ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 51870— 2014

УСЛУГИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УБОРКИ — КЛИНИНГОВЫЕ УСЛУГИ

Общие технические условия

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2015

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Закрытым акционерным обществом «Институт региональных экономических исследований» (ЗАО «ИРЭИ») при участии и поддержке Саморегулируемой организации Некоммерческого партнерства «Альянс региональных уборочных компаний» (СРО НП «АРУК»), Некоммерческой организации «Ассоциация русских уборочных компаний» (НО «АРУК»), Ассоциации Российских Уборочных Компаний Санкт-Петербург (АРУК Санкт-Петербург»), Департамента торговли и услуг города Москвы Правительства 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 ноября 2014 г. № 1554-ст

4 ВЗЕМАН ГОСТ Р 51870—2002

Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). 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 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 (gost.ru)

© Стандартинформ, 2015

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 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 2
4 Классификация услуг профессиональной уборки – клининговых услуг 3
5 Общие технические требования 4
6 Требования к персоналу 6
7 Требования к качеству профессиональной уборки – клининговым услугам 7
8 Требования безопасности и охраны окружающей среды 8
9 Правила приемки 9
10 Методы контроля 9
Приложение А (справочное) Методика контроля качества профессиональной уборки – клининговых услуг 11
Приложение Б (справочное) Примерный перечень услуг профессиональной уборки клининговых услуг 16
Приложение В (рекомендуемое) Перечень видов, объемов и периодичности услуг (работ) 24
Приложение Г (справочное) Образец перечня видов, объемов и периодичности услуг (работ) 25
Приложение Д (рекомендуемое) Технологическая карта на процессы профессиональной уборки 27
Приложение Е (справочное) Паспорт покрытий пола 28
Приложение Ж (справочное) Биолюминесцентный метод определения общей биологической чистоты поверхностей 29
Библиография 31

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УБОРКИ – КЛИНИНГОВЫЕ УСЛУГИ
Общие технические условия

Professional cleaning services – cleaning services
General specifications

Дата введения — 2015—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие технические условия к предоставлению услуг профессиональной уборки – клининговых услуг на объектах недвижимости, территориях, транспортных средствах, а также требования безопасности клининговых услуг для жизни и здоровья потребителей, сохранности их имущества и охраны окружающей среды.

Настоящий стандарт распространяется на услуги профессиональной уборки – клининговые услуги, оказываемые исполнителями услуг – юридическими организациями и индивидуальными предпринимателями (далее – исполнителями).

Настоящий стандарт является основополагающим при разработке нормативных и технических документов на конкретные виды услуг профессиональной уборки – клининговые услуги.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 9.414—2012 Единая система защиты от коррозии и старения. Покрытия лакокрасочные. Метод оценки внешнего вида

ГОСТ 12.1.004—91 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования

ГОСТ 12.4.059—89 Система стандартов безопасности труда. Строительство. Ограждения предохранительные инвентарные. Общие технические условия

ГОСТ 9480—2012 Плиты облицовочные из природного камня. Технические условия

ГОСТ 16143—81 Детали и изделия из древесины и древесных материалов. Методы определения блеска прозрачных лаковых покрытий

ГОСТ 23216—78 Изделия электротехнические. Хранение, транспортирование, временная противокоррозионная защита, упаковка. Общие требования и методы испытаний

ГОСТ 23342—2012 Изделия архитектурно-строительные из природного камня. Технические условия

ГОСТ 24099—2013 Плиты декоративные на основе природного камня. Технические условия

ГОСТ 27570.0—87 (МЭК 335-1—76) Безопасность бытовых и аналогичных электрических приборов. Общие требования и методы испытания

ГОСТ 31975—2013 (ISO 2813:1994) Материалы лакокрасочные. Метод определения блеска лакокрасочных покрытий, не обладающих металлическим эффектом, под углом 20°, 60° и 85°

ГОСТ Р 51108—97 Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия

ГОСТ Р ИСО 14644-5—2005 Чистые помещения и связанные с ними контролируемые среды. Часть 5. Эксплуатация

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применяют термины с соответствующими определениями:

3.1 **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.

3.2 **услуги профессиональной уборки — клининговые услуги:** Деятельность по поддержанию, сохранению и восстановлению эстетических и эксплуатационных свойств различных поверхностей объектов недвижимости, территорий, транспорта, удалению загрязнений и поддержанию санитарного состояния объектов в соответствии с потребностями потребителей услуг.

3.3 **уход за поверхностями:** Восстановление и поддержание эстетических свойств поверхностей, подготовка к нанесению и нанесение на них различных защитных покрытий: грунтовок, лаков, мастик, полиролей, пропиток, для защиты от внешних воздействий и улучшение условий уборки.

3.4 **дезинфекция поверхностей (дезинфекция):** Уничтожение или удаление патогенных микроорганизмов на различных поверхностях объектов и предметах.

3.5 **загрязнения, свободно лежащие на поверхности:** Загрязнения, которые легко удалить или поднять (пыль, сор, песок, волосы, очес и т. п.).

3.6 **загрязнения, сцепленные с поверхностью:** Загрязнения, удаляемые с применением растворов специальных средств и/или сильных механических воздействий (разлитые и высохшие жидкости и растворы, масла, жиры, полимеры, соли и т. п.).

3.7 **загрязнения, проникшие в структуру материала:** Наиболее тяжело удаляемые загрязнения, за счет процессов диффузии, капиллярного подсоса, внедрившиеся в поры и капилляры материала (растворы солей, кислоты, щелочи, масла, жиры, полимеры, красители, пигменты и т. п.).

3.8 **моп:** Текстильное изделие, предназначенное для сухой, влажной и мокрой уборки твердых покрытий пола и стен.

Примечание — Текстильное изделие используется в комплекте с держателем, соответствующим типу и конфигурации моп а.

3.9 **пад:** Изделия из синтетических и натуральных волокнистых материалов для чистки, шлифовки, полировки.

Примечание — Изделия изготавливаются в виде кругов для поломоечных или однодисковых машин или в виде пластин и рулонных материалов для ручной очистки поверхностей, имеющие губчатую структуру с нанесенными на волокна абразивами.

3.10 **боннет:** Текстильный круг для чистки текстильных и твердых покрытий.

3.11 **стриппинг:** Процесс частичного или полного удаления старых защитных покрытий, с поверхностей твердых материалов с использованием специальных химических средств и механического воздействия.

3.12 **стриппинг сухой:** Процесс частичного или полного удаления полимерных пленок, лаков, красок с поверхностей твердых материалов абразивными материалами.

3.13 **импрегнирование:** Процесс, при котором материал (камень, дерево, ткань и т. п.) пропитываются специальными составами или солями металлов для придания дополнительных свойств.

3.14 **гидрофобизация:** Придание пористым материалам водоотталкивающих свойств.

3.15 **бластинг:** Процесс очистки поверхности различными по составу и размерам абразивными материалами в высокоскоростном воздушном потоке.

3.16 **флюатирование:** Процесс укрепления и обеспыливания поверхности цементных и бетонных полов при взаимодействии их с раствором фторосиликатов (флюатами).

3.17 **технологическая инструкция по уборке:** Технический документ, регламентирующий последовательность операций технологического процесса профессиональной уборки, режимы и условия его проведения.

3.18 **технологическая карта:** Технический документ, регламентирующий пошаговую последовательность технологических операций процесса профессиональной уборки и условия их проведения на конкретном рабочем месте или участке работ.

3.19 **кристаллизация:** Химический процесс, происходящий между кальцитом (мрамором) и растворами солей гексафторкремниевой кислоты в кислой среде, в результате которого на поверхности образуется слой минералов с более высокими уровнями твердости и блеска.

4 Классификация услуг профессиональной уборки – клининговых услуг

4.1 Услуги профессиональной уборки – клининговые услуги (далее —услуги уборки) оказывают в различных сферах деятельности:

- в персональной (бытовой) – на объектах жилой недвижимости и прилегающих к ним территориях;
- общественной – в административных зданиях и зданиях бизнес центров, инженерных сооружениях общего назначения, вокзалах, терминалах аэропортов, кемпингах, торговых объектах, предприятиях общественного питания, объектах культуры и образовательных организаций, спортивных сооружениях, культовых объектах, местах общего пользования многоквартирных домов, дворовых территориях;
- индустриальной – в цехах, производствах, офисах промышленных предприятий, на заводских территориях и на отдельных участках;
- медицинской – в клиниках, больницах, родильных домах, санаториях, реабилитационных центрах, домах престарелых, станциях переливания крови, госпиталях, детских организациях и др.;
- на транспорте – уборка салонов, наружных и внутренних поверхностей транспортных средств всех видов.

4.2 Услуги уборки включают в себя:

- собственно уборку – клининг (удаление различных загрязнений с разных поверхностей);
- уход за поверхностями;
- дезинфекцию поверхностей (за исключением медицинской дезинфекции).

4.3 Профессиональную уборку объектов недвижимости (далее — объектов) подразделяют на уборку следующих типов:

- послестроительная уборка;
- генеральная уборка;
- первичная уборка;
- разовая уборка;
- интенсивная уборка;
- ежедневная уборка.

4.3.1 Послестроительная уборка заключается в подготовке всего объекта или отдельного помещения к эксплуатации после завершения строительных или ремонтных работ и включает в себя:

- сбор и удаление строительного мусора;
- удаление строительных загрязнений и очистку всех поверхностей, в т. ч. полов, стен, потолков, окон, перегородок, дверей, сантехнических изделий, мебели, осветительных приборов, фасадов и цоколей зданий и т. п.

4.3.2 Генеральную уборку осуществляют на всем объекте или в отдельных помещениях. При проведении генеральной уборки проводится глубокая чистка покрытий, удаляются накопившиеся загрязнения, въевшаяся грязь со всех поверхностей объекта, восстанавливаются или наносятся вновь защитные покрытия.

4.3.3 Первичную уборку осуществляют перед началом регулярной профессиональной уборки объекта для достижения уровня чистоты, который будет поддерживаться в период оказания услуг на объекте.

4.3.4 Разовую уборку проводят однократно как на отдельных объектах или в отдельных помещениях, если она осуществляется дополнительно и не входит в перечень клининговых услуг, оказываемых на основе договора по данному объекту. Разовую уборку можно осуществлять в различных объемах в зависимости от предъявляемых требований.

4.3.5 Интенсивную уборку осуществляют периодически (через равные промежутки времени) на отдельных участках объекта, например, в санузлах, на кухнях), отдельных деталях интерьера, конструкциях, мебели и т. п. Интенсивная уборка заключается в более глубокой очистке поверхностей, покрытий, конструкций.

4.3.6 Ежедневная уборка включает два вида:

- основная уборка,
- поддерживающая уборка.

