SOP-20 | MANUAL OPERAȚIONAL • MODEL PROFESIONAL

Recepția și predarea serviciilor de curățenie

Proces documentat de recepție a unei lucrări punctuale sau a serviciilor prestate într-o perioadă.

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

01 / Context și fluxul operațiunii

Curățenie generală, post-constructor și întreținere; criteriile de recepție prevalente sunt cele ale contractului, devizului și anexelor.

01 / 01 / PREGĂTIRE

Prezintă beneficiarului zonele, suprafețele și serviciile executate conform devizului.

02 / 02 / EXECUȚIE

Marcați fiecare poziție ca acceptată, acceptată cu observații sau neconformă, cu descriere specifică.

03 / 03 / CONTROL

Semnați documentul de recepție cu data și reprezentanții autorizați, sau înregistrați refuzul de semnare și motivul.

02 / Echipamente și verificări de pornire

ECHIPAMENTE, PRODUSE ȘI EIP

- ✓ Comandă / contract, deviz și anexă de servicii
- ✓ Fișă zone și criterii de acceptare
- ✓ Proces-verbal cu rubrici de observații
- ✓ Fotografii și măsurători numai dacă sunt aprobate

CONDIȚII ÎNAINTE DE INTERVENȚIE

- ✓ Confirmă persoanele împuternicite să semneze și data inspecției.
- ✓ Pregătește lista lucrărilor contractate, inclusiv excluderile și bonusurile.
- ✓ Stabilește modul de tratare a observațiilor și remedierea ulterioară.

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	Prezintă beneficiarului zonele, suprafețele și serviciile executate conform devizului.
02	Inspectați împreună fiecare categorie: pardoseli, geamuri, grupuri sanitare, suprafețe și detalii contractate.
03	Verificați criteriile vizibile definite anterior; nu transformați defecte de construcție în defecte de curățenie.
04	Marcați fiecare poziție ca acceptată, acceptată cu observații sau neconformă, cu descriere specifică.
05	Atașați fotografii aprobate doar pentru observațiile relevante, fără date personale inutile.
06	Stabiliți pentru fiecare neconformitate termenul, responsabilul și condiția de reverificare.
07	Consemnați lucrările suplimentare, restricțiile de acces și eventualele excluderi, fără a modifica implicit contractul.

08	Semnați documentul de recepție cu data și reprezentanții autorizați, sau înregistrați refuzul de semnare și motivul.
09	Arhivați documentul și comunicați modul de soluționare a observațiilor înainte de facturare, conform contractului.

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

- ✓ Fiecare serviciu contractual are statut clar
- ✓ Observațiile sunt măsurabile, nu generale
- ✓ Termene și responsabili pentru remedieri
- ✓ Proces-verbal semnat ori refuz documentat

OPRIRE ȘI ESCALADARE

- ✓ Nu solicita semnături de la persoane fără mandat cunoscut.
- ✓ Nu modifica ulterior documentul semnat fără trasabilitate.

05 / Greșeli de evitat

- ✓ Formulare fără liste concrete de servicii
- ✓ Confundarea costurilor cu acceptanța calității
- ✓ Ignorarea excluderilor din deviz

06 / Fișă de verificare și trasabilitate

- ☐ Proces-verbal recepție/situație lucrări
- ☐ Listă observații și remedieri
- ☐ Anexe foto aprobate și aprobări suplimentare

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.