**Техническая спецификация**

**на оказание услуг по уборке зданий/помещений/территории/транспорта и аналогичных объектов**

Настоящая Техническая спецификация устанавливает требования к Услуге по внутренней мойке/уборке вагонов в пути следования и в пункте оборота/формирования пассажирских поездов Заказчика, включая качественные и иные требования к характеристике Услуги и требования к Исполнителю.

1. **Основные цели и задачи**

Цель: создание безопасных и комфортных условий проезда пассажиров.

Основной задачейоказания Услуги является осуществление качественной внутренней мойки-уборки вагонов согласно Санитарно-эпидемиологические требованиям к транспортным средствам для перевозки пассажиров и грузов, утвержденные приказом Министра здравоохранения Республики Казахстан от 31 мая 2017 года №359 и Стандарта требований к качеству обслуживания пассажиров, утвержденный приказом Заказчика №298-ЦЛП от «09» декабря 2016 г.

Для оказания Услуг по внутренней мойке/уборке вагонов в пути следования и в пункте оборота/формирования пассажирских поездовЗаказчика, Исполнителем обеспечивается:

1. наличие соответствующего технического персонала (мойщиков-уборщиков):

- не менее одного мойщика-уборщика на 4 (четыре) пассажирских вагона для оказания Услуг в пути следования;

- не менее одного мойщика-уборщика на 3 (три) вагона для оказания Услуг в пункте формирования.

1. своевременное и качественное снабжение инвентарем, моющими и дезинфицирующими средствами, необходимыми для оказания Услуг;
2. взаимодействие между работниками Заказчика и работниками Исполнителя при оказании Услуг.
3. **Организация услуг. Порядок оказание Услуг Исполнителем**

**в пути следования и в пункте оборота/формирования**

Перед отправлением поезда в рейс с пункта формирования, работники филиала Заказчика совместно с Представителем Исполнителя проводит расстановку смены мойщиков-уборщиков Исполнителя по вагонам. Запасы необходимого инвентаря, моющих и дезинфицирующих средств (в количестве, достаточном для обеспечения уборки на всем пути следования и в пункте оборота) размещают в специально отведенных местах.

По итогам расстановки смены, работник филиала Заказчика перед отправлением в рейс заполняет ведомости пассажирских вагонов, подлежащих уборке.

Данная ведомость составляется в двух экземплярах (оригиналах), заверяется подписью представителей Заказчика и Исполнителя.

Один экземпляр ведомости передается представителю Исполнителя для дальнейшей работы.

Второй экземпляр ведомости начальником поезда передается инструктору по производственному обучению для передачи в сектор по сервисному обслуживанию Заказчика для дальнейшей работы.

Исполнитель должен обеспечить Журналами по учету уборки пассажирских вагонов мойщиком-уборщиком в пути следования и в пункте оборота/формирования (далее - Журнал) на каждый вагон. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, подписан директором и закреплен печатью филиала.

Начальник поезда в пути следования и в пункте оборота/формирования совместно с проводниками вагонов контролирует качество оказания Услуги по уборке вагонов.

При выполнении Услуги по уборке вагонов мойщик-уборщик Исполнителя обязан соблюдать требования настоящей Технической спецификации, правил охраны труда, противопожарной безопасности и техники безопасности.

Режим работы и отдыха мойщика-уборщика Исполнителя регулируется графиком режима труда и отдыха мойщика-уборщика, утвержденным руководителем Исполнителя.

Начальником поезда для отдыха мойщиков-уборщиков Исполнителя определяются места в служебном купе проводника согласно служебному расписанию пассажирских поездов, с выдачей постельных принадлежностей, при этом учет расхода постельных принадлежностей, выданных мойщику-уборщику, ведется в бланке учета населенности вагона и расхода постельного белья формы ЛУ-72 проводником вагона. В случае превышения в пути следования количества мойщиков-уборщиков количеству выделенных мест, согласно утвержденным Заказчиком нормам, Исполнитель за свой счет приобретает билеты для мойщиков-уборщиков.

