

# Kvalitetsmanual

## Quality Management



**For os er kvalitet  
ikke et mål i sig selv.  
Kvalitet er en integreret  
del af hele processen.**

**To us, quality is  
not the goal in itself.  
Quality is an integral part  
of the whole process.**



# Introduktion

---

## ■ FORORD

Velkommen til Kvalitetsmanual for SMP Rengøringservice.

SMP er kendt som en stabil, innovativ og troværdig leverandør af professionelle rengøringsløsninger til kunder i hele Danmark.

Vi favner både mindre rengøringsopgaver og store Facility Service aftaler i den private og den offentlige sektor.

Vores vækst fra år til år beviser, at vi både kan skabe nye kunderelationer og samtidig fastholde de kunder, som vi indgår aftale med.

Det væsentligste redskab til at opnå lange kunderelationer er vores kvalitetsstyring, som omfatter både:

- Robust forberedelse.
- IT-baseret platform.
- Instruktion og uddannelse.
- Procedurer og kvalitetsmål.
- Kvalitetssikring i praksis samt rapportering.
- Afvigelsesprocedurer.

Disse elementer er beskrevet i denne manual på en enkel og let tilgængelig måde.

Manualen anvendes således både som et internt styre- og uddannelsesredskab og eksternt overfor kunder og partnere, som dokumentation for vore processer.

Odense, 1. juni 2017

**Fiaz Ul-Hassan**

Direktør

# Introduction

---

## ■ INTRO

Welcome to the Quality Manual for SMP Rengøringservice.

SMP is known as a stable, innovative and reliable provider of professional cleaning solutions for customers throughout Denmark.

We embrace both minor cleaning tasks and large Facility Service contracts in the private and public sectors.

Our growth from year to year proves that we can both create new customer relations while maintaining customers relations year after year.

The most important tool for achieving long customer relationships is our quality management, which includes both:

- Robust preparation.
- IT-based platform.
- Instruction and education.
- Procedures and quality objectives.
- Quality assurance in practice as well as reporting.
- Deviation Procedures.

These items are described in this manual in a simple and easily accessible manner.

The manual is thus used as an internal management and training tool and externally towards customers and partners as documentation for our processes.

Odense, June 1, 2017

**Fiaz Ul-Hassan**

Director

---

For yderligere oplysninger eller produktinformation, bedes De kontakte vort hovedkontor:

For additional info or product information, please contact our headquarters:



### Kontakt

Tlf. 65 90 40 77  
info@smpservice.dk

### Fyn

Odensevej 95  
5290 Marslev

### Jylland

Bredgade 45  
7400 Herning

### Sjælland

Silovej 32C  
2690 Karlslunde



## En sikker start

---

Et udviklende og positivt samarbejde er kendetegnet ved at komme godt fra start.

Derfor tillægger SMP Rengøringservice en robust opstartsprocedure afgørende værdi, uanset om der er tale om f.eks. en mindre single-service opgave eller en større Facility Service opgave.

Vores opstartsprocedure skal sikre en tryk forberedelse og igangsætning af opgaven og omfatter følgende primærelementer:

1. Etablering af styregruppe, der skal varetage opstarten.  
Lederen af styregruppen vil altid være direktøren for SMP Rengøringservice.
2. Oprettelse af den nye opgave i den IT-baserede kvalitetsstyringsplatform Clemata, som er udviklet af SMP.
3. Internt opstartsmøde, hvor den inspektør, som skal kvalitetssikre opgaven, gennemgår opgaven med salgsafdelingen. Dette modvirker informationstab i overlevering fra salg til drift og omfatter bl.a.:
  - A. Gennemgang af teknisk grundlag for opgaven.
  - B. Gennemgang af kalkulationsgrundlag, tidsnormering, arbejdstidsrum, praktiske forhold mv.
4. Der afholdes opstartsmøde med kunden senest 2 uger inden opstart. Mødet omfatter:
  - A. Præsentation af den inspektør, der skal kvalitetssikre opgaven samt evt. de servicemedarbejdere, som skal varetage opgaven.
  - B. En gennemgang af det aftalte grundlag for at sikre, at der ikke opstår et forventningsgab.
  - C. 1-2 fysiske gennemgange af hele opgaven, alle bygninger og lokaler samt praktiske forhold, såsom procedurer for alarm, brandsikkerhed, betjening af lys og vand, bortskaffelse af affald mv.
  - D. Fysisk gennemgang af opgaven med leverandører af maskiner, kemikalier, remedier mv. samt evt. eksterne produktspecialister, hvis der er behov herfor, f.eks. ved rengøring og vedligehold af gulve eller overflader med særlige behov.
5. Supplerende opstartsprocesser, som omfatter:
  - A. Oprettelse af Arbejdspladsmappe, som indeholder teknisk grundlag, instruktioner, datablade/produktbeskrivelser, APV mv.

## A certain start

---

A positive cooperation is characterized by getting well from start.

Therefore, SMP Rengøringservice assigns a robust start-up procedure to decisive value, whether it's for example a smaller single-service task or a larger Facility Service task.

Our start-up procedure will ensure a safe preparation and commissioning of the task and include the following primary elements:

1. Establishment of the a management group to take care of the startup. The chairman of the group will always be the director of SMP Rengøringservice.
2. Registration of the new task in the IT-based quality management platform Clemata, developed by SMP.
3. Internal start-up meeting, where the Supervisor who is to ensure quality assurance, passes the assignment with the sales department. This counteracts information loss of information and includes:
  - A. Review of technical basis for the assignment.
  - B. Review of calculation, working hours, practical conditions, etc.
4. A start-up meeting with the customer shall be held no later than 2 weeks before start-up. The meeting includes:
  - A. Presentation of the Supervisor to quality assure the task and, if applicable, the service staff who will carry out the task.
  - B. Review of the agreed basis to ensure no expectation gap.
  - C. 1-2 physical reviews of the entire assignment, all buildings and premises as well as practical conditions such as alarm procedures, fire safety, operation of light and water, waste disposal, etc.
  - D. Physical review of the task with suppliers of machinery, chemistry, etc. and external product specialists, if needed.
5. Additional startup processes, which include:
  - A. Creating a Workplace Folder, containing technical bases, instructions, data sheets/product descriptions, APV, etc.

## IT-baseret kvalitetsplatform

SMP Rengøringservice har udviklet den IT-baserede kvalitetsstyringsplatform Clemata, som er et omfattende, men let anvendeligt, redskab til styring af alle vore kvalitetsprocesser, herunder bl.a.:

1. Oprettelse og vedligehold af alle stamoplysninger om kunde, medarbejdere mv.
2. Kvalitetsprøveudtagning og totalkontrol (elektronisk kvalitetsrapport).
3. Billeddokumentation ifm. indbrud og hærværk eller andre afvigelse af betydning for arbejdets udførelse.
4. Auditering af servicemedarbejdere ifm. kvalitetsrapport.
5. Letbetjent kundegodkendelse af kvalitetsrapport.
6. Ensartet rapportering til kunde, ledelsen i SMP, servicemedarbejdere mv.
7. Dashboard, som sikrer, at alle kvalitetssikringsprocesser udføres korrekt og til tiden. Såfremt der mangler kvalitetsprøveudtagning eller kundegodkendelse, vil ledelsen i SMP modtage besked herom.
8. Registrering af fremmøde- og sluttid for alle medarbejdere, hvilket sikrer fuldstændig overholdelse af normering til opgaven.

## Quality platform

SMP Rengøringservice has developed the IT-based quality management platform Clemata, which is an extensive but easy-to-use tool for managing all our quality processes, including:

1. Creation and maintenance of all informations about customers, employees, etc.
2. Quality sampling and total control (electronic quality report).
3. Image documentation in case of burglary and vandalism or other deviation of importance to the performance of the work.
4. Auditing of service staff regarding quality.
5. Easy-to-serve customer approval of quality report.
6. Uniform reporting to customer, management in SMP, service staff, etc.
7. Dashboard that ensures, that all quality assurance processes are performed correctly and on time. In case of lack of quality sampling or customer approval, SMP management will receive notice.
8. Registration of attendance and end time for all employees, ensuring full compliance with the norm for the assignment.



### Håndholdt computer til registrering af prøveresultater (eksempel)

Hand-held computer used for registration of sampling results (example)



# Instruktion og uddannelse

Den vigtigste ressource i SMP Rengøringservice er vore medarbejdere. Langt størstedelen af vores omsætning dækker direkte og indirekte løn til medarbejdere i organisationen.

Derfor tillægger vi medarbejdernes kompetencer og dedikation konstant i fokus hos SMP.

Instruktion og uddannelse er omfattet af vore kvalitetsstyringsprocesser og omfatter følgende tre moduler:

1. Grundlæggende uddannelse indenfor rengøringsfaget, herunder:

- a. Metodik.
- b. Kemiforståelse.
- c. Brug af maskiner.
- d. Klargøring og oprydning.
- e. Tilrettelæggelse af egen arbejdstid.
- f. Sikkerhed og arbejdsmiljø, brug af værnemidler mv.
- g. Arbejdsgange i SMP Rengøringservice.
- h. Konduite og fremtræden mv.

Uddannelsen gennemføres internt eller via ekstern samarbejdspartner.

2. Opgavespecifik instruktion, gældende for den opgave, som medarbejderen skal løse, herunder:

- a. Teoretisk gennemgang af teknisk grundlag; rengøringsinstruktion, bygningstegninger mv.
- b. Fysisk gennemgang af bygning og lokaler, som medarbejderen skal rengøre og servicere.
- c. Mentorordning/sidemandsoplæring de første 3-5 dage efter opstart. Der vil altid være en leder indenfor rækkevidde, som kan afklare spørgsmål, hjælpe med praktisk forhold etc.

Instruktion gennemføres under ledelse af den til opgaven dedikerede inspektør.

3. Videregående, kompetencegivende uddannelse, herunder:

- a. Sikkerhedskursus.
- b. Brug af maskiner.
- c. Udvidet kemiforståelse.
- d. Tilrettelæggelse af rengøringsopgaver.
- e. Specialrengøring; gulvopskuring, rensning af tæpper og møbler, polish, oliering mv.
- f. Øvrige.

Videregående uddannelse gennemføres internt eller via ekstern samarbejdspartner, herunder f.eks. leverandører af kemikalier og maskiner.

# Instruction and education

The most important resource in SMP Rengøringservice is our employees. Therefore, your employees' competencies and dedication are constantly in focus at SMP.

Instructions and training are covered by our quality management processes and comprise the following three modules:

1. Basic education in the cleaning profession, including:

- a. Methodology
- b. Chemistry understanding
- c. Using machines
- d. Preparation and cleanup
- e. Organization of own working hours
- f. Safety and working environment, use of protective equipment, etc.
- g. Workings in SMP Rengøringservice
- h. Conduct and appearance, etc.

The education is conducted internally or via an external partner.

2. Task-specific instruction applicable to the task that the employee must solve, including:

- a. Theoretical review of technical basis; cleaning instructions, building drawings etc.
- b. Physical review of buildings and premises that the employee must clean and service
- c. Mentor/student training the first 3-5 days after startup. There will always be a leader within reach that can clarify questions, help with practical issues etc.

Instructions are conducted under the supervision of the dedicated Supervisor.

3. Higher education education, including: a. Safety Course, b. Using machines, c. Extended chemistry understanding, d. Organization of cleaning tasks, e. Special cleaning; Floor cleaning, cleaning of carpets and furniture, polish, oil treatment, etc., f. Other.

Higher education is carried out internally or via an external partner, including for example our suppliers of chemicals and machinery.

# Procedurer og kvalitetsmål

SMP Rengøringservice har defineret kvalitetssikringsprocedurer og kvalitetsmål for følgende tre primære funktioner i virksomheden:

1. Servicemedarbejdere.
2. Inspektører.
3. Ledelse (direktion).

Kvalitetssikring gennemføres i praksis som beskrevet herunder:

1. Servicemedarbejder

Ansvarlig for:

- Udførelse af klart definerede og specifikke rengøringsopgaver, hvortil medarbejderen er grundigt instrueret af sin inspektør.
- Fremmøderejstrering i elektronisk styresystem.
- Klargøring og renholdelse af arbejdsredskaber.
- Udfyldelse af evt. log.
- Dokumentation for bygningsafvigelser.

Kvalitetsmål:

- Egenkontrol i overensstemmelse med instruktion.
- Skal sikre, at opgaven er korrekt udført, og at den tildelte arbejdstid er opfyldt.

Korrigerende handlinger:

- På basis af kvalitetsprøveudtagninger og evt. konkrete rapporterede/konstaterede afvigelser.

Kontaktflader:

- Personale/brugere hos kunden (afhængig af arbejdstidsrum) med passende konduite, imødekommenhed og personlig fremtræden.

Organisation:

- Underlagt inspektør, refererer til denne.

# Procedures and quality

SMP Rengøringservice has defined quality assurance procedures and quality objectives for the following three primary functions of the company:

1. Service staff.
2. Supervisors.
3. Management (Executive Board).

Quality assurance is implemented in practice as described below:

1. Service Assistant

Responsible for:

- Execution of clearly defined and specific cleaning tasks to which the employee is thoroughly instructed by his Supervisor.
- Attendance registration in electronic control system.
- Preparation and cleaning of work tools.
- Completion of log scheme.
- Documenting building deviations.

Quality objectives:

- Self-control in accordance with instructions.
- Ensure that the assignment is completed correctly and that the assigned work time is met.

Corrective actions:

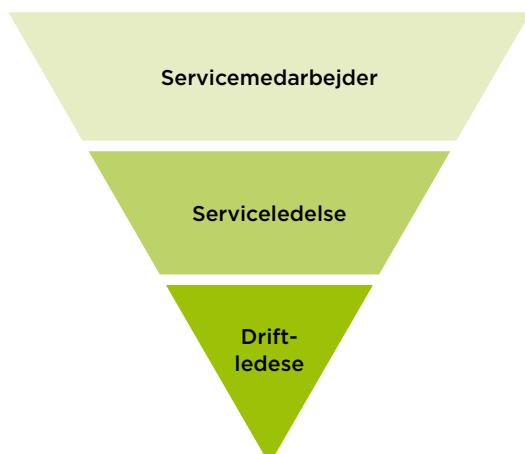
- Based on quality sampling and possibly reported/noted deviations.

Contacts:

- Staff/users at the customer (depending on working hours) with appropriate conduct, courtesy and personal appearance.

Organization:

- Responsible to the Director.



## Organisationsniveauer

Levels of organisation





# Procedurer og kvalitetsmål

# Procedures and quality

## 1. Inspektør

Ansvarlig for:

- Kvalitetssikring i overensstemmelse med Kvalitetsmanual.
- Overvågning af elektronisk fremmøderejstrering.
- Fordeling af ressourcer ved akut/ikke akut fravær.
- Reagere prompte ved indrapporterede afvigelser, herunder gennemførelse af kundemøde, skærpet kontrol, re-instruktion og auditering af servicemedarbejdere, opfølgning og afslutning af afvigelse.
- Gennemførelse af kvalitetsvurdering/prøveudtagning 1 x ugentlig.
- Hver fjerde uge erstattes denne af kundemøde samt en grundig kvalitetskontrol af hele lokationen. Udføres gerne i samarbejde med kunden.
- Opfølgning/auditering af servicemedarbejdere.
- Sikre godkendelse af kvalitetskontrol hos kunden samt opfølgning på rapporterede afvigelser.
- Tilrettelæggelse af kvalitetsbetonet kontakt til kunden.

Kvalitetsmål:

- Opfyldelse af kontraktuelt kvalitetsniveau; fuld tilfredshed hos kontaktperson og slutbrugere.

Korrigerende handlinger:

- På basis af kvalitetsprøveudtagninger og evt. konkrete rapporterede/konstaterede afvigelser.

Kontaktflader:

- Personale/brugere hos kunden med passende konduite, imødekommenhed og personlig fremtræden.

## 1. Supervisor

Responsible for:

- Quality assurance in accordance with the Quality Manual.
- Monitoring of electronic attendance registration.
- Distribution of resources in case of acute/non-emergency absence.
- Responding promptly to reported deviations, including physical attendance and meeting with the customer, enhanced control, re-instruction and auditing of service staff, follow-up and completion of deviation.
- Implementation of quality assessment/sampling 1 x weekly.
- Every fourth week, this is replaced by customer meeting and thorough quality control of the entire location. Performed in cooperation with the customer, if possible.
- Follow-up/Auditing of Service Employees.
- Ensure approval of quality control by the customer and follow-up to reported deviations.
- Organization of quality-oriented contact with the customer.

Quality objectives:

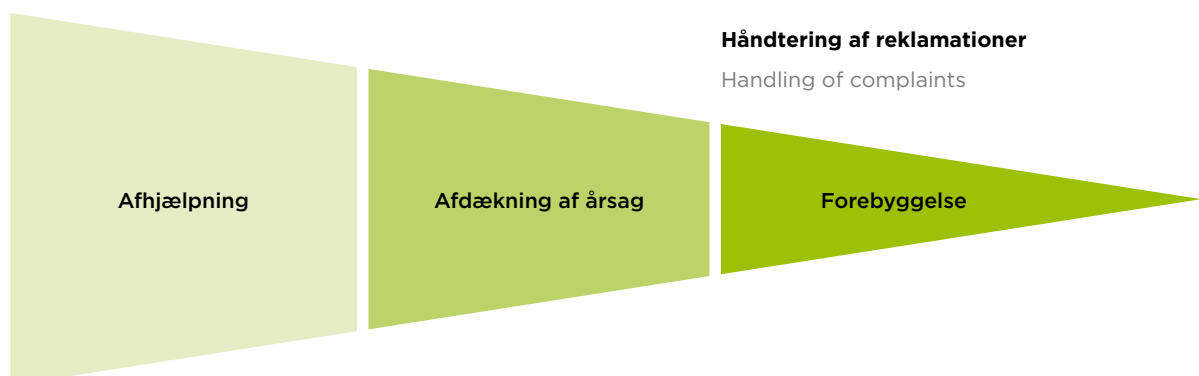
- Compliance with contractual quality level; full satisfaction with the contact person and end users.

Corrective actions:

- Based on quality sampling and possibly reported/noted deviations.

Contacts:

- Staff/users at the customer with appropriate conduct, courtesy and personal appearance.





# Procedurer og kvalitetsmål

---

## 1. Driftschef

### Ansvarlig for:

- Overordnet ledelse og ansvarlig kontraktopfyldelse.
- Gennemgå kvalitetsvurderinger/prøveudtagninger sammen med underlagte inspektører.
- Afholdelse af ugentlige driftsmøder med underlagte inspektører.
- Overvågning og opfølgning på opgaver registreret i Clemata Dashboard, herunder sikre, at inspektører udfører kontroller, kundemøder og opfølgning inden for den afgivne tidsramme.
- Medvirke ved kundemøder periodisk og efter behov.
- Indkøb af remedier, maskiner, kemikalier etc.

### Kvalitetsmål:

- Opfyldelse af kontraktuelt kvalitetsniveau hos kunder; fuldt tilfredse kontaktpersoner og slutbrugere.

### Korrigerende handlinger:

- På basis af kvalitetsprøveudtagninger og evt. konkrete rapporterede/konstaterede afvigelser samt manglende opfyldelse af opgaver inden for tidsrammen på Dashboard.

### Kontaktflader:

- Kundernes kontaktpersoner.
- Leverandører og eksterne konsulenter.
- Øvrige.

# Procedures and quality

---

## 3. Operations Manager

### Responsible for:

- Overall management and responsible for contract fulfillment.
- Review quality assessments/samplings together with subject Supervisors.
- Organization of weekly operational meetings with subject Supervisors.
- Monitoring and follow-up of tasks registered in the Clemata Dashboard, including ensuring that Supervisors perform checks, customer meetings and follow-up within the given timeframe.
- Participate in customer meetings periodically and as needed.
- Purchase of remedies, machinery, chemistry etc.

### Quality objectives:

- Compliance with contractual quality level at customers; fully satisfied contacts and end users.

### Corrective actions:

- Based on quality sampling and possibly reported/noted deviations as well as failure to perform tasks within the dashboard timeframe.

### Contacts:

- Customers.
- Suppliers and external consultants.
- Others.



# Kvalitetssikring i praksis samt rapportering

---

For at sikre vore kunder en fuldstændig opfyldelse af kontraktuelt kvalitetsniveau, omsætter SMP Rengøringservice procedurer og kvalitetsmål til praksis som beskrevet nedenfor:

- Daglig egenkontrol, udført af servicemedarbejder. Der rapporteres til inspektør om afvigelser i opgaveudførelsen eller bygningsforhold, evt. dokumenteret ved fotoregistrering.
- Ugentlig, stikprøvevis kvalitetsprøveudtagning under ledelse af inspektør.
- Daglig, intensiveret kvalitetskontrol ved rapporterede og/eller konstaterede svigt eller afløsning ifm. akut/ikke akut fravær - under ledelse af inspektør.
- Månedlig, overordnet kvalitetsgennemgang af den samlede opgave under ledelse af inspektør. Udføres gerne i sammenhæng med fagligt orienteret kundemøde og kundens deltagelse i kontrollen. Kunden skal som minimum kvittere for kontrollens gennemførelse.
- Rapportering foregår elektronisk og kontrolrapport tilgår både kunden, servicemedarbejderen og ledelsen i SMP, som følger op på alle kontrolrapporter.

For at sikre, at vigtig, kvalitetsrelateret information ikke går tabt, vil kvalitetsprøveudtagning, intensiveret kvalitetskontrol samt overordnet kvalitetsgennemgang altid blive efterfulgt af en opfølgning/auditering af den medarbejder, hvis område er omfattet af kontrollen.

Dette indbefatter, at kontrolresultatet og de vurderinger, som ligger til grund herfor, gennemgås med medarbejderen, og at medarbejderen om nødvendigt geninstrueres i sit arbejde.

Ved svigt eller dalende kvalitet, vil området altid blive underlagt intensiveret kvalitetskontrol.

# Quality assurance and reporting in practice

---

To ensure our customers a complete fulfillment of contractual quality levels, SMP Rengøringservice transforms procedures and quality goals into practice as described below:

- Daily self-inspection, performed by a service employee. Reporting to the Supervisor regarding deviations in the performance or building conditions, if any. Documented by photo registration.
- Weekly, sampling of quality sampling under the supervision of the Supervisor.
- Daily, intensified quality control of reported and/or detected failure or remedy, for instance acute/non-emergency absence, under the supervision of an Supervisor.
- Monthly, overall quality review of the overall task under the supervision of the Supervisor. Performed in conjunction with a professionally oriented customer meeting and the client's participation in the control.

The customer must at least acknowledge the completion of the check.

- Reporting takes place electronically and inspection report is available to both the customer, the service assistant and the management of the SMP, which follows up on all control reports.

In order to ensure that important quality-related information is not lost, quality sampling, intensified control and overall quality review will always be followed by a audit of the employee whose area is covered by the check.

This implies that the control results and the assessments underlying it are reviewed with the employee and that, if necessary, the employee is reintroduced in his work.

In case of failure or falling quality, the area will always be subject to intensified quality control.

# Afviigelser

---

SMP Rengøringservice opdeler afviigelser i følgende to kategorier:

1. Mindre afviigelser uden signifikant betydning for medarbejdere og/eller slutbrugere hos kunden (f.eks. en glemt papirkurv eller manglende ikke-signifikant opfyldelse af rengøringsplanen).

Vil senest blive afhjulpet næste rengøringsdag.

2. Betydelige/akutte afviigelser med signifikant betydning for medarbejdere og/eller slutbrugere på lokationerne (f.eks. et glemt toilet eller manglende signifikant opfyldelse af rengøringsplanen).

Vil blive afhjulpet snarest muligt og inden for 15 minutter, hvis vort personale er til stede hos kunden - eller senest inden for 2 timer, hvis medarbejdere skal rekvireres. Der vil desuden blive udarbejdet en handlingsplan for korrigerende handlinger og forebyggelse af fremtidige svigt.

Handlingsplanen vil blive fulgt op af kontrol, som sikrer og dokumenterer fuld genoprettelse.

Relevante kontaktpersoner vil blive informeret under hele forløbet for den korrigerende handling.

# Deviations

---

SMP Rengøringservice breaks down deviations in the following two categories:

1. Minor deviations without special significance for employees and/or end users of the customer (eg a forgotten trash or missing non-significant fulfillment of the cleaning plan). Will be remedied by the next cleaning day.
2. Significant/acute deviations with special significance for employees and/or end users at the locations (eg a forgotten toilet or lack of significant performance of the cleaning plan). Will be remedied as soon as possible and within 15 minutes if our staff is present at the customer or no later than 2 hours, if service employees must be requested.

An action plan for corrective actions and prevention of future failures will also be prepared.

The action plan will be followed up by controls that ensure and document full recovery.

Relevant contacts will be informed throughout the course of the corrective action.



