# 4. Tilbudsbesvarelse

1. **Faglig og teknisk kompetanse**

Renhold AS er et renholds og vedlikeholds firma som tilbyr sine tjenester for offentlig og privat næringsliv.

Vår visjon er å være en servicepartner som våre kunder assosierer med høy kvalitet, punktlighet og fleksibilitet i våre tjenester. Vi anser det samtidig som et mål å skape en bedrift som også retter sitt fokus internt mot de ansatte. Ansatte som opplever at de blir verdsatt av sin arbeidsgiver, vil ha det beste utgangspunkt for å ivareta bedriftens kvalitets ambisjoner. Trivsel er også sentralt med tanke på å forebygge sykdom og sykefravær.

……………er ansvarlig for selskapets daglige ledelse. Han har lang erfaring fra renholdsvirksomhet og har tilegnet seg en variert erfaring samtidig som han har knyttet til seg dyktige medarbeidere med utfyllende kompetanse innen renhold og vedlikehold.

Vi benytter også uavhengige konsulenter med lang erfaring fra ledelse, planlegging og drift av større renholdsoppdrag. Dette for å ytterlig styrke selskapets fokus på å levere god og stabil kvalitet til sine kunder.

Renhold AS omsatte i 2012 for ca 9,0 mill kr, og har nå 15 ansatte renholdere.

Selskapet er organisert med daglig leder, driftsleder og teamledere på den enkelte arbeidsplass. Vi er opptatt av å ha en flat struktur i vår ledelse, og ledere er derfor også delaktig i det operative arbeidet. Vi har god erfaring med at dette gir den beste kvalitetsoppfølgingen av våre tjenester.

Renhold AS har stort fokus på skolering av sine ansatte. Dette for å sørge for at våre medarbeidere har de kvalifikasjoner som er nødvendig innen metoder, midler og utstyr.

Vårt mål er ikke å bli størst, men å levere høy og stabil kvalitet for de kundene som gir oss tillitt og som vi arbeider for.

# Leveransebeskrivelse

**Før oppstart**

Vi fordeler oppgaver internt i bedriftens ledelse, herunder utvelgelse av drifts- og serviceledere. Gjennomgang med kunde vedrørende delaktighet i oppstarten.

Den som er tiltenkt å ha ansvar for dette oppdraget er:

driftsleder ………………… og teamleder ……………………………..

*(10 års erfaring med driftsledelse i renholdsbransjen, Fagbrev, Insta-kurs, diverse renholdskurser)*

Utvelgelse av faste servicemedarbeidere (herunder også lokal arbeidsleder). Alle servicemedarbeidere til dette oppdraget vil gjennomføre vårt interne opplæringsprogram i regi av vår fagsjef.

Etablering av kundekontakt, utlevering av nøkler/ID-kort. Anskaffelse av riktig utstyr og midler. Kvalitetssikre prosessen.

**Opplæring**

For å få enda bedre fokus på rekruttering, opplæring og utvelgelse av gode medarbeidere har vi et eget rekrutterings - og opplæringssystem.

Oppstart av kontrakter er av stor viktighet for videre drift. Bedriften vil gjennomføre intern opplæring, samt ute på selve arbeidsplassen for å sikre riktig opplæring i henhold til de krav som er fastlagt i kravspesifikasjonene.

For å sikre en kvalitetsmessig og effektiv oppstart foretas det oftere inspeksjoner i denne perioden. Driftsleder vil være ansvarlig for å gjøre alt personell kjent med kravspesifikasjonen. Daglig leder vil ha det overordnede ansvaret for gjennomføringen av kontrakten.

**Kjemikalier og utstyr**

Vi har en materialstandard som beskriver hvilke kjemikalier som skal benyttes til de forskjellige objekter. Vi jobber kontinuerlig med å finne egnede midler og utstyr som kan godkjennes innenfor miljømerkingsordningene. Alle våre servicemedarbeidere har lett tilgang til brukerveiledning og produktdatablad på alle våre midler. Verneorganisasjonen hos våre kunder har samme informasjon. Metodebeskrivelser som beskriver i detalj hvordan oppdraget skal utføres vil også være tilgjengelig for oppdragsgivers ansatte.

**Arbeidsplassmappe**

Det vil bli utarbeidet egen arbeidsplassmappe som skal være tilgjengelig for våre servicemedarbeidere, så vel som for vår oppdragsgivers ansatte. Mappen skal minimum inneholde følgende informasjon:

* Renholdsplaner
* Områdeplaner
* Metode og systembeskrivelse
* Middelinstruks
* Produktdatablad
* Instruks for bruk og vedlikehold av maskiner
* Avtalt kvalitetskontroll
* Eventuell avtale om kommunikasjon med kunden utover rutinene som har betydning for arbeidsutførelsen.
* Liste over servicemedarbeidere og arbeidsledere
* Sikkerhetsrutiner

Arbeidsplassmappen skal gjennomgås med servicemedarbeiderne før oppstart.

