SOP-11 | MANUAL OPERAȚIONAL • MODEL PROFESIONAL

Curățenie operațională în centre comerciale

Organizarea curățeniei pe flux continuu în centre comerciale deschise publicului.

Domeniu: Industrial, retail și spații specializate	Nivel: avansat	Status: Model dezvoltat

01 / Context și fluxul operațiunii

Galerii, food-court, intrări, lifturi, grupuri sanitare și zone comune contractate; spațiile comercianților se tratează separat.

01 / 01 / PREGĂTIRE

La deschiderea turei, inspectează principalele intrări, grupuri sanitare și zone de alimentație.

02 / 02 / EXECUȚIE

La vărsări, securizează imediat locul, apoi curăță și îndepărtează semnalizarea după uscare.

03 / 03 / CONTROL

Raportează prompt deteriorările, accidentele, mirosurile și problemele care necesită echipa tehnică.

02 / Echipamente și verificări de pornire

ECHIPAMENTE, PRODUSE ȘI EIP

- ✓ Plan ture cu zone și operatori responsabili
- ✓ Mașini compacte pentru zone cu trafic
- ✓ Kit de reacție rapidă la vărsări
- ✓ Stație de comunicare și fișă incident

CONDIȚII ÎNAINTE DE INTERVENȚIE

- ✓ Stabilește puncte de intervenție și nivelurile de serviciu aprobate.
- ✓ Verifică fluxurile de clienți, evenimentele și perioadele de vârf.
- ✓ Confirmă traseele și depozitarea utilajelor fără blocarea căilor de evacuare.

03 / Instrucțiuni de lucru pas cu pas

Secvența este un model de documentare: metoda și parametrii se validează pentru suprafață, produs, echipament și risc.

01	La deschiderea turei, inspectează principalele intrări, grupuri sanitare și zone de alimentație.
02	Distribuie operatorii pe zone cu niveluri de prioritate și contacte de escaladare.
03	Efectuează patrulări regulate, colectând deșeurile și remediind punctual petele și lichidele.
04	La vărsări, securizează imediat locul, apoi curăță și îndepărtează semnalizarea după uscare.
05	Curăță punctele de contact și suprafețele comune conform frecvenței ajustate traficului.
06	Folosește mașinile de pardoseli în intervale și culoare aprobate, evitând clienții.
07	Controlează grupurile sanitare periodic, cu registre de verificare și reaprovizionare.
08	Raportează prompt deteriorările, accidentele, mirosurile și problemele care necesită echipa tehnică.

09	Încheie tura cu predare între schimburi și verificarea incidentelor nerezolvate.

04 / Parametri, recepție și siguranță

Produs / echipament	Conform instrucțiunilor și compatibilității confirmate
Dozaj / timp de contact	Conform etichetei, FDS și fișei tehnice
Productivitate / frecvență	După condițiile obiectivului, nu un standard universal
Criterii de acceptare	Agreate anterior cu responsabilul / beneficiarul

CRITERII DE RECEPȚIE

- ✓ Lichidele periculoase sunt izolate imediat
- ✓ Punctele de colectare nu sunt supraîncărcate
- ✓ Grupurile sanitare au consumabile și fișe actualizate
- ✓ Căile de evacuare și accesul clienților rămân libere

OPRIRE ȘI ESCALADARE

- ✓ În caz de incident cu persoană accidentată, se activează procedura beneficiarului.
- ✓ Nu lăsa utilaje și cabluri în traseele de evacuare ori în fluxul clienților.

05 / Greșeli de evitat

- ✓ Program fix ignorând aglomerația reală
- ✓ Deplasarea utilajelor printre clienți
- ✓ Neraportarea accidentelor minore

06 / Fișă de verificare și trasabilitate

- ☐ Registru controale pe intervale
- ☐ Registru incidente și timp de răspuns
- ☐ Raport predare între schimburi

Data: ..... Operator: ..... Responsabil: .....

Model profesional de referință; adaptarea la obiectiv este obligatorie.

Înainte de utilizarea în teren: verifică compatibilitatea cu produsul și suprafața, evaluarea de risc, instrucțiunile producătorilor și cerințele contractuale.