

Уважаемые пользователи! Если не нашли ответ на свой вопрос в базе знаний,  
пожалуйста, напишите нам на почту [support@ecvi.ru](mailto:support@ecvi.ru)

# Хозяйственная служба (Горничные)

Модуль Горничные отвечает за статус и уборку номерного фонда отеля. Изменение статуса номера возможно не только вручную, но и автоматически. По выезде гостя статус номера (койки) автоматически переводится в "грязный", устанавливается Отъездная уборка. В полночь все занятые койки и номера переводятся в статус "грязные", устанавливается Текущая уборка. Отчет "Заказ-наряд на уборку" всегда формируется по текущему состоянию номерного фонда. В отчет попадают все номера и койки в статусе "грязный", с указанием типа уборки, примечания к уборке и т.п

- Как работает смена статусов у номеров для уборок
- Как сформировать сводный отчет по уборкам на текущий день
- Как распределить уборку номеров между горничными
- Как задать периодичность уборки для категорий номеров
- Мобильное приложение ECVI: задания службам
- Как добавлять в задание для уборки места общего пользования
- Периодичность расписания уборок в зависимости от тарифа
- Назначение уборок для заявок через Календарь уборок
- Справочник трудоемкости уборок

# Как работает смена статусов у номеров для уборок

## Общее описание

В ECVI предусмотрен базовый набор типов уборок:

- Текущая - уборки в номерах, в которых проживают гости и дата выезда в будущем;
- Отъездная - назначается на дату выезда гостей;
- Сухая - использоваться для простаивающих номеров;
- Генеральная - назначается вручную при необходимости.

Пользователи могут расширить перечень с вариантами уборок по своему усмотрению в модуле

 Администрирование - Сервис - Типы уборок - "Добавить Типы уборок".

Настройка периодичности уборок может быть настроена:

1. **Для категории номеров**
2. **Для тарифа**
3. **Вручную для каждой отдельной заявки через Карточку во вкладке Прочее - "Календарь уборок"**

Исходя из настроенной периодичности номерам будет сменяться статус с "Чистый" на "Грязный" и включаться в отчеты по уборкам.

По умолчанию смена статуса производится в 05:00 утра по системному триггеру.

Изменить статус номера возможно при работе с графической шахматки (по клику мыши в правой части строки с номером):

2022		Октябрь 2022										Ноябрь 2022							
Ресурс		23	24	25	26	27	28	29	30	31	01	02	03	04	05	06	07	08	
■ 100500 Семейный главный																			
■ 100500 1 Семейный второй																			
■ 102 Двухместный стандарт																			
■ 103 Двухместный стандарт																			
■ 104 Двухместный стандарт																			
■ 105 SNGL																			
■ 106A Двухместный стандарт																			
■ 107 Двухместный стандарт																			
■ 108 SUITE																			
■ 109 SUITE																			
■ 1A Двухместный стандарт																			

Или при работе в модуле Прочее - Номерной фонд используя переключатель "чистый-грязный":

Статус	Номер комнаты	Группа ресурса	Тип ресурса
все			SUITE
<input checked="" type="radio"/> <b>грязный</b>	108	Комнаты	SUITE
<input checked="" type="radio"/> <b>грязный</b>	109	Комнаты	SUITE
<input checked="" type="radio"/> <b>грязный</b>	207	Комнаты	SUITE
<input checked="" type="radio"/> <b>грязный</b>	209	Комнаты	SUITE

## Приоритетность назначения уборок

Так как мы имеем довольно гибкий вариант работы с назначением уборок, то следует отдельно отметить **приоритетность**, по которой уборок будут назначаться в том случае, если одновременно задана периодичность и у категории, и у тарифа и при этом дополнительно проставлены дни уборок через Календарь, порядок следующий:

- если в настройках категории установлена периодичность текущей уборки, и при этом в Карточке заявки установлен тариф со своей отдельно заданной периодичностью, то при смене статусов система будет использовать настройки периодичности по тарифу;
- если в настройках категории установлена периодичность текущей уборки и в Карточке заявки используется тариф, в котором так же прописана своя периодичность, и при этом пользователь отмечает в Календаре уборок дополнительные варианты уборок в номере, то при смене статусов система будет в первую очередь оперировать установленной уборкой в Календаре.

## Периодичность назначения текущей уборки и смены белья для "проживающих" заявок

Следующая текущая уборка/смена белья назначается с заданной периодичностью и согласно приоритету. Отсчет ведется от даты предыдущей уборки/смены белья или даты заезда, если уборка в рамках периода заявки еще не выполнялась.

Следует понимать, что в некоторых отчетах, таких как "Прогноз уборок" отсчет следующей уборки ведется строго от даты заезда.

# Как сформировать сводный отчет по уборкам на текущий день

Для формирования отчета по уборкам на текущую дату предусмотрены специальные отчеты, перейдите в раздел Отчеты - Прочее - Уборки. Обслуживание номеров

---

## Уборки. Заказ-наряд с выбором горничной

Заказ-наряд с выбором горничной

---

## Уборки. История уборок

История уборок по апарту/списку апартаментов

---

## Уборки. Обслуживание номеров

Уборки на текущую дату по видам уборок

---

## Уборки. Прогноз уборок

---

Памятка по статусам уборок и правилам их автоматического назначения:

- Текущая - уборки в номерах, в которых проживают гости и дата выезда в будущем;
- Отъездная - назначается на дату выезда гостей;
- Сухая - использоваться для простаивающих номеров;
- Генеральная - назначается вручную при необходимости.

Смена белья - назначается исходя из **заданной периодичности в настройках типа ресурсов**, а так же включается по умолчанию для номеров с отъездным типом уборки.

