**ПРОЕКТ**

**ДОГОВОР**

**оказания услуг по уборке номеров № \_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| г. Москва | «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г. |

**Публичное акционерное общество «Гостиничный комплекс «Космос»,** именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующей на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующей на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, а вместе именуемые **«Стороны»**, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. По настоящему Договору Исполнитель обязуется оказывать услуги по комплексной уборке и обслуживанию номеров (далее по тексту – «Услуги»), определенные Техническим заданием (Приложение 1 к настоящему Договору) на объекте Заказчика, расположенном по адресу: 129366, РФ, город Москва, проспект Мира, дом 150 (далее по тексту - Объект), а Заказчик обязуется оплачивать оказанные Услуги.
   2. Услуги оказываются в объемах и сроках на основании Заявки Заказчика и в соответствии с Техническим заданием (Приложение № 1), являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора.
   3. Услуги оказываются в соответствии с Общими стандартами службы номерного фонда ПАО «ГК «Космос» (Приложение № 2), утвержденными внутренними регламентами гостиничного комплекса, а также в соответствии с ГОСТ-Р 51870-2014 «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги профессиональной уборки – клининговые услуги. Общие технические условия», а также иными предусмотренными ГОСТами и действующими техническими документами.
2. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
   1. Обязанности Заказчика:
      1. Обеспечивать Исполнителю доступ к убираемым и обслуживаемым помещениям в соответствии с Положением о пропускном режиме ПАО «ГК «Космос», утвержденным приказом № 413 от 12.11.2015 г.
      2. Обеспечить Исполнителя электроэнергией, водоснабжением, канализацией в объемах, необходимых для качественного выполнения Исполнителем своих обязательств по Договору.
      3. Назначить уполномоченного представителя, который со стороны Заказчика обеспечивает выполнение условий действия настоящего Договора, корректирует текущие планы, обеспечивает контроль качества предоставляемых Услуг, соблюдение технологий при оказании Услуг, учитывает объемы и виды оказанных Услуг, осуществляет приемку выполненных Услуг, предъявляет претензии и замечания, с правом выдачи обязательных для Исполнителя распоряжений в рамках настоящего Договора. Предоставить Исполнителю всю необходимую контактную информацию об уполномоченном представителе Заказчика.
      4. Назначить для контроля и решения оперативных вопросов ответственных лиц из числа персонала Службы номерного фонда, - начальник смены СНФ, заместитель начальника смены СНФ - обеспечить их присутствие на рабочем месте ежедневно в рабочие, выходные и праздничные дни на все время оказания Услуг
      5. Представлять Исполнителю стандарты и иные документы, необходимые для надлежащего оказания Услуг на Объекте Заказчика.
      6. Предоставить Исполнителю закрываемое на ключ подсобное помещение.
      7. Обеспечить Исполнителя всем необходимым оборудованием, инвентарем и расходными материалами для надлежащего оказания Услуг.
      8. Оплатить оказанные Услуги в размере, в сроки и порядке, предусмотренном настоящим Договором.
      9. Подавать Заявки на оказание услуг уполномоченному представителю Исполнителя, с необходимым описанием сроков и объемов оказания услуг.
   2. Обязанности Исполнителя:
      1. Обеспечить своевременное и надлежащее качество оказываемых Услуг в соответствии с требованиями Заказчика и с соблюдением установленных Законодательством РФ требований.
      2. Оказывать Услуги, отвечающие требованиям Технического задания (Приложение № 1), в соответствии с ГОСТ-Р 51870-2014, со Стандартами (Приложение № 2) и правилами, принятыми у Заказчика.
      3. Оказывать Услуги своими силами, с использованием оборудования, инвентаря и материалов Заказчика, в соответствии с требованиями Технического задания (Приложения № 1). В случае невозможности оказать Услуги лично, Исполнитель вправе привлечь для этого третье лицо с предварительного согласия Заказчика, оставаясь ответственным перед Заказчиком за действия третьего лица. Переуступка прав третьим лицам по настоящему Договору не допускается без согласия Заказчика.
      4. Назначить для решения оперативных вопросов на все время оказания Услуг ответственного представителя и обеспечить его ежедневное присутствие на все время оказания Услуг на территории Заказчика*.* Ответственный представитель должен иметь доверенность от Исполнителя на право обеспечивать выполнение условий действия настоящего Договора, в том числе осуществлять сдачу выполненных Услуг, принимать претензии и замечания. Предоставить представителям Заказчика всю необходимую контактную информацию об ответственном представителе Исполнителя. В случае отсутствия вышеуказанной доверенности Исполнитель несет все риски, связанные с подписанием документов ненадлежащим лицом. При этом документ/заявка подписанный ненадлежащим лицом считается подписанным Исполнителем.
      5. Исполнитель несет ответственность за безопасность своих работников, оказывающих Услуги по настоящему Договору, и обязан до начала оказания Услуг проинструктировать своих работников по специфике производства Заказчика, ознакомить с инструкциями по технике безопасности, противопожарной и санитарно-эпидемической безопасности и другими инструкциями и правилами, действующими на объекте Заказчика.
      6. Соблюдать требования Общих стандартов ПАО «ГК «Космос», Положения о пропускном режиме ПАО «ГК «Космос», утвержденного приказом № 413 от 12.11.2015 г., а также иных внутренних документов Общества.
      7. Не препятствовать своими действиями при оказании Услуг нормальному функционированию Объекта Заказчика.
      8. Возмещать в пятидневный срок Заказчику ущерб, причиненный действиями (бездействием) Исполнителя (порча имущества Заказчика и третьих лиц, и прочее). При обнаружении порчи имущества ответственными представителями Сторон составляется и подписывается Акт.
      9. Немедленно предупреждать Заказчика обо всех, не зависящих от него обстоятельствах и событиях, которые могут оказать негативное влияние на ход и качество оказания Услуг.
      10. Выполнять требования/указания представителей Заказчика, если таковые не нарушают установленных технологий оказания Услуг и не противоречат действующим нормам и правилам.
      11. Соблюдать конфиденциальность в отношении любой информации, полученной от Заказчика в связи с оказанием Услуг по настоящему Договору.
      12. Устранять незамедлительно и за свой счет выявленные представителями Заказчика недостатки в ходе оказания Услуг.
      13. Подтверждать получение Заявок на оказание услуг по электронной почте [\_\_hk9@hotelcosmos.ru](mailto:__hk9@hotelcosmos.ru) не позднее одного часа с момента получения.
   3. Заказчик вправе:
      1. Проверять качество, осуществлять контроль оказания Услуг по настоящему Договору.
      2. Представитель Заказчика имеет право контролировать весь процесс оказания Услуг Исполнителем и проводить проверки качества оказания Услуг Исполнителем, не вмешиваясь в его административно-хозяйственную деятельность.
      3. Уполномоченный представитель Заказчика имеет право в период оказания Услуг увеличивать или уменьшать отдельные виды и объемы Услуг, предусмотренные Договором, при соблюдении общего объёма Услуг.
      4. Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Исполнителю фактически оказанных Услуг на момент такого отказа.
      5. В случае оказания Исполнителем Услуг с ненадлежащим качеством Заказчик вправе приостановить оплату оказываемых Услуг до устранения недостатков, потребовать безвозмездно устранить недостатки.
      6. В случае не устранения Исполнителем недостатков в установленный Заказчиком срок, Заказчик вправе отказаться от исполнения настоящего Договора, привлечь для устранения недостатков третьих лиц, в том числе, потребовать возмещения убытков и оплаты неустойки Исполнителем, предусмотренной пунктом 6.3. Договора.
3. **СТОИМОСТЬ И ОПЛАТА УСЛУГ**

3.1. Цена настоящего Договора складывается из общей стоимости всех Услуг, оказанных Исполнителем в рамках действия настоящего Договора. Стоимость Услуг за принятый Сторонами отчетный период указывается в Акте об оказанных услугах и рассчитывается исходя из Прейскуранта Исполнителя (Приложение № 3 к настоящему Договору) и объема оказанных Услуг за месяц.

Стоимость Услуг, указанная в Прейскуранте Исполнителя (Приложение № 3), является фиксированной и не подлежит пересмотру в течение срока действия Договора.

* 1. Оплата по настоящему Договору производится Заказчиком путем безналичного перечисления сумм, указанных в п. 3.1. настоящего Договора, на расчетный счет Исполнителя в течение 30 (тридцати) банковских дней с момента подписания Сторонами Акта (Приложение № 4 к настоящему Договору) об оказанных услугах.
  2. Днем оплаты считается день списания денежных средств со счета Заказчика.
  3. Проценты по денежным обязательствам, связанным с настоящим Договором, за период пользования денежными средствами, предусмотренные п.1 ст. 317.1. ГК РФ, не начисляются и не выплачиваются.
  4. Акт об оказанных услугах за отчетный месяц, составляется Исполнителем в 2-х (двух) экземплярах и представляется Заказчику для подписания одновременно со счетом за оказанные за месяц Услуги и счетом-фактурой. Указанный Акт об оказанных услугах и счет-фактуру Исполнитель направляет Заказчику в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней, следующих за датой окончания месяца.

