

ЗАТВЕРДЖЕНО  
наказом Українського союзу об'єднань,  
підприємств і організацій побутового  
обслуговування населення  
від 27 серпня 2000 р. N 20

Зареєстровано  
в Міністерстві юстиції України  
13 листопада 2000 р. за N 805/5026

## **ІНСТРУКЦІЯ**

### **щодо надання послуг з ремонту побутових машин і приладів, ремонту та виготовлення металовиробів**

#### **1. Загальні положення**

1.1. Приймання, оформлення, виконання та видавання замовлень з ремонту побутових машин і приладів, ремонту та виготовлення металовиробів (далі - вироби) здійснюються відповідно до вимог Правил побутового обслуговування населення, які затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 04.06.99 N 974 "Про внесення змін до Правил побутового обслуговування населення", та цієї Інструкції.

1.2. Приймання, оформлення та виконання замовлень проводиться як у приміщенні (салоні) підприємства, що надає побутові послуги, так і в помешканні замовника.

Приміщення (салон) підприємства, що надає послуги, має бути оформлене відповідно до категорії підприємства, яка надається йому згідно з вимогами Положення про порядок присвоєння категорій підприємствам, що надають побутові послуги населенню, яке затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 23.08.95 N 674 "Про затвердження Положення про порядок присвоєння категорій підприємствам, що надають побутові послуги населенню".

1.3. На робочому місці приймальника замовлень повинна бути розміщена табличка з його прізвищем, ім'ям та по батькові.

У разі обслуговування замовника вдома працівник виконавця повинен мати посвідчення (картку), у якому зазначені його прізвище, ім'я та по батькові, а також реквізити підприємства чи фізичної особи, що надає послуги.

1.4. Підприємства й фізичні особи (виконавці) повинні забезпечити високу професійну етику обслуговування (культуру мови, доброзичливе ставлення до замовника, професійну грамотність, ознайомити замовника з вимогами нормативних документів, які належать до цих послуг).

#### **2. Особливості приймання та оформлення замовлення**

2.1. Замовлення оформлюється договором (квитанцією). Під час приймання замовлення на ремонт побутових машин і приладів визначаються ознаки виробу, його оцінна вартість,

які узгоджуються із замовником і позначаються у договорі (квитанції), що підтверджується підписом замовника.

2.2. Під час приймання замовлення на ремонт побутових машин і приладів у присутності замовника визначається перелік несправностей, перелік запасних частин, комплектувальних виробів, матеріалів, необхідних для виконання замовлення, і узгоджується із замовником.

2.3. Вартість прийнятих у ремонт виробів установлюється за погодженням із замовником або на підставі підтвердних документів з урахуванням терміну експлуатації і зазначається у договорі (квитанції).

2.4. Для виконання послуги можуть бути використані запасні частини і комплектувальні вироби, надані замовником, якщо вони відповідають вимогам нормативних документів.

2.5. При прийманні в ремонт годинників, які мають корпус з дорогоцінних металів, механізм виймається, а корпус повертається замовнику. Відремонтований механізм умонтовується в корпус під час видавання замовлення.

2.6. Послуги надаються у відповідності до переліку та за цінами, затвердженими виконавцем. Порядок розрахунків у готівковій або безготівковій формі визначається виконавцем за погодженням із замовником (до надання послуги або після її надання, часткова оплата з остаточним розрахунком під час отримання замовлення).

2.7. При розрахунках із замовником через реєстратори розрахункових операцій замовнику видається касовий чек касиром (якщо є центральний розрахунковий вузол) або працівником виконавця, який має право доступу до реєстратора і свій власний код.

Разом з касовим чеком замовнику видається другий примірник договору (копія квитанції).

2.8. При розрахунках із замовником без застосування реєстраторів йому видається квитанція за формами N ПО-В-1 (виготовлення) та N ПО-Р-1 (ремонт), затвердженими наказом Українського союзу об'єднань, підприємств і організацій побутового обслуговування населення від 29.09.95 N 8 "Про затвердження форм документів суворої звітності та Інструкцій щодо їх використання", зареєстрованим Міністерством юстиції України 25.10.95 за N 389/925.

### **3. Порядок виконання послуги**

3.1. Виконання послуги повинно проводитися відповідно до замовлення, діючих стандартів (перелік додається) та технологічних процесів (інструкцій), затверджених у встановленому порядку.

Терміни виконання замовлення узгоджуються із замовником і позначаються у договорі (квитанції).

3.2. Ремонт виробів здійснюється у виконавця або за місцем експлуатації виробу.

Місце виконання замовлення визначається виконавцем, з огляду на складність ремонту, наявність повторних несправностей, необхідність проведення випробувань на стаціонарних приладах тощо.

3.3. Надані замовником запасні частини і комплектувальні вироби підлягають перевірці на їх відповідність вимогам нормативних документів.

3.4. Гарантійні терміни на надані послуги визначаються відповідно до чинного законодавства та нормативних документів і позначаються у гарантійному документі.

3.5. У період гарантійного терміну відремонтованого побутового приладу (машини) повторний ремонт виробу в обсязі замовлення здійснюється безкоштовно за пред'явленням замовником гарантійного документа.

Гарантійний строк подовжується на час перебування виробу в ремонті.

#### **4. Порядок видавання замовлення**

4.1. Відремонтовані вироби видаються замовнику після перевірки в його присутності працездатності виробу в обсязі замовлення. Вироби видаються з пломбою виконавця, якщо це передбачено нормативною документацією.

4.2. Замовлення повинно видатися замовнику з гарантійним документом, у якому зазначається дата видачі замовлення.

У разі заміни під час ремонту комплектувальних виробів, які мають гарантійні зобов'язання їхнього виготівника, замовникові видається документ, який засвідчує наявність таких зобов'язань.

4.3. При видаванні відремонтованого виробу замовнику мають бути повернуті всі замінені за його рахунок запасні частини і комплектувальні вироби, а також залишки матеріалів, наданих замовником.

**Начальник відділу з питань  
розвитку видів послуг та розробки  
нормативно-технічної документації**

**В. О. Улазовський**

Додаток  
до Інструкції щодо надання послуг з  
ремонту побутових машин і приладів,  
ремонту та виготовлення  
металовиробів

**Перелік  
основних нормативних актів і документів на надання послуг з ремонту  
побутових машин і приладів, ремонту та виготовлення металовиробів**

Правила побутового обслуговування населення, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 4 червня 1999 р. N 974

ДСТУ 2375-94 Побутове обслуговування населення. Терміни та визначення

ДСТУ 2245-93 Устаткування технологічне для ремонту побутових машин і приладів. Вимоги безпеки

ДСТУ 2370-94 Електропобутові машини і прилади відремонтовані. Загальні технічні умови

ГСТУ 201-02-95 Прилади холодильні електричні побутові відремонтовані. Загальні технічні умови

ГСТУ 201-07-97 Машини пральні та центрифуги побутові відремонтовані. Загальні технічні умови

ГСТУ 201-08-97 Годинники механічні відремонтовані. Загальні технічні умови

ГСТУ 201-10-98 Мотор-компресори для побутових холодильників і морозильників відремонтовані. Загальні технічні умови

ГСТУ 201-12-98 Годинники електронно-механічні відремонтовані. Загальні технічні умови

ГСТУ 201-15-99 Електродвигуни для побутових машин і приладів відремонтовані. Загальні технічні умови

РСТ УРСР 1300-90 Машинки для стрижки волосся і бритви відремонтовані. Загальні технічні умови

РСТ УРСР 1301-90 Пилососи та підлогонатирачі електричні побутові відремонтовані. Загальні технічні умови

РСТ УРСР 1397-80 Фотоапарати відремонтовані

РСТ УРСР 1605-79 Стабілізатори напруги, трансформатори і автотрансформатори для побутових приладів відремонтовані. Загальні технічні умови

РСТ УРСР 1642-80 Апарати кінознімальні аматорські відремонтовані. Загальні технічні умови

РСТ УРСР 1654-80 Номери металеві. Технічні умови

РСТ УРСР 1655-80 Кінопроектори відремонтовані. Загальні технічні умови

РСТ УРСР 1657-90 Прилади особистої гігієни електричні побутові відремонтовані. Загальні технічні умови

РСТ УРСР 1692-90 Праски і машини прасувальні електричні відремонтовані. Загальні технічні умови

ДСТУ 1674-91 Вироби для стікання води. Загальні технічні умови

РСТ УРСР 1697-86 Побутове обслуговування населення. Ремонт електронагрівальних приладів. Загальні технічні умови

РСТ УРСР 1707-87 Машини швейні побутові відремонтовані. Загальні технічні умови

РСТ УРСР 1711-90 Вентилятори і зволожувачі повітря електричні відремонтовані. Загальні технічні умови

РСТ УРСР 1754-82 Електронасоси побутові відремонтовані. Загальні технічні умови

РСТ УРСР 1769-83 Дзвоники електричні побутові відремонтовані. Загальні технічні умови

РСТ УРСР 1777-77 Мотовелосипеди відремонтовані. Загальні технічні умови

РСТ УРСР 1782-83 Інструменти музичні духові відремонтовані. Загальні технічні умови

РСТ УРСР 1787-89 Ворота і хвіртки металеві. Загальні технічні умови

РСТ УРСР 1802-83 Вироби кухонні побутові відремонтовані. Загальні технічні умови

РСТ УРСР 1842-84 Електродвигуни змінного струму для побутових машин і приладів відремонтовані.

**Начальник відділу з питань  
розвитку видів послуг та розробки  
нормативно-технічної документації**

**В. О. Улазовський**