полученных данных.

Приложение А
(рекомендуемое)

Примерная форма Договора предоставления услуг по ведению домашнего хозяйства

Потребитель услуг, в лице _____(Ф.И.О.), именуемый в дальнейшем "Работодатель", и Исполнитель услуг, гражданин _____ (Ф.И.О.), именуемый в дальнейшем "Работник", заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1 В соответствии с настоящим Договором Работодатель поручает и обязуется оплатить, а Работник принимает на себя обязательства по предоставлению услуг по ведению домашнего хозяйства.

1.2 Работник принимается на работу к Работодателю в должности _____

1.3 Срок испытания по Договору составляет 3 месяца с момента подписания Договора.

1.4 Режим рабочего времени: (указывается) с _____ до _____ ежедневно, выходной – _____

2. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА РАБОТНИКА

2.1 Работник обязан выполнять следующие должностные обязанности (перечислить подробно все обязанности, в том числе дополнительные, в соответствии с положениями стандарта, *например, для секретаря*):

- вести необходимую документацию в указанные сроки;
- изготавливать копии, сканы и архивацию документов;

и т. д.

2.2 Работник обязан:

- соблюдать правила гигиены и безопасности;
- являться на рабочее место строго без опозданий.

2.3 Работник несет полную материальную ответственность за вверенные ему материальные ценности и обязан бережно относиться к имуществу Работодателя.

2.4 Работник обязуется сохранять строгую конфиденциальность информации, полученной в ходе работы, и принять все возможные меры, чтобы предохранить полученную информацию от разглашения.

2.5 Работник имеет право на обеденный перерыв на рабочем месте в течение рабочего дня.

3 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ РАБОТОДАТЕЛЯ

3.1 Работодатель имеет право на контроль за ходом выполняемых Работником услуг (работ) в любое удобное время и проверку исполнения его указаний и пожеланий.

3.2 Работодатель обязан:

- организовать труд Работника, оборудовать рабочее место;
- создать условия для безопасного и эффективного труда, обеспечить технику безопасности на рабочих местах;
- обеспечить Работника _____ (указать рабочую форму, материалы, инвентарь и пр.).

3.3 Работодатель должен своевременно выплачивать обусловленную Договором заработную плату.

3.4 Работодатель обязан оповестить Работника об увольнении за 2 недели до расторжения Договора.

4 СТОИМОСТЬ ДОГОВОРА И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

4.1 Работнику устанавливается оклад по договоренности (указать сумму), а также надбавка (доплата и другие выплаты) по договоренности.

4.2 Заработная плата выплачивается ежемесячно (указать число), надбавка периодически (указать периодичность). Работа сверх установленного Договором времени оплачивается отдельно по договоренности.

4.3 Работнику устанавливается ежегодный отпуск: _____

5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1 В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Работником обязательств, установленных настоящим Договором, Работник несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством.

5.2 Все разногласия по данному Договору разрешаются путем переговоров. В случае невозможности решить спорные вопросы путем переговоров они разрешаются в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

6 СРОКИ ДЕЙСТВИЯ И УСЛОВИЯ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

6.1 Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания и считается заключенным на срок до _____ (указать сроки начала и окончания).

6.2 Работодатель имеет право уволить Работника в течение испытательного срока (три месяца с момента подписания Договора) без объяснения причин расторжения Договора.

6.3 При увольнении по собственному желанию Работник обязан подать заявление об увольнении за две недели до расторжения Договора.

Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон, оба экземпляра имеют одинаковую юридическую силу.

Работодатель:

Ф. И. О. _____ подпись

Адрес:

Работник:

Ф. И. О. _____ подпись

Адрес:

Данные паспорта

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.99

Ключевые слова: услуги по ведению домашнего хозяйства, домашний персонал, материальные услуги, социально-культурные услуги, смешанные услуги, точность и своевременность услуг, социальная адресность услуг, функциональная пригодность услуг, эстетичность услуг, культура обслуживания

Подписано в печать 01.10.2014. Формат 60x84 1/8.
Усл. печ. л. 1,40. Тираж 38 экз. Зак. 3925

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru