

Kohdeohje: Kauratalo (Helsinki)

Siivouspalveluyritys: Siivous Poro & Peura Oy

Kohdepäällikkö: Tiina Poro

Päivitetty: 1.10.2025

1. Yleiset tiedot

- 1.1 Kohteen osoite ja yhteystiedot
- 1.2 Siivousvastuun rajausta (Siivous Poro & Peura / Asiakas / Alihankkija)
- 1.3 Siivouksen aikataulu ja vuorojärjestelyt
- 1.4 Turvallisuus- ja kulkulupaohjeet
- 1.5 Hälytys- ja avainkäytännöt

2. Tilaluettelo ja siivousohjelmat

- 2.1 Aulat ja vastaanottotilat
- 2.2 Toimistotilat
- 2.3 Kokoustilat
- 2.4 Keittiö- ja taukotilat
- 2.5 WC- ja pesutilat
- 2.6 Portaikot ja käytävät
- 2.7 Varastot ja tekniset tilat
- 2.8 Ulkoalueet ja sisäänkäynnit

3. Siivousmenetelmät ja -välineet

- 3.1 Päivittäiset työt (ylläpitosiivous)
- 3.2 Viikoittaiset työt
- 3.3 Kuukausittaiset ja kausityöt
- 3.4 Koneellinen lattianhoito
- 3.5 Pölynhallinta ja mikrokuitumenetelmät
- 3.6 Siivousaineet ja annosteluohjeet
- 3.7 Välineiden huolto ja säilytys

4. Työturvallisuus ja hygienia

- 4.1 Henkilökohtaiset suojavarusteet
- 4.2 Ergonomiaohjeet
- 4.3 Koneiden turvallinen käyttö
- 4.4 Jätteiden lajittelu ja käsittely
- 4.5 Siivousvaunujen puhtaanapito
- 4.6 Toiminta tapaturmatilanteissa

5. Poikkeustilanteet

- 5.1 Vahinkotilanteet (vesivahinko, rikkoutunut kaluste)
- 5.2 Asiakaspalautteet ja reklamaatiot
- 5.3 Puuttuvat aineet tai välineet
- 5.4 Sähkökatkos ja hälytysjärjestelmät
- 5.5 Epätavanomaiset hajut, roiskeet tai eritteet

6. Laadunvarmistus ja raportointi

- 6.1 Päivittäinen raportointi (mobiilisovellus)
- 6.2 Laadunseuranta ja auditoinnit
- 6.3 Asiakaspalautteiden käsittely
- 6.4 Poikkeamien korjaustoimet
- 6.5 Kuukausiraportointi asiakkaalle

7. Yhteystiedot

- Kohdepäällikkö
- Tiimivastaava
- Varahenkilö
- Asiakkaan yhteyshenkilö
- Hätyhteystiedot ja päivystysnumero

1.1 Kohteen osoite ja yhteystiedot

Kauratalo sijaitsee osoitteessa **Kaurankatu 14, 00100 Helsinki**. Kohde koostuu viidestä kerroksesta, joista kolme on toimistokäytössä, yksi varastokerros ja yksi pysäköintitaso. Rakennuksen pääsisäänkäynti on Kaurankadun puolella, henkilöstön sisäänkäynti sisäpihan kautta.

Kohteen siivouksesta vastaa **Siivous Poro & Peura Oy**, pääyhteyshenkilönä kohdepäällikkö **Tiina Poro (p. 040 556 3344)**. Työnjohto tavoitetaan arkipäivisin klo 6–14, iltasiivouksen vastuuhenkilö klo 16–22.

Kaikki poikkeamat, kuten rikkoutumiset, ainepuutteet ja turvallisuuspoikkeamat, ilmoitetaan viestikanavan kautta tai suoraan kohdepäällikölle. Hätätilanteissa käytetään rakennuksen omaa hätänumeroa **112** sekä ilmoitetaan asiakasyrityksen vartiointiliikkeelle.

Kohteen pelastustie kulkee sisäpihan kautta. Siivousvaunujen pysäköinti tällä alueella on kielletty. Rakennuksessa on käytössä kulkukortit, jotka ovat henkilökohtaisia ja rekisteröity työntekijän nimelle.

Kaikki avaimet, kulkuluvat ja hälytyskoodit ovat Siivous Poro & Peura Oy:n hallinnassa. Niitä ei saa luovuttaa kolmannelle osapuolelle ilman kirjallista lupaa.

1.2 Siivousvastuun rajaus (Siivous Poro & Peura / Asiakas / Alihankkija)

Siivous Poro & Peura Oy vastaa Kauratalon päivittäisestä ylläpitosiivouksesta, viikoittaisesta lattianhoidosta sekä kuukausittaisesta lasipintojen ja valaisimien puhdistuksesta. Vastuualueeseen kuuluu kaikki yhteiskäyttötilat, toimistot, taukotilat ja saniteettitilat.

Asiakasyritys vastaa itse omien työpisteidensä järjestämisestä ja henkilökohtaisten tavaroiden siirtämisestä ennen siivousta. Siivoojat eivät siirrä sähköjohtoja, tietokoneita, näyttöjä tai muita teknisiä laitteita.

Alihankkijana toimii **PintaClean Oy**, joka suorittaa puolivuositain erikoissiivouksen (kokolattiamattojen pesu ja suodatinvaihdot). Siivous Poro & Peura vastaa aliurakoitsijan työn valvonnasta ja raportoinnista asiakkaalle.

Ikkunoiden ulkopuolinen pesu, puutarha-alueiden kunnossapito ja jätehuolto kuuluvat kiinteistöhuollon vastuulle, eivät siivoussopimukseen. Mikäli Siivous Poro & Peura havaitsee puutteita näissä, tieto välitetään huoltoyhtiölle raportointikanavan kautta.

Kohdeohjeen liitteessä on yksityiskohtainen tilaluettelo, jossa jokainen tila on merkitty siivousvastuun mukaisesti väreillä: **sininen = Siivous Poro & Peura, vihreä = asiakas, harmaa = huoltoyhtiö**.

1.3 Siivouksen aikataulu ja vuorojärjestelyt

Aamuvuoro alkaa klo **5:30** ja päättyy klo **13:30**. Aamuvuoro vastaa pääosin toimistokerrosten ylläpitosiivouksesta ennen työntekijöiden saapumista.

Iltavuoro työskentelee klo **16:00–22:00**, keskittyen taukoihin, keittiöihin ja kokoustilojen jälkisiivoukseen.

Päivittäinen siivousjärjestys:

1. Aulat ja käytävät
2. Toimistotilat
3. WC- ja pesutilat
4. Keittiö ja taukotilat
5. Porras- ja varastotilat

Perjantaisin suoritetaan lisätyöt: roskasäiliöiden pesu, lasiovien pyyhintä ja lattioiden tahrannoistaminen. Kuukausittain tehdään syväpuhdistus yhdelle kerrokselle kerrallaan, aikataulun mukaisesti.

