



# 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

2023-02-16/EK

## 1. Syfte

Att beskriva PT Professionals arbetssätt och ledning på ett lättförståeligt 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

Platschef ansvarar för uppdateringen och revidering av detta dokument. Godkänns av VD.

## 4. Riktlinjer

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

## 5. Innehållsförteckning

Del I	Offentlig information om PT
Del II	Om verksamhetshandboken
Del III	Personal
Del IV	Vårt arbetssätt
Del V	Namngivning av dokument
Del VI	Säkerhetsdatablad/materiallista
Del VII	Kvalitets- och miljömål
Del VIII	Kvalitetssäkring på PT Professional

## Del I Offentlig Information om PT Professional

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

## 6. Vision

Marknadsledande för rengörande vatten.

## 7. 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 och rengörande vatten inom Norden.

## 8. 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

## 9. Beskrivning av PT Professional

PT Professional är ett företag med gedigen branschfarenhet. Vi har i över 25 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. Det är gynnsamt för vår miljö, arbetsmiljö samt återbruket av emballage
- **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 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.

## 10. Om PT Professional Verksamhetshandbok

Du hittar dokumentet **QS-Q-Om Verksamhetshandboken.docx** som tydliggör varför vi har en Verksamhetshandbok samt hur den är tänkt att fungera, att hitta det man söker efter samt vem som är ansvarig för uppdatering av Verksamhetshandboken under Teams **Vårt arbetssätt/Allmänt**.

## Del III Personal

Del III av vår Verksamhetshandbok innehåller frågor rörande relationen till våra anställda.

### 11. Om Personalhandboken

De delar som finns beskrivna nedan, tillsammans med de regler och rutiner som man hittar i Teams under **Vårt arbetssätt/Personal/ Personalhandbok**, ska ge en fullgod information om vilka rättigheter och skyldigheter man som medarbetare eller chef har på PT Professional.

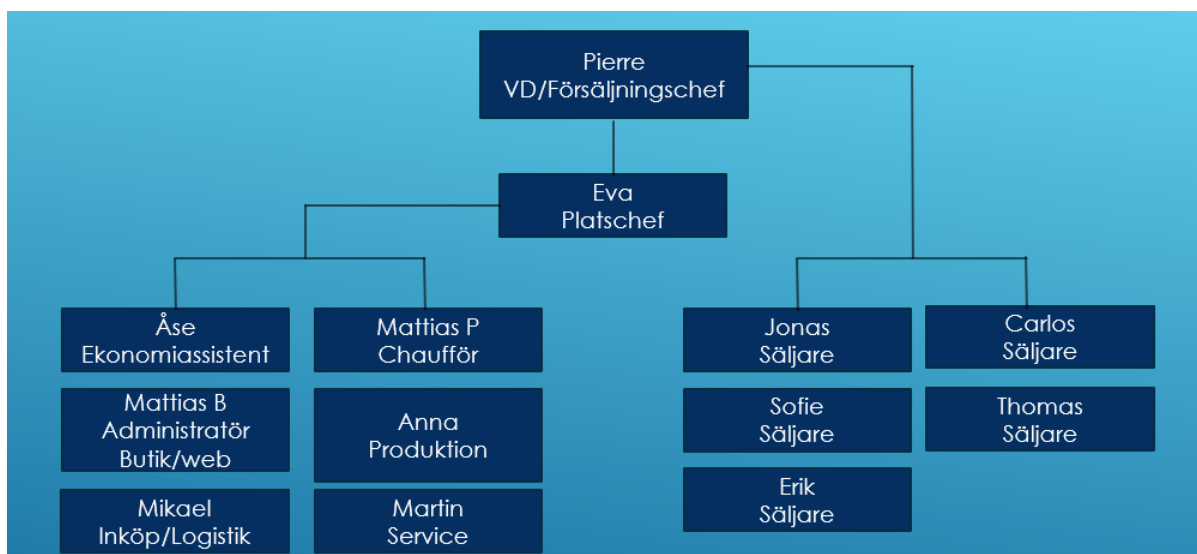
Nyanställd	Rutiner vid nyanställning
Sociala Medier	Regler vid användande av sociala medier
Telefon och dator	Instruktioner kring användande av arbets telefon- och dator.
Försäkringar	Varje anställd har en försäkring som innebär fullgott skydd
Sjukvård	Vi anlitar Hälsohusets experter vid behov
Frånvarooanmälan/ Tidrapportering	Närvaro och frånvaro rapporteras till Platschef
Ledighetsansökan	Önskemål lämnas till Platschef i god tid före
Anställningsavtal	Finns hos Platschef
Sjukdom	Rutin vid sjukanmälan och uppföljning av sjukfrånvaro
Trygghet	Hot och våld och kränkande särbehandling
Medarbetarsamtal	Sker årligen

#### Arbetsbeskrivningar på PT Professional

Dessa arbetsbeskrivningar beskriver varje roll och dokumenten finns under Teams Vårt arbetssätt/Personal/Arbetsbeskrivningar.

- QS-P-Arbetsbeskrivning VD
- QS-P-Arbetsbeskrivning Ekonomichef
- QS-P-Arbetsbeskrivning Platschef
- QS-P-Arbetsbeskrivning Säljare
- QS-P-Arbetsbeskrivning Ekonomiassistent
- QS-P-Arbetsbeskrivning Inköp/Logistik
- 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 Produktion Z-water
- QS-P-Arbetsbeskrivning Marknadsansvarig

## Organisationsschema (2023-01-31)



## Del IV Vårt arbetssätt

### 12. Vårt arbetssätt

PT Professional arbetar processinriktat med kunden i centrum. Vi har tre huvudprocesser och sex stödprocesser.

#### Våra huvudprocesser

- Butik
- Webshop/Orderhantering
- Tjänster

#### Våra stödprocesser

- Ekonomi
- Produktion/Service
- Försäljning
- Kvalitet/Miljö
- Utveckling
- Personal

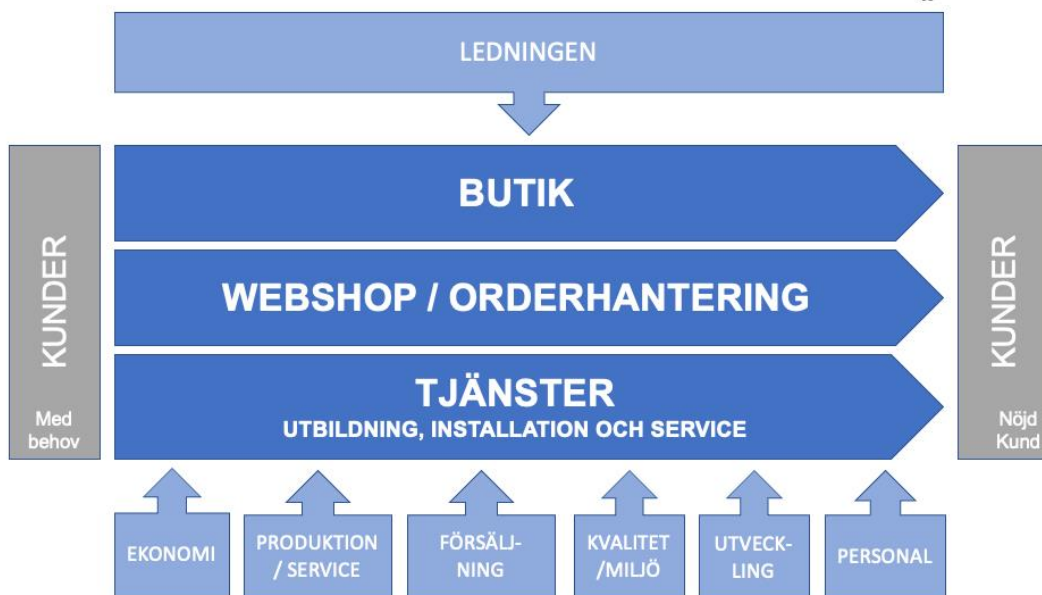


Bild av Processerna inom PT Professional

## 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.

### 13. Styrning av dokument

På PT Professional använder vi oss av styrande och redovisande dokument.

