

РОБОЧИЙ ДОКУМЕНТ

SLA та KPI

Шаблон контролю якості клінінгу великих об'єктів

Призначення

Погодити вимірювані критерії сервісу, докази виконання, відповідальних і порядок реакції.

Формат

Заповнюється замовником і командою виконавця перед оцінкою та погодженням робіт

Це нейтральний шаблон. Значення, строки реакції та відповідальні набувають сили тільки після заповнення і підписання сторонами.

1. Межі сервісу

Поле	Дані для заповнення
Замовник / виконавець	_____
Об'єкт / адреса	_____
Період дії	з _____ до _____
Зони в периметрі	_____
Зони поза периметром	_____
Робочі вікна	_____

2. Матриця робіт

Зона	Операція	Частота	Метод / засіб	Доказ

3. KPI якості

Показник	Ціль	Метод вимірювання	Джерело	Періодичність
Виконання планових робіт		план/факт	журнал робіт	
Зауваження під час аудиту		чек-лист зон	звіт аудиту	
Строк усунення дефектів		час відкриття/закриття	реєстр звернень	
Стан техніки та інвентарю		огляд	журнал техніки	
Інше				

4. Пріоритети та реакція

Пріоритет	Критерій	Підтвердження	Строк реакції	Строк усунення
Критичний	ризик безпеці або зупинка процесу	фото/акт/повідомлення		

Пріоритет	Критерій	Підтвердження	Строк реакції	Строк усунення
Високий	суттєве порушення погодженої якості	чек-лист/фото		
Звичайний	локальне зауваження без ризику	запис у реєстрі		

5. Контроль і звітність

Поле	Дані для заповнення
Частота спільних аудитів	_____
Формат щоденного/тижневого звіту	_____
Канал фіксації звернень	_____
Погоджені докази	чек-лист / фото / журнал / акт / інше
Строк зберігання звітів	_____

6. Ескалація

Рівень	Роль замовника	Роль виконавця	Канал	Коли застосовується
1				
2				
3				

7. Зміни та погодження

Поле	Дані для заповнення
Як подається зміна	письмовий запит із причиною, обсягом і датою
Хто погоджує	_____
Як змінюється ціна/ресурс	після окремого розрахунку та письмового погодження
Дата наступного перегляду	_____

8. Підписи

Сторона	ПІБ / посада	Підпис	Дата
Замовник			
Виконавець			