



**Научно-производственное республиканское унитарное предприятие
«Белорусский государственный институт стандартизации и
сертификации» (БелГИСС)**

СТБ «Услуги профессиональной уборки. Общие технические условия»

**Смирнова Татьяна Владимировна – начальник отдела
сертификации услуг БелГИСС, эксперт-аудитор**

220053, г. Минск, ул. Новаторская, 2А

Тел. +375 17 269 68 51, +375 17 269 68 49



Услуги профессиональной уборки

В соответствии с Планом государственной стандартизации Республики Беларусь на 2019-2020 г. БелГИСС разработан государственный стандарт Республики Беларусь

СТБ «Услуги профессиональной уборки. Общие технические условия»

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

Стандарт распространяется на услуги профессиональной уборки, оказываемые исполнителями услуг – юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями



В стандарте применяют следующие **термины** с соответствующими **определениями**:

- **Профессиональная уборка:** 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.
- **Услуги профессиональной уборки:** 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.



Классификация услуг профессиональной уборки

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.



Классификация услуг профессиональной уборки

Услуги уборки включают в себя:

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

Профессиональную уборку объектов недвижимости подразделяют на следующие типы:

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



Классификация услуг профессиональной уборки

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 том числе полов, стен, потолков, окон, перегородок, дверей, сантехнических изделий, мебели, осветительных приборов, фасадов и цоколей зданий и т. п.

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.

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



Классификация услуг профессиональной уборки

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

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

Ежедневная уборка включает два вида:

- – основная уборка;
- – поддерживающая уборка.

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



Классификация услуг профессиональной уборки

- В зависимости от объекта уборки ежедневную уборку рекомендуется проводить в виде **основной** или **поддерживающей** уборки либо в комбинированном виде.
- **Основная** уборка заключается в наведении чистоты во всех помещениях и/или на всех участках объекта. Основную уборку проводят в отсутствие персонала объекта или при его минимальном числе в соответствии с графиком работы объекта.
- **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.
- Уборку с применением только ручного инвентаря относят к **ручной уборке**.
- Уборку с применением наряду с ручным инвентарем или отдельно от него технических средств уборки (оборудования, машин и механизмов) относят к **механизированной уборке**.



Классификация услуг профессиональной уборки

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.

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



Общие требования

- Услуги уборки осуществляют на основании **разовых или долгосрочных договоров** между исполнителем услуг (поставщиком услуг) и потребителем услуг.
- Прием заказа на услуги уборки осуществляют на основании **примерного перечня услуг уборки** (приложение А) и оформляют в виде **приложения к договору** на оказание услуг уборки (приложение Б).
- **В приложении к договору** следует подробно отразить все виды технологических процессов уборки, которые будут применены на конкретном объекте, их периодичность, и установить временные интервалы, в которые будут оказываться услуги уборки.



Общие требования

Для проведения уборки используют различные физические, химические и физико-химические **способы (методы) удаления загрязнений.**

Различают **загрязнения следующих видов:**

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

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

Общие требования

- **Сухую уборку** осуществляют различными методами, включающими сбор и удаление загрязнений, свободно лежащих на поверхности, ручным инвентарем (метлами, щетками, мопами, метелками, текстильными насадками, салфетками) или механизированными методами с помощью пылесосов, централизованных систем пылеудаления, специализированной подметальной техники.
- **Влажная уборка** заключается в удалении свободно лежащих, а также частично сцепленных с поверхностью загрязнений и осуществляется ручным инвентарем с применением увлажненных текстильных материалов и изделий (мопы, тряпки, салфетки) и полумоечной техникой с применением падов, боннетов и пенных технологий.
- **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, полумоечных машин, экстракционных машин, аппаратов высокого давления.

Общие требования

- **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 отходов и крупногабаритного мусора (КГМ) к местам складирования и контейнерам, мойку тротуаров, поливку и/или кошение газонов, первичную сортировку отходов.
- На все технологические процессы уборки всех видов разрабатываются **технологические инструкции**. Допускается использование технологических инструкций изготовителей оборудования и химических средств, если они не противоречат действующему законодательству Республики Беларусь.
- Процессы ежедневной уборки осуществляют на основании **технологических карт или инструкций по каждому рабочему месту**. Образец технологической карты на процессы профессиональной уборки приведен в приложении В.



Общие требования

Приложение В (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 – Технологическую карту подписывает менеджер или другое ответственное лицо и утверждает руководитель организации



Требования к персоналу

- **Персонал, оказывающий услуги уборки, должен иметь профессиональное образование (обучение), и/или профессиональную подготовку (переподготовку, дополнительное профессиональное образование), или опыт практической работы** в соответствии с занимаемой должностью по Единому тарифно-квалификационному справочнику работ и профессий рабочих.
- **Персонал может получить профессиональное образование (обучение) и подготовку как в специализированных центрах, так и непосредственно в организациях, оказывающих услуги профессиональной уборки.**
- **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.**



Требования к персоналу

- Услуги по уходу за поверхностями из природного и искусственного камня, древесных и упругих материалов, текстильных материалов и кожи, металлов и их сплавов выполняются **персоналом, обученным по соответствующим технологическим инструкциям.**
- **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 медицинских справок о состоянии здоровья****



Требования к качеству профессиональной уборки

- **Требования к качеству профессиональной уборки на конкретном объекте устанавливаются и указываются в соответствующем разделе договора на оказание услуг уборки.**

В стандарте установлены **конкретные требования к качеству профессиональной уборки в зависимости от материалов поверхностей:**

- – поверхности из природного и искусственного камня;
- – поверхности из древесных материалов;
- – поверхности из искусственных и синтетических материалов;
- – стеклянные поверхности и поверхности из минеральных расплавов;
- – металлические поверхности;
- – поверхности из текстильных материалов и кожи;
- – отделочные материалы;
- – поверхности корпусной мебели.



Требования безопасности и охраны окружающей среды

- При оказании услуг уборки **должны быть обеспечены безопасность жизни, здоровья потребителей услуг и сохранность их имущества** в соответствии с нормативными правовыми актами, а также санитарными нормами и правилами для конкретных объектов.
- **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.**
- **Химические средства и материалы, входящие в перечень товаров, подлежащих обязательному подтверждению соответствия, должны иметь сертификат соответствия или декларацию о соответствии, а подлежащие государственной регистрации – удостоверение о государственной гигиенической регистрации.**



Требования безопасности и охраны окружающей среды

- **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.**
- **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.**
- **При эксплуатации электрооборудования должны быть соблюдены требования электро-безопасности, а также требования в области охраны труда.**



Требования безопасности и охраны окружающей среды

- В целях сохранности имущества потребителя услуг **персонал** должен быть подготовлен **по вопросам пожарной безопасности**, инструкциям о действиях при возникновении пожаров в зданиях и помещениях, где осуществляют профессиональную уборку, и соблюдать требования пожарной безопасности.
- **Экологическая безопасность** услуг должна быть обеспечена соблюдением установленных требований **охраны окружающей среды**, 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**.



Правила приемки и методы контроля

- **Приемку** услуг уборки на объектах осуществляют на соответствие условиям договора и приложения к нему.
- Приемку услуг **послестроительной уборки** осуществляют на основании договора и промежуточных актов 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).
- **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.



Правила приемки и методы контроля

- **Качество** уборки для объектов в целом и/или отдельных помещений определяют в соответствии с **методикой контроля качества профессиональной уборки** (приложение Г).
- 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**.



Определение категории организаций профессиональной уборки

- Организации профессиональной уборки могут быть **классифицированы** в зависимости от качества и безопасности оказываемых услуг на соответствие категориям: **высшей, первой, второй или третьей.**
- Классификация организаций профессиональной уборки по категориям базируется на **совокупности критериев** отнесения организаций профессиональной уборки к категориям, приведенным в приложении Д.
- **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.**



Определение категории организаций профессиональной уборки

Критерий	Оценка организации			
	Категория			
	высшая	первая	вторая	третья
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 том числе 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:				
– число работников профессиональной уборки, имеющих стаж работы более трех лет, в процентах от общей численности работников	Не менее 50	Не менее 30	Не менее 20	Не менее 10
– число работников профессиональной уборки, имеющих стаж работы более одного года, в процентах от общей численности работников	Не менее 70	Не менее 50	Не менее 30	Не менее 20
8.2 Наличие системы подготовки кадров в организации	+	+	+	–



Определение категории организаций профессиональной уборки

Критерий	Оценка организации			
	Категория			
	высшая	первая	вторая	третья
8.3 Образование и квалификация работников (руководящего состава):				
– наличие в администрации организации сотрудников с высшим экономическим образованием или образованием менеджера и/или технолога в сфере профессиональной уборки	+	+	–	–
– повышение квалификации представителями администрации в области экономики предпринимательства или профессиональной уборки	+	+	–	–
9 Наличие системы менеджмента качества	+	+	+	–
10 Наличие сертификата соответствия на оказание услуг профессиональной уборки	+	+	+	–
11 Отсутствие претензий и рекламаций потребителей услуг	+	+	–	–

Область аккредитации органа по сертификации услуг

- услуги профессиональной уборки
- Услуги парикмахерских
- Туристические услуги
- Услуги логистические
- Услуги по ремонту и техническому обслуживанию кассовых суммирующих аппаратов и специальных компьютерных систем
- Услуги по ремонту и техническому обслуживанию бытовой и аналогичной радиоэлектронной аппаратуры, бытовых и аналогичных электробытовых машин и приборов, в том числе компьютерной техники
- Услуги по ремонту и техническому обслуживанию игровых автоматов
- Услуги по ремонту оконечных абонентских устройств



Орган по сертификации услуг располагает:

- ✓ документированной системой качества;
- ✓ квалифицированным и прошедшим специальную подготовку персоналом (экспертами аудиторами в количестве 6 человек);
- ✓ широкой областью аккредитации в Национальной системе аккредитации Республики Беларусь;
- ✓ комплексом организационно-методических документов, регламентирующих правила и порядок проведения сертификации услуг;
- ✓ актуализированным фондом технических нормативных правовых актов и информационных материалов.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Смирнова Т.В. – Белорусский государственный институт стандартизации и сертификации (БелГСС)