



# Verksamhetshandbok PT Professional

---

Dokument namn

**Verksamhetshandbok**

Dokumentnamn digitalt

QS-L-Verksamhetshandbok PT.docx

Säkerhetsklassning (Public, Sensitive, Private, Classified)

**Public**

Issued by

Pierre Cramb 

Created date

2015-10-15

Revised date/sign

2020-12-21/TH

Copyright by PT Professional

  2021 All rights reserved, including those of partial reproduction, electronic or photomechanical reproduction and evaluation by data processing methods.

## 1. Syfte

Att beskriva PT's arbetssätt och ledning på ett lättfattat och överskådligt sätt. Handboken syftar till god lönsamhet, nöjda kunder, medarbetare som trivs och utvecklas samt minimerad negativ miljöpåverkan.

## 2. Omfattning

Handboken omfattar hela verksamheten i den bemärkelse att den ger en överskådlig bild av samtliga processer som finns, samt hur man kan komma att hitta nödvändiga rutiner och dokument.

## 3. Ansvar

VD ansvarar för uppdateringen och revidering av detta dokument.

## 4. Riktlinjer

På följande sidor beskrivs hur och var du hittar information om samtliga i företagets pågående processer.

## 5. Innehållsförteckning

<b>Del I</b>	Offentlig information om PT	sid 3
<b>Del II</b>	Om verksamhetshandboken	sid 4
<b>Del III</b>	Personal	sid 5
<b>Del IV</b>	Våra arbetssätt	sid 6
	<u>Huvudprocesser</u>	
	BUTIK	
	WESHOP/ORDERHANTERING	
	TJÄNSTER	
	<u>Stödprocesser</u>	
	LEDNINGEN	
	PERSONAL	
	EKONOMI	
	FÖRSÄLJNING	
	KVALITET/MILJÖ	
<b>Del V</b>	Namngivning av dokument	sid 7
<b>Del VI</b>	Säkerhetsdatablad/materiallista	sid 9
<b>Del VII</b>	Kvalitets- och miljömål (inkl o policys)	sid 10
<b>Del VIII</b>	Kvalitetssäkring på PT Professional	sid 12

## Del I Offentlig Information om PT Professional

Del I av vår verksamhetshandbok får och bör vid valda tillfällen delges externa kontakter såsom kunder, leverantörer, finansärer etc.

### 6. Affärsidé

Vi ska alltid arbeta för att hålla högsta kvalitet och servicenivå till våra kunder.

Medarbetare i PT Professional besitter hög kompetens inom verksamhetsområdena i syfte att guida kunderna till kloka och hållbara val av metoder och produkter.

PT Professional är en ledande leverantör av städutrustning, uthyrning och utbildning inom rengöring inom Europa.

### 7. Vårt förhållningssätt

- Innovation leder vår utveckling
- Hållbarhetsaspekten finns med i varje beslut vi tar, och bidrar till att uppfylla målen inom agenda 2030
- Vi arbetar aktivt för att minska vår och våra kunders negativa miljöpåverkan
- Vi ligger i framkant vad gäller minimerad miljöpåverkan av kemiska produkter och doseringar
- Vi arbetar aktivt för ergonomiska arbetsverktyg och städmetoder
- Vi omvandlar innovativa idéer till funktionella rengöringssystem
- Vi har alltid ett respektfullt bemötande mot varandra och våra kunder

### 8. Beskrivning av PT Professional

PT Professional är ungt företag med gedigen branscherfarenhet. Vi har i över 20 år arbetat med att hitta de mest prisvärda lösningarna inom städ och rengöring för företag, offentliga förvaltningar och privatpersoner. Vi lägger mycket tid på vad som händer i branschen och är aktiva när det dyker upp nyheter som kan vara till nytta för våra kunder.

Vi vet att det är viktigt att användarna har rätt kunskap för att få en miljöriktig och ergonomisk kvalitet i utförandet. Därför utför vi många olika utbildningar inom rengöring.

