



Szolgáltatási szabályzat

Hatálybalépés napja:

I. Könyv – Szolgáltatási szabályzat

Dokumentum adatlap

I.

Szervezet neve: Semmelweis Egyetem
Dokumentum címe: Szolgáltatási szabályzat – I. Könyv – Szolgáltatási szabályzat
Elfogadó: Szenátus
Elfogadó határozat száma: .../2022. (.....) sz. szenátusi határozat
Hatálybalépés napja:

II.

Előkészítő szakmai szervezeti egység	ügyintéző	vezető
Műszaki Főigazgatóság	Ürögi Zsolt szolgáltatási igazgató	Mészáros István főigazgató
Társelőkészítő	ügyintéző	vezető
Műszaki Főigazgatóság	Farkas Gábor LFÜI igazgató	Mészáros István főigazgató
Műszaki Főigazgatóság	Simon Mátyás biztonságtechnikai igazgató	Mészáros István főigazgató
Jogi előkészítő	ügyintéző	vezető
Jogi és Igazgatási Főigazgatóság	Dr. Taga Éva	Dr. Kovács Zsolt főigazgató

TARTALOM

1.	ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	5
1.1.	A szabályzat hatálya	5
2.	RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK	5
2.1.	SZI által nyújtott vagy általa vásárolt szolgáltatások.....	5
2.1.1.	Élelmezés	5
2.1.2.	Épülettakarítás.....	6
2.1.3.	Orvosi gázszolgáltatás - Egészségügyi és egyéb palackos gázok, cseppfolyós oxigén, nitrogén, hélium, valamint szárazjég beszerzése	7
2.1.4.	Egészségügyi textíliaellátás.....	9
2.1.5.	Egyetemi üdülők és parkfenntartás (belső szolgáltatás).....	12
2.1.6.	Egyetemi Üdülők működtetése (belső szolgáltatás).....	13
2.2.	Operatív Irányító Központ által támogatott belső szolgáltatások	14
2.2.1.	Az OIK által támogatott szolgáltatások típusai	14
3.	MELLÉKLETEK	15

1. Általános rendelkezések

1.1. A szabályzat hatálya

- (1) A Szolgáltatási szabályzat – I. Könyv – Szolgáltatási szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) személyi hatálya kiterjed a szolgáltatást igénybe vevő a Semmelweis Egyetem (a továbbiakban: Egyetem) szervezeti egységeire, az Egyetem alkalmazottaira és a hallgatókra.
- (2) Tárgyi hatálya kiterjed a Szolgáltatási Igazgatóság (a továbbiakban: SZI) által előállított (a továbbiakban: belső szolgáltatás), vagy általuk vásárolt, szolgáltatásokra.

2. Részletes rendelkezések

2.1. SZI által nyújtott vagy általa vásárolt szolgáltatások

- (1) A mindenkor aktuális szolgáltatási árakat az SZI köteles intranetes honlapján naprakészen közzétenni.
- (2) A SZI szolgáltatásaival kapcsolatos észrevételek bejelentése az SZI honlapján található elektronikus panaszkönyvben történhet (<http://evasys.sote.hu/evasys/online.php?p=D9V4F>).

2.1.1. Élelmezés

2.1.1.1. Vásárolt szolgáltatás

- (1) A SZI feladata, hogy a Beszerzési szabályzat szerint kezdeményezze a szükséges élelmezési szolgáltatás beszerzését, és szakmailag előkészítse a (köz)beszerzési eljárásokat.
- (2) A kiszervezett élelmezési szolgáltatás területei:
 - a) ellátotti,
 - b) alkalmazotti-hallgatói,
 - c) óvodai étkeztetés.

2.1.1.1.1. Ellátotti élelmezés

- (1) 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 nyújtja.
- (2) Az ellátotti étkeztetés szolgáltatását diétatípusonként és naponta, a MEDSOL rendszeren keresztül kell megrendelni. A megrendelés folyamatát az egyetemi intraneten közzétett SAP értesítés szerinti „Ételrendelési protokoll” szabályozza.
- (3) A megrendelő dietetikusai a szolgáltatás ellenőrzését az SE-APOI-A01 „Tálalás előtti ellenőrzés és az SE-APOI-A02 „Tálalás közbeni ellenőrzés egy szalagos tálalás esetén nyomtatványok aláírásával igazolják. (<http://semmelweis.hu/minoseg/mir-dokumentacio/kozponti-szervezeti-egysegek/apolasvezetesi-es-szakdolgozoi-oktatasi-igazgatóság/>).

- (4) 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 „Tárló lista”) valósul meg. Az ételek kiosztásáról a klinikák saját hatáskörben gondoskodnak.
- (5) Az ételmezés szolgáltató teljesítésének rendszeres ellenőrzését ún. monitoring tevékenység keretében a SZI Szolgáltatási Osztálya (a továbbiakban: SZO) végzi. A kiszervezett ételmezés monitorozásának folyamata munkautasítási protokoll szerint történik.
- (6) A szolgáltató által küldött havi számlát, és annak mellékletét képező számlarészletezőt az igénybe vevő szervezetek a leigazolást követően elektronikus úton minden hónap 15-ig megküldik a szolgáltatási osztályvezetőnek. Az ételmezési számlák kiterhelését az Informatikai Főigazgatóság végzi az SAP informatikai rendszerén keresztül.

2.1.1.1.2. 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 tárgyhatet megelőző hét kijelölt napján.

2.1.1.1.3. Óvodai szolgáltatás

- (1) A szolgáltató az óvodás gyermekek étkeztetését is biztosítja az Óvoda gazdasági vezetőjének megrendelése alapján, melyet naponta a következő napra 9-10 óra között emailen küld meg a szolgáltatónak.
- (2) A kiszállítás csoportos tállási rendszerben történik. A mennyiségi és minőségi átvétel az Óvoda telephelyén történik a szolgáltató számítógépes rendszeréből nyomtatott „Tárló lista” alapján, mindkét fél részéről történő aláírással.
- (3) A kiterhelés a SAP informatikai rendszerén keresztül valósul meg.

2.1.2. Épülettakarítás

- (1) Az Egyetem klinikái és intézetei részére a napi takarítást, nagytakarítást, ablaküveg- és kerettisztítást részben egyetemi alkalmazottak, részben (köz)beszerzési eljárás keretében kötött szerződés alapján külső takarító cégek biztosítják. A külső és 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 a SZO is részt vesz. A SZO 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 kötbérérvényesítés rendjét a (köz)beszerzési eljárások keretében

megkötött szerződésekkel összhangban a szervezeti egységek a SZI honlapján közzétételre kerülő „Ellenőrzés módszertana” című ügyviteli munkautasításnak megfelelően végzik.

- (3) A szerződés időtartama alatt a SZO munkatársa folyamatos bejárásokat kezdeményez az épületet takarító cég vezetője és a szervezeti egység takarítás ellenőrzésével megbízott munkatársa részvételével. A takarítás során feltárt hiányosságokat SE-MFI-SZI-MU-04 munkautasításban leírtak szerint rögzítik, 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, mely alapul szolgál a féléves takarítás-minőségellenőrzési adatlapnak (4. sz. melléklet).
- (5) Ahol a SZI takarítói végzik a takarítási feladatokat, ott az ellenőrzést a szervezeti egység és a SZO dolgozója közösen végzi. Dokumentálása azonos a kiszervezett épülettakarítást végzők tevékenységének minőségellenőrzési eljárásával.
- (6) A SZO munkatársa félévente az épülettakarítás tekintetében monitoring értekezletet hív össze a szervezeti egységek valamint az érintett cégek részvételével, ahol a klinikák és a szervezeti egységek által kitöltött adatlapok alapján minősítik a takarítók munkáját. A minőség javítása érdekében észrevételezett tennivalók elvégzésére határidőt állapítanak meg, melynek betartását ellenőrzi a szervezeti egység takarítás ellenőrzésével megbízott munkatársa, valamint a SZO munkatársa a takarító cég képviselőjének jelenlétében, melyről jegyzőkönyvet készítenek és aláírásukkal igazolnak. A monitoring eljárás a SZI saját takarítói által végzett takarítások tekintetében is azonos protokoll szerint történik.
- (7) Amennyiben bármely szolgáltató tevékenységével kapcsolatosan szerződésszegés állapítható meg, a szervezeti egység bejelentése, a SZO saját hatáskörben elvégzett ellenőrzései, vagy a monitoring értekezletek alkalmából, a szerződésekben az Egyetem számára biztosított jogok érvényesítése a SZI feladata.

2.1.3. Orvosi gázszolgáltatás - Egészségügyi és egyéb palackos gázok, cseppfolyós oxigén, nitrogén, hélium, valamint szárazjég beszerzése

- (1) A SZI feladata, hogy a Beszerzési szabályzat szerint kezdeményezze a szükséges orvosi gázbeszerzést és szakmailag előkészítse a (köz)beszerzési eljárásokat.
- (2) Az 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.
- (3) A SZI feladata továbbá, hogy a Beszerzési szabályzat szerint kezdeményezze a szükséges egészségügyi és egyéb gázok, cseppfolyós oxigén, és nitrogén és hélium, valamint szárazjég szállítás szolgáltatás beszerzését, szakmailag előkészítse a (köz)beszerzési eljárásokat.
- (4) A szerződések ideje alatt a SZO munkatársa folyamatos kapcsolatot tart a beszállítókkal a számlák, adatok egyeztetése érdekében.

2.1.3.1. 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 a Veszélyes Áruk Nemzetközi Közúti Szállításáról szóló Megállapodás (a továbbiakban: 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.) a Külső Klinikai Tömb megbízottja, a Belső telepen (1088 Budapest, Baross u. 27.) a Belső Klinikai Tömb megbízottja köteles megrendelni a cseppfolyós oxigént a folyamatos ellátás érdekében.

2.1.3.2. Karbantartás

- (1) A telepített oxigén tartályok, valamint az orvosi gáz és sűrített levegős palackok a szállító szolgáltató tulajdonában vannak. Karbantartásuk a szolgáltató feladata. A tartályok meghibásodása, gázszivárgás észlelése esetén a hibát az Operatív Irányító Központnak kell bejelenteni.
- (2) Vezetékes orvosi gázellátó rendszer karbantartására, hibaelhárítására a szolgáltatóval a szerződést – (köz)beszerzési eljárás lefolytatását követően – a Létesítményfejlesztési és -üzemeltetési Igazgatóság (a továbbiakban: 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.

