



# KK Rengøringservice

Servicekatalog for rengøringsydelsen  
for KK Rengøringservice

# Indhold

---

<b>KK Rengøringservice</b>	<b>4</b>
<b>Quickguide til KK Rengøringservice</b>	<b>5</b>

---

<b>Kapitel 1 Model for KK Standardrengøring</b>	<b>6</b>
Model for KK Standardrengøring	
Syv elementer i KK Standardrengøring	

---

<b>Kapitel 2 Samarbejde</b>	<b>9</b>
Roller og ansvar	
Samarbejdsmodel	

---

<b>Kapitel 3 Økonomi</b>	<b>12</b>
Grundydelse	
Tilkøb	
Prisregulering	
Til- og afgang	

---

---

<b>Kapitel 4 Generelle betingelser</b>	<b>15</b>
Alarmer	
Arbejdspladser med risiko for grov vold	
Attester	
BUF fritvalgsordning - hjemtagelse af rengøringsydelsen	
BUF fritvalgsordning - overdragelse af rengøringsydelsen	
Erstatning	
Force majeure	
Forsikring	
Geografisk placering	
Klager og mangler	
Miljøledelse	
Misligholdelse	
Nøgler	
Opsigelse	
Sikkerhed	
Tavshedspligt	
Tobak, hash og euforiserende stoffer	
Uddannelse	
<hr/>	
<b>Kapitel 5 Uddybende beskrivelser af KK Standardrengøring</b>	<b>20</b>
Lokalerengøring	
Synlig rengøring	
Kvalitetssikring	
Vikardækning	
Svanemærkning	
Rengøringsudstyr	
Forbrugsvarer	
Tilkøb	
<hr/>	
<b>Kapitel 6 Prisliste for tilkøb</b>	<b>31</b>
Prisliste for tilkøb	
<hr/>	
<b>Kapitel 7 Bilag</b>	<b>34</b>
Kvalitetsprofilschema	
Rengøringsvejledning	

---

# KK Rengøringservice

KK Rengøringservice er Københavns Kommunes samlede rengøringsenhed. Vores 1.200 medarbejdere sørger for rengøring på godt 800 af kommunens bygninger.

I KK Rengøringservice er rengøring kerneydelsen og der er et fokus på medarbejdernes faglighed og levering af en standardiseret og kvalitetskontrolleret rengøringsydelse på tværs af kommunens enheder. Modellen herfor er KK Standardrengøring.

Servicekataloget beskriver de syv elementer i KK Standardrengøring. KK Standardrengøring er svanemærket rengøring med mulig-

hed for tilkøb og udføres efter rengøringsstandarden INSTA 800.

KK Rengøringservice tager sig af rengøringen og er din rengøringskollega i Københavns Kommune.

---

**Jane Källberg Hansen**  
**Rengøringschef i Københavns Kommune**



# Quickguide til KK Rengøringservice

## Dit ansvar som kunde

- Nødvendige nøgler er udleveret mod kvittering
- Rengøringspersonalet er instrueret i den lokale beredskabsplan
- Rengøringspersonalet er instrueret i de lokale sikkerhedsforskrifter
- Adgang til et aflåst rengøringsrum til opbevaring af rengøringsudstyr
- Ved fælles brug af rengøringsrum skal enhedens rengøringsmidler stå på separate hylder
- Lokalerne er rengøringsparate

## Kundens ansvar for rengøringsparathed

- Tilgængelige flader skal ryddes
- Møbler, som ikke er på hjul, skal flyttes
- Løst inventar fra gulve skal fjernes
- Løse ledninger skal være ophængt under borde
- På 0-18-års områder skal opstoles og grovfejes

## Kontakt din rengøringsleder ved

- Spørgsmål til drift
- Løbende dialog
- Klager/mangler
- Kvalitetssikring
- Vikardækning

## Kontakt rengøringsbestiller i din centralforvaltning ved

- Tilflytning
- Fraflytning
- Nyt rengøringsbehov
- Ønske om tilkøb af særydelser, serviceopgaver og serviceløft (udenfor forvaltningsaftale)
- Fysiske ændringer af bygningens faciliteter eller for eksempel i antal skriveborde

## Kontakt fællespostkassen i KK Rengøringservice ved

- Ønske om lokaleoversigter
- Bestilling af tilkøb af særydelser, serviceopgaver og serviceløft (indenfor forvaltningsaftale)
- Rådgivning (Enheder som ikke er under KK Rengøringservice)

