



Kvalitetssystem enl ISO 9001:2008 samt kvalitetspolicy

Belles Golv & Städ har dokumenterat och infört kvalitetsledningssystem enligt ISO 9001:2008, för att säkerställa att våra tjänster och produkter uppfyller kundens krav, behov och förväntningar. Systemet är certifierat sedan 2007. Vi har även certifierade miljösystem enl ISO samt arbetsmiljösystem enl OHSAS 18001:2007.

Kvalitetssystemet enligt ISO fokuseras på en ökande kundnöjdhet samt att vi förbättrar oss kontinuerligt genom minskning av antal fel/misstag/reklamationer etc.

Men kvalitet för oss är mycket mer. Vi vill att företaget utvecklas, har en stadig tillväxt, är lönsamt och inte minst att våra medarbetare är motiverade och trivs med att arbeta hos oss.

Kvalitetsarbetet innefattar följande huvudprocesser:

- **Kvalitets- & miljökontroller** görs en gång per månad. Görs av arbetsledare.
- Lokalvårdaren gör **daglig egenkontroll**
- **Driftmöte med kund en g/mån** för genomgång av genomförande, problem, brister etc.
- Med hjälp av **kundenkäter** tar vi reda på kundtillfredsställelsen. Brister rättas till snarast
- **Styrning av dokument och data**, som är viktiga för arbetets utförande och kvalitet
- Kontinuerliga **bedömningar av våra leverantörer**. Att dessa uppfyller våra kvalitetskrav
- **Styrning av processer/rutiner** som påverkar kvaliteten och miljön.
- Genom **avvikelseberapportering** ser vi till att fel/avvikelse åtgärdas och inte upprepas
- **Hanterar och förvarar varor** så att vi eliminerar risken för skador/kvalitetsförsämringar
- 2 ggr/år genomförs **interna kvalitetsrevisioner** för att kontrollera effektivitet/ tillämpning.
- Nyanställda genomgår ett **utbildnings- och introduktionsprogram**
- Vi genomför **kontinuerligt personalutbildning** för att leva upp till kvalitetskraven
- Våra **patrullbilar** kan snabbt fylla upp behovet av personal vid sjukdom
- I städförråd skall vi ha **god ordning och reda**
- I **städobjektpärmen** finns städinstruktion, regler, blanketter mm. Pärmen är ett verktyg för att lokalvårdaren skall efterleva våra krav på kvalitet och miljöanpassning.
- Vi gör **kontinuerligt handlingsplaner** på aktiviteter för att förbättra kvalitetsarbetet.
- Vi har **interna driftmöten** en g/v med genomgång och uppföljning av avvikelser, kvalitetskontroller, kundenkäter, problem, personal mm. Planering av kommande vecka.
- Arbetsledarna har en **arbetsledarpärm**, som ett hjälpmedel för att leva upp till alla krav avseende kvalitet, uppföljning, kontroller, ledning mm.

Vår kvalitetspolicy är följande

- Våra tjänster skall uppfylla kundernas krav, behov och förväntningar.
- Lokalvården skall utföras i rätt tid och enligt överenskomna villkor.
- Våra tjänster skall hålla en hög och jämn kvalitetsnivå.
- Varje anställd skall alltid sträva efter att behålla och förbättra kvaliteten på sitt eget arbete.
- Vi skall arbeta med ständiga förbättringar inom alla funktioner.

Belles kvalitets-, miljö- & arbetsmiljösystem är ett **digitalt system med databasfunktioner**, som fungerar effektivt, är verkningsfullt och användarvänligt, och är helt integrerat med den dagliga driften och administrationen. Vi arbetar med ett kontinuerligt förändringsarbete för att förbättra och effektivisera vårt företag. Vi gör **internrevisioner 2 ggr/år** för att se om kvalitetssystemet fungerar och att arbetet utförs enligt de instruktioner och rutiner som finns. En oberoende granskning av kvalitetssystemets effektivitet och tillämpning. De syftar också till att utveckla och effektivisera företaget. Revisionerna skall peka ut var förbättringar behöver göras avseende aktiviteter och förhållanden som påverkar kvaliteten.

Det genomförs dessutom en **externrevision per år** av AAA Certification AB - det certifieringsföretag som certifierade oss. De är ackrediterade av SWEDAC. En utomstående revision för att säkerställa att vi lever upp till och arbetar efter de internationella standardkraven. Nästa externrevision ska göras i juni 2012.

Vi kan överföra av kunden erforderlig information digitalt.

Vår riskanalys omfattar kvalitetsarbete, bemanning, kontroller, hyresgästproblem, kommunikation samt arbetsmiljörisker. Vi har en omfattande analys, som i sammandrag utgörs av följande:

- Vi lever inte upp till utlovad och av kund efterfrågad kvalitet beroende på bemanning, kompetens, avverkningsgrad mm. Åtgärder om bemanning är för låg kommer är att förstärka/utöka och/eller utbilda/effektivisera. Om problemet är för låg kompetens kommer vi att omplacera personal. Kan inte lokalvårdare utföra lokalvård som ger ett rent och fräscht intryck innebär det att vi snabbt måste utbilda och informera eller byta ut personal. Vi upptäcker dylika brister mycket snabbt, långt före det upptäcks av kund eller hyresgäster.
- Om arbetsledare inte gör fastställda kvalitetskontroller enligt rutin är vederbörande inte lämplig som arbetsledare eftersom denna rutin är den viktigaste i vårt kvalitetsarbete. Om det händer kommer vi ha ett allvarligt samtal, och följa upp att det inte händer igen. Är så fallet kommer denne att bytas ut.
- Har vi problem med att hyresgäster, som skräpar ner i trapphusen mer än acceptabelt, kommer vi att skriva en avvikelserapport och omedelbart kontakta er kontaktperson. Vi tar inte kontakt med hyresgäster.
- Om vi har lokalvårdare, som inte pratar eller förstår svenska kommer vi omedelbart att omplacera vederbörande. Alla vår lokalvårdare förstår och pratar svenska, vilket är ett krav för att bli anställd på Belles.
- I vårt arbetsmiljöarbete är en av de väsentligaste arbetsrutinerna att förebygga olyckor och tillbud. Vi har en Riskbedömningsplan med förebyggande åtgärder avseende alla våra typer av lokalvård, inkl trappstädning, som framförallt är halk-, fall- och klämrisker. Som vi förebygger genomutbildning, information och bra arbetskläder och skor med bra grepp mm. Det finns även risker med ensamarbete, överfall mm. Vi arbetar inte kvällstid och ingen arbetar ensam. Alla tillbud ska omedelbart rapporteras på blankett som finns i vår städobjektpärm. Med snabba åtgärder och uppföljning.

Rutiner för kvalitetskontroller med ProControl samt avvikelshantering

Gemensamma kvalitetskontroller med B ska göras enligt överenskommelse. Vi ska dessutom minst en gång/månad genomföra en egenkontroll av kvaliteten på alla områden/uppgångar. Kontroll görs samtidigt av miljö- & arbetsmiljöarbetet. Kontrollen utförs av arbetsledare.

Vi använder oss av ett digitalt streckkodssystem (ProControl) för kvalitetssäkring av vår lokalvård med streckkodsläsning. Vi kommer att sätta upp avläsningsetiketter i alla uppgångar (etiketterna sitter på våra städscheman, som läses av med en kodläsare). Används för närvarokontroll, tidsangivelse, kvalitetskontroller, avvikelserapportering, felanmälan, extraarbeten och beställning av städmaterial. Ska användas av lokalvårdare och arbetsledare. Varje gång en kvalitetskontroll genomförs får vi information om plats, tidpunkt, person samt alla ej godkända moment och vidtagna åtgärder. All information tankas över i vårt datasystem, som är programmerad för olika analyser per kund, objekt, område, arbetsledare, team, kvalitetsnivå, felkoder mm.

Information, som är tillgänglig för våra kunder, kan nås via webben i en kundportal. Vi ska till er månadsvis redovisa rapporter och checklistor från våra egenkontroller senast 1:a veckan i efterkommande månad. Vid kvalitetskontrollerna betygsätter vi kvaliteten på utfört arbete, som vi mäter och även har som ett kvalitetsmål. Denna kvalitetsmätning kan vi skicka till er vid önskemål. Arbetsledaren rapporterar även avvikelser för reklamationer eller interna avvikelser i detta system (inkl städresultat, efterlevnad, städinstruktion, städmetoder, rätt utrustning, godkänt kem, kompetens, klädsel, vikarietillsättning mm). Vi kan vid önskemål varje månad skicka er via mail en rapport på era kundreklamationer och vidtagna åtgärder. Systemet installerades i maj 2011. Utveckling av systemet pågår kontinuerligt.

Vi har även en årsplan på alla egenkontroller i vår databas på vilken arbetsledaren ska registrera utförd kontroll. Alla ej godkända moment ska behandlas som en avvikelse med en omedelbar åtgärd för att rätta till felet och framför allt åtgärder så att felet inte upprepas.

Lokalvårdarna skall genomföra egenkontroll av utfört arbete och kvittera på en checklista att alla moment i städinstruktionen utförts. Arbetsledaren gör vid varje besök på objektet okulära kontroller av städkvaliteten och att lokalvårdarens checklista är ifylld. Checklistan kan vid önskemål översändas till er kontaktperson eller annan. Arbetsledaren gör även miljö- & arbetsmiljökontroller.

Vår rutin när vi eller B erfar att **rätt kvalitet inte är uppnådd** är att följande ska göras:

- För de moment eller processer som inte uppfyller krav ska avvikelserapport skrivas omedelbart
- Driftledningen vidtar snabba åtgärder med uttryckning till objektet för att fastställa orsaker
- Åtgärder för att korrigeras vidtas omedelbart

- Åtgärder för att bakomliggande orsaker vidtas ska göras av företags- och driftledning
- Dessa åtgärder kan vara samtal, utbildning, omplacering, rutinförändring, översyn utrustning mm
- Möte med B:s kontaktperson med rapport och beskrivning av vidtagna åtgärder.

Vi ska månadsvis sammanfatta i en **entreprenadrapport** per förvaltningsområde noteringar, brister, avvikelser och andra väsentliga iakttagelser samt lämna förslag på förbättringar och utveckling. Rapporten ska vara i form av en datafil och vara er tillhanda senast 3 arbetsdagar före driftmöte.

I rutinen **Avvikelsehantering med korrigerande och förebyggande åtgärder** gör vi följande: 1) Handlägger reklamationer och klagomål snabbt och tillfredsställande. 2) Beskrivning av avvikelsen. 3) Orsaksanalys av avvikelsen. 4) Korrigera avvikelsen. 5) Åtgärder för att avvikelsen inte upprepas. 6) Signering och datumangivelse när avvikelsen är tillfullo åtgärdad. 7) Vid kundreklamationer ska återkoppling till kund göras vad som är åtgärdat. 8) Registrering av avvikelsen, inkl åtgärder i vår databas (för full spårbarhet).

Vi arbetar också med förebyggande åtgärder. Att potentiella avvikelser inte inträffar.

All personal har ansvar för att rapportera avvikelser inom alla funktioner. Att minska avvikelser är ett av våra kvalitetsmål. Vi gör månatliga mätningar i vår databas av alla avvikelser. Dessa kan analyseras per objekt, adress, typ av avvikelse, arbetsledare mm. Vi kan ta fram en årsstatistik på alla avvikelser, kvalitetskontroller, kundnöjdhet mm.

Mopp- & städsystem. Maskiner. Kemikalieval. Städförråd. Logistik & utbildning

Vår städning baseras på moppning/fuktmoppning med städklara moppar, med kombimaskin, med skurmaskin och dammsugning. Microfiber i moppar och dukar används för att minimera användning av kem. Utrustning utgörs av maskiner, fullt utrustade städvagnar, redskap, dammsugare, städklara moppar, microfiberdukar och kemikalier vilka samtliga är miljömärkta produkter. Vid behov anskaffar vi och monterar tvättmaskiner på plats. En på varje område om plats finns. Om detta inte är möjligt levererar vi mopparna dagligen.

Vi ska ha god ordning och reda i våra städförråd. Ska städas varje dag av lokalvårdaren. Då ökar möjligheterna att utföra en lokalvård med hög kvalitet. Skötsel och underhåll av utrustning ska göras dagligen. Att underhålla maskiner och utrustning är dessutom god miljövard. Arbetsledare kontrollerar.

I vårt städförråd finns en städobjektpärm med instruktioner, rutinbeskrivningar, blanketter, regler mm. Denna pärm är ett av våra verktyg för att alla lokalvårdare skall leva upp till de krav och regler vi har ställt upp för att kvalitet skall uppnås. Även er kontaktperson eller annan kan använda pärmerna till att inhämta information, skriva en avvikelserapport eller ett förbättringsförslag mm.

Förhindrande av kapitalförstöring

Vi säkerställer i vår lokalvård att byggnader/inredning inte förstörs görs genom att 1)städa med rätt metoder/teknik, 2)att kontinuerligt utbilda personalen i arbetsteknik och metoder, speciellt avseende högtryckstvätt, att inte tvätta vid kyla, att dosera rätt kem (ej överdosera), att använda miljömärkta produkter, att i största möjliga utsträckning använda torra metoder mm, 3)att använda välrenommerad teknisk utrustning (maskiner, redskap etc) från av oss godkända leverantörer.

Arbetsuppgifter och ansvar – rutiner

Arbetsledares arbetsuppgifter och ansvar:

- Leda och kontrollera daglig städning
- Sätta in vikarier vid frånvaro
- Genomföra driftmöten med kontaktperson
- Delta i interna driftmöten
- Genomföra arbetsplatsträffar (APT) med städpersonal, inkl protokoll och uppföljning
- Identifiera utbildningsbehov
- Utbilda städare vid behov
- Introducera och utbilda nyanställda med uppföljning
- Planera och genomföra extraarbeten (golvvård, fönsterputs, storstädning)
- Göra kvalitetskontroller – med kund och egenkontroller, inkl rapportering
- Inköp/requisition av städml och redskap

- Reklamations- och avvikelsehantering, inkl rapporter
- Uppföljning och återkoppling av kundenkäter
- Kundvård
- Förslagsverksamhet - egna och lokalvårdares förbättringsförslag. Bra förslag belönas
- Personalvård
- Uppstart nya uppdrag
- Avslutande av uppdrag
- Månads- & veckoplanering
- Veckorapportering av utfört arbete
- Delta vid internrevisioner
- Tömning av streckodsavläsare varannan vecka (ProControl)
- Kontroll och uppföljning av vårt miljö- & arbetsmiljöarbete, inkl rapporter av olyckor och tillbud mm
- Skyddsronder med skyddsombud, inkl protokoll
- Handlingsplan åtgärder efter skyddsronder

För samtliga dessa arbetsuppgifter finns dokumenterade rutiner. Vid önskemål kan dessa rutinbeskrivningar bifogas i den slutliga kvalitetsplanen.

Lokalvårdares arbetsuppgifter och ansvar:

- Städa enligt kontrakt och arbetsinstruktion
- Kontrollera egen städning dagligen efter utfört arbete
- Åtgärda fel och brister
- Skriva avvikelserapport vid behov
- Hålla ordning och reda i städförråd. Underhålla och sköta maskiner/redskap
- Rapportera behov av utrustning/material, mm
- Tvätta smutsiga moppar dagligen. Alltid använda rena moppar och i rätt mängd
- Vara servicemedveten och trevlig mot kunder och hyresgäster
- Avläsa streckkoder enligt anvisning i varje objekt/trapphus "In"/"Ut dagligen (ProControl)
- För samtliga dessa arbetsuppgifter finns dokumenterade rutiner. Vid önskemål kan dessa rutinbeskrivningar bifogas i den slutliga kvalitetsplanen.

För samtliga dessa arbetsuppgifter finns dokumenterade rutiner. Vid önskemål kan dessa rutinbeskrivningar bifogas i den slutliga kvalitetsplanen.

Städscheman & arbetsinstruktion

För städuppdraget finns en arbetsinstruktion upprättad, som beskriver hur ofta arbetet skall utföras, vad som skall göras, vilka tider och vilka metoder som skall användas. Arbetsinstruktionen skall följas till 100%. Lokalvårdaren skall kontrollera sitt utförda arbete. Arbetet kontrolleras också av arbetsledaren och dokumenteras. Arbetsinstruktionen finns i vår städobjektpärm i städförrådet.

Städscheman med angivande av frekvens och veckodagar för städningen ska fastställas i samband med kontraktskrivning. I varje uppgång ska information om vilken dag ordinarie städning utföres anslås i trapphusentrén. Vi ska också på detta informationsblad ange vart hyresgäst vänder sig för ev anmärkning på utförd städning. Med kontaktperson och telefonnummer.

Systematiskt arbetsmiljöarbete

Arbetsmiljöarbetet ska leda till att förebygga ohälsa och olycksfall och att en tillfredsställande arbetsmiljö uppnås. Skyddsombuden gör skyddsronder med systematiska undersökningar av arbetsmiljön. Åtgärdsplan för brister upprättas. Vi arbetar med arbetsanpassning, rehabilitering, rapporterar olyckor och tillbud, hjälper till vid kriser. Vi skall bidra till att den anställde så snart som möjligt kan återgå till arbetet. Vi ger nödvändig utbildning och info om förebyggande åtgärder, samt gör riskbedömningar av alla våra städobjekt. Vi har under 2010 blivit arbetsmiljöcertifierade enligt OHSAS 18001:2007. Vi ska rapportera eventuella brister, avvikelser, tillbud m.m till kundens kontaktperson.

Säkerhet och sekretess

Vi garanterar en hög grad av säkerhet samt fullständig sekretess. Vi är ansvarsförsäkrade för de förluster och skador som kan inträffa med ett belopp upp till 10 MSEK per skada. Vi tar ansvar för nycklar och passerkort. Vid eventuella förluster utgår full ersättning. Våra anställda har tystnadsplikt (står inskrivet i anställningsavtalen). Lokalvårdarna bär våra profilkläder med vår logotype, samt namnbricka med ID-kort och foto.

Möten med kund

Kontraktsmöten ska hållas en gång/år. B är sammankallande. Vårt ombud ska närvara. B för protokoll och vårt ombud justerar.

Driftmöten med kontaktpersonen ska hållas minst en gång/kvartal. Vårt ombud ska närvara. B för protokoll och vårt ombud justerar. Vårt ombud ska rapportera om verksamheten, redovisa egenkontroller och entreprenadrapport.

Introduktion av nyanställda

Nyanställd personal får en grundlig introduktion av företaget och i sina arbetsuppgifter. Introduktion för nyanställda omfattar 1)presentation av företaget, regler, rutiner mm, 2)genomgång av arbetsinstruktion, arbetsuppgifter, arbetsmiljöarbetet mm, 3)städmetoder, utrustning, kemikalier, tvätthantering etc. Uppföljning av introduktionen skall göras av driftledningen inom 2 veckor. Arbetsledare ansvarar och genomför introduktionen för lokalvårdare.

Utbildning lokalvårdare

En kontinuerlig kompetensinventering görs under hela anställningstiden. Nyanställda genomgår en introduktionsutbildning, dels på kontoret (med företags- eller driftledning), dels på städobjektet (med arbetsledaren).

Vi gör löpande individuella utbildningsplaner baserad på fastställda utbildningar (både externa och interna). Dessa är allt från städmetoder och teknik, PRYL, SRY, arbetsledarutbildning till PC-körkort och HLR.

Samtliga lokalvårdare skall genomgå vårt eget utbildningsprogram i lokalvård. Vi gör kontinuerligt inventering av kompetensläget och behovet samt åtgärdar "kompetensgapet" mellan krav och aktuell kompetens som kan finnas.

Vi har även utbildning i specialstädning, såsom fönsterputsning, golvvård mm. Den kan genomföras både av interna och externa utbildare.