

РЕГЛАМЕНТ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА ФАСИЛИТИ УСЛУГ

Москва
2023 г.

1. РЕГЛАМЕНТ РАЗРАБОТАН Комитетом по стандартам и образовательной деятельности саморегулируемой организации Ассоциация клининговых и фасилити (техническая эксплуатация) операторов (далее - СРО АКФО, Ассоциация).
2. РЕГЛАМЕНТ УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Решением Правления СРО АКФО (Протокол № 168 П 27-12-2023 от 27.12.23г.)

Настоящий Регламент не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения разработчиков.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	4
2. Термины и определения	5
3. Цели и задачи Регламента	5-6
4. Требования к качеству услуг	6
5. Требования к персоналу	6-7
6. Требования к безопасности услуг	7
7. Организация контроля качества оказываемых услуг	7-8
8. Приложения	9-13

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с заказчиками, поставщиками, подрядчиками и иными лицами при оказании услуг профессиональной уборки и технической эксплуатации объектов (фасилити услуги), предоставляемых членами СРО АКФО, с точки зрения качества оказания услуг.

1.2. Регламент предназначен для применения членами Ассоциации при оказании услуг и распространяется на их взаимоотношения с контрагентами.

1.3. В Регламенте учтены требования нормативно-правовых актов:

– Гражданский кодекс Российской Федерации; Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;

– Федеральный Закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

– Национальные стандарты Российской Федерации:

1) ГОСТ Р 51870-2014 «Услуги профессиональной уборки-клининговые услуги. Общие технические условия».

2) ГОСТ Р 57582-2017 «Услуги профессиональной уборки-клининговые услуги. Система оценки качества организаций профессиональной уборки».

3) ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

2. Термины и определения

2.1. **Ответственное лицо Заказчика** – представитель Заказчика, осуществляющий контроль за оказанием фасилити услуг на объекте, осуществляет соответствующее информирование другой Стороны Договора о ходе оказания услуг, в порядке, предусмотренном Договором, оформляет и подписывает необходимые документы, осуществляет иные полномочия, предусмотренные Договором.

2.2. **Ответственное лицо Исполнителя** – представитель Исполнителя, осуществляющий контроль за оказанием услуг на объекте, осуществляет соответствующее информирование другой Стороны Договора о ходе оказания Услуг, в порядке, предусмотренном Договором, оформляет и подписывает необходимые документы, осуществляет иные полномочия, предусмотренные Договором.

2.3. **Объект** – внутренние помещения и/или внешняя территория Заказчика, являющиеся местом оказания услуг.

2.4. **Недостатки и другие нарушения** – отклонение от уровня качества в соответствии с общими техническими условиями, установленными ГОСТ Р 51870-2014 «Услуги профессиональной уборки – клининговые услуги. Общие технические условия» и требованиями внутренних нормативов/клиента/объекта/площадки.

3. Цели и задачи

3.1. *Целями настоящего Регламента являются:*

- установление единых норм и правил взаимодействия членов Ассоциации с заказчиками, поставщиками, подрядчиками и иными лицами при оказании услуг профессиональной уборки и технической эксплуатации объектов (далее – Услуги);
- установление общих требований для членов Ассоциации по качеству оказания Услуг;

- оптимизация и формализация процедур взаимодействия для повышения удовлетворенности качеством обслуживания всех сторон бизнес-процессов (заказчик-исполнитель-поставщик).

3.2. Основными задачами настоящего Регламента являются:

- повышение удовлетворенности Заказчика качеством Услуг;
- создание комфортных условий и доброжелательного отношения между всеми участниками производственных и технологических процессов по оказанию Услуг;
- оптимизация бизнес-процессов и затрат на оказание Услуг.

3.3. Следование нормам настоящего Регламента направлено на:

- формирование цивилизованного и стандартизованного рынка фасилити услуг;
- сохранение существующих и привлечение новых клиентов и поставщиков;
- формирование и поддержание положительного имиджа члена Ассоциации на рынке;
- обеспечение конкурентных преимуществ членов Ассоциации перед другими участниками рынка за счет более качественных Услуг.

4. Требования к качеству Услуг

4.1. Требования к качеству оказываемых Услуг на Объекте должны устанавливаться в соответствии с внутренними документами/правилами члена Ассоциации и с учетом требований настоящего Регламента.

4.2. Уровень качества Услуг определяется в соответствии с *Методикой контроля качества услуг профессиональной уборки по ГОСТ Р 51870-2014 «Услуги профессиональной уборки – клининговые услуги. Общие технические условия» (Приложение А).*

4.3. Услуги должны оказываться в соответствии с нормативными и технологическими документами Исполнителя, учитывая особенности Объекта и по согласованию с Заказчиком. Необходимо обеспечить составление и ведение исполнительной документации по каждому Объекту обслуживания.

4.4. Услуги должны оказываться в строгом соответствии с перечнем, периодичностью и графиком, согласованным в приложениях к Договору с Заказчиком.

4.5. Услуги должны оказываться на высоком профессиональном уровне, с соблюдением технологии, санитарных норм и правил, техники безопасности и требований законодательства РФ.

4.6. Услуги должны оказываться при строгом обеспечении безопасности жизни, здоровья персонала Заказчика и Исполнителя, третьих лиц, а также сохранности имущества на Объекте.

4.7. Используемые при оказании Услуг оборудование и материалы должны иметь гигиенические заключения, сертификаты на соответствие, если наличие таких гигиенических заключений и сертификатов предусмотрено законодательством РФ в отношении указанного оборудования и материалов. Утилизация отработанных материалов должна производиться на основании действующих нормативных актов и в порядке, согласованном с Заказчиком.

4.8. На объекте должен осуществляться производственный контроль, целью которого является обеспечение безопасности и/или безвредности для человека и среды обитания, вредного влияния объектов производственного контроля путем должного выполнения санитарных правил, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий, организации и осуществления контроля за их соблюдением. Объектами производственного контроля являются производственные и общественные помещения, здания, сооружения, санитарно-защитные зоны, оборудование, транспорт, технологические процессы, рабочие места для оказания Услуг.

4.8.1. Производственный контроль должен включать:

- наличие официально изданных санитарных правил, методов и методик контроля факторов среды обитания в соответствии с осуществляемой деятельностью;
- организацию ежегодных медицинских осмотров персонала по перечню должностей (профессий);
- контроль за наличием сертификатов, санитарно-эпидемиологических заключений, иных документов, подтверждающих качество и безопасность оборудования, инвентаря, расходных материалов и химических средств, технологий их использования, хранения, транспортировки и утилизации;
- ведение учета и отчетности, установленной действующим законодательством по вопросам, связанным с осуществлением производственного контроля;
- своевременное информирование об аварийных ситуациях, нарушениях технологических процессов при оказании Услуг.

5. Требования к персоналу

5.1. Услуги на Объекте должны оказываться квалифицированным персоналом, прошедшим соответствующее обучение/инструктаж.

5.2. Услуги должны оказываться персоналом, одетым в чистую специализированную одежду, имеющую фирменный стиль, а также отличительные знаки, если иное не установлено условиями Договора с Заказчиком. Рекомендуется применение шевронов с указанием принадлежности к СРО АКФО и Информационному ресурсу фасилити операторов.

5.3. Персонал должен иметь определенные законодательством РФ разрешения, удостоверения и допуски, предусмотренные для конкретного вида Услуг.

5.4. Правила внутреннего трудового распорядка не должны противоречить законодательству РФ. Каждый сотрудник должен быть ознакомлен с Правилами внутреннего трудового распорядка в обязательном порядке.

5.5. При возникновении конфликтной ситуации персонал должен внимательно относиться к интересам Заказчика и по возможности, их учитывать.

5.6. Действия персонала на Объекте, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.

5.7. Недопущение возникновения конфликтов является важным условием для обеспечения защиты интересов Заказчика и члена Ассоциации. Во избежание конфликтных ситуаций персонал должен быть проинструктирован и ответственные лица на Объекте должны уметь предотвращать ситуации, когда может возникнуть конфликт.

5.8. Персонал должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для Заказчика, общение с представителями Заказчика во время исполнения служебных обязанностей должно вестись на русском языке. Предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие должны являться безусловными составляющими высокой коммуникативной культуры общения с представителями Заказчика и иными лицами на Объекте.

5.9. Каждый сотрудник должен соблюдать трудовую дисциплину и придерживаться требований должностной инструкции; соблюдать условия, закреплённые трудовым договором и дополнительными соглашениями к нему; выполнять норму труда и рабочего времени; обучаться охране труда, гражданской обороне и пожарной безопасности, проходить все необходимые проверки

и применять безопасные методы труда на практике; соблюдать правила внутреннего трудового распорядка и корпоративную этику; бережно относиться к имуществу работодателя.

5.10. Персональные данные сотрудников могут быть предоставлены Заказчику в порядке, предусмотренном Договором и законодательством РФ.

6. Требования к безопасности Услуг

6.1. Требования в области охраны труда (ОТ), промышленной безопасности (ПБ) и охраны окружающей среды (ООС) определяются действующими нормативными документами Российской Федерации, внутренними требованиями и правилами Заказчика на Объекте.

6.2. Требования в области ОТ, ПБ и ООС должны являться неотъемлемой частью Договора с Заказчиком.

6.3. При оказании Услуг должны соблюдаться требования по безопасности Услуг, указанные в ГОСТ Р 51870-2014 «Услуги профессиональной уборки – клининговые услуги. Общие технические условия» (Раздел 8).

6.4. Необходимо оборудовать рабочие места надлежащим образом, сотрудники должны быть обеспечены необходимыми для работы инструментами и материалами, а при выполнении вредных или опасных видов работ — ещё и средствами индивидуальной и коллективной защиты. Обучение персонала правильным методам работы, инструктажи по пожарной и электробезопасности, регулярное техническое обслуживание производственного оборудования, обустройство мест для отдыха и питания (при наличии) — все эти мероприятия так или иначе способствуют повышению уровня безопасности Услуг.

6.5. Комплекс мер по безопасности Услуг должен подбираться в зависимости от специфики Объекта, применяемых средств и оборудования. При этом рекомендуется:

- использовать защитные аксессуары и приспособления во время работы с опасными химическими средствами, а именно: плотные перчатки, маски, очки;
- применять чистящие или моющие составы строго по назначению. Если смешивание препаратов не предусмотрено инструкцией, не допускается смешивать эти средства;
- работать только с проверенными, сертифицированными химическими средствами;
- отключать электрические приборы от электросети во время их чистки, избегать контактов розеток и вилок с влагой;
- устанавливать предупреждающие таблички о проведении клининговых работ;
- тщательно удалять остатки моющих средств по окончании уборки;
- изучать особенности помещений, в которых выполняются работы. Строго следовать требованиям внутренних нормативов, требованиям клиента/объекта/площадки;
- соблюдать правила техники безопасности во время проведения высотных работ.

7. Организация контроля качества Услуг

7.1. Контроль за качеством оказания Услуг должен осуществляться как со стороны Исполнителя, так и со стороны Заказчика (если это предусмотрено Договором).

7.2. Ответственные лица Исполнителя должны осуществлять контроль в процессе или непосредственно после оказания Услуг, в порядке и с периодичностью, установленной Исполнителем применительно к конкретному Объекту Заказчика, если иное не согласовано сторонами в Договоре.

7.3. Служба качества Исполнителя должна осуществлять контроль путем проведения внутреннего аудита качества на Объекте в течение установленного периода после начала оказания Услуг и в соответствии с производственной необходимостью и требованиями Заказчика.

7.4. Порядок подготовки, проведения и представления отчетности о результатах внутренних аудитов качества предоставления Услуг на Объекте устанавливается действующими корпоративными процедурами и должностными инструкциями сотрудников Службы качества Исполнителя.

7.5. Если данные проверки влияют на KPIs Исполнителя, такая проверка должна осуществляться в присутствии Исполнителя или его уполномоченного представителя, с подробным актированием всех обнаруженных недостатков и замечаний к качеству Услуги и его согласием/несогласием с ними.

7.6. Показатели, критерии и этапы оценки качества услуг определены Приложением А ГОСТа Р 51870-2014 «Услуги профессиональной уборки – клининговые услуги. Общие технические условия».

7.7. В случае выявления недостатков и других нарушений оказанных Услуг Заказчик может вносить соответствующую запись в Лист замечаний (Приложение к настоящему Стандарту) и требовать устранения недостатков в согласованные сторонами сроки.

7.8. Контроль устранения недостатков и других нарушений должен осуществляться Службой качества Исполнителя путем проведения внепланового аудита качества на Объекте.

7.9. По результатам внепланового аудита должно приниматься решение о проведении корректирующих мероприятий, направленных на устранение повторного выявления недостатков и других нарушений оказанных Заказчику Услуг.

7.10. Немаловажным фактором контроля качества Услуг является регулярный мониторинг. Объект мониторинга - удовлетворенность Заказчиков следующими сторонами деятельности Исполнителя:

- качество обслуживания Объекта и совершенствование взаимоотношений с Заказчиком;
- информирование Заказчика о предоставляемых Услугах и субподрядчиках;
- постоянная обратная связь с Заказчиком, в том числе и по претензиям;
- повышение уровня и конкурентоспособности предоставляемых Услуг;
- репутация Исполнителя на рынке.

8. Приложения

8.1. Образец Соглашения об уровне сервиса

8.2. Лист замечаний

Соглашение об уровне сервиса

1. Область применения

1.1. Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора по уходу и профессиональной комплексной уборке внутренних помещений и прилегающих территорий № _____ от «__» _____ 20__ г. (далее - «Договор»).

1.2. Настоящее Соглашение устанавливает общие требования к качеству услуг, допустимые отклонения, способ контроля качества и порядок действий Сторон по устранению несоответствий и разрешению разногласий при оказании услуг.

2. Гарантии качества оказания услуг

2.1. Исполнитель гарантирует оказание услуг с соблюдением следующих показателей:

2.1.1. услуги оказываются в строгом соответствии с перечнем, периодичностью и графиком, согласно Приложению № 1 к Договору;

2.1.2. услуги оказываются на высоком профессиональном уровне, с соблюдением технологии производства (при наличии), с соблюдением санитарных норм и правил, техники безопасности и требований законодательства РФ, в том числе, с общими техническими условиями, установленными ГОСТ Р 51870-2014 «Услуги профессиональной уборки – клининговые услуги. Общие технические условия.»;

2.1.3. услуги оказываются в соответствии с нормативными и технологическими документами Исполнителя на оказываемые услуги. Учитывая особенности Объекта, по согласованию с Заказчиком, Исполнитель вправе разработать технологическую документацию, определяющей для конкретных зон Объекта временные интервалы оказания услуг, перечень оказываемых услуг и т.д. (например, технологические карты);

2.1.4. услуги оказываются с обеспечением безопасности жизни, здоровья как персонала Заказчика, так и Исполнителя, и сохранности имущества Заказчика;

2.1.5. услуги оказываются в период времени, не создающий неудобств для деятельности Объекта Заказчика, если иное не предусмотрено Договором;

2.1.6. Исполнитель гарантирует, что применяемое оборудование и материалы соответствуют следующим требованиям:

- используемые при оказании услуг оборудование и материалы имеют гигиенические заключения, сертификаты на соответствие, если наличие таких гигиенических заключений и сертификатов предусмотрено действующим законодательством РФ в отношении указанного оборудования и материалов;

- надлежащее применение и хранение используемых при оказании услуг оборудования и материалов, в соответствии с инструкциями фирм-изготовителей;

- перечень используемых оборудования и материалов, а также гигиенические заключения, сертификаты соответствия, могут быть предоставлены по требованию Заказчика;

- наличие оборудования и материалов, в количестве, необходимом для обеспечения качественного оказания услуг на объекте Заказчика;

- утилизация отработанных материалов производится на основании действующих нормативных актов, в порядке, согласованном с Заказчиком.

2.2. Исполнитель гарантирует соблюдение персоналом следующих требований:

- 2.2.1. услуги оказываются квалифицированным персоналом, прошедшим соответствующее обучение в рамках средне-специального и/или дополнительного профессионального образования (курсы повышения квалификации) или корпоративных тренингов(обучения);
- 2.2.2. в процессе оказания услуг персоналом Исполнителя соблюдаются правила техники безопасности, пожарной безопасности и поведению на Объекте;
- 2.2.3. услуги оказываются персоналом, одетым в чистую специализированную одежду, имеющую фирменный стиль, а также отличительные знаки, если иное не установлено условиями Договора;
- 2.2.4. персонал имеет предусмотренные действующим законодательством РФ разрешения, удостоверения и допуски, предусмотренные для конкретного вида оказания услуг;
- 2.2.5. персональные данные персонала могут быть предоставлены Заказчику в порядке, предусмотренном Договором и действующим законодательством РФ.

3. Организация контроля качества оказываемых услуг

- 3.1. Контроль за качеством оказания услуг по профессиональной комплексной уборке, обслуживанию внутренних помещений и прилегающих территорий является составной частью реализации Договора.
- 3.2. Контроль за качеством оказания услуг осуществляется в соответствии с требованиями Договора.
- 3.3. Исполнитель, по согласованию с Заказчиком, имеет право внедрять на объекте оказания Услуг интеллектуальные (автоматизированные) системы управления Производством и качеством.

4. Контроль со стороны Исполнителя

- 4.1. Контроль за качеством оказания услуг осуществляется Исполнителем в ходе оказания услуг.
- 4.2. Контроль осуществляют:
 - 4.2.1. производственный персонал Исполнителя (супервайзеры, бригадиры и т.д.) на Объекте Заказчика – в процессе или непосредственно после оказания услуг, на соответствие технологической документации (при наличии), уровню качества;
 - 4.2.2. Ответственные лица Исполнителя - в процессе или непосредственно после оказания услуг, в порядке и с периодичностью, установленной Исполнителем применительно к конкретному Объекту Заказчика, если иное не согласовано сторонами в Договоре;
 - 4.2.3. руководители структурных подразделений Исполнителя - с периодичностью, основанной на производственной необходимости;
 - 4.2.4. Служба качества Исполнителя – путем проведения внутреннего аудита качества на Объекте Заказчика в течение 10-ти рабочих дней после начала оказания услуг в соответствии с Договором, а в дальнейшем – не реже 1 раза в два месяца, или чаще, в соответствии с производственной необходимостью.
- 4.3. Порядок подготовки, проведения и представления отчетности о результатах внутренних аудитов качества предоставления услуг на Объектах Заказчика устанавливается действующими корпоративными процедурами и должностными инструкциями сотрудников Службы качества Исполнителя.

5. Контроль со стороны Заказчика

- 5.1. Заказчик вправе осуществлять ежедневный контроль качества оказания услуг Исполнителем, если это предусмотрено условиями Договора.
- 5.2. Контроль за качеством оказания услуг Исполнителем со стороны Заказчика на Объекте осуществляет Ответственное лицо Заказчика.
- 5.3. Контроль за качеством оказания услуг осуществляется Ответственным лицом Заказчика в течение 30-60 минут после оказания услуг с учетом периодичности и графика оказания услуг, согласованного сторонами в Приложении № 1 к Договору.

5.4. Контроль качества осуществляется с учетом требований ГОСТ Р 51870-2014 «Услуги профессиональной уборки – клининговые услуги. Общие технические условия».

5.5. В случае выявления Недостатков и других нарушений оказанных услуг Заказчик вносит соответствующую запись в Лист замечаний (Приложение №1 к настоящему Соглашению) с указанием срока устранения недостатков и других нарушений, согласованного с Исполнителем. Со стороны Исполнителя Лист замечаний подписывается Ответственным лицом Исполнителя.

5.6. Устранение недостатков и других нарушений оказанных услуг осуществляется Исполнителем в сроки, указанные в Листе замечаний и по факту их устранения услуги подлежат повторной приемке/проверке Заказчиком. При Устранении недостатков и других нарушений в полном объеме и в согласованный срок, Заказчик ставит соответствующую отметку в Листе замечаний. В случае не устранения недостатков в согласованный сторонами срок Заказчик вправе приостановить оказание Услуг до устранения недостатков или согласовать с Исполнителем новый срок их устранения.

5.7. Контроль качества поддерживающей уборки осуществляется в течение всего времени ее проведения, указанного в Приложении к Договору.

6. Порядок устранения выявленных несоответствий

6.1. На основании информации о выявленных недостатках и других нарушениях Ответственное лицо Исполнителя:

6.1.1. определяет перечень мероприятий, направленных на устранение недостатков и других нарушений;

6.1.2. согласовывает срок устранения с Ответственным лицом Заказчика;

6.1.3. назначает исполнителей;

6.1.4. организует устранение недостатков и других нарушений;

6.1.5. осуществляет контроль за устранением недостатков и других нарушений.

6.2. По завершении устранения недостатков и других нарушений Ответственное лицо Исполнителя немедленно информирует Ответственное лицо Заказчика и организует повторный прием оказанных услуг, о чем Ответственное лицо Заказчика проставляет соответствующую отметку в Листе замечаний.

6.3. В случае если устранение недостатков и других нарушений не было выполнено в согласованный сторонами срок, Ответственное лицо Заказчика вправе проинформировать руководство структурного подразделения Исполнителя и Службу качества Исполнителя:

Тел. _____

Эл.почта _____

6.4. Контроль устранения недостатков и других нарушений осуществляется Ответственным лицом и Службой качества Исполнителя.

6.5. По результатам внепланового аудита качества Исполнителем принимается решение о проведении корректирующих мероприятий, направленных на устранение повторного выявления недостатков и других нарушений оказанных Услуг.

7. Взаимодействие Сторон

7.1. Стороны в обязательном порядке информируют друг друга обо всех изменениях, которые могут повлечь за собой ухудшение качества оказываемых Услуг.

7.2. Обо всех пожеланиях, изменениях, дополнениях и т.д., возникающих в ходе исполнения Договора Заказчик информирует Исполнителя.

8. Разрешение разногласий

8.1. При возникновении разногласий Стороны обязаны предпринять все возможные действия для их решения путем переговоров.

9. Прочие условия

9.1. Исполнитель несет ответственность только за тот перечень услуг, которые оказываются им по Договору.

9.2. Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора по уходу и профессиональной комплексной уборке внутренних помещений и прилегающих территорий № _____ от «__» _____ 20__ г. и вступает в силу с момента его подписания.

10. Реквизиты сторон

Лист замечаний

Дата: __. __. 20__ г.

Заказчик _____, в лице Ответственного лица _____

Объект: _____

Адрес: _____

№	Время	Недостатки и другие нарушения	Срок устранения	Ознакомлен		Устранено		Ознакомление с исполнением	Примечание
				Дата	Фамилия	Дата	Фамилия	Фамилия	
				Время	Подпись	Время	Подпись	Подпись	
Заполняется Ответственным лицом Заказчика				Заполняется Ответственным лицом Исполнителя				Заполняется Ответственным лицом Заказчика	

<конец формы>

От Заказчика

Место для ввода текста.

_____/_____
 (подпись) (расшифровка подписи)

м.п.

От Исполнителя

Место для ввода текста.

_____/_____
 (подпись) (расшифровка подписи)

м.п.