### Fællespostkasse:

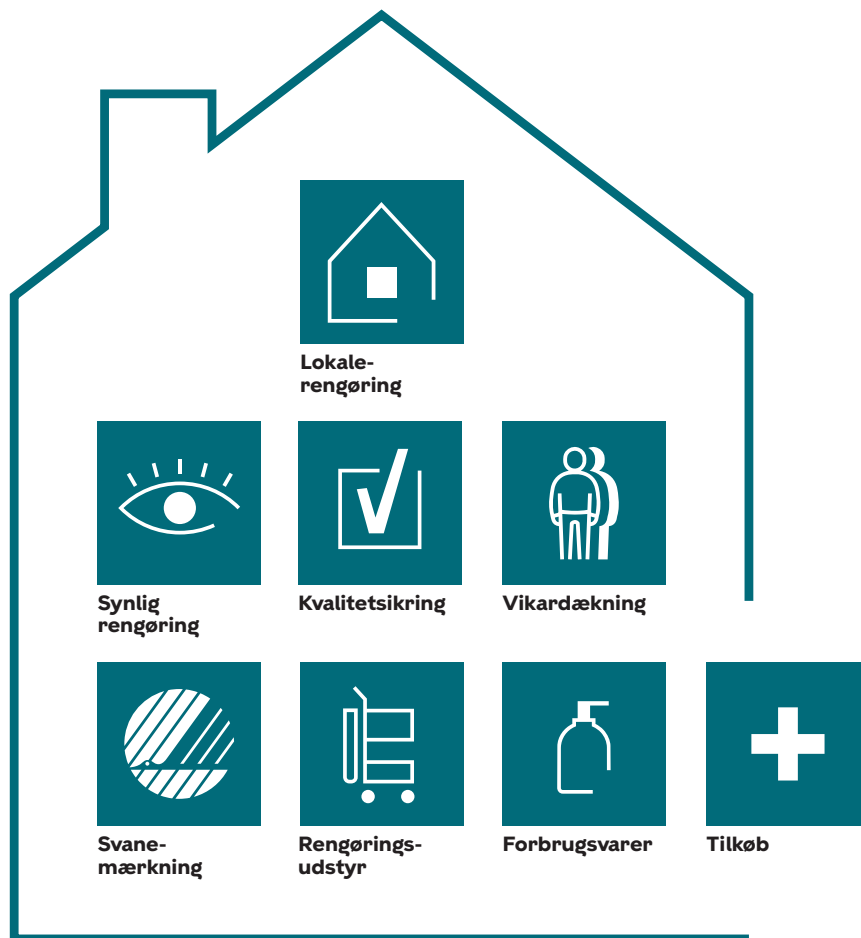
[ejendomsservice@okf.kk.dk](mailto:ejendomsservice@okf.kk.dk)

### Hjemmeside:

[http://okf.kkintra.kk.dk/  
KKreng%C3%B8ringsservice](http://okf.kkintra.kk.dk/ KKreng%C3%B8ringsservice)

KAPITEL 1

# **Model for KK Standardrengøring**



## Model for KK Standardrengøring

Model for KK Standardrengøring indeholder syv standardelementer, hvor niveauet er fastlagt på tværs af alle forvaltninger.

De syv elementer er; Lokalerengøring, Synlig rengøring, Kvalitetsikring, Vikardækning, Svane-mærkning, Rengøringsudstyr og Forbrugsvarer. De enkelte elementer og det niveau, der er fastlagt deri, kan ikke fravælges. Et serviceløft af niveauer er et tilkøb og skal være forvaltningsgodkendt.

KK Standardrengøring er synlig daglig lokalerengøring, hvor kvalitetsniveauet er

ensrettet pr. lokaletype efter standarden INSTA 800 med baggrund i brugeradfærd på bygningen.

KK Standardrengøring er svanemærket rengøring, der indeholder levering af vikardækning, rengøringsudstyr til udførelse af rengøringsydelsen samt håndklædeark, toiletpapir og håndsæbe til fælles toiletområder.

Tilkøb er særydelser, serviceopgaver og serviceløft, der kan bestilles fortløbende eller efter behov.

# Syv elementer i KK Standardrengøring



## Lokalerengøring

Lokalerengøring er daglig almindelig rengøring, hvor kvalitetsniveauet er ensrettet pr. lokaletype efter standarden INSTA 800 med baggrund i brugeradfærd på bygningen.



## Synlig rengøring

Synlig rengøring udføres i tidsrummet mellem kl. 6.00 og 17.00 på hverdage, mandag til fredag, på kundens adresse.



## Kvalitetssikring

Kvalitetssikring ved brug af rengøringsstandarden INSTA 800 til vurdering af rengøringskvaliteten. KK Rengøringservice er INSTA 800 certificeret, hvilket betyder, at daglig rengøring og kvalitetskontrol foretages efter dette kvalitetsstyringsystem.



## Vikardækning

Vikardækning for alle enhedstyper på tværs af alle forvaltninger, der sikrer opretholdelse af rengøringsniveauer ved rengøringsmedarbejders ferie og sygdom.



## Svanemærkning

Miljøtilpasset rengøring, der er svanemærket. I KK Rengørings-service har vi fokus på sundhed og trivsel igennem kvalitet, miljø og hygiejne.



## Rengøringsudstyr

Arbejds miljørigtigt rengøringsudstyr til brug for rengøringspersonalet til udførelse af daglig almindelig rengøring samt vaskeriløsning.



## Forbrugsvarer

Levering og opsætning af forbrugsvarer herunder et normalforbrug af håndklædeark, toilettejpapir og håndsæbe til eksisterende dispensere på fælles toiletområder.



## Tilkøb

Tilkøb af ydelser, som ikke indgår i KK Standardrengøring. Tilkøb er særydelser, serviceopgaver og serviceløft, der kan bestilles fortløbende eller efter behov. Tilkøb af ydelser skal være indenfor den godkendte forvaltningsramme.

KAPITEL 2

# Samarbejde

# Roller og ansvar

## Rengøringsbestiller (Centralforvaltninger)

I alle forvaltninger, hvor KK Rengøringservice leverer hel eller delvis rengøringsydelse, er der udpeget en rengøringsbestiller.

