

ПАМЯТКА КЛИНЕРУ СТАНДАРТ «ВНЕШНИЙ ВИД СОТРУДНИКОВ КЛИНИНГА»

УНИФОРМА И ВНЕШНИЙ ВИД

СРЕДСТВА ИНДИВИДУАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ

✓ Форменная одежда должна быть чистой, выглаженной и в хорошем состоянии

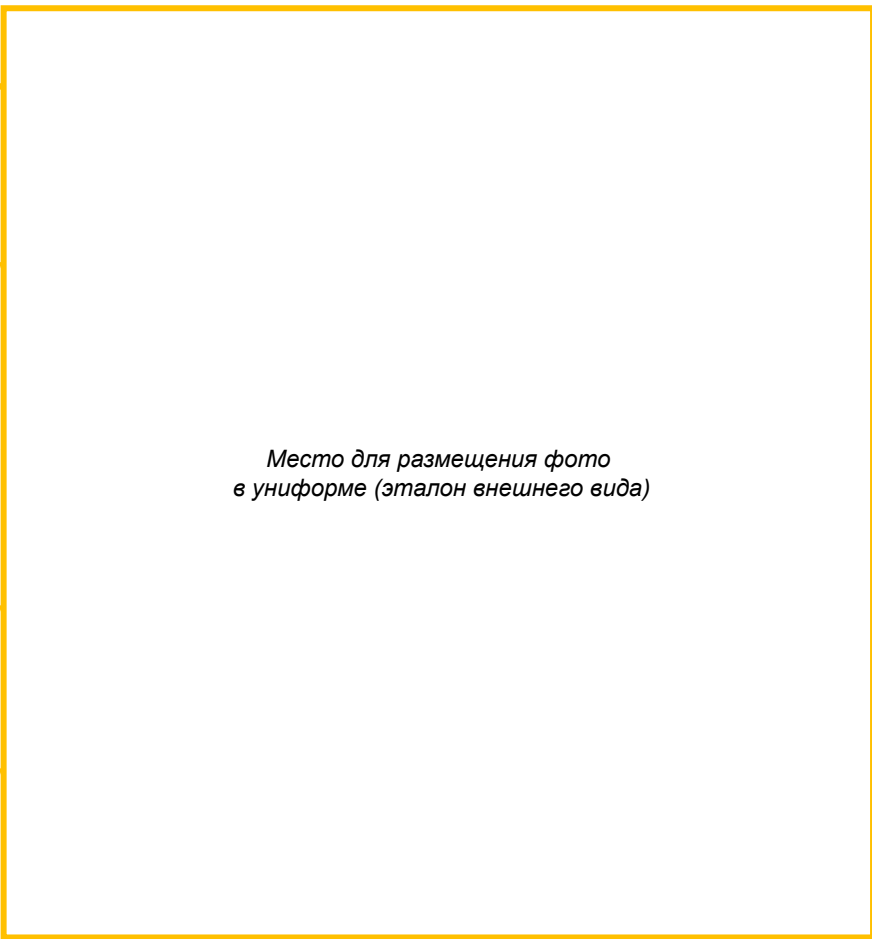
✓ Бейдж должен быть закреплен на левой стороне одежды, на расстоянии 2 см. от верхнего края нагрудного кармана

✓ Волосы чистые, аккуратно подстриженные, причесанные и убранные с лица

✓ Руки должны быть чистыми. Ногти аккуратно подстрижены, подногтевое пространство вычищено

✓ Обувь утвержденного образца в хорошем состоянии, не стоптанная и хорошо начищенная

✓ Носки единого образца в цвет обуви



Нахождение на территории и в помещениях Объекта без форменной спецодежды не допускается, за исключением времени подготовки и завершения смены, и только в служебных помещениях Службы клининга.

ЗАПРЕЩЕНО:

- × Вносить изменения в утвержденный комплект форменной спецодежды
- × Носить предметы комплекта совместно с повседневной одеждой, обувью и аксессуарами
- × Размещать в карманах форменной одежды предметы, изменяющие форму кармана
- × Надевать в рабочее время личную одежду и обувь
- × Носить длинные ногти (более 1 мм.), яркие лаки и рисунки на ногтях
- × Распускать волосы
- × Надевать украшения, громоздкие заколки, резинки ярких расцветок
- × Надевать платки, налобные повязки, национальные головные уборы в рабочее время.

КОМНАТЫ, ОФИСЫ	КУХНИ
ПРОЧИЕ ЗОНЫ	ДУШЕВЫЕ, ДЕЗИНФЕКЦИЯ
САНУЗЛЫ	
ПРИГОТОВЛЕНИЕ РАСТВОРОВ	ЭПИДЕМИЯ

ПОВЕДЕНИЕ НА ОБЪЕКТЕ

ВАЖНО:

- ✓ Соблюдать правила и требования внутреннего распорядка объекта, общепринятые нормы и правила нахождения на рабочем месте
- ✓ Соблюдать правила делового этикета и нормы корректного поведения с Работниками Компании
- ✓ Не допускать случаев появления на Объектах в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения
- ✓ Уступать дорогу, проходя мимо посетителей и Работников Объекта
- ✓ Сдержанно улыбаться, и здороваться с каждым, оказавшимся в здании, возле здания, доброжелательным кивком, а при непосредственном контакте - голосом в зависимости от времени дня: «Доброе утро (день, вечер)» или универсально: «Здравствуйтесь»
- ✓ Соблюдать субординацию с представителями Компании
- ✓ Во время общения не допускать грубый тон, тяжелые вздохи, громкие разговоры, смех и т.п.
- ✓ Соблюдать санитарные правила и технику безопасности при выполнении работ
- ✓ Бережно относиться к имуществу и инвентарю
- ✓ Ежедневно в полном объеме соблюдать требования к внешнему виду и поведению
- ✓ Соблюдать и следить за исполнением требований и норм маркировки инвентаря
- ✓ Использовать средства индивидуальной защиты при выполнении работ

ЗАПРЕЩЕНО:

- ✗ Делать замечания посетителям и Работникам, просить их отойти в сторону во время выполнения уборочных работ
- ✗ Находиться в зонах отдыха и Жилых помещениях (комнатах, квартирах), предназначенных для проживания и нахождения Работников Компании, кроме, как в связи с непосредственным выполнением своих должностных и функциональных обязанностей
- ✗ Во время выполнения работ громко разговаривать по мобильному, либо служебному телефону, вести телефонные и личные беседы со знакомыми, родственниками, а также Работниками и другими/Клинерами за исключением коротких обсуждений рабочих вопросов
- ✗ Входить в жилые комнаты, кабинеты и переговорные комнаты в которых находятся Работники и/или посетители Компании, без предварительного приглашения
- ✗ Приходить и находиться на Объектах в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения
- ✗ Хранить и проносить на Объект алкогольные напитки, наркотические и токсические средства, любого вида оружие, боеприпасы, взрывчатые вещества
- ✗ Работать в грязной, мятой, поврежденной униформе
- ✗ Работать в личной одежде, обуви и аксессуарах
- ✗ Находиться на объекте без бейджа установленного образца

ПАМЯТКА КЛИНЕРУ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА «УБОРКА ЖИЛОЙ КОМНАТЫ»

УБОРКА ЖИЛОЙ КОМНАТЫ

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Жалюзи, шторы расправлены 	<p><i>Место для размещения фото жилой комнаты (эталонная уборка)</i></p>	<p><i>Место для размещения фото жилой комнаты (эталонная уборка)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ После уборочных работ в помещении отсутствует запах моющих и дезинфицирующих средств 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Выполнить круговой осмотр помещения
<ul style="list-style-type: none"> ✓ На поверхностях мебели и оборудования нет пыли, пятен, следов протирающих материалов и моющих средств 			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Комплект чистого постельного белья и полотенце размещен ровной стопкой в изголовье кровати 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Убедиться, что весь перечень работ СОП выполнен
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Мусорные корзины свободны от мусора, во всех корзинах есть пакеты 			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Края одеяла убраны под покрывало. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Проверить результат уборки на соответствие стандарту качества. Устранить недостатки работы
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Весь уборочный инвентарь, салфетки, оборудование, емкости, мусор убраны 			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Края матраса четко вырисовывается под покрывалом. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ После окончания уборки и осмотра помещения закрыть окно
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Поверхность твердого пола без разводов 	<p><i>Место для размещения фото жилой комнаты (эталонная уборка)</i></p>	<p><i>Место для размещения фото жилой комнаты (эталонная уборка)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Под мебелью отсутствуют видимые загрязнения и пыль 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Отключить (если включен) свет в помещении
<ul style="list-style-type: none"> ✓ На глянцевых, стеклянных, зеркальных и хромированных поверхностях отсутствуют разводы и следы пальцев, салфеток и моющих средств 			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Прикроватные коврики расправлены и размещены параллельно и на равном расстоянии от кроватей 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Закрыть комнату на ключ ✓ Зафиксировать неисправности и/или повреждения оборудования, замков, мебели, течь радиаторов, труб, пятна на текстильных покрытиях, повреждения постельных и банных принадлежностей
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Порядок в шкафах, тумбах, на полках и столах не нарушен 			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Мебель и предметы интерьера расположены также, как до проведения уборочных 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Сделать отметку о выполнении работ/смене постельного белья в графике

ПАМЯТКА КЛИНЕРУ
СТАНДАРТ КАЧЕСТВА «УБОРКА ТУАЛЕТНОЙ КОМНАТЫ»

УБОРКА ТУАЛЕТНОЙ КОМНАТЫ

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА



ПАМЯТКА КЛИНЕРУ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА «УБОРКА ДУШЕВОЙ КОМНАТЫ»

УБОРКА ДУШЕВОЙ КОМНАТЫ

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

✓ На сантехническом оборудовании отсутствуют видимые загрязнения органического и неорганического характера, водный камень, пятна и разводы, остатки моющего средства.

✓ На поверхностях отсутствуют загрязнения, разводы, следы пальцев, салфеток и моющих средств:

- глянцевые,
- стеклянные,
- зеркальные
- хромированные поверхности

✓ Все диспенсеры пополнены необходимыми расходными материалами:

- мыло,
- бумажные полотенца,
- таблетки находятся в писсуаре в количестве 2 шт. (если применимо)
- туалетная бумага

✓ Внешние и внутренние поверхности стен, поддона, шторы душевой кабины продезинфицированы, поверхности без загрязнений и разводов

✓ Дверные ручки продезинфицированы

Место для размещения фото душевой комнаты (эталонная уборка)

Место для размещения фото душевой комнаты (эталонная уборка)

Место для размещения фото душевой комнаты (эталонная уборка)

Место для размещения фото душевой комнаты (эталонная уборка)

✓ Стоки и трапы без видимого мусора, крошек, волос и прочих загрязнений

✓ Поверхность стен, кафельной плитки, полотна дверей без видимых загрязнений и разводов

✓ Мебель и предметы интерьера расположены также, как до проведения уборочных

✓ Мусорные корзины свободны от мусора, во всех корзинах есть пакеты

✓ После уборочных работ в помещении отсутствует посторонний запах, а также резкий запах моющих и дезинфицирующих средств

✓ Поверхность твердого пола без разводов

✓ Весь уборочный инвентарь, салфетки, оборудование, ёмкости, мусор убраны

✓ Выполнить круговой осмотр помещения

✓ Убедиться, что весь перечень работ СОП выполнен

✓ Проверить результат уборки на соответствие стандарту качества. Устранить недостатки работы

✓ Вынести из комнаты инвентарь, мешки с мусором, мешки с грязным бельем, оборудование









✓ Отключить (если включен) свет в помещении

✓ Зафиксировать неисправности и/или повреждения оборудования, замков, мебели, течь радиаторов, повреждения диспенсеров

✓ Сделать отметку о выполнении работ в графике

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНВЕНТАРЯ

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

КОМНАТЫ, ОФИСЫ	КУХНИ	ДУШЕВЫЕ, ДЕЗИНФЕКЦИЯ	САМУЗЛЫ
 	 	 	 

ПРАВИЛЬНО	НЕПРАВИЛЬНО	РАЗРЕШЕНО	ЗАПРЕЩЕНО
			
			

ДО НАЧАЛА РАБОТ

- ✓ Проверить инвентарь на наличие маркировки до начала работ
- ✓ Убедиться до начала работы, что вы располагаете промаркированным инвентарем для всех зон, расположенных на вашем участке уборки
- ✓ Проверить протирачный инвентарь на отсутствие посторонних предметов, абразивных элементов, твердых загрязнений и пр.
- ✓ Проверить инвентарь на отсутствие посторонних запахов (затхлости, прелости и пр.). Не использовать инвентарь с любым посторонним запахом в работе

ВО ВРЕМЯ РАБОТЫ

- ✓ Используйте салфетки в расправленном виде
- ✓ Соблюдайте цветовую кодировку инвентаря
- ✓ Наносите средство на салфетку, а затем на обрабатываемую поверхность

ПОСЛЕ РАБОТЫ

- ✓ После завершения работ обработайте и продезинфицируйте инвентарь
- ✓ Размещайте инвентарь на хранение только в специально выделенных для этого местах согласно цветовой маркировки
- ✓ Не размещайте протирачный инвентарь на радиаторах отопления, обогревателях и оборудовании
- ✓ Не размещайте инвентарь и оборудование в проходах, на лестницах и в зонах эвакуации
- ✓ Инвентарь с красной маркировкой разместите на хранение отдельно от остального инвентаря
- ✓ Инвентарь с зеленой маркировкой разместите на хранение отдельно от остального инвентаря

ИНСТРУКЦИЯ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ПАМЯТКИ НА ОБЪЕКТАХ КОМПАНИИ.

1. Необходимо выполнить фотофиксацию эталонного внешнего вида сотрудника клининга. Сотрудник (модель) должен быть предварительно одет в чистую, отглаженную униформу (преимущественно новую) и обувь установленного образца, аккуратно причесан. Комплект одежды не должен содержать лишних элементов и личных вещей сотрудника. Бейдж должен быть установленного образца, и размещен на одежде сотрудника в соответствии со стандартом. Фотография должна быть выполнена на светлом фоне без рисунка, и лишних элементов, людей и предметов в кадре.
2. Необходимо выполнить фотофиксацию эталонного результата уборки помещений – общий план/основные элементы уборки.
3. Для помещений, имеющих отличную друг от друга комплектацию и наполнение, необходимо оформить отдельный лист стандарта качества уборки.
2. Фотографии должны быть качественными, выполненными с хорошей резкостью и разрешением. Детали на фотографии должны хорошо просматриваться.
3. Готовые снимки необходимо добавить в окно для размещения фотографии соответствующего слайда.
4. Запрещено изменять формат, цвета, форму, шрифт и расположение элементов слайда. В случае смещения элементов, необходимо отформатировать слайд до первоначального образца.
5. Готовый, дополненный фотографией слайд необходимо распечатать в формате А4 на цветном принтере с настройками по центру листа и узкими полями.
6. Каждый лист памятки должен быть заламинирован и закреплен на двусторонний скотч, или распечатан на самоклеящуюся бумагу и размещен соответствующим образом. Пожалуйста, не размещайте памятку без предварительной ламинации, в папках-мультифорах, файлах-вкладышах, пакетах, с использованием строительного скотча, скрепок и пр.
7. Памятки необходимо разместить на всех объектах в служебных помещениях персонала клининга с обеспечением доступности и наглядности, предварительно проведя инструктаж с персоналом (с ознакомлением в установленном порядке). Памятки должны быть оформлены, распечатаны, заламинированы и размещены по принципу единообразия.
8. Если необходимо дополнить форму дополнительной информацией – внесите текст, не изменяя первоначальное содержание и общий формат слайдов.
9. Предварительно готовые к распечатке слайды пришлите Эксперту по административно-хозяйственным услугам УК по адресу электронной почты: Smelykhyum@polyus.com на утверждение.
10. ЕЖЕДНЕВНО КОНТРОЛИРУЙТЕ СООТВЕТСТВИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ОБЪЕКТЕ БАЗОВЫМ СТАНДАРТАМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ.