ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги бытовые

УСЛУГИ ПРАЧЕЧНЫХ

Общие технические условия

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2008

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 346 «Бытовое обслуживание населения» и ФГУП ЦНИИбыт

2 ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Госстандарта России от 28 мая 2003 г. № 161-ст

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

4 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Январь 2008 г.

© ИПК Издательство стандартов, 2003
© Стандартинформ, 2008

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 Определения 1
4 Классификация услуг 2
5 Общие технические требования 3
6 Требования безопасности 4
7 Требования охраны окружающей среды 4
8 Правила приемки 5
9 Методы контроля 5
10 Транспортирование и хранение 5
Приложение А Перечень требований к прачечным, оказывающим услуги по стирке 6
Приложение Б Библиография 7

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги бытовые

УСЛУГИ ПРАЧЕЧНЫХ

Общие технические условия

Services.
Laundry services.
General specifications

Дата введения 2004—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на организации и индивидуальных предпринимателей (далее — исполнителей), оказывающих услуги прачечных по стирке швейных и трикотажных изделий (далее — услуги по стирке).

Настоящий стандарт устанавливает общие технические требования к услугам по стирке, отделке и обработке изделий, требования безопасности услуг для жизни и здоровья потребителей, сохранности их имущества и охраны окружающей среды.

Настоящий стандарт является основополагающим при разработке нормативных документов на услуги по стирке конкретного вида.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты и нормативные документы:

ГОСТ 12.1.004—91 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования

ГОСТ 12.2.084—93 (ИСО 6178—83) Машины и оборудование для прачечных и предприятий химчистки. Общие требования безопасности

СТ СЭВ 4920—84 Машины стиральные и центрифуги электрические бытовые. Методы функциональных испытаний

ГОСТ 9733.0—83 Материалы текстильные. Общие требования к методам испытаний устойчивости окрасок к физико-химическим воздействиям

ГОСТ 9733.4—83 Материалы текстильные. Методы испытания устойчивости окраски к стиркам

ГОСТ 17037—85 Изделия швейные и трикотажные. Термины и определения

ГОСТ 25652—83 Материалы для одежды. Общие требования к способам ухода

ГОСТ Р ИСО 3758—2007 Изделия текстильные. Маркировка символами по уходу

СанПиН 979—72 Санитарные правила устройства, оборудования и содержания прачечных

СанПиН 5179—90 Санитарные правила устройства, оборудования и эксплуатации больниц, родильных домов и других лечебных стационаров

ОК 002—93 Общероссийский классификатор услуг населению

3 Определения

В настоящем стандарте применяют следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **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.

Издание официальное

3.2 **услуги по отделке, обработке:** Комплекс механических и химических воздействий на швейные и трикотажные изделия для придания специальных характеристик.

3.3 **прачечные, прачечные высшей категории:** Организации, производящие в соответствии с установленным технологическим процессом стирку и последующую отделку, обработку швейных и трикотажных изделий.

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

3.5 **отделка, обработка изделий:** Процессы, происходящие в водной среде в присутствии отделочных, дезинфицирующих или других средств, с целью придания изделиям специальных свойств.

3.6 **сушка и глажение:** Влажно-тепловая обработка изделий при помощи тепла, механических воздействий и давления.

3.7 **изделия швейные и трикотажные:** По ГОСТ 17037.

3.8 **бельевые изделия:** Изделия по ГОСТ 17037; прямое гладкое, ворсовое и фасонное белье; белье от населения (индивидуальное) и от общественного сектора (массовое).

3.9 **пятновыводные, моющие, отделочные и дезинфицирующие средства:** Товары химического и парфюмерного производства.

4 Классификация услуг

4.1 Услуги по стирке классифицируют по следующим признакам:

- технологическому;
- способу стирки;
- режимам стирки с учетом рода и цвета ткани изделий, типа изделий (населения или общественного сектора);
- методам и формам обслуживания;
- времени исполнения;
- по уровню обслуживания.

