Semmelweis Egyetem szabályzat az egyes egyetemi szolgáltatásokról

Hatálybalépés napja: 2026. április 01.

I. Könyv Szolgáltatási szabályzat

TARTALOM

1. Általános rendelkezések 4
1.1. A szabályzat hatálya 4
2. Részletes rendelkezések 4
2.1. SZI által nyújtott vagy általa vásárolt szolgáltatások 4
2.1.1. Élelmezés 4
2.1.1.1. Vásárolt szolgáltatás 4
2.1.1.1.1. Ellátotti élelmezés 4
2.1.1.1.2. Alkalmazotti étkeztetés 5
2.1.1.1.3. Óvodai szolgáltatás 5
2.1.2. Épülettakarítás 6
2.1.3. Orvosi gázszolgáltatás - beszerzési folyamata 7
2.1.3.1. Cseppfolyós oxigén 7
2.1.3.2. Orvosi gázszolgáltatáshoz kapcsolódó karbantartás 8
2.1.3.3. Palackcsere 8
2.1.4. Egészségügyi textíliaellátás 8
2.1.4.1. Textilellátás 8
2.1.4.2. Textiltisztítás, szennyes- és tisztaruha kezelés 9
2.1.4.3. Textiljavítás 10
2.1.4.4. Textíliakölcsönzés 10
2.1.4.5. Selejtezendő textíliák gyűjtése 11
2.1.4.6. Új textília beszerzése 11
2.1.4.7. Reklamációkezelés 11
2.1.5. Egyetemi parkfenntartás 12
2.1.5.1. A Parkfenntartási Osztály központi költségvetésből finanszírozott feladatai 12
2.1.5.2. A Parkfenntartási Osztály nem központi költségvetésből biztosított feladatai 12
2.1.6. Egyetemi üdülők működtetése 13
2.2. Operatív Irányító Központ által támogatott belső szolgáltatások 14
2.2.1. Az LFÜI OIK által támogatott szolgáltatások típusai 14
3. Záró rendelkezések 15
4. Mellékletek 15

1. Általános rendelkezések

1.1. A szabályzat hatálya

1. §

(1) A Semmelweis Egyetem szabályzata az egyes egyetemi szolgáltatásokról I. Könyv Szolgáltatási szabályzat (a továbbiakban: Szolgáltatási szabályzat (SZOLGSZ) I. Könyv Szolgáltatási szabályzat (SZOLGSZ), Szabályzat) személyi hatálya kiterjed a szolgáltatást igénybe vevő a Semmelweis Egyetem (a továbbiakban: Egyetem) szervezeti egységeire, az Egyetem foglalkoztatottjaira és a hallgatókra.

(2) Tárgyi hatálya kiterjed a Műszaki Főigazgatósághoz (a továbbiakban: MFI) tartozó Szolgáltatási Igazgatóság (a továbbiakban: SZI) által előállított vagy általuk vásárolt, szolgáltatásokra, valamint a Létesítményfejlesztési és Üzemeltetési Igazgatóság (a továbbiakban: LFÜI) által biztosított különféle szolgáltatásokra.

2. Részletes rendelkezések

2.1. SZI által nyújtott vagy általa vásárolt szolgáltatások

2. §

(1) A mindenkori aktuális szolgáltatási árakat a SZI köteles intranetes honlapján naprakészen közzétenni.

(2) A SZI szolgáltatásaival kapcsolatos észrevételek bejelentése a 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

3. §

(1) A SZI feladata, hogy a mindenkori hatályos Beszerzési szabályzat szerint kezdeményezze a szükséges élelmezési szolgáltatás beszerzését, és szakmailag előkészítse a (köz)beszerzési eljárásokat.

(2) A szerződés szerinti élelmezési szolgáltatás területei:

a) ellátotti,

b) alkalmazotti-hallgatói,

c) óvodai étkeztetés.

2.1.1.1.1. Ellátotti élelmezés

4. §

(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 a tálalás előtt végzett mennyiségi és minőségi ellenőrzési lap nyomtatványok aláírásával igazolják. A nyomtatványok minden esetben a mindenkori szolgáltatási szerződés műszaki specifikációjának elválaszthatatlan, kötelező részét képezik.
(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 „Tálaló lista") valósul meg. Az ételek kiosztásáról a klinikák saját hatáskörben gondoskodnak.
(5) Az élelmezés szolgáltató teljesítésének rendszeres ellenőrzését ún. monitoring tevékenység keretében a SZI Szolgáltatás- és Szerződésmenedzsment Osztálya (a továbbiakban: SZI SZSZO) végzi. A kiszervezett élelmezés monitorozásának folyamata munkautasítási protokoll szerint történik.
(6) A szolgáltató a havi zárásról írásban értesítést küld a SZI SZSZO élelmezési szolgáltatási szakértő munkatársának, hogy az aktuális tárgyhónap a megrendelések jóváhagyásra kerültek az Élelmezési Teljesítésigazolási Rendszerben (a továbbiakban: ÉTI).
(7) A SZI SZSZO élelmezési szolgáltatási szakértő tájékoztatást küldd minden tárgyhónapban, a szolgáltatást igénybe vevő szervezetek részére, hogy az ÉTI rendszerben tegyék meg a szükséges észrevételeiket, majd a jóváhagyás tényét és a számlamelléklet bontást SZI SZSZO továbbítja a szolgáltató felé, aki a megrendelések és tényleges teljesítések közötti eltérések figyelembevételével elvégzi a szükséges korrekciókat
(8) Az igénybe vevő szervezeteknek szükséges minden esetben a tárgyhónapra vonatkozó rendeléseket jóváhagyni.
(9) A szolgáltató által küldött havi számlát, és annak mellékletét képező számlarészletezőt az igénybe vevő szervezetek a leigazolást követően elektronikus úton minden hónap 20-ig megküldik a SZI SZSZO élelmezési szolgáltatási szakértő munkatársainak. Az élelmezési számlák kiterhelését a Költségvetési és Kontrolling Főigazgatóság végzi az SAP informatikai rendszerén keresztül.

2.1.1.1.2. Alkalmazotti étkeztetés

5. §

(1) 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 tárgyhetet megelőző hét kijelölt napján.

2.1.1.1.3. Óvodai szolgáltatás

6. §

(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 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.
(3) A kiterhelés a SAP informatikai rendszerén keresztül valósul meg.

2.1.2. Épülettakarítás

7. §

(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 szerződés szerinti takarítási feladatok és a SZI által – saját munkavállalóval biztosított takarítási feladatok igénybevételét a MFI előterjesztése alapján a kancellár által jóváhagyott költségvetés határozza meg.
(2) Azok a szervezeti egységek, amelyek az épülettakarítást saját alkalmazottakkal látják el, a minőségellenőrzést is saját hatáskörben biztosítják.
(3) A szerződés szerinti és a SZI által- saját munkavállalóival biztosított épülettakarítási feladatok minőségellenőrzését a SZI Szolgálatásminőség- és menedzsment Osztály (a továbbiakban: SZI SZMMO) folytatja le.
(4) A SZI SZSZO feladata, hogy az Egyetem Beszerzési szabályzata szerint időben kezdeményezze a szükséges épülettakarítási szolgáltatások beszerzését, valamint, hogy szakmailag előkészítse a (köz)beszerzési eljárásokat.
(5) A szervezeti egységek minőségi kifogásai esetén a kellékszavatosság érvényesítését a (köz)beszerzési eljárások keretében megkötött szerződésekkel összhangban a az SZI SZMMO végzi.
(6) A szerződés időtartama alatt a SZI SZMMO minőségellenőrzéssel foglalkozó munkatársa bejárásokat kezdeményez az épületet takarító cég vezetője és a szervezeti egység takarítás ellenőrzésével megbízott munkatársa részvételével.
(7) A SZI által -saját munkavállalókkal biztosított takarítási területek ellenőrzése folyamatos, a vezető takarítók együttműködésével és segítségével biztosítják a minőségellenőrök részére a terület ellenőrzését.
(8) A takarítás során feltárt hiányosságokat SE-MFI-SZI-MU-04 munkautasításban leírtak szerint rögzítik, melyet az ellenőrzés során részt vevők aláírásukkal igazolnak. Az adatlapon rögzített hiba esetén visszaellenőrzésre kerül sor.
(9) A SZI SZMMO takarítás ellenőrzéssel megbízott munkatársa rögzíti a takarítással kapcsolatos észrevételeket, hiányosságokat, mely alapul szolgál a negyedéves takarítás-minőségellenőrzési adatlapnak (4. számú melléklet).
(10) A SZI SZSZO és a SZI SZMMO negyedévente 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.
(11) A monitoring eljárás a SZI által – saját munkavállalóval biztosított takarítási feladatok ellátása tekintetében is azonos protokoll szerint történik.

(12) Amennyiben bármely szolgáltató tevékenységével kapcsolatosan szerződésszegés állapítható meg, a szervezeti egység bejelentése, a SZI SZMMO elvégzett ellenőrzései, vagy a monitoring értekezletek alkalmával, a szerződésekben az Egyetem számára biztosított jogok érvényesítése a SZI SZSZO feladata.

2.1.3. Orvosi gázszolgáltatás - beszerzési folyamata

8. §

(1) A SZI SZSZO 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 -, tartályos gázok, cseppfolyós oxigén, nitrogén és hélium, speciális gázok, valamint szárazjég beszerzését, szállítását.

(3) A szerződések ideje alatt a SZI SZSZO munkatársa folyamatos kapcsolatot tart a beszállítókkal a számlák, adatok egyeztetése érdekében.

(4) A (köz)beszerzési eljárás során létrejött szerződések vonatkozásában havi rendszerességgel keretfigyelést küld a Központi Gazdasági Hálózat- Irányítási Igazgatóság a SZI SZSZO gázokkal foglalkozó szolgáltatási szakértő munkatársa részére.

2.1.3.1. Cseppfolyós oxigén

9. §

(1) A cseppfolyós oxigén szállítása megrendelés szerint, előre nem rögzített ütemezésben történik.

(2) A telephely(ek)re (értsd: cseppfolyós oxigén felhasználó telephely(ek)) kihelyezett oxigéntartályok jelzőrendszere, amely telephelyenként van kiépítve, hang és fényjelzést ad a külön erre a feladatkörre delegált személyes ellenőrzés mellett, amennyiben a tartályt tölteni szükséges. A telemetria jelzi és a szolgáltató értesít, ha tölteni kell. A jelzés a feladatokat ellátó egyetemi alkalmazottak részére érkezik be (ügyeletes műszaki iroda, portaszolgálat). Jelzést követően, a klinikák által megbízott személyek telefonon megrendelik a tartály feltöltését a szolgáltató diszpécser telefonszámán keresztül.
A szállító a megrendelt cseppfolyós oxigént 24 órán belül sürgős azonnali, életmentő esetben a 4 órán belüli, rendelésben megjelölt helyre történő kiszállítást, hétvégén és munkaszüneti napokon is.

(3) rendelésben megjelölt tartályhoz szállítja a Veszélyes Áruk Nemzetközi Közúti Szállításáról szóló Megállapodás (a továbbiakban: ADR) előírásait betartva.

(4) A tartályok feltöltéséről a szolgáltató gondoskodik, ezt követően a szervezeti egység megbízottja az átvételt a szállítólevélen aláírásával igazolja.

(5) Ha a megrendelő szervezeti egység a működési területén az oxigén tartályból egyedüli felhasználó, akkor a klinika megbízottja rendeli meg a cseppfolyós oxigént a szolgáltatótól. A számlát a megrendelő szervezeti egység saját keretére igazolja le.

(6) A folyamatos ellátás biztosítása érdekében a megrendelő, - adott szervezeti egység - szerződéses kapcsolattartója köteles a cseppfolyós oxigént megrendelni.

2.1.3.2. Orvosi gázszolgáltatáshoz kapcsolódó karbantartás

10. §

(1) A telepített oxigén tartályok, valamint az orvosi gáz és sűrített levegős palackok a szállító szolgáltató tulajdonában vannak.
(2) Karbantartásuk a szolgáltató feladata. A tartályok meghibásodása, gázszivárgás észlelése esetén a hibát az Operatív Irányító Központnak (a továbbiakban: OIK) kell bejelenteni.
(3) Vezetékes orvosi gázellátó rendszer karbantartására, hibaelhárítására a szolgáltatóval a szerződést – (köz)beszerzési eljárás lefolytatását követően –LFÜI köti meg.
(4) A vezetékhálózatok rendszeres karbantartása, a hibajavítások elvégeztetése, 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 az LFÜI végzi.

2.1.3.3. Palackcsere

11. §

(1) Az egyedi palackok cseréjét a szervezeti egységek saját, erre a feladatra vizsgával rendelkező megbízott munkatársaikkal biztosítják. A vezetékhálózat karbantartására a képzést az LFÜI útján kell megrendelni a ttól a szolgáltatótól, aki rendelkezik érvényes szerződéssel
(2) A tartályos oxigén tartalék ellátásához palackok is köthetőek, melyet a beszállító/szolgáltató biztosít.
(3) Az Egyetem (Külső Klinikai Tömb) területén található konszignációs raktár, amely többlet készlettel vis maior esetén biztosítja az Egyetem szervezeti egységei számára a folyamatos működést.

2.1.4. Egészségügyi textíliaellátás

2.1.4.1. Textilellátás

12. §

(1) A Textil Ellátási 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, haskötők, 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

13. §

(1) A szennyes textília elszállítása és a tiszta textília kiszállítása a klinikai megrendelőkkel egyeztetett, és általuk elfogadott heti ütemterv szerint történik (5. számú 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. számú melléklet) és a „Mosatási jegyzék”[2] (7. számú 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 MFI Logisztikai Osztálya (a továbbiakban: LO) végzi az elfogadott ütemterv alapján.

(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-mosatási 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 textilkiadó és szennyes gyűjtő szekrények elhelyezésének műszaki lehetőségei

[1] Központi csererendszerbe nem tartozó textíliák esetében
[2] Központi csererendszerbe tartozó textíliák esetében

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 a 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 mosatási árak az alábbi linken találhatóak: http://semmelweis.hu/szolgaltatas/szervezeti-egysegek/textil-uzem/.

2.1.4.3. Textiljavítás

14. §

(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 mosatási 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

15. §

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

(2) A kölcsöntextília igényt a Textilraktár vezető részére e-mailben megküldött textíliaigényléssel kell jelezni (8. számú 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

16. §

(1) A TO Csereraktár vezető raktárosa javíthatatlannak ítélt, ill., általa elhasználódottnak, 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. számú 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

17. §

(1) A SZI 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. számú 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 aránynak megfelelően. Az aktuális beszerzési árak az alábbi linken találhatóak: http://semmelweis.hu/szolgaltatas/szervezeti-egysegek/textil-uzem/.

2.1.4.7. Reklamációkezelés

18. §

(1) 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 parkfenntartás

2.1.5.1. A Parkfenntartási Osztály központi költségvetésből finanszírozott feladatai

19. §

(1) A Külső-, és Belső Klinikai Tömb és a hozzájuk tartozó parkolók zöldterületeinek karbantartását a Parkfenntartási Osztály (a továbbiakban: PO) 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 szemétgyűjtő 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. A Parkfenntartási Osztály nem központi költségvetésből biztosított feladatai

20. §

(1) A Belső Klinikai Tömbön és Külső Klinikai Tömbön kívül a parkfenntartási feladatok elvégzése önállóan, az PO közreműködése nélkül történik.

(2) Amennyiben a szervezeti egységek az PO bármilyen kertészeti tevékenységet szolgáltatásként igénybe kívánnak venni, az a saját dologi keretük terhére lehetséges. A megrendelés a parkfenntartási osztályvezető e-mail címére (parkfenntartas@semmelweis.hu) küldött kitöltött formanyomtatvánnyal (11. számú melléklet) (az elvégzendő feladat és az igényelt teljesítési határidő megjelölésével)

kezdeményezhető. A megrendeléseket az PO 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 PO 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

21. §

(1) Az egyetem tulajdonában, vagyonkezelésében, egyéb jogcím szerinti használatában vagy üzemeltetésében lévő üdülőépületek vonatkozásában a SZI SZSZO az éves költségvetésben e célra elkülönített pénzügyi keret terhére készít üzemeltetési és fenntartási tervet és elvégzi a szükséges üzemeltetési feladatokat.

(2) Az éves igénybevételi díjakra vonatkozó javaslatot a szolgáltatási igazgató előterjesztése alapján a kancellár hagyja jóvá.

(3) A SZI SZSZO az üdülők megnyitását megelőzően legalább két hónappal korábban köteles az adott évre vonatkozó üdülési feltételeket az egyetem hivatalos honlapján közzétenni. Ilyen különösen, de nem kizárólagosan az üdülők nyitásának, zárásának időpontja, igénybevételi díjak, egyéb járulékos költségek pl.: idegenforgalmi adó, házirend stb.

(4) Az üdülők elsősorban az egyetemi polgárok üdülési és az egyetemi szervezeti egységek hivatalos vagy szabadidős tevékenységeinek biztosítását szolgálják.

(5) Az egyetemi polgárok üdülési igényeiket az http://udulofoglalas.semmelweis.hu/ weboldalon keresztül kezdeményezhetik.

(6) A SZI az egyetemi költségvetés terheinek csökkentése érdekében jogosult a tárgyév június 30-ig az egyetemi polgárok által le nem foglalt szabad kapacitásokat külső (egyetemen kívüli) ügyfelek részére értékesíteni.

(7) Az idegenforgalmi adóbevallásokat és befizetéseket az érintett települési önkormányzatok részére havonta a Központi Gazdaság Hálózat – Irányítási Igazgatóság, Műszaki-Informatikai Gazdasági Hivatal erre kijelölt munkavállalója teljesíti.

(8) A SZI a legtovább nyitva tartó üdülő bezárását követő hónap utolsó munkanapjáig köteles írábeli beszámolójelentést készíteni a műszaki főigazgató részére.

(9) A beszámolónak tartalmaznia szükséges: eredménykimutatást, kihasználtsági mutatókat, megvalósult tárgyi eszköz beszerzéseket, következő évi dologi kiadások tervét, üzemeltetési tapasztalatokat, javaslatok.

2.2. Operatív Irányító Központ által támogatott belső szolgáltatások

22. §

(1) Az OIK a MFI LFÜI 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.hu). Az OIK-ba beérkező telefonhívások hangrögzítésre kerülnek.

(2) Az egykapus biztosítási ügyintézést, az Egyetem egészére vonatkozóan, mint szolgáltatást az OIK biztosítási szakértője végzi, a teljes folyamatot végig kísérve a továbbiakban pedig operatívan és tanácsadással segíti az Egyetem szervezeti egységeit. A GLPI rendszerebe beérkezett bejelentéseket automatikusan minősíti, valamint munkatársaink az alábbi telefonszámon és e-mail címen jelezhetik a káresemények bekövetkezését: 06-30/016-4598, oik-karrendezes@semmelweis.hu.

2.2.1. Az LFÜI OIK által támogatott szolgáltatások típusai

23. §

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

a) Létesítményfejlesztési és -üzemeltetési Igazgatóság

aa) Épületekkel, épületgépészeti és épületvillamossági rendszerekkel kapcsolatos hiba és karbantartási igény bejelentések.

ab) Liftekkel kapcsolatos hiba és karbantartási igény bejelentések.

ac) Orvosi gázellátó rendszerekkel kapcsolatos hiba bejelentések.

ad) Szünetmentes energiaellátó rendszerekkel kapcsolatos hibabejelentések.

ae) Fázisjavító berendezések hiba és karbantartási igénybejelentései.

af) Elektromos főelosztók hiba és karbantartási igénybejelentései.

ag) Dízelaggregátorok hiba és karbantartási igénybejelentései.

ah) Automata ajtók hiba és karbantartási igénybejelentései.

ai) Szünetmentes tápegységek hiba és karbantartási igénybejelentései.

b) Biztonságtechnikai Igazgatóság

ba) Tűzvédelmi rendszerekkel kapcsolatos hibabejelentések.

bb) Technikai Védelmi (beléptető, kamerarendszer) rendszerekkel kapcsolatos hibabejelentések.

c) Informatikai Főigazgatóság

ca) Távközlési hiba bejelentés (vezetékes és mobil).

cb) Egyetemi mobilflotta, SIM kártya ügyintézése, nyilvántartása, kapcsolattartás az egyetem szerződött partnerével.

d) Kórházhigiénés Osztály

da) Rovar- és rágcsálóirtás.

(2) Az Egyetem egészére vonatkozóan a bekövetkező biztosítási káresemények teljeskörű ügyintése, egészen a kártérítési összeg kifizetéséig.

3. Záró rendelkezések

(1) A Semmelweis Egyetem Szenátusa a Szervezeti és Működési Szabályzat I. Könyv I.1. rész 19. § (10) bekezdés d) pontjában kapott felhatalmazás alapján a Szolgáltatási szabályzat I. Könyv Szolgáltatási szabályzatot a 31/2026. (III. 25.) számú határozatával elfogadta.

(2) A Szolgáltatási szabályzat I. Könyv Szolgáltatási szabályzat a szenátusi határozat elektronikus aláírását követő napon, 2026. április 01-jén lép hatályba.

(3) Jelen szabályzat hatálybalépésével egyidejűleg a 107/2022. (XII. 19.) számú szenátusi határozattal elfogadott és a 82/2024. (X. 03.) számú szenátusi határozattal módosított Szolgáltatási szabályzat I. Könyv Szolgáltatási szabályzat hatályon kívül helyezésre kerül.

4. Mellékletek

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

13. számú melléklet: Ellenőrzési nyomvonalak

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)	Kóstoláshoz 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 megfelelőség 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 megfelelőség 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 főnővér
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 főnővér; vállalkozó	Klinikai intézetvezető főnővér, 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- Szerződésmenedzsment osztály 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-Szerződésmenedzsment osztály osztályvezető, Kontrolling Igazgatóság kijelölt ügyintézője	Szolgáltatási- Szerződésmenedzsment osztály osztályvezető, Kontrolling Igazgatóság kijelölt ügyintézője
4	Irattározás	SZI ügyrend	Gyűjtés	Élelmezési számla melléklet	Szolgáltatási-Szerződésmenedzsment osztály kijelölt ügyintézője	Szolgáltatási- Szerződésmenedzsment osztály

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.	Szolgáltatásminőség- menedzsment osztály 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	Szolgáltatásminőség- menedzsment osztály 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 bizottság által aláírt ismétlődő takarítás minőségellenőrzési adatlap	Szolgáltatásminőség-menedzsment osztály 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.	Szolgáltatásminőség- menedzsment osztály 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	Szolgáltatásminőség-menedzsment	Folyamatos	SZI igazgató	n.é.	n.é.	n.é.

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**
					osztály. kijelölt ügyintézője					

2/b Takarítás előre bejelentett ellenőrzése, monitoring rendszer alapján						
	Folyamat lépései	**Jogszabályok, belső szabályzás**	**Előkészítés**	**Keletkezett dokumentum**	**Feladatgazda**	**Ellenőrzés**
1	Negyedéves monitoring ütemtervek összeállítása	SZI ügyrend	Előző évi terv	Ellenőrzési terv (monitoring ütemterv)	igazgató által kijelölt személy	Szolgáltatás-Szerződésmenedzsment osztály osztályvezetőJóváhagyó: igazgató
2	negyedéves 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	Szolgáltatás-Szerződésmenedzsment osztály osztályvezető Jóváhagyó: igazgató
3	negyedéves 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	Negyedéves takarítás minőség-ellenőrzési adatlapok	Klinika, Intézet takarítás ellenőrzésével megbízott személy	Klinika főnővére (vagy higiénikusa)
4	Szervezeti Egységek által beérkezett negyedéves takarítás minőségellenőrzési adatlapok feldolgozása, kiértékelése	Mindenkor hatályos SZI takarítás ellenőrzési módszertan	A szolgáltató negyedéves teljesítményének értékelése	Monitoring jelentés	igazgató által kijelölt személy	Szolgáltatás-Szerződésmenedzsment osztály 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	Szolgáltatás-Szerződésmenedzsment osztály osztályvezető; SZI igazgató	Jóváhagyó: SZI igazgató
6	Irattárazás	SZI ügyrend	Gyűjtés, iktatás, szignálás	Ügyirat	Szolgáltatás-Szerződésmenedzsment 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	Szolgáltatásiminőség-menedzsment osztály 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	Szolgáltatásiminőség-menedzsment osztály osztályvezető
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	Szolgáltatásiminőség-menedzsment osztály osztályvezető, Szolgáltatás-Szerződésmenedzsment osztály osztályvezető közösen	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	Szolgáltatás-Szerződésmenedzsment osztály 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 textilféleség, 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**
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	LFÜI Ügyrend	n.é.	n.é.	ügyintéző	ügyintéző, vezető diszpécser
2	Nem megfelelősség esetén (e-mail)	LFÜI Ügyrend	bejelentő telefonos felkeresése, ha nem lehetséges, válasz e-mail küldése	n.é.	ügyintéző	ügyintéző, vezető diszpécser
3	Megfelelősség esetén: GLPI ticket elkészítése	LFÜI Ügyrend	felvett adatok felvitele a GLPI rendszerbe	GLPI ticket, és automata e-mail	ügyintéző	ügyintéző, vezető diszpécser
4	Külső partner kiértesítése	LFÜI Ügyrend	a hibajegyről telefonos értesítés adása a külső partner számára a ticket ID azonosítója alapján	munkalap	ügyintéző	ügyintéző, vezető diszpécser
5	Reklamáció esetén	LFÜI 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	LFÜI 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