

Laatujärjestelmä

Sisällysluettelo

1.0	LAADUN MÄÄRITTELY	3	7.0	PALVELUJEN TUOTTAMINEN KÄYTÄNNÖSSÄ JA TOIMINNAN AUDITOINTI	18
1.1	ISO 9001 laatujärjestelmä	4	8.0	YMPÄRISTÖOHJELMA	19
2.0	KERADUR SERVICE OY – YHTIÖN TAUSTAA	5	8.1	Ympäristöohjelman toimintaperiaatteet	19
2.1	Organisaatio	6	8.2	Ympäristöohjelman vaikutus ja hyödyt sidosryhmille	20
2.2	Liiketoiminta-alueet	7	8.3	Ympäristöohjelman toteutus käytännön tasolla	22
3.0	TOIMINNAN KUVAUS	8	8.3.1	Siivousaineiden ja tarvikkeiden hankinnat ja ostotoiminta	22
3.1	Kotisiivous ja muut yksityistalouksien palvelut	12	8.3.2	Siivouskaluston käyttö	22
3.2	Yritysassiakkaiden palvelut	13	8.3.3	Siivousaineiden käyttö	23
3.3.	Julkistalouden asiakkaat ja Hilma-järjestelmä	14	8.3.4	Sähkön ja veden käyttö	23
4.0	LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄN KUVAUS	15	8.3.5	Yhdistelmäkoneiden käyttö	23
4.1	Laatukäsikirja	15	8.3.6	Jätteiden käsittely	23
4.2	Laatujärjestelmää koskeva dokumentaatio	15			
5.0	TOIMINNAN JOHTAMINEN JA VASTUUALUEET	16			
5.1	Laatupolitiikka ja -tavoitteet	16			
5.2	Vastuut, valtuudet ja tiedottaminen	16			
6.0	RESURSSIT JA NIIDEN HALLINTA	17			
6.1.	Resurssien varaus	17			
6.2	Henkilöstöresurssit	17			
6.2.1	Henkilöstön pätevyys	17			
6.2.2	Henkilöstön perehdytys	17			
6.2.3	Henkilöstön koulutus	17			

*Laadunhallinta on koordinoituja
toimenpiteitä organisaation suuntaamiseksi
ja ohjaamiseksi täyttämään kaikkien
sidosryhmien tarpeet ja odotukset.*

1.0 Laadun määrittely

Standardin ISO 9000 mukaan jonkin kohteen, esimerkiksi tuotteen, laatu tarkoittaa sitä, missä määrin tuon kohteen ominaisuudet täyttävät kaikkien siihen liittyvien sidosryhmien vaatimukset. Suomenkielen sana vaatimukset antaa helposti suppean käsityksen asiasta, sillä standardikielessä vaatimukset tarkoittavat tarpeita ja odotuksia. Laadunhallinnan tarkoituksena on, että organisaation johtamistoiminnalla vaikutetaan laadun syntymiseen tehokkaasti.

Laadunhallinta on koordinoituja toimenpiteitä organisaation suuntaamiseksi ja ohjaamiseksi täyttämään kaikkien sidosryhmien tarpeet ja odotukset. Käytännössä laadunhallinta on laadukasta johtamisen tai johtamisen laatua. Monesti laadunhallinnan sijasta on käytetty virheellisiä ilmaisuja, kuten laadunvalvontaa tai laatujohtamista. Laatua ei voi johtaa suoraan, koska se on abstraktio; sen hallinta tapahtuu organisaation ja sen

toiminnan johtamisen kautta, toisin sanoen kaikki laadunhallinnan toimenpiteet ovat integroituneena organisaation johtamistoimintoihin.

Laadunhallinta on organisaation sisäinen toimintakäsite. Laadunvarmistus on toimenpiteitä, joilla suuntaudutaan organisaatiosta ulospäin luottamuksen synnyttämiseksi ja vahvistamiseksi organisaation sidosryhmien joukossa, että organisaatio pystyy täyttämään sovitut tuotevaatimukset. Laadunvarmistus on laadunhallinnan osa-alue.

Tässä laatujohtamisen kuvauksessa pyritään määrittelemään Keradur Service Oy siivousliiketoimintaa koskevat laatuvaatimukset ja miten toimintaa voidaan kehittää laadullisesti jatkuvasti tehokkaampaan suuntaan. Laatujohtamismalli kattaa myös yhtiön käyttämän ympäristöjohtamisen.



1.1 ISO 9001 laatujärjestelmä

Standardointijärjestö ISO on kehittänyt muun muassa ISO 9000 ja ISO 14000 -standardisarjat. Organisaatiot voivat näiden standardien mukaisesti suunnitella toimintaansa ja prosessejaan. Organisaatiolle voidaan myöntää ISO laatujärjestelmäsertifikaatti ulkopuolisen tahon, sertifioijan, tekemän auditoinnin perusteella. Tällöin sertifioija varmistaa, että organisaation laadunhallinta vastaa standardivaatimuksia ja että käytännössä toimitaan niiden mukaisesti. Todistuksen perusteella organisaatio voi kertoa viestinnässään olevansa esimerkiksi ISO 9001 -sertifioitu. ISO 9001 standardin perusrakenteeseen kuuluu johdon vastuu, resurssien hallinta, prosessien hallinta ja mittaaminen, analysointi ja parantaminen (auditointi, prosessien valvonta, jatkuva parantaminen). Kolmannen osapuolen sertifikaattien lisäksi voi olla myös toisen osapuolen (asiakkaan antamia) tai ensimmäisen osapuolen (organisaation itsensä antamia) sertifikaatteja.

Laadunhallinnan avulla organisaatio voi pitää toimintansa ja tuotantonsa laadun hallittavissa. Siten saadaan selkeyttä johtamiseen, prosesseihin, toimintoihin, ja jatkuvaan parantamiseen. Organisaatiossa tavoitteet laadun suhteen perustuvat organisaation liiketoiminnan tarpeisiin ja odotuksiin. Laadunhallinnan eri osa-alueilla kuten auditoinneilla, laatupalkintokriteereillä ja prosessien hallinnalla saadaan aikaan, että organisaation tavoitteet saavutetaan.

Laadun tuottaminen on aina kannattavaa ja halvempaa kuin huonon laadun tuottaminen, koska laatua tuottavat prosessit ovat tehokkaampia: pienempi hävikki, vähemmän korjauksia, pienempi työntekijöiden vaihtuvuus parantuneen tyytyväisyyden ansiosta - ja vähemmän aikaa tarvitaan käsittelemään asiakasvalituksia. Siten hyvä laadunhallinta parantaa kannattavuutta.

Laadunhallinnan standardit tuovat esille ohjeita ja malleja sekä asettavat yleisiä vaatimuksia yrityksissä tuotannon suorituskyvyn mittauksiin käytettyjen mittauslaitteiden kalibroinnin suhteen. Laatuajattelu alkaa organisaation johdosta ja ulottuu organisaation kaikkiin toimintoihin. Tyytyväiset työntekijät, asiakkaat ja muut sidosryhmät ovat yhtä tärkeä osa organisaation laadunhallintaa kuin tuotannon toleranssit.



2.0

Keradur Service Oy – yhtiön taustaa

Keradur Service Oy on vuonna 2010 perustettu siivous- ja kiinteistöpalveluja tarjoava yhtiö. Pyrimme jatkuvasti kehittämään palveluamme siten, että huomioimme niin asiakkaiden, työntekijöiden kuin ympäristönkin asettamat vaatimukset hyvän yrityksen toiminnasta. Merkittävä osa kasvustamme on tapahtunut asiakkaiden taholta tapahtuneen suosittelun johdosta ja uskomme, että laadullisesti ja toiminnallisesti korkeatasoiselle palvelulle on kysyntää.

Toimimme viranomaismääräyksiä ja ohjeita noudattaen ja huolehdimme osaltamme siivousalan kehitymisestä kestävä kehityksen periaatteiden mukaiseksi.

Toimintamme on yhtiön perustamisesta asti ollut kannattavaa ja yhtiö on kasvanut tasaisesti niin liikevaihdon kuin henkilökunnan määrän osalta. Olemme pyrkineet löytämään sellaisia asiakkaita, joiden kanssa voimme yhdessä kehittää toimintaamme molemmin puolin hyödyttävällä tavalla. Siivousalan toiminta on viime vuosina kehittynyt suotuisaan suuntaan viranomaistoiminnan pyrkiessä aiempaa aktiivisemmin karsimaan lyhytnäköisesti tai arveluttavin keinoin toimivia yrityksiä. Toiminta on parantanut rehellisten yritysten menestymisen edellytyksiä ja vähentänyt alalla laittomasti toimivien yritysten määrää.



2.1 Organisaatio

Yhtiön organisaatio on rakennettu mahdollisimman kevyeksi. Tällä tarkoitetaan hallinnon ja muiden kiinteiden kustannusten minimointia ja resurssien panostamista työntekijöiden rekrytointiin, jatkuvaan koulutukseen, työterveydenhuoltoon sekä käytettävään kalustoon. Käytännön toiminnassa yhtiön organisaatio koostuu toimitusjohtajan ja myynti- / markkinointipäällikön muodostamasta johdosta, jotka osallistuvat käytännön toimintaan täysipäiväisenä työn. Yhtiön keskijohto koostuu myyntihenkilöstä, joka vastaa myös työvuorojen suunnittelusta yhdessä työnjohdon esimiehen kanssa. Työnjohtoon kuuluu nykyisen 40 henkilön organisaatiossa neljä nimettyä työnjohtajaa, jotka kukin vastaavat omasta erikoisalastaan. Erikoisalast on jaoteltu seuraavasti:

- Työnjohdon esimies
- Kotisiivouksen työnjohtaja
- Yrityssiivouksen työnjohtaja
- Taloyhtiöiden porrassiivousten työnjohtaja

KERADUR SERVICE OY HENKILÖSTÖN VASTUUALUEET KULLAKIN ORGANISAATION TASOLLA



Työnjohto toimii omalla erikoisalallaan myös käytännön siivoustyötä tekevinä henkilöinä. Koska henkilöstön koulutustaso on hyvä ja vaihtuvuus on vähäistä on mahdollista panostaa, joudutaan työhöhdollisia valvontaan liittyviä tehtäviä suorittamaan hyvin vähän. Pääasiassa työnjohto pyrkii kehittämään toimintaa menetelmien ja toimintatapojen sekä kaluston käytön osalta jatkuvasti tehokkaampaan suuntaan. Tehokkuudella tarkoitetaan turhien työtehtävien minimointia, parempien työtapojen hakemista, ergonomian tehostamista, puhdistusaineiden sekä kaluston käyttöä

Yhtiön palkkahallinnosta sekä osto- ja myyntireskontrasta vastaa yksi henkilö. Kirjanpito on järjestetty ulkopuolisen tilitoimiston kautta ja yhtiön tilintarkastuksesta vastaa KHT-tilintarkastusyhteisö.

Yhtiön hallinto toimii vastuuhenkilöiden kotitoimistoina. Erillistä toimistotilaa yhtiölle ei ole koettu tarpeelliseksi järjestää. Pyrkimyksenä on ollut tehostaa työajan käyttöä ja minimoida keskeytykset, joita samassa toimistossa työskentelevät henkilöt väistämättä aiheuttavat. Siivoustoiminnassa työ tehdään asiakkaiden luona ja mahdolliset asiakaspalautteet on perusteltua käydä läpi kohteissa tai hoitaa asia sähköpostitse. Näin voidaan myös minimoida työmatkoja sekä keskittää ajankäyttö asiakkaan ongelmien ratkaisuun, eikä työtehtävien siirtelyyn henkilöltä toiselle. Ainoastaan, mikäli henkilö edellyttää kollegan avustusta tehtävän hoidossa, voidaan tehtävä siirtää toiselle tai pyytää apua tehtävän hoitoon. Tavoitteena on kuitenkin minimoida tehtävien siirtoa henkilöltä toiselle. Helposti vastuun siirtämisessä joudutaan tilanteeseen, jossa tekemättömiä tehtäviä on useita, eikä kenelläkään ole käsitystä siitä, kenen hoidossa asiat ovat. Selkeällä organisoinnilla voidaan vähentää epäselvyyttä vastuunjaossa ja näin tehostaa tehtävien hoitoa sekä vähentää toimistotilasta aiheutuvia kustannuksia.

2.2 Liiketoiminta-alueet

Toimintamme on jakautunut palvelukokonaisuudeksi, jossa pyrimme tuottamaan asiakkaalle kattavasti lisäarvoa toisiaan lähellä olevien palvelutoimintojen osalta. Tavoitteenamme on pyrkiä tuottamaan kokonaisvaltaisesti sellaisia palveluita, joita nykyinen henkilökuntamme koulutuksensa ja osaamisensa puitteissa voi tarjota ja jotka muodostavat asiakkaan näkökulmasta toimivan kokonaisuuden. Merkittävä osa palvelustamme koostuu rutiiniluontoisista tehtävistä, joita asiakkaamme ei suoraan miellä liiketoimintansa ydinsäamiseksi ja on tästä syystä halunnut ulkoistaa kyseisen palvelun voidakseen keskittyä itselleen tärkeisiin liiketoiminta-alueisiin.

Yhtiömme palvelee niin yritysasiakkaita kuin yksityisiä kotitalouksia. Viime vuosina yleistynyt kotitalousvähennys verohyötynä on ollut merkittävä houkutin yksityisten kotitalouksien arvioidessa ostopäätöstään kotipalveluiden hankinnan osalta. Kotitalousvähennys on toisaalta vähentänyt pimeän työn ja kirjanpidon ohi myytävän palvelun osuutta siivousalalla ja osaltaan parantanut näin rehellisten yritysten edellytyksiä toimia alalla.

Yhtiön liiketoiminnasta merkittävän osan muodostaa perinteinen sopimussiivouspalvelu. Tämän lisäksi tarjoamme sopimussiivoukseen liittyviä tukipalveluita, kuten ikkunoiden pesua, peruspesuja ja vahauksia, höyrypesuja sekä vaativampia erikoissiivouksia, kuten graffitien poistoja sekä liputuspalveluita.

Siivousliiketoiminnan ohella tarjoamme myös kiinteistöhuoltoa, johon kuuluu päivittäisen siivouksen ohella rakennuksen kunnossapito, lvi-laitteiston toiminnan seuranta, -huolto ja puhdistustyöt, sähkölaitteiden ylläpito, huolto ja vikatilojen korjaukset sekä nurmikoiden leikkaukset, istutusten hoito ja lumityöt.

Yhtiömme toteuttaa myös remonttipalveluita asiakaskohteissamme. Pitkälti huolto- ja siivousliiketoimintaan liittyen tai näiden tukemiseksi.

Viime vuosina yhtiömme on lisäksi ryhtynyt toimittamaan siivousasiakkaille myös talous- ja wc-papereita sekä nestesaippuuta. Toiminta on laajentunut siinä määrin, että nykyisin yhtiömme palvelee kattavasti myös siivousaineiden myyntiä koskevilla tarpeilla.

Tässä laatujärjestelmässä pyritään kuvaamaan lähtökohtaisesti siivousliiketoimintaa, johtuen sen muodostaman volyymin vuoksi. Siivousliiketoiminta kattaa toiminnastamme noin 80 % muiden palveluiden muodostaessa yhteensä 15 %. Loput 5 % muodostuu siivousaineiden papereiden ja tarvikkeiden myynnistä.

Tavoitteenamme on pyrkiä tuottamaan kokonaisvaltaisesti sellaisia palveluita, joita nykyinen henkilökuntamme koulutuksensa ja osaamisensa puitteissa voi tarjota ja jotka muodostavat asiakkaan näkökulmasta toimivan kokonaisuuden.



3.0 Toiminnan kuvaus

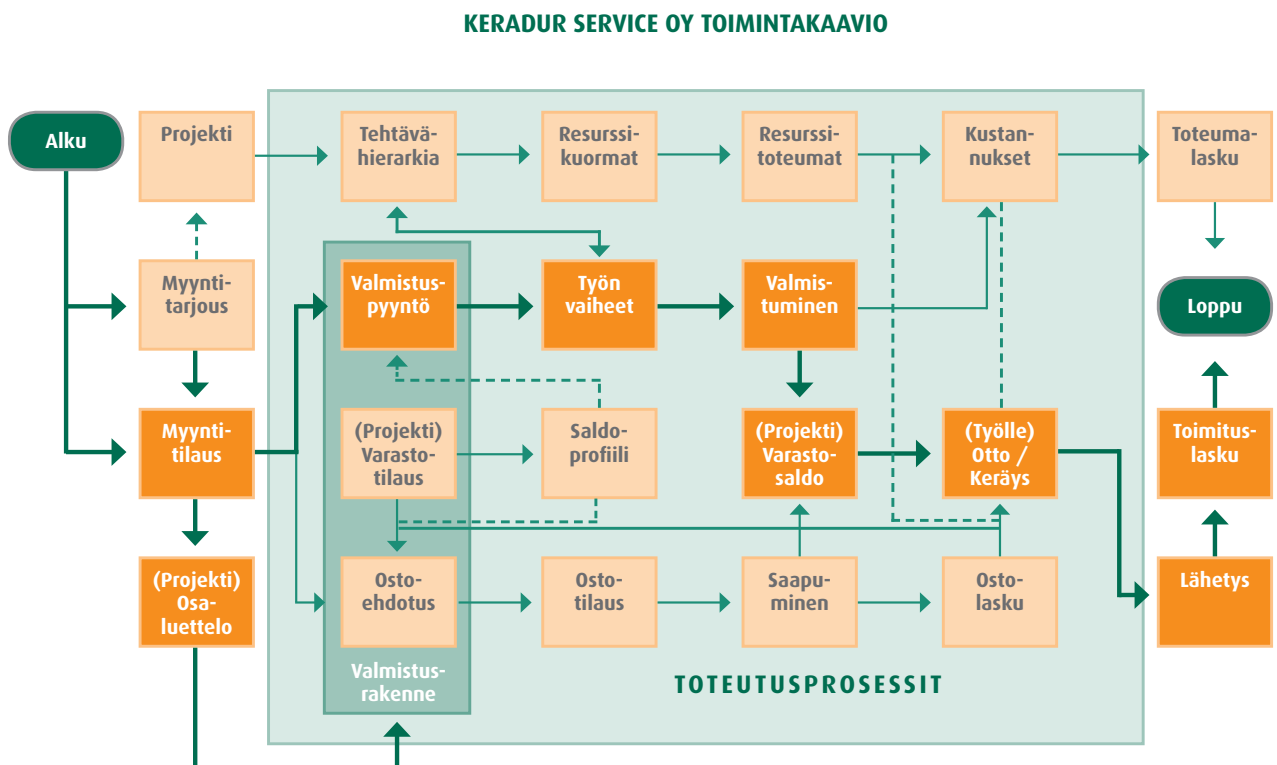
Yhtiön siivousliiketoiminta muodostuu suurimmaksi osaksi sopimusaikakille tarjottavista säännöllisistä siivouspalveluista. Yhtiön tavoitteena on pyrkiä kasvattamaan sopimusasiakkaiden määrää, sillä näiden hallinnointi on kertasiivouksia huomattavasti yksinkertaisempi prosessi. Laadullisesti korkeatasoisen siivouspalvelu ja koulutettu henkilökunta kykenevät työskentelemään itsenäisesti kohteissa, eivätkä edellytä merkittävässä määrin työnjohdon valvontaa tai tukea.

Sopimussivouksissa myös aikataulut ovat tavallisesti joustavampia, eivätkä edellytä henkilöstön saapumista paikalle määrättyä kellonaikana. Sopimusasiakkaille voidaan myös luontevammin tarjota erilaisia lisäpalveluita, kuten ikkunanpesuja, pehmapapereiden ja saippuoiden toimitusta sekä peruspesuja ja vahauksia.

Kertasiivouksia on tarjottu asiakkaille lähinnä siitä syystä, että näitä voidaan usein ajoittaa sellaisiin ajankohtiin, jolloin työntekijöillä ei ole vakiokohteita. Työntekijät voivat siis saada täydet työtunnit, vaikka heidän sopimusasiakkaana eivät muodostaisikaan täysipäiväistä työmäärää. Työntekijöille voidaan näin tarjota täysimääräiset työtunnit, jotka joustavasti mukautuvat heidän työaikoihinsa.

Yhtiön asiakkaat on jaoteltu yksityis-
talouksiin, yrityksiin, taloyhtiöihin sekä
julkisyhteisöasiakkaisiin.

Yksityisasiakkaat kattavat käytännössä kaikki kotitalouksille tehtävät siivouspalvelut sekä muut kotipalvelut. Muihin kotipalveluihin lukeutuvat esimerkiksi vanhustenpalvelut, lastenhoitopalvelut sekä muut kotona asumista edesauttavat palvelut.



Yritysassiakkaiden palvelut muodostavat laajimman kokonaisuuden siivouspalveluiden tuottamisessa. Nämä kattavat joukon erilaisia yksiköitä ja toimialoja päivittäistavarakaupasta aina raskaaseen teollisuuteen.

Taloyhtiöille tarjottavat palvelut muodostuvat perinteisten kerrostalojen porrassiivouksesta sekä näihin tuotetuista huolto- ja kiinteistöhoitoa koskevista palveluista.

Yhtiön myyntiä ja toimintoja kuvaava prosessi on esitetty oheisessa kaaviossa. Myyntiprosessi on käytännössä identtinen asiakkaasta riippumatta. Merkittävimmissä kohteissa työnjohton ja myynnin aikaa käytetään enemmän kohteen ominaispiirteiden kartoittamiseen ja mahdollisimman oikean työajan laskemiseen. Käytännössä jokainen kohde on yksilö ja parhaatkin mallinnokset siivouskohteiden työajoista ovat vain valistuneita arvauksia, joissa on suuria epävarmuustekijöitä. Esimerkiksi vuodenajoilla ja tiloja käyttävän henkilökunnan omalla toiminnalla on suuri merkitys tilojen siisteystason säilymisessä hyvällä tasolla.

Yhtiön pyrkimyksenä onkin kehittää toimintaa sellaiseen suuntaan, jossa lähtökohtaisesti määritellään mahdollisimman oikea työaika ja varataan kohteeseen riittävä toleranssi mahdollisten lisätöiden suorittamiseksi. Työaikojen tai sopimusten

muuttaminen koetaan aina suuriksi muutoksiksi ja antavan heikon kuvan yhtiön kyvystä suoriutua kohteen työajan arvionnista. Toisaalta laaja asiakaskunta ja vahva kokemus alan toiminnasta sekä jatkuva toimintatapojen kehitys luo hyvän perustan toimivien työaikojen kehitykselle.

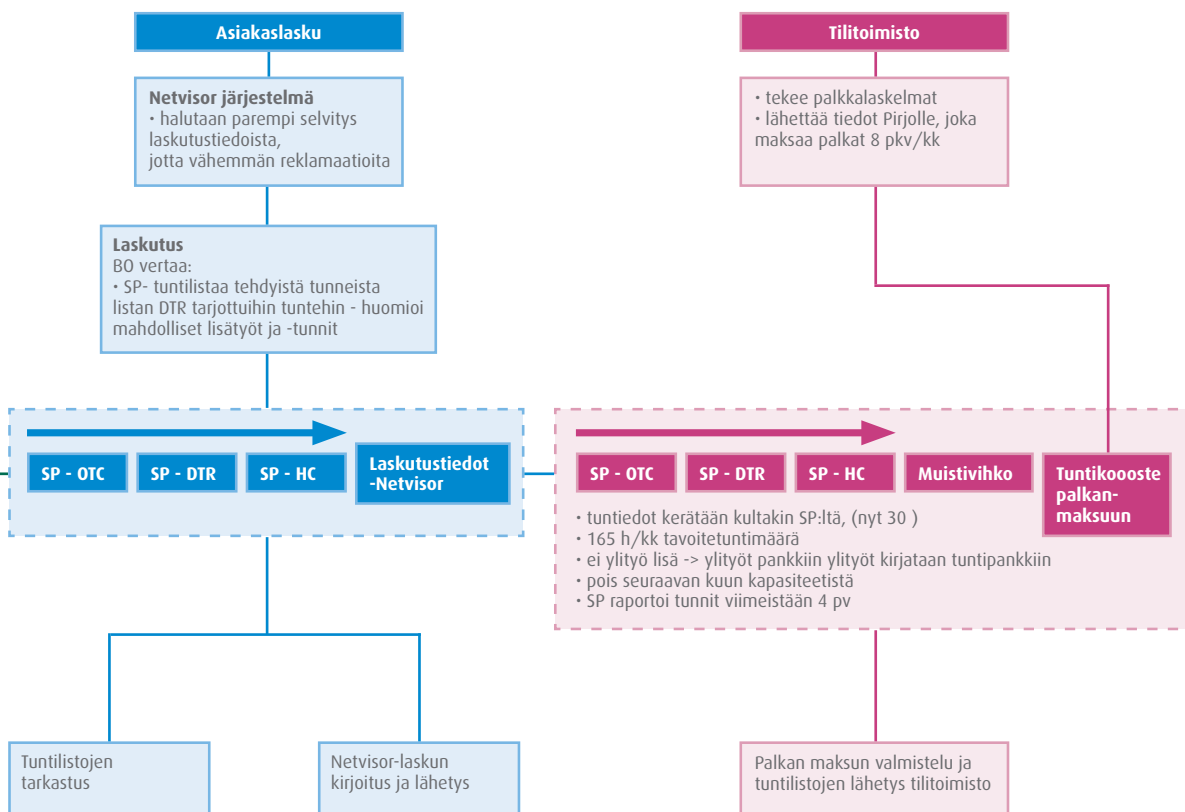
Olennaista toiminnan jatkuvalla kehityksellä on negatiivisen palautteen välitön käsittely. Siivoustoiminta on luonteeltaan sellaista liiketoimintaa, ettei negatiiviselta palautteelta ole parhaassakaan tapauksessa mahdollista välttyä. Toiminnan suotuisan kehittymisen kannalta on kuitenkin olennaista reagoida mahdollisimman nopeasti reklamaatioihin, hoitaa reklamaation kohde kuntoon ja tiedottaa asiasta myös työntekijää, jotta virhe ei toistuisi. Työntekijöitä kehoitetaan myös ilmoittamaan aiheutuneista vahingoista ja vaaratilanteista työnjohtoa. On tavanomaista, että siivoustyössä vahingoitetaan asiakkaan omaisuutta, riippumatta siitä, kuinka hyvin ja huolellisesti työntekijät toimivat. Tällain on olennaista tiedottaa vahingosta asiakasta ja hoitaa asia kuntoon. Suosimalla avointa ilmapiiirin ja pyrkimällä aktiivisesti osallistumaan vahinkojen korjaamiseen, voidaan parantaa luotettavuutta ja siten syventää asiakassuhdetta. Mikäli asiakas havaitsee, että yhtiö tai sen työntekijät pyrkivät peittämään virheitä tai vahinkoja, luodaan epä-edullista mielikuvaa yhtiön toiminnasta.



Tavoitteena on pyrkiä kehittämään siivousta tekniikoiden, toimintapojen, aikataulujen, kaluston, siivousaineiden sekä työjärjestyksen osalta jatkuvasti tehokkaampaan suuntaan. Merkittävin tekijä siivouksen tehokkuuden kehittämisessä on laatia siivoussuunnitelma, jossa työvaiheet suoritetaan aina samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Kotisiivouksen aikataulu on usein tarkasta määritelty ja ainoastaan systemaattisella toiminnalla voidaan saada ajankäyttö tehokkaaksi. Kotisiivouksen ja eräiden yritysasiakkaiden erityispiirteenä on usein lisäksi tarkkaan määritelty aloitusajankohta. Tätä on osittain haasteellista noudattaa, sillä liikenneyhteydet saattavat olla heikot ja määrättyssä aikataulussa suunnitellut siivoutyöt eivät välttämättä toimi käytännössä.

Toiminnassa pyritään luomaan asiakkuuksista seuraavanlaisia:

- Kohde maantieteellisesti lähellä muita samana päivänä suoritettavia kohteita tai vähintäänkin hyvien liikenneyhteyksien päässä
- Avainsopimukset, ei tarkkaa aloitusajankohtaa
- Kohde mahdollisuuksien mukaan tyhjä siivoojan saapuessa
- Siivouskalusto helposti otettavissa käyttöön
- Vähintään 3 tunnin yhtäjaksoinen työaika / siivooja
- Negatiivisen asiakaspalautteen minimoiminen
- Liian vaativan tai hankalan asiakkuuden lopettaminen



3

TAVOITTEET:

- OTC+DTR+HC+vihkotiedot ovat yhdessä tietokannassa
- ei manuaalista tietojen keräämistä
- **laskutuksen nopeutus + 1pv tehdystä työstä: vko loppu/kk-loppu**
- laskun ulkoasun parantaminen

- vahva integraation Netvisorin kanssa
- sopimussiivouksesta AUTOMAATIO-laskutus-tehty -> lasku
- urakkahintamuutokset laskuun + lisähankinnat: työkohtainen kustannusraportti

4

TAVOITTEET:

- tehtyjen tuntien seuranta
- palkan maksun "helppous" ja oikeellisuus
- käsityön poistaminen
- erittely ei laskutettavista tunneista:
- huolto
- mopipesu

- odotustunnit
- kuljetus & matkatunnit
- hinnoittelun rakenteen selkeys:
 - yritysasiakkaat +alv%
 - kotisiivous sis alv%
- asiakas- ja ryhmäkohtaiset raportit-excel

3.1 Kotisiivous ja muut yksityistalouksien palvelut

Yksityistalouksille suunnatut palvelut muodostavat lukumääräisesti suurimman ryhmän yhtiön asiakkaista. Näiden laskutus ja työtuntien määrä asiakasta kohten on kuitenkin vähäisempi kuin muiden asiakasryhmien. Käytännössä yksityistalouksia siivotaan kerran kuukaudessa, kahdesti kuukaudessa tai viikoittain. Päivittäisiä asiakkaita ei kotiasiakkaiden puolelle ole, eikä näiden tuntimäärä muodosta kovin merkittävää osaa yksittäisinä asiakkaina. Kotitalousvähennyksen ansiosta kotitaloudet ovat kuitenkin ryhtyneet ostamaan siivous- ja muita kotipalveluita ja suurten ikäluokkien eläköityessä on todennäköistä, että kotipalvelut tulevat lisääntymään.

Tavanomaisia kotiasiakkaita ovat 30-50- vuotiaat perheelliset naiset, jotka toivovat apua säännöllisen siivouspalvelun muodossa. Ammattimaisesti toteutettu siivous vie asunnon koosta riippuen kolme-viisi tuntia kerrallaan. Käytännössä tällöin siivotaan kaikki ulottuvuuskorkeudelta saavutettavat pinnat. Työajalle on määritelty kolmen tunnin vähimmäisaika, joka käytännössä rajaa pois kaikkein pienimmät asunnot. Työntekijän ajankäytön näkökulmasta alle kolmen tunnin työaika kohteessa ei kuitenkaan ole perusteltua, ellei seuraava kohde sijaitse välittömässä läheisyydessä. Miehet harvemmin toimivat yhteyshenkilöinä siivouspalvelua ostettaessa, vaikka osallistuisivat sen kustannuksiin. Käytännössä markkinointitoimenpiteitä on näin ollen syytä kehittää pitkälti naisten näkökulmasta.

Kotisiivouksessa suoritetaan paljon kertasiivouksia, joita ovat esimerkiksi juhlapyyhiä edeltävät perussiivoukset, remonttisiivoukset, muuttosiivoukset sekä muut poikkeukselliset tapahtumat. Näiden hyvänä puolena voidaan nähdä sitoutumattomuus tarkkaan ajankohtaan, jolloin ne voidaan suorittaa yrityksen parhaaksi katsomana ajankohtana. Kertasiivoukset ovat tavanomaisesti vaativia kohteita, joten niitä suorittava henkilöstö joutuu muuttuvampiin olosuhteisiin kuin vakiosiivouskohteissa. Esimerkiksi remonttisiivouksessa joudutaan kohteen jokainen pinta käymään läpi, jolloin se ajankäytöllisesti on usein erittäin vaativaa ja edellyttää siivoavalta henkilöstöltä erityistä tarkkuutta. Myös hengityssuojainten käyttö tuo lisähaasteita tarkkaan työhön.

Kertasiivousten tuntihinta voidaan määritellä sopimushintoja korkeammiksi ja siten niiden kannattavuus on hyvällä tasolla. Käytännössä näiden järjestelyt kuitenkin edellyttävät työnjohtolta merkittävästi suurempaa paneutumista kuin sopimussiivousten hallinnana ja niistä aiheutuu merkittävästi suurempi määrä reklamaatioita kuin sopimussiivouksista. Toisaalta kertasiivoukset tulee nähdä markkinointitoimenpiteenä. Kun asiakas on kerran kokeillut palvelua ja havainnut sen toimivaksi, voidaan pitää todennäköisenä että hän ottaa uudelleen yhteyttä, kun asia muodostuu ajankohtaiseksi.

Olennaista kertasiivousten laadun kehittämisessä on luoda tarkat ohjeet siivoustyön suorittamiselle ja toisaalta myyntivaiheessa antaa oikea kuva työn todellisesta kestosta. Asiakkaat tavanomaisesti pyrkivät painamaan käytettävän tuntimäärän mahdollisimman alhaiseksi, mutta korkeatasoiden lopputuloksen kannalta on olennaista, että tuntimäärä vastaa laadun osalta oikeaa työmäärää.



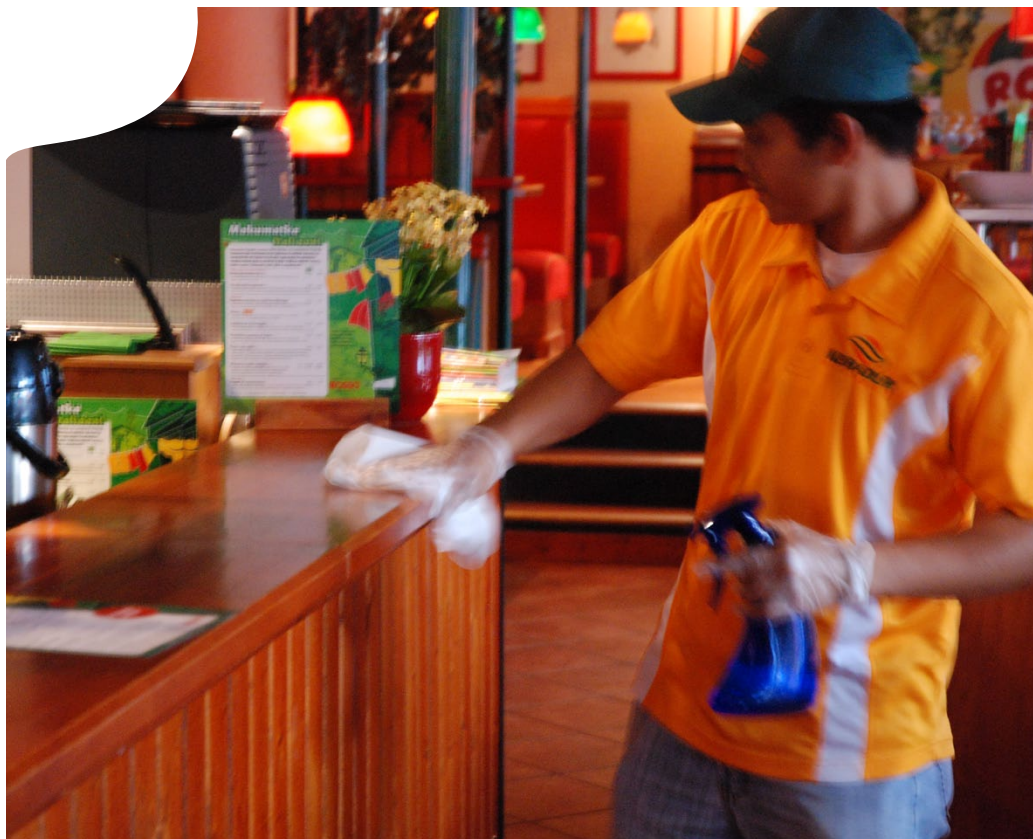
3.2 Yritysassiakkaiden palvelut

Yritysassiakkaille suunnatut palvelut kattavat liikevaihdon osalta suurimman yksittäisen kokonaisuuden. Näiden lukumäärä on pienempi kuin kotitalousasiakkaiden, mutta liikevaihto asiakasta kohden on merkittävästi suurempi.

Yritysassiakkaiden palvelussa korostuu säännöllisyys ja saman työvoiman käyttö kohteessa. Kotiasiakkaiden osalta voidaan jossakin määrin vaihtaa siivoojaa, sillä suomalaiset kodit ovat käytännössä suurimmaksi osaksi hyvin samankaltaisia. Yritysassiakkaille tarjottavissa palveluissa sen sijaan on merkittäviä eroja ja kohteet ovat monasti niin suuria, ettei niitä ole mahdollista siivota asiakkaan toivomalla tavalla, mikäli henkilöstön vaihtuvuus on

suuri. Kohteissa on usein erityispiirteitä, jotka voi omaksua vain pitkäaikaisella työskentelyllä ko. kohteessa.

Toiminnan kehittäminen voidaan toteuttaa tarjoamalla henkilöstölle riittävän hyvä ohjeistus työn suorittamiseen toivotulla tavalla ja toisaalta varmistamalla, että työaika, välineet ja aineet ovat oikein määriteltä. Ensiarvoisen tärkeää toiminnan suotuisan kehityksen kannalta on myös pyrkiä reagoimaan mahdollisimman nopeasti annettuihin ohjeisiin ja reklamaatioihin. Mikäli ongelmat alkavat kasautua ei hyväkään toiminta välttämättä enää pelasta tilannetta ja asiakkuus voidaan menettää.



3.3 Julkistalouden asiakkaat ja Hilma-järjestelmä

Lainsäädäntö edellyttää julkisen talouden hankintojen kilpailutusta hankintailmoitusten muodossa. Hankintailmoituksia hallinnoivaa järjestelmää kutsutaan nimellä Hilma. Lainsäädäntö edellyttää kokonaistaloudellisesti edullisimman vaihtoehdon valintaa palvelun tuottajaksi. Palvelun tilaaja voi asettaa määräyksiä ja velvoitteita palvelun tarjoajan koon, suorituskyvyn ja laadun osalta. Käytännössä laadulliset tekijät muodostavat kuitenkin melko pienen osan palvelun tarjoavan vaatimuksista. Tavanomaisesti hinnan painoarvon katsotaan olevan vähintään 80 % suuruusluokassa.

Käytännössä Hilma-järjestelmän kautta merkittäviä palvelusopimuksia on vaikea määritellä työmäärien osalta perustellulle tasolle, sillä tilaaja ei useinkaan näitä ilmoita, vaikka esimerkiksi siivoukskohteissa on tarkasti tiedossa, kuinka monta tuntia tietyn kohteen siivoukseen tulee käyttää aikaa. Tämä on johtanut monessa tapauksessa siihen, että valituksi tulleet palvelun tarjoajat joko tarkoituksellisesti tai osaamattomuuttaan määrittelevät käytettävän työajan liian vähäiseksi, mikä johtaa laadullisiin ongelmiin palvelun tuottamisessa.

Niin kauan kuin tilaaja painottaa hintaa nykyisellä painoarvolla on järjestelmä väistämättä tehoton. Toimiakseen tehokkaasti ja rehellisesti toimivien yritysten eduksi, tulisi Hilma-järjestelmän kautta kilpailutettaviin hankintoihin määritellä

vähimmäishinta, jonka palvelun tulisi vähintään maksaa, jotta se olisi mahdollista suorittaa seuraavien edellytysten täyttämiseksi:

- Kohtuullinen työaika nykyaikaiset työvälineet ja toimintatavat huomioon ottaen
- TES:n mukainen vähimmäispalkka lisineen
- Kohtuullinen kustannus tarvittavan kaluston hankintaan
- Kohtuullinen kustannus työnjohdon ja yleiskustannusten kattamiseen
- Kohtuullinen kate yritykselle

Niin kauan kuin järjestelmä lähtökohtaisesti pyrkii löytämään halvimman hinnan, eikä määrittele ostettavalle palvelulle vähimmäishintaa, on todennäköistä, että palvelun laadussa ja toimitusvarmuudessa tulee olemaan merkittäviä ongelmia. Hilma-järjestelmä edistää nykyisellään harmaata taloutta eikä paranna rehellisen yritystoiminnan edellytyksiä Suomessa. Yhtiömme on vaikea kilpailla tällaisessa tilanteessa, kun lyhyellä tähtäimellä toimivia yrityksiä valitaan arveluttavin perustein julkisen talouden palveluntuottajiksi.

Pitkällä tähtäimellä on todennäköistä, että julkisen hallinnon puolella ryhdytään toimimaan kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti ja kehitetään toimintaa positiiviseen suuntaan. Harmaata taloutta koskevaa keskustelua tulisikin siirtää ensisijaisesti tilaajan vastuulle. Tässä asiassa julkisella sektorilla on merkittävä vastuu ongelman poistamiseksi.

Toiminnan kehittämiseksi yhtiömme on pyrkinyt osallistumaan vain riittävän suuriin hankkeisiin. Näissä hankkeissa on tavanomaisesti määriteltäviä niin suuret vaatimukset palvelun tuottajille, ettei harmaan talouden piirissä toimivat yritykset kykene saavuttamaan vaadittua tasoa.



4.0 Laadunhallintajärjestelmän kuvaus

Yhtiömme pyrkii kehittämään laadunhallitaa asiakaslähtöisestä periaatteesta. Merkittävin tekijä laadun kehittämisen osalta on ammattitaitoinen henkilökunta sekä oikea palvelun mitoitus niin aineiden, työnjohdon tukitoimintojen kuin työajan puitteissa. Yhtiön omistajat, johto

ja henkilöstö osallistuvat laadun tuottamiseen ja varmistamiseen aktiivisesti. Toimintaa pyritään kehittämään kestävä kehityksen periaatteiden ja toimintamallien jatkuvan parantamisen periaatteiden mukaisesti.

4.1 Laatukäsikirja

Laatujärjestelmästä on laadittu erikseen laatukäsikirja toimii osana laadunhallintajärjestelmää. Sen tavoitteena on luoda tiivistelmä laatujärjestelmästä ja

yhtiön käyttämästä ympäristöohjelmasta. Laatukäsikirja on tarkoitettu yhtiön henkilöstölle sekä sidosryhmien käyttöön.

4.2 Laatujärjestelmää koskeva dokumentaatio

Laatujärjestelmän seuranta ja tilastointi käytännön tasolla on toteutettu sekä sähköisen että tulostetun dokumentaation avulla. Dokumentaatio käsittää laadunhallintajärjestelmän osalta laatukäsikirjan liitteineen sekä toimintaohjeet ehkäisevistä ja korvaavista toimenpiteistä. Järjestelmä sisältää ympäristöohjelman, organisaatiokaavion, toimintatavat, palveluprosessien kuvaukset, reklamaatioiden hallinnan ja käytännön toimenpiteet, henkilöstön koulutus ja rekrytointipolikan henkilöstöpolitiikkaa ja rerytointia koskeva ohjeistus sekä auditointiraportit ja näiden pohjalta toteutut toimenpiteet. Toimintamme

kehitystä seurataan jatkuvasti ja kertyvä aineisto ja raportit arkistoidaan siten, että niiden jatkuva käyttö on yksinkertaista. Arkistoa säilytetään sekä sähköisessä että paperisessa muodossa.



5.0 Toiminnan johtaminen ja vastualueet

5.1 LAATUPOLITIikka JA -TAVOITTEET

Laatupolitiikkamme ajatuksena on, että asiakas on tyytyväisempi yhtiöömme kuin kilpailijoihimme. Tavoitteenamme on ylläpitää asiakkaidemme ja yhteistyökumppaneidemme luottamusta toimimalla sovitulla tavalla ja reagoimalla nopeasti mahdollisiin ongelmiin. Halumme on myös tarkistaa kaikissa tilanteissa, että asiakkaamme on ymmärtänyt

tehdyt ratkaisut. Tämä edellyttää, että jokainen organisaation jäsen vastaa omassa työssään laadun syntymisestä. Edellytämme myös omilta toimittajiltamme ja alihankkijoiltamme laadukasta ja vaatimustemme mukaista toimintaa.

Tavoitteenamme on seurata tarkasti asiakastyytyväisyyttä ja asiakasodotuksia sekä sidosryhmien tarpeita voidaksemme välittömästi tehdä tarvittavat parannukset laatujärjestelmäämme. Arvioimme jatkuvasti oman henkilöstömme ja prosessiemme kehittämistarpeita. Laatutavoitteet suunnitellaan ja asetetaan johdon katselmuksissa. Tehdään suunnitelma, miten laatutavoitteisiin päästään.

5.2 VASTUUT, VALTUUDET JA TIEDOTTAMINEN

Johto on nimennyt laatuvaastaavan vastamaan järjestelmän toimimisesta, valvonnasta ja kehittämisestä. Toimitusjohtaja vastaa organisaation yleisestä laadusta ja sen jatkuvasta parantamisesta sekä siitä, että laadunhallintajärjestelmä saavuttaa jatkuvasti alan yleiset ja asiakkaiden erityisesti asettamat vaatimukset.



6.0 Resurssit ja niiden hallinta

6.1 RESURSSIEN VARAUS

Keradur Service Oy on vakavarainen yritys. Siivoustoiminnassa tarvittavat koneet, laitteet ja välineet hankitaan ja valitaan sopivimman käyttötarkoituksen ja käyttökokemusten perusteella. Siivousaineet ovat ympäristöystävällisiä ja ne

testataan koekäytössä ennen hankintaa. Siivoustarvikealan liikkeiden asiantuntevasta käytetään hyväksi. Tärkeimpänä resurssina on henkilöstö, jonka hankinta on jatkuva prosessi. Henkilöstöhankinnasta on oma proseduurinsa laatukäsikirjan liitteenä.

6.2 Henkilöresurssit

6.2.1 HENKILÖSTÖN PÄTEVYYS

Henkilöstön rekrytointi on yhtiön tärkein toimenpide. Vain osaavan ja ammattitaitoisen henkilöstön suorittama siivoustyö voi olla laadukasta. Olennaista on myös, että henkilöstö haluaa työskennellä siivoustyössä. Rekrytoinnin yhteydessä selvitetään, että henkilöstön osaaminen ja taidot täyttävät työn vaatimukset. Työnhakijoiden taustat käydään myös läpi. Samat asiat selvitetään myös käytettäessä alihankintaa tai muita yhtiön toiminnan kannalta merkittäviä palveluita.

6.2.2 HENKILÖSTÖN PEREHDYTYS

Johto tarkistaa, että suorittavissa tehtävissä työskentelevät uudet työntekijät saavat riittävän perehdyttämiskoulutuksen. Perehdyttämiskoulutuksesta on erillinen aineisto, jota päivitetään ja parannetaan sitä mukaa, kun organisaatiossa tapahtuu muutoksia tai menetelmät ja aineet kehittyvät. Perehdyttämiskoulutus annetaan myös käytettäessä ulkopuolista työvoimaa.

Uudet työntekijät saavat tarvittaessa henkilökohtaisen ohjauksen kotisiivouskohteissa. Keittiötyössä ja kotisiivouksissa asiakkailta pyydetään uusista työntekijöistä heti palautetta. Muussa kuin kotisiivouksissa työnjohtaja aina ohjeistaa ja valvoo siivouksen. Työsuoritus tarkistetaan tai pyydetään palaute asiakkaalta.

6.2.3 HENKILÖSTÖN KOULUTUS

Johto arvioi johdon katselmuksissa saamansa informaation perusteella henkilöstön tarvitseman lisäohjeistuksen ja/tai koulutuksen. Koulutukselle etukäteen asetettujen tavoitteiden mukaan arvioidaan suoritettujen toimenpiteiden tehokkuutta. Henkilöstön jaksamista seurataan ja työkuormitus otetaan huomioon töiden suunnittelussa. Laatukoulutuksella ja tiedottamisella parannetaan henkilöstön tietoisuutta tehtäviensä merkityksestä. Koulutuksesta, taidoista ja kokemuksesta ylläpidetään tallenteita. Tallenteissa on henkilöstön työhistoria, koulutustiedot, osaaminen, käytettävyyden eri tehtäviin, tiedot sisäisestä koulutuksesta jne. Myös sijaisjärjestelyt suunnitellaan ja dokumentoidaan.

7.0

Palvelujen toteuttaminen käytännössä ja toiminnan auditointi

Jokaisella siivousasikasryhmällä on oma yksilöllinen prosessikuvauksensa. Palvelut pyritään toteuttamaan menetelmäkuvauksien mukaisesti. Toiminnassa on kuitenkin olennaista toimia asiakkaan etujen ja käytännön toimivuuden näkökulmasta. Prosessikuvaukset eivät parhaimmillaankaan voi toimia kaikissa tilanteissa optimaalisella tavalla. Ohjeet ovat ainoastaan runko toiminnan kehittämiseksi. Tärkeintä on henkilöstön oman osaamisen kehittäminen siten, että he kykenevät työskentelemään siten, että asiakas saa toiminnasta parhaan hyödyn.

Työtuloksia mitataan ja analysoidaan sisäisen auditoinnin avulla. Auditoinnin perusteella päätetään ehkäisevistä ja korjaavista toimenpiteistä. Palvelujen toteutuksesta saadaan tietoa asiakaslauteen ja -kyselyjen avulla, työntekijöiden raporteista sekä tehtävien ajallisella ja laadullisella mittaamisella. Lisäksi johto valvoo prosessien ohjeenmukaista toteutusta ja muun ohjeistuksen toteutumista. Työnjohto arvioi puolestaan käyttämiään toimittajia ja alihankkijoita. Työnjohto ja tarvittaessa myös johdon edustaja käyvät kaikissa siivouskohteissa vähintään kerran vuodessa laatukierroksella, johon myös asiakas voi osallistua.



8.0 Ympäristöohjelma

Tavoitteenamme on kehittää jatkuvasti sellaisia työtapoja ja menetelmiä, joiden avulla siivoustyötä voidaan kehittää ympäristöystävälliseen suuntaan aineiden, työtapojen sekä välineistön osalta. Noudatamme työssämme ISO 14001-standardin mukaista ohjeistoa.

Henkilöstämme jatkuvalla koulutuksella sekä uusien toimintatapojen kehityksellä varmistamme toimintamme vastuullisuuden.

Merkittävänä osana palvelussamme on myös asiakkaidemme ympäristötietouden lisääminen sekä toimintatapojen kehittäminen kestävän kehityksen periaatteiden mukaiseen ajatteluun.

Olemme aktiivisesti mukana alan tapahtumissa, seminaareissa sekä koulutuksissa ja pyrimme näin olemaan kehityksen kärjessä. Käyttämämme siivousaineet ovat ympäristömerkittyjä ja pyrimme minimoimaan kertakäyttöisten tuotteiden käyttöä niin pakkausmateriaaleissa kuin muissakin tuotteissa.

8.1 Ympäristöohjelman toimintaperiaatteet

- Ympäristöarvojen huomioiminen jokapäiväisessä toiminnassa.
- Uusien toimintatapojen, välineiden ja aineiden etsiminen.
- Jatkuva kouluttautuminen.
- Ympäristölle haitallisten aineiden käytön minimoiminen.
- Sidosryhmien ympäristötietoisuuden lisääminen.
- Sidosryhmien kanssa yhteistyössä tapahtuva molemminpuolisten toimintatapojen jatkuva kehittäminen.
- Hyviksi havaittujen toimintatapojen ja uudistusten ottaminen käytännön toimintaan mukaan.
- Jätteiden asianmukainen käsittely.
- Kierrätys.
- Kestotuotteiden suosiminen kertakäyttöisten sijaan.
- Viranomaisohjeistuksen ja lainsäädännön kehityksen seuranta.

8.2 Ympäristöohjelman vaikutus ja hyödyt sidosryhmille

YRITYKSELLE:

Vastuullinen ajattelu on merkittävässä osassa nykypäivän liike-elämässä. Korostamalla ympäristöasioita voimme yhdessä kehittää toimintaamme kestävästi kehityksen periaatteiden mukaisiksi. Vastuuttomasti toimiva yritys ei voi kasvaa ja kehittyä, eikä näin ollen myöskään menestyä. Laadun ja toimitusvarmuuden ohella vastuullisuus sekä henkilöstön hyvinvoinnista että ympäristöstä muodostavat tärkeän osa-alueen menestyvän yrityksen toiminnassa.

Ympäristölle suotuista käyttäytymistä on lähtökohtaisesti yhteydessä kulutuksen vähentämiseen. Koska yritys joutuu kustannuksellaan vastaamaan työntekijöidensä toiminnasta, on yrityksen edun mukaista pyrkiä sellaisiin toimintatapoihin, jotka vähentävät kulutusta. Tämä voidaan ajatella jatkuvana prosessina, jossa minimoidaan kaikkien resurssien käyttö. Tiloista, joissa ei oleskele henkilöitä sammutetaan valot, autojen tyhjäkäynti minimoidaan, pesukoneet täytetään oikein, kalustosta huolehditaan, puhdistetaan aina käytön jälkeen ja säilytetään asianmukaisissa tiloissa. Lähtökohtaisesti pyritään siihen, ettei resursseja tuhleta missään yhtiön toiminnoissa.

Merkittävän roolin resurssien käytöstä siivousalalla muodostavat erilaiset puhdistusaineet. Puhdistusaineet on tarkoitettu käytettäväksi määrättyssä sekoitusosuudessa veteen. Liian vähäinen annostus ei luo hyvää lopputulosta, kuten ei myöskään liika annostelu. Erityisesti voimakkaammat puhdistusaineet muodostavat ympäristölle rasitteen

ja ovat usein erittäin kalliita. Korostamalla oikeaa annostelua sekä koluttamalla henkilöstöä turvallisiin työtapoihin sekä oikeaan annosteluun, voidaan vähentää aineista koituvaa kustannusta, parantaa henkilöstön viihtyvyyttä ja vähentää ympäristölle aiheutuvaa kuormitusta.

HENKILÖSTÖLLE:

Ympäristölle haitalliset aineet vaikuttavat usein haitallisesti myös niitä käsittelevään henkilöstöön. Suosimalla ympäristölle turvallisia aineita voidaan varmistaa myös henkilöstön terveys. Haitallisten aineiden oikea annostus, suojavälineet sekä mahdollisuuksien mukaan vaihtoehtoisten aineiden käytöllä voidaan minimoida henkilöstön terveydelle aiheutuvat ongelmat. Lähtökohtaisesti pyritään aina käyttämään miedointa mahdollista ainetta.





Kertakäyttöisten tuotteiden ominaisuudet ovat usein heikommät kuin kestopuotteiden. Suosimalla laadukkaita kestopuotteita voidaan näin parantaa henkilöstön viihtyvyyttä sekä tehostaa työskentelyä.

Yhteisesti sovittujen menetelmien noudattaminen nostaa toiminnan järjestelmällisyyttä ja parantaa viihtyvyyttä ja varmistaa yhtiön kilpailukyyn. Huonolla resurssien hallinnalla on usein yhteys myös yhtiön tulokseen. Heikosti kannattava yhtiö ei kykene luomaan kasvua, eikä näin ollen myöskään työllistämään henkilöstöä.

ASIAKKAILLE:

Asiakkaan tiloissa toimittaessa pyritään minimoimaan sähkön, veden ja lämmityksen kulutus tiedostamalla asioiden merkityksellisyys ja pyrkimällä tähän käytännön toiminnassa. Esimerkiksi kylmänä vuodenaikana ulko-ovien ja ikkunoiden turhaa avaamista pyritään välttämään, tiloissa sammutetaan valot käytön jälkeen, turhaa veden käyttöä pyritään välttämään ja huolehditaan jätteiden kierrättämisestä.

Pyrimme yhdessä asiakkaamme kanssa jatkuvasti löytämään sellaisia toimintamalleja, jotka tukevat ympäristön kannalta positiivista kehitystä ja vähentävät turhaa kulutusta.

Oikein mitoitettut työajat ja resurssit parantavat työn mielekkyyttä. Resurssimalla prosessit ja työajat oikein voidaan tehokkaasti minimoida henkilöstön vaihtuvuutta. Kokenut ja tyytyväinen työntekijä kykenee parempaan loppu-

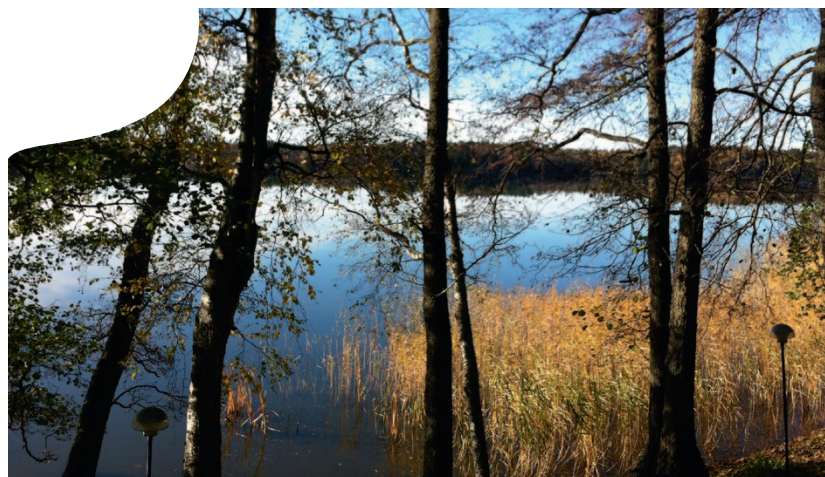
tulokseen kuin jatkuvasti vaihtuva henkilöstö, joka kokee työn liian kiireellisenä ja siten raskaana. Näin voidaan minimoida hallinnolliset ja työnjohdolliset toimenpiteet molemmin puolin ja käyttää resurssit varsinaiseen työsuoritukseen.

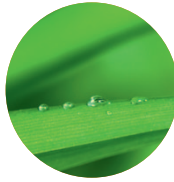
Oikein mitoitettu siivousaineiden käyttö tuottaa parhaan lopputuloksen. Tällä tavoin saavutetaan myös esimerkiksi hajusteiden osalta miellyttävä tuoksu. Tämä erityisesti wc- ja peseytymistiloissa, joissa joudutaan usein käyttämään hajusteita epämiellyttävien tuoksujen peittämiseksi.

Haluamme olla asiakkaillemme turvallinen kumppani, jonka toimintaan voidaan luottaa niin laadullisissa, taloudellisissa kuin ympäristöasioihin liittyvissä kysymyksissä.



Pyrimme yhdessä asiakkaamme kanssa jatkuvasti löytämään sellaisia toimintamalleja, jotka tukevat ympäristön kannalta positiivista kehitystä ja vähentävät turhaa kulutusta.





8.3 Ympäristöohjelman toteutus käytännön tasolla

8.3.1 SIIVOUSAINEIDEN JA TARVIKKEIDEN HANKINNAT JA OSTOTOIMINTA

- Suunnittele siivouskohteen toiminnot etukäteen ja mitoitettava kiinteä kalusto, mopit, rätit ja muut käyttöesineet. Mieti, mitä aineita ja missä määrin niitä kohteessa tarvitaan.
- Tilaa vain tarvittava määrä. Vältä aineiden turhaa varastointia. Aineilla on määritelty käyttöaika, joka kuluu vaikka pakkaus olisi suljettu. Liiallinen aineiden varastointi sitoo kassavaroja, vie tilaa, eikä tuo lisäarvoa käyttäjille.
- Kysy, mikäli aineiden käyttöön liittyy epäselvyyksiä.
- Selvitä toiminnan aloituksen jälkeen, onko mitoitus ollut oikea ja korjaa tarvittaessa.
- Suosi laadukkaita tuotteita. Niiden siivousjälki on parempi kuin heikkolaatuisten. Lisäksi niiden valmistaminen on usein toteutettu vastuullisemmin kuin heikkolaatuisten tuotteiden. Laadukkaiden tuotteiden käyttö on usein myös pitkäaikaisempaa. Esimerkiksi hyvälaatuinen mikrokuituliina säilyttää ominaisuutensa vielä usean pesun jälkeen, kun heikkolaatuinen joudutaan vaihtamaan jo muutaman pesun jälkeen. Lattianpesukoneissa on niin ikään todettu laadukkaiden koneiden tuottavan paitsi paremman pesutuloksen myös merkittävästi pidemmän käyttöiän.
- Huomioi, että kallein tuote ei välttämättä ole paras. Pyri löytämään parhaat vaihtoehdot niin laadun kuin hinnan osalta.

8.3.2 SIIVOUSKALUSTON KÄYTTÖ

- Huolehdi aineiden ja kaluston käytöstä tuotteen loppuun asti. Älä heitä tuotetta pois liian aikaisin, mutta älä myöskään käytä vanhentuneita tuotteita.
- Käytä kalustoa siten, kuin sitä on tarkoitettu käytettävän.
- Huolla kalusto jokaisen käytön jälkeen.
- Korjaa laite, mikäli havaitset sen rikkoutuneen.
- Mikäli laitetta ei voi korjata itsenäisesti, tilaa huolto.
- Älä käytä rikkiäisiä laitteita.
- Suuri osa kalustosta on tarkoitettu käytettäväksi usean henkilön kesken. Ethän omi yhteisessä käytössä olevia laitteita.
- Jätäthän laitteen sijainnin, kunnon ja puhtauden osalta sellaiseen kuntoon kuin toivoisit sen olevan, kun itse tarvitset laitetta.
- Huolehdi pakkausmateriaalin ja jätteen asianmukaisesta hävittämisestä.
- Kierrätä aina kun mahdollista. Osallistu asiakkaan ympäristötoiminnan kehitystyöhön myös kaluston osalta.

8.3.3 SIIVOUSAINEIDEN KÄYTTÖ

- Huolehdi aineiden oikeasta säilytyksestä.
- Käytä aineita niiden käyttötarkoituksen mukaisesti: tunnista lian määrä ja laatu.
- Selvitä pestävän pinnan laatu ja ominaisuudet.
- Valitse oikea pesuaine.
- Pyri käyttämään aina miedointa mahdollista ainetta.
- Käytä oikeaa annostelua veden ja siivousaineen suhteen.
- Älä säilytä aineita väärissä astioissa.
- Kysy, jos et tiedä.
- Hävitä aineet oikein.
- Älä kaada laimentamattomia aineita luontoon tai viemäriin.
- Älä käytä vanhentuneita tuotteita.

8.3.4 SÄHKÖN JA VEDEN KÄYTTÖ

Pyykinpesukoneiden käyttö

- Pese pyykki koneellisesti. Huomio seuraavat tekijät:
 - Pyykin sopiva määrä
 - Pesuaineiden oikea määrä
- Oikea pesuohjelma
- Älä pese vajaita koneellisia.
- Älä sotke likaista ja puhdasta pyykkiä keskenään.
- Aseta pyykki kuivumaan välittömästi pesukoneen pysähtyttyä.

8.3.5 YHDISTELMÄKONEIDEN KÄYTTÖ

- Huolehdi koneen huollosta jokaisen käyttökerran jälkeen.
- Korjaa rikkoutumiset välittömästi tai tilaa huolto.
- Tyhjennä laitteen likavesisäiliöt välittömästi käytön jälkeen.
- Määrittele tehokkain ajoreitti.
- Huolehdi oikeasta veden määrästä käyttökohteen lattian ja pinnan likaisuuden mukaisesti
- Vaihda laitteen harjat ja imusuulakkeet riittävän usein.

8.3.6 JÄTTEIDEN KÄSITTELY

- Lajittele jätteet.
- Hävitä jätteet ohjeiden mukaisesti.
- Suosi kestohyödykkeitä kertakäyttöisten sijaan.
- Osallistu asiakkaan jätteenlajitteluohjelmaan.
- Siivoojalla on suuri vastuu asiakkaan ympäristöohjelman käytännön toteutuksesta.
- Kunnioita ympäristöä vastuullisella toiminnallasi.



Keradur Service Oy
Ahvenkuja 2 A 5
02170 Espoo
Y-tunnus 2315098-4
www.keradur.fi
myynti@keradur.fi