ГОСТ 26265—84

МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ

СТАНДАРТИЗАЦИЯ В БЫТОВОМ ОБСЛУЖИВАНИИ НАСЕЛЕНИЯ

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Издание официальное

БЗ 4—2003

ИПК ИЗДАТЕЛЬСТВО СТАНДАРТОВ
Москва

gost.e-ecolog.ru

УДК 646/649:006.354 Группа Т50

МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ

СТАНДАРТИЗАЦИЯ В БЫТОВОМ ОБСЛУЖИВАНИИ НАСЕЛЕНИЯ

Основные положения

Standardization in the field of service.
Basic provisions

ГОСТ 26265—84

МКС 01.120
03.080.30
ОКСТУ 0001

Дата введения 01.07.85

Настоящий стандарт устанавливает цель, задачи, объекты стандартизации и структуру комплекса нормативно-технических документов (НТД) по стандартизации в бытовом обслуживании населения.

Стандарт распространяется на работы по стандартизации, проводимые в области бытового обслуживания организациями и предприятиями, независимо от их ведомственной принадлежности.

Основные термины, применяемые в стандарте, и пояснения к ним приведены в приложении 1.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Целью стандартизации в бытовом обслуживании населения является нормативно-техническое обеспечение работ по бытовому обслуживанию населения, направленных на:

максимальное удовлетворение потребностей граждан в бытовых услугах;

повышение эффективности и качества бытового обслуживания в соответствии с требованиями населения;

установление номенклатуры бытовых услуг и прогрессивных форм обслуживания населения.

1.2. Основными задачами стандартизации в бытовом обслуживании населения являются:

установление номенклатуры показателей качества для групп однородных бытовых услуг, методов и средств их контроля;

установление прогрессивных требований к качеству услуг в бытовом обслуживании населения;

установление требований к условиям и процессам обслуживания;

унификация документов в бытовом обслуживании населения;

установление терминов и определений основных понятий, применяемых в бытовом обслуживании населения.

1.3. Объектами стандартизации в бытовом обслуживании населения являются:

группы однородных бытовых услуг;

конкретные бытовые услуги;

виды бытовых услуг;

типовые технологические процессы;

требования к условиям обслуживания;

общие требования и нормы;

порядок организации работ.

Примечание. Группы однородных бытовых услуг должны формироваться на основе классификационных группировок (подгрупп услуг) Общесоюзного классификатора бытовых услуг населению (ОКБУН). Виды бытовых услуг и конкретные услуги определяются по ОКБУН.

Издание официальное **Перепечатка воспрещена**

© Издательство стандартов, 1984
© ИПК Издательство стандартов, 2003

1.4. Категории и виды разрабатываемых стандартов должны соответствовать ГОСТ 1.0 за исключением стандартов видов: параметры и (или) размеры; типы; марки; сортамент; конструкция.

На конкретные услуги по изготовлению изделий по индивидуальным заказам и отремонтированные изделия разрабатывают технические условия в соответствии с ГОСТ 2.114.

На простейшие виды услуг разрабатывают конструкторскую и технологическую документацию (технологические регламенты, режимы, карты, инструкции и др.). Перечень простейших видов услуг утверждается министерством бытового обслуживания союзной республики.

Категорию и вид НТД следует определять в зависимости от объекта стандартизации в соответствии с приложением 2.

1.5. Построение, содержание и изложение стандартов должно соответствовать требованиям ГОСТ 1.5 с учетом особенностей, указанных в пп. 1.5.1, 1.5.2, 1.5.3.

1.5.1. Стандарты общих технических условий должны включать вводную часть и следующие разделы:

технические требования;

приемка;

методы контроля;

транспортирование, хранение и выдача заказов;

гарантии предприятия.

В разделе «Технические требования» должно быть указано, что услуги выполняются в соответствии с требованиями, отмеченными в квитанции или паспорте-заказе, по утвержденной технологии, приведен полный комплекс требований и (или) норм, определяющих основные потребительские (эксплуатационные) характеристики конечного результата услуг.

При этом технические требования к изделиям, изготовляемым по индивидуальным заказам, должны соответствовать основным требованиям, установленным в действующей нормативно-технической документации на аналогичные виды товаров народного потребления.

В данный раздел должны быть включены требования электробезопасности, пожаро- и взрывоопасности, безопасности от воздействия химических и загрязняющих веществ; требования безопасности при обслуживании машин, оборудования.

В разделе «Приемка» должен быть установлен порядок проведения приемки выполненных услуг ОТК или лицом, на которое возложены функции контроля, а также заказчиком.

В разделе «Методы контроля» должны быть определены методы проверки требований, норм и характеристик, установленных в стандарте, включая сопоставление с утвержденным образцом-моделью.

1.5.2. Стандарты общих технических требований должны включать разделы в соответствии с ГОСТ 1.5 за исключением следующих разделов:

требования стандартизации и унификации;

требования экономного использования сырья, материалов, топлива, энергии и трудовых ресурсов;

требования технологичности;

требования радиоэлектронной защиты.

