

RAKTINIAI VEIKLOS RODIKLIAI (KPI) IR PAŽEIDIMO IŠTAISYMO LAIKAS

Rodiklio nr.	Rodiklis	Paslaugų lygio aprašymas	Matavimas	Pažeidimo ištaisymo laikas
1	Pagrįsta pretenzija*	Neturi būti	Užregistruotas pagrįstų pretenzijų skaičius ir jų pašalinimo laikas** per ataskaitinį laikotarpį (vienas mėnesis)	4 darbo h.
2	Darbuotojų kaita***	30% arba mažiau, per kalendorinį mėnesį	Mėnesinė ataskaita iš Teikėjo, darbuotojų pasirašymo registrai, CCTV, techninės specifikacijos reikalavimai	21 d. d.
3	Darbuotojų identifikavimas ir uniforma	Darbuotojų apranga ir ID kortelės atitinka nustatytus reikalavimus	Vizualus patikrinimas, techninės specifikacijos reikalavimai	24 h.
4	Higienos priemonės ir inventoriaus	Higienos priemonių ir inventoriaus neturi trūkti	Vizualus patikrinimas, pristatymo dokumentai, techninės specifikacijos reikalavimai	1 h.
5	Atliktų savikontrolės auditų kiekis (patalpos)	Pagal © STAND 9100™	Mėnesinė ataskaita, savikontrolės auditų kopijos, techninės specifikacijos reikalavimai	3 d. d.
6	Atliktų savikontrolės auditų kiekis (teritorija)	Pagal © STAND 9100™	Mėnesinė ataskaita, savikontrolės auditų kopijos, techninės specifikacijos reikalavimai	3 d. d.
7	Savikontrolės auditų metu nustatytas vidutinis priimtinas kokybės lygis (PKL) - patalpos	Pagal © STAND 9100™	Mėnesinė ataskaita, savikontrolės auditų kopijos, techninės specifikacijos reikalavimai	15 d. d.
8	Savikontrolės auditų metu nustatytas vidutinis priimtinas kokybės lygis (PKL) - teritorija	Pagal © STAND 9100™	Mėnesinė ataskaita, savikontrolės auditų kopijos, techninės specifikacijos reikalavimai	15 d. d.
9	Vidinių ir/ar išorės auditų metu nustatytas vidutinis priimtinas kokybės lygis (PKL) - pastatai	Pagal © STAND 9100™	PO ir išorės audito pateikta ataskaita ir nustatytas techninis paslaugos kokybės lygis, techninės specifikacijos reikalavimai	20 d. d.
10	Vidinių ir/ar išorės auditų metu nustatytas vidutinis priimtinas kokybės lygis (PKL) - teritorija	Pagal © STAND 9100™	PO ir išorės audito pateikta ataskaita ir nustatytas techninis paslaugos kokybės lygis, techninės specifikacijos reikalavimai	20 d. d.
11	Spalvų kodas, valymo priemonės ir įrankiai	Turi būti naudojamas spalvų kodas, priemonių ir įrankių neturi trūkti	Vizualinis, tikrinant darbo procesą, valymo kambarėlius pagal techninės specifikacijos reikalavimus	24 h. (iki sekančio valymo)
12	Ataskaitos	Turi būti pateiktos ataskaitos nustatyto PO laiku pagal techninės specifikacijos reikalavimus	Ataskaitos pateikimo data, techninės specifikacijos reikalavimai	24 h.

*Pagrįsta pretenzija - kai paslaugos suteiktos ne pagal standartą © STAND 9100™ ir „Patalpų ir teritorijos valymo bei priežiūros paslaugų techninė specifikacija“ nustatytus reikalavimus.

**Perkančioji organizacija gali pratęsti pretenzijos pašalinimo laiką priklausomai nuo pagrįstos pretenzijos tipo (pavyzdžiui, jeigu per 4 val. Teikėjui objektyviai neįmanoma pašalinti pretenzijos dėl patalpų apkrautumo ar intensyvaus lankytojų skaičiaus ir t.t.). Pretenzijos ištaisymo laikotarpį galima pratęsti tik tuo atveju, jeigu pretenzija nėra susijusi su saugia darbo aplinka ir nekelia rizikos aplinkai ir žmonių sveikatai.

***Darbuotojų kaitos rodiklis skaičiuojamas pagal priimtų/atleistų Teikėjo darbuotojų skaičių PO objektuose ataskaitinio laikotarpio (mėnesio) atžvilgiu. Pravaikštos ar biuleteniai nėra taikomi darbuotojų kaitos rodikliui.