

АССОЦИАЦИЯ КЛИНИНГОВЫХ И ФАСИЛИТИ (ТЕХНИЧЕСКАЯ  
ЭКСПЛУАТАЦИЯ) ОПЕРАТОРОВ

Стандарт организации  
СТО СРО АКФО 6.01 – 2019

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ  
(ГЛОССАРИЙ)

Издание официальное

г. Москва 2019 г.

## **Предисловие**

1. СТАНДАРТ РАЗРАБОТАН: Экспертной группой саморегулируемой организации Ассоциация клининговых и фасилити операторов (далее - СРО АКФО).
2. СТАНДАРТ УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Решением Правления СРО АКФО (Протокол № 84 П 25-09-19 от 25.09.2019г.)

Внесены изменения решением Правления СРО АКФО:

Протокол №88 П 20-11-19 от 20.11.2019г.,

Протокол №97 П 25-03-20 от 25.03.20г.;

Протокол №130 П 04-08-21 от 04.08.21г.

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения разработчиков стандарта.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Область применения стандарта .....	3
2. Общие понятия .....	3
3. Общие понятия в профессиональной уборке (клининге) .....	6
4. Инвентарь и материалы для профессиональной уборки (клининга) .....	9
5. Оборудование для профессиональной уборки (клининга) .....	11
6. Процессы профессиональной уборки (клининга) .....	13
7. Техническая эксплуатация (общие понятия) .....	16
8. Нормативные документы.....	22

### 1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает термины и определения основных понятий в сфере клининговых услуг и услуг по технической эксплуатации объектов недвижимости. Термины, установленные настоящим стандартом, рекомендуются для применения во всех видах документации в сфере услуг профессиональной уборки (клининга) и технической эксплуатации, а также в документации, входящей в сферу действия работ по стандартизации и/или использующей результаты этих работ.

#### Раздел 1. Общие понятия

**Техническая эксплуатация объектов недвижимости** – совокупность организационных мероприятий и технологических процессов по эксплуатации объектов недвижимости, взаимоотношению со смежными организациями и поставщиками, все виды работ с нанимателями и арендаторами; обслуживание и ремонт строительных конструкций и инженерных систем здания; техническое обслуживание (содержание), включая диспетчерское и аварийное, осмотры, подготовка к сезонной эксплуатации, текущий ремонт, капитальный ремонт. Работы по технической эксплуатации объектов недвижимости подразделяются на:

- - техническое обслуживание,
- - текущий и капитальный ремонт,
- - взаимоотношения с поставщиками ресурсов и иными подрядными организациями,

**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.

**Административно-управленческий персонал (АУП)** - сотрудники уровней ТОП-0, 1, 2, менеджеры среднего звена (ММ), линейные менеджеры и специалисты.

**Аудит финансово-хозяйственной деятельности** - система мероприятий, проводимых в рамках внутреннего контроля, и направленных на: подтверждение данных УФУ и отчетности по УФУ, выявление фактов потери (утраты) активов Компании; выявления фактов необоснованного роста затрат; выявление фактов невыполнения требований ВНД Компании; контроль устранения выявленных нарушений; определения возможностей по совершенствованию процессов Компании и/или ВНД.

**Бизнес-процесс** - периодически повторяющаяся, целенаправленная последовательность действий, преобразующая типовые задачи в типовой результат.

**Бюджетное планирование (Бюджетирование)** - процесс составления и принятия бюджетов и последующий контроль над их исполнением.

**Внутренние нормативные документы** - документы, в которых отражены формализованные принципы и правила регулирующие деятельность внутри компании.

**Внутренний контроль** - совокупность процессов, направленных на выявление негативных факторов в финансово-хозяйственной деятельности компании, их устранение и разработку мер по их недопущению (повторению), на выявление фактов несоблюдения требований внутренних нормативных документов и регламентов, представления недостоверной отчетности.

**Группа запуска** – временный трудовой коллектив, создаваемый на время запуска нового объекта, в состав которого входят сотрудники подразделений компании и привлеченные сотрудники.

**Заработная плата net** - размер заработной платы после уплаты подоходного налога.

**Инструктаж на рабочем месте** (вводный, первичный, повторный, внеплановый, целевой) - вид обучения по охране труда «Порядок обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда работников организаций»

*Примечание:* Постановление Минтруда/Минобразованием от 13.01.2003 N 1/29) и ГОСТ 12.0.004-90 «Система стандартов безопасности труда. Организация обучения безопасности труда. Общие положения».

**Ключевой Показатель Эффективности** - показатель, характеризующий степень достижения стратегических и тактических (операционных) целей компании (количественных и качественных), а также характеризующий эффективность бизнес-процессов и деятельность каждого отдельного сотрудника.

**Объект** - территориально обособленное место оказания услуги, единица планирования и учета доходов и расходов.

**Менеджер объекта** - управляющий объектом, заведующий производством объекта.

**Операционные затраты** - расходы офисных подразделений, которые могут быть отнесены на конкретное подразделение учета непосредственно в момент их совершения или начисления.

**Органолептический метод оценки** - метод оценки качества сырья, готовой продукции или услуги, основанный на оценке вкуса, цвета, внешнего вида, запаха и консистенции.

**Производственные затраты** - расходы, связанные с конкретным производственным объектом учета, которые могут быть отнесены на этот объект учета непосредственно в момент их совершения или начисления. В большинстве случаев такие затраты являются прямыми производственными затратами.

**Производственный персонал** - сотрудники, занятые физическим трудом.

**Финансово-экономические нормативы** - показатели, отражающие установленные в компании зависимости между статьями доходов и расходов производственной и финансовой деятельности, требования к соотношению затрат и результатов деятельности, а также к соотношению статей активов и пассивов, используемые при планировании производственной, операционной и финансовой деятельности на уровне объектов, структурных подразделений, дивизионов, компании.

