ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 57137— 2016

БЫТОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Термины и определения

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2016

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Акционерным обществом «Институт региональных экономических исследований» (АО «ИРЭИ») при участии Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный университет туризма и сервиса» (ФГБОУ ВО «РГУТИС») и поддержке Министерства промышленности и торговли Российской Федерации (Минпромторга России) и Департамента торговли и услуг города Москвы

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. № 1356-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 Термины и определения 1
3 Алфавитный указатель терминов 11

Введение

Установленные в настоящем стандарте термины расположены в систематизированном порядке, отражающем систему понятий в области бытового обслуживания населения.

Для каждого понятия установлен один стандартизованный термин.

Приведенные определения можно при необходимости изменять, вводя в них производные признаки, раскрывая значения используемых в них терминов, указывая объекты, входящие в объем определяемого понятия. Дополнения и изменения не должны нарушать объем и содержание понятий, определенных в настоящем стандарте.

Стандартизованные термины набраны полужирным шрифтом, синонимы — курсивом.

Для сохранения целостности терминосистемы в настоящем стандарте приведены терминологические статьи из законов Российской Федерации, заключенные в рамки из тонкой линии.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

БЫТОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Термины и определения

Consumer services for the population. Terms and definitions

Дата введения — 2017—06—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает термины и определения основных понятий в области бытового обслуживания населения.

Термины, установленные настоящим стандартом, являются общими и предназначены для применения всеми организациями независимо от их вида, размера, мощности и оказываемых услуг.

Термины, установленные настоящим стандартом, рекомендуются для применения во всех видах документов в области бытового обслуживания, входящих в сферу действия работ по стандартизации и/или использующих результаты этих работ.

2 Термины и определения

Общие понятия

1 **бытовое обслуживание населения:** Отрасль экономики, состоящая из предприятий различных организационно-правовых форм собственности и индивидуальных предпринимателей, занимающихся оказанием бытовых услуг (выполнением работ).

Примечания

1 На территории Российской Федерации предприятия, занимающиеся оказанием бытовых услуг (выполнением работ), 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 национальной системы стандартизации.

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

2 **бытовая услуга:** Услуга, связанная с удовлетворением конкретной 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.).

3 **результат бытовой услуги:** Результат деятельности исполнителя бытовой услуги, направленный на удовлетворение потребности индивидуального клиента или группы клиентов.

Издание официальное

4 **бытовая услуга производственная:** Услуга по созданию и/или восстановлению потребительской стоимости изделий, используемых в быту (изготовление новых, восстановление и обновление бывших в употреблении).

5 **бытовая услуга непроизводственная:** Услуга, связанная с деятельностью, направленной на совершенствование образа жизни конкретного клиента или группы клиентов, частично связанная с изменением материальной составляющей.

Примечание — Бытовую непроизводственную услугу называют социально-культурной.

6 **потребность бытовая:** Потребность, связанная с проведением ремонтных и профилактических услуг и работ, услуг и работ по изготовлению предметов, вещей, объектов по индивидуальным заказам, услуг и работ, связанных с личной гигиеной, оздоровлением и формированием индивидуального образа человека, а также удовлетворением иных потребностей, возникающих в бытовой среде обитания человека.

7 **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.

8 **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, клининговых услуги, услуги химической чистки и пр.

9 **формы организации бытового обслуживания:** Способы, методы, связанные с оказанием бытовых услуг: на дому, на предприятии бытового обслуживания, по месту работы (отдыха) заказчика, передвижным или стационарным предприятием, срочное, экспресс-обслуживание, обслуживание по технологическим нормативам, социальное обслуживание, самообслуживание.

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

11 **договор на оказание бытовой услуги:** Квитанция, кассовый чек, имеющие все реквизиты, удовлетворяющие требованиям договора бытового подряда, проката, хранения, возмездного оказания услуг и др., в соответствии с которым выполняется бытовая услуга

12 **гарантийный срок в бытовом обслуживании:** Период времени, в течение которого распространяется обязательство предприятия бытового обслуживания перед заказчиком (клиентом) о безвозмездном устранении скрытых недостатков.

13 **риск при оказании бытовых услуг:** Вероятность причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда.

14 **экспертиза результата оказания бытовых услуг:** Оценка, проводимая экспертом или экспертной организацией в области бытового обслуживания в целях установления соответствия услуг требованиям национальной системы стандартизации, нормативной и технологической документации, осуществляемая в определенной последовательности, оформленная в виде письменного заключения.

15 **эксперт в бытовом обслуживании:** Лицо, обладающее специальными знаниями, умениями и навыками, а также опытом работы в определенном виде оказания бытовых услуг.

16 **квалификация работника бытового обслуживания:** Уровень знаний, умений, профессиональных навыков работника, оказывающего бытовые услуги, обеспечивающий выполнение соответствующих трудовых функций в бытовом обслуживании.

17 **образец-модель изделия в бытовом обслуживании:** 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.

