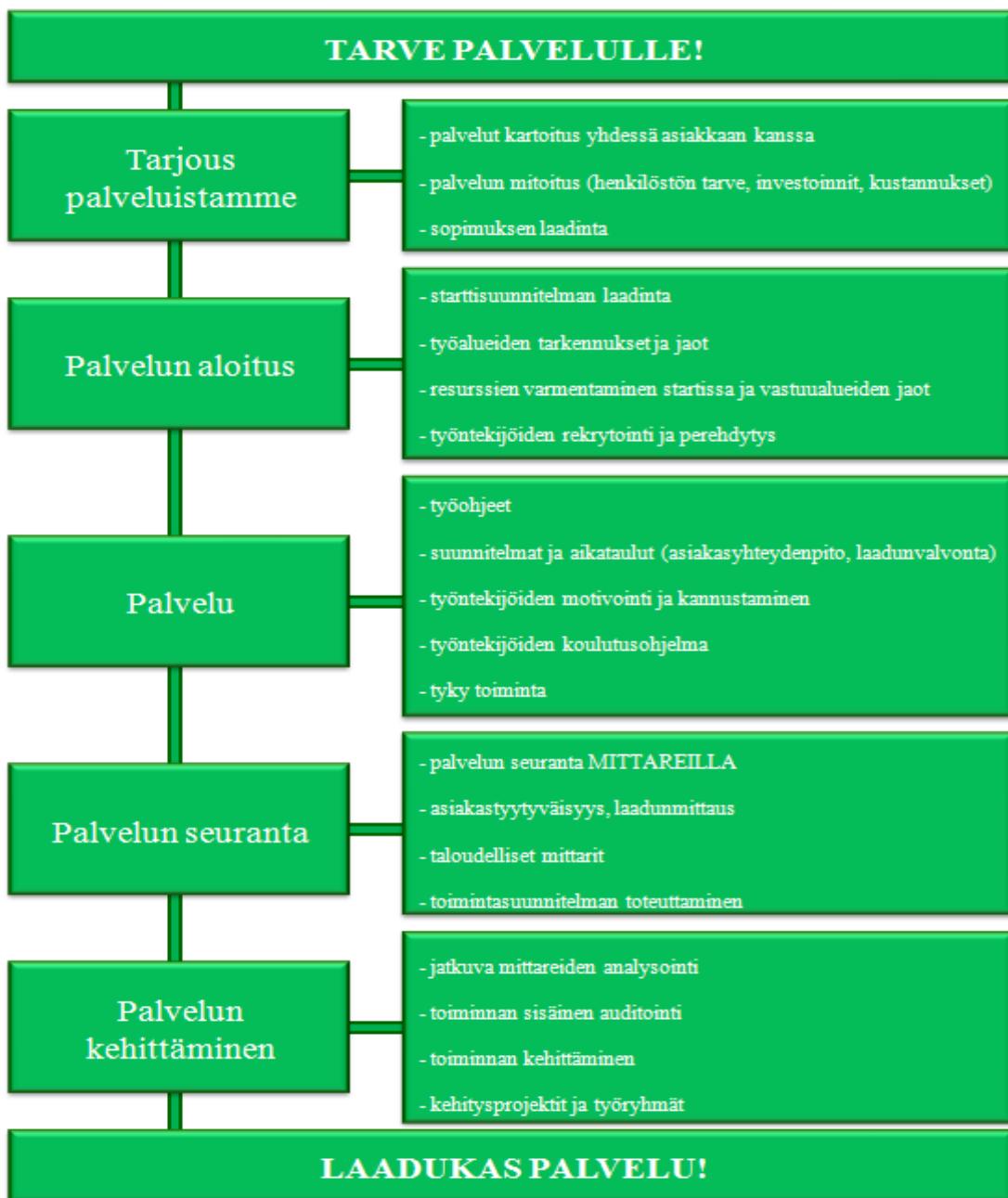




## LAATUJÄRJESTELMÄ

Siivous-10 Oy:n laatuystöskentely pohjautuu 10-laatujärjestelmäämme, joka ohjaa toimintaamme eri toimintamallien avulla. Laatuun liittyviä prosesseja ovat mm. laadun- ja asiakastytyvöisyyden mittaus, henkilöstön perehdytys, reklamaatioiden hoito ja kohteen haltuunotto.

Laatujärjestelmän tehtävänä on luoda yhtenäinen ja tasalaatuinen toimintatapa. Tarjoustyöskentelymme lähtee tilaajan ja käyttäjien tarpeesta ja prosessi ohjaa toimintaamme aloitussuunnittelun kautta palvelun varmistamiseen ja edelleen yhteistyön seurantaan ja toiminnan kehittämiseen.



Varmistamme ennen siivouksen aloitusta sisäisessä starttipalaverissa, että kaikki tarjoustyöskentelyprosessin aikana saatu tieto siirtyy myynniltä tuotannolle ja samalla jaamme vastuut eri tehtävien hoitamiseen ennen kohteen aloitusta. Kohteen aloitusvaiheessa ja ensimmäisessä palaverissa kanssanne esitämme teille kohteen kirjallisen haltuunottosuunnitelman. Kirjaamme suunnitelmaan myös mahdolliset toiveenne toimenpiteistä aloituksen suhteen.

### **Laadunseuranta**

10-laatu on laadunseurantajärjestelmä, jonka avulla mittaamme ja seuraamme siivouksen teknistä laatua ja palvelumme laatua eli asiakastyytyvyyttä.

10-laatu räätälöidään aina jokaiseen asiakaskohteeseen eri tilatyypin mukaan.

Kohteesta vastaava esihenkilö kiertää tiloissa erikseen sovituin väliajoin. Hän tekee visuaalista laadunseurantaa sekä kirjaa havainnot 10-laatulomakkeelle. Lomakkeelle merkitään tehdyt havainnot, mahdolliset puutteet, palvelupoikkeamat sekä tarvittavat korjaustoimenpiteet ja aikataulusuunnitelma. Asiat käydään läpi välittömästi työntekijöiden kanssa, mahdollinen poikkeama korjataan ja kuitataan vielä tarkistuksen jälkeen tehdyksi.

Laadunvarmennukset toimivat tasalaatuisuuden säilyttämisen lisäksi myös toiminnan kehittämisen ja työn suunnittelun ohjaajana. Toiminnan ja laadun jatkuvalla seurannalla pystymme parhaiten havaitsemaan ne tilat, jotka vaativat enemmän päivittäistä tai kausittaista panostusta. Kaikki laadunvarmennuslomakkeet arkistoidaan sähköiseen asiakashallintajärjestelmäämme. Sähköiset yhteenvedot toimitetaan asiakkaalle näin sovittaessa ja kuukausipalavereissa laatuasioista keskustellaan asiakkaan kanssa tarkemmin.

### **Asiakastyytyväisyys**

Laadunseurannan ja laadunvarmennuksen yhteydessä tehtävien asiakaspalaverien lisäksi mittaamme asiakastyytyvyyttä kvartaaleittain lähetettävillä asiakastyytyväisyyskyselyillä (NPS-kysely), joissa asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta palveluistamme. Kyselyn tulokset käydään läpi asiakkaan kanssa sovituin ajanjaksoin.

### **Palvelupoikkeamat**

Palvelupoikkeamien hallinta on osa palvelun kokonaishallintaa.

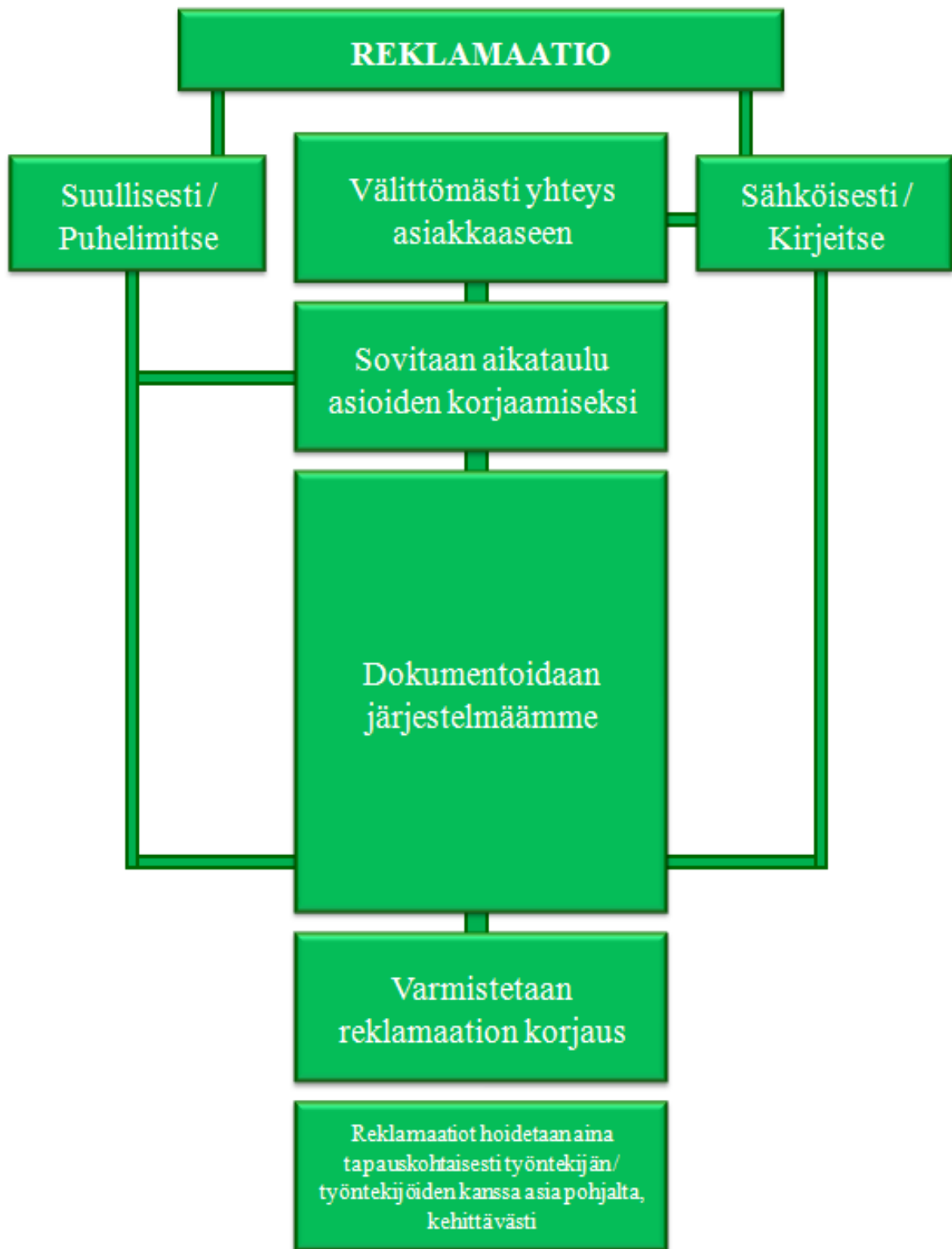
Kaikista sopimukseen sisältyvistä palveluista syntyneet poikkeamat ja tieto toimitetaan asiakkaalle. Dokumentoimme poikkeamat sovitulla tavalla. Esimerkiksi seuraavasti:

Reklamaatio vastaanotetaan joko suullisesti, puhelimella tai sähköisesti. Reklamaatiot dokumentoidaan aina järjestelmäämme. Esihenkilö ottaa välittömästi asiakkaaseen yhteyden. Asiakkaan kanssa sovitaan aikataulu asioiden korjaamisesta ja kohteen esihenkilö varmistaa, että asiat on korjattu ja ilmoittaa siitä myös asiakkaalle.



# SIIVOUS-10

PUHTAASTI PARAS





## Rekrytointi ja perehdytys

Rekrytoinnissa ja perehdytyksessä huomioimme henkilöstön soveltuvuuden asiakaskohteeseen. Huomioitavia osa-alueita ovat mm. siivouksen tekninen osaaminen (kokemus/koulutus), asiakaspalvelutaidot, tiimityöskentelyyn sopivuus sekä riittävä kommunikointitaito.

Jokainen uusi työntekijä perehdytetään tehtäväänsä ja kohteeseensa etukäteen Siivous-10 perehdytysohjelman mukaisesti. Työntekijöiden soveltuvuutta tutkitaan työhönottohaastattelussa, suosittelijoilta sekä työhöntulotarkastuksessa.

Perehdytykseen kuuluu aina tekninen siivouksen perehdytys, koneet ja aineet, asiakassuhteen hoito ja käyttäytyminen työpaikalla, salassapito- ja vaitiolovelvollisuus, turvallisuus, ympäristöasiat ja ergonomia. Osa perehdytyksestä on myös Siivous-10:n eettisten toimintaohjeiden läpikäynti ja niihin sitoutuminen. (liitteenä)

Siivouksen aloitusvaiheessa ja perehdytyksessä ovat vakituisten siivoojien lisäksi mukana myös kohteisiin valitut vakituiset varahenkilöt. Näin varahenkilöille tulee aloituksen yhteydessä kohde tutuksi ja heidän on helpompi hoitaa lomitukset.





## Varahenkilöstö

Ennen palvelun käynnistymistä työntekijöiden varamiehitys- ja sijaisjärjestelyt on suunniteltu etukäteen. Kohteisiin tuleville työntekijöille on nimetty varahenkilöt lomien, sairaus- ym. poissaolojen varalta. Varahenkilöjärjestelmällä varmistamme, että toimitiloihin voidaan osoittaa mahdollisimman pikaisesti perehdytetty ja ammattitaitoinen sijainen vakituisen työntekijän poissa ollessa. Vastuu sijaisjärjestelyjen hoitamisesta on palveluesihenkilöllä.

Vakituisen henkilön poissaolon aikana sijaisena toimii kohteeseen omaksi nimetty sijaissiivoaja. Käytettävissä ovat myös alueen kiertävät sijaissiivoajat sekä muissa siivouskohteissa osa- aikaisesti työskentelevät, sijaisrinkiin kuuluvat, kohteeseen perehdytetyt, varahenkilöt tai työnjohtotiimiin kuuluva henkilö. Pitkäaikaiset ja ennalta tiedetyt sijaisuudet, kuten lomasijaisuudet ilmoitetaan aina etukäteen asiakkaalle.

Esihenkilöllä on kokonaisvastuu sijaisen työn toteutuksesta ja siitä, että asiakas saa sopimuksen mukaisen palvelun. Esihenkilö käy sijaisen kanssa läpi toimialueeseen liittyvät palvelukuvaukset, tilat, lajitteluohjeistuksen, jätepiisteet ja muut erikoispiirteet.

## Turvallisuus

Työnjohdon vastuu on valvoa ja opastaa työntekijöitään asiakaskohteissa. Työntekijöiden vastuu on noudattaa annettuja ohjeita. Kaikilla on velvollisuus ilmoittaa huomaamistaan puutteista tai vioista välittömästi lähimmälle esimiehelle, asiakaskohteen yhteyshenkilölle, työsuojeluvastuutetulle tai -päällikölle.

Ylläpidämme henkilöstömme ensiapuvalmiutta ja järjestämme heille turvallisuuskoulutusta. Työsuojeluorganisaatio laatii vuodeksi kerrallaan toimintasuunnitelman, johon kirjataan tai päivitetään turvallisuuteen liittyvät asiat mm. riskienkartoitusten määrän kohteissa, työntekijöiden työkykyä ylläpitävän toiminnan, työterveyshuollon kanssa tehtävät työpaikkakäyntien kohteet sekä turvallisuuskoulutukset.

Työntekijämme tunnistaa Siivous -10 Oy:n työvaatteista ja kuvallisesta henkilökortista.

Kohteen työntekijöille perehdytetään perusteellisesti kunkin asiakaskohteen vaatimat kulunvalvonta- ja muut turvallisuusseikat.

Koulutusta työturvallisuuteen järjestetään asiakaskohteen vaatimusten mukaisesti aina, kun kohteen toiminta ja siellä työskentely sitä vaatii.

Käytössämme on turvallinenyritys.fi -palvelu, jonka kautta kannustamme työntekijöitämme ilmoittamaan turvallisuushavaintoja.

## Ympäristö

Ympäristöarvot ohjaavat toimintamme vahvasti. Pyrimme kaikessa toiminnassamme välttämään ja minimoimaan ympäristöä kuormittavia tekijöitä.

Kehitysmyönteinen ajattelutapamme mahdollistaa uusien ympäristöystävällisempien toimintojen kehittämisen ja käyttöön ottamisen. Tämän olemme huomioineet mm. ottamalla käyttöön kemikaalittoman siivouksen. Pyrimme yhdessä asiakkaan kanssa löytämään ympäristöystävällisiä ratkaisuja juuri hänen tarpeisiinsa soveltuen.

Liite 1. Eettiset toimintaohjeet

## EETTISET TOIMINTAOHJEET

### 1. Toimimme sääntöjen mukaisesti

Noudatamme meihin sovellettavaa paikallista, kansallista ja kansainvälistä lainsäädäntöä sekä omia sisäisiä ohjeitamme. Omat sisäiset eettiset toimintaohjeet auttavat oikean toimintatavan valinnassa silloin, kun ulkoista sääntöä ei ole tai ne ovat epäselviä.

Oikein toimimisen periaate on osa kaikkea toimintaamme niin yhtiönä kuin yksilöinä. Näin ansaitsemme asiakkaidemme luottamuksen, liiketoimintakumppanit käyvät kauppaa kanssamme ja ulkoiset sidosryhmämme kunnioittavat meitä.

### 2. Henkilöstömme on voimavaramme

Henkilöstömme on meille tärkeä, ovathan he yrityksemme käyntikortteja asiakasrajapinnassa. Periaatteemme on, että kaikkia työntekijöitä kohdellaan reilusta ja yhdenmukaisesti. Syrjintä ja kiusaaminen on kielletty. Siitä on velvollisuus ilmoittaa ja siihen on velvollisuus puuttua.

Henkilöstöpolitiikkamme perustuu luottamukseen kaikilla tasoilla. Jaamme vastuuta ja kannustamme henkilöstöämme itsensä ja työnsä edelleen kehittämiseen, parantaen näin työn mielekkyyttä. Panostamme myös työntekijöiden työturvallisuuteen ja töissä jaksamiseen. Tavoitteenamme on pätevä, sitoutunut ja vastuuta kantava henkilöstö.

### 3. Välitämme ympäristöstä

Kaikissa mahdollisissa töissämme käytämme ympäristöä vähän kuormittavia puhdistusaineita ja työmenetelmiä. Valtaosa käyttämistämme puhdistusaineista on merkitty Pohjoismaisella ympäristömerkillä (Joutsenmerkki). Vaadimme myös kaikilta yhteistyökumppaneiltamme ympäristömyönteistä ajattelumallia. Pyrimme jatkuvasti löytämään uusia ympäristöystävällisiä ratkaisuja

### 4. Kilpailemme kovaa ja reilusti

Emme tavoittele kilpailuetua laittomin tai epäeettisin keinoin. Emme ryhdy reilun kilpailunvastaisiin toimiin emmekä osallistu tilanteisiin, joissa vapaata ja reilua kilpailua estetään, rajoitetaan tai heikennetään laittomasti. Kohtelemme asiakkaitamme, toimittajiamme sekä kilpailijoitamme