

Allerød Kommune



ServiceManual

Rengøring og vinduespolering

1. marts 2020

Om Serviceaftalerne i Allerød Kommune

HVEM I KOMMUNEN HAR ANSVARET FOR SERVICEAFTALEN?

Det er Teknik og Drift, der har det overordnede ansvar for at der er det fornødne grundlag for leveringen og at der følges op på de af Byrådet fastsatte kvalitets- og serviceniveauer.

TEKNIK OG DRIFT:

Allerød Rådhus
Bjarkesvej 2
3450 Allerød

KONTAKTPERSON:

Søren Gundorph
Tlf. 21 31 79 91
Mail: sgun@alleroed.dk

Det er de enkelte lokaliteters ledelse der har ansvaret for, at samarbejdet med leverandørerne om rengøring og vinduespolering fungerer og at controlleren involveres, hvis nødvendigt (se nedenfor og i punkt 11).

HVEM LEVERER SERVICEN?

For alle lokaliteter, hvor der gøres rent og pudses vinduer af en ekstern leverandør, er der valgt følgende leverandører:

Rengøringservice og Vinduespoleringservice
Forenede Service A/S Buddingevej 312-3126 2860 Søborg

HVEM LEVERER DEN EKSTERNE CONTROLLERFUNKTION?

Allerød Kommune har indgået aftale med en controller, som bistår både lokaliteterne og leverandørerne med afklaring af eventuelle uoverensstemmelse og som udfører opfordrede og uopfordrede controllerbesøg.

CONTROLLER:

ServiceConsult
Klempegårdsvej 40
4140 Borup

ANSVARLIG KONTAKTPERSON:

Finn Buch Petersen
Tlf: 26 73 23 85
Mail: info@serviceconsult.dk

Indholdsfortegnelse

Denne ServiceManual beskriver de generelle vilkår for rengørings- og vinduespoleringservice i Allerød Kommune.

1. Inden der bliver gjort rent.....	4
2. Inden der pudses vinduer... ..	6
3. Hvor meget, hvor og hvor tit gøres der rent?.....	7
4. Hvor tit bliver der pudset vinduer?.....	8
5. Rengøringskvalitet	8
6. Vinduespoleringskvalitet.....	12
7. Hvis der ikke er gjort rent eller pudset vinduer?	13
8. Hoved-/ekstrarengøring.....	13
9. Rapportering af samarbejde og kvalitet.....	14
10. Servicemedarbejdere	15
11. Controllerfunktionen	15
12. Ordforklaringer og definitioner.....	16
14. Rengøringsmidler/-udstyr og uddannelse.....	18
15. Egne notater.....	19
16. Kontaktpersoner	20

Lokaliteterne og leverandørerne har i samarbejde ansvaret for, at de i ServiceManualen gældende regler og vilkår opfyldes.

Hvis der er kritik af ydelserne, eller hvis der er oplysninger om mindre/kortvarige ændringer i samarbejdsgrundlaget, skal lokaliteten henvende sig til leverandørernes kontaktpersoner (se bagsiden).

Hvis der er generel kritik af kvaliteten, hvis der er oplysninger om varige ændringer eller i øvrigt ønskes rådgivning kontaktes Controlleren (se bagsiden).

1. Inden der bliver gjort rent...

Inden der gøres rent, skal der være ryddet op og gjort klar til rengøring. Det er lokalitetens ansvar, at der er ryddet op og klargjort.



DET BETYDER, AT LOKALITETEN SELV SKAL SØRGE FOR;

- ☐ Placering af alt almindeligt affald og genbrugspapir i affaldsbeholdere og genbrugskasser
 - På rådhuset skal alt affald fra kontorområderne placeres i kopirummene eller affaldsbeholderne ved kaffeautomaterne
 - På skolerne skal alt affald fra undervisningsrum placeres i udendørs affaldsstativer/containere
 - I daginstitutioner, specialinstitutioner og SFOer, skal køkken -og bleaffald placeres i udendørs affaldsstativer/containere
- ☐ Fjernelse/bortskaffelse af andet tungt og/eller stort affald end det der direkte indgår i rengøringsydelsen (pap, papkasser, bøger og lignende der ikke kan være i affaldsbeholderne)
- ☐ Almindelig aftørring af tavler med tør eller fugtig klud eller svamp
- ☐ Påpladssætning af inventar, inklusive mulig varieret samling, opsætning eller ophængning af lettere stole og taburetter hvor der er ophængningsmulighed (eksempelvis i lokaler der anvendes til undervisning, pasning og tilsvarende)
- ☐ Oprydning/afrydning af diverse borde, vindueskarme, hylder, reoler samt flader ovenpå skabe og lignende
- ☐ Afrydning/fjernelse af service/flasker og manuel/maskinel opvask
- ☐ Fjernelse/bortskaffelse af spild (optørring med papir eller lignende) med henblik på, at der ikke ved udtørring af spildet opstår særlige vanskeligheder for rengøringen

☐ Grovskylning/grovrengøring af laboratorievasker, udslagsvaske og kummer for kemikalierester, farve og andet spild/affald
☐ Renholdelse af høvlbænke og lignende værksteds-/arbejdsborde
☐ Renholdelse/flytning/nedtagning af diverse (elev-) lokaleudsmykning og efterladenskaber herfra
☐ Rydning af gulvarealer for personlige ejendele og andre midlertidigt hensatte objekter og materialer
☐ Blomsterpasning og lignende
☐ Afkalkning af kaffemaskiner, elkedler og lignende
☐ Oprydning og rengøring af værktøj, legetøj og effekter til personlig hygiejne (inklusive puslepuder og lignende)
☐ Almindelig aftørring efter anvendelse af køkkenborde og -vaske, hårde hvidevarer, køkkeninventar og køkkenskabe
☐ Skifte/vaske diverse betræk på puder, madrasser, sengetøj og lignende
☐ Vaske tøj, klude, håndklæder, viskestykker, karklude, tæpper, dyner, puder, madrasser med videre
☐ Tømning af børnegarderober minimum en gang ugentligt
☐ Teknisk rengøring ¹ af alle former for teknisk udstyr og apparatur eller dele heraf
☐ Rengøring af skærmfronte, tastaturer og mus
☐ Grovfejning af grupperum og fællesrum i daginstitutioner og SFO'er, samt i hjemklasser, grupperum og faglokaler ² i skoler
☐ Renholdelse af service, hårde hvidevarer, køkkeninventar, køkkenvaske med tilhørende blandingsbatterier, emhætter med videre i hjemkundskabslokaler

¹ Teknisk rengøring omfatter overflader på teknisk udstyr som ikke er umiddelbart tilgængelige (eksempelvis glaspladen under låget på en kopimaskine, underside på telefoners aftagelige mikrofon og højtalersdel, papirskuffer i fax- og kopimaskiner, printere og lignende).

² Sløjelokaler støvsuges

HVIS DER ER RYDDET OP OG KLARGJORT BLIVER DER GJORT RENT PÅ ALLE SYNLIGE OG TILGÆNGELIGE OVERFLADER, INKLUSIVE:

- på overflader, som kræver flytning af almindeligt mindre *inventar* (stole, borde, bænke, flytbare tavler, mindre skuffearrangementer og lignende) og arbejdsredskaber (telefoner, holdere til skriveredskaber, pc-tastatur og lignende)
- på overflader, som kræver flytning af mindre effekter og udsmykningsgenstande i begrænset omfang, fx 1-2 pottedplanter i en almindelig vindueskarm, eller 1-2 billeder eller tilsvarende på et skrivebord

Hvis det er umuligt at gøre rent ifølge rengøringsplanen, eksempelvis på grund af ændring i den almindelige brug af lokalerne (featureuger på skoler eller lignende), kan lokaliteten vælge, at arbejdskraften bliver overført til anden beskæftigelse indenfor det planlagte arbejdstidsrum.

2. Inden der pudses vinduer...

Leverandøren udarbejder en poleringsplan, der udsendes til alle lokaliteter. Fem arbejdsdage inden den enkelte polering udsender leverandøren en mail med oplysning om, hvilken dag der vil blive poleret.

Hvis den af leverandøren planlagte dag er meget ubelejligh for lokaliteten, kan lokaliteten umiddelbart kontakte leverandøren og der kan aftales en anden dag.

Lokaliteten skal inden poleringen rydde vindueskarme og lignende, så vinduespudseren kan komme til. Vinduespudseren skal være behjælpelig med, at flytte enkelte objekter og stille dem på plads igen efter poleringen. Der er aftalt, at der i alle tilfælde skal tilstræbes en fleksibel udførelse.

Samme dag som poleringen afsluttes skal der sendes en mail til lokaliteten med oplysning om, at leverandøren anser arbejdet for udført som aftalt.

Lokaliteten har herefter tre arbejdsdage til at gøre indsigelser hvis ikke lokaliteten mener, at vinduespoleringen er udført i overensstemmelse med aftalen.

3. Hvor meget, hvor og hvor tit gøres der rent?

For alle lokaliteter er der udarbejdet skitsetegninger og lokalefortegnelser. For hvert lokale på lokalefortegnelsen, står der, om lokalet bliver gjort rent og i givet fald, om der skal rengøres til Renhedsgrad 1 eller 2 (se afsnit 5 om rengøringskvalitet).

Hvis lokaliteten ændrer i lokalernes anvendelse eller de fysiske rammer i forhold til tegninger og lokalefortegnelser, skal det meddeles til Controlleren, som vil sørge for opdatering.

En eventuel ændring af rengøringsvederlaget afklares af Controlleren og Teknik og Drift.

Lokaliteterne rengøres generelt følgende antal dage (hverdage mandag - fredag):

Lokalitet	Dage pr. år
Skoler ³	200
Dagpasning	242
SFOer ³	245
Biblioteker og kulturhuse	195/200/304
Administrationsbygninger ⁴	245
Alle øvrige	245
Haller (generelt)	200

På en række lokaliteter hvor særlige forhold er gældende, er der afvigelser i henhold til ovenstående. Kontakt Controlleren, hvis der opstår tvivl.

Vinduespoleringsarbejdet udføres som hovedregel på hverdage (mandag-fredag) og skal i videst muligt omfang tilrettelægges udført fra om morgenen og i sammenhæng. For undervisnings- og mødelokaler og tilsvarende, skal arbejdet normalt være udført inden kl. 8.00.

³ For skoler og SFOer, skal alle børnetoiletter rengøres to gange om dagen (til om morgenen og til middag)

⁴ Ikke administrationslokaler på skoler og lignende

4. Hvor tit bliver der pudset vinduer?

Der bliver pudset vinduer efter nedenstående frekvenser:

Antal poleringer pr. år					
Lokaliteter	Indvendigt	Udvendigt	Internt	Ovenlys ⁵	Mellem
Skoler	1	1	1	$\frac{1}{2}^6$	$\frac{1}{2}^6$
SFOer	1	1	1	$\frac{1}{2}^6$	$\frac{1}{2}^6$
Dagpasning	4	4	4	2	1
Haller	4	4	4	2	1
Biblioteker	4	4	4	2	1
Rådhus	6	6	6	2	1
Øvrige	2	2	2	1	1

5. Rengøringskvalitet

Der skal hver dag udføres de rengøringsopgaver der er nødvendige for at opnå den kvalitet, der skal være efter endt rengøring. Derved bliver der taget højde for den ofte meget varierende belastning.

RENHEDSGRADER

Rengøringskvaliteten er defineret ud fra 2 renhedsgrader:

RENHEDSGRAD 1

Denne Renhedsgrad omfatter alle almindelige lokaler og tillader i begrænset omfang nogle snavstyper nogle steder. Som hovedregel må der kun være snavs, hvor det ikke er direkte iøjnefaldende eller generende.

I lokalerne må der efter rengøring:

- ikke være *affald* nogen steder
- kun være ubetydeligt *løst snavs*, *fast plet* og *fast flade* på *inventar* og *gulve*
- kun være begrænset *løst snavs*, *fast plet* og *fast flade* andre steder

⁵ Glas, der ikke er lodret, eller som sidder i tage og gavle. Ved tvivl kontakt Controlleren

⁶ Hvert andet år

I lokaler, hvor der ikke opholder sig personer i længere tid, eller hvor der kun sjældent kommer personer, skal Renhedsgrad 1 kun leveres én gang om ugen. Dette gælder eksempelvis i arkiver, depoter, kældergange og kælderrum, bagtrapper og lignende.

RENHEDSGRAD 2

Denne Renhedsgrad omfatter alle "våde" og "følsomme" rum.

Det er fx i toiletrum, baderum, saunaer, omklædningsrum, skyllerum, køkkener, kantiner og klinikker.

Når der er gjort rent, må der ikke være;

- *affald* nogen steder
- *løst snavs, fast plet* eller *fast flade* på *inventar*
- *fast plet* på *vægge*
- *løst snavs* på *gulvet*

Der kan være snavs i meget begrænset omfang, fx på steder der ikke umiddelbart kan ses eller på steder, som ikke er i nærheden af de personer, der holder sig i lokalet.

Der må kun være;

- *ubetydeligt løst snavs* på *vægge* og *loft*
- *ubetydelig fast plet* på *gulve*
- *ubetydelig fast flade* på *vægge* og *gulve*
- *begrænset fast plet* og *fast flade* på *loft*



HVORDAN BEDØMMER MAN KVALITETEN AF RENGØRINGEN?

Når man bedømmer, om rengøringen er udført til den aftalte kvalitet, sker det ved en 'visuel kontrol'. Det kan fx være ved almindelig anvendelse af lokalet.

Der kan også kontrolleres for snavs på ikke *umiddelbart synlige* steder, fx ved at kigge under løst og fast *inventar*, og ved at stå op på noget.

Endelig kan det være nødvendigt at anvende *fingermetoden* for at sikre, at der er tale om snavs og ikke en misfarvning eller beskadigelse af overfladen.

SKEMA MED KVALITETSDEFINITIONER:

Renhedsgrad 1 - Æstetisk Rent					
Tilstand efter rengøring af:		<i>Affald</i>	<i>Løst snavs</i>	<i>Fast plet</i>	<i>Fast flade</i>
Almindelig primær- og sekundærlokaler. Eksempelvis: Klasser, kontorer, gangarealer, trapper, depoter, m.v.	<i>Inventar</i>	* * *	* *	* *	* *
	<i>Vægge</i>	* * *	*	* *	*
	<i>Gulve</i>	* * *	* *	* *	* *
	<i>Løfter</i>	* * *	*	*	*

Renhedsgrad 2 - Hygiejnisk Rent					
Tilstand efter rengøring af:		<i>Affald</i>	<i>Løst snavs</i>	<i>Fast plet</i>	<i>Fast flade</i>
Særlige primærlokaler inklusive "våde rum". Eksempelvis: Toiletter, baderum, garderober, kantiner, klinikker m.v.	<i>Inventar</i>	* * *	* * *	* * *	* * *
	<i>Vægge</i>	* * *	* *	* * *	* *
	<i>Gulve</i>	* * *	* * *	* *	* *
	<i>Løfter</i>	* * *	* *	*	*

Intet smuds

Omhyggelig kontrol må ikke afsløre urenheder

**

Ubetydeligt smuds

Omhyggelig kontrol kan afsløre *mindre urenheder* på ikke-person-nære, eller ikke *umiddelbart synlige* overflader (eks. vandrette flader over nåhøjde, rørføringer under borde og lignende, bord- og stoleben, gulv/væg, bag/under *inventar*).

På alle andre overflader kan der afsløres ubetydelige urenheder, som - uanset korrekt udført rengøring - ikke er fjernet (eksempelvis clips, papirstykker, fastsiddende kalkpletter efter vandstænk, som ikke er opløst ved aftørring/afvaskning, striber efter rengøringsredskaber).

*

Begrænset smuds

Urenheder må ikke virke iøjefaldende og/eller generende, men smudset kan forholdsvis let findes

HVOR BLIVER DER IKKE GJORT RENT?

- overflader som kræver oplukning af skabe, skuffer og lignende
- ledninger, stikdåser og lignende (de udgør en sikkerhedsrisiko)
- overflader, som ikke er synlige eller til at komme til på grund af manglende oprydning eller klargøring
- hærværk, fx graffiti, skridmærker op af vægge og spildt væske
- personlig lokaleudsmykning

LEVERANDØREN SØRGER IKKE FOR:

- at stille inventar eller andet på plads
- blomsterpasning og lignende
- afkalkning af kaffemaskiner, elkedler og lignende
- teknisk renhold af alle former for teknisk udstyr og apparatur eller dele heraf, inklusive skærmfront, tastatur og mus⁷

LEVERANDØREN SØRGER FOR:

- at udføre almindelige affaldsbeholdere med ny plastpose

RENGØRINGEN I LOKALERNE

For at opretholde et tilfredsstillende indeklimate/-miljø, udfører rengøringsleverandøren som minimum følgende rengøringsopgaver:

Opgave	Lokaler	Minimum
Mulig udluftning i forbindelse med udførelse af rengøringsarbejdet.	Alle lokaler	Dagligt
Uddeling af forbrugsartikler	Toiletter med videre ⁸	Dagligt
Naturlige berøringsflader (håndtag, bordflader, stole- og bænklader, kontakter, gelændere, håndtag o.l.), alle sanitære installationer og flader i direkte tilknytning hertil (eksempelvis vægfliser og hylder) samt gulvet, rengøres med en fugtig eller våd metode	Toiletter, bade-/ omklædningsrum, køkkener og klinikker	Dagligt

⁷ Teknisk rengøring omfatter overflader på teknisk udstyr, som ikke er umiddelbart tilgængelige (eksempelvis glaspladen under låget på en kopimaskine, papirskuffer i fax- og kopimaskiner, printere og lignende).

⁸ Supplering med håndsæbe, aftørningspapir/håndklæderuller og toiletpapir i dispensere

Opgave	Lokaler	Minimum
Øvrige naturlige berøringsflader på og nær toiletter (eksempelvis på døre, karme og skillevægge) aftørres med en fugtig eller våd metode	Toiletter, grupperum og lignende i SFOer og daginstitutioner	Dagligt
<i>Gulve</i> støvsuges og vaskes	Grupperum og lignende i SFOer og daginstitutioner	Dagligt
Alle andre <i>gulve</i> rengøres grundigt	Alle lokaler	To gange månedligt
Flisevægge og dørflader rengøres	Toiletter, baderum, køkkener og garderober	To gange månedligt
Alle tekstile overflader (faste/løse tæpper, polstrede møbler o.l.) støvsuges grundigt minimum	Alle lokaler	En gang månedligt
Alle øvrige <i>person-nære, umiddelbart synlige</i> overflader eller høje flader på <i>inventar</i> aftørres	Alle lokaler	En gang månedligt

Selvom de i skemaet nævnte overflader umiddelbart ser rene ud i forhold til rengøringskvaliteten, må rengøringsopgaverne aldrig springes over.

De fastlagte rengøringsoperationer, som skal udføres med sjældnere interval end dagligt, kan forlanges udført på fastlagte uge-/månedsdage.

Denne oplysning kan samtidig bruges til at huske på, hvilke dage der skal ryddes ekstra godt op!

6. Vinduespoleringskvalitet

Alle glasflader, som er poleret, herunder også kanter og hjørner på glasfladerne, skal efter poleringen fremtræde klare, fri for pletter samt uden striber og andre spor efter de anvendte redskaber med videre.

Vindueskarme og -rammer, ud-/indvendige vægge, inventar, gulve med videre skal fremtræde i samme stand som før arbejdets udførelse.

7. Hvis der ikke er gjort rent eller pudset vinduer?

Hvis der ikke er ryddet op eller klargjort inden der skal gøre rent eller pudses vinduer, kan man heller ikke forvente en ordentlig indsats. Den eksterne leverandør har i disse tilfælde pligt til at oplyse lokaliteten, hvis de ikke kan udføre arbejdet eller opnå den fastlagte kvalitet.

Hvis der fortsat ikke kan gøres rent eller pudses vinduer, skal leverandøren kontakte Controlleren. Hvis der er problemer med leverancerne skal lokaliteten kontakte Controlleren.

8. Hoved-/ekstrarengøring

Til udførelse af nødvendige hoved-/ekstrarengøringsopgaver, er der i Teknik og Drift afsat en central pulje der administreres af Controlleren.

HVORNÅR ER DER BEHOV FOR HOVED- ELLER EKSTRARENGØRING?

Behovet kan fx opstå:

- over 2,5 meter fra gulvet, bag større *inventar* der kan flyttes, ved behov for nedvaskning af *vægge*, døre, karme og lignende, samt for at fjerne hærværkslignende besmudsninger (akutte behov skal løses af Leverandøren uden forudgående aftale men med efterfølgende afklaring af afregning med videre hos Controlleren)
- ved behov for polishforsegling, oliering eller lignende
- hvis der i øvrigt skal gøres grundigere rent end der er aftalt i den almindelige rengøring

Hoved- eller ekstrarengøring må **ikke** erstatte manglende udførelse af den almindelige rengøring og **skal** altid være aftalt på forhånd.

Leverandøren skal løbende/ mindst to gange årligt oplyse Controlleren, hvor der er behov for hoved- eller ekstrarengøring og i hvilket omfang.

Leverandøren sender tilbud på alle hoved-/ekstrarengøringsopgaver til Controlleren, der vurderer behovet og godkender arbejdet og prisen.

Efter alle aftalte hoved-/ekstrarengøringsarbejder skal leverandøren indhente en godkendelse hos lokaliteten.

Ved aftalte udeladelser af den daglige rengøring kan de frigjorte ressourcer efter aftale mellem lokaliteten og leverandøren konverteres til hoved-/ekstrarengøring.

9. Rapportering af samarbejde og kvalitet

Rengøringsleverandøren skal hver måned via mail udsende en service-rapport til lokaliteterne, som de skal udfylde og returnere til leverandøren.

Der skal anvendes en skala for både kvaliteten og samarbejdet, svarende til følgende fire forskellige muligheder i forhold til en vurdering af overensstemmelsen mellem det aftalte og det leverede i perioden fra sidste ServiceBesøg:

Tilfredshedsdefinition	Farve-kode
Meget tilfreds Fuld overensstemmelse, eventuelt med en ekstra indsats og/eller en ekstra god service	3 Blå
Tilfreds Overensstemmelse, eventuelt med enkelte ikke bety- dende mangler eller afvigelser	2 Grøn
Utilfreds Manglende overensstemmelse, på grund af enkelte bety- dende mangler eller afvigelser, som dog er blevet rettet efter henvendelse herom	1 Gul
Meget utilfreds Ingen overensstemmelse på grund af generelle mangler eller afvigelser, eller på grund af enkelte betydende mangler eller afvigelser, som ikke er blevet rettet efter henvendelse herom	0 Rød

Efter returnering af besvarelsen, skal der mellem lokaliteten og leveran-
døren gennemføres et servicebesøg, hvor

- besvarelse af servicerapporten drøftes
- der drøftes og aftales hvilke tiltag der skal udføres for at udbedre eventuelle mangler (hvis de ikke allerede er udbedret)
- der drøftes og aftales hvilke afvigelser i lokalitetens anvendelse der eventuelt skal tages højde for indtil næste servicebesøg
- der aftales dato og tidspunkt for næste servicebesøg

Leverandøren udarbejder en oversigt over alle resultaterne fra alle servicebesøgene, der sendes til Controlleren.

På baggrund heraf gennemfører Controlleren uanmeldte besøg på lokaliteterne og aftaler eventuelle behov for opfølgning eller udbedring.

Herudover afholder Teknik og Drift, leverandøren og Controlleren månedlige statusmøder, hvor alle afvigelser drøftes og hvor der aftales eventuelle opstramninger, kontakter og forsøg med videre.

10. Servicemedarbejdere

Der er stillet en række krav til de medarbejdere der udfører serviceydelserne og herunder, at de skal:

- slukke for lys, smartboards og lignende i lokaler der ikke anvendes
- låse alle interne døre, der var låst ved ydelsens påbegyndelse
- låse yderdøre og tilkoble alarmer i bygninger eller alarmafsnit, hvor der ikke opholder sig andre
- have en identificerbar arbejdsbeklædning og et id-kort
- være grundigt instrueret/uddannet i de for ydelserne relevante forhold
- kunne kommunikere på dansk hvis de arbejder alene⁹
- overholde de aftalte møde- og sluttider
- være fleksible i opgaveløsningen i forhold til det opnåede resultat
- være lovligt ansat og aflønnet med videre¹⁰

11. Controllerfunktionen

For at sikre, at der på alle lokaliteter leveres den fastsatte kvalitet og service og at det sker med størst mulige faglighed og præcision, har Allerød Kommune indgået aftale med en ekstern controller.

Controlleren skal hjælpe både de enkelte lokaliteter, leverandørerne og Teknik og Drift med, at samarbejdet fungerer.

⁹ På lokaliteter med flere medarbejdere accepteres det, at mindst en af dem kan kommunikere på dansk og med de andre medarbejdere

¹⁰ Skal kunne dokumenteres

Lokaliteterne skal kontakte Controlleren, hvis der:

- er spørgsmål til ydelserne eller aftalen
- opstår tvivl om ydelsernes omfang eller kvalitet
- mangler afklaring af definitioner eller grænseflader
- planlægges ændringer i lokalitetens/lokalers anvendelse eller funktion
- planlægges en flytning eller lukning af lokaliteten
- ønskes hjælp og vejledning til etablering eller forbedring af faste måttesystemer, indretning af rengøringsrum, valg af overfladematerialer eller lignende
- skal ske om- eller tilbygning eller andre bygningsmæssige ændringer som influerer på rengøringsarbejdet (herunder også indskrænkning, udvidelse eller væsentlige ændringer i *inventarmængde* eller -type)
- er andre spørgsmål som relaterer sig til rengørings-, vinduespolerings- eller måtteservice

12. Ordforklaringer og definitioner

For at undgå tvivl om de forskellige ord og begrebers betydning, kan denne liste bruges som vejledende. De ord der indgår i manualens øvrige tekst er i denne markeret i *kursiv*.

HVOR SKAL DER GØRES RENT?

- INVENTAR
Eksempelvis møbler, hylder, radiatorer, skabe, lamper, tavler, vindueskarme, el kontakter, håndgreb, papirkurve, rulleborde, billeder, håndvask¹¹, toiletkummer¹¹, spejle¹¹ og internt glas inkl. glasdøre, udvendigt på teknisk udstyr (computere, skærme, kopimaskiner, scanere, telefoner og lignende).
- VÆGGE
Eksempelvis døre, dørkarme, vægbeklædning/-paneler, glas (inkl. inderside af vinduer), kontakter, ventilationsåbninger, væghængt udstyr/lamper og vinduesrammer/-sprosser
- GULVE
Eksempelvis gulvbelægninger, fodpaneler, dørtrin, måtter, gulvrister

¹¹ Inklusive fliser/flisekanter

(afløbs- og radiatorgravsriste), skinner og beslag

- LOFTER

Eksempelvis riste, rør, kabelbakker, bjælker, loftbeklædning, ventilationsriste/-udsugninger og belysning monteret i eller på loft

HVAD SKAL FJERNES VED RENGØRING?

- AFFALD

Eksempelvis kasserede og tabte emner uden værdi, fx visne blade, clips, madrester, papirstykker med videre

- LØST SNAVS

Eksempelvis urenheder eller spild, som ikke har hæftet sig til overfladen

- Tørt: Grus, hår, insekter, spindelvæv, krummer, støv, og aske
- Flydende: Pløre, væske, snesjap med videre

- FAST PLET

Eksempelvis urenheder og spild, som "hist og her" har hæftet sig, fx fedt, fingeraftryk, olie, snavsede skridmærker, vandpletter, kalk, rust og kaffepletter

- FAST FLADE

Eksempelvis samlinger af urenheder og spild, som "i flader" har hæftet sig, fx ophobet eller nedtrådt snavs, plejemidler, kalk- og rustbelægninger samt irret messing og lignende

ØVRIGE BEGREBER

- MINDRE URENHEDER

Urenheder på ikke *person-nære* eller ikke *umiddelbart synlige* overflader, hvor urenhederne ikke sænker den generelle helhedsvurdering af lokalets/objektgruppens rengøringskvalitet/-tilstand.

Urenhederne må ikke kunne løsnes eller overføres til *person-nære* eller *umiddelbart synlige* overflader inden næste kontrol/rengøringsindsats ved almindelig anvendelse af lokalet.

- UBETYDELIGE URENHEDER

På *person-nære* eller *umiddelbart synlige* overflader, hvor fejl eller mangler i rengøringen, eksempelvis clips, små papirstykker, brødkrummer, hår, pletter i dråbestørrelse

Disse fejl/mangler må som udgangspunkt ikke kunne konstateres.

- PERSON-NÆRE OVERFLADER
Som lokalebrugerne naturligt anvender og/eller berører ved normal lokaleanvendelse
- UMIDDELBART SYNLIGE OVERFLADER
Frie overflader, som kan ses ved almindelig brug af og/eller færdsel i lokalet.
- FINGERMETODE
Berøring svarende til afstøvning/aftørring af en overflade med tør eller fugtig finger, hånd eller klud

14. Rengøringsmidler/-udstyr og uddannelse

Udvælgelse af rengøringsmidler, -udstyr og -maskiner, skal tage hensyn til miljø, sundhed og sikkerhed, og der skal løbende gennemføres lovpålagte arbejdspladsvurderinger (APV) med henblik på, at forbedre arbejdsmiljøet og sikkerheden for medarbejderne og lokalebrugerne.

Leverandøren skal sikre, at de anvendte rengøringsmidler, -udstyr og -maskiner, samt tilknyttede arbejdsmetoder til enhver tid er så lidt miljø- og sundhedsskadelige som muligt, både hvad angår det ydre og indre miljø samt arbejdsmiljøet (substitutionsprincippet).

Samtlige medarbejdere skal være uddannet i de anvendte rengøringsmidler, doseringsudstyr og lignende, således at arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

Der skal inden arbejdet igangsættes være indhentet sikkerhedsdatablade og være udarbejdet arbejdspladsbrugsanvisninger samt være indkøbt nødvendige værnemidler og førstehjælpsudstyr (handsker, sikkerhedsbriller, øjenskyller med videre).

Medarbejderne skal være instrueret i brugen af rengøringsmidler og -metoder samt indholdet af sikkerhedsdatablade og arbejdspladsbrugsanvisningerne.

[illegible]

16. Kontaktpersoner¹²

RENGØRING	FORENEDE SERVICE A/S	
Serviceleder	Azize Rashid 30 38 26 03 azra@forenede.dk	
Serviceleder	Yulian Momchilov 40 76 12 66 tfal@forenede.dk	
Driftschef	Dorte Thor Hansen 40 76 12 15 dth@forenede.dk	
Kontraktansvarlig	Bjarne Brohus 20 68 11 18 bjbr@forenede.dk	
VINDUESPOLERING	FORENEDE SERVICE A/S	
Driftschef	Brian Kajberg 30 65 16 96 bka@forenede.dk	
ALLERØD KOMMUNE	TEKNIK OG DRIFT	
Overordnede henvendelser i forhold til aftalerne	Søren Gundorph 21 31 79 91 sgun@alleroed.dk	
CONTROLLER	SERVICECONSULT	
Ændringer, spørgsmål, fejl eller mangler og tilretninger	Finn Buch Petersen 26 73 23 85 info@serviceconsult.dk	

¹² Kan der ikke opnås kontakt til Forenede Service A/S, kontaktes ServiceConsult