

# Personalepolitik

## Staff Policy



**Vores vigtigste ressource,  
vores største aktiv og grund-  
laget for vores succes er og  
bliver dygtige medarbejdere,  
som i tryghed kan udvikle  
deres kompetencer og blive  
behandlet med stor respekt.**

Our most important resource,  
our greatest asset and the foundation for  
our success are and will always be skilled  
employees who can safely develop their  
skills and be treated with great respect.



## ■ FORORD

Velkommen til Personalepolitik for SMP Rengørings servic.

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.

Vore medarbejdere er vores vigtigste aktiv og ressource.

Derfor sikrer vi os, at de befinder sig godt i SMP og kan identificere sig med vores værdier og målsætninger, som de bl.a. er formuleret i denne Personalepolitik.

Personalepolitikken for SMP definerer og beskriver således de enkelte niveauer i driftsorganisationen samt hele ansættelsesforløbet for en medarbejder i virksomheden.

Dette omfatter bl.a.:

- Arbejdsmiljø.
- Funktionsbeskrivelse - 1. Servicemedarbejder.
- Funktionsbeskrivelse - 2. Arbejdsleder.
- Funktionsbeskrivelse - 3. Inspektør.
- Funktionsbeskrivelse - 4. Ledelse (direktion).
- Et ansvarligt ansættelsesforløb.

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

Personalepolitikken anvendes således både som et internt styre- og uddannelsesredskab og eksternt over for kunder og partnere, som dokumentation for vore personalerelaterede processer.

Odense, 1. juni 2017

**Fiaz Ul-Hassan**  
Direktør

## ■ INTRO

Welcome to the Personal Policy for SMP Rengørings servic.

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 employees are our most important asset and resource.

Therefore, we ensure that they are well in the SMP and are able to identify with our values and goals as they, among other things, are formulated in this staff policy. The staff policy for SMP thus defines and describes the individual levels of the organization and the entire recruitment process for an employee in the company.

This includes:

- Function description - 1. Service employee
- Function Description - 2. Work leader
- Function Description - 3. Supervisor
- Functional Description - 4. Management (Executive Management)
- A responsible employment process.

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

The staff policy is thus used both as an internal management and training tool and externally to customers and partners as documentation for our personnel-related 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 Karlslund



## Arbejdsmiljø

SMP Rengørings servic er kendetegnet ved en flad og gennemsigtig organisation, hvor hver enkelt medarbejder kender sit ansvar, sine kompetencer, kvalitetsmål mv.

Vi har defineret vores standard for et godt arbejdsmiljø i vores Miljøpolitik (kan rekvireres ved henvendelse til SMP).

Dette omfatter bl.a.:

1. Tryghed i ansættelsen med fokus på høje normer for etik, gensidig respekt for kulturelle forskelle og en ligeværdig omgangstone.
2. Ordrede forhold, herunder korrekt lønbehandling.
3. Mulighed for at udvikle sine kompetencer, både på daglig basis og ved hjælp af uddannelsesplaner, som udarbejdes individuelt.
4. Medindflydelse i tilrettelæggelsen af sit arbejde.
5. Grundig, tryghedsskabende instruktion og sidemandsoplæring.
6. Inddragelse i kvalitetssikringen gennem egenkontrolprocesser.
7. De bedste og ergonomisk mest korrekte remedier og maskiner, herunder rengøringsvogne, mopsystemer og kombinationsvaskemaskiner.
8. Passende værnemidler i forhold til sit arbejde.
9. Socialt tilhørsforhold gennem afvikling af sociale arrangementer, hvor medarbejderen mødes med kolleger fra hele organisationen.
10. Fuldstændig ligestilling, uagtet religiøst tilhørsforhold, seksualitet, kulturel baggrund, hudfarve, køn mv.
11. Opretholdelse af en robust sikkerhedsorganisation i overensstemmelse med lovgivningen.

På de efterfølgende sider har vi udførligt beskrevet de forskellige niveauer i vores driftsorganisation.

## Working environment

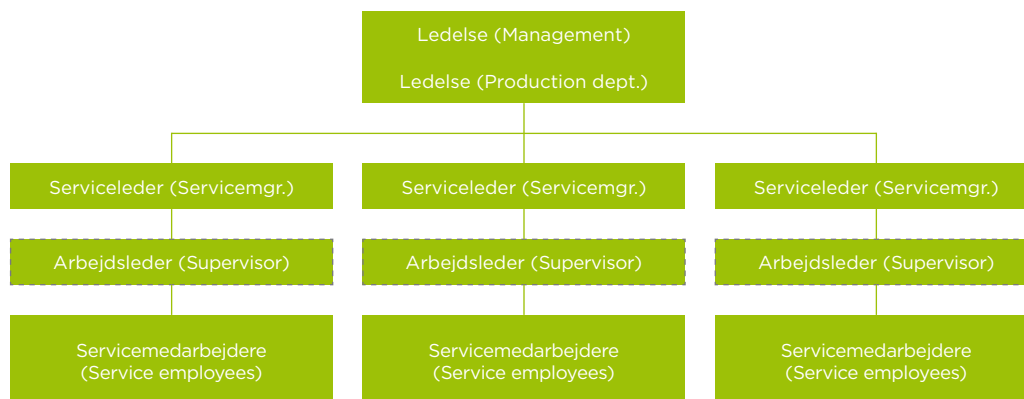
SMP Rengørings servic is characterized by a flat and transparent organization in which each employee knows his responsibilities, competencies, quality goals, etc.

We have defined our standard for a good working environment in our Environmental Policy (available upon request for SMP).

This includes:

1. Safeguarding employment with focus on high standards of ethics, mutual respect for cultural differences and an equal communication.
2. Straight and safe employment, including correct payroll.
3. Possibility to develop competences, both on a daily basis and through education plans, prepared individually.
4. Contributing to the organization of his work.
5. Thorough, safety-inducing instruction and team training.
6. Inclusion in quality assurance through self-control processes.
7. The best and ergonomically correct remedies and machines, including cleaning trolleys and floor cleaning systems.
8. Suitable protective equipment in relation to his work.
9. Social affiliation through social events where the employee meets with colleagues from the entire organization.
10. Full gender equality, regardless of religious affiliation, sexuality, cultural background, skin color, gender, etc.
11. Maintaining a robust security organization in accordance with the legislation.

On the following pages we have described the various levels in our operating organization in detail.



# Funktionsbeskrivelse

---

## ■ SERVICEMEDARBEJDER

SMP Rengørings servic vægter sin organisation nedefra og altid med fokus på driften.

### 1. Servicemedarbejdere

Ansvar:

- Udførelse af rengørings- og serviceopgaver, hvortil medarbejderen er grundig instrueret af sin inspektør/arbejdsleder.
- Egenkontrollfunktioner.
- Fremmødere registrering i elektronisk styresystem.
- Renholdelse og klargøring af arbejdsredskaber; rengøringsvogn, remedier, maskiner mv.
- Bestilling af produkter, forbrugsartikler mv.
- Rapportering til leder og kunde om bygningsafvigelser.

Kvalitetsmål:

- Opnåelse af specificeret kvalitetsniveau på sit rengøringsområde.
- Sikre, at opgaven er korrekt udført i overensstemmelse med instruktion, og at den tildelte arbejdstid er opfyldt.

Korrigerende handlinger:

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

Ekstern kontaktflade:

- Personale/brugere på den tildelte lokation (afhængig af arbejdstidsrum) med passende konduite, imødekommenhed og personlig fremtræden.

Placering i driftsorganisation:

- Underlagt inspektør/arbejdsleder.

# Function description

---

## ■ SERVICE EMPLOYEE

SMP Rengørings servic weighs its organization from the bottom and always focusing on its operations.

### 1. Service staff

Responsibility:

- Performance of cleaning and service tasks to which the employee is thoroughly instructed by his Supervisor/supervisor.
- Self-monitoring functions.
- Attendance registration in electronic control system.
- Cleaning and preparation of work tools; Cleaning wagon, remedies, machines, etc.
- Order of products, consumables, etc.
- Reporting to manager and customer about building deviations.

Quality objective:

- Achieving a specified quality level in its cleaning area.
- Ensure that the assignment is correctly performed in accordance with the instruction and that the assigned work time is met.

Corrective actions:

- Based on quality sampling and concrete reported/detected deviations.

External interface:

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

Position in operating organization:

- Subject to Supervisor/supervisor.





# Funktionsbeskrivelse

# Function description

## ■ STATIONÆR ARBEJDSLEDER

1. Stationær arbejdsleder (på større arbejdspladser med mere end 4 medarbejdere)

### Ansvar:

- Daglig ledelse af sit rengøringsteam på sin tildelte lokation.
- Udførelse af rengørings- og serviceopgaver.
- Egenkontrol samt successiv kontrol af kvaliteten på øvrige rengøringsområder, udført stikprøvevis og overordnet.
- Koordinering af personaleressourcer i samarbejde med inspektør ved planlagt og ikke-planlagt fravær.
- Fremmødere registrering for sig selv og øvrige medarbejdere i sit team i elektronisk styresystem.
- Renholdelse og klargøring af arbejdsredskaber; rengøringsvogn, remedier, maskiner mv.
- Bestilling af produkter, forbrugsartikler mv.
- Rapportering til leder og kunde om bygningsafvigelser.

### Kvalitetsmål:

- Opnåelse af specificeret kvalitetsniveau for sig eget og de øvrige rengøringsområder på den tildelte lokation.
- Sikre, at opgaven er korrekt udført i forhold til instruktion/teknisk grundlag og at den tildelte arbejdstid er opfyldt for sig selv og øvrige medarbejdere i sit team.

### Korrigerende handlinger:

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

### Ekstern kontaktflade:

- Kundens kontaktperson.
- Personale/brugere på den tildelte lokation (afhængig af arbejdstidsrum) med passende konduite, imødekommenhed og personlig fremtræden.

### Placering i driftsorganisation:

- Underlagt inspektør/arbejdsleder.
- Leder for underlagte servicemedarbejdere.

## ■ STATIONARY SUPERVISOR

2. Stationary supervisor (larger tasks with minimum 4 employees).

### Responsibility:

- Daily management of his cleaning team at his assigned location.
- Performance of cleaning and service tasks.
- Self-control and successive control of the quality of other cleaning areas, performed by random and overall.
- Coordination of human resources in cooperation with the Supervisor for planned and unplanned absence.
- Attendance registration for himself and other employees in his team in the electronic control system.
- Cleaning and preparation of work tools; cleaning wagon, remedies, machines, etc.
- Order of products, consumables, etc.
- Reporting to manager and customer about building deviations.

### Quality objectives:

- Achieving a specified quality level for their own and the other cleaning areas at the assigned location.
- Ensure that the assignment is correctly performed in relation to instruction/technical groundwork and that the assigned working hours are met for themselves and other employees in their team.

### Corrective actions:

- Based on quality sampling and concrete reported/detected deviations.

### External contacts:

- The customer's contact person.
- Staff/users at the assigned location (depending on working hours) with appropriate conduct, courtesy and personal appearance.

### Position in operating organization:

- Subject to Supervisor/supervisor.
- Manager for service staff.



### Hovedkontor for SMP Rengøringservice, som indeholder uddannelsesfaciliteter for alle medarbejdergrupper

Headquarters of SMP Rengøringservice, containing educational facilities for the entire staff

# Funktionsbeskrivelse

## INSPEKTØR

Funktionsbeskrivelse – Inspektør (30-40 underlagte medarbejdere i sit geografiske distrikt).

### 1. Inspektører

Ansvarlig for:

- Kvalitetssikring i overensstemmelse Kvalitetsmanual for SMP Rengørings servic, herunder:
  - Ugentlig servicebesøg/stikprøvekontroller.
  - Månedlig, total kvalitetskontrol.
  - Detaljeret kvalitetsrapportering.
  - Gennemgang af kvalitetsrapporter med underlagte servicemedarbejdere.
- Overvågning af elektronisk fremmødere registrering i styresystem, Clemata.
- Fordeling af ressourcer ved planlagt/ikke-planlagt fravær.
- Tilrettelæggelse af kvalitets- og servicebetonede kundemøder.
- Udvikling af kunderelationer; løbende tilpasning af kontraktuelt grundlag og komplettering af opgaver.

Kvalitetsmål:

- Opfyldelse af kontraktuelt kvalitetsniveau.

Korrigerende handlinger:

- På basis af kvalitetsprøveudtagninger og konkrete rapporterede/konstaterede afvigelser.
- Gennemgang af kvalitetsrapporter med servicemedarbejdere, sikre at korrigerende handlinger gennemføres, vurdering af behov for re-instruktion og auditering af medarbejdere.
- Påbegynde og afslutte kvalitetskorrektioner samt udarbejde handlingsplan, som forebygger gentagelse.

Eksterne kontaktflader:

- Kundens kontaktperson.
- Personale/brugere i de tildelte lokationer med passende konduite, imødekommenhed og personlig fremtræden.

Placering i organisationen:

- Underlagt ledelsen i SMP.
- Leder for arbejdsledere og servicemedarbejdere.

# Function description

## SUPERVISOR

2. Stationary supervisor  
(larger tasks with minimum 4 employees).

Responsibility:

- Daily management of his cleaning team at his assigned location.
- Performance of cleaning and service tasks.
- Self-control and successive control of the quality of other cleaning areas, performed by random and overall.
- Coordination of human resources in cooperation with the Supervisor for planned and unplanned absence.
- Attendance registration for himself and other employees in his team in the electronic control system.
- Cleaning and preparation of work tools; cleaning wagon, remedies, machines, etc.
- Order of products, consumables, etc.
- Reporting to manager and customer about building deviations.

Quality objectives:

- Achieving a specified quality level for their own and the other cleaning areas at the assigned location.
- Ensure that the assignment is correctly performed in relation to instruction/technical groundwork and that the assigned working hours are met for themselves and other employees in their team.

Corrective actions:

- Based on quality sampling and concrete reported/detected deviations.

External contacts:

- The customer's contact person.
- Staff/users at the assigned location (depending on working hours) with appropriate conduct, courtesy and personal appearance.

Position in operating organization:

- Subject to Supervisor/supervisor.
- Manager for service staff.



# Funktionsbeskrivelse

# Function description

## LEDELSE

Funktionsbeskrivelse – Ledelse (adm. direktør).

### 1. Ledelse/direktion

Ansvarlig for:

- Overordnet ledelse af SMP Rengørings servic.
- Ansvar for drift, økonomi, personaleledelse mv.
- Gennemgå kvalitetsvurderinger/prøveudtagninger sammen med underlagte inspektører.
- Afholdelse af driftsmøder med underlagte inspektører.
- Overordnet ansvarlig for kontraktopfyldelse over for alle kunder.
- Medvirke ved kvalitetsbetonede kundemøder efter behov.
- Daglig kontrol og opfølgning på dashboard IT-plattformen Clemata, som er udviklet af SMP.
- Overordnet ansvar for, at alle inspektører og stabsfunktioner overholder deadlines, rapporteringsprocedurer mv.
- Salg/mersalg.
- Indkøb af remedier, maskiner og kemikalier i overensstemmelse med Miljøpolitik for SMP.

Kvalitetsmål:

- Opfyldelse af kontraktuelt kvalitetsniveau hos alle kunder.
- Tilfredse kontaktpersoner og slutbrugere. Tilfredshed på politisk niveau.

Korrigerende handlinger:

- På basis af kvalitetsprøveudtagninger og konkrete rapporterede/konstaterede afvigelser.
- Følge op på tilkendegivelser fra kunderne.

Eksterne kontaktflader:

- Kontaktpersoner, personale og brugere hos kunderne.

Placering i organisationen:

- Leder for alle medarbejdere.

## MANAGEMENT

4. Management/Management (CEO).

Responsible for:

- General management of SMP Rengørings servic.
- Responsibility for operations, finance, personnel management, etc.
- Review quality control reports with Supervisors.
- Operational meetings with subject Supervisors.
- Principally responsible for contract fulfillment to all customers.
- Participate in quality-focused customer meetings as needed.
- Daily control and follow-up on the dashboard in the IT platform Clemata, developed by SMP.
- General responsibility for ensuring that all Supervisors and staff functions comply with deadlines, reporting procedures, etc.
- Sales/resale.
- Purchase of remedies, machinery and chemistry in accordance with Environmental Policy for SMP.

Quality objectives:

- Conducting contractual quality levels at all customers.
- Satisfied contacts and end users.
- Satisfaction at political level.

Corrective actions:

- Based on quality sampling and reported/detected deviations.
- Tracking customer sentiments.

External contacts:

- Contacts, staff and users at the customers.

Location in the organization:

- Manager for all employees.



## Tryghed og udvikling

---

SMP Rengøringssservic betragter medarbejderne som sin vigtigste ressource.

Derfor har vi udarbejdet en "drejebog" for et ansvarligt ansættelsesforløb, der sikrer medarbejdernes tryghed og rig mulighed for personlig og faglig udvikling.

Rekruttering og ansættelse:

- SMP udarbejder altid en jobprofil for rekruttering af nye medarbejdere. På den måde sikres det, at kandidaterne vurderes retvisende ud fra deres kompetencer, ønsker til ansættelsen og personlighed. Derved sikres et "Best Match" i forhold mellem medarbejder, SMP og kunden.
- Det sikres, at kandidaterne lever op til sikkerhedsmæssige krav, herunder ren straffeattest og børneattest, evt. clearing i overensstemmelse med krav fra PET mv.
- Kandidaten orienteres om vilkårene for ansættelsen og om SMP som potentiel arbejdsgiver.
- Ved ansættelse bydes medarbejderen velkommen, og opstarten tilrettelægges i samarbejde mellem ledelse og inspektør.

Under ansættelsen

- Medarbejderen vil i hele ansættelsesforløbet være en del af et arbejdsmiljø, hvor der er fokus på trivsel og udvikling.
- Medarbejderen gennemgår sammen med inspektøren en udførlig, opgavespecifik instruktion, der omfatter tekniske beskrivelser, bygningstegninger mv.
- Medarbejderen inddrages i videst muligt omfang i planlægningen af sit eget arbejde.
- Medarbejderen modtager udførlig instruktion i anvendelse af kemikalier, remedier og maskiner. Det sikres, at medarbejderen forstår instruktionen og kvitterer herfor.
- Medarbejderen instrueres i brugen af SMP's egen IT-baserede platform, Clemata, som sikrer, at der er styr på timer, tillæg og lønudbetaling. Samtidig kan medarbejderen fotodokumentere bygningsafvigelser, bestille produkter og forbrugsartikler, følge op på kvalitetskontroller mv.

► Fortsættes på næste side

## Certainty and development

---

SMP Rengøringssservic regards employees as their main resource. Therefore, we have prepared a "turntable" for a responsible recruitment process that ensures employee safety and ample opportunity for personal and professional development.

- SMP always prepares a job profile for recruiting new employees. In this way, it is ensured that candidates are judged correctly based on their competencies, wishes for recruitment and personality. This ensures a "Best Match" between employee, SMP and customer.
- Ensure that candidates meet safety requirements, including pure penalties and children's certificates. Clearing in accordance with PET requirements etc.
- The candidate is informed of the terms of employment and about SMP as potential employer.
- Upon recruitment, the employee is welcomed and the startup is organized in collaboration between management and Supervisor.

During employment

- During the entire employment process, the employee will be part of a work environment where there is focus on well-being and development.
- The employee, together with the Supervisor, reviews a detailed, task-specific instruction, which includes technical descriptions, building drawings, etc.
- The employee is involved as much as possible in the planning of his or her own work.
- The employee receives comprehensive instruction in the use of chemistry, remedies and machines. It is ensured that the employee understands the instruction and acknowledges it.

The employee is instructed in the use of SMP's own IT-based platform, Clemata, which ensures that there are timetables, allowances and payroll.

At the same time, collaborative photographer can document building deviations, order products and consumables, follow up on quality checks, etc

► Continues on next page



### Under ansættelsen (fortsættelse)

- Der gennemføres min. 1 bygningsgennemgang, hvor inspektøren fremviser opgaven for den nye medarbejder og gennemgår praktiske forhold vedr. alarm, affald, vandaftapning mv., hvorefter medarbejderen kvitterer for nøgler, adgangskort og fyldestgørende instruktion.
- Medarbejderen modtager sidemandsoplæring de første 3-5 dage af sin ansættelse, hvor inspektøren vil være til stede på arbejdspladsen og undervise medarbejderen i korrekt udført metodik, hvordan man undgår EGA og dårlige rutiner, brug af værnemidler, egenkontrollfunktioner, korrigerende handlinger mv.
- Undervejs i sin ansættelse afholdes der medarbejdersamtaler jævnligt og min. 1 gang i kvartalet. Disse samtaler skal sikre, at der er harmoni mellem ledelsens og medarbejderens vurdering af ansættelsesforløbet.
- 1-2 gange årligt udarbejdes desuden uddannelsesplaner for medarbejderen. Ansvarlig herfor er inspektøren, som efterfølgende sammen med ledelsen i SMP vurderer mulighederne for at tilbyde kompetencegivende videreuddannelse til medarbejderen, der f.eks. omfatter
  - Specialrengøring.
  - Gulvrenovering: Polishbehandling/oliering/tæpperens.
  - Rengøring af teknisk udstyr.
  - Levnedsmiddelrengøring.
  - Planlægning og egenkontrol.
  - Sikkerhedskursus.
  - Arbejdsmiljø og globalt miljø.

SMP tilstræber herigennem, at alle medarbejdere skal føle en berettiget, faglig stolthed ved deres arbejde gennem besiddelse af relevante, faglige kompetencer.

- Medarbejderen indbydes til sociale arrangementer i løbet af året og opfordres til at medvirke. Dette styrker tilhørsforholdet til SMP og giver mulighed for dialog og personlig udvikling sammen med kolleger fra hele landet.

### During employment (continuation)

- At least 1 building review, where the Supervisor presents the task to the new employee and examines practical issues regarding alarm, waste, water drainage etc., after which the employee acknowledges keys, access cards and adequate instructions.
- The employee receives team training for the first 3-5 days of his appointment, where the Supervisor will be present at the workplace and teach the employee in properly performed methodology, how to avoid harmful routines to the body, use of protective equipment, self-control functions, corrective actions etc.
- During the appointment, formal employee meetings are held regularly and at least 1 time in the quarter. These meetings will ensure that there is a harmony between management and employee assessment of the employment.
- 2 times a year, education plans are prepared for the employee. Responsible for this is the Supervisor who, together with management in the SMP, assesses the possibilities of offering qualifying further education to the employee, for example: Special cleaning, floor renovation (polishing/oiling/carpet cleaning), cleaning of technical equipment, food service, planning and self-monitoring, safety, work environment and global environment.

SMP hereby aims at all employees to feel a legitimate professional pride in their work through the possession of relevant, professional competences.

- The employee is invited to social events during the year and encouraged to participate. This reinforces the membership of SMP and allows for dialogue and personal development together with colleagues from all over the country.



## Tryghed og udvikling

---

### Når ansættelsen ophører

SMP tilstræber altid, at ansættelsesforholdet ophører frivilligt i forbindelse med overgang til anden beskæftigelse eller pension. Dog kan tab af kunde eller omlægning af driftsområder medføre opsigelse af en medarbejder.

- En medarbejder, som frivilligt fratræder eller opsiges, vil altid blive tilbudt en samtale med ledelsen i SMP. I samtalen fokuseres på medarbejderens vurdering af den forløbne tid som ansat i virksomheden, herunder baggrunden for, at den pågældende ønsker at fratræde, samt hvordan SMP kan hjælpe medarbejderen videre til nyt job.

### Sociale og etiske hensyn i ansættelsesforløbet

- SMP overholder den til enhver tid gældende lovgivning, herunder de i Danmark gældende konventioner og erklæringer, der tager sigte på forbud mod forskelsbehandling pga. race, religion eller tro, hudfarve, politisk anskuelse, seksuel orientering, alder, handicap eller national, social eller etnisk oprindelse.
- SMP har forpligtet sig til at overholde grundlæggende arbejdstagerrettigheder som specificeret i ILO konventioner og Verdenserklæringer fra FN.

## Certainty and development

---

### When the employment ends

SMP always strives to terminate the employment relationship voluntarily in connection with transition to other employment or retirement.

However, loss of customer or conversion of operating areas may result in termination of an employee.

- An employee who is ending employment I SMP will always be offered a meeting with the management of SMP. The meeting will focus on the employee's assessment of the length of time employed by the company, including the background for the person wishing to resign and how the SMP can help the employee to new jobs.

### Social and ethical considerations during the recruitment process

- SMP complies with the legislation, including the conventions and declarations in force in Denmark that prohibit discrimination on grounds of race, religion or belief, skin color, political opinion, sexual orientation, disability or national, social or ethnic origin.
- SMP has committed to complying with basic labor rights as specified in ILO conventions and UN Universal Declarations.



