

# КОНФЕРЕНЦИЯ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ: ПОДВОДНЫЕ КАМНИ РАБОТЫ ПРЕДПРИЯТИЙ ХИМЧИСТКИ



А.П. Янченко назвал немецкие фирмы Kreussler, Btifa и Seitz, а также итальянские Biar и Alberti Angelo. Ведущие производители такой химии выпускают подробные каталоги препаратов, снабжая их технологическими картами.

Как показывает опыт работы ООО «Абсолютное Качество», наличие машины аквачистки и полного комплекса соответ-

**Ц**ентральным событием деловой программы выставки CleanExpo - 2010 стала конференция, посвященная современным технологическим аспектам работы предприятий химической чистки и прачечных, организованная Санкт-Петербургской Ассоциацией предприятий химической чистки и прачечных (АХиП - СПб) и прошедшая 15 апреля под председательством **президента Ассоциации Л.С. Чагиной**. С докладом о состоянии дел отрасли в Санкт-Петербурге выступила **вице-президент АХиП - СПб, директор ООО «Абсолютное Качество» Г.А. Логачева** (основные тезисы доклада были опубликованы в предыдущем номере нашего журнала). Опыт обработки изделий из текстиля и кожи по технологии аквачистки поделился **технолог ООО «Абсолютное Качество» А.П. Янченко**.

В своем выступлении Андрей Петрович еще раз напомнил, что аквачистку ни в коем случае не следует противопоставлять химической чистке в органических растворителях: эти две технологии органично дополняют друг друга. В последнее время в ассортименте поступающих на предприятия изде-

лий все больший процент составляют комбинированные изделия, изделия с искусственной отделкой, которые обрабатываются по технологии аквачистки. Обязательные требования к машине аквачистки - свободное программирование и наличие дозирующих устройств. Разумеется, машина аквачистки дороже, но... если возникает вопрос, какую машину покупать - обычную стирально-отжимную или машину аквачистки - выбор следует делать в пользу последней. Не всякая стиральная машина может работать в режиме аквачистки, зато любую машину аквачистки можно использовать как обычную стиральную.

В этой связи при приобретении машины аквачистки следует обязательно обращать внимание на ее комплектацию: бывает, что такие машины продаются без дозаторов. Между прочим, один дозатор стоит минимум 250 евро, а на одну машину таких дозаторов нужно не менее четырех. Еще один плюс машины с дозаторами - в этом случае вы не будете привязаны к какому-то одному поставщику химии, который вам поставит дозаторы со своей технологией и своей химией. Среди ведущих фирм - поставщиков широкой гаммы препаратов для аквачистки

существующих препаратов для обработки текстильных изделий, пуховиков и кожаного ассортимента - условие достаточное. Никакого специального отделочного оборудования для аквачистки не требуется - оно такое же, как для обычной химической чистки. Прекрасно в аквачистке получаются дубленки. Для обработки данного ассортимента изделий машина должна иметь соответствующую загрузку (в «Абсолютном Качестве» это 18 кг), а в ассортименте препаратов должны быть моющее и жирующее для кожи для обработки в водной среде. После аквачистки требуется обкатка кожаных изделий в течение 10-15 минут на холодном воздухе, продувка изделий на манекене для придания им формы и сушка в естественных условиях. Где-то через сутки - повторная обкатка на холодном воздухе и подтяжка формы на манекене. Хорошо при обработке добавлять в ванну препарат против свойлачивания типа Antifeltrente. Это позволяет сохранить пластичность кожаных изделий, и в результате они легко восстановят свою исходную форму в процессе отделки.

**Директор ООО «Абсолютное Качество» Г.А. Логачева** подготовила обзор наиболее характерных

скрытых производственных дефектов изделий из текстиля и кожи, проявляющихся во время обработки. По мнению Галины Алексеевны, очень многое зависит от приемщицы не только на стадии приема, но и на стадии выдачи изделия: выдавая заказчику то или иное изделие, необходимо справиться в квитанции, в каком состоянии оно поступило в химчистку. Часто бывает, что изделия поступают с износом в 75%, что они имеют многочисленные производственные и эксплуатационные дефекты, а химчистка, как известно, — она чистит, а не превращает старое в новое. Знание состояния изделия до обработки позволит приемщице не поддаваться возможной панике («ах, мы испортили!»), а, напротив, аргументировано объяснить заказчику, что было сделано, а что сделать, увы, невозможно. В частности, по причине того же износа.

