

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). Vybírá 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.

Mytí a leštění skleniček – umytí a vyleštění skleniček, kterými jsou vybaveny pokoje, apartmány a koupelny ve vzdělávacích zařízeních.

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.

Optimalizované pracoviště – územní pracoviště fungující v omezeném počtu zaměstnanců (2 až 3) a poskytující služby veřejnosti pouze v pondělí a středu, výjimečně v rozšířeném počtu pracovních dnů v období podávání daňových přiznání k dani z nemovitých věcí a dani z příjmů.

Skleněná plocha – je plocha zasklení vyjádřená v m², 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.

Výměna lůžkovin, ručníků a osušek – výměna použitých lůžkovin – prostěradel, povlaků polštářů a přikrývek za čisté a výměna použitých ručníků a osušek za čisté.

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, čítárny, klubovny;
- **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, sauny, bazény, sušárny;
- **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

3 Rozsah činností pro objekty finanční správy mimo vzdělávací zařízení

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

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

Kategorie	Četnost	Popis činností
B	Pravidelný úklid – denně	<ul style="list-style-type: none"> • vyprázdnění nádob na odpad a popelníků, • mokré stírání celé plochy podlahy včetně čistících zón včetně odstraňování skvrn nebo vysátí ploch celoplošných kobereců včetně odstraňování případných skvrn (dle druhu podlahové krytiny), • 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, • odstraňování případných ohmatků a skvrn ze stolů a lavic.
B	Týdenní úklid	<ul style="list-style-type: none"> • lokální stírání prachu z vodorovných ploch a nábytku do výše 1,5 m, • odstranění ohmatků a skvrn ze skel, dveří, vnějších ploch nábytku, obkladů a omyvatelných stěn, • umytí stolů, lavic a židlí, • vyprázdnění nádob na tříděný odpad (dle potřeby), • dezinfekce klik dveří, • umytí madel na zábradlí, • vyprázdnění skartátorů, • odstranění žvýkaček (dle potřeby).

Kategorie	Četnost	Popis činnosti
B	Měsíční úklid	<ul style="list-style-type: none"> • odstranění prachu z vypínačů a ostatního zařízení na stěnách (zásuvky, klimatizační jednotky, hasicí přístroje, věšáky, obrazy apod.) do výše 1,5 m, • odstranění prachu a umytí parapetů v interiéru místnosti, včetně meziokenních prostor, • umytí a vyleštění celkových ploch skel v prosklených dveřích, vstupních dveří a přepážek, • umytí dveří, • vlhké stírání podnoží otočných židlí, • vysátí čalouněných povrchů židlí, • stírání prachu z vodorovných ploch nábytku nad výši 1,5 m, • ometení pavučin, • vlhké stírání obkladů a omyvatelných stěn, • čištění zábradlí včetně výplní, • čištění rohoží.

Kategorie	Četnost	Popis činnosti
C	Pravidelný úklid – denně	<ul style="list-style-type: none"> • vyprázdnění nádob na odpad, • odstranění ohmatků, • mokré stírání celé plochy podlahy, • umytí baterií, umyvadel a dřezů včetně odkapávacích ploch dezinfekčním roztokem včetně vyleštění.
C	Týdenní úklid	<ul style="list-style-type: none"> • umytí a vyleštění celých ploch zrcadel, • vyprázdnění nádob na třídění odpad (dle potřeby), • dezinfekce klik dveří, madel skříní, vnějších úchytů ledniček, mikrovlnných trub, myček na nádobí apod., • odstranění žvýkaček (dle potřeby).
C	Měsíční úklid	<ul style="list-style-type: none"> • ometení pavučin, • mokré stírání vnějších ploch nábytku, • vlhké stírání stolů a židlí, • odstranění prachu z vypínačů a ostatních zařízení na stěnách do výše 1,5 m, • odstranění prachu a umytí vnitřních parapetů v interiéru místnosti, včetně meziokenních prostor, • umytí dveří, • umytí a vyleštění celkových ploch skel v prosklených dveřích, • vlhké stírání obkladů a omyvatelných stěn.

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

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

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

4. Generální úklid

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

- oboustranné umytí oken,
- čištění vnitřních hliníkových horizontálních a venkovních kovových horizontálních žaluzií.

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

Kategorie	Četnost	Práce v době zvýšených hygienických opatření Popis činnosti
B	Pravidelný úklid 3x denně	<ul style="list-style-type: none"> • 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).
B	Pravidelný úklid 1 x denně	<ul style="list-style-type: none"> • dezinfekce ohmatových míst v budově (zábradlí, vypínače, tlačítka výtahů apod.).

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, přípravný, jídelny, jídelní vozy, servírovací a prodejní prostory vč. veškerého zařízení a vybavení, tzv. kuchyňské oblasti.



V souladu se zněním zákona č. 541/2020 Sb., o odpadech, 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 (m²) 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 GFR 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.