Rengøringsbestilleren udgør forvaltningens overordnede kontakt i dialogen med KK Rengøringservice og er ansvarlig for en række overordnede forhold vedrørende rengøringsydelsen.

Eksempler på opgaver for en rengøringsbestiller er validering af til- og afgang samt eventuel udarbejdelse af det forvaltnings-specifikke tilkøbskatalog. Det er ikke påkrævet, at rengøringsbestilleren selv har en beslutningskompetence, men vedkommende skal kunne facilitere beslutninger i egen forvaltning.

## Kunden (Lokal kontaktperson)

Er ansvarlig for at sikre rengøringsparathed samt for at betingelser for udførelse af rengøring er tilstede (se rengøringsvejledning). Kunden kan ikke disponere over rengøringsmedarbejderens arbejdstid. Dialogen med KK Rengøringservice skal ske gennem en lokal kontaktperson (eller via forvaltningens rengøringsbestiller, hvor relevant). Kunden har dialog med rengøringslederen om, hvilke opgaver, der skal løses og om den aftalte kvalitet leveres.

## Planlæggerteam i Service- og Forretningsudvikling

Har ansvar for dialogen med nye kunder. Planlæggerteamet beregner rengøringsressourcen og udarbejder lokaleoversigter. Er ansvarlig for regulering af til- og afgang og skal derfor kontaktes, hvis der for eksempel sker fysiske ændringer af bygningens faciliteter eller i antal skriveborde.

Planlæggerteamet beregner desuden rengøringsressourcer ved ønske om tilkøb herunder særydelser, serviceopgaver og serviceløft.

## Chef og Driftschefer i KK Rengøringservice

Har det øverste ansvar for rengøringsområdet og har til opgave at sikre, at KK Rengøringservice fungerer som en driftssikker og effektiv organisation, der leverer rengøring i overensstemmelse med aftalt kvalitet.

## Kvalitetschef, Driftstrænere og Tilsyn i KK Rengøringservice

Er ansvarlig for, at rengøringsmedarbejderen er klædt på til at varetage rengøringen til det aftalte kvalitetsniveau. Skal undervise i INSTA 800, ergonomisk rengøring med mere. Har ansvar for, at alle rengøringsledere er klædt på til at udøve den daglige instruktion af rengøringsmedarbejderen.

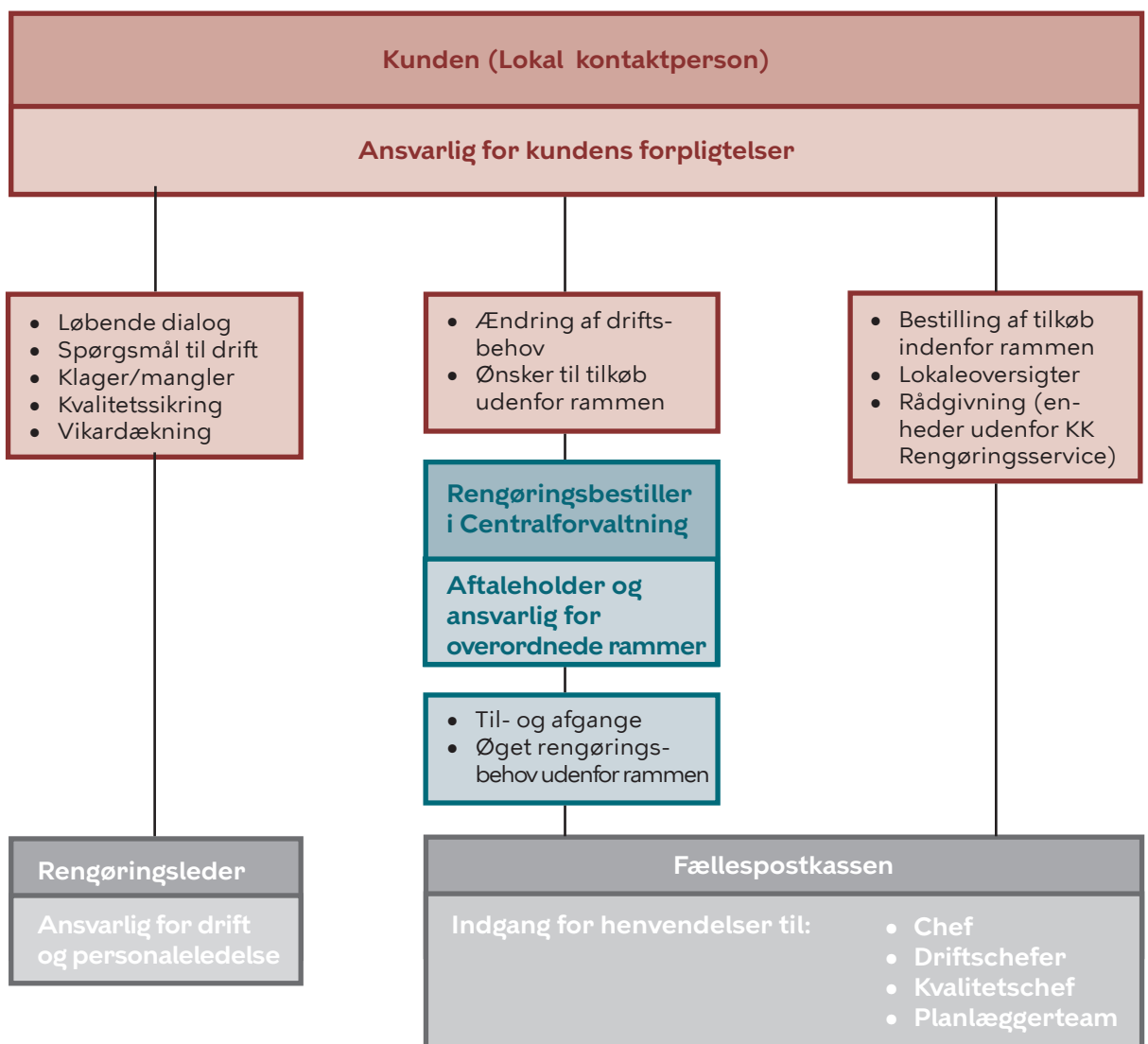
## Rengøringsleder i KK Rengøringservice

Er ansvarlig for, at kvaliteten af rengøringen lever op til den til enhver tid beskrevne standard og foretager derfor kvalitetskontroller og medarbejderbesøg. Er ansvarlig for at personalelede rengøringsmedarbejderen og skal sikre, at den enkelte medarbejder har de bedste betingelser for at udføre arbejdet. Har en løbende dialog til lokal kontaktperson.

## Rengøringsmedarbejder

Er udførende på de daglige rengøringsopgaver og er ansvarlig for at udføre medarbejderegenkontrol af det udførte rengøringsarbejde.

# Samarbejdsmodel



## KAPITEL 3

# Økonomi

# Økonomi

## Grundydelse

KK Standardrengøring leveres som en fast grundydelse til kunder hos KK Rengørings-service. Betaling af grundydelsen sker ved årlig afregning til KK Rengørings-service.

Afregningen dækker de syv beskrevne elementer i KK Standardrengøring, inklusive overhead. Det er vigtigt at bemærke, at KK Rengørings-service leverer en rengørings-kvalitet og ikke et timetal.

## Tilkøb

KK Rengørings-service indgår aftale med forvaltningens rengøringsbestiller om hvilke tilkøbsydelser, der kan tilkøbes hos KK Rengørings-service. Denne aftale sætter rammen for, hvilke ydelser enheder i forvaltningen kan tilkøbe hos KK Rengørings-service.

En forvaltning kan for eksempel indgå en aftale om, at KK Rengørings-service gerne må sælge hovedrengøring direkte til den decentrale kunde, men ikke må sælge fast tømning af opvaskemaskiner.

De tilladte tilkøbsydelser bestilles skriftligt af lokal kontaktperson. Betaling for tilkøbsydelser sker altid som afregning.

Tilkøb kan være enkeltstående ydelser (for eksempel hovedrengøring) eller faste ydelser (for eksempel daglig tømning af opvaskemaskine).

Ved indgåelse af aftale om tilkøbsydelser kontaktes fællespostkasse med følgende informationer:

- Enhedens KK-org
- PSP-element til afregning
- Beskrivelse af ydelsen (for eksempel daglig tømning af fire stk. opvaskemaskiner)
- Adressen, hvor ydelsen skal leveres

Enkeltstående ydelser afregnes enkeltvist. Ydelser, der udføres i en fast frekvens, for

eksempel tømning af opvaskemaskiner, afregnes årligt. Ved opsigelse af faste ydelser gælder de generelle opsigelsesfrister.

## Prisregulering

Timepriser reguleres med de officielle p/l-satser. KK Rengørings-service er pålagt at levere ydelser til kostægte priser. Der foretages derfor en årlig genberegning af priserne. Dette kan medføre ændring af priserne ved indgangen til et nyt år.

## Til- og afgang

Tilgange af adresser samt ændring af driftsbehov indmeldes fra den lokale enhed til centralforvaltningens rengøringsbestiller, der efterfølgende forestår den videre dialog med KK Rengørings-service.

Aftalen om ændringer af rengøringsydelsen mellem rengøringsbestiller og KK Rengørings-service skal være skriftlig. Rengøringsbestilleren kontakter KK Rengørings-service via fællespostkassen.

Ved tilgange og et øget driftsbehov korrigeres afregningen fra forvaltningen til KK Rengørings-service på baggrund af opmålingen af pågældende lokaler. Afregningen korrigeres for indeværende år.

Ved afgang og et reduceret driftsbehov, for eksempel ved fraflytning af lokaler, følges de generelle tidsfrister for opsigelse af aftaler med KK Rengørings-service. Afregningen korrigeres for indeværende år.

Hvis driftsbehovet ændrer sig i de lokaler, hvor KK Rengørings-service gør rent, kan der indgås en aftale mellem KK Rengørings-service og forvaltningens rengøringsbestiller om en tilpasning af rengøringen. Eksempler på ændret driftsbehov er ændringer i lokaler og de fysiske rammer, ændret brugerantal og brugeradfærd. Københavns Kommune arbejder for at øge udnyttelsen af eksisterende

lokaler. En multifunktionel udnyttelse af lokaler vil ofte følges af et øget rengøringsbehov.