**Фонд оплаты труда** - суммарные денежные средства компании, запланированные в бюджете объекта на определенный период (плановый ФОТ) на заработную плату, премиальные выплаты, доплаты работникам, израсходованные в течение определенного периода времени (фактический ФОТ) на заработную плату, премиальные выплаты, доплаты работникам.

**Профильный подрядчик** - подрядчик, привлекаемый на выполнение услуг по направлениям клининг и техническая эксплуатация, сотрудники которого постоянно или по графику присутствуют на объекте.

**Непрофильный подрядчик** - подрядчик, оказывающий члену Ассоциации услуги, которые не являются профильными для его деятельности (юридические, консалтинговые, аудиторские услуги, подбор персонала, роялти).

**Специализированный подрядчик** – подрядчик, оказывающий члену Ассоциации узкопрофильные сопутствующие услуги (дезинфекция, дезинсекция, дератизация, промышленный альпинизм, обслуживание лифтов, пожарных и др. инженерных систем, ковросервис, транспортные услуги, благоустройство и озеленение, вывоз ТБО и снега, лабораторные исследования), необходимые для непосредственного оказания им профильных услуг.

**Доля вычетов по налогу на добавленную стоимость (НДС)** – показатель, определяющий налоговую нагрузку компании по налогу на добавленную стоимость. Рассчитывается по формуле:  $НВ = Н/В * 100\%$ , где **НВ** – доля вычетов по НДС в %, **Н** – НДС к вычету в руб. за отчетный период (один квартал), **В** – НДС, начисленный в руб. за отчетный период (квартал).

**Доля страховых взносов (РСВ) в выручке** – показатель, определяющий налоговую нагрузку компании по заработной плате персонала. Рассчитывается по формуле:  $НН = (НП/В) * 100\%$ , где **НН** - доля страховых взносов (РСВ) в выручке, **НП** - общая сумма всех уплаченных налогов и взносов на оплату труда (налоги предприятия), кроме взносов от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний и без учета НДФЛ, **В** - выручка от реализации продукции (работ, услуг) за отчетный период (один квартал).

**Стандарты и нормативы Ассоциации** – нормативные документы, утвержденные Правлением Ассоциации и обязательные для исполнения всеми членами Ассоциации.

## **Раздел 2. Профессиональная уборка (клининг)**

### **2.1. Общие понятия в клининге**

**Услуги клининга** - 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.

**Контрактный клининг** – совокупность организационных мероприятий и технологических процессов уборки, оказываемых юридическим лицам.

**Бытовой клининг** – совокупность организационных мероприятий и технологических процессов уборки, оказываемых физическим лицам.

**Клининговая компания** – юридическое лицо (индивидуальный предприниматель) основным видом деятельности которого является клининг (код ОКВЭД 81 – Деятельность по обслуживанию зданий и территорий).

**Генеральная уборка** – процедуры, при которых проводится глубокая чистка покрытий, удаляются накопившиеся загрязнения, въевшаяся грязь, восстанавливаются или наносятся вновь защитные покрытия на всем объекте или в отдельных помещениях.

**Ежедневная уборка** - уборка, осуществляемая ежедневно.

*Примечание:* ежедневная уборке может состоять из основной и поддерживающей уборки или только из основной, или только из поддерживающей.

**Интенсивная уборка** – тщательная уборка части объекта, отдельного помещения, отдельных поверхностей помещений или изделий с целью удаления загрязнений, которые невозможно полностью удалить при ежедневной уборке.

**Основная уборка** – уборка основных помещений объекта с целью подготовки его к рабочему дню.

**Первичная уборка** – уборка на объекте перед началом его обслуживания с целью установления определенного уровня чистоты, который будет поддерживаться в дальнейшем.

**Поддерживающая уборка** - уборка, осуществляемая в ходе функционирования объекта, с целью поддержания необходимого уровня чистоты в основных проходимых зонах.

*Примечание:* к таким зонам относят входную группу, холлы, коридоры, лестницы, санузлы, курительные комнаты и т. п.

**Послестроительная уборка** – уборка всего объекта или отдельного помещения при их подготовке к эксплуатации в ходе и/или после завершения строительных или ремонтных работ.

**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. [ГОСТ Р 51870—2014, пункт 3.3).

**Мойка** - процесс удаления загрязнений при помощи воды, водных растворов моющих средств или других жидкостей.

**Очистка** - процесс удаления загрязнений различными методами, который является составной частью уборки.

**Чистка** - процесс удаления сцепленных с поверхностью и/или проникших в структуру материала загрязнений с использованием сильных механических воздействий, агрессивных химических средств и/или абразивных материалов.

**Химическая чистка** - комплекс физико-химических процессов, обеспечивающих удаление загрязнений с изделий в среде органических растворителей (ГОСТ Р 57137—2016, статья 44).

**Аквачистка** - обработка изделий в водных растворах специальных моющих средств (ГОСТ Р 57137—2016, статья 45).

**Загрязнения** - неорганические и/или органические вещества и продукты, а также микроорганизмы и их метаболиты, находящиеся на поверхности или в структуре материалов и изделий и нарушающие их эксплуатационно-технические и эстетические свойства, оказывающие вредные воздействия на человека.

**Загрязнения, свободно лежащие на поверхности** - загрязнения, которые легко удалить или поднять (пыль, сор, песок, волосы, очес и т. п.) (ГОСТ Р 51870—2014, пункт 3.5).

**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.) (ГОСТ Р 51870—2014, пункт 3.6).

**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.) (ГОСТ Р 51870—2014, пункт 3.7).

**Локальные загрязнения** - загрязнения (свежие или застаревшие) различного характера, имеющие четко очерченные границы или расплывчатые границы и не распространяющиеся на всю поверхность изделия, материал.

**Загрязняемость** - способность материалов притягивать к себе из окружающей среды, поглощать и удерживать различные по своей природе и форме вещества.

**Зажиренность** - наличие маслянистых и жировых загрязнений на различных поверхностях.

**Система защиты от грязи** - разнообразные решетчатые, ячеистые, ворсовые изделия, устанавливаемые в определенном порядке на входе в здания, сооружения или помещения для снижения количества приносимых на подошвах обуви загрязнений.

**Моющее действие** - процесс удаления загрязнений с поверхности твердых тел с переводом их в состояние раствора, устойчивой дисперсии (эмульсии или суспензии).

**Технологическая инструкция по уборке** - технический документ, регламентирующий последовательность операций технологического процесса профессиональной уборки, режимы и условия его проведения (ГОСТ Р 51870—2014, пункт 3.17).

**Технологическая карта** - технический документ, регламентирующий пошаговую последовательность технологических операций процесса профессиональной уборки и условия их проведения на конкретном рабочем месте или участке работ (ГОСТ Р 51870—2014, пункт 3.18).

**Чистая зона** - пространство, в котором контролируется концентрация взвешенных в воздухе частиц, построенное и используемое так, чтобы свести к минимуму поступление,



выделение и удержание частиц внутри зоны, и позволяющее при необходимости контролировать другие параметры, например, температуру, влажность и давление.

*Примечание:* чистая зона может быть открытой или замкнутой и может находиться как внутри, так и вне чистого помещения

**Чистое помещение** - помещение, в котором контролируется концентрация взвешенных в воздухе частиц, построенное и используемое так, чтобы свести к минимуму поступление, выделение и удержание частиц внутри помещения, и позволяющее при необходимости контролировать другие параметры, например, температуру, влажность и давление.

**Твердые коммунальные отходы (ТКО)** - отходы, образующиеся в жилых помещениях в процессе потребления физическими лицами, а также товары, утратившие свои потребительские свойства в процессе их использования физическими лицами в жилых помещениях в целях удовлетворения личных и бытовых нужд; к ТКО также относятся отходы, образующиеся в процессе деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и подобные по составу отходам, образующимся в жилых помещениях в процессе потребления физическими лицами. (Федеральный закон от 24.06.1998 N89-ФЗ «Об отходах производства и потребления», статья 1).

**Контейнер** - стандартная, имеющая крышку емкость для сбора ТКО объемом 0.7—2.0 м<sup>3</sup>.

**Бункер-накопитель** - стандартная емкость для сбора ТКО объемом более 2.0 м<sup>3</sup>.

**Смет** - отходы (мусор, песок, пыль, листва) от уборки территорий улично-дорожной сети, внутриквартальных и пешеходных территорий.

**Лотковая зона (лоток)** - зона на проезжей части улиц шириной 2,5 м от бортового камня тротуара. (ГОСТ Р 57137—2016, п. 2.13)

**ПАВы** – поверхностно-активные химические вещества, которые содержатся в любом чистящем средстве.

## 2.2. Инвентарь и материалы для профессиональной уборки (клининга)

**Моп** - текстильное изделие, предназначенное для сухой, влажной и мокрой уборки твердых покрытий пола и стен (ГОСТ Р 51870—2014. пункт 3.8).

*Примечание:* Мопы используются в комплекте с держателями, соответствующими типу и конфигурации мопа, в зависимости от назначения мопы могут быть веревочными («Кентукки») для сбора большого количестве воды, плоскими для сухой, влажной и мокрой уборки.

**Держатель мопов** - пластмассовая или металлическая конструкция в виде зажима или специальной платформы, предназначенная для крепления соответствующих ей мопов.

**Одноведерная тележка** - тележка для мокрой/влажной уборки пола с одним ведром и пресс-отжимом.

**Двухведерная тележка** - тележка для мокрой/влажной уборки пола с двумя ведрами и пресс-отжимом.

**Многофункциональная тележка** - металлическая или пластмассовая передвижная конструкция, на которой могут быть размещены съемные ведра или ведро, как правило, комплектуется пресс-отжимом, корзиной и/или контейнерами для моющих средств, расходных и протирочных материалов, а также креплениями для держателей mopов, щеток и пакетов для сбора отходов.

*Примечание:* для проведения сухой уборки вместо ведер с пресс-отжимом многофункциональную тележку комплектуют пылесосом.

**Сервисная тележка** - металлическая или пластмассовая передвижная конструкция, предназначенная для перемещения различных расходных материалов и т. п. в отелях, ресторанах, больницах.

**Пресс-отжим** - размещаемое над ведром или смонтированное вместе с ним устройство для отжима излишков воды (моющего раствора) из mopов, тряпок, боннетов и т. п. текстильных материалов для мокрой уборки.

**Губка** - изделие из высокопористого природного или синтетического материала (резины, целлюлозы, пенополиуретанов, меламина и т. п.).

**Меламиновая губка** - изделие из меламиновой смолы, обладающее повышенной способностью к удалению различных загрязнений с гладких поверхностей, в ходе работы истирается.

**Метелка** - приспособление из мягкого синтетического или натурального материала на ручке для удаления пыли с различных поверхностей и изделий.

**Губчатая салфетка** - объемная салфетка из структурированной целлюлозы, имеющая губчатое строение и толщину от 2 до 5 мм.

**Х-шток (ножницы)** - приспособление для сухой уборки больших площадей, представляющее собой конструкцию из двух шарнирно закрепленных между собой держателей mopов со скрещенными в виде буквы «Х» рукоятками.

**Сгонка (сгон)** - инструмент для сдвигания жидкостей и жидких загрязнений с очищаемой поверхности, рабочим органом которого является полоса из микропористой или твердой резины.

**Скраб (щетка-скраб)** - щетка с жесткой синтетической щетиной.

**Угловая щетка** - щетка с жесткой срезанной под углом щетиной, предназначенная для очистки загрязнений в углах, образованных полом и стеной, стенами, стеной и потолком, а также удаления грязи из межплиточных швов.

**Пады** - изделия из синтетических и натуральных волокнистых материалов для чистки, шлифовки, полировки.

*Примечания:* Пады, как правило, изготавливают в виде кругов для полумоечных и однодисковых машин или в виде прямоугольных, трапециевидных пластин и рулонных полимерных материалов, имеющих губчатую структуру с нанесенными на волокна абразивами. Для специальных работ пады изготавливают из кожи, шерсти, комбинированные — из полимерных материалов и шерсти или щетины животных, текстильных материалов и тонкой металлической проволоки (ГОСТ Р 51870—2014 пункт 3.9).

**Меламиновый пад** - пад из меламина или смеси меламина и пенополиуретана, предназначенный для очистки поверхностей.

**Алмазный пад** - плоский круглый пад с включением мелкого абразива из искусственных алмазов.

**Боннет** - текстильный круг для чистки текстильных и твердых покрытий (ГОСТ Р 51870—2014, пункт 3.10).

**Держатель падов** - устройство для крепления падов или боннетов в виде прямоугольной или трапециевидной пластины с ручкой (ручной инструмент) или диска для поломочных машин и роторов.

**Ковровая гребенка** - изделие для расчесывания ворса ковровых изделий после окончания процесса чистки.

**Щетка для поднятия ворса** - щетка с редкой жесткой щетиной для поднятия ворса ковровых изделий в процессе и после окончания чистки.

**Щетка для шампунирования** (шампунирующая щетка) - круглая щетка с мягкой синтетической щетиной для чистки текстильных изделий при помощи однодисковой машины.

**Стяжка** (резинка, гумми, склиз) - инструмент для мойки стеклянных и других гладких поверхностей. состоящий из металлической или пластиковой ручки, снабженной зажимом, металлической направляющей (шины) и резиновой полосы для сбора моющего раствора.

**Т-образный держатель** - пластмассовый или металлический инструмент Т-образной формы для крепления текстильной насадки (шубки): применяется для мойки окон, стен, потолков, нанесения растворов и полимерных композиций на различные поверхности.

**Шубка** - насадка из текстильного материала на Т-образный держатель, предназначенная для нанесения раствора, очищающего средства на вертикальные, наклонные и горизонтальные поверхности при их очистке и мойке.

**Телескопическая штанга** - раздвижная металлическая трубчатая конструкция с наконечником для крепления насадок.

**Угловой шарнир** - насадка-удлинитель на телескопическую штангу с шарнирным соединением. позволяющая изменять наклон рабочего инструмента по отношению к обрабатываемой поверхности.

**Зажим-фиксатор** - приспособление для крепления губки, салфетки/тряпки. щетки для очистки различных поверхностей, как правило, при мойке окон, стен и фасадов.

**Ринго-мат** - крупноячеистое резиновое покрытие для защиты помещений от приносимых на подошвах обуви загрязнений.

### 2.3. Оборудование для профессиональной уборки (клининга)

**Поломочная машина** - толкаемая или самоходная машина для влажной (пенной) или мокрой уборки твердых поверхностей напольных покрытий.

**Подметальная машина** - толкаемая (механическая) или самоходная (с электрическим бензиновым, дизельным или газовым двигателем) машина для удаления с больших площадей свободно лежащих загрязнений.

*Примечание* — в качестве рабочего узла могут применяться цилиндрические щетки, в также мопы для сухой уборки.

**Комбинированная машина (подметально-поломоечная машина)** - самоходная машина для одновременного выполнения процессов сухой и мокрой уборки.

**Однодисковая машина (ротор)** - многофункциональный аппарат для выполнения различных операций по очистке, шлифовке, полировке поверхностей из различных материалов в профессиональной уборке и строительстве.

**Полировочная машина (полировщик)** - разновидность однодисковой машины со скоростью вращения рабочего узла 900 об/мин и более, предназначенная для поддержания блеска полированных и покрытых защитными полимерными покрытиями поверхностей пола.

**Пылесос вертикального типа** - вакуумный аппарат с вертикальным расположением корпуса, снабженный всасывающей подошвой с вращающейся цилиндрической электрощеткой.

**Пылеводосос** - вакуумный аппарат с системой охлаждения двигателя байпас и контролем уровня наполнения бака, предназначенный для сбора как сухих, так и жидких загрязнений.

**Водосос** - вакуумный аппарат, предназначенный для сбора жидкостей, снабженный механическим (поплавковым) или электрическим устройством контроля уровня наполнения.

**Циклон** - устройство для отделения твердых частиц от газовой фазы; центробежный пылеуловитель. конструктивные элементы которого обеспечивают вращательно-поступательное движение газового потока.

**Байпас (система байпас)** - система компоновки моторного отсека в конструкциях водососов и пылеводососов, исключающая попадание собираемой жидкости и пены в электродвигатель.

**Турбощетка** - насадка на пылесос со встроенной цилиндрической щеткой, вращающейся за счет создаваемого пылесосом потока воздуха.

**Электрощетка** - насадка на пылесос со встроенной цилиндрической щеткой, вращающейся за счет отдельного электромотора.

**Стационарная система пылеудаления** - вакуумная система пылеудаления, состоящая из мощного пылесоса или каскада пылесосов типа циклон.

*Примечания:* 1 – система устанавливается, как правило, в подвале здания или специальном помещении.

2 - система предусматривает скрытую проводку шлангов во все помещения, оканчивающихся устройством для крепления гибкого шланга с насадкой.

**Экстракционная машина (экстрактор)** - аппарат, сочетающий распыление под давлением очищающего агента и всасывание образовавшегося грязного раствора.

