

VLASTNÝ KONTROLNÝ SYSTÉM

V našej spoločnosti je zavedený 4-stupňový systém riadenia kontroly objektov. Samotný výkon kontroly prechádza cez dodávateľa služby a taktiež aj cez jednotlivých odberateľov služby. Celý 4-stupňový systém je rozdelený nasledovne:

1. kontrola vykonávaná prostredníctvom objektového vedúceho (OV)
2. denné sledovanie a následné riešenie prípadných pripomienok, resp. reklamácií zadaných prostredníctvom HelpDesku (HD)
3. kontrola a vyhodnocovanie mesačných hodnotení spokojnosti zákazníka
4. kontrola vykonávaná prostredníctvom kontrolného oddelenia spoločnosti

1. Kontrola vykonávaná prostredníctvom objektového vedúceho (OV)

OV je kontaktnou osobou odberateľa služby. V prípade zistených nedostatkov zabezpečuje ich okamžité odstránenie a zabezpečuje bezproblémovú prevádzku objektu prostredníctvom vybraného pracovného personálu, zásobovanie čistiacimi prostriedkami, preškolením pracovného personálu, vykonávaním pravidelných resp. nepravidelných kontrol. Kontroly objektu OV vykonáva za prítomnosti pracovného personálu, pričom ich vždy musí ihneď upozorniť na vzniknuté nedostatky a oboznámiť s postupom ich odstránenia. Pri zistení závažnejších nedostatkov je OV povinný po oboznámení pracovnému personálu o nekvalitne vykonávaných prácach sa osobne presvedčiť o vykonanej náprave. V prípade, že OV nevie sám určiť vhodný čistiaci prostriedok na odstránenie nedostatku, požiada o odbornú pomoc technika spoločnosti Diversey, dodávajúcej všetky chemické čistiace prostriedky a ten po osobnej obhliadke objektu rozhodne o vhodnosti použitia daného chemického čistiaceho prípravku.

2. Denné sledovanie a následné riešenie prípadných pripomienok, resp. reklamácií zadaných prostredníctvom Help Desku

Help Desk slúži k okamžitému nahláseniu nedostatku, reklamácie, príp. pripomienky. Určené osoby odberateľa môžu na stránke <https://helpdesk.slovclean.sk/> po zadaní jedinečného prihlasovacieho mena a hesla vstupovať do systému, kdevidia len svoje pridelené objekty. Po zapísaní požiadavky, je táto automaticky pridelená našej zodpovednej osobe (riešiteľovi), ktorý o tom dostane aj písomnú notifikáciu. Jednotlivé požiadavky si podľa nastavených oprávnení môžu sledovať aj nadriadení. Týmto systémom je zabezpečená denná kontrola prijatých požiadaviek na Help Desku, systém umožňuje zodpovedným osobám kontrolu riešenia otvorených prípadov a priebeh samotnej komunikácie zamestnancov spoločnosti Slovclean a.s. so zadávateľmi prípadov.

3. Kontrola a vyhodnocovanie mesačných hodnotení spokojnosti zákazníka

Odberateľ služby prostredníctvom online dotazníka na konci mesiaca obdrží hodnotiaci formulár spokojnosti zákazníka, v ktorom prostredníctvom piatich otázok hodnotí kvalitu poskytovaných služieb, kvalitu pracovného personálu a technického vybavenia spoločnosti ako aj komunikáciu s OV. Vyhodnotený formulár sa pre ďalšie prípadné opatrenia. Odovzdaný formulár je následne spracovaný a prípadne zistená nespokojnosť odberateľa v niektorom z bodov alebo iné podnety sú okamžite riešená s vedením spoločnosti – výkonný riaditeľ, prevádzkový riaditeľ, kontrolné oddelenie a OV.

4. Kontrola vykonávaná prostredníctvom kontrolného oddelenia spoločnosti

Kontrolné oddelenie sa zodpovedá priamo konateľovi spoločnosti. Kontroly sú vykonávané za prítomnosti OV, v opačnom prípade sú len výnimočné. Pri samotných kontrolách objektu sa pracovník kontrolného oddelenia snaží spojiť s kontaktnou osobou odberateľa služby a prostredníctvom krátko stretnutia prekonzultovať pôsobenie spoločnosti a informovať sa o kvalite vykonávaných prác. Kontrola objektu je posudzovaná na základe špecifikácie prác, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

Ak je do spoločnosti nahlásená sťažnosť (prostredníctvom Helpdesku, telefonicky, prípadne e-mailom) pracovník kontrolného oddelenia vykoná kontrolu okamžite, aby bol vzniknutý nedostatok odstránený v čo najkratšom čase. Z vykonaných kontrol je spracované hodnotenie kontroly do hodnotiaceho formulára, s ktorým sú následne oboznámení objektív vedúci, výkonný riaditeľ a konateľ spoločnosti. Objektív vedúci o výsledku kontroly následne informuje upratovací personál a dohliada na odstránenie nedostatkov. Pokiaľ bola kontrola vykonávaná na základe sťažnosti zákazníka alebo boli pri kontrole zistené závažné nedostatky, hlavný kontrolór osobne preverí či boli nedostatky odstránené kvalitne a v určenom termíne.

V Bratislave dňa 13.2.2023

Martin Záhora,  predseda predstavenstva