**Kundeperm**

Det vil også bli utarbeidet egen kundeperm som skal være tilgjengelig for vår oppdragsgiver

Permen skal inneholde:

1. Kontrakt/ avtale

2. Tilbud

3. Renholdsplaner mv.

4. Møtereferater

5. All annen korrespondanse med/fra kunden.

6. Arbeidsprosedyrer

7. HMS – prosedyrer

8. Endringer

1. **Driftsoppfølging**

Driftsoppfølgingen omfatter regulær drift, kommunikasjon med kunden, oppfølging av servicemedarbeider, inspeksjoner og påfyll av materiell.

Daglig leder har det overordnede ansvaret mens driftsleder har ansvaret for den daglige kommunikasjonen med kunden og medarbeidere på sine respektive områder.

Teamleder vil være nærmeste overordede til utøvende renholder. Disse vil styre den daglige drift. Hvis ikke teamleder er til stede er driftsleder ansvarlig for utførelse.

**Tidsplan og arbeidsomfang:**

Den tidsplan, frekvenser og renholdsobjekter som renholder har fått utdelt, følges opp. Dette overvåkes regelmessig av serviceleder eller fagansvarlig.

**Oppfølging av metoder:**

Driftsleder overvåker regelmessig at metodene brukes i henhold til renholdsplan.

**Oppfølging av riktig middelbruk:**

Driftsleder overvåker regelmessig at bruk av midler er i samsvar med middelbruksinstruks og renholdsplan.

**Visuell kontroll:**

Teamleder er ansvarlig for den visuelle kontrollen daglig.

Kontrollen tas etter utført renhold og før rom igjen tas i bruk. Etterkontroll - liste fylles ut.

Observasjoner og avvik behandles som omtalt i rutine for avviksbehandling.

Renholder melder fra til teamleder når renholdet er utført. Teamleder og renholder kontrollerer linjene for å se om renholdet svarer til avtalt kvalitet.

Blir det registrert synlig smuss, settes det straks i gang utbedringstiltak. Teamleder og renholder skal ikke avslutte arbeidet før renholdet er visuelt godkjent.

Etterkontroll - liste signeres av teamleder og leveres kundens kontaktpersoner før oppstart neste dag. Listen skal gjennomgås av kundens kontrollør og godkjennes, eventuelle avvik tas opp og avviksbehandling iverksettes.

Periodisk gjennomgang av etterkontroll - lister gjøres på kundemøter, med frekvenser som avtalt med den enkelte kunde. Driftsleder oppbevarer periodens etterkontroll - lister til gjennomført kundemøte.

Der det ikke er avtale om kundemøter oppbevares etterkontroll - listen i 3 til 4 måneder.

Ved konstatert avvik iverksettes avviksbehandling etter rutine.

**Kommunikasjon:**

Kommunikasjon mellom oppdragsgiver og Renhold as vil foregå på ulike nivå:

- Daglige beskjeder kommuniseres til teamleder (driftsleder i dennes fravær).

- Kontraktsmessige forhold kommuniseres med daglig leder.

- Teamleder er ansvarlig for at alle servicemedarbeidere får nødvendig informasjon.

Det vil bli satt inn servicemedarbeidere med erfaring fra renholdsfaget som behersker norsk og/eller engelsk (forstå, lese og uttrykke seg).

**Opplæring:**

Renhold as arbeider kontinuerlig med kurs for å videreutvikle kompetansen for våre servicemedarbeidere, og vi har utviklet et eget opplæringsprogram for servicemedarbeidere:

*Modul 1 - Grunnopplæring renhold del 1*

*Modul 2 - Grunnopplæring del 2*

*Modul 3 - Videregående opplæring del 1*

*Modul 4 - Videregående opplæring del 2*

*Modul 5 - Spesialkurs*

Hver modul er på 5 timers opplæring. Modul 1 og 2 skal være gjennomført senest 3 mnd etter ansettelse.

Vi legger stor vekt på å ha gode førstelinjeledere og tilbyr derfor utviklingsprogram til utvalgte medarbeidere, som får tilbud om opplæring og veiledning for å bli teamledere.

Skoleringen omfatter bl.a renholdsbransjens opplærings og utdanningssystem*:*

*Kommunikasjon, ledelse og organisasjon, personalforvaltning samt økonomi.*

1. **Kvalitet**

Til tross for vårt strenge fokus på opplæring, oppfølging og daglige rutiner, vet vi at uforutsette ting vil kunne oppstå, og at det vil forekomme avvik. Disse avvikene, som kan være alt fra mangelfullt renhold til manglende oppfylling av papir på et toalett, er det svært viktig at vi får fanget opp og systematisert. Vi benytter derfor et system som sikrer:

* Registrering av avvik - med tid og dato
* Hvem som initierer avviket
* Hva avviket går ut på - kategorisering
* Hvorvidt det er et avvik ihht. avtale, eller alternativt et "opplevd" avvik hos en bruker
* Hvordan avviket skal lukkes (tiltak)
* Tidsplan for "lukking" av avvik.

Med bakgrunn i dette vil vi kunne presentere månedlige oversikter som viser avviksantall, kategorier, etc, samt iverksette overordnede korrigerende tiltak på områder som er gjentakende, herunder endret opplæring, etc.

HMS-avvik inngår som en viktig del av dette systemet. Tilløpsmeldinger, skader, fraværskader logges her (i tillegg til i de formelle HMS-systemene).