Ved ændring af rengøringsydelsen vil den afsatte tid til opgavens udførelse blive vurderet på ny af KK Rengøringservice i samarbejde med kunden.

KAPITEL 4

# Generelle betingelser

# Generelle betingelser

## Alarmer

Anvendes personalarmer på adressen skal disse udleveres til rengøringsmedarbejder. Udgiften afholdes af pågældende forvaltning. KK Rengøringssservice har ansvar for at alarmerne anvendes.

Hvis en rengøringsmedarbejder er vidne til overfald eller anden form for voldshandling, skal denne trykke alarm og trække sig væk fra situationen. Det samme gælder, hvis rengøringsmedarbejderen ikke har mulighed for at trække sig fra en truende situation.

## Arbejdspladser med risiko for grov vold

Rengøringsmedarbejderens udstyr, midler eller andre genstande, som kan anvendes til alvorlig legemsbeskadigelse opbevares under lås, når de ikke er i brug eller fastgøres, så de kun kan anvendes indenfor en kort rækkevidde.

Rengøringsmedarbejderen skal melde sin ankomst til enhedsleder eller en medarbejder på enheden. Der orienteres om, at den/de pågældende borger(e) er risikovurderet, når det vurderes at være nødvendigt af hensyn til rengøringsmedarbejderens sikkerhed og det forklares, hvad risikovurderingen indebærer.

Hvis rengøringsmedarbejderen oplever en borger, der er truende, skal rengøringsmedarbejderen altid søge væk fra situationen. Hvis vedkommende ikke kan trække sig eller borger følger efter vedkommende, skal der trykkes alarm. I begge tilfælde kontaktes enhedsleder eller socialfaglig medarbejder efterfølgende.

Har rengøringsmedarbejderen spørgsmål eller ubehagelige oplevelser, skal de kontakte deres rengøringsleder i KK Rengøringssservice.

## Attester

KK Rengøringssservice indhenter straffeattester på rengøringsmedarbejdere efter konkret vurdering. For rengøringsmedarbejdere, der vil have direkte kontakt med eller færdes blandt børn under 15 år, indhentes både børne- og straffeattest.

## BUF fritvalgsordning - hjemtagelse af rengøringsydelsen

Vælger en BUF-enhed at hjemtage rengøringsydelsen fra KK Rengøringssservice, har den opsigende part pligt til at overtage rengøringsmedarbejderen efter princippet om, at medarbejderen følger arbejdsopgaven. Hjemtagelse af rengøringsydelsen sker ved en intern flytning af pågældende rengøringsmedarbejder.

Rengøringsmedarbejderen overtages på samme vilkår og den opsigende part indtræder i de forpligtelser, der følger af rengøringsmedarbejderens overenskomst og ansættelseskontrakt.

## BUF fritvalgsordning - overdragelse af rengøringsydelsen

Vælger en BUF-enhed at overdrage rengøringsydelsen til KK Rengøringssservice, har den overdragende part pligt til at videregive rengøringsmedarbejderen efter princippet om, at medarbejderen følger arbejdsopgaven. Overdragelse af rengøringsydelsen sker ved en intern flytning af pågældende rengøringsmedarbejder.

Hvor der er afvigelser i rengøringsmedarbejderens timetal i forhold til opmåling, varsles medarbejderen af kunden et ændret timetal inden overdragelse til KK Rengøringssservice. KK Rengøringssservice kan

overtage rengøringsmedarbejderen under varslingsperioden. I så fald udarbejdes der en aftale frem til varslingsperiodens udløb og afgivende enhed afholder udgiften i forhold til differencen i timetallet.

I tilfælde hvor der overføres medarbejdere til KK Rengøringssservice uden tilsvarende overdragelse af opgaver, overføres medarbejderens nuværende løngrundlag inklusiv overhead. Der afregnes altid ferie ved overførsel af medarbejdere til KK Rengøringssservice.

I forbindelse med opstarten af KK Rengøringssservice og overførsel af medarbejdere fra BUF og SUF er der udarbejdet en særftale. Det betyder, at der ved efterfølgende medarbejderoverførsler afregnes fuld ferie jf. sædvanlig praksis.

## Erstatning

KK Rengøringssservice er erstatningspligtig efter de i dansk ret almindelige regler om erstatningsansvar. Erstatningspligten gælder dog ikke for tingsskader, der skyldes almindelig slitage, installationsfejl, brand eller eksplosion. Erstatningspligten gælder heller ikke for indirekte tab.

Fremsættelse af erstatningskrav mod KK Rengøringssservice skal ske skriftligt og inden 24 timer fra skaden er konstateret.

Kunden er forpligtet til, så vidt muligt, at minimere omfanget af skaden indtil KK Rengøringssservice har udbedret skaden.

## Force majeure

Ansvar for udførelse af rengøringsydelsen bortfalder i det omfang udførelsen forhindres af ekstraordinære omstændigheder. Det kan være såsom strejke, lockout eller naturkatastrofer som af KK Rengøringssservice og/eller kunden ikke med rimelighed kunne eller burde have været forudset og ej heller kunne være undgået.

Når rengøringsydelsen påvirkes af force majeure, vil KK Rengøringssservice gå i dialog med centralforvaltningen aftale betingelser for at udskyde, suspendere eller bortfalde kundens betalingsforpligtigelser.

Kundens og KK Rengøringssservices forpligtelser i henhold til aftalen bortfalder i det tidsrum,

hvori force majeure-situationen består. Forpligtelserne genindtræder efter situationens ophør.

## Forsikring

Københavns Kommune har en intern forsikringsordning, som alle er omfattet af. Som kunde har man ansvar for at registrere indbo i forsikringsregistret Inzubizz for at forsikringsordningen kan dække. KK Rengøringssservice har ansvar for at indmelde selve bygningerne.

Skader vedrørende bygningen indmeldes i InsuBiz af KK Rengøringssservice. Der er en selvrisiko på 20.000 kr., der afholdes af enheden.

Læs mere: [Intern forsikringsordning](#)

## Geografisk placering

KK Rengøringssservice forbeholder sig ret til at anvende en ekstern leverandør på udvalgte steder, hvor rekruttering er geografisk vanskeligt - for eksempel på udflytterenheder. Den eksterne leverandør vil være underlagt samme krav som KK Rengøringssservice og det er KK Rengøringssservice, som foretager kvalitetssikring.

## Klager og mangler

Mangler og klager i henhold til den leverede rengøringsydelse skal hurtigst muligt meddeles til rengøringslederen. KK Rengøringssservice håndterer kundehenvendelser vedrørende driftsudfordringer indenfor 24 timer på hverdage.

## Miljøledelse

KK Rengøringssservice er ansvarlig for instruktion af rengøringsmedarbejderne i miljøledelse, som især på rengøringsområdet omhandler mindre forbrug af plastikposer, vand og kemi, korrekt dosering af rengøringsmidler samt håndtering af affald.

I forbindelse med miljøcertificering efter ISO 14001 er kunden ansvarlig for at foretage instruktion af rengøringsmedarbejderen i den lokale beredskabsplan.

KK Rengøringssservice er ansvarlig for at arbejdspladsbrugsanvisninger og datablade

på anvendte rengøringsmidler er opdateret og tilgængeligt for rengøringsmedarbejderen.

## Misligholdelse

Der foreligger misligholdelse fra KK Rengøringservices side i det omfang den leverede rengøringsydelse ikke lever op til fastsatte standarder og kvalitetskrav.

Der foreligger til hver en tid misligholdelse i det omfang den leverede rengøringsydelse ikke lever op til KK Standardrengøring. Kunden kan kræve manglen genoprettet.

Kunden er ansvarlig for at overholde regler for rengøringsparathed. Ved misvedligehold af denne betingelse indgår KK Rengørings-service dialog med kunden.

En eventuel aftalemisligholdelse fra KK Rengøringservices side, som udløser en hjemtagelse af rengøringsydelsen, medfører ikke overførsel af den pågældende rengøringsmedarbejder.

## Nøgler

De nødvendige nøgler udleveres mod kvittering af kunden til KK Rengørings-service, så KK Rengørings-services rengøringsmedarbejdere kan få adgang til kundens bygning.

KK Rengørings-service er ansvarlig for at erstatte eventuelle bortkomne nøgler.

## Opsigelse

KK Rengørings-service skal levere rengøring til langt størstedelen af kommunens enheder. Der leveres i overensstemmelse med KK Standardrengøring. Aftalen kan ikke opsiges, medmindre en enhed lukker, fraflytter en adresse eller overgår til selveje.

Opsigelsesvarsel er tre måneder senest den 15. i måneden, hvorefter opsigelsesperioden træder i kraft fra første dag i den efterfølgende måned.

Hvis kunden fraflytter adressen indenfor opsigelsesperioden, fastholdes aftalen og herunder afregning. Kunden kan i den forbindelse ikke disponere over rengøringsmedarbejderens timer, da råderetten over rengøringsmedarbejderen er hos KK Ren-

gørings-service. Overflytter KK Rengørings-service medarbejderen til andre opgaver, ophører afregning.

Der er en række enheder, der ikke er forpligtet til at være kunder hos KK Rengørings-service:

- Kultur- og Fritidsforvaltningen
- Selvejende enheder
- Enheder i BUF omfattet af fritvalgsordningen
- Plejehjem og private hjem i SUF
- Private hjem, hvor SOF har visiteret rengøring

Kunder, der falder under overstående undtagelser, kan opsiges deres aftaleforhold med KK Rengørings-service ved at kontakte fællespostkassen. Opsigelsen skal være skriftlig.

## Sikkerhed

Ved udførelsen af opgaven hos kunden, er KK Rengørings-services personale forpligtet til at overholde de for stedet angivne sikkerhedsforskrifter. Dette kan indbefatte, at rengøringsmedarbejderen skal sørge for, at døre og vinduer som kunden ønsker låst, holdes låst såvel under som efter arbejds udførelse.

Det indbefatter også overholdelse af et eventuelt krav fra det socialfaglige personale om, at der altid skal være audiovisuel kontakt.

Det er kundens ansvar, at KK Rengørings-services personale er instrueret i de lokale sikkerhedsforskrifter. Kunden skal inddrage rengøringsmedarbejderen i deres beredskab og i beredskabsøvelser.

Hvis KK Rengørings-services personale fejlbetjener alarmanlæg, hæfter KK Rengørings-service for eventuelle gebyr, der måtte blive opkrævet som følge af fejlbetjeningen.

I forbindelse med krisesituationer, herunder hvis rengøringsmedarbejderen overfalder eller er vidne til et overfald, er rengøringsmedarbejderen omfattet af det lokale kriseberedskab om opfølgning efter en voldsepisode, herunder psykologhjælp.

Læs mere: [Kriseberedskab](#)

En rengøringsleder i KK Rengørings-service kontaktes, så denne kan møde og tage vare på rengøringsmedarbejderen.

## Tavshedspligt

KK Rengøringssservices personale er underlagt tavshedspligt i forhold til alle oplysninger som de måtte blive bekendt med under udførelsen af opgaven og som efter deres karakter eller forholdene i øvrigt er at anse som fortrolige.

Tavshedspligten ophører ikke efter ansættelsens ophør.

Alle medarbejdere i KK Rengøringssservice undervises i GDPR i relevant omfang.

## Tobak, hash og euforiserende stoffer

I tilfælde, hvor en rengøringsmedarbejder oplever, at der er røg fra tobak, hash eller andre euforiserende stoffer i en bolig eller et andet lokale, skal rengøringsmedarbejderen trække sig indtil, at der er grundigt luftet ud. Det er det socialfaglige personale, som skal foretage udluftning før rengøring.

KK Rengøringssservice henviser til, at beboeren kan pålægges ikke at ryge eller anvende e-cigaretter med videre, når en rengøringsmedarbejder opholder sig i beboerens hjem.

Hvis der på en enhed forefindes brugte nåle/sprøjter, skal kunden give rengøringsmedarbejderen instruktion i sikkerhedsforskrifter herunder brug af værnemidler. Der skal ligeledes være kanylebokse på enheden, hvor eventuelt fund kan bortskaffes.

## Uddannelse

Ansatte i KK Rengøringssservice får grundig instruktion og vejledning i rengøringsmetoder, rengøringsplaner, ergonomi, hygiejne, rengøringskemi, kvalitetsstyring, serviceforståelse, miljøvenlig rengøring, kundekontakt samt sikkerhed og førstehjælp. Disse kompetencer erhverves via internt uddannelsesforløb og AMU-kursus i erhvervsrengøring.

KK Rengøringssservice er forpligtet til at levere en veluddannet og faglig kompetent medarbejderstab ved løbende at sikre rengøringsmedarbejdernes anvendelse af redskaber og metoder, samt evne til at udføre egenkontrol af rengøringskvaliteten. Ved udført INSTA 800 rengøring har rengøringsleder, tilsynsassistent og rengøringsmedarbejder gennemført kursus til relevant vidensniveau.

Rengøringsmedarbejdere, der arbejder på tandlægeklinikker og sygeplejeklinikker bærer særlig arbejdsbeklædning og sko samt følger de National Infektionshygiejniske Retningslinjer (NIR). Disse rengøringsmedarbejdere har gennemgået et særligt internt uddannelsesforløb.

## KAPITEL 5

# **Uddybende beskrivelse af KK Standardrengøring**



# Lokalerengøring

## Rengøring efter lokaletype

Lokalerengøring er daglig almindelig rengøring, hvor kvalitetsniveauet er ensrettet pr. lokaletype efter rengøringsstandarden INSTA 800 med baggrund i brugeradfærd på bygningen.

Rengøringsstandarden INSTA 800 giver effektive redskaber til at tilrettelægge, udføre og kontrollere rengøringsydelsen. INSTA 800 sikrer en ensartet rengøringskvalitet fordelt over ugens dage.

Rent praktisk opdeles lokalerne efter hygiejneniveauer, så indsatsen optimeres og der fjernes risikofaktorer herunder spild, forurening, støv, pletter, affald og løst snavs.

I en traditionel programmeret rengøring følges en fastlagt frekvens uanset behovet for rengøring. Når KK Rengøringservice i stedet anvender rengøringsstandarden INSTA 800, er det for at give mulighed og tid til at fokusere rengøringen, så den aftalte kvalitet i INSTA 800 opnås.

Rengøringsstandarden INSTA 800 anvendes til at fastlægge kvalitetsniveauet pr. lokaletype, så hver lokaletype får den samme kvalitetsprofil på tværs af alle forvaltninger. En lokaletype er for eksempel et toilet, et køkken eller et møderum.

KK Rengøringservice har udarbejdet et kvalitetsprofilskema (bilag 1), hvor de fastlagte kvalitetsprofiler for de anvendte lokaletyper fremgår.

Standardisering af rengøring pr. lokaletype har baggrund i brugeradfærd. I tilfælde, hvor der er tale om særligt udfordrende lokationer kan den standardiserede rengøring afviges for eksempel ved særlig udsatte borgergruppers anvendelse af lokaletyper.

KK Rengøringservice gør opmærksom på, at særligt udfordrede lokationer ikke kan kvalitetskontrolleres efter kvalitetsprofilskemaet, men efter et tilpasset kvalitetsprofilskema udarbejdet til disse særligt udfordrede lokationer.

Særligt udfordrende lokationer kan være enheder, hvor for eksempel genbesmudsning er af særlig belastende karakter eller hvor klargøring til rengøring ikke er muligt.

