

ПРАКТИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО

Чистящие средства, уход за полами,
использование инвентаря
и техника безопасности

Руководство для помощников по хозяйству (aides-ménagères)

Сектор titres-services

ASK Services

Clos du Parnasse 11C, 1050 Ixelles

Тел.: 0494 36 97 78

info@askservices.be

Содержание

1. Выбор чистящих средств
 - 1.1 Категории средств
 - 1.2 Чтение этикеток и пиктограмм опасности
 - 1.3 Дозировка и разведение
 - 1.4 Золотые правила
2. Уход за различными видами напольных покрытий
 - 2.1 Паркет из массива и инженерная доска
 - 2.2 Ламинат
 - 2.3 Керамическая плитка и керамогранит
 - 2.4 Натуральный камень (мрамор, сланец, pierre bleue)
 - 2.5 Винил / ПВХ / линолеум
 - 2.6 Ковровое покрытие и ковры
 - 2.7 Декоративный бетон (béton ciré)
 - 2.8 Сводная таблица
3. Использование и уход за инвентарём
 - 3.1 Пылесос
 - 3.2 Швабра и система мытья полов
 - 3.3 Салфетки и тряпки
 - 3.4 Водосгон (raclette)
 - 3.5 Прочий инвентарь
4. Техника безопасности и профилактика рисков
 - 4.1 Средства индивидуальной защиты (СИЗ)
 - 4.2 Химические риски
 - 4.3 Физические и эргономические риски
 - 4.4 Действия при несчастном случае
 - 4.5 Номера экстренных служб

1. Выбор чистящих средств

i *Правильное средство в нужном месте — это гарантия безупречного результата, сохранности поверхностей и вашего здоровья.*

Выбор чистящего средства — ключевой этап в работе помощника по хозяйству. Неподходящее средство может повредить поверхность, спровоцировать опасную химическую реакцию или попросту оказаться неэффективным. В секторе titres-services в Бельгии работодатель, как правило, предоставляет набор одобренных средств, но иногда клиент предлагает свои собственные. В любом случае необходимо уметь их определять и правильно использовать.

1.1 Категории средств

Различают несколько основных групп чистящих средств:

Универсальные средства

Наиболее распространённые средства. Подходят для большинства моющихся поверхностей (столешницы, раковины, двери, лакированная мебель). Как правило, они слегка щелочные и обладают обезжиривающим эффектом. Примеры: Mr. Proper, Dettol, Ajax.

Средства для мытья полов

Специально разработаны для мытья полов, разводятся в воде в ведре. Некоторые предназначены для конкретного типа пола (паркет, плитка, винил). Важно соблюдать дозировку, указанную на упаковке: избыток средства оставляет липкую плёнку на полу и притягивает пыль.

Средства от известкового налёта (кислотные)

Применяются для удаления известкового налёта в ванных комнатах и туалетах (Antikal, Viakal, разбавленный белый уксус). Эти средства кислотные, и их нельзя наносить на натуральный камень (мрамор, pierre bleue, сланец) и хромированные поверхности без защиты.

⚠ *Кислотные средства разрушают мрамор, pierre bleue и известняк. Никогда не используйте их на этих поверхностях!*

Дезинфицирующие средства

Необходимы для санузлов и кухни (Dettol, разбавленная белизна/хлорка). В Бельгии белизну часто называют «Javel» или «chlore». Её следует использовать в низкой концентрации и всегда в хорошо проветриваемом помещении.

⊖ *НИКОГДА не смешивайте белизну (Javel) с кислотными средствами (уксус, средство от извести, средство для унитаза). Этот микс выделяет газообразный хлор — крайне токсичный газ.*

Средства для стёкол

Разработаны так, чтобы не оставлять разводов на стеклянных поверхностях. Используются с микрофибровой салфеткой или водосгоном. Примеры: Glassex, Ajax Vitres.


