

9. Kvalitetssikring

Totalkvaliteten vil bidra til å oppfylle kundens behov og forventninger. Maxirent AS setter fokus på følgende:

Kommunikasjon

En godt informert kunde er en god kunde – vi vil unngå urealistiske forventninger og misnøye basert på uklar kommunikasjon

Erfaring

Erfaringer hjelper oss til å finne smartere løsninger.

Kundebehov

Hva kunden vektlegger som verdiøkende må prioriteres.

Kvalitetsarbeidet er en kontinuerlig prosess for å øke kundens tilfredshet, samt vår produktivitet og lønnsomhet.

Maxirent AS kvalitetssikring består av:

- tilfredsstille kundens behov og forventninger
- fastsette krav til leverandørens kvalitetssikring i de tilfeller der slike krav er nødvendige for å sikre at kontraktkravene blir oppfylt
- medvirke til at leverandørene blir stilt overfor mest mulig ensartede kvalitetssikringskrav fra ulike kunder når slike krav stilles
- gi retningslinjer for planlegging og gjennomføring av leverandørens kvalitetssikring
- gi grunnlag for vurdering (evaluering) av leverandørens kvalitetssikring
- være kontraktreferanse mellom kunde og leverandør
- skape motiverte medarbeidere
- skape trivsel og trygghet på arbeidsplassen
- motivere ansatte til å ta initiativ og ansvar
- skape et åpent og ærlig arbeidsmiljø, som igjen skaper gode team
- lære av erfaringer
- fokusere på fakta – ikke på antagelser
- være åpen for forandringer for å oppnå forbedringer

Hver enkelt medarbeider har ansvar for at kvalitetsarbeidet blir gjennomført i hverdagen. Vi vil da få utnytte den kompetansen hver enkelt medarbeider har innenfor sitt felt. Det vil være en gjensidig investering hvor alle får en enklere hverdag.

9.1 Kvalitetsplan:

Vår ramme for utvikling av kvalitetsplan, se under *Kvalitetsplan*

9.2 Kvalitetsmål:

Våre forslag til kvalitetsmål, se under *Kvalitetsmål*

9.3 Avvikshåndtering /reklamasjoner:

Vår beskrivelse av saksgang ved avvik følger vedlagt under

pkt 9.3 Avvikshåndtering

9.3.1 Avviksbehandling, flytskjema

9.3.2 Avviksmelding, rapportskjema

9.4 Servicerapporter:

Servicerapporter som ligger vedlagt er eksempler, og må tilpasses den enkelte bygning og oppdragsgivers krav og forventninger. Rapportene benyttes etter avtalte frekvenser med oppdragsgiver, og kontroller kan foregå på følgende måte:

- Renholder og leder gjennomgår arbeidsområdet som skal kontrolleres
- Driftsleder setter opp kommentarer og eventuelle tiltak som skal gjennomføres ved avvik
- Ny kontroll skal foretas umiddelbart etter at avvik er rettet opp
- Skjema leveres til oppdragsgiver i utfylt stand
- Oppdragsgivers representant kan når som helst delta i kontrollene

9.4.1 Servicerapport

9.4.2 Kontrollskjema for utført arbeid

9.4.3 Ukerapport

9.4.4 Kundetilfredshetsundersøkelse

9.5 Renholdsplan:

Renholdsplanen kan tilpasses oppdragsgivers behov.

9.5 Renholdsplan daglig renhold