Стороны обязуются проводить ежеквартальную сверку расчетов, с подписанием Акта сверки взаимных расчетов (допускается электронный документооборот). Подписание Акта производится в течение 10 рабочих дней после окончания отчетного квартала.

* 1. Заказчик обязуется подписать Акт об оказанных услугах в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения, либо предоставить в этот же срок Исполнителю мотивированный отказ в письменном виде при наличии замечаний к качеству уборки или объемам оказанных Услуг. В случае если Заказчик не предоставил мотивированный отказ в указанный срок и не вернул подписанный Акт, то Акт об оказанных услугах считается подписанным со стороны Заказчика, а Услуги считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Заказчиком.

1. **ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ УСЛУГ**
   1. Стороны назначают уполномоченных/ответственных представителей, которые обеспечивают выполнение условий действия настоящего Договора, ведут учет объемов и качества выполненных Услуг по настоящему Договору:

- связь с уполномоченным представителем со стороны Заказчика осуществляется по телефону; т.: +7(495)\_234 11 61\_, адресу электронной почты: headofhk[\_\_ @hotelcosmos.ru](mailto:_@hotelcosmos.ru).

- связь с ответственным представителем со стороны Заказчика - зам. начальника смены, начальниками смены службы номерного фонда - осуществляется по телефону: +7 (495)\_234 15 80\_\_; адресу электронной почты: [\_hk9\_@hotelcosmos.ru](mailto:_hk9_@hotelcosmos.ru).

- связь с уполномоченным (ответственным) представителем со стороны Исполнителя осуществляется по телефону; т.: \_\_\_\_\_\_, адресу электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. Уполномоченный представитель Заказчика обеспечивает выполнение условий действия настоящего Договора со стороны Заказчика, осуществляет ежедневное планирование выполнения Услуг исходя из приоритетности задач, корректирует текущие планы, обеспечивает контроль качества предоставляемых Услуг, соблюдение технологий при оказании Услуг, учитывает объемы и виды оказанных Услуг, осуществляет приемку выполненных Услуг, предъявляет претензии и замечания, с правом выдачи обязательных для Исполнителя распоряжений в рамках настоящего Договора.
  2. Уполномоченный представитель со стороны Исполнителя обеспечивает выполнение условий действия настоящего Договора со стороны Исполнителя, организовывает оказание Услуг в соответствии с Техническим заданием (Приложение №1), согласовывает текущие планы оказания Услуг с ответственным представителем Заказчика, имеет полномочия на сдачу работ, прием претензий и замечаний.
  3. Для контроля качества и соблюдения технологий оказания Услуг, решения оперативных вопросов, возникающих в ходе оказания Услуг, организации проведения Услуг Исполнитель обеспечивает присутствие на территории Заказчика уполномоченного представителя ежедневно на все время оказание Услуг.
  4. Уполномоченный представитель Исполнителя совместно с ответственным представителем Заказчика ежедневно определяют объемы и виды работ, очередность их выполнения. В случае производственной необходимости планы могут быть оперативно скорректированы в течение дня по требованию уполномоченного представителя Заказчика.
  5. При выявлении ответственным представителем Заказчика нарушений обязательств по настоящему Договору со стороны Исполнителя, он обязан незамедлительно уведомить представителя Исполнителя о наличии таковых и потребовать незамедлительного устранения выявленных недостатков силами Исполнителя и за его счет. В случае если недостатки невозможно устранить в течение кратчайшего времени, уполномоченный представитель Заказчика в течение 3 (трех) рабочих дней выставляет уполномоченному представителю Исполнителя аргументированную претензию в письменном виде. Исполнитель совместно с Заказчиком в десятидневный срок с момента предъявления претензии разрешают возникшие противоречия. При этом Исполнитель не вправе останавливать оказание Услуг и исполнение обязательств по Договору.
  6. Все факты несвоевременного и некачественного оказания Исполнителем Услуг, предусмотренных настоящим Договором, должны подтверждаться документально с указанием конкретных замечаний к объему и качеству произведенных работ и сроки их устранения.
  7. За срыв сроков и объемов оказываемых услуг Заказчик выставляет Исполнителю штрафные санкции.
  8. Исполнитель размещает отходы, образовавшиеся в ходе работ, в местах, согласованных с Заказчиком. В случае если Исполнитель допустил захламление территории Заказчика при транспортировании отходов к местам размещения, уборка мусора и приведение помещений/территории Заказчика в надлежащее санитарное состояние осуществляется силами Исполнителя и за его счет.

1. **АНТИКОРРУПЦИОННЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
   1. Исполнитель обязуется придерживаться основополагающих принципов Антикоррупционной политики ПАО «ГК «Космос» и Кодекса Этики ПАО «ГК «Космос», являющихся общедоступными документами, размещенными на сайте ПАО «ГК «Космос» в сети Интернет.
   2. Стороны обязуются обеспечить, чтобы при исполнении своих обязательств по настоящему Договору они, их работники и представители не совершали действий (бездействия), нарушающих требования Антикоррупционного законодательства РФ, Закона Великобритании «О борьбе со взяточничеством» (UK Bribery Act 2010) и международных актов о противодействии коррупции и легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем. Согласно настоящему пункту, Стороны обязуются воздерживаться от:

- предложения, дачи, обещания, вымогательства, согласия получить и получения взяток;

- и/или совершения платежей для упрощения административных, бюрократических и прочих формальностей в любой форме, в т.ч., в форме денежных средств, ценностей, услуг или иной выгоды, каким-либо лицам и от каких-либо лиц или организаций, включая коммерческие организации, органы власти и самоуправления, государственных служащих, частных компаний и их представителей.

* 1. Если у одной из Сторон возникнут разумно обоснованные подозрения о нарушении другой Стороной, её работниками или представителями обязательств, указанных в предыдущих пунктах настоящей статьи, то соответствующая Сторона:

- обязана без промедления письменно уведомить об этом другую Сторону;

- вправе направить другой Стороне запрос с требованием предоставить объяснения и информацию (документы), опровергающие или подтверждающие факт нарушения.

* 1. В случае неполучения от другой Стороны в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты запроса письменного ответа с объяснениями и информацией (документами), либо в случае подтверждения факта нарушения и непринятия другой Стороной срочных мер по его устранению, каждая из Сторон может незамедлительно расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке и потребовать возмещения убытков, без ущерба любым другим правам и средствам защиты по настоящему Договору или применимому законодательству.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
   1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в порядке и на условиях, определенных настоящим Договором и действующим законодательством РФ.
   2. Исполнитель обязуется возместить по первому требованию Заказчика, направленному Исполнителю в письменной форме, не позднее 5 дней с даты его получения, любой ущерб и убытки, нанесенные Заказчику в связи с уничтожением, повреждением или нанесением иного ущерба Исполнителем, как умышленно, так и по неосторожности, имуществу Заказчика, имуществу третьих лиц, находящемуся на территории Заказчика.
   3. Исполнитель обязуется возместить по первому требованию Заказчика, направленному Исполнителю в письменной форме, не позднее 10 дней с даты его получения, любой ущерб и убытки, нанесенные Заказчику, а также штрафы в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по настоящему Договору.
   4. За нарушение п.6.3 Заказчик вправе требовать с Исполнителя уплаты штрафа в размере 5 000(пяти тысяч) рублей.
   5. За нарушение сроков оказания Услуг Заказчик вправе требовать с Исполнителя уплаты неустойки (штрафа) в размере 5 000 (пять тысяч) рублей за каждое документально подтвержденное нарушение срока оказания Услуг.
   6. За каждое документально подтвержденное нарушение п.п. 2.2.5, 4.3. настоящего Договора Исполнитель уплачивает неустойку (штраф) в размере 2 500 (две тысячи пятьсот) рублей.
   7. За каждое документально подтвержденное нарушение п. 2.2.2. настоящего Договора Исполнитель уплачивает неустойку (штраф) в размере 1 000 (одна тысяча) рублей.
   8. За нарушение качества оказания Услуг Заказчик вправе требовать с Исполнителя уплаты неустойки (штрафа) в размере 100 (сто) рублей за каждое документально подтвержденное нарушение качества оказания Услуг. Претензия оформляется документом установленной формы – Листом проверки номера (Приложение № 5).
   9. В случае возможного существенного нарушения сроков оказания Услуги, установленных в соответствии с заявкой, и/или несоответствия услуг (работ) заданию, Заказчик оставляет за собой право привлечь для оказания таких услуг третьи лица. Исполнитель обязан возместить Заказчику расходы по привлечению третьих лиц в полном объеме.
   10. В случае если Заказчик подвергнется штрафу со стороны соответствующих проверяющих организаций/органов в результате нарушения Исполнителем требований санитарных, медицинских, административных норм, Исполнитель возмещает Заказчику полную сумму штрафа в течение 5 (пяти) рабочих дней после выставления требования Заказчика, подтвержденного материалами  по административному делу (протокол и постановление)  а также своевременно предпринять  все возможные  легитимные меры для  аннуляции требований государственных органов  по оплате штрафа.
   11. Исполнитель самостоятельно несет ответственность за травмы, увечья или смерть любого работника Исполнителя или третьего лица, привлеченного Исполнителем, в случае отсутствия в этом вины Заказчика.
   12. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты по договору, Заказчик обязуется оплатить по первому требованию Исполнителя, направленному Заказчику в письменной форме, неустойку (пени) в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от невыплаченной суммы за каждый день просрочки, но не более 10 % (десяти процентов) от невыплаченной Исполнителю суммы.
   13. Уплата неустойки не освобождает Стороны от исполнения возложенных на них настоящим Договором обязательств.
   14. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), возникших после заключения настоящего Договора в результате обстоятельств чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть или предотвратить.
   15. При наступлении обстоятельств, указанных в п.6.10 настоящего Договора, Сторона должна без промедления известить о них в письменном виде другую сторону. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, а также официальные документы, удостоверяющие наличие этих обстоятельств, и по возможности, дающие оценку их влияния на возможность исполнения стороной своих обязательств по данному Договору.
   16. Если Сторона не направит или несвоевременно направит второй Стороне извещение, предусмотренное п.6.11. настоящего Договора, то она не может ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы.
2. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ПОРЯДОК ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ**
   1. Настоящий Договор вступает в силу с «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ года и действует до «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ года.
   2. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон.
   3. Исполнитель вправе отказаться от исполнения принятых на себя обязательств по предоставлению Услуг, направив Заказчику письменное уведомление в срок не позднее, чем за 60 (шестьдесят) календарных дней до предполагаемой даты окончания предоставления Услуг.
   4. Заказчик вправе досрочно расторгнуть Договор при условии оплаты Исполнителю фактически оказанных Услуг.
3. **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**
   1. Все споры и разногласия, возникшие в связи с исполнением настоящего Договора, его изменением, расторжением или признанием недействительным, Стороны будут стремиться решить путем переговоров, а достигнутые договоренности оформлять в виде дополнительных соглашений, подписанных Сторонами.
   2. При не достижении согласия, споры или разногласия между Сторонами решаются в установленном законом порядке в Арбитражном суде г. Москвы.
   3. До передачи спора на разрешение Арбитражного суда города Москвы Стороны примут меры к его урегулированию в претензионном порядке. Претензия должна быть направлена в письменном виде. По полученной претензии Сторона должна дать письменный ответ по существу в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее получения.
4. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**
   1. Дополнения и изменения к настоящему Договору имеют силу, если они совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.
   2. Данный Договор составлен в 2-х экземплярах на русском языке по 1-му экземпляру для каждой из Сторон, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу.
   3. Все сведения, содержащиеся в данном Договоре, являются конфиденциальными и не подлежат передаче третьей стороне.
   4. Неотъемлемой частью настоящего Договора являются приложения:
      1. Техническое задание Заказчика на закупку услуг по комплексной уборке номеров ПАО «ГК «Космос» (Приложение №1).
      2. Общие стандарты службы номерного фонда (Приложение № 2)
      3. Прейскурант Исполнителя (Приложение № 3).
      4. Форма Акта об оказанных услугах (Приложение № 4).
      5. Лист проверки номеров (Приложение № 5).
5. **ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:**  ПАО «ГК «Космос»,  Юридический адрес: РФ, 129366, г. Москва, проспект Мира, 150  ИНН/КПП 7717016198/ 774850001  Банковские реквизиты:  Расчетный счет 40702810800000001006,  Банк ГПБ (АО) г. Москва  к/с 30101810200000000823,  БИК 044525823  ОКПО 04820697, ОКОНХ 90220,  ОГРН 1027700007037  Тел./факс: (495) 234-1000 | | | | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:** | | |
| **ПОДПИСИ СТОРОН:** | | | | |
| От имени Заказчика: | | От имени Исполнителя: | | |
| **Член Правления**  **Генеральный менеджер**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |  |

М.П. М.П.

Приложение № 1

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на закупку услуг по комплексной уборке номеров ПАО «ГК «Космос»**

1. **Общая информация о Заказчике**

ИНН: 7717016198.

Полное наименование: Публичное акционерное общество «Гостиничный комплекс «Космос».

Сокращенное наименование: «ПАО «ГК «Космос».

Адрес объекта: 129366, Россия, Москва, проспект Мира, 150.

1. **Цель закупки**

Обеспечение ежедневной уборки номеров в соответствии с утвержденными внутренними регламентами гостиничного комплекса, а также в соответствии с ГОСТ-Р 51870-2014 «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги профессиональной уборки – клининговые услуги. Общие технические условия», а также иными, предусмотренными ГОСТами и действующими техническими документами.

1. **Описание объекта закупки**

**3.1. Номерной (жилой) фонд** состоит из 1 664 номеров различной категории, расположенных на 22 этажах (с 4-го по 25-ый включительно).

Все номера рассчитаны на двухместное размещение.

Для перемещения работников между этажами имеются шесть служебных лифтов и незадымляемые лестницы.

Время проведения уборки номеров с 09.00 часов до 18.00 часов. Подготовка номеров ко сну с 18.00 часов до 20.00 часов.

При производственной необходимости по указанию уполномоченного представителя Заказчика уборки могут производиться после 18.00.

Количество номеров к уборке определяется ежедневно в соответствии с загрузкой гостиницы и потребностью в том или ином виде уборки.

**3.2**. **Характеристики номеров:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Категория  номера | Площадь  в кв. м. | Количество номеров | | Количество комнат | | |
| С двумя 1.5 спальными кроватями | С одной 2-хспальной кроватью | Жилая  комната | Ванная  комната | Гостевой  санузел |
| Первая «три звезды» | 24 | 1284 | 176 | 1 | 1 | - |
| Первая «четыре звезды» | 24 | 57 | 94 | 1 | 1 | - |
| Полулюкс | 38,5 | 8 | 23 | 1 | 1 | - |
| Люкс | 45,5 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 |
| Люкс Гранд | 65,7 | - | 7 | 2 | 1 | 1 |
| Апартамент | 71 | - | 6 | 2 | 1 | 1 |

* 1. **Регламент уборки номеров**
     1. *Виды уборки номеров*

Текущая – уборка производится в номерах всех категорий во время проживания гостей.

Выездная – уборка производится в номерах всех категорий после выезда гостей.

Генеральная – уборка производится по распоряжению руководителя службы.

Подготовка номера ко сну – в номерах 1-ой категории «4 звезды» и в номерах высшей категории.

*3.3.2.Время на проведение уборки номеров*

Время на проведение уборки номера зависит от его фактического состояния, но не может быть менее чем:

- текущая уборка – 12 минут;

- выездная уборка – 30 минут;

- генеральная уборка – 1 час 30 минут;

- подготовка номера ко сну – 2 минуты.

*3.3.4.Порядок замены постельного белья*

Замена постельного белья производится:

- при проведении выездной уборки во всех номерах;

- при проведении текущей уборки:

в номерах высшей категории – ежедневно;

в номерах 1-ой категории - 1 раз в два дня.

*3.3.5.Порядок проведения уборок*

Перед проведением уборки номера обязательно проверяется соответствие фактического состояния номера виду уборки, указанному в задании на уборку.

Во время проведения уборки номера одновременно проверяется исправность оборудования и комплектация номера.

|  |
| --- |
|  |

*3.3.6. Подготовительно – заключительные работы*

- комплектация рабочей тележки уборочным инвентарем, выкладкой для номеров, текстильными принадлежностями для комплектации номеров;

- сортировка использованных текстильных принадлежностей из номеров и складирование их в специально предназначенном помещении;

- складирование мусора в специально предназначенном помещении;

1. **Критерии чистоты и содержания оборудования номеров**
2. **Жилой номер:**

**Жилая комната и прихожая**

* Помещения проветрены, воздух свежий.
* Поверхность и края коврового покрытия тщательно почищены пылесосом, в том числе поверхности под и вокруг мебели, за шторами. Пятна, повреждения, нитки и следы от обуви отсутствуют.
* Кровати застелены в соответствии со стандартом. Покрывала чистые, расправлены, в хорошем состоянии, края ровно распределены вокруг кровати. Постельное белье без пятен, волос, разрывов. Наматрасники без волос, поддерживающие резинки закреплены на углах.
* Запах белья свежий.
* Спинка кровати без пыли, разводов, пятен.
* Под кроватью чисто, посторонние предметы отсутствуют.
* Предметы мебели чистые внутри и снаружи, в том числе перекладины, ножки столов и стульев. Недопустимы на поверхностях разводы, следы от посуды, виниловые полоски от обуви. Выдвижные ящики, полки, боковые поверхности протерты от пыли внутри и снаружи. Отсутствуют посторонние предметы. Обивка мягкой мебели чистая, без пятен и дырок.
* Вся посуда продезинфицирована и чистая. Разводы и пятна от воды недопустимы. Стаканы стоят на подносе краями вниз.
* Портьеры и тюль чистые, отглажены, правильно расположены.
* Радиатор отопления без пыли, пятен, в рабочем состоянии.
* Телевизор, экран, подставка, поверхность под и вокруг телевизора без пыли, экран без разводов. Пульт чистый, в рабочем состоянии.
* Осветительные приборы, абажуры, лампочки, арматура, провода без пыли, пятен и повреждений. Абажуры ламп расположены ровно, швы развернуты «от гостя». Провода расположены ровно и, насколько возможно, скрыты.
* Все предметы для гостей, информационные материалы, печатная продукция соответствуют стандарту комплектации и находятся в надлежащем виде.
* Зеркала и рамы чистые.
* Телефон протерт от пыли, поверхность обезжирена, (особое внимание к трубке телефона). Следы пасты от ручек отсутствуют. Провод чистый, не перекручен, ровно расположен.
* Картины, рамы без пыли, ровно расположены.
* Окна, ручки, подоконники без пыли и пятен.
* Стены, потолок без пятен, паутины, плесени.
* Все двери, декоративные детали, ручки, порожки, петли дверей чистые, в том числе торцевые и верхние поверхности.
* Вентиляционные решетки чистые.
* Корзины для мусора пустые, чистые внутри и снаружи. Пакеты заправлены по стандарту.
* Холодильники чистые внутри и снаружи. Запах внутри отсутствует.

**Ванная комната**

* Зеркало чистое, без пятен и разводов.
* Раковина, туалетный стол, краны, сливы и переливы промыты, вытерты насухо и отполированы. Все хромированные детали блестят, следы от воды отсутствуют. Волосы и налет отсутствуют. Регулируемая пробка раковины в рабочем состоянии, чистая, без волос, хромированная поверхность натерта до блеска. Поверхности и детали, находящиеся под раковиной, также протерты от пыли и грязи.
* Диспенсеры чистые, без пятен и подтеков мыла.
* Стаканы чистые, блестят, нет следов от воды.
* Держатели для полотенец без пыли, известкового налета, следов ржавчины, натерты до блеска.
* Полотенца чистые, без повреждений и загрязнений, ровно сложены. Количество соответствует стандарту.
* Ванная чистая, промыта и натерта до блеска. Налет, ржавые подтеки полностью отсутствуют. Хромированные детали отполированы до блеска со всех сторон, не содержат остатков мыла. Душевая кабина чистая, (особое внимание лейке душа, дверцам и их направляющим), известковый налет и следы ржавчины отсутствуют. Держатель лейки душа развернут в сторону стены, переключатель «кран-душ» находится в положении «кран».
* Экран ванной чистый, без подтеков.
* Штора ванны чистая, без повреждений, пятен и подтеков от воды и мыла. Нет пропущенных крючков.
* Штанга душа без пыли и разводов.
* Унитаз чистый внутри и снаружи, продезинфицирован, запах отсутствует. Под ободком унитаза, в области слива и нижней части шейки унитаза нет следов ржавчины и налета от въевшихся загрязнений. Кнопка спуска, крепления сидения и поверхность вокруг них чистая. Сидение унитаза промыто внутри и снаружи, особое внимание поверхности между крышкой и ее креплениями. Крышка сидения унитаза закрыта.
* Кафельная плитка хорошо промыта, вытерта насухо и блестит. Следы известкового налета от воды отсутствуют.
* Светильники и лампочки в рабочем состоянии, без пыли.
* Поверхность вытяжной вентиляции чистая, без капель воды и пыльного «кольца» вокруг вытяжки.
* Потолок чистый без следов от воды и протечек.
* Дверь, верх двери, торцевая часть без пыли. Ручки двери и крючки для одежды чистые и блестят.
* Урны для мусора, промыты внутри и снаружи.
* Пол в ванной комнате, включая поверхность под ванной, чистый. Особое внимание поверхностям вдоль плинтусов, в углах и вокруг унитаза. **Волосы в ванной комнате недопустимы!**

**Все оборудование номера в исправном состоянии и без повреждений.**

**Телевизор, пульт:**

* Качество изображения хорошее.
* Пульт дистанционного управления не поврежден, в рабочем состоянии.

**Осветительные приборы, выключатели и розетки:**

* Нет перегоревших лампочек. Количество осветительных приборов в каждой жилой комнате (гостиной, спальне) соответствует установленному стандарту для данного типа номера.
* Электрические розетки хорошо закреплены и не имеют повреждений.
* Выключатели хорошо закреплены, без повреждений.
* Провода и вилки осветительных приборов без повреждений.

**Шторы, ламбрекены, тюль:**

* Карниз хорошо закреплен, без зазоров в местах соединения.
* Шторы правильно расположены: нет обрывов, пропущенных крючков. При закрытии шторы полностью закрывают окно, не оставляя просветов. Нижний край штор доходит до поверхности ковра, не касаясь его.
* Шторы и тюль легко и свободно перемещаются по карнизу.
* Крючки для поводков хорошо закреплены.

**Двери:**

* Входные двери, и двери между соединенными номерами закрыты. Двери хорошо отрегулированы, не скрипят, мягко закрываются, не задевают пол.
* Дверь в ванную комнату приоткрыта.
* Двери шкафа-купе хорошо отрегулированы, ролики и направляющие исправны, плавный ход.
* Замки (механические и электронные) полностью исправны. Блокирующие устройства в рабочем состоянии.
* Дверные ограничители (упоры) исправны.
* Ручки дверей хорошо закреплены.

**Телефон** исправен.

**Предметы мебели:**

* Имеют устойчивое положение. Нет повреждений, трещин, царапин.
* Фурнитура хорошо закреплена, без повреждений.
* Ящики мебели свободно двигаются. Дверцы хорошо отрегулированы.

**Стены.** Обои без повреждений, пятен, обрывов, складок, видимых следов клея.

**Потолок.** Нет пятен, трещин. Потолочные плинтуса без повреждений.

**Плинтус.** Хорошо закреплен, нет царапин.

**Ванная, душевая кабина, раковина:**

* Хороший слив воды.
* Нет протечек (краны, душ, трубы).
* Горячая, холодная вода прозрачная.
* Краны, шланг душа и фурнитура в исправном состоянии, без повреждений, хорошо закреплены.
* Регулируемая система затворов (пробки) работает. Пробки «не западают».
* Герметик в хорошем состоянии, нет пятен, зазоров, плесени.

**Унитаз, биде:**

* Нет протечек, вода после спуска полностью перекрывается.
* Хороший слив, вода прозрачная.
* Механизм спуска, сиденье унитаза хорошо закреплено, без повреждений.

**Держатели бумаги, полотенец, диспенсеры** хорошо закреплены, нет повреждений.

**Светильники** в исправном состоянии, без повреждений.

**Вытяжная вентиляция** работает бесшумно, вытяжка чистая.

**Розетки.** В ванных комнатах допускаются розетки с обязательной маркировкой.

**Фены** настенные, предназначенные для работы во влажных помещениях, исправны, без повреждений, хорошо закреплены.

1. **Специальные требования к Исполнителю**

Обязательными условиями оказания Услуг являются:

- Предоставление обученного персонала, обладающего достаточным уровнем мастерства, знанием требований безопасности, правил обслуживания и санитарных норм, необходимых для выполнения работ;

- Гарантии осуществления Исполнителем своей деятельности с соблюдением и в соответствии с действующим Законодательством РФ:

\* наличие у персонала (не граждан РФ) оформленных должным образом регистрационных документов;

\* наличие у персонала Исполнителя медицинских книжек на объекте Заказчика на все время оказания услуг;

\* владение персоналом Исполнителя русским языком.