2.1.3.3. Palackcsere

- (1) 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.
- (2) A tartályos oxigén ellátás tartalék rendszeréhez szükséges kötegelt palackok (bündekek) bekötését, a palackokat kiszállító szolgáltató biztosítja.

2.1.4. Egészségügyi textíliaellátás

2.1.4.1. Textilellátás

- (1) Az Textilellátási Osztály (a továbbiakban: TO) a szervezeti egységek (a továbbiakban: megrendelők) részére a napi működésükhöz szükséges, személyzet és hallgatói munkaruházatot, valamint az ellátottakhoz kapcsolódó ágy-, műtéti és egyéb textíliát csererendszer alkalmazásával, a megrendelőkkel előre egyeztetett ütemterv szerint, 72 órás szállítási határidővel biztosítja.
- (2) A TO a külső szerződött mosodai partnerrel együttműködve működteti a szolgáltatási rendszert, melynek része a szennyes textília begyűjtése, kemo-termo dezinfekciós mosási eljárással történő tisztítása, vasalása, a sérült textília javítása, a tiszta textília kiszállítása.
- (3) A TO végzi a selejtezendő textília gyűjtését, a selejtezés lebonyolítását, és a csererendszerbe tartozó selejtezett textília teljes körű pótlását.
- (4) A TO Textilraktára végzi – a megrendelők igénye szerint – az új textíliák beszerzését. Az új textíliák megrendeléséhez szükséges adatok (cikkszám, megnevezés, egységár, átadó raktárhely) az alábbi linken találhatóak: (<http://semmelweis.hu/szolgaltatas/szervezeti-egysegek/textil-uzem/>).
- (5) A TO szolgáltatása kiterjed:
 - a) ágytextíliákra, 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, haskötékek, csecsemőingek, stb.),
 - d) műtéti textíliákra,
 - e) a kollégiumok és az egyetemi üdülők textíliáira,
 - f) egyedi nem egészségügyi ellátáshoz kapcsolódó igények (pl. függönyök tisztítása) kielégítésére is.

2.1.4.2. Textiltisztítás, szennyes- és tisztaruha kezelés

- (1) A szennyes textília elszállítása és a tiszta textília kiszállítása a klinikai megrendelőkkel egyeztetett, és általuk elfogadott heti ütemterv szerint történik (5. sz. melléklet). A szolgáltatási igény vagy az ütemterv módosítása a Textilraktár vezetőjének e-mail címére küldött elektronikus üzenetben kezdeményezhető. A megrendelő által megbízott raktári dolgozó a megállapodás szerinti helyszínen számlálással átadja – a „Mosási jegyzék”¹ (6. sz. melléklet) és a „Mosatási jegyzék”² (7. sz. melléklet) szigorú számadású, sorszámozott 3 példányos bizonylat egyidejű kiállításával – az átvevő raktárosának a tisztítandó textíliákat. A szennyes- és tiszta textília átadás – átvételi rendjét munkautasítás szabályozza. A klinikák és a Textilraktár közötti szállítást a Műszaki Főigazgatóság Logisztikai Osztálya (a továbbiakban: MFI LO) végzi az elfogadott ütemterv alapján.

¹ Központi csererendszerbe nem tartozó textíliák esetében

² Központi csererendszerbe tartozó textíliák esetében

- (2) Fertőző veszélyes textíliák kezelése: Az egészségügyi ellátás során keletkezett szennyes textília fertőzőnek tekintendő, kezelésük munkautasításban leírtak szerint történik. Ettől eltér az élő makro organizmusokkal (tetű, rüh, atka, légy lárva, stb.) fertőzött textília kezelése, melynek átvételét, szállítását, és tisztítását a külső partner szerződés szerint nem végzi. Az 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) A csererendszerbe vont tisztítandó textíliák a szállítási ütemterv szerint tiszta textíliára kerülnek kicserélésre, amelyeket helyszínre szállítva biztosítja a TO, az MFI LO bevonásával. A teljesítés az igénybe vevő telephelyére történő kiszállítással és az átadást-átvételt igazoló dokumentum (Mosási-mosatósi jegyzék) aláírásával valósul meg.
- (4) A TO megrendelői 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 textilkidató és szennyes gyűjtő szekrények elhelyezésének műszaki lehetőségei biztosíthatók legyenek, és elhelyezésüket a klinika területén a szervezeti egység vezetője engedélyezze. Az osztály 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 tájékoztatás az SZI honlapján érhető el, <https://semmelweis.hu/szolgaltatas/2016/07/12/tajekoztato-szekrenyes-munkaruha-ellatasi-rendszer-bevezeteserol/>. A szolgáltatás a TO-nál rendelhető meg.
- (5) Az aktuális mosatósi árak az alábbi linken találhatóak:
<http://semmelweis.hu/szolgaltatas/szervezeti-egysegek/textil-uzem/>.

2.1.4.3. Textiljavítás

- (1) A tiszta textíliából a külső mosodai partner kiválogatja a javításra szoruló, sérült, vagy rongálódott textíliát és külön csomagolva átadja a TO részére. A TO textil előkészítő részlege megjavítja a sérült textíliát, majd a síktextíliák visszakerülnek a TO-ra tisztításra történő elszállításra, a csererendszeren kívüli textíliák a szervezeti egység részére kerülnek kiszállításra. A mosatás-feldolgozás, minőségellenőrzés keretében javított textília javításának költségeit a belső elszámoló ár, a mosatósi ár tartalmazza.
- (2) Egyedi javítási igényt a Textilraktár vezető részére e-mailen kell megküldeni. Ezen jelzésekre a TO az Egyetem Számviteli politika IV. Könyv Önköltségszámítási szabályzata alapján egyedi árajánlatot készít. Az igénylő szervezet gazdasági vezetője elektronikus üzenetben nyilatkozik az ajánlat elfogadásáról, vagy visszautasításáról és a fedezet biztosításáról.

2.1.4.4. Textíliakölcsönzés

- (1) A TO textíliakölcsönzés szolgáltatást nyújt a megrendelők felmerülő textilellátási gondjainak megoldására.

- (2) A kölcsöntextília igényt a Textilraktár vezető részére e-mailben megküldött textíliaigénnyel kell jelezni (8. sz. melléklet), megjelölve a textília fajtáját, az igényelt darabszámot, és a kölcsönzés kezdő és befejező időpontját. Amennyiben a kölcsönzés ideje legalább fél év, a TO napi kölcsönzési díjat számol fel, amely az adott textília bruttó beszerzési árának 1/365-öd része/nap.
- (3) Amennyiben az igénylő a Textilraktár vezető által készített árajánlatot elfogadja, és írásban visszaigazolja, a Textilraktár vezető gondoskodik a textília kiszállításáról a kölcsönzés kért kezdőnapján.
- (4) A kiszállítás a tiszta kiszállítással együtt történik. A textíliát a TO képviselője előre kiállított jegyzőkönyv kíséretében adja át.
- (5) A szolgáltatás igénybe vevője a kölcsönzési idő lejártát követő napon esedékes szennyes szállítással, elkülönítve köteles a textíliát átadni képviselőjének, aki a visszavételt a jegyzőkönyv aláírásával igazolja.

2.1.4.5. Selejtezendő textíliák gyűjtése

- (1) A TO Csereraktár vezető raktárosa javíthatatlannak ítélt, ill., általa elhasználódnak, moshatatlan folttal szennyeződöttnek minősített textíliákat előkészíti selejtezésre, elkülönítve csomagolja, és jegyzőkönyvezi.
- (2) A textíliát használó szervezeti egységek is kezdeményezhetik a Textilraktár vezetőjénél a selejtezést a „Selejtezendő textíliák átadó jegyzéke” (9. sz. melléklet) bizonylaton. A Csereraktár dolgozója – időpont egyeztetést követően – az igénylő megrendelő Textilraktárában átveszi a selejt állapotú textíliákat és intézkedik a TO Selejt textília raktárba történő szállításáról.
- (3) A textíliák selejtezése a továbbiakban a mindenkor hatályos Selejtezési szabályzat szerint történik.

2.1.4.6. 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 szervezeti egységek kötelesek a vezető raktáros felhívására méretállás szerinti bontásban megadni az éves várható textília igényüket (10. sz. melléklet). A TO összegyűjti az igényeket, és felkészül annak beszerzésére, hogy a ténylegesen beérkezett megrendeléseket ki tudja szolgálni. Új textília igénylését, vagy a megrendelés módosítását az SAP rendszerben elkészített megrendelés átadásával kell kezdeményezni.
- (3) Az új textília az igénylő szervezeti egység felelős textília raktárosának kerül átadásra, aki az átvételt a textíliák mennyiségének és minőségének ellenőrzése után a SAP árukiadási bizonylaton aláírásával igazolja. A csererendszerbe tartozó textíliákat a TO saját hatáskörben rendeli meg selejtpótlásként. A csererendszerű textíliák pótlásának költségei a használatba vétel hónapját követő kiterheléssel kerülnek a megrendelők felé kiterhelésre, az általuk mosatott textília arányának megfelelően. Az aktuális beszerzési árak az alábbi linken találhatóak: <http://semmelweis.hu/szolgalattas/szervezeti-egysegke/textil-uzem/>.

2.1.4.7. Reklamációkezelés

A textília ellátással kapcsolatos panaszokat, észrevételeket a megrendelő szervezeti egység munkatársa a Textilraktár vezetőjének címzett elektronikus levélben vagy a SZI honlapján jelezheti. A textilraktár vezető a levelet tájékoztatás céljából továbbítja a szolgáltatási igazgatónak, és érintettség esetén a szerződött partner felé. Az illetékes megvizsgálja az észrevételt, és gondoskodik a hibajavításról. A textilraktár vezető köteles a bejelentetőt tájékoztatni a megtett intézkedésről.

2.1.5. Egyetemi üdülők és parkfenntartás (belső szolgáltatás)

2.1.5.1. Az Üdülő- és Parkfenntartási Osztály központi költségvetésből finanszírozott feladatai

- (1) A Külső-, és Belső Klinikai Tömb és a hozzájuk tartozó parkolók zöldterületeinek karbantartását az Üdülő- és Parkfenntartási Osztály (a továbbiakban: ÜPO) végzi. 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) 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, a Mária utca 40. előtti közterületek járdáinak síkosság mentesítése. 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 elszámolás.
- (5) Belső Klinikai Tömb területén a Központi Igazgatási Épülethez tartozó hulladékgyűjtő konténereket az osztály munkatársai mozgatják a hulladéktömörítő berendezéshez és ürítésüket követően vissza. Minden további szervezeti egység a konténerek tömörítőhöz és visszaszállításáról maga gondoskodik.
- (6) Konténerek kiürítése, a települési szilárd hulladékgyűjtéshez kapcsolódó öntömörítő gépek kezelése és a gépek környezetének tisztántartása, a parkokban kihelyezett szemétygyűjtő edények rendszeres ürítése és műanyag zsákkal való ellátása.
- (7) Kertészeti eszközök üzemképes állapotának és a szükséges anyagok rendelkezésre állásának biztosítása.
- (8) Egyetemi üdülők parkrendezése, üdülési szezon előtti és utáni teendők ellátása.

2.1.5.2. Az Üdülő- és Parkfenntartási Osztály nem központi költségvetésből biztosított feladatai

- (1) A Belső Klinikai Tömbön és Külső Klinikai Tömbön kívül a parkfenntartási feladatok elvégzése önállóan, az ÜPO közreműködése nélkül történik.
- (2) Amennyiben a szervezeti egységek az ÜPO 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 kitöltött formanyomtatvánnyal (11. sz. melléklet) (az elvégzendő feladat és az igényelt teljesítési határidő megjelölésével) kezdeményezhető. A megrendeléseket az ÜPO teljesítési határidő megadásával minden esetben visszaigazolja.
- (3) Amennyiben bármely szervezeti egység külsős szolgáltatótól kertészeti parkfenntartási tevékenységet kíván megrendelni, köteles erről a SZI 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 az ÜPO 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 SZI által kiállítandó ÁFA-s számla ellenében történik.
- (6) Amennyiben egyedi árajánlat készítésére sor kerül, azt a szolgáltatási igazgató hagyja jóvá.

2.1.6. Egyetemi Üdülők működtetése (belső szolgáltatás)

- (1) Az egyetem tulajdonában vagy üzemeltetésében lévő üdülő épületeket a SZI 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 SZI 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 adó, 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 SZI 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) Az idegenforgalmi adóbevallásokat és befizetéseket az érintett települési önkormányzatok részére havonta a Műszaki-Informatikai Gazdasági Hivatalnak erre kijelölt munkavállalója teljesíti.

- (5) A SZI 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.

2.2. Operatív Irányító Központ által támogatott belső szolgáltatások

- (1) Az Operatív Irányító Központ (a továbbiakban: OIK) 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 OIK-ba beérkező telefonhívások hangrögzítésre kerülnek.
- (2) Az egykapus biztosítási ügyintézés, az Egyetem egészére vonatkozóan, mint szolgáltatást az OIK biztosítási szakértője végzi, a teljes folyamatot végig kísérve a továbbiakban pedig operatíván és tanácsadással segíti az Egyetem szervezeti egységeit. A GLPI rendszerbe beérkezett bejelentéseket automatikusan minősíti, valamint munkatársaink az alábbi telefonszámon és e-mail címen jelezhetik a káresemények bekövetkezését: 06-30/016-4598, oik-karrendezes@semmelweis-univ.hu.

2.2.1. Az OIK által támogatott szolgáltatások típusai

Az OIK jelenleg az alábbi szervezeti egységek által kezelt hibajavítások támogatását végzi: (A mindenkor aktuális támogatott szolgáltatások az OIK honlapján érhetők el.)

- (1) Létesítményfejlesztési és -üzemeltetési Igazgatóság
- a) Épületekkel, épületgépészeti és épületvillamossági rendszerekkel kapcsolatos hiba és karbantartási igény bejelentések.
 - b) Lifttekkel kapcsolatos hiba és karbantartási igény bejelentések.
 - c) Orvosi gázellátó rendszerekkel kapcsolatos hiba bejelentések.
 - d) Szünetmentes energiaellátó rendszerekkel kapcsolatos hibabejelentések.
 - e) Fázisjavító berendezések hiba és karbantartási igénybejelentései.
 - f) Elektromos főelosztók hiba és karbantartási igénybejelentései.
 - g) Dízelaggregátorok hiba és karbantartási igénybejelentései.
 - h) Automata ajtók hiba és karbantartási igénybejelentései.
 - i) Szünetmentes tápegységek hiba és karbantartási igénybejelentései.
- (2) Biztonságtechnikai Igazgatóság
- a) Tűzvédelmi rendszerekkel kapcsolatos hibabejelentések.
 - b) Technikai Védelmi (beléptető, kamerarendszer) rendszerekkel kapcsolatos hibabejelentések.
- (3) Informatikai Főigazgatóság
- a) Távközlési hiba bejelentés (vezetékes és mobil).
 - b) Egyetemi mobilflotta, SIM kártya ügyintézése, nyilvántartása, kapcsolattartás az egyetem szerződött partnerével.

- (4) Kórházhygiénés Osztály
 - a) Rovar- és rágcsálóirtás.
- (5) Az Egyetem egészére vonatkozóan a bekövetkező biztosítási káresemények teljeskörű ügyintéése, egészen a kártérítési összeg kifizetéséig.

3. Mellékletek

- 1. melléklet: Élelmezési minőségfelmérés kérdőív – formanyomtatványból érhető el
- 2. melléklet: Ismétlődő takarítás-minőségellenőrzési adatlap – formanyomtatványból érhető el
- 3. melléklet: Napi takarítási ellenőrzési napló – formanyomtatványból érhető el
- 4. melléklet: Féléves takarítás-minőségellenőrzési adatlap – formanyomtatványból érhető el
- 5. melléklet: Textiltisztítás heti ütemterve – formanyomtatványból érhető el
- 6. melléklet: Mosási jegyzék – formanyomtatványból érhető el
- 7. melléklet: Mosatási jegyzék – formanyomtatványból érhető el
- 8. melléklet: Textilkölcsönzési jegyzőkönyv – formanyomtatványból érhető el
- 9. melléklet: Selejtezendő textíliák átadó jegyzéke – formanyomtatványból érhető el
- 10. melléklet: Éves textilbeszerzési igény – formanyomtatványból érhető el
- 11. melléklet: Parkfenntartási munka igénylése – formanyomtatványból érhető el
- 12. melléklet: Parkfenntartás ügyfélelégedettségi kérdőív – formanyomtatványból érhető el
- 13. melléklet: Ellenőrzési nyomvonal

13.sz. melléklet: Ellenőrzési nyomvonal

1. Ellátotti élelmezés

1/a. Élelmezés szolgáltatás tárgyában megkötött szerződés alapján, az ellátotti étkeztetés mennyiségi és minőségi ellenőrzése						
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Ellenőrzés
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	Vezető dietetikus, vállalkozó
2	Minőségi ellenőrzés	A mindenkor hatályos szerződés; SE Ápolásvezetési és Szakdolgozói Oktatási Igazgatóság munkautasítási protokoll (SE-APOI-MU-06)	Kóistoláshoz 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	Vezető dietetikus, vállalkozó
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	Vezető dietetikus, vállalkozó
4	Nem megfelelés esetén	A mindenkor hatályos szerződés (melynek melléklete a kötelező tálalási súlyok)	Mennyiség pótlása és az étel újra csomagolása	n.é.	Központi Dietetikai Szolgálat által kijelölt személy és vállalkozó	Vezető dietetikus, vállalkozó
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	Vezető dietetikus, vállalkozó
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	Vezető dietetikus, vállalkozó

1/a. Élelmezés szolgáltatás tárgyában megkötött szerződés alapján, az ellátotti étkeztetés mennyiségi és minőségi ellenőrzése						
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Ellenőrzés
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	Klinikai intézetvezető főnövér
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	Klinikai intézetvezető főnövér, vállalkozó
9	Irattározás	n.é.	Gyűjtés	Ügyirat	Ápolásvezetési és Szakdolgozói Oktatási Igazgatóság kijelölt ügyintézője	Ápolásvezetési és Szakdolgozói Oktatási igazgató

1/b Élelmezés szolgáltatás tárgyában megkötött szerződés pénzügyi elszámolásának ellenőrzése						
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Ellenőrzés
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 kijelölt ügyintézője	Szolgáltatási osztályvezető
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	gazdasági vezető
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	Szolgáltatási osztályvezető, Kontrolling Igazgatóság kijelölt ügyintézője
4	Irattározás	SZI ügyrend	Gyűjtés	Élelmezési számla melléklet	Szolgáltatási osztály kijelölt ügyintézője	Szolgáltatási osztályvezető

2. Takarítás ellenőrzése

2/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.

2/b Takarítás előre bejelentett ellenőrzése, monitoring rendszer alapján						
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Ellenőrzés
1	Féléves monitoring ütemtervek összeállítása	SZI ügyrend	Előző évi terv	Ellenőrzési terv (monitoring ütemterv)	igazgató által kijelölt személy	szolgáltatási osztályvezető Jóváhagyó: igazgató
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	szolgáltatási osztályvezető Jóváhagyó: igazgató
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 minőség-ellenőrzési adatlapok	Klinika, Intézet takarítás ellenőrzésével megbízott személy	Klinika főnővére (vagy higiénikusa)
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	szolgáltatási osztályvezető Jóváhagyó: SZI igazgató
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	Jóváhagyó: SZI igazgató
6	Irattározás	SZI ügyrend	Gyűjtés, iktatás, szignálás	Ügyirat	Titkárság és Szolgáltatási osztály kijelölt ügyintézője	SZI igazgató

2/c Takarítási szolgáltatás tárgyában az intézmények által jelzett hiányosságok kezelése						
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Ellenőrzés
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	szolgáltatási osztályvezető Jóváhagyó: igazgató
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	szolgáltatási osztályvezető
3	Amennyiben nem történik meg a hiányosság javítása, kötbérezés előkészítése	Szolgáltatási szerződés	Levéltervezet elkészítése a kötbérgény érvényesítésére	Igazgatói levél, melynek melléklete az intézmény által küldött dokumentum és a takarítás minőségellenőrzési adatlap	szolgáltatási osztályvezető	Aláíró: igazgató
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	szolgáltatási osztályvezető jóváhagyó: MFGO

3. Textilforgalom ellenőrzése

3/a. Szennyes, tiszta textíliák átadás-átvételének folyamatellenőrzése

Szennyes, tiszta textíliák átadás-átvételének folyamatellenőrzése						
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Ellenőrzés
1	Szennyes begyűjtése, előkészítése szállításra	SZI ügyrend, Vonatkozó munkautasítás	Válogatás, csoportosítás, idegen anyagok eltávolítása	n.é.	Megrendelő raktárosa	Textilellátási Osztály raktárosa
2	Szennyes textília számlálása	SZI ügyrend, Vonatkozó munkautasítás	n.é.	Mosatási jegyzék	Igénylő és Textilellátási Osztály raktárosok közösen	Raktárosok bizottságként, helyiség lezárása
4	Szennyes elszállítás	SZI ügyrend, Vonatkozó munkautasítás	Textilellátási Osztály szállító raktáros a raktárt felnyitja. Textíliát szennyes raktárba szállítja és helyezi el.	Ellenőrzött mosatási jegyzék és szállító levél a fuvar elszámolásokhoz, a Textilellátási Osztály és a logisztika közötti elszámoláshoz	Textilellátási Osztály szállító raktárosa	raktári csoport-vezető
5	Tiszta textília kiszállítása	SZI ügyrend, Vonatkozó munkautasítás	Beérkezett szennyes mennyiség alapján tiszta szállítmány összeállítása.	Mosatási jegyzék aktuálisan kitöltött formában	Tiszta textil raktáros	Raktári csoport-vezető
6	Tiszta textília átadása	SZI ügyrend, Vonatkozó munkautasítás	Konténerek kiszállítása, szervezeti egységnél történő darabszám szerinti átadása.	Jóváhagyólag elfogadott mosatási jegyzék.	Textilellátási Osztály és igénylő raktárosai	Bizottságilag a raktárosok

3/b. Textília kölcsönzési folyamat ellenőrzése

Textília kölcsönzés folyamata						
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Ellenőrzés
1	Kölcsöntextília igény beérkezése	SZI ügyrend	Igény elemzése, készletnyilvántartás, teljesíthetőség elbírálása.	Jóváhagyott igénylőlap	raktári csoportvezető	Textilellátási Osztály vezető raktáros
2	Ajánlat készítés	SZI ügyrend	Kölcsönzési díj meghatározása a textílféleség, mennyiség és kölcsönzési idő alapján	Ajánlat	Textilellátási Osztály textilraktár vezető	gazdasági vezető
4	Textília átadás	SZI ügyrend	Elfogadott ajánlat esetén kölcsönzési jkv. elkészítése, textília átadása.	Átadás-átvételi jegyzőkönyv.	gazdasági ügyintéző, szállító raktáros	Textilellátási Osztály vezető raktáros
5	Textília visszavétele	SZI ügyrend	Kölcsönzési idő leteltekor a textília visszavétele.	Lezárt átadás-átvételi jkv.	Szállító raktáros/igénylő	raktári csoportvezető

3/c. Mosott textíliával kapcsolatos reklamációkezelés ellenőrzése

Reklamációkezelés folyamata						
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Ellenőrzés
1	Reklamáció fogadása	SZI ügyrend, vonatkozó szabályok, szabványok.	Reklamáció fogadása elektronikus levélben a megrendelő gazdasági vezetőjétől	Írásbeli reklamáció	Textilellátási Osztály textilraktár vezető	n.é.
2	Igazgató tájékoztatása	SZI ügyrend, vonatkozó szabályok, szabványok.	Reklamáció azonnali továbbítása a szolgáltatási igazgató részére	Továbbított reklamáció	Textilellátási Osztály textilraktár vezető	Szolgáltatási igazgató
3	Reklamációkezelés	SZI ügyrend, vonatkozó szabályok, szabványok.	Reklamáció tartalmának kivizsgálása, dokumentumok vizsgálata intézkedési javaslat.	Válaszlevél levéltervezet az ügyfélnek	Textilellátási Osztály textilraktár vezető	Jóváhagyó, kiküldő: SZI igazgató
4	Hibás működési folyamatok módosítása	SZI ügyrend, vonatkozó szabályok, szabványok.	Termelési intézkedések, folyamatszabályozás, munkaköri leírások módosítása	Szükség szerint módosított dokumentumok	Textilellátási Osztály textilraktár vezető	Szolgáltatási igazgató/munkáltatói jogkör gyakorló

4. Parkfenntartás

4/a. Parkfenntartás szolgáltatás folyamatának ellenőrzése - Parlagfű-mentesítés, kaszálás							
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Határidő	Ellenőrzés
1	Éves parlagfű-mentesítési terv készítése	SZI Ügyrend, hatályos jogszabályok, ingatlan kataszter	felmérés	éves feladatterv	parkfenntartási csoportvezető	minden év január 31.	Jóváhagyó: igazgató
2	Parlagfű-mentesítés végrehajtása	SZI Ügyrend	feladatok heti vezénylési tervekbe illesztése	heti vezénylési terv	parkfenntartási csoportvezető	vezénylési terv szerint	üdülő- és parkfenntartási osztályvezető, igazgató
3	Végrehajtás kiértékelése	SZI Ügyrend	éves jelentés összeállítása	éves jelentés	parkfenntartási csoportvezető	Minden év október 31.	Aláíró: igazgató
4/b. Parkfenntartás szolgáltatás - Kommunális hulladék gyűjtésének megszervezése, szállításra való előkészítése							
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Határidő	Ellenőrzés
1	Kommunális hulladék-gyűjtési és -ürítési terv elkészítése	SZI Ügyrend	hulladékkonténerek és parki szemetes edények felmérése	éves feladatterv	parkfenntartási csoportvezető	minden év január 31.	Jóváhagyó: igazgató
2	Éves feladatterv végrehajtása	SZI Ügyrend	feladatok heti és napi vezénylési tervbe illesztése	heti vezénylési terv	üdülő- és parkfenntartási ov.	vezénylési terv szerint	Üdülő- és Parkfenntartási osztályvezető, igazgató
3	Végrehajtás kiértékelése	SZI Ügyrend	éves jelentés összeállítása	éves jelentés	üdülő- és parkfenntartási ov.	Minden év október 31.	Aláíró: igazgató
4/c Parkfenntartás szolgáltatás –Gépi síkosság-mentesítés megbízás alapján							
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Határidő	Ellenőrzés

Szolgáltatási szabályzat – I. Könyv – Szolgáltatási szabályzat

1	Gépi síkosság-mentesítés szerződés megkötése	SZI Ügyrend, hatályos jogszabályok	felmérés alapján	Gépi síkosság-mentesítés szerződés	üdülő- és parkfenntartási ov.	minden év október 31.	Jóváhagyó: igazgató
2	Síkosság-mentesítési járatrend készítése	SZI Ügyrend, FKF Zrt szerződés, Környezetvédelmi szabályzat	burkolt felületek felmérése	Síkosság-mentesítési járatrend	parkfenntartási csoportvezető	minden év október 31.	Jóváhagyó: igazgató
3	Síkosság-mentesítési járatrend végrehajtása	SZI Ügyrend	Szolgáltató értesítése	megrendelés szerződés szerint	parkfenntartási csoportvezető	megrendeléstől számított, a szerződésben rögzített határidő	parkfenntartási osztályvezető. igazgató
4	Végrehajtás kiértékelése	SZI Ügyrend	szállítólevelek összegzése	éves jelentés	üdülő- és parkfenntartási ov.	Minden év április 30.	Aláíró: igazgató
4/d Parkfenntartás szolgáltatás – Kézi síkosság-mentesítés							
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Határidő	Ellenőrzés
1	Síkosság-mentesítési járatrend készítése	SZI Ügyrend, Környezetvédelmi szabályzat	burkolt felületek felmérése	Síkosság-mentesítési járatrend	parkfenntartási csoportvezető	minden év október 31.	Jóváhagyó: igazgató
2	Síkosság-mentesítési járatrend végrehajtása	SZI Ügyrend	szóróanyagok és eszközök beszerzése, biztosítása	heti vezénylési terv	parkfenntartási csoportvezető	heti vezénylési terv szerint	parkfenntartási osztályvezető. igazgató
3	Végrehajtás kiértékelése	SZI Ügyrend	éves jelentés előkészítése	éves jelentés	parkfenntartási csoportvezető	Minden év április 30.	Aláíró: igazgató

5. Operatív Irányító Központ (OIK) hibabejelentés

GLPI hibabejelentés ellenőrzése						
	Folyamat lépései	Jogszabályok, belső szabályzás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Feladatgazda	Ellenőrzés
1	E-mail, vagy telefonos bejelentés fogadása	SZI Ügyrend	n.é.	n.é.	ügyintéző	ügyintéző, vezető diszpécser
2	Nem megfelelésség esetén (e-mail)	SZI Ügyrend	bejelentő telefonos felkeresése, ha nem lehetséges, válasz e-mail küldése	n.é.	ügyintéző	ügyintéző, vezető diszpécser
3	Megfelelésség esetén: GLPI ticket elkészítése	SZI Ügyrend	felvett adatok felvitele a GLPI rendszerbe	GLPI ticket, és automata e-mail	ügyintéző	ügyintéző, vezető diszpécser
4	Külső partner kiértékelése	SZI Ügyrend	a hibajegyről telefonos értesítés adása a külső partner számára a ticket ID azonosítója alapján	munkalap	ügyintéző	ügyintéző, vezető diszpécser
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	ügyintéző, vezető diszpécser, LFÜI kapcsolattartó
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	Bejelentő/Végrehajtó