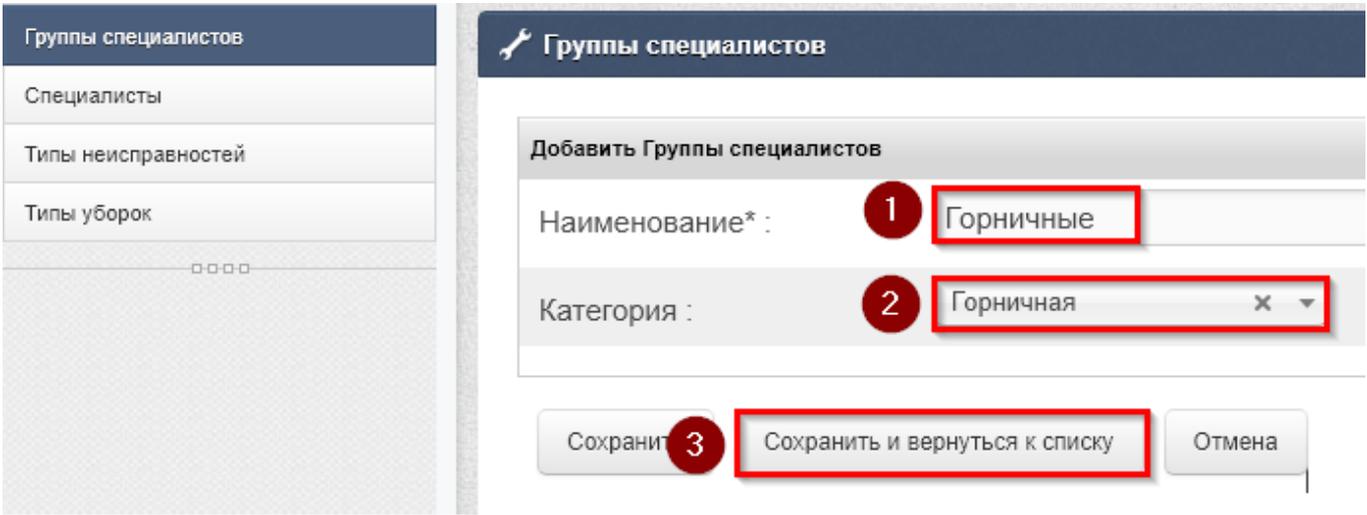
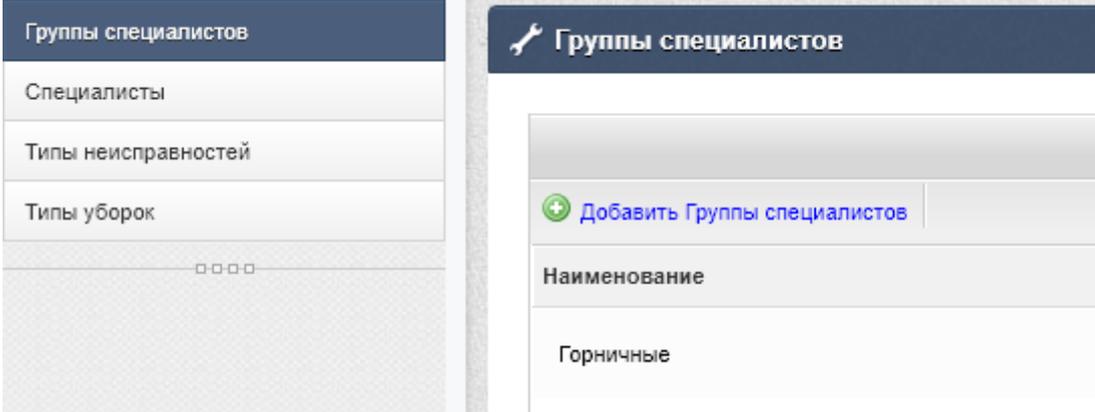
Для пользователей, которые напрямую взаимодействуют с горничными при распределении номеров для уборки предусмотрен специальный модуль Горничные, в котором каждый день можно открывать смену горничных, указывать кто работает и распределять "грязные" номера для уборок. **Подробнее описано в статье по ссылке.**

# Как распределить уборку номеров между горничными

Для начала следует убедиться в наличии созданной группы специалистов и списка горничных с фамилиями в модуле Администрирование,

**Группы специалистов**

модуль  Администрирование - Сервис - Группы специалистов - Горничные, создать такую запись по кнопке "[Добавить Группы специалистов](#)" если отсутствует:



## Список горничных

Группы специалистов  
Специалисты  
Типы неисправностей  
Типы уборок

Сервис / Специалисты

Специалисты

Информация успешно добавлена в базу данных. [Редактировать Специалисты](#)

Добавить Специалисты

ID	Группа специалистов	Фамилия	Имя
135	Горничные	Федорова	М.
136	Горничные	Емельянова	Е.
137	Горничные	Воронова	К.

25 Страница 1 из 1 Показано от 1 до 3 из 3 записей

При появлении новых горничных их следует заносить в список с помощью кнопки "[Добавить Специалисты](#)"

Если планируется работа с мобильным приложением, то укажите пароль горничной для авторизации в приложении "EсVI: задания службам":

Редактировать Специалисты

Группа специалистов\* : Горничные x ▾

Фамилия\* : Федорова

Имя : М.

Отчество : А.

Адрес эл.почты :

Телефон :

Отправлять уведомления :  активно  
 неактивно

Новый пароль : 775544

Повтор нового пароля: 775544

- на электронную почту
- СМС на телефон

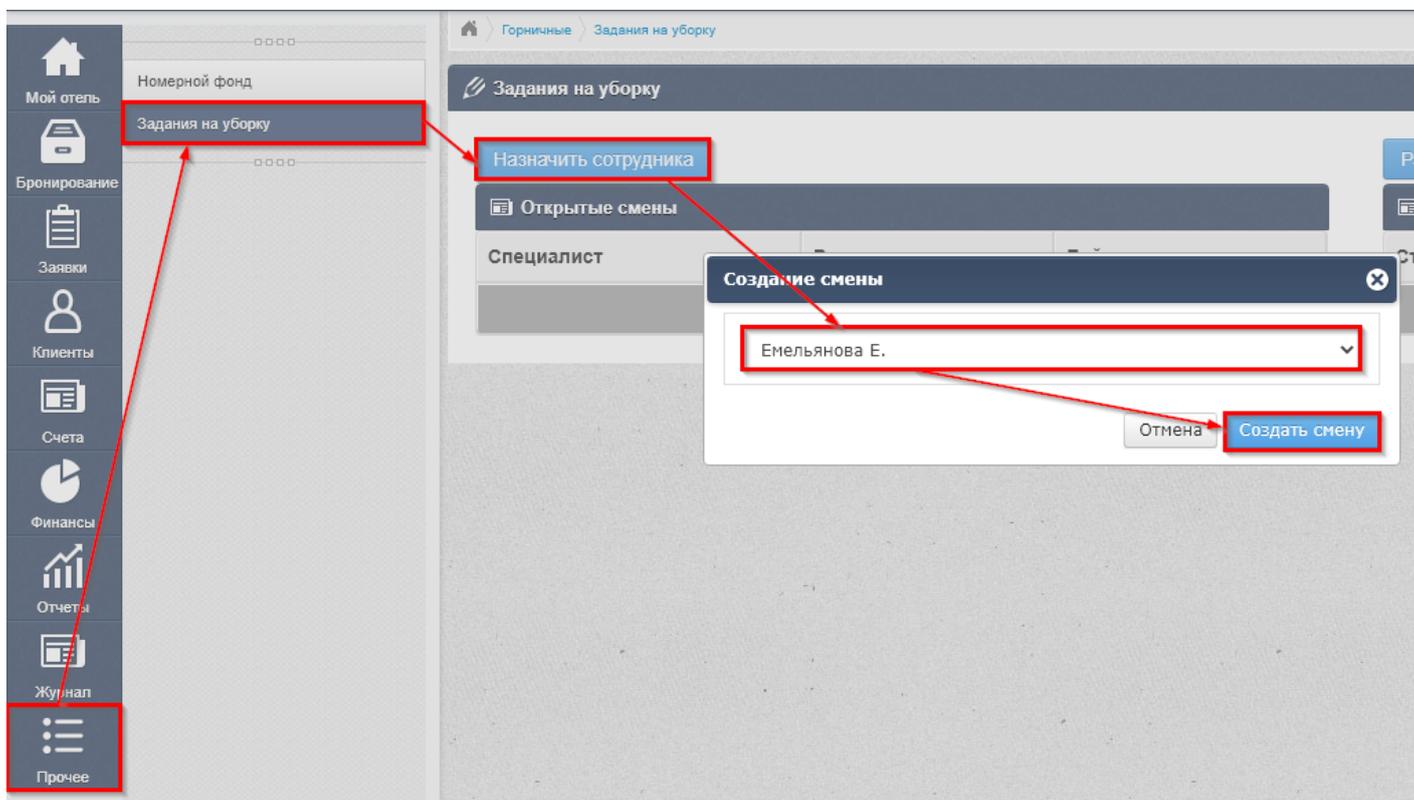
Отправить новый пароль

Сохранить изменения

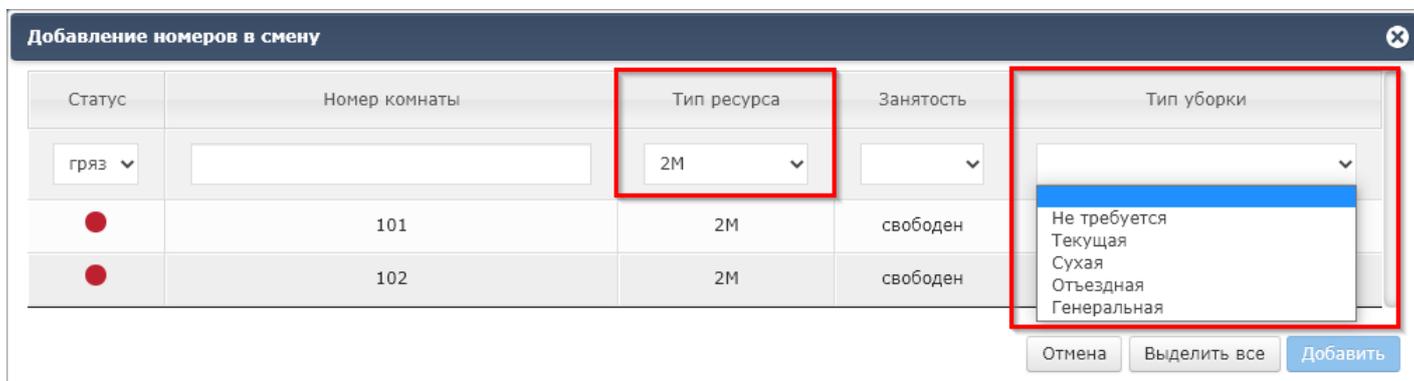
Сохранить изменения и вернуться к списку

Отмена

Далее переходим в модуль 🏠 Управление отелом - Прочее - Горничные - Задания на уборку - Назначить сотрудника - Создать смену:



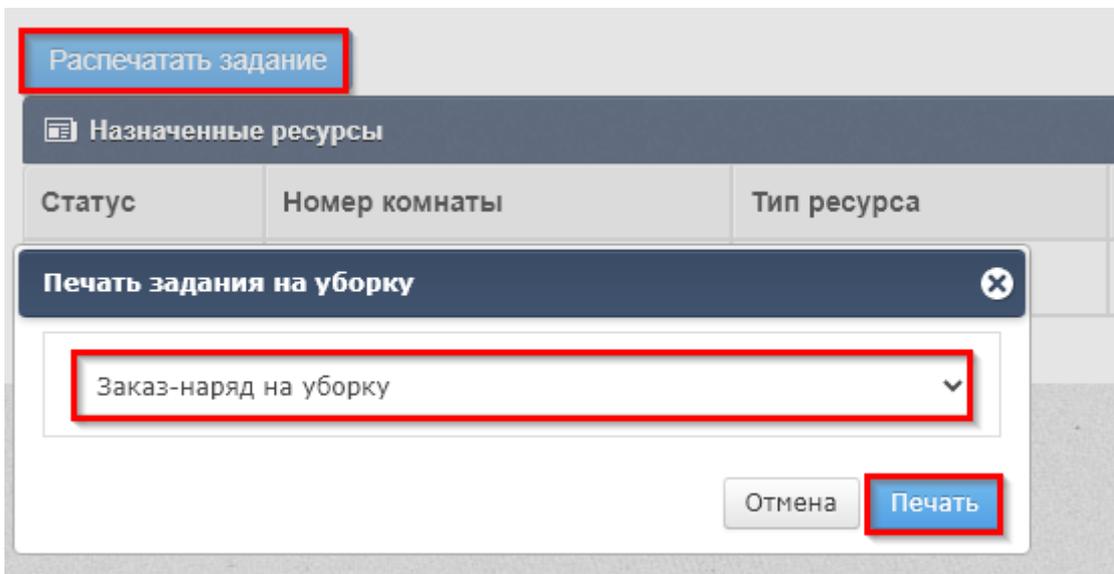
Далее система предложит пользователю выбрать номера к уборке для назначенного сотрудника, с помощью фильтров возможно отсортировать список номеров по Категории номеров, типу уборки:



По клику мыши номера выделяются в списке, по кнопке "Добавить" отмеченные номера добавляются в задание на уборку для Горничной.

По аналогии добавляем еще одну горничную в текущую смену с помощью кнопки "Назначить сотрудника", и так же отмечаем номера для уборки из списка доступных (за исключением тех номеров, которые уже были отмечены у другой горничной).

