

# Kvalitetsmanual



**SIKA**  
RENGØRING A/S

Manual for styring og sikring af  
kvalitet i **SIKA Rengøring A/S**



**SIKA Rengøring A/S** ejes af Bent & Elisabeth Hansen.

**SIKA Rengøring** blev grundlagt i 2001 af Bent Hansen, som enkeltmandsvirksomhed. I 2007 bliver Sika Rengøring til aktieselskab **Sika Rengøring A/S**.

En vedholdende og kvalitetsorienteret indsats har, trods hård konkurrence, skabt en succesfuld virksomhed, som på mindre end 10 år voksede fra 1 til mere end 60 medarbejdere. Ledelsen i **Sika Rengøring A/S**, har i dag mere end 30 års praktisk og ledelsesmæssig erfaring indenfor rengørings- og servicebranchen.

**SIKA Rengøring A/S** har som målsætning at skabe bæredygtig vækst, der er baseret på gensidig tillid i forhold til kunder, medarbejdere og leverandører, en ansvarlig holdning til miljøet samt en konstant fokus på kvaliteten af vort arbejde.

Vi lægger således afgørende vægt på at levere den lovede kvalitet i alle sammenhænge og på alle niveauer i organisationen.

For at sikre dette har **SIKA Rengøring A/S** fastlagt en række grundlæggende principper for kvalitetssikring og –fastholdelse. Disse er formuleret i en række procesbeskrivelser, som omfatter alle dele af vores organisation og som er dokumenteret i denne Kvalitetsmanual.

På bagsiden kan du læse nærmere om de services, hvormed **SIKA Rengøring A/S** gennem vedvarende kvalitetssikring skaber tilfredshed og værdi hos vore kunder.

”Vi lægger afgørende vægt på at levere den lovede kvalitet i alle sammenhænge og på alle niveauer.”

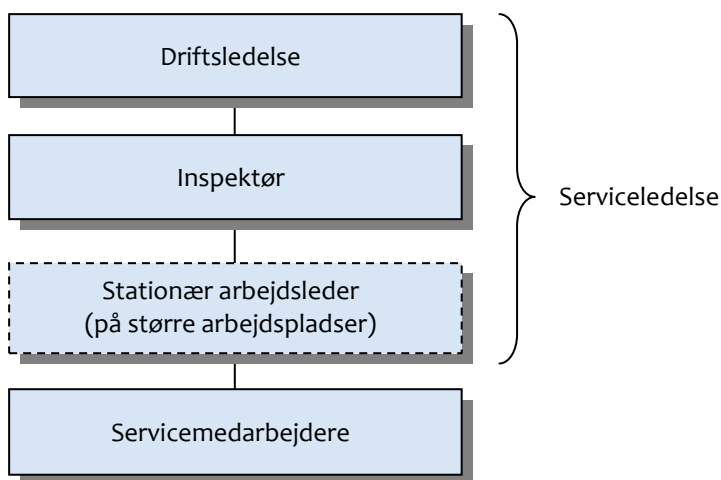
Introduktion	Afsnit 1
Indholdsfortegnelse	Afsnit 2
Kvalitetsorganisation	Afsnit 3
Dokumentation og ansvar	Afsnit 4
IT-baseret kvalitetssikring	Afsnit 5
Kvalitetssikringsprocedurer	Afsnit 6
Reklamationspolitik	Afsnit 7
Mange forskellige services på ét sted	Afsnit 8
Referencer, som vi er stolte af	Afsnit 9

*Kvalitetsmanualen opdateres successivt i takt med implementeringen af nye, forbedrende processer. Nyeste version af kvalitetsmanualen kan rekvireres ved henvendelse til **SIKA Rengøring A/S** på telefon 4751 2005.*

# 3

## Kvalitetsorganisation

**SIKA Rengøring A/S** har udarbejdet en specifik organisationsplan for vort kvalitetssikringssystem, som er niveau- og kompetenceopdelt og baseret på en proaktiv indsats for hvert enkelt medarbejderniveau:



Det komplette organisationsdiagram findes i vores Organisationsmanual, som kan rekvireres hos **SIKA Rengøring A/S** på telefon 4751 2005.

### Servicemedarbejdere

Virksomhedens servicemedarbejdere, som udgør den langt overvejende del af vort samlede personale, uddannes og instrueres internt i virksomheden.

Proaktiv egenkontrol er en væsentlig bestanddel af dette uddannelsesforløb.

Som udgangspunkt skal en servicemedarbejder altid som minimum gennemføre en egenkontrol, der omfatter:

1. Visuel vurdering (f.eks. tømning af affaldsbeholdere, umiddelbart visuelt indtryk af inventar og gulve mv.).
2. Indsatsbaseret justering af den ønskede kvalitet på basis af den visuelle vurdering eller inspektørens vurdering (rettelser i forhold til kvalitetsrapport).
3. Sikkerhed (lukning af vinduer, korrekt betjening af alarmanlæg mv.).
4. Kontrol af rengøringsudstyr og andre arbejdsredskaber.

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

”For at sikre service-  
medarbejdernes  
optimale indsats,  
inddrages disse i  
videst muligt omfang  
i arbejdets praktiske  
tilrettelæggelse.”

”Inspektøren bakkes op af ledelsen i SIKA Rengøring A/S, med henblik på at skabe et validt grundlag for konstante driftsforbedringer.”

### Serviceledelse

Serviceledelsen består som minimum af en fast tilknyttet inspektør samt – på større arbejdspladser – tillige af en stationær arbejdsleder.

Ledelsens indsats er defineret i følgende forberedende og kontrollerende procedurer:

1. Mundtlig, praktisk anlagt instruktion.
2. Tilrettelæggelse af arbejdet i samarbejde med driftsledelsen.
3. Korrekt og miljøbevidst anvendelse af remedier, kemi og metodik.
4. Korrekt kundebetjening.
5. Bevarelse af en god og åben kommunikation alle parter imellem samt sikring af et positivt arbejdsmiljø.
6. Afholdelse af kvalitetsbetonede kundemøder.
7. Efterkontrol og udarbejdelse af kvalitetsrapport samt opfølgning herpå overfor servicemedarbejdere og kunde.

Inspektøren bakkes op af ledelsen i **SIKA Rengøring A/S**, som bl.a. bærer det overordnede ansvar for systematisk analyse af kvalitetsrapporter, med henblik på at skabe et validt grundlag for konstante driftsforbedringer.

4

## Dokumentation og ansvar

**SIKA Rengøring A/S** dokumenterer kvaliteten af sit arbejde på flere niveauer:

1. Indledende og forberedende dokumentation ved tilbudsgivning, herunder udarbejdelse af specifik og entydig instruktion for arbejdets udførelse.
2. Instruktionsskema ("Tjekliste") for servicemedarbejdere, der udfyldes ved igangsætning og instruktion.
3. Logskema, hvor servicemedarbejdere og evt. arbejdsledere noterer tidspunkter for fremmøde og afslutning af arbejde. Dette er især relevant i forbindelse med løsningen af større rengøringsopgaver med flere eller mange decentrale leveringsadresser, f.eks. i kommuner.
4. Kvalitetsrapport, der udfyldes successivt af inspektøren, med fastlagte intervaller (f.eks. én gang månedligt) og som dokumenterer kvaliteten af den daglige indsats.

### Ansvarsfordeling

I den forberedende fase påhviler det salgsafdelingen i **SIKA Rengøring A/S** at udarbejde dokumentation. I driftsfasen påhviler det inspektøren at kvalitetssikre arbejdet samt dokumentere dette med reference til driftsledelsen i **SIKA Rengøring A/S**.

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 medarbejderne skal servicere.

Instruktionen dokumenteres ved hjælp af et instruktionskema, som bl.a. sikrer, at medarbejderen er oplært i den specifikke rengøringsinstruktion, betjening af alarmanlæg og andre lokale forhold.

På det faglige niveau gennemgås betjening af maskiner og remedier, som er placeret på arbejdspladsen. Endeligt kvitterer såvel inspektøren som medarbejderen for, at instruktionen er gennemført i tilstrækkeligt omfang.

Der udarbejdes successivt overordnede kvalitetsrapporter for hvert enkelt arbejdsområde. Frekvensen herfor justeres efter behov. Rapporten indeholder en udførlig gennemgang af alle dele af medarbejderens arbejde, der vurderes som "acceptabelt" eller "ikke acceptabelt".

Vurderingen suppleres med en skriftlig bemærkning, som uddyber, hvad der ligger til grund for vurderingen.

## 5

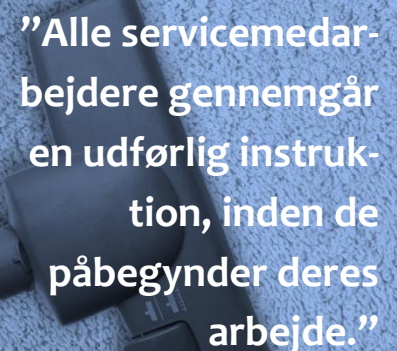
### IT-baseret kvalitetssikring

**SIKA Rengøring A/S** anvender i udstrakt grad moderne teknologi til kvalitetssikring, herunder forberedelse og efterfølgende kvalitetskontrol.

Der udarbejdes som udgangspunkt altid udførlige instruktioner, som suppleres med bygningstegninger, der med farvede skraveringer indikerer rengøringsfrekvenserne samt på hvilken ugedag, den enkelte ydelse udføres.

Det er imidlertid nødvendigt, at den aftalte tidsnormering (arbejdstid) overholdes fuldt ud, så kunden får leveret den rengøringsydelse, som er aftalt.

For at skabe optimal sikkerhed herfor, tilbyder **SIKA Rengøring A/S** det nye PANCOMP Clean®, som er et GSM-baseret system, der til hver en tid giver driftsledelsen og kunden det fulde overblik over den forbrugte arbejdstid.



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

Systemet består af såkaldte tags, som er placeret på strategiske steder i den bygning, der gøres rent.

Servicemedarbejderen bruger herefter en scanner til registrering af hvor og i hvilket omfang, rengøringsindsatsen er blevet gennemført.

Registreringen sendes direkte til en computer, hvorfra der kan printes dokumentation for kvalitetssikringens omfang.



Systemet anvendes fortrinsvis på større arbejdspladser eller i forbindelse med løsningen af kontrakter med mange decentrale leveringsadresser, f.eks. hos kommuner. Efterkontrol af det udførte arbejde er ligeledes IT-baseret og omfatter bl.a.:

1. IT-baseret statistisk tilfældighedsudvælgelse ved kvalitetsprøveudtagning.
2. IT-baseret registrering af prøveudtagningsresultater (f.eks. til MS Excell), med henblik på analyse og udarbejdelse af evt. handlingsplan.

Såfremt den leverede ydelse i en større eller mindre del af leveranceområdet udviser mangler i forhold til det aftalte, vil hele området blive underlagt skærpet kvalitetskontrol i den efterfølgende periode.

”Såfremt den leverede ydelse udviser mangler i forhold til det aftalte, vil hele området blive underlagt skærpet kvalitetskontrol.”

## 6

### Kvalitetssikringsprocedurer

**SIKA Rengøring A/S** har udviklet en række individuelle procedurer, som sikrer, at kvalitetsprøveudtagning og opfølgning ikke baseres på uønsket vilkårlighed, men tager udgangspunkt i en række veldefinerede og afprøvede metoder.

I overensstemmelse hermed foretager inspektøren successive kvalitetsmålinger og udfylder på basis heraf en kvalitetsrapport.

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 bearbejder de registrerede oplysninger i analytisk form.

Inspektøren vil endvidere anvende rapporten som grundlag for kvalitetsopfølgning, herunder:

1. Gennemgå kvalitetsrapporten med servicemedarbejderen 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 at følge denne procedure, 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 serviceaftale.

# 7

## Reklamationspolitik

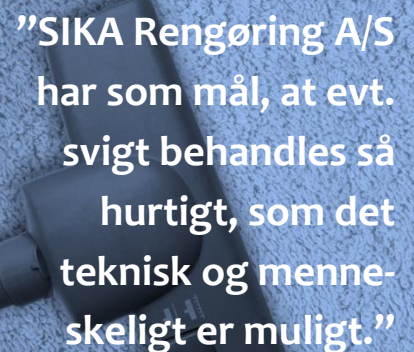
Den menneskelige faktor medfører, at svigt er uundgåelige. Derfor tager vort kvalitetssikringssystem udgangspunkt i at begrænse hyppigheden og omfanget af menneskelige fejl.

Reklamationsprocedurene ved konstateret eller rapporteret svigt omfatter som minimum:

1. At ethvert svigt straks skal behandles af inspektøren, med henblik på en afhjælpning heraf (ingen reklamation må henligge ubesvaret eller uden reaktion).
2. At årsagen til svigtet afdækkes og analyseres.
3. At inspektøren sammen med virksomhedens driftsledelse tilvejebringer en løsning, som sikrer, at svigtet ikke gentager sig.

Såfremt der tilkendegives et vedvarende mangelfuldt kvalitetsniveau på indkomne kvalitetsrapporter, påhviler det inspektøren straks at iværksætte tiltag, som sikrer, at det aftalte kvalitetsniveau reetableres.

**SIKA Rengøring A/S** har som mål, at evt. svigt behandles så hurtigt, som det teknisk og menneskeligt er muligt og senest ved begyndelsen af næste arbejdsdag.



”SIKA Rengøring A/S har som mål, at evt. svigt behandles så hurtigt, som det teknisk og menneskeligt er muligt.”

Omgående  
afhjælpning af svigt

Afdække og analysere  
årsag til svigt

Modvirke fremtidige  
svigt i at opstå

Mange forskellige services på ét sted

**SIKA Rengøring A/S** tilbyder en omfattende palet af mange forskellige service, samlet på et sted, herunder bl.a.:

- Daglig rengøring af offentlige institutioner og private virksomheder
- Vinduespolering i abonnement eller som ad-hoc
- Skadeservice og vand/fugtbekæmpelse
- Tæpperensning med nyeste metoder
- Rengøring af IT-udstyr, telefoner mv.
- Rengøring af skurvogne og pavilloner
- Rengøring af private hjem, herunder som "Frit Valgs" leverandør til din kommune eller Hjemmeservice
- Vask og rens af linned, gardiner, måtter etc.
- Byggepladsservice – Rengøring, grovrydning, arbejdsmands-opgaver, skadeservice, sikkerheds- og specialopgaver samt rejsegilder
- Kreative PUR-løsninger –gulvrenovering
- Industrirenngøring
- Graffitirens og Facaderens

Referencer, som vi er stolte af

**SIKA Rengøring A/S** har Danmarks bedste kunder, der stiller store krav til os – og det er vi glade for. Blandt vore kunder, finder De bl.a.:

- Haldor Topsøe A/S
- Jakon A/S
- Aegis Media
- Frederikssund kommune
- Holbæk Kommune
- Toyota (Era Biler A/S)
- Hoffmann
- Dagli Brugsen, 3 stk.
- Super Brugsen
- DAB
- Freja Ejendomme
- Biofos
- Frederikssund vandforsyning
- Kullegaard Arkitekterne A/S