Siivousvuorot merkitään työajanseurantaan mobiilisovelluksella. Työntekijän tulee kirjautua sisään ja ulos jokaisen työvuoron alussa ja lopussa. Myöhästymisistä ja poissaoloista ilmoitetaan kohdepäällikölle välittömästi.

1.4 Turvallisuus- ja kulkulupaohjeet

Kaikki työntekijät käyttävät henkilökohtaista kulkukorttia, joka avaa vain siivousalueet. Korttia ei saa lainata, kopioida tai jättää valvomatta. Kortin katoamisesta on ilmoitettava heti kohdepäällikölle.

Rakennuksessa on kameravalvonta ja hälytysjärjestelmä. Siivoojat eivät saa poistaa tai peittää kameroita. Hälytysjärjestelmän virheellinen laukaisu on raportoitava heti vartiointiliikkeelle ja työnjohdolle.

Turvallisuussyistä siivousvälineitä tai aineita ei saa jättää kulkureiteille. Vaarallisia aineita (esim. vahvat happamat tai emäksiset puhdistusaineet) säilytetään vain merkityssä varastokaapissa, lukittuna. Käyttö edellyttää työturvallisuuskoulutusta.

Hätäpoistumistiet ja palosammuttimet on pidettävä aina esteettöminä. Mikäli poistumistie on tukettu, siitä on ilmoitettava välittömästi huoltoyhtiölle. Paloharjoituksiin osallistuminen on pakollista myös siivoushenkilöstölle.

Rakennukseen pääsy on sallittu vain työvuorolistassa mainittuina aikoina. Mikäli työntekijä joutuu jäämään kohteeseen normaalia pidemmäksi aikaa, tästä on ilmoitettava valvojalle tai vartiointiin ennen poistumista.

1.5 Hälytys- ja avainkäytännöt

Kauratalon avaimet ovat henkilökohtaisia ja ne säilytetään aina lukitussa avainkaapissa taukotilassa. Avaimet luovutetaan työvuoron alussa ja palautetaan heti vuoron päätyttyä. Avaimen katoamisesta on ilmoitettava välittömästi kohdepäällikölle ja vartiointiliikkeelle.

Hälytysjärjestelmä toimii automaattisesti klo **23:00–05:00**. Aamuvuoro saa avata tilan vasta, kun vartiointi on kuitannut hälytyksen pois. Mikäli hälytys aktivoituu siivouksen aikana, työntekijän on pysyttävä paikalla, kunnes vartija on saapunut ja antanut luvan jatkaa.

Väärästä hälytyksestä tehdään aina kirjallinen ilmoitus raportointisovellukseen. Jos hälytyksen syy on tiedossa (esim. väärin suljettu ovi), se kirjataan huomioihin ja toistuva virhe käsitellään viikkopalaverissa.

Avainkaapissa on erikseen merkitty **hätäavain**, jota saa käyttää vain kohdepäällikön luvalla. Avaimen väärinkäyttö johtaa aina kurinpitotoimiin ja kulkuluvan väliaikaiseen keskeytykseen.

Sähkökatkoksen tai häiriön aikana ovien lukitusjärjestelmä voi siirtyä manuaalitilaan. Tällöin avaimet toimivat mekaanisesti, mutta kulkukortit eivät. Tiedotetaan välittömästi työnjohtoa ennen kohteeseen menoa.

2.1 Aulat ja vastaanottotilat

Aulat siivotaan ensimmäisenä työvuoron aikana ennen asiakastilojen avaamista. Lattiat pyyhitään mikrokuitumopilla ja näkyvä lika poistetaan heti. Tahrat, kuten kengänjäljet tai roiskeet, poistetaan neutraalilla puhdistusaineella.

Vastaanottotiskin ja ovenkahvojen desinfointi kuuluu päivittäisiin töihin. Erityistä huomiota kiinnitetään sisääntulomattoon, joka imurointi- ja ravistetaan kahdesti päivässä. Maton vaihto tapahtuu huoltoyhtiön toimesta viikoittain.

Lasiseinät ja ovet pyyhitään kevyesti mikrokuituliinalla joka toinen päivä. Sormenjäljet ja roiskeet poistetaan välittömästi havaittaessa. Mainostelineet ja infonäytöt pyyhitään kuivalla liinalla, eikä niihin saa käyttää nesteitä.

Aulatilassa olevat istuimet ja pöydät tarkistetaan jokaisen siivouskierroksen yhteydessä. Roskat poistetaan ja pinnat pyyhitään. Tekstiilipäälysteiset tuolit imuroidaan kerran viikossa.

Jokaisesta poikkeamasta (esim. rikkoontunut kaluste, vuotava kukkaruukku) tehdään ilmoitus raportointisovellukseen. Näkyvät turvallisuusriskit, kuten kaatuneet kyltit tai liukkaat lattiat, korjataan heti ja varoituskyltti asetetaan paikalleen.

2.2 Toimistotilat

Toimistotilat siivotaan arkisin klo **6:00–10:00**, ennen työpäivän alkua. Pöytäpinnat pyyhitään vain, jos ne ovat tyhjiä. Työntekijöiden henkilökohtaisia tavaroita, kuten papereita tai elektroniikkaa, ei siirretä.

Roskakorien tyhjennys kuuluu päivittäisiin tehtäviin. Biojäte erotellaan, jos asiakkaan jätehuolto sen mahdollistaa. Uudet pussit asetetaan jokaisen tyhjennyksen jälkeen.

Pölyjen pyyhintä tehdään viikoittain mikrokuituliinalla kaikilta vapailta pinnoilta, mukaan lukien ikkunalaudat ja kaapistojen yläpinnat. Näppäimistöjä, näyttöjä ja työasemia ei puhdisteta ilman erillistä lupaa.

Lattiat imuroidaan tai mopataan päivittäin liikennemäärän mukaan. Tahrat poistetaan heti havaittaessa. Kuukausittain suoritetaan perusteellisempi lattianhoito, jossa käytetään koneellista menetelmää ja matalat huonekalut siirretään hetkellisesti.

Valaisimet, ilmanvaihtoventtiilit ja seinäpinnat tarkastetaan kuukausittain pölyn kertymisen varalta. Tarvittaessa tehdään lisäpuhdistus, josta raportoidaan työnjohtajalle. Kaikki havaitut tekniset viat (valot, pistorasiat, ilmanvaihto) ilmoitetaan asiakkaan huoltoon.

2.3 Kokoustilat

Kokoustilat siivotaan jokaisen käytön jälkeen tai vähintään kerran päivässä, riippuen varausmääristä. Roskat kerätään, pöydät pyyhitään ja tuolit asetetaan paikoilleen. Valkotaulut puhdistetaan kuivalla liinalla, ellei asiakkaalla ole muuta ohjetta.

Lattiat imuroidaan tai mopataan aina tilaisuuden jälkeen. Jos lattialla on kahvi- tai ruokatahroja, käytetään lievästi emäksistä yleispuhdistusainetta. Verhot ja tekstiilipinnat imuroidaan kevyesti kerran kuukaudessa.

Näyttöjen, HDMI-kaapeleiden ja muiden sähköisten laitteiden käsittely kuuluu asiakkaalle. Siivooja voi kuitenkin pyyhkiä laitteiden ulkopinnat kuivalla liinalla varoen johtoja.

Tilojen tuuletus tehdään tarvittaessa ennen kokouksia. Jos ilma on tunkkainen tai hajuja havaitaan, siivooja voi avata ikkunat hetkellisesti siivouksen ajaksi.

Poikkeamista, kuten roiskeista tai rikkoutuneista kalusteista, ilmoitetaan välittömästi työnjohtajalle. Mikäli kokousjärjestys ei mahdollista normaalia siivousaikaa, työntekijä ilmoittaa viiveestä aikataulukanavan kautta.

2.4 Keittiö- ja taukotilat

Keittiö ja taukotilat siivotaan päivittäin. Työtasot, hanat ja allasalue pyyhitään neutraalilla puhdistusaineella. Mikäli tiloissa on yhteiskäyttöinen jääkaappi, sen ulkopinnat pyyhitään päivittäin ja sisäpuoli puhdistetaan viikoittain.

Kahvinkeitin ja vedenkeitin pyyhitään ulkoisesti. Kalkinpoisto ja sisäinen puhdistus tehdään vain, jos asiakas on sen tilannut. Roskat lajitellaan bio-, sekajätteeseen ja panttipulloihin asiakkaan ohjeen mukaisesti.

Astianpesukoneen tyhjentäminen ei kuulu Siivous Poro & Peura Oy:n vastuuseen, ellei siitä ole erikseen sovittu. Jos kone on täynnä tai haisee, asiasta ilmoitetaan käyttäjille näkyvällä lapulla ja työnjohtajalle sovelluksen kautta.

Kaappien pinnat ja vetimet pyyhitään viikoittain. Mikäli kaapeissa on näkyviä roiskeita tai murusia, ne siistitään heti. Lattiapinnat mopataan päivittäin ja kulkuväylien tahrat poistetaan välittömästi.

Taukoalueiden kalusteet tarkistetaan jokaisella kierroksella. Tahrojen poisto tekstiileistä tehdään vain, jos se onnistuu kevyesti ilman erityisaineita. Pöytien aluset tarkastetaan ja roskat poistetaan.

2.5 WC- ja pesutilat

Saniteettitilat puhdistetaan kahdesti päivässä: aamulla ennen asiakkaiden saapumista ja iltapäivällä huoltokierroksen yhteydessä. WC-istuimet, lavuaarit ja hanat pestään happamalla puhdistusaineella. Puhdistuksessa käytetään eri välineitä kuin muissa tiloissa, värikoodauksen mukaisesti (punainen WC:lle, keltainen lavuaarille).

Peilit ja kaakelit pyyhitään päivittäin. Kalkkisaostumat poistetaan kerran viikossa erikoisaineella. Mikäli lattialla on jatkuvasti vettä, tarkistetaan kaato ja ilmoitetaan huollolle.

Paperitelineet, käsisaippuat ja käsipyyheautomaatit täytetään aina kierroksen yhteydessä. Puuttuvista tarvikkeista ilmoitetaan varastovastaavalle ennen päivän päättymistä.

Lattiat mopataan desinfioivalla aineella. Siivous etenee puhtaasta likaisempaan alueeseen. WC-istuimen takana oleva lattia puhdistetaan viimeisenä ja moppipää vaihdetaan heti sen jälkeen.

Jos saniteettitilassa havaitaan tukos, vuoto tai epätavallinen haju, siitä ilmoitetaan työnjohtajalle välittömästi. Mikäli tilaa ei voi käyttää, oveen asetetaan "Tilapäisesti poissa käytöstä" -lappu.

2.6 Portaikot ja käytävät

Portaikot ja käytävät pidetään esteettöminä ja siisteinä päivittäin. Lattiat mopataan neutraalilla aineella, ja käsihohteet pyyhitään mikrokuituliinalla. Kaiteiden metalliosat kiillotetaan kerran viikossa.

Roskien ja hiekan kertyminen portaiden kulmiin tarkistetaan jokaisella kierroksella. Hiekka poistetaan harjalla ja mopilla. Talviaikaan tehdään lisäpuhdistus kahdesti päivässä sisääntulojen läheisyydessä.

Valokatkaisijat ja hissin kutsunapit desinfioidaan viikoittain. Seinille ilmestyvät jäljet tai kengänpohjien tahrat poistetaan heti havaittaessa. Portaikkojen ikkunat pestään sisäpuolelta kuukausittain.

Käytävien varrella olevat opasteet ja ilmoitustaulut pyyhitään kevyesti. Niiden päälle ei saa kiinnittää omia tiedotteita ilman asiakkaan lupaa. Jos ilmoituksia irtoaa lattialle, ne poistetaan.

Käytävien lattioissa olevat kynnyksilistat ja lattiasiiirtymät tarkistetaan löystymisen varalta. Mikäli ne ovat vaarallisesti irti, asiasta ilmoitetaan heti huollolle ja asetetaan varoituskyltti.

2.7 Varastot ja tekniset tilat

Varastot siivotaan kerran viikossa tai useammin, jos tiloissa on paljon liikennettä. Lattiat imuroidaan ja mopataan, hyllyjen pinnat pyyhitään pölystä. Varastotilojen järjestys on pidettävä sellaisena, että kulkuväylät pysyvät vapaina.

Siivousaineet ja välineet säilytetään erillisessä siivousvarastossa. Kaikki aineet on merkittävä selkeästi, ja käyttöohjeet on pidettävä näkyvillä. Kemikaalit säilytetään alkuperäispakkauksissaan, eikä aineita saa siirtää muihin pulloihin ilman etikettiä.

Tekniset tilat, kuten sähkökaapit ja IV-konehuoneet, siivotaan vain, jos asiakas on antanut siihen luvan. Siivous rajoittuu lattioiden moppaamiseen ja pölyjen pyyhintään näkyviltä pinnoilta. Laitteisiin ei kosketa eikä niitä saa siirtää.

Varastossa olevat siivousvälineet huolletaan säännöllisesti. Imureiden suodattimet ja pussit tarkistetaan viikoittain. Rikkoutuneista välineistä tehdään merkintä välinekorttiin ja ne viedään korjattavaksi.

Varastossa on aina oltava selkeä ainevarastolista ja poistumissuunta merkitty. Mikäli tilassa säilytetään jätteitä väliaikaisesti, ne tulee poistaa työvuoron päätyttyä.

2.8 Ulkoalueet ja sisäänkäynnit

Sisäänkäyntien edustat pidetään siisteinä päivittäin. Roskat kerätään ja hiekka harjataan pois. Talvella liukkaudentorjunta suoritetaan hiekoittamalla asiakkaan hiekoitusaineella. Hiekoituksen määrä ja ajankohta merkitään päiväraporttiin.

Sisääntulomatto puhdistetaan aamuin ja iltapäivisin. Kuivalla säällä matto imuroidaan, märällä säällä se ravistetaan ja mopataan alta. Mikäli matto on kastunut läpimäräksi, siitä ilmoitetaan huollolle vaihdon järjestämiseksi.

Ulko-ovien lasipinnat pyyhitään päivittäin sisäpuolelta ja kerran viikossa ulkopuolelta. Ovenkahvat ja painikkeet desinfioidaan samalla kierroksella. Ovenpielet ja karmit tarkistetaan tahrojen ja roiskeiden varalta.

Roska-astiat tyhjennetään päivittäin. Täydet säkit suljetaan tiiviisti ja viedään jätekatokseen. Mikäli astia haisee tai vuotaa, se pestään neutraalilla aineella ja kuivataan ennen uuden pussin asettamista.

Kukat, penkit ja muut koriste-elementit pidetään siisteinä. Lehtiroskat ja irtohiekka poistetaan harjalla. Jos kasvit kaipaavat kastelua tai hoitoa, asiasta ilmoitetaan asiakkaalle – Siivous Poro & Peura ei vastaa kasvien hoidosta.

3.1 Päivittäiset työt (ylläpitosiivous)

Päivittäinen siivous kattaa kaikki näkyvän siisteyden kannalta kriittiset tehtävät. Ne suoritetaan työvuoron alkuvaiheessa, ennen asiakkaiden saapumista.

Työvaiheisiin kuuluvat: lattioiden imurointi ja moppaus, roskien tyhjennys, pintojen pyyhintä, hanat ja kahvat, sekä tarvikkeiden täydennys. Erityistä huomiota kiinnitetään tiloihin, joissa liikenne on suurta: aulat, WC:t ja keittiöt.

Siivous etenee aina puhtaasta likaisempaan ja ylhäältä alas. Käytetään värikoodattuja välineitä ristikontaminaation estämiseksi. Mikäli väline likaantuu kesken työn, se vaihdetaan puhtaaseen heti.

Raportointisovellukseen kirjataan poikkeamat, kuten rikkoutuneet kalusteet, tukokset tai hajuhavainnot. Jos ongelma estää työn jatkamisen, työntekijä ilmoittaa kohdepäällikölle ennen siirtymistä seuraavaan tilaan.

Päivittäisen työn päätteeksi tarkistetaan, että kaikki valot on sammutettu, ovet lukittu ja välineet puhdistettu. Siivousvaunu ja aineet palautetaan varastoon ja lattia jätetään kuivaksi ja esteettömäksi.

3.2 Viikoittaiset työt

Viikoittaisiin tehtäviin kuuluvat kohteen ylläpidon kannalta toistuvat, mutta ei päivittäin tehtävät työt. Näitä ovat mm. seinäpintojen, kaappien yläosien, lamppujen, ilmanvaihtoventtiilien ja jalkalistojen puhdistus.

Lattioiden peruspesu tahrannoistoaaineella tehdään kerran viikossa jokaisessa kerroksessa. Samalla tarkistetaan lattiamateriaalien kunto ja merkitään mahdolliset vauriot raporttiin.

WC-tilojen kalkinpoisto ja lattiakaivojen huuhtelu kuuluvat viikkotehtäviin. Samoin taukotilojen jääkaapin sisäpuhdistus ja kahvinkeitinien kalkinpoisto, jos asiakas on sen tilannut.

Keittiön roskasäiliöt pestään neutraalilla aineella kerran viikossa. Tarvittaessa lisätään desinfioiva käsittely, jos säiliössä on hajuongelmia.

Viikkotöiden toteutuminen kuitataan sovelluksessa. Jos jokin työ jää tekemättä (esim. asiakasneuvottelun vuoksi tilaan ei päästy), siivooja ilmoittaa siitä ja työ siirretään seuraavalle päivälle.

3.3 Kuukausittaiset ja kausityöt

Kuukausittaiset työt varmistavat, että kohteen hygienian ja yleisilme säilyvät korkealla tasolla myös kiireisimpinä kausina. Työt tehdään erillisen suunnitelman mukaan, yksi kerros tai alue kerrallaan.

Töihin kuuluvat mm. valaisimien ja ilmanvaihtoventtiilien pyyhintä, korkeiden pintojen pölynpoisto jatkovarrella, lattioiden syväpuhdistus ja pintasuojan tarkistus. Myös lasiseinien yläosat ja ovenkarmit pyyhitään kerran kuukaudessa.

Kausityöt tehdään vähintään kaksi kertaa vuodessa, keväällä ja syksyllä. Näihin sisältyvät mm. ikkunoiden sisäpesu, verhojen ja pystylamellien puhdistus, lattioiden vahaus ja koneellinen mattopesu.

Talvikaudella sisäänkäyntien lattioita suojataan lisämatoin ja hiekan kertymistä seurataan päivittäin. Kesällä painotetaan tuuletusta, hajuhallintaa ja ilmankiertoa.

Kaikki kuukausi- ja kausityöt merkitään erilliseen taulukkoon ja kuitataan työn jälkeen sovelluksessa. Mikäli työ joudutaan siirtämään, syy kirjataan näkyviin (esim. huoltotyö, tilavaraukset).

3.4 Koneellinen lattianhoito

Koneellista lattianhoitoa tehdään kerran kuukaudessa kaikilla kiiltopinnoilla ja tarvittaessa useammin liikennealueilla. Työhön käytetään lattianpesukonetta, yhdistelmäkonetta tai lattianhoitokonetta lattiamateriaalin mukaan.

Ennen työn aloittamista alue eristetään varoitusmerkein ja lattia tarkastetaan esteiden varalta. Kaikki kevyet kalusteet siirretään ja asetetaan takaisin heti työn päätyttyä.

Pesuaineena käytetään neutraalia tai lievästi emäksistä ainetta, ei koskaan vahvaa liuotinta. Koneen säiliö huuhdellaan jokaisen käytön jälkeen ja harjat pestään.

Työn jälkeen lattia huuhdellaan puhtaalla vedellä ja kuivataan huolellisesti. Mikäli pinta käsitellään suojavahalla, se levitetään ohuesti ja annetaan kuivua vähintään 30 minuuttia ennen kalusteiden palauttamista.