Чистящие кремы (абразивные)

Слегка абразивные средства (Cif, Vim) для удаления стойких загрязнений на мойках из нержавеющей стали, керамике или варочных панелях. Использовать осторожно: могут поцарапать хрупкие поверхности (стекло, матовая нержавеющая сталь, смола).

1.2 Чтение этикеток и пиктограмм опасности

Каждое чистящее средство, продаваемое в Бельгии, имеет этикетку в соответствии с европейским регламентом CLP. Пиктограммы опасности — это красно-белые ромбы. Основные из них:

Пиктограмма	Значение	Меры предосторожности
 GHS05 — Коррозия	Коррозийное средство (хим. ожоги, разъедает металлы)	Перчатки обязательны, избегать контакта с кожей и глазами
 GHS07 — Восклицательный знак	Раздражает кожу, глаза или дыхательные пути	Перчатки рекомендованы, проветривать помещение
 GHS02 — Пламя	Огнеопасно	Держать вдали от огня, не курить
 GHS09 — Опасно для водной среды	Опасно для водной среды	Не сливать в раковину и канализацию

 <p>GHS06 — Череп и кости</p>	<p>Токсично при проглатывании, вдыхании или контакте с кожей</p>	<p>Перчатки и маска, максимальная вентиляция</p>
--	--	--

i Если сомневаетесь насчёт средства — спросите своего руководителя. Никогда не используйте незнакомый продукт на свой страх и риск.

1.3 Дозировка и разведение

Правильная дозировка — основа эффективной уборки. Базовые правила:

- Всегда читайте инструкцию производителя перед первым использованием.
- Соблюдайте указанные пропорции: избыток средства не чистит лучше, но оставляет остатки и портит продукт впустую.
- Используйте тёплую воду (если не указано иное) — она повышает эффективность большинства моющих средств.
- Меняйте воду в ведре, как только она заметно загрязнилась: мыть грязной водой — значит размазывать грязь.
- Никогда не лейте воду в концентрат: всегда добавляйте средство в воду, чтобы избежать брызг.

1.4 Золотые правила

Несколько ключевых принципов, которые нужно помнить всегда:

1. Никогда не смешивайте два средства, даже если они кажутся похожими.
2. Всегда тестируйте незнакомое средство на незаметном участке поверхности.
3. Закрывайте флаконы после использования и убирайте их подальше от детей и животных.
4. Никогда не переливайте средство в пищевую тару (бутылку из-под воды, банку и т.д.).
5. Работайте в проветриваемом помещении: откройте окно перед началом.
6. При попадании в глаза — промывайте чистой водой 15 минут и звоните в Центр отравлений (Centre Antipoisons): 070 245 245.

2. Уход за различными видами напольных покрытий

i У каждого типа пола свои требования. Знать покрытие — значит избежать необратимых повреждений.

В домах и квартирах Бельгии встречается огромное разнообразие напольных покрытий. Каждый материал по-разному реагирует на воду, химию и методы уборки. Ошибка может дорого стоить: вздувшийся от воды паркет, мрамор с пятнами от кислоты, отслоившийся ламинат.

2.1 Паркет из массива и инженерная доска

Паркет — благородный, но чувствительный материал. Боится стоячей воды и агрессивных средств.

Регулярный уход

- Пылесосить (с насадкой для паркета или мягкой щёткой) для удаления пыли и песка, которые царапают дерево.
- Мыть хорошо отжатой микрофибровой тряпкой со специальным средством для паркета (рН-нейтральным). Никогда не использовать мокрую тряпку.
- Немедленно вытирать любые лужи воды.

Что нельзя делать

- Использовать пароочиститель (жар и влага деформируют дерево).
- Наносить белизну, чистый уксус или средство от извести.
- Тереть абразивной губкой или жёсткой щёткой.

«При правильном уходе паркет служит десятилетиями. Секрет: минимум воды, максимум осторожности.»

2.2 Ламинат

Ламинат имитирует дерево, но состоит из синтетических слоёв. Поверхность устойчива, но стыки уязвимы к воде.

Регулярный уход

- Регулярно пылесосить или подметать.
- Мыть хорошо отжатой тряпкой со средством для ламината (или несколько капель мягкого средства для посуды в тёплой воде).
- Не допускать застоя воды, особенно на стыках.

Что нельзя делать

- Использовать воск, полироль или масло: они создают скользкую плёнку и не впитываются.
- Тереть абразивными средствами.
- Мыть обильным количеством воды.

2.3 Керамическая плитка и керамогранит

Плитка — самое распространённое покрытие в Бельгии, особенно на кухнях, в ваннах и прихожих. Она прочная и хорошо переносит воду и большинство моющих средств.

Регулярный уход

- Пропылесосить, затем помыть средством для полов или разбавленным чёрным мылом (savon noir).
- При необходимости прочистить швы мягкой щёткой: пористые швы притягивают плесень.
- Прополоскать, если средство оставляет остатки.

« Чтобы вернуть блеск потускневшей плитке, добавьте колпачок белого уксуса в воду для полоскания (кроме плитки из натурального камня!). »

2.4 Натуральный камень (мрамор, сланец, pierre bleue)

Натуральный камень — дорогой и пористый материал, очень чувствительный к кислотам и агрессивной химии. Pierre bleue (бельгийский гранит) особенно часто встречается в прихожих и кухнях.

Регулярный уход

- Аккуратно пропылесосить.
- Мыть чистой водой с мылом с нейтральным pH (марсельское мыло или спецсредство для камня).
- Вытирать насухо мягкой тканью, чтобы не оставалось разводов.

⊖ ЗАПРЕЩЕНО на натуральном камне: уксус, лимон, средство от извести, Antikal, белизна, любое кислотное или сильнощелочное средство. Они оставляют необратимые белые пятна.

2.5 Винил / ПВХ / линолеум

Эти эластичные покрытия прочные и простые в уходе. Хорошо переносят воду, но чувствительны к растворителям и слишком концентрированным средствам.

- Пропылесосить или подмести, затем помыть мягким разбавленным средством.
- Для стойких пятен — немного соды на влажную губку.
- Нельзя: ацетон, уайт-спирит и другие растворители (разъедают покрытие), абразивные губки.

2.6 Ковровое покрытие и ковры

Ковровое покрытие удерживает пыль и аллергены. Регулярный уход необходим для гигиены.

- Пылесосить медленно (минимум два прохода) не менее раза в неделю.
- Пятна обрабатывать немедленно: промакивать (не тереть!) чистой салфеткой с тёплой водой и подходящим средством.
- От запахов: посыпать содой, оставить на 30 минут, затем пропылесосить.

⚠️ Никогда не трите пятно на ковре — это вгоняет его глубже в волокна. Всегда промакивайте от краёв к центру.

2.7 Декоративный бетон (béton ciré)

Всё более популярен в современных интерьерах. Защищён лаком или воском. Уход направлен на сохранение защитного слоя.

- Пропылесосить, затем помыть мягким мылом с нейтральным pH.
- Избегать кислотных, абразивных и смывающих средств.
- Не использовать пароочиститель.

2.8 Сводная таблица

Тип пола	Рекомендуемое средство	Запрещено	Сушка
Паркет	Спецсредство (pH-нейтр.)	Белизна, уксус, пар	Немедленно
Ламинат	Тёплая вода + мягкое ср-во	Воск, полироль, много воды	Быстро
Плитка	Ср-во для полов, чёрное мыло	Нет серьёзных ограничений	Обычная
Нат. камень	Мыло pH-нейтр., марсельское	Кислоты, белизна, антикаль	Мягкой тканью
Винил / ПВХ	Мягкое разбавленное ср-во	Растворители (ацетон и т.д.)	Обычная
Ковёр	Пылесос + пятновыводитель	Тереть пятна	Промакивать
Дек. бетон	Мягкое мыло pH-нейтр.	Кислоты, абразивы, пар	Обычная