Примечание — Ежедневную уборку проводят один или несколько раз в течение суток.

4.3.6.1 В зависимости от объекта уборки ежедневную уборку рекомендуется проводить в виде основной или поддерживающей уборки либо в комбинированном виде.

Основная уборка заключается в подготовке объекта к рабочему дню (смены) и состоит в наведении чистоты во всех помещениях и/или на всех участках объекта. Основную уборку проводят в отсутствии персонала объекта или при его минимальном числе до начала работы – утром, по окон-

чании рабочего дня (смены) или ночью в соответствии с графиком работы объекта.

4.3.6.2 На объектах с круглосуточным графиком работы (вокзалах, терминалах аэропортов, производственных помещениях и т. п.) основную уборку проводят периодически в течение суток.

4.3.6.3 Поддерживающую уборку осуществляют с целью поддержания определенного уровня чистоты объекта (визуальной и гигиенической) в течение всего рабочего дня на наиболее проходимых и посещаемых участках объекта.

4.4 Уборку с применением только ручного инвентаря относят к ручной уборке.

4.5 Уборку с применением наряду с ручным инвентарем или отдельно от него технических средств уборки (оборудования, машин и механизмов) относят к механизированной уборке.

4.6 Профессиональный уход за поверхностями предусматривает защиту поверхностей и материалов от агрессивных внешних воздействий с целью увеличения длительности сохранения эксплуатационных и эстетических свойств, а также их восстановления.

4.6.1 В зависимости от материалов поверхностей профессиональный уход включает в себя уход за:

- поверхностями из природного и искусственного камня;
- поверхностями из древесных материалов;
- поверхностями из искусственных и синтетических материалов;
- стеклянными поверхностями и поверхностями из минеральных расплавов;
- металлическими поверхностями;
- поверхностями из текстильных материалов и кожи;
- отделочными материалами;
- поверхностями корпусной мебели.

4.7 Дезинфекцию осуществляют путем обеззараживания поверхностей, наиболее подверженных микробиологическому загрязнению, с которыми возможен контакт открытых участков кожных покровов человека.

4.8 Услуги уборки различают по уровню качества обработанных поверхностей и могут соответствовать одному из пяти уровней согласно приложению А таблице А.1 Методика контроля качества профессиональной уборки.

5 Общие технические требования

5.1 Услуги уборки должны соответствовать требованиям настоящего стандарта, а также действующих технических документов и технологической документации на услуги уборки конкретных видов.

5.1.1 Услуги уборки объектов или помещений, требующих особых режимов чистоты, осуществляют в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 14644-5.

5.2 Услуги уборки осуществляют на основании разовых или долгосрочных договоров между исполнителем услуг (поставщиком услуг) и потребителем услуг.

5.3 Прием заказа на услуги уборки осуществляют на основании примерного перечня услуг уборки (см. приложение Б) и оформляют в виде приложения к договору на оказание услуг уборки (см. приложение В).

В приложении В следует подробно отразить все виды технологических процессов уборки, которые применяют на конкретном объекте, их периодичность, и установить временные интервалы, в которые оказываются клининговые услуги. Образец оформления Перечня видов, объемов и периодичности услуг (работ) для конкретной уборки приведен в приложении Г.

5.4 Для проведения уборки следует использовать различные физические, химические и физико-химические способы (методы) удаления загрязнений.

5.4.1 Различают загрязнения следующих видов:

- загрязнения, свободно лежащие на поверхности;
- загрязнения, сцепленные с поверхностью;
- загрязнения, проникшие в структуру материала.

5.4.2 В зависимости от вида загрязнений применяют сухую, влажную и мокрую уборку.

5.4.3 Сухую уборку осуществляют различными методами, включающими сбор и удаление загрязнений, свободнолежащих на поверхности, ручным инвентарем (метлами, щетками, мопами, метелками, текстильными насадками, салфетками) или механизированными методами с помощью пылесосов, централизованных систем пылеудаления, специализированной подметальной техники.

5.4.4 Влажная уборка заключается в удалении свободнолежащих, а также частично сцепленных с поверхностью загрязнений и осуществляется ручным инвентарем с применением увлажненных текстильных материалов и изделий (мопы, тряпки, салфетки) и поломоечной техникой с применением падов, боннетов и пенных технологий.

5.4.5 Мокрая уборка заключается в удалении сцепленных с поверхностью и части проникших в структуру материала загрязнений и осуществляется методами мойки поверхностей с использованием большого количества воды или водных растворов химических средств при помощи ручного инвентаря, поломоечных машин, экстракционных машин, аппаратов высокого давления.

5.5 На прилегающих (дворовых, заводских) территориях применяют сухую и мокрую уборки.

В зависимости от погодных условий уборка территорий включает в себя: удаление снега и наледи, применение противогололедных материалов (ПГМ), поливку дорожных покрытий, мойку цоколей, сбор и перемещение твердых бытовых отходов (ТБО) и крупногабаритного мусора (КГМ) к местам складирования и контейнерам, мойку тротуаров, поливку и/или кошение газонов, первичную сортировку ТБО.

5.6 Для уменьшения поступления загрязнений в помещения проектируют и организуют системы защиты от грязи. Системы защиты от грязи включают решетки, ячеистые резиновые или полимерные материалы, текстильные коврики (маты) на резиновом или виниловом основании, предназначенные для удаления загрязнений и влаги с подошв обуви, и т. п.

5.7 Уход за поверхностями из природного и искусственного камня состоит из следующих технологические процессов:

- глубокая размывка поверхностей;
- вощение;
- нанесение защитных полимерных покрытий (грунтовок и лаков);
- удаление старых лаков и восков (стриппинг, сухой стриппинг);
- полировка защитных покрытий;
- кристаллизация материалов, содержащих кальциевые соединения;
- обеспылевание (флюатирование) бетонных и цементных поверхностей;
- химическая полировка;
- распылительная полировка защищенных поверхностей;
- абразивная обработка (шлифование и полирование);
- импрегнирование;
- гидрофобизация;
- гидроструйная, пескоструйная, гидропескоструйная обработка, бластинг;
- нанесение противоскользящих покрытий;
- нанесение антистатических материалов;
- нанесение средств защиты от граффити.

5.8 Уход за поверхностями из древесных материалов состоит из следующих технологические процессов:

- шлифование;
- сухой стриппинг;
- нанесение и полирование средств на основе восков (твердый воск, горячий воск, растворы воска в органических растворителях, мастики, полироли);
- нанесение масла, воско-масляных смесей, полимерных защитных покрытий (лаков);
- распылительная полировка защищенных поверхностей;
- нанесение противоскользящих покрытий;
- нанесение антистатических материалов;
- нанесение средств защиты от граффити.

5.9 Уход за поверхностями из упругих материалов состоит из следующих технологические процессов:

- глубокая размывка поверхности;
- шлифование гомогенных напольных покрытий;
- вощение;
- нанесение полимерных защитных покрытий (грунтовок и лаков);
- удаление старых лаков и восков (стриппинг, сухой стриппинг);
- полирование защитных покрытий;
- распылительная полировка защищенных поверхностей;
- нанесение антистатических материалов;
- нанесение средств защиты от граффити.

5.10 Уход за стеклянными поверхностями и поверхностями из минеральных расплавов состоит из следующих технологические процессов:

- мойка;
- шлифование и полирование;
- удаление защитных и тонирующих пленок;
- нанесение водо-грязеотталкивающих покрытий.

5.11 Уход за металлическими поверхностями состоит из следующих технологические процессов:

- очистка поверхностей из металлов и их сплавов от различных загрязнений и продуктов коррозии;
- механическая и химическая полировка;
- нанесение и снятие защитных покрытий и лаков.

5.12 Уход за поверхностями из текстильных материалов и кожи состоит из следующих технологические процессов:

- аквачистка (шампунирование, экстракционная чистка, комбинированная чистка);
- пенное шампунирование (чистка «сухой пеной»);
- боннетная чистка;
- порошковая чистка;
- пятновыводка;
- чистка кожи;
- жирование изделий из кожи.

5.13 Уход за отделочными материалами состоит из процессов очистки и защиты (при необходимости) различных отделочных материалов (штукатурки, керамической плитки, панелей, обоев, лакокрасочных материалов).

5.14 Уход за корпусной мебелью включает в себя операции по обеспыливанию и обезжириванию, нанесению защитных полиролей, полировке поверхностей, очистке и полировке (при необходимости) мебельной фурнитуры.

5.15 Дезинфекция включает в себя операции обработки дезинфицирующими средствами, в т. ч. с моющим эффектом мест наиболее вероятного образования микробиологических загрязнений. Допускается проведение профилактической и текущей дезинфекции в соответствии с требованиями [1].

5.16 На все технологические процессы уборки всех видов должны быть разработаны технологические инструкции. Допускается использование технологических инструкций изготовителей оборудования и химических средств, если они не противоречат действующему законодательству Российской Федерации.

5.17 Процессы ежедневной уборки осуществляют на основании технологических карт или инструкций по каждому рабочему месту. Образец технологической карты на процессы профессиональной уборки приведен в приложении Д.

5.18 При реализации долгосрочных договоров с заказчиками услуг уборки рекомендуется разработать программу ухода за покрытиями пола, если эти услуги не были отражены в основном перечне видов, объемов и периодичности работ. На объектах должны разработать и вести паспорт покрытий в виде журнала, который после окончания процесса оказания услуг передается потребителю. Образец паспорта покрытий приведен в приложении Е.

6 Требования к персоналу

6.1 Персонал, оказывающий услуги уборки, должен иметь профессиональное образование и/или профессиональную подготовку (переподготовку, дополнительное профессиональное образование) или опыт практической работы в соответствии с занимаемой должностью по ЕТКС [2], [3], квалификационному справочнику [4] или профессиональным стандартам.

Персонал может получить профессиональное обучение и подготовку как в специализированных центрах, так и непосредственно в клининговых организациях. Профессиональный уровень исполнителей должен быть подтвержден соответствующими документами об обучении и присвоении квалификации.

6.2 Персонал, оказывающий услуги уборки, должен повышать профессиональную подготовку не реже, чем один раз в два года.

Администрация организаций, оказывающих услуги уборки, должна разрабатывать систему мероприятий по совершенствованию знаний, повышению квалификации и профессионального мастерства персонала с учетом его теоретической подготовки, практических навыков и умений.

6.3 Услуги по уходу за поверхностями из природного и искусственного камня, древесных и упругих материалов, текстильных материалов и кожи, металлов и их сплавов должны выполняться персоналом, обученным по специальным образовательным программам и/или подтвердившим соответствующую квалификацию в установленном порядке.

6.4 Персонал, осуществляющий услуги по уборке и уходу за поверхностями в медицинских, детских и образовательных организациях, на спортивных объектах, пищевых производствах, объектах продовольственной торговли, предприятиях общественного питания, должен проходить предварительные (при поступлении на работу) и периодические медицинские осмотры с оформлением личных медицинских книжек [5], [6], [7], [8].

7 Требования к качеству профессиональной уборки – клининговых услуг

7.1 Требования к качеству профессиональной уборки на конкретном объекте должны устанавливать в соответствии с настоящим стандартом и указываться в соответствующем разделе договора на оказание клининговых услуг.

7.1.1 По желанию заказчика может быть установлен уровень качества уборки, определяемый в соответствии с Методикой контроля качества профессиональной уборки (см. приложение А).

7.2 При оказании услуг профессиональной уборки выполняются требования, установленные в 7.2.1 – 7.2.15.

7.2.1 После проведения сухой уборки твердых покрытий, как на открытых поверхностях, так и под мебелью, в углах, на плинтусах и в других труднодоступных местах должны отсутствовать видимые невооруженным глазом свободно лежащие загрязнения (мусор, смет, песок, пыль, пух, очес, волосы, шерсть животных, а также волокна от протирочных материалов).

7.2.2 После проведения сухой уборки текстильных покрытий (ковров, ковровых изделий, ковролинов, обивки мягкой мебели и салонов автомобилей) должны отсутствовать видимые невооруженным глазом свободно лежащие на поверхности загрязнения (мусор, песок, пыль, пух, очес, волосы, шерсть животных)

7.2.3 После проведения влажной уборки твердых покрытий, как на открытых поверхностях, так и под мебелью, в углах, на плинтусах и в других труднодоступных местах должны отсутствовать видимые невооруженным глазом свободно лежащие загрязнения (мусор, смет, песок, пыль, пух, очес, волосы, шерсть животных, а также волокна от протирочных материалов) и сцепленные с поверхностью загрязнения. На поверхностях должны отсутствовать видимые невооруженным глазом пятна, в том числе от высохших капель и брызг, разводы, липкий налет, мутные пленки, потеря блеска и скользкость после высыхания.

7.2.4 После проведения мокрой уборки твердых покрытий, как на открытых поверхностях, так и под мебелью, в углах, на плинтусах и в других труднодоступных местах должны отсутствовать видимые невооруженным глазом свободно лежащие загрязнения (мусор, смет, песок, пыль, пух, очес, волосы, шерсть животных, а также волокна от протирочных материалов) и сцепленные с поверхностью загрязнения. На поверхностях должны отсутствовать избыточная видимая невооруженным глазом влажность, пятна, в том числе от высохших капель и брызг, разводы, липкий налет, мутные пленки, потеря блеска и скользкость после высыхания.

7.2.5 После уборки сантехнического оборудования на нем должны отсутствовать видимые невооруженным глазом загрязнения органического и неорганического характера, водный, мочевой камень, пятна и разводы кальциевого мыла, жировые пленки, продукты окисления, в т. ч. ржавчина, зеленые пятна солей меди.

7.2.6 При восстановлении покрытий из природного и искусственного камня после проведения работ по шлифованию, полированию и аналогичной обработке их фактура должна отвечать требованиям ГОСТ 9480, ГОСТ 23342 и ГОСТ 24099.

7.2.7 После проведения процесса кристаллизации покрытий из мрамора и других кальцийсодержащих пород, а также искусственного камня на основе цементов с наполнителями из известняков и мраморов их фактура должна отвечать требованиям ГОСТ 9480, ГОСТ 23342 и ГОСТ 24099.

7.2.8 В результате процесса флюатирования допускается изменение цвета поверхностей бетонных и цементных покрытий.

7.2.9 После проведения процессов вощения твердых покрытий и окончательной полировки поверхность должна иметь равномерный блеск, на ней не должно образовываться разводов, отлипа.

7.2.10 После проведения процессов нанесения защитных пленок и лаков на твердые покрытия на поверхности должен образоваться равномерный стойкий к истиранию блестящий или матовый не скользкий слой с низкой загрязняемостью и грязеудержанием. Уровень блеска определяется по ГОСТ 31975. Не допускается образования пятен от впитывания лака, вуалирования, наплывов, кратеров, оспин, пузырей, отлипа, вспучивания, белесоватости, проплешин, растрескивания, сморщивания, отслаивания. Внешний вид покрытия оценивают по ГОСТ Р 9.414.

7.2.11 После мойки стеклянных поверхностей и поверхностей из минеральных расплавов на них должны отсутствовать видимые невооруженным глазом подтеки, пятна и разводы от загрязнений и высохших растворов очищающих средств, скоплений пыли и ворса от протирочных материалов.

Допускаются:

- каверны от попадания на стекло частичек расплавленного металла от сварки или резки;
- дефекты, образовавшиеся в ходе эксплуатации стеклянных поверхностей и поверхностей из минеральных расплавов (царапины, внутренние трещины, следы выщелачивания);
- наплывы, каверны, мутные зоны от попадания на стекло растворов и гелей солей кремниевой кислоты.

7.2.12 После проведения технологических процессов аквачистки ковров, ковровых изделий, обивки мягкой мебели должны отсутствовать пыль, пятна, изменение цвета, замины ворса, налеты постороннего ворса, они должны сохранять целостность основы и ворса. Качество изделий после чистки должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 51108.

Допускаются:

- дефекты, выявленные перед началом работ;
- застарелые, не поддающиеся выведению пятна от проникших в структуру ворса красителей, плесени, силикатного клея, антипиренов, чернил и масел;
- изменение линейных размеров ковровых изделий в пределах не более 3 %;
- проявившиеся скрытые дефекты, возникшие вследствие нарушений технологии изготовления и/или укладки покрытия, неправильного ухода за изделием в ходе эксплуатации, попыток самостоятельного выведения пятен;
- вытравки на изделиях от приносимых на ногах дорожных загрязнений, ПГМ;
- затеки, образовавшиеся при обработке изделий водными растворами в домашних условиях.

7.2.13 После проведения процессов ухода за отделочными материалами на них должны отсутствовать видимые невооруженным глазом пыль, пятна, разводы от загрязнений, влажные места.

7.2.14 После проведения процессов ухода за поверхностями из металлов и металлических сплавов на них должны отсутствовать видимые невооруженным глазом пыль, разводы от загрязнений и чистящих средств, пятна, жировой налет, пятна от пальцев, потускнение поверхности, на изделиях из меди и медьсодержащих сплавов – зеленый налет солей меди. На поверхностях и изделиях с патиной, которая является неотъемлемым атрибутом их эстетических свойств, не допускается ее удаление.

7.2.15 После проведения процессов уборки и ухода за поверхностями из различных твердых материалов допускаются:

- не устраняемые дефекты, выявленные перед началом работ;
- застарелые, не поддающиеся выведению пятна;
- пятна и загрязнения, удаление которых приведет к деструкции и коррозии материала, потере им эстетических и эксплуатационных свойств;
- дефекты и пятна, образовавшиеся в ходе неправильной эксплуатации покрытий, обусловленные деструкцией и/или коррозией материалов поверхностей.

8 Требования безопасности и охраны окружающей среды

8.1 При оказании услуг профессиональной уборки должны быть обеспечены безопасность жизни, здоровья потребителей услуг и сохранность их имущества в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными документами федеральных органов исполнительной власти [8], [9], а также соблюдать санитарно-эпидемиологические нормы и правила для конкретных объектов [5], [6], [7], [10], [11], [12], [13], [14], [15], [16], [17], [18], [19], [20], [21], [22], [23], [24], [25].

8.2 Химические средства (очищающие, чистящие, моющие, моюще-дезинфицирующие, дезинфицирующие, защитные лаки, воски, масла, мастики, кристаллизаторы, ПГМ и т. п.), используемые при проведении уборки, должны соответствовать требованиям нормативной и/или технической документации и иметь паспорт безопасности, оформленный в установленном порядке. Химические средства и материалы, входящие в перечень товаров, подлежащих обязательному подтверждению соответствия, должны иметь сертификат соответствия или декларацию о соответствии, а подлежащие государственной регистрации – свидетельства о регистрации.

8.3 Специальное технологическое оборудование и уборочный инвентарь, применяемые при оказании услуг уборки, должны использовать в соответствии с требованиями технологии уборки. Технологическое оборудование и инвентарь, подлежащие обязательному подтверждению соответствия, должны иметь сертификат соответствия или декларацию о соответствии.

8.4 Использованный уборочный инвентарь (протирочные материалы, швабры, щетки и др.), подлежащий дезинфекции в соответствии с требованиями технологического процесса, должен быть подвергнут дезинфекции соответствующим методом по окончании уборки согласно [5], [6], [7], [10], [11], [12], [13], [14], [15], [16], [17], [18], [19], [20], [21], [22], [23], [24], [25].

8.5 При эксплуатации электрооборудования должны быть соблюдены требования электробезопасности согласно ГОСТ 27570.0, а также положения законодательства в области охраны труда и техники безопасности, в т. ч. правила технической эксплуатации электроустановок потребителей [26], правила по охране труда при эксплуатации электроустановок [27].

8.6 Используемые при оказании услуг самоходные поломоечные и подметальные машины, должны быть оснащены необходимыми для обеспечения безопасности средствами звуковой и

световой сигнализации.

8.7 Для исключения травматизма убираемые площади должны быть ограждены специальными предупреждающими знаками по ГОСТ 12.4.059.

8.8 Использование электрической поломоечной техники с питанием от сети при проведении технологических процессов мокрой уборки в присутствии посторонних лиц в зоне работ запрещается.

8.9 Проведение работ по восстановлению покрытий из природного и искусственного камня, древесных и упругих материалов, полировки защитных покрытий с применением шлифовальных и полировальных машин в присутствии посторонних лиц запрещается.

8.10 При уходе за электропроводящими (антистатическими, токопроводящими, токорассеивающими) напольными покрытиями используемые моющие составы не должны приводить к снижению электропроводности.

8.11 Не допускается попадание влаги внутрь розеток, выключателей, патронов и т. п.

8.12 В целях сохранности имущества потребителя услуг персонал должен быть ознакомлен с правилами пожарной безопасности по ГОСТ 12.1.004, инструкциями о действиях при возникновении пожаров в зданиях и помещениях, где осуществляют профессиональную уборку, и соблюдать требования пожарной безопасности [28].

8.13 Экологическая безопасность услуг должна быть обеспечена соблюдением установленных требований охраны окружающей среды [21], требований к чистоте и содержанию зданий, помещений и прилегающих территорий. Исполнитель должен иметь в наличии достаточную информацию о технических характеристиках мест, подлежащих уборке, которую предоставляет потребитель услуг, чтобы исключить вредное взаимодействие с некоторыми химическими средствами.

8.14 Технологическое оборудование и уборочный инвентарь следует хранить чистыми и исправными в отведенных для этих целей помещениях. Аккумуляторные машины с кислотными аккумуляторами должны хранить отдельно от другой техники в сухих проветриваемых помещениях в соответствии с требованиями ГОСТ 23216.

8.15 Химические средства должны хранить только в оригинальной упаковке фирм-изготовителей в специально отведенных местах в соответствии с ГОСТ 12.1.004.

8.16 Отходы, образующиеся при проведении операций по уборке и уходу, подлежат размещению в соответствии с требованиями [29].

8.17 Твердые бытовые отходы и отходы производства собирают и передают на утилизацию или уничтожение в соответствии с требованиями [21], [29], [30].

9 Правила приемки

9.1 Приемку услуг уборки на объектах осуществляют на соответствие условиям договора и приложения к нему согласно требованиям раздела 7.

9.2 Приемку услуг уборки, оказываемых на основании долгосрочных договоров, оформляют по истечении месяца актом сдачи приемки выполненных работ (услуг).

9.3 Приемку услуг уборки, оказываемых в разовом порядке, осуществляют по окончании оказания услуг, но не позднее чем через час после окончания, и оформляют актом сдачи приемки выполненных работ (услуг).

9.4 Приемку услуг послестроительной уборки осуществляют на основании договора и промежуточных актов сдачи приемки выполненных работ (услуг), оформляемых по окончании оказания услуг на каждом отдельном участке. По завершении послестроительной уборки на объекте на основании промежуточных актов составляют акт об окончательной приемке работ (услуг).

10 Методы контроля

10.1 Качество профессиональной уборки оценивают визуальными (органолептическими) методами. Оценку проводят не позднее чем через 30 мин по окончании всех операций уборки и/или полного цикла технологического процесса по уходу за поверхностями при условии, что помещения не эксплуатировались.

10.2 Качество уборки для объектов в целом и/или отдельных помещений определяют в соответствии с методикой контроля уровня качества профессиональной уборки (см. приложение А).

10.3 Общую биологическую чистоту определяют биолюминесцентным методом по количеству аденозинтрифосфата (АТФ) на поверхностях. Для определения АТФ используют прибор для определения слабых оптических свечений, возникающих в ходе биохимических реакций — люминометр. Данный метод характеризует гигиеническое состояние поверхностей и является экспресс-методом для определения качества чистоты.

Биолюминесцентный метод определения общей биологической чистоты поверхностей приведен

в приложении Ж.

10.4 Наличие следов крови и мочи на поверхностях санитарно-технических приборов, твердых и текстильных покрытий определяют по свечению загрязнений в свете УФ-лампы с длинной волны в диапазоне 315 — 400 нм.

10.5 Остаточные количества кислотных и щелочных препаратов на твердых и текстильных покрытиях определяют с помощью универсальных индикаторных бумаг или пластин, а также портативных электронных pH-метров. Определение уровня pH проводят на влажных или увлажненных поверхностях.

10.6 Контроль фактуры природного камня после восстановления эстетических свойств поверхности, шлифовки, лощения, полировки, кристаллизации (см. 7.2.6, 7.2.7) осуществляют по ГОСТ 9480, ГОСТ 23342, ГОСТ 24099.

10.7 Контроль равномерности блеска прозрачных защитных пленок (см. 7.2.10) осуществляют по ГОСТ 31975, ГОСТ 16143.

10.8 Изменение линейных размеров ковровых изделий после аквачистки определяют непосредственно на изделиях путем измерения основных линейных размеров до и после чистки.

Приложение А
(справочное)

Методика контроля качества профессиональной уборки – клининговых услуг

А.1 Общие положения

Настоящая методика устанавливает порядок определения уровня качества ежедневной (основной) и генеральной уборки для объектов в целом и отдельных помещений в соответствии их функциональным назначениям, номенклатуру и методы контроля и оценки показателей качества услуг.

Положения настоящей методики распространяются на клининговые услуги, предоставляемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями.

Настоящая методика обеспечивает возможность:

- определять показатели уровней качества при оказании услуг профессиональной уборки;
- задавать конкретные уровни качества для потребителей услуг;
- услуг контролировать достигнутый уровень качества и его соответствие заданному уровню исполнителю (поставщику) услуг;
- осуществлять ежедневный и инспекционный контроль качества услуг уборки персоналу исполнителя (поставщика) услуг;
- осуществлять контроль качества оказываемых услуг уборки исполнителю (поставщику) услуг совместно с потребителем услуг.

А.2 Применяемые определения и сокращения

Загрязнения, свободно лежащие на поверхности – загрязнения, которые легко удалить или поднять (гравий, земля, песок, пыль, сор, очес, бумажки, листья, окурки, пепел, пух, волосы, паутина, насекомые, крошки и т. п.).

Загрязнения, сцепленные с поверхностью – влажные или засохшие загрязнения на поверхностях (разлитые и высохшие жидкости и растворы, масла, жиры, полимеры, соли и т. п.).

Доступная зона уборки (ДЗ) – поверхность любого размера, к которой имеется свободный доступ.

Труднодоступная зона уборки (ТДЗ) – поверхности, для уборки которых, требуется перемещение мебели или оборудования; помещения с большим количеством мебели; места, в которых, независимо от технологии, уборщикам приходится приседать и наклоняться более чем на 90°; поверхности, расположенные на высоте более 200 см, карнизы, потолки.

Контрольный участок (КУ) – участок поверхности ДЗ или ТДЗ, в границах которого производится контроль качества.

Уровень качества – показатель качества услуги, установленный для контрольных участков помещений, подлежащих уборке.

А.3 Организация контроля качества услуг

А.3.1 Контроль качества оказываемых услуг осуществляют визуальным (органолептическим) методом без использования вспомогательных средств. При необходимости определения характера загрязнения (является ли оно не удаленным в ходе процесса уборки или образовалось в результате дефекта поверхности, неправильной эксплуатации или плохого технического состояния здания) допускается применение салфеток и метода осязания.

А.3.2 Контроль качества оказываемых услуг уборки проводят:

- персонал, оказывающий услуги, для самооценки своей работы после ее завершения;
- персонал с руководством исполнителя (поставщика) услуг совместно или отдельно от представителей потребителя;
- представитель потребителя услуг совместно с компетентным представителем исполнителя (поставщика) услуги.

А.3.3 Контроль осуществляют после проведения ежедневной (основной) и/или генеральной уборки во внутренних помещениях и местах общественного пользования, за исключением прилегающих территорий.

А.3.4 Оценку качества уборки осуществляют непосредственно после завершения уборки, но не позднее чем через 30 мин после ее окончания при условии, что помещения не эксплуатировались.

А.3.5 Качество уборки оценивают по отсутствию или наличию загрязнений, свободно лежащих на поверхности (1-я группа загрязнений) и загрязнений, сцепленных с поверхностью (2-я группа загрязнений) отдельно в доступных зонах уборки (ДЗ) и труднодоступных зонах уборки (ТДЗ).

А.3.6 Шесть уровней качества – от нулевого до пятого устанавливают в порядке возрастания уровня. Уровень качества услуг согласовывают с потребителем.

Примечание – Исполнитель (поставщик) услуг при проведении самоконтроля в случае достижения более низкого уровня качества должен повторить уборку и обеспечить необходимое качество.

Оценку проводят по наличию скоплений загрязнений 1-й и 2-й групп, допустимых для соответствующего уровня качества (см. таблица А.1) в пределах КУ – на площади размером 0,25 м^2 (0,5 м × 0,5 м, или листа бумаги форматом А2 – ½ «ватманского листа» или 4 писчих листа (А4), на длинных узких поверхностях – соответствующей длины в зависимости от ширины поверхности). Для загрязнений 1-й группы считают количество загрязнений, для загрязнений 2-й группы – процентное соотношение загрязнений к осматриваемой площади.

А.3.7 В зависимости от площади объекта проводят либо сплошной[1)], либо выборочный контроль. Количество и объем выбранных для проведения внешнего контроля КУ согласовывают с руководством исполнителя (поставщика) услуги или представителем потребителя услуги.

Выбор КУ осуществляют в соответствии с площадью убираемых помещений:

- до 15 м^2 включительно;
- от 15 до 35 м^2 включительно;
- от 35 до 60 м^2 включительно;
- от 60 до 100 м^2 включительно.

Помещения площадью более 100 м^2 делят на несколько КУ одинаковой площади таким образом чтобы число участков было минимальным. Допускается деление помещений любой площади на несколько КУ, каждый из которых составляет естественное целое. Например, каждую кабинку санузла можно принимать за один КУ.

А.4 Показатели качества услуг

А.4.1 Показатели качества профессиональной уборки устанавливают для двух групп загрязнений:

- 1-я группа – загрязнения, свободно лежащие на поверхности;
- 2-я группа – загрязнения, сцепленные с поверхностью.

А.4.2 Контроль качества уборки проводят для четырех групп объектов: мебели и оборудования; стен; полов; потолков.

А.4.3 Оценку качества услуг проводят в двух зонах уборки – доступной и труднодоступной.

А.4.4 Для каждой зоны уборки в соответствии с выбранными контрольными участками устанавливают показатели качества, приведенные в таблице А.1.

Таблица А.1 — Показатели качества профессиональной уборки

Уровень качества	Зоны уборки	Число загрязнений 1-й группы, шт.				Объем загрязнений 2-й группы, %
		Контрольные участки (КУ) на площадях убираемых помещений				
		≤ 15 м^2	> 15 и ≤ 35 м^2	> 35 и ≤ 60 м^2	> 60 и ≤ 100 м^2	от 0 до 100 м^2
0	ДЗ	> уровня 1	> уровня 1	> уровня 1	> уровня 1	> уровня 1
	ТДЗ					
1	ДЗ	3	4	4	5	10%
	ТДЗ	-	-	-	-	20%
2	ДЗ	2	2	2	3	5%
	ТДЗ	2	3	3	4	10%
3	ДЗ	1	2	2	3	2%
	ТДЗ	2	2	3	4	5%
4	ДЗ	1	1	1	2	1%
	ТДЗ	1	2	2	3	2%
5	ДЗ	0	0	0	1	0%
	ТДЗ	0	1	2	3	0%
Примечание — Знак «-» означает, что число загрязнений для данного уровня качества ТДЗ не лимитируется						

[1)] Сплошной контроль качества на конкретном участке работы осуществляется также персоналом, оказывающим услуги профессиональной уборки. Такой вид контроля является самоконтролем и не подлежит оформлению в виде отчета.

А.4.5 Оценку качества услуг проводят для всего помещения. КУ принимают или отклоняют по соответствию или не соответствию достигнутого уровня с заданным уровнем качества. Для каждого КУ (помещения) устанавливают не более восьми показателей по одному на каждую группу загрязнений для четырех групп объектов.