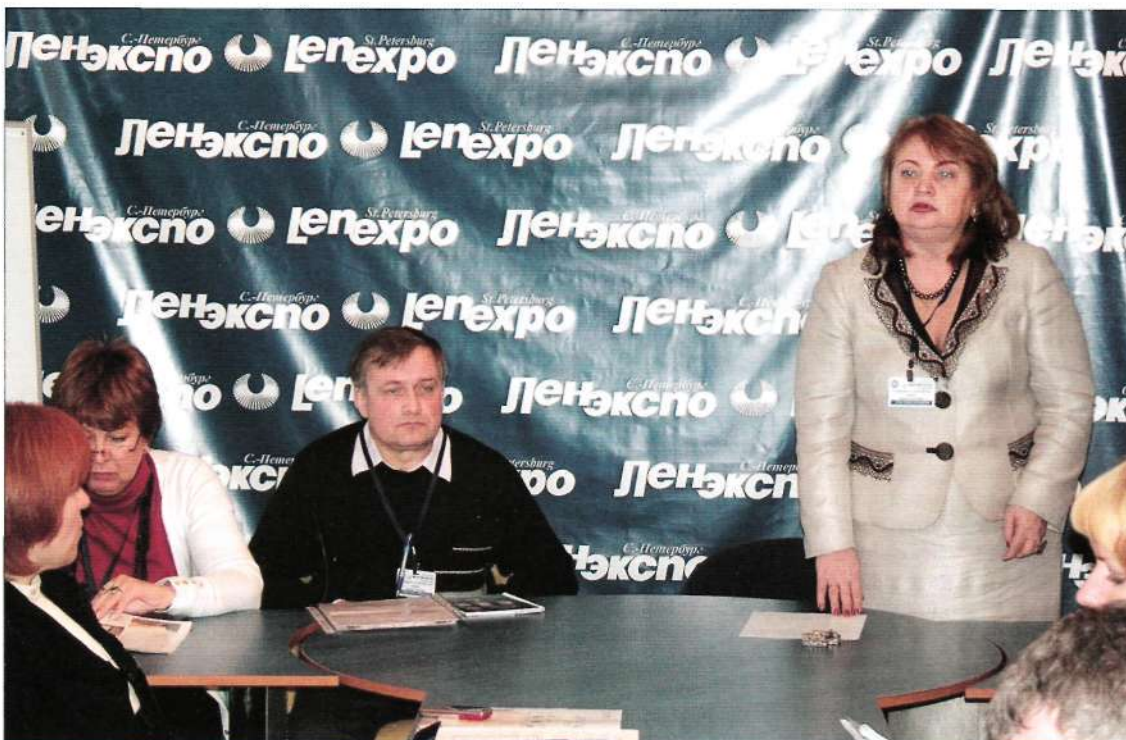
В пункте 5.19 ГОСТ 51108-97 «Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия» определены три основные группы дефектов, которые допускаются после химической чистки. Это дефекты, выявленные при приеме в химическую чистку, а также эксплуатационные и скрытые производственные дефекты. Дефекты первой группы выявляются на при-

емке: как уже неоднократно говорилось, чем тщательнее они описаны в квитанции, тем легче будет предприятию доказать свою невиновность при возникновении спорной ситуации. Среди дефектов второй и третьей групп можно выделить следующие.

Абсолютное лидерство по распространенности среди производственных дефектов принадлежит **некачественному красителю**, срыв которого может повлечь порчу и других изделий, обрабатываемых в той же партии. К сожалению, этой болезнью страдают и эксклюзивные вещи ведущих мировых модельеров. Выход только один - проводить тесты на стойкость красителя как к органическому растворителю, так и к обработке в водной среде. Среди эксплуатационных дефектов, помимо **потывых вытравок**, наиболее распространены **выгоры**, как правило, замаскированные и проявляющиеся после обработки, когда изделие почищено. Особенно тщательно следует проверять на наличие выгоревших участков изделия из шелка, а также шторы и занавески, которые по своему назначению наиболее подвержены воздействию прямых солнечных лучей. Кстати сказать, по этой же причине занавески следует тщательно проверять

на прочность материала, которая под воздействием светопогоды существенно ослабевает.

При приеме **изделий из кожи и меха** единственным спасением для предприятия химчистки (помимо высокой квалификации персонала) являются специально разработанные для изделий этого ассортимента квитанции, позволяющие наиболее полно описать изделие и имеющиеся на нем дефекты. Если говорить о ГОСТе на пошив изделий из кожи и меха (припуски на швы, направление меха, соответствие качества кожаной ткани качеству ворса и т.д.), то практически все принимаемые сегодня в обработку изделия этому стандарту не соответствуют, о чем можно смело говорить заказчику и отмечать данный факт в квитанции (в частности, можно сослаться на ГОСТ 5710-85 «Одежда из овчины шубной и мехового велюра. Общие технические условия»). А среди наиболее распространенных дефектов на изделиях данного ассортимента бесспорными лидерами являются **нестойкость клеевых соединений и разное качество шкурок**, из которых пошита вещь. Результат - разное состояние участков изделия после чистки, раздублирование материалов, отсоединение фурнитуры и т.п. Обезопасить от нежела-



тельных последствиях может только тщательный осмотр изделий при приеме: изделие полностью прощупывается на предмет затвердения участков кожаной ткани, проверяется на целостность швов, а в цехе тестируется на стойкость клея.

**Обладатель звания «Лучший работник торговли и услуг Санкт-Петербурга - 2009» и соответствующей медали с изображением Медного всадника (а также медали «За вклад в развитие потребительского рынка Санкт-Петербурга», полученной в 2003 году) А.А. Парфеньев (химистка «Дельфин») уточнил, что на сортовых изделиях склейка не допускается в принципе, поскольку в реальности методов борьбы с клеем не существует. Факт наличия клеевых соединений следует зафиксировать в квитанции - с соответствующим предупреждением о возможной порче изделия за подписью заказчика. Клей низкого качества просто вымывается из изделия. Если же клей хороший, он пройдет всю толщину материала и выйдет на поверхность, при этом произойдет «спекание» того участка кожаной ткани, через который прошел клей. Дефект становится необратимым.**

Существуют мнения, что обработка в охлажденном растворителе снизит риск вымывания и выхода клея. Оптимальная моющая способность перхлорэтилена - при температуре 22-24°C. Чтобы гарантировать изделие от срыва красителя и вымывания клея, необходимо снизить температуру растворителя до 4-6 °С. Только и чистить при такой температуре перхлорэтилен не будет. Охлаждение до 15-18°C - компромиссный вариант: агрес-

сивность растворителя меньше, но меньше и моющая способность, при этом никакой гарантии против порчи изделий нет.

Продолжая тему дефектов на изделиях из кожи и меха, Г.А. Логачева отметила наличие отделки из искусственной кожи (затвердевает после химчистки), а также наличие отделки из черной кожи (риск закрасов).

Вечная проблема - изделия с металлическими и металлизированными нитями в структуре, особенно если учесть, что далеко не всегда их наличие указывается на маркировке. Напомним, что такие изделия практически не переносят механического воздействия, легко теряют формоустойчивость, не поддаются глажению, а кроме того, металлические нити могут выходить на поверхность. Опытный приемщик определит наличие подобных нитей на ощупь: при малейшем сомнении следует отрезать маленький кусочек материала и сжечь его - все сгорит, а металл останется. Впрочем, можно обойтись и без сжигания. Поскольку металл боится механики (а значит, и трения в процессе носки), следует осмотреть наиболее подверженные трению участки изделия - область подмышек, карманов - и провести по ним кусочком ваты. Если вата остается на изделии, есть повод задуматься. Следует также отметить, что металлические нити для создания каркаса часто используют в производстве свадебных и вечерних платьев.

Среди других проблем, связанных с текстильными изделиями, можно выделить **разрушение швов**. Существует ГОСТ 51306-99 «Услуги бытовые. Услуги по ре-

монту и пошиву швейных изделий. Общие технические условия», регламентирующий стандарты пошива одежды из текстиля, несоответствие которому и приводит к образованию подобного дефекта, который является производственным. Отдельный разговор - об изделиях с содержанием поливинилхлорида (ПВХ) или полиуретана (ПУ), для которых следует избегать химической чистки

в растворителе и по возможности применять технологию аква-чистки - невзирая на маркировку. Проблема в том, что после очередной химической чистки из изделия вымывается пластификат, и оно становится жестким и ломким. Согласно стандарту, такие изделия могут подвергаться обработке не более пяти раз. Поэтому лучше с такими изделиями не рисковать: как справедливо заметил А.А. Парфеньев, задача химчистки не только «почистить», но еще и «не испортить», то есть не сделать хуже, чем было. С клиентом нужно работать! «Если вы хотите, чтобы изделие было чистым - будет, но носить вы его не сможете. Вы поставите его в угол и будете на него любоваться. Если же вы хотите это изделие носить - смиритесь с пятном: считайте, что оно родимое и хорошо, что не трупное». Во всем нужно уметь искать компромиссы.