Управление, регулирование и координация в бытовом обслуживании

18 **управление бытовым обслуживанием:** Процесс выработки федеральным и (или) региональным органом исполнительной власти, и (или) органом местного самоуправления и осуществления управляющих воздействий в бытовом обслуживании.

Примечание — Управление бытовым обслуживанием включает в себя такие функции, как анализ, прогнозирование, планирование, стимулирование, организация, учет, контроль и регулирование развития социальных и социально значимых бытовых услуг.

19 **регулирование бытового обслуживания:** Процесс согласованного воздействия федеральных и (или) региональных органов исполнительной власти и (или) органов местного самоуправления на бытовое обслуживание и всех его участников путем принятия нормативных правовых актов для упорядочения деятельности предприятий бытового обслуживания, а также путем применения инструментов экономического воздействия и мониторинг их выполнения.

Примечание — Под участниками бытового обслуживания понимают исполнителей, потребителей бытовых услуг, профессиональные объединения предпринимателей, ремесленные и торгово-промышленные палаты, саморегулируемые организации.

20 **координация в бытовом обслуживании:** Деятельность, обеспечивающая согласованность работы в бытовом обслуживании, осуществляемая органами исполнительной власти, профессиональными объединениями предпринимателей, ремесленными и торгово-промышленными палатами, саморегулируемыми организациями.

21 **менеджмент в бытовом обслуживании:** Скоординированная деятельность по руководству и управлению бытовым обслуживанием на федеральном и региональном уровнях и на уровне организации, оказывающей бытовые услуги.

22 **мониторинг бытового обслуживания:** Систематическое наблюдение за оказанием бытовых услуг, в т. ч. состоянием объектов и процессов бытового обслуживания в целях оценки, контроля, прогноза при условии регулярного применения одних и тех же принципов выборки и инструментария.

Подразделение бытовых услуг

23 **ремонт, окраска и пошив обуви:** Комплекс операций по пошиву, ремонту и восстановлению обуви заказчика, в т. ч. санитарно-гигиеническая обработка, а также изготовление новой обуви в соответствии с требованиями заказчика.

24 **услуга по ремонту обуви:** Результат деятельности организаций, направленный на удовлетворение индивидуальных потребностей потребителей (заказчиков) в восстановлении эксплуатационных свойств и внешнего вида обуви, различающейся по виду, назначению, конструкции, материалам верха и подошв и методов крепления деталей низа.

25 **услуги по окраске обуви:** Услуги по восстановлению эксплуатационных свойств и облагораживанию внешнего вида обуви за счет нанесения вторичного красочного покрытия.

26 **услуги по пошиву обуви:** Услуги по изготовлению обуви по образцам-моделям, эскизам заказчика либо в соответствии с конструктивным предложением исполнителя.

27 **ремонт и пошив швейных, меховых, кожаных изделий, изделий текстильной галантереи и головных уборов:** Комплекс операций по пошиву новых изделий в соответствии с требованиями заказчиков из различных материалов, а также комплекс операций по ремонту изделий, бывших в употреблении.

28 **пошив, вязание и ремонт трикотажных изделий:** Комплекс операций по пошиву и вязанию новых трикотажных изделий в соответствии с требованиями заказчиков, а также комплекс операций по ремонту изделий, бывших в употреблении.

29 **услуга по ремонту швейных и трикотажных изделий:** Услуга по восстановлению потребительских свойств и/или обновлению всех видов швейных, трикотажных изделий и головных уборов по заказам потребителей.

30 **услуга по пошиву изделий из различных материалов, головных уборов:** Услуга по пошиву и вязанию новых трикотажных изделий, головных уборов по заказу потребителей.

31 **ремонт радиоэлектронной аппаратуры и электрических машин и приборов:** Комплекс операций по восстановлению работоспособности радиоэлектронной аппаратуры и электрических машин и приборов.

32 **техническое обслуживание радиоэлектронной аппаратуры и электрических машин и приборов:** Комплекс операций по поддержанию надлежащего технического состояния радиоэлектронной аппаратуры и электрических машин и приборов при использовании их по назначению.

33 **установка радиоэлектронной аппаратуры и электрических машин и приборов:** Комплекс мероприятий и операций, связанных с подготовкой к эксплуатации радиоэлектронной аппаратуры и электрических машин и приборов.

34 **техническая экспертиза работоспособности оборудования:** Оценка технического состояния оборудования с целью определения возможности его дальнейшей ремонтопригодности и эксплуатации и/или выявления причин его неработоспособности, возникновения отказов, дефектов и повреждений.

35 **услуги по ремонту металлоизделий [металлоконструкций]:** Результат деятельности исполнителей, направленной на устранение неисправностей и восстановление работоспособности металлоизделий.

36 **услуги по изготовлению металлоизделий [металлоконструкций]:** Изготовление изделий из металла.

37 **ремонт и изготовление ювелирных изделий:** Комплекс операций по изготовлению и ремонту ювелирных изделий, включая обработку поделочных ювелирных камней и их закрепление.

38 **изготовление, реставрация и ремонт мебели:** Комплекс операций по изготовлению, реставрации и ремонту мягкой, плетеной, корпусной, секционной, кухонной, встроенной, дачной, детской и прочей мебели, в т. ч. реставрационные, лакокрасочные и другие работы.

39 **услуги по изготовлению мебели:** Результат деятельности исполнителей, направленной на изготовление мебели в соответствии с нормативными документами, образцами-моделями, эскизами по заказам населения, конструктивным предложением исполнителя.

40 **услуги по ремонту мебели:** Результат деятельности исполнителей, направленной на устранение неисправностей и восстановление внешнего вида и функциональности различных видов мебели.

41 **услуги по реставрации мебели:** Результат деятельности исполнителей, направленной на изменение стиля или воссоздание утраченных элементов мебели.

42 **химическая чистка и крашение:** Комплекс физико-химических и механических процессов, обеспечивающих удаление загрязнений с изделия в среде различных растворителей, включая антистатическую обработку, водоотталкивающую пропитку, аппретирование, глажение, растяжку, расчесывание и крашение, а также восстановление цвета изделия или его изменение.

43 **крашение [окраска] изделия:** Восстановление цвета или его изменение, применяемое для восстановления вида изделия и с целью скрытия цветовых дефектов (пятен, выгорания, выцветания и пр.).

44 **химическая чистка:** Комплекс физико-химических процессов, обеспечивающих удаление загрязнений с изделий в среде различных растворителей.

45 **аквачистка:** Разновидность химической чистки, которая представляет собой обработку изделий в водных растворах специальных моющих и отделочных средств.

46 **биочистка:** Разновидность химической чистки, которая представляет собой ручную чистку изделий в водных растворах с использованием комплекса специальных натуральных препаратов растительного происхождения.

47 **услуги прачечных:** Результат деятельности исполнителей по стирке одежды и белья, в т. ч. спецодежды, сушке и глажению, ароматизации, дезинфекции и т. п.

48 **услуги по стирке:** Результат деятельности исполнителей, направленный на восстановление санитарно-гигиенических свойств с сохранением товарного вида швейных и трикотажных изделий, различающихся по виду, назначению и материалам, из которых они изготовлены.

49 **стирка:** Процесс удаления загрязнений с поверхности твердых тел (тканей) с помощью водных растворов моющих средств при воздействии физико-химических и механических факторов.

50 **услуги промышленной прачечной:** Услуги прачечных производительностью более 150 т изделий в месяц.

51 **ремонт и строительство жилья и других построек:** Комплекс операций по строительству индивидуальных домов, ремонту и реконструкции жилья, садовых домиков, хозяйственных построек и пристроек, бань, гаражей, подвалов, печей и т. п., включая кровельные, стекольные, монтажные, плиточные, облицовочные, плотницкие, столярные, штукатурные, электромонтажные, малярные, каменные, кирпичные работы по прокладке коммуникаций и др.

52 **услуги по строительству жилья и других построек по индивидуальным заказам:** Результат деятельности исполнителей по возведению предусмотренного проектом и законченного строительством малоэтажного жилища (дома, здания) или других построек по индивидуальным заказам потребителя, включающий проектирование, строительные, монтажные, отделочные работы и сдачу в эксплуатацию или только строительные, монтажные и отделочные работы.

53 **услуги по ремонту жилья и других построек по индивидуальным заказам:** Результат деятельности исполнителей ремонтно-строительных работ по восстановлению эксплуатационных характеристик малоэтажного жилища (дома, здания), квартир в жилых зданиях или других построек по индивидуальным заказам потребителя.

54 **услуги по реконструкции жилья и других построек по индивидуальным заказам:** Результат деятельности исполнителей по выполнению строительных, монтажных, отделочных работ по переустройству (перестройке, перепланировке, переоборудованию и т. п.) индивидуального жилья и других построек.

55 **техническое обслуживание транспортных средств, машин и оборудования:** Комплекс операций или операция по поддержанию работоспособности или исправности транспортных средств, машин и оборудования при использовании по назначению, ожидании, хранении и транспортировании.

Примечание — Услуги по техническому обслуживанию транспортных средств, машин и оборудования могут обозначаться как регламентные работы.

56 **ремонт транспортных средств, машин и оборудования:** Комплекс операций по восстановлению исправности или работоспособности транспортных средств, машин и оборудования и восстановлению ресурсов транспортных средств, машин и оборудования или их составных частей.

57 **услуги фотоателье, фотолабораторий [фотоуслуги]:** Результат непосредственного взаимодействия исполнителей и потребителя, а также деятельность исполнителей, направленная на удовлетворение индивидуальных потребностей потребителей (заказчиков) в фотосъемке, химико-фотографической обработке фотопленок, изготовлении фотоотпечатков (фотоснимков) на фотобумаге и на различных изделиях.

58 **киноуслуги:** Результат непосредственного взаимодействия исполнителей и потребителя, а также деятельность исполнителей, направленная на удовлетворение индивидуальных потребностей потребителей (заказчиков) в киносъемке, передаче готовой продукции заказчику на электронном носителе или в виде кинопленки.

59 **услуги бань и душевых:** Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (посетителя), а также деятельности исполнителя, направленной на удовлетворение гигиенических (обработка, очистка кожи) и оздоровительных (обеспечение хорошего самочувствия, лечебно-профилактические цели) потребностей посетителя.

60 **услуги банно-оздоровительного комплекса:** Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (посетителя), а также деятельности исполнителя, направленной на удовлетворение гигиенических, в т. ч. на существенное изменение к лучшему внешнего облика человека при помощи сил природных компонентов, и оздоровительных потребностей посетителя (улучшение самочувствия за счет повторного включения защитных сил и средств человеческого организма).

61 **услуги парикмахерских:** Результат непосредственного взаимодействия организации и клиента, а также собственной деятельности организации по удовлетворению эстетических и гигиенических потребностей клиента.

62 **услуга по уходу за кожей лица и тела [косметическая услуга]:** Физическое и химическое воздействия на кожу лица и тела, брови и ресницы клиента в целях их омоложения, а также придания лицу индивидуальной выразительности с использованием средств декоративной косметики для удовлетворения эстетических потребностей клиента в соответствии с модой.

63 **услуга по уходу за ногтями и кожей кистей рук и стоп ног:** Физическое и химическое воздействия на ногти и кожу кистей рук (маникюр) и стоп ног (педикюр) для их оздоровления и защиты в целях удовлетворения гигиенических и эстетических потребностей клиента.

64 **постижерные работы:** Изготовление и ремонт париков, накладных усов, бород, бакенбард, полупариков, накладок, кос, шиньонов и украшений из волос по индивидуальным заказам клиента.

65 **СПА-услуга:** Услуга общеоздоровительного, косметического и/или релаксирующего характера, оказываемая в условиях высокой комфортности и относящаяся к одной или нескольким СПА-технологиям.

Примечания

1 СПА — современная концепция комплексного оздоровительного воздействия на организм здорового человека, основанная на холистическом подходе к организму и нацеленная на гармонизацию и поддержание физического и душевного состояния.

2 СПА-услуга может предоставляться в виде единичной процедуры, СПА-пакета или СПА-программы.

66 **косметический татуаж:** Услуга косметического характера и назначения по удовлетворению эстетических потребностей клиента путем введения пигментов в кожу человека.

Примечания

1 Термин «татуаж» является синонимом терминов «тату» и «татуировка».

2 В зависимости от глубины введения пигмента технологии косметического татуажа подразделяют на эпидермальный и дермальный татуаж.

67 **перманентный макияж:** Косметический татуаж в области лица с целью создания долговременного макияжа.

68 **художественная татуировка:** Косметический татуаж с целью создания художественного изображения.

Примечание — Разновидностью художественной татуировки является «временная татуировка», выполняемая по технологии эпидермального татуажа.

69 **камуфляжный татуаж:** Косметический татуаж в области лица или тела с целью камуфляжа эстетических дефектов.

70 **эпидермальный татуаж:** Технология косметического татуажа, выполняемого нанесением на кожу с последующим непринудительным впитыванием в эпидермис специальных красящих веществ.

Примечание — Эпидермальный татуаж применяется при создании «временных татуировок».

71 **дермальный татуаж:** Технология косметического татуажа, выполняемого профессиональным инструментом через эпидермальный слой кожи с введением в собственно дерму на кончике иглы специальных пигментов для перманентного макияжа, художественной татуировки, камуфляжного татуажа.

72 **прокат:** Комплекс операций по предоставлению в соответствии с принципами имущественного найма во временное владение и пользование юридических и физических лиц движимого и недвижимого имущества, законодательно не запрещенного к обращению на территории Российской Федерации.

73 **ритуальные услуги:** Комплекс операций по организации и проведению похорон, захоронению, кремации, предпохоронному содержанию и подготовке тела умершего (останков), организации скорбных и траурных обрядов, изготовлению предметов ритуального назначения (памятников, венков, надгробий и пр.).

74 **обрядовые похоронные услуги:** Результат деятельности исполнителя, направленной на удовлетворение потребностей потребителя в проведении обрядовой церемонии погребения останков человека в соответствии с религиозными, национальными обычаями и традициями.

Примечание — К обрядовым похоронным услугам относятся такие услуги, как ритуальное омовение и облачение, организация прощания и отдание почестей, организация поминальных трапез и т. д.

75 **мемориальные услуги:** Результат деятельности исполнителя, направленной на удовлетворение потребностей потребителя в сохранении памяти об умерших или погибших и содержание мест захоронений.

Примечание — К мемориальным услугам относят: проведение мероприятий по сохранению памяти, организацию траурных митингов, приуроченных к годовщинам смерти или гибели, создание и ведение книг памяти, создание и демонстрацию информационных материалов, увековечивающих память об умерших или погибших.

