*Блок оценки качества оценки качества оказываемых услуг клиентами (заказчиками) компаний ФМ и клининга (исполнителей) по предоставленным контрактам*

1. Работа персонала компании- исполнителя: Весь этот блок сложно оценить заказчику

a. Соблюдение компанией норм охраны труда и пожарной безопасности, использование спецодежды и т.д.

Заказчику проблематично оценить соблюдение норм охраны труда и пожарной безопасности. Нужно выносить отдельно этот пункт с подтверждением лицензиями и допусками. Можно оставить спецодежду в формате «есть – нет», «опрятная или нет».

Хорошо/Плохо

b. Наличие необходимой квалификации и компетенции у сотрудников для выполнения работ (услуг)

Как заказчик ее оценит объективно? Нужно прилагать сертифиткаты, удостверения, подтверждающие образование персонала.

Есть/Нет

c. Ротация (текучка) работников на объекте

На взгляд заказчика? Или подтвержденная нами?

Низкая/Высокая

d. На объектах исполнителям своевременно выплачивается заработная плата

Этого заказчик точно не знает.

Всегда/Иногда

2. Клиентский сервис компании-исполнителя

a. Добросовестное исполнение обязательств по договору

Дублирует пункт d. Качество оказываемых услуг по договору

Хорошее/Плохое

b. Широкий спектр дополнительных услуг и сервисов, предоставляемых заказчику

Наличие/Отсутствие ОК

c. Качество управления коммуникациями (администрирование) при исполнении обязательств по договору (наличие взаимодействия и оперативное реагирование на обращения заказчика, учет особенностей и пожеланий заказчика, своевременное выполнение заявок и т.д.)

Хорошее/Плохое ОК

d. Качество оказываемых услуг по договору

Хорошее/Плохое Дублирует пункт а. Было бы хорошо расписать услуги – техническая эксплуатация, клининг внутренний, уборка снега, охрана, ресепшен и т.д.

3. Технологии, используемые компанией-исполнителем

a. Использование энергосберегающих технологий при выполнении работ

Часто/Редко ОК

b. Использование технологий автоматизации, современных систем дистанционного контроля и управления

Часто/Редко ОК

c. Использование робототехники и технических решений, заменяющих труд человека

Часто/Редко ОК

d. Состояние оборудования и инвентаря, используемого при выполнении работ

Хорошее/Плохое ОК

Оценка качества оказываемых услуг включает в себя 3 блока, количество параметров в каждом блоке не более 4. Оценка производится клиентами компаний по предоставленным контрактам. Критерии оценки по каждому из параметров: Хорошо-1 балл, Плохо-0 баллов. Максимальное суммарное количество баллов по всем параметрам качественной оценки- 12 баллов. Коэффициент качества(Ккач) высчитывается по формуле = Сумма балов за качество/12.

Расчёт итоговой оценки по обоим частям рейтинга осуществляется по формуле = (БАЛуч1+ БАЛуч2+ БАЛуч3+ БАЛуч4) \* Ккач. По итогам расчёта итоговой оценки рейтинга компании ранжируются по убыванию.

Почему выбрана градация «хорощо-плохо»? Будет ли это объективно?

У CRE 10-балльная шкала по каждой услуге.