

УСЛУГИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УБОРКИ – КЛИНИНГОВЫЕ УСЛУГИ
Общие технические условияProfessional 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.

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 mop: 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 мопа.

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.

П р и м е ч а н и е — 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 отсутствие 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 технологических 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;
- обеспыливание (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 технологических 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 технологических 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 технологических процессов:

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

5.11 Уход за металлическими поверхностями состоит из следующих технологических 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 технологических процессов:

- аквачистка (шампунирование, экстракционная чистка, комбинированная чистка);
- пенное шампунирование (чистка «сухой пеной»);
- боннетная чистка;
- порошковая чистка;
- пятновыводка;
- чистка кожи;
- жиrowание 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 устанавливаться 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, ковровлинов, 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, мочевого камня, 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 устранимые 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 использоваться 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 (протирачные 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

ГОСТ Р 51870—2014

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 длиной 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 рН-метров. Определение уровня рН 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.