ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 57140— 2016

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ЭКСПЕРТИЗА ИЗДЕЛИЙ, ПРОШЕДШИХ ОБРАБОТКУ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ХИМИЧЕСКОЙ ЧИСТКИ И В ПРАЧЕЧНЫХ

Общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2016

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Акционерным обществом «Институт региональных экономических исследований» (АО «ИРЭИ»), Обществом с ограниченной ответственностью «Центральный научно-исследовательский институт бытового обслуживания населения» (ООО «ЦНИИБЫТ») и Союзом потребителей Российской Федерации (СПРФ) «Московское общество защиты потребителей»

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 11 октября 2016 г. № 1359-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона «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, 2016

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 2
5 Порядок проведения технологической экспертизы изделий, прошедших обработку на предприятиях химической чистки и в прачечных 4
6 Требования к обязательствам исполнителя и заказчика 5
7 Требования к экспертным организациям 6
8 Основные требования к экспертам в области обработки изделий на предприятиях химической чистки и в прачечных 6
9 Требования к приборам, оборудованию и средствам измерений 6
10 Требования безопасности 6
Библиография 7

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ЭКСПЕРТИЗА ИЗДЕЛИЙ, ПРОШЕДШИХ ОБРАБОТКУ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ХИМИЧЕСКОЙ ЧИСТКИ И В ПРАЧЕЧНЫХ

Общие требования

Technological examination of the products processed at the enterprises of dry cleaning and in laundries. General requirements

Дата введения — 2017—06—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на технологическую экспертизу изделий, прошедших обработку на предприятиях химической чистки и в прачечных, выполняемую по заказам физических лиц, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и осуществляемую экспертными организациями или экспертами.

Стандарт не распространяется на изделия, прошедшие обработку в домашних условиях (стирка, удаление пятен, крашение).

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ ISO 3758 Изделия текстильные. Маркировка символами по уходу

ГОСТ 4103—82 Изделия швейные. Методы контроля качества

ГОСТ 12566 Изделия швейные бытового назначения. Определение сортности

ГОСТ 16958 Изделия текстильные. Символы по уходу

ГОСТ 24103 Изделия швейные. Термины и определения дефектов

ГОСТ 25652 Материалы для одежды. Общие требования к способам ухода

ГОСТ Р 51108—2016 Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия

ГОСТ Р 52058—2003 Услуги бытовые. Услуги прачечных. Общие технические условия

ГОСТ Р 56247—2014 Прачечные промышленные. Общие требования

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 дата 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.

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применяют термины по ГОСТ Р 52058, ГОСТ Р 56247, ГОСТ Р 51108, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **технологическая экспертиза изделий, обработанных на предприятиях химической чистки и в прачечных (далее — технологическая экспертиза):** Экспериментальное исследование изделий, прошедших обработку на предприятиях химической чистки и в прачечных, в целях установления соответствия оказанных услуг требованиям нормативных и технологических документов, по определенной процедуре и с анализом полученных данных об объекте экспертизы.

Примечания

1 Технологическая экспертиза проводится независимой организацией или независимым экспертом (группой экспертов), не находящимися в финансовой, организационной, служебной или иной зависимости от исполнителя и заказчика услуг химической чистки и прачечных.

2 Технологическая экспертиза может проводиться как по заявлению потребителя бытовых услуг, так и по решению судебных органов в соответствии с [1].

3 Результаты технологической экспертизы оформляются в виде экспертного заключения.

3.2 **исполнитель технологической экспертизы:** Экспертная организация (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), эксперт (физическое лицо) или группа экспертов (физические лица), осуществляющие технологическую экспертизу изделий, прошедших обработку на предприятиях химической чистки и в прачечных.

Примечание — Исполнитель технологической экспертизы не должен находиться в финансовой, организационной, служебной или иной зависимости от исполнителя и заказчика услуг химической чистки и прачечных.

