

# Добровільна сертифікація перукарських та косметичних послуг — гарантоване підтвердження їхньої високої якості



Мабуть, ніхто не стане заперечувати той факт, що доглянуте волосся, гарна стрижка чи модна зачіска — важливі складові нашого зовнішнього вигляду. Чисельні перукарні, салони чи навіть центри краси намагаються всіма можливими способами заманити до себе клієнта. Однак, незважаючи на помітну конкуренцію, що склалася у цій сфері послуг, навіть після відвідування закладу з досить високими розцінками та вишуканим інтер'єром, далеко не завжди залишається позитивне враження від рівня обслуговування та отриманого результату. Що не завадить знати обираючи салон, якому можна довірити свою зовнішність як щодня, так і під час знаменних у житті подій?



## Індустрія краси повинна відповідати стандартам

Усі перукарські послуги, які надають на території України суб'єкти підприємницької діяльності (юридичні особи, незалежно від форм власності, та фізичні особи), повинні відповідати національному стандарту ДСТУ 4094-2002 «Послуги перукарень. Загальні вимоги». Вони поділяються на послуги з догляду за волоссям, послуги з догляду за шкірою обличчя й тіла, послуги з догляду за нігтями (манікюр, педикюр) та постижерні роботи (виготовлення шиньйонів, перук тощо). Крім того, у нашій державі чинний галузевий стандарт України ГСТУ 201-05-97 «Послуги перукарські. Загальні технічні умови». Згідно з цими стандартами усі парфумерно-косметичні засоби, хімічні препарати, фарби та дезінфікуючі засоби мають відповідати вимогам нормативних документів (НД), мати інструкцію щодо їх застосування і документи, які засвідчують їхню якість (сертифікат відповідності або свідоцтво стосовно визнання, паспорт якості або гігієнічне свідоцтво). Не дозволяється використовувати препарати (засоби), термін придатності яких закінчився, зберігати та використовувати препарати (засоби), зроблені за індивідуальними рецептами без позитивного висновку державної санітарно-гігієнічної експертизи.

Виконавець послуги гарантує збереження кольору пофарбованого волосся протягом п'ятнадцяти діб, завитка після гарячої завивки (перманенту) — протягом двох місяців, після хімічної завивки — трьох місяців. Гарантійний термін має бути відображений у зручному для огляду місці (на інформаційній дошці) і починатися від дати, зазначеної у чеку (квитанції).

## Кожен клієнт може обирати категорію закладу

Залежно від рівня обслуговування замовників таким закладам присвоюють вищу, першу чи другу категорію.

Що стосується закладів останньої категорії, то їхня спеціалізація — надання традиційних і малозатратних послуг, мінімальний набір яких — це стрижка та фарбування. Клієнтами перукарень другого рівня переважно стають жителі сусідніх будинків або люди, що працюють поблизу.

Заклади першої категорії, крім перерахованих вище послуг, пропонують манікюр, педикюр, послуги косметичного кабінету та солярію. Їхній персонал більш кваліфікований, наприклад, можна отримати консультацію майстра, який добре орієнтується у модних тенденціях. Такі салони приваблюють клієнтів якістю наданих послуг та індивідуальним підходом. ►

Головна ознака салонів вищого класу — ексклюзивні послуги. Клієнти звертаються до них не лише за зачіскою, а й за настроєм. Як правило, усі салони «класу люкс» авторські, тобто працюють під керівництвом і маркою відомого перукаря-дизайнера, зазвичай, призера міжнародних конкурсів і чемпіонатів. Крім найвищого класу обслуговування, тут вам запропонують створення нового образу, широку гаму послуг з догляду за волоссям, шкірою обличчя та тіла, нададуть послуги SPA, таласо- та ароматерапії. Майстри салонів вищої категорії в курсі новітніх тенденцій і працюють за авторськими методиками. Клієнтуру вони намагаються орієнтувати не на разові роботи «з нагоди урочистого випадку», а на постійні процедури з підтримання форми й тону.

### **Високі ціни не завжди гарантують гідну якість**

Як показує практика, успіх закладу будь-якого рівня залежить від того, чи вдасться йому завоювати «свою» клієнтуру. На жаль, чимало перукарень вводять споживачів в оману вивіскою категорії підприємства. Подекуди табличка «Салон краси», яка повинна гарантувати клієнтові різноманітня перукарських послуг, прикриває роботу звичайної рядової перукарні із бідним асортиментом та посередньою якістю виконання, але при цьому ціни тут такі ж, як і в першокласному салоні краси. Ще одна проблема — низький рівень підготовки кадрів, їх відставання від актуальних тенденцій моди, незнання сучасних технологій, відсутність гідного обладнання. На жаль, і в дорогому закладі перукар може спалити волосся під час хімічної завивки, а косметолог — обпалити шкіру воском під час епіляції. У випадку надання неякісних послуг салон чи перукарня повинні за власні кошти усунути допущені недоліки, а якщо це неможливо, мають повернути потерпілому витрачені ним гроші та компенсувати завдану клієнту моральну шкоду.

Обов'язковою умовою надання побутових послуг є їх безпечність для життя і здоров'я клієнтів, та нерідко в подібних закладах порушують правила оброблення інструментів, адже, як відомо, інфекція, занесена під час проведення манікюру чи педикюру, проявить себе лише через кілька місяців після процедури і за анамнезом визначити, що ви заразилися саме у салоні краси, неможливо. Крім того, в багатьох салонах рівень радіоактивного випромінювання соляріїв часто перевищує гранично допустиму межу, а засоби догляду використовують із терміном споживання, що давно минув.

Усі стосунки між майстрами салонів і перукарень регулюються «Правилами побутового обслуговування населення», які є додатком до Закону України «Про захист прав споживачів». Проте, на практиці відносини клієнта з перукарем, косметологом чи май-

стром манікюру регулюються внутрішньою етикою салону чи перукарні. Звичайно, у кожного закладу вона своя. Між тим, у хорошому салоні з клієнта ніколи не будуть брати «додаткових» коштів за використання кондиціонерів під час миття голови, чи висушування волосся під час стрижки. Навряд чи тут буде й велика плінність кадрів, коли майстри змінюються швидше, ніж встигаєш до них звикнути.

### **Сертифікат відповідності — це практичне підтвердження стабільної якості послуг**

На думку багатьох фахівців, невтішну ситуацію на ринку перукарських послуг поки що рятує досить низький рівень вимогливості з боку споживачів. Але такий стан справ не може бути вічним, вимоги клієнтів щодня зростають і ті підприємства побутового обслуговування, які не відповідають сучасним вимогам, скоро можуть безслідно розчинитися в морі конкуренції. Тому той, хто бажає «утриматися на плаву», вже зараз має подбати про створення іміджу закладу з бездоганною репутацією, який ніколи не розчарує свого клієнта.

Такий досвід з успіхом практикують у сусідній Росії, де створено державну систему добровільної сертифікації якості підприємств індустрії краси та лікувально-профілактичних закладів («СпортМедСПА®»). Сертифікації за системою «СпортМедСПА®» підлягають медичні клініки, салони краси, СПА центри, медичні центри, клініки пластичної хірургії, які відповідають ряду стандартних вимог, що стосуються різноманітних аспектів діяльності підприємства. Хоча ця сертифікація вважається добровільною, практично кожен заклад, що претендує на серйозний рівень і чисельну клієнтуру, в обов'язковому порядку отримує відповідний сертифікат.

Та найбільше можна позаздрити відвідувачам перукарень та салонів краси із сусідньої Білорусі. У цій країні послуги подібних закладів підлягають обов'язковій сертифікації з подальшим інспекційним контролем з боку держави, який здійснюють у вигляді як планових, так і позапланових перевірок. Усі послуги з догляду за волоссям та шкірою обличчя і тіла, що надаються в Білорусі, мають відповідати суворим вимогам державних стандартів. Технічний кодекс, який встановлює вимоги до порядку проведення сертифікації послуг перукарень у рамках Національної системи підтвердження відповідності Республіки Білорусь, передбачає оцінювання закладу за дуже багатьма критеріями.

Наприклад, оцінювання виконавця послуг, тобто персоналу, включає перевірку документів, які підтверджують його професійну підготовку (наявність дипломів, свідоцтв про підвищення кваліфікації, участь у різноманітних конкурсах, фестивалях тощо).

Перевіряють знання законодавчих актів, інструкцій, правил, технологій, рівень майстерності та професіоналізму.

Оцінювання самого процесу надання послуг включає наявність необхідних спеціально обладнаних виробничих приміщень, які відповідають усім нормам чинного стандарту, санітарної, електро-, пожежо- та вибухобезпеки. Перевіряють якість послуг та умови обслуговування споживачів (комфортність, естетичність і ергономічність обстановки). У суб'єкта господарювання мають бути усі необхідні НД, розроблені власні системи контролювання і оцінювання якості послуг, процесів їх надання, контролювання за якістю обладнання і матеріалів. Усе обладнання, матеріали та препарати повинні бути сертифіковані та пройти гігієнічну реєстрацію. Ураховується й те, чи відпрацьована схема розгляду і реагування на звернення та скарги клієнтів.

Під час оцінювання процесу надання послуг розглядають усі його етапи, починаючи з моменту, коли споживач зайшов до перукарні. Перевірка результату послуг проводиться шляхом експертного оцінення майстерності виконавця і результату послуги компетентними спеціалістами. При цьому враховують і соціологічні дослідження, які проводить орган з сертифікації, результати аналізування актів перевірок, висновки органів виконавчої влади, наявність претензій і скарг від споживачів тощо.

Наданий суб'єкту господарювання сертифікат може бути в будь-який момент відмінений чи призупи-

нений у випадку незадовільних результатів інспекційної перевірки, перевірки з державного нагляду чи надходження скарг від незадоволених клієнтів.

В Україні ще донедавна споживач обирав, кому йому довірити свою зовнішність, лише керуючись інтуїцією та порадами друзів. Відтепер, незважаючи на те, що в нашій державі послуги салонів краси та перукарень не підлягають обов'язковій сертифікації, заклади, які претендують на звання кращих, теж почали проходити цю процедуру на добровільних засадах.

У процесі сертифікації враховують різноманітні аспекти діяльності підприємства: відповідність приміщення вимогам НД, наявність рівномірного природного освітлення, асортимент та якість надання послуг, кваліфікація персоналу, рівень оснащення, відповідність використовуваного обладнання вимогам дозвільних документів, використання зареєстрованих медичних технологій, наявність **сертифікатів відповідності** на парфумерно-косметичну продукцію, відсутність задокументованих скарг та нарікань на роботу закладу тощо.

Процедура сертифікації складається з визначення класу (рівня) перукарні та оцінювання відповідності послуг установленим вимогам. Щоб уникнути бюрократичної тяганини, представники органу з сертифікації допоможуть суб'єкту господарювання зібрати увесь пакет необхідних документів. Головне — це бажання останнього на практиці довести, що рівень надаваних послуг відповідає найсуворішим вимогам стандартів. А вже споживачі, особливо платоспроможні й вимогливі, належним чином оцінять його старання. ■

*Н. Ткаченко, заступник генерального директора, ДП «Полтавастандартметрологія»*

## НОВИНИ ISO

## Косметика із захистом від мікробів

**П**ереважна кількість людей користуються косметикою, декоративною або гігієнічною: шампунями для очищення, віддушками, засобами захисту для поліпшення зовнішнього вигляду або запаху. Але як можна довідатися, що застосовувані засоби безпечні?

Існує кілька способів захисту косметики: хімічне консервування; властивості самої формули; дизайн упакування; виробничий процес.

Новий стандарт ISO 11930:2012 «Косметика. Мікробіологія. Оцінювання антибактеріального захисту косметичного засобу», розроблений технічним комітетом ISO/TC 217 «Косметика», допоможе перевірити ефективність цих способів у забезпеченні захисту споживачів.

У стандарті ISO 11930 описано процедуру оцінювання консервування косметичної продукції, враховуючи випробування на ефективність та самі критерії оцінювання. Стандарт дозволить поширити передовий досвід по усьому світові, що підвищить ефективність компаній, знизить бар'єри у торгівлі й підвищить довіру споживачів у тому, що використовувана ними продукція є безпечною.

ISO 11930 використовують відповідно до вимог ISO 29621:2010 «Косметика. Мікробіологія. Посібник з оцінювання ризику та ідентифікації продукції з низьким мікробіологічним ризиком», який допомагає визначити, яка продукція піддається ризику мікробного зараження. ■

*За матеріалами [www.iso.org](http://www.iso.org)*