ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 57582— 2017

УСЛУГИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УБОРКИ — КЛИНИНГОВЫЕ УСЛУГИ

Система оценки качества организаций профессиональной уборки

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2017

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН акционерным обществом «Институт региональных экономических исследований» (АО «ИРЭИ») с участием Саморегулируемой организации Некоммерческого партнерства «Ассоциация региональных уборочных компаний» (СРО НП «АРУК»), Некоммерческой организации «Ассоциация русских уборочных компаний» (НО «АРУК»), «Ассоциация российских уборочных компаний «Санкт-Петербург» (АРУК «Санкт-Петербург») и при поддержке Департамента торговли и услуг Правительства 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 8 августа 2017 г. № 824-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». 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 ежемесячного 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.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, 2017

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

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УБОРКИ — КЛИНИНГОВЫЕ УСЛУГИ

Система оценки качества организаций профессиональной уборки

Services of professional cleaning — cleaning services.
System of an assessment of quality of the organizations of professional cleaning

Дата введения — 2018—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает систему оценки качества организаций профессиональной уборки — клининговых услуг, номенклатуру показателей качества услуг профессиональной уборки, методы контроля качества уборки для различных объектов недвижимости, территорий и транспортных средств.

Настоящий стандарт распространяется на услуги профессиональной уборки, оказываемые юридическими лицами различных организационно-правовых форм, а также индивидуальными предпринимателями.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 896 Материалы лакокрасочные. Фотоэлектрический метод определения блеска

ГОСТ 32610 Услуги бытовые. Классификация организаций

ГОСТ Р 51870—2014 Услуги профессиональной уборки — клининговые услуги. Общие технические условия

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 применены термины по ГОСТ Р 51870.

Издание официальное

4 Основные положения

4.1 Услуги профессиональной уборки должны соответствовать требованиям действующего законодательства, регулирующего деятельность в сфере услуг профессиональной уборки, ГОСТ Р 51870 и настоящего стандарта.

4.2 Услуги профессиональной уборки являются результатом одного или совокупности действий, осуществляемых при взаимодействии исполнителя и потребителя услуг, а также деятельности 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 согласно ГОСТ Р 51870.

4.3 В состав услуг профессиональной уборки включены:

- общая очистка и уборка зданий;
- специализированная очистка поверхностей, помещений и зданий;
- специализированный уход за поверхностями из различных материалов;
- очистка промышленного оборудования;
- очистка и мойка транспортных средств;
- дезинфекция и дезинсекция помещений зданий и промышленного оборудования;
- уборка улиц, промышленных и дворовых территорий;
- удаление снега и льда, уход за территорией, очистка крыш зданий и сооружений;
- сбор, транспортирование и сортировка неопасных отходов.

4.3.1 Общая очистка и уборка зданий включает в себя:

- общую (неспециализированную) очистку всех типов зданий: офисных помещений, домов или квартир, промышленных предприятий; организаций торговли, учреждений;
- общую (неспециализированную) очистку прочих деловых и профессиональных помещений и многоквартирных жилых домов;
- чистку и мойку ковров, драпировок, занавесок и штор;
- уборку внутренних помещений в зданиях всех типов, в том числе в учреждениях, на фабриках, заводах, в магазинах, институтах и других коммерческих и не коммерческих организациях и в многоквартирных жилых домах;
- чистку печных труб, каминов, плит, печей, мусороудалителей, бойлеров, вентиляционных шахт, вытяжных вентиляторов;
- чистку поверхностей инженерного оборудования.

4.3.2 Специализированная очистка поверхностей и помещений в зданиях, специализированная очистка зданий или другая специализированная очистка включают в себя:

- гидроочистку, гидропескоочистку поверхностей под высоким давлением;
- очистку распылением абразивных частиц в струе воздуха под давлением (бластинг) и пр.;
- очистку водой высокой степени очистки.

4.3.3 Специализированный уход за поверхностями из различных материалов включает в себя:

- шлифовку, полировку, импрегнирование, нанесение защитных полимерных покрытий, кристаллизацию поверхностей из природного и искусственного камня;
- шлифовку, полировку, лакирование, нанесение лаков, масел, воска и восстановление поверхностей из древесных материалов;
- уход за поверхностями из синтетических материалов;
- уход за керамическими материалами;
- уход за светопрозрачными материалами;
- уход за металлическими поверхностями.

4.3.4 Очистка и мойка транспортных средств включает в себя очистку и мойку внутренних и наружных поверхностей, салонов автомобильного, железнодорожного, авиационного, водного, как профессионального, так и личного транспорта и т. п., очистку внутренних частей автоцистерн и танкеров.

4.3.5 Сбор, транспортирование и сортировка неопасных отходов включает в себя:

- сбор и сортировку неопасных твердых коммунальных отходов в пределах определенной зоны, в т. ч. сбор бытовых отходов и отходов на предприятиях посредством урн для мусора, урн на колесах, контейнеров и т. п., сбор смешанных восстанавливаемых материалов;
- сбор пригодных для вторичного использования материалов;
- сбор тары в общественных местах;
- сбор и удаление отходов, таких как песок и щебень;
- сбор отходов текстильных производств;
- перевозку неопасных отходов.

5 Номенклатура показателей качества услуг профессиональной уборки

5.1 Номенклатура показателей качества услуг профессиональной уборки представляет собой перечень качественных и/или количественных характеристик показателей услуг профессиональной уборки, обеспечивающих выполнение установленных или предполагаемых потребителем потребностей и возможность оценки уровней качества услуг профессиональной уборки.

5.2 Показатели качества и безопасности услуг профессиональной уборки характеризуют основные результаты оказания услуг.

5.2.1 К показателям, определяющим качество оказания услуг, относят:

- наличие современного и функционального инвентаря, оборудования, расходных материалов и химических средств;
- своевременность и точность выполнения услуг по срокам, объемам, номенклатуре;
- полноту оказания услуг в соответствии с договором (контрактом);
- наличие у персонала медицинских книжек в соответствии с требованиями законодательства;
- возможность получения дополнительных услуг;
- соблюдение профессиональной этики, внимательность и предупредительность персонала в отношениях с потребителями.

5.2.2 К показателям безопасности относят:

- использование электрооборудования, имеющего документы о подтверждении соответствия, установленные законодательством;
- использование разрешенных к применению профессиональных химических моющих, чистящих, защитных и дезинфицирующих средств;
- применение биоразлагаемых химических средств, не оказывающих вредного воздействия на окружающую среду.

5.2.3 К показателям отсутствия рисков относят гарантии компенсации ущерба, страхование производственных и гражданских рисков.

5.2.4 К показателям надежности относят:

- общее время работы организации на рынке услуг профессиональной уборки (практический опыт работы);
- возможность выполнения срочных заказов;
- отсутствие обоснованных жалоб от потребителей.

5.2.5 К показателям уровня квалификации персонала относят:

- наличие и число работников, прошедших профильную подготовку (высшее профессиональное образование — бакалавриат или среднее профессиональное образование, или профессиональная переподготовка по программам профессиональной уборки);
- число работников, имеющих среднее профессиональное образование;
- число работников, прошедших профессиональную переподготовку;
- знание и соблюдение всеми работниками требований нормативных документов (в т. ч. требований санитарии, личной гигиены, охраны труда и техники безопасности, пожарной безопасности), а также технологических документов.

5.2.6 К показателям, определяющим способность управляющего персонала к руководящей деятельности, относят:

- знание и соблюдение трудового законодательства;
- умение организовать работу персонала;
- знание и соблюдение требований нормативных правовых актов и нормативных документов в экономической, финансовой, бухгалтерской и других сферах деятельности;
- умение обеспечить доброжелательную атмосферу и правильные действия в экстремальных ситуациях.

5.3 Номенклатуру показателей качества и безопасности услуг профессиональной уборки следует учитывать при заключении договоров (контрактов), а также в целях задания требований по оценке качества услуг, оказываемых организацией при проведении конкурсов профессионального мастерства.

6 Определение категории организации профессиональной уборки

6.1 Организации профессиональной уборки могут быть классифицированы в зависимости от качества оказываемых услуг на соответствие категориям: высшей, первой, второй или третьей с учетом положений ГОСТ 32610.

6.2 Классификация организаций профессиональной уборки на категорию базируется на совокупности основных и дополнительных показателей. Критерии отнесения организаций профессиональной уборки к категориям приведены в приложении А.

6.3 Обязательным условием для отнесения организации профессиональной уборки к конкретной категории является подтверждение юридического статуса организации, соблюдение общих технических требований и требований безопасности при оказании услуг согласно ГОСТ Р 51870.

7 Задание требований к качеству профессиональной уборки

7.1 Требования к качеству услуг профессиональной уборки на конкретном объекте и (или) на участках объекта задаются в соответствии с ГОСТ Р 51870 и настоящим стандартом.

7.2 Требования к услугам профессиональной уборки следует указывать в договоре на оказание услуг профессиональной уборки, в т. ч. четко определять места проведения оценки (контроля). Для этого необходимо конкретизировать:

- здания (корпуса), помещения и их деление на контрольные участки;
- объем услуг по отдельным группам участков;
- уровни качества для различных типов помещений и участков;
- дополнительные требования для различных типов загрязнений.

Примечание — Заказчик может включить в договор особые требования, например, касающиеся наличия пыли, отсутствия пятен и т. п.

7.3 Определение показателей уровней качества ежедневной уборки для объекта в целом и (или) отдельных участков объекта осуществляют в соответствии с методикой контроля уровня качества профессиональной уборки (см. приложение А ГОСТ Р 51870—2014).

7.4 Для объектов и помещений с особыми требованиями к санитарному состоянию, а также к контролю качества результата услуг по уходу за поверхностями могут применяться инструментальные методы контроля.

8 Этапы оценки качества профессиональной уборки

8.1 Оценка качества профессиональной уборки включает контроль объектов в целом и контроль отдельных помещений.

8.2 Контроль качества уборки следует осуществлять регулярно и поэтапно. Различают входной, промежуточный и окончательный контроль, а также документальное удостоверение результатов контроля.

8.2.1 Входной контроль осуществляют в целях оценки подготовки оборудования, инвентаря, материалов, химических средств согласно плану проведения уборки.

8.2.2 Промежуточный контроль осуществляют систематически с целью подтверждения достижения результатов каждого этапа уборки.

8.2.3 Окончательный контроль осуществляют с целью подтверждения соответствия фактического уровня качества предусмотренному в договоре. Контроль осуществляют после завершения ежедневной (основной и поддерживающей уборки) и (или) генеральной уборки во внутренних помещениях и местах общественного пользования, за исключением прилегающих территорий.

8.2.4 Документальное удостоверение результатов контроля осуществляется в целях выбора путей для последующей корректировки процессов уборки данного вида.

9 Методы контроля качества профессиональной уборки

9.1 Оценку качества уборки осуществляют визуальными (органолептическими) и инструментальными методами контроля.

9.1.1 Визуальные (органолептические) методы контроля применяют без использования вспомогательных средств в соответствии с ГОСТ Р 51870.

9.1.2 Инструментальные методы контроля применяют при оценке:

- санитарного состояния объекта (участка), помещения, поверхности;
- уровня блеска твердых поверхностей пола и защитных полимерных покрытий.

9.1.3 Оценку санитарного состояния объекта (участка), помещения, поверхности осуществляют биолюминесцентным методом по показателю общей биологической чистоты путем определения на

поверхностях количества аденозинтрифосфата (АТФ) при помощи люминометра Люм-1 (см. приложение Ж ГОСТ Р 51870—2014) или любым другим прибором данного типа.

Примечание — Требования к санитарному состоянию объекта (участка) задают в основном для контроля качества уборки на объектах производства продуктов питания.

9.1.4 Оценку уровня блеска осуществляют с помощью фотоэлектрического блескомера ФБ-2 или на другом приборе подобного типа по ГОСТ 896.

Блеск поверхности пола соответствует количеству отраженного света. Блеск поверхности пола измеряют в единицах блеска по шкале от 0 до 100, где 0 соответствует полностью матовой поверхности (нет отражения). В таблице 1 приведены показатели отражения для различных уровней блеска в зависимости от фактуры поверхностей.

Таблица 1 — Показатели отражения для различных поверхностей

Уровень блеска	Фактура поверхности	Показатель отражения (блеска)
1	Матовая	0—19
2	Полуматовая	20—34
3	Полублестящая	35—49
4	Блестящая	50—65
5	Зеркальная	> 65

Приложение А
(рекомендуемое)

Критерии отнесения организаций профессиональной уборки к различным категориям

А.1 Организация профессиональной уборки может относиться к категориям: высшая, первая, вторая и третья при соответствии ее следующим критериям:

- соблюдение требованиям таблицы А.1;
- соблюдение требованиям по показателям со знаком «+» и количественным значениям в колонке соответствующей категории таблицы А.2.

