

ресурс] : материалы II Международной научно-практической студенческой конференции в БНТУ, г. Минск, 26 ноября 2021 года / сост. П. И. Лапковская. – Минск : БНТУ, 2022. – С. 172–176.

2. Костюкович, С. П. Применение технологии кросс-докинга в логистике / С. П. Костюкович, А. Н. Вечорко // Национальная экономика Республики Беларусь: проблемы и перспективы развития : материалы X Международной НПК студентов, Минск, 12-13 апреля 2017 года – Минск : БГЭУ, 2017. – С. 189–190.

УДК 338.462

## **ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УБОРКИ: МЕТОДЫ, КРИТЕРИИ, НОРМАТИВЫ**

*Попова А.А., студ., Карпушенко И.С., ст. преп.  
Витебский государственный технологический университет,  
г. Витебск, Республика Беларусь*

Реферат. В статье рассмотрены методы, критерии и нормативные требования в сфере оценки качества услуг профессиональной уборки, опыт белорусских компаний по сертификации клининговых услуг.

Ключевые слова: услуги уборки, клининг, оценка качества, критерии оценки качества, классификация услуг, сертификата соответствия.

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.

Услуги профессиональной уборки классифицируют по сферам деятельности на следующие группы:

- в персональной (бытовой) сфере – на объектах жилой недвижимости и прилегающих к ним территориях;
- в общественных местах – 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;
- в индустриальной сфере – в цехах, производствах, офисах промышленных предприятий, на заводских территориях и на отдельных участках;
- в медицине – 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.

Услуги профессиональной уборки объектов недвижимости классифицированы на следующие типы: послестроительная, генеральная, первичная, разовая, интенсивная и ежедневная уборки. В зависимости от применяемого инвентаря она может быть ручной либо механизированной, от вида загрязнений – сухой, влажной или мокрой.

С целью содействия развитию добросовестной конкуренции и защиты интересов потребителей в Беларуси с 1 апреля 2021 г. введен в действие новый государственный стандарт на клининговые услуги. Разработчик – Белорусский государственный институт стандартизации и сертификации (БелГИСС). СТБ 2580-2020 «Услуги профессиональной уборки. Общие технические условия» [1] устанавливает общие технические условия к предоставлению услуг профессиональной уборки, их безопасности для жизни и здоровья потребителей, сохранности имущества и окружающей среды. Он распространяется на услуги, оказываемые юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями.

Кроме того, к важным критериям оценки качества услуг профессиональной уборки относятся безопасность и охрана окружающей среды. При оказании услуг профессиональной уборки должны быть обеспечены безопасность жизни, здоровья потребителей услуг и сохранность их имущества в соответствии с нормативными правовыми актами Республики Беларусь, а также соблюдать санитарно-эпидемиологические нормы и правила для конкретных объектов

К общим критериям оценки качества услуг профессиональной уборки:

- стаж организации по оказанию услуг профессиональной уборки, лет;
- использование современных(прогрессивных) технологий, оборудования, инвентаря и материалов;
- наличие собственного и/или лизингового уборочного оборудования;
- регулярное обслуживание технологического оборудования, в том числе для обеспечения безопасности его эксплуатации;
- обеспечение безопасного хранения оборудования и использования химических средств;
- наличие технической документации на все виды применяемых технологических процессов;
- наличие сопроводительной документации (сертификатов, свидетельств и т. п.) на все виды оборудования и химических средств;
- состав и квалификация работников (специалистов);
- наличие системы менеджмента качества;
- наличие сертификата соответствия на оказание услуг профессиональной уборки;
- отсутствие претензий и рекламаций потребителей услуг.

В соответствии с СТБ 2580-2020 есть несколько методов оценки качества уборки:

- визуальный (органолептический)
- инструментальный метод контроля.

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.

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. Визуальные (органолептические) методы контроля применяют без использования вспомогательных средств.

ТНПА регламентируют целый ряд требований, которые должны соблюдаться при проведении клининга. В частности, 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);
- текстильных покрытий (ковров, ковровых изделий, обивки мягкой мебели и салонов автомобилей) должны отсутствовать видимые невооруженным глазом свободно лежащие на поверхности загрязнения.

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, 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.

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 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.

