Приложение № 2

**Соглашение об уровне сервиса**

**1. Организация контроля качества предоставляемых услуг**

* 1. Контроль качества оказываемых услуг осуществляется как со стороны Исполнителя, так и со стороны Заказчика.

**2. Контроль качества Исполнителем**

2.1. Контроль качества осуществляется Исполнителем как в процессе, так и после оказания услуг.

* 1. Контроль качества оказания услуг осуществляют:

2.2.1. Производственный персонал Исполнителя на Объектах

Заказчика – в процессе или непосредственно после их завершения, в порядке и объеме, установленном операционно-технологическими и сервисными картами;

* + 1. Ответственные лица Исполнителя на Объектах Заказчика - в процессе или непосредственно после их завершения, в порядке и с периодичностью, установленной Исполнителем применительно к конкретным Объектам Заказчика;
    2. Руководители структурных подразделений Исполнителя, организующие оказание услуг по производственной необходимости;
    3. Служба качества Исполнителя – в течение 10-ти рабочих дней после передачи Объектов на обслуживание Исполнителю, а в дальнейшем – ежедневных рабочих дней в случаях, предусмотренных настоящим Соглашением.

2.3. Исполнитель осуществляет контроль качества предоставляемых услуг путем проведения внутренних аудитов качества на Объектах Заказчика.

2.4. Порядок подготовки, проведения и представления отчетности о результатах внутренних аудитов качества предоставления услуг на Объектах Заказчика устанавливается действующими корпоративными процедурами и должностными инструкциями сотрудников Исполнителя.

**3. Контроль качества Заказчиком**

* 1. Контроль качества оказания услуг Исполнителя со стороны Заказчика на Объектах осуществляет Ответственное лицо Заказчика.
  2. Контроль качества основной уборки осуществляется, устранение недостатков в течении одного часа.
  3. Контроль качества осуществляется на основании Критериев оценки качества услуг на оказание услуг по профессиональной комплексной уборке, обслуживанию внутренних помещений и прилегающих территорий.
  4. В случае несоответствия состояния поверхностей требованиям Критериев оценки качества услуг Заказчик вносит соответствующую надпись в Лист замечаний и предложений.
  5. На основании количества замечаний, зафиксированных в Листе замечаний и предложений, Заказчик ежедневно выставляет оценки в Оценочный лист. Выставление оценок проходит по пятибалльной шкале. Критерии выставления оценок в Оценочном листе:
* Не более 1 замечания – «5»
* Не более 3 замечаний – «4»
* Не более 4 замечаний – «3»
* 5 и более замечаний – «2»

Оценка «2» так же выставляется в следующих случаях:

* Полное неоказание услуги;
* Отсутствие расходных материалов для оказания услуги;
* Непредставление Заказчику в установленный срок или несоблюдение согласованного графика проведения периодических работ;
* Непредставление Заказчику технологических карт в предусмотренный срок.

При выставлении оценок Стороны принимают во внимание наличие объективных причин форс-мажорного характера, влияющих на качество оказания услуги (погодные условия, чрезвычайные происшествия и т.п.)

* 1. Контроль качества поддерживающей уборки осуществляется в течение всего времени ее проведения.
  2. При выявлении несоответствий по качеству поддерживающей уборки Ответственное лицо Заказчика немедленно информирует об этом Ответственное лицо Исполнителя.
  3. Срок устранения несоответствий, выявленных по результатам проведения поддерживающей уборки, зависит от периодичности уборочных операций Ответственного лица Исполнителя.
  4. Срок устранения несоответствий, выявленных по результатам проведения поддерживающей уборки, может быть увеличен по согласованию с Ответственным лицом Заказчиком.
  5. Устранение Исполнителем замечаний по исполнению работ (услуг) по настоящему договору, не исключает сам факт наличия замечания. Штрафные санкции, предусмотренные настоящим Договором, выставляются в том числе и по факту устраненных Исполнителем замечаний.
  6. Основанием для применения штрафных санкций являются подписанные Сторонами «Лист замечаний и предложений».

Штрафные санкции применяются:

* + 1. В случае оценки «2» по следующей шкале:
* от 2 до 3 дней подряд – 0,1%-0,3% от стоимости услуг за отчётный период;
* от 4 до 5 дней подряд – 0,4%-05% от стоимости услуг за отчётный период;
* 5 дней подряд – 0,5% от стоимости услуг за отчётный период;
* 6 и более дней подряд – 0,6%-10% от стоимости услуг за отчётный период.
  + 1. Если средний бал за отчётный период составил 3,5 и ниже – max 10% от стоимости услуг за отчётный период.

Штрафные санкции суммируются в отчётном периоде (по каждому из оснований, указанных в вышеописанной шкале), но не могут составлять более 10% от стоимости услуг Подрядчика за отчётный период.

**4.Порядок устранения выявленных несоответствий**

4.1. На основании информации о выявленных несоответствиях и оценки возможности устранения имеющимися ресурсами Ответственное лицо Исполнителя:

4.1.1. Определяет перечень мероприятий, направленных на устранение несоответствий;

4.1.2. Согласовывает срок устранения с Ответственным лицом Заказчика;

4.1.3. Назначает исполнителей;

4.1.4. Организует устранение несоответствий;

4.1.5. Осуществляет контроль исполнения.

4.2. О факте устранения несоответствий Ответственное лицо Исполнителя немедленно информирует Ответственное лицо Заказчика.

4.3. В случае если устранение несоответствий не было выполнено в согласованный сторонами срок, Ответственное лицо Заказчика вправе проинформировать о данном факте руководство структурного подразделения Исполнителя, организующего предоставление услуги.

4.4. Контроль устранения несоответствий осуществляется Ответственным лицом Исполнителя, путем проведения внепланового аудита качества.

4.5. По результатам внепланового аудита качества принимается решение о проведении корректирующих мероприятий, направленных на устранение причин несоответствий.

4.6. О принятых мерах и результатах устранения несоответствий Исполнитель информирует Ответственное лицо или представителя Заказчика.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Способ и критерии оценки оказываемых услуг по профессиональной комплексной уборке и обслуживанию внутренних помещений** | | | | | |
| **№** | **Убираемые поверхности** | **Способ контроля** | **Критерии качества** | **Допустимое отклонение** | **Руководящий документ** |
| **1. Уборка пыли и мусора (сухая чистка)** | | |  |  |  |
| 1.1. | Твердые и полутвердые полы | внешний осмотр | отсутствует скопление пуха, грязь, пыль, паутина или мусор, волокна протирочного материала | отклонение недопустимо | ГОСТ Р 51870-2002 т.5.2 |
| 1.  2. | Мягкие полы | внешний осмотр | отсутствие скопления пуха, пыли, паутины на ворсе ковра или обивочной ткани. | отклонение недопустимо | ГОСТ Р 51870-2002 т.5.2 |
| 1.3. | Стены, потолки, вентиляционные решетки. | внешний осмотр | отсутствие пыли и паутины | отклонение недопустимо | ГОСТ Р 51870-2002 т.5.2 |
| 1.  4. | Оргтехника | внешний осмотр | отсутствует грязь, пыль или мусор, отпечатки пальцев и пятна на внешних поверхностях | отклонение недопустимо | ГОСТ Р 51870-2002 т.5.2 |
| 1.  5. | Окна | внешний осмотр | Отсутствие грязи, пыли, отпечатки пальцев и пятна.  Использованы только специализированные антистатические очистители | очистка аналогами, не ухудшающими качество | ГОСТ Р 51870-2002 п.5.17 |
| **2. Выведение пятен** | | |  |  |  |
| 2.1. | Твердые полы, стены, предметы | внешний осмотр | не выведенные пятна отсутствуют | остались пятна, выведение которых в технологии может привести к разрушению или обесцвечиванию поверхности | ГОСТ Р 51870-2002 т.5.2 |
|  |  | внешний осмотр | использованы только специализированные очистители |
| 2.2. | Мягкие полы | внешний осмотр | не выведенные пятна отсутствуют | остались пятна, выведение которых может привести к разрушению поверхности | ГОСТ Р 51870-2002 т.5.2 п. 5.13 |
|  |  | внешний осмотр | использованы только специализированные очистители | отклонение недопустимо | ТУ производителей химических средств; ГОСТ Р 51870-2002 п.5.5 |
|  |  | визуальный контроль производственного процесса | технология соблюдена | отклонение недопустимо | ТУ производителей напольного покрытия |
|  |  | целостность обивки мебели не нарушена | отклонение недопустимо | требования по уходу за мебелью |
| **3. Влажная уборка: (влажная протирка)** | | |  |  |  |
| 3.1. | Твердые и полутвердые полы | внешний осмотр | скопление грязи, пыли, пуха, паутины отсутствует | отклонение недопустимо | ГОСТ Р 51870-2002 т.5.2 |
|  |  | внешний осмотр | пятна и разводы, оставленные шваброй отсутствуют | отклонение недопустимо | ГОСТ Р 51870-2002 т.5.2 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  | внешний осмотр | помытые поверхности пола не скользкие после высыхания | отклонение недопустимо | ГОСТ Р 51870-2002 п.5.9 |
|  |  | визуальный контроль производственного процесса | в процессе уборки не использовалось мыло и порошкообразные синтетические моющие средства | отклонение недопустимо | ГОСТ Р 51870-2002 п.5.9 |
