

НОВОСТИ

Потребители Северо-Запада не останутся без поддержки

Оборудование NILFISK ADVANCE, CLEAN-FIX, а также инвентарь ETTORE, VERMOP и химические средства GRANWAX, ранее предлагавшиеся Торговым Домом «Адамант Альянс» (Санкт-Петербург), теперь представляет компания «Современные сервисные системы». Все реализуемое оборудование сопровождается обязательным послегарантийным обслуживанием. Клиенты смогут найти здесь все необходимое для ранее приобретенной техники.

PRIMEXPO

Консультанты клининговой индустрии встречаются в Лас-Вегасе

Группа консультантов по уборке помещений и чистке ковров собирается в Лас-Вегасе, чтобы во второй раз попытаться создать организацию, осуществляющую консультационные услуги по уборке и содержанию зданий. Предположительное название организации – Custodial Advisory Network (CAN).

Около тридцати ведущих консультантов – ветеранов клининговой индустрии, занимающихся развитием существующих технологий уборки, обучением и предоставлением различных услуг, договорились собраться в Лас-Вегасе перед выставкой ISSA/INTERCLEAN 2002 (16–18 октября).

Первая подобная попытка состоялась в 2000 году. Тогда это начинание было поддержано одним из только что образовав-

шихся предприятий. Но вскоре эта фирма столкнулась с финансовыми трудностями и была ликвидирована.

СМ

Ультрафиолет выдает некоторые "секреты"



Когда помещение свободно, выключите свет и изучите его при ультрафиолетовом освещении. Органические выделения содержат фосфор и будут хорошо заметны.

Отметьте места, которые необходимо очистить, при помощи ручки с ультрафиолетовыми (незаметными) чернилами. Специальные чернила светятся при

ультрафиолетовом освещении и удаляются водой или другими очищающими средствами, и позволяют вам заметить неочищенные участки при последующей проверке.

Легче всего обнаружить мочу и другие выделения, которые служат прекрасной средой для размножения бактерий, в таких местах, как внутренняя и внешняя поверхности унитазов, раковин, писсуаров, а также на окружающих их предметах.

Неприятный запах может происходить из самых неожиданных источников. В Государственном Университете Колорадо были удивлены, обнаружив, что потолки светятся желтым при UV-освещении. Почему? Дело в том, что при слиянии смесь воды и мочи рассеивалась и оседала на потолке, подобно аэрозолю.

Основываясь на ваших наблюдениях, обучите персонал регулярно чистить загрязненные места.

СМ

Дорогие читатели!



В России клининг, как профессиональная деятельность, основанная на современных технологиях, появилась в 1991 году, когда было создано первое российско-скандинавское предприятие. В Москве и Санкт-Петербурге работало 2 – 3 специализированных предприятия на базе отдельных бригад по уборке.

По прошествии одиннадцати лет можно сказать, что в России (прежде всего в Москве) создана индустрия клининга, которая официально признана как отрасль деятельности. Успешно работают более десятка компаний со штатом сотрудников более 500 человек, а общее число компаний – около двухсот.

Клининг в России в настоящее время наиболее динамично растущий бизнес, по темпам своего развития опережающий даже Интернет. Основным фактором развития является процесс активного вступления России в мировое и Европейское сообщество.

В стране имеется и строится огромное количество недвижимости требующей ухода и обслуживания по европейским и международным нормам, и происходит развитие частного бизнеса и интеграция в международную систему, что вызывает строительство офисных центров, систем супермаркетов, отелей, оздоровительных, спортивных и туристических объектов. Только в Москве в ближайшие 15 – 20 лет будет введено более 20 млн. м² новых объектов такого класса.

Подтверждением значения придаваемого профессиональной уборке является регулярное уже 3-й год проведения специализированных выставок CLEANEXPO при активном участии Ассоциации русских уборочных компаний и в контакте с ISSA, ближайшая выставка состоится 22 – 25 октября в Москве.

С 1 июля 2002 года в России действует государственный стандарт (ГОСТ 51870-2002) на услуги по уборке зданий и сооружений. Стандарт устанавливает единые требования к различным видам уборки, оборудованию, качественным характеристики, методы контроля обязательные для организаций и предпринимателей, оказывающих соответствующие услуги. Компании, входящие в АРУК принимали активное участие в разработке стандарта. В настоящее время Госстандартом РФ при непосредственном участии АРУК разрабатывается система сертификации и контроля качества услуг клининговых компаний. В прошлом году в России прошел Гражданский форум с участи-

ем Администрации Президента РФ, на котором принято решение о повышении роли общественных и профессиональных объединений в управлении государством. С учетом этих решений в отрасли клининга АРУК будет привлечено решающего голоса входить в государственную систему сертификации совместно с административными органами контроля потребительского рынка. Это позволит наилучшим способом сочетать государственные интересы и интересы потребителей с профессиональными потребностями всех участников клининговой отрасли.

Мы видим желание партнеров из Европы и Америки изучить вопросы инвестирования и работы на бурно развивающемся российском рынке. Для более эффективного сотрудничества установлены контакты между общественными организациями, в Амстердаме на выставке INTERCLEAN достигнута договоренность о вступлении АРУК в ISSA и обмене информацией с европейскими периодическими изданиями.

АРУК кроме обмена информацией старается создать комфортные условия для деятельности компаний в России:

- организовать лизинг уборочного оборудования;
- представлять от имени входящих организаций в правительственные органах;
- организовать предоставление юридических и консультационных услуг;
- оградить от произвола многочисленных проверяющих организаций и неправомерных действий партнеров (например при проведении проверки, на основе закона РФ «О защите прав юридических лиц при проведении Госконтроля» члены Ассоциации могут потребовать присутствия представителя Ассоциации при проверке, при этом проверяющие органы не могут проверять более 10% организаций, входящих в одну Ассоциацию)

АРУК приглашает к сотрудничеству иностранные фирмы, объединения и организации, работающие в области оказания услуг, производства оборудования и средств для клининга и готова всемерно содействовать распространению современных технологий и оборудования, развития новых направлений клининговой деятельности, создания совместных производств.

**Президент Ассоциации Русских Уборочных Компаний
Ю. В. Рябичев**

О СЕРТИФИКА

Методическим центром ФГУП ЦНИИбыт разработаны документы для стандартизации (ГОСТ Р 51870-2000 «Услуги бытовые. Услуги по уборке зданий и сооружений. Общие технические условия») и сертификации клининговых услуг.

В этом выпуске наш журнал публикует формализованные требования к претендентам на прохождение добровольной сертификации услуг химической чистки в части чистки ковров и ковровых изделий и по качеству оказываемых услуг по уборке.

Показатели к определению качества услуг по профессиональной уборке зданий и сооружений

N п / п	Наименование показателей	Ед. изме- рения	Базо- вое зна- чение показа- телей	Факт. зна- чения показа- телей
1	2	3	4	5
1	Качество собственно услуг (прямой эффект)			
1.1	Соответствие требованиям ГОСТ 51870-2002*	Да/нет	Да	
	Раздел 5 «Общие технические требования»:			
	- ассортимент оказываемых услуг;	%	Не менее 90	
	- наличие документально подтвержденного уровня квалификации кадров;	%	100	
	- наличие санитарных книжек;	%	100	
	- наличие действующих на фирме технологий и других нормативных документов;	%	80	
	- подтверждение знаний требований безопасности, правил обслуживания и санитарных норм исполнителями услуги;	Да/нет	Да	
	- наличие достаточного технологического оборудования, уборочного инвентаря и химических средств для выполнения услуг.	Да/нет	Да	
	Раздел 6 «Требования безопасности»:			
	- выполнение условий по обеспечению безопасности по времени оказания услуг;	Да/нет	Да	
	- наличие сертификатов соответствия и гигиенических заключений на химические средства и оборудование;	%	100	
	- обеспечение безопасности эксплуатации электрооборудования (договора с фирмами изготовителями на ремонт, ремонтными фирмами, наличие в штате специалиста по работе с электрооборудованием);	Да/нет	Да	
	- обеспечение безопасного хранения оборудования и используемых химических средств;	Да/нет	Да	



Группа Евроклининг

Комплексное обслуживание объектов недвижимости

Уборка помещений

Химчистка ковровых покрытий

Уход за каменными полами

Мойка окон

Тел: (095) 962-62-10, 962-11-20 , факс: (095) 962-00-35 • e-mail: info@evroborka.ru, evrcleaning@mail.ru • http://www.evroborka.ru

ЦИИ КЛИНИНГОВЫХ УСЛУГ

1	2	3	4	5
	- наличие предупреждающих знаков (об опасности) при уборке помещений;	Да/нет	Да	
	- обеспечение требований пожарной безопасности при работе в помещении.	Да/нет	Да	
	Раздел 7 «Требования охраны окружающей среды»			
	- наличие достаточной информации о технических характеристиках мест, подлежащих уборке, в целях обеспечения гарантии от ущерба при использовании химических средств;	Да/нет	Да (опрос)	
	- обеспечение утилизации отходов после проведения уборочных работ	Да/нет	Да	
1.2	Выборочная проверка результата услуги:			
	- качество влажной уборки (при генеральной уборке – коэффициент чистоты) – Таблица 5.2, пункт 3 и пункт 9.3;	%	Не менее 85	
	- выведение пятен – Таблица 5.2, пункт 2;	Да/нет	Да	
	- остаточное содержание ПАВ в коврах и ковровых покрытиях после влажной уборки – Таблица 5.2, пункт 3.4	%	Не более 50	
	- остаточное содержание влаги в коврах и ковровых покрытиях – Таблица 5.2, пункт 3.4;	%	Не более 20	
	- отсутствие липкости и остатков полировального средства при операции «полирование» – Таблица 5.2, пункт 4;	Да/нет	Да	
1.3	Наличие жалоб и претензий от заказчиков	%	Не более 0,3	
1.4	Документальное признание качества оказываемых услуг зарубежными и отечественными организациями и фирмами	Да/нет	Да	
1.5	Наличие учебного центра по повышению квалификации собственных специалистов	Да/нет	Да	
1.6	Наличие автоматизированной системы подбора и учета кадров в организации	Да/нет	Да	
2	Качество и культура обслуживания	Да/нет	Да	
2.1	Создание образа организации высокого качества обслуживания (наличие выигранных тендевров на обслуживание и другие доказательства)	Да/нет	Да	
2.2	Наличие зарегистрированного товарного знака	Да/нет	Да	
2.3	Комфортность и удобство устройства контактной зоны при переговорах с потребителями	Да/нет	Да	
2.4	Размещение информации об организации и оказываемых услугах на сайте в Интернете, журналах	Да/нет	Да	
2.5	Использование современных информационных технологий в обслуживании заказчиков	Да/нет	Да	
2.6	Предложение к реализации сопутствующих услуг и товаров для потребителей	Да/нет	Да	

1	2	3	4	5
2.7	Наличие фирменной одежды и аксессуаров и поддержание ее в эстетичном состоянии	%	100	
2.8	Этика и культура общения с заказчиками	Да/нет	Да	
3	Доступность услуги			
3.1	Стоимость оказания услуги (соответствие цены и качества)	На основании опроса		
3.2	Внедрение гибкой системы скидок на услуги по уборке	Да/нет	Да	
3.3	Сроки выполнения заказа к определенному времени по договоренности с заказчиком	% услуг, выполненных в договорные сроки	Не менее 95	
3.4	Затраты времени на непредусмотренные ожидания (несвоевременная доставка оборудования, химических средств)	%	Не более 5	
3.5	Удобство расположение организации в пределах города	Да/нет	Да	
3.6	Наличие стоянки для парковки автомобилей	Да/нет	Да	
4	Ущерб или эффект от услуги			
4.1	Комфортность нахождения в убранном помещении и на прилегающей территории	Да/нет	Да	
4.2	Ущерб от нарушения экологии в убранном здании, сооружении и на прилегающей территории	Да/нет	Нет	
4.3	Неправильное хранение оборудования, химических средств	Да/нет	Нет	
4.4	Непредусмотренные материальные убытки:			
	- испорченное имущество после уборки;	%	100	
	- не выдержано время выполнения заказа (невозможность использования помещения)	%	100	

Примечание:

* – ГОСТ Р 51870-2000 «Услуги бытовые. Услуги по уборке зданий и сооружений. Общие технические условия».

На сегодняшний день успешно прошли добровольную сертификацию услуги химической чистки в части чистки ковров и ковровых изделий и по качеству оказываемых услуг по уборке следующие организации: ЗАО «Примекс», ООО «Ронова Клининг», ЗАО «Каскад Холдинг», ООО «Ирискомплекссервис».

Материал предоставлен ФГУП ЦНИИбыт. Дополнительная информация по тел.: (095) 241-34-19