

Účel i. - Provádění efektivního úklidu v nejvyšší možné kvalitě	
<p>Jakým způsobem bude zajištěna efektivita úklidových prací, zejm. s o ohledem na minimalizaci omezení činností zadavatele?</p>	<p>Veškeré postupy/procesy v ZENOVA services s.r.o. (ZS) vychází z platné certifikace, řízené dokumentace, platné legislativy a dlouholetých zkušeností v oboru (od 1996). ZS je držitelem certif.: ISO9001:2015 Systém managementu kvality, ISO14001:2015 Systém environment. managementu, ČSN EN ISO14024:2018 Environmentální značky a prohlášení – Environment. značení typu I (Ekologicky šetrné služby), ISO14644-1:2016 Čisté prostory a příslušné řízení prostředí, ISO/IEC27001:2013 Systém managementu bezpečnosti informací, ISO 45001:2018 Systém managementu BOZP. <i>Přínos:</i> • <i>spolupráce se stabilní a certifikovanou firmou s dlouholetou praxí v oblasti poskytování úklid. služeb, s dostatečným finančním, materiálním a personálním zázemím;</i> • <i>převzetí odpovědnosti za bezproblémový úklid předmětných prostor, zajištění řešení mimořádných i nouzových situací.</i> ZS zpracuje k zajištění optimální efektivity úklid. prací (zejm. s ohledem na minimalizaci omezení činností zadavatele) na základě ujednání smlouvy vč. příloh, s přihlédnutím k dokumentaci, se kterou bude seznámen zadavatelem i k provozním podmínkám a potřebám objektu, rajonizaci, standardy a harmonogramy úklidu pro jednotlivé úklidové úseky. Úklidoví pracovníci ZS s nimi budou seznámeni v rámci zaškolení v objektu a budou je mít k dispozici přímo na pracovišti. <i>Přínos:</i> <i>Tyto dokumenty budou usnadňovat řádné plnění služeb ve sjednaném rozsahu, v optimálním nastavení i následnou kontrolu poskytovaných služeb.</i></p>
Účel ii. - Co nejmenší počet vad a reklamací	
<p>Jak kontrolujete kvalitu provedeného úklidu? Popište reálné fungování procesu, vč. důsledků.</p>	<p>Základní nastavení interního systému kontroly kvality úklidu v ZS je následující: •pravidelná kontrola dokončené služby přímo úklidovým pracovníkem, aby nedocházelo k nedostatkům/reklamacím, k tomu může být motivován jednorázovou finanční odměnou nebo pohyblivou složkou mzdy, která je vyplácena v případě vysoké kvality jím provedené práce; •pravidelná, namátková a mimořádná kontrola dle provozních potřeb zakázky zajišťovaná přímým nadřízeným provozním pracovníkem, který řídí a vyhodnocuje poskytování služeb v rámci jednotlivých úseků a zakázky jako celku, operativně komunikuje se zákazníkem, zúčastňuje se pravidelných hodnotících schůzek, řeší případné neshody/reklamace, zajišťuje realizaci služeb na vyžádání, zpracovává veškeré výstupy atd.; •mimořádná kontrola provozním ředitelem v případě potřeby zakázky; •plánovaný nebo mimořádný interní audit v případě potřeby zakázky, který zajišťují 3 interní auditoři s oprávněním Interního auditora IMS (QMS+EMS) vystaveného certifikační společností TAYLORCOX s.r.o.; Služby, reklamace atd. jsou standardně evidovány a vyhodnocovány v elektronické podobě, pokud není vyžadována podoba listinná. <i>Přínos:</i></p>

	<p>•ZS v součinnosti se zadavatelem zavede na základě svých provozních zkušeností funkční evidenční a kontrolní systém v elektronické nebo listinné podobě, který bude v souladu s platnou smlouvou a požadavky zadavatele •provozní vedoucí ZS bude operativně řešit požadavky a reklamace úklid. služeb ze strany zadavatele.</p>
<p>Účel iii. - Uklizené a vyčištěné prostory budou uklizeny s důrazem na ekologické a environmentální hledisko</p>	
<p>Jak zajistíte ekologické a environmentální hledisko úklidu, které zadavatel požaduje (např. užívání ekologických přípravků, přesné dávkování, užívání zejm. velkých balení)</p>	<p>ZS postupuje při plnění služeb v souladu s platnou certifikací zejména pak ISO14001:2015 Systém environment.managementu a ČSN EN ISO14024:2018 Environmentální značky a prohlášení – Environment. značení typu I (Ekologicky šetrné služby). Při plnění je proto standardně kladen důraz na udržitelnost a ekologický přístup, který se promítá do všech činností ZS i řízené dokumentace vč. interních školících materiálů, technolog. postupů, manuálů, směrnic, rovněž do výběru stabilních a kvalitních dodavatelů úklidových a čistících prostředků/strojů atd., kteří pro nás chtějí být partnery pro čistší, bezpečnější a zdravější svět. Pro řádné plnění služeb s environmentálně zodpovědným přístupem je vždy základem důkladné zaškolení úklidových pracovníků, které probíhá v případě potřeby i opakovaně a kvalifikovaný řídicí personál s dlouholetou praxí v úklid. službách. Pro dosažení optimálního výsledku jsou zároveň na pracovišti (v provozních místnostech) umístěny základní postupy a informace k plnění služeb včetně bezpečnostních pokynů ve zjednodušené formě např. obrázkových/foto návodů.</p>
<p>Účel iv. - Bezpečnost v prostorách objednatele během úklidu</p>	
<p>Jakým způsobem bude zajišťována bezpečnost zaměstnanců/studentů, jejich osobního majetku a majetku zadavatele během úklidových prací; Zadavateli jde zejm. o osobní věci uživatelů/studentů, ale i ICT techniku, vědecké přístroje, listinné materiály.</p>	<p>ZS postupuje při plnění služeb v souladu s platnou certifikací zejména pak ISO 45001:2018 Systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a ISO/IEC27001:2013 Systém managementu bezpečnosti informací, který se promítá do všech činností ZS i řízené dokumentace vč. interních školících materiálů, technolog. postupů, manuálů, směrnic atd. Pro řádné plnění služeb je vždy základem důkladné zaškolení úklidových pracovníků, které probíhá v případě potřeby i opakovaně. Před zahájením plnění služeb budou pracovníci ZS zároveň seznámeni se standardními bezpečnostními pokyny a veškerými provozními a bezpečnostními pokyny pro předmětný objekt, které budou v rámci plnění povinni dodržovat (se kterými zadavatel seznámí provozního vedoucího ZS). Svým podpisem pracovníci potvrdí, že s nimi byli seznámeni, že je budou dodržovat a jsou si vědomi případných postihů v případě jejich nedodržování. Nejdůležitější informace a pokyny budou pro zvýšení efektu zároveň umístěny přímo na pracovišti (v provozních místnostech nebo v místech dle dohody se zadavatelem). Pojištění odpovědnosti za případnou škodu: ZS má u Generali Česká pojišťovna</p>

	<p>a.s. uzavřeno pojistnou smlouvu číslo 1690801512. Pojištění v základním rozsahu je sjednáno s limitem pojistného plnění 100 000 000 Kč. Pojistná smlouva je kontinuálně uzavírána vždy na 1 rok.</p>
<p>Účel v. - Efektivní systém získávání zpětné vazby na prováděný úklid;</p>	
<p>Jakým způsobem/prostředky /způsoby bude získávána zpětné vazba od zaměstnanců/studentů za kvalitu a spokojenost prováděného úklidu a jak bude s takto získanou informací zacházeno, resp. jak bude dodavatelem tato zpětná vazba reflektována?</p>	<p>ZS chce znát průběžně aktuální stav spokojenosti zadavatele, aby mohla na danou situaci reagovat a stále se zlepšovat. Předchází tak případným neshodám a nespokojenosti v budoucnu. Klíčové elementy zlepšování spokojenosti: •pravidelná komunikace se zadavatelem na operativní úrovni, projevení zájmu o potřeby a názory zadavatele-hodnotící schůzky (pravidelné, mimořádné), operativní příjem požadavků a reklamací a rychlá reakce na ně; •sledování daného stavu, pravidelné kontroly; •identifikace činností/částí služby (v rámci kontrol a připomínek zadavatele), které je třeba zlepšit + odpovídající návrh řešení; •kontinuální měření spokojenosti, vyhodnocování připomínek s návrhem řešení-<i>způsoby možného zjišťování/měření spokojenosti:</i> - <i>jednoduchá forma pomocí Smiley terminálů (on-line Web Smileys); měření spokojenosti dle adresných reakcí pracovníků zákazníka / uživatelů objektu (e-maily na e-mail provoz.vedoucího nebo speciální e-mail, zápisy v provozních knihách v listinné/elektronické formě nebo do dohodnuté platformy, výstupy z provozních schůzek apod.); - dotazníkové akce (v listinné podobě nebo v elektronické podobě na webovém rozhraní atp).</i> Veškeré výstupy jsou evidovány, sumarizovány, v součinnosti se zadavatelem vyhodnocovány a následně v případě potřeby provozně řešeny.</p>