



Szolgáltatási szabályzat

Hatályba lépés napja: 2021. július 9.

**Semmelweis Egyetem
Kancellárjának**

K/10/2020. (VII.28.) számú határozata

a Szolgáltatási Szabályzat elfogadásáról

Az SZMSZ I.1. rész 3. § (8) bekezdés a) pontjában kapott felhatalmazás alapján a Semmelweis Egyetem Kancellárja az alábbi döntést hozta:

- 1. §** A Semmelweis Egyetem Kancellár elfogadta a Szolgáltatási Szabályzatot.
- 2. §** Jelen határozat és azzal a Szolgáltatási Szabályzat a Jogi és Igazgatási Főigazgatóság (JIF) alhónlapján való **közzétételt követő napon lép hatályba.**
- 3. §** Jelen határozat hatálybalépésével **egyidejűleg hatályon kívül helyezésre kerül** a K/30/2017. (VIII. 21.) számú kancellári határozattal elfogadott Szolgáltatási Szabályzat.

Budapest, 2020. július 29.

Baumgartnerné Holló Irén
kancellár általános helyettese

TARTALOM

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	5
1.1 A szabályzat hatálya	5
1.2 Fogalmak	5
2. RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK	6
2.1 Szállítás	6
2.1.1 Belső szolgáltatás.....	6
2.1.1.1 A szállítással kapcsolatos felelősség.....	6
2.1.1.2 A szállítás dokumentálása.....	6
2.1.1.3 Igénybe vehető szolgáltatások.....	7
2.1.1.3.1 Közvetett elszámolású szolgáltatások fajtái és sajátosságai.....	7
2.1.1.3.2 Közvetlen elszámolású szolgáltatások igénylésének módja, fajtái és sajátosságai.....	7
2.1.1.3. Szabad kapacitás terhére végzett, igényelhető szolgáltatások egyetemi polgárok részére.....	9
2.1.2 Külső szolgáltató által végzett szállítási feladatok (vásárolt szolgáltatás).....	9
2.1.3 Kihelyezett gépjárművek.....	10
2.1.4 Költöztetési feladatok (belső és vásárolt szolgáltatás):.....	10
2.1.5 Adminisztrációs feladatok.....	10
2.1.5.1 Elszámolás.....	10
2.1.5.2 Vevőelégedettség vizsgálata.....	10
2.2 Egészségügyi Textília Ellátás (belső szolgáltatás)	11
2.2.1 Belső szolgáltatás.....	11
2.2.2 Textiltisztítás.....	11
2.2.3 Textiljavítás.....	12
2.2.4 Textíliakölcsönzés.....	13
2.2.5 Selejtezendő textíliák gyűjtése.....	13
2.2.6 Új textília beszerzése.....	13
2.2.7 Textíliák minőségellenőrzése.....	14
2.2.8 Reklamációkezelés.....	14
2.3 Épülettakarítás	14
2.4 Élelmezés (vásárolt és belső szolgáltatás)	16
2.4.1 Vásárolt szolgáltatás.....	16
2.4.1.1 Ellátotti élelmezés.....	16
2.4.1.2 Alkalmazotti-étkeztetés.....	17
2.4.1.3 Óvodai Szolgáltatás.....	17
2.5 Egészségügyi és egyéb gázok, cseppfolyós oxigén, nitrogén és hélium, valamint szárazjég biztosítása, Herko palack szállítás (vásárolt szolgáltatás)	17
2.5.1 Egészségügyi és egyéb palackos gázok, Herko palack, szárazjég:.....	17
2.5.2 Cseppfolyós oxigén.....	18
2.5.3 Cseppfolyós nitrogén és hélium.....	18
2.5.4 Telepített oxigén tartályok karbantartása.....	19
2.5.5 Orvosi gáz és sűrített levegős palackok karbantartása.....	19
2.5.6 Vezetékes orvosi gázellátó rendszer üzemeltetése, karbantartása.....	19

2.5.7	Palackcsere	19
2.6	Parkfenntartás (belső szolgáltatás)	19
2.6.1	A Parkfenntartási Osztály központi költségvetésből finanszírozott feladatai	19
2.6.2	A Parkfenntartási Osztály nem központi költségvetésből biztosított feladatai	20
2.7	Operatív Irányító Központ által támogatott belső szolgáltatások	21
2.7.1	Az OIK által támogatott szolgáltatások típusai	21
2.7.1.1	Az LFÜI feladatköréhez tartozó, elérhető OIK szolgáltatások.....	21
2.7.1.2	A BTI feladatköréhez tartozó, elérhető OIK szolgáltatások.....	22
2.7.1.3	Az Informatikai Igazgatóság szolgáltatásaihoz elérhető OIK szolgáltatások.....	22
2.8	Egyetemi Üdülők működtetése (belső szolgáltatás).....	22
2.9	Műszaki Főigazgatóság belső szolgáltatása	23
2.10	A Biztonságtechnikai Igazgatóság (BTI) szolgáltatásai	23
2.11	A Létesítményfejlesztési és - üzemeltetési Igazgatóság (LFÜI) szolgáltatásai	24
2.11.1	Energia és közműszolgáltatások (vásárolt szolgáltatások).....	24
2.11.2	Elszámolás.....	25
3.	MELLÉKLETEK	27
1.	számú melléklet: Vevőelégedettségi lap a szállítási szolgáltatások értékeléséről	28
2.	számú melléklet: Textiltisztítás heti ütemterve	29
3.	számú melléklet: Mosási jegyzék.....	30
4.	számú melléklet: Mosatási jegyzék.....	31
5.	számú melléklet: Textilkölcsönzési jegyzőkönyv.....	32
6.	számú melléklet: Selejtezendő textíliák átadó jegyzéke	33
7.	számú melléklet: Éves textil beszerzési igény	34
8.	számú melléklet: Ismétlődő takarítás-minőségellenőrzési adatlap	35
9.	számú melléklet: Napi ellenőrzési napló.....	37
10.	számú melléklet: Féléves takarítás – minőségellenőrzési adatlap	38
11.	számú melléklet: Parkfenntartási munka igénylése	39
12.	számú melléklet: Megrendelés érintésvédelmi-, tűzvédelmi- és villámvédelmi felülvizsgálatokra	40
13.	számú melléklet: Nyilatkozat érintésvédelmi javítások végrehajtásáról.....	41
14.	számú melléklet: Vevőelégedettségi lap az érintésvédelmi, villámvédelmi mérések és tűzvédelmi szabványossági felülvizsgálatok értékeléséről	42
15.	számú melléklet: Ellenőrzési nyomvonal.....	43

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1 A szabályzat hatálya

- (1) *Személyi hatálya*: kiterjed a szabályzat a szolgáltatást igénybe vevő egyetemi szervezeti egységekre, a közalkalmazottakra, az egészségügyi szolgálati jogviszonyban vagy munkaviszonyban álló személyekre és a hallgatókra.
- (2) *Tárgyi hatálya*: kiterjed a szolgáltatásért felelős igazgatóságok, úgy, mint Szolgáltatási Igazgatóság (a továbbiakban: SZI), Létesítmény Fejlesztési és Üzemeltetési Igazgatóság (a továbbiakban: LFÜI), Biztonságtechnikai Igazgatóság (a továbbiakban: BTI), Informatikai Igazgatóság által előállított, vagy e szervezetek által közvetített vásárolt, alábbi szolgáltatásokra:
 - a) szállítás (SZI)
 - b) érintés-, tűz- és villámvédelem (BTI)
 - c) textiltisztítás, javítás, selejtezendő textil gyűjtése, *pótlás* (SZI)
 - d) egészségügyi gázellátás (SZI)
 - e) élelmezés (SZI)
 - f) takarítás (SZI)
 - g) parkfenntartás (SZI)
 - h) Operatív Irányító Központ (SZI)
 - i) energia, közmű ellátás (LFÜI)
 - j) létesítmények és speciális berendezések karbantartása és hibaelhárítása (LFÜI)

1.2 Fogalmak

Belső szolgáltatás	Egyetemi szervezeti egységek által megvalósuló tevékenység, más szervezeti egységek, közalkalmazottak, az egészségügyi szolgálati jogviszonyban vagy munkaviszonyban álló személyekre és hallgatók számára.
Önköltség	A szolgáltatáshoz kapcsolódó közvetlen költségek és a felosztott közvetett költségek összege.
Belső elszámoló ár	A belső szolgáltatások esetén alkalmazott térítési díj.
Közvetett elszámolású szolgáltatások	A megrendelő valamennyi szolgáltatást az elsődleges szolgáltatóval számolja el, aki a közreműködő belső szolgáltatókkal saját maga számol el. (Mosodai szállítások, gyógyszer szállítás)
Közvetlen elszámolású szolgáltatások	A belső szolgáltató közvetlenül a megrendelővel számol el.

2. RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK

A mindenkor aktuális szolgáltatási árakat az SZI köteles intranetes honlapján naprakészen közzéteni.

A Szolgáltatási Igazgatóság szolgáltatásaival kapcsolatos észrevételek bejelentése az Igazgatóság honlapján található elektronikus panaszkönyvben történhet <http://evasys.sote.hu/evasys/online.php?p=D9V4F>).

2.1 Szállítás

2.1.1 Belső szolgáltatás

- (1) A SZI Logisztikai Osztály (továbbiakban: LO) szolgáltatásainak igénybevételére az Egyetem minden szervezeti egysége jogosult, a szabályzatban rögzített előírások betartása mellett.
- (2) Az LO feladata az egyetemi szervezeti egység logisztikai igényeinek megfelelő szállítási szolgáltatás biztosítása.
- (3) A LO szállításszervezéssel és koordinálással foglalkozó részlege a Diszpécserszolgálat. Külső szolgáltató igénybevétele esetén a tevékenység ellenőrzése, az elvégzett munka igazolása a LO feladata, így a szolgáltatást igénybe vevő szervezeti egység észrevételeit, kifogásait, esetleges többletigényeit, igényelt szolgáltatás lemondását csak a diszpécseren keresztül intézheti.
- (4) Az egyetemi szervezeti egységeknél a feladatok tervszerű végrehajtása, összehangolása érdekében a szervezeti egység vezetője, gazdasági vezetője, vagy az általuk megbízott személy jogosult az igénylések leadására, a szolgáltatás helyzetével kapcsolatos tájékoztatások kérésére, a szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerült problémák rendezésére.
- (5) A LO a feladatait elsősorban saját dolgozóival és technikai eszközeivel hajtja végre, kapacitását meghaladó nagyságú munkák elvégzéséhez külső szolgáltató igénybevételére jogosult a 2.1.2. pontban rögzített szabályok szerint.
- (6) A LO végzi a szállítással esetenként összefüggő költöztetési, és átmeneti tárolási feladatokat is.

2.1.1.1 A szállítással kapcsolatos felelősség

- (1) A rakomány szállításra történő előkészítéséért a küldő szervezeti egység felelős.
- (2) Az LO gépkocsiveetője felelős a rakománynak a szállítójárművön történő rögzítéséért, és a célállomásra juttatásáért.
- (3) Az átvevő felelős a rakomány átvételéért, sértetlenségének ellenőrzéséért.
- (4) A rakomány sérülése esetén, a helyszínen jegyzőkönyvet kell felvenni, amely tartalmazza a sérülés milyenségét, nagyságát, a sérülés következtében keletkezett anyagiányt, vagy károsodást a keletkezett kár hozzávetőleges értékét. A jegyzőkönyv felvételéért az átvevő felelős.
- (5) Az eseményt minden esetben a LO vezetőjének kell jelenteni.

2.1.1.2 A szállítás dokumentálása

A LO gépkocsiveetői a szállítási feladatok ellátása során menetlevelet vezetnek. A menetlevél vezetése nem jelenti a szállított anyag tételes dokumentálását (tartalma: gépjármű rendszáma,

típusa, teherbírása, gépjárművezető neve, dátum, megállások helye, km óra állás, áru tömege, megnevezése). A szállítmány átvételét a megrendelő a menetlevélen aláírásával igazolja. A szállítandó anyagok tételes dokumentálása szállítólevélen, vagy egyéb kísérő okmányon a megrendelő vagy az átadó feladata és kötelessége a mindenkori számviteli rend előírásai szerint.

2.1.1.3 Igénybe vehető szolgáltatások

2.1.1.3.1 Közvetett elszámolású szolgáltatások fajtái és sajátosságai

- (1) A közvetett elszámolású szolgáltatásokat a LO a küldő szervezeti egységgel számolja el. Közvetlen elszámolás a fogadó szervezeti egység és a LO között nem történik.
- (2) **Textil Üzem (a továbbiakban: Üzem) szállításai – tiszta és szennyes textília szállítása:** A szállítások ütemezését az Üzem vezetője tervezi a LO vezetőjével együttműködve. Az Üzem és a klinikák közötti textilszállításokat a LO hajtja végre.
- (3) **Egyetemi Gyógyszertár Gyógyszerügyi Szervezési Intézet járatrendszerű gyógyszer szállításai:** A gyógyszer szállítás az Egyetemi Gyógyszertár, Gyógyszerügyi Szervezési Intézettel (a továbbiakban: EGYGYSZI) együttműködve a klinikáknak heti, az intézeteknek havi ütemezés szerint történik. Az ütemezést a fekvőbeteg ellátással kapcsolatos gyógyszerellátásról szóló szabályzat 6. sz. melléklete tartalmazza. A LO a járatrendszerű gyógyszer szállítást az EGYGYSZI-vel számolja el.
- (4) **Egyetemi Gyógyszertár Gyógyszerügyi Szervezési Intézet statim gyógyszer, valamint kábítószernek minősülő és nagyértékű gyógyszer szállításai:** Az EGYGYSZI-től a napi járatrenden kívül eseti jelleggel rendelt, vagy sürgős (statim) gyógyszerek, valamint kábítószernek minősülő és nagyértékű gyógyszerek megrendelő szervezeti egységekhez történő kiszállításai az EGYGYSZI telephelyéről történik. A statim gyógyszer szállítást az EGYGYSZI rendeli meg a LO-tól. Kábítószernek minősülő, valamint nagyértékű gyógyszerek kiszállítását az EGYGYSZI ütemezése szerint végzi a LO. A LO a gyógyszer szállításokat az EGYGYSZI-vel számolja el.
- (5) **Körpostajárat:** A Jogi és Igazgatási Főigazgatóság a Szervezési és Igazgatási Központja (a továbbiakban: SZIK) a LO közreműködésével postajáratot működtet a szervezeti egységek között. A körpostajárat menetrendjét a SZIK határozza meg. A LO a körpostajárat díját a SZIK-kel számolja el.
- (6) **A Laboratóriumi Medicina Intézet pesti oldali körjárat laboratóriumi mintaszállításai:** szállítási rent az SZI intranetes honlapján érhető el. A pesti oldali laboratóriumi mintaszállításokat a LO a Laboratóriumi Medicina Intézettel számolja el.

2.1.1.3.2 Közvetlen elszámolású szolgáltatások igénylésének módja, fajtái és sajátosságai

- (1) A közvetlen elszámolású szállítási szolgáltatások a LO érvényes tarifátáblázata alapján kerülnek közvetlenül a megrendelő szervezeti egységgel elszámolásra. A szervezeti egység képviselője a szállítás megkezdése előtt legalább 72 órával, munkaszüneti napokon történő szállítás esetén az utolsó munkanap 12 óráig e-mailben megküldi, kivételes esetben telefonon bejelenti a szállítási igényt a Diszpécserszolgálatnak. A rendelést a diszpécser a szállítás megkezdése előtt legalább 12 órával e-mailben visszaigazolja. A szállítási igényt, a szállítást megelőző munkanap munkaidő végéig térítésmentesen lehet lemondani. **A szállítás rendelése a szállítás teljesítéséhez szükséges adatok megadásával** (mikor, honnan, hová, mit, kapcsolattartók, szállítandó áru paraméterei, szükség van-e speciális eszközökre, rakodóra, stb.) történik. Az adatokat a Diszpécserszolgálat automatikusan az

erre szolgáló program segítségével rögzíti. **Diszpécser szolgálat elérhetőségei: Diszpécser telefon: 20/825-9981., e-mail: logisztika@semmelweis-univ.hu.**

- (2) **Személyszállítás:** 1-4 főig (az Egyetem vezető beosztású dolgozóinak szállítása az egyetemi személygépkocsival).
- (3) Csoportos személyszállítás: 1-8 főig (dolgozók, vagy hallgatók szállítása az egyetem tulajdonát képező mikrobusszal).
- (4) A szállítás igénylése a diszpécser szolgálatához eljuttatott e-mail-ben, legalább a szállítást megelőző 3 munkanappal korábban történhet. Kiemelt fontosságú személyszállítás (VIP szállítás) esetén a szállítási igényt az esedékesség előtt 5 munkanappal kell megadni. Meg kell adni a feladattal kapcsolatos különleges igényeket is (szállítóeszköz komfortossága, gépkocsivezetővel kapcsolatos elvárások, útvonalváltozatok, kapcsolattartók elérhetősége, stb.). A LO a bejelentéstől számított 24 órán belül a rendelést visszaigazolja. Az indulási időpontot megelőző 48 órán túl a lemondás térítésmentes, 48 órán belül csak egyetemi gépkocsi esetén térítésmentes, külső szolgáltató igénybevétele esetén a külső szolgáltató által kiállított számlán szereplő összeg megtérítésével történik. A szállítás lemondásának elmulasztása esetén, ha a gépjármű kiáll, a térítési díj egyetemi gépkocsi esetén 1 óra díja, külső szolgáltató esetén a szolgáltató által számlázott díj összege.
- (5) A személyszállításra használt jármű nem rendeltetészerű használata, indokoltnál jelentősebb elszennyeződése esetén a takarítás és karbantartás összegét a megrendelő szervezeti egység részére ki kell számlázni.
- (6) **Betegszállítás:** A LO betegszállítást végez munkanapokon 8 órától 16 óráig az Egyetem telephelyei között. A LO ülőbeteg szállítási feladatokat lát el, kizárólag járóképes, a szállítás teljes időtartamára orvosi felügyeletet nem igénylő betegek szállítását vállalja. A betegkísérő dokumentumokat a betegszállító gépkocsivezetőnek kell átadni. A megrendelés közvetlenül a betegszállító gépkocsivezető az SZI intranetes honlapján közzétett telefonszámán történik.
- (7) **Sürgősségi vérszállítás:** A biztonságos vérellátás érdekében a LO naponta 24 órában sürgősségi vérszállító szolgálatot működtet. A szállítás igénylése közvetlenül a sürgősségi vérszállító az SZI intranetes honlapján közzétett telefonszámú gépkocsivezetőnél igényelhető. A telefonszámokra beérkező hívások hangrögzítésre kerülnek.
- (8) **Körjárat vérszállítás:** A klinikák vérrel történő ellátása érdekében a LO „Vér- és laboratóriumi mintaszállítás körjárat rendje (Buda)” és „Vérszállítás körjárat rendje (Pest)” szerinti időpontokban, körjáratban összegyűjti a betegellátó szervezeti egységek igényléseit és küldeményeit, amit elszállít az Országos Vérellátó Szolgálat (OVSZ), valamint az ott előkészített vérkészítményeket kiszállítja a szervezeti egységekhez. Amennyiben a szállító körjárat teljesítése közben sürgősségi megrendelést kap, a sürgősségi vérszállítás minden esetben elsőbbséget élvez. Ilyenkor a szállító a körjáratot megszakítja és azt a sürgősségi szállítás teljesítése után, a körjárat időpontok sorrendjének megfelelően fejezi be. A mintaszállítás rendje az SZI intranetes honlapján elérhető.
- (9) A szállított vérkészítmények átadás-átvételét, mind a sürgősségi, mind a körjárat vérszállítás esetében dokumentálni kell.
- (10) **Budai körjárat laboratóriumi minta szállítása:** A LO a budai oldali klinikák részére körjárat laboratóriumi mintaszállítást működtet. A budai laboratóriumi mintaszállítás körjárat rendje az SZI intranetes honlapján elérhető.

- (11) **Központi Raktár szállításai:** A kiszállítások ütemezését a raktár vezetője tervezi. A Központi Raktár járatrendje az SZI intranetes honlapján elérhető.
- (12) **Selejtszállítás:** A Selejtezési Bizottság részvételével végrehajtott selejtezés után a szervezeti egység selejt anyagait a LO gépkocsija szállítja el a Selejtezési Bizottság által meghatározott hulladéklerakó telephelyre. A selejtszállítást a Selejtezési Bizottság rendeli meg a LO-tól. A hulladéklerakó telephely képviselője mérlegjegyet állít ki a beszállított hulladékról, melyet a gépkocsivezető a Selejtezési Bizottság vezetőjének ad át. Amennyiben a selejtezési eljárás eredményeként hulladéklerakóban helyezendő el a selejt anyag, akkor a mérlegjegyek alapján a hulladékkezelő szervezet havonta egy db számlát állít ki az Egyetem részére, melyet a Selejtezési Bizottság vezetője bont szét és küld meg a Pénzügyi Igazgatóság részére. A selejtezés költségeit az érintett szervezeti egységek fizetik.
- (13) **Egészségügyi és egyéb gázok, cseppfolyós nitrogén és hélium, valamint szárazjég biztosítása, Herko palackszállítás:** Az egészségügyi és orvosi gázszállítás rendjét jelenszabályzat 2.5 pontja tartalmazza.
- (14) **Fertőzött textília szállítása:** A textíliák higiéniai szempontoknak megfelelő csomagolása, valamint a kísérődokumentációk elkészítése a megrendelő szervezeti egység feladata. A Fertőtlenítő Állomásra történő szállítás és a kezelés során be kell tartani az Infekciókontroll Kézikönyv MU-08-as munkautasítását.
- (15) Az izotópszállítás igénylése: Radioaktív anyag szállítás a LO Központi Diszpécserszolgálatán (logisztika@semmelweis-univ.hu) igényelhető. Elszámolás: a LO az izotóp és radioaktív anyag szállítás díját Budapest területén belül tarifatablázata alapján, Budapest területén kívül, és nemzetközi viszonylatban egyedi árajánlat alapján a szervezeti egységekkel számolja el.
- (16) **Vegyes eszköz, iratanyag, kísérleti állat, stb. szállítás:** A szállítások a LO Diszpécserszolgálatának elérhetőségein rendelhetők. Kísérleti állat szállítása esetén az Állatkísérleti szabályzat előírási irányadóak. A megrendelésben meg kell határozni a szállítandó anyag pontos paramétereit. A szolgáltatás elszámolása a mellékelt tarifatablázat alapján történik.

2.1.1.3. Szabad kapacitás terhére végzett, igényelhető szolgáltatások egyetemi polgárok részére

- (1) Egyetemi polgárok részére végzett szállítási, költöztetési feladatok: Lakossági, magáncélú költöztetések végrehajtása, anyagmozgatások, szállítási feladatok ellátása a „Gépjármű és taxihasználat rendje” című szabályzattal összhangban, a LO tarifatablázata szerint történik.
- (2) Autószerelő műhely szolgáltatásai: Téli-nyári gumiabroncs átszerelések, olajcserék, műszaki vizsga felkészítések, vizsgáztatások végrehajtása egyedi árajánlat alapján. A szolgáltatás igénylése a mindenkori műhelycsoport vezetőnek az SZI intranetes honlapján közzétett telefonszámán történik.
- (3) A szolgáltatások elszámolása közvetlenül a megrendelővel, a LO tarifatablázata, vagy egyedi árajánlat és a Szolgáltatási Igazgatóság által kiállításra kerülő ÁFÁ-s számla alapján történik. Az egyedi árajánlatot a Szolgáltatási igazgató hagyja jóvá.

2.1.2 Külső szolgáltató által végzett szállítási feladatok (vásárolt szolgáltatás)

- (1) **Taxi igénybevételi lehetősége:** A szolgáltatás igénybevételének szabályait a Gépjármű és taxihasználat rendje tartalmazza.

- (2) **Egészségügyi és orvosi gázzállítás:** Az egészségügyi és orvosi gázzállítás rendjét részletesen jelen szabályzat 2.5 pontja tartalmazza.

2.1.3 Kihelyezett gépjárművek

- (1) **Gépjárművek kihelyezésének rendje:** A a mindenkor hatályos „Gépjármű és taxihaszárlat rendje” című szabályzat alapján történik.
- (2) **A kihelyezett gépjármű üzemeltetésének szabályai:** Az üzemeltetés során az egyetemi gépjárművek üzemeltetésére vonatkozó általános szabályokat be kell tartani. A kihelyezett gépjármű okmányokkal és üzemanyag kártyával történő ellátását, szervizelését, javítását és műszaki vizsgáztatását a LO biztosítja. A kihelyezett gépkocsi menetokmányait a gépkocsi vezetője hetente 1 alkalommal köteles a LO részére elszámolásra leadni..

2.1.4 Költöztetési feladatok (belső és vásárolt szolgáltatás):

- (1) Az egyetemen belüli költözések szervezése és végrehajtása a Szolgáltatási Igazgatóság feladata.
- (2) A költöztetésekhez kapcsolódó információk az SZI intranetes honlapján érhetők el.

2.1.5 Adminisztrációs feladatok

2.1.5.1 Elszámolás

- (1) A teljesített fuvarok elszámolása a menetlevelek alapján történik. A menetleveleket az igénybe vevő szervezeti egységek teljesítéskor – a szervezeti egységnél irányadó teljesítésigazolási rend szerint - leigazolják. A leigazolt menetlevél program segítségével kerül feldolgozásra. A feldolgozott adatok alapján nyert mennyiségek a szolgáltatás típusának megfelelő tarifakód alapján kerülnek kiterhelésre az adott szervezeti egység Gazdasági-Műszaki Szolgáltatások (a továbbiakban: GMSZ) keretére.
- (2) A terhelések havi periódusban és összesítve is ellenőrizhetőek a SAP program Y_SEP belső elszámolások moduljában. Kihelyezett gépkocsik, üzemanyagkártyák havi elszámolása átkönyveléssel történik.
- (3) Az aktuális díjtételek a Szolgáltatási Igazgatóság honlapján tekinthetőek meg.

2.1.5.2 Vevőelégedettség vizsgálata

- (1) A LO a teljesítésigazolásokkal egyidejűleg, annak mellékleteként a „Vevőelégedettségi lap” (1. sz. melléklet) kitöltésével monitorozza a megrendelők véleményét az általa nyújtott szolgáltatások minőségéről.
- (2) Elégedetlenséget, negatív véleményt tartalmazó adatlapot az osztályvezető azonnal köteles a szolgáltatási igazgató részére reklamációkezelési javaslattal együtt továbbítani.

2.2 Egészségügyi Textília Ellátás (belső szolgáltatás)

2.2.1 Belső szolgáltatás

- (1) A klinikák, intézetek (továbbiakban megrendelők) napi működéséhez szükséges, az ellátottakhoz kapcsolódó ág-, műtéti és egyéb textíliát a Szolgáltatási Igazgatósághoz tartozó Üzem csererendszer (megrendelőkkel előre egyeztetett ütemterv) működtetésével biztosítja.
- (2) Az alkalmazottak és a hallgatók számára szükséges tiszta munkaruházatot az Üzem 72 órás szállítási határidővel szolgáltatja. A szolgáltatási rendszer része a szennyes textília begyűjtése, kemo-termo dezinfekciós mosási eljárással történő tisztítása, vasalása, a sérült textília javítása, a tiszta textília kiszállítása.
- (3) Az Üzem végzi a selejtezendő textília gyűjtését, a selejtezés lebonyolítását, és a csere rendszerbe tartozó selejtezett textília teljes körű pótlását.
- (4) Az Üzem új textília raktára végzi a megrendelők igénye szerint, az általuk beszerezni kívánt textíliák megrendelését. Az új textíliák megrendeléséhez szükséges adatok az alábbi linken találhatóak:
(<http://semmelweis.hu/szolgáltatatas/szervezeti-egysegek/textil-uzem/>).
- (5) A szolgáltatás kiterjed:
 - a) ágtextíliákra, ellátotti és egyéb intézeti textíliákra (mosható paplanok, plédek, párnák, ágybetétek),
 - b) alkalmazottak és hallgatók munkaruházatára,
 - c) az egészségügyi tevékenység textil alapú szakmai anyagaira, (pelenkák, borogatók, lábzsákok, haskötők, csecsemőingek, stb.)
 - d) műtéti textíliákra
 - e) a kollégiumok és az egyetemi üdülők textíliáira is.
- (6) Az Üzem vállalja a szervezeti egységek függönyeinek mosását abban az esetben, ha azok alapanyaguknál fogva alkalmasak a rendelkezésre álló gépeken és technológiával történő tisztításra.

2.2.2 Textiltisztítás

- (1) A textiltisztítás igénybevétele a megrendelőkkel egyeztetett, és általuk elfogadott heti ütemterv szerint történik (2. sz. melléklet). A szolgáltatási igény módosítása, az üzemvezető e-mail címére küldött elektronikus üzenetben kezdeményezhető. A megrendelő által megbízott raktári dolgozó a megállapodás szerinti helyszínen számlálással átadja - a „Mosási jegyzék”¹ és a „Mosatási jegyzék”² szigorú számadású, sorszámozott 3 példányos bizonylat (3. sz. és 4. sz. mellékletek) egyidejű kiállításával – az Üzem átvevő raktárosának a tisztítandó textíliákat. A szennyes és tiszta textília átadás – átvételi rendjét munkautasítás szabályozza.
- (2) **Fertőzőveszélyes textíliák kezelése:** Az egészségügyi ellátás során keletkezett valamennyi szennyes textília potenciálisan fertőzöttnek, és így fertőzőnek tekintendő. Az Üzemben alkalmazott mosási technológia biztosítja a textílián lévő kórokozók elpusztítását. A dezinfekciós képesség ellenőrzése félévente, akkreditált laboratóriumban történik. Az Üzem nem vállalja élő makro organizmusokkal (tetű, rüh, atka, légy lárva, stb.) fertőzött textília mosását. Az Üzem képviselője jogosult az ilyen textília átvételét és szállítását megtagadni. Az

¹ Központi csererendszerbe nem tartozó textíliák esetében

² Központi csererendszerbe tartozó textíliák esetében

érintett szervezeti egységnek a textíliát előzetesen az Egyetem Fertőtlenítő Állomására kell elküldenie, amelyek csak a fertőtlenítést követően válnak számolhatóvá és tisztításra átadhatóvá. A fertőtlenítés költsége a megrendelőt terheli. A *fertőző veszélyes textíliákat* „fertőző veszélyes hulladék” feliratú zsákba helyezni tilos, mivel a „fertőző veszélyes hulladék” feliratú zsákok tartalma megsemmisítésre kerül.

- (3) Az igénylő szervezeti egység textil raktárosának feladata a leadás előtt a szennyezett textília fajták és színek (igény esetén méretállás) szerinti csoportosítása. Az átadó szervezeti egység textil felelősének a textíliát az Üzem részére történő átadás előtt a számoláshoz elő kell készíteni. Az előkészítés során a textíliából minden idegen tárgyat, anyagot el kell távolítani. A textíliában maradt tárgyak által okozott sérülésekért és károkért az átadó szervezeti egység felelős.
- (4) A **csererendszerbe** vont tisztítandó textíliák a szállítási ütemterv szerint tiszta textíliára kerülnek kicserélésre, amelyeket helyszínre szállítva biztosít a szolgáltató. A csererendszeren kívül mosatott (pl. orvosi ruhák) textíliák legkésőbb 72 órán belül kerülnek visszaadásra. A teljesítés az igénybe vevő telephelyére történő kiszállítással és az átadást-átvételt igazoló dokumentum (Mosási-mosatási jegyzék) aláírásával valósul meg.
- (5) Az Üzem igény esetén emelt szintű, névre szóló, a mosodai folyamatokban egyedileg kezelt munkaruha ellátási szolgáltatást biztosít a legalább 30 fős szervezeti egységek részére. Feltétel, hogy az ún. szekrényes rendszer üzemeltetéséhez szükséges textilkádó és szennyes gyűjtő szekrények elhelyezésének műszaki lehetőségei biztosíthatók legyenek, és elhelyezésüket a klinika területén a szervezeti egység vezetője engedélyezze. Az Üzem a megállapodást követően telepíti a szükséges számú szekrényt, elvégzi a rendszerhez csatlakozó munkavállalók rendszerbe bevont munkaruháin azok névre szóló feliratozását, és biztosítja a munkaruha ellátás folyamatos üzemeltetését. A szolgáltatás havi díja a Szolgáltatási Igazgatóság honlapján érhető el. A szolgáltatása textiluzem@semmelweis-univ.hu elérhetőségen rendelhető meg.
- (6) Az Üzem kizárólag a Szolgáltatási Igazgatóság által beszerzett textília esetében vállal felelősséget a mosási technológiára visszavezethető károsodások miatt. A textiltisztítás költségei és a pótlásként a rendszerbe került textíliák költségei a tárgyhónapot követő hó 10-ig kerülnek kiterhelésre, a belső elszámoló árakon. Az elszámolás alapbizonylatai a mosási jegyzékek.
- (7) A **pótoltt textíliák** költségének kiterhelése a 2.2.6 pontban leírtak szerint történik. Az aktuális mosatási árak az alábbi linken találhatóak: <http://semmelweis.hu/szolgáltatatas/szervezeti-egysegek/textil-uzem/>.

