

# XIII. MATISZ konferencia

Budapest 2023-11-30

Hogyan készüljünk a környezetbarát  
váltásra?

Granpol Kft. Lőrincz István

# Motivációk a környezetbarát takarítási szolgáltatás elemeinek bevezetésére

- **A megrendelői oldal igénye:**

- Egészséges munkakörnyezet
- A létesítmények állagmegóvása
- Vállalati, szervezeti követelmények (a vállalati kultúrába beépülő fenntarthatósági, környezetvédelmi, társadalmi felelősségvállalási stb. követelmények)

- **A szolgáltatói oldal készítése:**

- Piaci igény megjelenése;
  - Általános (globális) szállítói alapelvek megjelenése a tenderekben;
    - A szolgáltató rendelkezik -e fenntarthatósági célokkal, -politikával, irányelvekkel, felmérésekkel;
    - A szolgáltató rendelkezik -e intézkedésekkel a biztonságos és egészséges munkakörnyezet fenntartásához;
    - A szolgáltató rendelkezik -e a tev. környezeti hatásainak felmérésével, és intézkedésekkel, szabályozással;
    - A szolgáltató rendelkezik -e a karbonlábnyom csökkentésére tett intézkedésekkel;
  - Szakmai fejlődés igénye/követelménye:
    - A technológiák (eszközök és tisztítószer) fejlődése;
    - A termékvonalak szélesítése és mélyítése;
    - Humán erőforrás fejlesztése (szervezeti fejlesztés, oktatások) a modern technológiák megismerése;
- Vezetői elkötelezettség

# Elköteleződés a szolgáltató szervezet részéről

- **Vezetői elköteleződés**, a szervezet (**a vezetői szintek**) elköteleződése, és **a vállalati kultúra átalakítása**;
- Alapelvek:
  - Állandó törekvés a hatékony működésre;
  - Hulladékok keletkezésének csökkentése, hulladékgazdálkodás;
  - Takarékosság, minél kevesebb erőforrás (energia és idő) felhasználása;
  - Tartós eszközök alkalmazása, az eszközök életciklusának kitolása;
  - Tudatosság, szakszerűség;
  - Technológiák, eljárások megválasztása, technológiai paletta átalakítása (száraz technológiák, impregnált eljárások, felületképzések) stb.;
  - Energiaforrások hatékony felhasználása (logisztika, irányítás szervezés);

# A megrendelői igény elemei, lépcsői

- Általános beszállítói alapelvek
- Speciális – az épületüzemeltetésben megvalósítani kívánt - alapelvek tisztázása, és megfogalmazása
  - A szolgáltató szervezettel kapcsolatos elvárások
    - Legyen tisztában a megrendelői elvárásokkal, ismerje a megrendelő prioritásait;
    - Rendelkezik -e irányításért, ellenőrzésért felelős, megfelelő döntési jogosultságú helyszíni vezetővel;
    - Van -e képzett végrehajtói állománya (betanított, szakképzett);
    - Van -e megfelelő RENDSZER, ELJÁRÁSOK, KÉPZÉS
    - Kapcsolattartás, együttműködés rendszere;
  - A szolgáltatással kapcsolatos elvárások
    - Rendszeres („napi”) takarítások, nagytakarítások, eseti munkák rendszere – gyakoriságok;
    - Műszaki tartalom, vagy elvárt minőségi szint megfogalmazása, benne a szervezet prioritásaival;
    - A felületek karbantartásával kapcsolatos elvárások;
    - A környezeti hatásokkal, az egészségvédelemmel, és a higiéniával kapcsolatos elvárások;
    - A takarítás helyszíni feltételeinek megteremtése (a területek takaríthatóságának biztosítása, szervezeti intézkedések);

# A KT-64 követelményrendszere

- A minősítés **célja**, hogy **előnyösen különböztesse meg** a környezetbarát elvek szerint működő szolgáltatást;
- A szabvány az MSZ EN ISO 14024 szabvány **életciklus megközelítés elvei szerint** készült;
- A takarítási szolgáltatás **életciklusa** alapján
- vizsgálja, és
- határozza meg

**a minősítési követelményeket**

# Hogyan tekintünk a környezetbarát takarítás minősítés követelményrendszerére?

- Az életciklus szemlélet lehetővé teszi – megköveteli:
  - Messze a szolgáltatás megvalósulását megelőző fázisokban vizsgálja a megvalósíthatóság lehetőségét
  - Vizsgálja a szervezeti kereteket, a szakmai megalapozottságot, és a működési feltételeket, végső soron:

## A SZOLGÁLTATÓ ÜZLETI MODELLJÉT

- Fenti szemléletből adódóan:
- A **szolgáltatók** részéről megköveteli a szolgáltatás felépítését, és stabil működését;
- A **megrendelők** részéről megadja a **teljesítés biztonságát** a megvásárolt szolgáltatással kapcsolatban;

**Σ: Alkalmazása jóval túlmutat a szolgáltatás minősítésén.**

Egyrészt: a szakmán belülről nézve lehetőséget ad, és kijelöli a fejlesztés irányát, és keretet ad annak,  
Másképp: a szakmán kívülről nézve támpontokat biztosít a jó szolgáltatás, és a jó szolgáltatók megkülönböztetéséhez.

# Környezetbarát takarítási szolgáltatás 11 alapkövetelménye

- 1) A kezelt tárgyak jó minőségét, és használhatóságát **minél tovább megőrzi**;
- 2) Épületspecifikus környezetbarát **takarítási tervet** alkalmaz;
- 3) **Lehető legkevesebb vizet**, és tisztítószeret használ;
- 4) A használt **tisztítószer** meghatározott része **környezetbarát minősítéssel** rendelkezik;
- 5) **fertőtlenítőszer** **csak indokolt esetben** azt is csak külön előírt helyen használ;
- 6) Felhasználásnál előnyben részesíti a **környezetbarát papírárut**;
- 7) A szállításnál, és a gépek megválasztásánál törekszik az **energiatakarékosságra**;
- 8) A szolg.haszn. Textilanyagok (kendők, mopok) döntő mértékben **mikroszálas** termékek;
- 9) A tevékenységből adódóan törekszik a **hulladék minimalizálására**;
- 10) A szolg.során keletkezett hulladékokat **szelektíven gyűjti**;
- 11) Rendszeres oktatás, képzés által **jól felkészült munkaerővel** rendelkezik;

# Érvényességi kör, és a követelményrendszer

- Érvényességi kör:
- Vonatkozik: **Kereskedelmi-, intézményi-, irodai- lakóépületek rendszeres takarítási szolgáltatásokra**
- Nem vonatkozik: Ipari üzemek, fertőtlenítés, alpinista ablaktisztítás, nem rendszeres szolgáltatás (1 hónapnál-, ablaktisztításnál 3 hónapnál ritkább)
- Követelményrendszer:
- Kötelező követelmények **minden pontnak, maradéktalanul teljesülnie kell;**
- Választható követelmények **a max. 60 pontból 15 -t teljesíteni kell;**
- **A szolgáltató konkrét projektre pályázhat**
- A pályázó megfelel a szakmai, jogi-, és környezetvédelmi követelményeknek;
- A projekt legalább 6 hónapja (dokumentáltan, és a követelményeknek megfelelően) működik;
- A követelményeknek projektenként kell megfelelnie



# Kötelező követelmények 1-4

## 1) Leírt működési eljárások, és segédletek (a személyzet, és a megrendelők részére elérhetően):

- Takarítási folyamatokra;
- Tisztítószeres használatára és tárolására;
- Kézi és gépi eszközök használatára és karbantartására;
- Oktatási és képzési programokra;
- Szolgáltatás ellenőrzési folyamatokra;

## 2) Épületspecifikus környezetbarát takarítási terv

## 3) Tisztítószerekkel, és a felhasznált anyagokkal kapcsolatos követelmények

- Biztonsági adatlapok;
- Környezetbarát tisztítószerek és termékek;
- Nem ökocimkés termékek használatának kritériumai (a használatból kizárt hatóanyagok jelenlétének vizsgálata);
- [A kihelyezett ökocimkés papíráruk aránya \(a szolgáltatás keretén belül biztosított\);](#)

## 4) A szolgáltatásban használt mikroszálas textíliák aránya

# Kötelező követelmények 5-9

## 5) A szállító járművekkel kapcsolatos követelmények

- Járművek motorjainak környezetvédelmi besorolása;

## 6) Hulladékok

- Veszélyes hulladékok (aránya nem haladhatja meg az 5% -ot);

## 7) [Szelektív hulladékgyűjtés](#)

## 8) Környezetvédelmi- és környezet egészségügyi-, munka egészségügyi- követelmények

## 9) Oktatás, képzés

- Belső oktatási és képzési terv;
  - Bevezető oktatás;
  - Épület specifikus oktatás;
  - Évente továbbképzés;
- Munkavégzési utasítások (minimum: technológiák, műszaki tartalom, ütemtervek)
- Környezetbarát követelményrendszer, kritériumok;
- Tisztítószerek (egészségügyi, környezetvédelmi, biztonsági kockázatok, biztonsági adatlapok)
- Környezeti hatások minimalizálása
- Belső és külső kommunikációra vonatkozó követelmények, és szabályok;

# Választható követelmények 1-7

- 1) Szolgáltatónál működő környezetirányítási rendszerek;
  - 1) Valamilyen **tanúsított** környeztirányítási rendszer; (EMAS: 4 pont, vagy ISO 14001: 5 pont)
  - 2) Működő** környezetirányítási rendszer elemek; (3 pont)
  - 3) A **szolgáltatás ellenőrzésére** kidolgozott és működő rendszer, + a **működtetésre kinevezett munkatárs**; (2 pont)
- 2) Ökocimkés tisztítószeres előírtnál magasabb aránya;
- 3) Koncentrált tisztítószeres használata (1:80 minimális hígítási arányú koncentrátumok);
- 4) Mikroszálalás termékek előírtnál magasabb aránya;
- 5) Ökocimkés textilanyagból készült textil takarítóeszközök (száraz-, és nedves törölők, felmosófejek);
- 6) Ökocimkés szappanok, papíráruk, és elektromos kézsárítók;
- 7) A porszívók energiahatékonysága (a porszívók legalább 30% feleljen meg az „A” energiasztály követ.);

# Választható követelmények 8-13

8) Szelektív hulladékgyűjtés;

9) Környezetbarát járműpark;

1) A szolgáltató által használt járművek

2) Közlekedési terv;

10) Mosógépek energiahatékonysága;

11) Ökocimkés termékek és szolgáltatások magas aránya;

1) Valamelyik termékcsoportban kizárólag ökocimkés termékek felhasználása

2) Valamelyik termékcsoportban kizárólag ökocimkés szolgáltatások felhasználása

12) Alkalmazottak képzettsége és szakmai tapasztalata;

1) A projektben foglalkoztatott munkatársak szakmai gyakorlata

2) A projektben foglalkoztatott munkatársak OKJ -s végzettsége

**13) Tisztítószer felhasználás;**

**1) 60-70 ml/m<sup>2</sup>/év      2 pont**

**2) 50-60 ml/m<sup>2</sup>/év      4 pont**

**3) < 50 ml/m<sup>2</sup>/év      8 pont**

# A választható követelmények értékelése

- A megszerezhető pontszám ebben a kategóriában 60 pont.
- A minimális követelmény 15 pont
- 13 db. értékelési szempont + 9 alpont átlagosan 2,73 adható pont = elegendő 0,68 pontot megszerezni követelményenként, azaz 25% -os teljesítménnyel már elérhető a minősítés.
- Ez a követelményszint reálisnak mondható tekintettel a gazdasági és a technológiai makrokörnyezetre

## A higiéniai fogyóanyagok beszállítása a megrendelők részére

- A fogyóanyagoknak a helyi raktárból történő **kihelyezése** a pihenők, teakonyhák, étkezők, mosdók, WC -k takarítás során **része a műszaki tartalomnak**, de ha a beszállítás nem a takarítási szolg. Szerződés keretében történik, akkor nem értékelési kritérium;
- **A környezetbarát szolgáltatás minősítése során csak abban az esetben értékelési kritérium, ha része a szolgáltatási szerződésnek;**
- A kéztörlők, WC papírok, szappanok, és egyéb, a megrendelők által felhasznált anyagok beszállítása **kereskedelmi tevékenység, mely nem tartozik a szorosan vett takarítási szolgáltatásba;**
- Amennyiben a megrendelő igényt tart erre, akkor az ajánlatadás, szerződéskötés, során célszerű külön kezelni, és **különösen az árazás során** a minőségi kritériumok, mennyiségek, ütemezés figyelembevételével, és rugalmas kezelésével célszerű önálló szolgáltatásként kezelni;

# Ki indítja a környezetbarát takarítás minősítésére irányuló projektet?

- **CÉLSZERŰ: A Megrendelő és a Szolgáltató egyeztetett szándéknyilatkozatával induljon a projekt**
- Kire vonatkoznak a kötelező követelmények?
- **A megrendelőkre vonatkozó elvárások:**
  - 3 sz. követelmény (*részben*): A **szolgáltatáshoz felhasznált** papíráruk beszerzésére fordított összegben belül az ÖKOCIMKÉVEL rendelkező papíráruk aránya az összes felhasznált mennyiségben belül **legalább 80%** legyen. (Amennyiben a papíráru beszállítása nem része a szolgáltatási szerződésnek, abban az esetben ez nem minősítési kritérium.)
  - 7 sz. követelmény (*részben*): Szelektív hulladékgyűjtés (A **szolgáltatás során keletkezett hulladékokra vonatkozóan**.) **DE** törekedni kell a projektben a teljes területre vonatkozó szelektív gyűjtés kialakítására.
- **A szolgáltatókra vonatkozó elvárások:**
  - 1 – 9, az összes követelmény
  - A szolgáltató működése: 1.:Alapdokumentumok, 2.:Működési dokumentumok, 8.:Logisztika, 9.:Oktatás
  - A projekt területén működő szolgáltatás: 3.:Alk. tisztítószeres, egyéb anyagok, 4.:Mikroszálalás textíliák, 6.:Veszélyes hulladékok, 7.:Szelektív hulladékgyűjtés,

# Ha megrendelők vagyunk:

- **1.) Alaptevékenység és a tisztaság kapcsolata:**
- Termelőüzemek: a termékbiztonság és a szennyeződés (ESD területek, csomagolóanyag gyártás, használati cikk gyártás, stb.)
- Szolgáltatók: a terület tisztasága
- közérzeti szempont (ügyfélforgalom)
- üzembiztonsági szempont (szervertermek)
- **2.) Szervezeti célok és a tisztaság kapcsolata:**
- Tiszta munkakörnyezettel a betegség miatti hiányzások csökkentése;
- **3.) Gazdasági célok és a tisztaság kapcsolata:**
- A létesítmények „jó minőségét, és használhatóságát **minél tovább megőrzi**” ;
- Kisebb víz, és elektromos energia felhasználással takarékosabb működés;
- **4.) Környezeti célok és a tisztaság kapcsolata:**
- Beszállítók (takarítás) hogyan járulnak hozzá környezeti célokhoz az erőforrások felhasználása víz, és villamos energia felhasználása
- Példa a takarító szolgáltató által végzett szolgáltatás környezeti hatására:
- **Padló napi tisztítás kétvödörös rendszerrel:**
- (1.000 m<sup>2</sup> 70m<sup>2</sup> -ként kb. 20 liter víz/nap =286 liter/nap
- x21,75 nap/hónap = **6.214 liter/hónap**)
- **Padló napi tisztítás impregnált technológiával:** (pl.Swep Duo rendszerrel)
- (1.000 m<sup>2</sup> 30m<sup>2</sup> -ként kb. ,25 liter víz/nap =8,33 liter/nap
- x21,75 nap/hónap = **181 liter/hónap**)

# A megrendelő további **lehetséges** lépései a fenntartható, és jól működő takarítási szolgáltatás érdekében

1) Az elvárások tisztázása a szervezeten belül;

- Műszaki tartalom: Mik a fő kockázatok (egészségügyi, közérzeti, működési, baleseti, műszaki stb.)?
- Mik a szervezet prioritásai?
- A gyakoriságok megfelelő megválasztása?

2) A takarítandó területek kijelölése, és a terület típusok tisztasággal kapcsolatos követelményei;

3) A helyiségek alapadatainak összegyűjtése;

4) A tisztítandó felületek mennyiségének, és nagyságának, és a felületek tisztíthatósági tulajdonságainak megadása;

5) A megfelelő szolgáltató kiválasztására alkalmas értékelési szempontok;

**6) A kulcskérdés:** Mely értékelési szempontok mutatják meg a lehetséges szolgáltató alkalmasságát a feladat jó minőségű, biztonságos, és hosszú távú ellátására?

7) A potenciális szolgáltatók kiválasztása;



# Hogyan induljunk el Ha szolgáltatók vagyunk?

Nézzünk körül, **csináljunk leltárt**, hogy mink van jelenleg

A követelmények teljesülésének számbavétele a **vállalati szintű** folyamatokban:

- 1) Szolgáltató szervezet, a szükséges irányítási szintek;
- 2) A szükséges vállalati/üzletági szintű eljárások;
- 3) Oktatási rendszerünk
- 4) Logisztikai rendszerünkbe tartozó járművek, és szállítás szervezés
- 5) Veszélyes összetevők kizárása az alkalmazott tisztítószeremből, segédanyagok közül lehetőleg az összes intézményi, irodai, stb. napi takarítás során;
- 6) Külső kommunikációs rendszerünk a megrendelőkkel kapcsolatban;
- 7) Ügyfélszolgálati rendszerünk;
- 8) **Számviteli rendszer alkalmassá tétele a projekt során felhasznált anyagok elkülönített kezelésére;**

• A követelmények **projekt szintű teljesülésének** számbavétele:

- 1) Megfelelőek -e a végrehajtás helyszíni dokumentumai?
  - Műszaki tartalom
  - Ütemterv
  - Technológiai utasítások
- 2) Vannak -e lerögzített minőségi követelményeink?
- 3) Van -e jól működő ellenőrzési rendszerünk?
- 4) A helyszíni folyamatok megfelelően dokumentáltak -e?
- 5) Ökocimkés tisztítószeres és eszközök megfelelő aránya
- 6) Beszállított higiéniai fogyóanyagok (papíráruk, szappanok, stb.) aránya;
- 7) **A felhasznált anyagok, eszközök pontos nyilvántartása, és kimutatások készítése;**