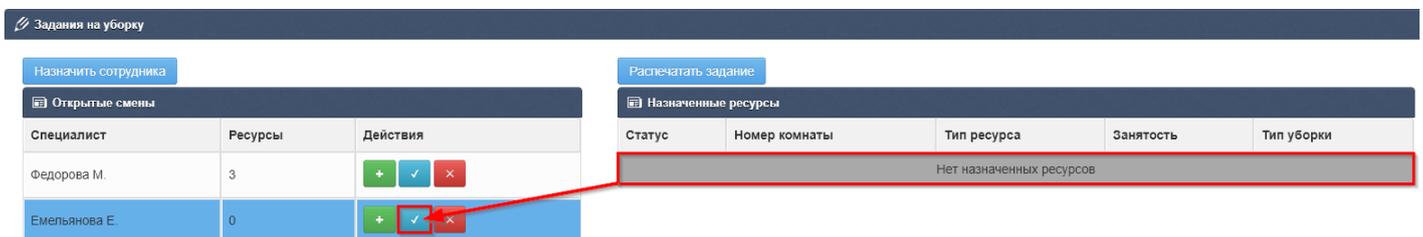
По кнопке "Распечатать задание" можно сформировать печатную форму со списком номеров для уборки конкретной горничной:



или воспользоваться мобильным приложением, которое позволяет выводить задание на экране смартфона или планшета (Android).

Отметки о проделанной уборке проставляются в разделе Номерной фонд или через модуль Бронирование.

После того, как горничная закончила уборку номеров из своего задания - следует закрыть смену горничной по кнопке "Закрывать смену":



Закрывать смену следует осуществлять только после того, когда всем ранее поставленным номерам в задании на уборку будет установлен статус "Чистый"

При закрытии смены система предложит поставить рейтинг специалисту (может использоваться как коэффициент при формировании отчетов, опция).

# Как задать периодичность уборки для категорий номеров

Настройка уборок производится в модуле  Администрирование - Отель - Типы ресурсов - кнопка  Редактировать в правой части окна (вызывается для каждой категории по отдельности):

Периодичность смены  
белья :

Периодичность текущей  
уборки :

Периодичность сухой  
уборки :

1. Периодичность смены белья - в номерах с проживающими гостями будет назначаться смена белья с заданной периодичностью суток. В примере выше при заезде гостя, к примеру, 20 января, смена белья в отчете по уборкам установится на третьи сутки проживания - 23 января (при условии что гости не покинут номер раньше);
2. Периодичность текущей уборки - в номерах с проживающими гостями будет устанавливаться статус "Грязный" с типом уборки "Текущая". В нашем примере мы указываем что текущая уборка назначается каждый день с момента заезда гостя.
3. Периодичность сухой уборки - используется для тех номеров, в которых не производились заезды гостей и требуется включить такие "простаивающие" номера в целях профилактики для проведения "сухой" уборки. В нашем примере - если с момента последнего выезда прошло 7 суток, то для такого номера установится статус "Грязный" с типом уборки "Сухая".

Если поля остаются не заполненными, то это означает что программа будет каждый день назначать Текущую уборку и Смену белья (для проживающих номеров).

Для отключения смены статусов по указанным типам уборок достаточно указать максимальное значение, к примеру, 999:

Периодичность смены  
белья :

Периодичность текущей  
уборки :

# Мобильное приложение ESVI: задания службам

## Общие сведения

Мобильное приложение «**Escvi - задания службам**» поможет сотрудникам инженерной службы и службы горничных в выполнении ежедневных задач. Основные функции приложения:

- Отображение списка задач, назначенных сотруднику
- Уведомление о новых задачах
- Передача в основную систему (Escvi) информации о факте выполнения задачи
- Постановка номеров на ремонт
- Сохранение фото неисправностей и хода работ в заявках
- Контроль выполнения качества проведенных работ

Мобильное приложение предназначено для смартфонов, работающих на операционной системе Android версии 6.0 и выше. Вы можете установить приложение из официального «магазина» приложений **Google Play**.

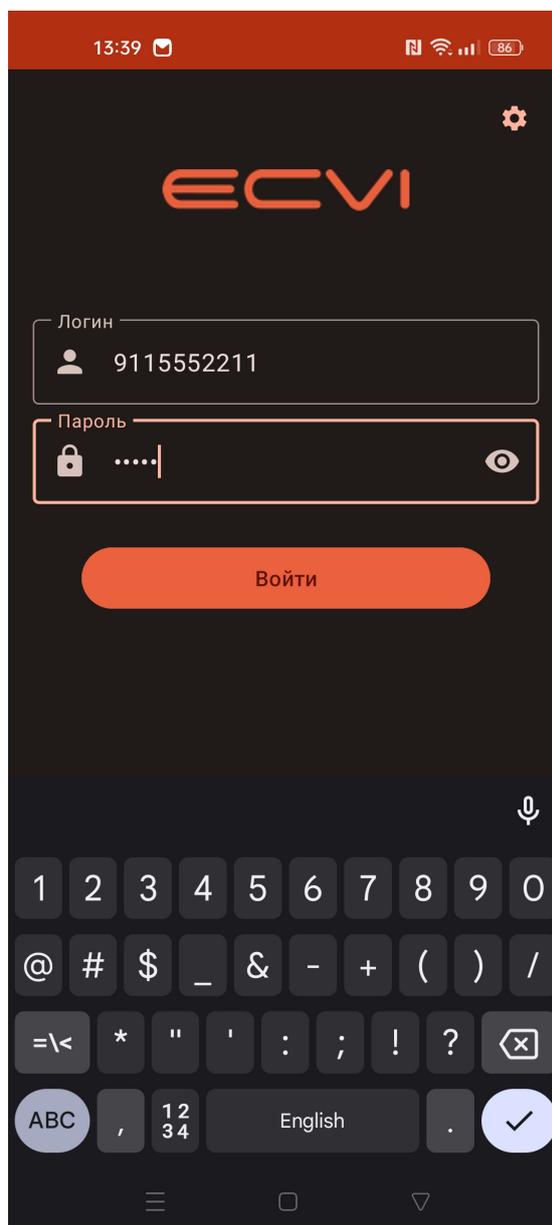
## Вход в приложение, настройки подключения

Войти в приложение могут сотрудники, зарегистрированные как "инженеры", "горничные" или "менеджеры" в системе Eсvі. В качестве логина (имени пользователя) введите либо номер телефона, либо адрес е-мейл, указанные у сотрудника в системе Eсvі.

Пароль для доступа в приложение должен быть предоставлен вам техническими специалистами вашего отеля.

Для вашего удобства логин пользователя сохраняется в приложении и при следующем входе вам потребуется вводить только пароль.

В верхнем правом углу находится кнопка (иконка) вызова настроек подключения, а под полями для ввода логина и пароля пользователя - кнопка **Войти**.

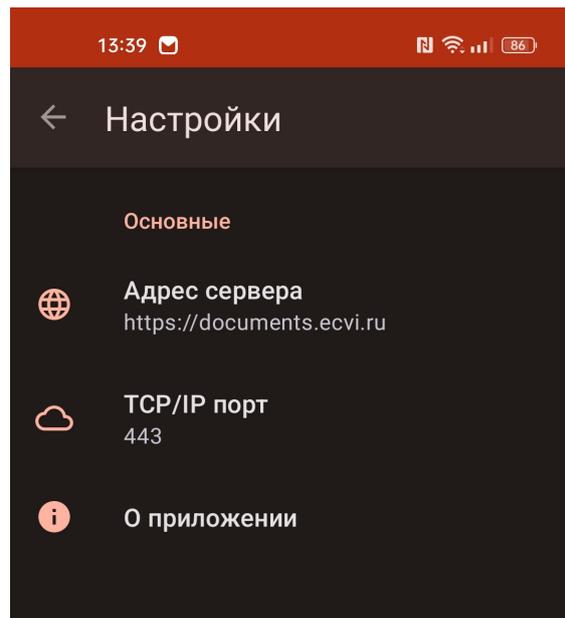


Подключение к серверу требуется настроить только один раз (настройки сохраняются). Укажите адрес сервера и порт, получив эти данные у технических специалистов вашего отеля или в службе технической поддержки Ecvі.

Для пользователей на **hma.ecvi.ru** следует использовать следующие параметры подключения:

Сервер: <https://reports.ecvi.ru/>  
Порт: 443

Для пользователей **apart.ecvi.ru**:  
<https://documents.ecvi.ru>  
порт: 443



В зависимости от того, к какому типу специалистов в системе Ecvі относится ваша учетная запись, список заданий будет отображать либо список помещений для уборки (задания на уборку), либо список задач по ремонту и обслуживанию. Для пользователей-"менеджеров" доступен список всего номерного фонда.

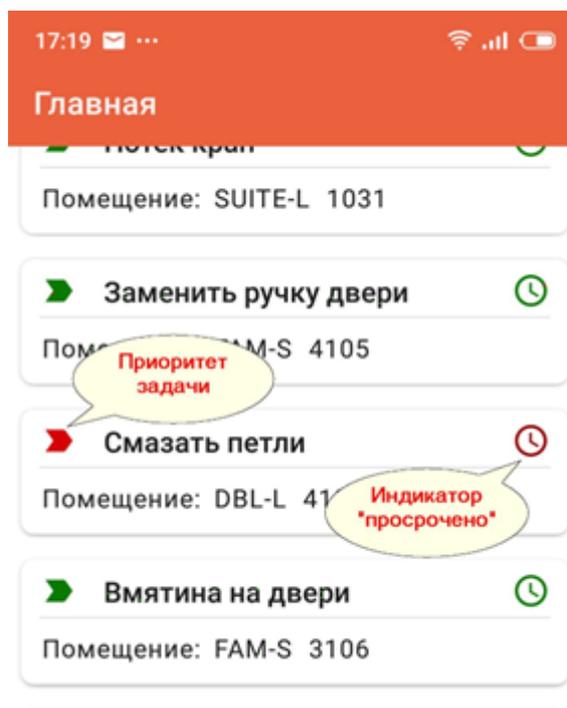
## Задачи инженерной службы

Если специалист относится к инженерной службе, он видит список задач, назначенный ему в Esvi в модуле «Сервис». Помимо описания задачи и наименования помещения, в списке выводятся индикаторы приоритета задачи:

- Зеленый – низкий приоритет;
- Желтый – средний;
- Красный – высокий.

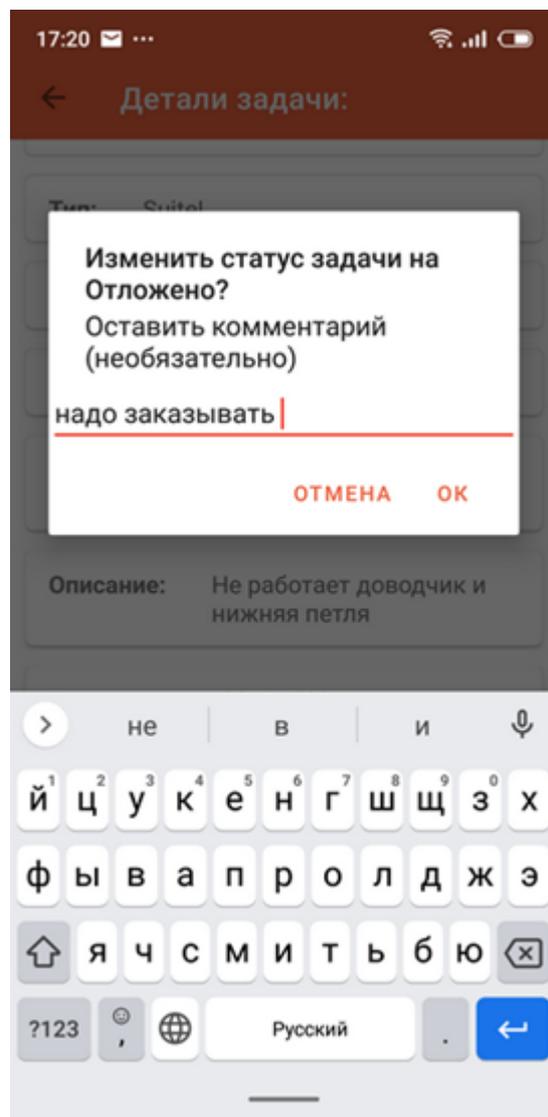
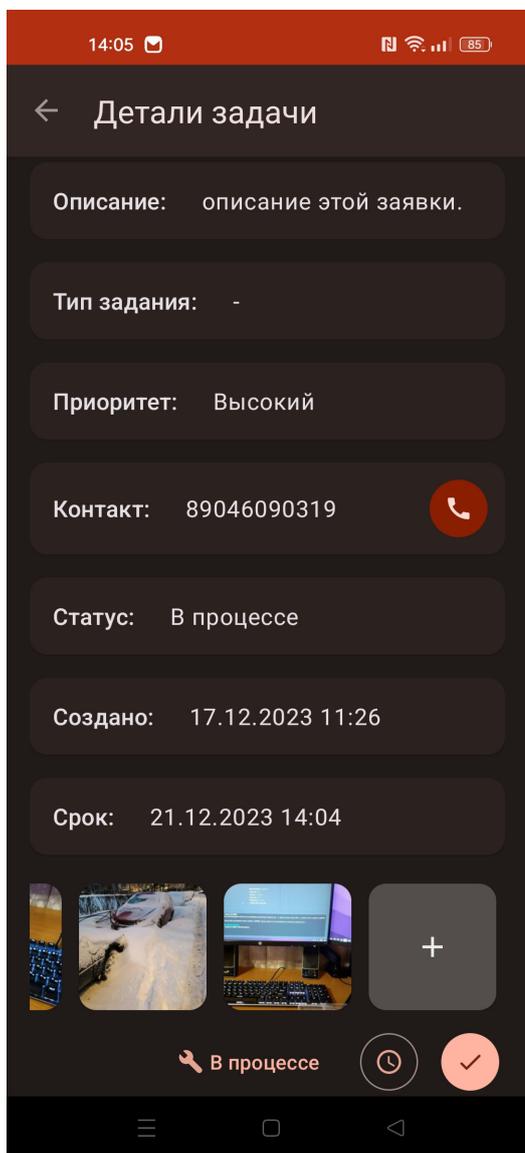
Индикатор «просрочено» отображается красным, если срок выполнения задачи уже прошел.

