



Lermont
שירותי כוח אדם וניקיון מקצועי



ספר נהלים |

2020 |

www.lermont.co.il

מילרמאנט אוליבי
ניקיון משרדים

ספר נהלים זה נוצר ע"י BAMBOOK.BIZ



נעים להכיר:

2-3

איך הכל התחיל?

10-11

טואלטיקה למשרד

4

נהלי העבודה שלנו

15-17

בית הספר לניקיון

5

תעודות ואישורים

18-19

תקופת הקורונה

איך הכל התחיל?

בשנת 2013, לפני שבע שנים המרגישות כמו תקופת חיים שלמה, יגאל לרמונט (המנכ"ל) היה עובד שכיר בחברת ניקיון גדולה. באמצעות נחישותו ומוסר עבודה גבוה יגאל התקדם במעלה הסולם וחווה את התחום מלמטה למעלה.

במהרה יגאל גילה כי ישנם לא מעט בעיות בתחום, והרגיש שהוא האדם הנכון לטפל בבעיות אלו. ב-2015 מחליט יגאל להקים חברת ניקיון משפחתית אשר רואה את כל העובד בחברה קודם כל כבן אדם ורק אחרי זה כעובד. תחילת הדרך, כמו בכל עסק, הייתה רצופת קשיים ומכשולים אך דבר זה לא ייאש אותו ויגאל המשיך בכל הכח, נסע באוטובוסים כשהיה צריך וניקה משרדים בעצמו.

ערכי הליבה של לרמונט בע"מ היו בעבר ותמיד יהיו בעתיד משפחתיות מצויינות ועבודה קשה. כל זאת בא לידי ביטוי בתחילת דרכה של החברה.

בתור יזם ואיש עסקים צעיר יגאל נעזר באימו אלה בכדי לבנות את העסק. שעות ארוכות של נקיון בתים אשר הובילו בהמשך לשעות ארוכות של נקיון משרדים. לאט לאט יגאל גייס עובדים. כל עובד נאלץ לעמוד בסטנדרטים שאימו, בהובלתו של יגאל, יישמו ושבאמצעותם יגאל הצליח לבנות לעצמו שם בתחום הניקיון.

כאשר חברות גילו שאימו היא חלק מהצוות הדבר הפתיע לא מעט אנשים וגרם ללא מעט גבות להתרומם. אך יגאל ידע כי הערכים שקיבל בביתו כילד יעזרו לו למנף את העסק שלו להצלחה גדולה.

עברה שנה ובאמצעות צמיחת העסק השתרשו המשרדים הראשים של החברה בשדרות יהודית בעיר תל אביב. ימים הפכו לשבועות, שבועות לחודשים וחודשים לשנים ועם כל לקוח שהצטרף יגאל הבין כי הוא חייב להרחיב את בסיס ההנהלה שלו בכדי לשמור על הרמה הגבוהה שעימה הוא כבר נהיה מזוהה.

עם ההבנה הזו וערכי הבסיס של החברה יגאל גייס את סמנכ"ל השיווק הנוכחי סרגיי סגל, חברו הטוב ביותר מזה 12 שנים איתו שירת בחיל האוויר יחד. יחד שניהם עובדים בשאיפה תמידית לשיפור החברה.



וכך, בשנת 2019 נפתח בית הספר לניקיון. בית הספר לניקיון הוקם במטרה לתת מענה מקיף עבור עובדי וחברות ניקיון ולהוות מאגר ידע מקצועי עבור גורמים אלו. במסגרת בית הספר לניקיון, כל עובד עובר הדרכה מקיפה ופרטנית הכוללת: בטיחות בעבודה ובגובהה, שימוש נכון באמצעי מיגון אישי, עבודה לפי תכנית עבודה מסודרת וסדנת חיתוי משטחי עבודה.