4.2 По технологическому признаку услуги по стирке подразделяют следующим образом:

- восстановление санитарно-гигиенических свойств с сохранением товарного вида швейных и трикотажных изделий (замачивание, удаление пятен, стирка, полоскание, отжим, растряска, сушка, глажение);
- придание изделиям специальных свойств: белизны (отбеливание, подсинивание), блеска, гладкости, устойчивости к загрязнениям, уменьшения сминаемости (мягкое, среднее и жесткое крахмаление), гигиенической чистоты (дезинфекция), приятного запаха (дезодорация, ароматизация), снятие статического электричества (антистатическая обработка); снятие аппрета (декатировка тканей) и т. д.;
- прочие услуги — изготовление и прикрепление меток, мелкий ремонт бельевых изделий, прокат и т. д. по ОК 002.

4.3 По способу стирки с учетом конструкции оборудования услуги подразделяют на стирку в машинах (автоматизированных и неавтоматизированных) и стирку вручную.

4.4 По режимам стирки услуги подразделяют:

по роду ткани изделий:

- из натуральных волокон,
- из искусственных волокон,
- из синтетических волокон,
- из смешанных волокон;

по цвету ткани изделий:

- из белой ткани,
- из окрашенных тканей светлых тонов или белых тканей с цветным рисунком и(или) полосами,
- из окрашенных тканей с непрочной окраской по цвету;

по ассортименту изделий:

от населения (индивидуальное):

- бельевые изделия,
- верхние сорочки,
- спецодежда,
- стеганые одеяла,

- другие виды швейных и трикотажных изделий;

от общественного сектора (массовое) — специализированные потоки для бельевых изделий, производственной одежды и спецодежды:

- парикмахерских,
- предприятий общественного питания и торговли и т. д.,
- детских учреждений,
- медицинских учреждений,
- гостиниц, бань и т. д.,
- железных дорог,
- воинских частей.

4.5 По методам и формам обслуживания услуги по стирке подразделяют следующим образом:

- комплексное обслуживание — прием и выдача заказов потребителю в стационарных условиях;
- выездное обслуживание — прием и выдача заказов потребителю в приемных пунктах, организациях и местах, указанных потребителем, исполнение услуг — в стационарных условиях;
- выездное обслуживание — исполнение услуг на дому у заказчика или в мини-прачечных по мобильным технологиям;
- исполнение услуги самообслуживанием на оборудовании организации (прачечной).

4.6 По времени исполнения услуги по стирке подразделяют следующим образом:

- срок исполнения услуги по договоренности с потребителем;
- срочная стирка;
- экспресс-стирка.

4.7 По уровню обслуживания услуги по стирке подразделяют на:

- услуги прачечной высшей категории;
- услуги прачечной.

Перечень требований к прачечным, оказывающим услуги по стирке, приведен в приложении А.

5 Общие технические требования

5.1 Услуги по стирке швейных и трикотажных изделий должны соответствовать требованиям настоящего стандарта, нормативным и техническим документам на услуги конкретного вида.

5.2 Помещения организации, оказывающей услуги по стирке швейных и трикотажных изделий, должны соответствовать [1].

5.3 Обязательными условиями для оказания услуг по стирке являются:

- наличие договора с потребителем;
- профессиональный уровень мастерства и квалификация исполнителя и его знания требований безопасности, правил обслуживания и санитарных норм;
- наличие технологического оборудования, пятновыводных, моющих, отделочных и дезинфицирующих средств;
- наличие нормативных и технических документов на оказываемые услуги по стирке швейных и трикотажных изделий.

5.4 Прием и оформление заказа на услуги по стирке швейных и трикотажных изделий производятся в соответствии с Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации [2]. При приеме изделий в стирку (кроме изделий, принимаемых без осмотра) и оформлении документации необходимо учитывать вид ткани, степень изношенности, наличие на изделиях пятен, разрывов или других дефектов.

5.5 Способ и режим стирки следует выбирать в зависимости от волокнистого состава ткани, из которой изготовлено изделие (ГОСТ 25652), и в соответствии с символами по уходу — по ГОСТ Р ИСО 3758.

5.6 Для удаления специфических загрязнений (жировых, белковых, танинных и пр.) должны применяться специальные пятновыводные препараты в соответствии с нормативной документацией.

5.7 При жесткости воды более 1,8 мг-экв/дм^3 для замачивания белья, стирки и первых двух полосканий следует проводить умягчение воды.

5.8 Стирка, полоскание и отжим в стиральных машинах должны производиться без механических повреждений изделий. На выстиранных изделиях не допускается нарушение целостности ткани.

5.9 После стирки изделия должны быть чистыми, без неприятных запахов и деформации.

Эффективность отстирывания тканей должна быть не менее 30 %.

5.10 Детский ассортимент изделий не допускается стирать без кипячения, вместе с другими изделиями.

5.11 Бельевые изделия из хлопчатобумажных и льняных тканей, стирающиеся без кипячения, в целях обеззараживания должны быть выглажены при температуре не ниже 150 °С по ГОСТ 25652.

5.12 Стирка и обработка изделий медицинских учреждений должны обеспечивать их полное обеззараживание. Бельевые изделия с высокой степенью риска из инфекционных отделений больниц следует стирать отдельно от санитарной одежды и подвергать предварительному обеззараживанию. Требования к стирке изделий больничного ассортимента — по СанПиН 5179.

5.13 После полоскания на изделиях не должно оставаться щелочи. При полном вымывании щелочей водородный показатель (pH) раствора от последнего полоскания должен быть не более 8. Оценка полноты отполаскивания — по [3]. При обнаружении щелочи производится дополнительное полоскание.

5.14 Остаточная влажность бельевых изделий после отжима в центрифугах не должна превышать: для накрахмаленных изделий — 55 %, ненакрахмаленных — 50 % [3], после отжима в стирально-отжимных машинах — 60 % и 55 % соответственно.

5.15 Изделия после глажения должны быть сухими и хорошо выутюженными, без морщин, заминов, заломов и запала ткани. Влажно-тепловая обработка изделий должна соответствовать требованиям ГОСТ 25652.

5.16 Не допускается образование пятен на изделиях в процессе оказания услуги. В случае возникновения пятен на изделиях во время стирки, обработки и глажения такие пятна должны быть удалены сразу же после их образования перед повторной стиркой.

5.17 Устойчивость окраски цветных изделий к стирке — по ГОСТ 9733.4 и [3].

5.18 После стирки и глажения изделия должны быть сложены и упакованы. Не допускается складывать влажные изделия.

6 Требования безопасности

6.1 В организациях, оказывающих услуги по стирке, должны быть обеспечены безопасность жизни и здоровья потребителей услуг, санитарно-гигиенические и технологические требования в соответствии с ГОСТ 12.1.004, СанПиН 979, СанПиН 5179, [1, 3, 4], а также нормами, утвержденными региональными центрами государственного и санитарно-эпидемиологического надзора.

6.2 Пятновыводные, моющие, отделочные и дезинфицирующие средства, используемые при оказании услуг по стирке, вошедшие в перечень продукции, подлежащей обязательной сертификации, должны быть сертифицированы [5], а также должны соответствовать требованиям нормативной документации, [4].

6.3 Щелочность воды после последнего полоскания не должна превышать 0,3 мг-экв/дм^3.

6.4 На выстиранных изделиях не допускается остаточное количество анионных поверхностно-активных веществ (АПАВ). Контроль остаточного количества АПАВ — по [4].

6.5 При стирке и обработке белья медицинских учреждений в прачечных необходимо соблюдать требования СанПиН 5179.

6.6 Стирка изделий больничного ассортимента должна обеспечивать микробиологическую чистоту (отсутствие патогенных микроорганизмов).

6.7 Услуги по стирке инфицированных или зараженных бельевых изделий должны соответствовать требованиям СанПиН 979 и СанПиН 5179.

6.8 В целях сохранения антимикробных свойств запрещается стирка бельевых изделий из антимикробных тканей совместно с другим бельем.

7 Требования охраны окружающей среды

7.1 Экологическая безопасность услуги обеспечивается соблюдением требований охраны окружающей среды к территории, техническому состоянию и содержанию помещений, вентиляции, водоснабжению, канализации и другим факторам [1].

7.2 Содержание загрязняющих веществ в сточных водах прачечных должно соответствовать общим требованиям СанПиН 979, [1] к производственным сточным водам, принимаемым в городскую канализацию.

7.3 Отходы, образующиеся в процессе оказания услуги, подлежат размещению в соответствии с [6].

8 Правила приемки

8.1 Выстиранные швейные и трикотажные изделия подлежат проверке на соответствие требованиям 5.5, 5.6, 5.8, 5.9, 5.15—5.18 в объеме выполненных работ, указанных в квитанции.

8.2 После стирки изделий (кроме изделий, принимаемых без осмотра) допускаются:

- дефекты, выявленные при приеме изделия в стирку;
- проявившиеся скрытые дефекты, возникшие вследствие нарушения технологии изготовления и неправильного ухода за изделием в процессе эксплуатации;
- ослабление яркости цвета тканей, окрашенных нестойкими красителями;
- нарушения целостности изделий и спуск петель трикотажных изделий, возникшие в результате эксплуатации, проявившиеся после стирки;
- застарелые, не поддающиеся выведению пятна;
- затеки, образовавшиеся при стирке изделий в домашних условиях;
- пятна от лекарств;
- желтизна и изменение цвета, образовавшиеся от длительного воздействия пота, косметических средств, атмосферных воздействий и т. п.

Выстиранные изделия, не соответствующие требованиям настоящего стандарта, подлежат возврату на повторную стирку и (или) обработку.

8.3 Для проверки требований 5.5, 5.9, 5.13, 5.14, 5.15, 5.17, 5.18, 6.3, 6.4 испытательные лаборатории проводят испытания не реже одного раза в год.

9 Методы контроля

9.1 Соответствие выстиранных швейных и трикотажных изделий требованиям 5.4—5.6, 5.8—5.12, 5.15—5.18 проверяют визуально и органолептически в организации исполнителя услуг.

9.2 Чистоту изделий (5.9) оценивают визуально по отсутствию загрязнений и пятен. При оценке бельевых изделий сравнению подвергают края и середины таких изделий. Чистоту верхних сорочек оценивают по виду воротничков и манжет.

9.3 Эффективность отстирывания изделий (5.9) оценивают методом стирки искусственно загрязненных образцов ткани. Эффективность отстирывания *PS*, %, вычисляют по формуле

$$PS = \frac{Б_{п.с} - Б_з}{Б_{исх} - Б_з} \times 100,$$

где $Б_{п.с}$ — белизна искусственно загрязненного образца после стирки, %;

$Б_з$ — белизна искусственно загрязненного образца до стирки, %;

$Б_{исх}$ — белизна исходной белой ткани, %.

9.4 Полноту отполаскивания изделий от щелочей (5.13) определяют после последнего полоскания — по [3], эффективность полоскания (6.3) — по СТ СЭВ 4920.

9.5 Отжим (5.14) контролируют по остаточной влажности бельевых изделий или образцов — по [3], СТ СЭВ 4920. Эффективность отжима или влажность *W*, %, вычисляют по формуле

$$W = \frac{m_2 - m_1}{m_1} \times 100,$$

где m_1 — масса сухой загрузки, кг;

m_2 — масса загрузки после отжима, кг.

9.6 Устойчивость окраски цветных изделий к стирке (5.17) контролируют по [3], ГОСТ 9733.4. При проведении испытаний по ГОСТ 9733.4 подготовленную рабочую пробу обрабатывают в стиральной машине вместе с изделиями. Оценку результатов проводят по ГОСТ 9733.0.

10 Транспортирование и хранение

10.1 Прием в стирку швейных и трикотажных изделий, сортировка, хранение, транспортирование, комплектация должны производиться согласно требованиям [3].

10.2 Сбор, разборка, хранение, транспортирование изделий больничного и гостиничного ассортиментов должны соответствовать гигиеническим требованиям и санитарным правилам СанПиН 979, СанПиН 5179.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(рекомендуемое)

Перечень требований к прачечным, оказывающим услуги по стирке

Таблица А.1

Требования к исполнителям услуг по стирке	Выполнение требований	
	Прачечная высшей категории	Прачечная
1 Соответствие услуг требованиям настоящего стандарта и [2]	+	+
2 Наличие положительного заключения органов:		
- Санэпиднадзора;	+	+
- Государственной противопожарной службы	+	+
3 Номенклатура оказываемых услуг по стирке в соответствии с ОК 002 — более 10 услуг	+	—
4 Состав и квалификация исполнителей услуг: не менее 50 % специалистов, имеющих стаж работы по специальности более трех лет	+	—
4.1 Периодичность аттестации специалистов на профессиональную пригодность:		
- не менее одного раза в 2 года;		+
- не менее одного раза в 1 год	+	
4.2 Наличие подтверждающих документов о профессиональном образовании и (или) повышении квалификации не менее чем у 80 % исполнителей	+	—
5 Внешний вид прачечной и оформление ее помещений		
5.1 Наличие вывески со световыми элементами оформления	+	—
5.2 Использование декоративных элементов и/или художественное оформление	+	—
5.3 Комфортность помещений ожидания заказов и стирки самообслуживанием	+	—
6 Удобное территориальное расположение прачечной или ее приемных пунктов по отношению к основной группе потребителей	+	—
7 Выездное обслуживание*	+	—
8 Возможность парковки автомашин на прилегающей к прачечной территории	+	—
9 Оперативность оформления и выдачи заказов	+	+
10 Возможность получения потребителем необходимой информации по телефону	+	+
11 Обеспечение населения информацией о прачечной и ее услугах (реклама)	+	—
12 Возможность вызова по телефону сотрудников прачечной для оформления и (или) выполнения заказа	+	—
13 Наличие системы скидок для социально незащищенного населения*	+	+
14 Предложение потребителю стирки самообслуживанием*	+	—
15 Наличие зарегистрированного в патентном ведомстве знака обслуживания (товарного знака) исполнителя	+	—

Продолжение таблицы А.1

Требования к исполнителям услуг по стирке	Выполнение требований	
	Прачечная высшей категории	Прачечная
16 Использование специальной фирменной упаковки для выдачи заказов	+	—
17 Наличие фирменной одежды у работников, взаимодействующих с потребителем	+	—
18 Время исполнения услуги:		
- по прейскуранту или по договоренности с потребителем,	+	+
- срочная стирка,	+	+
- экспресс-стирка*	+	—
19 Использование современных пятновыводных, моющих, отделочных и дезинфицирующих средств и других химических средств	+	—
20 Применение современного оборудования:		
- стиральных машин,	+	+
- центрифуг,	+	+
- гладильного оборудования,	+	+
- установки для умягчения воды,	+	—
- локальных очистных сооружений*	+	—
21 Эффективность отстирывания тканей не менее 50 %	+	—
22 Наличие документов, подтверждающих качество оказываемых услуг:		
- сертификат соответствия,	+	—
- положительные отзывы потребителей, в прессе; диплом об участии в конкурсе организации или ее специалистов и т. п.	+	—

Примечания

1 Знак «+» означает, что выполнение требования предусматривается, знак «—» — не предусматривается.

2 Показатели со знаком «*» могут не рассматриваться при подтверждении всех остальных требований.

3 Перечень требований может быть использован для установления категории прачечной, а также в качестве основы при разработке конкретной системы категорирования.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
(справочное)

Библиография

[1] ВНТП—98 Ведомственные нормы технологического проектирования предприятий бытового обслуживания населения. Утверждены Росбытсоюзом 1 января 1998 г.

[2] Правила бытового обслуживания в Российской Федерации (утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г., № 1025, с изменениями и дополнениями, внесенными постановлениями Правительства Российской Федерации от 2 октября 1999 г. № 1104; от 30 сентября 2000 г. № 742)

[3] Правила технологического процесса обработки белья в прачечных. Утверждены Министерством жилищно-коммунального хозяйства РСФСР, согласованы с Главным санитарно-эпидемиологическим управлением Министерства здравоохранения СССР 14 декабря 1972 г.

[4] Временные методические указания по гигиенической оценке и санитарному контролю за применением, хранением и продажей населению предметов бытовой химии (утверждены зам. Главного санитарного врача СССР от 29 июня 1973 г., № 1103—73)

[5] Перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации (утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 1997 г., № 1013, с изменениями и дополнениями, внесенными постановлением Правительства Российской Федерации от 24 мая 2000 г. № 403, от 29 апреля 2002 г. № 287)

[6] Федеральный закон «Об отходах производства и потребления» от 24 июня 1998 г. № 89-фз

УДК 658.383:006.354 ОКС 03.080.30 Т58 ОКСТУ 0131

Ключевые слова: услуги по стирке швейных и текстильных изделий, классификация услуг, общие технические требования, требования безопасности, методы контроля

Редактор *Л.В. Коретникова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *Е.Д. Дульнева*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Подписано в печать 26.02.2008. Формат 60 × 84$^{1}/_{8}$. Бумага офсетная. Гарнитура Таймс.
Печать офсетная. Усл. печ.л. 1,40. Уч.-изд.л. 0,95. Тираж 43 экз. Зак. 170.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.

gost.e-ecolog.ru