

„ZATWIERDZAM”

PREZES ZARZĄDU
Dyrektor ds. Sprzedaży

Adam Belzak

INSTRUKCJA

POSTĘPOWANIA PRZY POZYSKANIU ORAZ ROZPOCZĘCIU USŁUGI SPRZĄTANIA

Wyszukiwaniem kontraktów dotyczących usługi sprzątnia zajmują się:

- Kierownik i pracownicy Działu Marketingu
- Dyrektorzy/Kierownicy Regionalni
- Dyrektorzy/Kierownicy Oddziałów
- Dyrektor ds. Sprzątnia
- Pracownicy handlowi
- Kontrolerzy

Wyszukiwanie kontraktów prowadzimy poprzez:

- Internet
- Własna inicjatywa np powstałe nowe inwestycje, badamy i obserwujemy rynek
- Bieżące kontakty
- Kontakty polecane od naszych klientów

Z chwilą uzyskania informacji o możliwości przyjęcia usługi sprzątnia na obiekcie, niezależnie od rodzaju obiektu:

1. W przypadku podjęcia decyzji o przystąpieniu do przetargu lub oferty pracownik Marketingu, niezwłocznie informuje o tym fakcie Dyrektora/Kierownika Oddziału z powiadomieniem Dyrektora Regionalnego (*właściwych terytorialnie*), przekazując meilowo dane:
 - Rodzaj obiektu,
 - Adres obiektu,
 - Termin przyjmowania ofert i przetargu,
 - Warunki przystąpienia do przetargu lub wyboru oferty.
2. W przypadku uzyskania informacji przez Dyrektora/Kierownika oddziału ,kontrolera , Dyrektora Regionalnego o możliwości pozyskania kontraktu, niezależnie od źródła informacji:
 - a/ przekazuje wszystkie dane pracownikowi Marketingu. (*jak w p-kcie 1.*)
 - b/ w przypadku obiektu z poza podległego regionu, nawiązuje kontakt z właściwym terytorialnie Dyrektorem/ Kierownikiem Oddziału, przekazując mu dane obiektu.
3. W przypadku pozyskania informacji o możliwości pozyskania kontraktu przez Dyrektora ds. Sprzątnia informuje o tym Kierownika Marketingu, który dalej postępuje jak w p-kcie 1.

4. W przypadku pozyskania informacji przez Członków Zarządu Firmy informują oni o tym Kierownika Marketingu.

Za przeprowadzenie wizji lokalnej odpowiedzialny jest Dyrektor/ Kierownik Oddziału, Dyrektor Regionalny, Dyrektor ds. Sprzątania. Wizja lokalna polega na zapoznaniu się z obiektem i ustaleniu:

1. Umawiamy spotkanie z określeniem dnia, godziny i miejsca.
2. Dokonujemy wizji lokalnej obiektu.
3. Zadajemy szczegółowe pytania dotyczące:
 - ilości metrów do sprzątania. Osoby sporządzające wizję lokalną winny rzetelnie określić powierzchnię przewidzianą do usługi, nie mogą jej zaniżyć
 - częstotliwość wykonywania usługi (codziennie, od poniedziałku do piątku, czy w godzinach porannych czy popołudniowych),
 - pytamy o specyfikację obiektu i zapoznujemy się z nią,
 - ile osób obecnie wykonuje tę usługę i czy jest to wystarczająca liczba osób,
4. Sprawdzamy na obiekcie:
 - rodzaj nawierzchni do sprzątania,
 - ilość pomieszczeń,
 - podajniki higieniczne czy są i z jakiej firmy, witryny, okna czy są otwierane do wewnątrz i w jakiej częstotliwości należy je myć i przy użyciu jakiego sprzętu np. zwyżki,
5. Kalkulujemy środki czystości potrzebne do świadczenia usługi.
6. Ustalamy park maszynowy.
7. Ustalamy drobny sprzęt do świadczenia usługi.
8. Czy zleceniodawca dopuszcza możliwość podwykonawstwa.
9. Przeprowadzający wizję lokalną niezwłocznie sporządza raport z przeprowadzonej wizji i drogą elektroniczną przesyła go do marketingu w celu sporządzenia kalkulacji i przygotowania kalkulacji.
10. Kalkulacja winna być wykonana rzetelnie zgodnie z oceną rynku pracy na danym terenie. Osoby przewidziane w kalkulacji z określonym stopniem niepełnosprawności faktycznie powinny się tam znaleźć.

