

# Dansk Miljørensøring



# Dansk Miljørengøring



I over 30 år har vi leveret miljø- og kvalitetsbevidst rengøring til alle typer erhvervsvirksomheder, indenfor både den offentlige og private sektor. Alt hvad vi foretager os, både internt og eksternt, skal altid indeholde disse to elementer.

Vore miljøbevidste tankegang er til stede i alle dele af virksomheden. Den rækker fra vores eget arbejde med at formindske miljøbelastningen internt, til vores valg af samarbejdspartnere og rengøringsprodukter. Vi har nemlig ikke kun øje for det miljø vores kunder arbejder i, men også det vi alle sammen lever i.

Når det kommer til levere service af højeste kvalitet er vi kompromisløse. Derfor er forståelse for kundens behov, løbende dialog og en høj kvalitetsbevidsthed helt essentielt. Kombination af at kunne trække på vores mange års erfaring, at vi går individuelt til hver enkelt opgave og vi har vores interne kvalitetssikringsmetoder gør, at vi altid leverer en service af højeste standard.

Foruden at være en moderne virksomhed, betyder det meget for vores medarbejdere at vi er en familieejet virksomhed, hvor gensidig respekt og engagement er en indgroet virksomhedskultur.

Denne kombination af miljø- og kvalitetsbevidsthed samt de rette værdier hos vores medarbejdere er fundamentet i vores virksomhed, og din garanti for en sund og ren arbejdsplads.

## Vores services

Vi tilbyder en lang række kerneydelser såsom:

- Daglig rengøring
- Vinduespolering
- Hoved-/håndværkerrengøring
- Ejendomsservice
- Linnedservice/måttedservice/containerservice
- Specialbehandling af gulve
- Kunde-definerede opgaver.

Som et supplement til rengøringen står vi oftest for bestilling og levering af alle forbrugsartikler, toiletpapir, håndpapir, køkkenrulle, desinfektion etc. hos vores kunder - Selve administrationen heraf varetager vi gratis.

Vi vil med glæde udarbejde et uforpligtende tilbud på løsning af Jeres rengørings- og serviceopgaver.

Venlig hilsen

Thomas Berg Søndergaard  
Partner, adm. Direktør

Jørgen Søndergaard  
Partner, driftschef

# Indledning

Dansk Miljørengøring har gennem 32 år opbygget væsentlige kompetencer indenfor løsning af serviceopgaver og i 2008 blev selskabet omdannet til et aktieselskab, hvor en professionel bestyrelse blev indsat. Denne omdannelse blev gjort for at styrke den professionelle erhvervsrengøring. Selskabet ejes af Thomas Berg Søndergaard og Jørgen Sønder Søndergaard og fra en beskeden start med få medarbejdere, har Dansk Miljørengøring udviklet sig til en større rengøringsvirksomhed med en bred vifte af services og med kunder indenfor den private sektor.

Dansk Miljørengørings vision er at sætte standarden, målt på kvalitet, miljø, service og intelligente løsninger.

Dansk Miljørengørings mission er at levere rengøring til kvalitetsbevidste kunder, der lægger vægt på et sundt miljø og et godt arbejdsklima. "Vi gør ikke rent for sjov"!

Målsætningen for Dansk Miljørengøring er formuleret i følgende tre delmål:

- Udvikling og styrkelse af kerneydelserne i virksomheden, som omfatter daglig rengøring og supplerende services.
- Udvikling og fastholdelse af medarbejderstaben for at opretholde en attraktiv arbejdsplads med fokus på gensidigt samarbejde.
- Måltrettet arbejde med virksomhedens vækst, så mål bliver til resultater.

Virksomhedens overordnede målsætning er således at skabe de bedste rammer for levering af rengørings- og serviceydelser af høj kvalitet. Dette skal til stadighed baseres på bæredygtige holdninger til kvalitet, miljø og personale, som formuleret i vores politikker.

Samtidig skal vi beskæftige branchens bedste medarbejdere, som med stort engagement og tilknytning til virksomhedens corporate identity, skaber det kvalitetsprodukt, som vore kunder har krav på. Vi forventer således meget af vore medarbejdere, men vi yder til gengæld også den faglige og organisatoriske opbakning, som de har behov for, for til stadighed at kunne præstere deres bedste.

