

Kvalitetspolitik

for KN Rengøring



Indhold

Forord	3
Organisation	4
Dokumentation.....	5
IT - baserede procedurer.....	6
Kvalitet og miljø.....	7
Kvalitetssikringsprocedure.....	8
Reklamationsbehandling.....	9

Forord

KN Rengøring har udviklet en række processer til sikring af kvaliteten i det arbejde, som vi udfører hos vores kunder.

Disse processer er beskrevet i denne Kvalitetsmanual og dækker alle produktionsled i KN Rengøring - fra salg over planlægning og indkøb til daglig drift.

Kvalitetsmanualen danner grundlag for den systematik, der anvendes i hele vores organisation og udgør desuden en grundlæggende del af vort interne uddannelsessystem for at sikre, at virksomhedens medarbejdere agerer efter dette.

Gennemførelse af kvalitetsstyringsprocedurerne sikres ved hjælp af metoder/redskaber, som primært benyttes af servicelederne i KN Rengøring ved igangsætning, styring, kontrol og resultatfastholdelse.

Vort Kvalitetssikringssystem understøttes af moderne IT-systemer (herunder rengøringssystemet Data-Know-How) for at sikre kontinuitet og ensartethed.

Ved at anvende IT til beskrivelse af opgavernes omfang samt registrering og kvalitetsbedømmelse, undgås således uønsket vilkårlighed i instruktion og kvalitetsvurdering.

Vore kvalitetssikringsprocedurer opdateres successivt for til stadighed at leve op til de krav, som stilles.

Procedurerne er endvidere implementerbare med anerkendte kvalitetsnormer, herunder DS/INSTA 800, som er den fælles nordiske standard for styring og kvalitetssikring af rengøring.

KN Rengøring er bevidste om, at udfaldet af vores daglige indsats til stadighed afhænger af vores holdning til arbejdets udførelse. Derfor gør vores organisation en vedvarende indsats for at sikre, at vi - som minimum - leverer den kvalitet som vi har aftalt.

Organisation

KN Rengøring har udarbejdet en organisationsplan for kvalitetsprocedurer, som er niveau- og kompetenceopdelt samt baseret på en proaktiv indsats for hvert enkelt medarbejderniveau.

Service medarbejdere

KN Rengørings servicemedarbejdere, som udgør langt den overvejende del af vort samlede personale, uddannes via vort interne, kompetencegivende uddannelsessystem, som successivt kan suppleres ved videregående uddannelse, eksempelvis AMU kurser og de tekniske skoler. Proaktiv egenkontrol er en væsentlig bestanddel af servicemedarbejdernes uddannelse.

Som udgangspunkt skal en servicemedarbejder således som minimum gennemføre en egenkontrol som omfatter:

1. Visuel vurdering af egen rengøringsindsats (omfatter f.eks. tømning af affaldsbeholdere samt umiddelbart visuelt indtryk af renhedsgraden på inventar, sanitet og gulve).
2. Sikkerhed (lukning af vinduer, korrekt betjening af alarmanlæg mv).
3. Kontrol af rengøringsudstyr, maskiner og andre arbejdsredskaber.
4. Indsats på basis af serviceledernes vurdering (rettelser i forhold til kvalitetsrapport).

For at sikre servicemedarbejdernes optimale indsats, inddrages disse i videst muligt omfang i arbejdets praktiske tilrettelæggelse og planlægning.

Serviceledere

Til alle rengøringsopgaver / kunder er der tilknyttet en serviceleder, som har overordnet ansvar for en række instruktive, opfølgende og kommunikerende procedurer, herunder primært:

1. Tilrettelæggelse af arbejdet i samarbejde med KN Rengøring's driftsledelse.
2. Instruktion af servicemedarbejdere i overensstemmelse med KN Rengøring's retningslinier herfor, baseret på den eller de instruktioner, som er gældende for opgaven samt instruktion i korrekt og miljøbevidst anvendelse af remedier, kemi og metodik. "learning by doing"
3. Udarbejdelse af kvalitetsrapporter i overensstemmelse med KN Rengøring's retningslinier herfor, ved anvendelse af kontrolskema.
4. Bevarelse af en åben og resultatorienteret dialog mellem virksomhed og kunde samt overfor underlagte medarbejdere, bl.a. gennem afholdelse af kundemøder.
5. Bevarelse af et godt og produktivt arbejdsmiljø for underlagte medarbejdere.
6. Efterkontrol og udarbejdelse af kvalitetsrapportering samt opfølgning på baggrund heraf overfor servicemedarbejdere og kunden.

Servicelederne bakkes op af ledelsen i KN Rengøring, som bærer det overordnede ansvar for ledelse af virksomheden samt analyse af den indkomne kvalitetsrapportering, med henblik på at skabe et validt grundlag for konstante driftsforbedringer

Dokumentation

KN Rengøring dokumenterer kvaliteten af vort arbejde i tre faser:

- 1.** Forberedende (tilbudsgivning), herunder
 - a.** Specifik og gennemskuelig instruktion for arbejdets udførelse
 - b.** Udarbejdelse af bygningstegning med angivelse af arbejdsindsats samt frekvens
- 2.** Instruktionsskema for servicemedarbejdere, der udfyldes ved igangsætning.
- 3.** Tilstandsrapport der udfyldes månedligt og som dokumenterer hver enkelt servicemedarbejders indsats.

I den forberedende fase påhviler det udviklings- og salgsafdelingen i KN Rengøring at udarbejde dokumentation.

Opstart

Alle servicemedarbejdere gennemgår en udførlig instruktion, inden de påbegynder deres arbejde.

Denne instruktion erstatter ikke egentlig faguddannelse, men tjener alene som instruktion rettet specifikt mod den arbejdsplads, som medarbejderen skal servicere.

Instruktionen dokumenteres ved et instruktionsskema, som bl.a. sikrer at medarbejderen er oplært i betjening af alarmanlæg, placering af lyskontakter, aftapning af vand og andre lokale forhold.

På det faglige niveau gennemgås betjening af maskinel og remedier, som er placeret på arbejdspladsen.

Endeligt kvitterer såvel servicelederen som medarbejderen for at instruktionen er gennemført i tilstrækkeligt omfang.

Kvalitetsrapport

Kvalitetsrapport udarbejdes for hver enkelt medarbejders arbejdsområde som udgangspunkt én gang månedlig.

Frekvensen herfor kan intensiveres efter behov.

Skemaet indeholder en udførlig gennemgang af alle dele af medarbejderens arbejde, der vurderes som "accepteret" eller "ikke accepteret".

Vurderingen suppleres med en skriftlig bemærkning, som uddyber hvad der ligger til grund herfor

IT-baserede procedurer

KN Rengøring anvender i udstrakt grad IT-baserede procedurer til instruktion og kvalitetssikring.

Som nævnt i under afsnittet "Dokumentation", udarbejdes der som udgangspunkt altid udførlige instruktioner, der kan suppleres med bygningstegninger, som med farvelagte skraveringer indikerer rengøringsfrekvenser samt på hvilken ugedag, den enkelte ydelse udføres.

Det program, som anvendes til udarbejdelse af bygningstegninger kan generere lister til brug for statistisk tilfældighedsudvælgelse af lokaler, som skal kvalitetskontrolleres.

På den måde opnås en løbende kvalitetskontrol af alle områder.

Servicelederen gennemgår rengøringskvaliteten og kundens kontaktperson vil altid blive tilbudt at være med til denne gennemgang.

Ved gennemgangen udfyldes alle observationer på Ipad. Efterfølgende vil de blive videresendt til kundens kontaktperson og servicemedarbejderne. Endvidere vil servicemedarbejderne personligt blive sat ind i observationerne.

Disse vil blive løst senest til dagen efter. Kvalitetsrapporterne samt observationer fra gennemgangen, vil blive mailet til kundens kontaktperson samt øvrige personer som kunden ønsker skal modtage disse.

Alle rapporter vil ligge tilgængelige på en database som kun kan ses af kundens involverede personer samt KN Rengøring's driftafdeling.

Kvalitet og Miljø

For KN Rengøring er det af afgørende betydning, at der udvises stor ansvarlighed overfor såvel arbejdsmiljø som eksternt miljø.

Vores leverandører af kemi, remedier og maskiner skal leve op til en række overordnede kvalitets- og miljøkrav.

Vores leverandører af kemikalier forventes således at være kvalitets- og miljøcertificerede efter bl.a. ISO DS/EN 9001, ISO DS/EN 14.001 og EMAS, hvilket sikrer en ensartet og miljøvenlig produktion af alle produkter.

KN Rengøring vælger desuden altid de mildeste kemikalier, som opgaven fordrer – uden at gå på kompromis med kvaliteten – og anvender til daglig rengøring udelukkende produkter, som bærer det nordiske miljømærke Svanen.

Den milde kemi suppleres med vand- og kemikaliebesparende procedurer (f.eks mikrofiberteknologi) og genanvendelse af emballage.

Dette sikrer en ensartet kvalitet med et højt prioriteret miljøhensyn i den daglige drift.

Kvalitetssikringsprocedurer

KN Rengøring har udviklet individuelle procedurer, som sikrer, at kvalitetskontrollen og opfølgning ikke baseres på uønsket vilkårlighed, men tager udgangspunkt i en række veldefinerede og afprøvede metoder.

Servicelederen foretager successive kvalitetskontroller og udfylder på basis heraf kvalitetsrapporter. Minimum en gang månedligt mailer disse til kundens kontaktperson.

Denne kontrol gennemføres gerne med kundens medvirken, hvorved begge parter opnår fuld klarhed over det aktuelle kvalitetsniveau.

Kvalitetsrapporten udgør herefter et vurderingsgrundlag for driftsledelsen, som kan bearbejde de registrerede oplysninger i analytisk form.

Servicelederen vil endvidere anvende rapporten som grundlag for kvalitetsopfølgning:

- 1.** Forelægge rapporten for servicemedarbejderne på pladsen med henblik på evt. forbedringer eller tilrettelser i det daglige arbejde.
- 2.** Opfølgning i relation til servicemedarbejderens indsats, afhængig af rapportens overordnede konklusion.
- 3.** Opfølgning overfor kunden.

Ved disse procedurer, sikres det, at kvalitetsforringelser ikke akkumulerer.

Samtidig sikres kunden, at der er taget hånd om opfølgningen og at kvaliteten bevares på et vedvarende højt niveau i overensstemmelse med den indgåede aftale.

Sygdom og afløsning

Ved sygdom og afløsning vil vi have mulighed for at trække på nogle af vores øvrige dygtige servicemedarbejdere. Enten fra omkring læggende pladser, eller nogle af de andre som gør rent på pladsen. Så De som kunde ikke vil kunne se forskel på den leveret ydelse. Servicelederen vil stå for at sætte afløseren godt ind i rengøringsområdet, så De som kunde ikke mærker forskel.

Ved helt akut sygdom vil servicelederen selv hjælpe til med rengøringen, og trække på kollegaer så den aftalte rengøring er leveret

Reklamationsbehandling

Den menneskelige faktor medfører, at svigt er uundgåelige.

Derfor tager vort kvalitetsstyring udgangspunkt i at begrænse hyppigheden og omfanget af menneskelige fejl.

Reklamationsprocedurerne ved konstateret eller rapporteret svigt omfatter som minimum:

- 1.** At ethvert svigt (eller formodet svigt) straks skal behandles af servicelederen, med henblik på afhjælpning heraf (ingen reklamationer må henligge ubesvaret eller reaktion).
- 2.** At årsagen til svigtet afdækkes og analyseres.
- 3.** At servicelederen i samarbejde med driftsledelsen skal tilvejebringe en løsning, som i videst muligt omfang sikrer, at svigtet ikke gentager sig.

Som tidligere beskrevet, udgør kvalitetsrapporten er væsentligt grundlag for driftsledelsens vurdering af kvalitetsniveauet på opgaven.

Såfremt der tilkendes gives et dalende eller vedvarende mangelfuldt kvalitetsniveau på indkomne kvalitetsrapporter, påhviler det KN Rengøring staks at iværksætte tiltag, som sikrer at det aftalte kvalitetsniveau reetableres.

Reaktionstider

KN Rengøring har som mål, at alle konstaterede eller rapporterede svigt behandles så hurtigt, som det er teknisk og menneskeligt muligt.

Det betyder bl.a. at der straks iværksættes en løsning, som effektueres senest næste gang servicemedarbejderen skal udføre sit arbejde hos kunden.

Såfremt der opstår et akut behov for ekstrarengøring e.lign. hos kunden, som ikke er genereret af et svigt fra vores side, vil der ligeledes blive iværksat en løsning, som effektueres snarest muligt.

Opgaver som ikke er akutte, tilrettelægges af servicelederen i samarbejde med kunden