



KVALITETSSTYRING AF RENGØRING

Denesis A/S holder kvaliteten i kort snor i enhver rengøringsaftale fra opstart til den daglige drift. Vi har lagt overgangen og implementeringen af den nye aftale i faste rammer og prioriterer opfølgning samt fejlretning højt. Det kan lyde som en selvfølge, men kræver i realiteten en troværdig partner med meget ansvarsbevidste medarbejdere.

KVALITETSPOLITIK

Denesis A/S
CVR.: 42 60 56 70

DENESIS garanterer at overholde den indgåede aftale og levere den bedste løsning for alle vores kunder. Det gør vi ved at yde den service som er aftalt, og ved løbende at komme med input til forbedringer som gavner kunden, både teknisk og økonomisk.

NÅR VI INDGÅR EN KONTRAKT

Når kunden indgår en kontrakt med DENESIS A/S, underskriver de også en kvalitetssikret aftale. Vi er altid glade når vi underskriver en ny kontrakt, og lige så glade når vi forlænger den igen og igen. Vores fokus er altid at levere den bedste service og kvalitet i hele kontraktperioden, og en kontraktforlængelse er altid et tegn på, at kunden er tilfreds.

DENESIS A/S garanterer, at overholde den indgåede aftale og levere den bedste løsning for alle vores kunder. Det gør vi ved at yde den service som er aftalt, og ved løbende at komme med input til forbedringer som gavner kunden, både teknisk og økonomisk. Nogle kunder fokuserer på pris, mens andre har fokus på de ekstra tjenester vi kan tilbyde. Ens for begge kundegrupper er, at de får den højeste kvalitet indenfor de rammer de har bestilt.



DENESIS A/S KVALITETSPOLITIK

De grundlæggende tanker i vores kvalitetspolitik består af fem succesfaktorer som alle har gensidig indflydelse på hinanden. Den vigtigste faktor er kvaliteten, for hvis den ikke er i orden, kan den ikke opvejes af de andre faktorer.

De fem grundlæggende tanker

- At levere den forventede kvalitet.
- At afklare og udvikle den bedste løsning for kunden, både teknisk og økonomisk.
- At tilbyde priser der passer til markedet.
- At levere til den aftalte termin.
- At levere den dokumentation der anviser de aftalte driftsparametre.

DENESIS A/S har et stærkt fokus på at sikre kvaliteten på alle områder i virksomheden og lægger stor vægt på vores kvalitetsparametre.

KVALITETSPARAMETRE

- Kundens behov, krav og forventninger skal opfyldes, og arbejdet skal udføres i overensstemmelse med indgåede aftaler.
- Vi vil være kendt og respekteret for regelmæssig levering og høj kvalitet.
- Vi vil kontinuerligt udvikle og effektivisere metoder, produkter og udrustning.
- Kvalitetsbevidstheden hos medarbejderne vedligeholdes og styrkes gennem hensigtsmæssig uddannelse og træning.
- Medarbejderne skal til stadighed fastholde høje kvalitetsmål i det daglige arbejde.
- Medarbejderne er ansvarsbevidste, motiverede og trives på deres arbejdsplads.



- Vi sørger for at tilvejebringe et velfungerende samarbejde med virksomhedens leverandører for at sikre den rette kvalitet og levering.
- Ledelsessystemets grundtanke er, at forebygge fejl i alle funktioner, så der på alle niveauer skabes forudsætninger for kvalitetsbevidst arbejde.
- Ledelsessystemet til stadighed udvikles og dokumenteres, så det altid er aktuelt og stemmer overens med den øvrige udvikling i virksomheden.

MÅL 2025

DENESIS A/S arbejder efter nøje fastlagte mål:

Kundetilfredshed

- Det samlede registrerede kvalitetsgennemsnit på servicereporter skal minimum

være 4,0 for private kunder og 3,8 for offentlige kunder.

- Det samlede antal registrerede afvigelser må ikke overstige 2%.
- Vi afholder jævnligt interne møder i kontraktperioden med fokus på kundernes tilfredshed.

Uddannelse og træning

- Alle nye medarbejdere skal gennem et introkursus og et afklaringsforløb til at afdække eventuelle uddannelsesbehov.
- Serviceledere og assistenter gennemfører Forenede Services uddannelse i Step-programmet.

Arbejdsmiljø

- Arbejdsmiljøudvalget mødes minimum 2 gange årligt.
- Sygefraværet skal holdes under 2%.
- Vi samarbejder med Psykiatrifonden omkring trivsel.
- Rummelighed er en mærkesag for os, så vi har skabt et særligt uddannelsesprogram,



der har til formål at gøre arbejdsmarkedet til en succesoplevelse for alle.

Miljø

- Grønt Index / Grøn kemi skal være på minimum 75% målt over et år.

- Vi anvender kun PVC-fri plastprodukter og emballager, og vi har faste procedurer til at undgå overdosering.

SERVICENORMEN

DENESIS A/S er også certificeret efter Servicenormen, hvilket betyder at vi overholder en række konkrete krav til uddannelse af personale, at vi har styr på kvaliteten i de serviceydelser vi aftaler med vores kunder, at vi tager hånd om de medarbejdere som udfører arbejdet, at vi tænker



VI OPFYLDER
**Service
normen**
KONTROLLERET AF
DS
DANSK STANDARD

på miljøet og lever op til de lovpligtige forsikringsvilkår.

Servicenormens syv centrale krav, som DENESIS A/S overholder, handler om:

økonomiske attester, kvalitet, miljø, arbejdsmiljø, personalepolitik, uddannelse og underleverandører.

RÅDET FOR BEDRE HYGIENE



DENESIS A/S er medlemmer af Rådet for Bedre Hygiejne som arbejder med forbedring af hygiejne, for at undgå dødsfald og sygdomme pga. manglende viden omkring hygiejnesikring.

Alle kunder får et team af erfarne driftsfolk tilknyttet, for erfaring giver leveringssikkerhed. De styrer alt fra den daglige rengøring til optimering af den modtagne serviceydelse.

Vi har altid fokus på kvalitet!

KONTROL, MÅLING OG DOKUMENTATION AF KVALITET

Vi dokumenterer, kontrollerer og måler vores service gennem månedlige servicerapporter. Vore procedurer sikrer en konstant kvalitet for kunden, og minimerer kundens tidsforbrug på de serviceydelser, der varetages af DENESIS A/S.

ERFARNE DRIFTSFOLK SIKKER LEVERINGSSIKKERHED

Det er dybt integreret i vores virksomhedskultur, at vi har fokus på at levere kvalitetsarbejde, uanset hvad man arbejder med.

- Fundamentet i vores kvalitetssikring er:
- En gennemtænkt rengøringsløsning
- Individuel kundetilpasning
- Målrettet uddannelse af medarbejderne
- Velordnede ansættelsesforhold
- Præcise arbejdsplaner
- Intensiv opstart med dobbelt bemanning



- Hyppige kvalitetsvurderinger
- Løbende optimering
- Effektive akutprocedurer og hurtig respons

Det vigtigste i kvalitetssikringen er medarbejdernes motivation og kvalifikationer. Det er i sidste ende dem, der sikrer det høje daglige kvalitetsniveau.

KVALITETSOPLEVELSE ALLEREDE FØRSTE DAG

Vi følger et opstartskoncept, der er helt unikt i branchen, og som fra første dag sætter fokus på, at rengøringen bliver udført med kvalitet.

Konceptet består af en fastlagt opstartsprocedure:

- 6 uger før start planlægges og forberedes opstarten til mindste detalje

- Under opstartens første dage foretager vi en intensiv rengørings- indsats med dobbelt bemanning.
- Der vil være dobbelt bemanning på opgaven frem til det tidspunkt, hvor rengøringsteamet er selvkørende.
- Udover tilsikre en tæt daglig kommunikation med kundens kontaktperson, afholdes der efter behov evalueringsmøder.

Alle kender deres rolle i processen, og alle har fokus på at yde en kvalitetsindsats, uanset om man arbejder med planlægning, bemanning, oplæring eller tager sig af ressourcestyringen.

TROVÆRDIG OG HYPPIG KVALITETSVURDERING

Vi udfører effektiv kvalitetskontrol med nyeste teknologi og i henhold til skrappe kvalitetskrav.

Den skrappe kvalitetsskala går fra 1 til 4:

1 = Meget tilfredsstillende

2 = Tilfredsstillende

3 = Acceptable

4 = Utilfredsstillende

Kontrolprocedurer:

A - Vores tilsynsførende udfører visuel kontrol dagligt

B - Vores inspektører udfører løbende 'hands on' kontrol, så alle

rengøringspladser bliver gennemkontrolleret hver måned.

C - Vores Quality Controller udfører kontinuerligt uanmeldte ekstra-

kontroller og supervision på alle pladser.

DOKUMENTATION HØJ KVALITET

Vi fremsender kvalitetsrapporter med karakterer og kommentarer til kunder, der ønsker dem.

Kvalitetsrapporterne omfatter også kvalitetsvurderinger fra Quality Controller.

Det enkelte rengøringsområde vurderes ud fra områdespecifikke vurderingspunkter, som tildeles en karakter i forhold til observeret kvalitet.

Vores kvalitetsskala benytter karaktererne:

1 = Meget tilfredsstillende, 2 = Tilfredsstillende, 3 = Acceptable og 4 = Utilfredsstillende.

1 er topkarakter og 4 bundkarakter - jo lavere karakter, jo bedre.

Vi ønsker at være så tæt på 'Meget tilfredsstillende' som muligt.

Målet er et kvalitetsgennemsnit på 1,30 eller lavere pr. driftsår.

Det ambitiøse mål afspejler vores insisteren på at levere kvalitet.