3.3 **заказчик технологической экспертизы:** Физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, органы государственной или муниципальной власти или иные государственные организации, заказавшие технологическую экспертизу изделий, прошедших обработку на предприятиях химической чистки и в прачечных.

3.4 **экспертная организация:** Организация различных организационно-правовых форм (индивидуальный предприниматель), осуществляющая технологическую экспертизу, имеющая необходимые средства и работников с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений, что должно быть отражено в правоустанавливающих документах.

Примечание — В состав специалистов экспертной организации должны входить эксперты в области обработки изделий на предприятиях химической чистки и в прачечных.

3.5 **эксперт в области обработки изделий на предприятиях химической чистки и в прачечных:** Специалист, обладающий профессиональными знаниями, опытом работы и навыками в деятельности, связанной с технологическими процессами химической чистки и в прачечных, а также обладающий знаниями в области материаловедения.

3.6 **дефект (недостаток) изделия, обработанного на предприятиях химической чистки и в прачечных:** Несоответствие изделия требованиям нормативных и технологических документов или условиям договора в соответствии с [2], [3].

4 Общие положения

4.1 Объектами технологической экспертизы являются изделия, прошедшие обработку на предприятиях, оказывающих услуги химической чистки и услуги прачечных:

- одежда, изготовленная из различных материалов;
- изделия текстильной галантереи;
- ковровые изделия и обивочные материалы для мебели и салонов автомобилей;
- перо-пуховые изделия и изделия с различными синтетическими наполнителями или из натурального пуха и пера;
- детская мягкая игрушка;
- головные уборы;
- спецодежда;
- сумки из различных синтетических и натуральных материалов;
- обувь из натуральной кожи, меха и текстиля,
- другие изделия [4].

4.2 Результаты технологической экспертизы могут быть использованы:

- организациями бытового обслуживания, индивидуальными предпринимателями, оказывающими услуги химической чистки и услуги прачечных как для индивидуальных клиентов, так и для организаций различной отраслевой направленности (медицинские, торговые, пищевые и др.);
- промышленными прачечными;
- физическими лицами или организациями, имеющими намерение получить объективную оценку качества изделия после оказания услуг химической чистки и услуг прачечных;
- специалистами, проводящими технологическую экспертизу услуг химической чистки и услуг прачечных;
- органами исполнительной власти и органами местного самоуправления, общественными организациями в сфере защиты прав потребителей;
- юридическими и адвокатскими организациями по защите прав потребителей;
- судебными органами при разбирательствах по гражданским делам в соответствии с иском по защите прав потребителей.

4.3 Технологическая экспертиза проводится в целях:

- определения уровня соответствия услуг химической чистки и прачечных требованиям действующих нормативных документов;
- выявления причин некачественного оказания услуги на предприятиях химической чистки и в прачечных;
- установления объективного решения о стороне ответственности (исполнитель или заказчик услуги).

Примечания

1 Технологическая экспертиза проводится при возникновении разногласий между исполнителем услуги и потребителем относительно дефектов изделия после оказания услуги химической чистки и услуги прачечной по требованию одной из сторон или по их соглашению.

2 Технологическая экспертиза может проводиться на основании определения суда.

4.4 Технологическая экспертиза изделий, прошедших обработку на предприятиях химической чистки и в прачечных, проводится в случаях:

- отказа исполнителя услуг проводить корректирующие мероприятия или возмещать ущерб при порче изделия;
- необходимости определения качества оказанных услуг химической чистки и прачечной по требованию органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, иных государственных организаций, общественных организаций, физических или юридических лиц в соответствии с действующим законодательством;
- для установления наличия (отсутствия) причинно-следственной связи между возникновением дефектов в изделиях и действиями исполнителя услуги химической чистки и прачечной:
- в целях установления состояния изделия до оказания услуги химической чистки или прачечной (при приеме);
- в целях исследования технологического процесса оказания услуги химической чистки или прачечной на соответствие параметрам, регламентируемым нормативными документами;
- для определения состояния изделия (сохранности внешнего вида: цвета, рельефности, целостности, определения наличия дефектов) после оказания услуги химической чистки или прачечной.