Выполнение требований таблицы А.1 соответствует отнесению организации к третьей категории. Данное требование обязательно для организаций всех категорий.

Таблица А.1 — Условия, необходимые для отнесения организации к категории

Необходимое условие	Оценка качества организации
1 Подтверждение юридического статуса организации	+
2 Соответствие оказываемых услуг требованиям ГОСТ Р 51780	+

Таблица А.2 — Показатели для определения категории организации

Наименование показателя	Оценка организации			
	Категории			
	высшая	первая	вторая	третья
Факторы, определяющие качество уборки				
1 Стаж организации по оказанию услуг профессиональной уборки, лет	Не менее 5	Не менее 3	Не менее 2	–
2 Использование современных (прогрессивных) технологий, оборудования, инвентаря и материалов	+	+	+	–
3 Наличие собственного и/или лизингового уборочного оборудования	+	+	+	+
4 Регулярное обслуживание технологического оборудования, в т. ч. для обеспечения безопасности его эксплуатации	+	+	+	+
5 Обеспечение безопасного хранения оборудования и использования химических средств	+	+	+	+
6 Наличие технической документации на все виды применяемых технологических процессов	+	+	+	–
7 Наличие сопроводительной документации (сертификатов, свидетельств и т. п.) на все виды оборудования и химических средств	+	+	+	–
8 Состав и квалификация работников (специалистов)				
8.1 Стаж работников, оказывающих услуги профессиональной уборки				
8.1.1 Число работников профессиональной уборки, имеющих стаж работы более трех лет, в % от общей численности работников	Не менее 50	Не менее 30	Не менее 20	Не менее 10
8.1.2 Число работников профессиональной уборки, имеющих стаж работы по специальности более одного года, в % от общей численности работников	Не менее 70	Не менее 50	Не менее 30	Не менее 20
8.1.3 Наличие системы подготовки кадров в организации	+	+	+	–

Окончание таблицы А.2

Наименование показателя	Оценка организации			
	Категории			
	высшая	первая	вторая	третья
8.1.4 Наличие квалификационной (аттестационной) комиссии в организации	+	+	+	–
8.2 Образование и квалификация работников				
8.3 Квалификация руководящего состава организации				
8.3.1 Наличие в администрации организации сотрудников с высшим экономическим образованием или образованием менеджера и/или технолога в сфере профессиональной уборки	+	+	–	–
8.3.2 Повышение квалификации представителями администрации в области экономики предпринимательства или профессиональной уборки в течение последних трех лет	+	+	–	–
9 Наличие сертификата соответствия на системы менеджмента качества	+	+	+	–
10 Качество обслуживания				
10.1 Наличие сертификата соответствия на оказание услуг профессиональной уборки в соответствии с требованием ГОСТ Р 51870	+	+	+	–
10.2 Отсутствие претензий и рекламаций потребителей услуг о нарушении их прав, в т. ч. удовлетворенных судебных исков	+	+	–	–
11 Безопасность оказания услуг				
11.1 Наличие полисов страхования гражданской ответственности и производственных рисков по договорам оказания услуг	+	+	–	–
11.2 Наличие гарантий компенсации ущерба (в том числе возможность возмещения убытков за счет компенсационного фонда СРО)	+	+	–	–
12 Надежность оказания услуг профессиональной уборки				
12.1 Количество аналогичных договоров на оказание услуг (обслуживаемых объектов) в данной сфере деятельности, не менее	Не менее 3	Не менее 3	Не менее 1	–
12.2 Срок оказания услуг в данной сфере деятельности, не менее лет	Не менее 5	Не менее 3	Не менее 1	–
Примечание — «+» или количественное значение — показатель является обязательным требованием для данной категории; «–» — для данной категории показатель не учитывается.				

УДК 658.383:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: услуги клининговые, профессиональная уборка, система оценки качества организаций профессиональной уборки, требования качества и безопасности

БЗ 9—2017/112

Редактор *Л.В. Коретникова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 10.08.2017. Подписано в печать 15.08.2017. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,26. Тираж 22 экз. Зак. 1450.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123001 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru