ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 58413— 2019

Услуги населению

УСЛУГИ БАГЕТНЫХ МАСТЕРСКИХ

Общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным унитарным предприятием «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия» (ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»), Акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (АО «ВНИИС»)

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 21 мая 2019 г. № 205-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

© Стандартинформ, оформление, 2019

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 1
4 Классификация багетных услуг 2
5 Общие требования 3
6 Требования к багетным услугам 5
7 Информационное обеспечение оказания багетных услуг 5
8 Ответственность исполнителя багетных услуг 6
9 Критерии оценки качества оказания багетных услуг 6
Приложение А (рекомендуемое) Типовая форма бланка-заказа на багетные услуги 7
Библиография 8

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги населению

УСЛУГИ БАГЕТНЫХ МАСТЕРСКИХ

Общие требования

Services to the population. Services of bagetary workshops. General requirements

Дата введения — 2019—11—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к услугам багетных мастерских, в том числе к услугам по изготовлению багетных рам по индивидуальным заказам потребителей (заказчиков).

Настоящий стандарт распространяется на услуги багетных мастерских, оказываемых юридическими лицами (организациями) различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 52112 Услуги бытовые. Фотоуслуги. Общие технические условия

ГОСТ Р 52113 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг

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 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 50646, ГОСТ Р 57137, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **багет (багетный профиль):** Планка (рейка) из специальных материалов, используемая для изготовления багетных рам.

Примечание — Материалом для изготовления багета, как правило, служит дерево, пластик, металл, древесно-волокнистая плита. Багетом также называют раму в полном объеме.

Издание официальное

3.2 **багетные услуги:** Услуги по изготовлению багетных рамок по индивидуальным заказам потребителей (заказчиков), включая результат непосредственного взаимодействия исполнителей и потребителей (заказчиков), а также деятельность исполнителей, направленная на удовлетворение индивидуальных потребностей потребителей (заказчиков) в оказании услуг по изготовлению багетных рамок, а также в оказании других сопутствующих услуг.

3.3 **багетная рама:** Готовое изделие из багета (багетного профиля) квадратной, прямоугольной формы или в форме многогранника, предназначенное для обрамления определенного изображения или предмета.

3.4 **багетная мастерская:** Юридическая организация или индивидуальный предприниматель, оказывающие багетные услуги по заказам потребителей (заказчиков).

Примечание — Багетная мастерская является сервисным предприятием и может на практике называться багетной студией, салоном и т. п.

3.5 **приемный пункт заказов на багетные услуги:** Помещение для приема индивидуальных заказов потребителей на оказание багетных услуг.

Примечание — Приемный пункт может находиться в структуре сервисного предприятия (багетной мастерской) и по месту его нахождения или быть расположенным отдельно от него.

3.6 **обслуживание потребителей багетных услуг:** Деятельность исполнителя багетных услуг при непосредственном контакте с потребителем (заказчиком).

3.7 **заказ на багетные услуги:** Соглашение между потребителем и исполнителем услуг в устной или иной форме, в соответствии с которым исполнитель услуг принимает на себя обязательства по оказанию багетных услуг.

3.8 **технологическая карта на оказание багетных услуг:** Технический документ, регламентирующий пошаговую последовательность технологических операций процесса оказания багетных услуг и условия их проведения на конкретном рабочем месте или на участке работ.

3.9 **технологический процесс оказания багетных услуг:** Основная часть процесса оказания багетных услуг, связанная с изменением состояния объекта услуг.

4 Классификация багетных услуг

4.1 Настоящий стандарт предусматривает классификацию багетных услуг по следующим признакам:

- по способу приема заказов;
- способу обслуживания потребителей;
- времени исполнения заказов;
- набору оказываемых услуг.

4.2 По способу приема заказов на багетные услуги различают:

- прием заказов непосредственно в приемном пункте;
- прием заказов посредством информационно-коммуникационной сети Интернет, по номеру факсимильного аппарата или телефона;
- прием заказов непосредственно по месту нахождения потребителя (заказчика) по бумажным или электронным каталогам.

4.3 По способу обслуживания потребителей различают:

- оказание багетных услуг в стационарных условиях, когда прием, выполнение работ и выдача заказов осуществляются по месту нахождения приемного пункта и багетной мастерской;
- выездное обслуживание, которое предполагает выезд к потребителю (заказчику), а прием и выдача заказов осуществляются в местах, указанных потребителем (заказчиком), выполнение работ — непосредственно в багетной мастерской;
- комплексное обслуживание, которое предполагает полный цикл технологических работ, начиная от выезда к заказчику, для обсуждения деталей заказа, до монтажа готового изделия непосредственно на предназначенное для него место.

4.4 По времени исполнения заказов подразделяют:

- на срочное изготовление багетных рам, как правило, непосредственно, в момент заказа, или в срок не более 1—2 ч;

- изготовление багетных рам в сроки, оговоренные договором с потребителем (заказчиком), в зависимости от сложности и объема заказа.

4.5 По набору оказываемых багетных услуг различают основные услуги багетных мастерских и дополнительные услуги.

5 Общие требования

5.1 Услуги по изготовлению багетных рам по индивидуальным заказам потребителей (заказчиков) могут предоставлять как юридические лица (организации различных форм собственности), так и индивидуальные предприниматели в установленном законодательством порядке.

5.2 В своей деятельности исполнитель багетных услуг должен руководствоваться следующими основными документами:

- действующим законодательством Российской Федерации в сфере бытового обслуживания [1], [2];
- уставом организации и/или свидетельством о регистрации индивидуального предпринимателя;
- договорами на оказание багетных услуг.

5.2.1 Договоры на оказание багетных услуг заключаются с потребителями — заказчиками в форме бланка-заказа, квитанций, имеющих все реквизиты, удовлетворяющие требованиям договора бытового подряда или возмездного оказания услуг, определяющего юридические, экономические и технические отношения сторон.

5.3 Изготовление багетных рам, в том числе прием и оформление заказов на их изготовление, следует осуществлять с соблюдением правил бытового обслуживания населения [1].

5.4 Услуги по изготовлению багетных рам оказывают по нормативной или технической документации изготовителя, в том числе по технологическим картам.

5.5 Все виды услуг по изготовлению багетных рам по индивидуальным заказам потребителей (заказчиков) должны быть регламентированы в нормативных и технических документах (технологических картах) на багетные услуги конкретного вида.

5.6 Исполнитель багетных услуг должен располагать необходимой материально-технической базой, включая:

- оснащенность исходными материалами — багетными профилями и заготовками в широком ассортименте с многообразием цветовых и текстурных решений;
- оснащенность специальным современным оборудованием, инструментами и материалами;
- применение современных информационно-коммуникационных технологий (аудиовизуальные средства, Интернет-ресурсы);
- наличие квалифицированного персонала (багетных мастеров, дизайнеров-оформителей, декораторов и пр.).

5.6.1 Квалификация персонала должна соответствовать уровню знаний, умений, профессиональных навыков, обеспечивающему надлежащее выполнение соответствующих трудовых функций в бытовом обслуживании, включая знания требований безопасности и правил обслуживания заказчиков.

5.6.2 Правила приема заказов на изготовление багетных рам

5.6.2.1 Прием заказов на изготовление багетных рам осуществляется, как правило, в приемном пункте.

5.6.2.2 Приемный пункт заказов должен располагаться в отдельном помещении с возможностью беспрепятственного доступа потребителей (заказчиков). Приемный пункт должен быть оснащен необходимым оборудованием для приема и оформления заказов, а также иметь рабочие поверхности для размещения и выкладки предметов обрамления; средства измерения, калькулятор для расчета стоимости услуг.

5.6.2.3 Приемный пункт должен располагать широким ассортиментом образцов багетного профиля для возможности выбора заказчиком. Образцы багетного профиля необходимо располагать на видимой поверхности в вертикальном положении для лучшей визуализации.

Все образцы багетного профиля должны иметь артикулы (цифровое или буквенное обозначение товара-изделия для кодирования) для возможности их идентификации. Образцы багетного профиля могут располагаться на открытых витринах с дополнительным освещением.

5.6.2.4 Персонал приемного пункта должен быть вежлив и доброжелателен с заказчиками, предоставлять им необходимую информацию о материалах, из которых изготовлен багетный профиль, их назначении, условиях эксплуатации и др.

5.6.2.5 При приеме заказа персонал должен оформить бланк-заказ с указанием всех параметров согласно приложению А, а также согласовать с заказчиком сроки исполнения заказа. При приеме заказа необходимо убедиться в наличии в мастерской артикула багетного профиля, выбранного заказчиком. Замена артикула допускается только по согласованию с заказчиком. Бланк-заказ оформляют в двух экземплярах, один из которых остается по месту оформления заказа, а второй передается заказчику. Выдача готового заказа осуществляется при предъявлении заказчиком бланка-заказа.