2.2.3 Textiljavítás

- (1) A mosás-feldolgozás, minőség-ellenőrzés keretében javított textília javításának költségeit a belső elszámoló ár tartalmazza.
- (2) Egyedi javítási, varrási igény felmerülése esetén a megrendelést az üzemvezető részére e-mailen kell megküldeni. Ezen megrendelésekre a mosoda az Egyetem Önköltség számítási szabályzata alapján egyedi árajánlatot készít. Az igénylő szervezet gazdasági vezetője elektronikus üzenetben nyilatkozik az ajánlat elfogadásáról és a fedezet biztosításáról.
- (3) A varrási, javítási szolgáltatás teljesítés igazolása a megrendelő szervezeti egység részéről mennyiségi és minőségi átadás átvételi eljárást követően jegyzőkönyv felvételével történik. A szolgáltatás árának elszámolása ennek a bizonylatnak alapján, az SAP rendszeren keresztül történő átkönyveléssel valósul meg.

2.2.4 Textíliakölcsönzés

- (1) Az Üzem textíliakölcsönzés szolgáltatást nyújt a megrendelők átmeneti textil ellátási gondjainak megoldására, illetve az alkalmilag szükséges textíliák biztosítására. A kölcsöntextília igényt az Üzem vezetőjének e-mailben megküldött textíliaignyélással kell jelezni, megjelölve a textília fajtáját, az igényelt darabszámot, és a kölcsönzés kezdő és befejező időpontját.
- (2) Amennyiben az igénylő az Üzem vezetője által készített árajánlatot elfogadja, azt írásban visszaigazolva az üzemvezetőnek, aki gondoskodik a textília kiszállításáról a kölcsönzés kért kezdőnapján.
- (3) A kiszállítás a tiszta kiszállítással együtt történik. A textíliát az Üzem képviselője, előre kiállított jegyzőkönyv (5. sz. melléklet) kíséretében adja át.
- (4) A szolgáltatás igénybe vevője, a kölcsönzési idő lejártát követő napon esedékes szennyes szállítással, elkülönítve köteles a textíliát átadni az Üzem képviselőjének, aki a visszavételt a jegyzőkönyv aláírásával igazolja.

2.2.5 Selejtezendő textíliák gyűjtése

- (1) **Az Üzem által indított textília selejtezés előkészítése:** A csereraktár vezetője a varrodában javíthatatlannak ítélt, ill. általa elhasználódottnak, moshatatlan folttal szennyeződöttnek minősített textíliákat előkészíti selejtezésre.
- (2) **A textíliát használó szervezeti egységek által kezdeményezett selejtezés:** A selejtezendő textil gyűjtési szolgáltatást igénylő megrendelő az igényét a „Selejtezendő textíliák átadó jegyzéke” bizonylaton (6. sz. melléklet) megküldi az Üzem Csereraktár vezetőjének három példányban kiállítva, aki megszervezi az átvételt. A Csereraktár dolgozója – időpont egyeztetést követően – az igénylő megrendelő Textília raktárában átveszi a selejt állapotú textíliákat a „Selejtezendő textíliák átadó jegyzékén” szereplő darabszámoknak megfelelően. Ezt követően az Üzem intézkedik a Selejt textília raktárba történő szállításáról.
- (3) A textíliák selejtezése a továbbiakban a mindenkor hatályos selejtezési szabályzat szerint történik.

2.2.6 Új textília beszerzése

- (1) A Szolgáltatási Igazgatóság feladata, hogy az Egyetem Beszerzési Szabályzata szerint kezdeményezze a szükséges új textíliák beszerzését, szakmailag előkészítse a (köz)beszerzési eljárásokat.
- (2) A Szolgáltatási Igazgatóság (köz)beszerzési eljárás keretében történő beszerzésekkel biztosítja a szükséges mennyiségű textíliának az új textília raktárban történő folyamatos rendelkezésre állását. A rendelhető textíliákat cikkszám szerinti bontásban az SAP rendszer tartalmazza. A szervezeti egységek kötelesek minden év január 31-ig méretállás szerinti bontásban megadni az éves várható textília igényüket (7. sz. melléklet). Új textília igénylését az SAP rendszerben elkészített megrendelés átadásával kell kezdeményezni. Az igényelt új textília átadására azonnal, vagy a beszállítótól történő beérkezést követően kerül sor.
- (3) A megrendelések módosítása is kizárólag az SAP rendszerben történhet. Az új textília az igénylő szervezeti egység felelős textília raktárosának kerül átadásra aki az átvételt a textíliák mennyiségének és minőségének ellenőrzése után az SAP árukiadási bizonylaton aláírásával igazolja. A csererendszerbe tartozó textíliákat az Üzem rendeli meg selejtpótlásként. A megrendelés, és az új textília átadása a külső szervezeti egységekkel megegyező módon történik. A csererendszerű textíliák pótlásának költségei a használatba vétel hónapját követő

kiterheléssel kerülnek a megrendelők felé kiterhelésre, az általuk mosatott aránynak megfelelően.

2.2.7 Textíliák minőségellenőrzése

- (1) A Textilüzem munkatársai a mosás minden egyes szakaszában munkaköri leírásuk szerint minőségellenőrzési feladatot végeznek.
- (2) Az Üzem raktárosa a szennyes textília átvételekor a kimoshatatlanul szennyeződött textíliát elkülönítve veszi át. Ezeket elkülönítve csomagolja, és jegyzőkönyvezi. A textíliát a mosoda külön mossza, selejtezeti, a csere textília raktárból pótolja, és költségeit az érintett szervezeti egységre kiterheli.

2.2.8 Reklamációkezelés

- (1) Az Üzem a mosásra átvett textíliáknak, az alkalmazott technológiával történő mosásával, vasalásával, elérhető minőség folyamatos biztosításáért, és a tiszta textíliák határidőre történő átadásáért felelős. Az ezekkel kapcsolatos észrevételek esetén a megrendelő szervezeti egység gazdasági hivatalának vezetője, az Üzem vezetőjének címzett elektronikus levélben jelezheti a kifogásait. Az Üzem vezetője a levelet tájékoztatás céljából továbbítja a szolgáltatási igazgatónak, és megvizsgálja az abban szereplő észrevételt, gondoskodik a hibajavításról és tájékoztatja a bejelentőt a megtett intézkedésről.
- (2) Az Üzem vezetője köteles jelezni a megrendelők felé, amennyiben olyan, a textíliakezeléssel kapcsolatos problémát észlel, amely károsítja a textíliákat vagy a mosoda műszaki berendezéseit. Amennyiben igazoltan a megrendelők nem megfelelő textília kezelése a mosoda nagy értékű berendezéseiben okoz 100 ezer Ft értéket meghaladó kárt, és a károkozó szervezeti egység beazonosítható, a káresemény bekövetkezése egyértelműen dokumentálható, a mosoda jogosult a keletkezett kárát az érintett szervezeti egység felé kiterhelni.

2.3 Épülettakarítás

- (1) A Semmelweis Egyetem klinikái és intézetei részére a napi takarítást, nagytakarítást, ablaküveg- és kerettisztítást részben közalkalmazottak, részben (köz)beszerzési eljárás keretében kötött szerződés alapján külső takarító cégek biztosítják. A külső, illetve belső erőforrások igénybevételét a műszaki és a gazdasági főigazgató előterjesztése alapján a kancellár által jóváhagyott költségelemzések határozzák meg.
- (2) Azok a szervezeti egységek, amelyek az épülettakarítást saját alkalmazottakkal látják el, a minőségellenőrzést is saját hatáskörben biztosítják, míg a kiszervezett épülettakarítás minőségellenőrzésében az SZI Szolgáltatási Osztálya is részt vesz. A Szolgáltatási Osztály feladata, hogy az Egyetem Beszerzési Szabályzata szerint megfelelő időben kezdeményezze a szükséges épülettakarítási szolgáltatások beszerzését, valamint hogy szakmailag előkészítse a (köz)beszerzési eljárásokat. A teljesítés igazolás rendjét, valamint a szervezeti egységek minőségi kifogásai esetén a kötbérvényesítés rendjét a (köz)beszerzési eljárások keretében megkötött szerződésekkel összhangban a szervezeti egységek a Szolgáltatási Igazgatóság honlapján közzétételre kerülő „ellenőrzés módszertana” című ügyviteli utasításnak megfelelően végzik.
- (3) A szerződés időtartama alatt a Szolgáltatási Osztály munkatársa folyamatos segítséget nyújt a klinikáknak és szervezeti egységeknek a takarítás minőségellenőrzésében, és minden, a takarítással kapcsolatosan felmerülő követelmény, változás, kérdés jogszerű megoldásában, valamint kapcsolatot tart a (köz)beszerzési eljárás során nyertes cégek és az egyetem egységei

között. Folyamatos bejárásokat kezdeményez az épületet takarító cég vezetője és a szervezeti egység takarítás ellenőrzésével megbízott munkatársa részvételével. A takarítás során feltárt hiányosságokat „Ismétlődő takarítás-minőségellenőrzési adatlapon” rögzítik, (8. sz. melléklet) melyet a bejárás során részt vevők aláírásukkal igazolnak. Az adatlapon rögzített hiba esetén utólagos ellenőrzésre kerül sor.

- (4) A szervezeti egységek takarítás ellenőrzéssel megbízott munkatársa rögzíti a takarítással kapcsolatos észrevételeket, hiányosságokat a Napi ellenőrzési naplóba (9. sz. melléklet) mely alapul szolgál a féléves takarítás-minőségellenőrzési adatlapnak (10. sz. melléklet).
- (5) Ahol a Szolgáltatási Igazgatóság takarítói végzik a takarítási feladatokat, ott az ellenőrzést a szervezeti egység és az SZI dolgozója közösen végzi. Dokumentálása azonos a külsős takarítók tevékenységének minőségellenőrzési eljárásával.
- (6) A Szolgáltatási Osztály munkatársa félévente az épülettakarítás tekintetében monitoring értekezletet hív össze. Az értekezlet előtt megküldésre kerülnek az adott féléves munkát értékelő „Féléves takarítás-minőségellenőrzési adatlap” kérdőívek a szervezeti egységek részére. A kiküldött kérdőívek visszaérkezését követően, a beérkezett kérdőívek összesítésre és kiértékelésre kerülnek, rögzítésre kerülnek a takarító cégekkel szemben felmerült mennyiségi és minőségi kifogások. Ezt követően monitoring értekezletre kerül sor a szervezeti egységek valamint az érintett cégek részvételével, ahol a klinikák és a szervezeti egységek által kitöltött adatlapok alapján minősítik a takarítók munkáját, ütköztetik a takarító cég és az adott szervezeti egység véleményét. A minőség javítása érdekében észrevételezett tennivalók elvégzésére határidőt állapítanak meg, melynek betartását ellenőrzi a szervezeti egység takarítás ellenőrzésével megbízott munkatársa, valamint a Szolgáltatási Osztály munkatársa a takarító cég képviselőjének jelenlétében, melyről jegyzőkönyvet készítenek és aláírásukkal igazolnak. A monitoring eljárás a Szolgáltatási Igazgatóság saját takarítói által végzett takarítások tekintetében is azonos protokoll szerint történik.
- (7) Amennyiben bármely szolgáltató tevékenységével kapcsolatosan szerződészegés állapítható meg, a szervezeti egység bejelentése, a Szolgáltatási Osztály saját hatáskörben elvégzett ellenőrzései, vagy a monitoring értekezletek alkalmából, a szerződésekben az Egyetem számára biztosított jogok érvényesítése a Szolgáltatási Igazgatóság feladata.
- (8) A Szolgáltatási Osztály a takarítási szolgáltatásról beérkező számlákat a Műszaki Főigazgatóság gazdasági hivatalától kapja meg.
- (9) A számlák alapján a Szolgáltatási Osztály munkatársa nyilvántartást vezet a takarítási szolgáltatások tényadatairól, melynek alapján havonta elkészíti a takarítási szolgáltatások GMSZ kiterhelését, és a havi kiterhelés terveket. A kiterhelés táblázatok a tárgyhót követő hónap 10. napjáig megküldésre kerülnek a Kontrolling Igazgatóság részére.
- (10) A takarítási szolgáltatásokat igénybe vevő szervezeti egységek területének illetve adott helyiségek funkciójának változása, a takarított épületekből való elköltözés vagy odaköltözés szükségessé teszi a takarítási költségek/kiterhelések folyamatos felülvizsgálatát és a változásoknak a nyilvántartásokon történő átvezetését, melyet a Szolgáltatási Osztály munkatársa végez el.
- (11) Amennyiben adott épületben építési munkavégzés, illetve bármilyen olyan tevékenység történik, amely a takarítási szolgáltatást érinti, arról a szervezeti egység köteles a szolgáltatási osztályvezetőt írásban, a változás előtt legalább 5 munkanappal korábban értesíteni.

2.4 Élelmezés (vásárolt és belső szolgáltatás)

2.4.1 Vásárolt szolgáltatás

- (1) Az élelmezési rendszer a kiszervezett élelmezési szolgáltatásból, és az Egyetem keretein belül saját kezelésében működő élelmezési üzem(ek) élelmezési feladataiból áll.
- (2) A Szolgáltatási Igazgatóság feladata, hogy a Beszerzési Szabályzat szerint kezdeményezze a szükséges élelmezési szolgáltatás beszerzését, és szakmailag előkészítse a (köz)beszerzési eljárásokat..
- (3) A kiszervezett élelmezési szolgáltatás területei
 - a) ellátotti
 - b) alkalmazotti-hallgatói
 - c) óvodai étkeztetés

2.4.1.1 Ellátotti élelmezés

- (1) A Szolgáltató, az ellátottak részére napi háromszori étkezést biztosít, melyből a reggeli és a vacsora hideg élelem, míg az ebéd meleg étel. A gyermekosztályok számára, valamint a diabeteses étrendű betegeknek a szolgáltató üzemeltető a három fő étkezésen kívül, még három kis étkezést (tízórai, uzsonna, valamint utó-vacsorát) is szolgáltat. A szolgáltató a gyógyászati alapétrendet, könnyű-vegyes étrendet és diétás ételeket biztosít. A vállalkozó a szolgáltatást, az Egyetem diéta törzse alapján az Egyetemmel kötött szerződésben és a közétkeztetésre vonatkozó jogszabályok rendelkezései alapján.
- (2) Az ellátotti étkeztetés szolgáltatását diétaféleségenként és naponta, elektronikus úton MEDSOL rendszeren keresztül kell megrendelni. A megrendelés folyamatát az egyetemi intraneten közzétett SAP értesítés szerinti „Ételrendelési protokoll” szabályozza. A vállalkozó naponta a főzés helyszínén biztosítja a szolgáltatás mennyiségi, minőségi átvételét, melyet a megrendelő dietetikai szolgálata köteles elvégezni és dokumentálni. Az ellenőrzés végrehajtását a dietetikusok, az **SE-APOI--A01** „Tálalás előtti ellenőrzés és az **SE-APOI-A02** „Tálalás közbeni ellenőrzés egy szalagos tálalás esetén, továbbá a SE-APOI-A03 „Tálalás közbeni ellenőrzés két szalagos tálalás esetén” című nyomtatványokon, aláírásukkal igazolják. (<http://semmelweis.hu/minoseg/mir-dokumentacio/kozponti-szervezeti-egysegek/apolasvezetesi-es-szakdolgozoi-oktatasi-igazgatosag/>). Az ellátottak részére az étkeztetést a Szolgáltató egyéni tálcás tálalás formában valósítja meg.
- (3) A szállítás naponta, logisztikai terv szerinti időpontban történik. A szolgáltatás teljesítése az igénybe vevő telephelyén történő kiszállítással, és telephelyenként az átadást- átvételt igazoló dokumentum aláírásával (Szolgáltató számítógépes rendszeréből nyert „tálaló lista”) aláírásával valósul meg. Az ételek kiosztásáról a klinikák saját hatáskörben gondoskodnak.
- (4) Az élelmezés szolgáltató teljesítésének rendszeres ellenőrzését ún. monitoring tevékenység keretében a Szolgáltatási Igazgatóság Szolgáltatási Osztálya végzi. A kiszervezett élelmezés monitorizálásának folyamata munkautasítási protokoll szerint történik.
- (5) Ellátotti Élelmezés elszámolása: A Szolgáltató, a tárgyhónapot követő hónap első hetében megküldi a havi számlát, és annak mellékletét képező számlarészletezőt a Pénzügyi Igazgatóságára. A számlamellékletet a szolgáltató elektronikus formában a Szolgáltatási osztályvezetőjének is megküldi. A számla mellékleteit az igénybe vevő szervezetek leigazolást követően elektronikus úton minden hónap 10-ig megküldik a szolgáltatási osztályvezetőnek. Az élelmezési számlák kiterhelését az Informatikai Igazgatóság végzi az SAP informatikai rendszerén keresztül.

2.4.1.2 Alkalmazotti-étkeztetés

Ahol az alkalmazotti étkeztetést a (köz)beszerzési eljárásban nyertes Szolgáltató nyújtja, ott az egyetemi dolgozók részére kedvezményes menüt és „a la carte” étkeztetési lehetőséget biztosít. Az alkalmazottak, az előfizetéses menüjegyeket az éttermek pénztáraiban személyesen, vagy a szolgáltató WEB oldalán keresztül elektronikusan vásárolhatják meg a tárgyhétet megelőző hét kijelölt napján.

2.4.1.3 Óvodai Szolgáltatás

- (1) A szolgáltató az óvodás gyermekek étkeztetését is biztosítja az Óvoda gazdasági vezetőjének megrendelése alapján. naponta mailen kell megrendelni az előző nap 9-10 óra között. A kiszállítás csoportos tálalási rendszerben történik. A mennyiségi és minőségi átvétel az Óvoda telephelyén történik a Szolgáltató számítógépes rendszeréből nyomtatott „Tálaló lista” alapján, mindkét fél részéről történő aláírással.
- (2) A Szolgáltató a megrendelővel történő adategyeztetés után a tárgyhónapot követő hónap első hetében megküldi a havi számlát, és annak mellékletét a Pénzügyi Igazgatóságra. A kiterhelés a SAP informatikai rendszerén keresztül valósul meg.

2.5 Egészségügyi és egyéb gázok, cseppfolyós oxigén, nitrogén és hélium, valamint szárazjég biztosítása, Herko palack³ szállítás (vásárolt szolgáltatás)

- (1) A Semmelweis Egyetem (köz)beszerzési eljárásban kötött szerződések alapján biztosítja az Egyetem klinikái és intézetei részére az egészségügyi és egyéb palackos gázok, cseppfolyós oxigén, nitrogén és hélium, valamint szárazjég beszerzését.
- (2) A Szolgáltatási Igazgatóság feladata, hogy a Beszerzési Szabályzat szerint kezdeményezze a szükséges egészségügyi és egyéb gázok, cseppfolyós oxigén, és nitrogén és hélium, valamint szárazjég biztosítása, Herko palack szállítás szolgáltatás beszerzését, szakmailag előkészítse a (köz)beszerzési eljárásokat.
- (3) A szerződések ideje alatt a Szolgáltatási Osztály munkatársa folyamatos kapcsolatot tart a beszállítókkal a számlák, adatok egyeztetése érdekében.
- (4) A 2.5. fejezetben foglalt termékek biztosításának és szállításának módját és körülményeit a Szolgáltatási Igazgatóság honlapján közzétett részletes tájékoztató tartalmazza.

2.5.1 Egészségügyi és egyéb palackos gázok, Herko palack, szárazjég:

- (1) A klinikák az egészségügyi és egyéb palackos gázokra, valamint szárazjégre vonatkozó megrendeléseiket a SZI LO Diszpécserszolgálatára részére juttatják el. A megrendelés kötelező tartalmi elemei: a megrendelés szám, a megrendelni kívánt termék megnevezése, mennyisége és a szállítási cím, továbbá a kért teljesítési határidő. Az Egyetem képviselőjében az ütemezett és rendkívüli le hívásokat, az SZI LO vezetője gyakorolja.
- (2) A palackos gázokra és szárazjégre vonatkozó megrendeléseket, munkanapokon 7-12 óráig a LO-nak e-mailen, 24 órával a szállítást megelőzően kell leadni. A pesti oldali szervezeti egységek részére a bejelentett igényeket naponta a LO gázszállító tehergépkocsija teljesíti. A budai oldali szervezeti egységek részére a szolgáltató közvetlenül szállít. A fuvarmódosítás vagy fuvarlemondás, legkésőbb tárgynapot megelőző nap 13 óráig telefonon, e-mailen

³ Ioncserélőhöz műgyantás palack

történhet. Az egészségügyi és egyéb palackos gázok, Herko palack és szárazjég közötti szállítását az ADR előírásait betartva szükséges végezni.

- (3) A Herko palackok szállítását minden kedden 12.00-ig kell a LO Diszpécserszolgálatára eljuttatni. A palackok begyűjtése és töltésre történő kiszállításra szerdán történik, továbbá feltöltés után szerdán kiszállításra is kerülnek a szervezeti egységek részére. A LO felelőssége gondoskodni a megrendelések fogadásáról, a zökkenőmentes és időben történő kiszállításáról.
- (4) A gyógyszernek minősülő palackos gázok esetében, azok átvételét, a szállítólevélen minden esetben az átvevő szervezeti egység vezető gyógyszerészenek, vagy annak megbízottjának aláírásával és bélyegzőjével kell igazolni. A szállítólevélnek tartalmaznia kell a leszállított palack egyedi azonosítására alkalmas jelölést, amelynek segítségével dokumentálni kell a palack beérkezésének és felhasználásának pontos idejét és a felhasználás módjára, körülményeire és nyomon követésére szolgáló adatokat. Csak érvényes szavatossági idejű és hibátlan, egyedi azonosítóval és műbizonylattal ellátott palack vehető át. A felhasználásra vonatkozó dokumentációt a szervezeti egység vezető gyógyszerésze köteles megőrizni.
- (5) A Szolgáltatási Igazgatóság a LO telephelyén az orvosi gázokból konszignációs raktárt üzemeltet.
- (6) Ez a készlet a gázt szállító szolgáltatók tulajdonában van. A konszignációs raktárból kiszolgálás csak rendkívüli, havária helyzet elhárítása érdekében történhet, a LO vezető utasítására. Amennyiben a készletből felhasználás történik, annak elszámolása és pótlása az LO vezetőjének feladata és felelőssége a szerződés szerint.

2.5.2 Cseppfolyós oxigén

- (1) A cseppfolyós oxigén szállítása megrendelés szerint, előre nem rögzített ütemezésben történik. A 6 telephelyre kihelyezett oxigéntartályok jelzőrendszere, amely telephelyenként van kiépítve, hang és fényjelzést ad, amennyiben a tartályt tölteni szükséges. A jelzés a feladatokat ellátó egyetemi alkalmazottak részére érkezik be (ügyeletes műszaki iroda, porta szolgálat). Jelzést követően, a klinikák által megbízott személyek telefonon megrendelik a tartály feltöltését a szolgáltató diszpécser telefonszámán keresztül.
- (2) A szállító a megrendelt cseppfolyós oxigént 24 órán belül a rendelésben megjelölt tartályhoz szállítja az ADR előírásait betartva és fejt le, ahol a szervezeti egység megbízottja az átvételt a szállítólevélen aláírásával igazolja. Ha a klinika az oxigén tartályból egyedüli felhasználó, akkor a klinika megbízottja rendeli meg a cseppfolyós oxigént a szolgáltatótól. Egyedüli felhasználás esetén a számlát a rendelő szervezeti egység saját keretére igazolja le. Ha az oxigén tartályból több felhasználó vételez, akkor a Külső telepen (1082 Budapest, Üllői út 78.) az I. sz. Sebészeti Klinika megbízottja, a Belső telepen (1088 Budapest, Baross u. 27.) a Szülészeti és Nőgyógyászati Klinika megbízottja köteles megrendeli a cseppfolyós oxigént a folyamatos ellátás érdekében.
- (3) Ha a tartályból több felhasználó vételez oxigént, akkor a számla ellenértéke a felhasználó klinikák között felosztásra kerül, melyet az SZI Szolgáltatási Osztályán keresztül a Kontrolling Igazgatóság terhel ki.

2.5.3 Cseppfolyós nitrogén és hélium

- (1) A budai szervezeti egységek részére a cseppfolyós nitrogént és héliumot közvetlenül a szolgáltató szállítja ki.
- (2) A pesti szervezeti egységek részére csak abban az esetben szállít közvetlenül a szolgáltató, amennyiben 50 liternél nagyobb kiszárlású a megrendelni kívánt mennyiség, vagy nem mozdítható a tartály. Ekkor az átadás átvétel dokumentálása a szervezeti egység kijelölt

munkatársnak feladata és felelőssége. A pesti szervezeti egységek az SZI LO Diszpécierszolgálat részére mail-en adják le megrendelésüket. Vevő képviselőjében a leírásokat az SZI LO mindenkori vezetője gyakorolja. A szállító a megrendelt nitrogént leszállítja a Semmelweis Egyetem kijelölt telephelyére, ahol a LO megbízottja az átvételt a szállítólevél aláírásával igazolja. A telephelyről a LO az egyetem gépkocsijával szerdai munkanapokon szállítja ki a rendelt mennyiséget a Megrendelők részére az ADR előírásait betartva.

2.5.4 Telepített oxigén tartályok karbantartása

A telepített oxigén tartályok a tartályos gázt szállító szolgáltató tulajdonában vannak. Karbantartásuk a primer oldali elzáró szerelvényig a szolgáltató feladata. A tartályok meghibásodása, gázzivárgás észlelése esetén a hibát az Operatív Irányító Központnak kell bejelenteni.

2.5.5 Orvosi gáz és sűrített levegős palackok karbantartása

A palackok a palackot szállító szolgáltatók tulajdonában és karbantartásában vannak. A meghibásodásokat az Operatív Irányító Központnak kell bejelenteni.

2.5.6 Vezetékes orvosi gázellátó rendszer üzemeltetése, karbantartása

A karbantartást, hibaelhárítást végző szolgáltatóval a szerződést – (köz)beszerzési eljárás lefolytatását követően – az egyetem összes létesítményében működő vezetékhálózatra a LFÜI köti meg. A vezetékhálózatok rendszeres karbantartása, a hibajavítások elvégzése, és azok költségfedezetének biztosítása annak az épületet üzemeltető, használó szervezeti egységnek a feladata és felelőssége, amelyben a vezetékhálózat kiépítésre került. A központi költségvetési keretből megvalósuló felújításokat a LFÜI végzi.

2.5.7 Palackcsere

Az egyedi palackok cseréjét a szervezeti egységek saját, erre a feladatra kiképzett munkatársaikkal biztosítják. A képzést a LFÜI útján kell megrendelni vezetékhálózat karbantartására érvényes szerződéssel rendelkező szolgáltatótól. A tartályos oxigén ellátás tartalék rendszeréhez szükséges kötegelt palackok (bündelek) bekötését, a palackokat kiszállító szolgáltató biztosítja.

2.6 Parkfenntartás (belső szolgáltatás)

2.6.1 A Parkfenntartási Osztály központi költségvetésből finanszírozott feladatai

(1) A Külső-, és Belső Klinikai Tömb és a hozzájuk tartozó parkolók zöldterületeinek karbantartási feladatai: rendszeres kaszálás, sövénynyírás, metszés, gyom- és parlagfű mentesítés.

A két tömb parkjai faállományának rendszeres vizsgálata és karbantartása, metszés, fiatalítás, favágás. A saját erőforrásokkal meg nem oldható feladatok ellátásához beszerzési eljárások lefolytatása, szerződéskötések és az elvégzett munkák teljesítés igazolása, partnerekkel történő elszámolása központilag erre a feladatra biztosított keret terhére történik.

(2) A közös, vagy használaton kívüli egyetemi létesítmények és ingatlanok, parkjainak szezonális karbantartása, parlagfű mentesítése.

- (3) A kertészet területén - faiskolai növények termesztése, és a szervezeti egységek/karok igényei alapján az általuk szervezett rendezvények élő virágokkal történő díszítése (az anyagköltséget az igénylő szervezeti egység számla alapján téríti).
- (4) A Külső-, és Belső Klinikai Tömbökben a közös használatú belső utak járdák tisztán tartása, hó eltakarítása és síkosság mentesítése, a központi és igazgatósági épületek körüli járdák, ill. az épületek körül 1m szélességű útszakaszok tisztán tartása, hó eltakarítása. A Külső és Belső klinikai tömbhöz tartozó parkolók (Mária utca 40. előtti közterületek járdáinak síkosság mentesítése. A feladatok ellátásához szükséges síkosság mentesítő anyagot a Parkfenntartási Osztály biztosítja. A Külső és Belső Klinikai Tömb és az Anatómiai Tömb területén a szilárd burkolatú közlekedési utakon gépi hóeltakarítás megrendelésével kapcsolatos beszerzési eljárás kezdeményezése, valamint lefolytatása, a szerződéskötés és az elvégzett munkák teljesítés igazolása, partnerrel történő elszámolása központilag erre a feladatra biztosított keret terhére a Parkfenntartási Osztály feladata.
- (5) A Belső Klinikai Tömb területén a Központi Igazgatási Épülethez tartozó hulladékgyűjtő konténereket az osztály munkatársai mozgatják a hulladéktömörítő berendezéshez és ürítésüket követően vissza.
- (6) Minden további szervezeti egység a konténerek tömörítőhöz és visszaszállításáról maga gondoskodik.
- (7) A konténerek kiürítése, a települési szilárd hulladékgyűjtéshez kapcsolódó öntömörítő gépek kezelése, a gépek környezetének tisztántartása, a parkokban kihelyezett szemétyűjtő edények rendszeres ürítése, műanyag zsákkal való ellátását a Parkfenntartási Osztály munkatársai látják el. A tömörítő berendezéshez a szervezeti egységek részéről odaszállított szelektíven gyűjtött papír hulladékot a LO munkatársai ürítik ki és egy-egy szállítmány összegyűjtését követően központilag szállítják el a szerződött partner részére.
- (8) A Parkfenntartási Osztály feladata a kertészeti eszközök üzemképes állapotának és a szükséges anyagok rendelkezésre állásának biztosítása.
- (9) A Parkfenntartási Osztály fenti szolgáltatásait központilag biztosított költségvetésből, az érintett szervezeti egységek számára térítésmentesen végzi.

2.6.2 A Parkfenntartási Osztály nem központi költségvetésből biztosított feladatai

- (1) A Belső Klinikai Tömb és Külső Klinikai Tömb területéhez tartozó burkolt és zöldfelületeken kívül a parkfenntartási feladatok elvégzése önállóan, a Parkfenntartási Osztály közreműködése nélkül történik.
- (2) Amennyiben a szervezeti egységek a Parkfenntartási Osztálytól bármilyen kertészeti tevékenységet szolgáltatásként igénybe kívánnak venni, az a saját dologi keretük terhére lehetséges. A megrendelés a parkfenntartási osztályvezető e-mail címére parkfenntartas@semmelweis-univ.hu küldött 11. sz. melléklet szerinti elektronikus megrendeléssel (az elvégzendő feladat és az igényelt teljesítési határidő megjelölésével)kezdeményezhető. A megrendeléseket a Parkfenntartási Osztály teljesítési határidő megadásával minden esetben visszaigazolja.
- (3) Amennyiben bármely szervezeti egység külsős szolgáltatótól kertészeti parkfenntartási tevékenységet kíván megrendelni, köteles erről a Szolgáltatási Igazgatóság titkárságát előzetesen írásban értesíteni.
- (4) Amennyiben bármilyen, az egyetem parkjait érintő építési, közműépítési hibaelhárítási feladat megrendelésére kerül sor, a munkaterület átadásra és a műszaki átadás átvételi eljárásra a parkfenntartási osztályvezetőt lehetőség szerint 3 munkanappal korábban írásban meg kell hívni.
- (5) Szabad kapacitásai terhére a Parkfenntartási Osztály előzetes felmérés alapján készült és elfogadott árajánlat alapján vállalkozik az egyetemi polgároktól érkező, egyetemi területeken kívül

elvégzendő kertészeti feladatok elvégzésére is. A fizetés csekken vagy átutalással utólag, a megrendelő által aláírt teljesítés igazolás és ez alapján a Szolgáltatási Igazgatóság által kiállítandó ÁFA-s számla ellenében történik.

(6) Amennyiben egyedi árajánlat készítésére sor kerül, azt a Szolgáltatási igazgató hagyja jóvá.

2.7 Operatív Irányító Központ által támogatott belső szolgáltatások

Az Operatív Irányító Központ a Műszaki Főigazgatóság általános üzemeltetési szolgáltatásait szervező és nyilvántartó diszpécser központja. Fő feladata a szolgáltatásokkal kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása, továbbítása a problémák megoldásáért felelős külső, vagy belső szolgáltatók felé. A szolgáltatás az év 365 napján naponta 0-24 órában elérhető a GLPI rendszeren keresztül (06-20/666-3333, oik@semmelweis-univ.hu). Az Operatív irányító Központba beérkező telefonhívások hangrögzítésre kerülnek.

2.7.1 Az OIK által támogatott szolgáltatások típusai

Az OIK jelenleg az alábbi szervezeti egységek alábbi szolgáltatásainak támogatását végzi: (A mindenkor aktuális támogatott szolgáltatások az Operatív Irányító Központ honlapján érhetők el.)

(1) LFÜI:

- a) Épületekkel, épületgépészeti és épületvillamossági rendszerekkel kapcsolatos hiba és karbantartási igény bejelentések
- b) Liftekkel kapcsolatos hiba és karbantartási igény bejelentések
- c) Orvosi gázellátó rendszerekkel kapcsolatos hiba bejelentések
- d) Szünetmentes energiaellátó rendszerekkel kapcsolatos hibabejelentések
- e) Központi klímaberendezések (nem split klímák), hőlégkezelő berendezések hiba és karbantartási igénybejelentései
- f) Fázisjavító berendezések hiba és karbantartási igénybejelentései
- g) Elektromos főelosztók hiba és karbantartási igénybejelentései
- h) Dízelaggregátorok hiba és karbantartási igénybejelentései
- i) Automata ajtók hiba és karbantartási igénybejelentései
- j) Szünetmentes tápegységek hiba és karbantartási igénybejelentései.

(2) BTI

- a) Belépőkártya igénylés
- b) Parkolási jogosultság igénylés (Belső Klinikai Tömb, Mária utcai parkoló)
- c) Tűzvédelmi rendszerekkel kapcsolatos hibabejelentések
- d) Technikai Védelmi (beléptető, kamerarendszer) rendszerekkel kapcsolatos hibabejelentések.

(3) Informatikai Igazgatóság

- a) Hardver hibák bejelentése
- b) Szoftver üzemeltetési hibák bejelentése
- c) Hálózatüzemeltetéssel kapcsolatos hibabejelentés
- d) Távközlési hiba bejelentés (vezetékes és mobil).

(4) Kórházhygiénés Osztály

- a) Rovar- és rágcsálóiirtás.

2.7.1.1 Az LFÜI feladatköréhez tartozó, elérhető OIK szolgáltatások

Az LFÜI szolgáltatásokat a Létesítményfejlesztési Szabályzat tartalmazza.

2.7.1.2 A BTI feladatköréhez tartozó, elérhető OIK szolgáltatások

- (1) **Egyetemi belépőkártya igénylés:** Az egyetemi belépőkártyákat a Szolgáltatási Igazgatóság Operatív Irányító Központjában az Egyetem honlapján megtalálható „Belépőkártya igénylőlap” kitöltésével lehet igényelni, az igénylő és a szervezeti egység vezetője által aláírt nyomtatványt, intézményi bélyegzővel kell ellátni és fényképet kell mellékelni hozzá, majd azt körpostával be kell küldeni az Operatív Irányító Központba (1085 Budapest, Röck Szilárd utca 13.). A fényképet elektronikus úton is be lehet küldeni az oik@semmelweis-univ.hu e-mail címre. A belépőkártya elkészültét követően körpostával kerül kiküldésre a tulajdonosának.
- (2) **Állandó parkolóhely igénylés:** Állandó parkolási engedélyt és parkolóhely módosítási kérelmet szintén a „Belépőkártya igénylőlap” kitöltésével lehet igényelni a fentivel azonos eljárással.
- (3) **Belső Klinikai Tömb klinikáinak vendégparkolási igényei:** A Belső Klinikai Tömb területén lévő klinikák, intézmények vendégeinek parkolási igényét az OIK-hoz lehet leadni a 63333-as belső melléken, vagy a 20-666-3333-as mobil telefonszámon. Az igény bejelentésekor meg kell adni a vendég nevét, az intézmény saját kvótájában rendelkezésre álló parkolóhely azonosító számát, az érkező jármű rendszámát, valamint a parkolás kezdeti és befejezési időpontját. A Rektori Kabinet és a Kancellári Kabinet VIP parkolási igényeit a Műszaki Főigazgatóság titkársága kezeli.

2.7.1.3 Az Informatikai Igazgatóság szolgáltatásaihoz elérhető OIK szolgáltatások

A szolgáltatásokat részletesen az informatikai tárgyú szabályzatok tartalmazzák.

2.8 Egyetemi Üdülők működtetése (belső szolgáltatás)

- (1) Az Egyetem a polgárai számára az általa üzemeltetett üdülőkben a nyári üdülési időszakban kedvezményes üdülési lehetőséget biztosít. Az egyetem tulajdonában vagy üzemeltetésében lévő üdülő épületeket a Szolgáltatási Igazgatóság üzemelteti az éves költségvetésben erre a célra elkülönítetten biztosított keret terhére. Az éves igénybevételi díjakra vonatkozó javaslatot a Szolgáltatási igazgató előterjesztése alapján a Kancellár hagyja jóvá.
- (2) A Szolgáltatási Igazgatóság az üdülők megnyitását megelőzően két hónappal korábban honlapján közzéteszi az adott évre vonatkozó üdülési feltételeket. (Üdülők nyitásának, zárásának időpontja, igénybevételi díjak, egyéb járulékos költségek pl.: Idegenforgalmi adók, házirend stb.)
- (3) Az üdülők elsősorban az egyetemi polgárok üdülési és az egyetemi szervezeti egységek hivatalos vagy szabadidős tevékenységeit hivatottak biztosítani. Az egyetemi polgárok üdülési igényeiket az <http://udulofoglalas.semmelweis.hu/> weboldalon, kezdeményezhetik. A Szolgáltatási igazgatóság az egyetemi költségvetés terheinek csökkentése érdekében jogosult az üdülők június 30-ig egyetemi polgárok által le nem foglalt szabad kapacitásainak külsős (egyetemen kívüli) ügyfelek részére történő értékesítésére.
- (4) A szálláshelyek lefoglalása a Szolgáltatási Igazgatóság által kiállított készpénz átutalási bizonylat befizetést igazoló szelvényéről vagy az átutalásról készült bizonylat másolatának megküldésével válik véglegessé.
- (5) Az üdülés során az igénybe vevő köteles betartani az üdülők Házirendjét. Az idegenforgalmi adóbevallásokat és befizetéseket az érintett települési önkormányzatok részére havonta a Műszaki Főigazgatóság Gazdasági Hivatalának erre kijelölt munkavállalója teljesíti.

- (6) A Szolgáltatási Igazgatóság a legtovább nyitva tartó üdülő bezárását követő hónap utolsó munkanapjáig köteles beszámoló jelentést készíteni a Műszaki Főigazgató részére legalább az alábbi tartalommal: eredménykimutatás, kihasználtsági mutatók, megvalósult tárgyi eszköz beszerzések, következő évi dologi kiadások terve, üzemeltetési tanulságok, javaslatok.

2.9 Műszaki Főigazgatóság belső szolgáltatása

(1) Kérdőív feldolgozás igénylése

Az Egyetem szervezeti egységei számára a kérdőívek elektronikus feldolgozását az MFI két módon támogatja:

- a) A rendszeresen nagy mennyiségű kérdőív feldolgozását végző szervezetek a Műszaki Főigazgatóságtól igényelhetnek licencet az Egyetem tulajdonában lévő licenckeret terhére az EvaSys online elektronikus és papír alapú kérdőívszerkesztő és menedzselő rendszerhez az admin.evasys@semmelweis-univ.hu e-mail címen. A rendszer használatához 2x3 órás helyszíni oktatást biztosít a Műszaki Főigazgatóság erre kijelölt munkatársa. Ezt követően munkaidőben telefonos segítségnyújtást biztosít a 20-666-3400-ás telefonszámon.
- b) A kizárólag papír alapon a szervezeti egységek rendelkezésére álló kérdőívek feldolgozási igénye esetén lehetőség van a dokumentumok előzetes digitalizálásával összekapcsolt kérdőív feldolgozás megrendelésére. Az MFI munkatárs a szolgáltatást a szabad kapacitásai terhére térítésmentesen biztosítja. Dokumentum digitalizálást, és elektronikus formában rendelkezésre álló kérdőívek feldolgozását, kiértékelését az admin.evasys@semmelweis-univ.hu címre küldött megrendelésben lehet kezdeményezni. A megrendelés visszaigazolását követően a feldolgozandó papír alapú dokumentumokat lapra bontott állapotban (nem összetűzve, borítékból kibontva) kell leadni a kijelölt munkatárs Röck Szilárd utcai irodájában (fsz.12). További felvilágosítás: a fenti e-mail címen érhető el.

(2) Épület-információs tábla készítése:

- a) A Központi Igazgatási Épület és a Röck Szilárd utcai épület belső információs tábláinak készítését a Műszaki Főigazgatóság kijelölt munkatársa végzi. A szervezeti egységek név, elhelyezés vagy személyi változás miatti ajtók melletti kisméretű, vagy folyosói nagyméretű irányító és információs tábláinak igényét az MFI titkársági címére (titkarsag.mfi@semmelweis-univ.hu) kell megküldeni, másolatban az infotabla@semmelweis-univ.hu e-mailcímmre.
- b) Az információs tábla igényben rögzítendő adatok:
 - ba) épület, szint és szobaszám (helyiség azonosító) megnevezése
 - bb) szervezeti (fő) egység és (al)egység neve magyarul és angolul
 - bc) egységvezető neve és beosztása magyarul és angolul
 - bd) munkatárs(ak) neve(i) és beosztása/funkciója magyarul és angolul.

2.10 A Biztonságtechnikai Igazgatóság (BTI) szolgáltatásai

- (1) Az érintésvédelem hatásosságának ellenőrzése jogszabályi kötelezettség. Érintésvédelmi felülvizsgálatot minden új létesítésű berendezésen, épületen el kell végeztetni üzembe helyezés előtt, majd ezt követően, kiemelt gyógyászati helyiségeknél és kéziszerszámoknál évente, egyéb létesítményeknél 3 évente, a Közösségi és Lakóépületek Érintésvédelmi Szabályzatáról (KLÉSZ) szóló rendelet hatálya alatti épületeknél pedig 6 évente.
- (2) Az oktatás és betegellátás biztonsága megköveteli, hogy a területén az előírt érintésvédelmi, villámvédelmi mérések és tűzvédelmi szabványossági felülvizsgálatok, valamint a mérések

által feltárt rendellenességek dokumentált javításai megtörténjenek. A mérések elmaradása az emberi életet veszélyeztető balesetek előfordulásának esélyét nagymértékben növeli, amire az ellenőrző hatóság által kirótt nagy összegű büntetési tételek is igyekeznek felhívni a figyelmet.

- (3) Az Egyetem biztonsága, az érintésvédelmi, villámvédelmi és tűzvédelmi szabályoknak való megfelelésének javítása, a kapcsolatos mérések és felülvizsgálatok költségének csökkentése érdekében a szolgáltatást a Biztonságtechnikai Igazgatóság (BTI) Vagyonvédelmi Osztály (VVO) részét képező Technikai-védelmi Csoport útján nyújtja.
- (4) A jogszabályoknak való megfelelés biztosítása a szervezeti egység vezetőjének felelősége. A BTI VVO Technikai-védelmi Csoport munkatársai a mérések teljes-körűségéért és az elkészült jegyzőkönyvek szabályosságáért, az életveszélyes hibák azonnali elhárításáért tartoznak felelősséggel.
- (5) Az érintésvédelmi, villámvédelmi méréseket és tűzvédelmi szabványossági felülvizsgálatokat a 12. sz. melléklet szerinti nyomtatvány kitöltésével lehet megrendelni. A nyomtatványt, a mérések megkezdése előtt legalább 30 nappal a BTI Vagyonvédelmi Osztályra kell eredetiben, aláírva eljuttatni.
- (6) Az elszámoló ár az érvényben lévő Tarifatóbla, vagy annak hiánya esetén egyedi árajánlat alapján kerül meghatározásra. A mindenkor aktuális Tarifatóbla a BTI honlapján tekinthető meg. A teljesített mérések, felülvizsgálatok és javítások elszámolása a szolgáltatások végeztével a kitöltött munkalapok alapján történik. A munkalapokat az igénybe vevő szervezeti egységek teljesítéskor igazolják le. A szolgáltatás ellenértéke kiterhelésre kerül az adott szervezeti egység GMSZ keretére.
- (7) A BTI VVO Technikai-védelmi Csoport szakemberei a megrendelés után a mérési pontokat felméri, és a mérések idejét, annak rendjét egyeztetik a szervezeti egység által kijelölt kapcsolattartóval. A mérések a BTI által folyamatosan felügyelt, külső szolgáltató bevonásával is elvégezhetőek, a mérési volumenek és határidők figyelembevételével. A mérések vége után 15 munkanapon belül a BTI VVO Technikai-védelmi Csoport átadja a jegyzőkönyvet, a megfelelési dokumentumot, és amennyiben hibák kerülnek feltárára, meghatározza az azok javítására vonatkozó határidőket, és eljuttatja a kijelölt kapcsolattartóhoz.
- (8) Az életveszélyes hibákat azonnal javítják a mérést végző szakemberek. A sürgős és a karbantartást igénylő esetekben a szervezeti egységek saját közalkalmazott villanyszerelőikkel, illetőleg ha a szervezeti egységek nem rendelkeznek saját karbantartóval, úgy a karbantartási szerződéses partnerrel a hibaelhárítást a megszabott határidőre el kell végeztetni. Saját karbantartóval történő javítás esetén a 13. sz. melléklet kitöltésével, külső szolgáltató esetén az általuk rendszeresített nyilatkozat vagy jegyzőkönyv kitöltésével, és a mérési dokumentációval együtt történő megőrzésével kell bizonyítani a szakszerű javítások megtörténtét.
- (9) Vevőelégedettség vizsgálata: A BTI VVO Technikai-védelmi Csoport a teljesítésigazolásokkal egyidejűleg, annak mellékleteként a 14. sz. melléklet szerinti „Vevőelégedettségi lap” kitöltésével vizsgálja a megrendelő véleményét a szolgáltatás minőségéről.

2.11 A Létesítményfejlesztési és -üzemeltetési Igazgatóság (LFÜI) szolgáltatásai

2.11.1 Energia és közműszolgáltatások (vásárolt szolgáltatások)

- (1) Az Egyetem részéről igénybe vett villamos energia-, víz-, csatorna-, gáz- és hőenergia szolgáltatás műszaki, pénzügyi és jogi feltételeit az adott energia- vagy közműszolgáltatást nyújtó társaságokkal kötött szerződések rögzítik. Az energia-, közmű-szolgáltatási szerződéseket, valamint az esetenként ezekhez kapcsolódó kivitelezési szerződéseket a LFÜI

Üzemeltetési Osztálya kezeli, valamint monitoring tevékenységén keresztül kontrollálja a szerződésekben rögzített feltételek teljesülését.

- (2) Villamos energia esetében a szolgáltatás igénybevételére a Hálózathasználati szerződés (nem piaci, a rendszer üzemeltetőjével kötendő), Hálózatcsatlakozási szerződés (nem piaci, a rendszer üzemeltetőjével kötendő), a villamos energia vásárlására Egyetemes szolgáltatási szerződés (nem piaci), vagy Villamosenergia-kereskedelmi szerződés (szabadpiaci, (köz)beszerzési eljárás útján kötött) keretében van lehetőség.
- (3) Földgáz esetében a szolgáltatás igénybevételére az Elosztói csatlakozási szerződés (nem piaci, a rendszer üzemeltetőjével kötendő), a földgáz vásárlására Egyetemes szolgáltatási szerződés, vagy a Földgáz-kereskedelmi szerződés (szabadpiaci, (köz)beszerzési eljárás útján kötött) keretében kerülhet sor.
- (4) Vízcatorna szolgáltatás esetében a Vízcatorna szolgáltatási szerződés és Szennyvízelvezetési szerződés keretében biztosított a szolgáltatás. A 220/2004. (VII.21) Korm. rendeletben (a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól) foglaltak betartása a kibocsátó szervezeti egység kötelessége.
- (5) Vásárolt hőenergia esetében távhőszolgáltatási szerződés, továbbá Hőszolgáltatási szerződés a szolgáltatás igénybevételének kerete.
- (6) A fogyasztói igények felmerülését/változását/megszűnését írásban kell jelezni az Üzemeltetési Osztály részére, aki ennek alapján kezdeményezi a vásárlási/szolgáltatási szerződések módosítását, valamint megszüntetését (villamos energia esetén 10kW beépített teljesítmény, földgáz és hőszolgáltatás esetén 36MJ/h éves igényváltozás esetén). A vonatkozó jogszabályok alapján a szerződéses értékekben történő változás különböző jogcímű díjfizetési kötelezettséggel járhat, amelyet az adott szervezeti egységnek kell viselnie. Az Üzemeltetési Osztály követi a vonatkozó jogszabályi változásokat, kontrollálja a szerződésekben foglalt feltételek teljesülését, a számlák megfelelőségét. A különböző energia/közmű hálózaton történő tervezett szolgáltatási szünetről írásban értesíti az érintett szervezeti egységeket. A szolgáltatási szünetről az MFI Főigazgatót minden esetben haladéktalanul tájékoztatni kell, aki intézkedik a működésfolytonosság biztosításáról.
- (7) Az Üzemeltetési Osztály feladata, hogy a Beszerzési Szabályzat szerint kezdeményezze a szükséges energia szolgáltatások beszerzését, valamint feladata a (köz)beszerzési eljárások szakmai előkészítése.
- (8) A szerződések 1 eredeti példányának tárolása nyomtatott és digitalizált formában a LFÜI-n történik. A szerződés szkennelt példányát a Jogi és Igazgatási Főigazgatóság szorzodes.jog@semmelweis-univ.hu részére is meg kell küldeni.

2.11.2 Elszámolás

- (1) Az energia, a közmű költségek adattárolása, adatelemzése, archiválása és nyomon követése az Üzemeltetési Osztály által működtetett informatikai rendszerben történik. Az adatok bevétele (adatrögzítése) az energia- vagy közműszolgáltatók által megküldött számlák alapján, vételezési helyenként (mérőnként) és energia, valamint szolgáltatás szerint történik. A fogyasztott mennyiségek és fogyasztások költsége a fogyasztás időszakára kerül rögzítésre. Egy épület, épületegyüttes, ingatlan vagy klinikai tömb egy, vagy több felhasználási helyből (főleg a nagyobb klinikai tömbök esetében) áll. Egy felhasználási helynek több vételezési helye (elszámolási fogyasztásmérője) is lehet, amelynek így nyilvántartása is külön-külön történik. A beérkező, adatfeldolgozásban és elemzésben résztvevő számlák archiválásra kerülnek.
- (2) Az energiaköltségek felosztása/kiterhelése költséghely alapú elszámolással, az SAP által használt költséghely kódok alapján történik. Egy szervezeti egységhez egy költséghely kód

tartozik. A több költséghelyet is tartalmazó felhasználási helyek esetében (jellemzően a nagyobb klinikai tömbök) egy-egy költséghely/szervezeti egység energiafogyasztása az Üzemeltetési Osztály által kidolgozott ún. osztóháló szerint kerül kiterhelésre. A költségfelosztás közvetett és irányított meghatározását az teszi szükségessé, hogy nem minden ingatlan(rész) rendelkezik önálló elszámolási mérővel, továbbá vannak olyan költséghelyek, amelyek több felhasználási helyen, több épületben is jelen vannak, valamint léteznek közös fogyasztású energiák (közös területek fűtése, világítása, közvilágítás stb.). Az osztóhálóban rögzített módszer szerint először a számlán is rögzített vételezési helyek fogyasztási és költségadataiból levonásra kerülnek az al-mérőkön mért fogyasztások, majd az ezt követően fennmaradó mennyiség felosztásra kerül az önálló méréshellyel nem rendelkező költséghelyek között. A felosztás az önálló méréssel nem rendelkező költséghelyek között a költséghelyek felhasználási helyén vagy épületen belül elfoglalt területe alapján történik.

- (3) A kiterhelések a fogyasztási időszak közüzemi fogyasztási, és költségadatait tartalmazzák. A havi adatok a felosztást és annak ellenőrzését követően továbbításra kerülnek a SAP rendszerbe való feltöltéshez. A gazdasági vezetőknek a SAP rendszerben a „belső elszámolás” riport szolgáltat energia fajtánként lekérdezési lehetőséget, amely értékben és naturáliában is bemutatja az adott havi, továbbá a kumulált adatokat. A szervezeti egységek a kiterhelésekkel kapcsolatos észrevételeiket, kérdéseiket az Üzemeltetési Osztály felé intézhetik.
- (4) A költséghelyek/szervezeti egységek működési alapterületében, felhasználási helyszínén, mérésében történő változásokról a szervezeti egységek, míg az esetleges költséghely kódok megváltozásáról a Kontrolling Igazgatóság tájékoztatja az Üzemeltetési Osztályt.

3. MELLÉKLETEK

1. számú melléklet: Vevőelégedettségi lap
2. számú melléklet: Textiltisztítás heti ütemterve
3. számú melléklet: Mosási jegyzék
4. számú melléklet: Mosatási jegyzék
5. számú melléklet: Textilkölcsönzési jegyzőkönyv
6. számú melléklet: Selejtezendő textíliák átadó jegyzéke
7. számú melléklet: Éves várható textília igény leadása méretezés szerinti bontásban
8. számú melléklet: Ismétlődő takarítás-minőségellenőrzési adatlap
9. számú melléklet: Napi ellenőrzési napló
10. számú melléklet: Féléves takarítás-minőségellenőrzési adatlap
11. számú melléklet: Parkfenntartási munka igénylése
12. számú melléklet: Megrendelés érintésvédelmi-, tűzvédelmi- és villámvédelmi felülvizsgálatokra
13. számú melléklet: Nyilatkozat érintésvédelmi javítások végrehajtásáról
14. számú melléklet: Vevőelégedettségi lap
15. számú melléklet: Ellenőrzési nyomvonal

Vevőelégedettségi lap

A szállítási szolgáltatások értékeléséről:

Megrendelő szervezeti egység:

- | | |
|---|-----------|
| 1. A kiállítás pontossága |pont |
| 2. A gépkocsivezető megjelenése, udvariassága. |pont |
| 3. A gépkocsi állapota.(tisztasága, felszereltsége) |pont |
| 4. A feladat végrehajtás szakszerűsége, pontossága |pont |

Észrevételek, pozitív és negatív tapasztalatok leírása:

.....
.....
.....
.....
.....

Budapest, 20.... év.....hó.....nap

Ph.

Megrendelő képviselője

A vizsgálati szempontok 1-10 pontig értékelhetőek. 1-3 nem megfelelő; 4-6 megfelelő; 6-8 jó; 9-10 kiváló.

Az összesített értékelés szerint az összpontszám 25%-ig nem megfelelő; 50%-ig megfelelő; 75%-ig jó; 100% kiváló; minősítést kap a szolgáltatás.

..... SORSZÁM:
 Mosatóhely

Mosási jegyzék
 A Központi csererendszerbe nem tartozó textíliákról

Mosásba adott textília

MEGNEVEZÉS	MENNYISÉG (DB)		
	Átadott	Visszakapott	Elmaradt
KÖPENY FEHÉR			
KÖPENY SZÍNES			
ORVOSI NADRÁG			
ORVOSI ING			
ORVOSI SZOKNYA			
ÁPOLÓNŐI RUHA			
ÁPOLÓNŐI KÖTÉNY			
TAKARÍTÓNŐI RUHA			
SZAKÁCS KABÁT			
MUNKAKABÁT			
MUNKANADRÁG			
SZERELŐ ALSÓ			
SZERELŐ FELSŐ			
KONYHARUHA			
TÖRÜLKÖZŐ			

Szennyes textília súlya:kg

Szennyes leadás:

.....évhó.....nap

.....
 szennyes átadó

.....
 szennyes átvevő

Tiszta visszaadás:

.....évhó.....nap

.....
 tiszta átadó

.....
 tiszta átvevő

.....
 Elmaradt mennyiség átvétele

SORSZÁM:

Mosatóhely bélyegzője

MOSATÁSI JEGYZÉK

A Központi csererendszerbe tartozó textíliákról

Mosásba adott textília:

MEGNEVEZÉS	MENNYISÉG /DB/			MEGNEVEZÉS	MENNYISÉG /DB/		
	Átadott	Vissza- kapott	Elmaradt		Átadott	Vissza- kapott	Elmaradt
Lepedő nagy				Pizsamakabát férfi			
Lepedő haránt				Pizsamanadrág férfi			
Lepedő kicsi				Pizsamakabát gyermek			
Dunyahuzat nagy				Pizsamanadrág gyermek			
Dunyahuzat kicsi				Ing férfi			
Párnahuzat nagy				Ing női			
Párnahuzat kicsi				Ing gyermek			
Abrosz				Alsó férfi			
Törülköző				Zöld mütösköpeny			
Konyharuha				Zöld lepedő nagy			
Szakács kötény				Zöld lepedő haránt			
				Zöld lepedő kicsi			
				Zöld törülköző			
Mütösköpeny fehér							
Négyszögkendő							
Kendő háromszög							
Betegköntös							
Betegköntös gyermek							

Szennyes textília súlya:kg

Szennyes leadás:

.....évhó.....nap

.....
Szennyes átadó a klinika részéről

.....
Szennyes átvevő a mosoda részéről

Tiszta visszaadás:

.....évhó.....nap

.....
Tiszta átadó a mosoda részéről

.....
Tiszta átvevő a klinika részéről

.....
ELMARADT MENNYISÉG ÁTVÉTELÉNEK IGAZOLÁSA

Ismétlődő takarítás-minőségellenőrzési adatlap

Szervezeti egység megnevezése:

A takarítás ellenőrzésével megbízott neve:

Tel:

E-mail:

Takarítást végző cég megnevezése:

Cég képviselőjének neve:

Tel:

E-mail:

	Minősítendőek megnevezése	Jól megfelelt	Megfelelt	Hiányosan megfelelt	Nem felelt meg
1.	Kórtermek				
2.	Kezelők, vizsgálok, kötözők				
3.	Intenzív osztály				
4.	Műtők				
5.	Járóbeteg-rendelők				
6.	Irodák, tanterem, orvosi szobák				
7.	Fürdő-, mosdó-, WC helyiségek, öltözők				
8.	Folyósok, lépcsőházak, aulák				
9.	Liftek				
10.	Raktárak, tisztítószer raktár,				
11.	Konyhák, tartózkodók				
12.	Takarítók ruházata, névtábla használata,				
13.	Takarítók létszáma, állandósága, fluktuáció,				
14.	Takarítóeszközök				
15.	Takarító kocsik tisztasága, felszereltsége				
16.	Tisztító- és fertőtlenítőszer minősége, alkalmazása				
17.	Elvégzendő feladat ismerete				
18.	Kapcsolattartás				
19.	Eseménynapló bejegyzéseinek orvoslása				
20.	A napi takarítás átadás átvétel dokumentálása				
21.	Erkölcsei és oltási bizonyítvány megléte				

Budapest, 20... .. hónap... nap

Szervezeti egység képviselője:

Takarító cég képviselője:

SZI képviselője:

Ismétlődő takarítás – minőségellenőrzési adatlap

Megjegyzés:

Szervezeti egység képviselője:.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Megjegyzés

Takarítócég képviselője:.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Megjegyzés:

SZI képviselője:.....
.....
.....
.....
.....
.....

Budapest, 20... év..... hónap... nap

Szervezeti egység képviselője:

Takarító cég képviselője:

SZI képviselője:

Napi ellenőrzési napló

..... év havi NAPI TAKARÍTÁS ELLENŐRZÉSI NAPLÓ SZERVEZETI EGYSÉG:.....					
Takarító cég megnevezése: Területi vezetőjének neve, elérhetősége:.....					
Nap:	Ellenőrzött terület megnevezése:	Ellenőrzést végző személy neve a szervezeti egység részéről:	Ellenőrzést végző személy neve a takarító cég részéről:	Hiányosságok:	Javító intézkedések:
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
(....)					
23.					
24.					
25.					
26.					
27.					
28.					
29.					
30.					
31.					

Budapest, 20... évhó nap

.....
Aláírás:

Féléves takarítás – minőségellenőrzési adatlap

..... év.félév

Szervezeti egység megnevezése:	
A takarítás ellenőrzésével megbízott neve:	
A takarítást végző cég megnevezése:	
SE Szolgáltatási Osztály:	

A táblázat rovatait csak a szervezeti egység vonatkozásában szükséges kitölteni, a nem vonatkozó részeket a „**jól megfelelt**” sorban kérjük kihúzni.

	Minősítendőek megnevezése:	Jól megfelelt:	Megfelelt:	Hiányosan megfelelt	Nem felelt meg:	Értékelés:
1.	Kórtermek					
2.	Kezelők, kötözők					
3.	Műtők					
4.	Intenzív osztály					
5.	Járóbeteg-rendelők					
6.	Fürdő-, mosdó-, WC helyiségek					
7.	Folyósok, lépcsőházak, aulák					
8.	Liftek					
9.	Irodák, tantermek					
10.	Raktárak, Tisztítószeres raktára					
11.	Öltözők					
12.	Takarítóeszközök					
13.	Takarítók ruházata					
14.	Tisztító- és fertőtlenítőszeres minősége					
15.	Tisztító- és fertőtlenítőszeres alkalmazása					
16.	Takarító kocsik tisztasága, felszereltsége					
17.	Takarítók létszáma, fluktuáció					
18.	Elvégzendő feladat ismerete					
19.	Kapcsolattartás					
20.	Eseménynapló bejegyzéseinek orvoslása					
21.	Erkölcsei és szükség szerint az oltási bizonyítvány megléte					
22.	Az elvégzett takarítás ellenőrzésének, átadásnak – átvételének dokumentálása					

Megjegyzés:.....

Budapest, 20... év.... hónap... nap

.....
 aláírás

SEMMEIWEIS EGYETEM BUDAPEST	
Parkfenntartási munka igénylése	
Az intézmény tölti ki	Parkfenntartási osztály tölti ki
Intézmény megnevezése:	Érkezett:
Költséghely kódja:	Munkajegy száma:
Elvégzendő munka részletes leírása:	Árkalkuláció:
Igényelt határidő:	Vállalt határidő:
..... Aláírás, pecsét Aláírás, pecsét

Az elkészült munka átvétele:

A kész munkát átvettem: Dátum: aláírás, pecsét

12. számú melléklet: Megrendelés érintésvédelmi-, tűzvédelmi- és villámvédelmi felülvizsgálatokra

Megrendelés érintésvédelmi-, tűzvédelmi- és villámvédelmi felülvizsgálatokra

Megrendelő szervezet neve: _____

Megrendelő szervezet címe: _____

Megrendelő neve: _____

Megrendelő elérhetősége: _____

Kapcsolattartó neve: _____

Kapcsolattartó elérhetősége: _____

Ezúton megrendelem a BTI VVO Technikai védelmi csoporttól az alábbi felülvizsgálatokat *

- | | | |
|--------------------------|--|----------------|
| <input type="checkbox"/> | érintésvédelemi felülvizsgálat | Lejárat: _____ |
| <input type="checkbox"/> | tűzvédelmi szabványossági felülvizsgálat | Lejárat: _____ |
| <input type="checkbox"/> | villámvédelmi felülvizsgálat | Lejárat: _____ |

Elfogadom, hogy az elszámoló ár az érvényben lévő Érintésvédelmi-, Tűzvédelmi Szabványossági-, Villámvédelmi felülvizsgálati Tarifatábla alapján kerül elszámolásra.

Hozzájárulok, hogy a szolgáltatás ellenértéke kiterhelésre kerüljön a szervezeti egység GMSZ keretére.

Kelt: Budapest, 20.....év..... hónap nap

P.H.

megrendelő képviselője

* A megfelelő hely „X”-el jelölendő!!

13. számú melléklet: Nyilatkozat érintésvédelmi javítások végrehajtásáról

Nyilatkozat érintésvédelmi javítások végrehajtásáról

Az elektromos felülvizsgálat által feltárt „s” és „k” jelzésű hibák javításáról

Ezúton – felelősségem teljes tudatában – nyilatkozom, hogy a

..... számú

érintésvédelmi / időszakos tűzvédelmi / villámvédelmi*

felülvizsgálati jegyzőkönyvben szerepeltetett „s” és „k” jelzésű hibák teljes körűen javításra, a hiányosságok pótlására kerültek.

A javítást végezte:

Név:

Bizonyítvány száma:

Aláírás:

Kelt:, 20..... év hó nap.

P.H.

.....

Aláírás

** A megfelelő aláhúzással jelölendő!*

14. számú melléklet: Vevőelégedettségi lap az érintésvédelmi, villámvédelmi mérések és tűzvédelmi szabványossági felülvizsgálatok értékeléséről

Vevőelégedettségi lap

Az érintésvédelmi, villámvédelmi mérések és tűzvédelmi szabványossági felülvizsgálatok értékeléséről:

Megrendelő szervezeti egység:.....

1. A méréseket végrehajtó szakemberek megjelenése, udvariasságapont

2. A feladat végrehajtás szakszerűségepont

3. A feladat végrehajtás pontossága (méréseken való megjelenés, határidők betartása, stb.)pont

4. A jegyzőkönyvek elkészültének sebessége, minősége (határidők betartása, feltárt hibák leírásának szakszerűsége, stb.)pont

Észrevételek, pozitív és negatív tapasztalatok leírása:.....

.....
.....
.....
.....
.....

Budapest, 20.... év.....hó..... nap

Ph.

Megrendelő képviselője

A vizsgálati szempontok 1-10 pontig értékelhetők.

0-3 nem megfelelő; 4-6 megfelelő; 6-8 jó; 9-10 kiváló.

Az összesített értékelés szerint az összpontszám 25%-ig nem megfelelő; 50%-ig megfelelő; 75%-ig jó; 100%-ig kiváló minősítést kap a szolgáltatás.

Ellenőrzési nyomvonal

1. Mosodai textilforgalom ellenőrzése

1.Szennyes, tiszta textiliák átadás-átvételének folyamatellenőrzése										
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Határidő	Ellenőrzés	Utalvány ellenjegyzés	Pénzügyi teljesítés	Elszámolás
1	Szennyesbegyűjtése, előkészítése szállításra	SZI ügyrend, Vonatkozó munkautasítás	Válogatás, csoportosítás, idegen anyagok eltávolítása	n.é.	Megrendelő raktárosa	Napi szállítási ütemterv szerint	Textil Üzem raktárosa	n.é.	n.é.	n.é.
2	Szennyes textília számlálása	SZI ügyrend, Vonatkozó munkautasítás	n.é.	Mosatási jegyzék	Igénylő és mosoda raktárosok közösen	Napi szállítási ütemterv szerint	raktárosok bizottságként, helyiség lezárása	n.é.	n.é.	n.é.
4	Szennyes elszállítás	SZI ügyrend, Vonatkozó munkautasítás	Mosodai szállító raktáros a raktárt felnyitja. Textiliát mosodába szállítja, szennyes raktárban helyezi el.	Ellenőrzött mosatási jegyzék és szállító levél a fuvar elszámolásokhoz, a mosoda és a logisztika közötti elszámoláshoz	Textil Üzem szállító raktárosa	Napi szállítási ütemterv szerint	raktári csoportvezető	n.é.	n.é.	n.é.
5	Tiszta textília kiszállítása	SZI ügyrend, Vonatkozó munkautasítás	Beérkezett szennyes mennyiség alapján tiszta szállítmány összeállítása.	Mosatási jegyzék aktuálisan kitöltött formában	Tiszta textil raktáros	Napi szállítási ütemterv szerint	raktári csoportvezető	n.é.	n.é.	n.é.
6	Tiszta textília átadása	SZI ügyrend, Vonatkozó munkautasítás	Konténerek kiszállítása, szervezeti egységnél történő darabszám szerinti átadása.	Jóváhagyólag elfogadott mosatási jegyzék.	Mosoda és igénylő raktárosai	Napi szállítási ütemterv szerint	bizottságilag a raktárosok	n.é.	n.é.	n.é.

2. Textília kölcsönzési folyamat ellenőrzése

1. Textília kölcsönzés folyamata										
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Határidő	Ellenőrzés	Utalvány ellenjegyzés	Pénzügyi teljesítés	Elszámolás
1	Kölcsöntextília igény beérkezése	SZI ügyrend	Igény elemzése, készlet nyilvántartás, teljesíthetőség elbírálása.	Jóváhagyott igénylőlap	Raktári csoportvezető	Igény szerint	Textil Üzem üzemvezető	n.é.	n.é.	n.é.
2	Ajánlat készítés	SZI ügyrend	Kölcsönzési díj meghatározása a textilféleség, mennyiség és kölcsönzési idő alapján	Ajánlat	üzemvezető	Igény beérkezésétől 48 óra	gazdasági vezető	n.é.	n.é.	n.é.
4	Textília átadás	SZI ügyrend	Elfogadott ajánlat esetén kölcsönzési jkv. elkészítése, textília átadása.	Átadás-átvételi jegyzőkönyv.	gazdasági ügyintéző, szállító raktáros	elfogadott ajánlat szerint	üzemvezető	n.é.	n.é.	n.é.
5	Textília visszavétele	SZI ügyrend	Kölcsönzési idő leteltekor a textília visszavétele.	Lezárt átadás-átvételi jkv.	Szállító raktáros/igénylő	Ajánlat visszaigazolásával elfogadott megállapodás szerint	raktári csoportvezető	n.é.	n.é.	n.é.

3. Mosott textiliával kapcsolatos reklamációkezelés ellenőrzése

1.Reklamációkezelés folyamata										
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Határidő	Ellenőrzés	Utalvány ellenjegyzés	Pénzügyi teljesítés	Elszámolás
1	Reklamáció fogadása	SZI ügyrend, vonatkozó szabályok, szabványok.	Reklamáció fogadása elektronikus levélben a megrendelő gazdasági vezetőjétől	Írásbeli reklamáció.	Textil Üzem üzemvezető	Eseti	n.é	n.é.	n.é.	n.é.
2	Igazgató tájékoztatása	SZI ügyrend, vonatkozó szabályok, szabványok.	Reklamáció azonnali továbbítása a szolgáltatási igazgató részére	Továbbított reklamáció.	üzemvezető	Azonnal	szolgáltatási igazgató	n.é.	n.é.	n.é.
3	Reklamációkezelés	SZI ügyrend, vonatkozó szabályok, szabványok.	Reklamáció tartalmának kivizsgálása, dokumentumok vizsgálata intézkedési javaslat.	válaszlevél levéltervezet az ügyfélnek	üzemvezető	72 óra	Jóváhagyó, kiküldő: SZI igazgató	n.é.	n.é.	n.é.
4	Hibás működési folyamatok módosítása	SZI ügyrend, vonatkozó szabályok, szabványok.	termelési intézkedések, folyamatszabályozás, munkaköri leírások módosítása	szükség szerint módosított dokumentumok	üzemvezető	+ 48 óra	szolgáltatási igazgató/munkáltatói jogkör gyakorló	n.é.	n.é.	n.é.

4. Belépőkártya igénylés ellenőrzése

1. Belépőkártya igénylés ellenőrzése										
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Határidő	Ellenőrzés	Utalvány ellenjegyzés	Pénzügyi teljesítés	Elszámolás
1	Igény beérkezése	SZI Ügyrend	Levélbontás után a szükséges aláírások, pecsét, fénykép, és egyéb adatok ellenőrzése	Belépőkártya igénylőlap	OIK ügyintéző	n.é.	Csoportvezető	n.é.	n.é.	n.é.
2	Nem megfelelésség esetén	SZI Ügyrend	dokumentum visszaküldése a futárral, vagy körpostával (utóbbinál mellékelte levél csatolása a hiányokról)	Levél a hiánypótlásról	OIK ügyintéző	postafordulta	Csoportvezető	n.é.	n.é.	n.é.
3	Megfelelésség esetén	SZI Ügyrend	dokumentum beszkenelése	Szkennelt dokumentum	OIK ügyintéző	Azonnal	Csoportvezető	n.é.	n.é.	n.é.
4.	Az igény továbbítása a BTI részére	SZI Ügyrend	GLPI hibajegy nyitása, belépőkártya igénylőlap feltöltése és továbbítása a BTI Kártyacsoport részére	GLPI hibajegy	OIK ügyintéző	Azonnal	csoportvezető	n.é.	n.é.	n.é.
5	A papír alapú igénylőlapok postázása BTI részére	SZI Ügyrend	heti szinten a papír alapú dokumentumok elküldése a BTI részére	Postakönyv	OIK ügyintéző	minden hét péntek	csoportvezető	n.é.	n.é.	n.é.
6	Belépőkártya elkészítése	BTI ügyrend	Az elektronikusan elküldött információk alapján kártya programozása, arculatgyártás	működésre alkalmas belépőkártya	BTI parkolási csoport kijelölt munkatársa	BTI ügyrend szerint	Vagyonvédelmi o.v.	n.é.	n.é.	n.é.

1. Belépőkártya igénylés ellenőrzése										
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Határidő	Ellenőrzés	Utalvány ellenjegyzés	Pénzügyi teljesítés	Elszámolás
7	Belépőkártya postázása	BTI ügyrend	Belépőkártya és átvételt igazoló dokumentum postázása az igénylő részére	Levél	BTI parkolási csoport kijelölt munkatársa	BTI ügyrend szerint	Vagyonvédelmi o.v.	n.é.	n.é.	n.é.
8	Átvételi elismervény visszaküldése	BTI ügyrend	n.é.	igénylő által aláírt átvételi elismervény	ügyfél	Belépőkártya kézhezvételekor postafordultával	n.é.	n.é.	n.é.	n.é.
9.	Igénylés dokumentumainak archiválása	BTI ügyrend	összes dokumentum összegyűjtése	OIK-tól érkezett igénylési dokumentáció+aláírt igénylőlap	BTI parkolási csoport kijelölt munkatársa	n.é	Vagyonvédelmi o.v.	n.é.	n.é.	n.é.

5. Hibabejelentés ellenőrzése

1. Hibabejelentés ellenőrzése										
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Határidő	Ellenőrzés	Utalvány ellenjegyzés	Pénzügyi teljesítés	Elszámolás
1	E-mail, vagy telefonos bejelentés fogadása	SZI Ügyrend	n.é.	n.é.	ügyintéző	Azonnal	ügyintéző, csoportvezető	n.é.	n.é.	n.é.
2	Nem megfelelésség esetén (e-mail)	SZI Ügyrend	bejelentő telefonos felkeresése, ha nem lehetséges, válasz e-mail küldése	n.é.	ügyintéző	Azonnal	ügyintéző, csoportvezető	n.é.	n.é.	n.é.
3	Megfelelésség esetén: GLPI ticket elkészítése	SZI Ügyrend	felvett adatok felvitele a GLPI rendszerbe	GLPI ticket, és automata e-mail	ügyintéző	Azonnal	ügyintéző, csoportvezető	n.é.	n.é.	n.é.
4	Külső partner kiértékelése	SZI Ügyrend	a hibajegyről telefonos értesítés adása a külső partner számára a ticket ID azonosítója alapján	munkalap	ügyintéző	A hibajegy rögzítését követően azonnal	ügyintéző, csoportvezető	n.é.	n.é.	n.é.
5	Reklamáció esetén	SZI Ügyrend	A GLPI ticket ellenőrzése, egyeztetés a külsőpartnerrel/belső kapcsolat tartóval (LFÜI)	GLPI ticket megjegyzés és automata e-mail a szereplők felé	ügyintéző	A reklamáció beérkezésekor	ügyintéző, csoportvezető, LFÜI kapcsolattartó	n.é.	n.é.	n.é.
6	Hiba elhárítását követően a ticket lezárása	SZI Ügyrend	A GLPI rendszer automatizmusa végzi el emberi beavatkozás nélkül az ügymenet lezárását	Lezárt GLPI ticket és automata e-mail a külső partner felé	Bejelentő/ Végrehajtó	1 hét	Bejelentő/ Végrehajtó	n.é.	n.é.	n.é.

6. Parkfenntartás

1/a. Parkfenntartás szolgáltatás folyamatának ellenőrzése - Parlagrafű-mentesítés, kaszálás										
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Határidő	Ellenőrzés	Útalvány ellenjegyzés	Pénzügyi teljesítés	Elszámolás
1	Éves parlagrafű-mentesítési terv készítése	SZI Ügyrend, hatályos jogszabályok, ingatlan kataszter	felmérés	éves feladatterv	parkfenntartási ov.	minden év január 31.	Jóváhagyó: igazgató	n.é.	n.é.	n.é.
2	Parlagrafű-mentesítés végrehajtása	SZI Ügyrend	feladatok heti vezénylési tervekbe illesztése	heti vezénylési terv	parkfenntartási ov.	vezénylési terv szerint	parkfenntartási osztályvezető. igazgató	n.é.	n.é.	n.é.
3	Végrehajtás kiértékelése	SZI Ügyrend	éves jelentés összeállítása	éves jelentés	parkfenntartási ov.	Minden év október 31.	Aláíró: igazgató	n.é.	n.é.	n.é.

1/b Parkfenntartás szolgáltatás folyamatának ellenőrzése - Kommunális hulladék gyűjtésének megszervezése, szállításra való előkészítése									
Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Határidő	Ellenőrzés	Utalvány ellenjegyzés	Pénzügyi teljesítés	Elszámolás
Kommunális hulladék-gyűjtési és -ürítési terv elkészítése	SZI Ügyrend	hulladékkonténerek és parki szemetes edények felmérése	éves feladatterv	osztályvezető	minden év január 31.	Jóváhagyó: igazgató	n.é.	n.é.	n.é.
Éves feladatterv végrehajtása	SZI Ügyrend	feladatok heti és napi vezénylési tervbe illesztése	heti vezénylési terv	osztályvezető	vezénylési terv szerint	parkfenntartási osztályvezető, igazgató	n.é.	n.é.	n.é.
Végrehajtás kiértékelése	SZI Ügyrend	éves jelentés összeállítása	éves jelentés	parkfenntartási ov.	Minden év október 31.	Aláíró: igazgató	n.é.	n.é.	n.é.

1/c Parkfenntartás szolgáltatás folyamatának ellenőrzése –Gépi síkosság-mentesítés megbízás alapján									
Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Határidő	Ellenőrzés	Utalvány ellenjegyzés	Pénzügyi teljesítés	Elszámolás
Gépi síkosság-mentesítés szerződés megkötése	SZI Ügyrend, hatályos jogszabályok	felmérés alapján	Gépi síkosság-mentesítés szerződés	osztályvezető	minden év október 31.	Jóváhagyó: igazgató	n.é.	n.é.	n.é.
Síkosság-mentesítési járatrend készítése	SZI Ügyrend, FKF Zrt szerződés, Környezetvédelmi szabályzat	burkolt felületek felmérése	Síkosság-mentesítési járatrend	osztályvezető	minden év október 31.	Jóváhagyó: igazgató	n.é.	n.é.	n.é.
Síkosság-mentesítési járatrend végrehajtása	SZI Ügyrend	Szolgáltató értesítése	megrendelés szerződés szerint	osztályvezető	megrendeléstől számított, a szerződésben rögzített határidő	parkfenntartási osztályvezető. igazgató	n.é.	n.é.	n.é.
Végrehajtás kiértékelése	SZI Ügyrend	szállítólevelek összegzése	éves jelentés	osztályvezető	Minden év április 30.	Aláíró: igazgató	n.é.	n.é.	n.é.

1/d Parkfenntartás szolgáltatás folyamatának ellenőrzése – Kézi síkosság-mentesítés									
Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Határidő	Ellenőrzés	Utalvány ellenjegyzés	Pénzügyi teljesítés	Elszámolás
Síkosság-mentesítési járatrend készítése	SZI Ügyrend, Környezetvédelmi szabályzat	burkolt felületek felmérése	Síkosság-mentesítési járatrend	osztályvezető	minden év október 31.	Jóváhagyó: igazgató	n.é.	n.é.	n.é.
Síkosság-mentesítési járatrend végrehajtása	SZI Ügyrend	szóróanyagok és eszközök beszerzése, biztosítása	heti vezénylési terv	osztályvezető	heti vezénylési terv szerint	parkfenntartási osztályvezető. igazgató	n.é.	n.é.	n.é.
Végrehajtás kiértékelése	SZI Ügyrend	éves jelentés előkészítése	éves jelentés	osztályvezető	Minden év április 30.	Aláíró: igazgató	n.é.	n.é.	n.é.

7. Szállítási feladatok ellenőrzése

1. Vérszállítás és betegszállítás ellenőrzése										
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Határidő	Ellenőrzés	Utalvány ellenjegyzés	Pénzügyi teljesítés	Elszámolás
1	Igénybejelentő hívások fogadása	SZI ügyrend	hívás fogadás, hangrögzítés	betegszállítás esetében napló bejegyzés	gépkocsivezető	híváskor	LO diszpécser	n.é.	n.é.	n.é.
2	Minta/vérkészítmény/beteg felvétele	SZI ügyrend	n.é.	vérkészítmények átadás-átvétele/betegkísérő lap	gépkocsivezető/igénylő	átvételkor	LO diszpécser	n.é.	n.é.	n.é.
3	Minta/vérkészítmény/beteg leadása	SZI ügyrend	hangfájlok, dokumentumok összegyűjtése, ellenőrzése	Jelentés az osztályvezetőknek	diszpécser/ gépkocsivezető/ megrendelő	azonnal	LO osztályvezető	n.é.	n.é.	n.é.
4	Teljesített szolgáltatások kiterhelése	tarifatáblázat és menetlevelek alapján	naplóbejegyzések, betegkísérő lapok feldolgozása	havi kiterhelő tábla szervezeti egységenként	diszpécser	minden hónap 9-e	LO osztályvezető	n.é.	n.é.	n.é.

8. Egészségügyigáz szállítás, költöztetés, teher és személyszállítás igénylések

1. Egészségügyigáz szállítás, költöztetés, teher és személyszállítás igénylések ellenőrzése										
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Határidő	Ellenőrzés	Utalvány ellenjegyzés	Pénzügyi teljesítés	Elszámolás
1	Igények leadása	SZI ügyrend/megkötött szerződés	Elektronikus úton vagy megrendelő lap	Igénylő által küldött üzenet, vagy kitöltött megrendelő lap	Igénylő szervezeti egység igénylésre jogosult munkatársa	folyamatos	LO diszpécser	n.é.	n.é.	n.é.
2	Igények visszaigazolása	SZI ügyrend	Megrendelés visszaigazolása	Válasz e-mail	LO diszpécser	igények szerint	LO ov.	n.é.	n.é.	n.é.
3	igények feldolgozása	SZI ügyrend, járatrendek	Gépkocsivezetők vezénylési	napi vezénylési tervek	LO osztályvezető helyettes	minden munkanap végén a következő napra	LO OV.	n.é.	n.é.	n.é.
4	Igények teljesítése	SZI ügyrend	n.é.	menetlevél/és vagy szállító levél	gépkocsivezető	folyamatos	LO diszpécser	n.é.	n.é.	n.é.
5	reklamációkezelés	SZI ügyrend igények	tények felülvizsgálata	válaszlevél, újabb menetlevél,	diszpécser	azonnali	LO OV	n.é.	n.é.	n.é.
6	teljesített szolgáltatások kiterhelése	tarifatáblázat és menetlevelek alapján	menetlevelek feldolgozása	havi kiterhelő tábla szervezeti egységenként	diszpécser	minden hónap 9-e	LO OV.	n.é.	n.é.	n.é.

9. Takarítás ellenőrzése

1/a Takarítás szolgáltatás tárgyában megkötött szerződések szerinti minőségellenőrzések

	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Határidő	Ellenőrzés	Utalvány ellenjegyzés	Pénzügyi teljesítés	Elszámolás
1	Éves helyszíni ellenőrzési ütemterv összeállítása	SZI Ügyrend; megkötött szerződések; Mindenkor hatályos SZI takarítás ellenőrzési módszertan	Tervezet összeállítása	Éves helyszíni ellenőrzési ütemterv	igazgató által kijelölt személy	minden év január 15.	Szolgáltatási osztályvezető Jóváhagyó: igazgató	n.é.	n.é.	n.é.
2	Helyszíni ellenőrzések lefolytatása	Mindenkor hatályos SZI takarítás ellenőrzési módszertan	Bejelentkezés a szervezeti egység takarítás ellenőrzésért felelős illetékeséhez helyszíni szemle	Ismétlődő takarítás minőségellenőrzési adatlap	igazgató által kijelölt személy	ütemterv szerint	Szolgáltatási osztályvezető	n.é.	n.é.	n.é.
3	Szolgáltató felszólítása, vagy tájékoztatása az ismétlődő takarítás minőségellenőrzés eredményéről	Szolgáltatási szerződés, Mindenkor hatályos SZI takarítás ellenőrzési módszertan	Levéltervezet elkészítése	Igazgatói levél, melynek melléklete a bizottságilag aláírt ismétlődő takarítás minőségellenőrzési adatlap	Szolgáltatási osztályvezető	A levélben kitűzött hibajavítási határidő	Aláíró: igazgató	n.é.	n.é.	n.é.
4	Javítások ellenőrzése	Mindenkor hatályos SZI takarítás ellenőrzési módszertan	Ismételt helyszíni szemle az ismétlődő takarítás minőségellenőrzési adatlapon rögzített hiányosságok ellenőrzése	Ismétlődő takarítás minőségellenőrzési adatlapon jelzett hiányosságok javítások átvezetése	igazgató által kijelölt személy	n.é.	Szolgáltatási osztályvezető jóváhagyó: Igazgató	n.é.	n.é.	n.é.
5	Indokolt esetben jogkövetkezmények érvényesítése	Szerződés, hatályos jogszabályok (PTK)	Eddigi dokumentumok tanulmányozása	kötbérigényt bejelentő levél	SZI igazgató	5 munkanap az észleléstől számítva	JIF	n.é.	n.é.	n.é.
6	Irattározás	SZI ügyrend	Gyűjtés, iktatás, szignálás	Ügyirat	Titkárság és Szolgáltatási o. kijelölt ügyintézője	Folyamatos	SZI igazgató	n.é.	n.é.	n.é.

1/b Takarítás előre bejelentett ellenőrzése, monitoring rendszer alapján										
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Határidő	Ellenőrzés	Utalvány ellenjegyzés	Pénzügyi teljesítés	Elszámolás
1	Féléves monitoring ütemtervek összeállítása	SZI ügyrend	Előző évi terv	Ellenőrzési terv (monitoring ütemterv)	igazgató által kijelölt személy	Minden év január 15.	Szolgáltatási osztályvezető Jóváhagyó: igazgató	n.é.	n.é.	n.é.
2	Féléves takarítási minőségellenőrzési adatlapok elektronikus kiküldése az Intézetek, Klinikák részére	SZI ügyrend, ellenőrzési (monitoring) ütemterv; Mindenkor hatályos SZI takarítás ellenőrzési módszertan	Elektronikus levél	n.é	igazgató által kijelölt személy	Ellenőrzési terv (monitoring ütemterv) szerint	Szolgáltatási osztályvezető Jóváhagyó: igazgató	n.é.	n.é.	n.é.
3	Féléves takarítás minőségellenőrzési adatlapok kitöltése, visszaküldése a szervezeti egységek által	Szolgáltatási szerződés, Mindenkor hatályos SZI takarítás ellenőrzési módszertan	A klinikai szakapparátus (Főnővér, higiénikus, vagy általuk a feladatra kijelölt személy) által kitöltött napi takarítás ellenőrzési adatlapok összegyűjtése, elemzése és kiértékelése	Féléves takarítás minőségellenőrzési adatlapok	Klinika, Intézet takarítás ellenőrzésével megbízott személy	Ellenőrzési terv (monitoring ütemterv) szerint	Klinika főnövére (vagy higiénikusa)	n.é.	n.é.	n.é.
4	Szervezeti Egységek által beérkezett féléves takarítás minőségellenőrzési adatlapok feldolgozása, kiértékelése	Mindenkor hatályos SZI takarítás ellenőrzési módszertan	A szolgáltató féléves teljesítményének értékelése	Monitoring jelentés	igazgató által kijelölt személy	Ellenőrzési terv (monitoring ütemterv) szerint	Szolgáltatási osztályvezető Jóváhagyó: SZI igazgató	n.é.	n.é.	n.é.
5	Meghívók kiküldése a monitoring értekezletre az érintett szolgáltatók és szervezeti egységek részére	n.é.	Monitoring értekezlet lebonyolítása	Emlékeztető (jkv.), jelenléti ív	Szolgáltatási osztályvezető; SZI igazgató	Ellenőrzési terv (monitoring ütemterv) szerint	Jóváhagyó: SZI igazgató	n.é.	n.é.	n.é.
6	Irattározás	SZI ügyrend	Gyűjtés, iktatás, szignálás	Ügyirat	Titkárság és Szolgáltatási osztály kijelölt ügyintézője	Folyamatos	SZI igazgató	n.é.	n.é.	n.é.

1/c Takarítási szolgáltatás tárgyában az intézmények által jelzett hiányosságok kezelése

	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Határidő	Ellenőrzés	Utalvány ellenjegyzés	Pénzügyi teljesítés	Elszámolás
1	Az intézmény hivatalos jelzése a Szolgáltatási Igazgatóság felé az észlelet hiányosságról	SZI Ügyrend; megkötött szerződések;	Levéltervezet elkészítése, szolgáltató felszólítása a hiányosságok megszüntetésére	Igazgatói levél, melynek melléklete az intézmény által küldött dokumentum	igazgató által kijelölt személy	5 munkanap	Szolgáltatási osztályvezető Jóváhagyó: igazgató	n.é.	n.é.	n.é.
2	Helyszíni ellenőrzés lefolytatása	Mindenkor hatályos SZI takarítás ellenőrzési módszertan	Bejelentkezés a szervezeti egység takarítás ellenőrzésért felelős illetékeséhez helyszíni szemle	Ismétlődő takarítás minőségellenőrzési adatlap	igazgató által kijelölt személy	10 munkanap	Szolgáltatási osztályvezető	n.é.	n.é.	n.é.
3	Amennyiben nem történik meg a hiányosság javítása, kötbérezés előkészítése	Szolgáltatási szerződés	Levéltervezet elkészítése a kötbérigény érvényesítésére	Igazgatói levél, melynek melléklete az intézmény által küldött dokumentum és a takarítás minőségellenőrzési adatlap	Szolgáltatási osztályvezető	5 munkanap	Aláíró: igazgató	n.é.	n.é.	n.é.
4	Tárgyhavi teljesítési igazolás és számla ellenőrzése az érvényesített kötbérre vonatkozóan	Szolgáltatási szerződés	A számla és teljesítési igazolások alaki és formai ellenőrzése	A számla és a teljesítési igazolás ellenjegyzése	igazgató által kijelölt személy	A tárgyhavi számla Szolgáltatási osztály által történő kézhezvételét követő 3 munkanap	Szolgáltatási osztályvezető jóváhagyó: MFGO	n.é.	n.é.	n.é.

10. Ellátotti ételmezés ellenőrzése

1/a. Ételmezés szolgáltatás tárgyában megkötött szerződés alapján, az ellátotti étkeztetés mennyiségi és minőségi ellenőrzése										
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Határidő	Ellenőrzés	Utalvány ellenjegyzés	Pénzügyi teljesítés	Elszámolás
1	Mennyiségi ellenőrzés	A mindenkor hatályos szerződés (melynek melléklete a kötelező tálalási súlyok)	Hitelesített mérlegek meglétének ellenőrzése	Tálalást megelőző mennyiségi ellenőrző táblázat	Központi Dietetikai Szolgálat által kijelölt dietetikus	minden nap	Vezető dietetikus, vállalkozó	n.é.	n.é.	n.é.
2	Minőségi ellenőrzés	A mindenkor hatályos szerződés; SE Ápolásvezetési és Szakdolgozói Oktatási Igazgatóság munkautasítási protokoll (SE-APOI-MU-06)	Kóستoláshoz szükséges evőeszközök, tányérok fertőtlenítése, előkészítése	Tálalás minőségi ellenőrzése Pesti Klinikánk esetén (SE-APOI--A01) Tálalás minőségi ellenőrzése Budai Klinikánk esetén (SE-APOI-A02)	Központi Dietetikai Szolgálat által kijelölt dietetikus	minden nap	Vezető dietetikus, vállalkozó	n.é.	n.é.	n.é.
3	Mennyiségi ellenőrzés reklamációkezelése (reggeli, vacsora)	A mindenkor hatályos szerződés (melynek melléklete a kötelező tálalási súlyok)	Mérés hitelesített mérleggel	Tálalást megelőző mennyiségi ellenőrző táblázat	Központi Dietetikai Szolgálat által kijelölt dietetikus	minden napreggeli esetén 6-8 óra között, vacsora esetén 9-12 óra között	Vezető dietetikus, vállalkozó	n.é.	n.é.	n.é.
4	Nem megfelelés esetén	A mindenkor hatályos szerződés (melynek melléklete a kötelező tálalási súlyok)	Mennyiség pótlása, illetve az étel újra csomagolása	n.é.	Központi Dietetikai Szolgálat által kijelölt személy és vállalkozó	Reklamáció után azonnal	Vezető dietetikus, vállalkozó	n.é.	n.é.	n.é.
5	Mennyiségi és minőségi ellenőrzés reklamációkezelése (ebéd)	A mindenkor hatályos szerződés (melynek melléklete a kötelező tálalási súlyok)	Mérés hitelesített mérleggel	Tálalást megelőző mennyiségi ellenőrző táblázat	Központi Dietetikai Szolgálat által kijelölt dietetikus	minden nap 9-9,30 óra között	Vezető dietetikus, vállalkozó	n.é.	n.é.	n.é.
6	Nem megfelelés esetén	A mindenkor hatályos szerződés (melynek melléklete a kötelező tálalási súlyok)	Mennyiségi kifogás esetén a mennyiség pótlása, minőségi kifogás esetén az étel újra főzése	n.é.	Központi Dietetikai Szolgálat által kijelölt személy és vállalkozó	Reklamáció után azonnal	Vezető dietetikus, vállalkozó	n.é.	n.é.	n.é.

1/a. Élelmezés szolgáltatás tárgyában megkötött szerződés alapján, az ellátotti étkeztetés mennyiségi és minőségi ellenőrzése

	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Határidő	Ellenőrzés	Utalvány ellenjegyzés	Pénzügyi teljesítés	Elszámolás
7	Klinikák/Osztályok részére kiszállított reggeli, ebéd, vacsora reklamációkezelése	A mindenkor hatályos szerződés (melynek melléklete a kötelező tálalási súlyok)	Tálaló lista alapján mennyiségi és minőségi hibák megállapítása	Hiányok és panaszok kezelése című nyomtatvány	Klinikák/Osztályok által kijelölt személy	Tárgynapon, azonnal	Klinikai intézetvezető főnövér	n.é.	n.é.	n.é.
8	Hiányok és panaszok kezelése című nyomtatvány megküldése elektronikusan a vállalkozó részére	A mindenkor hatályos szerződés (melynek melléklete a kötelező tálalási súlyok)	A kifogásolt mennyiség vagy minőségi ételek ismételt kiszállítása	n.é.	Klinikai intézetvezető főnövér; vállalkozó	Tárgynapon 14:00 óráig	Klinikai intézetvezető főnövér, vállalkozó	n.é.	n.é.	n.é.
9	Irattározás	n.é.	Gyűjtés	Ügyirat	Ápolásvezetési és Szakdolgozói Oktatási Igazgatóság kijelölt ügyintézője	Folyamatos	Ápolásvezetési és Szakdolgozói Oktatási igazgató	n.é.	n.é.	n.é.

1/b Élelmezés szolgáltatás tárgyában megkötött szerződés pénzügyi elszámolásának ellenőrzése

	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Határidő	Ellenőrzés	Utalvány ellenjegyzés	Pénzügyi teljesítés	Elszámolás
1	Élelmezési számla mellékletek leigazoltatása	A mindenkor hatályos szerződés	Az élelmezési számla melléklet elektronikus úton való kiküldése a gazdasági vezetők részére	Elektronikus élelmezési számla melléklet	SZI Ügyvivő szakértő	minden hó 7.	Szolgáltatási osztályvezető	n.é.	n.é.	n.é.
2	Élelmezési számla melléklet Klinikákon történő ellenőrzése	A mindenkor hatályos szerződés	Napi Medsol rendelés és a napi tálaló lista mennyiségi összehasonlítása	n.é.	Klinika gazdasági ügyintézője	minden hó 9.	gazdasági vezető	n.é.	Klinika gazdasági vezetőjének aláírása, pecsétje	n.é.
3	Kiterhelés a Klinikák felé	n. é.	Klinika gazdasági vezetője által visszaküldött élelmezési számla mellékletek leellenőrzése és lefűzése	Leigazolt élelmezési számla melléklet megküldése az operátor részére	Szolgáltatási osztályvezető, Kontrolling Igazgatóság kijelölt ügyintézője	minden hó 10.	Szolgáltatási osztályvezető, Kontrolling Igazgatóság kijelölt ügyintézője	n.é.	n.é.	n.é.
4	Irattározás	SZI ügyrend	Gyűjtés	Élelmezési számla melléklet	Szolgáltatási osztály kijelölt ügyintézője	Folyamatos	Szolgáltatási osztályvezető	n.é.	n.é.	n.é.