4.5 При проведении технологической экспертизы должно гарантироваться соблюдение конфиденциальности. Информация, полученная от заявителя, а также собранная в ходе технологической экспертизы, не может быть передана третьей стороне без письменного разрешения заявителя экспертизы.

4.6 Технологическую экспертизу не может осуществлять специалист, имеющий личную заинтересованность в ее результатах.

4.7 При проведении технологической экспертизы изделий, прошедших обработку на предприятиях химической чистки и в прачечных, используют испытательное оборудование, приборы, инструменты, средства измерений, предназначенные для качественной и количественной оценки состояния исследуемого объекта.

4.8 Приборы и средства измерения, используемые при проведении технологической экспертизы в целях полного, всестороннего и качественного исследования, должны быть поверены (и/или аттестованы, откалиброваны), чтобы обеспечивать необходимую точность и достоверность измерений. Все используемые средства измерений должны подвергаться периодической поверке и/или аттестации, и/или калибровке в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации [5].

5 Порядок проведения технологической экспертизы изделий, прошедших обработку на предприятиях химической чистки и в прачечных

5.1 Технологическая экспертиза изделий, прошедших обработку на предприятиях химической чистки и в прачечных, включает в себя следующие этапы:

- прием заявки на проведение независимой технологической экспертизы от заказчика;
- заключение договора на проведение экспертизы между исполнителем и заказчиком (в случае проведения досудебной экспертизы);

Примечание — Допускается оформление отношений между исполнителем и заказчиком в форме заявки с изложением целей проведения экспертизы и особенностей взаимоотношений.

- прием изделия с оформлением акта приема-передачи объекта исследования;
- внешний осмотр изделия;
- анализ представленных заказчиком документов;
- проведение технологической экспертизы изделий, прошедших обработку на предприятиях химической чистки и в прачечных по разработанным методикам на конкретный вид изделий и обработки;
- подготовка и оформление экспертного заключения.

5.2 Заявка на проведение технологической экспертизы в лице заказчика может подаваться физическим или юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем, органами государственной или муниципальной власти, иными государственными организациями, в т. ч. судебным органом.

5.2.1 В заявке рекомендуется отражать следующую информацию:

- наименование объекта технологической экспертизы, изготовителя изделия, а также модель, цвет, фурнитуру, вид обработки, имеющиеся дефекты и т. д.;
- реквизиты заказчика (организация/фамилия, имя, отчество, адрес с индексом, контактные телефоны, адрес электронной почты при наличии, фамилия, имя, отчество ответственного сотрудника в случае юридического лица и т. д.).

5.2.2 К заявке прилагают (при наличии) копию квитанции о приеме изделия в химическую чистку или в прачечную, технологическую карту обработки изделия в условиях предприятия (при наличии) и другие документы.

5.2.3 В заявке указывают причину проведения технологической экспертизы.

5.2.4 Анализ заявки включает тщательное изучение претензий заказчика к проведенным процессам химической чистки или в прачечной, документов, приложенных к ней (квитанция, материалы, фиксирующие вид обработки, наличие факторов, влияющих на качество обработки). Исполнитель составляет опись имеющихся у заявителя документов, связанных с обработкой соответствующего изделия. В зависимости от характера претензий, изложенных в заявке, исполнитель проводит подборку соответствующих нормативных и технологических документов.

Примечания

1 Дефекты, допустимые после проведения обработки изделий, установлены в ГОСТ 51108, ГОСТ Р 52058.

2 При необходимости проводится запрос дополнительной информации и документов.

5.3 Договор заключается между заказчиком и исполнителем технологической экспертизы изделия, прошедшего обработку на предприятии химической чистки или в прачечной, в котором отражаются предмет договора, сроки его выполнения, стоимость услуг, порядок расчетов, права, обязанности и реквизиты сторон.

