

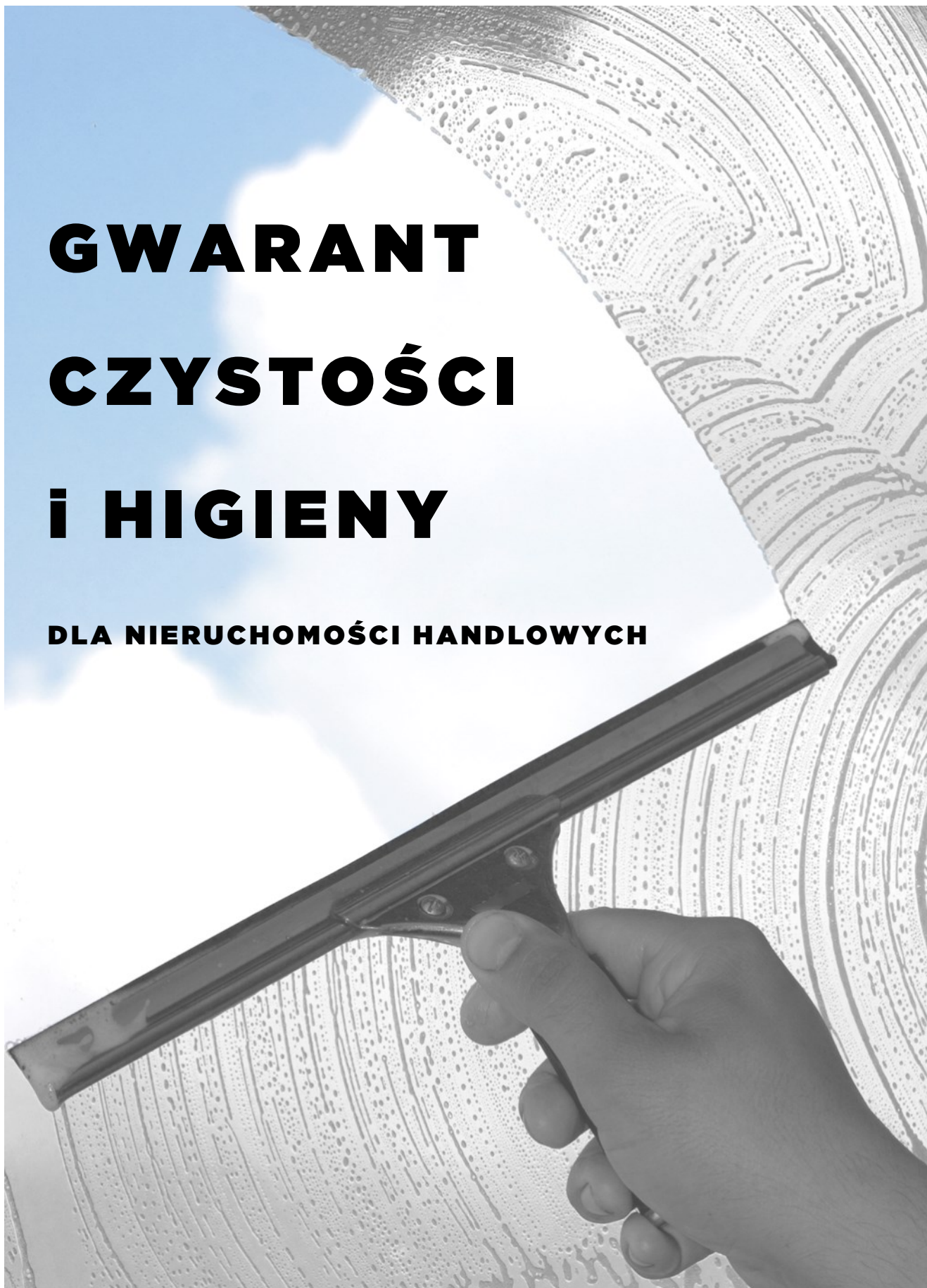


**POLSKA RADA  
CENTRÓW HANDLOWYCH**  
POLISH COUNCIL  
OF SHOPPING CENTRES



# **GWARANT CZYSTOŚCI i HIGIENY**

**DLA NIERUCHOMOŚCI HANDLOWYCH**



**Wydawca:**

Polska Rada Centrów Handlowych

ul. Nowogrodzka 50/54,

00-695 Warszawa

[www.prch.org.pl](http://www.prch.org.pl)