3. Использование и уход за инвентарём

i *Хороший инструмент в хорошем состоянии экономит время и бережёт здоровье. Плохо ухоженный инвентарь распространяет бактерии.*

3.1 Пылесос

- Проверяйте мешок/контейнер перед каждым использованием: полный пылесос теряет мощность.
- Подбирайте насадку под тип пола: жёсткая щётка для плитки, мягкая для паркета.
- Пылесосьте медленно, ровными линиями, без рывков.
- Не собирайте жидкости обычным (сухим) пылесосом.
- Регулярно чистите фильтры. Аккуратно сматывайте кабель.

«Если пылесос клиента неисправен (необычный шум, запах гари, потеря мощности) — сообщите немедленно. Не продолжайте им пользоваться.»

3.2 Швабра и система мытья полов

- Регулируйте длину телескопической ручки по уровню плеч.
- Двигайтесь «S»-образно или «восьмёркой» для эффективного покрытия поверхности.
- Работайте спиной к выходу, чтобы не наступать на мокрый пол.
- Хорошо отжимайте насадку перед каждым проходом.
- После работы: прополоскать, отжать и оставить сушиться.

⚠ *Никогда не оставляйте мокрую насадку в закрытом ведре: бактерии размножаются очень быстро во влажной замкнутой среде.*

3.3 Салфетки и тряпки

Салфетки из микрофибры наиболее эффективны и экономичны. Они улавливают пыль и бактерии без большого количества средства.

Рекомендуемый цветовой код

Цвет	Зона применения	Примеры
Синий	Общие поверхности и мебель	Столы, полки, двери
Зелёный	Кухня и бытовая техника	Столешницы, мойка, духовка, холодильник
Жёлтый	Ванная (кроме унитаза)	Раковина, зеркало, ванна, душ
Красный	Туалет и загрязнённые зоны	Унитаз, крышка, пол вокруг

⊖ *Красная тряпка (туалет) НИКОГДА не должна использоваться в других местах. Это вопрос базовой гигиены.*

После каждого использования салфетки стирать при 60 °С минимум. Не смешивать разные цвета при стирке.

3.4 Водосгон (raclette)

Позволяет быстро и без разводов мыть окна, душевые кабины, зеркала и стеклянные поверхности.

Техника

1. Смочить стекло салфеткой со средством для стёкол или мыльной водой.
2. Поместить водосгон сверху стекла, слегка наклонив.
3. Вести непрерывным движением сверху вниз или слева направо.
4. Протирать лезвие сухой тканью после каждого прохода.
5. Убрать оставшиеся капли по краям и на подоконнике.

Рекомендуемая ширина: 25–35 см для окон, 15–20 см для небольших поверхностей (душ, зеркало).

3.5 Прочий инвентарь

- **Метёлка для пыли:** идеальна для быстрого удаления пыли с мебели, светильников и декора. Предпочитайте микрофибровые (стираются).
- **Скребок / шпатель:** для удаления прилипших остатков (воск, наклейки, брызги краски на стекле). Осторожно, чтобы не поцарапать.
- **Щётка для швов:** маленькая жёсткая щётка для швов плитки и углов. Можно заменить старой зубной щёткой.
- **Стремянка:** для работы на высоте. Проверяйте устойчивость. Никогда не используйте стул или мебель вместо неё.

4. Техника безопасности и профилактика рисков

i *Ваша безопасность превыше всего. Несчастный случай на работе может иметь серьёзные и долгосрочные последствия. Уделяйте время защите.*

Профессия помощника по хозяйству в секторе titres-services в Бельгии связана с несколькими видами рисков: химическими, физическими, эргономическими и биологическими.