- Курирование предоставляемых услуг/работ ответственным лицом Исполнителя;

- Наличие у персонала форменной одежды и обуви, в соответствии со стандартами, принятыми на Объекте Заказчика;

- В случае предъявления уполномоченным представителем Заказчика обоснованной претензии к работнику Исполнителя, допустившему грубое нарушение требований Общих Стандартов СНФ ПАО «ГК «Космос» (нанесение умышленного ущерба имуществу гостей, третьих лиц либо имуществу ГК, нарушение правил доступа в жилые номера, не сдача забытых гостями вещей, согласно принятому регламенту, нахождение на объекте Заказчика в нетрезвом состоянии, предоставление недостоверной информации о выполненных уборках и т.п.), Исполнитель обязан заменить его в течение 1-го дня после ее поступления (претензия может быть передана по телефону, электронной почте, через ответственного представителя - куратора);

- Менеджер/куратор ежедневно согласовывает объемы работ на следующий день с ответственным представителем Заказчика. В случае производственной необходимости планы могут быть оперативно скорректированы в течение дня по требованию ответственного представителя Заказчика и с согласия ответственного лица Исполнителя (увеличение/уменьшение объемов работ).

- Переуступка прав на выполнение работ третьим лицам не допускается.

- Требования по Охране труда:

* + С работниками, привлекаемыми к работе на территории Заказчика, Исполнитель проводит обучение по профессии на безопасное проведение работ: все виды инструктажей по охране труда на рабочем месте; инструктажи по пожарной и электробезопасности.
  + Исполнитель представляет Заказчику для контроля, удостоверения работников об обучении по профессии на безопасное проведение работ, журналы регистрации инструктажей по охране труда на рабочем месте, по пожарной и электробезопасности.

1. **Порядок оплаты**

Оплата услуг осуществляется 1 раз в месяц, в течение 30 (тридцати) рабочих дней по факту выполненных работ после подписания Сторонами Акта сдачи-приемки выполненных работ за прошедший месяц. Оплата услуги осуществляется безналичным способом, в российских рублях, включая НДС по ставке, установленной действующим законодательством.

**7. Дополнительные/прочие требования к участнику закупки**

Требования к составу документов, направляемых Исполнителем Заказчику.

Исполнителю к Коммерческому предложению необходимо приложить следующие документы:

* Гарантийное письмо, подтверждающее готовность Исполнителя к оказанию услуг по комплексной номеров Заказчика в соответствии с Техническим заданием.
* Документы, подтверждающие опыт аналогичной работы не менее 3-х лет в средствах размещения три/ четыре звезды с номерным фондом не менее двухсот номеров.
* Основной вид деятельности Исполнителя должен соответствовать предмету закупки.

Дополнительные требования к оформлению Коммерческого предложения.

В Коммерческом предложении указывается стоимость комплекса уборки:

* одного однокомнатного номера «три звезды» (текущая/выездная);
* одного однокомнатного номера «четыре звезды» (текущая/выездная);
* одного двухкомнатного номера (текущая/выездная);
* одного однокомнатного номера (генеральная);
* одного двухкомнатного номера (генеральная);
* подготовка номера ко сну.

Приложение № 2

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_г.

**ОБЩИЕ СТАНДАРТЫ СЛУЖБЫ НОМЕРНОГО ФОНДА**

* 1. **ПРИНЦИПЫ ГОСТЕПРИИМСТВА**

**Основными правилами гостеприимства являются:**

* 1. **Улыбка и приветствие**
* Улыбайтесь и приветствуйте каждого посетителя гостиницы.
* Необходимо установить зрительный контакт и улыбнуться гостю, находящемуся на расстоянии 15 шагов от вас. Улыбка должна быть искренней.
* Тепло приветствуйте гостя, который находится на расстоянии 5 шагов от вас. Используйте фразы: «Доброе утро!» в промежутках времени с 06:00 до 12:00, «Добрый день!» – с 12:00 до 18:00 , «Добрый вечер» – с 18:00 до 24:00, «Доброй ночи» - с 00:00 до 6:00.
* Всегда, когда только возможно, обращайтесь к гостю по имени. Используйте соответствующие формы вежливого обращения: уважаемый, уважаемая, господин, госпожа.
* Никогда не игнорируйте гостя, даже если вы очень заняты, дайте гостю понять, что вы его заметили и рады ему.
* Если к вам обратился гость с просьбой, а вы заняты разговором с другим гостем, дайте подошедшему гостю понять, что вы его увидели, закончите разговор по возможности оперативно и обратитесь к подошедшему с фразой: «Извините, что заставил(а) Вас ждать. Чем я могу Вам помочь?»
* Если к вам подошел гость с просьбой, а вы заняты разговором с коллегой, прервите разговор, решите вопрос гостя, затем продолжите беседу.
* Разговаривать по мобильному телефону на неслужебные темы в гостевой зоне запрещено.
* Не используйте в процессе разговора(,) жаргонизмы, говорите ровным, четко поставленным голосом. Не размахивайте руками, не теребите на себе одежду, не поправляйте волосы. Помните, что от Вашего внешнего вида, разговора и умения доброжелательно улыбаться зависит впечатление гостя от пребывания в гостинице.
  1. **Доброжелательность и внимание к гостю**
* Разговаривайте с гостем в теплой, доброжелательной манере, но не допускайте фамильярности.
* Проявляйте к гостям искреннее внимание и заботу. Каждый гость должен чувствовать себя комфортно и уютно.
* Проявляйте внимание к деталям. В сервисе не может быть мелочей.
* Если гость не доволен обслуживанием, постарайтесь снять конфликтную ситуацию, проявив максимум терпения и спокойствия. Помните, что недовольный гость зачастую проявляет негатив не лично к вам, он хочет быстрого решения своих вопросов, что зачастую невозможно выполнить оперативно и в полном объеме, отсюда имеет место быть тенденция повышения голоса и проявления агрессии с его стороны.
* Если Вы не можете помочь гостю и решить проблему и/или вопрос, обратитесь к своему непосредственному руководителю, кратко изложите суть проблемы, внимательно выслушайте инструкцию, постарайтесь решить проблему.
* Желайте гостям удачи, приглашайте посетить отель еще раз. Улыбайтесь при прощании.
  1. **Предупредительность и готовность помочь**
* Старайтесь предвидеть потребности гостя, предлагайте помощь прежде, чем гость будет вынужден обратиться с просьбой.
* После приветствия гостя используйте фразу: «Я могу Вам чем-нибудь помочь?»
* Проявляйте неподдельный интерес к пожеланиям и проблемам гостей.
* Предоставляйте гостям точную, четкую и полную информацию.
* Будьте профессионалами на своем участке работы. Гостеприимство предполагает безупречный сервис во всех сферах гостиничной деятельности.
* Просьбами и пожеланиями гостей следует заниматься немедленно, проинформировав руководителя, в случае если просьба гостя выходит за рамки обычного обслуживания.
* Всегда, при возможности, следует лично заниматься требованиями гостей, а не предлагать обратиться к другому человеку или в другое подразделение. Никогда не говорите: «Это не мой номер» или «Это не входит в мои обязанности». Если Вы не можете решить проблему сами, найдите сотрудника, который сможет решить эту проблему и удостоверьтесь, что она решена.
* Если гость обратился к Вам с просьбой по телефону, постарайтесь выполнить ее, незамедлительно передав информацию в нужную службу.
* Избегайте жестов или взглядов-указателей, старайтесь проводить гостя, обратившегося к вам с вопросом о расположении тех или иных объектов гостиницы. Давайте четкие и простые инструкции.
  1. **Создание комфортных условий для отдыха и работы гостей**
* Обеспечение возможности покоя и уединения для гостей – одно из важнейших условий работы гостиницы.
* Во всех гостевых зонах следует понижать уровень шума.
* Служебные переговоры сотрудников не должны быть слышны гостям.
* Сотрудникам не следует собираться группами в гостевых зонах.
* Сотрудникам запрещается спорить или громко разговаривать между собой в присутствии гостя.
* Запрещается обсуждать с гостем личные или рабочие проблемы.
* Запрещается обсуждать с гостем темы религии, политики и секса.
* Сотрудникам запрещается распространять среди гостей все виды рекламной, агитационной и прочей продукции
* Сотрудникам запрещается брать у гостей автографы, а также информировать третьих лиц о заезде/проживании гостей.
  1. **Конфиденциальность информации о гостях**
* Любая информация, связанная с гостем и его нахождением в гостиничном комплексе, конфиденциальна и не может быть предоставлена третьим лицам, кроме случаев официального обращения правоохранительных органов.
* Запрещается сотрудникам распространять ставшие известными в связи с исполнением должностных обязанностей сведения, затрагивающие частную жизнь, честь и достоинство как коллег по работе, так и других лиц, с которыми приходится контактировать в силу своих обязанностей (гости, клиенты, партнеры и т.п.);
  1. **Обратная связь**
* Всегда, когда это уместно, интересуйтесь у гостей, как проходит их пребывание в гостинице.
* Все ли в порядке и нравится ли им в гостинице.
* Желайте гостям удачи, говорите, что ждете их еще раз. Улыбайтесь при прощании.
  1. **Доброжелательность и поддержка по отношению к коллегам по работе**
* Работа в гостинице - это всегда работа в команде. Успех зависит от работы всего коллектива, поэтому особенно важно создание атмосферы доброжелательности и взаимопомощи, как между отдельными службами гостиницы, так и между сотрудниками.
* Запрещается решать производственные вопросы в присутствии гостей.
* Запрещается выражать недовольство подчиненными в гостевых зонах.
* Запрещается отвлекать сотрудника от разговора с гостем и давать ему поручение громко в присутствии гостя.

1. **ОБРАЩЕНИЕ С ЗАБЫТЫМИ И НАЙДЕННЫМИ ВЕЩАМИ**

Забытые вещи – имущественные ценности гостя, оставленные в номере после выезда или обнаруженные на территории гостиничного комплекса.

Все забытые вещи подлежат описи и сдаче в камеру хранения Отдела приема и размещения (далее – ОПиР).

Не сдаются в камеру хранения и подлежат утилизации:

* газеты и журналы, при отсутствии на них пометок, телефонов или иной нужной информации;
* остатки продуктов питания, вскрытые безалкогольные напитки, скоропортящиеся продукты;
* остатки парфюмерии, средств личной гигиены, если они использованы более чем на 70 %;
* вскрытые алкогольные напитки хранятся в служебном помещении начальника смены СНФ 48 часов, с дальнейшей утилизацией.

При обнаружении забытых вещей в номере после отъезда гостя или найденных на территории гостиничного комплекса любой сотрудник отеля обязан:

* Сообщить непосредственному руководителю об обнаруженных забытых вещах. Если вещи найдены в номере, гость из которого может еще находиться на территории гостиницы, необходимо немедленно позвонить в ОПиР и сообщить о находке.
* Вещи, найденные в зоне ответственности СНФ, передаются заместителю начальника смены СНФ с заполненным актом установленного образца. Информация о найденных вещах передается в течение часа со времени находки.
* Заместитель начальника смены СНФ регистрирует вещи в специальном журнале.
* При обнаружении подозрительных предметов, отдельно стоящих пакетов, коробок, необходимо, не трогая их, сообщить в Службу безопасности.
* Если вещи найдены в гостевых зонах: рестораны, банкетные залы, лобби, необходимо оповестить персонал этих служб, для возможного оперативного определения предполагаемого владельца.
* Потерянные сумки, кейсы, кошельки, карманы одежды должны осматриваются в присутствии работника Службы безопасности, администратора СНФ, работника ОПиР и сотрудника, нашедшего вещь. Составляется акт с подробной описью забытых вещей и предметов, найденных внутри. Если документы, идентифицирующие владельца потерянной собственности, и контактные телефоны были обнаружены, эти данные также регистрируются в акте.

**СТАНДАРТЫ УБОРКИ**

**Общие положения**

* Уборочные работы производятся ежедневно в номерах всех категорий.
* Организация работ по уборке всех помещений номерного фонда производится администратором Службы номерного фонда (далее - администратор) на основании данных компьютерной системы управления гостиницей «OPERA» (далее - «OPERA») и распоряжений начальника смены СНФ.
* Уборку осуществляют горничные в соответствии с выписанным администратором заданием на уборку. Изменения в задание на уборку может вносить только администратор.
* Перед началом уборки горничная комплектует рабочую тележку уборочным инвентарем, расходными материалами, постельным бельем и полотенцами.
* Все номера убираются в отсутствии проживающих, за исключением случаев, когда в номере находится больной и по желанию гостей.
* Перед тем, как открыть ключом дверь номера, убедиться в отсутствии пиктограммы «Не беспокоить», постучать в дверь рукой 3 раза (громко). Использовать какие-либо предметы при стуке в дверь не разрешается.
* Если ответа на стук не последовал, открыть дверь, не заходя в номер объявить о своем приходе «Уборка номеров», взглянуть на дверь в ванную комнату и на кровать. Убедиться, что гость не спит и не принимает душ. Если гость спит или принимает душ немедленно покинуть номер и осторожно закрыть дверь. Если гостя побеспокоили, извиниться и покинуть номер.
* Если гость сам открыл номер доброжелательно, с улыбкой приветствовать гостя: «Доброе утро (день, вечер). В какое время я могу убрать Ваш номер »
* Войдя в номер, придвинуть рабочую тележку вплотную к дверному проему. Уборку номеров производить при открытой двери.

**Исключение!** Уборку жилого многокомнатного номера производить при закрытой двери!

* Если фактическое состояние номера не соответствует статусу уборки, указанному в задании, горничная немедленно сообщает об этом администратору. Уборка в таких номерах производится только после уточнения администратором статуса номера.
* При наличии в номере неисправности сделать заявку на ОДС. Если в номере необходим долгосрочный ремонт (более одного дня), горничная ставит об этом в известность администратора.
* При обнаружении ущерба, нанесенного имуществу гостиницы, а также при обнаружении забытых предметов после выезда проживавших, горничная немедленно сообщает об этом администратору.
* При работе на высоте использует стремянку в соответствии с требованиями охраны труда.

#### Очередность уборок номеров

* Выездная уборка в номерах позднего выезда от предыдущего дня;
* Текущая уборка;
* Жилые номера, с вывешенной пиктограммой «Убрать номер» убирать в первую очередь.
* Жилые номера с вывешенной пиктограммой «Не беспокоить», не убирать до 16.00 часов, далее по согласованию с гостем.
* Выездная уборка в номерах дневного выезда текущего дня. (Забронированные выездные номера убираются с учетом времени заезда);
* Подготовка номера ко сну – после 18.00 часов.

*Очередность уборки номеров может быть изменена только по распоряжению начальника смены.*

#### Порядок замены постельного белья и полотенец

Замена **постельного белья** производится:

* При проведении выездной уборки;
* При проведении текущей уборки:
* Ежедневно - в номерах высшей категории;
* 1 раз в 2 дня в номерах первой категории «4 звезды»;
* 1 раз в 3 дня в номерах 1-ой категории «3 звезды»;
* Вне графика по просьбе гостя (при условии оплаты гостем услуги в соответствии с утвержденным прейскурантом);
* При наличии влажного, рваного, загрязненного или сильно замятого белья.

Замена **полотенец** производится ежедневно при проведении текущей и выездной уборок. Замене подлежат:

* + Все полотенца при проведении выездной уборки;
  + Использованные и рваные полотенца при проведении текущей уборки.

При комплектации номера не допускается использование рваного, ветхого и загрязненного белья.

#### Текущая уборка номера

**Общие положения**

* Главное при уборке жилого номера – проявление персональной заботы и внимание к гостю, уважение к его собственности и привычкам, создание атмосферы уюта в номере.
* В номерах нового поселения, при заезде гостей после 8.00 часов, текущая уборка производится по просьбе гостя. При заезде гостей до 8.00 часов и в номерах позднего выезда текущая уборка производится в штатном режиме.
* При уборке номера вещи гостей оставлять в том же положении, что их оставили гости. Не трогать и не перекладывать деловые бумаги гостя, деньги, драгоценности. Соблюдать осторожность, чтобы не повредить личное имущество гостя:
* пижамы и ночные сорочки сложить и положить в изголовье кровати рядом с подушкой;
* упавшие вещи поднять и повесить;
* разбросанную обувь поправить;
* при нахождении на полу мелких предметов, которые могли случайно упасть и могут быть повреждены при уборке поднять и положить на видное место;
* туалетные принадлежности гостя в ванной поправить и удобно расположить, сохраняяобщий порядок, установленный гостем.
  + При наличии в номере в момент уборки оставленных на виду драгоценностей, денежных купюр, подозрительных предметов, сильно пахнущих веществ сообщить по телефону администратору. К уборке не приступать до распоряжения администратора.
  + Номера, с вывешенной пиктограммой «Прошу убрать номер», убирать в первую очередь вне графика.
  + Номера, с вывешенной пиктограммой «Не беспокоить», не убирать до 16.00 часов. После 16.00 часов администратор согласовывает с гостем время уборки. Горничная не имеет право стучать в такие номера. Исключением является пожарная тревога или иные чрезвычайные обстоятельства, угрожающие безопасности гостя.
  + Если гость отказывается от уборки номера, поставить об этом в известность администратора.
  + Если гость попросил уборку, но не снял к назначенному времени пиктограмму «Не беспокоить» сообщить администратору для уточнения информации и исключения ошибок.
  + Если в жилом номере отсутствуют вещи гостей, поставить об этом в известность администратора. Уборка в таком номере производится только после уточнения администратором статуса номера.

**Выездная уборка номера.**

**Общие положения**

* Выездная уборка производится в номерах всех категорий после выезда гостей.
* Прежде чем приступать к уборке выездного номера, проверить, не нанесен ли ущерб гостиничному имуществу и не осталось ли в номере каких-либо забытых вещей или предметов.
* Если имуществу гостиницы нанесен ущерб, немедленно сообщить об этом администратору.
* Если в выездном номере остались забытые вещи или предметы, поставить в известность администратора.
* Если в выездном номере после расчетного часа находятся гости, поставить об этом в известность администратора. Горничной **категорически** запрещается указывать гостям на то, что время оплаты закончено или выяснять у гостей, когда они выезжают. Уточнять время выезда гостей имеет право только администратор после уточнения данных о выезде в Отделе приема и размещения (далее - ОПиР).

**Порядок проведения текущей и выездной уборок**

**Подготовка номера к уборке**

#### Войти в номер, включить свет в прихожей, одновременно должен зажечься свет в торшере.

* Подойти к окну, одновременно проверяя, нет ли забытых вещей, раздвинуть тюлевые занавеси, открыть окно для проветривания.
* Отключить холодильник.
* Подойти к рабочей тележке, надеть резиновые перчатки. Взять корзину с моющими средствами и уборочный инвентарь для ванной комнаты и внести в ванную комнату.
* Собрать полотенца, просчитать (проверить, чтобы не попались вещи гостя). вынести полотенца из номера и сложить их в мешок для сбора грязного белья.
* Внести в ванную комнату посуду и сложить в раковину.
* Обработать дезинфицирующим раствором посуду, стол раковины, ванну, унитаз, биде, кафельную плитку, ерш с колбой, держатели для полотенец, настенный фен, ручки дверей, телефонные аппараты, телевизионный пульт, выключатели.
* Выбросить мусор из урн в бачок для мусора на рабочей тележке. Урны внести в ванную комнату.
* Снять белье с кроватей, отнести на тележку и положить в мешок для грязного белья. Убедиться, что среди белья нет вещей гостей или мусора.
* Снять перчатки. Вымыть руки с мылом.

**Уборка жилой комнаты и прихожей**

* Внести в номер чистое постельное белье. На время уборки кровати белье расположить на условно чистой поверхности (прикроватной тумбочке или туалетном столе).
* Встряхнуть наматрасник и взбить подушку.
* Застелить постельное белье. Постельное белье должно быть вывернуто на лицевую сторону. Простынь натянуть, края подвернуть под матрас. Надеть наволочку на подушку, подушку положить в изголовье. Заправить одеяло в пододеяльник, застелить поверх подушки, края подвернуть. Накрыть кровать покрывалом.
* Взять салфетку для протирки пыли и двигаясь по периметру номера протереть от пыли: столешницы, прикроватные панели, электроприборы, подоконники, зеркала, картины, нишу стенного шкафа. Одновременно осуществлять проверку исправности оборудования, правильность настройки телевизора и комплектацию номера.
* При наличии загрязнений протереть окно изнутри.

**Уборка ванной комнаты**

* Надеть резиновые перчатки.
* Смыть дезинфицирующий раствор с посуды. Вымыть посуду губкой с применением моющих средств. Вытереть насухо, расставить в номере в соответствии со стандартом.
* Протереть урны, заправить в них полиэтиленовые пакеты.
* Смыть горячей водой из душа дезинфицирующий раствор с кафельной плитки и ванной.
* Вымыть щеткой с применением моющих средств кафельную плитку, ванну, металлическую арматуру и умывальник.
* Смыть горячей водой из душа моющие средства.
* Вымыть салфеткой с применением моющих средств зеркало.
* Смыть водой дезинфицирующий раствор в раковине унитаза, биде, колбе с ершом.
* Вымыть с применением моющих средств ерш с колбой.
* Вымыть крышку унитаза, унитаз и биде с применением моющих средств (внутренние поверхности вымыть ершиком, внешние – губкой). Смыть моющие средства водой.
* Протереть насухо кафельную плитку, ванну, металлическую арматуру, зеркало. Наличие пятен, разводов и ржавчины недопустимо.
* Вымыть с применением моющих средств пол в ванной комнате.
* Залить воду в сток.
* Потереть ручку двери ванной комнаты.
* Снять резиновые перчатки. Вымыть с мылом руки. Протереть насухо умывальник.
* Расположить в установленном месте аксессуары гостеприимства, развесить полотенца, халаты.
* Выключить свет. Дверь ванны оставить приоткрытой.

**Заключительный этап уборки**

* Пропылесосить ковровое покрытие в номере. Следить, чтобы в систему пылеудаления не попали посторонние предметы.
* Разложить в установленном месте аксессуары гостеприимства, рекламный и информационный материал.
* Закрыть окно. Задвинуть тюлевые занавеси.
* При необходимости поставить прибор для очистки воздуха.
* Перед тем, как выйти из номера, внимательно осмотреть номер, убедиться, что ничего не пропущено, погасить свет.
* Выйти из номера, закрыть дверь. Убедиться, что дверь заперта. Протереть от пыли дверь, ручку и замок.

**Генеральная уборка**

**Порядок проведения**

Во время проведения генеральной уборки выполнить все работы в объеме выездной уборки и, кроме того, следующие виды работ:

В жилой комнате:

* Произвести замену тюлевых занавесей, темных штор, занавесей для душа.
* Снять матрасы, протереть каркас кровати, пропылесосить и перевернуть матрас.
* Произвести замену наматрасников, нижних наволочек и покрывал.
* Вымыть окна, рамы, пазы рам, оконные панели, окрашенные эмалью.
* Снять деревянную панель с батареи отопления и протереть батарею.
* Пропылесосить мягкую мебель и ковралин под кроватями.
* Протереть плинтус.
* Отключить электрооборудование от сети и протереть шнуры.
* Вымыть зеркало.
* Снять и вымыть вентиляционную решетку.

В прихожей:

* Протереть деревянные панели, стенной шкаф (снаружи и внутри).
* Вымыть зеркало.
* Протереть плинтус.

В санитарном узле вымыть с применением моющих средств и вытереть насухо:

* Вытяжку (на стене).
* Панели над ванной и умывальником.
* Пробки ванной и умывальника.
* Стоки ванной, умывальника, биде.
* Сток для воды (в полу).
* Стены.
* Трубы арматуры под умывальником.

**Подготовка номера ко сну**

Во время подготовки номера произвести (по необходимости) все работы по уборке ванной комнаты в объеме текущей уборки и, кроме того:

- задвинуть темные шторы на окнах;

- включить свет в прикроватных бра;

- разобрать кровати;

- выложить предусмотренный комплимент.

**ОБРАЩЕНИЕ С КЛЮЧАМИ**

* Электронные карты-ключи от номеров, ключи от складских и служебных помещений номерного фонда, хранятся в специально организованных помещениях.
* Каждый электронный ключ имеет свой идентификационный номер и код зоны действия.
* Все ключи от номеров, подсобных и служебных помещений выдаются ежедневно каждому сотруднику в соответствии с предписанными ему зонами и секциями уборки на текущую смену.
* Выдача и возврат ключей сотрудникам регистрируются в журналах.
* Каждый сотрудник несет ответственность за своевременный возврат ключей в конце смены.
* Ежедневный аудит проводится в конце текущей смены администратором и начальником смены СНФ.
* Для обеспечения сохранности механические ключи выдаются с брелоками – держателями ключей.
* В случае потери ключа необходимо:
  + через начальника смены СНФ проинформировать специалиста по системе доступа для проверки последнего хождения ключа и его блокировки (для электронных ключей);
  + организовать поиск ключа и предпринять меры для его возврата;
  + проинформировать руководителя СНФ;
  + проинформировать Службу безопасности;

**Все сотрудники несут дисциплинарную и материальную ответственность за несвоевременное сообщение об утере ключа и /или ненадлежащее с ним обращение.**

**Правила обращения с ключами:**

* **Не разрешается передавать ключ другим лицам.**
* **Не разрешается открывать своим ключом номера по просьбе гостей, забывших или потерявших ключ.**
* При входе в номер сотрудник обязан «прокатать» свой ключ через электронный замок для регистрации своего вхождения.
* Необходимо бережно обращаться с ключами, оберегая их от деформации.
* Не разрешается хранить электронный ключ вместе с мобильным телефоном во избежание его размагничивания.
* Нельзя оставлять ключ без присмотра (на тележке горничной, в замке и пр.).

**Найденные ключи.**

* Электронные ключи, оставленные гостями в номерах после отъезда, найденные в коридорах, холлах и других зонах общего назначения, передаются в администратору.
* Ключи, забытые в дверях подсобных помещений, должны сдаваться администратору, ведущему журнал регистрации ключей.

**БЕЗОПАСНОСТЬ ГОСТЕВЫХ НОМЕРОВ**

* Во время уборки номера рабочая тележка горничной расположена прямо перед входной дверью в номере, в котором проводится уборка.
* Гостей, которые заходят в открытый номер во время уборки, необходимо попросить проверить(прокатать) их ключ, который должен подходить к этому номеру.
* Если ключ гостя не подходит к двери номера, горничная должна позвонить в Службу безопасности. **Очень важно соблюдать стандарты гостеприимства и обеспечить позитивное отношение гостей к процедуре проверки ключа, как обусловленное требованиями безопасности.**
* Если гость просит горничную открыть закрытую дверь номера по причине потери ключа или его недействительности, необходимо предложить гостю обратиться в ОПиР для решения проблемы с ключом.
* Если гость не может открыть своим ключом дверь, потому что неправильно его использует, необходимо предложить ему помощь и показать, как пользоваться ключом, но никогда не использовать свой ключ для открытия двери гостю.
* Категорически не разрешается покидать номер даже на короткое время, оставляя его открытым.

**РАБОТА С ТЕХНИЧЕСКИМ ОБОРУДОВАНИЕМ ДЛЯ УБОРКИ**

**Общие требования по работе с пылесосом для сухой уборки:**

* Внимательно изучить инструкцию по эксплуатации пылесоса.
* Перед началом работы с пылесосом необходимо проверить наличие и состояние пылесборного мешка для пылесоса. При необходимости заменить мешок и фильтр.
* Обязательно соблюдать правила техники безопасности по работе с пылесосом:
* Запрещено работать с неисправным пылесосом: поврежденная вилка, шнур пылесоса и др.
* При отключении пылесоса держаться за вилку пылесоса, но не за шнур.
* Аккуратно обращаться с пылесосом: не ронять, не натягивать сильно шланг, не перекручивать шнур, не переезжать по нему самим пылесосом. После отключения от сети сразу убирать шнур в пылесос или закреплять на специальных креплениях.
* Пылесос для сухой уборки не предназначен для сбора воды и работе по влажным поверхностям.
* При работе с пылесосом обращайте внимание, чтобы в пылесос не попадали мелкие металлические предметы, непотушенные окурки и другие посторонние предметы. Не рекомендуется применять пылесос для послестроительной уборки, для которой существует специальное оборудование.
* Не оставлять пылесос в коридоре во время обеденного перерыва.
* При уборке номеров пылесос должен находиться около тележки или в номере, в котором производится уборка. Следить, чтобы пылесос стоял на платформе тележки или около нее и шланг пылесоса был надежно закреплен.
* После окончания работы необходимо проверить и при необходимости почистить или поменять пылесборный мешок. Протереть пылесос, почистить щетку. Поставить в помещение для хранения инвентаря.

**Тележка горничной**

* Горничная обязана заполнять тележку и поддерживать на ней постоянный порядок.
* В начале смены необходимо:
* получить рабочее задание и ключи;
* получить необходимые расходные материалы;
* проверить и подготовить моющие средства и уборочный инвентарь;
* загрузить тележку текстильными принадлежностями для комплектации и уборки номеров.
* В конце смены необходимо:
  + сложить в помещении с бельепроводом использованные текстильные принадлежности и мешки для белья;
  + выбросить мусор, надеть новый пластиковый пакет для мусора;
  + протереть тележку внутри и снаружи.

**Не разрешается оставлять после смены тележку с мусором или грязным бельем**.

**Специальные требования при работе с тележкой:**

* Во время уборки номера тележка располагается напротив открытой двери в номер (за исключением жилых многокомнатных номеров).
* Тележка не должна перегораживать пространство коридора, необходимое для свободного прохода гостей.
* Во время перерывов в течение дня и после окончания работы тележка и пылесос должны находиться в установленном служебном помещении, дверь закрыта.
* Не разрешается закатывать тележку в номера гостиницы.
* В случае пожарной тревоги и других аварийных ситуаций тележки необходимо убирать с проходов к местам эвакуации.

Приложение № 3

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_г.

**Прейскурант Исполнителя**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»,** именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**, в лице Члена Правления, Генерального менеджера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующей на основании Устава, утвердил стоимость на следующие услуги по комплексной уборке номеров Заказчика на срок действия Договора:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | | | Вид услуги | | | Стоимость уборки одного номера  без НДС | | Стоимость уборки одного номера  с НДС | |
| 1 | | | Текущая/ выездная уборка однокомнатного номера категории «три звезды» | | |  | |  | |
| 2 | | | Текущая/ выездная уборка однокомнатного номера категории «четыре звезды» | | |  | |  | |
| 3 | | | Текущая/ выездная уборка двухкомнатного номера | | |  | |  | |
| 4 | | | Генеральная уборка однокомнатного номера | | |  | |  | |
| 5 | | | Генеральная уборка двухкомнатного номера | | |  | |  | |
| 6 | | | Подготовка номера ко сну | | |  | |  | |
|  | | |  | | |  | |  | |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:** | | | **ЗАКАЗЧИК:** | | | |  |  |  |  |  | | | | | | | | | | | | |
|  |  | |  |  | |  | |  | |

Приложение № 4

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

Акт

об оказанных за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г. услугах

|  |  |
| --- | --- |
| г. Москва | «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г. |

**Публичное акционерное общество «Гостиничный комплекс «Космос»,** именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**, в лице Члена Правления, Генерального менеджера **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, действующей на основании Устава, с одной стороны, и **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,** именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**, в лице **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,** действующего на основании Устава с другой стороны, а вместе именуемые **«Стороны»**, подписали настоящий Акт о следующем:

1.В соответствии с Договором оказания услуг № \_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ г. Исполнитель надлежащим образом оказал, а Заказчик принял следующие услуги:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Вид и объем услуги | Дата исполнения | Стоимость в соответствии с Приложением № 3 Договора с НДС (в том числе НДС - \_\_\_\_\_\_\_\_ руб.00 коп.) |
| 1. | Комплексная ежедневная текущая/выездная уборки номеров, в следующем объеме:  - \_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_) однокомнатных категории «3 звезды»,  - \_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_) однокомнатных категории «4 звезды»,  - \_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_) двухкомнатных номеров.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | с \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_ г. по  \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_ г. |  |
| 2. | Генеральная уборка номеров, в следующем объеме:  - \_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_) однокомнатных номеров,  - \_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_) двухкомнатных номеров. | с \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_ г. по  \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_ г |  |
| 3. | Подготовка номеров ко сну  - \_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_) | с \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_ г. по  \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_ г |  |

2.Итого за месяц Исполнителем оказан комплекс услуг по Договору на общую сумму с НДС: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей.

В том числе НДС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей.

3. Настоящий акт составлен в двух экземплярах и является основанием для проведения расчетов Заказчика с Исполнителем за месяц.

4 . Стороны в отношении выполненных услуг претензий друг к другу не имеют.

Исполнитель: Заказчик:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 5 к

Договору № \_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_» \_\_\_\_\_ \_\_\_ г.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Лист проверки номера | | | | |
| Номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | |
| Жилая комната и прихожая | | | | |
| № | Оцениваемая позиция | Выполнено | | Не выполнено |
| полностью | частично |
| 1 | Пол |  |  |  |
| 2 | Кровать |  |  |  |
| 3 | Мебель, двери, дверные коробки |  |  |  |
| 4 | Посуда |  |  |  |
| 5 | Оконные занавеси |  |  |  |
| 6 | Предметы для гостей и информационные материалы |  |  |  |
| 7 | Зеркала, окна, картины |  |  |  |
| 8 | Стены, потолок, вентиляционные решетки, радиатор отопления |  |  |  |
| 9 | Корзины для мусора |  |  |  |
| 10 | Холодильник |  |  |  |
| 11 | Телевизор и пульт |  |  |  |
| 12 | Осветительные приборы |  |  |  |
| 13 | Телефон |  |  |  |
| Ванная комната | | | | |
| № | Оцениваемая позиция | Выполнено | | Не выполнено |
| полностью | частично |
| 14 | Раковина и туалетный столик |  |  |  |
| 15 | Диспенсеры |  |  |  |
| 16 | Металлические предметы |  |  |  |
| 17 | Полотенца |  |  |  |
| 18 | Ванная, экран ванной, штора, душевая кабина |  |  |  |
| 19 | Унитаз, сиденье унитаза |  |  |  |
| 20 | Стены, дверь, пол |  |  |  |
| 21 | Светильники, телефон |  |  |  |
| 22 | Вентиляционная вытяжка, потолок |  |  |  |
| 23 | Урны |  |  |  |
| ИСПОЛНИТЕЛЬ ЗАКАЗЧИК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | |