

## Uppföljning av ISS Facility Services AB

### Basuppgifter

Utförare: ISS Facility Services AB

---

Verksamhetens regiform: Privat regi

---

Adress: Armbortsvägen 4-8, 125 44 Älvsjö

---

Verksamhetschef/Enhetschef: Teddy Wennerstrand

---

Telefon: 0734-365185

---

Uppföljning utförd av: Madeleine Peatt

---

Vid uppföljningen medverkade från utföraren: Verksamhetschef Teddy Wennerstrand och regionchef Sofia Bracamonte

---

Datum för uppföljningen: 2018-09-05

---

### Metod

Besök hos utföraren, intervju med ledning. Granskning av utförarens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

### **Sammanfattande bedömning**

Sammantaget följer verksamheten kraven i avtalet med Älvsjö stadsdelsnämnd. Efter uppföljningstillfället 2017 har verksamheten tydliggjort vissa lokala rutiner.

### **Nycklar och passerkort**

**Finns rutin för hantering av nycklar, passerkort, koder och dylikt som avser tillgång till beställarens lokaler så obehöriga inte kan komma åt dem?**

**Svar:** En lokal rutin finns för hantering av nycklar.

### **Fakturering**

**Ger fakturorna tillräckligt underlag för betalning? (Fråga relevanta aktörer inom Älvsjö sdf)**

**Svar:** Ja, fakturorna ger tillräckligt underlag för betalning.

### **Svenska språket**

**Behärskar personalen svenska språket i tal? (Ja/Nej svar)**

**Svar:** Ja, enligt ledningen.

**Behärskar personalen svenska språket i skrift? (Ja/nej svar)**

**Svar:** Ja, enligt ledningen.

### **Arbetsmiljöarbete**

**Utföraren kan påvisa och beskriva sitt arbetsmiljöarbete? (Ja/Nej svar)**

**Svar:** Ja

**Enligt utföraren är företagets rutiner avseende arbetsmiljö implementerade i verksamheten? (Ja/Nej svar)**

**Svar:** Ja

### Miljöarbete

Utföraren har dokumenterat hur de arbetar med olika miljöfrågor?

Svar: Ja, verksamheten har dokumenterat hur de arbetar med olika miljöfrågor.

Enligt utföraren är företagets rutiner avseende miljö implementerat i verksamheten? (Ja/Nej svar)

Svar: Ja, enligt ledningen.

### Kvalitetsarbete

#### Processer och förankring

Företagets huvudprocesser är identifierade?

Svar: Ja.

Personalens medverkan i kvalitetsarbetet är tydliggjord?

Svar: Ja, både på en övergripande nivå och på en lokal nivå.

Ledningssystemet är känt hos personalen, enligt utföraren? (Ja/Nej svar)

Svar: Ja, enligt ledningen.

#### Rutiner och dokument

Utföraren har rutiner och dokument för:

- intern samverkan
- extern samverkan
- avvikelshantering (avvikelser, synpunkter och klagomål)
- utbildning av personal
- personalens klädsel
- underleverantör (om utföraren har underleverantör)

Svar: Verksamheten har rutiner för samverkan, avvikelshantering, utbildning av personal och personalens klädsel. Rutin för underleverantör är i dagsläget inte aktuellt för verksamheten, enligt verksamhetens ledning.

**Risk- och väsentlighetsanalys**

Rutin för en risk- och väsentlighetsanalys finns?

Svar: Ja.

Riskanalys är genomförd enligt rutin?

Svar: Ja, verksamheten uppvisar en riskanalys som gjordes 2017-12-20.

Riskanalysen har lett till åtgärder/aktiviteter i förebyggande syfte vid hotande händelser på verksamhetsnivå och på individnivå.

**Egenkontroll**

Rutin för egenkontroll finns?

Svar: Ja.

Egenkontroll är genomförd enligt rutin?

Svar: Ja.

Hur tar utföraren reda på vad kunderna tycker om maten som serveras samt upplever bemötandet från personalen på restaurangen?

Svar: Verksamheten gör en kundundersökning en gång per år, med uppdragsgivaren. Verksamheten möjliggör också för matgästerna att uttrycka sin nöjdhet eller missnöjdhet avseende upplevelsen (matkvalitet och bemötande) under en viss tid (ett par dagar) under året genom metoden ”Tyck och tryck”.

**Etik och bemötande**

Hur bedrivs värdegrundsarbetet?

Svar: Verksamheten diskuterar företagets värdegrund i olika mötesforum, vad värdegrunden innebär för verksamheten i praktiken.