Under Teams Vårt arbetssätt finns varje process upplagd som en egen kanal enligt processkartan. 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
Ledning	L
Personal	P
Butik	B
Webshop/Orderhantering	W
Ekonomi	E
Försäljning	S
Kvalitet/Miljö	Q
Produktion/Service	PS
Utveckling	U

## 14. Namngivning av dokument

### Typ av dokument

Det finns två olika typer av dokument – Styrande- och Redovisande dokument och dessa namnges efter denna standard.

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.

Våra dokument namnges enligt följande:

### Typ av dokument

Styrande dokument      QS

Redovisande dokument    QR

### Område

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

### 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 beskrivande texten kan exempelvis bestå av 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 Arbetssätt	Ett styrande dokument som beskriver våra arbetssätt
QS-L-Kommunikationsplan	Ett styrande dokument som beskriver när viktiga aktiviteter inom våra olika områden skall genomföras.

## 15. Redovisande dokument

Redovisande dokument skall sparas under i respektive ansvarsområde i enlighet med processkartorna.

Exempelvis skall ett protokoll för ett Ledningsmöte sparas under

### **Teams Vårt arbetssätt/Ledning/Mappen Ledningsmöten**

Dokumentet skall döpas enligt punkt ovan: 'Namngivning av dokument', exempelvis QR-L-Ledningsmöte 230101.docx

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

Ekonomiska underlag arkiveras i 10 år.

## 16. 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.

## 17. Säkerhetsdatablad

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

Säkerhetsdatablad finns på PT Professionals webshop [Webbshop - PT Professional](#) alternativt hos tillverkaren.

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

Del VII innehåller företagets kvalitets- och miljömål.

Sammanställning av våra mätbara kvalitets- och miljömål finns att följa under

**Teams Vårt arbetssätt/Kvalitet och Miljö/QS-Q-Sammanställning kvalitets- och miljömål**

## 18. 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 á-jour med ISO 9001:2015
- Vara lyhörda för kundens önskemål
- Ständigt uppdatera kvalitetsmålen



## 19. Kvalitetsmål

Våra kvalitetsmål för 2023

- Att erhålla värdet för restorder under 2%
- Reklamationer skall uppgå till max 0,1% av omsättning
- På frågan "*Jag trivs på min arbetsplats*", ska resultatet vara i snitt 4 på en skala 1-5.

## 20. 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
- Vägleda våra kunder mot 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)

## 21. Miljömål

Våra miljömål för 2023 innefattar

- 80 % av nya tjänstebilar skall vara miljöklassade (El- eller hybrid)
- 70 % av dagligstädsprodukter som säljs skall vara miljöklassade enligt något av nedanstående alternativ:
  - Svanen
  - EU-blomman
  - eller likvärdig

## DEL VIII Kvalitetssäkring på PT Professional

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.

## 22. Avvikelse/förbättringar

Om det finns brister som kan påverka våra medarbetare, verksamhet eller kunder, så skall man skriva en rapport på avvikelser/tillbudet/olyckan.

Pågående avvikelserrapporter som är av betydande vikt för verksamheten, avhandlas löpande på Ledningsmötena.

Rutin över hur och när en avvikelse skall skrivas hittar du under Teams Vårt arbetssätt/Kvalitet och Miljö/Avvikelser/**QS-Q-Rutin för Avvikelse Tillbud Olycka**

Blankett att använda vid avvikelser heter **QR-Q-Avvikelse Tillbud Olycka** finns utskriven hos Platschef eller under Teams Vårt arbetssätt/Kvalité och Miljö/Pågående avvikelser.

## **23. 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 aktivitetsplanen. Planen över interna revisioner 2023 finns under **Teams Vårt arbetssätt/Kvalité och Miljö/Revisioner/QS-Q-Intern Revisionsplan 2023.docx**

Du hittar protokoll för genomförda revisioner under **Teams Vårt arbetssätt/Kvalité och Miljö/Revisioner**

Protokoll sparas under respektive år.