



REKOMENDACJE DLA ODBIORCÓW USŁUG UTRZYMANIA CZYSTOŚCI POLSKIEJ IZBY GOSPODARCZEJ CZYSTOŚCI

Wersja z dnia 1 stycznia 2026r.

Spis treści

Wnioski, rekomendacje i uwagi dla odbiorców usług utrzymania czystości	2
1. Kluczowe wskaźniki wpływające na koszt usługi	2
2. Wydajność pracy personelu	3
3. Koszty osobowe i obciążenia pracodawcy	4
4. Dotacje i ulgi (np. PFRON)	4
5. Kontrola wykonania zamówienia oraz narzędzia pomiaru jakości	5
Przykłady błędnych wymogów ofertowych na rynku komercyjnym i publicznym	6
1. Sztywne narzucenie ilości etatów.....	6
2. Brak możliwości doboru urządzeń pozwalających na umaszynowanie.	7
3. Ryczałtowe rozliczanie zużycia materiałów higienicznych.	7
4. Brak wizji lokalnej.....	8
5. Podatek VAT na usługi czystości wewnątrz i na zewnątrz budynków	8
6. Waloryzacja usług	9
Problematyka Rażąco Niskiej Ceny	10
Analiza i obliczenie kosztu realizacji usługi czystości dla 1 etatu w roku 2025.....	10
Problematyka Rażąco Niskiej Ceny	12
Analiza i obliczenie faktycznego kosztu usługi czystościowej w przeliczeniu na 1 m ² z uwzględnieniem rodzaju powierzchni, efektywności oraz grupy pracownika	12

Wnioski, rekomendacje i uwagi dla odbiorców usług utrzymania czystości

1. Kluczowe wskaźniki wpływające na koszt usługi

Najistotniejszym czynnikiem wpływającym na koszt usługi jest zatrudniony personel jako największa składowa kosztów (ok. 75-85% kosztów świadczonej usługi) zatem zmiana w tym obszarze przyniesie wymierne korzyści w optymalizacji usługi.

Dodatkowym elementem optymalizacji jest dobór personelu z orzeczeniem o niepełnosprawności, tak aby przy zachowaniu wydajności pracy była możliwość uzyskania dotacji. Należy przy tym zwrócić uwagę, że osoby z niepełnosprawnościami, schorzeniami specjalnymi nie powinny świadczyć usług utrzymania czystości we wszystkich przestrzeniach ze względu na istotne ograniczenia psychiczne oraz fizyczne nie są rekomendowane do realizacji usług np. mycia okien, pracy na wysokościach czy pracy w obiektach magazynowych, gdzie występuje duży ruch kołowy. Dodatkowo, osoby z powyższymi niepełnosprawnościami często wymagają w świetle prawa, pracy pod nadzorem drugiej osoby.

Kolejnym elementem pozwalającym na redukcję kosztów realizacji jest jej prawidłowo/odpowiednio dobrany i stosowany park maszynowy. Czyszczenie maszynowe istotnie zwiększa wydajność, dodatkowo zmniejsza koszty związane z waloryzacją kosztów pracy. Zastosowanie tego rozwiązania wymaga odpowiedniej wiedzy firmy realizującej usługę, przygotowania pomieszczenia oraz odpowiedniego przeszkolenia personelu.



Przykładowe postanowienie opisu przedmiotu zamówienia:

- Zamawiający nie dopuszcza możliwości wykonywania przez osoby z niepełnosprawnością oraz schorzeniami specjalnymi usług utrzymania czystości takich jak mycie okien wymagających pracy na wysokości.
- Praca osób z niepełnosprawnościami oraz schorzeniami specjalnymi może być wykonywana wyłącznie pod bezpośrednim nadzorem innych pracowników wykonawcy o ile wynika to z posiadanego orzeczenia.

2. Wydajność pracy personelu

Należy przyjąć, jaka realna liczba metrów kwadratowych w określonych jednostkach czasu jest możliwa do wykonania określonej czynności. Wydajność jest zależna m.in. od specyfiki obiektu, sposobu organizacji pracy, zastosowanej technologii czyszczenia, parku maszynowego oraz faktycznej sprawności psycho-fizycznej osoby wykonującej serwis sprzątający.



Dobra praktyka z zakresie opisu przedmiotu zamówienia:

Precyzyjne opisanie w OPZ

- charakterystyki obiektów z podziałem na strefy (np. biura, korytarze, ciągi komunikacyjne),
- ilości metrów (dokładna powierzchnia każdej strefy,
- użyte materiały (rodzaj powierzchni w strefie np. wykładzina, PCV, parkiet, beton itp.)

3. Koszty osobowe i obciążenia pracodawcy

W celu oszacowania kosztów osobowych należy uwzględnić również koszty pośrednie pozwalające na realizację usługi w sposób ciągły w szczególności: zastępstwa na urlopy wypoczynkowe, urlopy zdrowotne oraz L4. Brak uwzględnienia tej pozycji w wycenie może w efekcie doprowadzać do istotnych zakłóceń w świadczeniu usługi i tym samym do degradacji jakości jej świadczenia w czasie absencji pracownika.



Przykładowe postanowienie opisu przedmiotu zamówienia:

- W cenie oferty należy ująć wszystkie koszty osobowe w tym również koszty pośrednie pozwalające na realizację usługi w sposób ciągły w szczególności: zastępstwa na urlopy wypoczynkowe, urlopy zdrowotne oraz L4.

4. Dotacje i ulgi (np. PFRON)

Dotacje oraz ulgi są istotnym, lecz nie jedynym elementem wpływającym na końcową wycenę usługi. Osoby z niepełnosprawnościami nie zawsze mają takie same możliwości psychofizyczne do wykonywania każdej usługi lub korzystania z zaawansowanych rozwiązań technologicznych. W związku z tym prawidłowo dobrany personel nie powinien składać się wyłącznie z osób posiadających orzeczenie o stopniu niepełnosprawności.

Dobłą praktyką jest aby udział osób z orzeczeniem o niepełnosprawności wynosił nie więcej niż 50% czasu pracy personelu.



Przykładowe postanowienie opisu przedmiotu zamówienia:

- Udział osób z orzeczeniem o niepełnosprawności nie może wynosić więcej niż 50% czasu pracy personelu świadczącego usługi utrzymania czystości.

5. Kontrola wykonania zamówienia oraz narzędzia pomiaru jakości

Sposób wykonania kontroli zamówienia powinien być określony w umowie. Do kontroli usługi czystości kluczowe jest określenie co najmniej:

- a) zgodności wykonania pracy z zapisami umowy oraz harmonogramem usługi,
- b) czasu kontroli - kontrola powinna być wykonana nie później niż 15 minut po wykonaniu usługi,
- c) zasady oceny oraz możliwości korekty prac.

W celu wykonania kontroli należy korzystać z narzędzi/aplikacji raportujących status realizacji usługi typu:

- a) check-lista wykonanych czynności,
- b) monitoring czynności serwisowych.

Przykłady błędnych wymogów ofertowych na rynku komercyjnym i publicznym

Jako złą praktykę należy uznać tworzenie zamówienia na usługi wyłącznie poprzez „odświeżenie” (kopiuj-wklej) wcześniej posiadanego dokumentu zakupowego lub specyfikacji przetargowej. Forma wykonania zamówienia która prowadzi do skopiowania wcześniej istniejącego rozwiązania nie pozwala na uzyskanie żadnych realnych wartości wynikających z postępu technicznego, innowacji, koncepcji usługi sprzątania. Często jest to rozwiązanie forsowane przez aktualnego wykonawcę, bo faworyzuje i umacnia aktualne rozwiązania niezależnie od faktycznych potrzeb odbiorcy i możliwości na rynku.

1. Sztywne narzucenie ilości etatów.

Wprowadzanie w zapisach przetargowych konkretnej wymaganej ilości etatów powoduje brak możliwości wprowadzenia przez wykonawcę jakichkolwiek korekt i optymalizacji w koncepcji sprzątania. Uzasadniane jest to poprzez pryzmat złych doświadczeń współpracy z poprzednimi firmami, które zaniżały ilości etatów a w konsekwencji próbowały w sposób nieuprawniony wymuszać zmianę wysokości wynagrodzenia. Niestety efektem akceptacji takiej polityki jest zwykle wyższa wartość ofert.

Rozwiązaniem jest odpowiednio zdefiniowana jakość usług oraz narzędzie do jej monitorowania zamiast narzucania ilości etatów lub godzin.

Dopuszczalne jest stosowanie tej klauzuli, kiedy z uwagi na charakter usługi wymagana jest stała obecność personelu sprząającego w czasie określonych godzin np. ze względu na serwis dzienny na określonym obszarze.

W takim przypadku warto rozdzielić obie usługi w formularzu cenowym i pozwolić na przygotowanie koncepcji na część usługi przez wykonawcę.

2. Brak możliwości doboru urządzeń pozwalających na umaszynowanie.

Narzucenie wykonania usługi wskazanymi narzędziami powoduje brak możliwości wprowadzenia przez wykonawcę jakichkolwiek korekt i optymalizacji w koncepcji sprzątania pod kątem doboru maszyn i urządzeń pozwalających na zwiększenie wydajności. Skutkiem będą oferty wymagające większej ilości personelu oraz generujące większe koszty przy waloryzacji usług.

3. Ryczałtowe rozliczanie zużycia materiałów higienicznych.

Ryczałtowe rozliczanie kosztów higieny jest rozwiązaniem dla odbiorców preferującym wygodę ponad ekonomię i ekologię. Z punktu widzenia ekonomicznego ryczałtowe rozliczenie kosztów higieny powoduje, że odbiorca usługi traci zarówno kontrolę a finalnie jakiegokolwiek ekonomiczny interes w tym, aby wprowadzać rozwiązania optymalizujące zużycie środków higienicznych jak mydło, papier toaletowy, ręczniki papierowe itp

- W przypadku odbiorców komercyjnych objętych obowiązkami ESG rekomendujemy rozliczanie zużycia higieny na podstawie faktycznego zużycia.
- W przypadku klientów publicznych warto zwrócić uwagę, że ryczałtowe rozliczanie w sposób naturalny preferuje aktualnego wykonawcę, który jako jedyny zna faktyczne a nie deklaratywne zużycie materiałów higienicznych. W tym przypadku nie ma możliwości realizacji art. 16 pkt 1 ustawy PZP *”Zamawiający przygotowuje i przeprowadza postępowanie o udzielenie zamówienia w sposób zapewniający zachowanie uczciwej konkurencji oraz równe traktowanie wykonawców.”*

W tej sytuacji rekomendujemy rozliczanie materiałów higienicznych na podstawie rzeczywistego zużycia wg cennika, który powinien być elementem oferty składanej przez wykonawców.

4. Brak wizji lokalnej

Wizja lokalna jest podstawowym narzędziem do zapoznania się z przedmiotem zamówienia. Umożliwia realną ocenę potrzeb, zakresu i warunków zamówienia. Zapewnia, że oferta będzie rzetelna i adekwatna do rzeczywistych warunków oraz istotnie zmniejsza ryzyka błędów w kalkulacji ceny.

Tym samym z punktu widzenia interesów odbiorcy usługi jest to narzędzie pożądane i powinno być szeroko i wyczerpująco udostępnianie w każdym przypadku, gdzie oczekujemy jednoznacznej i wiążącej oferty.

Istotnym jest, aby organizacja procesu zakupu/przetargu umożliwiała zadawanie pytań po wykonaniu wizji lokalnej i pozwalała na skorygowanie ewentualnych błędów w dokumentacji przetargowej które zostały zauważone przy wykonywaniu wizji.

5. Podatek VAT na usługi czystości wewnątrz i na zewnątrz budynków

Z uwagi na różnicę w wysokości podatku VAT dla usługi czystościowej na terenie zewnętrznym (8%) i wewnętrznym (23%) należy zwrócić szczególną uwagę na sposób oceny oferty zawierającej elementy cenowe dla obu obszarów.

Dostrzegamy nieprawidłową praktykę polegającą na próbach przenoszenia części kosztów usługi czystości wewnątrz budynków ze stawką VAT 23% na realizację usługi na zewnątrz ze stawką VAT 8%. W efekcie takiego działania ceny netto usługi są takie same, ale ceny brutto różnią się o kilkanaście procent. Taka praktyka występuje

wyłącznie dla rynku zamówień publicznym, gdzie porównuje się ceny brutto - a nie występuje w rynku komercyjnym, gdzie co do zasady porównujemy ceny netto złożonych ofert.

Rekomendujemy, aby zamawiający publiczni aktywnie przeciwdziałali takim praktykom poprzez następujące działania:

- wprowadzili rzeczywisty poziom podziału ceny netto usługi na terenie zewnętrznym i wewnętrznym,
- wprowadzili jako prawo opcji (zamówienie dodatkowe), realizację usługi na terenie zewnętrznym. Pozwoli to zamawiającemu mieć pewność, że nie będzie musiał zamawiać usługi o rażąco zawyżonych cenach jednostkowych.



Przykładowe postanowienie opisu przedmiotu zamówienia:

- Cena usługi sprzątania usługi na terenie zewnętrznym, nie może stanowić mniej % oraz więcej niż % ceny łącznej oferty.

6. Waloryzacja usług

Koszt usługi czystości jest często zdominowany w ponad 80% (jak wcześniej zaznaczono) przez koszty osobowe. Tym samym waloryzacja usług o wskaźnik wzrostu wynagrodzenia minimalnego jest niezbędnym elementem pozwalającym na otrzymanie rzetelnej i długoterminowej oferty.

Wpływ waloryzacji może być ograniczony poprzez zastosowanie nowoczesnego parku maszynowego, co może skutkować ograniczeniem ilości etatów a to w istocie wpływa na końcową cenę usługi (patrz tabela 2 - analiza i obliczenie faktycznego kosztu usługi czystościowej).

Problematyka Rażąco Niskiej Ceny

Analiza i obliczenie kosztu realizacji usługi czystości dla 1 etatu w roku 2026

Obliczenie faktycznie ponoszonych minimalne kosztów pracowniczych (**1 etat**) uwzględniając poniższe założenia:

1. zatrudnienie na podstawie umowy o pracę na 1 etat.
2. koszty pracodawcy tj. składka emerytalna 9,76%, składka rentowa 6,50%, składka wypadkowa 1,2%, fundusz pracy 2,45%, FGŚP 0,10%
3. różny stopień niepełnosprawności pracownika
4. koszty zastępstw UW – urlop wypoczynkowy /UZ – urlop zdrowotny - wynikające z konieczności zapewnienia ciągłości usług o ile przysługują pracownikowi
5. koszt potencjalnych L4 i ich zastępstw statystycznie 10 dni rocznie – wynikające z raportu ZUS „absencja chorobowa w 2025r”¹.
6. dostępne dotacje związane z zatrudnianiem osób z niepełnosprawnościami
7. rezygnację pracownika w udziale w PPK

Tabela 1

Grupa pracowników	Stopień niepełnosprawności	Schorzenie specjalne	Koszt brutto	Koszty pracodawcy	Koszty zastępstw (UW/UZ)	Koszty L4	Suma kosztów osobowych	Dotacja dla pracodawcy	Faktyczny koszt po dotacji
Z orzeczeniem	Znaczny	Tak	4 806,00 zł	961,68 zł	823,89 zł	228,86 zł	6 820,43 zł	4 140,00 zł	2 680,43 zł
Z orzeczeniem	Znaczny	Nie	4 806,00 zł	961,68 zł	823,89 zł	228,86 zł	6 820,43 zł	2 760,00 zł	4 060,43 zł
Z orzeczeniem	Umiarkowany	Tak	4 806,00 zł	961,68 zł	823,89 zł	228,86 zł	6 820,43 zł	2 585,00 zł	4 235,43 zł
Z orzeczeniem	Umiarkowany	Nie	4 806,00 zł	961,68 zł	823,89 zł	228,86 zł	6 820,43 zł	1 550,00 zł	5 270,43
Z orzeczeniem	Lekki	Tak	4 806,00 zł	961,68 zł	595,03 zł	228,86 zł	6 591,57 zł	1 265,00 zł	5 326,57 zł

¹ https://www.zus.pl/documents/10182/12108079/Absencja_I-XI+2025.pdf/cb3ac42e-e69f-c247-af1a-855b15b1f0da?t=1766056175693

Z orzeczeniem	Lekki	Nie	4 806,00 zł	961,68 zł	595,03 zł	228,86 zł	6 591,57 zł	575,00 zł	6 016,57 zł
Bez orzeczenia	–	–	4 806,00 zł	961,68 zł	595,03 zł	228,86 zł	6 591,57 zł	0,00 zł	6 591,57 zł

* Schorzenia specjalne" oznaczają pewne rodzaje niepełnosprawności, które uprawniają pracodawcę do ubiegania się o wyższe dofinansowanie z Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON)

Do schorzeń specjalnych zalicza się:

upośledzenie umysłowe (kod: 01-U schorzenie specjalne).

chorobę psychiczną (kod: 02-P schorzenie specjalne

zaburzenia wzroku w stopniu znacznym lub umiarkowanym (kod: 04-O schorzenie specjalne)

epilepsję (kod: 06-E schorzenie specjalne)

całościowe zaburzenia rozwojowe (kod: 12-C schorzenie specjalne) np. autyzm lub zespół Aspergeras

Problematyka Rażąco Niskiej Ceny

Przykładowa analiza i obliczenie faktycznego kosztu usługi czystościowej w przeliczeniu na 1 m² z uwzględnieniem rodzaju powierzchni, efektywności oraz grupy pracownika.

UWAGA: Podane poniżej założenia nie stanowią wytycznych a jedynie służą do zobrazowania złożoności problematyki kosztowej usługi utrzymania czystości.

Przykładowe założenia do analizy:

1. Ilość dni roboczych w miesiącu: 21
2. W przypadku sprzątnia maszynowego powyżej 2500 mkw w kosztach ujęta jest również amortyzacja maszyny czyszczącej.
3. Uwzględniono 3 typowe kategorie powierzchni :
 - Biura, pom. socjalne, sanitariaty, łazienki, komunikacja, korytarze, klatki schodowe itp.
 - Hale, magazyny - mycie z wykorzystaniem maszyny, pow. 700 - 2500 mkw
 - Hale, magazyny - mycie z wykorzystaniem maszyny - pow. 2500 - 25 000 mkw

Tabela 2

Lp	Grupa pracowników - rodzaj orzeczenia o grupie	Powierzchnia	Ilość dziennych metrów do posprzątania	Ilość metrów jaką może posprzątać pracownik w 1 godzinę	Minimalna ilość godzin jaką należy założyć na usługę w miesiącu	Ilość etatów jaką należy założyć do wykonania usługi	Koszt wynagrodzenia	Koszt z dotacją	Materiały eksploatacyjne, chemia, worki na śmieci + koszty badań lekarskich	Koszty łącznie	Stawka za mkw
1	Bez orzeczenia	Biura, pom. socjalne, sanitariaty, łazienki,	1200	150	168	1	6592	6592	496,79	7 088,36	5,91 zł

		komunikacja, korytarze, klatki schodowe itp.									
2	Bez orzeczenia	Hale, magazyny - mycie z wykorzystaniem maszyny, pow. 700 - 2500 mkw	2000	400	105	0,63	4153	4153	416,79	4569,48	2,28 zł
3	Bez orzeczenia	Hale, magazyny - mycie z wykorzystaniem maszyny - pow. 2500 - 25 000 mkw	20000	2500	168	1	6592	6592	4016,79	10608,35	0,53 zł
4	Lekki	Biura, pom. socjalne, sanitariaty, łaznie, komunikacja, korytarze, klatki schodowe itp.	1200	140	180	1,07	7053	6438	496,79	6934,52	5,78 zł
5	Lekki	Hale, magazyny - mycie z wykorzystaniem maszyny, pow. 700 - 2500 mkw	2000	300	140	0,83	547	4994	416,79	5410,54	2,71 zł
6	Lekki	Hale, magazyny - mycie z wykorzystaniem maszyny - pow. 2500 - 25 000 mkw	20000	2300	182,61	1,09	7185	6558	4016,79	10574,85	0,53 zł

7	Umiarkowany	Biura, pom. socjalne, sanitariaty, łaznie, komunikacja, korytarze, klatki schodowe itp.	1200	140	180	1,22	8321	6430	496,79	6926,71	5,77 zł
8	Umiarkowany	Hale, magazyny - mycie z wykorzystaniem maszyny, pow. 700 - 2500 mkw	2000	300	140	0,95	6479	5007	416,79	5423,70	2,71 zł
9	Umiarkowany	Hale, magazyny - mycie z wykorzystaniem maszyny - pow. 2500 - 25 000 mkw	20000	2300	182,61	1,24	8457	6535	4016,79	10552,12	0,53 zł
10	Znaczny	Biura, pom. socjalne, sanitariaty, łaznie, komunikacja, korytarze, klatki schodowe itp.	1200	140	180	1,22	8321	4954	496,79	5450,51	4,54 zł
11	Znaczny	Hale, magazyny - mycie z wykorzystaniem maszyny, pow. 700 - 2500 mkw	2000	300	140	0,95	6479	3857	496,79	4274,20	2,14 zł
12	Znaczny	Hale, magazyny - mycie z wykorzystaniem	20000	2300	182,61	1,24	8457	5035	496,79	9051,72	0,45 zł

		maszyny - pow. 2500 - 25 000 mkw									
13	Lekki + schorzenie specjalne	Biura, pom. socjalne, sanitariaty, łaznie, komunikacja, korytarze, klatki schodowe itp.	1200	140	180	1,07	7053	5699	496,79	6196,22	5,16 zł
14	Lekki + schorzenie specjalne	Hale, magazyny - mycie z wykorzystaniem maszyny, pow. 700 - 2500 mkw	2000	300	140	0,83	5471	4421	416,79	4837,84	2,42 zł
15	Lekki + schorzenie specjalne	Hale, magazyny - mycie z wykorzystaniem maszyny - pow. 2500 - 25 000 mkw	20000	2300	182,61	1,09	7185	5806	4016,79	9822,75	0,49 zł
16	Umiarkowany + schorzenie specjalne	Biura, pom. socjalne, sanitariaty, łaznie, komunikacja, korytarze, klatki schodowe itp.	1200	140	180	1,22	8321	5167	496,79	5664,01	4,72 zł
17	Umiarkowany + schorzenie specjalne	Hale, magazyny - mycie z wykorzystaniem maszyny, pow. 700 - 2500 mkw	2000	300	140	0,95	6479	4024	416,79	4440,45	2,22 zł

18	Umiarkowany + schorzenie specjalne	Hale, magazyny - mycie z wykorzystaniem maszyny - pow. 2500 - 25 000 mkw	20000	2300	182,61	1,24	8457	5252	4016,79	9268,72	0,46 zł
19	Znaczny + schorzenie specjalne	Biura, pom. socjalne, sanitariaty, łaznie, komunikacja, korytarze, klatki schodowe itp.	1200	140	180	1,22	9321	3270	496,79	3766,91	3,14 zł
20	Znaczny + schorzenie specjalne	Hale, magazyny - mycie z wykorzystaniem maszyny, pow. 700 - 2500 mkw	2000	300	140	0,95	6479	2546	416,79	2963,20	1,48 zł
21	Znaczny + schorzenie specjalne	Hale, magazyny - mycie z wykorzystaniem maszyny - pow. 2500 - 25 000 mkw	20000	2300	182,61	1,24	8457	3324	4016,79	7340,52	0,37 zł

