

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение .....</b>	<b>11</b>
<b>1. Извлечения из основных нормативных документов, регламентирующих порядок оказания услуг предприятиями химической чистки и прачечными .....</b>	<b>14</b>
<b>2. Организация приемных пунктов и рабочего места приемщика химчистки .....</b>	<b>30</b>
2.1. Общие требования к организации приемных пунктов .....	30
2.2. Оформление приемного пункта .....	32
2.3. Инструменты и принадлежности.....	33
2.4. Автоматизированное рабочее место приемщика .....	34
2.5. Автоматический приемный пункт .....	36
<b>3. Процессы химической чистки и их стадии .....</b>	<b>38</b>
3.1. Классификация технологических процессов химической чистки .....	38
3.2. Стадии технологического процесса химической чистки .....	38
3.2.1. Прием изделий .....	39
3.2.2. Сортировка изделий .....	39
3.2.3. Предварительная пятновыводка (зачистка) .....	39
3.2.4. Химическая чистка в машине .....	40
3.2.5. Отделочные операции.....	43
<b>4. Маркировка изделий, символы по уходу и основные термины .....</b>	<b>44</b>
4.1. Маркировка и символы по уходу за изделиями .....	44
4.2. Символы по уходу, применяющиеся в соответствии с ГОСТ ISO 3758-2014.....	47
4.3. Символы по уходу, применяющиеся в соответствии с ГОСТ ISO 19878-2014.....	51
4.4. Символы по уходу, применяющиеся в соответствии с ГОСТ ISO 30023-2023 .....	52
4.5. О новом ISO 3758:2023 Textiles – Care labeling using symbols («Изделия текстильные. Маркировка символами по уходу»).....	55
4.6. Классификация швейных изделий и их деталей .....	56
<b>5. Общие правила приема изделий.....</b>	<b>77</b>
5.1. Порядок приема изделий в обработку .....	77

5.2. Общий порядок осмотра изделий.....	79
5.2.1. Общий осмотр изделия .....	79
5.2.2. Выявление имеющихся загрязнений и дефектов изделия .....	80
5.2.3. Оценка состояния фурнитуры.....	80
5.2.4. Противокражные этикетки.....	83
5.3. Определение процента износа изделия.....	83
5.4. Квитанция-договор и кассовый чек .....	86
5.5. Дефекты, наличие которых допускается после химической чистки.....	88
<b>6. Классификация и свойства текстильных волокон .....</b>	<b>91</b>
Текстильные материалы и их обозначения (таблица).....	95
Поведение волокон при сжигании их в пламени (таблица).....	96
<b>7. Дефекты, наиболее характерные для изделий     различного ассортимента.....</b>	<b>98</b>
7.1. Общие дефекты, характерные для всех видов изделий.....	98
7.2. Основные виды дефектов текстильных изделий.....	100
7.3. Дефекты изделий из натурального меха и кожи .....	104
7.4. Дефекты на сумках и обуви из натуральной кожи, замши, нубука и текстиля .....	106
7.5. Основные виды дефектов ковров и ковровых изделий.....	106
7.5.1. Общие дефекты .....	106
7.5.2. Специфические виды дефектов, образующихся при обработке отдельных видов ковров.....	108
<b>8. Особенности приема в химическую чистку     и крашение изделий различного ассортимента .....</b>	<b>111</b>
8.1. Текстильные изделия.....	111
8.1.1. Изделия из натурального и искусственного шелка .....	111
8.1.2. Сложные изделия из шерсти, хлопка, синтетики и смешанных тканей.....	112
8.1.3. Изделия из плащевых тканей с полимерной пленкой.....	113
8.1.4. Изделия с неткаными утепляющими материалами (ватин, синтепон).....	115
8.1.5. Изделия с клеевыми прокладочными материалами .....	116
8.1.6. Перо-пуховые изделия (подушки, одеяла).....	117
8.1.7. Гардинно-тюлевые изделия, шторы и драпировки.....	118
8.1.8. Галантерейные изделия .....	120
8.1.9. Изделия из тканей с металлической нитью.....	121

8.1.10. Торжественная одежда .....	122
8.2. Изделия из натурального меха и кожи.....	125
8.3. Изделия из искусственного меха и кожи .....	129
8.3.1. Изделия из искусственного меха .....	129
8.3.2. Изделия из искусственной кожи и замши.....	130
8.4. Ковры и ковровые изделия.....	132
8.5. Головные уборы.....	134
8.6. Мягкая игрушка.....	135
8.7. Фурнитура и украшения.....	136
<b>9. Особенности выдачи изделий.....</b>	<b>139</b>
9.1. Ожидания и страхи клиентов предприятия химчистки .....	139
9.2. О чём нужно информировать заказчика .....	140
9.3. Когда слово — серебро, а молчание — золото .....	142
9.4. Психология общения с заказчиком .....	144
9.5. Если возникает конфликт: наши первые действия.....	145
<b>10. Основные юридические аспекты заполнения приемных квитанций-договоров и урегулирования конфликтных ситуаций с клиентами в досудебном (претензионном) порядке... 151</b>	
<b>11. Наиболее распространенные ошибки при приеме вещей в химчистку и выдаче изделий заказчикам..... 158</b>	
<b>Приложение. Актуальная должностная инструкция приемщику заказов химчистки-прачечной..... 165</b>	
<b>Список литературы.....174</b>	