Oavsett vad ni har för behov när det gäller städ och rengöring hittar vi en lösning till er som är effektiv, prisvärd, ergonomisk och miljöriktig.

Vår leverans består av i huvudsak av att leverera tjänster och produkter inom områden med hållbar miljö och ergonomi i centrum. Såsom tex:

- Z-Water  
Ett alkaliskt hög-rengörande vatten fritt från farliga kemikalier och utan att riskera hälsa för användarna och gynnsamt gentemot vår miljö
- Spacevac  
Höghöjdsrengöring med högre säkerhet, lägre kostnader och i tiden med digitala hjälpmedel
- Ångrengöring  
Effektiv rengöring fritt från kemikalier nu även med ångsvirvel, den senaste tekniken inom ångrengöring.

## **Del II Om verksamhetshandboken**

Del II av vår verksamhetshandbok har två syften.

- Att informera nya medarbetare.
- Att uppfylla de formella krav rörande avgränsningar, dokumentstyrning mm som anges i tillämpade kravdokument.

## **9. Om PT Professional verksamhetshandbok**

(Se länk: \Gemensam\QS-L-Om Verksamhetshandboken.docx)

Dessa underrubriker som finns beskrivna i ovan angivna dokument:

- 1.1 Varför har vi en verksamhetshandbok
- 1.2 Hur verksamhetshandboken är tänkt att fungera
- 1.3 Att hitta det man söker
- 1.4 Ansvar för handboken

## Del III Personal

Del III av vår verksamhetshandbok innehåller frågor rörande relationen till våra anställda. De delar som finns beskrivna nedan tillsammans med de regler och rutiner som man hittar i pärmar hos VD ska ge en fullgod information om vilka rättigheter och skyldigheter du som medarbetare eller chef har hos oss på PT Professional.

Frågor kan bland annat röra:

1. Nyanställning
2. Ansvar och skyldigheter på Sociala Medier
3. Policier
4. Medarbetarpolicy
5. Drogpolicy
6. Sambandet mellan person, roll och arbetsbeskrivningar

### Arbetsbeskrivningar inom PT Professional

QS-P-Arbetsbeskrivning VD

QS-P-Arbetsinstruktion CFO

QS-P-Arbetsbeskrivning Säljare

QS-P-Arbetsbeskrivning Ekonomiassistent

QS-P-Arbetsbeskrivning Administratör

QS-P-Arbetsbeskrivning Butikssäljare

QS-P-Arbetsbeskrivning Serviceansvarig

QS-P-Arbetsbeskrivning Kvalitets- och utbildningsansvarig

QS-P-Arbetsbeskrivning Chaufför

QS-P-Arbetsbeskrivning Produktionstekniker

QS-P-Arbetsbeskrivning Säljstöd

## 10. Personalens information

Information om hur vi hanterar personalfrågor finns samlade i på främst tre ställen.

1. Dels finns de att hitta nedan
2. Dels finns de i pärmar hos VD
3. Dels finns vissa dokument av ekonomisk karaktär att hitta hos ekonomiavdelningen.

På Ekonomiavdelningen:

- Försäkringar Varje anställd har en försäkring som innebär fullgott skydd
- Sjukvård Vi anlitar Hälsohusets experter vid behov
- Skyddsombud: Johan Ericsson
- Tidrapportering Sker till CFO
- Motorskador Vid skador på PT's fordon skall Motorskadeblankett ifyllas

Hos VD:

- | Område              | Finns i pärm:                          |
|---------------------|--|
| ▪ Anställningsavtal | Personalpärm                           |
| ▪ Kvalitet          | Kundnöjdhetenkäter<br>Leveranssäkerhet |
| ▪ Sjukdom           | Uppföljning sjukfrånvaro               |

- Jämställdhet                      Jämställdhetsplan
- Trygghet                            Mobbing och kränkning
- Semester                           Semesterplaner

## Del IV      Vårt arbetssätt

### 11. Vårt arbetssätt

PT Professional arbetar processinriktat med kunden i centrum. Processerna som återfinns är 8 st till antalet och vi betecknar dessa som huvudprocesser respektive stödprocesser.

Våra huvudprocesser är:

- BUTIK
- WEBSHOP/ORDERHANTERING
- TJÄNSTER

Stödprocesserna är:

- LEDNINGEN
- EKONOMI
- FÖRSÄLJNING
- KVALITET/MILJÖ
- PERSONAL

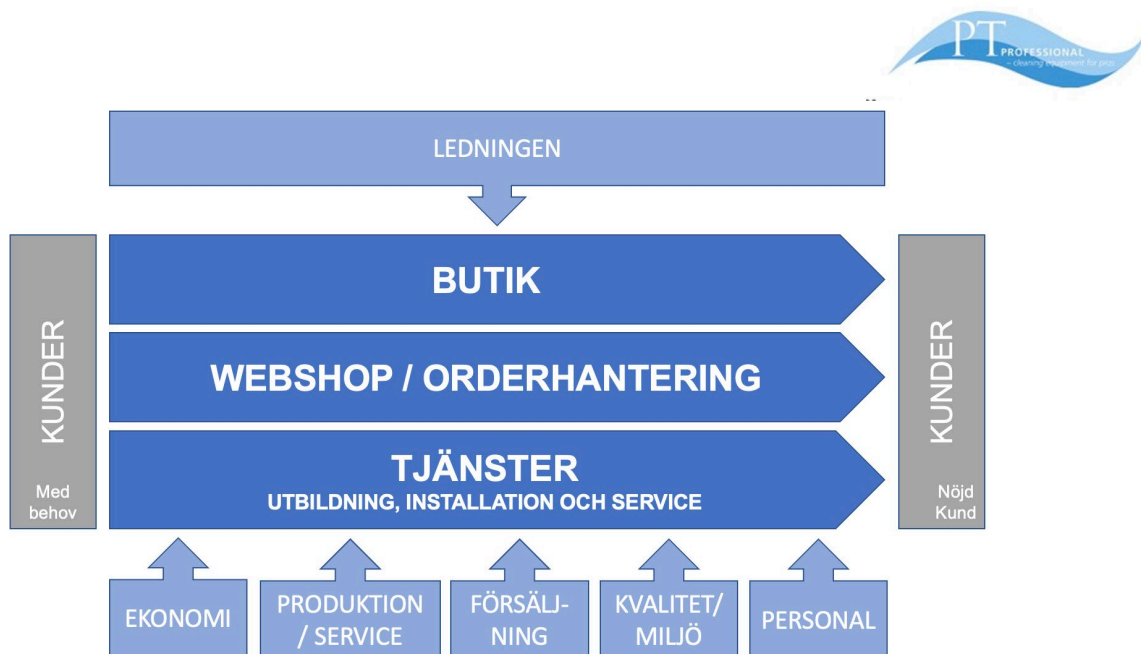


Bild av Processerna inom PT Professional

## Del V Namngivning av dokument

Del V innehåller riktlinjer och instruktioner för hur vi styr och namnger dokument på PT som vi behöver ha kontroll över.

### 12. Styrning av dokument

På PT använder vi oss av styrande och redovisande dokument för att kunna hitta de absolut viktigaste dokumenten på servern och för att veta att det bara finns ett gällande dokument inom respektive område. De dokument som vi använder oss av inom våra olika områden spara i vår struktur under respektive område. Varje område i sig är sedan uppdelad enligt processkartorna. Allt för att vi ska kunna hitta våra dokument och veta vilket område de tillhör. Våra processer är därför döpta enligt följande struktur:

Område:	Förkortning
Ledningen	L
Personal	P
Butik	B
Webshop/Orderhantering	W
Ekonomi	E
Försäljning	S
Kvalitet/Miljö	Q
Produktion / Service	PS

Översikt av våra styrande dokument finns här: \\QS-Q-Styrande dokument PT

### 13. Namngivning av dokument

#### TYP AV DOKUMENT

QS-L-Agenda Ledningsgruppsmöte.docx

Det finns 2 st typer av dokument som namnges efter denna standard. Det är styrande dokument och redovisande dokument. Ett styrande dokument är ett stöd för att arbetet eller aktiviteten ska bli gjord på rätt sätt och göras likadant varje gång. Ett redovisande dokument är ett dokument som redovisar hur arbetet eller aktiviteten blivit gjord.

De döps enligt följande:

Typ av dokument	Benämning
Styrande dokument	QS
Redovisande dokument	QR

#### OMRÅDE

QS-L-Agenda Ledningsgruppsmöte.docx

Varje dokument som skapas enligt denna rutin ska tillhöra det område där ansvaret vilar. Se vidare under "Styrning av dokument".

QS-L-Agenda Ledningsgruppsmöte.docx

### BESKRIVANDE TEXT

Den beskrivande texten anger dokumentets innehåll. Denna skall kunna ge en övergripande bild över vad för typ av dokument som är skapat. Den kan även ange exempelvis vilken kund som avses, utgåva, datum, innehåll eller liknande.

Här följer några exempel på hur dokument på PT kan döpas:

Dokumentnamn	Beskrivning
QR-L-säkrat Stentvål	Ett säkerhetsdatablad för Stentvål.
QR-L-Protokoll LG-möte	Ett redovisande protokoll för september månads LG-möte.
QR-Q-Godkända leverantörer	Protokoll över vilka leverantörer som är godkända
QS-L-PT Arbetsätt	Ett styrande dokument som beskriver våra arbetsätt
QS-L-Kommunikationsplan	Ett styrande dokument som beskriver när viktiga aktiviteter inom våra olika områden skall genomföras.

## 14. Redovisande dokument

Redovisande dokument skall sparas under i respektive ansvarsområde i enlighet med processkartorna. Exempelvis skall ett protokoll för ett månadsmöte för ekonomisk uppföljning av lokalvård sparas under: \\Gemensam\L-Ledningen\Funktionsansvar.

Dokumenterna skall också döpas enligt punkt ovan: 'Namngivning av dokument'.

På PT arkiverar vi våra digitala dokument i minst 3 år.

Ekonomiska underlag arkiveras i 10 år.

## 15. Revisioner på dokument

Samtliga dokument i verksamhetssystemet revideras genom att rödmarkera de förändringar som är nya i dokumentet.

När revidering av dokument sker **SKALL** även aktuellt datum föras in.



## **Del VI      Säkerhetsdatablad**

Del VI innehåller information om de produkter vi använder oss av.

### **16.    Säkerhetsdatablad**

Samtliga produkter som återfinns och används inom PT skall följas av ett säkerhetsdatablad på produkten.

Säkerhetsdatablad finns på PT's webshop alternativt hos tillverkaren.

## Del VII Kvalitets- och miljömål (inkl policys)

Del VII innehåller företagets kvalitets- och miljömål.

Sammanställning av utvalda och mätbara kvalitets- och miljömål finns att följa i dokument:  
QS-Q-Sammanställning kvalitets- och miljömål

### 17. Kvalitetspolicy

Det är vår målsättning att tillgodose våra kunders krav vid varje enskild order efter de förutsättningar vi har. Våra kunder skall kunna lita på att leveransen sker i rätt tid och med rätt kvalitet. Vi lämnar helhetslösningar på våra produkter och tjänster. Vi ger inte bara produkt-service utan även personlig service till kunden, där det är praktiskt möjligt.

#### För att uppnå detta ska alla medarbetare:

- ha rätt kompetens
- vara servicevänliga
- hålla vad de lovar
- ge en korrekt information

För att ständigt förbättras ska vi:

- följa upp kundordern
- ha en personlig utvecklingsplan
- hålla oss å-jour med ISO 9001:2015
- vara lyhörda för kundens önskemål
- ständigt uppdatera kvalitetsmålen

### 18. Kvalitetsmål

Våra kvalitetsmål för 2021-2022 innebär:

- Att erhålla värdet för restorder under 2%
- Reklamationer skall uppgå till maximalt 0,1% av omsättning
- Att i kundenkät nå betyg 4,2 på en skala 1-5 på frågan "Skulle du rekommendera PT's tjänster/produkter?"
- Att i personalenkät nå betyg 4,6 på en skala 1-5 på frågan "Jag trivs och tycker det är kul att gå till jobbet"

### 19. Miljöpolicy

PT Professional ska kontinuerligt förbättra det interna miljöarbetet i syfte att minimera negativ miljöpåverkan och förebygga föroreningar genom att:

- Sträva efter att både vi och våra kunder bidrar till ett hållbart miljöarbete genom utbildning, miljövänliga produkter och hållbara metoder
- bedriva verksamhet i enlighet med lagar och föreskrifter på miljöområdet
- använda arbetsmetoder i verksamheten som ger en så liten påverkan på miljön som möjligt
- tillhandahålla produkter som ger en så liten påverkan på miljön som möjligt
- utbilda och engagera all personal i linje med vårt miljöarbete

- informera våra kunder om att tänka mer miljömedvetet
- arbeta förebyggande och systematiskt sträva efter ständiga förbättringar
- sätta upp och kommunicera miljömål som är tydliga och mätbara för de betydande miljöaspekterna i vår verksamhet
- aktivt arbeta med att få kunden att använda doseringshjälpmedel och miljövänligaste alternativen
- mäta och följa upp de uppsatta målen

De betydande miljöaspekterna i PT Professional verksamhet är:

- Transporter (utsläpp av koldioxid och kväveoxid)
- våra produkters miljöpåverkan ur ett kundperspektiv (kem)

## 20. Miljömål

Våra miljömål för 2021-2022 innefattar:

- 100 % av nya tjänstebilar skall vara miljöklassade
- 70 % av dagligstedsprodukter som säljs skall vara miljöklassade enligt något av nedanstående alternativ:
  - Svanen
  - EU-blomman
  - eller likvärdig

## DEL VIII Kvalitetssäkring på PT

PT Professional har för avsikt att ISO-certifiera verksamheten. För att den processen ska göras så smidigt som möjligt arbetar vi successivt in metoder för att kvalitetssäkra vår verksamhet.

### 21. Avvikelser/förbättringar

Om det finns brister som behöver åtgärdas och som är av betydande vikt för vår verksamhet eller våra kunder så skall det skrivas en avvikelse.

Rutin över när och hur en avvikelse skall göras hittar du här:

\\Gemensam\Q-Kvalitet\Avvikelserrapporter\QS-Q-Rutin för avvikelser-tillbud-förbättring

Du hittar dokumentet som du använder när du skriver en avvikelse/förbättring här:

\\Gemensam\L-Ledningen\Övriga Arbetsdokument

Klicka här för att öppna dokumentet

Efter ifylld avvikelse sparas denna under \\Gemensam\Q-Kvalitet\Avvikelserrapporter.

Under rätt mapp:

- 1, Pågående avvikelserrapporter
- 2, Åtgärdade avvikelserrapporter

Om du skriver din avvikelserrapport för hand så ber du din närmaste chef scanna in den och placera den i mapp (Pågående Avvikelserrapporter). Alternativt sätter du in den i pärmen där du tog den tomma avvikelserrapporten.

Pågående avvikelserrapporter avhandlas löpande på ledningsgruppsmöten och ledningens genomgång som är av betydande vikt för verksamheten. Övriga avvikelser hanteras och beslutas av driftchef/platschef.

### 22. Interna revisioner

Interna revisioner innebär att en utomstående part synar verksamheten i syfte att belysa områden för förbättring och utveckling.

Interna revisioner sker löpande enligt bestämd agenda.

När varje process revideras finns utsatt i kommunikationsplanen. Vill du se hela planen över interna revisioner 2021-2022 öppnar du följande fil:

QS-Q-Intern Revisionsplan 2021-2022.docx

Du hittar protokoll för genomförda revisioner under:

M:\\Gemensam\Q-Kvalitet\Interna revisioner

Protokoll sparas under respektive år.

