

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 808/5029

ІНСТРУКЦІЯ

щодо надання послуг з ремонту, пошиття та в'язання трикотажних виробів

1. Загальні положення

1.1. Приймання, оформлення, виконання та видавання замовлень з ремонту, пошиття та в'язання трикотажних виробів 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 приймача замовлень повинна бути розміщена табличка з його прізвищем, ім'ям та по батькові.

При обслуговуванні замовника в його помешканні працівник виконавця, що надає побутові послуги, повинен мати посвідчення (картку), у якому зазначено його прізвище, ім'я та по батькові, а також реквізити підприємства чи фізичної особи, що надає ці послуги.

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

2. Особливості приймання та оформлення замовлення

2.1. Замовлення оформлюється договором (квитанцією). Приймач під час оформлення замовлення на пошиття та в'язання трикотажних виробів повинен надати замовнику

професійну консультацію і узгодити з ним пряжу та її колір, модель і фасон, ескіз виробу, фурнітуру і т. ін., що підтверджується підписом замовника.

2.2. Замовлення на пошиття та в'язання трикотажних виробів можуть оформлюватися як за зразками-моделями, затвердженими виконавцем, так і за індивідуальними замовленнями.

2.3. У ремонт не приймаються мокрі та забруднені вироби, а також вироби, що мають ослаблення полотна, яке неможливо усунути.

2.4. Під час оформлення замовлення на ремонт трикотажних виробів визначається відсоток їх зносу за наявністю вад згідно таблиці.

Відсоток зносу трикотажного виробу погоджується із замовником.

2.5. Вартість прийнятих у ремонт трикотажних виробів установлюється за погодженням із замовником або на підставі підтверджених документів і зазначається разом з відсотком зносу в договорі (квитанції).

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 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), 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. Пошиття та в'язання трикотажних виробів може виконуватися як з матеріалів виконавця, так і з матеріалів замовника.

3.2. Надання 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).

4. Порядок видавання замовлення

4.1. Приймальник одночасно з видаванням замовлення повинен видати замовнику гарантійний документ, у якому зазначається дата видавання замовлення.

4.2. Замовник має право на перевірку якості наданих послуг та їх відповідності замовленню.

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

4.4. При видаванні замовлення замовнику повертаються залишки матеріалів, наданих ним для виконання замовлення.

4.5. В період гарантійного терміну виконавця дефекти, що виникли з його вини, усуваються безкоштовно.

Визначення відсотка зносу трикотажних виробів

Таблиця

Вади, що характеризують знос виробу	Відсотки зносу, %
<i>Незначний знос виробів</i>	
Вироби малозношені із незначними потертостями, зміною інтенсивності кольору, потовщенням від нерівності пряжі, скачуванням ворсу, пошкодженням швів, спущеними петлями (в один ряд) на окремих ділянках полотна, що не піддавалися пранню, хімічному чищенню або перефарбуванню і не мають пошкодження та поривів пряжі	20 - 30
<i>Середній знос виробів</i>	
Вироби ношені, вигорілі, потерті, прані, чищені або перефарбовані, із зваленим ворсом, мають витравлені місця від дії поту, хімікатів, світла і тривалого тертя, запали від порушення режиму прасування, дірки на закритих ділянках, обтріпування на кінцях виробів, спущені петлі (в два ряди) на окремих ділянках та перекіс або деформацію окремих деталей виробу	40 - 50
<i>Значний знос виробів</i>	
Вироби реставровані, що піддавалися пранню, штопанню, хімічній чистці та перефарбуванню, мають значні розриви, дірки на відкритих ділянках, плями, що зіпсували колір та полотно виробу, значну деформацію, витертість та спущені петлі	60 - 70

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

В. О. Улазовський

Додаток
до Інструкції щодо надання послуг з
ремонту, пошиття та в'язання
трикотажних виробів

**Перелік
основних нормативних актів і документів на надання послуг з ремонту,
пошиття та в'язання трикотажних виробів**

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 1460-91 Вироби трикотажні верхні за замовленнями населення. Загальні технічні умови

ДСТУ 1461-92 Вироби трикотажні відремонтовані. Загальні технічні умови

РСТ УРСР 1767-83 Вироби ручного в'язання. Загальні технічні умови

РСТ УРСР 1923-82 Вироби трикотажні білизняні за індивідуальним замовленням населення. Загальні технічні умови

РСТ УРСР 1931-83 Сорочки трикотажні чоловічі та для хлопчиків за індивідуальним замовленням населення. Загальні технічні умови.

РСТ УРСР 1693-89 Вироби трикотажні з відходів виробництва. Загальні технічні умови.

ДНАОП 9.0.30-1.02-97 Правила охорони праці для підприємств по виготовленню і ремонту трикотажних виробів.

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

В. О. Улазовський