SOP-18 | MANUAL OPERAȚIONAL • MODEL PROFESIONAL

Controlul calității și auditul curățeniei

Inspecție reproductibilă pe zone, criterii măsurabile și plan de remediere documentat.

Domeniu: Management, calitate și SSM	Nivel: avansat	Status: Model dezvoltat

01 / Context și fluxul operațiunii

Controale interne și recepții contractuale; criteriile se stabilesc prin contract și standardele specifice obiectivului.

01 / 01 / PREGĂTIRE

Anunță inspecția conform contractului și stabilește zonele din eșantion.

02 / 02 / EXECUȚIE

Consemnează separat defectele de infrastructură și limitele de acces, fără a le atribui automat curățeniei.

03 / 03 / CONTROL

Reinspectează remedierea și închide cazul numai pe baza verificării.

02 / Echipamente și verificări de pornire

ECHIPAMENTE, PRODUSE ȘI EIP

- ✓ Checklist cu criterii pe suprafețe
- ✓ Plan zonare / mostre de inspectat
- ✓ Telefon/cameră doar cu acord privind fotografiile
- ✓ Registru KPI și neconformități

CONDIȚII ÎNAINTE DE INTERVENȚIE

- ✓ Definește înaintea inspecției ce înseamnă acceptabil, neconform și critic.
- ✓ Alege eșantionul astfel încât să includă zonele cu risc și trafic ridicat.
- ✓ Asigură evaluare consecventă, fără schimbarea criteriilor în timpul controlului.

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	Anunță inspecția conform contractului și stabilește zonele din eșantion.
02	Verifică întâi riscurile critice: pardoseli alunecoase, deșeuri periculoase, căi de evacuare.
03	Inspectează vizual suprafețele, punctele de contact, colțurile și consumabilele după fișa aprobată.
04	Consemnează separat defectele de infrastructură și limitele de acces, fără a le atribui automat curățeniei.
05	Notează neconformitățile cu locație, criteriu, severitate, responsabil și termen de remediere.
06	Fotografiază doar dacă este permis și evită datele personale ale beneficiarului.
07	Stabilește măsurile corective și instruirea necesară pentru neconformități recurente.
08	Reinspectează remedierea și închide cazul numai pe baza verificării.
09	Centralizează KPI: proporție conformitate, timp de remediere și tipuri de defecte recurente.

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

- ✓ Criterii și eșantioane consecvente
- ✓ Fiecare neconformitate are termen și responsabil
- ✓ Există dovadă de recontrol
- ✓ Defectele clădirii sunt separate de defectele serviciului

OPRIRE ȘI ESCALADARE

- ✓ Escaladează imediat neconformitățile de siguranță, fără a aștepta raportul lunar.
- ✓ Nu publica fotografii cu persoane sau documente vizibile fără temei/acord aplicabil.

05 / Greșeli de evitat

- ✓ Audit doar pe impresie generală
- ✓ Lipsa dovezilor și recontrolului
- ✓ Schimbarea criteriilor după constatare

06 / Fișă de verificare și trasabilitate

- ☐ Checklist semnat
- ☐ Registru neconformități
- ☐ Raport KPI și plan acțiuni corective

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.