ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 70820— 2023

УСЛУГИ БЫТОВЫЕ

Требования к качеству и безопасности

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2023

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

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

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 346 «Услуги населению»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 июля 2023 г. № 551-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 (*gost.e-ecolog.ru

© Оформление. ФГБУ «Институт стандартизации», 2023

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 БЫТОВЫЕ

Требования к качеству и безопасности

Household services. Quality and safety requirements

Дата введения — 2023—09—01

1 Область применения

Стандарт устанавливает требования к качеству бытовых услуг, требования безопасности услуг для жизни и здоровья потребителей, сохранности их имущества и охраны окружающей среды.

Настоящий стандарт распространяется на предприятия (организации) независимо от их организационно-правовой формы, индивидуальных предпринимателей и самозанятых граждан, оказывающих бытовые услуги.

Настоящий стандарт является основополагающим при разработке нормативных документов, касающихся установления требований к качеству и безопасности конкретных видов бытовых услуг.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 30590 Услуги бытовые. Ремонт и техническое обслуживание стиральных машин. Технические условия

ГОСТ 30592 Услуги бытовые. Ремонт и техническое обслуживание холодильных приборов. Технические условия

ГОСТ 32609 Услуги бытовые. Услуги ритуальные. Термины и определения.

ГОСТ 32610 Услуги бытовые. Классификация организаций

ГОСТ 32670 Услуги бытовые. Услуги бань и душевых. Общие технические условия

ГОСТ Р 50936 Услуги бытовые. Ремонт, установка и техническое обслуживание радиоэлектронной аппаратуры. Общие технические условия

ГОСТ Р 50938 Услуги бытовые. Ремонт, установка и техническое обслуживание электрических машин и приборов. Общие технические условия

ГОСТ Р 51108 Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия

ГОСТ Р 51306 Услуги бытовые. Услуги по ремонту и пошиву швейных изделий. Общие технические условия

ГОСТ Р 51307 Услуги бытовые. Услуги по ремонту, пошиву и вязанию трикотажных изделий. Общие технические условия

ГОСТ Р 51308 Услуги бытовые. Услуги по ремонту и пошиву головных уборов. Общие технические условия

ГОСТ Р 51142 Услуги бытовые. Услуги парикмахерских и салонов красоты. Общие технические условия

ГОСТ Р 51660 Услуги бытовые. Услуги по ремонту обуви. Общие технические условия

Издание официальное

ГОСТ Р 51870 Услуги профессиональной уборки. Клининговые услуги. Общие технические условия

ГОСТ Р 52058 Услуги бытовые. Услуги прачечных. Общие технические условия

ГОСТ Р 52059 Услуги бытовые. Услуги по ремонту и строительству жилья и других построек. Общие технические условия

ГОСТ Р 52112 Услуги бытовые. Фотоуслуги. Общие технические условия

ГОСТ Р 52113 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг

ГОСТ Р 53999 Услуги бытовые. Услуги крематориев. Общие технические условия

ГОСТ Р 54611 Услуги бытовые. Услуги по организации и проведению похорон. Общие требования

ГОСТ Р 55317 Услуги населению. СПА-услуги. Термины и определения

ГОСТ Р 55321 Услуги населению. СПА-услуги. Общие требования

ГОСТ Р 55700 Услуги бытовые. Косметический татуаж. Общие требования

ГОСТ Р 56247 Прачечные промышленные. Общие требования

ГОСТ Р 56396 Услуги бытовые. Наращивание ресниц. Общие требования

ГОСТ Р 57140 Технологическая экспертиза изделий, прошедших обработку на предприятиях химической чистки и в прачечных. Общие требования

ГОСТ Р 57582 Услуги профессиональной уборки — клининговые услуги. Система оценки качества организаций профессиональной уборки

ГОСТ Р 57595 Услуги профессиональной уборки — клининговые услуги. Термины и определения

ГОСТ Р 57597 Услуги бытовые. Уход и присмотр за детьми. Общие требования

ГОСТ Р 57616 Услуги бытовые. Услуги проката. Общие требования

ГОСТ Р 58091 Услуги бытовые. Ногтевой сервис. Терминология, классификация и общие требования

ГОСТ Р 58392 Услуги бытовые. Услуги по изготовлению гробов для захоронения и крематориев. Общие технические требования

ГОСТ Р 58393 Услуги профессиональной уборки — клининговые услуги. Уборка в медицинских организациях. Общие требования

ГОСТ Р 58394 Услуги профессиональной уборки — клининговые услуги. Уборка на промышленных предприятиях. Общие технические требования

ГОСТ Р 58414 Услуги населению. Услуги организаторов похорон. Общие требования

ГОСТ Р 59400 Стандартизация в бытовом обслуживании населения. Основные положения

ГОСТ Р 59403 Услуги профессиональной уборки — клининговые услуги. Экологическая уборка. Общие технические требования

ГОСТ Р 59404 Услуги по изготовлению и установке намогильных сооружений. Общие требования

ГОСТ Р 59405 Услуги бытовые. Образцы-модели. Общие требования

ГОСТ Р 59454 Услуги бытовые. Косметический пирсинг. Общие требования

ГОСТ Р 59455 Услуги бытовые. Ногтевой сервис. 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 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 термины по ГОСТ Р 55317, ГОСТ Р 57595, ГОСТ Р 59455, ГОСТ 32609, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1

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

Примечания

1 Бытовая услуга может оказываться 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 считается юридическое лицо для некоторых бытовых услуг (например, для клининговых услуг, услуг прачечных, услуг химчистки и др.).

[ГОСТ Р 57137—2016, статья 2]

3.2

исполнитель бытовых услуг: Предприятие (организация) бытового обслуживания независимо от его организационно-правовой формы, индивидуальный предприниматель, оказывающие бытовые услуги (выполняющие работы) потребителям бытовых услуг на возмездной основе.

[ГОСТ Р 57137—2016, статья 7]

3.3

потребитель бытовых услуг: Физическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее или использующее бытовые услуги (работы).

Примечания

1 Потребителя бытовых услуг иногда называют клиентом или заказчиком.

2 Помимо физических лиц потребителями бытовых услуг могут быть юридические лица, например таких, как услуги промышленных прачечных, клининговые услуги, услуги химической чистки и пр.

[ГОСТ Р 57137—2016, статья 8]

3.4

обслуживание: Деятельность исполнителя услуг при непосредственном контакте с потребителем услуг.

[ГОСТ Р 50646—2012, статья 1.10]

3.5

качество услуги: Совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Примечание — В соответствии с определением ГОСТ ISO 9000 качество услуг — это степень соответствия совокупности присущих характеристик услуг требованиям, предъявляемым к услугам.

[ГОСТ Р 50646—2012, статья 3.3.1]

3.6

безопасность услуг: Состояние услуг, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений.

[ГОСТ Р 50646—2012, статья 3.3.17]

4 Общие требования к качеству и безопасности бытовых услуг

4.1 Бытовые услуги должны соответствовать требованиям настоящего стандарта и интересам клиентов, быть безопасными для жизни, здоровья, имущества клиентов и окружающей среды.

Исполнитель должен обеспечить сохранность собственности потребителя в процессе исполнения услуги с учетом особенностей вида услуг и технологий.

Потребителю должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация о предприятии (организации) и об оказываемых услугах.

4.2 Бытовые услуги должны предоставляться в соответствии с действующим законодательством, правилами, документами по стандартизации и техническими документами на соответствующие виды услуг.

4.3 При оказании бытовых услуг, которые могут причинить вред здоровью клиента, необходимо учитывать противопоказания и его индивидуальные особенности.

4.4 Бытовые услуги характеризуются показателями функциональности, безопасности и экологичности.