Остается добавить, что в случае изделий с полиуретановым покрытием для разрушения пластификатора вовсе не обязательно их чистить. Пластификатор сам благополучно разрушится в течение двух лет эксплуатации. Больше он, увы, не живет. Наглядно это можно увидеть на примере обычной белой пластиковой ручки от холодильника, которая со временем желтеет: происходит полимеризация пластмассы, которая сопровождается изменением цвета.

И последнее, о чем было сказано в данном выступлении, - дефекты хранения: к сожалению, эта группа дефектов становится все более распространенной. Заказчики забирают вещи из химчистки в полиэтиленовой упаковке и в ней

же хранят изделия дома, в результате чего происходит разрушение водоотталкивающего слоя, изменение цвета, конденсация влаги с последующим окислением и образованием различных бактерий... и т.д. и т.п. Относится это и к дубленкам, и к шубам, и к пуховикам. Самое интересное, что часто в подобных случаях заказчики обвиняют в образовании дефектов химчистку. Поэтому при выдаче вещей необходимо обязательно предупреждать клиентов о том, что полиэтиленовый чехол - для транспортировки, а не для хранения. В идеале на «приемке» следует вывесить основную информацию об условиях хранения изделий, и в первую очередь — из натурального меха и кожи как самых дорогостоящих и самых капризных. И вообще, любое предприятие должно уделять максимум внимания такому важному моменту в своей работе, как информирование заказчика. Замечено, что это помогает свести к минимуму возникновение спорных и конфликтных ситуаций между предприятием и его клиентами.

**Главный технолог московской фирмы «Наш город» Наталья Лонгинова** рассказала о поставляемых компанией химматериалах и технологиях **чешского завода Practice** для обработки изделий различного ассортимента в

водной среде. В этот раз в Петербурге Practice не выставлялась, зато запомнилась многим по предыдущей выставке в Москве (стенд с картонными стиральными машинами). Следует отметить, что технологии и химия Practice уже внедрены на российских предприятиях - в частности, в северной столице России они работают на ООО «Абсолютное Качество».

Об экспертизе как об основном механизме разрешения конфликтов шла речь в выступлении **представителей Санкт-Петербургского Центра независимой потребительской экспертизы (ЦНПЭ)**. Как отметила **директор Центра Е.Б. Козьякова**, эта организация работает с 1991 года и проводит экспертизу качества товаров и услуг. Главная цель работы ЦНПЭ - обеспечить потребителю право обмена и возврата некачественных товаров и услуг. Согласно статистике Центра, 53% обращений потребителей связано с некачественной обувью; на втором месте идут строительно-технические услуги (аварии на коммуникациях, затопления и т.п.) - 13%; с бытовой техникой связаны 6% обращений, с мебелью - 3%. Обращения потребителей по качеству услуг химчистки составляют менее 1%. При этом, если мы рассматриваем только экспертизу одежды, 81% обос-

нованных заключений фиксируют наличие производственных дефектов. Остальные 19% - дефекты непроизводственного характера плюс эксплуатационные. Для сравнения - по обуви и бытовой технике это соотношение еще более впечатляющее - 89% против 11. А вот по мебели обоснованных претензий меньше - 76% против 24% необоснованных.

**Руководитель отдела экспертизы одежды и обуви ЦНПЭ И.В. Радаева** подчеркнула, что даже в масштабах отдела экспертизы услуг химчистки занимают всего лишь 5% (80% - экспертизы качества обуви, 15% - экспертизы качества швейных изделий). Это говорит в первую очередь о высоком профессионализме работников отрасли, особенно учитывая сегодняшний ассортимент принимаемых в обработку изделий и тот факт, что химчистке приходится работать с изделиями, которые она не производит и которые за время эксплуатации подвергались различному негативному влиянию (атмосферные осадки, светопогода и т.д.). Отрадно, что в общем и целом качество швейных изделий за последние годы несколько улучшилось, а перечень производственных дефектов, как правило, один и тот же: низкое качество шелка, недостаточный припуск, дефекты трафарет-

ных рисунков, проблемные стразы и прочие украшения и, конечно же, комбинированные изделия, изготовленные из не совместимых между собой материалов.

Как проходит собственно экспертиза? При поступлении изделия эксперт в первую очередь внимательно изучает договор-квитанцию, на основании которого изделие было принято в обработку. Следует отметить, что если еще пять лет назад чаще всего встречались квитанции «ни о чем» - название вещи, износ и стоимость работы, - то сегодня они, как правило, заполнены подробно и профессионально. Если же в квитанции не указана степень загрязнения, дефекты материала (скажем, молеедины у шерсти), химчистка может столкнуться себе жизнь. Опять же, статистика работы ЦНПЭ показывает, что подобные ненадлежащим образом заполненные квитанции, как правило, поступают с удаленных приемных пунктов, а вот на головном предприятии таких проблем обычно не возникает.

И совершенно отдельный разговор - о дубленках. Следует знать каждому: в подавляющем большинстве случаев заказчик, принося дубленку в химчистку, подсознательно думает, что получит ее назад такой же, как она была куплена в магазине. Между тем, сегодняшние дубленки «страдают» наличием некачественного красителя (легко меняется цвет изделия), некачественных клеевых композиций, невысоким качеством швов и т.п. Поэтому, когда клиент получает дубленку с выведенными с нее жировыми пятнами, но со слегка изменившимся оттенком, он, как правило, разочаровывается: «да лучше бы вы пятна оставили, я бы так ее и носил». Да нет, не носил бы. Но психология ситуации такова, что при полу-

чении дубленки из обработки заказчики редко бывают довольными, и особенно недовольные доводят дело до экспертизы. Вот почему крайне важно как можно более подробно описывать поступающие на предприятия изделия коженно-мехового ассортимента. Чем больше написал «до того» - тем меньше будешь виноват «после». Банально, но это чистая правда. Достаточно вспомнить хотя бы п. 5.18 Правил бытового обслуживания населения, где прописано все то, что должно отражаться в квитанции.

И в заключение - перечень наиболее распространенных дефектов, с которыми приходится сталкиваться ЦНПЭ при проведении экспертизы услуг химической чистки. Это: закрасы; не обнаруженные при приемке дыры; сход красителя; проблемы со съемной фурнитурой (острые края и т.п., когда оставшаяся на изделии фурнитура портит вещь во время обработки); уже упоминавшиеся молеедины на изделиях из шерсти. Усадка, кстати сказать, встречается достаточно нечасто.

И еще один момент: в уже упоминавшихся Правилах бытового обслуживания четко указано, что при получении изделия из химической чистки потребитель ОБЯЗАН проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность. После того, как



заказчик поставил свою подпись в квитанции и принял вещь, история данного заказа закончена, и предприятие не обязано выслушивать повторные претензии, предъявляемые к нему ПОСЛЕ приема вещи и удостоверения этого факта подписью в квитанции. Если с вещью проблемы - это вина потребителя, который уклонился от прописанной в п. 5.18 Правил обязанности по проверке вещи. Следовательно, если и имеет место нарушение законодательства - оно произошло по вине потребителя. Предприятие химчистки, которое рассматривает претензии по прошествии хоть какого-нибудь промежутка времени после приема потребителем вещи, будь то день, неделя или три минуты, заведомо признает себя виновным. Об этом нужно помнить.

Подытоживая сказанное своими коллегами, **заместитель директора ЦНПЭ А.А. Сироткина** еще раз отметила высокий профессионализм сотрудников предприятий химической чистки и прачечных, что и обуславливает, с одной стороны, низкий процент претензий, связанных именно с услугами предприятий данной специализации, а с другой - еще более низкий процент обоснованных претензий (как уже было сказано выше, основная масса заключений фиксирует вину производителя изделий).

И даже при этом сотрудники приемных пунктов должны обладать достаточной квалификацией, в том числе - и навыками психолога. В этой связи Ассоциация предприятий химической чистки и прачечной Санкт-Петербурга и Центр независимой потребительской экспертизы проводят тематические семинары именно для приемщиков. Ближайший после выставки семинар успешно прошел на Суворовском проспекте в здании ЦНПЭ 28 апреля.



Артем ПОМИНОВ