ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 59400— 2021

СТАНДАРТИЗАЦИЯ В БЫТОВОМ ОБСЛУЖИВАНИИ НАСЕЛЕНИЯ

Основные положения

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2021

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Акционерным обществом «Институт региональных экономических исследований» (АО «ИРЭИ»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 346 «Бытовое обслуживание населения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 марта 2021 г. № 150-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». 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 ежемесячного 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 (www.gost.ru)

© Стандартинформ, оформление, 2021

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

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 2
4 Общие положения 3
5 Требования к документам по стандартизации и техническим документам в бытовом обслуживании населения 5
6 Методический подход к разработке документов по стандартизации в бытовом обслуживании населения 7
7 Функции технического комитета по стандартизации в бытовом обслуживании населения 8
8 Применение национальных стандартов в бытовом обслуживании населения 9
Приложение А (рекомендуемое) Характеристика нормативных, правовых документов и документов по стандартизации, регламентирующих требования в бытовом обслуживании населения 11
Приложение Б (рекомендуемое) Выбор вида стандарта в зависимости от вида бытовой услуги 12
Библиография 14

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СТАНДАРТИЗАЦИЯ В БЫТОВОМ ОБСЛУЖИВАНИИ НАСЕЛЕНИЯ

Основные положения

Standardization in consumer services of the population.
Basic provisions

Дата введения — 2021—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает цель, задачи, объекты, субъекты стандартизации и структуру документов по стандартизации и технических документов в бытовом обслуживании населения.

Настоящий стандарт распространяется на деятельность по стандартизации, осуществляемую в бытовом обслуживании населения организациями (предприятиями) независимо от их организационно-правовой формы, индивидуальными предпринимателями и самозанятыми гражданами.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 2.114 Единая система конструкторской документации (ЕСКД). Технические условия

ГОСТ Р 1.1 Стандартизация в Российской Федерации. Технические комитеты по стандартизации и проектные технические комитеты по стандартизации. Правила создания и деятельности

ГОСТ Р 1.2 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила разработки, утверждения, обновления, внесения поправок, приостановки действия и отмены

ГОСТ Р 1.3 Стандартизация в Российской Федерации. Технические условия на продукцию. Общие требования к содержанию, оформлению, обозначению и обновлению

ГОСТ Р 1.4 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения

ГОСТ Р 1.5 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные. Правила построения, изложения, оформления и обозначения

ГОСТ Р 1.7 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные. Правила оформления и обозначения при разработке на основе применения международных стандартов

ГОСТ Р 1.16 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные предварительные. Правила разработки, утверждения, применения и отмены

ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 54930 / Руководство ИСО/МЭК 76 Разработка стандартов на услуги. Рекомендации по учету нужд потребителя

ГОСТ Р 54937 Руководящие указания для разработчиков стандартов, рассматривающих вопросы создания доступной среды

ГОСТ Р 57137 Бытовое обслуживание населения. Термины и определения

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

Издание официальное

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. 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 термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 57137, [1], а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **стандартизация в бытовом обслуживании населения:** Деятельность по стандартизации, направленная на достижение упорядоченности в бытовом обслуживании населения, в целях социально-экономического развития отрасли, учитывающая необходимости устойчивого развития территории и региональный характер предоставления бытовых услуг

3.2 **документ по стандартизации в бытовом обслуживании населения:** Документ по стандартизации, в котором для добровольного и многократного применения устанавливаются общие характеристики объекта стандартизации **в** бытовом обслуживании населения, а также правила и общие принципы в отношении объекта стандартизации — бытовых и сопутствующих услуг.

3.3 **национальный стандарт на бытовые услуги:** Документ по стандартизации, который разработан участником или участниками работ по стандартизации, прошедший обсуждение и экспертизу в техническом комитете по стандартизации или проектном техническом комитете по стандартизации, утвержденный федеральным органом исполнительной власти в сфере стандартизации, в котором для всеобщего применения устанавливаются общие характеристики объекта стандартизации в бытовом обслуживании населения, а также правила и общие принципы в отношении объекта стандартизации — бытовых и сопутствующих услуг.

