**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

**УСЛУГИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УБОРКИ**

**КЛИНИНГОВЫЕ УСЛУГИ**

**Система оценки качества организаций профессиональной уборки**

**Дата введения**

**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**

Для применения настоящего стандарта необходимы следующие ссылочные документы по стандартизации:

ГОСТ 896-69 Материалы лакокрасочные. Фотоэлектрический метод определения блеска.

ГОСТ 32610-2014 Услуги бытовые. Классификация организаций.

СТ РК ГОСТ Р 51870-2015 Услуги профессиональной уборки - клининговые услуги. Общие технические условия.

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов по ежегодно издаваемому информационному указателю. «Документы по стандартизации» по состоянию на текущий год и соответствующем периодически издаваемом информационном указателе, опубликованном в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

**3 Термины и определения**

В настоящем стандарте применены термины по СТ РК ГОСТ Р 51870.

**4 Основные положения**

4.1 Услуги профессиональной уборки должны соответствовать требованиям действующего законодательства, регулирующего деятельность в сфере услуг профессиональной уборки, СТ РК 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 СТ РК 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. требо- ваний 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 СТ РК 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 СТ РК 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 СТ РК 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 СТ РК ГОСТ Р 51870-2015) 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**

(информационное)

**Критерии отнесения организаций профессиональной уборки к различным категориям**

А.1 Организация профессиональной уборки может относиться к категориям: высшая, первая, вторая и тре тья 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  СТ РК 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 убо рочного оборудования | + | + | + | + |
| 4 Регулярное обслуживание технологического оборудования, в т. ч. для обеспечения безопасности его эксплуатации | + | + | + | + |

*Продолжение Таблицы А.2*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | + | + | + | – |
| 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 | + | + | + | – |

*Окончание Таблицы А.2*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 10 Качество обслуживания | | | | |
| 10.1 Наличие сертификата соответствия на оказание услуг профессиональной уборки в соответствии требованиям  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 МКС 03.080.30**  **Ключевые слова:** Ключевые слова: радиоэлектронная аппаратура, ремонт, виды ремонта, установка, техническое обслуживание, безопасность, исполнитель услуги, заказчик, нормативные и технические документы |

|  |
| --- |
| **УДК 658.383:006.354 МКС 03.080.30**  **Ключевые слова:** Ключевые слова: радиоэлектронная аппаратура, ремонт, виды ремонта, установка, техническое обслуживание, безопасность, исполнитель услуги, заказчик, нормативные и технические документы |

**РАЗРАБОТЧИК**

РГП на ПХВ «Казахстанский институт стандартизации и метрологии» Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан

|  |  |
| --- | --- |
| **Заместитель Генерального директора** | **Радаев C.Ю.** |
| **Руководитель Департамента разработки нормативно-технических документов** | **Сопбеков А.Н.** |
| **Специалист Департамента разработки нормативно-технических документов** | **Берік А.Б.** |