Publikacja Gwarant Czystości i Higieny dla nieruchomości handlowych

Redakcja: Anna Niemira-Jurek, Maciej Strużyna

Projekt i skład wydania: Maciej Strużyna

**Publikacja wyłącznie w formie on-line, dostępna bezpłatnie**

Zamieszczone artykuły zawierają wyłącznie opinie i rekomendacje autorów oraz firm, które zleciły publikację. Jeśli są Państwo zainteresowani uzyskaniem szerszych informacji dotyczących konkretnego zagadnienia – zapraszamy do kontaktu z autorami lub z Redakcją. Wydawca nie ponosi odpowiedzialności za treść reklam i artykułów eksperckich umieszczonych w publikacji.

# Wstęp

## **Wszyscy jesteśmy klientami**

Wszyscy wiemy, że prace dotyczące czystości są zazwyczaj niewidoczne dla klientów, zaczynają się i kończą, gdy obiekt jest jeszcze (lub już) zamknięty. Czasem jednak, jako zarządcy i jako klienci, możemy dostrzec w miejscach szczególnie odwiedzanych świadectwa jakości, które obiektowi wystawia jego serwis – czasem to innowacyjne myjące roboty bezobsługowe, ekrany monitorujące, nietypowe elementy wyposażenia. Czasem, niestety, świadectwa niedbałości lub słabości operacyjnej firm świadczących usługi sprzątnia. **Jakość usług, którą zapewnia serwis sprzątający daje w oczach klienta obraz jakości obiektu, którego dotyczą.**

Zarządcy nieruchomości handlowych współpracują z firmami cleaningowymi troszcząc się nie tylko o zachowanie podstawowych norm higienicznych. Czerpią także z innowacyjności tych podmiotów, optymalizują koszty, a docelowo: utrzymują wysokie standardy w obiekcie, aby stwarzać dobry nastrój do kolejnych odwiedzin i częstych powrotów w ulubione miejsca .

**Właśnie dlatego Polska Rada Centrów Handlowych zachęca Państwa do zapoznania się z historią i know-how wybranych firm certyfikowanych Gwarantem Czystości i Higieny.**

Redakcja

# Spis treści

Po co nam, certyfikacja .....	str. 5
Rewolucja w czystości obiektów handlowych .....	str. 7
Priorytetem Clar System.....	str. 10
Poszukiwanie rozwiązań – gwarancja jakości .....	str. 12
Certyfikat zobowiązuje do innowacyjności .....	str. 13
Robotyzacja & Ekologia .....	str. 15
Nowości Seris Konsalnet Cleaning .....	str. 17
O certyfikacji TÜV Rheinlandt .....	str. 19

## PO CO NAM CERTYFIKACJA?



Jola Sergot-Kowalska, Cleaning Consulting

Większość dostawców usług czystości gwarantuje w swoich folderach wysoką jakość, w umowach stosuje się zapisy o karach za niedotrzymanie standardów. Czy na dojrzałym rynku usług dla centrów handlowych certyfikacja jest potrzebna?

Podczas gdy wszyscy piszą o bardzo wysokiej jakości swoich usług, zachęcam do poznania tradycyjnej definicji słowa „jakość”. Według niej jakość „to stopień, w jakim określony produkt zaspakaja potrzeby nabywcy”. Zamawiający określa zatem żądaną „jakość”, a firma ma te potrzeby zaspokoić wykorzystując posiadane kwalifikacje, możliwości ekonomiczne i organizacyjne.

Takiej interpretacji idzie w sukurs zamiana klasycznej umowy określającej liczbę osób, maszyn, technologii - na umowę SLA (Service Level Agreement), w której klient opisuje usługę w KPI (Key Performance Indicators). Zamiast zatem wskazywać usługodawcy środki do uzyskania celu, określa sam cel - to, jakiego stanu czystości oczekuje. Ten system sprawdza się też w profesjonalnych usługach utrzymania czystości.

Wracając do pytania, moim zdaniem certyfikacja jako wyraz zrozumienia pojęcia „jakość” ułatwia wybór najlepszego (najlepiej realizującego cele, które formułuje zarządca) oferenta.

