



Start w 7 dni: checklista porządkowania pracy w terenie

Checklista pomaga wybrać jeden proces na start, ustalić minimum danych w karcie zlecenia i minimum raportu po zleceniu.

1. Wybierz jeden proces na start

Wybierz proces, który dzieje się często i boli najbardziej: generuje reklamacje, poprawki, opóźnienia albo spory o płatność.

Kandydat	Dzieje się często	Boli najbardziej	Wybór
Przyjęcie i opis zlecenia	☐	☐	☐
Potwierdzenie wykonania	☐	☐	☐
Rozliczenie materiałów lub części	☐	☐	☐

2. Karta zlecenia - minimum

Zlecenie musi być zleceniem, a nie wiadomością. Ustal pola, które mają być zawsze uzupełnione.

Pole	Minimum informacji	Gotowe
Kto	Klient, osoba kontaktowa, telefon	☐
Gdzie	Adres i uwagi do lokalizacji: brama, piętro, wejście	☐
Co	Opis zakresu najlepiej w 2-3 punktach	☐
Kiedy	Termin albo okno czasowe	☐
Jak	Priorytet i warunki: dostęp, BHP, wymagania	☐
Czym	Lista materiałów lub części, nawet wstępna	☐
Jak sprawdzimy, że zrobione	Kryterium zakończenia, np. uruchomione, wymienione, pomiar OK	☐
Kto jedzie	Ekipa albo technik	☐

3. Raport po zleceniu - minimum

Raport ma być krótki, ale musi zostawić ślad, który zabezpiecza firmę i przyspiesza rozliczenia.

Element raportu	Co ma wrócić z terenu	Gotowe
Status	Wykonane, niewykonane albo częściowo	☐
Notatka	Co zrobiono i co zostało	☐
Czas	Start/stop albo łączny czas pracy	☐
Materiały	Zużyte albo brakujące	☐
Dowód wykonania	Podpis, zdjęcia albo protokół	☐
Powód niewykonania	Wybór z listy, nie elaborat	☐

4. Plan wdrożenia w 7 dni

Dzień	Działanie	Zrobione
1	Wybierz 1 proces na start i ustal minimalną kartę zlecenia	☐
2	Ustal minimalny raport: status, notatka, czas, materiały, dowód	☐
3	Zrób 20-minutowe szkolenie: po co to robimy oraz przykład dobrego i złego zlecenia	☐
4-5	Przeprowadź pilotaż na 10-20 zleceniach na nowych zasadach	☐
6	Zbierz feedback: co przeszkadza, co uprościć, czego brakuje	☐
7	Zamknij standard i ustal osobę pilnującą jakości danych	☐

Uważaj na standard bez kontroli danych

Najczęstszy błąd: firma wprowadza standard, ale nikt nie pilnuje jakości danych. Na papierze jest karta zlecenia minimum, a w praktyce wraca zlecenie z pustym opisem albo raportem "zrobione" bez dowodu.

Przez pierwsze 2-3 tygodnie wyznacz koordynatora albo lidera, który robi szybki przegląd jakości. Nie po to, żeby karać, tylko żeby uczyć. Bez tego standard umrze.

Materiał jest uzupełnieniem odcinka Polsoft Podcast i nie zastępuje ustaleń procesu obsługi zleceń w firmie.