**Ковромоечная машина (ковромоечный комбайн)** - разновидность экстракционной машины, в которой в одном блоке (на одной платформе) скомбинированы система распыления раствора, всасывающий узел, щеточный узел, баки.

**Парогенератор** - аппарат, предназначенный для очистки небольших площадей от различных загрязнений и выведения пятен за счет подаваемого под давлением водяного пара.

**Пароэкстрактор (паропылесос)** - аппарат, предназначенный для очистки от тяжелых загрязнений твердых и текстильных покрытий, сочетающий одновременную подачу водяного пара и вакуумное удаление отработанного раствора.

**Пеногенератор** - аппарат для получения и последующего нанесения пены на очищаемую поверхность.

**Генератор холодного тумана** - устройство, генерирующее мелкодисперсные аэрозоли растворов химических средств в органических растворителях или воде, смачиваемых порошков и различных жидкостей методом распыления.

**Генератор горячего тумана** - устройство, генерирующее аэрозоль (туман) за счет впрыскивания жидких химических средств в поток раскаленного газа и дальнейшей его конденсации при смешении с атмосферным воздухом.

**Падодержатель** - приспособление из пластмассы, дерева или металла, снабженное выступами, шипами, крючками для крепления пада.

**Аппарат высокого давления (АВД)** - оборудование, предназначенное для удаления загрязнений различного вида с водостойких поверхностей струей холодной или горячей воды под давлением; может иметь автономную систему нагрева подаваемой жидкости.

**Компактор (пресс-компактор, пресс-контейнер)** - пресс, совмещенный с контейнером для сбора и уплотнения ТКО или пищевых отходов.

**Очистное моюще-дезинфицирующее устройство** - устройство, предназначенное для периодической очистки, промывки и дезинфекции внутренней поверхности ствола мусоропровода.

## 2.4. Процессы профессиональной уборки (клининга)

**Метод предварительной подготовки** - метод, при котором текстильные изделия для уборки (мопы, салфетки, тряпки) перед началом работы (после или в период стирки) пропитываются расчетным количеством раствора, очищающего или дезинфицирующего средства.

**Стриппинг** - процесс частичного или полного удаления старых защитных покрытий с поверхностей твердых материалов с использованием специальных химических средств и механического воздействия (ГОСТ Р 51870—2014, пункт 3.11).

**Сухой стриппинг** - процесс частичного или полного удаления полимерных пленок, лаков, фасок с поверхностей твердых материалов абразивными материалами (ГОСТ Р 51870—2014, пункт 3.12).

**Бластинг** - процесс очистки поверхности различными по составу и размерам абразивными материалами в высокоскоростном воздушном потоке (ГОСТ Р 51870—2014, пункт 3.15).

**Дезинфекция (дезинфекция поверхностей)** - уничтожение патогенных микроорганизмов на различных поверхностях объектов и предметах с целью обеззараживания (ГОСТ Р 51870—2014, пункт 3.4).

**Боннетная чистка** - поддерживающая чистка ковровых изделий однодисковыми машинами с применением боннетов.

**Пенное шампунирование (пеногенерация)** - процесс поддерживающей чистки ковров и ковровых изделий с минимальным увлажнением, при котором произведенная в генераторе пена подается непосредственно на ворс и втирается в него щеткой для шампунирования; после высыхания пены химическое средство вместе с загрязнениями удаляется пылесосом.

**Шампунирование** - процесс глубокой чистки ковров и ковровых покрытий, при котором раствор высокопенного средства вспенивается низкоскоростной однодисковой машиной, снабженной специальной мягкой щеткой для шампунирования, и втирается в ворс ковра, после выдержки ворс промывается водой или раствором кондиционера.

**Экстракция** - процесс глубокой чистки текстильных покрытий, при котором на очищаемую поверхность под давлением распыляется раствор очищающего средства, сразу или через определенное время извлекаемый при помощи вакуума с нее вместе с перешедшими в него загрязнениями.

**Преспрей** - метод чистки напольных покрытий, при котором раствор очищающего средства предварительно наносится (распыляется) на очищаемую поверхность.

**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 (ГОСТ Р 51870—2014, пункт 3.19).

**Флюатирование** - процесс укрепления и обеспыливания поверхности цементных и бетонных полов при взаимодействии их с раствором фторосиликатов (флюатами) (ГОСТ Р 51870—2014, пункт 3.16).

**Вошение** - нанесение и/или пропитка поверхностей материалов восками, восковыми мастиками, эмульсиями, пастами или растворами с последующим полированием.

**Гидрофобизация** - придание пористым материалам водоотталкивающих свойств (ГОСТ Р 51870—2014, пункт 3.14).

**Импрегнирование** - процесс, при котором материал (камень, дерево, ткань и т. п.) пропитывается специальными составами или солями металлов для придания дополнительных свойств (ГОСТ Р 51870—2014, пункт 3.13).

**Жирование** - обработка изделий из кожи эмульсиями, расплавами жиров или специальными химическими средствами для придания или восстановления мягкости, водостойкости и гибкости.

## 2.5. Средства профессиональной уборки

**Моющее средство** - многокомпонентная система, состоящая из ПАВ и различных добавок (кислот, щелочей, растворителей, комплексонов, энзимов, красителей, отдушек и т. д.), предназначенная для удаления различного рода загрязнений с использованием воды или растворителей в процессах уборки, стирки, химической или аквачистки.

**Чистящее средство** - многокомпонентные химические системы, предназначенные для удаления загрязнений, имеющие в своем составе абразивные компоненты.

**Средство по уходу** - многокомпонентные химические системы, предназначенные для удаления загрязнений с одновременным образованием на очищаемой поверхности защитных пленок.

**Дезинфицирующе-моющее средство** - химическое средство для дезинфекции с одновременным моющим (очищающим) эффектом.

**Биоразлагающиеся средства** - средства для уборки, компоненты которых подвергаются биологическому расщеплению на составляющие части, не оказывающие отрицательного влияния на окружающую среду.

*Примечание:* В соответствии с европейскими нормами продукт считается биоразлагающимся, если его разложение до не вредных элементов за 28 дней превышает 80%.

**Масло для влажной уборки** - специальный жидкий состав, предназначенный для увлажнения хлопковых мопов при проведении влажной уборки, в заводских условиях применяется для изготовления одноразовых салфеток.

**Деионизированная вода** - вода высокой степени очистки, в которой не содержится ионов примесей.

*Примечание:* деионизация воды осуществляется при помощи ионообменных смол, возможно применение метода обратного осмоса, такая вода используется для очистки гладких наружных и внутренних поверхностей зданий и сооружений.

**Деминерализованная вода** - вода высокой степени очистки, в которой не содержится примесей минеральных солей.

*Примечание:* допускается содержание окисляющихся органических соединений. Очистка осуществляется методом обратного осмоса, ионообменными смолами и активированным углем. Применяется для тех же целей, что и деионизированная вода.

**Импрегнат (импрегнант)** - синтетическое или природное средство, предназначенное для пропитки (импрегнирования)какого-либо материала с целью придания ему новых, чаще всего защитных свойств.

**Гидрофобизаторы** - химические средства или составы для нанесения на различные поверхности с целью увеличения их гидрофобности.

**Водо- грязеотталкивающие средства** - химические средства, применяемые для пропитки текстильных изделий с целью придания им водо- и грязеотталкивающих свойств.

**Жирующие средства** - средства, содержащие в своем составе жирные компоненты и предназначенные для жирования изделий из кожи.

**Кристаллизатор** - жидкие или порошковые средства на основе гексафторсиликатов магния, алюминия или аммония в кислой среде, предназначенные для процесса кристаллизации мрамора и содержащих кальцит природных и искусственных каменных материалов.

**Флюаты** - растворы гексафторсиликатов цинка, магния, алюминия или аммония в среде щавелевой кислоты, предназначенные для проведения процессов обеспыливания и укрепления поверхности бетонных и цементных полов, аналоги кристаллизаторов.

**Защитные покрытия** - специальные природные или химические пленкообразующие средства (грунтовки, лаки, воски, краски), наносимые на поверхности облицовочных материалов, с целью защиты их от внешних физических и химических воздействий и улучшения очистки поверхности.

**Грунтовочная эмульсия** - полимерные эмульсии в воде для пропитки и создания сплошного слоя на пористых или обладающих слабой адгезией по отношению к защитным покрытиям материалах.

**Защитная эмульсия** - полимерные эмульсии в воде, образующие защитные пленки на поверхностях различных материалов.

**Защитная металлизированная эмульсия** - эмульсия полиакриловых смол в воде, образующая защитную пленку повышенной твердости за счет сшивания полимерных цепочек ионами металла.

### **Раздел 3. Техническая эксплуатация (общие понятия)**

**Эксплуатация** – стадия жизненного цикла Объекта недвижимости, в процессе которой используется, поддерживается и восстанавливается его качество посредством осуществления технического обслуживания, эксплуатационного контроля, текущего ремонта его коммунальной инфраструктуры; снабжения коммунальными ресурсами; обращения с отходами; поддержания надлежащего санитарного состояния (клининга); благоустройства и озеленения прилегающих территорий.

**Компания, оказывающая услуги по технической эксплуатации объектов** - юридическое лицо (индивидуальный предприниматель) основным видом деятельности которого является техническое обслуживание объектов недвижимости (код ОКВЭД 68 - Операции с недвижимым имуществом).

**Объект недвижимости** - объект капитального строительства, расположенный на земельном участке с определенным кадастровым номером и юридическим адресом, включающий в себя следующие элементы:



- здание (или здания) жилого, административного, производственного или общественного назначения; сооружение (или сооружения); либо комплексы зданий и сооружений;
- непосредственно земельный участок и придомовую территорию;
- системы коммунальной и транспортной инфраструктуры.

**Здание** - результат строительства, представляющий собой объемную строительную систему, имеющую надземную и (или) подземную части, включающую в себя помещения, сети инженерно-технического обеспечения и системы инженерно-технического обеспечения и предназначенную для проживания и (или) деятельности людей, размещения производства, хранения продукции или содержания животных.  
см. Ст.2 Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ (ред. от 02.07.2013)  
"Технический регламент о безопасности зданий и сооружений"

**Сооружение** - результат строительства, представляющий собой объемную, плоскостную или линейную строительную систему, имеющую наземную, надземную и (или) подземную части, состоящую из несущих, а в отдельных случаях и ограждающих строительных конструкций и предназначенную для выполнения производственных процессов различного вида, хранения продукции, временного пребывания людей, перемещения людей и грузов.  
см. Ст.2 Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ (ред. от 02.07.2013)  
"Технический регламент о безопасности зданий и сооружений"

**Помещение** - часть объема здания или сооружения, имеющая определенное назначение и ограниченная строительными конструкциями  
см. Ст.2 Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ (ред. от 02.07.2013)  
"Технический регламент о безопасности зданий и сооружений"

**Придомовая территория** - часть земельного участка, прилегающая к зданию или сооружению, входящему в состав Объекта недвижимости, с выполненным на ней озеленением и благоустройством.

