

Frågor och svar entreprenörernas egenkontroll

KVALITET	Hellsten AB	Resta AB	Melskär AB	Liselotte Lööf AB
<p>1) Redogör för företagets policy för arbetsledares kundkontakter med anledning av reklamationer inkomna från förvaltningens kundservice.</p>	<p>”Policyn är att lösa kundens problem snarast. Kunden ska vara så tillfreds att vidare kontakter med förvaltningen inte ska behövas”.</p>	<p>”Företagets policy är att arbetsledaren skall kontakta kunden och åtgärda felet som givit upphov till reklamationen”.</p> <p>Kompletterande fråga: Genomförs det en systematisk uppföljning i syfte att bearbeta återkommande problem för att förebygga att de upprepas?</p> <p>”Avvikelse följs upp och problemet löses. Denna arbetsmetod är ett måste annars skulle problemen växa. Denna nolltolerans innebär tyvärr inte att vi får bort ”återfallsbrottslingar”.”</p>	<p>”Saknar specifik policy, jag själv som ägare och ansvarig har min största uppgift att säkerställa kundernas och förvaltningens önskemål”.</p>	<p>”Vid reklamationer från förvaltningen är företagets policy att ansvarig arbetsledare alltid skall kontakta kunden och målsättningen är att reklamationen skall åtgärdas samma dag denna inkommit”.</p>

Frågor och svar entreprenörernas egenkontroll

Kvalitet, forts.	Hellsten	Resta AB	Melskär	Liselotte Lööf AB
2) Redogör för arbetsledarens arbetsrutiner för att hantera inkomna reklamationer.	”Reklamationer rings ut till berörd personal som samma dag, eller senast dagen, efter åtgärdar reklamationen”.	”1. Arbetsledaren mottager reklamation. 2. Arbetsledaren kontaktar chauffören om situationen ur ett chaufförsperspektiv. 3. Arbetsledaren kontaktar kunden för att informera om hur företaget ser på problemet samt föreslår åtgärd”.	”Åtgärda reklamationer under inkommande dag ex. kontakta kund, info till hämtpersonal, åtgärda reklamationen och kontakta förvaltningen”.	”Reklamationerna bearbetas direkt vilket innebär att arbetsledaren kontaktar kunden samt den driftspersonal som är inblandad. När ärendet är utrett faxar sedan arbetsledaren till förvaltningen med besked om vilka eventuella åtgärder som vidtagits”.
3) Redogör för företagets säkerställande av att de åtgärder man vidtar på reklamationer ger önskad och långsiktig effekt	”Vid upprepade reklamationer kontaktas kunden. Genomgång sker med personalen”.	”Företaget är fokuserade på reklimationsstatistik och sätter extra fokus på öknings av reklamationer och söker felet och åtgärdar detta”.	”Återkoppling till kund och förvaltningen”.	”Vi genomför regelbundet en systematisk uppföljning av återkommande problem för att förebygga att de upprepas”.
4) Redogör för företagets rutiner för inrapportering av avvikelser från hämtpersonal samt vidarebefordran av dessa uppgifter till förvaltningen	”Arbetsledningen kontaktar kunden i första hand. Om detta inte lyckas, rapporteras avvikelser till förvaltningen, via mail eller fax”.	”Chauffören fyller i avvikelserapporter som arbetsledaren agerar efter om avvikelserna är allvarliga så rapporteras detta till förvaltningen annars kontaktar arbetsledaren fastighetsägaren direkt och rapporterar sedan till chauffören att felet åtgärdats skyndsamt”.	”Avvikelseberättelse, åtgärd, återkoppling till hämtpersonal - kund och info till förvaltningen”.	”Inrapporteringen av avvikelser sker till arbetsledningen som hanterar problemen enligt de ISO-rutiner som upprättats genom företagets kvalitetsarbete för handhavande av avvikelser och förbättringsförslag. Vid större problem kontaktas förvaltningen”.

Frågor och svar entreprenörernas egenkontroll

Kvalitet, forts.	Hellsten	Resta AB	Melskär	Liselotte Löf AB
5) Redogör för hur företaget säkerställer att de tidsintervall som anges i hämtuppdraget följs av hämtpersonalen exempelvis att hämtning sker rätt dag.	”Hämtningslistor är utlämnade till personalen. Uppgradering av listorna är en löpande process. Vi upplever inte det här som ett stort problem. Vi tillrättavisar personalen om hämtningsintervall ändrats utan kundens medgivande”.	”Företaget ser till att chauffören känner till hur deras körlista ser ut och arbetar hela tiden med att uppdatera denna”.	”Genomgång av traktlistor varje utgåva/månad samt genomgång av ändringsmeddelanden”.	”Driftspersonal får nya traktlistor varje månad för att vara uppdaterade på volym och hämtintervall”.

Frågor och svar entreprenörernas egenkontroll

Kvalitet, forts.	Hellsten	Resta AB	Melskär	Liselotte Löf AB
<p>6) Redogör för rutiner för att uppdraget utförs i enlighet med de uppgifter om kund, volym och hämtintervall som förvaltningens registrerade uppgifter.</p>	<p>”Personalen har god kontroll över att uppgifterna stämmer. Vid avvikelse kontaktas kund och förvaltningen för kontroll av volym och hämtningsintervall”.</p>	<p>”Chauffören rapporterar hela tiden in avvikelser vad gäller volymer och hämtintervall och det leder till att Resta lämnar in ändringsmeddelanden till förvaltningen”.</p> <p><i>Kompletterande fråga:</i></p> <p>Genomförs systematisk uppföljning av att t ex antalet hämtningar överensstämmer med vad förvaltningen har i registret, dvs det antal hämtningar kund betalar för?</p> <p>”Resta rapporterar in ändringsmeddelanden om hämtade mängder inte överensstämmer med körlistan. Detta kan dock orsaka problem eftersom fastighetsägaren inte alltid är medgörlig t ex vid ökning av hämtfrekvens eller ändrade hämtförhållanden”.</p>	<p>”Genomgång av traktlistor varje utgåva/månad samt genomgång av ändringsmeddelanden”.</p>	<p>Se punkt 5.</p>

Frågor och svar entreprenörernas egenkontroll

Kvalitet, forts.	Hellsten	Resta AB	Melskär	Liselotte Löf AB
7) Redogör för företagets policy/rutin för service av hämtfordon	”Fordonen tvättas en gång per vecka. Egen verkstadspersonal underhåller dem”.	”Fordon tvättas och smörjs var 14:e dag. Service görs i samarbete med Scania med vilka Resta tecknat serviceavtal”.	”En ansvarig per fordon enligt arbetsbeskrivning vid anställning”.	”Genom företagets fordonspolicy skall säkerställas att hantering, drift och service gör att fordonsparken kan uppfylla de åtaganden som gjorts. Service sker enligt ”grönt kort” avtal med leverantören (Scania). Fordonsansvarig ansvarar för att de fordon som saknar detta avtal får service enligt fastställt serviceschema. Liselotte Löf AB driver dessutom verkstad i egen regi”.
8) Redogör för företagets säkerställande av fordonskapacitet.	”Vi har alltid 2 st. reservfordon”.	”Företaget har 1 bil per ordinarie trakt samt en reservbil samt avtal om hyrbil med Scania och Volvo”.	”Tre ordinarie fordon, ett fordon i reserv”.	”Företaget har förutom ordinarie bilar för området tillgång till tre reservbilar”.

Frågor och svar entreprenörernas egenkontroll

SERVICE	Hellsten AB	Resta AB	Melskär AB	Liselotte Lööf AB
1). Redogör för företagets hantering av reklamationer/förfrågningar som inkommer direkt till arbetsledning och ej via förvaltningens kundservice samt karaktären av dessa ärenden.	”Direkt inkommande reklamationer handhas på samma sätt som beskrivits ovan. Vanligt förekommande är direktkontakt med fastighetsskötare, vilket fungerar mycket bra. Frågor om fakturor, priser o dyl. hänvisas till förvaltningen”.	”Resta hänvisar samtliga kunder till förvaltningen”.	”Hänvisar aktuella reklamationer/förfrågningar till förvaltningen”.	”När kunden ringer direkt så löser vi själva enklare problem. Vid större problem kontaktas förvaltningen”.
2) Redogör för företagets policy för hämtpersonalens bemötande av kund	”Personalen ska bemöta kunden tillmötesgående”.	”Resta har understrukt i företaget ordningsregler som är en del av chaufförens anställningsavtal att de skall uppföra sig annars riskerar de sin anställningar”.	”Saknar specifik policy, jag som ägare och ansvarig har min största uppgift att säkerställa att mina anställda motsvarar mina och förvaltningen förväntningar på kundtillfredsställelse”.	”Hämtpersonalen skall bemöta kunden på ett serviceinriktat sätt, vara lyhörd vid problem och om dessa inte går att lösa direkt omgående kontakta ansvarig arbetsledare. Representera Liselotte Lööf AB genom ett trevligt bemötande och dessutom vara klädd i företagets profilkläder samt framföra fordon enligt företagets trafiksäkerhetspolicy”.

Frågor och svar entreprenörernas egenkontroll

ARBETSMILJÖ	Hellsten AB	Resta AB	Melskär AB	Liselotte Löf AB
1) Redogör företagets åtgärdsprogram för SAM (Systematiskt Arbetsmiljöarbete) för perioden 05-07.	”Vi bedriver en löpande inventering av hämtningsförhållanden, för att påverka till förbättringar”.	”Åtgärdsprogrammet är under uppbyggnad och vi följer under tiden arbetsmiljöregler och arbetar intensivt tillsammans med arbetsmiljöverket”.	”Företaget arbetar med teknik för att förbättra arbetsmiljön. Saknar konkret ”åtgärdsprogram”.	”Företaget har inom ISO-arbetet rutiner som beskriver hur vi hanterar, planerar och genomför det systematiska arbetsmiljöarbetet för att det skall ingå som en naturlig del i den dagliga verksamheten. Detta innebär att arbetsmiljöpolicy och arbetsmiljömål fastställs och följs av kompetensutveckling, riskbedömningar samt handlingsplaner. Samverkan sker med skyddsombud genom arbetsmiljömöten samt skyddsronder. Uppföljning och dokumentation av tillbud, olycksfall och frånvaro hanteras enligt rutiner för uppföljning av arbetsmiljöarbetet. Rehabilitering och löpande hälsovård hanteras enligt separata rutiner för personalhantering”.

Frågor och svar entreprenörernas egenkontroll

ARBETSMILJÖ, forts	Hellsten AB	Resta AB	Melskär AB	Liselotte Löf AB
2). Redovisa antalet av företaget utverkade förelägganden om hämtstopp på grund av med uppgift om kund under perioden 2003 - 2005.	”Under perioden 2003-2005 är det ca 55 st”.	”Vi har skickat in de förläggande vi utverkat. Totalt har x föreläggande skickats in till förvaltningen ”	”Kornhamnstorg 2 BRF Cerberus och Stora Nygatan 24 Restaurang Slingerbulten”	”Företaget har själva inte tagit initiativ till hämtstopp. Kan endast göras av Transport eller Arbetsmiljöverket”.
3) Redovisa kortfattat uppkomna arbetsmiljöproblem under perioden 2003-2005.	”Uppkomna problem är t.ex. tunga säckar, besvärliga trappor, långa gångavstånd, illa placerade fasadluckor, tekniska hjälpmedel som är trasiga samt problem i samband med vinterväglag”.	”Tunga säckar, snöröjning”.	”Kan inte sätta fingret på nya arbetsproblem. Vi arbetar med att lösa de gamla genom att utveckla tekniken ex. mindre fordon bättre kvalitet på säckar/ behållare och kontaktar kunder om förändringar som förbättrar vår arbetsmiljö ex. kortare gångavstånd och bättre logistik (hämtfrekvens)”.	”För tunga säckar vid restauranghämtningar. Löses normalt genom kommunikation med kunden. Problem med transportvägar i samband med kärhämtning d.v.s. för brant lutning alternativt trappsteg eller bristande snöröjning”.

Frågor och svar entreprenörernas egenkontroll

ARBETSMILJÖ, forts.	Hellsten AB	Resta AB	Melskär AB	Liselotte Löf AB																				
4). Hur ofta arbetsmiljöfrågor kommuniceras med personalen.	"Sker dagligen på arbetsplatsen".	"Varje dag".	"Dagligen".	"Regelbundna frukostmöten med driftspersonalen samt varje morgon innan man åker ut på trakten. Information på företagets gemensamma anslagstavla".																				
5). Redogör för hur personalen vidareutbildas avseende service och miljökunskap samt arbetsmiljöfrågor.	"Personalen vidareutbildas i dessa frågor med hjälp av externa konsulter samt utbildning i regi av svenska Renhållningsverksföreningen".	"Företaget höll en utbildning 2005 samt en ecodriving-utbildning".	"Pågående Miljöcertifiering 14:001: 2004 Återkoppling till samtlig hämtpersonal vid identifiering av felaktig arbetsmiljö och presentation av lösning".	"All personal har genomgått en grundläggande ISO-utbildning. Dessutom deltar vi med ett antal personer i Stockholm Stads miljödiplomskursgrundläggande Miljökunskap. Utbildningsplan upprättas varje år för samtliga anställda".																				
6). Hur stor kort- och långtidssjukskrivning under avtalsperioden (för såväl hämtpersonal som arbetsledning).	"Korttidssjukskrivning ar varierar framför allt med årstider och väder. Långtidssjukskrivna har vi haft 3 st. under perioden. 1 återstår. Vi har en egen personalpool om 5 personer".	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2003</th> <th>2004</th> <th>2005</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Resta har 2 långtidssjukskrivna.</td> <td>4,37%</td> <td>6,11%</td> <td>5,15%</td> </tr> </tbody> </table>		2003	2004	2005	Resta har 2 långtidssjukskrivna.	4,37%	6,11%	5,15%	"Inga sjukskrivningar under perioden".	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2003</th> <th>2004</th> <th>2005</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Korttids</td> <td>4,5%</td> <td>5,2%</td> <td>2,5%</td> </tr> <tr> <td>Långtids</td> <td>0,1%</td> <td>5,4%</td> <td>2,0%</td> </tr> </tbody> </table>		2003	2004	2005	Korttids	4,5%	5,2%	2,5%	Långtids	0,1%	5,4%	2,0%
	2003	2004	2005																					
Resta har 2 långtidssjukskrivna.	4,37%	6,11%	5,15%																					
	2003	2004	2005																					
Korttids	4,5%	5,2%	2,5%																					
Långtids	0,1%	5,4%	2,0%																					

Frågor och svar entreprenörernas egenkontroll

ARBETSMILJÖ, forts	Hellsten AB	Resta AB	Melskär AB	Liselotte Lööf AB
7). Antal hämtpersonal/ arbetsledare.	"Hämtpersonalen består av 28 st. medarbetare och en arbetsledare".	"Resta arbetar inte efter en traditionell sophanterarstruktur utan hela "kontoret" hjälp till vilket innebär att vi har mellan 1 till 4 arbetsledare för område 6.9.10 sopsug där vi har 30 stycken i hämtpersonal".	"5 personal per arbetsledare".	"I entreprenaden finns 2 arbetsledare, 14 ordinarie driftspersonal samt 2 reserver".