**Приложение №8**

**к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ года**

**СОГЛАШЕНИЕ**

**об уровне качества оказания услуг**

**по уборке**

**Service Level Agreement**

**SLA**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  ООО «ОДПС Сколково» | **Исполнитель:** |
| Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Савченко А.С./ | Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / |

**г. Москва, ИЦ Сколково**

**201\_ г.**

**Оглавление**

1. **Общие положения**……………………………………..………………………..
2. **Критерии оценки качества оказания услуг Исполнителем**………………
3. **Оценка персонала Исполнителя**……………………………………………...
4. **Финансовый контроль**…………………………………………………………
5. **Организация эксплуатации**……………………………………………………
6. **Методика оценки уровня качества оказания услуг Исполнителем**……...
7. **Процедура улучшения и внесения изменений в SLA**…………………….....

Приложение №1 «Матрица уровня обслуживания. Максимальное время реагирования Исполнителя на заявки и сроки решения, выполнения работ».

Приложение №2 «Общие критерии оценки качества работы Исполнителя».

Приложение №3 «Проверка качества работы Исполнителя».

Чек-лист утренней проверки на комплексе.

Чек-лист дневной проверки на комплексе.

Приложение №4 «Форма Акта о нарушении Правил пользования зданием, допущенном сотрудником Исполнителя»

1. **Общие положения**
   1. Сторонами данного Соглашения являются с одной стороны: ООО «ОДПС Сколково» (далее – «Заказчик»), с другой стороны организация, оказывающая услуги по уборке помещений Объекта (далее – «Исполнитель»).
   2. Целью данного документа является стандартизация и мониторинг уровня качества уборки/содержания зданий и сооружений, для достижения максимального комфорта резидентов, гостей, арендаторов и персонала ИЦ «Сколково» (далее – Потребители), а также с целью эффективного обслуживания и эксплуатации зданий, сооружений.
   3. Объектом контроля данного Соглашения является эффективность деятельности Исполнителя, в рамках выполнения обязательств по Договору.
   4. Основная задача уборки/содержания зданий и сооружений заключается в обеспечении надлежащего уровня качества оказываемых услуг, в соответствии с действующими нормативами и условиями, закрепленными Договором на оказание услуг, а так же максимальной удовлетворенности Потребителей.
   5. Доступное время сервиса 24 часа в сутки ежедневно, круглый год.
   6. Заказчик и Исполнитель обязаны знать и стремиться удовлетворить требования Потребителей.
   7. Соглашение действует с момента его подписания до момента его отмены или пересмотра.
   8. Соглашение является приложением к Договору на выполнение комплекса работ и услуг по содержанию комплекса зданий, сооружений.
   9. Оценку уровня качества оказываемых Исполнителем услуг, в рамках настоящего Соглашения со стороны Заказчика осуществляют: Главный специалист, инженер и/или другое уполномоченное лицо со стороны Заказчика.
2. **Критерии оценки качества оказания услуг Исполнителем**

Качество работы и оказания услуг Исполнителем оценивается по следующим показателям:

* 1. **Персонал**: вид и состояние униформы/спец одежды; соблюдение персоналом правил, установленных на Объекте;
  2. **Финансовая дисциплина:** своевременность предоставления и корректность счетов, отчетных документов;
  3. **Организация эксплуатации:** качество стандартов уборки/содержания; своевременность выполнения и реагирования на заявки (в соответствии с вводимыми стандартами);

Общая система оценки качества оказания услуг (с указанием оцениваемых критериев) по содержанию, уборке зданий и сооружений комплекса Объектов приведена в Приложении №2 «Общие критерии оценки качества работы Исполнителя»

1. **Оценка персонала Исполнителя**

**3.1.** Персонал Исполнителя должен носить униформу надлежащим образом и содержать ее в опрятном состоянии. В случае необходимости (износа, порчи и т.д.) униформа, спецодежда должна своевременно обновляться. Оценка осуществляется на основании количества нарушений, допущенных сотрудниками Исполнителя, и зафиксированных Актами, за отчетный период.

**3.2.** Персонал Исполнителя должен соблюдать правила, установленные на Объекте заказчика. Нарушения фиксируются двухсторонним Актом (Приложение №4). Оценка осуществляется на основании количества нарушений, допущенных сотрудниками Исполнителя.

1. **Финансовый контроль**

В рамках настоящего Соглашения об уровне качества Исполнитель обязан своевременно предоставлять Заказчику корректно оформленные акты выполненных работ, отчеты, счета и отчетные бухгалтерские документы по договорным услугам и дополнительным работам, а так же оперативно, по запросу Заказчика, сметы на Дополнительные работы или услуги. Оценка по данному показателю осуществляется Главным специалистом, инженером и/или другим уполномоченным лицом со стороны Заказчика в соответствии с критериями, указанными в Приложении №2.

1. **Организация обслуживания**

Организация обслуживания оценивается по следующим показателям:

* 1. **Качество стандартов по уборке**: оценивается на основании среднего результата проверок за отчетный период, отраженных в чек-листах (Приложение №3).
  2. **Реагирование на заявки:** с целью своевременного реагирования на поступающие заявки от Потребителей, для Исполнителя вводятся единые стандарты по времени реагирования на заявки (Приложение №1 «Матрица уровня обслуживания»). Оценка по данному критерию осуществляется на основании количества своевременно выполненных заявок.
  3. **Жалобы от Потребителей**: Количество жалоб от Потребителей, связанные с деятельностью Исполнителя, не должно превышать 1 за месяц.
  4. **Соблюдение маршрутных карт –** оценивается своевременная уборка помещений, в соответствии с маршрутными картами. Заполнение чек-листов в контрольных точках.

1. **Методика оценки уровня качества оказания услуг Исполнителем**

Каждый показатель в зависимости от степени важности имеет свою градацию и оценку.

При положительных результатах работы Исполнителя за отчетный период (месяц) общий процент качества работы Исполнителя, по результатам оценки по всем показателям, будет максимально приближен к 100%.

В случае наличия отрицательных результатов по оцениваемым показателям, общий процент качества работы будет соответственно уменьшаться.

Данная система оценки позволяет объективно, на ежемесячной основе, оценить качество работ привлекаемых Подрядных организаций, с целью принятия соответствующих координирующих и управленческих решений, а так же дополнительно мотивирует компании на улучшение качества предоставляемых ими услуг.

При ненадлежащем качестве оказанных Исполнителем услуг за отчетный период, на основании полученной оценки (Приложение №2), стоимость Базовой цены Договора за услуги уборки/содержания зданий и сооружений за отчетный период будет уменьшаться в следующем порядке:

В случае:

* если общий процент качества работы (далее ПКР) составил 90,00 – 94,99% - базовая стоимость услуг Исполнителя в отчетном месяце уменьшается на 3%;
* если ПКР составил 85,00 – 89,99% - базовая стоимость услуг Исполнителя в отчетном месяце уменьшается на 5%;
* если ПКР составил 84,99 и менее - базовая стоимость услуг Исполнителя в отчетном месяце уменьшается на 7%;

**Приложение № 1**

**Максимальное время реагирования на заявки Заказчика и сроки решения, выполнения работ**

**Заявки по уборке, такелажные работы**



|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Матрица уровня обслуживания** | | | | | |
| № | Вид проблемы | \*Типы заявок: | Приоритет | Время реагирования | Решение / Работа во время |
| 1 | Твердые напольные покрытия (наличие грязи, мусора). Текущая уборка\*\* | 1 | 3 | 15 минут | 1 час |
| 2 | Ковровые напольные покрытия (наличие грязи, мусора). Текущая уборка\*\* | 1 | 3 | 15 минут | 1 час |
| 3 | Выведение пятен - ковровые покрытия\*\* | 1 | 5 | 1час | 24 часов |
| 4 | Химчистка - ковровые покрытия | 1 | 6 | 8 часов | 72 часа |
| 5 | Чистота окон (с внутренней стороны), стеклянных перегородок | 1 | 5 | 1 час | 24 часа |
| 6 | Чистота стен, перегородок\*\* | 1 | 3 | 15 минут | 3 часа |
| 7 | Чистота рекламных, информационных конструкций, инсталяций, указателей, плакатов и т.д. | 1 | 6 | 2 часа | 24 часа |
| 8 | Чистота светильников потолочных | 1 | 6 | 8 часов | 72 часа |
| 9 | Чистка мебели | 1 | 4 | 4 часа | 24 часа |
| 10 | Вынос мусора, освобождение мусорных корзин | 1 | 3 | 30 минут | 2 часа |
| 11 | Техническая чистка оборудования (оконечные устройства) | 1 | 5 | 4 часа | 48 часов |
| 12 | Уборка санитарных узлов (рабочее время) | 1 | 2 | 15 минут | 1 час |
| 13 | Ароматизация санитарных узлов (рабочее время) | 1 | 2 | 15 минут | 1 час |
| 14 | Обеспечение санитарных узлов расходными материалами (рабочее время) | 1 | 1 | 15 минут | 30 минут |
| 15 | Устранение разлива (жидкости) | 1 | 1 | 15 минут | 30 минут |
| 16 | Подготовка переговорных комнат к переговорам | 1 | 4 | 1 час | 3 часа |
| 17 | Перестановка мебели | 2 | 5 | 4 часа | 24 часа |
| 18 | Перемещение мебели из помещения в помещение | 2 | 5 | 4 часа | 48 часов |
| 19 | Перемещаемое офисное оборудование и другие ТМЦ | 2 | 5 | 4 часа | 24 часа |
| 20 | Разнос воды для кулера | 2 | 3 | 15 минут | 1 час |
| 21 | Предоставление отчета по проделанной работе | 3 | 5 | 2 часа | 48 часов |
| 22 | Уборка лифтов | 1 | 3 | 30 минут | 1 час |

**Приложение № 2**

**Критерии оценки качества оказания услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | |  | | |  | | |  | |  | | |  | | | | | **ООО "ОДПС Сколково"** | | | | | |
| ***КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА уборки*** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **ОБЪЕКТ НЕДВИЖИМОСТИ ИЦ "СКОЛКОВО": \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | |  | | | | |  | | | | | **Оценочный период: 201\_г.** | | | | | |  | |  |
|  | | | |  | | | | |  | | | | |  | | |  |  | |  | |  |
|  | | **ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ** | | **ПОЯСЕНИЕ** | | | | | **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ** | | | **СПОСОБ ИЗМЕРЕНИЯ** | **Стоим-ть оценки** | **Результат** | | | **оценка** | **Итого** | |
| **Персонал** | | **Ношение униформы персоналом** | | Обслуживающий персонал подрядчика должен носить униформу надлежащим образом и содержать ее в опрятном состоянии. | | | | | 5 = 1 замечание  4 = 2 замечания 3 = 3 замечания 2= 4 замечания 1 => 5 замечаний | | | Кол-во персонала, которым было сделано замечание за отчетный период. | 2 |  | | |  |  | |
|  | | **Соблюдение правил пользования Зданием** | | Обслуживающий персонал подрядчика должен соблюдать правила, установленные в Здании, на Объекте заказчика | | | | | 5 = 1 нарушение 4 = 2 нарушения 3 = 3 нарушений 2 = 4 нарушений 1 = > 5 нарушений | | | Кол-во актов, подтверждающих нарушение персоналом правил. | 2 |  | | |  |  | |
| **Финансовый контроль** | | **Своевременное и корректное выставление счетов по договорным услугам.** | | Счета по договорным услугам должны выставляться своевременно и корректно во избежание поправок в бюджете | | | | | 5= день в день, без ошибок 4= < 1 недели после даты, но без ошибок 3= более 1 недели после даты, но без ошибок 2= менее 1 недели до последнего дня, но без ошибок 1= позже крайнего срока/с ошибками | | | Проверка главным специалистом или другим уполномоченным лицом со стороны Заказчика | 2 |  | | |  |  | |
| **Оперативность осмечивания дополнительных работ.** | | Заказчик должен быть удовлетворен той оперативностью, с которой подрядчик оформляет коммерческие предложения на дополнительные работы. | | | | | 5=>95% предложений получено в течении 5 дней с момента запроса 4=90% - 94% предложений получено в течении 5 дней с момента запроса 3=85%-89% предложений получено в течении 5 дней с момента запроса 2=80%-84% предложений получено в течении 5 дней с момента запроса 1=<79% предложений получено в течении 5 дней с момента запроса | | | Проверка главным специалистом или другим уполномоченным лицом со стороны Заказчика | 2 |  | | |  |  | |
| **Своевременное и корректное выставление счетов по дополнительным услугам.** | | Счета по дополнительным услугам должны выставляться своевременно и корректно во избежание поправок в бюджете | | | | | 5=>95% счетов выставлено в течении 5 дней с момента сдачи работ 4= 90%-94% счетов выставлено в течении 5 дней с момента сдачи работ 3=85%-89% счетов выставлено в течении 5 дней с момента сдачи работ 2=80%-84% счетов выставлено в течении 5 дней с момента сдачи работ 1=<79%счетов выставлено в течении 5 дней с момента сдачи работ | | | Проверка главным специалистом или другим уполномоченным лицом со стороны Заказчика | 2 |  | | |  |  | |
| **Организация эксплуатации** | | **Качество стандартов по уборке.** | | Процент выполненных работ за месяц (ПВР/м) должен достигать >=96% удовлетворенности заказчика во время проведения плановых обходов с использованием оценочного чек-листа. | | | | | 5=>96% (общий за месяц) 4=92% - 95,99% (общий за месяц) 3=88%-91,99% (общий за месяц) 2=70%-87,99% (общий за месяц) 1=<70% (общий за месяц) | | | Сводная таблица по чек-листам | 5 |  | | |  |  | |
| **Реагирование на заявки** | | 95% заявок должно быть выполнено в рамках матрицы уровня обслуживания. | | | | | 5=>95% накопительный счет 4=90% - 94% накопительный счет  3=85%-89% накопительный счет 2=80%-84% накопительный счет 1=<79% накопительный счет | | | Журнал учета заявок | 4 |  | | |  |  | |
| **Жалобы от Потребителей** | | Количество жалоб от Потребителей не должно превышать 1 за месяц. | | | | | 5 = <1 жалобы получены 4 = 2 жалоб получено 3 = 3 жалоб получено 2 = 4 жалоб получено 1= >5 жалоб получено | | | Письмо по эл почте, либо любое иное устное обращение. | 3 |  | | |  |  | |
| **Соблюдение маршрутных карт** | | Своевременная уборка помещений, в соответствии с маршрутными картами. Заполнение чек-листов в контрольных точках (санузлы, комнаты приема пищи) | | | | | 5 = ни одного отклонения не допущено 4 = 1 отклонение допущено 3 = 2 отклонения допущено 2 = 3 отклонения допущено 1 = 4 + отклонения допущено | | | Листы ежедневного обхода. | 3 |  | | |  |  | |
|  | | **Общий результат работы подрядной компании** | |  | | | | |  | | |  | **25** |  | | |  | **0** | |
|  | | **Общий % качества работы подрядной компании** | |  | | | | |  | | |  |  |  | | |  | **0%** | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Представитель ООО "ОДПС Сколково" | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Представитель "Подрядчика" | | | | | | |

**Приложение №3**

**Проверка качества работ Исполнителя**

С целью оценки качества выполняемых работ Исполнителем производятся регулярные проверки его деятельности, с составлением соответствующих Чек-листов. Данные проверки, как одна из составляющих входят в общий Критерий оценки деятельности Исполнителя.

* 1. **Чек-лист утренней проверки на Объекте - Усадьба ИЦ Сколково (бывший д/о Полет)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  | **Заказчик: ООО "ОДПС СКОЛКОВО"** | | | | | |
|  |  |  |  |  |  | **Исполнитель: ООО "\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_"** | | | | | |
| **УТРЕННЯЯ ПРОВЕРКА** | | | | | | | | | | | |
| **КАЧЕСТВА УБОРКИ** | | | | | | | | | | | |
| **Объект: Усадьба ИЦ Сколково (бывший д/о "ПОЛЕТ")** | | | | | | | | | | | |
| ***№*** |  |  | | | | | | | | | |
|  | Дата |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Корпус №1** | | | | | | | | | | | |
| ***Главный вход*** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | ***Тамбур*** *(Двери входных групп, стекла, рамы, дверные коробки, фурнитура, отбойники, крышки теплозавес, пол, грязезащитные покрытия)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | ***Ресепшн*** *(мебель, оргтехника, мусорные корзины пустые)****, диван, цветные кубы*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | *Рекламные, информационные конструкции, указатели, плакаты,* ***картины, планы эвакуации*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | ***Светильники, вентиляционные решетки, пожарные гидранты, розетки, радиаторы отопления*** *(отсутствие пыли, локальных пятен)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | ***Стены*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | ***Турникеты*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | ***Окна*** *(рамы, стекла, подоконники, жалюзи)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | ***ПОЛЫ, плинтуса*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | ***Банкоматы****, аппараты по приему платежей,* ***вендинговые автоматы*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | ***Внутреннее озеленение*** *(политы, общее состояние, наличие мусора, ровно стоят, чистота горшков)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***1, 2 этажи*** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *11* | *Рекламные, информационные конструкции, указатели, плакаты,* ***картины, планы эвакуации*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *12* | ***Светильники, вентиляционные решетки, пожарные гидранты, розетки, радиаторы отопления*** *(отсутствие пыли, локальных пятен)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *13* | ***Стены*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *14* | ***Служебные и офисные двери со стороны МОП*** *(стекла, рамы, дверные коробки, фурнитура, отбойники)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *15* | ***Окна*** *(рамы, стекла, подоконники, жалюзи)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *16* | ***ОФИСЫ****( комплексная уборка проведена, мусорные корзины пустые, офисная мебель, оргтехника, компьютеры чистые, замечания от работников отсутствуют) (от 1 до 3 баллов)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *17* | ***Переговорные комнаты*** *(пол, стены, потолок, мебель, мусорные корзины пустые)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *18* | ***ПОЛЫ, плинтуса*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *19* | ***Лестницы,*** *лестничные марши (полы, плинтуса, стены, перила)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *20* | ***Входная группа с зоны перехода*** *(дверь, стекла, рама, дверная коробка, фурнитура, отбойники, грязезащитные покрытия)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *21* | ***Балконы*** *(отсутствие мусора, грязи, отсутствие локальных пятен на стеклах)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *22* | ***Кухня*** *(кухонная мебель, раковина, кран, кофе-машина, холодильник, СВЧ-печка чистые, наличие салфеток)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *23* | ***Мебель МОП*** *(отсутствие пыли, локальных пятен)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *24* | ***Оргтехника*** *(отсутствие пыли, локальных пятен, мусорные корзины пустые)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *25* | ***Тамбур эвакуационного входа*** *(Двери входной группы, стекла, рамы, дверные коробки, фурнитура, отбойники, пол)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Корпус №2** | | | | | | | | | | | |
| ***1,2, цокольный этажи*** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *26* | ***Тамбур административного входа*** *(Двери входных групп, стекла, рамы, дверные коробки, фурнитура, отбойники, пол, грязезащитные покрытия)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *27* | ***Лестницы, лестничные марши*** *(полы, плинтуса, стены, перила)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *28* | *Рекламные, информационные конструкции, указатели, плакаты,* ***картины, планы эвакуации*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *29* | ***Светильники, вентиляционные решетки, пожарные гидранты, розетки, радиаторы отопления*** *(отсутствие пыли, локальных пятен)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *30* | ***Стены*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *31* | *Служебные и офисные* ***двери и перегородки со стороны МОП****(стекла, рамы, дверные коробки, фурнитура, отбойники)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *32* | ***Окна*** *(рамы, стекла, подоконники, жалюзи)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *33* | ***ОФИСЫ*** *(комплексная уборка проведена, мусорные корзины пустые, офисная мебель, оргтехника, компьютеры чистые, замечания от работников отсутствуют) (от 1 до 3 баллов)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *34* | ***Переговорные комнаты*** *(пол, стены, потолок, мебель, мусорные корзины пустые)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *35* | ***Кухня*** *(кухонная мебель, раковина, кран, кофе-машина, холодильник, СВЧ-печка чистые, наличие салфеток)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *36* | ***ПОЛЫ, плинтуса*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *37* | ***Оргтехника*** *(отсутствие пыли, локальных пятен, мусорные корзины пустые)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *38* | ***Входная группа с зоны перехода, эвакуационных выход*** *(дверь, стекла, рама, дверная коробка, фурнитура, отбойники, грязезащитные покрытия)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *39* | ***Балконы*** *(отсутствие мусора, грязи, отсутствие локальных пятен на стеклах)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *40* | ***Служебные и технические помещения*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Корпус №3** | | | | | | | | | | | |
| ***1, 2- й этажи*** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *41* | ***Тамбур эвакуационного входа*** *(Двери входной группы, стекла, рамы, дверные коробки, фурнитура, отбойники, пол, грязезащитные покрытия)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *42* | ***Лестницы, лестничные марши*** *(полы, плинтуса, стены, перила)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *43* | *Рекламные, информационные конструкции, указатели, плакаты,* ***картины, планы эвакуации*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *44* | ***Светильники, вентиляционные решетки, пожарные гидранты, розетки, радиаторы отопления*** *(отсутствие пыли, локальных пятен)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *45* | ***Стены*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *46* | *Служебные и офисные* ***двери и перегородки*** *со стороны коридора (стекла, рамы, дверные коробки, фурнитура, отбойники)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *47* | ***Окна*** *(рамы, стекла, подоконники, жалюзи)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *48* | ***ОФИСЫ (****комплексная уборка проведена, мусорные корзины пустые, офисная мебель, оргтехника, компьютеры чистые, замечания от работников отсутствуют) (от 1 до 3 баллов)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *49* | ***Кухня*** *(кухонная мебель, раковина, кран, кофе-машина, холодильник, СВЧ-печка чистые, наличие салфеток)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *50* | ***ПОЛЫ, плинтуса*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Корпус №5** | | | | | | | | | | | |
| ***1,2 и 3 - й этажи*** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *51* | ***Входная группа***  *(Двери входных групп, стекла, рамы, дверные коробки, фурнитура, отбойники, крышки теплозавес, пол, грязезащитные покрытия)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *52* | ***Лестницы, лестничные марши*** *(полы, плинтуса, стены, перила)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *53* | *Рекламные, информационные конструкции, указатели, плакаты,* ***картины, планы эвакуации*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *54* | ***Светильники, вентиляционные решетки, пожарные гидранты, розетки, радиаторы отопления*** *(отсутствие пыли, локальных пятен)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *55* | ***Стены*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *56* | ***Служебные и офисные двери со стороны МОП*** *(стекла, полотна, рамы, дверные коробки, фурнитура, отбойники)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *57* | ***Окна*** *(рамы, стекла, подоконники, жалюзи)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *58* | ***Балконы*** *(отсутствие мусора, грязи, отсутствие локальных пятен на стеклах)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *59* | ***ОФИСЫ*** *(комплексная уборка проведена, мусорные корзины пустые, офисная мебель, оргтехника, компьютеры чистые, замечания от работников отсутствуют) (от 1 до 3 баллов)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *60* | ***ПОЛЫ, плинтуса*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Корпусы №1, 2, 3, 5** | | | | | | | | | | | |
| ***Сан узлы (1, 2, 3, 5 корпусов)*** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *61* | ***Стены*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *62* | ***Унитазы*** *(унитаз, крышки и сиденья унитазов, спусковые кнопки)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *63* | ***Писсуары*** *(писсуар, спусковые кнопки)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *64* | ***Диспенсеры*** *(для туалетной бумаги, бумажных полотенец, мыла, освежителя воздуха - чистые, наличие расходного материала)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *65* | ***Кабинки*** *(стены, ножки, верхняя кромка, двери кабинок, ручки кабинок)-* ***(от 1 до 2 баллов)*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *66* | ***Зеркала*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *67* | ***Раковины, краны, столешницы*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *68* | ***Корзины для мусора*** *(чистые, наличие пакетов)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *69* | *Заполнение* ***чек листов*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *70* | ***Запах*** *(отсутствует, наличие освежителя воздуха)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *71* | ***Светильники, вент. решетки*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *72* | ***ПОЛЫ*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Коттеджная группа (коттеджи №№1-11)** | | | | | | | | | | | |
| ***Коттеджи №№1-11*** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *73* | ***Входная группа*** *(Двери входных групп, дверные коробки, фурнитура, отбойники, крышки теплозавес, пол, грязезащитные покрытия)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *74* | ***Террасы*** *(пол, плинтуса, деревянные перила, отливы)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *75* | ***Лестницы, лестничные марши*** *(полы, плинтуса, стены, перила)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *76* | *Рекламные, информационные конструкции, плакаты,* ***картины*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *77* | ***Светильники потолочные, бра,******решетки вентиляции*** *(отсутствие пыли, локальных пятен)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *78* | ***Стены*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *79* | ***Двери*** *(полотна, рамы, дверные коробки, фурнитура, отбойники)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *80* | ***Розетки, радиаторы отопления, короб-каналы электропроводки*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *81* | ***Окна*** *(рамы, стекла, подоконники, жалюзи, шторы)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *82* | ***ОФИСЫ*** *(комплексная уборка проведена, мусорные корзины пустые, офисная мебель, оргтехника, компьютеры чистые, замечания от работников отсутствуют)****(от 1 до 3 баллов)*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *83* | ***ПОЛЫ, плинтуса*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *84* | ***Кухня*** *(кухонная мебель, раковина, кран, кофе-машина, холодильник, СВЧ-печка чистые, наличие салфеток)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***Туалеты коттеджей (1, 2 этажи)*** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *85* | ***Стены*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *86* | ***Унитазы, писсуары*** *(сан.прибор, крышки и сиденья унитазов, спусковые кнопки)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *87* | ***Душевые кабины, ванны, беде*** *(сан.прибор, спусковые кнопки, краны, лейки)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *88* | ***Диспенсеры*** *(для туалетной бумаги, бумажных полотенец, мыла, освежителя воздуха - чистые, наличие расходного материала)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *89* | ***Зеркала*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *90* | ***Раковины, столешницы, фурнитура, краны*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *91* | ***Корзины для мусора*** *(чистые, наличие пакетов)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *92* | ***Мебель*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *93* | ***Запах*** *отсутствует* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *94* | ***Светильники, бра, вент. решетки*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *95* | ***ПОЛЫ*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***ОБЩЕЕ*** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *96* | ***Инвентарь*** *(чистый, исправный, в достаточном количестве, имеет маркировку, складируется аккуратно)* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *97* | ***Внешний вид работников****, униформа соответствуют требованиям договора, наличие бейджа* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***Общее количество выполненных заданий*** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***Оценка за смену, %*** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***Представитель Исполнителя ООО "\_\_\_\_\_\_"*** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***Представитель ООО "ОДПС СКОЛКОВО"*** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***Общее количество баллов - 108*** | | | | |  |  |  |  |  |  |  |
| *Кол-во выполненных заданий\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Общее кол-во баллов \_\_\_\_\_108\_\_\_\_\_\_х100%=оценка за смену(%)\_\_\_\_\_* | | | | | | | | | | | |

* 1. **Чек-лист дневной проверки на Объекте**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Отчет** | | | |
| **экспресс-проверка качества уборки Объекта** | | | |
| **«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| ***Корп. 1, 2, 3, 5*** | Оценка | ***Коттеджи 1-11*** | Оценка |
| ***Главный вход, входные группы, эвакуационные выходы (стоимость оценки - 2 балла)*** | | ***МОПы, Офисы (стоимость оценки - 2 балла)*** | |
| Полы, плинтуса (чистые, нет мусора и грязи) |  | Входные группы, тамбур, террасы (нет мусора, грязи) |  |
| Двери, стекла чистые |  | Полы, плинтуса (чистые, нет мусора и грязи) |  |
| Грязезащитные коврики чистые, лежат ровно |  | Грязезащитные коврики чистые, лежат ровно |  |
| Ресепшн - отсутствие грязи, мусора, пятен |  | Корзины пустые |  |
| Вендинговые автоматы, автоматы по приему платежей, банкоматы чистые, отсутствие мусора, корзины чистые |  | Кухни - отсутствие мусора, корзины пустые, кухонная мебель, раковина, кран чистые, наличие салфеток, пол |  |
| ***МОПы (стоимость оценки - 2 балла)*** | | ***Туалетные комнаты в корпусах 1, 2, 3, 5 и коттеджах 1-11 (стоимость оценки - 4 балла)*** | |
| Полы, плинтуса (чистые, нет мусора и грязи) |  | Стены, полы, двери чистые |  |
| Корзины пустые |  | Унитазы, сиденья унитазов, писсуары, спусковые устройства чистые |  |
| Кухни - отсутствие мусора, корзины пустые, кухонная мебель, раковина, кран чистые, наличие салфеток, пол |  | Раковины, столешницы, зеркала, краны чистые |  |
| Переговорные - мебель чистая, стулья/кресла на местах, корзины чистые, отсутствие мусора, полы чистые |  | Дозаторы чистые, укомплектованы мылом / бумагой / салфетками |  |
| ***ОФИСЫ (стоимость оценки - 2 балла)*** | | Корзины для мусора не переполнены |  |
| Стеклянные перегородки, двери - отсутствие пятен, пыли |  | Отсутствие запаха |  |
| Полы, плинтуса (чистые, нет мусора и грязи) |  |  |  |
| Корзины пустые |  |  |  |
| ***Общее количество баллов - 58*** | |  |  |
| ***Кол-во выполненных заданий*** | | ***58*** |  |
| ***Общее кол-во пунктов\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_х100%=оценка за смену(%)\_\_\_\_\_*** | | | |
| ***ИТОГО, %:*** | | ***100*** |  |
| Представитель |  | Представитель |  |
| ООО "\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_" |  | ООО "ОДПС Сколково" |  |

**Приложение № 4**

**Форма Акта о нарушении пользования зданием**

**Акт о нарушении правил пользования зданием**

Настоящим Акт составлен в том, что «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г. было зафиксировано нарушение Правил пользования зданием\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, допущенное сотрудником ООО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в присутствии:

1. Представитель дирекции по эксплуатации и содержанию объектов ООО «ОДПС Сколково»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность ФИО Подпись

1. Представитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность ФИО Подпись

**Форма утверждена:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  ООО «ОДПС Сколково» | **Исполнитель:** |
| Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Савченко А.С./ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / |