

ГОСТ Р

---

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО  
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

---



НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
СТАНДАРТ  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р  
51870—  
2014

УСЛУГИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УБОРКИ

— КЛИНИНГОВЫЕ УСЛУГИ

Общие технические условия

Издание официальное

Москва  
Стандартинформ  
2014

### Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Закрытым акционерным обществом «Институт региональных экономических исследований» (ЗАО «ИРЭИ») при участии и поддержке Саморегулируемой организации Некоммерческого партнерства «Альянс региональных уборочных компаний» (СРО НП «АРУК»), Некоммерческой организации «Ассоциация русских уборочных компаний» (НО «АРУК»), Ассоциации Российских Уборочных Компаний Санкт-Петербург (АРУК Санкт-Петербург»), Департамента торговли и услуг города Москвы Правительства города 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 ...11 ноября 2014 г. № 1554-ст

4 ВЗЕМАН ГОСТ Р 51870—2002

*Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0 – 2012 (раздел 8). 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 ([www.gost.ru](http://www.gost.ru))*

© Стандартиформ, 2014

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

## Содержание

1 Область применения.....	
2 Нормативные ссылки.....	
3 Термины и определения.....	
4 Классификация услуг профессиональной уборки – клининговых услуг.....	
5 Общие технические требования.....	
6 Требования к персоналу.....	
7 Требования к качеству профессиональной уборки – клининговым услугам.....	
8 Требования безопасности и охраны окружающей среды.....	
9 Правила приемки.....	
10 Методы контроля.....	
Приложение А (справочное) Методика контроля качества профессиональной уборки – клининговых услуг.....	
Приложение Б (справочное) Примерный перечень услуг профессиональной уборки клининговых услуг.....	
Приложение В (рекомендуемое) Перечень видов, объемов и периодичности услуг (работ).....	
Приложение Г (справочное) Образец перечня видов, объемов и периодичности услуг (работ).....	
Приложение Д (рекомендуемое) Технологическая карта на процессы профессиональной уборки ...	
Приложение Е (справочное) Паспорт покрытий пола.....	
Приложение Ж (справочное) Биолюминесцентный метод определения общей биологической чистоты поверхностей.....	
Библиография.....	

---

**УСЛУГИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УБОРКИ – КЛИНИНГОВЫЕ УСЛУГИ**  
**Общие технические условия**

---

Professional cleaning services – cleaning services  
General specifications

---

Дата введения — 2015 — 07 — 01

**1 Область применения**

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

Настоящий стандарт распространяется на услуги профессиональной уборки – клининговые услуги, оказываемые исполнителями услуг – юридическими организациями и индивидуальными предпринимателями (далее – исполнителями).

Настоящий стандарт является основополагающим при разработке нормативных и технических документов на конкретные виды услуг профессиональной уборки – клининговые услуги.

**2 Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 9.414—2012 Единая система защиты от коррозии и старения. Покрытия лакокрасочные. Метод оценки внешнего вида

ГОСТ 12.1.004—91 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования

ГОСТ 12.4.059—89 Система стандартов безопасности труда. Строительство. Ограждения предохранительные инвентарные. Общие технические условия

ГОСТ 9480—2012 Плиты облицовочные из природного камня. Технические условия

ГОСТ 16143—81 Детали и изделия из древесины и древесных материалов. Методы определения блеска прозрачных лаковых покрытий

ГОСТ 23216—78 Изделия электротехнические. Хранение, транспортирование, временная противокоррозионная защита, упаковка. Общие требования и методы испытаний

ГОСТ 23342—2012 Изделия архитектурно-строительные из природного камня. Технические условия

ГОСТ 24099—2013 Плиты декоративные на основе природного камня. Технические условия

ГОСТ 27570.0—87 (МЭК 335-1—76) Безопасность бытовых и аналогичных электрических приборов. Общие требования и методы испытания

ГОСТ 31975—2013 (ISO 2813:1994) Материалы лакокрасочные. Метод определения блеска лакокрасочных покрытий, не обладающих металлическим эффектом, под углом 20°, 60° и 85°

ГОСТ Р 51108—97 Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия

ГОСТ Р ИСО 14644-5—2005 Чистые помещения и связанные с ними контролируемые среды.

**Часть 5. Эксплуатация**

**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 применяют термины с соответствующими определениями:

**3.1 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.

**3.2 услуги профессиональной уборки — клининговые услуги:** 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.

**3.3 уход за поверхностями:** Восстановление и поддержание эстетических свойств поверхностей, подготовка к нанесению и нанесение на них различных защитных покрытий: грунтовок, лаков, мастик, полиролей, пропиток, для защиты от внешних воздействий и улучшение условий уборки.

**3.4 дезинфекция поверхностей (дезинфекция):** Уничтожение или удаление патогенных микроорганизмов на различных поверхностях объектов и предметах.

**3.5 загрязнения, свободно лежащие на поверхности:** Загрязнения, которые легко удалить или поднять (пыль, сор, песок, волосы, очес и т. п.).

**3.6 загрязнения, сцепленные с поверхностью:** Загрязнения, удаляемые с применением растворов специальных средств и/или сильных механических воздействий (разлитые и высохшие жидкости и растворы, масла, жиры, полимеры, соли и т. п.).

**3.7 загрязнения, проникшие в структуру материала:** Наиболее тяжело удаляемые загрязнения, за счет процессов диффузии, капиллярного подсоса, внедрившиеся в поры и капилляры материала (растворы солей, кислоты, щелочи, масла, жиры, полимеры, красители, пигменты и т. п.).

**3.8 моп:** Текстильное изделие, предназначенное для сухой, влажной и мокрой уборки твердых покрытий пола и стен.

**Примечание** — Текстильное изделие используется в комплекте с держателем, соответствующим типу и конфигурации мопа.

**3.9 пад:** Изделия из синтетических и натуральных волокнистых материалов для чистки, шлифовки, полировки.

**Примечание** — Изделия изготавливаются в виде кругов для полумоечных или однодисковых машин или в виде пластин и рулонных материалов для ручной очистки поверхностей, имеющие губчатую структуру с нанесенными на волокна абразивами.

**3.10 боннет:** Текстильный круг для чистки текстильных и твердых покрытий.

**3.11 стриппинг:** Процесс частичного или полного удаления старых защитных покрытий, с поверхностей твердых материалов с использованием специальных химических средств и механического воздействия.

**3.12 стриппинг сухой:** Процесс частичного или полного удаления полимерных пленок, лаков, красок с поверхностей твердых материалов абразивными материалами.

**3.13 импрегнирование:** Процесс, при котором материал (камень, дерево, ткань и т. п.) пропитываются специальными составами или солями металлов для придания дополнительных свойств.

**3.14 гидрофобизация:** Придание пористым материалам водоотталкивающих свойств.

**3.15 бластинг:** Процесс очистки поверхности различными по составу и размерам абразивными материалами в высокоскоростном воздушном потоке.

**3.16 флюатирование:** Процесс укрепления и обеспыливания поверхности цементных и бетонных полов при взаимодействии их с раствором фторосиликатов (флюатами).

**3.17 технологическая инструкция по уборке:** Технический документ, регламентирующий последовательность операций технологического процесса профессиональной уборки, режимы и условия его проведения.

**3.18 технологическая карта:** Технический документ, регламентирующий пошаговую последовательность технологических операций процесса профессиональной уборки и условия их проведения на конкретном рабочем месте или участке работ.

**3.19 кристаллизация:** Химический процесс, происходящий между кальцитом (мрамором) и растворами солей гексафторкремниевой кислоты в кислой среде, в результате которого на поверхности образуется слой минералов с более высокими уровнями твердости и блеска.

#### **4 Классификация услуг профессиональной уборки — клининговых услуг**

**4.1 Услуги профессиональной уборки — клининговые услуги (далее — услуги уборки)** оказываются 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.;