



Ustalenie czasu sprzątania budynków

Efektywna kalkulacja oparta o sprawdzalne wskaźniki¹

Autor: Sacha Hintze

Kilka lat temu w podręcznikach REFA pojawiły się przykłady czasów stosowanych w sprzątaniu budynków. Firmy sprzątające chętnie sięgają do tych opracowań, ponieważ mogą szybko pozyskać dane i wskaźniki potrzebne do przygotowania kalkulacji sprzątania budynku. Należy jednak pamiętać, że błąd w obliczeniach może być znaczny, jeśli kalkulowany obiekt bardzo różni się od obiektu odniesienia. Korzystanie z obcych danych w przypadku dużych obiektów prowadzi do błędów, które mogą dużo kosztować. Autor niniejszego artykułu zaleca zarówno firmom sprzątającym jak i zarządcom budynków ustalanie wskaźników zależnych od analizowanego obiektu i daje kilka wskazówek.

Wskaźnik podawany w m^2/h informuje ile m^2 powierzchni może być sprzątnięte. Wskaźnik ten zależy jednak od wielu czynników, których nie można przenieść z obiektu na obiekt w skali 1:1.

Podczas ustalania wskaźników mamy do czynienia z tak wieloma uwarunkowaniami, że wszystkich ich parametrów nie da się zmieścić w jednym opracowaniu. Wydajność sprzątania określają nie tylko warunki budowlane, ale przede wszystkim wyposażenie techniczne i personel sprzątający. Wskaźniki zawarte z reguły w podpisanej umowie są traktowane jako zrealizowane wówczas, gdy zarządca budynku nie ma żadnych uzasadnionych podstaw do narzekania.

Ustalone wskaźniki trzeba zawsze dopasować do nowych warunków wówczas, gdy zmienia się wyposażenie wewnątrz, częstotliwość sprzątania, technologia sprzątania, wykładziny podłogowe a także zmiana użytkowania pomieszczeń! W takim samym stopniu dotyczy to wielkości obiektu. Nie można stosować tych samych wskaźników do mniejszych i do większych obiektów.

¹ Pod pojęciem wskaźniki należy rozumieć przede wszystkim czas pracy, ale nie tylko. Ważne są również drogi, rodzaje powierzchni itp.

Czy trzeba ustalać nowe wskaźniki dla każdego obiektu?

Firma odpowiadająca za usługi sprzątnia musi sobie sama odpowiedzieć na to pytanie. Zasadniczo jednak już na początku należy rozważyć, jak ważne jest dane zlecenie i jak to świadczy o Firmie, kiedy pewne wskaźniki ustala ona na miejscu. Autor niniejszego artykułu jest przekonany, że taka postawa wywrze dobre wrażenie. Po pierwsze firma sprzątnąca pokazuje swoje kompetencje a po drugie jeszcze przed złożeniem oferty może nawiązać dobre relacje z zarządcą budynku.

Usługodawca ma poza tym możliwość szczegółowej inspekcji obiektu, co nie zawsze jest praktykowane przy sporządzaniu oferty.



Na obiekcie można przetestować wybór środków czyszczących i ich koncentrację. Można też zarejestrować czas potrzebny na pokonanie drogi pomiędzy sprzatanymi obszarami i miejscami zasilania maszyn oraz wyrzucania śmieci. Popatrzmy na to z innej strony: „Jak bardzo wydaje nam się profesjonalny warsztat samochodowy, który po uzyskaniu informacji od klienta, przeprowadza próbną jazdę, po to by dokładniej zdiagnozować problem.” Im większy obiekt, tym bardziej trzeba zwrócić uwagę na wskaźniki.

W wyborze właściwej maszyny czyszczącej pomaga fachowa porada

Kiedy można sięgnąć po przykładowe wskaźniki?

To zależy od tego skąd pochodzą te wskaźniki i kto chce z nich korzystać. Pomiędzy przekazującym a użytkownikiem często występują duże różnice.

Organizującemu przetarg (zarządcy obiektu) chodzi przede wszystkim o realistyczne wskaźniki, które umożliwią porównanie ofert. Chętnie korzysta on z przykładowych wskaźników, co pozwala mu na uzyskanie niezbędnej wiedzy.

Usługodawcy powinni natomiast korzystać z przykładowych wskaźników jedynie pomocniczo. Każdy zakład jest inaczej zorganizowany, ma inne struktury i inny standardy stosowanych środków czyszczących, wyposażenia i personelu sprzątnącego. Nie można ich przenosić 1:1 i zawsze trzeba dopasować do danych warunków.

Jak można ustalić wskaźniki dla określonego obiektu?

Przed rozpoczęciem ustalania wskaźników należy najpierw ustalić:

- czynności główne (sprzątnie zwykłe, sprzątnie od podstaw, sprzątnie specjalne itd.)
- możliwości fizyczne pracowników sprzątnących
- wydajność, również wiek (zadowolenie i motywacja pracowników wpływają na ich wydajność)
- wykształcenie (lepiej wykształcony i więcej wiedzący pracownik to lepsza jakość sprzątnia; regularne szkolenia personelu sprzątnącego podnoszą ich kompetencje)
- zastosowanie sprzętu sprzątnącego i wyposażenie
- czasy dróg w obiekcie
- czasy dróg do miejsc napełniania i opróżniania środków czyszczących, składowania narzędzi, maszyn a także wyrzucania śmieci i składowania surowców wtórnych
- organizacja sprzątnia (planowanie rewiru, jego wielkość, korzystanie z narzędzi)
- czynności poboczne / dodatkowe (świadczenia zależne od dnia)
- przerwy uwarunkowane przebiegiem, a także czasy oczekiwania
- przerwy związane z zakłóceniami (np. alarm, uszkodzony dopływ lub odpływ wody, uszkodzony wąż itp.)
- przerwy na potrzeby osobiste (niestety ostatnio wlicza się tu korzystanie z komórek!)
- odpoczynek

Dane te posłużą następnie do ustalenia czasu głównego, czasu odpoczynku i czasu uzupełniającego, co w efekcie da czas jednostkowy, czyli oczekiwany wskaźnik.

Jak w praktyce ustala się wskaźniki? Naszą uwagę należy skupić na czasie głównym. Czas główny składa się z czynności podstawowych, czynności pobocznych i przerw uwarunkowanych przebiegiem. Jest to czas, który jest potrzebny pracownikowi sprzątającemu na wykonanie pracy w obiekcie.

Usługodawca powinien ustalić wskaźniki dla określonej grupy w obiekcie składającej się z dwóch do trzech pomieszczeń. Na więcej z reguły nie ma czasu.

Podczas pomiarów czasu należy zwrócić uwagę na poniższe zagadnienia.

Rejestrowanie danych o pomieszczeniach w celu otrzymania możliwie realistycznych wartości czasów

Obowiązuje zasada: im więcej tym lepiej. W praktyce są to na ogół dwa pomieszczenia. Chodzi o to, aby wybrać takie pomieszczenia, które są reprezentatywne dla prac wykonywanych podczas sprzątania. Jeśli na przykład w biurowcu 80% stanowią biura o powierzchni 40m², w których są cztery stanowiska pracy, to właśnie te pomieszczenia należy wybrać do pomiaru czasu.

Podobnie należy postępować w przypadku wyboru niezbędnych maszyn. Najlepszym rozwiązaniem będzie tu wybór solidnego dostawcy maszyn czyszczących, który jest w stanie jednocześnie dostarczyć więcej urządzeń, co w przypadku dużych obiektów nie jest bez znaczenia.

Ustalenie technologii, metody i sposobu pracy

Po ustaleniu technologii pracy (np. sprzątanie na mokro lub na sucho) można podczas próbnego sprzątania ustalić, jaki sposób pracy jest najlepszy w przypadku danego obiektu. Stosowanie do wybranego sposobu pracy dobiera się metodę pracy.

Doradztwo w wyborze środków czyszczących i maszyn czyszczących

Doradcy pracujący u producentów maszyn czyszczących lub ich przedstawiciele potrafią dobrać najlepsze maszyny na podstawie opisu obiektu.

Wyborze maszyn trzeba poświęcić szczególną uwagę. Małe różnice w wyposażeniu maszyn mogą przełożyć się



na duże różnice w określanych wskaźnikach. Dotyczy to na przykład automatycznego napełniania i dozowania, ulepszonego pada wzgl. uchwytu pada albo systemu szczotek, które oszczędzają czas. Mniejsza ilość maszyn czyszczących oznacza krótsze czasy zbrojenia i czasy dróg, co nie jest bez znaczenia, jeśli decydujemy się na korzystanie z maszyn.

Wskaźniki wydajności zależą również od specjalistycznego wyposażenia stosowanego w maszynach (zdjęcie: HAKO)

Podobnie dużo uwagi należy poświęcić wyborze środków czyszczących. Lepiej kierować się powiedzeniem „jak coś jest dobre do wszystkiego, to jest do niczego”. To, co sprawdziło się w przypadku jednego obiektu, w innym może się okazać nieprzydatne. W przypadku długich dróg do pomieszczeń gospodarczych będziemy mieli zaledwie kilka rund, jeśli użyjemy gotowych roztworów środków czyszczących. Unikniemy wtedy dodatkowych czasów związanych z dozowaniem i napełnianiem spryskiwaczy.

Przeprowadzanie próbnego sprzątania

Najważniejszym elementem ustalania czasów jest przeprowadzenie próbnego sprzątania. Zawsze powstaje wtedy pytanie, kto ma przeprowadzić próbne sprzątanie: pracownik sprzątający czy inna osoba (w małych zakładach sam właściciel, kierownik obiektu albo fachowiec).

Zleceniodawcom zaleca się wzięcie fachowca, zewnętrznego doradcy, który ustali wskaźniki dla danego obiektu. Można przy okazji wyjaśnić, czy na przykład hol ma być „tylko” zamiatany czy też zmywany.

- *Jak często należy przeprowadzać próbne sprzątnięcie?*

Doświadczenie pokazało, że nawet podczas ustalania czasów jednostkowych pomieszczenia i tak trzeba sprzątnąć w całości. To oznacza, że zawsze potrzebne są dwie osoby: jedna, która sprząta i druga, która notuje czasy.

Aby uzyskać średnie wartości możliwie najbardziej zbliżone do rzeczywistości należy posprzątać trzykrotnie. Z uzyskanych wartości należy na końcu utworzyć średnią wartość.

- *Czego należy przestrzegać podczas ustalania czasów zbrojenia i czasów dróg?*

Czasy zbrojenia i czasy dróg różnią się znacznie dla poszczególnych obiektów i mogą być prawdziwym logistycznym problemem dla usługodawcy. Ponadto pomieszczenia mogą być od siebie znacznie oddalone i nie posiadać stosownego pomieszczenia gospodarczego. Wtedy czasy dróg mają duży wpływ na wskaźniki.

To samo dotyczy wyrzucania śmieci. Gdzie je wyrzucać? Czy w budynku lub na posesji są miejsca składowania, gdzie pracownik może odnieść śmieci?

Należy zwrócić uwagę na czasy zbrojenia i czasy dróg związane z napełnianiem i opróżnianiem maszyn czyszczących. Czy w budynku są systemy dozujące? Czy może są systemy szybkiego napełniania? Gdzie można wyrzucić/wylać nieczystości (śmieci, brudna woda)?

W budynku, w którym usługodawca jeszcze nie pracował, trudno jest zainstalować maszyny, napełnić je próbnie tylko po to, by otrzymać rzeczywiste czasy. Można pomóc sobie wykorzystując w tym celu „posiadane” budynki i tam wypróbować interesujące nas maszyny, niejako w tle mierząc drogi w nowym obiekcie. Nawet przybliżona wartość będzie lepsza niż wartość wzięta znikąd i dająca w efekcie nierealne wskaźniki.

Konsekwencje braku lub złych wskaźników

Im większy jest obiekt będący przedmiotem oferty, tym bardziej niezbędne jest ustalenie wskaźników na miejscu. Jeśli będą one znacznie odbiegały od rzeczywistości może to doprowadzić w efekcie do obniżenia jakości sprzątnięcia lub do przekroczenia zakładanych kosztów, ponieważ przekroczony zostanie ustalony czas sprzątnięcia.

Wskaźniki bywają bardzo nietrafione. Jak inaczej byłoby możliwe, aby usługodawca – bez wcześniejszego ustalania a chociażby sprawdzenia w rzeczywistości – ustalił wskaźniki sprzątnięcia pomieszczeń, które różniłyby się od więcej niż trzykrotnie od wskaźników podawanych przez REFA.

Konsekwencją takiego działania będzie utrata obiektu przez usługodawcę podczas kolejnego przetargu.

Podsumowanie

Ustalenie wskaźników sprzątnięcia budynków się opłaca. Raz ustalone realne wskaźniki dla danego obiektu można zawsze rozszerzyć na pozostałe pomieszczenia i zapewnić sobie tym samym opłacalność inwestycji.

Wskaźniki ustalane przez osoby trzecie, inną firmę lub organizację odnoszą się do konkretnego obiektu. Ich przeniesienie 1:1 na inny obiekt bez sprawdzenia wybranych parametrów prowadzi z reguły do nierealnych wskaźników.

Każdy zarządca budynku zyska, jeśli poświęci swój czas i wysiłek na ustalenia lub na zlecenie ustalenia wskaźników albo nauczy się ich ustalania. Jeśli szkolenie będzie dodatkowo połączone z możliwościami optymalizacji, wówczas można powiedzieć, że obszar Facility Management zmierza w dobrym kierunku, który zaowocuje zmniejszeniem kosztów w przyszłości.



Sascha Hintze
Licencjonowany doradca REFA
w obszarze Facility Management,
mistrz sprzątnięcia budynków,
biegły administracyjny
Kontakt: sascha.hintze@refa.de