בעקבות ההצלחה של בית הספר לניקיון וצמיחתה של החברה שינוי טבעי נוסף שקרה היה התרחבות של מחסן הציוד וכן יישום חלוקת ציוד בצורה יעילה ואופטימאלית. כמו כן חנות האונליין שלנו מצליחה יותר מתמיד ומספקת את כל צרכי ניקיון המשרד שלכם ויודעת להתאים חבילות ציוד מוכנות מראש על פי הצרכים של כל לקוח.

אז מה בעצם אנחנו יודעים לספק?

חיתוי משטחי עבודה



ניקיון משרדים בכל הגדלים



שמירה על נראות וסדר המשרד / מחסן



ניקיון חדרי מדרגות במגדלי מגורים



בקרו באתר לקבלת הצעת מחיר בקלות!

www.lermont.co.il

נהלי העבודה שלנו

מטרתנו של חלק זה הינו להוות הצצה אל "מאחורי הקלעים" של לרמונט בע"מ. אצלנו בחברה אוהבים סדר, ולכן, הקמנו נהלים ברורים עבור כל פעילות או משימה. נהלים אלו נכתבו ושוכתבו מספר רב של פעמים עד אשר "זוקקו" למצבם האופטימאלי.

הכל מתחיל בראש, תכירו את צוות ההנהלה:



סרגיי סגל
סמנכ"ל



יגאל לרמונט
מנכ"ל

ערכי הליבה

משפחתיות מצויינות ועבודה קשה.

הבטחה מותגית

מעורבות בכל שלב, בדגש על יחס אישי ללקוח ולעובד.

ערכי מיתוג

ניקיון | סדר | נוחות | מקצועיות.

ערכי המותג שלנו



00a1dd



4cb748



005cab



- רישיון לפעול כקבלן שירות בתחום הניקיון מספר 4374
- רישיון לפעול כקבלן כח-אדם מספר 1639
- אישור חברות בארגון חברות ניקיון בישראל - אישור חברות המראה את החשיבות של שמירה על כל התנאים הסוציאליים עבור העובדים שלנו וגם עבודה לפי צו הרחבה משנת 2014.
- פיקדון בשנת 2018 - 37,000 ₪
- פיקדון בשנת 2019 - 54,000 ₪
- פיקדון בשנת 2020 - 85,000 ₪

הפרשות סוציאליות | לפי צו הרחבה בענף הניקיון 2014:

פנסיה 7%, פיצויי פיטורים 8.33%, חופשה שנתית לפי החוק 10 ימים בשנתיים הראשונות, דמי מחלה לפי צו הרחבה, דמי הבראה 7 ימים ב33 שנים ראשונות, הוצאות נסיעה לפי חישוב של כרטיס חופשי חודשי, דמי חגים לפי חוקי מדינת ישראל, תוספת וותק 0.35 ₪ לכל שעה, ביטוח לאומי 4.5 ₪ לשעה, קרן השתלמות 7.5%, קופת גמל עבור נסיעות 5%.



סרקו וצפו בסרטון קצר על חברתנו

בין לקוחותינו



מנהלת משרד כללי

1. פתיחת משרד: 7:00-14:00 ימים א-ה
2. בדיקת נראות המשרד וטיפול בליקויים
3. קופה קטנה: יש לדאוג לתה, קפה, כוסות, כפיות, אוכל לחתולים
4. מעבר על משימות מקבוצת וואטסאפ
5. שיחות שביעות רצון ללקוחות חדשים / ותיקים
6. בדיקת מיילים
7. בניית תוכנית עבודה למחר לפי הצטברות העבודה היומית

אנשי שיווק ומכירות

- יצירת / קבלת לידים **שלב א'**
- קביעת פגישה עם לקוח שמטרתה הבנת הצרכים של המשרד **שלב ב'**
- בניית הצעת מחיר ללקוח פוטנציאלי **שלב ג'**
- הגעה למשרד עם הסכם מודפס + עציץ ממותג **שלב ד'**
- לאחר יומיים ביצוע שיחת מעקב מול הלקוח **שלב ה'**
- במידה ולקוח אינו מעוניין להתקדם ואינו מעוניין להמשיך בתהליך יש לרשום את הסיבה ולבדוק מולו שוב בעוד כחודש, לא לשכוח לציין ביומן. במידה ולקוח מעוניין להתקדם יש לדלג על שלב ו' **שלב ו'**
- החתמת הלקוח על הסכם שירות **שלב ז'**
- החתמת המנכ"ל על ההסכם **שלב ח'**
- סריקת החוזה + פתיחת תיקיה עם שם לקוח, הוספת הלקוח לקובץ excel **שלב ט'**
- שליחת החוזה בקבוצת משרדים חדשים **שלב י'**

מפקחי שטח



- שלב א'** ביקורת משרד תחת פיקוחו אחת לשבוע לפחות (ניתן להמיר לביקורת טלפונית רק עם אישור מנכ"ל)
- שלב ב'** סריקה ויזואלית של המשרד
- שלב ג'** סריקה ארון חומרי ניקיון מלאי
- שלב ד'** בדיקת מטבח: לפתוח מגירות, לבדוק רצפה, מקרר, מיקרו וכו'
- שלב ה'** בדיקת שירותים: אסלה, פלסטיק, ניאגרה, רצפה
- שלב ו'** בדיקת תקינות וניקיון של שואב אבק
- שלב ז'** משרד: אבק, רצפה, שולחנות
- שלב ח'** בדיקת אזורים שעליהם נתנו דגש לפי תוכנית העבודה
- שלב ט'** שיחה עם הלקוח רק בסוף הביקורת
- שלב י'** מתן ציון מ 1-10 למצב המשרד (1- מאוד לא נקי, -10 נקי מאוד)
- שלב כ'** במידה והציון הוא מ 6-10 אין צורך בביקורת חוזרת
- שלב ל'** במידה והציון הוא מ 1-5 יש לעשות ביקורת נוספת יום למחרת
- שלב מ'** במידה וביקורת שניה גם קיבלה ציון נמוך יש לדווח למנכ"ל להמשך טיפול מיידית באמצעים הבאים: ניקיון יסודי, תגבור על ידי עובדים כללים, החלפת עובד קבוע וכו'
- שלב נ'** בסוף הביקורת למלא דוח בקבוצת ביקורת לצורכי מעקב

מחסנאי

- שלב א'** תחילת שבוע ספירת מלאי
- שלב ב'** ביצוע הזמנות מלאי חסר
- שלב ג'** קבלת סחורה וסידורה במחסן
- שלב ד'** בדיקת הזמנות לכל השבוע ואירגונם לחלוקה ללקוחות
- שלב ה'** תחילת חודש אספקה של מוצרי טואליטיקה ללקוחות מנויים
- שלב ו'** מעבר על ציוד חשמלי לא תקין כגון שואבי אבק מכונות שטיפה וכו'
- שלב ז'** להשמיש את הציוד החשמלי במידה וניתן
- שלב ח'** עדכון האתר והמלאי החסר בסוף יום להעביר דוח בקבוצת ניהול מחסן www.lermont-shop.co.il



משרד חדש

קבלת משרד חדש

מפקח ראשי מקבל את הסכם העבודה בקבוצת משרדים חדשים, מתקשר ללקוח ומציג את עצמו כאחראי אזור וכי יש לפנות אליו בכל נושא ועניין. בסוף השיחה יש לקבוע יום ושעה למפגש במשרדי החברה.

שלב א'

במפגש עם הלקוח למלא דף "קבלת משרד חדש"

שלב ב'

הודעה ללקוח על תאריך ושעת אספקת החומרים

שלב ג'

הודעה ללקוח על תאריך ביצוע ניקיון יסודי לפני תחילת עבודה (עדיפות לימי שישי אם ניתן)

שלב ד'

מפגש עובד הניקיון עם הלקוח והיכרות ראשונית עם משימות המשרד, כשבוע לפני תחילת העבודה.

שלב ה'

ביום הראשון לעבודה, העבודה תתבצע ע"י עובד ניקיון בליווי מפקח שטח עד גמר המשימות.

שלב ו'

במידה והמפקח מרוצה מרמת העבודה, יימסר המפתח לעובד ביומו השני לתחילת העבודה. במידה ומפקח אינו מרוצה, יחפש עובד אלטרנטיבי בלא יותר משבוע ימים. בינתיים ישתמש בעובד ניקיון כללי לתפעול המשרד.

שלב ז'

ביצוע ביקורת לעובד ולמשרד פעמיים במשמרת ביום הראשון לעבודה עצמאית וביום שאחריו.

שלב ח'

יש לעשות ביקורת פתע במשרד (עדיף באמצע משמרת ניקיון) גם כאן לעבוד לפי נוהל ביקורת

שלב ט'

בניית תכנית עבודה מסודרת לא יאחר מחודש לאחר תחילת העבודה. יש להכין תוכנית עבודה וחלוקת שטח ביחד עם הלקוח או לבד. תוכנית עבודה חייבת לקבל אישור חתום על ידי הלקוח בנוסף לחתימת המפקח, כל צד ישמור אצלו העתק פיזי.

שלב י'

טופס משרד חדש בעמוד הבא <

טופס קבלת משרד חדש

שם המשרד

איש קשר

מספר טלפון לחירום

שעות וימי פעילות של המשרד

קוד דלת כניסה למשרד , קוד דלת כניסה לבניין

מפתחות למשרד ו/או לבניין

אזעקה

חבילת חומרים - הסבר ללקוח מה מגיע לו

חבילת טואלטיקה במידה ומופיע בהסכם

האם ניתן לפנות את האוכל מתקלקל במקרר ביום ה'
על פי שיקול דעת של העובד ניקיון כן / לא



תביליות טואלקה למשרד



מה בעצם אנחנו יודעים לספק ?

- חבילות מוצרים חודשיים למשרד
- חומרי ניקוי
- שואבי אבק
- חבילות מוצרים למטבח משרדי
- ציוד לניקיון
- חבילות טואלטיקה (נייר , נייר טואלט) ומתקנים

* חומרי ניקיון המסופקים הינם בעלי תו תקן ואיכות MSDS
ציוד וכלים איכותיים מאת יצרנים מוכרים

פרויקטים שאנחנו יודעים לעשות

- שטיפת ריפודים ובדים (ספות וכסאות)
- שטיפת וקרצוף שטיחים
- פוליש לרצפה
- פינוי פסולת כבד / לא סטנדרטי
- ניקיון שטח נוסף (לא במסגרת הסכם)
- הזמנת עובד לפי שעה



lermont-shop.co.il

מגוון חבילות טואלטיקה בקליק!

Available on the App Store

ANDROID APP ON Google Play



עובד חודש

קבלת עובד חדש

בדיקת ת.ז, כרטיס קופת חולים, פרטי בנק **שלב א'**

טופס 101 + הסכם עבודה **שלב ב'**

בהסכם עבודה יש לציין שכר שעתי לעובד ושעות העבודה הדרכת בטיחות חובה (מבחן באתר הבית) **שלב ג'**

הסבר לעובד על דרכי הגעה למקום העבודה (קו אוטובוס מתאים) **שלב ד'**

תדרוך בשטח - (יומיים, במידת הצורך יותר) - אחרי יומיים להיות בקשר טלפוני עם העובד למשך שבוע ימים. תדרוך כולל: מפתחות, אזעקה, מקום לפינוי זבל, מוצרים חשמליים כמו שואב אבק, מדיח כלים, מכונת קפה וכו'. **שלב ה'**

עובד יקבל דף לעובד: בקשה לחופש, הזמנת חומרי ניקיון, טלפונים לחירום **שלב ו'**

יש להסביר לעובד שבמידה והוא עובד במספר מקומות אצלנו יש לשלוח בסוף החודש למשרדנו (עד הראשון לחודש הבא) פירוט שעות העבודה (בכדי למנוע תקלות בתשלום) **שלב ז'**

עובד יעביר כרטיס עבודה חודשי אשר יוצלב ביחד עם הרישום היומי במשרד. **שלב ח'**





בית הספר לנקיון

כחלק מהניסיון שצברנו לאורך השנים אנו יודעים להציע מגוון פתרונות בעולם הניקיון, בראשיתו נמצא בית הספר לניקיון שבו אנו מספקים את המשאבים הבאים:

הכשרה מקיפה בליווי מלא

הקמת עסק וניהולו בצורה נכונה ויעילה שמביאים להצלחה בטווח הארוך הם מטרות הניתנות להשגה ולמדידה. הדרכה נכונה בנושא יכולה לחסוך טעויות, זמן וכסף רב. אנחנו מעניקים ממיטב ניסיונו הייחודי בכל ההיבטים של הפעלת עסק כזה, ליווי עד להבנה מקיפה ומלאה של הנושאים.

קורס לעצמאים בתחום הניקיון, ניהול העסק והתנהלות מול הרשויות

- הליכי קבלת אישור ממשרד התמ"ת, תיעוד הנדרש, התשלומים ומבחן הרישוי.
- התקשרויות עם לקוחות ועובדים, עמידה בדרישות החוק לגבי תלושי שכר.
- איתור ספקים וכוח אדם, כגון עובדי ניקיון, מפקח שטח, מנהלת משרד.
- בחירת ציוד וחומרי ניקוי איכותיים, בחירת רכב עבודה מתאים.

קורס ניהול ניקיון משרד

בחירת חברת ניקיון איכותית העומדת בדרישות החוק ומבוטחת כראוי. הערכת כדאיות הסכמים, ובייחוד כיצד להימנע מטעויות, הערכת צרכי ניקיון המשרד, בחינת כדאיות השימוש בקבלן ניקיון ובניית תכנית עבודה.

קורס לעובדי ניקיון

- ניקיון בסיסי, דגשים בניקיון חדרי המשרד
- תכנון העבודה
- בחירת חומרי ניקיון איכותיים ושימוש נכון - תו תקן MSDS
- בקרת איכות
- הדרכת בטיחות לעובדים
- היכרות עם מערכות אזעקה

קורס פיקוח

- סטנדרט ניקיון, בקרת איכות
- תקשורת נכונה עם לקוחות
- איתור עובדים איכותיים
- ניהול זמן

תדרוך תקופתי

תדרוך לעובדי ניקיון:

יש לבצע תדרוך רבעוני לגבי:

- ציוד מגן אישי ובטיחות
- עבודה לפי תכנית עבודה

תדרוך לצוות ניהול:

- יש לבצע תדרוך חודשי לגבי יעדים ועדכונים שוטפים

תדרוך צוות מחסן:

- יש לבצע תדרוך רבעוני לגבי לוגיסטיקה ותקציב

תדרוך לצוות אדמיניסטרציה:

- יש לבצע תדרוך חודשי לגבי הטבות לעובדים כגון: תן ביס, חדר כושר, שי לחג, השתלמויות ועוד..

צפו בסרטון קצר על בית הספר שלנו



סרוק אותי



תקופת הקורונה



בעקבות משבר הקורונה מדינת ישראל ביחד עם העולם כולו נכנסה למצב של קיפאון. לא היה ברור לאן מועדות פנינו, מה יהיה עם הכלכלה העולמית או האם נוכל לסגור את החודש.

אין תחום שלא נפגע מ-COVID 19 ועד כמה שזה יפתיע גם תחום הניקיון ספג לא מעט זעזועים. משרדים נסגרו ואנשים נשלחו הביתה לחל"ת או במקרים חמורים אף יותר פוטרו.

מתוך הכאוס והאי וודאות עלתה וצמחה הזדמנות לבדיקת גבולות ויצירתיות, בזמן הפנוי שפתאום היה לכולנו דאגנו להכשיר את העובדים שלנו למציאות החדשה שאליה נכנסנו. השמת דגש יתר על חיטוי משטחים בצורה דקדקנית, הבנת הצורך בניקוי יתר של חפצים הבאים עם מגע אדם כגון ידידות למינהם מכשירי טלפון וציוד אלקטרוני, והשרשה של ערכי החברה למצויינות.

מתוך זאת ועם שמירה מלאה של הקווים המנחים שלנו כחברה משפחתית נרצה לשתף אתכם במקרה מרגש של אחת העובדות שלנו ששמה נינה.

נינה עובדת אצלנו משנת 2018, בקרב לקוחתינו נינה תמיד מבוקשת מאוד ומאוד אהובה. בתחילת חודש אפריל 2020 נינה הגיע למשרדי החברה בתל אביב במצב מעורער כל כך שאינה מסוגלת להוציא מילה מפיה.

לאחר דקות ארוכות ונסיונות הרגעה נינה סוף סוף שיתפה את יגאל מנכ"ל החברה בבעיה, לנינה יש בת בגיל 5 באוקראינה אשר אמורה להתחיל טיפולים עבור מחלה, אך בעקבות נגיף קורונה אין טיסות יוצאות ונכנסות לאוקראינה ובכלל כל העולם סגור.

התחלנו לעשות טלפונים ולנסות להפעיל כל אחד שיכול לעזור לאם להגיע אל הבת ולאחר יומיים התחלנו לראות אור בקצה המנהרה והצלחנו להשיג בשבילה מקום בטיסה לבלרוס שמשם יהיה אפשר להגיע קרקעית לאוקראינה.

למרות שהמסע לא עבר חלק ונינה נאלצה לבלות 75 שעות בשדה התעופה ולאחר מכן בילתה כ- 10 שעות של הגעה מבלרוס לאוקראינה, הכל בסוף היה שווה את זה. נינה פגשה את ביתה בת החמש הטיפול עבר כמו שצריך, ונינה והבת אופטימיות ומקוות שלא יצטרכו לעבור אותו שוב.



משפחת לרמונט מאחורי הקלעים תרומה לקהילה



מתחילת דרכנו חברת לרמונט דואגת לכלל עובדיה כאילו היו משפחה. היחס החם, שי לחג, ומשכורת מכובדת לכל נפש. כחלק מתרומתינו לקהילה אנו דואגים לניקיון במרכזי קהילה ובתי כנסת שכונתיים וכל זאת ללא עלות.

מחשבות ורישומים

טיפים למנהל/ת משרד לבחירת חברת ניקיון

- יש לוודא כי חברת הניקיון מציגה ביטוחים ואישור משרד התמ"ת בהתאם לחוק (צו הרחבה 2014)
- ניקיון יסודי וחסכוני נעשה באמצעות תכנית העבודה! תוכנית העבודה - יעילה וחסכונית, דואגת לניקוי יסודי של כל שטחי המשרד.
- מומלץ לבצע ניקיון יסודי פעמיים בשנה (לפני פסח ולפני ראש השנה).
- חשוב ביותר להקפיד על הזזת חפצים וניקיון אבק בגובה.
- תפקידו של מפקח ניקיון - ביקורת פיזית אצל הלקוח בתדירות של אחת לשבוע.
- חשוב להעביר הדרכות בטיחות תקופתיים לעובדיו!
- מומלצת הקפדה על חומרי ניקיון בעלי תו תקן ואיכות MSDS.
- מומלץ לדעת מי ומתי מנקה לכם את המשרד.

בניקיון אין 100% אבל אם חברת הניקיון טובה אפשרי להגיע ל-99%!



Lermont

שירותי כוח אדם וניקיון מקצועי

משרד: 03-6255744 | פקס: 03-5023845 | office@lermont.co.il