А.5 Порядок проведения контроля

А.5.1 При проведении выборочного контроля заранее определяют и согласовывают с потребителем услуг количество и перечень КУ.

А.5.2 Выборочный контроль проводят не реже одного раза в квартал.

А.5.3 Контроль качества уборки осуществляют по маршруту движения персонала в соответствии с технологической картой. Осмотр начинают с пола, затем осматривают мебель и оборудование в направлении снизу вверх, далее стены и потолок.

А.5.4 Во время контрольного осмотра не применяют дополнительное оборудование: фонарь, щуп, салфетки и т. п. Подлежащие контролю поверхности осматривают фронтально и под разными углами. В спорных случаях допускается использование зеркала на телескопической ручке и УФ-лампы при контроле чистоты в санузлах, а также применение салфеток.

При осмотре высоко расположенных поверхностей допускается использование лестниц, при осмотре мебели и оборудования – выдвигать стулья и выкатные тумбы, наклоняться, поднимать небольшие предметы.

А.5.5 При оценке загрязнений 1-й группы считывают и фиксируют число скоплений загрязнений разных типов в доступных и труднодоступных зонах уборки разных групп объектов.

А.5.6 При оценке загрязнений 2-й группы определяют и фиксируют примерную процентную долю загрязненной поверхности данной группы объектов.

А.5.7 Уровень качества по данному КУ считают достигнутым, если полученные контрольные значения для загрязнений 1-й и 2-й группы равны или меньше соответствующих нормативов, указанных в таблице 1.

А.5.8 Оценка качества проводится для всего помещения, КУ принимают или отклоняют по результатам сравнения достигнутых уровней качества с требуемыми (заданными) уровнями для всех групп объектов и выполнены все дополнительные требования, если таковые имеются.

А.6 Регистрация результатов контроля качества

А.6.1 Результаты контроля качества услуг уборки по каждому КУ заносят в Лист оценки качества уборки КУ (форма 1).

А.6.2 Результаты контроля качества по отдельному помещению (объекту в целом) оформляют в Листе контроля качества уборки помещения/объекта (форма 2). Лист контроля качества уборки помещения/объекта оформляется в двух экземплярах и подписывается лицами, осуществлявшими контроль.

Форма 1

Лист оценки качества уборки КУ

Дата:						
Адрес:						
Здание/этаж		№ или наименование помещения				
Заданный для КУ уровень качества 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐						
Размер КУ 0 – 15 м^2☐ 15 – 35 м^2 ☐ 35 – 60 м^2 ☐ 60 – 100 м^2 ☐						
	Число загрязнений 1-й группы, шт.			Объем загрязнений 2-й группы, %		
Группа объектов	ДЗ	ТДЗ	Соответствие уровню качества (да/нет)	ДЗ	ТДЗ	Соответствие уровню качества (да/нет)
Пол						
Мебель и оборудование						
Стены						
Потолок						
Примечания						

Соответствие КУ заданному уровню качества: _____

Соответствует ☐
Не соответствует ☐

Заказчик (Ф. И. О. /подпись): _____
Испонитель (Ф. И. О. /подпись):_____

Форма 2

Лист контроля качества уборки помещения/объекта.

Дата:
Адрес:
№ или наименования КУ

Контрольные участки	Уровни качества					
	0	1	2	3	4	5
Общее количество оцененных КУ (по группам помещений различного уровня качества)						
Количество КУ, соответствующих заданному уровню качества						
Количество КУ, не соответствующих заданному уровню качества						

Уровень качества уборки оцениваемого помещения: _____

Приемлемый ☐
Не приемлемый ☐

Заказчик (Ф. И. О. /подпись): _____
Испонитель (Ф. И. О. /подпись):_____

Приложение Б
(справочное)

Примерный перечень услуг профессиональной уборки – клининговых услуг

Уборка помещений[1)]

Б.1 Ежедневная (основная) уборка включает в себя:

- удаление мусора из мусорных корзин, замена пакетов для сбора мусора;
- удаление мусора из мусорных корзин, замена пакетов для сбора мусора, очистка и дезинфекция мусорных корзин;
- удаление мусора из мусорных корзин, замена пакетов для сбора мусора, очистка и дезинфекция мусорных корзин (при необходимости);
- удаление отходов из уничтожителей бумаг (шредеров);
- удаление отходов из уничтожителей бумаг (шредеров), замена полиэтиленовых пакетов;
- транспортировку отходов к местам накопления и загрузка в контейнеры;
- транспортировку отходов к местам сортировки;
- сортировку отходов, прессование или компактирование отходов;
- сухую уборку пола с твердыми покрытиями с использованием ручного инвентаря;
- сухую уборку пола с покрытиями из древесных материалов (массивная доска, паркет, паркетная доска, ламинат и т. п.);
- очистку плинтусов;
- сухую уборку пола с твердыми покрытиями с использованием пылесосов;
- сухую уборку пола с твердыми покрытиями с использованием подметальной техники;
- влажную уборку пола с твердыми покрытиями с использованием ручного инвентаря;
- влажную уборку пола с покрытиями из древесных материалов (массивная доска, паркет, паркетная доска, ламинат и т. п.);
- мокрую уборку пола с твердыми покрытиями с использованием поломоечных машин;
- мокрую уборку пола с твердыми покрытиями с использованием ручного инвентаря;
- уборку лестничных маршей и площадок с использованием ручного инвентаря;
- интенсивную механизированную уборку лестничных маршей и площадок;
- дезинфекцию полов с твердыми покрытиями;
- очистку ступеней эскалаторов и полотна траволаторов с использованием ручного инвентаря;
- механизированную очистку ступеней эскалаторов и полотна траволаторов;
- очистку перил, ограждений, барьеров;
- сухую уборку коврового покрытия пола с использованием пылесосов;
- удаление пятен и спонтанных загрязнений с коврового покрытия;
- сухую уборку текстильной обивки мебели;
- сухую уборку текстильной обивки мебели с использованием пылесосов
- удаление пятен с текстильной обивки мебели;
- удаление пыли со всех горизонтальных и вертикальных поверхностей на высоте не более 2 м (без применения специальных приспособлений);
- удаление спонтанных загрязнений со стен и дверей на высоте до 2 м от пола;
- очистку подоконников;
- очистку полотен дверей и дверных коробок, включая доводчики;
- очистку и дезинфекцию дверных ручек;
- очистку письменных столов, включая выкатные тумбочки, без перемещения документов;
- очистку письменных столов, включая выкатные тумбочки, с перемещением документов в одну стопку;
- очистку письменных столов, включая выкатные тумбочки, с перемещением документов и возвращением их на место;
- очистку наружных поверхностей шкафов;

[1)] Помещения, предназначенные для хранения денежных средств и материальных ценностей, а также помещения, определенные заказчиком, убираются в присутствии представителей заказчика, инженерного персонала или охраны. Помещения инженерно-технического назначения убираются сотрудниками инженерных служб. Уборка инженерно-технических помещений или отдельных поверхностей и оборудования осуществляется персоналом исполнителя клининговых услуг при минимальных рисках получения травм или других опасностей, связанных с потерей трудоспособности и нанесения вреда здоровью персонала.

- очистку наружных поверхностей шкафов, внутренних частей дверок и полок без перемещения книг и документов (только свободных пространств полок);
- очистку наружных и внутренних поверхностей шкафов с перемещением содержимого;
- обеспыливание книг и папок с документацией;
- расстановку передвижной мебели (стулья, кресла);
- очистку кожаной мебели с использованием специальных химических средств;
- деликатную очистку сувениров, декоративных, ценных предметов (в присутствии представителя заказчика);
- удаление окурков и очистка настольных и настенных пепельниц;
- очистку напольных пепельниц;
- заполнение пепельниц водой/кварцевым песком;
- очистку корпусов оргтехники;
- очистку корпусов инженерного оборудования (вентиляционные короба и решетки, электрические короба, выключатели, розетки, радиаторы отопления, трубы водоснабжения и отопления, датчики охранно-пожарной сигнализации);
- очистку и полировку изделий из нержавеющей стали, цветных и драгоценных металлов с использованием специальных химических средств;
- очистку остекления интерьера (зеркала, перегородки, остекление перил, дверцы шкафов, за исключением окон) с использованием ручного инвентаря;
- удаление пятен с остекления интерьера (зеркала, перегородки, остекление перил, дверцы шкафов, внутренние поверхности окон);
- очистку стен на высоту не более 2 м (без применения специальных приспособлений);
- очистку стен на всю высоту с использованием ручного инвентаря;
- очистку оконных жалюзи с использованием ручного инвентаря;
- очистку светильников, люстр, бра на высоте менее 3 м от пола;
- очистку светильников, люстр на высоте более 3 м от пола с использованием лесов;
- очистку опускаемых потолочных светильников, люстр;
- уборку кабин лифтов;
- очистку и нанесение защитных покрытий на стенки и двери лифтов, двери в лифтовые шахты и порталы из нержавеющей стали;
- очистку и нанесение защитных покрытий на двери в лифтовые шахты и порталы из нержавеющей стали;
- очистку и дезинфекцию мусоропроводов;
- очистку и дезинфекцию мусорокамер;
- комплексную уборку лифтовых кабин (очистка пола, дверей, зеркал, стен, потолка);
- комплексную уборку входных групп (очистка пола, дверей, остекления, зеркал, стен, вынос мусора из урн);
- информирование заказчика об обнаруженных в ходе уборки неисправностях мебели, инженерных систем;
- выполнение поручений заказчика, уборка помещений до и после мероприятий.

Б.2 Поддерживающая уборка включает в себя:
- удаление мусора из мусорных корзин, замена полиэтиленовых пакетов;
- транспортировку отходов к местам накопления и загрузка в контейнеры;
- транспортировку отходов к местам сортировки;
- поддержание чистоты твердых напольных покрытий в общих зонах:
- сухую уборку пола с твердыми покрытиями с использованием ручного инвентаря;
- сухую уборку пола с покрытиями из древесных материалов (массивная доска, паркет, паркетная доска, ламинат и т. п.);
- сухую уборку пола с твердыми покрытиями с использованием пылесосов;
- сухую уборку пола с твердыми покрытиями с использованием подметальной техники;
- влажную уборку пола с твердыми покрытиями с использованием ручного инвентаря;
- влажную уборку пола с покрытиями из древесных материалов (массивная доска, паркет, паркетная доска, ламинат и т. п.);
- влажную уборку пола с твердыми покрытиями с использованием поломоечных машин;
- удаление спонтанных загрязнений со стен и дверей на высоте до двух метров от пола;
- удаление спонтанных загрязнений с деталей интерьера;
- удаление спонтанных загрязнений с остекления интерьера;
- поддержание чистоты лестничных маршей и площадок:
- уборку лестничных маршей и площадок с использованием ручного инвентаря;
- поддержание чистоты коврового покрытия с использованием пылесосов;

- поддержание чистоты сантехники в санузлах:
- периодическую очистку и дезинфекцию сидений унитазов в санузлах;
- периодическую очистку и полировку металлических смесителей, сифонов (хромированных, из нержавеющей стали и т. п.);
- удаление спонтанных загрязнений со стен, дверей, перегородок;
- удаление воды со столешниц, раковин, пола;
- очистку унитазов и писсуаров при необходимости;
- дезодорацию воздуха;
- пополнение дозаторов и диспенсеров расходными материалами (туалетная бумага, бумажные полотенца, жидкое или кусковое мыло, дезодоранты);
- поддержание чистоты лифтовых кабин (периодическая очистка пола, удаление пятен с дверей, зеркал, стен, потолка);
- поддержание чистоты входных групп (периодическая очистка пола, удаление пятен с дверей, остекления, зеркал, стен, вынос мусора из урн);
- периодическую замену систем защиты от грязи;
- поддержание чистоты грязезащитных ковров/матов с использованием пылеводососов;
- периодический вынос мусора из урн и пепельниц;
- своевременное заполнение пепельниц водой/кварцевым песком;
- проветривание помещений;
- периодическая очистка перил и ограждений;
- периодическая очистка и полировка изделий из нержавеющей стали/цветных металлов;
- поддержание чистоты мусоросборных площадок.

Б.3 Уборка санузлов включает в себя:

- очистку сантехнических устройств (унитазы, писсуары, биде, раковины, ванны душевые кабины) с использованием специальных химических средств;
- очистку и дезинфекцию сидений унитазов с использованием специальных химических средств;
- очистку пола с использованием ручного инвентаря и специальных химических средств;
- очистку стен, перегородок и дверок кабинок на высоте менее 1 м от пола с использованием специальных химических средств;
- очистку стен, перегородок и дверок кабинок на всю высоту с использованием специальных химических средств;
- очистку стен туалетных комнат на высоту до 2 м от пола;
- очистку стен туалетных комнат на всю высоту;
- очистку деталей интерьера, расположенных на высоте менее 2 м от пола;
- очистку деталей интерьера, расположенных на высоте более 2 м от пола;
- очистку раковин изнутри и снаружи;
- очистку раковин, столешниц, защитных экранов;
- очистку и полировку зеркал с использованием ручного инвентаря;
- очистку и полировку металлических смесителей, сифонов (хромированных, из нержавеющей стали и т. п.) с использованием специальных химических средств;
- очистку дверей и дверных коробок;
- очистку и дезинфекцию дверных ручек;
- очистку светильников на высоте менее 3 м от пола;
- очистку светильников на высоте более 3 м от пола с использованием лесов;
- заполнение канализационных трапов;
- очистку канализационных трапов;
- сбор мусора из урн, очистку, дезинфекцию и замену полиэтиленовых пакетов;
- дезодорацию воздуха;
- комплектацию дозаторов и диспенсеров расходными материалами (туалетная бумага, бумажные полотенца, жидкое мыло дезодоранты).

Сервисное обеспечение, дополнительные услуги:

- оборудование санузлов дозаторами жидкого мыла;
- оборудование санузлов диспенсерами одноразовых бумажных полотенец;
- оборудование санузлов держателями или диспенсерами туалетной бумаги;
- оборудование санузлов держателями туалетной бумаги;
- оборудование санузлов диспенсерами для одноразовых бумажных покрытий на унитаз;
- оборудование санузлов диспенсерами держателями для гигиенических пакетов;
- оборудование санузлов автоматическими освежителями воздуха.

Б.4 Уход за ковровыми покрытиями и текстильными материалами включает в себя:

- чистку коврового покрытия (ковра или ковров) методом шампунирования;

- экстракционную чистку коврового покрытия (ковра или ковров);
- чистку коврового покрытия (ковра или ковров) комбинированным методом;
- чистку коврового покрытия (ковра или ковров) методом сухой пены;
- боннетную чистку коврового покрытия;
- порошковую чистку коврового покрытия;
- выведение пятен с ковровых покрытий;
- обработку ковровых покрытий антистатиками;
- нанесение грязеотталкивающих средств на ковровые покрытия;
- экстракционную чистку текстильной обивки мягкой мебели;
- пенную чистку текстильной обивки мягкой мебели;
- сухую чистку текстильной обивки мягкой мебели с использованием пылесосов;
- ручную влажную чистку текстильной обивки мягкой мебели с использованием химических средств для чистки текстильных материалов;
- боннетную чистку текстильной обивки мягкой мебели;
- выведение пятен с текстильной обивки мебели;
- обработку текстильной обивки мягкой мебели антистатиками;
- нанесение грязеотталкивающих средств на текстильную обивку мягкой мебели;
- чистку кожаной мебели;
- сухую чистка текстильной обивки стен с использованием пылесосов и специального инвентаря;
- выведение пятен с текстильной обивки стен;
- химическую чистку текстильных жалюзи без демонтажа;
- аквачистку текстильных жалюзи без демонтажа;
- аквачистку текстильных жалюзи с демонтажем;
- химическую чистку штор, гардин, драпировок без демонтажа.

Б.5 Уход за твердыми напольными покрытиями (природный и искусственный камень, керамика, линолеум, ПВХ-покрытия, резина) включают в себя:

- глубокую чистку напольных покрытий;
- глубокую чистку лестничных ступеней и площадок;
- нанесение защитного полимерного покрытия на пол из природного камня (мрамор, известняк, травертин, сланец, каменная мозаика, гранит, лабрадорит и т. п.);
- нанесение защитного полимерного покрытия на пол из природного камня (мрамор, известняки, травертин, сланец, каменная мозаика, гранит, лабрадорит и т. п.) с последующей полировкой полимерного покрытия;
- нанесение восковой мастики на пол из природного камня (мрамор, известняк, травертин, сланец, каменная мозаика, гранит, лабрадорит и т. п.) с последующей полировкой;
- кристаллизацию пола из природного камня (мрамор, известняк, травертин, каменная мозаика);
- импрегнирование пола из природного камня мрамор, известняк, травертин, сланец, каменная мозаика, гранит, лабрадорит и т. п.) гидрофобизирующими составами;
- удаление старых слоев полимерных покрытий/восковых мастик;
- шлифовку и полировку пола из природного камня (мрамор, известняки, травертин, сланец, гранит, лабрадорит и т. п.);
- шлифовку и полировку ступеней лестниц;
- полировку пола природного камня алмазными падами;
- очистку колонн из природного камня;
- нанесение противоскользящего покрытия на полы из природного камня;
- нанесение защитного полимерного покрытия на пол из искусственного камня (агломерированный мрамор, агломерат, терраццо, брекчиевая плитка, бетонная плитка, мозаичная плитка и т. п.);
- нанесение защитного полимерного покрытия на пол из искусственного камня (агломерированный мрамор, агломерат, терраццо, бечевая плитка, бетонная плитка, мозаичная плитка и т. п.) с последующей полировкой полимерного покрытия;
- нанесение восковой мастики на пол из искусственного камня (агломерат, терраццо, бечевая плитка, бетонная плитка, мозаичная плитка и т. п.) с последующей полировкой;
- кристаллизацию пола из искусственного камня (терраццо, бечевая плитка, бетонная плитка, мозаичная плитка и т. п.);
- шлифовку и полировку пола из искусственного камня (агломерированный мрамор, агломерат, терраццо, бечевая плитка, бетонная плитка, мозаичная плитка и т. п.);
- полировку пола из искусственного камня (агломерированный мрамор, агломерат, терраццо, бечевая плитка, бетонная плитка, мозаичная плитка и т. п.) алмазными падами;
- глубокую чистку пола из керамической плитки (глазурованной плитки, метлахской плитки, котто, керамического гранита);

- вощение плитки котто;
- импрегнирование плитки котто гидрофобизирующими составами;
- импрегнирование керамогранита гидрофобизирующими составами;
- обеспыливание бетонного (цементного) пола;
- флюатирование бетонного (цементного) пола;
- нанесение защитного полимерного покрытия на бетонный (цементный, магнезиальный) пол;
- шлифовку бетонных покрытий пола;
- нанесение защитного полимерного покрытия на наливные полы;
- нанесение защитного полимерного покрытия на ПВХ-покрытия (синтетический линолеум);
- нанесение защитного полимерного покрытия на ПВХ-покрытия (синтетический линолеум) с последующей полировкой полимерного слоя;
- нанесение защитного полимерного покрытия на натуральный линолеум;
- нанесение защитного полимерного покрытия на натуральный линолеум с последующей полировкой полимерного слоя;
- нанесение защитного полимерного покрытия на полы из резины (релина);
- нанесение защитного полимерного покрытия на полы из резины (релина) с последующей полировкой полимерного слоя.

Б.6 Уход за напольными покрытиями из древесных материалов включают в себя:
- очистку деревянного пола непокрытого защитными составами (необработанное дерево);
- удаление защитных покрытий с деревянного пола сухим способом (сухой стриппинг);
- нанесение защитного масла на паркетный пол (пол из массивной доски) с масляным покрытием;
- нанесение защитного полимерного состава на паркетный пол (пол из массивной доски) с лаковым или масляным покрытием;
- нанесение и полировка воска (восковой мастики, «горячего» воска, жидкого воска) на паркетный пол (пол из массивной доски);
- очистку пола из паркетной доски;
- нанесение защитного полимерного состава на пол из паркетной доски;
- очистку пола из ламината;
- очистку пола из ламината методом спрейной полировки;
- очистку пробкового пола;
- нанесение защитного полимерного состава на пробковый пол;
- нанесение и полировка воска (восковой мастики, «горячего» воска, жидкого воска) на пробковый пол.

Б.7 Очистка стеклянных поверхностей и фасадные работы включает в себя:
- мойку доступных окон с использованием ручного инвентаря;
- мойку доступных окон с перемещением предметов, ограничивающих доступ (мебель, цветочные горшки, пр.);
- мойку высоко расположенных окон с использованием лестниц, стремянок, подмостей;
- мойку высоко расположенных окон с использованием лесов (инвентарных лесов, передвижных лесов/тур);
- мойку высоко расположенных окон с использованием передвижных автовышек, локтевых подъемников, электрических и гидравлических подъемных платформ;
- мойку высоко расположенных (до 21 м) окон деминерализованной водой;
- мойку не доступных из помещения окон методом промышленного альпинизма;
- мойку витражей, витрин, панорамных стекол и стеклянных перегородок (включая внутреннее пространство) и остекления фасада с использованием ручного инвентаря;
- удаление твердых загрязнений (краска, цементный раствор, наклеенная бумага) с поверхностей фасада и стекол использованием ручного инвентаря;
- очистку фасада на высоте до 2 м с использованием ручного инвентаря;
- очистку фасада с использованием лестниц, стремянок, подмостей;
- очистку фасада с использованием лесов (инвентарных лесов, передвижных лесов /тур/);
- очистку фасада (до 21 м) окон деминерализованной водой;
- очистку фасада с использованием передвижных автовышек, локтевых подъемников, электрических и гидравлических подъемных платформ;
- очистку фасада методом промышленного альпинизма;
- очистку внешней пожарной лестницы;
- очистку козырьков над входами здание;
- очистку вывесок, рекламных щитов;
- мойку маркиз.

Б.8 Уборка кухонных помещений и помещений для приема пищи включает в себя:

- очистку кухонного технологического оборудования с использованием специальных химических средств[1];
- очистку жироуловителей с использованием специальных химических средств;
- очистку внешних и внутренних поверхностей холодильников, разморозка в случае необходимости;
- очистку сантехники с использованием специальных химических средств;
- очистку и полировку металлических смесителей, изливов (хромированных/никелированных) с использованием специальных химических средств;
- очистку напольных покрытий с использованием ручного инвентаря и специальных химических средств;
- очистку стен на высоте менее 2 м от пола с использованием специальных химических средств;
- очистку стен на всю высоту с использованием специальных химических средств;
- очистку потолков, наружных поверхностей вентиляционных коробов и решеток;
- очистку деталей интерьера, расположенных на высоте менее 2 м от пола без применения специального инвентаря;
- очистку деталей интерьера, расположенных на высоте более 2 м от пола с применением специального инвентаря;
- очистку и полировку зеркал с использованием ручного инвентаря;
- очистку дверей и дверных коробок;
- очистку и дезинфекцию дверных ручек с использованием специальных химических средств;
- очистку светильников на высоте более 3 м от пола с использованием лесов;
- очистку светильников на высоте менее 3 м от пола;
- заполнение водой канализационных трапов;
- очистку канализационных трапов с использованием специальных химических средств;
- сбор мусора из урн, замена полиэтиленовых пакетов и дезинфекция поверхности урн и контейнеров.

Б.9 Уборка и обслуживание прилегающих территорий включает в себя:

- ручную уборку дворовых территорий от мусора, песка, опавших листьев;
- механизированную уборку дворовых территорий от мусора, песка, опавших листьев;
- промывку пешеходных зон, парковок и проезжих частей дворовых территорий;
- ручную уборку мусора и опавшей листвы с газонов;
- механизированную уборку мусора и опавшей листвы с газонов;
- ручную очистку фасада на высоту до 2 м от земли;
- ручную очистку цоколя здания;
- очистку цоколя здания аппаратом высокого давления;
- удаление мусора и отходов из уличных урн, санитарная обработка урн;
- удаление мусора и окурков из уличных пепельниц (урн-пепельниц) и их санитарная обработка;
- заполнение уличных пепельниц (урн-пепельниц) водой или песком;
- очистку по мере необходимости водоприемных решеток ливневой канализации, расположенных на убираемой территории;
- удаление травы из швов между тротуарными плитками, примыкания асфальтового покрытия и бортового камня;
- удаление несанкционированных объявлений с опор наружного освещения, объектов внешнего благоустройства стен зданий и сооружений, заборов и малых архитектурных форм;
- удаление граффити (рисунков и надписей) с объектов внешнего благоустройства стен зданий и сооружений, заборов и малых архитектурных форм;
- поддержание чистоты контейнерной площадки сбора мусора;
- поддержание чистоты в мусоросборочных камерах;
- поддержание чистоты ступеней входов;
- механизированную уборку снега[2], формирование временных снежных куч и валов в установленных местах;
- уборку снега с использованием ручного инвентаря, формирование временных снежных куч и валов в установленных местах;
- удаление плотного снега, наледи и льда с использованием ручного инвентаря;

---

[1] За исключением технологического оборудования рабочих мест поваров, которые убирают сами повара.

[2] В случае значительных снегопадов в дневное время работы выполняются усиленным штатным составом, фронтально, для этого заказчик определяет приоритетные участки территории, которые необходимо поддерживать в чистоте в первую очередь.

- очистку крыш от снега и льда, очистка пешеходных зон, парковок и проезжих частей от сброшенного снега и льда;
- обработку твердого покрытия пешеходных зон и проезжих частей противогололедными материалами;
- очистку прилотковой зоны (0,5 м от бортового камня);
- вывоз снега и скола из валов и куч;
- контроль загрузки мусороуборочной машины, уборку контейнерных и бункерных площадок;
- подготовку и загрузку мусора в контейнеры и бункеры-накопители;
- очистку ограждений, заборов, шлагбаумов, турникетов.

В состав дополнительных услуг входят:

- полив газонов, клумб;
- покос газонов при достижении высоты травяного покрытия свыше 10 см. с последующей уборкой и вывозом скошенной травы с использованием газонокосилок;
- высадка цветов на клумбах;
- обслуживание садоводом/флористом уличных растений, профилактические, сезонные и косметические работы по содержанию растений;
- прополка, полив и обрезка цветов, деревьев, кустарников;
- демонтаж ограждений, самовольно установленных автовладельцами на внутридворовых проездах и в гостевых парковках;
- проведение ежедневного визуального контроля состояния объектов внешнего благоустройства с составлением актов;
- проведение еженедельного функционального контроля состояния, исправности и устойчивости игрового оборудования детских площадок, выявление износа элементов конструкций с записью в журнале учета;
- восстановление (замена) утраченных либо поврежденных в результате проведения уборочных работ или по каким либо другим причинам ограждений;
- предоставление информации о выявлении на территории автомобильного транспорта, имеющего признаки брошенного и неиспользуемого длительное время.

Б.10 Уборка закрытых паркингов (гаражей) включает в себя:

- сухую ручную уборку напольного покрытия паркинга и пандуса;
- сухую механизированную уборку напольного покрытия паркинга и пандуса;
- влажную ручную уборку напольного покрытия паркинга и пандуса;
- влажную механизированную уборку напольных покрытий паркинга;
- влажную механизированную уборку напольных покрытий паркинга и пандуса;
- ручную уборку лестничных маршей и площадок;
- очистку стен на высоту до 2 м от пола с использованием специальных химических средств;
- очистку стен всю высоту с использованием специальных химических средств;
- сбор воды, снежной и грязевой массы с использованием водосборных машин;
- удаление следов автомобильных покрышек и тормозных следов;
- очистку дренажных канав и дренажных колодцев;
- очистку сливных стоков;
- очистку въездных ворот;
- очистку трубопроводов, коммуникаций.

Б.11 Послестроительная уборка включает в себя:

- сбор крупного мусора;
- удаление бетонной крошки, песка, цементной пыли с пола с помощью индустриальных пылесосов;
- удаление бетонной крошки, песка, цементной пыли с горизонтальных поверхностей с помощью индустриальных пылесосов;
- удаление пыли со стен и потолков;
- удаление пятен цементного раствора, мастик, шпаклевки, красок с твердых напольных покрытий;
- удаление пятен цементного раствора мастик, шпаклевки, красок со стен, дверей;
- удаление пятен цементного раствора мастик, шпаклевки, красок с деталей интерьера;
- очистку всех поверхностей от строительных загрязнений.

В состав дополнительных услуг входят:

- предоставление услуг горничной;
- предоставление услуг домработницы;
- обслуживание флористом комнатных растений и соответствующего инвентаря (цветочные горшки, вазы, подставки и т. д.), профилактические, сезонные и косметические работы по содержанию растений;
- погрузка и вывоз снега;

- вывоз твердых бытовых отходов;
- вывоз крупногабаритного мусора;
- вывоз твердых бытовых отходов и крупногабаритного мусора;
- химическая чистка штор, гардин, драпировок в химчистке, указанной заказчиком, включая их демонтаж и транспортировку;
- оборудование входных групп системами защиты от грязи;
- обеспечение входных групп грязесобирающими матами;
- периодическая замена грязесобирающих матов (мат-сервис).

Приложение В
(рекомендуемое)

Перечень видов, объемов и периодичности услуг (работ)

Приложение _____
к Договору
от «___» ___ 20__г. № _____

1 Площадь, подлежащая уборке[1)]

Наименование участков уборки	Площадь, $м^2$

Примечание[2)]

2 График работ

2.1 Основная уборка: с ___:___ до ___:___, _____ дней в неделю

2.2 Поддерживающая уборка: ___:___ до ___:___, _____ дней в неделю

3 Перечень работ

3.1 (перечисляются помещения, поверхности и т. п., технологические процессы уборки которых аналогичны)

3.1.1 Ежедневно: (периодичность услуг по уборке)

3.1.2 Еженедельно:

3.1.3 1 раз в месяц/ 2 раза в год / 1 раз в год:

3.2 (перечисляются помещения, поверхности и т. п., технологические процессы уборки которых аналогичны)

3.2.1 Ежедневно: (периодичность услуг по уборке)

3.2.2 Еженедельно:

ЗАКАЗЧИК

_____ / /
м.п.

ИСПОЛНИТЕЛЬ

_____ / /
м.п.

[1)] Указывают общую площадь, а также площади помещений, отдельных поверхностей и территории объекта, подлежащие всем видам уборки.

[2)] Указывается: какое покрытие настелено на пол, фирма производитель и если известно, то на какую основу или подстилающий слой оно постелено (особенно важно для текстильных покрытий. Эксплуатационно-технические характеристики покрытия указывают при наличие их в документах поставщика (продавца) материала.

Приложение Г
(справочное)

Образец перечня видов, объемов и периодичности услуг (работ)

Приложение _____
к Договору
от «___» ___20__г. № __

1 Объект уборки

1.1 Общая площадь помещений	3.399,73 м^2
Покрытие: напольная плитка	
в том числе площадь санузлов	162,06 м^2
1.2 Площадь остекления	717,64 м^2
с учетом рам	1.291,75 м^2

Уборке подлежат все помещения, коридоры и лестницы за исключением машинных залов и электрощитовых.

2 График работы

2.1 Основная уборка – с 18^{00} до 20^{00}, ежедневно (понедельник – пятница).

2.2 Поддерживающая уборка – с 9^{00} до 18^{00}, ежедневно (понедельник – пятница).

3 Перечень услуг (работ)

3.1 Лабораторные помещения, учебные классы, офисы, библиотека, компьютерный зал, складские помещения, механические цеха, комнаты отдыха, коридоры, тамбуры, входы, лестницы

3.1.1 Ежедневно:

- влажная (машинная и ручная) уборка пола с твердыми покрытиями;
- очистка всех ковровых покрытий (при наличии) пылесосом;
- удаление пыли с дверных и оконных коробок, подоконников, перил, плинтусов, радиаторов и труб отопления, к которым имеется свободный доступ, электрической арматуры (выключатели, розетки, короба и т. п.), коробок пожарных и инженерных люков, дверных филенок, доводчиков, столов и других горизонтальных поверхностей;
- удаление пыли с оргтехники, за исключением компьютеров;
- устранение спонтанных загрязнений со всех поверхностей, включая стеклянные, (если при этом не повреждается основное покрытие);
- протирка и полировка (при необходимости) металлической фурнитуры дверей.
- опустошение всех мусорных урн / пепельниц, их очистка и полировка;
- устранение загрязнений на информационных досках;
- протирка остекления дверей, смежных стеклянных панелей и перегородок.

3.1.2 Еженедельно:

- очистка вентиляционных решеток;
- очистка мягкой мебели;
- влажная протирка и дезинфекция телефонных аппаратов.

3.1.3 Ежеквартально:

- очистка остекления изнутри помещений;
- удаление пыли с осветительных приборов, электрифицированных указателей и телемониторов (производится совместно с сотрудниками инженерной службы, которые обеспечивают демонтаж и монтаж арматуры, обесточивание электроприборов и т. п.).

3.2 Туалеты, душевые, санпропускники

3.2.1 Ежедневно:

- влажная уборка пола;
- мойка и дезинфекция всех раковин, унитазов и т. п. как изнутри, так и снаружи;
- мойка сидений с двух сторон;
- опустошение и очистка (при необходимости) емкостей для сбора бумаги, удаление мусора в специально отведенные места;
- очистка и полировка зеркал и металлических поверхностей;
- комплектация бумажными полотенцами, мылом, туалетной бумагой;
- удаление пятен со стен, перегородок, дверей и внешних поверхностей всех емкостей;
- очистка всех труб и запорной арматуры;

- удаление пятен от мыла и воды с поверхностей стен возле емкостей для мыла, раковин, унитазов и т. п.;
- влажная протирка дренажных решеток.

3.3 Лифты

3.3.1 Ежедневно:

- влажная уборка пола;
- удаление пятен на стенах;
- мойка и полировка зеркал;
- удаление пыли со светильников;
- протирка и удаление пятен с дверей;
- удаление мусора и протирка направляющих полозьев дверей.

Заказчик	Исполнитель
_____/ ,	_____/ /
м.п.	м. п.

Приложение Д
(рекомендуемое)

Технологическая карта на процессы профессиональной уборки

Объект: _____

Рабочее место № __ Смена – ___ - ___ Дата -

Время начала и окончания работы	Участок уборки	Метод уборки	Оборудование	Время, ч, мин	Химическое средство, мл (разведение)	Описание работ

Примечание — Технологическая карта подписывается менеджером или другим ответственным лицом и утверждается руководителем организации.

Приложение Е
(справочное)

ПАСПОРТ
покрытий пола

Город: _____

Объект:

Корпус	Этаж	Помещение	Покрытие, эксплуатационно-технические характеристики	Дата настилки покрытия	Первичная обработка

Дата	Метод очистки/химической чистки	Метод обработки покрытия	Исполнитель услуг/работ	Используемые средства	Средство для ежедневной уборки

Приложение Ж
(справочное)

Биолюминесцентный метод определения общей биологической чистоты поверхностей

Метод распространяется на материалы поверхностей и позволяет определить общую биологическую чистоту по количеству аденозин-5'-трифосфорной кислоты динатриевой соли (АТФ).

Ж.1 Аппаратура, материалы, реактивы

Люминометр.

Микрокюветы из полистирола.

Тампоны ватные, стерильные.

Пробирки стерильные объемом 1,5 мл (типа «эппендорф»).

Дозатор автоматический постоянного объема 0,02 мл.

Дозатор автоматический постоянного объема 0,10 мл.

Реактив № 1 – АТФ-реагент.

Реактив № 2 – раствор для реконструкции АТФ-реагента.

Реактив № 3 – АТФ-контроль.

Реактив № 4 – раствор реагента для разрушения клеток.

Реактив №5 – раствор для смачивания тампонов.

Ж.2 Подготовка к испытанию

Ж.2.1 Во флакон с реактивом № 1 вносят 4 мл раствора из флакона с реактивом № 2, выдерживают 30 мин перед использованием. Полученный раствор АТФ-реагента хранят при комнатной температуре в течение рабочего дня, а при 4 °С – в течение двух-трех дней.

Ж.2.2 Во флакон с реактивом № 3 вносят 1 мл раствора из флакона с реактивом № 5, перемешивают. Раствор АТФ-контроля следует использовать в течение 2-3 ч.

Ж.2.3 Пробирки (типа «эппендорф») нумеруют по количеству анализируемых поверхностей, устанавливают в штатив, вносят в них по 0,2 мл реактива № 4 и добавляют одну пробирку для АТФ-контроля.

Ж.2.4 Производят калибровку АТФ-реагента по АТФ-контролю, для чего кончик тампона погружают в раствор с АТФ-контролем и выдерживают течение 20 сек. Вынимают увлажненный тампон из раствора и помещают в пробирку с 0,2 мл раствора для разрушения бактериальных клеток. Извлекают тампон из пробирки, отжав излишек жидкости о стенку.

Ж.2.5 Помещают микрокювету с помощью пинцета в кюветное отделение люминометра.

С помощью автоматических дозаторов вносят в нее:

- 0,02 мл раствора АТФ-контроля;
- 0,10 мл раствора АТФ-реагента.

Быстро перемешивают содержимое микрокюветы, прокачав его 2-3 раза через наконечник дозатора, и измеряют биолюминесцентный сигнал на люминометре.

Ж.2.6 Повторяют измерения и находят среднее значение биолюминесцентного сигнала для АТФ-контроля ($I_{контр}$).

Ж.3 Проведение испытания

Ж.3.1 Для каждого образца поверхности используют новый стерильный ватный тампон. Погружают кончик тампона в реактив № 5 и выдерживают в течение 20 с.

Ж.3.2 Влажным тампоном тщательно протирают исследуемую поверхность, перемещая тампон сначала – по горизонтали, затем – по вертикали, и в конце – по диагонали. Площадь поверхности выбирают потребители.

Ж.3.3 Помещают тампон в пробирку с 0,2 мл раствора для разрушения бактериальных клеток, выдерживают в течение 1-2 мин, периодически вращая. Извлекают тампон из пробирки, отжав излишек жидкости о стенку, и закрывают пробирку.

Ж.3.4 Помещают микрокювету с помощью пинцета в кюветное отделение люминометра. С помощью автоматических дозаторов вносят в нее:

- 0,02 мл раствора АТФ-контроля;
- 0,10 мл раствора АТФ-реагента.

Быстро перемешивают содержимое микрокюветы, прокачав его два-три раза через наконечник дозатора, и измеряют биолюминесцентный сигнал на люминометре.

Ж.3.5 Повторяют операции с использованием второй микрокюветы. Находят среднее значение биолюминесцентного сигнала для исследуемого образца ($I_{обр}$).

Ж.3.6 Рассчитывают концентрацию АТФ в исследуемом растворе по формуле:

$(АТФ)_{обр}$ = 2,3 ($I_{обр}/I_{контр}$), пикомол/мл

Ж.3.7 Оценивают степень загрязненности поверхности по таблице:

Концентрация АТФ, пикомоль/мл	Степень загрязненности образца
< 0,01	Чисто
0,01 – 0,02	Недостаточно чисто
0,02 – 0,1	Грязно
≥ 0,1	Очень грязно

Длительность испытания – 5-7 мин на один образец поверхности.

При выполнении каждой операции следует использовать новый стерильный наконечник для автоматических дозаторов.

Библиография

[1] СП 3.5.1376-03 Санитарно-эпидемиологические требования к организации и осуществлению дезинфекционной деятельности

[2] Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих. Выпуск 01

[3] Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих. Выпуск 52

[4] Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденный Постановлением Министерства труда РФ от 21 августа 1998 г. № 37

[5] СанПиН 2.1.3.2630-10 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность

[6] СанПиН 2.4.2.2821-10 Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях

[7] СП 2.3.6.1066-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям торговли и обороту в них продовольственного сырья и пищевых продуктов. Санитарно-эпидемиологические правила

[8] СП 2.3.6.1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья

[9] Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1025 (с последующими изменениями и дополнениями)

[10] Федеральный закон Российской Федерации от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» с изменениями и дополнениями

[11] СанПиН 2.1.2.1188-03 Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы

[12] СанПиН 2.1.2.2631-10 Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы организаций коммунально-бытового назначения, оказывающих парикмахерские и косметические услуги. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы

[13] СанПиН 2.1.2.2645-10 Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы

[14] СанПиН 2.4.1201-03 Гигиенические требования к устройству, содержанию, оборудованию и режиму работы специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации

[15] СанПиН 2.4.1.2660-10 Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы в дошкольных организациях

[16] СанПиН 2.4.2.2843-11 Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы детских санаториев. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы

[17] СанПиН 2.4.4.3155-13 Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей

[18] СанПиН 982-72 Санитарные правила устройства, оборудования и содержания бань

[19] СанПиН 983-72 Санитарные правила устройства и содержания общественных уборных

[20] СП 2.1.2.2844-11 Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, оборудованию и содержанию общежитий для работников организаций и обучающихся образовательных учреждений

[21] СанПиН 42-128-4690-88 Санитарные правила содержания территорий населенных мест

[22] СанПиН 2.4.4.2599-10 Гигиенические требования к устройству, содержанию и организации режима в оздоровительных учреждениях с дневным пребываем детей в период каникул

[23] СП 2.5.1198-03 Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте

[24] СП 2.5.1337-03 Санитарные правила эксплуатации метрополитенов

[25] СП 1567-76 Санитарные правила устройства и содержания мест занятий по физической культуре и спорту

[26] Правила технической эксплуатации электроустановок потребителей, утв. приказом Минэнерго РФ от 13.01.2003 г. № 6

[27] Правила по охране труда при эксплуатации электроустановок, утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 июля 2013 г. № 382н, зарег. в Минюсте России от 12.12.2013 г. № 30593

[28] Федеральный закон от 22 июля 2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» с изменениями и дополнениями

[29] Федеральный закон «Об отходах производства и потребления» от 24 июня 1998 г. № 89-ФЗ.

[30] СанПиН 2.1.7.2790-10 Санитарно-эпидемиологические требования к обращению с медицинскими отходами

УДК 658.383:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: профессиональная уборка, клининг, загрязнения, услуги профессиональной уборки

Подписано в печать 02.02.2015. Формат 60x84 1/8.

Усл. печ. л. 4,19. Тираж 32 экз. Зак. 335.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»

123995 Москва, Гранатный пер., 4.

www.gostinfo.ru info@gostinfo.ru