

Регламент проведения уборки квартиры, офисов, уборки после строительства и химчистки

Обязательно ознакомьтесь с нашими ценами и правилами на сайте cleanwhale.lv

Найдите нас в социальных сетях и подпишитесь на обновления

Общие принципы:

[Общение с клиентом](#)

[Время выполнения заказа](#)

[Стандарт качества в \[cleanwhale.lv\]\(http://cleanwhale.lv\)](#)

Технологии уборки:

[Уборка в жилой комнате](#)

[Уборка в прихожей](#)

[Уборка в туалете](#)

[Как посчитать количество санузлов](#)

[Ванная комната](#)

[Уборка в кухне](#)

[Описание дополнительных услуг](#)

[Уборка всей кухни](#)

[Уборки офисов](#)

[Уборки после ремонта](#)

[Другие услуги](#)

[Частые вопросы от клиентов](#)

[Моющие средства](#)

Общение с клиентом

Вежливость и неконфликтность наши основные принципы. Также мы настоятельно просим не навязывать свое общение клиенту и свести все разговоры до минимума.

Время выполнения заказа

Длительность уборки зависит от количества комнат и санузлов в квартире и наличия дополнительных услуг:

0 комнат (кухня, санузел, прихожая) - 2,5 часа

1 комната и 1 санузел - 3 часа

2 комнаты и 1 санузел - 4 часа

3 комнаты и 1 санузел - 5 часов

4 комнаты и 1 санузел - 6 часов

5 комнат и 1 санузел - 7 часов

Дополнительный санузел + 1 час к заказу

Дополнительная услуга + от 30 до 70 минут к заказу

Стандарт качества в CleanWhale.lv

Сухая уборка:

После сухой уборки пола и текстильных покрытий (ковров, мягкой мебели) в зоне доступа и под мелкими предметами, в углах и на плинтусах должны отсутствовать: мусор, песок, пыль, пух, волосы, шерсть животных, а также волокна от салфеток.

Влажная уборка:

После влажной уборки твёрдых покрытий, как на открытых поверхностях, так и под мебелью, в углах, на плинтусах и в других доступных местах должны отсутствовать: мусор, песок, пыль, пух, волосы, шерсть животных, а также волокна от салфеток. На поверхностях должны отсутствовать пятна, в том числе от высохших капель и брызг, разводы, липкий или жирный налет, мутные плёнки, потеря блеска и скользкость после высыхания. Поверхности должны быть вытерты насухо.

Уборка сантехники:

После уборки на сантехнике должны отсутствовать любые видимые загрязнения, водный и мочевого камень, мыльные разводы, жировая плёнка, ржавчина.

Мойка стеклянных и зеркальных поверхностей:

После уборки на стеклянных поверхностях должны отсутствовать подтёки, пятна и разводы от загрязнений и моющих средств, скоплений пыли и ворса от салфеток.

Одежда и обувь:

Вся одежда должна быть сложена аккуратно стопкой или повешена на спинку стула или кресла. Верхняя одежда аккуратно развешена на вешалке в прихожей. Обувь в прихожей аккуратно расставлена по парам.

Предметы:

Все предметы, вещи и детские игрушки после уборки должны оставаться на своих местах, аккуратно сложенными или расставленными. Обязательно протирайте пыль под предметами и сами предметы. Если заправляли шторы для удобства уборки, не забудьте их расправить в конце.

Постельное бельё:

Перед уборкой уточняется у клиента, нужно ли заменить постельное бельё, и если нужно, должен быть комплект чистого белья. Если клиенту не нужно менять постельное бельё, то заправляется кровать.

Мытьё посуды:

Необходимо мыть всю грязную посуду, оставленную клиентом. На вымытой посуде не должно быть остатков еды, жирного налёта или моющего средства. Сушить посуду необходимо на сушке или в том месте, где укажет клиент. Во время выполнения дополнительной опции Внутри духовки, нужно вымыть сковородки и остальную посуду, находящуюся в духовке, если они грязные.

Мусор:

Во всей квартире, где есть мусорные вёдра, мусорные мешки должны быть заменены на новые. В конце уборки нужно его забрать и выкинуть в мусоропровод или мусорный контейнер на улице. Также после уборки необходимо вычистить пылесос клиента.

Моющие средства:

Необходимо использовать только те моющие средства, которые выдали в компании. Допускается попросить у клиента специальные моющие средства для мраморных покрытий в санузле или на кухне при наличии, натирания мебели.

В случае если клиент просит использовать его моющие средства, клинер не несет ответственности за их качество во время уборки.

После уборки различных твёрдых поверхностей поверхностей допускаются:

- Неустраняемые дефекты, выявленные перед началом работ. Например, ожоги от химических средств. Сообщается клиенту и в компанию о выявленных дефектах, фотографируется в начале уборки.
- Застарелые, не поддающиеся выведению пятна. После уборки Сообщается клиенту и в компанию, какие пятна не удалось отчистить и почему, фотографируется.
- Пятна и загрязнения, удаление которых приведёт к разрушению и коррозии материала, потере эстетических свойств.

Уборка в жилой комнате

Входит в уборку

1. Собрать и сложить вещи.
2. Собрать посуду, пепельницы, мусор.
3. Заправить постель.
4. Удалить пыль с мягкой мебели и кровати.
5. Пропылесосить ковёр.
6. Вытереть пыль влажной синей салфеткой с горизонтальных и вертикальных поверхностей и предметов интерьера.
7. Протереть настольные светильники и торшеры.
8. Вытереть пыль с видео- и аудиотехники.
9. Протереть зеркала, выключатели и розетки.
10. Вымыть подоконник.
11. Протереть батарею сверху.
12. Вытереть дверь, ручку и дверной блок с двух сторон от пыли и отпечатков.
13. Вымыть плинтусы и пол.

Дополнительные услуги для жилой комнаты

- Мытьё окон.
- Уборка гардеробной комнаты.
- Уборка гардеробного шкафа.
- Уборка балкона.
- Глажка белья.

Не входит в уборку

- Мытьё стен и потолков.
- Удаление пыли с карнизов и штор.
- Замена штор.
- Удаление пыли с книг внутри шкафа и полок.
- Уборка внутри шкафов и комодов.
- Уборка на шкафах
- Мытьё люстр
- Чистка швов (если не заказано отдельно)
- Мытьё полов под мебелью
- Выбивание ковров
- Мытьё обуви
- Мытьё шкафов внутри (если не заказано отдельно)
- Уборка в общем коридоре

Уборка в прихожей

Входит в уборку

- Развесить вещи и расставить обувь.
- Почистить коврик.
- Удалить пыль со всех поверхностей.
- Натереть зеркала
- Вытереть выключатели и розетки.
- Помыть плинтусы и пол.

Уборка в туалете

Входит в уборку

- Помыть унитаз.
- Протереть стены рядом с унитазом.
- Удалить пыль с поверхностей и предметов.
- Почистить коврик.
- Протереть дверь.
- Помыть пол

Не входит в уборку

- Чистка до состояния нового сильно загрязнённого унитаза.
- Удаление сильных загрязнений со стен от пола до потолка.
- Мытьё потолка и потолочных светильников.

Как посчитать количество санузлов

- ванна и/или душевая в одном помещении + туалет — один санузел;
- ещё одна ванна или душевая в отдельном помещении — второй санузел и т.д.
- ещё одно помещение с унитазом — это не дополнительный санузел, его надо мыть вместе с основным.

Если есть дополнительный санузел, сообщите в рабочий чат и мы добавим его в уборку.

Ванная комната

Входит в уборку

- Убрать мусор.
- Почистить коврик.
- Помыть зону кафельной плитки вокруг ванны.
- Почистить ванну.
- Помыть душевую кабину.
- Удалить пыль с поверхностей и предметов.
- Собрать и расставить косметические и моющие средства.
- Развесить или сложить полотенца.
- Вымыть раковину и смеситель.
- Натереть зеркало.
- Помыть биде, если есть.
- Протереть дверь.
- Вытереть выключатели и розетки.

- Вымыть пол.
- По возможности, протереть решетки вентиляции.

Дополнительно можно заказать чистку швов между плиткой на полу и стенах. Эта услуга заказывается и оговаривается отдельно. Обычно, будет нужен пароочиститель для ее выполнения.

Не входит в уборку

- Удаление известкового налёта или сильных загрязнений со стен ванной от потолка до пола.
- Чистка до состояния новой сильно загрязнённой или ржавой ванны.
- Мытьё потолка.
- Уборка внутри шкафов.
- Мытьё или стирка шторы.

Уборка в кухне

Входит в уборку

- Вымыть посуду в раковине
- Протереть фасады шкафов.
- Отмыть плиту, включая решётку, ручки и фасад.
- Протереть холодильник.
- Помыть кухонный фартук.
- Натереть зеркала.
- Протереть снаружи от пыли и жира бытовую технику, которая стоит на виду: чайник, кофемашину, комбайн, тостер, мультиварку и прочее.
- Протереть телевизор и экран сухой микрофиброй
- Помыть подоконники, батареи, протереть видимую часть трубы.
- Протереть обеденный стол и стулья, включая ножки.
- Протереть навесные полки и картины. Будьте аккуратны и проверьте, надежно ли они закреплены.
- Протереть от пыли светильники (кроме люстры).
- Отмыть кран и раковину.
- Помыть столешницу.
- Протереть выключатели и розетки.
- Натереть дверь и дверной блок.
- Забрать мусор.
- Вымыть плинтусы и полы.
- Протереть плитку

Не входит в уборку

- Мытьё фильтра вытяжки
- Мойка люстр
- Мойка потолка

Дополнительные услуги

- Уборка внутри кухонных шкафов
- Вытяжка
- Холодильник внутри
- Микроволновка/мультиварка/посудомойка внутри
- Духовой шкаф
- Мойка окна

Описание дополнительных услуг

Дополнительные услуги это всегда дополнительные деньги и время. В случае заказа новых опций во время уборки, нужно сообщить об этом менеджерам.

Глажка

Глажка оплачивается по часам.

Мытье холодильника внутри. 30-60 минут

Холодильник моется снаружи всегда. Внутри — дополнительная опция. Если клиент предварительно разморозил морозильную камеру, она тоже чистится и моется. Стоимость дополнительной услуги не меняется.

Мытье микроволновки/мультиварки. 30 минут

Мультиварка и микроволновка моются снаружи всегда. Внутри - дополнительная услуга.

Мытье духового шкафа внутри. 30-60 минут

Духовой шкаф как и любые другие шкафы протирается снаружи всегда. Внутри только как дополнительная опция. Моются противни и внутренние стенки.

Мытье окна. 30 минут

Окна это всегда дополнительная услуга. Одно окно это две створки не в пол либо одна секция в пол. Двойные окна считаются как два окна. При мытье окон моется подоконник рамы, пространство между рам, стекло внутри и снаружи. Зимой мы моем окна только с одной стороны.

Количество окон — самая частая ошибка при заказе. Окна нужно внимательно посчитать перед началом уборки и сообщить менеджеру и клиенту, если их количество в описании заказа и в квартире не совпадает.

Мытье вытяжки. 30-60 минут

Вытяжка всегда протирается снаружи и моется снаружи. Когда вытяжка заказа отдельно, она моется внутри, снимается и моется решетка.

Если вытяжка поцарапана до начала уборки, фотографируется и выслается менеджеру, по возможности сообщается клиенту.

Уборка на балконе. 30-80 минут

Зависит от размера балкона и его состояния. Уборка на балконе не означает мытье окон. Порядок, подоконники, пылесос, мытье полов, пыль на открытых поверхностях, плинтусы, двери.

Не входит в уборку: разгребать хлам, выкидывать вещи/технику. В ситуациях, когда на балконе очень грязно нужно позвонить менеджеру.