|  |  | визуальный контроль производственного процесса | уборка производится маркированным специализированным инвентарем | отклонение недопустимо | ГОСТ Р 51870-2002 п.5.5 |
| 3.2. | Стены | внешний осмотр | отсутствие липкости поверхности. а также разводов, пятен и прочих отметок, | за исключением тех видов пятен и загрязнений, удаление которых требует специальных процедур. | ГОСТ Р 51870-2002 т.5.2 |
| 3.3. | Санитарно-техническое оборудование и водостойкие поверхности | внешний осмотр | скопления грязи, остатки мыла в труднодоступных местах отсутствуют | отклонение недопустимо | СанПиН 2.3.5.021 |
|  |  | внешний осмотр | за кранами, вокруг петель сидений, | отклонение недопустимо | СанПиН 2.3.5.021 |
|  |  | внешний осмотр | пятна на металлических предметах отсутствуют | отклонение недопустимо | СанПиН 2.3.5.021 |
|  |  | внешний осмотр | запахи и остатки чистящих веществ отсутствуют | за исключением тех видов пятен и загрязнений, удаление которых требует специальных процедур | СанПиН 2.3.5.021 |
| 3.4. | Металлические поверхности | внешний осмотр | отсутствие пыли, отпечатков пальцев, пятен | остались пятна, выведение которых по технологии может привести к разрушению или обесцвечиванию поверхности | ГОСТ Р 51870-2002 т.5.2 |
| **4. Мокрая уборка: (мойка)** | | |  |  |  |
| 4.1. | Твердые и полутвердые полы | внешний осмотр | скопление грязи, пыли, пуха отсутствует | отклонение недопустимо | ГОСТ Р 51870-2002 т.5.2 |
|  |  | внешний осмотр | пятна и разводы, оставленные шваброй или щеткой (насадкой) машины отсутствуют | отклонение недопустимо | ГОСТ Р 51870-2002 т.5.2 |
|  |  | внешний осмотр | помытые поверхности пола не скользкие после высыхания. | отклонение недопустимо | ГОСТ Р 51870-2002 п.5.9 |
|  |  | визуальный контроль производственного процесса | в процессе уборки не использовалось мыло и порошкообразные синтетические моющие средства | отклонение недопустимо | ГОСТ Р 51870-2002 п.5.9 |
|  |  | визуальный контроль производственного процесса | уборка производится маркированным специализированным инвентарем | отклонение недопустимо | ГОСТ Р 51870-2002 п.5.5 |
| 4.2. | Стены | внешний осмотр | отсутствие липкости поверхности, потеков, высохших капель и брызг чистящего вещества, а также пятен и прочих отметок | за исключением тех видов пятен и загрязнений, удаление которых требует специальных процедур. | ГОСТ Р 51870-2002 т.5.2 |
| 4.3. | Окна, зеркала, стеклянные поверхности | внешний осмотр | отсутствие скопления грязи и пыли на стекле и рамах, потеков, пятен, отпечатков пальцев, разводов грязи, высохших брызг и капель чистящего вещества, ореолов, разводов вокруг очищенных участков, мутности, остатков ворса протирочного материала | отклонение недопустимо | ГОСТ Р 51870-2002 т.5.2 |
|  |  | внешний осмотр | порошкообразные синтетические моющие средства и абразивные очистители не используются | отклонение недопустимо | ГОСТ Р 51870-2002 п.5.10 |
|  | Мебель | внешний осмотр | отсутствие пятен, обесцвечивания или потускнения цвета | отклонение недопустимо | ГОСТ Р 51870-2002 т.5.2 |
|  |  | методом ощупывания руками | остатки чистящих веществ на ворсе отсутствуют (не липкий и не мылкий) |  | ГОСТ Р 51870-2002 |
| **5. Химическая очистка** | | |  |  |  |
| 5.1. | Твердые и полутвердые полы | внешний осмотр | отсутствие следов немеханических воздействий, чистящих средств, воска. полимерных покрытий, пленок от защитных составов | отклонение недопустимо | ГОСТ Р 51870-2002 т.5.2 |
| **6. Нанесение защитных составов** | | |  |  |  |
| 6.1. | Мягкие полы, обои | внешний осмотр | уменьшение выцветания, повышение грязеустойчивости, облегчение последующей чистки | отклонение недопустимо | ГОСТ Р 51870-2002 т.5.2 |
| 6.2. | Твердые полы | внешний осмотр | противоскользящего эффекта и устойчивости к действию подошв, облегчение ежедневной уборки | отклонение недопустимо | ГОСТ Р 51870-2002 т.5.2 |
| **7. Чистка с нанесением антистатика** | | |  |  |  |
| 7.1. | Оргтехника, компьютеры, радиоэлектронная аппаратура | внешний осмотр | скопление пыли, остатки волокон протирочного материала, пятна и отпечатки пальцев отсутствуют | отклонение недопустимо | ГОСТ Р 51870-2002 т.5.2 |
| 7.2. | Мягкие полы | внешний осмотр | склеивание ворса отсутствует, изменения цвета не происходит | отклонение недопустимо | ГОСТ Р 51870-2002 т.5.2 |