3.4 **стандарт организации в бытовом обслуживании населения:** Документ по стандартизации, утвержденный юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем и направленный на обеспечение качества и безопасности оказания бытовых услуг, выполнения работ и совершенствование изготовления изделий в бытовом обслуживании населения.

3.5 **технические условия в бытовом обслуживании населения:** Вид стандарта организации, утвержденный исполнителем услуг (работ), либо изготовителем изделий в бытовом обслуживании населения.

3.6 **технический документ в бытовом обслуживании населения:** Документ, устанавливающий технические, технологические, конструктивные и другие характеристики объекта в бытовом обслуживании населения и принятый в установленном порядке.

Примечание — К техническим документам на бытовую услугу относят технологические карты, технологические инструкции, правила, образцы-модели, технические описания, спецификации, эксплуатационную документацию, схемы, чертежи, эскизы и пр.

3.7 **образец-модель изделия в бытовом обслуживании населения:** Представитель группы изделий одного назначения и одинаковой конструкции, используемый при выполнении индивидуального заказа (пошив обуви, одежды, головных уборов, изготовление мебели и т. п.), а также при исследовании, контроле или оценке его параметров функциональности, качества и безопасности.

3.8 **правила оказания услуг (выполнения работ) в бытовом обслуживании населения:** Документ по оказанию услуг в бытовом обслуживании населения, разработанный и утвержденный на федеральном, региональном или местном уровне, содержащий положения организационного и методического характера, которые определяют порядок и методы оказания бытовых услуг.

Примечание — Правила не являются документом по стандартизации.

3.9 **бытовое обслуживание населения:** Отрасль экономики, состоящая из предприятий различных организационно-правовых форм собственности, индивидуальных предпринимателей и самозанятых, оказывающих бытовые услуги населению, выполняющих работы, а также изготавливающих изделия.

Примечания

1 На территории Российской Федерации предприятия, оказывающие бытовые услуги (выполняющие работы), функционируют в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации, общероссийскими классификаторами технико-экономической и социальной информации и документами по стандартизации.

2 Отрасль бытового обслуживания населения включает инфраструктурные предприятия (научные, методические, учебные, координирующие и др.).

3.10 **бытовая услуга:** Услуга, связанная с удовлетворением конкретной бытовой потребности индивидуального клиента (заказчика) или группы клиентов.

Примечания

1 Бытовая услуга может быть оказана на базе исполнителя (например, услуги бань), на базе заказчика (например, клининговые услуги), а также как на базе заказчика, так и на базе исполнителя (например, ремонт радиоэлектронной аппаратуры).

2 Индивидуальным клиентом признается также юридическое лицо для некоторых бытовых услуг (например, для клининговых услуг, услуг прачечных, услуг химчистки и др.)

3.11 **вид бытовой услуги:** Совокупность однородных услуг, характеризующихся общими технологическими признаками.

3.12 **техническое описание; ТО:** Технический документ в бытовом обслуживании населения, устанавливающий показатели и параметры конкретных видов продукции (изделий), разрабатываемый при наличии документов по стандартизации, в том числе национальных стандартов общих технических условий и утверждаемый в установленном порядке изготовителем.

3.13 **техническая спецификация (отчет) в бытовом обслуживании населения:** Документ по стандартизации, утвержденный техническим комитетом по стандартизации в бытовом обслуживании населения и устанавливающий характеристики, правила и принципы в отношении инновационных бытовых услуг, процессов, исследований (испытаний), измерений.

4 Общие положения

4.1 Стандартизация в бытовом обслуживании населения Российской Федерации осуществляется в соответствии с [1], основополагающими стандартами и настоящим стандартом.

4.2 Стандартизация в бытовом обслуживании населения является эффективным инструментом качественного и безопасного предоставления бытовых услуг и регулирования рынка в этой области. Стандартизация в бытовом обслуживании населения имеет специфические особенности, связанные с нематериальной природой услуг и требует особых подходов при нормировании.

4.3 Целями стандартизации в бытовом обслуживании населения является содействие социально-экономическому развитию бытового обслуживания в Российской Федерации, улучшение качества жизни населения, повышение качества, безопасности и конкурентоспособности бытовых услуг и внедрение инновационных технологий в бытовом обслуживании населения на основе:

- максимального удовлетворения потребностей населения в бытовых услугах;
- установления номенклатуры бытовых услуг и прогрессивных форм обслуживания населения;
- повышения эффективности, качества и безопасности бытовых услуг в соответствии с требованиями потребителей (заказчиков) и действующего законодательства;
- повышение конкурентоспособности бытовых услуг;
- внедрения инновационных технологических процессов, методов и форм обслуживания и новых видов услуг;
- формирования состава и структуры документов по стандартизации и технических документов.

4.4 Основными задачами стандартизации в бытовом обслуживании населения с учетом особенностей этого вида деятельности являются:

- формирование единого технического языка путем установления терминов и определений основных понятий, применяемых в бытовом обслуживании населения;
- повышение уровня безопасности жизни и здоровья людей, охрана окружающей среды, охрана объектов животного, растительного мира и других природных ресурсов, имущества юридических лиц и физических лиц, государственного и муниципального имущества, развитие систем жизнеобеспечения населения в чрезвычайных ситуациях;

- установление номенклатуры показателей качества и безопасности для бытовых услуг, методов и средств их контроля при оказании бытовых услуг;
- установление прогрессивных (инновационных) требований к качеству услуг в бытовом обслуживании населения;
- установление требований к условиям, процессам, формам и методам обслуживания;
- унификация документов в бытовом обслуживании населения;
- применение документов по стандартизации при оказании услуг и выполнении работ, в том числе при осуществлении закупок бытовых услуг и работ для обеспечения государственных и муниципальных нужд;
- предупреждение действий, вводящих потребителей бытовых услуг в заблуждение;
- учет региональных особенностей развития отрасли бытового обслуживания населения;
- установление требований к формам и методам оценки качества и безопасности оказываемых услуг;
- ресурсосбережение при оказании бытовых услуг.

4.5 Основные принципы стандартизации в бытовом обслуживании населения заключаются:

- в добровольности применения документов по стандартизации и технических документов в бытовом обслуживании населения;
- достижении при разработке и принятии документов по стандартизации в бытовом обслуживании населения консенсуса всех заинтересованных сторон;
- использовании международных и межгосударственных стандартов (при их наличии) как основы при разработке национальных стандартов;
- комплексности и системности стандартизации для взаимосвязанных объектов в бытовом обслуживании и других сферах;
- недопустимости установления в документах по стандартизации на бытовые услуги требований, противоречащих техническим регламентам;
- установлении требований в документах по стандартизации, соответствующих современным достижениям науки, техники и технологий с учетом имеющихся ограничений по их реализации в бытовом обслуживании населения;
- установлении требований в документах по стандартизации, обеспечивающих возможность объективного контроля их выполнения;
- четкости и ясности изложения документов по стандартизации, с тем чтобы обеспечить однозначность понимания их требований для всех участников экономических отношений;
- исключении дублирования разработок документов по стандартизации на идентичные по функциональному назначению объекты стандартизации как в бытовом обслуживании, так и в других сферах;
- доступности представления информации по документам по стандартизации всем заинтересованным лицам, за исключением оговоренных законодательством случаев.

4.6 Объектами стандартизации в бытовом обслуживании населения являются: деятельность в сфере бытовых услуг, процессы оказания услуг, организация обслуживания, оформление заказа, условия обслуживания (помещение, оборудование, квалификация и т. д.), а также результат оказания бытовых услуг.

Документы по стандартизации разрабатывают:

- на группы однородных бытовых услуг;
- виды бытовых услуг;
- конкретные бытовые услуги;
- типовые технологические процессы оказания бытовых услуг;
- требования к условиям обслуживания;
- общие требования и нормы;
- требования к методам испытаний и контроля;
- системы менеджмента качества;
- процедуры оценки соответствия;
- требования к исполнителям услуг и их квалификации;
- порядок организации работ;
- правила оказания услуг (выполнения работ) в бытовом обслуживании населения.

4.7 Участниками работ по стандартизации в бытовом обслуживании населения согласно [1] являются:

- федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере стандартизации:
- федеральный орган исполнительной власти в сфере стандартизации;
- технические комитеты по стандартизации (ТК) и проектные технические комитеты по стандартизации (ПТК) в бытовом обслуживании населения, созданные федеральным органом исполнительной власти в сфере стандартизации;
- комиссия по апелляциям, созданная при федеральном органе исполнительной власти в сфере стандартизации.

