

REHBER

TEMİZLİK HİZMETLERİNDE KALİTE STANDARTLARI

1. Amaç

Bu rehberin amacı; apartman, site ve tesislerde sunulan temizlik hizmetlerinin belirli kalite standartları çerçevesinde yürütülmesini sağlamak, hizmet kalitesini artırmak ve sürdürülebilir hijyen koşulları oluşturmaktır.

2. Kapsam

Bu rehber; bina ve ortak alan temizliği, ofis ve sosyal alan temizliği, periyodik temizlik hizmetleri ile detaylı hijyen uygulamalarını kapsar.

3. Temizlikte Kalite İlkeleri

- 3.1. Hijyen ve Sağlık: Temizlik işlemleri insan sağlığını koruyacak şekilde gerçekleştirilir.
- 3.2. Süreklilik: Temizlik hizmetleri planlı ve kesintisiz olarak yürütülür.
- 3.3. Çevre Duyarlılığı: Çevreye zarar vermeyen ürün ve yöntemler tercih edilir.
- 3.4. Güvenilirlik: Hizmetler belirlenen standartlara uygun ve şeffaf şekilde sunulur.

4. Personel Standartları

Temizlik personeli; görev tanımlarına uygun, eğitilmiş, iş sağlığı ve güvenliği kurallarını bilen ve kişisel hijyen kurallarına riayet eden kişilerden oluşur.

5. Kullanılan Malzeme ve Ekipmanlar

Temizlik hizmetlerinde; TSE belgeli, çevre dostu, insan sağlığına zarar vermeyen temizlik ürünleri ile profesyonel ekipmanlar kullanılır.

6. Hizmet Süreci ve Uygulama

- 6.1. Temizlik planı hazırlanır ve uygulanır.
- 6.2. Uygulama sırasında alanın kullanım durumu dikkate alınır.
- 6.3. Temizlik sonrası kontrol ve değerlendirme yapılır.

7. Denetim ve Performans Değerlendirme

Sunulan temizlik hizmetleri düzenli olarak denetlenir. Hizmet kalitesi periyodik raporlar ile değerlendirilir ve gerekli iyileştirmeler yapılır.

8. Müşteri ve Kullanıcı Memnuniyeti

Hizmet alan kişi ve kurumların memnuniyeti esas alınır. Geri bildirimler değerlendirilerek hizmet kalitesi sürekli geliştirilir.

9. Sürekli İyileştirme

Kalite standartları güncel mevzuat ve sektörel gelişmeler doğrultusunda sürekli gözden geçirilir ve iyileştirilir.

10. Yürürlük

Bu rehber yayınlandığı tarihte yürürlüğe girer.