76 **услуги крематориев:** Результат непосредственного взаимодействия исполнителя ритуальной услуги и потребителя, а также деятельности исполнителя, направленной на предпохоронное содержание останков, обеспечение и обслуживание процесса кремации, хранение, выдачу, захоронение прахов и оказание дополнительных ритуальных услуг, связанных с подготовительными и обрядовыми процессами.

77 **услуги по проведению похорон:** Ритуальные услуги (скорбные похоронные услуги), выполняемые последовательно по похоронному ритуалу, начиная с момента получения тела умершего (погибшего) до окончания захоронения и последующего поминовения.

78 **услуги по уборке:** Комплекс организационных мероприятий и технологических процессов по уборке зданий, сооружений, территорий, внутренних помещений, очистке, восстановлению поверхностей, дезинфекционные и дезинсекционные работы, выполняемые по заказам юридических и физических лиц.

79 **профессиональная уборка — клининг:** Совокупность организационных мероприятий и технологических процессов, являющихся частью эксплуатации объектов недвижимости, территорий, транспорта и направленных на обеспечение безопасного для человека уровня чистоты и санитарного состояния.

80 **услуги профессиональной уборки — клининговые услуги:** Деятельность, направленная на поддержание, сохранение и восстановление эстетических и эксплуатационных свойств различных поверхностей объектов недвижимости, территорий, транспорта, удаление загрязнений и поддержание санитарного состояния объектов.

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

Примечание — К услугам по ведению домашнего хозяйства относят услуги горничной, повара, официанта, садовника, сиделки, конюха, выгульщика животных, охранника, домашнего учителя, репетитора, секретаря, спортивного тренера, компаньона, организатора домашних праздников, управляющего домом, няни, няни-воспитателя, гувернантки и другие, оказываемые на дому у клиента в соответствии с возмездным договором.

82 **дополнительные (сопутствующие) бытовые услуги:** Услуги, оказываемые предприятием бытового обслуживания дополнительно к оказанной бытовой услуге, в т. ч. реализация препаратов, материалов, доставка и др.

Предприятия бытового обслуживания

83 **предприятие [организация] бытового обслуживания:** Исполнитель бытовых услуг совместно с имущественным комплексом, используемым им для оказания бытовых услуг.

84 **комплексные многофункциональные предприятия (мультисервис):** Объединение на одной территории (в одном здании) предприятий бытового обслуживания, предоставляющих различные виды бытовых услуг.

Примечание — Многофункциональные предприятия могут быть представлены малыми предприятиями и приемными пунктами.

85 **социально ориентированное предприятие бытового обслуживания:** Исполнитель услуг в сфере бытового обслуживания, принявший решение о предоставлении малообеспеченному населению социально значимых бытовых услуг первой необходимости.

86 **фабрика бытового обслуживания:** Крупное производственное или ремонтное предприятие, оказывающее услуги по созданию новых или восстановлению утраченных свойств ранее созданных предметов потребления (например, фабрика химической чистки и стирки).

87 **приемный пункт:** Подразделение предприятия бытового обслуживания, основная функция которого состоит в приеме заказов на выполнение бытовых услуг.

88 **павильон:** Нестационарный объект, представляющий собой строение, имеющее торговый зал и помещение для оформления заказов, рассчитанное на одно или несколько рабочих мест.

89 **передвижной приемный пункт бытового обслуживания населения:** Транспортное средство, оборудованное и используемое только для приема и транспортирования в бытовом обслуживании определенных видов изделий или для оказания бытовых услуг.

90 **мастерская:** Небольшое производственное или ремонтное предприятие бытового обслуживания населения или его отделение по оказанию некоторых бытовых услуг населению (ремонт обуви, пошив одежды и т. п.).

91 **ателье:** Предприятие, оказывающее услуги на высоком художественном уровне либо занимающееся предоставлением традиционных услуг (мастерская по пошиву и ремонту одежды), а также предприятие, оказывающее некоторые виды услуг производственного характера (телевизионное ателье, фотоателье и др.).

92 **салон:** Предприятие бытового обслуживания, предоставляющее услуги высокого уровня для оказания некоторых видов бытовых услуг.

Примечание — К салонам в сфере бытового обслуживания могут быть отнесены салоны красоты, СПА-салоны и др.

93 **дом быта:** Многопрофильное предприятие бытового обслуживания, объединяющее приемные пункты, мастерские, ателье и другие предприятия, предоставляющее широкий перечень бытовых услуг.

94 **студия:** Предприятие бытового обслуживания или отделение, деятельность которого в основном направлена на продвижение художественных направлений бытового обслуживания.

95 **студия авторская:** Студия, деятельность которой ограничена одним модным, современным направлением.

96 **дом моды:** Предприятие бытового обслуживания населения, творческий коллектив модельеров и дизайнеров которого работает над созданием в соответствии с модными тенденциями по своим эскизам новых коллекций изделий и аксессуаров, ориентированных на различные группы населения, которые представляются на презентациях, выставках и показах.

97 **ритуальное предприятие:** Предприятие бытового обслуживания, оказывающее ритуальные услуги.

Примечание — К ритуальным предприятиям относят бюро похоронного назначения, похоронный дом, салон-магазин похоронных принадлежностей, кладбище, крематорий.

98 **банно-оздоровительный комплекс:** Многофункциональный комплекс, объединяющий в составе своей деятельности гигиенические, купальные, оздоровительно-профилактические и другие функции, связанные с очищением и омоложением тела потребителя и укреплением его физического состояния.

99 **СПА-комплекс:** Оздоровительный комплекс (водный курорт с минеральными источниками), предлагающий посетителям услуги по гигиеническому уходу и одновременному достижению физического и психологического эффекта в областях очищения, омоложения и оздоровления организма, используя тепловые и водные оздоровительные процедуры в комплексе с уходом за кожей тела с применением эффективных природных компонентов и здоровым питанием в соответствии с современной диетологической концепцией.

100 **фитнес-комплекс:** Комплекс, предлагающий посетителям услуги по поддержанию и укреплению здоровья с применением физических нагрузок, а также услуги по гигиеническому уходу (тепловые и водные процедуры).

101 **категория предприятия бытового обслуживания:** Классификационная группа организаций бытового обслуживания, объединенных общим уровнем возможностей предоставлять услуги одного вида определенного качества.

Примечание — Для предприятий бытового обслуживания устанавливают, как правило, высшую, первую и вторую категории.

102 **фирменный знак предприятия бытового обслуживания:** Знак предприятия (рисунок, символ, сочетание слов, букв, цифр), зарегистрированный в установленном законодательством порядке.

Формы объединения и ведения предпринимательской деятельности в бытовом обслуживании

103 **корпорация:** Организация (союз организаций), созданная для защиты интересов и привилегий ее участников и образующая самостоятельное юридическое лицо.

Примечание — Современная корпорация представляет собой, как правило, материнскую компанию с сетью дочерних обществ, отделений, филиалов, агентств и прочих хозяйственных образований, имеющих различный юридический статус и разную степень оперативно-хозяйственной самостоятельности.

104 **ремесленная палата Российской Федерации:** Общероссийская негосударственная некоммерческая организация, объединяющая ремесленные палаты субъектов Российской Федерации на основе членства, действующая в целях представительства и защиты интересов субъектов ремесленной деятельности в органах государственной власти, органах местного самоуправления, координации деятельности ремесленных палат субъектов Российской Федерации.

105 **ремесленная палата субъекта Российской Федерации:** Негосударственная некоммерческая организация, основанная на обязательном членстве субъектов ремесленной деятельности, зарегистрированных на территории данного субъекта Российской Федерации и представляющая их интересы.

Примечания

1 На территории субъекта Российской Федерации может быть образована только одна ремесленная палата.

2 Не допускается образование межрегиональных и межтерриториальных ремесленных палат.

106 **холдинг-компания в бытовом обслуживании:** Акционерное общество, владеющее контрольным пакетом акций юридически самостоятельных предприятий бытового обслуживания (фирм) с целью осуществления контроля над их операциями.

107 **сети предприятий бытового обслуживания:** Совокупность двух и более предприятий бытового обслуживания, которые находятся под общим управлением, или совокупность двух и более предприятий бытового обслуживания, которые используются под единым коммерческим обозначением или иным средством индивидуализации.

108 **ассоциация предприятий бытового обслуживания:** Добровольное объединение исполнителей бытовых услуг для достижения общих целей, защиты своих профессиональных интересов, координации действий, кооперации и централизации определенных функций.

109 **франчайзинг в бытовом обслуживании:** Смешанная форма крупного и мелкого предпринимательства в бытовом обслуживании, при которой крупные корпорации, компании (франчайзеры) заключают договор с мелкими фирмами, «дочерними» компаниями, бизнесменами (франчайзи) на право, привилегию действовать от имени франчайзера.

Примечание — При этом мелкая фирма обязана осуществлять свой бизнес только в форме, предписанной «родительской» фирмой, в течение определенного времени и в определенном месте, в свою очередь франчайзер обязуется снабжать франчайзи товарами, технологией, оказывать всяческое содействие в бизнесе, дает своему младшему партнеру право торговать своей продукцией под маркой франчайзера.

110 **саморегулируемая организация в бытовом обслуживании:** Некоммерческая организация, созданная в целях саморегулирования, основанная на членстве, объединяющая субъекты предпринимательской деятельности исходя из единства отрасли производства товаров (работ, услуг) или рынка произведенных товаров (работ, услуг) либо объединяющая субъекты профессиональной деятельности в бытовом обслуживании.

Документы в бытовом обслуживании

111 **национальный стандарт на бытовые услуги:** Документ по стандартизации, который разработан участником или участниками работ по стандартизации по результатам экспертизы 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, а также правила и общие принципы в отношении объекта стандартизации.

112

общероссийский классификатор технико-экономической и социальной информации: Документ по стандартизации, распределяющий технико-экономическую и социальную информацию в соответствии с ее классификацией (классами, группами, видами и др.) и являющийся обязательным для применения в государственных информационных системах и при межведомственном обмене информацией в порядке, установленном федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.
[Федеральный закон от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации», статья 2, пункт 7]

113 **стандарт организации в сфере бытового обслуживания:** Документ по стандартизации, утвержденный юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания бытовых услуг.

114

образовательный стандарт: Совокупность обязательных требований к высшему образованию по специальностям и направлениям подготовки, утвержденных образовательными организациями высшего образования, определенными настоящим Федеральным законом или указом Президента Российской Федерации.
[Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»]

115 **правила в бытовом обслуживании:** Документ в бытовом обслуживании населения, разработанный и утвержденный на федеральном уровне, содержащий положения организационного и методического характера, которые определяют порядок и методы оказания бытовых услуг, дополняющие или конкретизирующие отдельные положения национальных стандартов в бытовом обслуживании населения.

Социальное значение бытовых услуг

116 **социально значимая бытовая услуга:** Результат деятельности исполнителей в сфере бытового обслуживания населения при поддержке территориальных органов исполнительной власти по обеспечению бытовыми услугами малообеспеченного населения в целях удовлетворения их жизненно необходимых минимальных потребностей, имеющих социально-общественную значимость.

117 **социально-бытовая услуга:** Социальная услуга, направленная на поддержание или обеспечение жизнедеятельности клиентов в быту.

118 **социальная услуга:** Действия социальной службы, заключающиеся в оказании социальной помощи клиенту для преодоления им трудной жизненной ситуации.

119 **потребитель социально значимой бытовой услуги:** Малообеспеченное население (малообеспеченные граждане, малоимущие граждане, малообеспеченная семья).

Нормы и нормативы бытовых услуг

120 **социальная норма потребления социально значимых бытовых услуг:** Периодичность предоставления малообеспеченному населению социально значимых бытовых услуг, установленная (распоряжением, постановлением) в соответствующем субъекте Российской Федерации, документально подтвержденная, допускаемая к использованию и определяющая нормативный уровень расходования материалов и затрат времени при оказании этих услуг.

121 **минимальные социальные нормативы к социально значимым бытовым услугам:** Научно обоснованные количественные показатели обеспеченности малообеспеченного населения в бытовых услугах (услугах сферы бытового обслуживания), определенных как социально значимые бытовые услуги на территории субъекта Российской Федерации на данный период времени.

122 **минимальные потребности малообеспеченного населения в бытовых услугах (услугах сферы бытового обслуживания):** Физиологические потребности в поддержании санитарно-гигиенического состояния, в восстановлении утраченных потребительских свойств предметов личного пользования и домашнего обихода или в изготовлении жизненно важных новых изделий бытового назначения, выполнение которых невозможно или крайне затруднительно в порядке самообслуживания ввиду отсутствия у потребителей соответствующего уровня профессиональной подготовки, необходимого оборудования и предметов труда, физических возможностей.

123 **частота потребления бытовых услуг населением:** Периодичность использования различных бытовых услуг в процессе удовлетворения потребностей.

Примечание — Периодичность колеблется от нескольких раз в месяц до менее одного раза в год.

124 **удельный вес населения, пользующегося бытовыми услугами (по видам) с определенной частотой:** Часть населения, пользующаяся той или иной бытовой услугой с определенной частотой потребления.

125 **потребность в бытовых услугах:** Нужда или недостаток в бытовых услугах для поддержания жизнедеятельности человека, человеческой личности, социальной группы.

126 **неудовлетворенный спрос на бытовые услуги:** Спрос, нереализованный из-за отсутствия бытовых услуг определенных видов или несоответствия их качества требованиям населения.

127 **фактическое потребление бытовых услуг:** Расходы на приобретение бытовых услуг по видам, а также потребление бытовых услуг, произведенных для себя и полученных гражданами от органов государственного управления и от некоммерческих организаций бесплатно.

Алфавитный указатель терминов

аквачистка 45
ассоциация в бытовом обслуживании 108
ателье 91
биочистка 46
вес удельный населения, пользующегося бытовыми услугами (по видам) с определенной частотой 124
вид бытовой услуги 10
договор на оказание бытовой услуги 11
дом быта 93
дом моды 96
знак фирменный предприятия бытового обслуживания 102
изготовление, реставрация и ремонт мебели 38
исполнитель бытовых услуг 7
категория предприятия бытового обслуживания 101
квалификация работника бытового обслуживания 16
киноуслуги 58
классификатор технико-экономической и социальной информации общероссийский 112
комплекс банно-оздоровительный 98
координация в бытовом обслуживании 20
корпорация 103
крашение изделия 43
макияж перманентный 67
мастерская 90
менеджмент в бытовом обслуживании 21
мониторинг бытового обслуживания 22
норма потребления социальная социально значимых бытовых услуг 120
нормативы минимальные социальные к социально значимым бытовым услугам 121
образец-модель изделия в бытовом обслуживании 17
обслуживание населения бытовое 1
обслуживание техническое радиоэлектронной аппаратуры и электрических машин и приборов 32
обслуживание техническое транспортных средств, машин и оборудования 55
окраска изделия 43
организация бытового обслуживания 83
организация в бытовом обслуживании саморегулируемая 110
павильон 88
палата ремесленная Российской Федерации 104
палата ремесленная субъекта Российской Федерации 105
потребление бытовых услуг фактическое 127
потребитель бытовых услуг 8
потребитель социально значимой бытовой услуги 119
потребности минимальные малообеспеченного населения в бытовых услугах (услугах сферы бытового обслуживания) 122
потребность бытовая 6
потребность в бытовых услугах 125
пошив, вязание и ремонт трикотажных изделий 28
правила в бытовом обслуживании 115
предприятие бытового обслуживания 83
предприятие ритуальное 97
предприятие бытового обслуживания социально ориентированное 85
предприятия комплексные многофункциональные (мультисервис) 84
прокат 72
пункт передвижной приемный бытового обслуживания населения 89
пункт приемный 87
работы постижерные 64
регулирование бытового обслуживания 19
результат бытовой услуги 3
ремонт и изготовление ювелирных изделий 37
ремонт и пошив швейных, меховых, кожаных изделий, изделий текстильной галантереи и головных уборов 27
ремонт и строительство жилья и других построек 51

ремонт, окраска и пошив обуви 23
ремонт радиоэлектронной аппаратуры и электрических машин и приборов 31
ремонт транспортных средств, машин и оборудования 56
риск при оказании бытовых услуг 13
салон 92
сети предприятий бытового обслуживания 107
СПА-комплекс 99
СПА-услуга 65
спрос на бытовые услуги неудовлетворенный 126
срок гарантийный в бытовом обслуживании 12
стандарт национальный на бытовые услуги 111
стандарт образовательный 114
стандарт организации в сфере бытового обслуживания 113
стирка 49
студия 94
студия авторская 95
татуаж дермальный 71
татуаж камуфляжный 69
татуаж косметический 66
татуировка художественная 68
татуаж эпидермальный 70
уборка профессиональная — клининг 79
управление бытовым обслуживанием 18
услуга бытовая 2
услуга бытовая непроизводственная 5
услуга бытовая производственная 4
услуга бытовая социально значимая 116
услуга косметическая 62
услуга по ведению домашнего хозяйства 81
услуга по пошиву изделий из различных материалов, головных уборов 30
услуга по ремонту обуви 24
услуга по ремонту швейных и трикотажных изделий 29
услуга по уходу за кожей лица и тела 62
услуга по уходу за ногтями и кожей кистей рук и стоп ног 63
услуга социальная 118
услуга социально-бытовая 117
услуга социально значимая бытовая 115
услуги бань и душевых 59
услуги банно-оздоровительного комплекса 60
услуги бытовые дополнительные 82
услуги бытовые сопутствующие 82
услуги крематориев 76
услуги мемориальные 75
услуги обрядовые похоронные 74
услуги парикмахерских 61
услуги по изготовлению мебели 39
услуги по изготовлению металлоизделий [металлоконструкций] 36
услуги по окраске обуви 25
услуги по пошиву обуви 26
услуги по проведению похорон 77
услуги по реконструкции жилья и других построек по индивидуальным заказам 54
услуги по ремонту жилья и других построек по индивидуальным заказам 53
услуги по ремонту мебели 40
услуги по ремонту металлоизделий [металлоконструкций] 35
услуги по реставрации мебели 41
услуги по стирке 48
услуги по строительству жилья и других построек по индивидуальным заказам 52
услуги по уборке 78
услуги прачечных 47
услуги промышленной прачечной 50
услуги профессиональной уборки — клининговые услуги 80

услуги ритуальные 73
услуги фотоателье, фотолабораторий 57
установка радиоэлектронной аппаратуры и электрических машин и приборов 33
фабрика бытового обслуживания 86
фитнес-комплекс 100
формы организации бытового обслуживания 9
фотоуслуги 57
франчайзинг в бытовом обслуживании 109
холдинг-компания в бытовом обслуживании 106
частота потребления бытовых услуг населением 123
чистка химическая 44
чистка химическая и крашение 42
эксперт в бытовом обслуживании 15
экспертиза результата оказания бытовых услуг 14
экспертиза техническая работоспособности оборудования 34

УДК 658.383:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: бытовое обслуживание населения, бытовые услуги, виды бытовых услуг, предприятия, нормативы, регулирование

Редактор *А.И. Малечкович*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *В.И. Варенцова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 13.10.2016. Подписано в печать 21.10.2016. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 2,10. Тираж 35 экз. Зак. 2612.
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