Koneiden huolto-ohjeet on esillä varastossa. Viallista konetta ei saa käyttää. Huoltotarve kirjataan välinekorttiin ja ilmoitetaan varastovastaavalle.

3.5 Pölynhallinta ja mikrokuitumenetelmät

Kaikissa tiloissa käytetään mikrokuituvälineitä pölyn sitomisen ja hygienian parantamiseksi. Mikrokuitu pyyhkii ja kerää pölyn ilman kemikaaleja, joten sitä käytetään ensisijaisesti aina, kun lika ei ole rasvaista.

Kuivat mikrokuituliinat soveltuvat pintojen pyyhintään ja kevyisiin huonekalupintoihin. Nihkeää mikrokuituliinaa käytetään näkyvien tahrojen poistoon. Liinaa ei saa kastella liikaa, sillä se menettää tehonsa.

Mopit vaihdetaan jokaisen tilan jälkeen ristikontaminaation estämiseksi. Käytetyt liinat ja mopit pestään erikseen mikrokuituohjelmalla (60 °C, ilman huuhteluainetta).

Pölynhallintaa tuetaan myös oikealla työjärjestyksellä: ensin korkeammat pinnat, sitten tasot ja lopuksi lattiat. Pölyä ei saa pyyhkiä kuivalla rievulla, joka vain siirtää sitä.

Jos tiloissa on jatkuvaa pölynmuodostusta (esim. remonttivaiheessa), käytetään HEPA-suodattimella varustettua imuria ja työskennellään alhaalta ylöspäin, jotta hienopöly ei nouse ilmaan.

3.6 Siivousaineet ja annosteluohjeet

Kaikki kohteessa käytettävät siivousaineet ovat ympäristömerkittyjä ja hyväksytyjä ammattikäyttöön. Aineita säilytetään alkuperäispakkauksissa lukitussa varastossa, ja annostelupullot täytetään vain merkittyihin astioihin.

Yleispuhdistusaine (neutraali) – päivittäiseen pintapuhdistukseen 1:50 laimennussuhteella.
Saniteettipuhdistusaine (hapan) – WC- ja pesutiloihin 1:20, vain happamia pintoja kestäville materiaaleille.

Rasvanpoistoaine (emäksinen) – keittiöihin ja kovalle lialle 1:10, ei alumiinille.

Desinfioiva aine – kosketuspintoihin, annostelu ohjeen mukaan.

Aineita ei saa sekoittaa keskenään. Mikäli aineen tuoteseloste tai etiketti on kulunut, pullo vaihdetaan. Työntekijän on tunnettava käyttöturvallisuustiedotteet ja noudatettava suojavarusteohjeita (käsineet, suojalasit).

Vahvat aineet, kuten vahanpoistoaine ja kalkinpoistoaine, saavat olla vain kohdepäällikön hyväksymässä käytössä. Käyttö kirjataan raporttiin päivämäärän ja käyttäjän nimellä.

Käyttämättömät tai vanhentuneet aineet toimitetaan ongelmajätteinä jätehuollon ohjeiden mukaisesti. Tyhjiä pulloja ei heitetä sekajätteeseen.

3.7 Välineiden huolto ja säilytys

Kaikki siivousvälineet huolletaan jokaisen työvuoron päätteeksi. Mopit ja liinat pestään heti käytön jälkeen, imurit tyhjennetään ja tarkistetaan, ja siivousvaunu puhdistetaan ennen varastointia. Välineitä ei saa jättää käytäville tai asiakkaan tiloihin.

Imurin suodatin tarkistetaan vähintään kerran viikossa. Mikäli suodatin on tukossa tai pussissa on yli 2/3 täyttöaste, se vaihdetaan. Letkut, johdot ja liitännät tarkastetaan kulumisen varalta.

Siivousvaunussa säilytetään vain työvuoron aikana tarvittavat aineet ja välineet. Varasto ei ole tarkoitettu ylimääräisille tavaroille. Kaikki varastot on pidettävä järjestyksessä siten, että poistumistiet pysyvät vapaina.

Rikkoutuneet välineet merkitään punaisella tarralla "EI KÄYTTÖÖN" ja siirretään huoltoon. Pienet korjaukset (esim. mopin varren kiristys) saa tehdä työntekijä itse vain, jos se ei vaaranna turvallisuutta.

Kerran kuukaudessa kohdepäällikkö tarkastaa välineiden kunnon. Puutteista laaditaan huoltolista ja päätetään, mitkä välineet poistetaan käytöstä.

4.1 Henkilökohtaiset suojavarusteet

Jokainen työntekijä on velvollinen käyttämään tehtävään soveltuvia suojarusteita. Vähimmäisvaatimus on työvaatetus, liukumattomat jalkineet ja suojakäsineet. WC- ja keittiötiloissa käytetään erillisiä käsineitä ristikontaminaation välttämiseksi.

Kemikaaleja käsiteltäessä on käytettävä suojalaseja ja tarvittaessa hengityssuojainta, jos aineen käyttöohje sitä edellyttää. Käyttöturvallisuustiedotteet ovat esillä varastossa.

Henkilökohtaisia suojarusteita ei lainata tai jaeta työntekijöiden kesken. Rikkoutuneet tai kuluneet varusteet vaihdetaan viipymättä. Työntekijä ilmoittaa tarpeesta työnjohdolle.

Pitkät hiukset pidetään kiinni ja korut poistetaan työaikana. Työvaatteet pestään säännöllisesti, vähintään kerran viikossa, yrityksen ohjeiden mukaisesti.

Suojainten käyttö on osa työturvallisuuskoulutusta, ja sen laiminlyönti katsotaan työturvallisuusrikkomukseksi. Työnjohto valvoo käyttöä säännöllisissä tarkastuksissa.

4.2 Ergonomiaohjeet

Siivoustyössä oikea työasento ja välineiden säätö ovat tärkeitä tuki- ja liikuntaelinvammojen ehkäisemiseksi. Moppi ja varsi säädetään työntekijän pituuden mukaan: varren yläpään tulisi ulottua hartiatason yläpuolelle.

Työ tehdään kevyesti liu'uttaen, ei painamalla. Pitkät vedot vähentävät rasitusta. Lattioita pestessä vältetään selän kiertoa ja käytetään askeleen vaihtoa suunnanmuutoksissa.

Raskaita esineitä nostettaessa käytetään jalkojen lihaksia, ei selkää. Esine vedetään lähelle vartaloa ja nostetaan polvet koukistettuina. Tarvittaessa käytetään apuvälineitä kuten siirtokärriä.

Toistotyötä sisältävissä tehtävissä (esim. pölyjen pyyhintä tai imurointi) pidetään tauko 10 minuutin välein venyttelyä varten. Yritys tarjoaa ohjeet taukoliikkeistä, joita tulee tehdä työpäivän aikana.

Jos työntekijä kokee kipua tai puutumista, asiasta ilmoitetaan heti esihenkilölle. Tarvittaessa ergonomiaohjeet päivitetään yhdessä työterveyden kanssa.

4.3 Koneiden turvallinen käyttö

Kaikkien siivouskoneiden käyttö edellyttää perehdytystä. Työntekijä saa käyttää vain niitä koneita, joihin hänet on koulutettu. Käyttöohjeet ovat näkyvillä varastossa, ja ne on luettava ennen työn aloittamista.

Koneen kunto tarkistetaan ennen jokaista käyttökertaa: johdot, pistokkeet, harjat ja letkut on oltava ehjiä. Jos laitteessa on vaurio, sitä ei saa käyttää ennen korjausta.

Kone käynnistetään vain tasaisella alustalla ja ilman, että johto on vedettynä työalueen poikki. Johto pidetään aina selän takana, jotta se ei jää pyörien tai harjojen väliin.

Puhdistusaine lisätään vain koneen säiliöön ohjeiden mukaan. Säiliöitä ei saa ylitäyttää eikä tyhjentää viemäriin ilman lupaa. Koneen pesuvesi tyhjennetään viemärisäiliöön työvuoron päätyttyä.

Koneen käytön jälkeen virta katkaistaan, harjat irrotetaan ja säiliö pestään. Johdot kierretään siististi ja kone säilytetään kuivassa paikassa. Laitteen huoltotarve kirjataan välinekorttiin.

4.4 Jätteiden lajittelu ja käsittely

Kauratalossa noudatetaan asiakkaan jätehuolto-ohjeita, jotka on esillä varastossa. Kaikki jätteet lajitellaan asianmukaisesti: sekajäte, biojäte, kartonki, paperi, muovi ja lasi.

Roskien tyhjennys tehdään päivittäin. Täydet säkit suljetaan tiiviisti ja kuljetetaan jätekatokseen. Jos säkki vuotaa, se sijoitetaan toiseen pussiin ennen kuljetusta.

Biojäte viedään vain suljetussa pussissa ja astiat pestään kerran viikossa hajujen ehkäisemiseksi. Kierrätyspisteiden ympäristö pidetään siistinä, ja lattialle pudonneet jätteet kerätään heti.

Käytetyt mikrokuituliinat, mopit ja kertakäyttöpyyhkeet eivät kuulu sekajätteeseen, jos ne ovat voimakkaasti likaantuneita kemikaaleilla — tällöin ne käsitellään ongelmajätteenä ja toimitetaan huoltoyhtiön ohjeiden mukaan.

Vaaralliset jätteet, kuten tyhjat kemikaalipullot, vanhat paristot ja loisteputket, toimitetaan merkittyyän säiliöön varastossa. Työntekijä ei saa viedä näitä jätteitä pois kohteesta oma-aloitteisesti.

4.5 Siivousvaunujen puhtaanapito

Siivousvaunu puhdistetaan jokaisen työvuoron lopuksi. Kaikki pullot ja välineet poistetaan, pinnat pyyhkitään kostealla liinalla ja pyörät tarkistetaan. Vaunu kuivataan ja asetetaan varastoon seuraavaa vuoroa varten.

Vaunuja ei saa jättää käytäville tai asiakastiloihin työvuoron ulkopuolella. Työvuoron aikana vaunu sijoitetaan siten, ettei se tuki kulkureittejä tai poistumisteitä.

Välineiden paikat merkitään vaunuun värikoodien mukaan: sininen toimistotiloille, punainen saniteettitiloille, vihreä keittiöille ja keltainen yleisalueille. Tämä estää ristikontaminaation ja helpottaa välineiden tarkistamista.

Vaunujen rikkoutuneet osat, kuten pyörät tai kahvat, vaihdetaan heti. Jos vaunussa havaitaan vuotoa tai irtoava aineastia, se poistetaan käytöstä, kunnes korjaus on tehty.

Kerran kuussa vaunuille tehdään perusteellinen pesu: kaikki irto-osat irrotetaan, pestään ja kuivataan. Tarkistuksen jälkeen työnjohto varmistaa, että varusteet ovat täydelliset ja toimintakunnossa.

4.6 Toiminta tapaturmatilanteessa

Jos työntekijä loukkaantuu työssä, ensiapu annetaan heti paikan päällä ja tarvittaessa kutsutaan apu soittamalla **112**. Työntekijän on ilmoitettava tapahtuneesta välittömästi työnjohdolle ja kirjattava se raportointijärjestelmään.

Jos tapaturma aiheuttaa vamman, joka estää työn jatkamisen, työntekijä ei saa poistua kohteesta yksin. Työnjohto järjestää kuljetuksen työterveyteen tai sairaalaan.

Kemikaaliroskeissa noudatetaan aineen käyttöturvallisuustiedotetta. Iholle joutunut aine huuhdellaan runsaalla vedellä vähintään 15 minuutin ajan. Silmäroskeissa käytetään silmänhuuhtelupulloa ja otetaan yhteys työterveyteen.

Jos asiakas tai sivullinen loukkaantuu, työntekijän tehtävä on varmistaa turvallisuus, hälyttää apua ja ilmoittaa työnjohtolle. Henkilötietoja ei saa luovuttaa eikä kommentoida tapahtumaa ulkopuolisille.

Jokainen tapaturma tai läheltä piti -tilanne kirjataan raportointisovellukseen saman työvuoron aikana. Kohdepäällikkö käy tilanteet läpi kuukausittain ja päivittää turvallisuusohjeet tarpeen mukaan.

5.1 Vahinkotilanteet (vesivahinko, rikkoutunut kaluste)

Jos siivouksen aikana tapahtuu vahinko, kuten vesivahinko, kaatunut astia tai rikkoutunut kaluste, toimitaan välittömästi vahingon rajoittamiseksi. Vesi suljetaan, sähkölaitte irrotetaan ja alue eristetään varoituskyltein.

Tapaturman tai vahingon aiheuttanut työntekijä ilmoittaa asiasta heti työnjohtolle. Mikäli työnjohtoa ei tavoiteta, soitetaan kohdepäällikölle. Tapahtuma dokumentoidaan raportointisovelluksessa ja kuvataan tarvittaessa.

Jos vahinko liittyy asiakkaan omaisuuteen (esim. näyttö, kasvi, koriste), sitä ei korjata itse. Asiakas saa päättää korjaustavasta, ja siivousyritys ilmoittaa vahingon vakuutusyhtiölle.

Vesivahingon yhteydessä kerätty vesi imetään kuivausimurilla tai imeytetään kuivaimella. Märät pinnat tuuletetaan ja tila eristetään, kunnes kosteus on hallinnassa.

Toistuvat vahingot käsitellään viikkopalaverissa. Kohdepäällikkö tarkistaa, onko ohjeistusta muutettava tai välineitä vaihdettava turvallisempaan vaihtoehtoon.

5.2 Asiakaspalautteet ja reklamaatiot

Asiakkaan palaute on käsiteltävä aina asiallisesti ja dokumentoitava. Mikäli asiakas antaa palautetta siivoojalle suoraan, työntekijä kiittää palautteesta ja kirjaa sen sovellukseen. Negatiivinen palaute ohjataan työnjohtolle.

Jos asiakas tekee reklamaation (esim. puutteellinen siivous, hajuhaitta tai rikkoutunut esine), siivooja ei lupaa hyvityksiä eikä kommentoi syyllisyyttä. Asia siirtyy palvelupäällikön käsittelyyn.

Työnjohto selvittää reklamaation 24 tunnin sisällä. Tarvittaessa suoritetaan lisäsiivous tai tarkastuskäynti. Tapahtuma kirjataan reklamaatiorekisteriin ja asiakkaalle annetaan kirjallinen vastaus.

Positiiviset palautteet ja kiitokset tallennetaan myös, ja ne käsitellään tiimipalavereissa. Ne toimivat laatutyön kehittämisen mittarina ja tukevat henkilöstön motivaatiota.

Jos palaute toistuu samasta asiasta (esim. tietty tila jää säännöllisesti tekemättä), kohdepäällikkö tarkistaa työnjakokaavion ja tarvittaessa muuttaa aikataulua tai työohjetta.

5.3 Puuttuvat aineet tai välineet

Jos siivouksen aikana havaitaan, että jokin puhdistusaine, väline tai varuste puuttuu, työntekijä kirjaa sen välittömästi sovellukseen ja ilmoittaa varastovastaavalle. Työtä ei tehdä väärällä aineella ilman ohjetta.

Jos varasto on tyhjä eikä korvaavaa ainetta ole, käytetään neutraalia yleispuhdistusainetta väliaikaisesti vain, jos se on turvallista pintamateriaalille. Erikoisaineiden (esim. hapan tai emäksinen) korvaaminen on kielletty ilman lupaa.

Puuttuvista välineistä, kuten mopista, harjasta tai suuttimesta, tehdään ilmoitus ja haetaan korvaava väline toisesta kohteesta vain työnjohdon luvalla. Välineiden omatoiminen lainaaminen toisilta kohteilta ei ole sallittua.

Varastovastaava täydentää tarvikkeet vähintään kerran viikossa. Työntekijän vastuulla on merkitä kulutus oikein, jotta tilaukset pysyvät ajan tasalla.

Jos puute estää työn suorittamisen, työntekijä siirtyy seuraavaan tehtävään ja kirjaa esteen “Työtä ei voitu suorittaa – syy: aine/väline puuttui.” Kohdepäällikkö arvioi, tarvitseeko kohteeseen lisävarasto tai automaattinen tilaustaso.

5.4 Sähkökatkos ja hälytysjärjestelmät

Sähkökatkoksen sattuessa työntekijän tulee lopettaa sähkölaitteiden käyttö välittömästi. Imurit, lattianhoitokoneet ja vedenlämmittimet kytketään pois päältä, jotta laitteet eivät vaurioidu virran palauduttua.

Siivous jatkuu vain, jos valaistus ja turvallisuus sen sallivat. Jos valaistus on riittämätön, työ keskeytetään ja työntekijä siirtyy taukotilaan odottamaan ohjeita.

Jos katkos aktivoi hälytysjärjestelmän tai ovi- ja kulkulukot lakkaavat toimimasta, siivooja ei yritä avata ovia väkisin. Tilanne ilmoitetaan vartiointiliikkeelle ja työnjohdolle.

Hälytyksen laukeaminen ilman näkyvää syytä käsitellään aina virrehälytyksenä. Työntekijän on jäätävä paikalle, kunnes vartija on tarkistanut tilanteen.

Sähkökatkoksen päätyttyä varmistetaan, että valaistus, imurit ja lattianhoitokoneet toimivat normaalisti. Jos laite ei käynnisty, se tarkistetaan huollossa ennen seuraavaa käyttöä.

5.5 Epätavanomaiset hajut, roiskeet tai eritteet

Jos tilassa havaitaan epätavallinen haju tai mahdollinen biologinen lika (veri, oksennus, uloste), työntekijä ei aloita normaalia siivousta. Tilanne rajataan, alueelle asetetaan varoituskyltti ja ilmoitetaan työnjohdolle.

Hajun lähde pyritään paikallistamaan visuaalisesti, ei nuuhkimalla. Jos lähde on roska-astia, viemäri tai biojäte, ne puhdistetaan ja käsitellään desinfioivalla aineella. Hajut, joita ei saada poistettua, kirjataan raporttiin.

Eritesiivouksessa käytetään kertakäyttöhanskoja, suojalaseja ja hengityssuojainta. Käytetään desinfioivaa puhdistusainetta ja välineet pestään erikseen tämän jälkeen. Kaikki kertakäyttömateriaalit hävitetään suljetussa pussissa.

Jos epäillään, että kyseessä on kemikaalivuoto tai vaarallinen aine, työntekijä poistuu alueelta ja hälyttää vartioinnin. Vastaava henkilö arvioi tilanteen ennen työn jatkamista.

Pitkittyneistä hajuista (esim. home, kosteus, viemärikaasut) ilmoitetaan välittömästi asiakkaalle. Siivous Poro & Peura ei tee rakenteellisia korjauksia, mutta merkitsee havainnon laatuseurantaan.

6.1 Laadunvarmistus ja raportointi

Laadunvarmistus perustuu päivittäiseen omavalvontaan, viikoittaiseen työnjohdon tarkastukseen ja kuukausittaiseen asiakaskäyntiin. Jokaisesta vaiheesta tehdään kirjallinen raportti.

Työntekijä vastaa oman alueensa laadusta ja kirjaa poikkeamat heti. Käytössä on mobiilisovellus, joka mahdollistaa valokuvien liittämisen raporttiin. Tämä parantaa läpinäkyvyyttä ja nopeuttaa reagointia.

Kohdepäällikkö tekee laadunseurannan pistokokein vähintään kahdesti kuukaudessa. Tarkastuksissa arvioidaan siisteys, tuoksuttomuus, järjestys ja välineiden kunto.

Tulokset käsitellään henkilöstön kanssa viikkopalaverissa. Mikäli laatutaso alittaa sovitun rajan, laaditaan korjaava toimenpidesuunnitelma ja seuranta jatkuu tehostetusti.

Asiakas saa yhteenvetoraportin kuukausittain. Siinä näkyvät tehdyt tarkastukset, havaitut poikkeamat ja korjaustoimet. Kaikki raportit tallennetaan digitaalisesti vähintään kahden vuoden ajaksi.

6.2 Päivittäinen raportointi (mobiilisovellus)

Jokainen työntekijä kirjaa työvuoronsa alussa ja lopussa sovellukseen: kellonaika, kohde ja suoritettut alueet. Sovellus toimii myös poikkeamien, reklamaatioiden ja ainepuutteiden ilmoittamiseen.

Työpäivän aikana raporttiin merkitään kaikki poikkeamat: rikkoutuneet välineet, asiakkaan pyynnöt ja suorittamatta jääneet tehtävät. Lyhyet muistiinpanot riittävät, kunhan ne ovat ymmärrettäviä.

Kuvien lisääminen on suositeltavaa, kun poikkeama on visuaalinen (esim. vesivahinko, hajuhaitta, rikkinäinen kaluste). Kuvat tallentuvat automaattisesti kohteen tiedostoihin.

Raportointi tehdään aina ennen kohteesta poistumista. Viivästynyt kirjaus vaikeuttaa seurantaa ja voi johtaa virheelliseen laskutukseen.

Sovellus lähettää automaattisesti yhteenvedon työnjohdolle. Tiedot näkyvät reaaliaikaisesti ja mahdollistavat nopean reagoinnin ongelmiin.

6.3 Laadunseuranta ja auditoinnit

Auditoinnit suoritetaan neljä kertaa vuodessa Siivous Poro & Peura Oy:n sisäisen laatutiimin toimesta. Tarkastus kattaa siisteyden, välineet, turvallisuuden ja dokumentoinnin.

Tarkastuksessa käytetään standardoitua arviointilomaketta, jossa pisteytetään eri osa-alueet. Yli 90 %:n tulos tarkoittaa hyväksyttyä tasoa, alle 80 %:n tulos johtaa välittömään korjausohjelmaan.

Asiakas voi osallistua auditointiin tai saada siitä kirjallisen raportin. Poikkeamat kirjataan "toimenpiteet ja vastuut" -taulukkoon, joka jaetaan työntekijöille.

Auditointien yhteydessä tarkastetaan myös, että kaikki työntekijät ovat suorittaneet vuosittaisen turvallisuuskoulutuksen ja tuntevat kohdeohjeet.

Korjaavat toimenpiteet toteutetaan viimeistään kahden viikon sisällä. Seuraavassa auditoinnissa varmistetaan, että aiemmat poikkeamat on korjattu pysyvästi.

6.4 Asiakaspalautteiden käsittely

Kaikki asiakaspalautteet, riippumatta niiden sävystä, kirjataan mobiilisovellukseen heti vastaanoton yhteydessä. Palautteen kirjaa aina se työntekijä, joka sen saa. Tieto siirtyy automaattisesti työnjohdolle ja palvelupäällikölle.

Positiiviset palautteet ja kiitokset tallennetaan myös, koska ne osoittavat työn onnistumisen ja toimivat laatutyön mittarina. Palautteet käsitellään kuukausittain tiimipalaverissa.

Negatiivisen palautteen yhteydessä työnjohto ottaa yhteyden asiakkaaseen viimeistään seuraavana työpäivänä. Jos kyse on toistuvasta ongelmasta, kohdepäällikkö tarkistaa ohjeistuksen ja työjärjestyksen.

Palaute käsitellään aina rakentavasti, eikä työntekijää syyllistetä yksittäisestä virheestä. Tarkoitus on tunnistaa juurisyyt ja varmistaa, että vastaava ei toistu.

Jos palautteessa esitetään rahallinen hyvitysvaatimus, asia siirtyy suoraan yrityksen johdolle. Työntekijä ei kommentoi korvauskysymyksiä asiakkaalle.

6.5 Poikkeamien korjaustoimet

Kun laatupoikkeama tai reklamaatio havaitaan, työnjohto määrittää korjaavan toimenpiteen saman päivän aikana. Toimenpide voi olla lisäsiivous, lisäkoulutus tai työjärjestyksen muutos.

Korjaavat työt kirjataan sovellukseen erillisellä "korjaustoimet"-tunnisteella. Kun työ on suoritettu, työntekijä merkitsee sen valmiiksi ja liittää valokuvan ennen-jälkeen-tilanteesta.

Jos poikkeama johtuu välineviasta, laite poistetaan käytöstä ja korvataan toimivalla. Välineen huoltotila näkyy sovelluksessa, ja työnjohto seuraa sen etenemistä.

Toistuvat poikkeamat samassa tilassa käsitellään kohdepalaverissa. Jos ongelma liittyy rakenteellisiin puutteisiin (esim. lattian kuluminen, tuuletuksen puute), asiakas ohjataan tilaamaan kiinteistöhuollon tarkastus.

Kaikki korjaustoimet dokumentoidaan ja säilytetään vähintään vuoden ajan osana kohteen laatuhistoriaa.

6.6 Kuukausiraportointi asiakkaalle

Joka kuukauden viimeisellä viikolla kohdepäällikkö laatii asiakkaalle yhteenvedon tehdyistä töistä, tarkastuksista ja mahdollisista poikkeamista. Raportti toimitetaan sähköpostitse PDF-muodossa.

Raportissa näkyy: suoritettut siivouskerrat, laatupisteet, reklamaatiot, korjaavat toimet, työntekijämäärä ja ainekulutus. Tiedot kerätään automaattisesti raportointisovelluksesta.

Asiakas voi antaa palautteen raportin liitteenä olevalla palautelomakkeella. Palautteen käsittely dokumentoidaan samalla tavalla kuin muutkin asiakaspalautteet.

Raportti toimii myös laskutuksen perusteena. Mikäli asiakas havaitsee virheen laskutuksessa, korjaus tehdään seuraavan kuukauden yhteydessä.

Kaikki raportit arkistoidaan sähköisesti Siivous Poro & Peura Oy:n järjestelmään ja niitä käytetään sisäisen laadunseurannan aineistona.

7.0 Yhteystiedot

Kohdepäällikkö:

Tiina Poro
puh. 040 556 3344
sähköposti: tiina.poro@siivous-poro-peura.fi

Tiimivastaava:

Mikko Peura
puh. 040 771 9090 1212
sähköposti: mikko.peura@siivous-poro-peura.fi

Varahenkilö:

Laura Peura
puh. 045 882 1104 1212

Asiakkaan yhteyshenkilö:

Antti Kaura, Kiinteistömanageri, Kauratalo
puh. 09 2345 7788 1234
sähköposti: antti.kaura@kauratalo.fi

Hätä- ja päivystysnumerot:

112 – hätätilanteet
020 123 4567 98 – vartiointiliike
040 123 4567 89 – Siivous Poro & Peura Oy päivystys