4.1 Средства индивидуальной защиты (СИЗ)

СИЗ	Когда использовать	Советы
Перчатки (резина / нитрил)	При контакте с любым чистящим средством	Менять между зонами (санузел / кухня)
Закрытая обувь с нескользящей подошвой	Постоянно во время работы	Закрытый носок, фиксированная пятка

4.2 Химические риски

Запрещённые комбинации средств

Продукт А	Продукт В	Опасная реакция
Белизна (Javel)	Уксус / ср-во от извести (кислота)	Выделение газообразного хлора (токсично, поражение лёгких)
Белизна (Javel)	Нашатырный спирт	Выделение хлораминов (токсично)
Белизна (Javel)	Спирт хозяйственный	Выделение хлороформа (токсично)
Уксус	Пищевая сода	Бурная реакция (неэффективно, пустая трата)
Перекись водорода	Уксус	Образование надуксусной кислоты (раздражает)

⊖ *При вдыхании токсичного газа: немедленно покиньте помещение, откройте все окна, звоните 112 при затруднённом дыхании.*

4.3 Физические и эргономические риски

Нарушения опорно-двигательного аппарата (TMS) — первая причина больничных в нашем секторе.

Профилактика TMS

- Держите спину прямо. Никогда не сгибайтесь при мытье пола.
- Сгибайте колени (не спину), чтобы поднять предмет или включить пылесос в розетку.
- Регулируйте ручку швабры и пылесоса по уровню плеч.
- Чередуйте задачи: не выполняйте одно действие более 30 минут подряд.

- Используйте стремянку для работ на высоте. Никогда не вставайте на стул, мебель или край ванны.

Профилактика падений

- Носите обувь с нескользящей подошвой.
- Обозначайте мокрый пол (начинайте мыть по краям, оставляя сухой проход).
- Не бегайте по лестницам.

Профилактика травм

- Никогда не собирайте осколки стекла руками: используйте щётку и совок, затем пропылесосьте.
- Будьте осторожны с острыми предметами в мусорных корзинах.
- Немедленно сообщайте о любых опасностях в жилье (оголённый провод, сломанная розетка, протечка и т.д.).

4.4 Действия при несчастном случае

1. Сохраняйте спокойствие и оцените ситуацию.
2. Если вы пострадали — немедленно прекратите работу.
3. Позвоните своему руководителю в ASK Services.
4. При серьёзном инциденте (химический ожог, падение, вдыхание газа) — звоните 112.
5. Обратитесь к врачу в течение 24 часов, даже если травма кажется незначительной.
6. Любой несчастный случай на работе должен быть задекларирован в течение 8 дней (ответственность работодателя).

⚠ Никогда не пытайтесь «продолжать как ни в чём не бывало» после инцидента. Ваше здоровье — приоритет.

4.5 Номера экстренных служб

Сохраните эти номера в своём телефоне:

Служба	Номер	Когда звонить
Экстренные службы	112	Тяжёлый несчастный случай, пожар, недомогание
Центр отравлений (Centre Antipoisons)	070 245 245	Проглатывание или контакт с химикатами
Полиция	101	Кража, нападение, опасная ситуация
Пожарные	112	Пожар, утечка газа
Дежурный врач (Брюссель)	1733	Мед. проблема (не экстренная) в нерабочее время

Итоги

Это руководство охватывает четыре основы вашей ежедневной работы: выбор средств, уход за полами, использование инвентаря и технику безопасности. Применяя эти принципы, вы обеспечиваете качественный сервис для наших клиентов и бережёте своё здоровье.

Никогда не стесняйтесь задавать вопросы своему руководителю, если сомневаетесь насчёт средства, поверхности или ситуации. Лучше спросить, чем рисковать.

i *Хороший помощник по хозяйству — не тот, кто работает быстрее всех, а тот, кто работает методично, безопасно и внимательно. Именно этот профессионализм ценят наши клиенты и именно на нём строится репутация ASK Services.*

ASK Services

Clos du Parnasse 11C, 1050 Ixelles

Тел.: 0494 36 97 78 — info@askservices.be

Внутренний учебный документ — Распространение запрещено