

Как проверить качество работы клининговой компании?



Нормативная документация

На территории Российской Федерации действует юридический документ, связанный с деятельностью клининговых организаций – ГОСТ Р 51870-2002. Норматив знакомит с основополагающими определениями, дает общие рекомендации по организации и проведению уборки помещений, уличных территорий, вывозу мусора, удалению загрязнений с деликатных поверхностей и другие. Знание ГОСТа – минимальное требование, предъявляемое к руководству и персоналу клинингового сервиса.

Составление договора

Заключайте официальное двустороннее соглашение. Если фирма предлагает обойтись без него, насторожитесь. Договор защищает клиента от кражи вещей, недобросовестного исполнения и других непредвиденных ситуаций. При нарушении условий компания понесет ответственность, в противном случае привлечь руководство не получится.

Оборудование и химия

Признаки опытной клининговой компании – специализированная униформа с логотипом, образцы современного оборудования для чистки, наборы профессиональных чистящих средств для поверхностей всех типов. Но мало иметь продвинутый арсенал, необходимо уметь им пользоваться. Сотрудник обязан разбираться в методиках уборки и составе бытовой химии, ведь, например, чистка паркета отличается от мытья линолеума или кафеля.

Контроль

Работа в крупных фирмах ведется на основе контроля. К команде приставляется менеджер, который следит за исполнением, мотивирует сотрудников, пытается сократить сроки уборки без потери качества. В конце он уточняет у заказчика, насколько его устроили услуги фирмы. На основе ответов формируется вознаграждение персонала – финансовая мотивация.

Проверка

Оценка результата – процедура, помогающая отделить профессионалов от новичков. Для этого не потребуется специальной техники – достаточно взять белоснежный кусок ткани или специальную бумажную перчатку и провести по поверхности. Пыль, грязь и пятна свидетельствуют о нарушениях в технологии.

Во время первых сеансов уборки держите ситуацию под контролем, лично следите за процессом и оценивайте уровень квалификации сотрудников. Впоследствии с надежной фирмой заключается длительное соглашение на регулярную чистку. Постоянным клиентам нередко предлагаются расширенные пакеты услуг и выгодные скидки.