

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). Vybavuje 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. ošetrovny, 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	• vyprázdnění nádob na odpad.
A	Pravidelný úklid – 2 x týdně	• 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	- 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	- 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	- vyprázdnění nádob na odpad a popelníků, - mokrý stírání celé plochy podlahy včetně čistících zón včetně odstraňování skvrn nebo vysátí ploch celoplošných koberců 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	- 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	• 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	• 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	• umytí a vyleštění celých ploch zrcadel, • vyprázdnění nádob na třídění odpad (dle potřeby), • dezinfekce klik dveří, madel skříní, vnějších úchytlů ledniček, mikrovlnných trub, myček na nádobí apod., • odstranění žvýkaček (dle potřeby).
C	Měsíční úklid	• 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	- 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, - mokrý stírání podlahové plochy dezinfekčním roztokem včetně odstraňování skvrn.
D	Týdenní úklid	- 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	- 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	- mokrý stírání celé plochy podlahy výtahu saponátem, - odstranění nečistot ze spodních drážek dveří výtahu.
E	Týdenní úklid	- 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	dezinfekce omyvatelných podlahových ploch či omyvatelných stěn.

Kategorie	Četnost	Popis činnosti
G	Čtvrtletní úklid	• vyprázdnění nádob na odpad, • mokré 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,
- mytí (čištění) žaluzií,
- čištění svítidel s kryty,
- odstranění prachu a mytí otopných těles.

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	• 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	• 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, jednací místnosti, 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 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.