5.4 Прием изделия с оформлением акта приема-передачи объекта исследования происходит в момент передачи изделия исполнителю. В акте указывают наименование изделия, фамилию, имя, отчество заказчика, дату принятия изделия и его описание. Исполнитель несет ответственность за сохранность изделия.

5.5 Внешний осмотр изделия, представленного на технологическую экспертизу, проводится экспертом и включает:

- оценку внешнего состояния (осуществляется при естественном и искусственном освещении на столе с горизонтальной поверхностью);

- сенсорную идентификацию изделия (наименование объекта, цвет, материал, модель, наличие маркировочных меток, фурнитуры, дополнительных деталей и т. п.);
- оценку соответствия символов по уходу за изделием (при их наличии) на соответствие ГОСТ ISO 3758, ГОСТ 16958, ГОСТ 25652;
- установку наличия или отсутствия внешних повреждений и других дефектов, при необходимости проводят фотосъемку изделия.

Примечание — Исполнитель услуг химической чистки или прачечной оставляет за собой право не проводить корректирующие действия при проявлении указанных в квитанции дефектов, с наличием которых согласился заказчик.

5.6 Технологическую экспертизу проводят по разработанным методикам в экспертной организации для различных изделий и видов обработки с учетом требований нормативных и технологических документов.

5.6.1 Оценку состояния изделия, подлежащего технологической экспертизе, проводят в соответствии с требованиями ГОСТ Р 51108, ГОСТ Р 52058 с использованием необходимого оборудования и приборов.

Примечания

1 Технологическая экспертиза должна проводиться с применением методов неразрушающего контроля.

2 Нарушение целостности изделия при проведении технологической экспертизы допускается только с предварительного письменного согласия собственника изделия.

5.6.2 Установление наличия дефектов на изделии, указанных в заявке, и причин их возникновения, классификация дефектов осуществляются в соответствии с требованиями ГОСТ 4103, ГОСТ 12566 и ГОСТ 24103.

5.7 Выдача заказчику результатов технологической экспертизы

5.7.1 Результаты технологической экспертизы отражают в экспертном заключении, которое должно содержать подробное описание проведенного исследования и сделанные на его основе обоснованные выводы о факторах, повлиявших на результат обработки изделия.

5.7.2 Экспертное заключение должно основываться на положениях, соответствующих нормативным правовым актам, стандартам, технологическим документам и предоставляющих возможность проверить обоснованность и достоверность сделанных выводов.

5.7.3 Экспертное заключение должно содержать объективные и научные выводы в соответствии с результатами оценки изделия, переданного на технологическую экспертизу.

5.7.4 Экспертное заключение должно содержать:
- дату и место проведения технологической экспертизы;
- основание для проведения экспертизы;
- сведения об исполнителе (наименование организации и/или фамилия, имя, отчество эксперта, образование и стаж работы по специальности);
- задачи технологической экспертизы;
- объекты исследований и/или материалы дела, представленные исполнителю для проведения технологической экспертизы;
- перечень описываемых документов;
- перечень нормативных правовых актов, стандартов, технологических документов;
- содержание и результаты исследований с указанием примененных методик;
- оценку результатов исследований, обоснование и формулировку заключения;
- материалы, иллюстрирующие экспертное заключение (при необходимости);

Примечание — Документы, фиксирующие ход, условия и результаты исследований, хранятся у исполнителя, проводившего экспертизу.

6 Требования к обязательствам исполнителя и заказчика

6.1 Исполнитель технологической экспертизы обязан:
- принять изделие, оформить отношения с заказчиком (кроме решений, определенных судом);
- иметь все необходимые условия для проведения экспертизы;
- подготовить обоснованное экспертное заключение.

6.2 Заказчик услуг технологической экспертизы обязан:
- выполнить финансовое обязательство по оплате экспертизы;

- предоставить исполнителю всю объективную информацию об изделии, в том числе: документы от исполнителя услуг химической чистки или услуг прачечной: документ о приеме изделия в предприятие химической чистки или в прачечную, с его описанием, предупреждением о возможных рисках при оказании услуг (если таковые имеются); согласие с этим, заверенное подписью заказчика; письменную претензию в предприятие химической чистки или в прачечную о неудовлетворенности услугой; ответ организации и другие документы.

7 Требования к экспертным организациям

7.1 Экспертные организации, проводящие технологическую экспертизу изделий, прошедших обработку на предприятиях химической чистки и в прачечных, должны осуществлять свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации [1], [2], [3] и требованиями настоящего стандарта.

7.2 Экспертные организации должны располагать квалифицированными специалистами, материальным и техническим потенциалом, в том числе: иметь условия для проведения экспериментальных исследований: оборудованные помещения, приборы, средства измерений, инструменты, необходимые химические препараты.

7.3 Проведение экспертизы должно являться одним из видов деятельности, предусмотренных уставными документами экспертных организаций.

7.4 Экспертные организации должны располагать актуализированными нормативными правовыми актами, документами по стандартизации, в том числе международными, межгосударственными и национальными стандартами, технологическими и техническими документами в машинописном и/или электронном виде.

8 Основные требования к экспертам в области обработки изделий на предприятиях химической чистки и в прачечных

Основными требованиями к экспертам являются:

- наличие высшего профессионального химического или химико-технологического образования, соответствующего характеру выполняемых работ; специальные знания в области технологии обработки изделий (химическая чистка, стирка, крашение изделий); знание законодательных документов Российской Федерации, документов по стандартизации в области услуг химической чистки и прачечных; знание основ материаловедения;
- наличие практического опыта работы в области оказания и/или подтверждения соответствия услуг химической чистки и услуг прачечных не менее пяти лет;
- наличие знаний, умений и навыков по проведению технологической экспертизы;
- периодическое прохождение повышения квалификации (не реже одного раза в три года);
- наличие сертификата компетентности эксперта или иного документа, выданного в установленном законодательством порядке;
- наличие доступа к нормативным правовым актам, стандартам и технологическим документам и возможность пользоваться необходимым комплексом инструментов, оборудования и средств измерений.

9 Требования к приборам, оборудованию и средствам измерений

9.1 При проведении технологической экспертизы изделий, прошедших обработку на предприятиях химической чистки и в прачечных, используют приборы, оборудование, инструменты и средства измерений, необходимые для оценки состояния изделия и технологии его обработки.

9.2 Средства измерений, используемые при проведении технологической экспертизы, должны обеспечивать необходимую точность и достоверность измерений. Все используемые средства измерений в соответствии с [5] должны подвергаться периодической поверке, аттестации или калибровке.

10 Требования безопасности

При оказании услуг технологической экспертизы необходимо соблюдать требования безопасности в соответствии с действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Библиография

[1] Федеральный закон «О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации» от 31 мая 2001 г. № 73-ФЗ в редакции федеральных законов с изменениями и дополнениями

[2] Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ, часть 1, с изменениями и дополнениями

[3] Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» в редакции федеральных законов с изменениями и дополнениями

[4] Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1025 в редакции постановлений Правительства Российской Федерации с изменениями и дополнениями

[5] Федеральный закон «Об обеспечении единства измерений» от 26 июня 2008 г. № 102-ФЗ в редакции федеральных законов с изменениями и дополнениями

УДК 658.383:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: технологическая экспертиза, исполнитель, заказчик, химическая чистка, прачечные, оборудование, экспертное заключение

Редактор *А.И. Малечкович*
Технический редактор *В.Ю. Фотиева*
Корректор *Л.С. Лысенко*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 13.10.2016. Подписано в печать 20.10.2016. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,12. Тираж 30 экз. Зак. 2582.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.

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

gost.e-ecolog.ru