При нажатии на задачу отображается экран детального описания.



## Детальное описание задания на ремонт

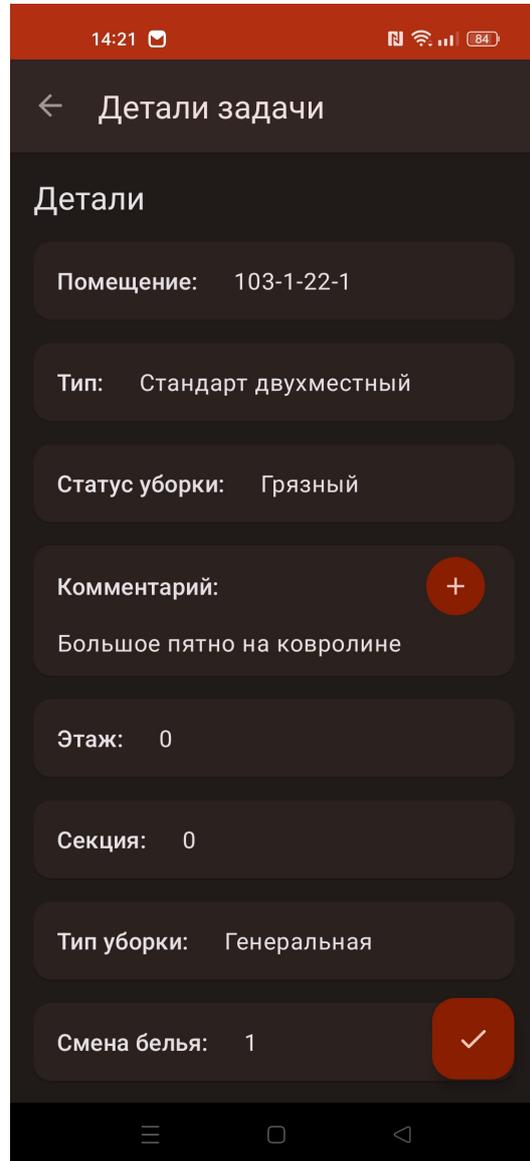
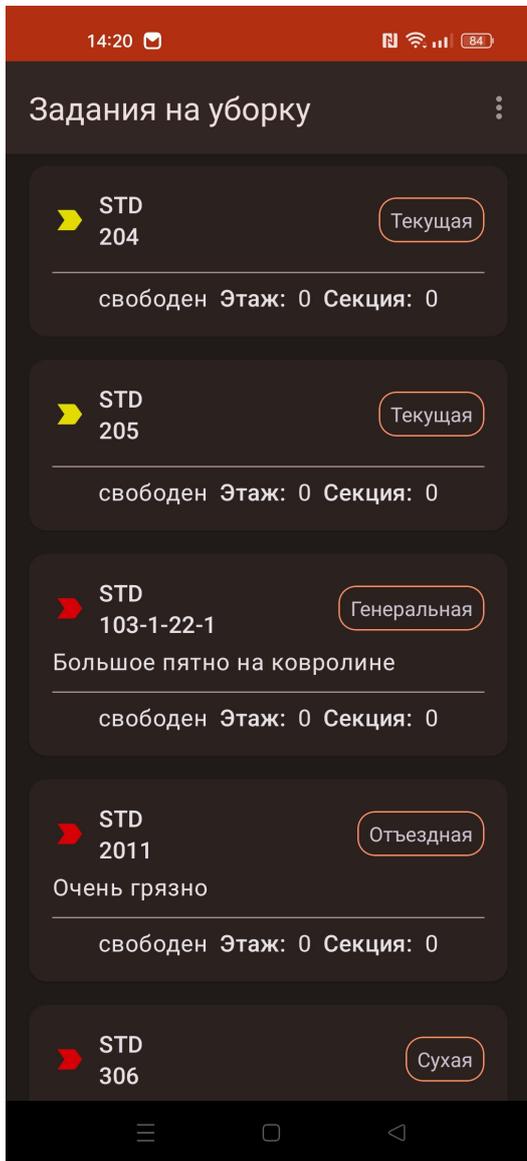
На экране детального описания задачи отображаются все поля задания на ремонт, за исключением «примечания менеджера». В нижней части экрана находятся **галерея фото**, кнопки **В процессе**, **Отложено** и **Выполнено**, позволяющие соответствующим образом поменять статус задачи. В дополнение к изменению статуса можно добавить комментарий, который будет присоединён к подробному описанию задачи в Esvi как «ремарка исполнителя».



При работе со списком фотографий в заявке нажимайте на фото для просмотра на весь экран или нажмите пустую ячейку с символом "+" для добавления нового снимка (с камеры или телефона вашего устройства).

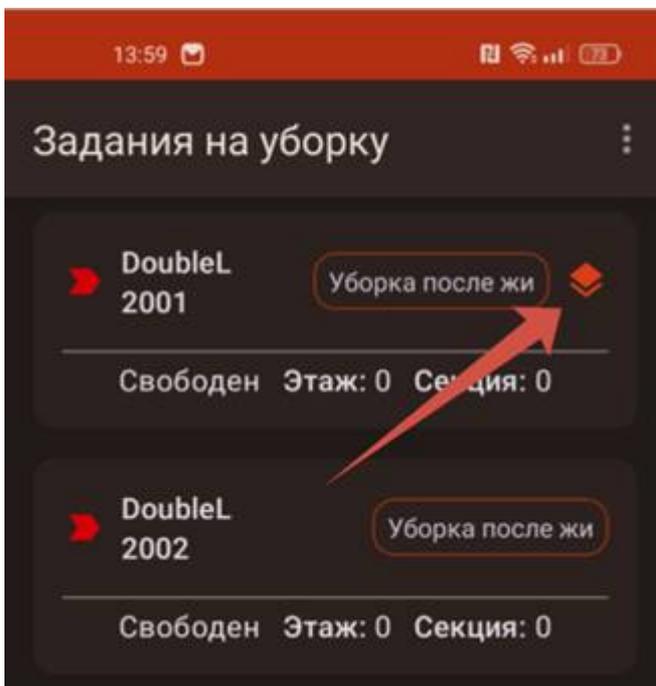
## Задачи по уборке помещений (горничные)

В случае, если сотрудник относится к этажной службе (службе горничных), приложение отображает список задач, назначенных данной горничной в модуле *Есви Горничные - Задания на уборку*.



В списке задач выводятся помещения со статусом "грязный" (красный индикатор) и "убран" (если данный статус используется). Для помещения отображается номер, тип уборки, примечание к уборке.

Обновление 05.2024 - Предусмотрен отдельный признак смены белья в номере:



Нажав на строку в списке, пользователь переходит в раздел детального описания задания на уборку. В нижней части списка находится кнопка **Выполнено**, которая переводит помещение в статус «Чистое» и предназначена для отметки факта выполнения уборки. Прокручивайте список полей на экране детальной информации вниз, чтобы ознакомиться с информацией, а также получить возможность:

- Добавить **комментарий** к уборке. При этом тот текст, который вводит пользователь, не замещает предыдущий комментарий, а добавляется к нему вместе с именем сотрудника, который ввёл новый текст.
- Изменить **тип кровати** (текущая) – может принимать значения «Не задано», «Раздельно» или «Двухспальная». Пользователь (как менеджер, так и горничная) может изменить значение поля, чтобы привести состояние номера в системе к фактическому. При этом обращайте внимание на поле **Тип кровати (след.заезд)** – информационное поле, данные в которое выводятся в случае, если на текущий момент номер свободен. Отображает тип кровати, который задан в следующем по времени бронировании этого номера. То есть может быть полезно при выполнении, например, отъездной уборки, чтобы привести кровать в состояние, которое требуется для следующих гостей.
- Добавить **заявку на ремонт** при обнаружении неисправностей.

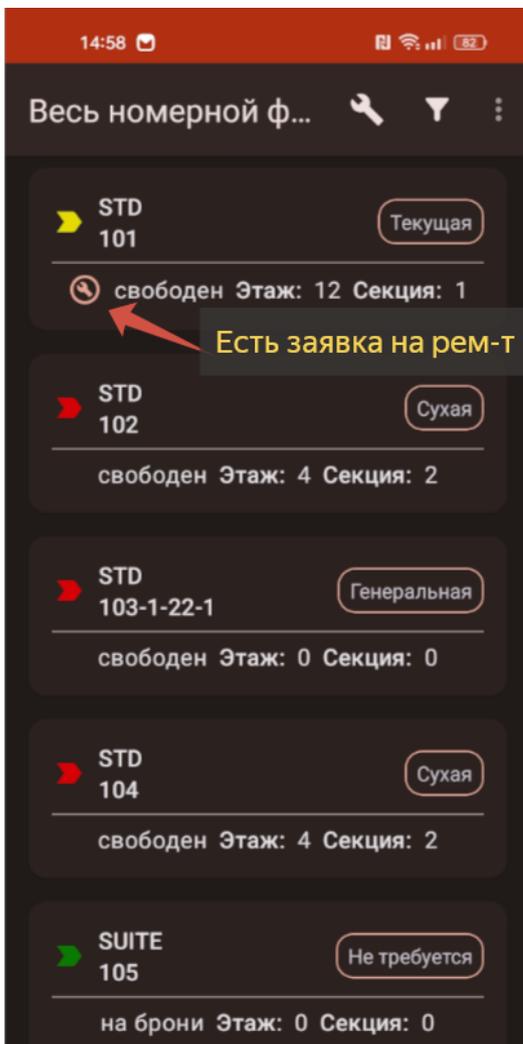
Как и система Esvi, мобильное приложение может поддерживать «промежуточный» статус номера, которому соответствует желтый цвет индикатора состояния (может быть включено

в Экви в разделе *Администрирование*). Статус условной называется «номер убран» и предназначен для обозначения факта «номер убран, но требуется проверка менеджером». Если работа с этим промежуточным статусом включена, то все номера, которые горничная помечает в приложении как «готовые», на самом деле будут переводиться именно в «желтый» статус. А окончательный статус «Готово» присваивает только пользователь с полномочиями «менеджер» в мобильном приложении или сотрудник в Eсvі.

## Режим "Менеджер"

Сотрудник с полномочиями «менеджер» (настраивается в Eсvі в разделе *Администрирование – Сервис – Специалисты*, в свойствах специалиста в подразделе «*Дополнительные параметры для мобильного приложения*») при входе в мобильное приложение видит полный список помещений отеля и может работать с любым из них:

- контролировать качество выполненных работ по уборке и переводить номер из статуса "убран" (желтый) в статус "готово" (зеленый индикатор)
- Ставить номер на уборку (в т.ч. возвращать в работу, если уборка выполнена недостаточно качественно)
- Создавать заявки на ремонт
- Просматривать существующие заявки на ремонт, добавлять комментарии и фото



На основном экране в режиме "менеджера" на панели над списком помещений располагаются кнопки:

- создать заявку на ремонт (иконка "гаечный ключ") - можно использовать для помещений, которых нет в списке;
- отфильтровать список (иконка "воронка")

Нажатием на помещение в списке открывается окно детального описания помещения: детали задания на уборку и в нижней части экрана - список актуальных заданий на ремонт (если есть). Также в нижней части экрана будут доступны кнопки постановки номера на уборку и создания новой заявки на ремонт.

Однако следует иметь в виду, что при этом, если номер был в «зеленом» статусе, задание на уборку не будет автоматически назначено какой-либо горничной. А заявка на ремонт не будет назначена "специалисту". Это назначение потребуется дополнительно сделать в модуле *Горничные* или *Сервис* в Esvi.

# Прочее

## Логирование операций в мобильном приложении

Смена статуса задания на уборку, добавление комментария и смена типа кровати теперь сохраняются в Журнале Eсvі с указанием сотрудника, выполнившего операцию в мобильном приложении.