Проводник вагона в пути следования и в пункте оборота/формирования должен на постоянной основе (не реже 1 раза в час) контролировать качество производимой уборки вагонов и применения моющих, дезинфицирующих средств и инвентарямойщиком-уборщиком, по итогам осуществленного контроля ведутся записи в Журнале с обязательным отражением времени начала/конца уборки и качества проведенных работ, все записи заверяются подписью проводника вагона.

В случае выявления проводником некачественной уборки вагонов мойщиками-уборщиками, проводник должен дать указание мойщику-уборщику Исполнителя о необходимости устранения замечаний.

В случае не принятия мер мойщиком-уборщиком Исполнителя по устранению замечаний, проводник составляет акт несоответствия с отражением каждого факта некачественного оказания Услуги в Журнале в присутствии начальника поезда и мойщика-уборщика.

При обнаружении в вагоне грызунов или насекомых, мойщик-уборщик обязан по прибытию с рейса сообщить об этом проводнику пассажирского вагона, либо начальнику пассажирского поезда, которые данную информацию отражают в Журнале и Ведомости. На основании полученной Ведомости Представитель Заказчика организует работу по проведению дератизационных, дезинсекционных работ.

Журнал в пути следования и пункте оборота хранится у проводника вагона, по прибытию поезда в пункт формирования Журнал сдается инструктору по производственному обучению и техническим вопросам. В случае возникновения разногласий между представителями Исполнителя и Заказчика, а также при утере ведомости и актов, как со стороны Заказчика, так и со стороны Исполнителя, записи Журнала могут использоваться при выставлении претензий и уведомлений.

1. Качественные, количественные и иные требования к Услуге:
2. Уборка вагона должна осуществляться качественно, по окончании уборки должны отсутствовать пыль, мусор, грязь (грязные разводы), неприятные запахи.
3. Влажная уборка вагона производится согласно Перечню Услуг при уборке вагонов указанного в п.3.1. в Технической спецификации (далее – Перечень Услуг).
4. Сухая уборка вагона производится согласно Перечню Услуг при уборке вагонов, с обязательным использованием пылесоса. Пылесос должен соответствовать следующим требованиям: мощность не менее 1600 Вт, рабочее напряжение для вагонов типа ЦМК и СВ 110V и 54V. Состав пассажирского поезда обеспечивается двумя пылесосами для их уборки.
5. Уборка внутренних помещений и санитарно-бытового оборудования вагона проводится в спецодежде. Спецодежда состоит из двух комплектов халатов, резиновых перчаток (раздельно для уборки салона и туалетов), с соответствующей сигнальной маркировкой.
6. В туалетных кабинах влажная и сухая уборка осуществляется по мере необходимости, но не реже четырех раз в сутки, с обязательной обмывкой полов и мойки унитазов с применением дезинфицирующих средств. Одним из критериев качества уборки туалетных кабин является чистота, сухость и отсутствие в них резких, неприятных запахов.
7. Уборка купе, отделения (отсеков) для пассажиров в пути следования осуществляется в присутствии пассажира и с его согласия, либо по просьбе пассажира, либо после выхода пассажира на станции прибытия.
8. Запрещается мыть полы в вагонах с электрическим отоплением при наличии высокого напряжения на электрических печах отопления.
9. В вагонах с комбинированным отоплением разрешается производить влажную уборку пола, кроме котельного отделения, не отключая цепи электронагревателей высоковольтного комбинированного котла отопления.
10. Обеспечение сбора мусора в специальную емкость «для мусора», удаление его из вагона только в предусмотренных для этого местах на станциях, указанных в служебном расписании, в пунктах оборота/формирования (по мере заполнения).
11. При осуществлении услуг по уборке вагонов, ответственность за соблюдение требований Технологической карты несет Исполнитель.