**Строительная конструкция** - часть здания или сооружения, выполняющая определенные несущие, ограждающие и (или) эстетические функции.  
см. Ст.2 Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ (ред. от 02.07.2013)  
"Технический регламент о безопасности зданий и сооружений"

**Сеть инженерно-технического обеспечения** - совокупность трубопроводов, коммуникаций и других сооружений, предназначенных для инженерно-технического обеспечения зданий и сооружений.  
см. Ст.2 Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ (ред. от 02.07.2013)  
"Технический регламент о безопасности зданий и сооружений"

**Система инженерно-технического обеспечения** - одна из систем здания или сооружения, предназначенная для выполнения функций водоснабжения, канализации, отопления, вентиляции, кондиционирования воздуха, газоснабжения, электроснабжения,

связи, информатизации, диспетчеризации, мусороудаления, вертикального транспорта (лифты, эскалаторы) или функций обеспечения безопасности.  
см. Ст.2 Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ (ред. от 02.07.2013)  
"Технический регламент о безопасности зданий и сооружений"

**Система коммунальной инфраструктуры** - комплекс технологически связанных между собой объектов и инженерных сооружений, предназначенных для осуществления поставок товаров и оказания услуг в сферах электро-, газо-, тепло-, водоснабжения и водоотведения до точек подключения (технологического присоединения) к инженерным системам электро-, газо-, тепло-, водоснабжения и водоотведения объектов капитального строительства, а также объекты, используемые для утилизации, обезвреживания и захоронения твердых бытовых отходов.  
см. Ст.1 Федеральный закон от 30.12.2009 N 190-ФЗ (ред. от 31.12.2014)  
"Градостроительный кодекс Российской Федерации"

**Система транспортной инфраструктуры** - комплекс технологически связанных между собой объектов и инженерных сооружений включающий улично-дорожную сеть, линии и сооружения внеуличного транспорта, объекты обслуживания пассажиров, объекты обработки грузов, объекты постоянного и временного хранения и технического обслуживания транспортных средств.  
Определение подготовлено в соответствии с нормативными определениями Ст.1 Федеральный закон от 30.12.2009 N 190-ФЗ (ред. от 31.12.2014)  
"Градостроительный кодекс Российской Федерации"

**Жизненный цикл объекта недвижимости** - период, в течение которого осуществляются инженерные изыскания, проектирование, строительство (в том числе консервация), эксплуатация (в том числе текущие ремонты), реконструкция, капитальный ремонт, снос элементов Объекта недвижимости.  
Определение подготовлено в соответствии с нормативным определением «жизненного цикла» - см. Ст.2 Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ (ред. от 02.07.2013)  
"Технический регламент о безопасности зданий и сооружений"

**Техническое обслуживание объектов недвижимости** -- совокупность организационных мероприятий и технологических процессов, производимых в процессе эксплуатации объекта недвижимости, которые обеспечивают работоспособность инженерных систем и сооружений здания, а также безопасного уровня чистоты и санитарного состояния в нем.

**Инженерные сети** - совокупность сооружений и коммуникаций, непосредственно используемых в процессе тепло-, газо-, водоснабжения и водоотведения.

**Инженерное оборудование** - это система приборов, аппаратов, машин и коммуникаций, обеспечивающая подачу и отвод жидкостей, газов, электроэнергии (водопроводное, газопроводное, отопительное, электрическое, канализационное, вентиляционное оборудование и т.п.).

**Инструкция по технической эксплуатации зданий** – это регламент по системе сервисного обслуживания зданий, в котором перечислены подробные указания о порядке

технического и сервисного обслуживания зданий и обязанности технического персонала, ответственного за эксплуатацию зданий.

**ТОиТР** – Текущее обслуживание и Текущий ремонт - это ремонт с целью восстановления исправности (работоспособности) конструкций и систем инженерного оборудования, а также поддержания эксплуатационных показателей

**ППР** - Планово-предупредительный ремонт и регламентные работы - это комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния элементов здания и заданных параметров режимов работы инженерных систем носящих сезонную периодичность.

**ЕТО** - Ежедневное Техническое Обслуживание - это комплекс работ по ежедневному поддержанию исправного состояния элементов здания и заданных параметров режимов работы его инженерных систем

**Эксплуатационные показатели здания** - это совокупность технических, объемно-планировочных, санитарно-гигиенических, экономических и эстетических характеристик, обуславливающих его эксплуатационные качества.

**Тепловая сеть** - совокупность технических устройств (трубопроводов, арматуры, узлов подключения), предназначенных для передачи и распределения теплоносителя.

**Теплоноситель** - рабочий агент (в том числе водяной пар, теплофикационная вода, конденсат водяного пара и т.д.), используемый для переноса тепловой энергии от источника к потребителю.

**Тепловая энергоустановка** - комплекс теплопотребляющего оборудования (теплообменники, калориферы, системы отопления, теплоспутники, обогревы), использующего в качестве теплоносителя водяной пар или горячую (теплофикационную) воду и предназначенного для передачи тепловой энергии от теплоносителя нагреваемому продукту (нефтепродукт, воздух внутренних помещений, оборудование, сооружения и т.д.)

**Электрохозяйство** — это совокупность всех электросетей организации, а также трансформаторов, коммутаторов, счетчиков, защитных устройств, электроприемников и пр.

**КИПиА** - контрольно-измерительные приборы и автоматика.

**Текущий (профилактический) ремонт** - периодические работы с целью поддержания исправности конструкций и систем здания (сооружения), его санитарно-гигиенического состояния и внешнего вида.

**Капитальный ремонт** – восстановление ресурса здания (сооружения) путём полной или частичной замены изношенных либо устаревших конструктивных элементов и систем инженерного оборудования, улучшение эксплуатационных характеристик объекта.

**Поставщик ресурсов** – организация, осуществляющая поставку ресурсов (тепло-, энерго-, водоснабжение и др.).

**Специализированная организация** – организация, оказывающая специализированные услуги (ремонтные, по обслуживанию оборудования, вывозу мусора и пр.)

**Санитарное содержание объектов недвижимости** - уборка зданий и сооружений и уход за ними, вывоз мусора, уборка прилегающей территории, работы по ее озеленению, прочие работы (обработка помещений от вредных насекомых и грызунов, ландшафтная архитектура).

**Осмотр объекта недвижимости** – регулярные организационные мероприятия по установлению возможных причин возникновения дефектов и выработка мер по их устранению. В ходе осмотра осуществляется также контроль использования и содержания помещений. Особое внимание в процессе осмотра должно быть уделено тем зданиям и их конструкциям и оборудованию, которые имеют физический износ свыше 60%.

**Частичный осмотр** – осмотр объекта, который предусматривает ревизию отдельных элементов здания или помещений.

**Дефект конструкций** - деформация конструкций или оборудования зданий, которая может привести к снижению несущей способности и устойчивости конструкций или здания, обрушению или нарушению нормальной работы оборудования, должны быть устранены привлеченной для выполнения конкретного вида работ организацией.

**Первый уровень эксплуатации объекта** - работы, связанные с нормальным жизнеобеспечением объекта, т.е. содержание и ремонт конструктивных элементов и инженерных систем здания, без которых невозможно полноценное пребывание на объекте. Этот уровень определяет минимальные требования к качеству текущего ремонта и технического обслуживания недвижимости, обеспечивающие надежное функционирование инженерных систем и нормальную эксплуатацию здания.

**Второй уровень (базовый) эксплуатации объекта** - работы, выполняемые в соответствии с действующими нормативными документами, по которым выполняется полный объем работ, зафиксированный в контракте, обеспечиваются соответствующее качество и необходимая периодичность работ.

**Третий уровень эксплуатации объекта** - не только выполнение всех работ по технической эксплуатации в соответствии с действующими нормативно – техническими документами, но и дополнительные работы, необходимые для повышенного комфорта пребывания на объекте. Данный уровень может быть ориентирован на здания и сооружения высших классов (классы «А» и «В» для офисных зданий, современные торговые объекты).

**Работы по техническому обслуживанию объекта** - набор мер, которые при правильном управлении обеспечивают длительное бесперебойное функционирование объекта.

**Ремонтные работы** - работы по компенсации физического и морального износа объекта, приведению здания (сооружения) или его отдельных конструктивных элементов в первоначально запланированное техническое состояние, восстановлению изношенных элементов здания (сооружения).

**Аварийно-восстановительные работы** - работы, обусловленные выявлением разрушения, неисправности либо аварийными воздействиями стихийного или техногенного характера.

**Экспликация инженерных коммуникаций** - текстовый документ, выступающий в качестве пояснения к проекту, эскизу или плану. В нем подлежат отражению значимые

характеристики инженерных коммуникаций. Они дают ее качественную и количественную оценку, а также указывают на технические параметры.

**Технический паспорт на оборудование** (котлы, лифты, щитовые, водомеры, теплоцентры и др.) – документ технического вида, содержащий всю информацию об изделии. К каждой единице выпускаемой продукции предусмотрен отдельный технический паспорт с полным перечнем ее характеристик.

**Мониторинг технического состояния объекта недвижимости** - контроль жизнедеятельности инженерной инфраструктуры и конструкций, посредством проведения ежедневных, плановых, сезонных и внеплановых технических осмотров профильными специалистами.

**Технический консалтинг** - представление интересов собственника перед поставщиками коммунальных услуг, взаимодействие с профильными контрагентами.

**Обеспечение ресурсами** - снабжение процесса эксплуатации расходными материалами и оборудованием.

**Планирование и бюджетирование** - разработка плана мероприятий и бюджета эксплуатации.

**Ежедневное техническое обслуживание** - комплекс работ по ежедневному поддержанию исправного состояния элементов здания и заданных параметров и режимов работы его инженерных систем.

**Планово-предупредительные и регламентные работы** - комплекс работ по поддержанию исправного состояния элементов здания и заданных параметров режимов работы инженерных систем, имеющих сезонную или нормативную периодичность.

**Неисправность элемента здания** — состояние элемента, при котором им не выполняется хотя бы одно из заданных эксплуатационных требований.

**Нормативный уровень технического состояния объекта** — категория технического состояния объекта, при котором числовые и качественные значения параметров всех критериев оценки технического состояния строительных конструкций зданий и сооружений соответствуют требованиям нормативных документов (Технических регламентов, СНиПов, СП, ТСН, ГОСТов, ТУ и т.д.).

**Ежедневное техническое обслуживание** - комплекс работ по поддержанию исправного состояния элементов здания и заданных параметров режимов работы его инженерных систем.

**Система планово-предупредительных ремонтов** - совокупность организационных и технических мероприятий по обслуживанию здания по заранее составленному плану.

**Планово-предупредительные и регламентные работы** - комплекс работ по поддержанию исправного состояния элементов здания и заданных параметров режимов работы инженерных систем, имеющих сезонную или нормативную периодичность.

**Визуальный осмотр объекта недвижимости** - полугодовые (сезонные) осмотры, приуроченные к началу и окончанию отопительного сезона и служащие источником информации, на основании которой редактируется перечень планово-предупредительных и подготовительных работ

## **НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ**

1. Постановление Минтруда/Минобразования от 13.01.2003 N 1/29.
2. ГОСТ 12.0.004-90 «Система стандартов безопасности труда. Организация обучения безопасности труда. Общие положения».
3. ГОСТ Р 51870-2014 «Услуги профессиональной уборки-клининговые услуги. Общие технические условия».
4. ГОСТ Р 57595-2017 «Услуги профессиональной уборки-клининговые услуги. Термины и определения».
5. ГОСТ Р 57137—2016 «Бытовое обслуживание населения. Термины и определения».
6. Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ (ред. от 02.07.2013) "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".
7. Федеральный закон от 30.12.2009 N 190-ФЗ (ред. от 31.12.2014) "Градостроительный кодекс Российской Федерации".