Jeśli zaś chodzi o deklaracje w ofertach i katalogach, to zwykło się mawiać, że papier (a dzisiaj Internet) wszystko przyjmie. Zanim nie dojdzie do współpracy ciężko zweryfikować, które deklaracje są przysłowiowym „lotem na księżyc” przedsięwzięciem niemożliwym do zrealizowania w danym budżecie. Natomiast z całą pewnością firma w procesie certyfikacji jest dokładnie kontrolowana pod wieloma względami. Zdobyć wystarczającą do otrzymania certyfikatu liczbę punktów zdecydowanie zwiększa szansę na stałą, stabilną jakość usługi, bez przykrych niespodzianek i sięgania do kar umownych.



Jola Sergot-Kowalska  
Cleaning Consulting  
[www.sprzataj.pl](http://www.sprzataj.pl)

# REWOLUCJA W CZYSTOŚCI OBIEKTÓW HANDLOWYCH

Grupa Impel działa na rynku usług czystościowych już od 30. lat. Utrzymuje Certyfikat Gwaranta Czystości od początku jego istnienia, spełniając najwyższe europejskie wymogi dotyczące jakości używanych produktów i sprzętu oraz przeszkolenia personelu. O nowych rozwiązaniach, certyfikacji i trendach w usługach czystościowych rozmawiamy z Grzegorzem Smereką, dyrektorem grupy produktowej Cleaning.

**Czy w ostatnim czasie zmieniły się oczekiwania klientów centrów handlowych dotyczące czystości obiektów?**

W pandemii Covid-19 samo utrzymanie czystości i porządku stało się niewystarczające. Klienci centrów handlowych i sklepów wielkopowierzchniowych oczekują podwyższonego poziomu bezpieczeństwa sanitarnego. Dezynfekcja stała się standardem. Pandemia COVID-19 trwa już ponad rok. Społeczeństwo jest znużone restrykcjami, wiele osób odmawia zakładania maski ochronnej nawet w pomieszczeniach zamkniętych. Tymczasem epidemiolodzy ostrzegają przed czwartą falą pandemii, pojawiają się nowe warianty patogenu. Warto przygotować się, aby osoby przebywające w obiektach były rzeczywiście bezpieczne.

**Jakie innowacyjne rozwiązania Grupa Impel wprowadza w zakresie usług utrzymania czystości?**

W kontekście współpracy z centrami handlowymi na uwagę zasługują wdrożone przez Grupę Impel rozwiązania autonomiczne, w tym m.in. roboty sprzątające przeznaczone do czyszczenia powierzchni, bez konieczności angażowania pracowników liniowych. Takie technologie stają się coraz bardziej dostępne, dodatkowo ich wprowadzanie ma bez wątpienia wpływ na wizerunek obiektu. Warto jednak pamiętać, że roboty,



choć są autonomiczne, wymagają zmapowania obiektu, zaprogramowania trasy, a także wykonywania stałych czynności obsługowych przez wykwalifikowany personel sprzątający. Cieszę się, że możemy wspierać naszych klientów dysponując zarówno profesjonalnym sprzętem, jak i pracownikami przeszkolonymi do jego wdrożenia.

Dlatego dla ich obsługi przygotowaliśmy aplikację Optima FM, która pozwala na pełny monitoring, transparentność i zarządzanie usługą, między innymi dzięki dostępowi w czasie rzeczywistym do informacji z obiektu.

Stworzyliśmy też serwis e-commerce z możliwością zamawiania usług, opłacanych online. Nasi klienci mogą korzystać też z usług dodatkowych, świadczonych przez wyspecjalizowane Grupy Mobilne z dojazdami we wskazane miejsca na terenie całej Polski.

### **Jakie zmiany zadeklarowała Grupa przez Impel w ostatniej certyfikacji Gwaranta Czystości i Higieny?**

Jednym z naszych najważniejszych celów jest modyfikacja usług tak, by zminimalizować wykorzystanie środków chemicznych, zmniejszyć



zużycie wody i prądu, ograniczyć emisję ścieków. Stosujemy np.. wyłącznie środki z certyfikacją Ecolabel. Testujemy szerokie zastosowanie wody ozonowanej, która docelowo powinna wyeliminować większość środków do bieżącego utrzymania czystości. Standaryzujemy nasze usługi, procedury i instrukcje. Stale szkolimy pracowników, dzięki temu możemy rozwijać nasze usługi i unowocześniać je, zachowując przy tym najwyższą jakość.