Исполнитель при производстве услуг по уборке вагонов в пути следования и в пункте оборота/формирования должен обеспечить:

* осуществление услуг по мойке-уборке вагонов работниками Поставщика (мойщиками-уборщиками) в специальной одежде и/или униформе с обязательным ношением бейджа (с указанием ФИО и наименования фирмы Исполнителя) с применением специальных моющих и дезинфицирующих средств;
* соблюдение Перечня услуг при осуществлении уборки вагонов;
* соблюдение Технологической карты;
* осуществление уборки вагонов в пункте формирования не более 4 часов**.**

1. Наличие у Исполнителя специального номера бесплатной горячей линии по всей Республики Казахстан для круглосуточно приема обращений, обработки и направления ответов на обращения заявителей (пассажиров, уполномоченных государственных органов, работников Заказчика и его филиалов, представителей уполномоченного Заказчиком организации), а также принятие незамедлительных мер реагирования по устранению замечаний и нарушений.
2. «Call-центр» Исполнителя принимает обращения заявителей посредством городской связи, сотовой связи (обеспечивает прием и регистрацию входящего звонка с заявкой заявителя в течение 2-5 минут), фиксирует каждый случай обращения в базе данных «Call-центра», обрабатывает информацию и предоставляет ответ заявителю на государственном или русском языках со сроком обратной связи не позднее 30 минут (обеспечивает наличие и соблюдение регламента организации обратной связи, в томчисле голосовое приветствие).
3. Исполнитель предоставляет Заказчику ежемесячный отчет до 5 числа месяца, следующего за отчетным по предоставлению «Call-центром» ответов заявителям (Ф.И.О. заявителя, данные заявителя и оператора «Call-центра» принявшего и обработавшего заявку, дату и время приема обращения/предоставления ответа заявителю).
4. Наличие у Исполнителя Технологической карты.
5. До даты начала оказания Услуг Исполнитель должен:

- получить и поддерживать в дальнейшем действительность всех требуемых по законодательству Республики Казахстан медицинских сертификатов и допусков у постоянного персонала Исполнителя, привлеченных к процессу уборки;

- предоставить Заказчику разработанную Технологическую карту с приложением нотариально заверенных копии сертификатов на моющие средства, расходные материалы, которые планируются использовать поставщиком во время оказания услуг;

- обеспечить наличие всех работников материалами и средствами необходимых для оказания Услуг, согласно Технологической карты.

16) Уборка вагонов должна осуществляться с применением пылеводососов с 2-я моторами, двухмоторными ковровыми экстракторами, пылесосами с водяными фильтрами, мультифункциональными аккумуляторными роторными машинами.

17) Поставщик обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней после заключения договора подтвердить наличие производственных мощностей и соответствующего оборудования с приложением подтверждающих документов и технических паспортов оборудования.

В случае аренды (субаренды) оборудования поставщик обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней после заключения договора представить соответствующие электронные копии договоров аренды оборудования с приложением подтверждающих документов.

В комплект уборочного инвентаря каждого вагона входят: три ведра, швабра, веники, совки, ветошь и щетки. При наличии в вагонах коврового покрытия пола и (или) мягкой мебели, состав пассажирского поезда обеспечивается двумя пылесосами для их уборки. Ведра маркируются – «для туалета», «для пола», «для полок», ветошь имеет сигнальное обозначение. Ведра с маркировкой «для полок» допускается использовать для мытья стен. Уборочный инвентарь хранится в специально отведенном месте. Не допускается использование уборочного инвентаря не по назначению.

18) Наличие у поставщика отдела по контролю качества. Отдел по контролю качества позволит держать связь с клиентами Заказчика, отрабатывать все поступающие замечания по услуге и учитывать при оказании услуг рекомендации по улучшению качества предоставляемых услуг.

**3.1. Перечень при оказании Услуг**

**3.1.1. В пути следования:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Место**  **уборки** | **Перечень Услуг** | **Вид уборки** | **Периодичность**  **Уборки/промежуточные сроки оказания Услуг** |
| Купе, отделения (отсеки) для пассажиров | Уборка полов/столов подоконных/радиаторов отопления | Сухая/  влажная | По мере необходимости, но не реже:  2 раз в сутки – в зимний период;  3-4 раз в сутки – в летний период;  После каждой остановки (от 15мин. и дольше) – в осенне-весенние периоды. |
| Коридор котлового конца | Уборка пола | Сухая/  влажная | По мере необходимости, но не реже 2 раз в сутки – в не отапливаемый период;  В отопительном сезоне – после каждого заправления углем котла |
| Коридор сквозной | Уборка пола/поручни | Сухая/  влажная | По мере необходимости, но не реже:  2 раз в сутки – в зимний период;  3-4 раз в сутки – в летний период;  После каждой остановки (от 15мин. и дольше) – в осенне-весенние периоды. |
| Коридор не котлового конца | Уборка пола, мусорного ящика | Сухая/  влажная | По мере необходимости, но не реже 2 раз в сутки |
| Тамбур (рабочий и нерабочий) | Уборка полов | Сухая/  влажная | По мере необходимости, но не реже 2 раз в сутки |
| Туалетные кабины | Уборка чаш умывальных, унитазов, полов, панелей, стекол и рам окон (со стороны внутреннего помещения вагона), дверей, зеркал. | Сухая/  влажная | По мере необходимости, но не реже 4 раз в сутки |
| Служебное купе | Уборка полов/стола | Сухая/  влажная | По требованию и в присутствии проводника |
| Купе для отдыха проводников | Уборка полов | Сухая/  влажная | По требованию и в присутствии проводника |
| Вагон | Сбор мусора в купе, отделение (отсека) для пассажиров, коридоре, удаление его на станциях, предназначенных для выброса мусора | Сухая | На станциях, предназначенных для выброса мусора |

**3.1.2. В пункте оборота/формирования\*:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Место уборки** | **Перечень Услуг** | **Вид уборки/промежуточные сроки оказания Услуг** |
| Купе, отделения (отсеки) для пассажиров | - сбор мусора;  - чистка ковровых дорожек пылесосом; | Сухая (постоянно) |
| - уборка полок;  - уборка столов;  - уборка дверей (со стороны купе и со стороны коридора)  - чистка зеркал;  - полов;  - уборка радиаторов отопления;  - уборка стекол и рам окон (со стороны внутреннего помещения вагона). | Сухая/  Влажная (постоянно) |
| Коридор(сквозной, с котлового и не котлового конца);- | - чистка ковровых дорожек пылесосом | Сухая (постоянно) |
| - уборка стекол и рам окон (со стороны внутреннего помещения вагона);  - уборка дверей с двух сторон (входные/выходные, туалетных кабин, служебного отделения);  - уборка поручней;  - уборка полов. | Сухая/  Влажная (постоянно) |
| Тамбур (рабочий не рабочий) | - уборка стен;  - уборка дверей входных/выходных (со стороны внутреннего помещения вагона);  - уборка полов и мусорного ящика | Сухая/  Влажная (постоянно) |
| Туалетные кабины | - уборка чаш умывальных;  - уборка унитазов;  - уборка полов;  -уборка панелей;  - уборка стекол и рам окон (со стороны внутреннего помещения вагона);  - уборка дверей;  - чистка зеркал | Сухая/  Влажная (постоянно) |
| Служебное купе | - уборка полок;  - уборка столов;  - уборка дверей (со стороны купе и со стороны коридора)  - чистка зеркал;  - полов;  - уборка радиаторов отопления;  - уборка стекол и рам окон (со стороны внутреннего помещения вагона). | Сухая/  Влажная (постоянно) |
| Купе для отдыха проводников | - уборка полок;  - уборка столов;  - уборка дверей (со стороны купе и со стороны коридора)  - чистка зеркал;  - полов;  - уборка радиаторов отопления;  - уборка стекол и рам окон (со стороны внутреннего помещения вагона). | Сухая/  Влажная (постоянно) |
| Рабочий тамбур | сбор мусора в вагоне в специальную емкость и удаление его из вагона в предусмотренных для этого местах | Сухая (постоянно) |
| Специальный вагон ЗАК | - коридор по проходу,  - камеры содержания, туалеты, служебные помещения,  - тамбура (рабочая и нерабочая сторона) | Сухая/  Влажная (постоянно) |
| Багажный вагон | Багажный отсек | Сухая/  Влажная (постоянно) |
| Вагон-ресторан | - два коридора по проходу салона;  - тамбур рабочая и нерабочая сторона. | Сухая/  Влажная (постоянно) |

*\*Мойщиками-уборщиками Исполнителя мойка-уборка вагонов в пункте формирования должна заканчиваться не позднее чем за 2 часа до отправления пассажирского поезда с пункта формирования.*

**3.2. Перечень** пассажирских поездов Заказчика**, в которых осуществляется внутренняя уборка вагонов в пути следования и пункте оборота**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ П/П** | **№ поезда, наименование сообщения** | **Кол-во составов\*** | **Время в пути следования с пункта формирования до оборота\*** | **Время в пункте оборота\*** | **Время в пути следования с пункта оборота**  **в пункт формирования\*** | **Периодичностькурсирования\*** | **Маршрут следования, станции отправления/прибытия, расстояния, раздельные пункты, время прибытия и отправления (час.-мин).\*** |
| **ЛВРЗ** | | | | | | | |
| **Уральский участок** | | | | | | |  |
| 1 | №614/613 «Уральск-Актобе» | 1 состав | Время в пути следования 13ч. 02м. | Время в пункте оборота 9ч. 48м. | Время в пункте формирования 13ч. 02м. | 3 раза  в неделю |

*\* Расписание движения поездов может меняться согласно графику движения поездов (на основании телеграммы).*

**3.3. Перечень** пассажирских поездов **Заказчика, в которых осуществляется внутренняя уборка вагонов в пункте формирования**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ П/П** | **№ поезда, наименование сообщения** | **Кол-во соста-вов** | **Время в пункте формирования** | **Периодичность курсирования\*** |
| **ЛВРЗ** | | | | |
| **Уральский участок** | | | | |
| 1 | №614/613 «Уральск-Актобе» | 1 состав | Время в пункте формирования 4ч.00м. | 3 раза в неделю |

*Примечание: Время в пути следования с пункта формирования и с пункта оборота, а также периодичность курсирования указаны с данных из АСУ «Экспресс-3».*

Внутренняя мойка в пункте формирования дополнительных вагонов (ЗАК вагоны, багажные вагоны, вагоны-рестораны, вагоны при производстве технического обслуживания ТО-2, ТО-3, вагоны при производстве ТО-1, вагоны отправляемые на плановые виды ремонта ДР (деповской ремонт), КР (капитальный ремонт), КВР (капитально восстановительный ремонт) и другие вагоны, включающиеся в составы в том числе вновь назначаемых пассажирских поездов, другие поезда) производится на основании ведомостей пассажирских вагонов, подлежащих уборке, которая предоставляется представителю Исполнителя услуг работников филиала Заказчика перед отправлением в рейс.

Документы, указанные в тендерной документации, не зарегистрированные на территории Республики Казахстан, Заказчик предоставит в электронном виде или на бумажном носителе в течение 3 (трех) календарных дней по запросу потенциальных поставщиков.

При осуществлении прицепки факультативных вагонов к поездам, Представитель Заказчика обязан не менее за 8 часов до отправления поезда, направить заявку произвольной формы Представителю Исполнителя на проведение внутренней уборки вагонов в пути следования и пункте оборота/формирования.