## Уведомления о назначении заданий

Система отправляет уведомления (так называемые push-уведомления) на телефон пользователя в случае назначения в Eсvі нового задания на ремонт инженеру или новых помещений для уборки горничной. При этом система Eсvі «помнит» идентификатор того телефона, на котором пользователь последний раз заходил в приложение «Eсvі: задания службам». То есть, если пользователь поменял телефон и зашел на нём в приложение, то уведомления будут приходить уже на него.

Примечание. Следует учесть, что на некоторых моделях телефонов требуются дополнительные настройки безопасности приложения в системе Android для бесперебойного получения уведомлений, когда телефон «засыпает». В зависимости от производителя настройка может называться «Разрешить работу в фоне» или меть другое название. В случае, если на ваш телефон не приходят уведомления, проконсультируйтесь у технических специалистов вашего отеля.

## Настройки системы Eсvі, относящиеся к работе в мобильном приложении

### Создание учетных данных пользователей

Для того, чтобы пользователь мог пользоваться мобильным приложением, и система «знала», какие задания ему выдавать, учетная запись сотрудника должна быть создана в Eсvі в разделе Администрирование – Сервис – Специалисты. Как уже указывалось выше, вход в мобильное приложение возможен либо по номеру телефона, либо по адресу электронной почты, указанному в карточке специалиста. Поэтому необходимо заполнить хотя бы одно из этих полей и указать пароль.

В текущей версии системы автоматическая отправка пароля в СМС или по электронной почте временно недоступна.

## "Промежуточный" статус уборок

Использование промежуточного «желтого» статуса уборок настраивается в Eсvi в разделе *Администрирование - Отель - Группы ресурсов* в свойствах группы ресурсов.

# Как добавлять в задание для уборки места общего пользования

Для того, чтобы в задания горничным можно было добавлять места общего пользования: коридоры, холлы, лифтовые зоны и пр., следует перечислить такие локации:

1. В модуле  Администрирование - Отель - Группы ресурсов - по кнопке "Добавить Группы ресурсов" создаем новую запись:  
Наименование - для примера, "Общественная зона";  
Класс типа ресурса - Общественная зона;  
Остальные поля можно не заполнять, сохраняем запись "Сохранить и вернуться к списку".
2. Переходим в следующий раздел "Типы ресурсов" - по кнопке "Добавить Типы ресурсов" создаем новые записи с обозначением зон, к примеру - Лестничная площадка, Холл, Коридор, Туалет, Лифт.  
В настройке "*Периодичность сухой уборки*" указываем с какой периодичностью необходимо менять статус такой группы ресурсов в статус "Грязный" для последующего включения зоны в задание на уборку для горничной.
3. Переходим в раздел Ресурсы и по кнопке "Добавить ресурсы" необходимо указывать конкретные локации:  
В поле "Группы ресурсов" выбираем ранее созданную группу "Общественная зона";  
В поле "Типы ресурсов" выбираем тип ресурса, например ранее созданный "Коридор";  
В поле "Наименование" указываем название локации, к примеру, "Коридор 1 этажа" и по кнопке "Сохранить изменения и вернуться к списку" создать новую запись.

По такому принципу в разделе Ресурсы необходимо перечислить все общественные зоны-локации в вашем отеле.

Созданные ресурсы не будут видны на шахматке, для того чтобы перевести их в «грязный» перейдите в «Управление отелем» - Прочее - Горничные. Найдите нужные ресурсы в списке «Номерной фонд» и переведите ползунок из «чистого» в «грязный». После этого их можно будет добавить в «Задание на уборку» горничной.

# Периодичность расписания уборок в зависимости от тарифа

В ECVI появилась возможность устанавливать расписание для уборок в зависимости от того, какой тариф установлен в Карточке заявки.

Настройка производится в модуле Администрирование - Услуги - Список тарифов - кнопка  Редактировать:

Уборка:	Текущая
Периодичность уборки:	3
Периодичность смены белья:	5

В этом окне пользователю следует установить вид уборки, периодичность назначения такого типа уборки и периодичность смены белья.

Настройки периодичности, прописанные в тарифе считаются приоритетными чем те, которые **задаются на категорию номера**

# Назначение уборок для заявок через Календарь уборок

На закладке *Прочее* в карточке заявки добавлен **Календарь уборки**. Идея заключается в том, чтобы дать возможность назначать на календаре дополнительные уборки номера. То есть данный календарь не замещает, а дополняет ежедневное расписание назначения текущих уборок и т.п. Однако в ситуации, когда назначение стандартных текущих уборок отключено, Календарь может стать и основным инструментом для назначения уборок и смены белья.

**Карточка заявки 5589 (Услуги начислены)**

Заявка | Бронирование | Услуги | Гости | Группа | Инвентарь | Напоминания | Прочее

Документы:  [Создать](#) [Отправить на email](#)

**Календарь уборки**

← март 2023 →

П	В	С	Ч	П	С	В
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

**Уборка**

- Уборка
- Смена белья
- Смена полотенец

Текущая

Примечание

Общий период: 2 месяца ≈11 суток Сумма по заявке: **1 159 833,6 руб.** Оплачено: **105 000 руб.** Сальдо: **-1 056 389,6 руб.**

[Счет](#) [★ Заезд](#) [⊘ Не прибыл](#) [✖ Отменить](#) [✉ Уведомление](#) [↗ ссылка](#)

# Справочник трудоемкости уборок

В настройках каждой категории номера (Типа ресурсов) пользователи могут указать среднее время уборки номера для того, чтобы при назначении номеров для уборок между горничными для того, чтобы супервайзер мог оперировать общей длительностью уборок по заданию конкретной горничной.

Настройка Длительности производится в модуле Администрирование - Отель - Типы ресурсов - поочередно для каждой категории нажимаем на кнопку  Редактировать и в конце страницы расположен справочник с нормативами по уборкам. Для ввода значения кликните мышкой в ячейку "Длительность" и укажите значение для каждого вида уборок применимо к этой категории, сохраните изменения и выполните такую настройку для каждого типа ресурсов.

↓ Дополнительные параметры

Затраты и нормативы:

Код	Наименование	Сумма
Уборки:		
Тип уборки	Длительность	
Текущая		
Сухая		
Отъездная		
Генеральная		

При распределении номеров в модуле Горничные - Задания на уборку - система будет показывать пользователю общее время, которое потребуется горничной для уборки номеров из своего распределенного задания.

Назначить сотрудника

Открытые смены

Специалист	Ресурсы	Действия
Иванова	3	<span>+</span> <span>✓</span> <span>×</span>

Распечатать задание

Назначенные ресурсы

Статус	Номер комнаты
●	102
●	103
●	104

Итого: 1ч. 50м.