Показатели функциональности устанавливаются нормативными документами на конкретный вид услуг с учетом пожеланий клиентов.

Показатели безопасности и экологичности определяются нормативными и правовыми документами.

Рекомендуемая номенклатура показателей качества для конкретных видов услуг приведена в ГОСТ Р 52113.

4.5 Требования к качеству и безопасности бытовых услуг устанавливаются на всех этапах жизненного цикла услуги:

- подготовительном этапе (этапе проектирования);
- этапе договорных отношений;
- этапе обслуживания и технологического процесса;
- этапе хранения, упаковки, транспортирования и утилизации.

4.5.1 Требования на подготовительном этапе и этапе договорных отношений определяют согласно [1], [2].

4.5.2 Требования на этапе обслуживания и технологического процесса определяются нормативными, правовыми документами в соответствии с ГОСТ Р 59400, документами по стандартизации на конкретные виды услуг, технологиями, а также образцами-моделями по ГОСТ Р 59405, профессиональными стандартами и санитарными нормами [3].

4.5.3 Требования на этапе хранения, упаковки, транспортирования и утилизации определяются нормативными правовыми актами и санитарными нормами [3].

4.6 Выполнение требований к качеству и безопасности оценивается:

- потребителем — при оказании услуг, требующих контакта исполнителя и клиента, и при получении заказа для услуг, не требующих присутствия клиента при его выполнении;

- исполнителем — в процессе обслуживания и выполнения технологического процесса предоставления услуг визуально или с применением инструментов и (или) оборудования, и (или) средств измерения на рабочем месте или в испытательной лаборатории.

4.7 Помещения, в которых проводят прием и оформление заказов от клиентов на оказание бытовых услуг, должны соответствовать [1], [2], а рабочие помещения — санитарным нормам в соответствии с [3].

4.8 Инструменты, препараты, материалы, комплектующие, а также технологическое оборудование, применяемые при выполнении бытовых услуг, следует использовать в соответствии с требованиями нормативных документов организаций-изготовителей.

4.9 Материалы, вещества, инструменты, входящие в перечень товаров, подлежащих обязательному подтверждению соответствия, должны иметь сертификат соответствия или декларацию о соответствии, а подлежащие государственной регистрации — свидетельства о регистрации.

4.10 Рабочее место исполнителя бытовых услуг должно быть оснащено комплектом оборудования, инструментом, материалами, средствами, отвечающими требованиям безопасности, производственной санитарии, эстетики и эргономики.

4.11 Обязательными требованиями при оказании бытовых услуг являются:

- документально подтвержденные профессиональная подготовка и квалификация, необходимые для оказания конкретных видов услуг;
- наличие материалов, комплектующих, препаратов, инструментов и технологического оборудования, предусмотренных технологиями предоставления услуг;
- наличие законодательных, нормативных и технических документов, документов по стандартизации на услуги конкретных видов;
- организация оказания услуг в соответствии с [1], [2];
- проведение консультаций на подготовительном этапе обслуживания с заключением договора между клиентом и исполнителем;
- оформление информированного согласия клиента на оказание услуги там, где это предусмотрено нормативными правовыми документами или (и) документами по стандартизации.

4.12 Классификацию предприятий (организаций) бытового обслуживания по категориям качества осуществляют в соответствии с ГОСТ 32610, а также документами по стандартизации на конкретные виды бытовых услуг.

5 Требования к качеству и безопасности различных видов бытовых услуг

5.1 Оказание различных видов бытовых услуг осуществляют в соответствии с законом [1] и правилами бытового обслуживания населения [2].

5.2 Требования к качеству и безопасности основных видов бытовых услуг, проверяемые потребителем и исполнителем [визуально или с применением инструментов и (или) оборудования, и (или) средств измерения на рабочем месте или в испытательной лаборатории], а также документы, подтверждающие квалификацию и компетенции персонала, приведены в таблице 1.

Таблица 1 — Требования к качеству и безопасности основных видов бытовых услуг

Вид бытовой услуги	Требования к качеству, проверяемые клиентом	Требования безопасности, проверяемые исполнителем	Требования к качеству, проверяемые исполнителем	Документы
Ремонт, окраска и пошив обуви по ГОСТ Р 51660	Соответствие выполненных работ заказу (договору). Удовлетворенность конечным результатом. Соответствие размеру, цвету обуви. Удобство. Отсутствие механического повреждения деталей обуви. Отсутствие местного отслоения подошв и подметок от верха обуви. Отсутствие расщелин между деталями низа, выступающих крепителей внутри обуви	Прочность. Соответствие физиологии стопы. Соответствие используемых материалов и химических препаратов (клеи, лакокрасочные материалы, растворители, дезинфицирующие препараты), требованиям нормативной документации. Наличие документа, подтверждающего соответствие дезинфицирующих препаратов. Проведение предварительной гигиенической (противогрибковой) обработки. Прочность на расслаивание клеевых креплений деталей низа обуви. Водонепроницаемость	Соответствие законодательным, нормативным документам и технической документации, документам по стандартизации и договорным документам. Соответствие материалов обуви по виду, толщине и цвету материалам деталей верха и низа обуви. Прочность ниточных скреплений. Отсутствие пятен от клея, изменения цвета, клеевых подтеков и др. Прочность клеевого крепления деталей. Отсутствие запаха	Профессиональные стандарты по [4], [5], ГОСТ Р 51660
Ремонт, пошив и моделирование швейных, меховых, кожаных изделий, изделий текстильной галантереи и головных уборов по ГОСТ Р 51306, ГОСТ Р 51307, ГОСТ Р 51308	Соответствие выполненных работ заказу (договору). Удовлетворенность конечным результатом. Соответствие изделия по внешнему виду, посадке на фигуру, размеру, конструктивному решению и художественному оформлению, индивидуальным особенностям потребителя услуги и его желанию, определенному договором. Прочность швов	Воздухообмен, гигроскопичность, устойчивость к поту, отсутствие красителей, вызывающих раздражение кожи. Наличие отлетных деталей, вентиляционных сеток, сквозных отверстий или др., обеспечивающих воздухообмен в изделиях. Наличие документа, подтверждающего соответствие сырья и материалов, включенных в перечень товаров, подлежащих обязательному подтверждению соответствия	Воздухообмен, гигроскопичность, устойчивость к поту, отсутствие красителей, вызывающих раздражение кожи. Наличие отлетных деталей, вентиляционных сеток, сквозных отверстий или др., обеспечивающих воздухообмен в изделиях. Соответствие размеров припусков и надставок нормам. Соответствие видов стежков, строчек, швов, размеров припусков требованиям стандартов	Профессиональные стандарты по [4], [5], ГОСТ Р 51306, ГОСТ Р 51307, ГОСТ Р 51308
Ремонт, установка и техническое обслуживание радиоэлектронной аппаратуры по ГОСТ Р 50936	Соответствие выполненных работ заказу (договору). Удовлетворенность конечным результатом. Отсутствие механических повреждений. Показатели функциональности (работоспособности)	Общие требования. Пожаробезопасность. Защита от поражения электрическим током при нормальных условиях эксплуатации. Сопротивление изоляции при нормальных условиях эксплуатации	Отсутствие дефектов внешнего вида, появившихся в процессе ремонта элементов управления. Отсутствие или изменение (в соответствии с необходимостью) положения внутренних элементов. Надлежащее реагирование индикаторов при соответствующих регулировках	Профессиональный стандарт по [6], ГОСТ Р 50936

Продолжение таблицы 1

Вид бытовой услуги	Требования к качеству, проверяемые клиентом	Требования безопасности, проверяемые исполнителем	Требования к качеству, проверяемые исполнителем	Документы
Ремонт, установка и техническое обслуживание электрических машин и приборов по ГОСТ Р 50938	Соответствие выполненных работ заказу (договору). Удовлетворенность конечным результатом. Отсутствие механических повреждений. Соответствие показателей функциональности (работоспособности) установленным требованиям	Общие требования. Пожаробезопасность. Теплостойкость. Защита от поражения электрическим током при нормальных условиях эксплуатации. Сопротивление изоляции при нормальных условиях эксплуатации. Потребляемая мощность. Состояние конструкции. Внутренняя проводка. Уровень звука. Соответствие материалов, деталей, контактирующих с пищевой продукцией, требованиям технических регламентов	Отсутствие дефектов внешнего вида, появившихся в процессе ремонта элементов управления. Отсутствие или изменение положения внутренних элементов. Надлежащее реагирование индикаторов при соответствующих регулировках. Функционирование во всех режимах, предусмотренных нормативной документацией на новый электроприбор конкретного вида	Профессиональный стандарт по [6], ГОСТ Р 50938
Ремонт и техническое обслуживание холодильных приборов по ГОСТ 30592, ГОСТ Р 50938	Соответствие выполненных работ заказу (договору). Удовлетворенность конечным результатом. Отсутствие механических повреждений. Соответствие показателей функциональности (работоспособности) установленным требованиям	Защита от поражения электрическим током. Сопротивление изоляции. Состояние конструкции. Внутренняя проводка. Пуск прибора с электроприводом. Потребляемая мощность. Уровень шума	Соответствие средней температуры в холодильной камере и низкотемпературном отделении требованиям стандарта. Отсутствие посторонних запахов	Профессиональный стандарт по [6], ГОСТ 30592, ГОСТ Р 50938
Ремонт и техническое обслуживание стиральных машин по ГОСТ 30590, ГОСТ Р 50938	Соответствие выполненных работ заказу (договору). Удовлетворенность конечным результатом. Отсутствие механических повреждений. Водонепроницаемость. Отключение стиральной машины через заданный в нормативных документах и технической документации промежуток времени.	Защита от поражения электрическим током. Сопротивление изоляции. Состояние конструкции. Внутренняя проводка. Пуск прибора с электроприводом. Потребляемая мощность. Уровень шума. Водонепроницаемость стиральной машины	Выполнение всех программ обработки белья. Установленный уровень шума работающей стиральной машины. Отключение машины. Соответствие времени обработки заданной программе	Профессиональный стандарт по [6], ГОСТ 30590, ГОСТ Р 50938

Продолжение таблицы 1

Вид бытовой услуги	Требования к качеству, проверяемые клиентом	Требования безопасности, проверяемые исполнителем	Требования к качеству, проверяемые исполнителем	Документы
Ремонт и техническое обслуживание стиральных машин по ГОСТ 30590, ГОСТ Р 50938	Выполнение всех программ обработки белья. Отсутствие механических повреждений ткани при всех режимах. Уровень шума работающей стиральной машины			
Услуги прачечных по ГОСТ Р 52058. Услуги промышленных прачечных по ГОСТ Р 56247. Технологическая экспертиза изделий, прошедших обработку на предприятиях химической чистки и в прачечных по ГОСТ Р 57140	Соответствие выполненных работ заказу (договору). Удовлетворенность конечным результатом. Внешний вид изделия после стирки (изделия должны быть чистыми, без неприятных запахов и деформации, сохранять окраску и пр.)	Обеспечение режимов технологических процессов стирки. Жесткость воды. Температура глажения бельевых изделий. Водородный показатель (pH) раствора после последнего полоскания (отсутствие щелочи). Безопасность моющих и дезинфицирующих средств. Остаточное количество анионных поверхностно-активных веществ (АПАВ)	Устойчивость окраски цветных изделий к стирке. Эффективность отстирывания тканей. Остаточная влажность бельевых изделий после отжима	ГОСТ Р 52058, ГОСТ Р 56247, ГОСТ Р 57140
Химическая чистка и крашение, в т.ч. аквачистка и биочистка по ГОСТ Р 51108. Технологическая экспертиза изделий, прошедших обработку на предприятиях химической чистки и в прачечных по ГОСТ Р 57140	Соответствие выполненных работ заказу (договору). Удовлетворенность конечным результатом. Отсутствие загрязнений. Сохранение целостности, цвета, формы, размеров. Отсутствие запаха растворителя	Остаточное содержание хлорорганических растворителей в изделии. Сохранение целостности, цвета, формы и линейных размеров изделий. Безопасность препаратов, интенсифицирующих процесс химической чистки	Показатель моющей и ресорбционной способности растворителей и рабочих растворов. Сохранение целостности, цвета, формы. Отсутствие запаха растворителя. Устойчивость. окраски изделий к растворителям. Удельное поверхностное электрическое сопротивление	ГОСТ Р 51108, ГОСТ Р 57140
Услуги парикмахерских и салонов красоты по ГОСТ Р 51142.	Соответствие выполненных работ заказу (договору). Удовлетворенность конечным результатом.	Наличие сертификата соответствия или декларации о соответствии косметических продуктов, минерального и растительного сырья.	ГОСТ Р 51142, ГОСТ Р 55700, ГОСТ Р 56396, ГОСТ Р 58091, ГОСТ Р 59454	Профессиональные стандарты по [7] — [10], ГОСТ Р 51142, ГОСТ Р 58091,

Продолжение таблицы 1

Вид бытовой услуги	Требования к качеству, проверяемые клиентом	Требования безопасности, проверяемые исполнителем	Требования к качеству, проверяемые исполнителем	Документы
Услуги ногтевого сервиса по ГОСТ Р 58091. Услуги по наращиванию ресниц по ГОСТ Р 56396. Услуги косметического татуажа по ГОСТ Р 55700, ГОСТ Р 59455. Услуги косметического пирсинга по ГОСТ Р 59454	Отсутствие вредного воздействия для здоровья	Соблюдение: - температурных режимов; - состава, концентрации; - времени воздействия (выдержки) применяемых химических препаратов в соответствии с технологией конкретных видов услуг и инструкций производителя; - утвержденной рецептуры приготовления косметических продуктов; - протоколов выполнения косметических процедур; - концентрации (массовой доли) химических составов; - показателя концентрации ионов водорода (pH); - массовой доли перекиси водорода		ГОСТ Р 56396, ГОСТ Р 55700, ГОСТ Р 58091, ГОСТ Р 59454, ГОСТ Р 59455
СПА-услуга по ГОСТ Р 55321	Соответствие выполненных работ заказу (договору). Удовлетворенность конечным результатом. Отсутствие вредного воздействия для здоровья	Соответствие законодательным, нормативным документам и технической документации на СПА-услуги конкретных видов	Соответствие законодательным, нормативным документам и технической документации на СПА-услуги конкретных видов. Температурные режимы, время проведения процедуры. Исправность электрического оборудования. Пожаробезопасность. Электробезопасность	ГОСТ Р 55321
Услуги бань и душевых по ГОСТ 32670	Соответствие выполненных работ заказу (договору). Удовлетворенность конечным результатом	Соответствие услуг требованиям законодательных, нормативных документов. Пожаробезопасность. Электробезопасность. Температура воздуха помещений бань, душевых и банно-оздоровительных комплексов. Относительная влажность воздуха в различных помещениях	Соответствие законодательным, нормативным документам и технической документации. Соответствие категории	ГОСТ 32670

Продолжение таблицы 1

Вид бытовой услуги	Требования к качеству, проверяемые клиентом	Требования безопасности, проверяемые исполнителем	Требования к качеству, проверяемые исполнителем	Документы
Услуги профессиональной уборки по ГОСТ Р 51870. Система оценки качества организаций профессиональной уборки по ГОСТ Р 57582. Уборка в медицинских организациях по ГОСТ Р 58393. Уборка на промышленных предприятиях по ГОСТ Р 58394. Экологическая уборка по ГОСТ Р 59403	Соответствие выполненных работ заказу (договору). Удовлетворенность конечным результатом. Чистота помещений, территорий, оборудования	Соответствие требованиям нормативных документов и технической документации химических средств [очищающие, чистящие, моющие, моюще-дезинфицирующие, дезинфицирующие, защитные лаки, воски, масла, мастики, кристаллизаторы, противогололедные материалы (ПГМ) и т. п.], используемых при проведении уборки. Наличие паспорта безопасности, оформленного в установленном порядке. Наличие сертификата соответствия или декларации о соответствии химических средств и материалов, входящих в перечень товаров, подлежащих обязательному подтверждению соответствия (при необходимости должны иметь свидетельства о государственной регистрации). Использование специального технологического оборудования и уборочного инвентаря в соответствии с требованиями технологии уборки. Технологическое оборудование и инвентарь, подлежащие обязательному подтверждению соответствия, должны иметь сертификат соответствия или декларацию о соответствии. Электробезопасность. Пожаробезопасность. Биологическая чистота. Остаточные количества кислотных и щелочных препаратов на твердых и текстильных покрытиях фактуры природного камня после восстановления. Равномерность блеска прозрачных защитных пленок. Число загрязнений для данного уровня качества в соответствии с зоной уборки	Отсутствие вреда для жизни, здоровья и имущества. Отсутствие загрязнений, свободно лежащих на поверхности и загрязнений, сцепленных с поверхностью	Профессиональный стандарт по [11], ГОСТ Р 51870, ГОСТ Р 58393, ГОСТ Р 58394, ГОСТ Р 59403

Продолжение таблицы 1

Вид бытовой услуги	Требования к качеству, проверяемые клиентом	Требования безопасности, проверяемые исполнителем	Требования к качеству, проверяемые исполнителем	Документы
Услуги по организации и проведению похорон по ГОСТ Р 54611. Услуги организаторов похорон по ГОСТ Р 58414	Соответствие выполненных работ заказу (договору). Удовлетворенность конечным результатом	В соответствии с законодательными, нормативными документами и технической документацией	Нормы профессиональной похоронной этики	Профессиональный стандарт по [12], ГОСТ Р 54611, ГОСТ Р 58414
Услуги крематориев по ГОСТ Р 53999	Соответствие выполненных работ заказу (договору)	В соответствии с законодательными, нормативными документами и технической документацией	В соответствии с нормативными правовыми документами	Профессиональный стандарт по [12], ГОСТ Р 53999
Услуги по изготовлению гробов по ГОСТ Р 58392	Соответствие выполненных работ заказу (договору). Удовлетворенность конечным результатом	Формы и внутренние размеры гробов для захоронения. Норма ограничения видимого порока древесины	В соответствии с нормативными правовыми документами	Профессиональный стандарт по [12], ГОСТ Р 58392
Услуги по изготовлению и установке намогильных сооружений по ГОСТ Р 59404	Соответствие выполненных работ заказу (договору). Удовлетворенность конечным результатом	В соответствии с требованиями ГОСТ Р 59404, технологических регламентов и рабочих чертежей, утвержденных предприятием-изготовителем	В соответствии с нормативными правовыми документами и договором	Профессиональный стандарт по [12], ГОСТ Р 59404
Услуги проката по ГОСТ Р 57616	Соответствие выполненных работ заказу (договору). Удовлетворенность конечным результатом	В соответствии с законодательными, нормативными документами и технической документацией	В соответствии с нормативными правовыми документами и договором	ГОСТ Р 57616
Уход и присмотр за детьми по ГОСТ Р 57597	Соответствие выполненных работ заказу (договору). Удовлетворенность конечным результатом	В соответствии с законодательными, нормативными документами и технической документацией	В соответствии с нормативными правовыми документами и договором	Профессиональный стандарт по [13], ГОСТ Р 57597
Фотоуслуги по ГОСТ Р 52112	Соответствие выполненных работ заказу (договору). Удовлетворенность конечным результатом	В соответствии с законодательными, нормативными документами и технической документацией	В соответствии с нормативными правовыми документами. Фотоснимки в зависимости от назначения документа, для которого они выполняются, должны быть изготовлены определенных размеров на соответствующей фотобумаге	Профессиональный стандарт по [14], ГОСТ Р 52112

Окончание таблицы 1

Вид бытовой услуги	Требования к качеству, проверяемые клиентом	Требования безопасности, проверяемые исполнителем	Требования к качеству, проверяемые исполнителем	Документы
Услуги по ремонту и строительству жилья по ГОСТ Р 52059	Соответствие выполненных работ заказу (договору). Удовлетворенность конечным результатом	В соответствии с законодательными, нормативными документами и технической документацией. Пожаробезопасность. Электробезопасность. Газобезопасность	Соответствие нормативным правовым документам	ГОСТ Р 52059

6 Требования к качеству обслуживающего персонала

6.1 Обслуживающий персонал (работники) должен иметь соответствующую квалификацию для качественного и безопасного предоставления бытовых услуг и быть аттестован.

6.2 К обслуживающему персоналу исполнителя бытовых услуг относят работников, занятых непосредственным обслуживанием клиентов и осуществляющих технологический процесс предоставления услуг.

6.3 Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала приведены в национальных стандартах на конкретные виды услуг.

6.4 Требования к квалификации работников, оказывающих бытовые услуги, приведены в профессиональных стандартах, оценка соответствия профессиональным стандартам может быть осуществлена в соответствии с [15].

6.5 Работникам, оказывающим услуги непосредственно клиентам (услуги красоты, ритуальные услуги), или на дому (ремонт холодильников, стиральных машин), рекомендуется работать в масках и перчатках. Условия труда работников должны соответствовать [16] и [17].

Библиография

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

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

[3] Санитарные правила СП 2.1.3678-20 — Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг

[4] Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 декабря 2015 г. № 1124н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по моделированию и конструированию швейных, трикотажных, меховых, кожаных изделий по индивидуальным заказам»

[5] Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21 декабря 2015 г. № 1051н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по ремонту и индивидуальному пошиву швейных, трикотажных, меховых, кожаных изделий, головных уборов, изделий текстильной галантереи»

[6] Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. № 864н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса»

[7] Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 25 декабря 2014 г. N1134н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по предоставлению парикмахерских услуг»

[8] Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 декабря 2014 г. № 1069н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по предоставлению бытовых косметических услуг»

[9] Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 25 декабря 2014 г. № 1126н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по предоставлению маникюрных и педикюрных услуг»

[10] Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 декабря 2014 г. № 1080н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по предоставлению визажных услуг»

[11] Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 13 сентября 2016 г. № 507н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по профессиональной уборке»

[12] Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 278н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист в области похоронного дела»

[13] Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 декабря 2018 г. № 769н «Об утверждении профессионального стандарта «Няня (работник по присмотру и уходу за детьми)»

[14] Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 декабря 2014 г. № 1077н «Об утверждении профессионального стандарта «Фотограф»

[15] Федеральный закон от 3 июля 2016 г. № 238-ФЗ «О независимой оценке квалификации»

[16] Санитарные правила СП 2.2.3670-2 — Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда

[17] Санитарные правила и нормы СанПиН 1.2.3685-21 — Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания

УДК 658.383:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: бытовая услуга, исполнитель, потребитель (клиент), безопасность, качество

Редактор *Н.В. Таланова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 20.07.2023. Подписано в печать 26.07.2023. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,24.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении в ФГБУ «Институт стандартизации»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru