

Общие технические требования к парикмахерским услугам

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
УСЛУГИ БЫТОВЫЕ
УСЛУГИ ПАРИКМАХЕРСКИХ
ОБЩИЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ
SERVICES. HAIRDRESSING SERVICES. GENERAL SPECIFICATIONS
ГОСТ Р 51142-98



Утвержден
Постановлением Госстандарта России
от 2 марта 1998 г. N 31
Дата введения -
1 июля 1998 года

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
УСЛУГИ БЫТОВЫЕ
УСЛУГИ ПАРИКМАХЕРСКИХ
ОБЩИЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ
SERVICES. HAIRDRESSING SERVICES. GENERAL SPECIFICATIONS
ГОСТ Р 51142-98**

(в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Госстандарта РФ
от 22.07.2003 N 249-ст)

Предисловие

1. Разработан Техническим комитетом по стандартизации ТК 346 "Бытовое обслуживание населения". Внесен Управлением сертификации Госстандарта России.
2. Принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 2 марта 1998 г. N 31.
3. Введен впервые.

1. Область применения

Настоящий стандарт распространяется на услуги парикмахерских, оказываемые организациями независимо от их организационно-правовой формы, а также индивидуальными предпринимателями (далее - исполнители услуг парикмахерских).

(в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 22.07.2003 N 249-ст)

Стандарт устанавливает общие технические требования к качеству услуг парикмахерских, классификацию услуг парикмахерских и требования к исполнителям услуг парикмахерских в соответствии с их категорией. Настоящий стандарт является основополагающим при разработке нормативных документов на конкретные виды услуг парикмахерских.

(в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 22.07.2003 N 249-ст)

Требования безопасности изложены в разделах 6, 7.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 28498-90. Термометры жидкостные стеклянные. Общие технические требования. Методы испытаний; (абзац в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 22.07.2003 N 249-ст)

ГОСТ 1770-74 (СТ СЭВ 1247-78, СТ СЭВ 4021-83, СТ СЭВ 4977-85). Посуда мерная лабораторная стеклянная. Цилиндры, мензурки, колбы, пробирки. Технические условия.

3. Определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1. Услуги парикмахерских - результат непосредственного взаимодействия организации и клиента, а также собственной деятельности организации по удовлетворению эстетических и гигиенических потребностей клиента.

3.2. Потребитель услуг парикмахерских - гражданин (клиент), получающий, заказывающий или имеющий намерение получить или заказать услуги парикмахерских для личных нужд.

3.3. Исполнитель услуг парикмахерских - организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги парикмахерских по уходу за волосами, кожей лица и тела, ногтями, выполняющие постижерные работы (Парикмахерская, Салон-парикмахерская, Салон красоты или Салон-парикмахерская "Люкс").

(п. 3.3 в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 22.07.2003 N 249-ст)

3.4. Материалы - косметические и парфюмерные товары и препараты, используемые в процессе оказания услуг парикмахерских, а также постижерное сырье.

3.5. Услуга по уходу за волосами - физическое и химическое воздействия на волосы или кожу головы в целях удовлетворения потребностей клиента.

3.6. 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.

3.7. Услуга по уходу за ногтями и кожей кистей рук и стоп ног (маникюр, педикюр) - физическое и химическое воздействия на ногти и кожу кистей рук и стоп ног для их оздоровления и защиты в целях удовлетворения гигиенических и эстетических потребностей клиента.

(в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 22.07.2003 N 249-ст)

3.8. Массаж - физическое воздействие для омоложения лица и шеи клиента.

3.9. Постижерные работы - изготовление и ремонт париков, накладных усов, бород, бакенбард, полупариков, накладок, кос, шиньонов и украшений из волос по индивидуальному заказу клиента.

3.10. Технологический процесс оказания услуги парикмахерских - совокупность операций по удовлетворению эстетических и гигиенических потребностей клиента, выполняемых в соответствии с технологической документацией на данный вид услуги.

3.11. Качество услуги парикмахерских - совокупность характеристик услуги парикмахерских, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности клиента.

(в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 22.07.2003 N 249-ст)

3.12. Качество обслуживания - совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей клиента.

3.13. Технический документ на услугу парикмахерских - документ, устанавливающий технические, технологические, конструкторские и другие характеристики услуги парикмахерских.

4. Классификация услуг парикмахерских

4.1. Настоящий стандарт предусматривает классификацию услуг парикмахерских [1] по технологическому признаку, месту проведения работ и уровню обслуживания клиентов.

4.2. По технологическому признаку услуги парикмахерских делят на:

- услуги по уходу за волосами;
- услуги по уходу за кожей лица и тела;
- услуги по уходу за ногтями и кожей кистей рук и стоп ног (маникюр, педикюр);

(абзац в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 22.07.2003 N 249-ст)

- массаж лица и шеи;
- постижерные работы.

4.3. По месту проведения работ услуги парикмахерских делят на:

- услуги, оказываемые в организации (стационарно);
- услуги, оказываемые на базе клиента (выездные услуги).

4.4. По уровню качества услуги парикмахерских подразделяют на:

(в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 22.07.2003 N 249-ст)

- услуги салонов красоты (салонов-парикмахерских "Люкс");

(абзац в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 22.07.2003 N 249-ст)

- услуги салонов - парикмахерских;
- услуги парикмахерских.

4.4.1. Перечень требований к исполнителям услуг парикмахерских в соответствии с их категорией приведен в Приложении А. Перечень может быть использован для установления категории исполнителя услуг парикмахерских или как основа для разработки конкретной системы категорирования.

(п. 4.4.1 в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 22.07.2003 N 249-ст)

5. Общие технические требования

5.1. Услуги парикмахерских должны соответствовать требованиям настоящего стандарта.

5.2. Помещения, где проводят прием и оформление заказов от клиентов, должны соответствовать [2].

5.3. Услуги парикмахерских характеризуются показателями безопасности, экологичности и функциональными показателями.

Показатели безопасности и экологичности оценивают в соответствии с нормативными документами, устанавливающими эти показатели.

Функциональные показатели оценивают на основе нормативных документов, отражающих показатели назначения, а также на основе мнения клиентов.

5.4. Материалы (косметические, парфюмерные товары и препараты, постижерное сырье) и технологическое оборудование, вошедшие в Перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации [3], должны иметь сертификат соответствия и быть использованы согласно требованиям нормативных документов организаций - изготовителей.

5.5. Работник, оказывающий услуги парикмахерских (далее - работник), должен иметь специальное профессиональное образование и должен быть аттестован в соответствии с квалификацией.

(п. 5.5 в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 22.07.2003 N 249-ст)

5.5а. Рабочее место работника должно быть оснащено комплектом оборудования, инструментов, приспособлений, отвечающих требованиям безопасности, производственной санитарии, эстетики и эргономики.

(п. 5.5а введен Изменением N 1, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 22.07.2003 N 249-ст)

5.6. Обязательными условиями для оказания услуг парикмахерских являются:

- документально подтвержденный профессиональный уровень мастерства работника и его знание требований безопасности, правил обслуживания и санитарных норм;

(в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 22.07.2003 N 249-ст)

- наличие технологического оборудования, инструментов и материалов;

- наличие нормативных и технических документов на конкретные виды услуг парикмахерских.

5.7. Техническое обслуживание и ремонт электрооборудования, используемого при оказании услуг парикмахерских, осуществляют в соответствии с нормативной и технической документацией организаций - изготовителей электрооборудования.

6. Требования безопасности

6.1. В парикмахерских любой категории должны быть обеспечены: безопасность жизни и здоровья клиента, санитарно - гигиенические и технологические требования в соответствии с [2], [4], [5], [6], [7], а также с нормами, утвержденными региональными центрами государственного и санитарно - эпидемиологического надзора.

6.2. При оказании услуг парикмахерских должны быть соблюдены следующие требования безопасности:

6.2.1. Срок использования материалов по назначению должен соответствовать сроку годности, установленному изготовителем и [8].

6.2.2. При использовании материалов и проведении технологических процессов оказания услуг парикмахерских необходимо учитывать противопоказания и индивидуальную особенность клиента в соответствии с [5].

6.2.3. Перед началом технологических процессов оказания таких услуг парикмахерских, как химическая завивка, окраска волос, бровей и ресниц, необходимо проверить кожу клиента на чувствительность к используемым материалам в соответствии с технологией на данный вид услуг парикмахерских [5].

6.2.4. Нормы времени, расхода материалов и последовательность технологических операций должны быть соблюдены в соответствии с технологией на данный вид услуг парикмахерских.

6.2.5. Используемые инструменты и приспособления должны проходить обязательную дезинфекцию в соответствии с [5], [6].

6.2.6. Белье, применяемое при обслуживании клиентов, должно регулярно проходить санитарную обработку или быть одноразовым. Повторное применение использованного белья не допускается [5].

(в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 22.07.2003 N 249-ст)

6.2.7. Температура воды, используемой при оказании услуг парикмахерских, в том числе косметических, должна соответствовать технологии на данный вид услуг с учетом индивидуальных особенностей клиента. При отсутствии технологического описания температурных режимов воды конкретного вида услуг парикмахерских температура воды должна быть не менее 38 °С, но не более 50 °С.

(п. 6.2.7 в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 22.07.2003 N 249-ст)

6.2.8. Реализация, применение и хранение материалов, составленных по индивидуальному рецепту и не имеющих гигиенических заключений, не допускаются.

6.3. При оказании услуг по уходу за волосами необходимо соблюдать дополнительные требования наряду с установленными в п. 6.2.

6.3.1. При химической завивке и окраске волос химическими красителями необходимо строго соблюдать состав, концентрацию и время воздействия (выдержки) применяемых химических препаратов в соответствии с технологией конкретных видов услуг с учетом индивидуальной структуры волос клиента. При отсутствии технологического описания указанных характеристик должны выполняться требования 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4.

(п. 6.3.1 в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 22.07.2003 N 249-ст)

6.3.2. Концентрация (массовая доля) специального состава (фиксажа) при химической завивке волос не должна превышать 5%.

(п. 6.3.2 в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 22.07.2003 N 249-ст)

6.3.3. Значение показателя концентрации ионов водорода (рН) препаратов для завивки волос должно быть от 7 до 11.

6.3.4. При окраске волос химическими красителями массовая доля пероксида (перекиси водорода) должна быть от 0,2 до 18,0%.

6.4. При оказании услуг по уходу за кожей лица и тела необходимо соблюдать дополнительные требования наряду с установленными в п. 6.2.

6.4.1. Работники должны иметь наряду со специальным профессиональным и медицинское образование не ниже среднего.

(в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 22.07.2003 N 249-ст)

6.4.2. При окраске бровей и ресниц массовая доля перекиси водорода в препарате должна быть не более 3%. Проверка на чувствительность кожи при оказании этой услуги - в соответствии с технологией на данный вид услуги [5].

6.4.3. Маски, предназначенные для ухода за кожей лица, следует применять в соответствии с инструкцией по использованию препарата, с учетом типа кожи, ее чувствительности и физиологической особенности клиента.

6.4.4. Массаж лица и шеи, косметические услуги следует осуществлять в строгом соответствии с инструкциями и с учетом индивидуальных особенностей клиента.

6.4.5. При оказании услуг парикмахерских, предусматривающих воздействие ультрафиолетовых лучей, высоких температур, необходимо наличие рекомендации от лечащего врача клиента.

6.5. Услуги по уходу за ногтями и кожей кистей рук (маникюр) и уходу за ногтями и кожей стоп ног (педикюр) должны отвечать требованиям п. 6.2, а также санитарно - гигиеническим нормативам (использование кровоостанавливающих препаратов, стерилизаторов и т.д.).

6.6. Постижерные работы следует выполнять по техническим описаниям и образцам - моделям, изготовленным из натурального и синтетического материала (волос) в соответствии с нормативными документами.

7. Требования к экологичности услуг парикмахерских

- 7.1. Экологическая безопасность услуг парикмахерских должна быть обеспечена соблюдением установленных требований охраны окружающей среды, в частности требований к техническому состоянию и содержанию помещений, вентиляции, водоснабжению и канализации согласно [4], [5], [6].
- 7.2. Отходы производства должны быть утилизированы в соответствии с [5].

8. Методы контроля

- 8.1. Проверку соблюдения требований настоящего стандарта при оказании услуг парикмахерских осуществляют с помощью органолептических, аналитических и социологических методов контроля.
(в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 22.07.2003 N 249-ст)
- 8.2. Проверку соблюдения требований раздела 5 и пунктов 6.2.8, 6.4.3 - 6.4.5, 6.5, 6.6, 7.1, 7.2 следует осуществлять непосредственно в организации. Указанные требования должны соответствовать требованиям [2], [3], [4], [5], [6], [7], а также требованиям технических документов на услуги парикмахерских.
- 8.3. Проверка соблюдения требований по п.п. 6.2.1 - 6.2.6, 6.3.1, 6.3.3, 6.4.1, 6.4.2 должна быть осуществлена на основе анализа нормативных и технических документов на оказываемые услуги парикмахерских и фактического состояния процесса оказания услуг парикмахерских.
- 8.4. Проверку по п. 6.2.7 осуществляют с помощью термометра по ГОСТ 302.
- 8.5. Проверку по п. 6.3.4 в случае приготовления раствора парикмахером осуществляют по техническому документу (методике) с использованием мерной посуды в соответствии с ГОСТ 1770 или аналогичной мерной посуды по нормативной и технической документации.
- 8.6. Проверку по п. 6.3.2 осуществляют с помощью часов.

Приложение А (рекомендуемое)

ПЕРЕЧЕНЬ ТРЕБОВАНИЙ К ИСПОЛНИТЕЛЯМ УСЛУГ ПАРИКМАХЕРСКИХ В СООТВЕТСТВИИ С ИХ КАТЕГОРИЕЙ

(в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 22.07.2003 N 249-ст)

Таблица А.1

Требования к исполнителю услуг парикмахерских	Салон красоты (Салон-парикмахерская "Люкс")<*>	Салон-парикмахерская <***>	Парикмахерская <***>
1. Соответствие услуг обязательным требованиям, определенным законом или в установленном им порядке; наличие подтверждения соответствия услуг обязательным требованиям, если такое подтверждение предусмотрено законом или в установленном им порядке	+	+	+
2. Соответствие услуг требованиям настоящего стандарта (для парикмахерской - только обязательным требованиям)	+	+	+
3. Соответствие исполнителя в целом особому стилю или направлению парикмахерского искусства и/или образу "Салона высокого качества" (учитываются специфика выполнения услуг, используемых материалов и оборудования; особенности оформления здания и зала обслуживания; соответствие внешнего вида и культуры поведения работников стилю исполнителя)	+	+	-
4. Оформление и оборудование здания и залов обслуживания 4.1 Использование декоративных элементов и/или ярко выраженное соответствие оформления предприятия определенному художественному стилю 4.2 Наличие вывески со световыми элементами оформления 4.3 Наличие системы кондиционирования воздуха с автоматическим поддержанием оптимальных значений температуры и влажности	4.1 + 4.2 + 4.3 +	4.1 + 4.2 - 4.3 +	4.1 - 4.2 - 4.3 -
5. Состав услуг и дополнительный сервис	5.1 не менее трех	5.1 не менее	5.1 не менее