Til at understøtte vores processer og sikre en ensartet struktur i vores tilgang til personale, kunder og interessenter, har vi udarbejdet en række dokumenter som samlet set fungerer som den røde tråd for vores virksomhed. Herunder en organisationsplan, en personalepolitik, en miljøpolitik, en kvalitetspolitik, en opstartsplan af nye kunder og en driftsplan for vores kunder.



### LEDELSE

Overordnet ansvarlig for virksomhedens daglige drift samt formulering af procedurer

### INDKØB

Ansvarlig for indkøb under hensyn til retningslinjerne i virksomhedens miljøpolitik

### SALG OG UDVIKLING

Ansvarlig for salg under hensyn til retningslinjerne i virksomhedens manualer

### ADMINISTRATION/ØKONOMI

Ansvarlig for den daglige håndtering af økonomi og administration

### PERSONALE

Ansvarlig for HR under hensyn til retningslinjerne i personalepolitik

### KUNDEANSVARLIG

Ansvarlig for de lokale driftsopgaver i sit distrikt

---

### ARBEJDSLEDER

(større arbejdspladser)

### SERVICEMEDARBEJDER

Ansvarlig for egenkontrol

# Organisationsplan

En stor medarbejderstab kræver imidlertid også en robust organisationsstruktur og nogle klart definerede retningslinjer, som virksomheden kan fungere efter. Vi har derfor udarbejdet denne beskrivelse, som beskriver vores organisationsstruktur samt de entydige værdier og kvalifikationer, som kendetegner denne.

Organisationsplanen ligger til grund for det daglige arbejde i Dansk Miljørengøring og har primært til hensigt, gennem stabsfunktionerne, at understøtte virksomhedens driftsafdeling. Der kan forekomme reguleringer i organisationsstrukturen i forbindelse med løsning af specifikke serviceopgaver.

## Ledelsens ansvar og kompetence

Ledelsen i virksomheden er overordnet ansvarlig for virksomhedens drift og aktiviteter.

Dette omfatter bl.a. formuleringen af de retningslinjer og procesbeskrivelser, som ligger til grund for virksomhedens Kvalitetspolitik, Miljøpolitik samt Personalepolitik.

Endvidere påhviler det ledelsen, at alle driftsprocedurer efterleves i overensstemmelse med virksomhedens retningslinjer. Ledelsen i virksomheden er kompetent til at varetage forhandlinger på beslutningstagniveau.

## Stabsfunktionernes ansvar og kompetence

Indkøbsafdelingen er ansvarlig for indkøb af alle remedier, kemi, maskiner og andre driftsmidler, som virksomheden benytter i det daglige.

Afdelingen skal således efterleve virksomhedens overordnede retningslinjer, især dem som er beskrevet i vores Miljøpolitik. Dette omhandler f.eks. konsekvent indkøb af remedier og kemi, som er mindst mulig miljøskadelige og

fremmende for medarbejdernes arbejdsmiljø. Dette omfatter bl.a. Svanemærkede produkter og brug af mikrofiber baseret teknologi til daglig brug.

Salgsafdelingen skal sikre kvalificeret og tilstrækkeligt detaljeret tilbudsgivning på nye opgaver samt sikre indgåelse af aftaler, som bl.a. lever op til virksomhedens retningslinjer for kvalitet og miljø. Salgsafdelingen må således alene afgive tilbud, som er i nøje overensstemmelse med virksomhedens overordnede retningslinjer for acceptable kvadratmeter ydelser og et sundt arbejdsmiljø for vore medarbejdere, som sikrer varige ansættelsesforløb.

Administration/Økonomi er ansvarlig for den daglige administration og økonomihåndtering. Administrationen varetager endvidere opgaver på tværs af virksomhedens afdelinger og overvåger til stadighed virksomhedens økonomiske fundament.

Personaleafdelingen er ansvarlig for håndtering af alle personalemæssige forhold. Dette omfatter rekruttering, ansættelse, instruktion, uddannelse og generel varetagelse af personalet i overensstemmelse med virksomhedens Personalepolitik.

## Driftsafdelingens ansvar og kompetence

Kundeansvarlige er ansvarlige for varetagelse af driftsopgaverne i deres tildelte område med direkte reference til ledelsen. Endvidere er de enkelte kundeansvarlige ansvarlige for instruktion af medarbejdere, kvalitetsopfølgning samt kontakt til kunderne.

Servicemedarbejderne er ansvarlige for egenkontrol af deres daglige indsats, som den er beskrevet i kvalitetspolitikken.

# Personalepolitik

Dansk Miljørensøring tillægger et godt arbejdsmiljø afgørende vægt. Vore holdninger til dette er udtrykt i følgende punkter:

- Dansk Miljørensøring skal ansætte, fastholde og udvikle et kvalificeret personale, som kan imødekomme branchens krav.
- Vi er i vores personalepolitik bevidste om, at gode og loyale medarbejdere yder det engagement i hverdagen, som både vi og vore kunder har brug for.
- Virksomhedens ledelse skal bevare en flad og gennemsigtig organisation, som muliggør en åben og ukompliceret dialog mellem ledelse og medarbejdere.
- Hver enkelt medarbejder skal have mulighed for at fungere selvstændigt og udvikle sin kompetence indenfor virksomhedens rammer.
- Alle medarbejdere skal indenfor de naturlige rammer, som fastsættes af hensyn til kundeaftaler, miljø og kvalitetskrav, have indflydelse på deres egen arbejdsdag.
- Alle personalemæssige sager og udfordringer, skal i videst muligt omfang løses straks og altid under hensyn til sunde principper om ledelse og fairness.
- APV skal udarbejdes på alle medarbejdere og arbejdspladser og ajourføres i fastlagt skema.
- I Dansk Miljørensøring er ligestilling, uanset køn, race, religion eller alder.
- Vi tillægger arbejdsmiljø og sygdomsforebyggende foranstaltninger stor vægt, herunder udfasning af EGA (Ensidigt Gentaget Arbejde) og andre nedslidende processer, som vi investerer i at forebygge på allerhøjeste niveau.

## Personaleorganisation

Det påhviler ledelsen i Dansk Miljørensøring, i samarbejde med de enkelte kundeansvarlige, at sikre gennemførelsen af vores personalepolitik og at agere på baggrund af principperne i denne. Dette skal ske til trods for at hverdagen er hektisk i en organisation med mange medarbejdere, som i vid udstrækning arbejder decentralt på selvstændige arbejdspladser.

De enkelte kundeansvarlige bærer det lokale personaleansvar for alle underlagte servicemedarbejdere i deres afdeling. Hvor en kundekontrakt tilsiger dette (sædvanligvis pga. sin størrelse), kan der desuden udpeges en lokal teamleder, som er en del af det stationære serviceteam hos kunden.

Den kundeansvarlige og den stationære teamleder arbejder tæt sammen med virksomhedens ledelse om at gennemføre principperne i personalepolitikken.

## Rekruttering og ansættelse

Dansk Miljørensøring tilstræber gennem et ansvarligt ansættelsesforløb og et positivt arbejdsmiljø at fastholde medarbejdere så længe som mulig. Dette er til trods for at servicebranchen kendetegnes af en høj personaleudskiftning. Samtidig ønsker Dansk Miljørensøring at beskæftige de bedste, mest engagerede og fagligt velfunderede medarbejdere. Derfor er rekruttering af de rette medarbejdere et kerneområde for vores personaleafdeling.

## Rekrutteringsprocedure

En potentiel ny medarbejder skal altid udfylde en jobsøgning med angivelse af specifikke basisoplysninger, som registreres i vores "jobbank", der er tilgængelig for vores driftsafdeling.

Vi lægger vægt på, at jobansøgeren er service og kvalitetsbevidst, har lyst til at samarbejde, har en proper fremtræden og god soignering, er loyal, stabil, samt evner at blive en god kollega. Jobansøgeren skal desuden dokumentere, at han/hun har ren straffeattest.

Når der opstår behov for rekruttering af nye medarbejdere, kan virksomhedens kundeansvarlig konsultere jobbanken og efterfølgende indkalde til personlig ansættelsessamtale.

## Ansættelsesprocedure

Alle medarbejdere, som ansættes i Dansk Miljørensøring, modtager ved ansættelsen en Medarbejderhåndbog, nærværende personalepolitik samt andre relevante manualer, der beskriver forventninger og praktiske anvisninger.

Samtidig udstyres medarbejderen med uniform, og ID kort der varierer efter arbejdets karakter, men som altid klart indikerer tilhørsforholdet til Dansk Miljørensøring.

## Fortrolighed og sikkerhed

Alle medarbejdere i Dansk Miljørensøring er underlagt ubetinget tavshedspligt overfor alle forhold, som de måtte blive bekendt med i forbindelse med deres arbejde.

Nøgler / nøglekort samt alarmkoder, der udleveres af vore kunder, opbevares separat og efter særlige sikkerhedsforanstaltninger.

## Instruktion og uddannelse

Alle medarbejdere hos Dansk Miljørengøring gennemgår et relevant indlæringsprogram, som er opdelt i fire etaper.

### Etape 1:

#### **ADMINISTRATIVE OPLYSNINGER SAMT GRUNDKURSUS I ERHVERVSRENGØRING**

Efter ansættelsen følger et instruktionsforløb, som omfatter grundlæggende viden om virksomhedens administrative procedurer samt grundkursus i erhvervsrengøring. Denne etape skal gennemføres inden udløbet af medarbejderens prøvetid.



### Etape 2: **REMEDIER OG KEMIKALIER**

Efter gennemførelse af Etape 1 med tilfredsstillende resultat, påbegyndes uddannelse i Etape 2. Denne etape omfatter teoretisk og praktisk uddannelse inden for miljømæssig forståelse samt brug af kemikalier, aflæsning og forståelse af pH-værdier, brug af remedier, ergonomi samt rengøring og vedligehold af støvsuger og materiel.



### Etape 3:

#### **SPECIALRENGØRING OG MASKINER**

Efter gennemførelse af Etape 2, påbegyndes uddannelse i Etape 3. Denne etape omfatter udvidet uddannelse i brug af specielle rengøringsmidler og anden kemi, herunder grundrengøringsprodukter (alkaliske) samt syreholdige produkter med lav pH-værdi til f.eks. afkalkning. Endvidere omfatter etappen uddannelse i brug af kombinationsvaskemaskiner. Indholdet i Etape 2 og 3 justeres i forhold til de arbejdsopgaver, som servicemedarbejderen skal udføre.



### Etape 4:

#### **SUPPLERENDE, KOMPETENCEGIVENDE UDDANNELSE**

Alle medarbejdere tilbydes som supplement hertil relevant, kompetencegivende uddannelse enten internt eller hos eksternt uddannelsescenter. Alle medarbejdere forventes at gennemgå supplerende uddannelse i forbindelse med deres ansættelse hos Dansk Miljørengøring.

### Det Rummelige Arbejdsmarked

Dansk Miljørengøring anser det for en fælles opgave at løfte de store beskæftigelsesmæssige udfordringer, som samfundet står overfor i denne tid. Derfor har vi fastlagt nogle utvetydige retningslinjer for vores rolle i det, der kaldes "Det Rummelige Arbejdsmarked".

Dansk Miljørengøring ønsker at gøre en særlig indsats med henblik på arbejds- og uddannelsesmæssig integration for alle udsatte grupper, eksempelvis seniorer, handicappede, personer med nedsat arbejdsevne, personer med sproglige udfordringer etc.

Dansk Miljørengøring tilbyder herunder ansættelse og uddannelse på særligt gunstige vilkår for disse grupper, eksempelvis ved:

- Oprettelse af deltidsstillinger eller skånejobs.
- Særlig instruktion og oplæring, herunder specifik mentorordning samt sidemandsoplæring.
- Arbejdsfrihed ved modtagelse af eksempelvis danskundervisning eller sygdomsbehandling.

Ved beskæftigelse af medarbejdere på særlige vilkår udføres der altid intensiveret tilsyn og kvalitetskontrol, for at sikre en korrekt opfyldelse af kontraktmæssige forpligtelser over for vore kunder. Det er altid en betingelse, at medarbejderne skal kunne dansk i skrift og tale.

Vi står til rådighed for samarbejde med jobcentre, kommuner og offentlige instanser efter nærmere aftale, om beskæftigelsesprojekter, skånejob, flexjob mv.





# Miljøpolitik

## Overordnet miljøhandlingsplan

Vi har udarbejdet en klart defineret miljøhandlingsplan, der udtrykkes i følgende punkter:

- Dansk Miljørengøring vil være kendt som en virksomhed, der tillægger miljøet afgørende vægt og til stadighed indtager en markedsledende position i udviklingen af nye metoder for at reducere miljøbelastningen.
- Alle processer, som har indflydelse på miljøet, vil være underlagt proaktiv styring og reaktiv kontrol med henblik på opnåelse af mindst mulig miljøbelastning.
- Vi vil til stadighed indsamle information om arbejdsmiljøet og det globale miljø, som påvirkes af vores arbejde og handle ansvarligt på baggrund af denne information.
- Moderne teknologi skal indtage en fremtrædende rolle i alle processer, da det er vores overbevisning, at teknologi medvirker positivt ved nedbringelse af miljøbelastningen.
- Gennem grundig instruktion og uddannelse, vil vi tilvejebringe den nødvendige forståelse for miljø-forhold hos alle vore medarbejdere, således at de inddrager miljøhensyn i deres daglige arbejde uanset deres placering i organisationen.
- Vi vil lægge særlig vægt på, at alle indkøb sker under hensyn til miljøet, hvilket pålægger vore primær-leverandører at føre en ansvarlig miljøpolitik og om muligt, være certificeret i overensstemmelse hermed.
- Ingen produkter, som er omfattet af Arbejdstilsynets seneste KRAN liste, vil blive anvendt i Dansk Miljørengøring, såsom: Kræftfremkaldende, herunder stoffer klassificeret som R40, R45 og R49. Reproduktionstoksisk, herunder stoffer som R42, R60, R61, R62, R63 og 64. Allergifremkaldende, herunder stoffer som R42 og R43 samt Neurotoksiske stoffer.
- Vi vil bevare en positiv og åben dialog til alle offentlige instanser, kunder, myndigheder og andre, som ønsker at optimere miljøhensyn.
- Overdosering elimineres ved grundig instruktion og efterkontrol i form af leveranceopfølgning fra vores lager.

- Antallet af forskellige rengøringsmidler skal gennem individuel kompleksitet reduceres til et minimum. og de anvendte midler skal være uden farvestoffer, parfume og unødvendige konserveringsmidler. Endvidere skal rengøringsmidler være så pH-neutrale som muligt og være uden organiske klorforbindelser, EDTA og NTA.
- Dansk Miljørengøring går ind for genbrug, hvor det er praktisk muligt, især i forhold til materialer, som løbende forbruges i virksomheden.
- Ingen idéer må forblive uafprøvede, når det drejer sig om at minimere belastningen af miljøet.
- Vi vil altid forholde os kritisk til vores håndtering af miljøet i en uophørlig stræben efter at nedbringe eller eliminere de faktorer, som medfører, at vi belaster miljøet.

## Langsigtet miljøhandlingsplan

Dansk Miljørengøring har defineret en række langsigtede planer, som udgør grundlaget for vores fremadrettede miljøarbejde:

- Det miljømæssige engagement blandt alle medarbejdere i organisationen skal til stadighed styrkes gennem uddannelse og instruktion med særlig fokus på globalt miljø og arbejdsmiljø.
- Alle kemikalier, som indeholder potentielt miljøskadelige stoffer, skal minimeres eller helt elimineres i samarbejde med vore kemi-leverandører.
- Forbruget af fosfater, kompleksbinderer og tensider skal tilhøre den mildest mulige kategori.
- Det generelle forbrug af kemi skal nedbringes under overordnede hensyn til det aftalte kvalitetsniveau.
- Den vedvarende og ihærdige indsats for at reducere miljøbelastningen skal intensiveres ved ledelsens engagement, uddannelse, instruktion og markedsafdækning mhp. at finde den mest miljøskånsomme kemi samt udvikling af miljøskånsomme metoder.

## Miljøhandlingsplan på afdelingsniveau

### Niveau 1:

#### **ADMINISTRATION / LEDELSE**

På det administrative og ledelsesmæssige niveau omfatter dette bl.a.:

- Anvendelse af moderne teknologi i alle processer, hvor dette er muligt.
- Uddannelse af alle medarbejdere, som fremmer ansvarsfølelsen overfor globalt miljø og arbejdsmiljø.
- At minimere anvendelsen af papir.
- Til stadighed at præge hele organisationen til at udvise et stort miljømæssigt engagement.
- Anvende brændstofbesparende biler og tilrettelægge rationelle kørselsruter.
- Overordnet ansvar for gennemførelse af alle miljøtiltag

### Niveau 2:

#### **INDKØB / SALG**

Vores indkøbs- og salgsorganisation lægger i alle processer afgørende vægt på miljøet, herunder:

- Alle indkøb skal foregå på en miljømæssig ansvarlig måde, og skånsomme produkter foretrækkes.
- Indkøbsorganisationen skal sikre, at der tilvejebringes den størst mulige harmoni mellem miljøhensyn, kvalitet og økonomi.
- Salgsafdelingen skal tillægge globalt miljø og arbejdsmiljø afgørende vægt ved udarbejdelse af tilbud, som er i overensstemmelse med virksomhedens overordnede retningslinjer for kvadratmeter-ydelser og et holdbart arbejdsmiljø for vore medarbejdere.
- Intet salg må gennemføres ved at gå på kompromis med hensyn til miljø og arbejdsmiljø.

### Niveau 3:

#### **PRODUKTION**

Såvel kundeansvarlige som servicemedarbejdere i produktionsniveauet skal udvise stor miljømæssig agtpågivenhed, bl.a. ved at:

- Efterleve virksomhedens overordnede miljøpolitik og gennem instruktion og uddannelse følge retningslinjer vedrørende metoder.
- Vælge metoder, der konsekvent udgør den mindste miljøbelastning.
- Til stadighed vurdere bestående metoder og tilvejebringe tilstrækkelig beslutningsinformation til virksomhedens ledelse, som vil agere på baggrund heraf.
- Vise villighed og engagement ved afprøvning af nye metoder eller remedier, som er særligt miljøbesparende, eksempelvis mikrofiber baseret teknologi, særlige doseringssystemer mv.

### **MILJØHENSYN OG BRUGEN AF KEMI**

Det er indlysende, at enhver brug af kemikalier belaster naturen. Udover nøje overvågning af kemi-, emballage- og remedieforbrug har Dansk Miljørengøring besluttet, at anvende kemikalier til rengøring og andet arbejde, som:

- Er certificerede i overensstemmelse med uvildig miljøkontrol, eksempelvis det nordiske miljømærke Svanen.
- Er så komplekse, at de kan indgå i samarbejde med højst 2-3 andre kemikalier, da vi ønsker at begrænse antallet af forskellige kemikalier mest muligt.
- Kan anvendes uden brug af varmt vand.
- Er produceret af en leverandør, der har formuleret og efterlever en miljømæssigt ansvarlig produktionsprocedure, som er certificeret med en officielt anerkendt miljøstandard, eksempelvis DS/EN ISO 9000, DS/EN 14001, EMAS eller anden anerkendt standard.
- Er så pH-neutrale som muligt.
- Er uden organiske klorforbindelser.

### **MILJØCERTIFICERINGER**

Dansk Miljørengøring arbejder målbevidst for at være blandt Danmarks førende rengøringsvirksomheder med en grøn profil. Derfor analyserer vi konstant vores eget arbejde i relation til miljøbelastningen.

I samarbejde med vore leverandører udvælger vi således altid de mest miljøskånsomme rengøringsmidler og metoder, som reducerer både vand- og kemiforbrug i væsentlig grad.

Vi udvælger vore leverandører bl.a. på baggrund af deres objektive indsats for globalt miljø og arbejdsmiljøet.

Vore leverandørers indsats på miljøområdet skal kunne krediteres med certificeringer fra offentlige instanser, herunder f.eks. DS/ISO 9001, DS/ISO 14.001, EMAS samt Den Grønne Smiley fra Arbejdstilsynet.



# Kvalitetspolitik

## Kvalitetsorganisation

Dansk Miljørensning har udarbejdet et kvalitetssikrings-system, som er niveau- og kompetenceopdelt og baseret på en proaktiv indsats for hvert enkelt medarbejderniveau.

I den forberedende fase påhviler det salgsafdelingen i Dansk Miljørensning at udarbejde dokumentation. I driftsfasen påhviler det den kundeansvarlige at kvalitetssikre arbejdet samt dokumentere dette med reference til driftsledelsen i Dansk Miljørensning.

## Service medarbejdere

Virksomhedens servicemedarbejdere, som udgør den langt overvejende del af vores samlede personale, uddannes og instrueres internt i virksomheden. Egenkontrol er en væsentlig bestanddel af dette uddannelsesforløb. Som udgangspunkt skal en servicemedarbejder altid gennemføre en egenkontrol, der omfatter:

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

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

## Kundeansvarlig

En fast tilknyttet kundeansvarlig samt, på større arbejdspladser, tillige af en stationær teamleder har ansvaret for at følgende forberedende og opfølgende procedurer bliver efterlevet:

- Mundtlig, praktisk anlagt instruktion.
- Tilrettelæggelse af arbejdet.
- Korrekt og miljøbevidst anvendelse af remedier, kemi og metodik.
- Korrekt kundebetjening.
- Bevarelse af en god og åben kommunikation alle parter imellem samt sikring af et positivt arbejdsmiljø.
- Afholdelse af kvalitetsbetonede kundemøder.

- Efterkontrol og udarbejdelse af kvalitetsrapport samt opfølgning herpå over for servicemedarbejdere og kunde. Den kundeansvarlige bakkes op af ledelsen i Dansk Miljørensning, som bl.a. bærer det overordnede ansvar for systematisk analyse af kvalitetsrapporter, med henblik på at skabe et validt grundlag for konstante driftsforbedringer.

Den kundeansvarlige vil efterfølgende anvende rapporten som grundlag for kvalitetsopfølgning, herunder:

- Gennemgå kvalitetsrapporten i detaljer sammen med servicemedarbejderen med henblik på evt. forbedringer eller tilrettelser i det daglige arbejde.
- Opfølgning i relation til servicemedarbejderens indsats, afhængig af rapportens overordnede konklusion.
- Opfølgning overfor kunden ved efterfølgende statusmøder, hvor kvaliteten af arbejdet drøftes.

Ved at følge denne procedure, sikres der en tæt dialog med kunden omkring initiativer for imødegåelse af kvalitetsforringelser. Samtidig sikres kunden, at der bliver taget professionelt hånd om opfølgningen, og at kvaliteten bevares på et vedvarende højt niveau.

## Dokumentation og ansvar

Dansk Miljørensning dokumenterer kvaliteten af sit arbejde på flere niveauer:

- Indledende og forberedende dokumentation ved tilbudsgivning, herunder udarbejdelse af specifik og entydig instruktion for arbejdets udførelse.
- Instruktionskema ("Tjekliste") for servicemedarbejdere, der udfyldes ved igangsætning og instruktion.
- Et Logskema, hvor servicemedarbejdere noterer tidspunkter for fremmøde og afslutning af arbejde. Dette kan på større arbejdspladser suppleres med vores IT/GSM-baserede system, , som skaber fuld sikkerhed for overholdelse af normering.
- Kvalitetsrapport, der udfyldes successivt og som dokumenterer kvaliteten af den daglige indsats.

## Reklamationspolitik

Den menneskelige faktor medfører, at svigt/fejl er uundgåelige. Derfor tager vores kvalitetssikringssystem udgangspunkt i at begrænse hyppigheden og omfanget af menneskelige fejl. Reklamationsprocedurerne omfatter som minimum:

- At ethvert svigt straks skal behandles af den kundeansvarlige, med henblik på en afhjælpning - ingen reklamation må henligge ubesvaret.
- At årsagen til svigtet afdækkes og analyseres.
- At den kundeansvarlige tilvejebringer en løsning, som sikrer, at svigtet ikke gentager sig.

Såfremt der tilkendes gives et vedvarende mangelfuldt kvalitetsniveau på indkomne kvalitetsrapporter, påhviler det den kundeansvarlige straks at iværksætte tiltag, som sikrer, at det aftalte kvalitetsniveau reetableres.

Dansk Miljørengøring har som mål, at alle svigt behandles så hurtigt, som muligt og senest ved begyndelsen af næste arbejdsdag for så vidt angår mindre svigt, imens væsentlige svigt i den aftalte ydelse skal afstedkomme en aktion i uafbrudt forlængelse af, at dette konstateres.





# Driftsplan for kunder

## Forberedelse af opstart

Alle nye serviceopgaver forberedes grundigt af Kundeansvarlig i Dansk Miljørensning. Forberedelserne involverer de fleste stabsfunktioner i vores virksomhed, herunder bl.a.:

- Indkøbsafdelingen, som forestår indkøb af remedier, kemi og maskiner.
- Salgsafdelingen, som har forestået tilbudsudarbejdelse og indgåelse af aftalen.
- Personaleafdelingen, som forestår rekruttering og uddannelse af medarbejdere.
- Økonomiafdelingen, som opretter den nye opgave og bl.a. sikrer korrekt fakturering.

Stabsfunktionerne understøtter således driftsafdelingen i deres arbejde med den teoretiske og praktiske forberedelse af den nye opgave, som beskrevet i vores organisationsdiagram.

## Igangsætning

Igangsætning af serviceopgaven tilrettelægges med udgangspunkt i dokumentationsgrundlaget for opgaven, så der sikres en fuld sammenhæng mellem den aftale, som er indgået med kunden og det arbejde, som skal udføres fremadrettet.

Inden opstarten foretages der flere fysiske gennemgange af opgaven under ledelse af den til opgaven udpegede kundeansvarlige, som bl.a. fremviser arbejdspladsen for de nye medarbejdere. Dette sikrer, at medarbejderne er fortrolige med bygningen, som skal serviceres, betjeningen af lyskontakter, alarmanlæg, vandaftapning, renovation etc.

På større arbejdspladser rekrutteres endvidere en lokal arbejdsleder, som forestår den daglige arbejdsledelse direkte på arbejdspladsen i tæt samarbejde med den kundeansvarlige.

Efter opgaven er løst første gang, skaber servicelederen gennem grundig kvalitetskontrol den fornødne sikkerhed for, at alle lokaler er rengjort korrekt og i overensstemmelse med den indgåede aftale.

## Indkøring

Efter opstart af opgaven påbegyndes indkøringsfasen, hvor Dansk Miljørensning samt de til opgaven rekrutterede medarbejdere opnår grundigt kendskab til alle detaljer i opgaveløsningen. Indkøringsfasen forventes at vare fra én til tre måneder, afhængig af opgavens størrelse og kompleksitet. I denne periode kan der efter aftale med kunden forekomme praktiske ændringer i opgaveinstruktionerne, hvorved de tilpasses bygningens drift og anvendelse.

Der kan naturligvis også efterfølgende blive aftalt ændringer i aftalegrundlaget, f.eks. ved implementering af årstids-differentieret rengøring, hvor der i vinterperioden kan være behov for ekstra gulvrensning, for at opnå den ønskede kvalitet.

Under indkøringsfasen vil der være en tæt kontakt mellem den kundeansvarlige fra Dansk Miljørensning og kunden, for at sikre fuld sammenhæng mellem forventningerne og den indsats, som leveres.

## Daglig drift

Efter indkøringsperioden overgår arbejdet til daglig drift, som kvalitetssikres i overensstemmelse med vore overordnede procedurer herfor, herunder bl.a.:

- Løbende kvalitetsvurdering af arbejdet.
- Opfølgning i forhold til kunde og servicemedarbejdere for at sikre, at der til stadighed er overensstemmelse mellem kvalitetskravene og det arbejde, som udføres.
- Udfyldelse af kvalitetsrapport på baggrund af en detaljeret vurdering af de enkelte arbejdsområders kvalitet.

Under den daglige drift sikres det således vedvarende, at den daglige indsats er i overensstemmelse med den aftale, som er indgået.

Dansk  
Miljørengøring



Virkeholm 3C  
DK-2730 Herlev  
T: 4918 0333  
info@dkmr.dk  
CVR: 2058 6672

Læs mere på [www.dkmr.dk](http://www.dkmr.dk)