

# Standard úklidových služeb a prací pro objekty Finanční správy České republiky

## Úvod

Standard úklidových služeb a prací (dále jen „Standard“) byl zpracován na základě Standardu MF ČR, který je závazným dokumentem pro Ústřední orgány státní správy a jejich podřízené organizace vytvořeným za účelem nastavení minimálních požadavků na externí poskytovatele úklidových služeb.

Standard je zpracován ve formě - Servis Level Agreement (dále jen „SLA“) a upravuje pravidla a postupy pro zabezpečení jednotného postupu pro úklidové služby. Úklidové služby se provádí s ohledem na kategorii prostor, základní hygienická opatření a normy. Úklidové služby řeší základní hygienická opatření v užívání objektů s předpokladem zajištění pravidelného úklidu těchto prostor v návaznosti na způsob a četnost jejich užívání.

## 1. Pojmosloví

**Harmonogram prací** – harmonogram prováděných úklidových služeb a prací na jednotlivá podlaží objektů s uvedením jména manažera úklidů (SLA). Vyvěšuje poskytovatel po dohodě s objednatelem na veřejně přístupném místě.

**Plán úklidu** – řídicí dokumentace k zabezpečení kvalitních a požadovaných úklidových služeb a prací a doplňování prostředků personální hygieny (SLA). Zpracovává objednatel.

**Manažer úklidu** – vedoucí pracovník poskytovatele, který bude koordinovat a kontrolovat poskytování úklidových služeb a prací a doplňování prostředků personální hygieny pro objednatele (SLA).

**Čištění koberců** – strojní čištění koberců.

**Čištění rohoží** – komplexní vyčištění veškerých čistících zón včetně odstranění zřetelně viditelných skvrn a nečistot (např. šmouhy od bot, na botách nanesený asfalt apod., na které nestačí běžný úklid).

**Doplňování prostředků personální hygieny** – pouze vlastní činnost při průběžném doplňování náplní do zásobníků a dávkovačů toaletních papírů, papírových ručníků, toaletních mýdel, osvěžovačů, hygienických sáčků na WC apod. Veškeré náplně si objednatel zajišťuje sám, na své náklady.

**Hrubé nečistoty** – veškeré nečistoty, které nelze odstranit setřením, ale je nutné je buď vysát nebo zamést, např. papíry, velké kusy odpadků či zbytků apod.

**Lehký nábytek** – židle, křesla, věšáky, konferenční stolečky, přenosné registratury, odpadkové koše, nádoby na tříděný odpad apod., jejichž váha nepřesahuje více než 10 kg/kus.

**Leštění** – odstranění šmouh či přebytku konzervační látky, a to suchým způsobem za účelem dosažení lesku.

**Lokální stírání/vytírání** – stírání nebo vytírání pouze těch ploch, které jsou znečištěny nebo které jsou každodenně frekventované.

**Mimořádná hygienická opatření** – zvýšená četnost úklidu a dezinfekce určených prostor na základě konkrétních nařízení nezbytných k ochraně zdraví občanů v mimořádných situacích (nouzový stav, karanténa apod.).

**Mokrý stírání/vytírání** – setření/vytření veškerých ploch povrchů mokrou utěrkou nebo mopem tak, aby povrch byl zbaven i ulpělých nečistot. Tento způsob se zpravidla používá po suchém setření povrchů, povrch musí být zbaven veškerých hrubých nečistot, nálepek, žvýkaček, šmouh a povrch zůstává mokrá.

**Odstranění prachu/stírání prachu** – setření celkových ploch a povrchů suchou prachovkou v určitém místě či výšce tak, aby povrch byl zbaven prachových částic.

**Odstranění skvrn z koberců** – vyčištění skvrn z koberců mechanickou a chemickou cestou.

**Skleněná plocha** – je plocha zasklení vyjádřená v m<sup>2</sup>, počítaná včetně rámu zasklených ploch a zárubní zasklených ploch.

**Suché stírání/vytírání** – setření veškerých ploch a povrchů suchou utěrkou nebo mopem tak, aby povrch byl zbaven prachových částic.

**Umytí dveří** – umytí celé plochy dveří z obou stran včetně hran a zárubní.

**Umytí/odstranění ohmatků** – setření otisků prstů (vlhkou cestou či pomocí chemie).

**Umytí oken** – umytí oken ze všech stran, v případě šroubovaných oken je součástí rozšroubování, umytí všech čtyř skleněných ploch a následné sešroubování. Umytí oken se rozumí včetně rámu, zárubní, parapetů (vnějších, vnitřních i meziokenních), dále včetně přemístění lehkého nábytku a jeho vrácení na původní místo.

**Vlhké stírání/vytírání** – setření veškerých ploch a povrchů navlhčenou utěrkou nebo mopem tak, aby povrch byl zbaven ulpělých nečistot. Tento způsob se používá zpravidla po suchém setření povrchů, povrch musí být zbaven veškerých hrubých nečistot, nálepek, šmouh a jedná se převážně o sprejovou metodu.

**Vyprázdnění nádob na odpad a popelníků** – vyprázdnění nádob, doplnění mikroténových sáčků do odpadkových nádob, utření nádob v případě potřeby, přesun odpadu na určené místo.

**Vyprázdnění skartátorů** – vyprázdnění včetně doplnění mikroténových sáčků a přesun odpadu na určené místo, v případě naplnění do  $\frac{3}{4}$  (dle potřeby).

**Vysátí frekventovaných ploch koberců** – vysátí nejvíce používaných míst kobercové plochy od hrubých nečistot.

**Vysátí koberců** – vysátí celé kobercové plochy od hrubých nečistot, včetně přemístění a následného vrácení lehkého nábytku.

## 2. Kategorie prostor

Pro potřeby nastavení požadavků na poskytovatele úklidových služeb jsou definovány kategorie prostor podle požadovaného rozsahu úklidových služeb následovně:

- **prostory typu A** – zejm. kanceláře, zasedací místnosti, denní místnosti, pokladny, serverovny, recepční místnosti, místnosti ostrahy, učebny, knihovny, šatny, společenské místnosti, odpočívárny;
- **prostory typu B** – zejm. podatelny, chodby, haly, schodiště včetně podest, venkovní schodiště a podesty;
- **prostory typu C** – zejm. ošetřovny, kuchyně, jídelny, kuchyňky;
- **prostory typu D** – zejm. sociální zařízení (WC, koupelny, umývárny, sprchy);
- **prostory typu E** – zejm. výtahy, plošiny pro invalidy, páternoster;
- **prostory typu F** – zejm. posilovny, tělocvičny;
- **prostory typu G** – zejm. místnosti ve speciálním režimu, spisovny, sklady, garáže, podzemní garáže, strojovny, ústředny, dílny, výměníky, pudy, kotelny;

### 3. Rozsah činností

#### 3a Rozsah činností pro objekty finanční správy mimo vzdělávací zařízení

Kategorie	Četnost	Popis činností
A	Pravidelný úklid – denně	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vyprázdnění nádob na odpad.</li> </ul>
A	Pravidelný úklid – 2 x týdně	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2x týdně vysátí ploch koberců včetně odstraňování případných skvrn nebo mokré stírání celé plochy včetně odstraňování skvrn, dle podlahové krytiny.</li> </ul>

Kategorie	Četnost	Popis činností
A	Týdenní úklid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vyprázdnění skartátorů,</li> <li>• vyprázdnění nádob na tříděný odpad (dle potřeby),</li> <li>• lokální stírání prachu z vodorovných volně přístupných ploch nábytku do výše 1,5 m,</li> <li>• umytí baterií, umyvadel a dřezů včetně odkapávacích ploch dezinfekčním roztokem a jejich vyleštění,</li> <li>• odstranění ohmatků a skvrn ze skel, dveří, vnějších ploch nábytku, obkladů a omyvatelných stěn,</li> <li>• odstranění žvýkaček (dle potřeby).</li> </ul>
A	Měsíční úklid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• odstranění prachu z vypínačů a ostatního zařízení na stěnách (zásuvky, klimatizační jednotky, hasicí přístroje, věšáky, obrazy apod.) do výše 1,5 m,</li> <li>• odstranění prachu a umytí parapetů v interiéru místnosti, včetně meziokenních prostor,</li> <li>• umytí dveřních klik,</li> <li>• umytí a vyleštění celých ploch zrcadel,</li> <li>• umytí dveří,</li> <li>• stírání prachu z vodorovných ploch nábytku nad výši 1,5 m,</li> <li>• ometení pavučin,</li> <li>• vlhké stírání podnoží otočných židlí,</li> <li>• vysátí čalouněných povrchů židlí.</li> </ul>

Kategorie	Četnost	Popis činností
B	Pravidelný úklid – denně	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vyprázdnění nádob na odpad a popelníků,</li> <li>• mokré stírání celé plochy podlahy včetně čistících zón včetně odstraňování skvrn nebo vysátí ploch celoplošných kobereců včetně odstraňování případných skvrn (dle druhu podlahové krytiny),</li> <li>• ošetření venkovních podest, schodišť a venkovních prostor budov v zimním období – zajištění schůdnosti a v letním období zametení event. vytírání těchto ploch (keramická, terasová dlažba), včetně zametení rohoží,</li> <li>• odstraňování případných ohmatků a skvrn ze stolů a lavic.</li> </ul>

<b>B</b>	<b>Týdenní úklid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lokální stírání prachu z vodorovných ploch a nábytku do výše 1,5 m,</li> <li>• odstranění ohmatků a skvrn ze skel, dveří, vnějších ploch nábytku, obkladů a omyvatelných stěn,</li> <li>• umytí stolů, lavic a židlí,</li> <li>• vyprázdnění nádob na tříděný odpad (dle potřeby),</li> <li>• dezinfekce klik dveří,</li> <li>• umytí madel na zábradlí,</li> <li>• vyprázdnění skartátorů,</li> <li>• odstranění žvýkaček (dle potřeby).</li> </ul>
<b>Kategorie</b>	<b>Četnost</b>	<b>Popis činnosti</b>
<b>B</b>	<b>Měsíční úklid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• odstranění prachu z vypínačů a ostatního zařízení na stěnách (zásuvky, klimatizační jednotky, hasicí přístroje, věšáky, obrazy apod.) do výše 1,5 m,</li> <li>• odstranění prachu a umytí parapetů v interiéru místnosti, včetně meziokenních prostor,</li> <li>• umytí a vyleštění celkových ploch skel v prosklených dveřích, vstupních dveří a přepážek,</li> <li>• umytí dveří,</li> <li>• vlhké stírání podnoží otočných židlí,</li> <li>• vysátí čalouněných povrchů židlí,</li> <li>• stírání prachu z vodorovných ploch nábytku nad výši 1,5 m,</li> <li>• ometení pavučin,</li> <li>• vlhké stírání obkladů a omyvatelných stěn,</li> <li>• čištění zábradlí včetně výplní,</li> <li>• čištění rohoží.</li> </ul>

<b>Kategorie</b>	<b>Četnost</b>	<b>Popis činnosti</b>
<b>C</b>	<b>Pravidelný úklid – denně</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vyprázdnění nádob na odpad,</li> <li>• odstranění ohmatků,</li> <li>• mokré stírání celé plochy podlahy,</li> <li>• umytí baterií, umyvadel a dřezů včetně odkapávacích ploch dezinfekčním roztokem včetně vyleštění.</li> </ul>
<b>C</b>	<b>Týdenní úklid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• umytí a vyleštění celých ploch zrcadel,</li> <li>• vyprázdnění nádob na třídění odpad (dle potřeby),</li> <li>• dezinfekce klik dveří, madel skříní, vnějších úchytných ledniček, mikrovlnných trub, myček na nádobí apod.,</li> <li>• odstranění žvýkaček (dle potřeby).</li> </ul>

<b>C</b>	<b>Měsíční úklid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ometení pavučin,</li> <li>• mokré stírání vnějších ploch nábytku,</li> <li>• vlhké stírání stolů a židlí,</li> <li>• odstranění prachu z vypínačů a ostatních zařízení na stěnách do výše 1,5 m,</li> <li>• odstranění prachu a umytí vnitřních parapetů v interiéru místnosti, včetně meziokenních prostor,</li> <li>• umytí dveří,</li> <li>• umytí a vyleštění celkových ploch skel v prosklených dveřích,</li> <li>• vlhké stírání obkladů a omyvatelných stěn.</li> </ul>
----------	----------------------	---

Kategorie	Četnost	Popis činnosti
<b>D</b>	<b>Pravidelný úklid – denně</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vyprázdnění nádob na odpad,</li> <li>• umytí umyvadel a baterií, umytí sprchových koutů a van včetně dezinfekce úchyťových míst (baterií, zásobníků mýdel, klik apod.),</li> <li>• umytí toaletních mís, bidetů a pisoárů dezinfekčním roztokem, a to jak zevnitř, tak zvenčí, včetně dezinfekce úchyťových míst (splachovadel, klik apod.),</li> <li>• doplňování prostředků personální hygieny a hygienických tablet,</li> <li>• mokré stírání podlahové plochy dezinfekčním roztokem včetně odstraňování skvrn.</li> </ul>
<b>D</b>	<b>Týdenní úklid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• umytí a vyleštění ploch sprchových koutů a van dezinfekčním prostředkem,</li> <li>• odstranění ohmatků z obkladů a omyvatelných stěn,</li> <li>• umytí a vyleštění celých ploch zrcadel,</li> <li>• odstranění žvýkaček (dle potřeby).</li> </ul>
<b>D</b>	<b>Měsíční úklid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• celoplošné umytí a vyleštění umyvadel, včetně sifonů a přírodních armatur, WC mís, bidetů, pisoárů včetně splachovadel dezinfekčním prostředkem,</li> <li>• umytí a vyleštění zařizovacích předmětů (např. zásobníků mýdel, držáků nebo zásobníků toaletního papíru, toaletní štětky, zásobníků ručníků),</li> <li>• na toaletách vlhké setření vodorovných a svislých ploch dezinfekčním prostředkem,</li> <li>• umytí dveří,</li> <li>• odstranění prachu z vypínačů a ostatního zařízení na stěnách do výše 1,5 m,</li> <li>• odstranění prachu a umytí vnitřních parapetů v interiéru místnosti, včetně meziokenních prostor,</li> <li>• lokální stírání prachu z vodorovných volně přístupných ploch nábytku do výše 1,5 m,</li> <li>• odstranění prachu ze všech vodorovných a svislých ploch nad výší 1,5 m,</li> <li>• vlhké stírání a leštění obkladů a omyvatelných stěn,</li> <li>• ometení pavučin,</li> <li>• umytí a vyleštění skel v prosklených stěnách a dveřích.</li> </ul>



Kategorie	Četnost	Popis činnosti
E	Pravidelný úklid – denně	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mokré stírání celé plochy podlahy výtahu saponátem,</li> </ul>
E	Týdenní úklid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• umytí a vyleštění zrcadel a skel v prosklených dveřích,</li> <li>• vlhké stírání obkladů, nerezových ploch a lišt či umyvadelných stěn,</li> <li>• nerezové plochy čistit prostředky na alkoholové bázi,</li> <li>• odstranění žvýkaček (dle potřeby).</li> </ul>
E	Měsíční úklid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dezinfekce omyvatelných podlahových ploch či omyvatelných stěn.</li> </ul>

Kategorie	Četnost	Popis činnosti
F	Týdenní úklid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vyprázdnění nádob na odpad,</li> <li>• mokré stírání celé plochy podlahy saponátem včetně odstraňování skvrn nebo vysátí ploch koberců včetně odstraňování případných skvrn (dle druhu podlahové plochy) včetně rohoží,</li> <li>• ometení pavučin,</li> <li>• odstranění žvýkaček.</li> </ul>

Kategorie	Četnost	Popis činnosti
G	Čtvrtletní úklid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vyprázdnění nádob na odpad,</li> <li>• mokré stírání celé plochy podlahy saponátem včetně odstraňování skvrn nebo vysátí ploch koberců včetně odstraňování případných skvrn (dle druhu podlahové plochy) včetně rohoží,</li> <li>• ometení pavučin,</li> <li>• odstranění žvýkaček.</li> </ul>



#### 4. Generální úklid

Generální úklid není součástí běžných úklidových prací a je prováděn max. jedenkrát za rok dle požadavku objednatele:

- oboustranné umytí oken,
- mytí rámu,
- čištění horizontálních žaluzií,
- mytí krytů světel včetně demontáže a opětovné montáže.

#### 5. Mimořádný úklid v době mimořádných hygienických opatření (nad rámec rozsahu činností uvedených v 3a)

Kategorie	Četnost	Práce v době zvýšených hygienických opatření Popis činnosti
B	Pravidelný úklid 3x denně	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dezinfekce povrchů v prostorách podatelny, jednacích místností a vstupní haly, které jsou zpřístupněny veřejnosti (např. komunikační okénka, pulty, nábytek a zařízení, které se nacházejí v prostorách vyhrazených pro veřejnost).</li> </ul>
B	Pravidelný úklid 1 x denně	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dezinfekce ohmatových míst v budově (zábradlí, vypínače, tlačítka výtahů apod.).</li> </ul>

#### 6. Požadavky na poskytovatele služby

Poskytovatel je povinen dodržovat systém barevného kódování.

##### Barevné kódování

Základní symboly a příslušné barevné kódování použije organizace pro označení oblastí v jednotlivých kategoriích prostor, které jsou předmětem úklidu.

**Modrá barva** se používá pro kanceláře, chodby, haly, recepce, schodiště, učebny, jednacích místností, vč. veškerého zařízení a vybavení, tj. na tzv. generální oblasti.



**Červená barva** se používá pro toalety, pisoáry, kojící místnosti, přebalovací pulty vč. veškerého zařízení a vybavení, tj. na tzv. sanitární oblasti.



**Žlutá barva** se používá pro umývárny, koupelny, sprchy, umyvadla, bazény, sauny vč. veškerého zařízení a vybavení, tj. tzv. umývárenské oblasti.



**Zelená barva** se používá pro kuchyně, přípravny, jídelny, jídelní vozy, servírovací a prodejní prostory vč. veškerého zařízení a vybavení, tzv. kuchyňské oblasti.



V souladu se zněním zákona č. 185/2001 Sb., o odpadech a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, je poskytovatel povinen zabezpečit třídění odpadu a udržování pořádku na těchto místech.

Poskytovatel je dále povinen:

- používat vhodné čisticí prostředky s ohledem na uklízený nebo čištěný materiál,
- při nakládání s ChLaS klasifikovanými jako vysoce toxické, toxické, žíravé nebo karcinogenní označené R-větou 45 nebo 49 (H350), mutagenní označené R-větou 46 (H340) a toxické pro reprodukci označené R-větou 60 nebo 61 (H360), musí zaměstnance prokazatelně seznámit s nebezpečnými vlastnostmi chemických

látek a chemických přípravků. Vypracovat pro místa plnění **písemná pravidla o bezpečnosti, ochraně zdraví a ochraně životního prostředí** při práci s těmito ChLaS. A dále projednat znění těchto pravidel s orgánem ochrany veřejného zdraví příslušnými podle místa činnosti. Na pracovišti, kde se nakládá s ChLaS, musí být umístěny **bezpečnostní listy**,

- dodržovat při poskytování úklidových služeb obecně technické normy a závazné právní předpisy (zejména předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a požární ochraně) a seznámit s těmito předpisy pracovníky poskytujících úklidové služby, popř. je vybavit vhodnými pracovními a ochrannými pomůckami.

## 7. Související dokumentace

Povinně jsou zpracovány harmonogramy prací a plány úklidů.

### 7.1 Harmonogram prací

Povinností poskytovatele je v každém objektu vyvěsit na veřejně přístupném místě objednatele harmonogram prováděných prací na jednotlivá podlaží objektů, a to nejpozději do 14 dnů ode dne zahájení úklidových prací.

### 7.2 Plán úklidů

Plán úklidů zpracovává objednatel pro potřeby poskytovatele a obsahuje zejména tyto náležitosti:

- seznam místností s výměrou podlahových ploch s uvedením typu plochy (m<sup>2</sup>) v rozdělení na kategorie prostor,
- denní doby provádění úklidů.

Aktualizaci plánu úklidu navrhuje objednatel a je vždy odsouhlasena oběma smluvními stranami. Veškeré požadované změny plánu úklidu musí být předloženy příslušnému oddělení hospodářské správy v regionu, které zajistí vyjádření Odboru veřejných zakázek a právních služeb GFŘ a následné uzavření dodatku příslušné smlouvy. Fakturace dle aktualizovaného plánu úklidu může být realizována až po uzavření dodatku ke smlouvě a jeho uveřejnění v registru smluv.