

TRYB ROZLICZANIA Z WYKONANEGO ZADANIA SPRZĄTANIA (potwierdzenie wykonania czynności oraz należytej staranności realizacji usługi)

Pracownik wykonujący usługę sprzątnięcia jest zobowiązany do wykonania wszelkich czynności do zapewnienia czystości sprzątniętych powierzchni, a w szczególności wszystkich czynności objętych załącznikami nr 1-10 umowy.

Pracownik wykonujący usługę niezwłocznie powiadamia upoważnionego przedstawiciela **Zamawiającego** (osoba wskazana w zawartej umowie) o braku możliwości wykonania którejkolwiek czynności lub braku dostępu do którejkolwiek z przydzielonych do sprzątnięcia pomieszczeń.

Upoważniony przedstawiciel **Zamawiającego** zobowiązany jest ustalić przyczynę braku możliwości wykonania czynności lub braku dostępu do pomieszczenia:

1. w przypadku uzasadnionych przyczyn braku dostępu do pomieszczenia, upoważniony przedstawiciel **Zamawiającego** zwalnia pracownika wykonującego usługę sprzątnięcia z wykonania usługi w danym dniu w danym pomieszczeniu.
2. w przypadku uzasadnionej przyczyny braku możliwości wykonania określonych czynności, upoważniony przedstawiciel **Zamawiającego** zwalnia pracownika wykonującego usługę sprzątnięcia z wykonania czynności w danym dniu.
3. w przypadku ustania przyczyny uniemożliwiającej chwilowy dostęp do pomieszczenia lub chwilowe wykonanie określonych czynności, upoważniony przedstawiciel **Zamawiającego** informuje pracownika wykonującego usługę sprzątnięcia o wyznaczeniu innego terminu lub godziny (pory dnia) wykonania czynności.

PROCEDURA ZGŁASZANIA, PRZYJMOWANIA I ZAŁATWIANIA

UWAG I REKLAMACJI

dotyczących jakości sprzątnięcia pomieszczeń w obiektach MS na terenie Warszawy

Uwagi dotyczące jakości sprzątnięcia pomieszczeń.

1. Uwagi dotyczą drobnych niedociągnięć w zakresie świadczenia usługi.
2. Uwagi mogą zgłaszać:

- 1) pracownicy **Zamawiającego**,
 - 2) administratorzy obiektów,
 - 3) użytkownicy pomieszczeń biurowych i ogólnodostępnych.
3. Uwagi zgłaszane są bezpośrednio pracownikom **Wykonawcy** realizującym usługę sprzątnia lub osobom je nadzorującym.
 4. Niedociągnięcia powinny być usunięte bez zbędnej zwłoki.

Reklamacje.

1. Reklamacje dotyczą:
 - 1) złej jakości świadczonej usługi,
 - 2) niedostatecznego stanu czystości w pomieszczeniach,
 - 3) niewłaściwego sposobu wykonywania poszczególnych czynności sprzątnia,
 - 4) zbyt małej częstotliwości wykonywania czynności sprzątnia,
 - 5) używania niewłaściwego (nieprofesjonalnego) sprzętu podczas świadczenia usługi sprzątnia,
 - 6) niestosowania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, w tym w szczególności:
 - nie usunięcia z obiektu worków ze śmieciami,
 - nie zabezpieczenia odcinka sprzątnanej powierzchni poprzez rozstawienie tablic ostrzegawczych,
 - nie usunięcie z ciągów komunikacyjnych sprzętu, worków ze śmieciami, zapasów materiałów higieniczno-sanitarnych, itp.
 - 7) nie reagowania na zgłaszane uwagi dotyczące niedociągnięć w zakresie świadczenia usługi.
2. Podstawą zgłoszenia reklamacji jest protokół kontroli czystości przeprowadzonej przez upoważnionych przedstawicieli **Zamawiającego** i **Wykonawcy**.
3. Upoważniony przedstawiciel **Wykonawcy** zobowiązany jest do niezwłocznego podjęcia czynności zmierzających do usunięcia zgłoszonych nieprawidłowości.
4. Załatwienie reklamacji powinno nastąpić nie później niż w ciągu 24 godzin od jej zgłoszenia.
5. W czynnościach kontrolnych załatwienia reklamacji uczestniczą upoważnieni przedstawiciele **Zamawiającego** i **Wykonawcy**.
6. Z czynności kontrolnych załatwienia reklamacji sporządza się protokół.
7. Upoważniony przedstawiciel **Wykonawcy** zobowiązany jest stawić się do czynności, o których mowa w ust. 2 i 5 w ciągu 1 godziny o wezwania **Zamawiającego**.

8. Niestawiennictwo upoważnionych przedstawicieli **Wykonawcy** na czynności kontroli czystości i kontroli załatwienia reklamacji nie stanowi przeszkody dla dokonania czynności kontrolnych. Fakt niestawiennictwa **Zamawiający** stwierdza w protokóle. W protokóle wskazuje się również przyczyny odmowy podpisania protokółu przez upoważnionych przedstawicieli **Wykonawcy**, o ile taka sytuacja nastąpi.