Wzór zestawienia stanowi załącznik nr 1 do niniejszej instrukcji.

11. Kalkulację, Kierownik marketingu przedstawia Zarządowi do akceptacji, a po jej zatwierdzeniu sporządza ofertę, którą przesyła do przetargu lub do kontrahenta.
12. Po akceptacji ceny i chęci nawiązania współpracy podejmujemy następujące działania:
 - a) informujemy marketing o nowej usłudze
 - b) zostaje przygotowana umowa dla Kontrahenta
 - c) poinformowane zostają kadry, księgowość oraz Hurtownia BHP o nowej usłudze
 - d) wydawane są skierowania na badania dla pracowników
 - e) hurtownia dokonuje zakupu sprzętu potrzebnego do rzetelnego świadczenia usługi
 - f) zatrudniani są pracownicy
 - g) dostarczone zostają środki czystości na obiekt
 - h) szkolenie pracowników, którzy będą świadczyć usługę sprzątania
 - podczas szkolenia informujemy pracowników o obowiązujących zasadach w Naszej firmie,
 - zapoznujemy pracowników z instruktorem pracy.
13. Z chwilą uzyskania informacji o przejęciu obiektu, przed jego przejęciem, Dyrektor/Kierownik Oddziału nawiązuje kontakt z przedstawicielem poprzedniego usługodawcy i zleca Kontrolerowi Jakości Usług, (*właściwy terytorialnie*), razem z przedstawicielem poprzednika, przeprowadzenie ponownej wizji celem:

- Zinventaryzowania sprzętu znajdującego się aktualnie na obiekcie, jego stanu technicznego i czyją stanowią własność
- Ustalenia ilości przejmowanych, dotychczasowych pracowników i na jakich zasadach
- Pobrania tzw. rozmiarówki dla poszczególnych, przejmowanych pracowników
- Ustala datę przejęcia obiektu
- Ustala datę przekazania sprzętu stanowiącego własność dotychczasowego usługodawcy

Wzór zestawienia stanowi załącznik nr 2 do niniejszej instrukcji.

14. Z przeprowadzonej wizji KJU sporządza raport, który przekazuje Dyrektorowi/Kierownikowi Oddziału.

Na podstawie tego raportu, Dyrektor/ Kierownik Oddziału zleca KJU, lub osobiście:

- Sporządza zapotrzebowania na zakup sprzętu niezbędnego dla prawidłowej usługi sprzątnia
- Wydaje skierowania na badania lekarskie przejmowanych pracowników
- Wysyła do magazynu zapotrzebowania na umundurowanie dla pracowników sprzątnia, z określeniem terminu realizacji
- Przeprowadza nabór pracowników zgodnie z kalkulacją oraz zgodnie z ustalonymi z kontrahentem zasadami
- Zakłada Teczkę Obiektu
- Zakłada Księgę Realizacji Umowy

Wzór zestawienia stanowi załącznik nr 3 niniejszej instrukcji.

15. Po przejęciu obiektu Dyrektor /Kierownik oddziału wyznacza KJU odpowiedzialnego za uruchomienie obiektu oraz za kontakt z Kontrahentem lub osobom z Jego ramienia wyznaczoną.

- KJU w obecności kontrahenta lub osoby wyznaczonej z jego ramienia powtórnie przeprowadza wizję lokalną z uwzględnieniem priorytetów i oczekiwań Kontrahenta
- Wyznaczamy zasady spotkań z Kontrahentem określając ich rodzaj i częstotliwość - spotkania winny odbywać się raz w miesiącu lub w zależności od woli Kontrahenta
- KJU dokonuje prezentacji pracowników, oraz zapoznaje ich z obiektem
- Podczas wprowadzania nowej usługi KJU przebywa z pracownikami odpowiedni czas - nie mniej niż tydzień na obiekcie w celu sprawdzenia rzetelności, płynności oraz jakości wykonywanej pracy.

16. Kontroli przeprowadzonych prac na obiekcie dokonuje Dyrektor ds. Sprzątnia, Dyrektor Regionalny, Dyrektor/Kierownik regionu, KJU.

- KJU ma obowiązek raz w tygodniu przeprowadzać kontrol na usługach.