Содержание требований в соответствующих разделах стандартов зависит от вида услуги. Например, в стандарте по химической чистке в разделе «Требования стойкости к внешним воздействиям» должны быть установлены требования к сохранению конструкции, фасона и размера изделия, устойчивости складки при несминаемой обработке, молестойкости, водоотталкивания и т. д.

1.2—1.5.2. **(Измененная редакция, Изм. № 1).**

1.5.3. Содержание и изложение стандартов видов правил приемки и методов контроля должно соответствовать требованиям, установленным для соответствующих разделов стандарта общих технических условий в п. 1.5.1.

1.6. Разработка, согласование, утверждение, регистрация, внесение изменений, внедрение нормативно-технических документов по ГОСТ 1.0, ГОСТ 1.2, ГОСТ 2.114, ГОСТ 2.602, ГОСТ 15.001*.

Проекты НТД на бытовые услуги согласовываются с исполкомами Советов народных депутатов.

(Измененная редакция, Изм. № 1).

---

* На территории Российской Федерации действует ГОСТ Р 15.201—2000.

1.6.1. Проекты государственных и республиканских стандартов должны разрабатывать, как правило, базовые организации по стандартизации министерств бытового обслуживания населения союзных республик в порядке, установленном ГСС.

1.6.2. Проекты отраслевых стандартов в бытовом обслуживании населения, устанавливающих требования к ремонту и отремонтированным бытовым машинам и приборам, должны разрабатывать организации союзных министерств, являющиеся головными в производстве закрепленных за ними товаров культурно-бытового и хозяйственного назначения и должны быть разосланы на отзыв министерствам бытового обслуживания населения союзных республик. Проекты отраслевых стандартов должны быть согласованы с ЦНИИбыт Минбыта РСФСР.

2. СТРУКТУРА КОМПЛЕКСА НОРМАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКИХ ДОКУМЕНТОВ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ В БЫТОВОМ ОБСЛУЖИВАНИИ НАСЕЛЕНИЯ

2.1. Комплекс нормативно-технических документов по стандартизации в бытовом обслуживании включает:

общетехнические стандарты;

организационно-методические стандарты;

стандарты на бытовые услуги;

технические условия.

2.2. Общетехнические стандарты устанавливают: классификацию бытовых услуг;

термины и определения основных понятий в бытовом обслуживании;

условные обозначения (инструкция-памятка, метки, символы);

номенклатура показателей качества бытовых услуг и обслуживания;

требования к типовым технологическим процессам;

требования к условиям обслуживания;

общие требования к унифицированной документации в бытовом обслуживании;

общие методы (расчета, анализа, испытаний, оценки);

нормы и требования по технике безопасности, охране природы, противопожарной безопасности.

2.1, 2.2. **(Измененная редакция, Изм. № 1).**

2.2а. Организационно-методические стандарты устанавливают:

организацию работ по стандартизации;

правила приема и оформления заказов;

порядок разработки и утверждения НТД;

построение, изложение, оформление и содержание различных видов документации.

(Введен дополнительно, Изм. № 1).

2.3. Стандарты на бытовые услуги должны устанавливать:

общие требования к группам однородных бытовых услуг;

требования к видам услуг;

требования к конкретным бытовым услугам;

технические требования к отремонтированным, изготовленным, вычищенным изделиям:

требования к приемке;

методы контроля качества;

требования к маркировке, упаковке;

требования к эксплуатации;

требования к хранению, транспортированию.

2.4. Наименование стандартов должно соответствовать требованиям ГОСТ 1.5 и содержать в заголовке классификационную группу (вид) услуг по ОКБУН. Примеры: «Ремонт обуви. Типовой технологический процесс»; «Химическая чистка. Методы контроля качества».

Если конечный результат услуги выступает в виде продукции, то стандарт имеет следующее наименование «Обувь отремонтированная. Общие технические условия».

2.3, 2.4. **(Измененная редакция, Изм. № 1).**

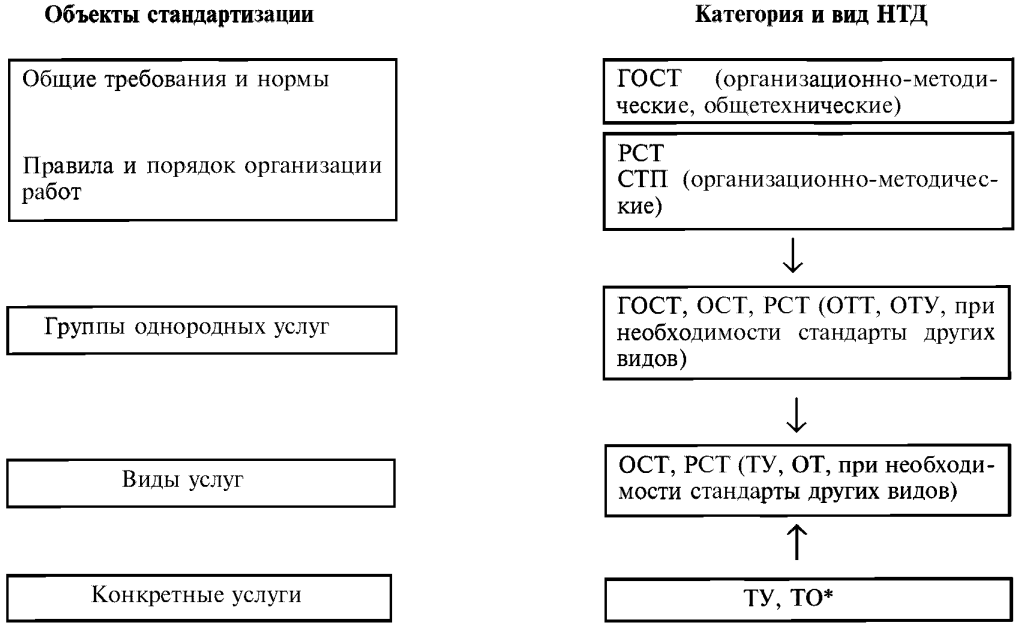
ПРИЛОЖЕНИЕ 1
Справочное

ТЕРМИНЫ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В СТАНДАРТЕ, И ПОЯСНЕНИЯ К НИМ

Термин	Пояснение
1. Бытовая услуга (конкретная бытовая услуга)	Совокупность процесса и результата целевой деятельности предприятия бытового обслуживания населения по удовлетворению конкретной бытовой потребности индивидуального заказчика
2. Бытовое обслуживание населения	Деятельность предприятий, направленная на удовлетворение потребностей населения в бытовых услугах
3. Индивидуальный заказчик (заказчик)	Гражданин, вступающий в договорные отношения с предприятием бытового обслуживания по поводу получения бытовой услуги
4. Качество бытовой услуги	Совокупность свойств бытовой услуги, обусловливающих ее пригодность к удовлетворению определенной потребности индивидуального заказчика в соответствии с его требованиями
5. Качество бытового обслуживания	Совокупность свойств бытовой услуги, процессов и условий бытового обслуживания по удовлетворению потребностей индивидуального заказчика в обслуживании данного вида
6. Процесс бытового обслуживания	Совокупность действий, выполняемых при бытовом обслуживании индивидуального заказчика
7. Производственный процесс	По ГОСТ 14.004
8. Технологический процесс	По ГОСТ 3.1109
9. Группа однородных бытовых услуг	Совокупность бытовых услуг, характеризующаяся общим целевым и (или) функциональным назначением и общими основными свойствами
10. Подгруппа однородных бытовых услуг	Составная часть группы однородных бытовых услуг, характеризующихся общим функциональным назначением и определенными потребительскими свойствами
11. Вид бытовых услуг	Составная часть подгруппы однородных бытовых услуг, характеризующихся общими конструктивными или технологическими решениями

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
Рекомендуемое

СТРУКТУРА КОМПЛЕКСА НОРМАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКИХ ДОКУМЕНТОВ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ В БЫТОВОМ ОБСЛУЖИВАНИИ НАСЕЛЕНИЯ



* или конструкторская и технологическая документация (технологические регламенты, режимы, карты, инструкции и др.).

ПРИЛОЖЕНИЯ 1, 2. **(Измененная редакция, Изм. № 1).**

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ДАННЫЕ

1. РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН Государственным комитетом СССР по стандартам

2. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Государственного комитета СССР по стандартам от 23.08.84 № 2979

3. ССЫЛОЧНЫЕ НОРМАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ ДОКУМЕНТЫ

Обозначение НТД, на который дана ссылка	Номер пункта
ГОСТ 1.0—92	1.4, 1.6
ГОСТ 1.2—97	1.6
ГОСТ 1.5—2001	1.5, 1.5.2, 2.4
ГОСТ 2.114—95	1.4, 1.6
ГОСТ 2.602—95	1.6
ГОСТ 3.1109—82	Приложение 1
ГОСТ 14.004—83	Приложение 1
ГОСТ 15.001—88	1.6

4. ИЗДАНИЕ (октябрь 2003 г.) с Изменением № 1, утвержденным в марте 1987 г. (ИУС 6—87)

Редактор *Т.П. Шашина*
Технический редактор *Н.С. Гришанова*
Корректор *Н.Л. Рыбалко*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Изд. лиц. № 02354 от 14.07.2000. Сдано в набор 24.09.2003. Подписано в печать 04.11.2003. Усл. печ. л. 0,93. Уч.-изд.л. 0,60.
Тираж 134 экз. С 12606. Зак. 952.

ИПК Издательство стандартов, 107076 Москва, Колодезный пер., 14.
gost.e-ecolog.ru e-mail: gost.e-ecolog.ru
Набрано в Издательстве на ПЭВМ
Отпечатано в филиале ИПК Издательство стандартов — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.
Плр № 080102

gost.e-ecolog.ru