Уборка в шкафчиках на кухне. 60-90 минут

Все вещи достаются из шкафов, стены и поверхности протираются, вещи ставятся на место. Сами вещи и посуда не моются.

Уборка в других шкафах оговаривается менеджером заранее.

Сезонные услуги

После Нового - попросить вынести елку

Доставка ключей

Ключи нужно доставить по указанному клиентом адресу. Сделать это нужно сразу же после уборки.

Уборка всей кухни

У нас есть отдельная опция, когда не заказывается уборка квартиры, а только уборка кухни. Это услуга с фиксированной ценой и временем. На уборку кухни уходит до 6 часов. При таком заказе моется вся кухня, мебели и техника внутри и снаружи. Те холодильник, вытяжка, микроволновка, шкафы внутри и снаружи, подоконники, мебель, полы. Окна и мытье посуды внутри шкафов не входят в эту уборку.

Уборки офисов

Конкретные задачи ставятся клиентами. Пыль, полы, мусор из урн, порядок на столах, протирать столы и системные блоки, подоконники.

Уборки после ремонта

В системе написано, что это уборки после ремонта. Количество комнат, окон не важно.

Убирается все. Стены, пыль на всех поверхностях, моется мебель (если она есть) внутри и снаружи. Батареи, верх дверей, окна - квартира после уборки должна быть готова к заселению. Окна моются с двух сторон всегда.

Мы убираем все за один день. Все поврежденные детали фотографируются. Мы не выносим крупногабаритный строительный мусор. Если на окнах есть пленка, об этом нужно сообщить менеджеру. Пол моется несколько раз.

На заказах обязательно нужен пылесос.

Другие услуги

У нас есть выездная химчистка мебели и ковров. Вся информация и цены доступны по адресу cleanwhale.lv/dry-cleaning Изучите этот сайт и услуги.

Частые вопросы от клиентов

Если клиент спрашивает про генеральную уборку

Мы редко используем этот термин. Все наши уборки многочасовые и полноценные. Если вы заказываете любую уборку, вы получите качественную услугу и чистую квартиру. Время уборки зависит от количества дополнительных опции и комнат в квартире.

Если клиент просит стремянку

Обычно, мы доставляем стремянку только на уборки после ремонта.

Если клиент заказал обычную уборку, а это уборка после ремонта?

Для уборки после ремонта нужны другие средства, пылесос и стремянка. Они занимают в разы больше времени. Стоимость для клиента должна измениться.

Как мы считаем окна

По створкам. Две створки это одно окно. Балконная дверь это одно окно. Одна секция в пол это одно окно. Двойные окна считаются как два окна.

Пароочиститель

Пароочиститель заказывается и оплачивается отдельно. Пароочиститель используется для мытья батарей, плитки, швов между плиткой.

Если клиент просит пылесос Karcher

Если на заказе нужен пылесос, это должно оговариваться заранее. Просто напишите об этом .

Чек и квитанция

По запросу клиента счет за полученные услуги высылается ему электронно .

Работа напрямую с клиентом

Мы просим клиентов сообщать о предложениях клинеров работать напрямую.

Моющие средства

Мы используем средства компании Pro-Brite, это специализированная профессиональная химия предназначенная именно для клининга. Для наших уборок мы используем средства:

Для уборки в санузлах

SANITAR GEL чистящее средство для санитарных помещений :

- * Гелеобразное чистящее средство
- * Нейтральный аромат
- * Работает так же на металлических поверхностях
- * Биоразлагаемый
- * Пригоден для всех видов водостойких поверхностей
- * уровень pH : 2-4 (1л 1%-раствора)

Применяется для очистки устойчивых загрязнений (известковых отложений, мочевого и мыльного камня, ржавчины) , чистки сантехники, порцелана, фаянса, керамических и всех видов водостойких поверхностей.

SR25 чистящее средство для санитарных помещений

- * Свежий аромат
- * Бережно воздействует на очищаемые материалы
- * Придает блеск
- * Обладает сильными очищающими от известковых отложений и обезжиривающими свойствами
- * уровень pH: < 2 (кислота)

Средство для очистки всех типов санитарных поверхностей.

Эффективно удаляет известковый налет, мыльную пену, воду, мочу, ржавчину, жирные загрязнения со всех водостойких и кислотостойких поверхностей, придавая им блеск и свежий аромат.

Также подходит для поверхностей из алюминия, нержавеющей стали и кислотостойкой эмали, а также для мытья керамической плитки.

Не подходит для поверхностей, чувствительных к кислоте, например, каменных полов, содержащих известь, мрамора, травертина, цинка.

Для твердых поверхностей

AR10 универсальное чистящее средство

- * На спиртовой основе
- * Подходит для поверхностей, устойчивых к растворителям и воде.
- * Может использоваться для очистки с помощью уборочного оборудования
- * Совместимость материалов
- * Свежий лимонный аромат
- * Придает блеск
- * Не оставляет разводов и пятен
- * Органический продукт
- * Уровень pH: 7-8 (нейтральный)

Эффективно очищает даже сильно жирные поверхности, обеспечивая гигиеническую чистоту. Подходит для влажной уборки. После чистки протирать поверхность не нужно.

Сильно загрязненные поверхности рекомендуется предварительно протереть.

PU17 Пятновыводитель для всех типов твердых поверхностей

- * Сильный эффект
- * Удаляет мелки, шариковые и чернильные ручки, пятна от краски.
- * Удаляет смолы, остатки краски, жир
- * Устраняет пятна никотина
- * рН: 10-11 (слабощелочной)

Высокоэффективный очиститель, готовый для очистки пластиковых и других поверхностей. Удаляет пятна от карандаша, шарика и чернильной ручки.

Для всех глянцевых, моющихся, устойчивых к растворителям поверхностей, таких как пластик, плитка, металл и керамика.

PU15 Чистящее средство для стекла и глянцевых поверхностей.

- * Сильный эффект
- * Не оставляет разводов и пятен
- * Удаляет отпечатки пальцев
- * Уровень рН: 6-7 (нейтральный)

Очиститель стекол и пластиковых поверхностей на осмосной воде. Подходит для мытья окон, зеркал, лобовых стекол, стеклянных, глянцевых и пластиковых поверхностей, а также автомобильных стекол. Также подходит для окрашенных и устойчивых к растворителям поверхностей. Во время очистки продукт очень эффективен и не оставляет разводов и пятен, материал долгое время остается мягким и гладким.

Для уборки кухни

КО16 универсальное чистящее средство

- * Высокоэффективное универсальное моющее средство
- * Совместимость материалов
- * Быстро сохнет
- * Не оставляет разводов и пятен
- * Приятный запах
- * Уровень рН: 10-11 (щелочной)

Бережно, но в то же время отлично удаляет пятна и другие загрязнения, а также эффективно смывает жирные и маслянистые загрязнения. Подходит для всех моющихся поверхностей, таких как окрашенные двери, столы, офисная мебель, а также для плитки, мрамора, ПВХ, керамических и металлических поверхностей.

Его также можно использовать в очень разбавленном виде для очистки стеклянных поверхностей. Загрязненные поверхности рекомендуется предварительно протереть и намочить. После чистке не нужно протирать поверхность.

KR16 Очиститель для грилей и духовок

- * Высокая способность растворять жир
- * Высокая способность растворять жир
- * Удаляет сильно въевшуюся грязь
- * Подходит для пищевой промышленности
- * Может использоваться на холодных и горячих поверхностях
- * рН: 14 (щелочь)

Концентрированное чистящее средство для оборудования для термообработки пищевых продуктов, грилей и конвекций, а также других поверхностей, устойчивых к растворителям и щелочам - кастрюль, духовок, коптильни для интенсивной очистки.

Эффективно удаляет очень жирные, смолистые и проглоченные загрязнения, а также остатки пригоревших продуктов.