5.6.3 Если прием заказов осуществляется в сети Интернет, на сайте багетной мастерской должна быть размещена информация об ассортименте багетного профиля, его назначении и материалах изготовления, а также сведения о размерах багетного профиля (ширина, высота, ширина/высота четверти).

5.6.4 По требованию заказчика исполнитель должен предоставить имеющуюся у него сопроводительную документацию, свидетельствующую о качестве материалов для изготовления багета (например, добровольный сертификат о соответствии и т. п.).

5.6.5 При получении готового заказа заказчик должен удостовериться в качестве оказанной услуге и ее соответствии бланку-заказа.

5.7 Требования к багетным мастерским

5.7.1 Багетная мастерская может иметь как собственный пункт приема заказов на изготовление багетных рам, несколько пунктов (сеть), так и оказывать багетные услуги по договорам, заключенным с другими организациями.

5.7.2 Багетная мастерская и пункт приема могут располагаться в общем помещении. В этом случае целесообразно предусмотреть ограждение между багетной мастерской и приемным пунктом.

5.7.3 Если багетная мастерская и пункт приема расположены в разных территориальных площадках, исполнитель услуг должен организовать транспортную логистику между ними, с учетом согласования доставки принятых заказов на исполнение в багетную мастерскую и обратной доставки готовых заказов в приемный пункт для выдачи заказчику.

5.7.4 Багетная мастерская должна быть оснащена основным технологическим оборудованием:

- для резки багетного профиля: стационарные напольные гильотины, дисковые и ручные пилы;
- для скрепления углов багетных рам: специальные ножные/ручные станки и приспособления.

5.7.5 К дополнительному оборудованию багетной мастерской относят:

- станки для вырезания паспарту;
- станки для нарезки задников, картона, оргалита, стекол, зеркал;
- степлеры для крепления задников;
- приспособления для натяжки полотен/изображений;
- оборудование для изготовления круглых и овальных рам;
- прочее специализированное оборудование.

Все оборудование багетных мастерских должно иметь эксплуатационные документы, содержащие сведения по эксплуатации или использованию оборудования (руководства по эксплуатации, инструкции и т. п.).

Все оборудование багетных мастерских должно находиться в исправном техническом состоянии. Ножи гильотин, диски пил, другие режущие поверхности должны проходить периодическую заточку и техническое обслуживание.

Все средства измерений, используемые при изготовлении багетных рам, должны обеспечивать необходимую точность и достоверность измерений и подвергаться периодической поверке и/или калибровке в соответствии с положениями, установленными законодательством Российской Федерации.

5.7.6 При резке и скреплении багетных рам персоналу багетных мастерских следует соблюдать требования безопасности при работе с режущими инструментами.

5.7.7 Готовые багетные рамы должны быть без повреждений и сколов. Углы рамы (места скрепления багетных рам) должны быть прочными и не иметь видимых щелей. Размеры багетной рамы должны соответствовать размерам, указанным в договоре или в бланке-заказе, и быть согласованными с заказчиком.

6 Требования к багетным услугам

6.1 Основной услугой багетных мастерских является изготовление багетных рам по индивидуальным заказам потребителей.

6.2 К дополнительным услугам багетных мастерских относят:

- изготовление паспарту, слипа.

Примечание — Паспарту́ — это специальный картон или бумага с вырезанным в середине четырехугольным, овальным или круглым отверстием под раму, в которую вставляют фотографию, рисунок или гравюру; слип — это «кант», который используют для обозначения декоративной вставки;

- монтаж (обрамление) изделий заказчика в раму;
- фотопечать и другие фотоуслуги.

Примечание — Фотоуслуги оказывают согласно требованиям ГОСТ Р 52112;

- предоставление квалифицированных консультаций по художественному оформлению картин, гравюр, объемного декора, вышивки, фотографий;
- установку подвесных систем для картин, фотографий, постеров непосредственно по месту нахождения заказчика;
- вырезку стекла, зеркал;
- оформление TV-панелей;
- изготовление подрамников;
- натяжку холстов, вышивок заказчиков;
- доставку готовых заказов заказчику и/или работы с установкой и без нее.

6.3 Технологический процесс оказания багетных услуг должен отражаться в технологических картах, регламентирующих последовательность технологических операций и условия их проведения на конкретном рабочем месте или на участке работ.

6.4 При оказании багетных услуг должны быть соблюдены следующие общие требования:

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

7 Информационное обеспечение оказания багетных услуг

7.1 Исполнитель багетных услуг должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора [2].

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна быть доведена до сведения потребителей при заключении договоров.

7.2 Информирование о багетных услугах осуществляется исполнителем в следующих формах:

- непосредственно в помещении приемного пункта заказов;
- с использованием информационных бумажных средств (каталоги, проспекты, стенды и т. д.);
- с использованием средств телефонной связи;
- на сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и др.

7.3 Информация об услугах в обязательном порядке должна содержать:

- наименование и перечень оказываемых услуг;
- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) исполнителя услуг, номера телефонов и режим работы исполнителя услуг;
- сведения о правилах и условиях оказания услуг, в том числе о гарантийных сроках, если они установлены нормативными правовыми актами Российской Федерации или договором оказания услуг;
- сроки и время оказания услуг;
- ассортимент багетных рам;

- цены на оказываемые багетные услуги, а также на багетный профиль (обозначенные на его образцах) и сведения о порядке и форме оплаты;
- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации об оказании услуг;
- данные о конкретном исполнителе, которое будет оказывать услугу, если эти данные имеют значение, исходя из характера услуги.

7.4 В приемном пункте рекомендуется размещение в доступном для пользователей месте следующих документов:

- закона Российской Федерации о защите прав потребителей [2] в актуальной редакции;
- правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации [1];
- правил оказания багетных услуг, утвержденных администрацией;
- книги отзывов и предложений (пронумерованной и прошитой);
- контактных данных контролирующей организации;
- номеров телефонов для вызова служб экстренного реагирования;
- сведений о социальных льготах при оказании услуг гражданам различных категорий (при их наличии).

7.5 Рекламная информация, предоставляемая потребителю багетных услуг, должна быть полной, добросовестной, точной, актуальной и соответствовать законодательству Российской Федерации в сфере рекламы [3]. Исполнителю услуг на период проведения рекламных мероприятий необходимо обеспечить достоверность рекламы и актуализировать сведения, содержащиеся в рекламе.

8 Ответственность исполнителя багетных услуг

Исполнитель багетных услуг несет ответственность за некачественное оказание услуг, а также за непредоставление потребителю полной и достоверной информации об оказываемых услугах [2].

9 Критерии оценки качества оказания багетных услуг

9.1 Номенклатура показателей качества багетных услуг, обеспечивающих их способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителей и возможность оценки уровня качества услуг выбирается с учетом ГОСТ Р 52113.

9.2 Критериями оценки качества оказания багетных услуг являются:

- соответствие багетных услуг требованиям к их содержанию (объему, срокам исполнения, качеству предоставления), установленным нормативными и техническими документами;
- наличие у исполнителя багетных услуг компетентного персонала, непосредственно задействованного в обслуживании и при оказании багетных услуг, достаточность количества такого персонала.

Примечание — Компетентность персонала предполагает наличие у сотрудников необходимой квалификации, профессиональной подготовки, знаний, умений и опыта работы, соответствующих профилю деятельности;

- открытость и доступность информации об исполнителе багетных услуг;
- удовлетворенность потребителей багетных услуг качеством их оказания (отсутствие жалоб и судебных исков).

Приложение А
(рекомендуемое)

Типовая форма бланка-заказа на багетные услуги

Наименование юридической организации или индивидуального предпринимателя

БЛАНК-ЗАКАЗ № _____

Багетный профиль (наименование, артикул) _____

_____

Размер готовой рамы (внутренний/внешний/по окну) _____

Стоимость багетного профиля, 1 п. м. _____

Ширина багетной рамы _____

Стоимость заказа (расчет) _____

Дата приемки, срок исполнения _____

Дата выдачи _____

Контактный телефон приемного пункта _____

Ф.И.О. заказчика _____

Телефон заказчика _____

Заказ выдан _____

Заказ получен и претензий к качеству заказа не имею _____

(Ф.И.О. и подпись заказчика)

Библиография

[1] Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1025

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

[3] Федеральный закон от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе»

УДК 658.383:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: багет, багетный профиль, багетные услуги, багетные мастерские, общие требования

БЗ 5—2019/76

Редактор *Л.С. Зимилова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Сдано в набор 22.05.2019. Подписано в печать 28.05.2019. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,12.
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.

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

gost.e-ecolog.ru