### **W jakich usługach dla nieruchomości handlowych specjalizuje się Impel?**

Rok temu naszą współpracę z zarządcami centrów handlowych zdominowała usługa dezynfekcji w której specjalizujemy się od lat głównie w obiektach ochrony zdrowia. Nasi klienci mieli więc - i nadal mają - dostęp do szerokiego zakresu metod dezynfekcji: od manualnej, po ozonowanie czy zamgławianie - dobierane indywidualnie w zależności od sytuacji, typu obiektu, kubatury pomieszczenia. Ostatnie kilkanaście miesięcy przyniosły w tym aspekcie wyraźną zmianę.

### **Jakie jest Państwa doświadczenie we współpracy z centrami handlowymi?**

Od kilkudziesięciu lat obsługujemy centra handlowe w całej Polsce. Zapewniamy nie tylko profesjonalne usługi czystościowe, utrzymania terenów zewnętrznych. Świadczymy m.in. obsługę techniczną obiektu, przeglądy instalacji, produkcję i montaż elementów reklamowych, zintegrowaną obsługę nieruchomości. Zapewniamy także bezpieczeństwo - ochronę fizyczną, cash handling, systemy monitoringu wizyjnego.



Grzegorz Smereka, dyrektor grupy produktowej Cleaning



Grupa Impel  
czystosc.impel.pl

## PRIORYTETY CLAR SYSTEM



Dariusz Rataj, Dyrektor Działu Wdrożeń  
Clar System

Clar System od ponad 20 lat jest partnerem wymagających klientów w obszarach: utrzymanie czystości, dezynfekcja, ochrona osób i mienia, leasing pracowniczy, a także techniczna obsługa obiektów. Obsługujemy m.in.: centra i sieci handlowe, obiekty administracji publicznej, obiekty przemysłowe, szpitale. Poprzez sieć oddziałów na terenie całego kraju jesteśmy w stanie zorganizować w dowolnym miejscu usługi spełniające ustalone standardy jakościowe, a naszym priorytetem jest utrzymanie wartości nieruchomości klienta.

Jesteśmy zwolennikami podejścia systemowego w organizacji, zarządzaniu i realizacji usług. Integracja tych wzajemnie powiązanych elementów pozwala nam oferować kompleksową usługę w najlepszej jakości. Naszym ogromnym sukcesem jest zdobycie zaufania klientów, które szczególnie ważne jest

w okresie pandemii, gdy profesjonalne utrzymanie czystości i dezynfekcja minimalizują uczucie niepewności towarzyszące przystępującym do pracy każdego dnia użytkownikom obiektów.

Nasze doświadczenie jasno pokazuje, że za sukcesem firmy stoją ludzie. Idea ta towarzyszy Clar System od początku istnienia i stanowi o naszej przewadze konkurencyjnej. Dlatego nieustannie podnosimy kompetencje zawodowe naszego zespołu. Cenna jest dla nas właściwa postawa naszych pracowników, nie tylko realizujących standardowe zadania, ale także ta prezentowana w sytuacjach awaryjnych. Dzięki temu, w ostatnim, niezwykle wymagającym roku byliśmy rzetelnym partnerem w biznesie i mocnym wsparciem dla zarządców nieruchomości.

Z ogromną satysfakcją przyjęliśmy informację o przejściu pomyślnie kolejnej

certyfikacji Programu Gwarant Czystości i Higieny. Otrzymaliśmy rekomendację, by dalej doskonalić procesy pozytywnie wpływające na podnoszenie kwalifikacji personelu oraz ciągle polepszać i usprawniać jakość oferowanych usług. Udział w programie i uzyskanie Certyfikatu Gwarant Czystości i Higieny jest wyróżnikiem naszej oferty i procesów obsługi klienta, dlatego traktujemy je z wyjątkową troską.

## TROSKA O ŚRODOWISKO WYMAGA KONKRETNÝCH ROZWIĄZAŃ

Dbalność o środowisko naturalne to jeden z filarów funkcjonowania Clar System. W ostatnim czasie nasi pracownicy zostali wyposażeni w prawie 200 szt. **i-mopów** - niewielkich maszyn myjących, eliminujących ręczne mycie powierzchni. Używamy ekologicznych środków czyszczących jednocześnie wyłączając z użytku te zawierające najbardziej szkodliwe związki chemiczne m.in. chlor i kwas fosforowy. Wyposażamy

obsługiwane obiekty w automatyczne dozowniki chemii, co znacznie zmniejsza jej zużycie.

Poprzez elektroniczne moduły monitorujące oraz zaawansowany technologicznie system zarządzania flotą w czasie rzeczywistym nadzorujemy 150 maszyn myjących. Używamy przenośnych oczyszczalni ścieków ograniczając ilość odpadów z maszyn myjących

prawie do zera. To świetne rozwiązanie dla budynków nie posiadających instalacji ściekowych do odpadów przemysłowych.

Wszystkie te działania zmniejszają negatywny wpływ człowieka na środowisko, redukują zużycie wody i środków chemicznych zapewniając równocześnie wyższą jakość usług i optymalizację kosztów wykonania prac.




źródło: materiały własne i-team



Clar System

[www.clarsystem.pl](http://www.clarsystem.pl)

# POSZUKIWANIE ROZWIĄZAŃ – GWARANCJA JAKOŚCI



Rekeep Polska S.A. działa na rynku zintegrowanego zarządzania obiektami będąc jednym z wiodących polskich operatorów usług utrzymania czystości. Należy do liderów branży, realizując usługi obszaru Facility Management z zachowaniem najwyższych wymogów i standardów procedur Unii Europejskiej.

Kultura organizacji nastawiona jest na systematyczne kształcenie personelu, samodzielność kadry oraz poszukiwanie innowacyjnych rozwiązań. W roku 2021 po raz dziewiąty Rekeep Polska S.A. uzyskała certyfikat TÜV Rheinland Polska Programu Gwarant Czystości i Higieny.

Kooperacja w ramach międzynarodowej grupy Rekeep Group gwarantuje dostęp do wysokiej standaryzacji nowoczesnych rozwiązań, know-how w zakresie usług Facility Management i reagowania z globalnej perspektywy na coraz większe potrzeby i wymagania rynku, także w pandemii Covid-19.

Wprowadziliśmy do czyszczenia mechanicznego podłóg maszyny szorujące – oczyszczające z systemami zbiorników antybakteryjnych oraz urządzenia do suchego procesu dekontaminacji, zapewniające sterylność pomieszczeń wraz z całym wyposażeniem w obiektach handlowych. Stosowana przez nas unikalna technologia pozwala na bezpieczną dekontaminację pomieszczeń wraz ze znajdującym się w nich sprzętem, wyposażeniem i urządzeniami (komputery, drukarki, kasy fiskalne, itp..) bez konieczności ich wyłączenia.

Dzięki najnowocześniejszym rozwiązaniom technologicznym optymalizujemy wydajność i zwiększamy skuteczność pracy przy znacznej redukcji kosztów sprzątnięcia i zachowaniu najwyższych standardów jakościowych.



Rekeep Polska S.A.  
[www.rekeep.pl](http://www.rekeep.pl)

# CERTYFIKAT ZOBOWIĄDUJE DO INNOWACYJNOŚCI

Zgodnie z dewizą firmy, która towarzyszy nam praktycznie od początku istnienia w sposób ciągły doskonalimy jakość i innowacyjność świadczonych usług. Udaje się nam to dzięki współpracy z producentami wiodących marek profesjonalnego sprzętu i środków utrzymania czystości. To oni wspólnie z firmami szkoleniowymi podnoszą kompetencje naszych pracowników, a to owocuje wdrażaniem technologii ekologicznych i innowacyjnych.

Ogromne znaczenie dla naszej działalności ma przynależność do prestiżowej grupy jaką jest Związek Pracodawców Outsourcingu oraz stała, od pierwszej edycji weryfikacji naszych usług, ich jakości przez audytorów TÜV Rheinland w ramach certyfikacji Gwarant Czystości i Higieny.

Technologie wdrożone ostatnio w naszej pracy, m.in.

- głębokie czyszczenie dywanów, wykładzin i tapicerki (ekstraktor piorący z podgrzewaczem Ashbys Spot Master 120 PSI, czyszczenie posadzek i wykładzin szorowarką oscylacyjną HOS ORBOT SprayBorg z użyciem środka ENVIRON HP). Uzupełnieniem procesu jest AkwaStrip bezchemiczne czyszczenie, szorowanie i usuwanie powłok ochronnych tj. polimeru.
- KAIIVAC - No Touch Cleaning (NTC) bezdotykowa metoda czyszczenia powierzchni skutecznie usuwająca bakterie.
- czyszczenie podłóg drewnianych padami firmy Kastell bez użycia chemii.
- metoda zamgławianie urządzeniami Nocospray (stała współpraca

z firmą Polvapor) pozwalająca na wykonanie:

⇒ dezynfekcji z bezpiecznym środkiem [Nocolyse](#)

⇒ dezynsekcji środkiem Oxy.py

Obie technologie wykorzystywane są w służbie zdrowia.

## EKOLOGIA, EKONOMIA I SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Ekologia, ekonomia i społeczna odpowiedzialność w trosce o przyszłe pokolenia to integralne składniki naszej polityki jakości. Nasze mocne strony – innowacja, stałe doskonalenie i jakość – szansą na rozwój w przyszłości.

Usługi wykonujemy używając sprzętu i produktów m.in.: 3M, Kastell, Kaivac, Vermop, Sanego, Werner, Buzil, Blanchon, Janser, Osmo, Voigt, Kiehl, Duotex.

Do flagowych usług wysokospecjalistycznych m.in. należą:

- odnawianie i konserwacja podłóg marmurowych przy wykorzystaniu technologii **Scotchgard™** firmy **3M™**,
- renowacja tarasów i mebli ogrodowych oraz parkietów i drewnianych podłóg olejowanych,
- czyszczenie i konserwacja wewnętrznych powierzchni szklanych i ze stali szlachetnej technologią **PURETi®Clean & Fresh™**,
- pranie dywanów i wykładzin dywanowych oraz tapicerki meblowej.



J.K.PUCUŚ  
www.jkpucus.pl

## ROBOTYZACJA & PROEKOLOGIA

Ever Cleaning świadczy usługi na rzecz ponad 1000 nieruchomości. Wchodzi w skład portfolio Ever Grupa, obok: Ever Security, Ever Catering, Ever FS czy HR Progres.

### WYRÓŻNIKI GRUPY EVER

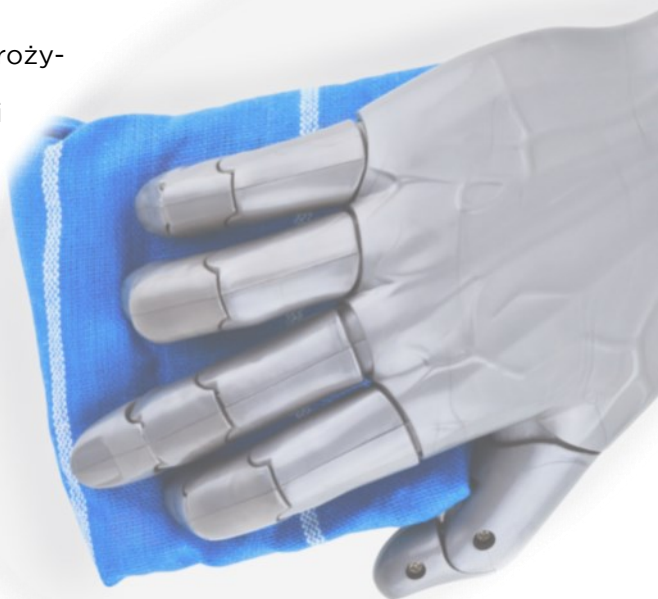
Ciągłe dążenie do wdrażania innowacji jest naszym wyróżnikiem. Stale poszukujemy optymalizacji kosztów i podnosimy jakość oferowanych usług. Ogromny nacisk przykładamy do personelu, dając komfort pracy opartej na najwyższych standardach, zapewniamy pracownikom szkolenia, możliwość rozwoju i awansu.

Kolejnym wyróżnikiem Ever Cleaning jest innowacyjność. Wdrożyliśmy w Polsce pierwszego robota myjącego posadzki w galerii handlowej. Bazując na doświadczeniu planujemy w niedługim czasie, następne podobne wdrożenia w niedługim czasie.

Jako rynkowy wyróżnik Ever Cleaning należy także z całą pewnością traktować drugą generację aplikacji usprawniającej współpracę z klientami – komunikację, raportowanie, monitoring obchodów ekip sprzątających.

Należy podkreślić, że jako spółka mamy już za sobą etap implementacji dużych maszyn myjących, z własnym systemem filtracji wody, których użycie wiąże się ze znacznym zmniejszeniem produkcji ścieków dając realne oszczędności i zwiększając wydajność.

Nasz R&D prowadzi, obecnie badania w zakresie oszczędzania wody dla m.in. pralnictwa czy mycia zakładów przemysłowych.



## CELE EVER CLEANING

W najbliższym czasie zgodnie z naszymi deklaracjami z okresu certyfikacji Gwaranta Czystości i Higieny, wysiłki zespołu Ever Cleaning będą skierowane ku dwóm celom. Pierwszy to dalsze poszukiwanie i wdrażanie rozwiązań zwiększających wydajność pracowników - robotyzacja i automatyzacja.

Drugi - wdrażanie rozwiązań proekologicznych m.in. ograniczających zużycie detergentów poprzez szersze stosowanie wody ozonowanej do mycia. Rozwiązania ekologiczne są dla nas bardzo ważne, ponieważ wpisują się w filozofię Ever związaną z ochroną środowiska, potwierdzają to deklaracje recertyfikacji ISO 9001, certyfikatu Gwarant Czystości i Higieny oraz wdrożenie ISO 14000.

Jako Grupa dostarczamy rozwiązania kompleksowe - od sprzątnia, ochronę po obsługę techniczną nieruchomości. W relacjach biznesowych staramy się być partnerem, który zabezpiecza potrzeby obu stron, co przekłada się na długotrwałą współpracę. Jakość, innowacyjność, dbałość o pracownika i elastyczność to nasze główne wyróżniki.





# NOWOŚCI SERIS KONSALNET CLEANING

Rok 2020 i 2021 to lata przełomowe dla Seris Konsalnet Cleaning. Nasza firma powstała dzięki konsolidacji Grupy Seris Konsalnet i jest od początku nastawiona na innowacje i automatyzację obsługi dużych obiektów, jakimi są m.in. centra handlowe. Mamy ambicję bycia liderem w technologiach cleaningu przyjaznych dla środowiska i człowieka.

Naszym celem było stworzenie oferty, która zapewni nam przewagę technologiczną: automatyzację i informatyzację, przy jednoczesnym zwiększaniu kompetencji zawodowych pracowników.

Stworzyliśmy Cleaning 4.0 - nowy wymiar usług, nowy model działania. Połączenie nowoczesnych, wysokich technologii, monitoringu, mapowania pomieszczeń, programowania robotów sprzątających, szkolenia ekip nadzorujących oraz monitorowanie wykonanej pracy. Dzięki temu mamy możliwość przedstawienia klientowi raportu z wykonania usługi, możemy także udostępnić podgląd prac w czasie rzeczywistym.

Wszystko w celu podniesienia wydajności, konkurencyjności i wygody. Świadectwem gwarantującym wysoką jakość usług Seris Konsalnet jest także certyfikacja ISO 9001 – system zarządzania jakością.

## AUTOMATYZACJA I INNOWACYJNOŚĆ

Najważniejszą innowacją w ramach systemu Gwarant jest zastosowanie autonomicznych robotów czyszczących i powiązanych z nimi usług.





Szczególnie dobrze sprawdzają się one w obiektach o dużych powierzchniach płaskich, takich jak centra handlowe. **Q BOT** to usługi łączące: odkurzanie, czyszczenie i dezynfekcję realizowane maszynami o różnych funkcjach obsługiwany przez wykwalifikowany personel. Roboty są przeznaczone dla wielu branż w tym także dla obiektów średnio- i wielkopowierzchniowych oraz do czyszczenia terenów wewnętrznych i zewnętrznych.

Roboty czyszczące na bieżąco są monitorowane, a na platformie **Q EYE** ich praca jest rejestrowana w czasie rzeczywistym. Roboty korzystają z ekologicznych rozwiązań czyszczących chroniących środowisko i przynoszących realne oszczędności (choćby w zakresie zużytej wody). W tym obszarze Spółka działa zgodnie z certyfikacją ISO 14001 – System zarządzania środowiskiem.



SERIS KONSALNET CLEANING

[www.konsalnet.pl](http://www.konsalnet.pl)

# O CERTYFIKACJI TÜV RHEINLANDT

Jola Sergot-Kowalska dla Polskiej Rady Centrów Handlowych  
o certyfikacji firm czystości

**Jakie warunki musi spełnić firma, żeby otrzymać certyfikat Gwarant Czystości i Higieny?**

Weryfikacja ma dwa etapy. Pierwszy to ankieta, w której, podajemy najważniejsze dane rejestrowe, liczbę pracowników, procedury kontrolne, reklamacyjne etc. Drugi jest zdecydowanie bardziej wymagający. Licencjonowany audytor TÜV Rheinlandt, jednej z największych firm audytorskich w świecie, weryfikuje informacje z ankiety, sprawdza także m.in. strukturę organizacyjną, wiarygodność, zasoby materialne, stosowane technologie, kwalifikacje zawodowe i plany ich podnoszenia, BHP, wpływ na środowisko naturalne, przestrzeganie prawa pracy i zasad etyki. **Certyfikat nadawany jest na rok, przed upływem jego ważności firma powinna kolejny raz wyrazić chęć poddania się kontroli.**

**Czy zatem firmy z certyfikatem oferują wyższe ceny usług?**

Nie widzę żadnego powodu, by ceny musiały być wyższe, kluczowe są technologie i chęć wprowadzania zmian tnących koszty, a nie wymyślanie dodatkowych, wysokopłatnych usług. Z punktu widzenia zarządcy nie ma nic bardziej korzystnego niż zewnętrzna weryfikacja usługobiorcy, której kosztów sam nie musi bezpośrednio ponosić.

**Cena usługi to przede wszystkim koszty pracy. Czy nowoczesne technologie stosowane w branży czystości pozwolą zredukować potrzebę jej wykorzystania?**

Dziś firmy sfokusowane są szczególnie na innowacyjność, stawiają na rozwój: instalują więc nowoczesne systemy kontroli ruchu

pracowników, czujniki sygnalizujące miejsca wymagające interwencji. Nowoczesne sprzątanie to podejmowanie działań szczególnie tam, gdzie i kiedy trzeba, a nie tylko przestrzeganie harmonogramów sprzątania. Jednak wciąż dla dużych obiektów wykwalifikowany koordynator jest elementem niezbędnym do optymalizacji kosztów. Podobnie jak nowoczesne narzędzia i środki, a także maszyny pracujące szybciej, ciszej i skuteczniej.

Te wszystkie elementy prawidłowo zadziałają jednak tylko pod ręką wykwalifikowanej kadry. **Pomimo wykorzystania nowoczesnych systemów i robotów czyszczących, sprzątanie to cały czas człowiek!** Dlatego na przykład narzucanie przez zarządcę liczby osób zaangażowanych w procesy sprzątania jest dużym błędem, praca ludzi to co najmniej 70% - 80% kosztów.

**Jakie znaczenie ma w Pani ocenie kryterium ekologii, czy szerzej zrównoważonego rozwoju, w kontekście wyboru ofert przez zarządców?**

Przyznam, że zrównoważony rozwój to trochę mój „konik”. Od wielu lat namawiam firmy do zmian technologicznych prowadzących w tym kierunku. Chodzi szczególnie o rozwiązania poprawiające wydajność pracy, ale również ograniczające negatywne oddziaływanie na środowisko.

W tym pytaniu wracamy też do zagadnienia jakości. Z tego względu od razu zaznaczę, że jestem wrogiem pomysłów czyszczenia samą wodą jako pewnego daleko idącego trendu związanego z ekologią kosztem bezpieczeństwa i jakości właśnie. Istnieją jednak środki chemiczne certyfikowane ekologicznie np. Ecolabel, które bardzo skutecznie usuwają zanieczyszczenia. W galeriach handlowych można stosować z resztą jeszcze inne rozwiązania np. manualne mycie posadzek

w systemie kuwetowym (mopa preparowanego) poprawia wydajność pracy i praktycznie eliminuje brudną wodę ze środkami chemicznymi (ścieki nie trafiają zatem do kanalizacji). Zużyty papier ręcznikowy podnosi koszty odbioru odpadów komunalnych, ale jeden z producentów wprowadza nowe rozwiązanie - zużyty papier odbiera od klienta i ponownie przerabia. To właśnie zrównoważony rozwój w czystej postaci! **Zwłaszcza, że w pandemii stosowanie suszarek nie jest rekomendowane!**

Na koniec chciałbym dodać, że wciąż wiele osób błędnie interpretuje procesy dochodzenia do zrównoważonego rozwoju. Papiery zamiast ściereczek czy mopy jednorazowe lub sprzęt niskiej jakości, który trzeba często wymieniać - to nie są działania proekologiczne!

**Zrównoważony rozwój w branży sprzątania to przede wszystkim strategiczne inwestowanie w przyszłość!**



**POLSKA RADA  
CENTRÓW HANDLOWYCH**  
POLISH COUNCIL  
OF SHOPPING CENTRES

**DOŁĄCZ DO**

