

A high-angle photograph of a man in a blue t-shirt and dark trousers, smiling as he cleans a stone staircase with a mop. The staircase has a metal railing. The background is a light-colored stone floor.

Kvalitetspolitik.

Kongsvang Cleaning & Facility A/S (herefter Kongsvang) vil sikre, at samtlige aktiviteter planlægges og udføres under hensyntagen til det enkelte individ, arbejdsmiljøet og omgivelserne, hvori de udføres.

Alle aktiviteter hos Kongsvang skal til enhver tid udføres i overensstemmelse med relevant lovgivning, samt de for virksomheden fremsatte retningslinjer for opretholdelse af et sikkert og sundt arbejdsmiljø.

Kongsvang opretholder en åben og aktiv dialog med medarbejdere, myndigheder, kunder, leverandører og øvrige interessenter.

Målsætning - Synlighed

Vores varemærke er SYNLIGHED OG TILGÆNGELIGHED dette betyder for den enkelte medarbejder, at vi er så synlige som muligt under arbejdets udførelse.

- Hel eller delvis synlig rengøring
- Synlig kontakt med bruger og kontaktpersoner
- Tæt dialog mellem Serviceleder og kontaktperson

Kontaktpersonen skal være i direkte kontakt med Servicelederen og henvendelser vil foregå direkte til Servicelederens mobilnummer og mail.

Serviceportal

Kongsvang tilbyder et transparent samarbejde og online adgang til:

- Elektronisk egenkontrol
- Månedlige fælleskontrolrapporter
- Anmeldelser af fejl og mangler samt dokumentation for afhjælpning
- Månedlig kvalitetsstatus
- Opdaterede arbejdsplaner

Daglig egenkontrol: Servicemedarbejderne gennemfører en tjekliste ved afslutning af deres arbejde, der omfatter rutinemæssige arbejdsopgaver og kvalitetskontroller, der sikrer, at det udførte arbejde overholder de standarder, der er fastsat i kontrakten. Serviceleder håndterer dagligt de problemer, der er identificeret under egenkontrollen.

Kongsvangs egenkontrol omhandler et repræsentativt antal lokaler med daglig-, grundig- og periodisk rengøring, og udføres på tværs af lokaletyper og områder:

- Visuel vurdering af egen rengøring, herunder affald og rummets renhedsgrad, vurderet på gulv og inventar

- Daglig kontrol af alle elementer i lokaler med grundig rengøring
- Ugentlig kontrol af udført periodisk rengøring

Stationært tilsyn udfører daglig elektronisk kvalitetskontrol i henhold til dennes arbejdsplan for tilsyn og kontrol. I løbet af en uge kontrolleres mindst 50% af alle lokaler. Kontrollerne tilrettelægges i forhold til data hentet via Serviceportalen, der tydeligt indikerer hvor kvaliteten ikke udføres i overensstemmelse med kontraktens kvalitetskrav.

Kontrollens fejl og mangler gennemgås med hver enkelt medarbejder, og vi sikrer at registrerede fejl og mangler udbedres samme dag. Desuden gennemfører stationært tilsyn kontrol sammen med servicemedarbejderne for at dokumentere den enkeltes indsats og udviklingspotentiale.

Ugentlige kvalitetskontrol: Serviceleder udfører en ugentlig stikprøvebaseret kvalitetskontrol på alle områder, der omfatter minimum 25% af alle lokaler. Desuden tilrettelægges kontrollen i forhold til data indsamlet fra den daglige egenkontrol. Afvigelser identificeres og dokumenteres i en detaljeret rapport, der er online tilgængelig for kunders kontaktpersoner.

Herunder illustreres eksempel på serviceleders egenkontrol:



Kontrol nummer: KON0003337
 Kunde:
 Lokation:
 Område: :
 Udførende:
 Dato for udførsel:

Følgende egenkontroller er udført hos Vej og Park, Materielgården, for område 1.

Nummer	Lokale	Type	Kontrollerede	Godkendte	Afviste	Genkontrol
KON0003338	Gang	Gang/indgang	12	4	1	
KON0003339	Omkładning og bad	Omkładning	7	1	1	
KON0003340	Bad nr 2	Toilet / Forrum	9	7	1	
KON0003341	Kantine	Køkken/Kantine	10	9	0	

Kontrol område	Kommentar	Billede	Vurdering
1. Døre			
2. Paneler			
3. Brandskabe			
4. Måtter			
5. Karme			
6. Vindueskarme/-rammer			
7. Affald			
8. Frie flader	Brandskade ovenpå skal tørres af		
9. Opfyldning			
10. Vægge			
11. Gulv			
12. Periodisk rengøring			

Fælleskontrol: En gang om måneden inviterer serviceleder kontaktperson med på kontrol. Sammen gennemgår vi bygninger og lokaler, sikrer forventningsafstemning og tager hånd om aktuelle udfordringer.

På kontrolbesøget udpeger vi nødvendige fokusområder og aftaler genkontrol, når ydelsen ikke lever op til aftalen:

- Genkontrol, for eksempel af toiletter, udføres af serviceleder og kontaktperson, der i fællesskab kontrollerer toiletterne. Der udarbejdes en ny kvalitetsrapport, der dokumenterer, at konstaterede fejl og mangler er afhjulpnet som aftalt.
- Kontrolrapporter med udvalgte fokusområder medfører skærpet egenkontrol frem til næste fælleskontrol.

Kontaktperson og serviceleder modtager elektroniske kalenderinvitationer til aftalt genkontrol og næste fælleskontrol. Herunder illustreres eksempel på rapport fra gennemført fælleskontrol, som indeholder afvigelser, aftalt handleplan samt deadline for opfølgning:

Kontrol nummer: K0N0002462 Kunde: Lokation: Udførende: Dato for udførsel: 05/05/2022 07:58:53 Næste genkontrol: 10/05/2022 09:00:42 Næste servicebesøg: 09/06/2022 08:00:00 Deltag kontrol?: Nej					
Gennemsnitsscore: 4.3					
Kontrol område	Kommentar	Fokus	Genkontrol	Uenig	Vurdering
1. Gulvrengøring	Pletter på gulvet, stribet	✓			4
2. Toilet/sanitet	Mangel papir, toilets håndpapir, extra papiarmagler vand på vaskehånd (stribet)	✓	✓		3
3. Baderumsrengøring					4
4. Inventar rengøring	Spindelvæv, støv panelet	✓	✓		4
5. Grundig rengøring	Støv på stole, pletter på bordet.	✓	✓		4
6. Periodisk rengøring			✓		4
7. Mellemrengøring					6
8. Rengøringsparathed					-
9. Uniformering					6
10. Samarbejde med servicemedarbejdere	De kommer når huset er tomt				5
11. Samarbejde med	Manglende opfølgning				3

Kontrol område	Kommentar	Fokus	Genkontrol
1. Køkken/kantine*	Fokus på Bundproppen 3 sal. Plettergultæppet ved Kanten stovsuges, svært at få rent. Stue etagen støv på fodpaneler, udstyr er bestilt Trappen skal støvsuges, rygstøvsugeren fra Glostrup kommer herud i slut næste uge. 4 sal støv på kant ved gulv under glasgelænderet. Pletter på trappen, fra stue op til 1 sal. Røde toiledøre, er fixet, men det kommer igen med det samme. Finde en løsning? Håndvasken i stuen, kan man justere på vandtrykket? Det er meget kraftigt, så vandet ryger ud over det hele. Hvordan ordner de spejle, instruere. Begynde kalk i et toilet på		
2. Gulvrengøring*			
3. Toilet/sanitet*		✓	✓
4. Omklædning & bad*			
5. Grundig rengøring*	Spindelvæv ved indgangen Hjørner ved indgangen Stadig fokus på de altid har øje på vindueskarmene, der kommer støv lyn hurtigt. Bord under trappen i kælderen, bruges ikke men skal tages. Skader i elevator, har været siden vi overtog, jeg undersøger om jeg på	✓	✓
6. Inventar rengøring*		✓	✓

Kundernes kontaktpersoner har online adgang til alle fælleskontrolrapporter samt efterfølgende dokumentation for afhjælpning af fejl og mangler i forbindelse med aftalt genkontrol.

Afhjælpning af konstaterede fejl og mangler:

Kongsvang garanterer effektive reaktionstider på fejl og mangler, og handlinger der afhjælper disse på en sådan måde og med en sådan kvalitet, at det aftalte kvalitetsniveau fastholdes. Via Serviceportalen indmeldes fejl og mangler, afhjælpning dokumenteres og vi sikrer daglig kontrol for at forebygge gentagelser:

- Mangler, der er væsentlige for hygiejne og sundhed, for eksempel opfyldning af forbrugsartikler på toiletter, rengøring af toiletter, kontaktflader, omklædningsrum og bad, afhjælpes straks og senest inden for tre timer.
- Simple og grove fejl og mangler, for eksempel manglende tømning af affald, periodisk rengøring eller striber på borde, afhjælpes inden for 24 timer.

Vi bruger data proaktivt, når vi fire gange årligt analyserer data og tilrettelægger geninstruktion og efteruddannelse. Hvis to på hinanden følgende kontroller viser et utilfredsstillende kvalitetsniveau igangsættes handlinger som beskrevet i eskalationsmodellen herunder:

1. Geninstruktion af medarbejder
2. Konkrete arbejdsrutiner og – metoder genvurderes
3. Området efterkalkuleres
4. Medarbejderen bytter område med en kollega
5. Ansættelsesmæssige konsekvenser indledes

Månedlig kvalitetsstatus

På Kongsvangs Serviceportal tilgås den leverede kvalitet i et samlet overblik, med mulighed for at se uddybende kvalitetsstatus for udvalgte lokationer/områder/bygninger. Til statusmøde gennemgår vi de områder/lokationer hvor kvaliteten ikke har levet op til kontraktens kvalitetskrav samt igangsat handling og deadlines.

Opdaterede arbejdsplaner

På Kongsvangs Serviceportal opdaterer vi løbende arbejdsplaner og -beskrivelser samt periodiske planer.

Struktur og ansvar

Ledelsens ansvar

Regionsdirektør & -chef har det overordnede ledelsesansvar og er dermed ansvarlig for, at de relevante krav etableres og iværksættes, som anført i kvalitetspolitikken, samt sikre, at planlægning og drift har de nødvendige midler og ressourcer, klare og definerede beføjelser og ansvar til at sikre, at kravene gennemføres.

- At kvalitetspolitik og mål er defineret og dokumenteret.
- At der er udarbejdet en organisationsplan samt ansvarsbeskrivelse.

Kundecenter

Planlæggerne er ansvarlige for

- At arbejdsbeskrivelser og arbejdsplaner stemmer overens med den aftalte ydelse.
- At tilpasse arbejdsbeskrivelser og arbejdsplaner i takt med ændringer hos kunden.
- At dørmærker er ajourførte og isat.
- At foretage uvildig kvalitetskontrol efter aftale med ledelsen og/eller kunden.
- At opstarte nye kunder og overlevere dem til driften når de kører iht. arbejdsbeskrivelser og arbejdsplaner.

Regionschef

Regionschefen er den endelige ansvarlige for, at den kvalitet vi leverer hos den enkelte kunde lever op til den aftalte ydelse.

- Sikre at der udføres arbejde i henhold til Kongsvangs kvalitetspolitik.
- Sikre at driftspersonale er korrekt instrueret og forstår at arbejde efter arbejdsplan og beskrivelser,
- Sikre at driftspersonale er korrekt instrueret i udførelse af kvalitetskontrol,
- Jævnligt at deltage i kvalitetskontrol,
- Sikre at der arrangeres månedlige opfølgingsmøder med kundens kontaktpersoner,
- herunder udfyldelse af servicerapporter, eventuelt at deltage i udvalgte,
- Afholde møder med udvalgte kunder 1 x månedligt,
- Udføre kvalitetsgennemgang på større kunder 1 x månedligt, med udarbejdelse af rapport til driftspersonale og kontaktpersoner,
- Meddeler ledelsen om væsentlige svigt og mangler i ydelserne samt eventuelle utilfredse kunder.

Serviceleder

Kunderne skal deles i to kategorier nemlig større kunder med stationært tilsyn og mindre kunder med kørende Serviceledere. Ansvar og opgaverne er ens for begge kundetype, der skelnes dog for frekvensen af kvalitetsopfølgning.

Serviceleder skal:

- Sikre at servicemedarbejdere er korrekt instrueret og forstår at følge arbejdsplan og beskrivelser.
- Instruere servicemedarbejder i udførelse af egenkontrol.
- Jævnligt (for stationære Serviceledere 1 x ugentlig) deltage i servicemedarbejderens egenkontrol.
- Jævnligt (for stationært tilsyn 1 x ugentlig) udføre kvalitetskontrol for de enkelte områder.

- Foretage hurtig opfølgning og afhjælpning af konstaterede svigt og mangler.
- Være tilgængelig for kundens kontaktpersoner og følge op på eventuelle henvendelser samme dag som vi modtager disse.
- Melde tilbage til kundens kontaktpersoner når vi har konstateret svigt og mangler.
- Melde tilbage til kundens kontaktperson når vi har afhjulpet svigt og mangler.
- Tæt kontakt til driftsleder med information om status for vores ydelse samt kundens oplevelse heraf.

Servicemedarbejder

Servicemedarbejderne skal:

- Kontrollere at arbejdet inden for "eget område" foregår efter anvisninger fra Serviceleder.
- Følge arbejdsplan og beskrivelser.
- Meddele eventuelle ændringer for "eget område", som måtte have indflydelse på arbejdets udførelse, til Serviceleder.
- Udføre daglig egenkontrol af toiletter, gangarealer, møderum samt andre fællesrum.
- Udføre ugentlig egenkontrol af grundige lokaler.

Denne politik er senest opdateret den 31. december 2023