К положительным моментам развития сферы услуг профессиональной уборки можно отнести экологизацию сервиса. Экоклининг сегодня практикуют многие белорусские компании. Они проводят уборку с помощью серии экологически безопасных средств по уходу за отелом, которые при этом хорошо очищают от загрязнений, бактерий и микробов обрабатываемые поверхности. Экологическая уборка абсолютно безвредна для маленьких детей, а также для животных и людей, имеющих повышенную чувствительность организма к различным веществам [2].

6 октября 2021 г. в Белорусском государственном институте стандартизации и сертификации (БелГИСС) состоялась церемония вручения сертификата соответствия услуг профессиональной уборки требованиям государственного стандарта (рис. 1). Его обладателем стало ООО «ТРАНСПАРЕНТ сервис групп» (г. Минск).

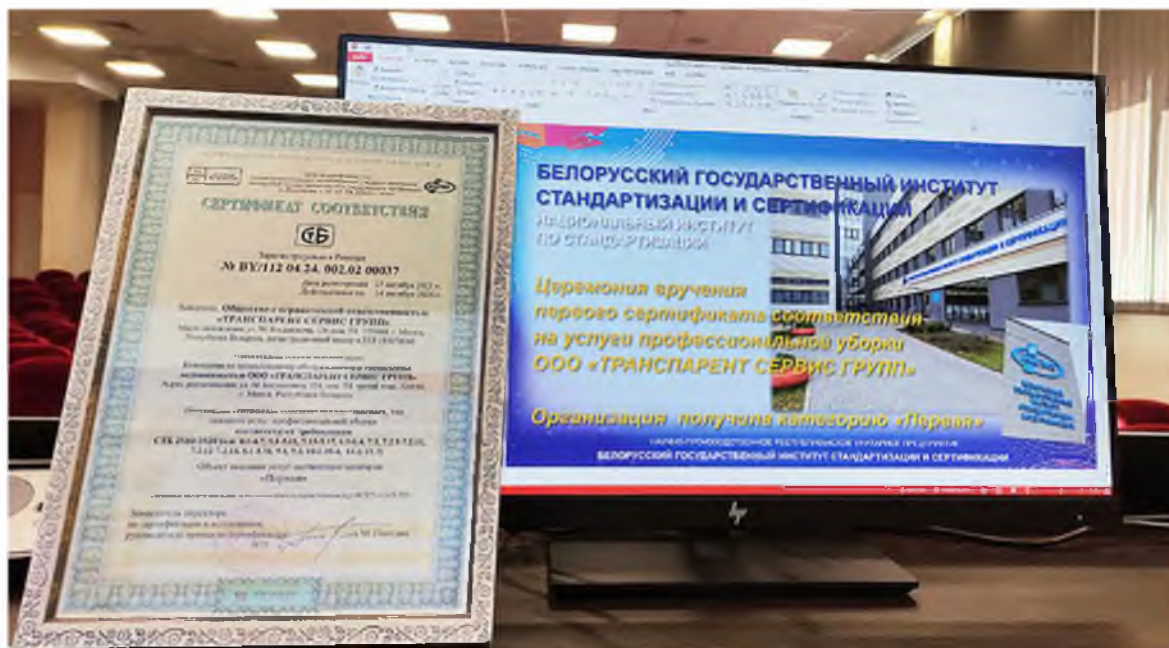


Рисунок 1 – Сертификат соответствия услуг профессиональной уборки требованиям ТНПА

Данный сертификат является первым сертификатом в этой пользующейся спросом как у частных лиц, так и у промышленных предприятий, торговых сетей и различных учреждений, сфере услуг. Документ подтверждает соответствие оказываемых услуг государственному стандарту СТБ 2580-2020 «Услуги профессиональной уборки. Общие технические условия». Одновременно, ООО «ТРАНСПАРЕНТ сервис групп» присвоена «первая» категория. Такое событие является значимым для развития сектора клининговых услуг.

Таким образом, развитие клинингового бизнеса в Беларуси можно существенно активизировать. Центром всей философии данной сферы бизнеса должен выступать клиент, а главным направлением деятельности компаний - предоставление сертифицированных услуг по системе менеджмента ISO с экологическим сертификатом ISO 14001, который является основным критерием работы клининговых компаний.

#### Список использованных источников

1. СТБ 2580-2020 Услуги профессиональной уборки. Общие технические условия – Минск, Госстандарт. – 32 с.
2. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания клиентов клининговыми компаниями: учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – 3-е изд., доп. и перераб. – Москва, 2010. – 352 с.