
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
2020

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

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Февраль 2020 г.

Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (www.gost.ru)

© Стандартинформ, оформление, 2016, 2020

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.

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 населения 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 бани), 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.

4 бытова́я услу́га производственна́я: Услуга по созданию и/или восстановлению потребительской стоимости изделий, используемых в быту (изготовление новых, восстановление и обновление бывших в употреблении).

5 бытова́я услу́га непроизводственна́я: Услуга, направленная на поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя и удовлетворение его эстетических и духовных потребностей, частично связанная с изменением материальной составляющей.

При́мечани́е — Бытовую непроизводственную услугу называют социально-культурной.

6 потребно́сть бытова́я: 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 исполните́ль бытова́х услу́г: Предприятие (организация) бытового обслуживания независимо от его организационно-правовой формы, индивидуальный предприниматель, оказывающие бытовые услуги (выполняющие работы) потребителям бытовых услуг на возмездной основе.

8 потребите́ль бытова́х услу́г: Физическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее или использующее бытовые услуги (работы).

При́мечани́я

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, клининговые услуги, услуги химической чистки и пр.

9 формы организа́ции бытова́го обслу́живания: 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 бытова́й услу́ги: Совокупность однородных услуг, характеризующихся общими технологическими признаками.

11 до́говор на оказа́ние бытова́й услу́ги: 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 гарантый́ сро́к в бытова́м обслу́живании: Период времени, в течение которого распространяется обязательство предприятия бытового обслуживания перед заказчиком (клиентом) о безвозмездном устранении скрытых недостатков.

13 риск при оказа́нии бытова́х услу́г: 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 эксперти́за результа́та оказа́ния бытова́х услу́г: Оценка, проводимая экспертом или экспертной организацией в области бытового обслуживания в целях установления соответствия услуг требованиям национальной системы стандартизации, нормативной и технологической документации, осуществляющаяся в определенной последовательности, оформленная в виде письменного заключения.

15 экспер́т в бытова́м обслу́живании: Лицо, обладающее специальными знаниями, умениями и на-выками, а также опытом работы в определенном виде оказания бытовых услуг.

16 квалифика́ция работни́ка бытова́го обслу́живания: Уровень знаний, умений, профессиональных навыков работника, оказывающего бытовые услуги, обеспечивающий выполнение соответствующих трудовых функций в бытовом обслуживании.

17 образе́ц-модель изде́лия в бытова́м обслу́живании: Представитель группы изделий одного назначения и одинаковой конструкции, используемый при выполнении индивидуального заказа (пошив обуви, одежду, 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 бытова́м обслу́живании

18 управле́ние бытова́м обслу́живанием: Процесс выработки федеральным и (или) региональным органом исполнительной власти и (или) органом местного самоуправления и осуществления управляющих воздействий в бытовом обслуживании.

П р и м е ч а н и е — 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.

П р и м е ч а н и е — 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, осуществляется 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 антistатическую обработку, водоотталкивающую пропитку, аппретирование, глашение, 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 глашению, 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 бани 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 банныо-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, полу-париков, 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 лигментов 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 отдаче 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 поминования.

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 банный-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 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, не реализованный 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 |
| крашенине 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 |
| | 11 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 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 бани 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 переиздания *О.В. Рябиничева*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Д. Дульнеева*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Сдано в набор 26.02.2020. Подписано в печать 26.05.2020 Формат 60 × 84 $\frac{1}{8}$. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 2,10.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создана в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
www.gostinfo.ru info@gostinfo.ru