В состав технических комитетов по стандартизации в бытовом обслуживании населения в качестве уполномоченных членов могут входить представители федеральных органов исполнительной власти, Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом», иных государственных корпораций, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и муниципальных образований, научных организаций, в том числе осуществляющих деятельность в сфере стандартизации, изготовителей, исполнителей услуг, общественных объединений потребителей.

Деятельность ТК (ПТК) в бытовом обслуживании населения устанавливается [1] и ГОСТ Р 1.1.

4.8 К документам в бытовом обслуживании населения относят нормативные правовые документы; документы по стандартизации; технические документы в бытовом обслуживании населения.

4.8.1 К нормативным правовым документам в сфере бытового обслуживания населения относят законы, постановления, указы и другие правовые акты, действующие на федеральном и региональном уровнях в том числе на уровне органов местного самоуправления. Характеристики нормативных правовых документов и документов по стандартизации, регламентирующих требования в бытовом обслуживании населения, приведены в приложении А.

Примечание — Нормативным правовым документом являются также правила оказания услуг в бытовом обслуживании населения.

4.8.2 К документам по стандартизации в бытовом обслуживании населения в соответствии с [1] относят :

- документы, разрабатываемые и применяемые в национальной системе стандартизации (документы национальной системы стандартизации), в том числе:
- национальные стандарты Российской Федерации (ГОСТ Р); предварительные национальные стандарты Российской Федерации (ПНСТ); правила стандартизации, рекомендации по стандартизации, информационно-технические справочники;
- общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации;
- стандарты организаций, в том числе технические условия;
- своды правил;
- документы по стандартизации, которые устанавливают обязательные требования в отношении объектов стандартизации, предусмотренных статьей 6 [1];
- технические спецификации (отчеты).

4.8.3 Технические документы в бытовом обслуживании населения связаны со спецификой обслуживания, к ним могут быть отнесены: образцы — модели, технические описания, технологии, инструкции, маршрутные карты, схемы, кодексы и др.

4.9 Бытовые услуги оказываются в соответствии с [2], [3]; [4] и действующими документами по стандартизации.

5 Требования к документам по стандартизации и техническим документам в бытовом обслуживании населения

5.1 Национальные стандарты и предварительные национальные стандарты

5.1.1 Национальные стандарты и предварительные национальные стандарты разрабатывают и оформляют в соответствии с ГОСТ Р 1.2, ГОСТ Р 1.5, ГОСТ Р 1.7; ГОСТ Р 1.16 и с учетом ГОСТ Р 54930, ГОСТ Р 54937.

5.1.2 Организация разработки национальных стандартов и предварительных национальных стандартов осуществляется по этапам в соответствии с п.5.1.2 ГОСТ Р 1.2.

5.2 Порядок разработки, ведения, изменения и применения общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации устанавливает Правительство Российской Федерации [5].

5.3 Стандарты организаций, технические условия и технические спецификации (отчеты)

5.3.1 Стандарты организаций и технические условия разрабатывают организации, индивидуальные предприниматели и самозанятые граждане самостоятельно (или по их поручению компетентные организации) в соответствии с ГОСТ Р 1.3; ГОСТ Р 1.4 и ГОСТ 2.114.

5.3.2 Стандарты организаций и технические условия не должны противоречить положениям действующих технических регламентов, документов национальной системы стандартизации и разрабатывают с учетом действующих в бытовом обслуживании населения документов.

5.3.3 Технические условия разрабатывают исполнители услуг или изготовители продукции и применяют в соответствии с условиями, установленными в договорах (контрактах).

5.3.4 Порядок разработки, утверждения, учета, изменения, отмены и применения стандартов организаций и технических условий устанавливают организации самостоятельно с учетом ГОСТ Р 1.3, ГОСТ Р 1.4 и ГОСТ 2.114.

5.3.5 Проект стандарта организации, а также проект технических условий перед их утверждением может представляться в технический комитет по стандартизации в бытовом обслуживания населения для проведения экспертизы, по результатам которой технический комитет по стандартизации готовит соответствующее заключение.

5.3.6 Технические спецификации (отчеты) разрабатывают технические комитеты по стандартизации в бытовом обслуживании населения с учетом документов национальной системы стандартизации в целях ускоренного внедрения инноваций.

Технические спецификации (отчеты) могут быть зарегистрированы в Федеральном информационном фонде стандартов по инициативе технических комитетов по стандартизации, их утвердивших.

5.4 Технические описания на образцы-модели изделий, изготовленные по индивидуальным заказам, разрабатывают при наличии документов по стандартизации и утверждают руководители организации самостоятельно в установленном порядке.

5.5 Технические документы в бытовом обслуживании населения разрабатывают в соответствии с действующими нормативными правовыми документами и документами по стандартизации.

5.6 Построение, содержание и изложение стандартов должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 1.5. Рекомендуемые аспекты стандартов в бытовом обслуживании населения: термины и определения, классификация, основные положения, общие требования, общие технические требования, технические требования, общие технические условия, технические условия.

5.7 Содержание стандартов должно учитывать выбранные аспекты стандарта. Наиболее предпочтительными аспектами стандартизации в бытовом обслуживании населения являются стандарты общих технических условий.

Стандарт должен включать вводную часть и следующие разделы:

- технические требования;
- требования безопасности;
- требования к специалистам, оказывающим услуги;
- методы контроля и испытаний;
- приемка;
- хранение, выдача заказов и транспортирование;
- гарантии исполнителя.

5.7.1 В разделе «Технические требования» должно быть указано, что услуги оказываются в соответствии с требованиями договора (в том числе квитанции или паспорта-заказа), по утвержденной технологии. В разделе должен быть приведен полный комплекс требований и (или) норм, определяющих основные потребительские (эксплуатационные) характеристики конечного результата услуги. В данном разделе также должны быть отражены требования к факторам, оказывающим влияние на качество услуги, а именно требования к оборудованию, сырью, материалам, используемым при оказании услуги; требования к помещениям; к специалистам, участвующим в оказании услуги и конечном результат услуги.

Технические требования к изделиям, изготовляемым по индивидуальным заказам, должны соответствовать основным требованиям, установленным в действующих документах по стандартизации и технических документах на аналогичную продукцию и учитывать пожелания потребителей.

5.7.2 В раздел «Требования безопасности» должны быть включены требования электробезопасности, пожаро- и взрывоопасности, механической безопасности, безопасности от воздействия химических и загрязняющих веществ; требования безопасности при обслуживании машин, оборудования и др.

5.7.3 В разделе «Требования к специалистам, оказывающим услуги» должны быть установлены критерии к квалификации исполнителей и требования, характеризующие особенности навыков специалистов при предоставлении конкретной услуги, приведены ссылки на профессиональные стандарты при их наличии.

5.7.4 В разделе «Методы контроля и испытаний» должны быть определены методы проверки требований, норм и характеристик, установленных в стандарте, включая сопоставление с утвержденным образцом-моделью, а также, при необходимости, и методы испытаний, например метод определения остаточного содержания растворителя на изделии после химической чистки.

5.7.5 В разделе «Приемка» должен быть установлен порядок проведения приемки оказанных услуг специалистом, на которое возложены функции контроля, а также заказчиком и др.

5.7.6 В разделе «Хранение, выдача заказов и транспортирование» отражаются, при необходимости, особенности складирования, условия хранения, выдачи заказов, упаковки и доставки.

5.7.7 Раздел «Гарантии исполнителя» содержит условия для предоставления гарантии, в том числе срок начала и завершение гарантии и его величину. Данный раздел может отражать специфические особенности оказываемой услуги и ее конечный результат (платье по индивидуальному заказу, отремонтированный телефон и др.).

Примечание — Раздел «Гарантии исполнителя» может быть заменен на требование, отражающее взаимодействие организации и потребителя.

6 Методический подход к разработке документов по стандартизации в бытовом обслуживании населения

6.1 Методический подход к разработке документов по стандартизации в бытовом обслуживании населения предусматривает следующие этапы:

- изучение спроса и предложения на рынке бытовых услуг с целью выбора объекта стандартизации;
- установление целесообразности стандартизации объекта с учетом четырех факторов законодательного, экономического, социального и организационного;
- изучение разработчиком зарубежного и отечественного опыта разработки стандарта и исследование возможности его применения;
- исследование границ обязательности и добровольности применения стандартов в бытовом обслуживании населения с учетом [1], [3], [6], [7];
- сбор и анализ информации об объекте стандартизации;
- выбор вида стандарта.

6.2 По степени насыщенности конечного результата материальной составляющей бытовые услуги, как объект стандартизации, могут быть разделены:

- на услуги, имеющие материальный результат (жилье, мебель, изготовленная по индивидуальным заказам, пошитая дубленка);
- услуги, имеющие материальный результат в виде восстановленного изделия (отремонтированный холодильник, автомобиль, телевизор, вещь после химчистки или стирки и т. д.);
- услуги, не имеющие материальной составляющей (парикмахерские, консалтинговые услуги, обрядовые и т. д.).

Кроме того, бытовая услуга может быть рассмотрена как результат совокупности факторов, влияющих на нее, определяющих: кто, где, когда и чем ее оказывает. Данный подход к определению требований к услугам предполагает исследование показателей, характеризующих квалификацию специалистов, помещение, в котором осуществляется услуга, технологию предоставления услуги и используемые оборудование и материалы.

6.3 Выбор вида стандарта на услуги осуществляют в зависимости от оказываемой бытовой услуги и представительности ее на рынке, а также наличия действующих правил и норм.

Целесообразно ориентироваться на следующие виды стандартов:
- общесистемные;
- на услугу в целом и ее составляющие;
- на процесс оказания услуги;
- на метод контроля (испытаний, анализа, измерений);
- на термины и определения;
- на параметры;
- на требования к исполнителям услуг (специалистам);
- на классификацию предприятия;
- на социальные нормы.

Рекомендации по выбору вида разрабатываемого стандарта приведены в приложении Б.

6.4 Проведение научных исследований по обоснованию параметров и характеристик

В задачи этого этапа подготовки стандарта входит:
- установление оптимального перечня параметров и требований (характеристик) к бытовой услуге и их количественных значений;
- установление предельных величин значений параметров и допустимых диапазонов нормирования;
- установление требований к бытовым услугам в целом;
- установление требований испытаний и приемки;
- выбор способов транспортирования и хранения;
- выбор методов и процедур утилизации отходов, возникающих при оказании услуг.

6.5 Установление гарантийных обязательств и условий договора

Данный этап является завершающим в подготовке стандарта.

Существующая практика применения нормативов при оказании услуг показывает, что данный параметр необходим. Например, при оказании услуг прачечных важно знать величину срока гарантии, а наряду с этим и способы оценки процента износа изделия. Отремонтированная бытовая техника также нуждается в экономических гарантиях исполнителя.

С этой целью при проведении работ необходимо проработать вопросы:
- установления условий гарантии;
- выбора элемента услуги, на которые можно установить гарантии (изделие в целом, запчасти и т. д.);
- обоснование гарантии с позиций экономической целесообразности;
- обоснование количественных значений гарантии.

6.6 Экономическая оценка разработки стандарта и эффективности его использования

На этом этапе подготовки стандарта осуществляется окончательный расчет экономических затрат на разработку стандарта и ориентировочный расчет эффективности от его внедрения.

7 Функции технического комитета по стандартизации в бытовом обслуживании населения

7.1 Технический комитет по стандартизации в бытовом обслуживании населения создается Федеральным органом исполнительной власти в сфере стандартизации в целях содействия реализации государственной политики государства в области социально-экономического развития отрасли бытового обслуживания населения.

7.2 Технический комитет по стандартизации в бытовом обслуживании является формой сотрудничества заинтересованных представителей федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и муниципальных образований, научных организаций, в том числе осуществляющих деятельность в сфере стандартизации, исполнителей услуг, профессиональных объединений предпринимателей, общественных объединений потребителей и изготовителей продукции, используемой в бытовом обслуживании населения.

7.3 В своей деятельности технический комитет руководствуется законодательством Российской Федерации, основополагающими национальными стандартами, правилами стандартизации,

рекомендациями по стандартизации, организационно-распорядительными документами федерального органа исполнительной власти в сфере стандартизации, которые распространяются на деятельность технических комитетов по стандартизации, и собственным положением о деятельности.

7.4 Технический комитет по стандартизации в бытовом обслуживании решает задачи в соответствии с ГОСТ Р 1.1, в том числе:

- участие в формировании программ стандартизации и проведении контроля за реализацией этих программ по закрепленной за техническим комитетом области деятельности;
- проведение экспертизы проектов документов национальной системы стандартизации, проектов межгосударственных стандартов и проектов изменений к действующим в Российской Федерации документам национальной системы стандартизации и межгосударственным стандартам по закрепленной за техническим комитетом области деятельности;
- регулярная проверка действующих в Российской Федерации и закрепленных за техническим комитетом национальных стандартов и других документов национальной системы стандартизации, а также межгосударственных стандартов с целью выявления необходимости их обновления или отмены;
- мониторинг применения закрепленных за техническим комитетом предварительных национальных стандартов и оценка целесообразности их утверждения в качестве национальных стандартов;
- рассмотрение предложений об обновлении или отмене документов национальной системы стандартизации и действующих в Российской Федерации межгосударственных стандартов или предложений об одностороннем прекращении применения межгосударственных стандартов в Российской Федерации по закрепленной за техническим комитетом области деятельности;
- проведение экспертизы проектов стандартов организаций и проектов технических условий в соответствии с порядком, установленным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере стандартизации [1]; в случае соответствующего обращения заинтересованных организаций;
- участие в формировании перечней стандартов (документов в области стандартизации) по закрепленной за техническим комитетом области деятельности в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований технических регламентов, и перечней стандартов (документов в области стандартизации), которые содержат правила и методы исследований (испытаний) и измерений, необходимые для применения и исполнения технических регламентов и осуществления оценки соответствия;
- подготовка заключений о возможности применения международных, региональных стандартов, национальных стандартов иностранных государств для подтверждения соблюдения требований технических регламентов и включения данных стандартов и сводов правил в соответствующие перечни, по закрепленной за техническим комитетом области деятельности;
- проведение экспертизы переводов на русский язык международных и региональных стандартов, региональных сводов правил, стандартов и сводов правил иностранных государств по закрепленной за техническим комитетом области деятельности,
- утверждение технических спецификаций (отчетов), устанавливающих характеристики, правила и принципы в отношении инновационных бытовых услуг, процессов, исследований (испытаний), измерений, техническим комитетом по стандартизации по закрепленной за ним областью деятельности.

8 Применение национальных стандартов в бытовом обслуживании населения

8.1 Национальные стандарты в бытовом обслуживании населения являются документами по стандартизации добровольного применения и становятся обязательными для организации в соответствии с [1] в случаях:

- если организация (предприятие) бытового обслуживания на добровольных началах публично заявляет о соответствии услуг национальному стандарту и применяет обозначение стандарта и знак соответствия национальному стандарту или заявляет об этом в рекламной, сопроводительной документации или иной документации;
- федеральные органы исполнительной власти приводят ссылки на определенные стандарты добровольного применения или на отдельные их разделы;

- организация (предприятие) бытового обслуживания и потребитель по договоренности приводят ссылку на стандарт добровольного применения в договоре (контракте) на оказание услуги;

- бытовая услуга или изделие, изготовленные по требованиям национального стандарта добровольного применения, поставляются для государственных нужд (по контракту с органами власти);

- организация (предприятие) бытового обслуживания по собственной инициативе сертифицировала ее в системе добровольной сертификации на соответствие требованиям национального стандарта.

8.2 Органы власти субъекта Российской Федерации и органы местного самоуправления, учитывая региональный характер оказания бытовых услуг, вправе включать в организационно-распорядительные документы требования по обязательности применения национальных стандартов в сфере бытового обслуживания на территории административно-территориального образования.

Приложение А
(рекомендуемое)

Характеристика нормативных, правовых документов и документов по стандартизации, регламентирующих требования в бытовом обслуживании населения

Уровни управления территорией	Характеристика нормативных правовых документов и документов по стандартизации
Национальный уровень	
Документы обязательного применения национального уровня	Федеральные законы, нормативные правовые акты, федеральных министерств и ведомств, концепции, стратегии долгосрочного развития, федеральные программы, административные регламенты, технические регламенты, классификаторы технико-экономической информации
Документы добровольного применения национального уровня	Классификаторы технико-экономической информации, международные и межгосударственные стандарты, национальные стандарты, правила, методики, положения, технические спецификации (отчеты)
Региональный уровень	
Документы обязательного применения регионального уровня	Региональные законы, административные регламенты, акты региональных органов исполнительной власти, региональные стратегии, концепции, программы развития, а также национальные стандарты, ссылки на которые указаны в них, правила
Документы добровольного применения регионального уровня	Методики, положения, добровольные региональные системы сертификации
Местный уровень	
Документы обязательного применения органов местного самоуправления	Акты органов местного самоуправления, муниципальные программы, стратегии, концепции, правила
Документы обязательного применения, на территории, принятые профессиональными объединениями предпринимателей и саморегулируемыми организациями	Кодексы, правила добровольной сертификации, стандарты организации, технические условия, методики, положения, инструкции, а также национальные стандарты, указанные в них
Документы обязательного применения, на территории, принятые хозяйствующими субъектами	Стандарты организации, технические условия, инструкции, положения, методики, технические описания образцов-моделей изделий, договоры и др.

Приложение Б
(рекомендуемое)

Выбор вида стандарта в зависимости от вида бытовой услуги

Таблица Б.1

Виды услуг	Виды стандартов								
	Общесистемные	На услугу в целом и ее составляющие	Процесс оказания услуги	Методы контроля (испытаний, анализа измерений)	Термины и определения	Параметры	Требования к исполнителям услуг (специалистам)	Классификацию предприятий	Социальные нормы
Ремонт, окраска и пошив обуви	+	+	+	+			+	+	+
Ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи	+	+	+	+			+	+	+
Ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий	+	+	+	+			+	+	
Ремонт и техническое обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и бытовых приборов, ремонт и изготовление металлоизделий	+	+	+	+	+	+	+	+	
Услуги по изготовлению и ремонту ювелирных изделий	+	+	+			+	+	+	
Изготовление и ремонт мебели	+	+	+	+		+	+	+	
Ремонт и строительство жилья и других построек	+	+	+	+		+	+	+	
Химическая чистка и крашение, услуги прачечных	+	+	+	+			+	+	+
Услуги по уборке зданий и сооружений	+	+	+	+	+		+	+	
Услуги фотоателье и фото- и кинолабораторий, транспортно-экспедиторские услуги	+	+		+			+	+	
Услуги бань, душевых	+	+			+		+	+	+
Услуги парикмахерских и салонов красоты	+	+			+		+	+	+
Услуги предприятий по прокату	+	+					+	+	
Ритуальные, обрядовые услуги	+	+	+		+		+	+	+
Услуги по установке охранной сигнализации, услуги по охране жилищ	+	+		+			+	+	
Услуги по работе на вычислительной технике и связанное с этим обслуживание	+	+		+	+		+	+	

Окончание таблицы Б.1

Виды услуг	Виды стандартов								
	Общесистемные	На услугу в целом и ее составляющие	Процесс оказания услуги	Методы контроля (испытаний, анализа измерений)	Термины и определения	Параметры	Требования к исполнителям услуг (специалистам)	Классификацию предприятий	Социальные нормы
Услуги в области рекламы	+	+	+	+			+	+	+
Услуги в научной области, услуги, оказываемые лабораториями микрофотокопирования и реставрации документов	+	+	+			+	+	+	
Прочие услуги	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Библиография

[1] Федеральный закон от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации»

[2] Постановление Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. № 1514 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения»

[3] Федеральный закон Российской Федерации от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»

[4] Распоряжение Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2016 г. № 2496-р «Об утверждении кодов видов деятельности в соответствии с Общероссийским классификатором видов экономической деятельности, относящихся к бытовым услугам, и кодов услуг в соответствии с Общероссийским классификатором продукции по видам экономической деятельности, относящихся к бытовым услугам»

[5] Постановление Правительства Российской Федерации от 7 июня 2019 г. № 733 «Об общероссийских классификаторах технико-экономической и социальной информации»

[6] Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»

[7] Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1

УДК 658.383:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: образец-модель изделия, организация-изготовитель, документы по стандартизации, технические документы

Редактор *Г.Н. Симонова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Р.А. Ментова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 24.03.2021. Подписано в печать 01.04.2021. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 1,90.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
www.gostinfo.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru