Pozyskanie usługi to ważny krok w działalności firmy sprzątającej. Kolejnym etapem, nie mniej ważnym jest zapoznanie (się) bezpośrednich wykonawców (Kierownika Obiektu, brygadzistów, personel sprzątający) z zakresem prac i obowiązków, a także z procedurami (sposobem postępowania) niezbędnymi do prawidłowego wykonania usługi.

Wiodąca rola w obiekcie przypada Kierownikowi Prac! Jego wiedza zawodowa, wiedza o sposobie prowadzenia obiektu, stosunek do wykonywanej pracy, zaangażowanie - decydować będą o rzetelności i poziomie wykonania usługi.

Idealny Kierownik Prac to Kierownik, który wyprzedza swoimi działaniami oczekiwania zamawiającego!

1./ Kierownik Obiektu (zwany też Kierownikiem Prac w obiekcie) jest osobą wyznaczoną przez pracodawcę do kontaktu z przedstawicielem zamawiającego (Dyrektorem Obiektu, Kierownikiem Administracji lub inną osobą do kontaktu wymienioną w umowie).

2./ Kierownik Prac zobowiązany jest do dokładnej znajomości przedmiotu usługi: tj. treści umowy, zakresu prac, planu obiektu, planu pracy w obiekcie oraz ilości i rodzaju maszyn oraz sprzętu przewidzianego do sprawnej realizacji usługi. Pakiet informacji o przedmiocie usługi, warunkach realizacji umowy zawarty jest w Materiałach Operacyjnych, które opracowuje Dział Operacyjny firmy. Materiały te przekazane są Kierownikowi Obiektu na minimum dwa tygodnie przed datą rozpoczęcia umowy.

3./ Wizyta Kierownika Obiektu u przedstawiciela zamawiającego /Dyrektora Obiektu, Kierownika Administracji lub innej osoby do kontaktu/ zostaje zaanonsowana zamawiającemu /osobiście, telefonicznie lub e-mail/ przez Dyrektora Działu Operacyjnego lub Dyrektora Handlowego firmy sprzątającej. 4./ Do spotkania Kierownik Obiektu musi być przygotowany ze znajomości warunków realizacji umowy:

- znajomości planu obiektu / liczba obiektów, segmenty powierzchni, powierzchnia /m2/,
- znajomości planu pracy, godzin pracy obiektu oraz godzin pracy serwisu sprzątającego,
- zakresu prac,

zalecanej metody kontroli czystości obiektu. 5./ Na spotkanie z przedstawicielem zamawiającego Kierownik Obiektu powinien stawić się punktualnie, powinien być schludnie i czysto ubrany (taki wygląd wzbudza zaufanie). Zakazuje się przyjścia na spotkanie na tzw. „ostatnim wdechu z papierosa". Kierownik Obiektu powinien:

- przedstawić się administratorowi z imienia i nazwiska, podać rękę: kobieta-wykonawca pierwsza podaje rękę! (mężczyzna-wykonawca czeka na wyciągnięcie ręki przez zamawiającego),
- ustalić z administratorem dni tygodnia w których będzie się z nim spotykał,
- podać administratorowi swój nr telefonu komórkowego,

poprosić administratora o wspólny obchód obiektu, terenu, celem spisania protokołu zdawczo-odbiorczego obiektu pod względem czystości oraz widocznych uszkodzeń.

I. **podczas obchodu:** opisujemy i oceniamy wspólnie stan czystości wejść, przeszkleń, holu, ścian, schodów ruchomych, portali oraz drzwi windowych i luster. W toaletach opisujemy czystość glazury, terakoty, czystość w kabinach, białego montażu oraz armatury sanitarnej. Zwracamy i zapisujemy uwagę, czy są „zamazy" na posadce. W korytarzach i na klatkach schodowych zwracamy uwagę na świetliki, sufity, pajęczyny. W biurach sprawdzamy, czy na wykładzinie dywanowej są plamy-opisujemy je, czy odkurzone są meble i drzwi na wysokości, a także sprawdzamy czystość okien i parapetów. Opis aktualnego poziomu czystości obiektu będzie miał istotne znaczenie, zwłaszcza, gdy administrator nie egzekwował należytego stanu pracy od poprzedniej firmy, a od nowej będzie oczekiwał natychmiastowej poprawy czystości obiektu. Wspólny z administratorem obchód pozwoli również Kierownikowi Obiektu na wskazanie zakresu działań korygujących, które powinny być wykonywane na dodatkowe zlecenie lub, za

wiedzą i akceptacją administratora - rozłożone w czasie, a wykonywane obok codziennych prac sprzątających. Obchód obiektu ma za zadanie określenie stanu czystości obiektu, jeszcze przed wejściem firmy sprzątającej. Wspólny obchód pozwoli również na „zbadanie" poziomu oczekiwań administratora: co dla niego znaczy „czysto", a co „brudno", na co zwraca on szczególną uwagę, co go niepokoiło (irytowało, drażniło) w pracy poprzedniej firmy sprzątającej.

II. W protokole należy umieścić informacje o widocznych uszkodzeniach mechanicznych obiektu: pękniętych szybach, przeszkleniach, lustrach, uszkodzonej posadzce, terakocie, zarysowanych drzwiach windowych, portalach windowych, brudnych ścianach, graffiti itp. Najczęściej to zamawiający przedstawia swoją „wizję" współpracy z firmą sprzątającą. Należy uważnie wysłuchać tej wypowiedzi! Mający duże doświadczenie Kierownik Obiektu, może przedstawić zamawiającemu: proponowany sposób realizacji usługi, propozycję wspólnych, okresowych kontroli czystości obiektu, plan zatrudnienia, godziny zmian nocnych, dziennych, terminy prac dodatkowych itp. Podczas obchodu należy uważnie wysłuchać, a najlepiej dokładnie zapisać oczekiwania zamawiającego. Także dowiedzieć się, które miejsca w obiekcie są szczególne ważne dla zamawiającego. Warto zapytać zamawiającego: - o „potknięcia" poprzedniej firmy sprzątającej, - jakie złe praktyki miała poprzednia firma? - na co poprzednia firma zwracała zbyt małą uwagę? - jakie zamawiający / administrator miał najczęstsze uwagi do poprzedniej firmy sprzątającej?

6./ Do obowiązków Kierownika Obiektu należy:

a./ dokładne zapoznanie personelu sprzątającego z zakresem prac (czynnościami do wykonania w obiekcie), godzinami pracy na poszczególnych stanowiskach.

b./ zapoznanie podległego personelu z obsługą sprzętu sprzątającego oraz sposobem dozowania i pracy z chemicznymi środkami czystości. (kierownictwo firmy zapewnia swoim pracownikom szkolenia z technologii sprzątania oraz dozowania i zastosowania środków czystości. W razie zaistnienia potrzeby dodatkowego szkolenia, należy taką potrzebę zgłosić przełożonemu - Szefowi Rejonu).

c./ udzielenie instruktażu ogólnego i stanowiskowego w zakresie BHP, gdyż wg Kodeksu pracy Kierownik Obiektu ma obowiązek chronić życie i zdrowie podległych mu pracowników. Kierownik Obiektu szczególną uwagę powinien poświęcić nowo przyjmowanym pracownikom! / Zwykle już podczas pierwszego spotkania administrator może żądać od Kierownika Prac zapewnienia, że wszyscy jego pracownicy są przeszkoleni i gotowi do podjęcia pracy /.

7./ Zaleca się aby Kierownik Obiektu dokładnie rozpisał zakres czynności dla każdego stanowiska (pracownika), z podziałem na zadania do wykonywania:

- codziennie, ze wskazaniem godzin wykonania (np. 6.00-8.00 zamiatanie terenu, 8.00-10.00 wymiana worków w koszach na śmieci, 10.00-12.00, pielęgnacja terenu zielonego, 12.00-12.30 przerwa, 12.30 -14.00 sprzątanie parkingu podziemnego … ),
- raz w tygodniu (np. usuwanie pajęczyn z wnęk, ram okiennych i parapetów,

dwa razy w m-cu itp.

8./ W kontaktach z zamawiającym należy unikać pytań: co jeszcze mam zrobić? Zamawiający od Kierownika Obiektu wymaga samodzielności, fachowości i odpowiedzialności. Co robić? - o tym dokładnie mówi zakres prac, będący zwykle załącznikiem do umowy. Po okresie tygodnia, lub dwóch świadczenia usługi w obiekcie należy zapytać zamawiającego, czy jest zadowolony z wykonywanych prac? Jeżeli poprzednio były już uwagi, to - czy zauważył poprawę?

9./ W przypadku uwag lub sugestii administratora należy koniecznie zareagować w możliwie najkrótszym czasie. Poprawić zauważone prze administratora niedociągnięcia i pilnie poinformować o wykonanej czynności! Takie działanie przyśpieszy ułożenie dobrych relacji z zamawiającym.

10./ Zaleca się poinformowanie administratora, że:
- do wykonania prac w jego obiekcie pozyskano najlepszych pracowników,
- przeprowadzono staranną ich selekcję,

wybrano pracowników z dużym i wieloletnim doświadczeniem, a tych bez doświadczenia - nowych należycie przeszkolono i skierowano do pracy pod opieką brygadzisty.

11./ W trakcie trwania umowy należy „trzymać rękę na pulsie", stale oferować administratorowi szerszy zakres prac, niż te prace, które zostały zawarte w umowie. Np. przekonywać administratora, że możemy za dodatkową opłatą prać wykładziny kilkoma metodami, myjemy elewacje w budynkach, zamiatamy dachy (płaskie), krystalizujemy posadzkę, szlifujemy kamień, wyjątkowo dobrze kładziemy polimery.

12./ Zaleca się, aby Kierownik Obiektu poinstruował wszystkich podległych mu pracowników (szczególnie uwzględniając nowo przyjętych), że ich rzeczy osobiste (TORBY, SIATKI Z ZAKUPAMI, PLECAKI) będą każdorazowo sprawdzane przez ochronę przy wchodzeniu i wychodzeniu z obiektu. Zaleca się zakazać pracownikom, wnoszenia do obiektu zbędnych rzeczy.

13./ Jednym z priorytetowych zadań Kierownika Obiektu jest archiwizacja list obecności pracowników, comiesięczne przygotowanie listy płac oraz przekazywanie jej do Działu Płac biura wykonawcy.

14./ Do obowiązków Kierownika Obiektu należy zorganizowanie (pozyskanie) dla firmy kompletu fachowych pracowników, a także posiadanie listy rezerwowych pracowników / nazwiska, miejsce zamieszkania, telefon /. W tym celu winien on ściśle współpracować z Działem Rekrutacji firmy.

15./ Zobowiązuje się Kierownika Obiektu do niezwłocznego dostosowania się do procedur obowiązujących w obiekcie zamawiającego, tj.:
- godzin pobierania i zdawania kluczy,
- konieczności zamykania okien z powodu możliwości zalania sprzętu biurowego,
- godzin plombowania pokoi,
- gaszenia zbędnych świateł,
- zgłaszania braku kluczy do sprzątanego pokoju.

KIEROWNIK PRAC W OBIEKCIE POWINIEN BEZWZGLEDNIE ZAKAZAĆ PRACOWNIKOM :
- przychodzenia do pracy w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub narkotyku,
- posiadania środków czyszczących w butelkach po napojach,
- przelewania środków czyszczących do nie oryginalnych opakowań,
- palenia papierosów w biurach, na korytarzach, a jedynie w miejscach do tego wyznaczonych,
- posiadania przy sobie większej ilości gotówki,
- chodzenia po obiekcie „parami",
- wnoszenia telefonów komórkowych do obiektu,
- korzystania z telefonów klienta do prywatnych rozmów,
- wyrzucania do koszy zbiorczych (kontenerów) czegokolwiek, co znajduje się poza koszem na śmieci przy stanowisku pracy. Tylko na wyraźne, pisemne życzenie klienta wyrzucamy do koszy zbiorczych inne śmieci!
- ruszania rzeczy osobistych (prywatnych) pracowników zamawiającego, tj. podbierania kawy, herbaty, cukru, zjadanie cukierków, paluszków, zaglądania do dokumentów leżących na biurkach,
- przywłaszczania mienia zamawiającego, pracowników zamawiającego oraz firmy wykonawcy,
- opuszczenia miejsca pracy bez uzgodnienia z Kierownikiem Obiektu. W przypadku znalezienia przez pracownika

pozostawionych pakunków, toreb, walizek zabrania się pracownikowi ich otwierania, przestawiania lub podnoszenia! Należy natychmiast fakt znalezienia pakunku zgłosić Kierownikowi Prac lub ochronie obiektu.

*Niniejszy artykuł jest częścią programu CLEAN-EXPRESS PC. Skrót informacji o programie: www: clean-expresspc.pl autor: dr inż Leszek Gabalewicz* Skomentuj (0 )