

## Kvalitet & Miljøpolitik

Kundetilfredshed er et afgørende mål for vores succes. Vi prioriterer kvalitet meget, når vi udfører vores arbejde. Det vi forstår ved kvalitet er at vore ansatte, arbejdsbeskrivelser og –metoder, rengøringsmidler og redskaber bidrager til at sikre at vores service opfylder kundens forventninger.

Vi vil:

- Opleves som en stabil og langsigtet partner
- Vejlede vore kunder, så de får en service der svarer til deres behov
- Udveksle viden og erfaring med leverandøren og vore ansatte
- Tilbyde årligt evalueringsmøde

Dette opnås ved:

- At medarbejderne informeres om deres arbejdsplads
- At medarbejderne lærer deres kunder at kende
- At arbejdsbeskrivelserne og metoderne er grundigt instrueret
- At de nødvendige ergonomiske redskaber er til stede
- At tilsynsførende er på "stedet" en gang månedligt (eller efter kundens ønske).
- At tilsynsførende hvert kvartal udarbejder et skriftligt kvalitetstjek

Vores kundemapper indeholder stamoplysninger, programkode, opgørelse over anvendte rengøringsmidler og –artikler, hvem der har ansvaret for det pågældende område samt hvem der er uddannet til at kunne afløse.

kundetilfredshed

Vi vil opleves som en troværdig og pålidelig virksomhed. Derfor vil vi i 2008 indføre kundetilfredshedsanalyser, for at kortlægge og dokumentere vores arbejde. Resultatet af kortlægningen kan systematisk fortælle os hvorledes vore kunder opfatter det udførte arbejde samt give inspiration til forbedringer.

Uddannelse

Vi uddanner løbende vore medarbejdere. Det sker ved ansættelse, hvor de ansattes og trænes i det aktuelle arbejde, samt løbende ved personalemøder og besøg af leverandører som instruerer de ansatte i brug af rengøringsmidler og redskaber.

Ved ansættelsen har alle ansatte modtaget en mappe med følgende indhold:

- Personalehåndbog.
- Arbejdsinstruktion og arbejdspladsbrugsanvisninger på den pågældende arbejdsplads.
- Leverandørbrugsanvisning på rengøringsmidler, der anvendes det pågældende sted.
- Beredskabsplan.

De ansatte er blevet informeret om indholdet i mappen og hvor der har været behov, er der blevet gennemført individuel kompetenceudvikling til at sikre vores serviceniveau.

Ritas Rengøring vil indføre miljøhensyn i det daglige arbejde og vi vil løbende forbedre vores miljømæssige indsats. I forbindelse med at servicere kunder vil vi opnå et højt miljø- og arbejdsmiljømæssigt niveau.

Vi vil:

- Overholde gældende dansk lovgivning.
- Vi vil inddrage miljøhensyn ved valg af typer af rengøringsmidler.
- Vi vil foretage løbende opdateringer af miljørigtige produkter.
- Fremme vore ansattes miljøbevidsthed og ansvarsfølelse overfor miljøet.

Det opnås ved:

- Vi vil anvende rengøringsmidler med så lav en miljøbelastning som muligt ved det pågældende arbejdsområde.
- Vi vil oplære vore ansatte i dosering af rengøringsmidler.

Ritas Rengøring prioriter vore ansattes trivsel og sikkerhed højt. Derfor indgår arbejdsmiljøet som en del af det daglige miljøarbejde og vi bestræber os på at skabe et optimalt arbejdsmiljø, da det er forudsætning for godt arbejdsresultat og arbejdsmiljø.