5.1 Номенклатура оказываемых услуг парикмахерских - количество групп по технологическому признаку 5.2 Возможность организации для клиента в одно посещение комплекса технологически совместимых услуг парикмахерских (например: стрижка, косметические услуги, маникюр и педикюр) 5.3 Дополнительные услуги: - возможность предварительной записи на обслуживание - наличие картотеки и специального обслуживания для отдельных групп клиентов - оказание консультационных услуг - предложение прохладительных напитков, кофе и др. - реализация сопутствующих товаров, в т.ч. косметических и парфюмерных товаров	5.1 5.2 + 5.3 +	двух 5.2 + 5.3 - + - - - + - - - -	одной 5.2 - 5.3 - - - - - - - -
6. Использование прогрессивных технологий, оборудования и инструментов, современных материалов	+	+	-
7. Состав и квалификация работников 7.1 Наличие подтверждения о профессиональном образовании 7.2 Регулярное повышение квалификации работников: - не менее одного раза в год; - не менее одного раза в два года 7.3 Состав работников по уровню образования и квалификации: 7.3.1 Парикмахеры-модельеры (не менее 25% от общей численности парикмахеров), парикмахеры 5-го и 4-го разрядов, косметики 4-го разряда, а также маникюрши 4-го разряда и педикюрши 2-го разряда, имеющие стаж работы по специальности не менее двух лет 7.3.2 Парикмахеры-модельеры, парикмахеры 5-го и 4-го разрядов (не менее 50%) от общей численности парикмахеров), а так же косметики, маникюрши 2-го разряда и педикюрши 2-го разряда, имеющие стаж работы по специальности не менее одного года 7.3.3 Парикмахеры, косметики, маникюрши, педикюрши (при наличии соответствующих услуг) 7.4 Участие работников в конкурсах, фестивалях парикмахерского искусства, выставках; выполнение профессиональных работ для театральных представлений, других мероприятий, требующих творческого подхода к оказанию услуг парикмахерских и т.п.	7.1 + 7.2 - + - - 7.3.1 + 7.3.2 - 7.3.3 - 7.4 +	7.1 + 7.2 - + - - 7.3.1 - 7.3.2 + 7.3.3 - 7.4 -	7.1 + 7.2 - - - + 7.3.1 - 7.3.2 - 7.3.3 + 7.4 -
8. Наличие у исполнителя документального подтверждения повышенного качества оказываемых услуг: сертификата соответствия; свидетельств об участии исполнителя в конкурсах, фестивалях парикмахерского искусства, выставках; положительных отзывом потребителей и т.п.	+	+	-
9. Реализация администрацией исполнителя политики, направленной на обеспечение стабильности работы предприятия и высокого качества услуг (например: наличие постоянных поставщиков материалов, препаратов, оборудования; организация администрацией исполнителя мероприятий, повышающих квалификацию работников; наличие элементов маркетинга услуг, наличие зарегистрированного в установленном порядке знака обслуживания (товарного знака) и его активное использование и т.п.)	+	+	-

<*> Салон красоты (Салон-парикмахерская "Люкс") обеспечивает на высоком художественном уровне выполнение услуг парикмахерских любой сложности и повышенного качества, включая выполнение оригинальных, уникальных стрижек и причесок, а также оказывает другие виды услуг парикмахерских, соответствующих современному и перспективному направлению моды и индивидуальным запросам клиентов.

<*> Салон-парикмахерская обеспечивает выполнение художественных причесок, стрижек и других видов услуг парикмахерских, соответствующих направлениям моды и индивидуальным запросам клиентов.

<***> Парикмахерская оказывает услуги парикмахерских любых видов.

Примечание. Знак "+" означает, что выполнение требований предусмотрено, знак "-" - выполнение требований не предусмотрено.

Приложение Б
(информационное)

БИБЛИОГРАФИЯ

- [1] ОК 002-93. Общероссийский классификатор услуг населению.
- [2] Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. N 1025.
- [3] Перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации. Утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 1997 г. N 1013.
- [4] Пособие по проектированию предприятий бытового обслуживания к СНиП 2.08.02-89. Строительные нормы и правила. Общественные здания и сооружения. - М.: ЦИТП Госстрой СССР, 1989.
- [5] Санитарные правила устройства, оборудования и содержания парикмахерских. Утверждены заместителем Главного санитарного врача СССР 19 июня 1972 г. N 981-72.
- [6] Санитарные правила устройства и содержания косметических кабинетов при учреждениях коммунального и бытового обслуживания населения. Утверждены заместителем Главного государственного санитарного врача СССР 27 июня 1974 г. N 1163-74.
- [7] Правила техники безопасности и производственной санитарии для парикмахерских. Утверждены Министерством бытового обслуживания населения РСФСР 28 апреля 1984 г. N 171.
- [8] Перечень товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению. Утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 июня 1997 г. N 720.