KK Rengøringservice har udarbejdet en rengøringsvejledning (bilag 2), som beskriver opgaveløsningen angivet efter: daglig hygiejnisk rengøring, rengøring efter behov og periodisk rengøring fordelt på objektgrupper (gulv, inventar, vægge og loft).

Definitionen af lokaletyper, fastsættelsen af kvalitetsprofiler samt beskrivelsen af opgaveløsningen fastlægges centralt af KK Rengøringservice.

Det forudsættes, at alle lokaler er rengøringsparate, så den daglige rengøring kan foretages jf. rengøringsvejledning.

Lokalerengøring foretages på ryddede flader. Løst inventar og nips flyttes ikke.

Er lokalet ikke klargjort til rengøring, foretages kun den rengøring, der kan gennemføres.

## Opgaveudførelse

Lokalerengøring foretages dagligt på hverdage, mandag til fredag på kundens adresse. Rengøring udført på lørdage, søndage og helligdage er et tilkøb, der kan bestilles efter behov.

Almindelig lokalerengøring sikrer den nødvendige rengøringskvalitet, som en given enheds lokaletyper og brugeradfærd hygiejnemæssigt har behov for.

Almindelig rengøring er ikke opgaver relateret til genopretning efter hærværk eller andre usædvanlige hændelser i bygningen såsom menneskelige efterladenskaber, vandskader, indbrud eller lignende. Genopretning i sådanne tilfælde er et tilkøb.

I perioder med mindre belastning af bygningen, kan der indgås aftale med KK Rengøringservice om udførelse af andre end de aftalte opgaver. Dog ikke opgaver, der

tangerer hovedrengøring, men periodiske opgaver jf. rengøringsvejledningen.

Lokalerengøring omfatter bortskaffelse af almindeligt affald, herunder restaffald, bioaffald, pap og papir fra bygningerne til containere på stedet. Øvrigt affald bortskaffes af kunden og dennes brugere.

I lokaletypen klasseværelser foretages ikke tømning af restaffald, bioaffald, pap og papir.

I lokaletypen faglokaler foretages kun en gang ugentlig tømning af papir.

Lokalerengøring udføres højest en gang dagligt. Grundet stor genbesmudsning af lokaletypen elevtoiletter udføres her en gang ekstra daglig soignering jf. rengøringsvejledning på skolens toiletter på hverdage.

Daglig soignering af øvrige lokaletyper kan bestilles som et tilkøb.

Ligeledes udføres udvalgte services i lokaletypen lærerværelse på skoler jf. rengøringsvejledning.

Køkkenservices er et tilkøb for alle lokaletyper.

## Beboerrengøring

På nogle døgntilbud er fast rengøring af boliger en del af den ydelse, borgerne modtager. Det drejer sig om botilbud, hvor borgerne ikke er i stand til selv at udføre rengøring, og hvor alle borgere har behov for at modtage rengøring fast.

I lokalerengøring indgår denne rengøring under lokaletypen faste boliger.

På andre døgntilbud udfører borgerne selv rengøringen med pædagogisk støtte i videst muligt omfang. Borgernes mulighed for dette screenes løbende og der vil i variable perioder være behov for rengøring fra KK Rengøringservice. Variable boliger er værelser på døgninstitutioner og private boliger.

Variable boliger er ikke en del af lokalerengøring, men bestilles som tilkøb.

## Lokaleoversigter

Hver enhed modtager en lokaleoversigt over bygningens faciliteter. Lokalerengøring er beregnet på baggrund af KK Rengøringservices kendskab til bygningens faciliteter og tegningsmateriale over disse, som KK Rengøringservice er i besiddelse af.

De anførte kvalitetsniveauer i lokaleoversigten er baseret på rengøringsstandarden INSTA 800 og er defineret af KK Rengøringservice. De enkelte tegninger giver et overblik over, hvilket kvalitetsniveau, der gøres rent efter i de enkelte lokaler.

I tilfælde af ombygning eller øvrige forandringer i bygningens faciliteter, vil kvalitetsniveauerne blive opdateret i samarbejde med kunden. Det påhviler kunden at kontakte centralforvaltningens rengøringsbestiller i det omfang, der sker fysiske ændringer af bygningens faciliteter eller for eksempel i antal skriveborde.



# Synlig rengøring

## Hverdage, lørdage og søndage

Lokalerengøring er synlig rengøring, der udføres i tidsrummet fra kl. 6.00-17.00 på hverdage.

Ønskes rengøringen udført uden for normal arbejdstid er dette et tilkøb.

Synlig rengøring betyder, at rengøringen på de fleste enheder påbegyndes om morgenen fra kl. 6.00, hvis der er primære lokaler, som ofte skal være klar til brug omkring kl. 8.00.

KK Rengøringservice fastlægger tidspunktet for udførelse af rengøringen på den enkelte enhed, men tager i vides muligt omfang hensyn til kernerdriften i planlægningen, hvilket sker i dialog med kunden på den enkelte enhed.

Lokalerengøring er daglig almindelig rengøring, der typisk udføres mandage til fredage, som er ikke helligdage. Skolerengøring udføres på skoledage, mandage til fredage, som er ikke helligdage. For enheder med særlige behov for rengøring på lørdage, søndage og helligdage kan dette bestilles som tilkøb.

Daglig rengøring kan på nogle enheder blive udført ved en lavere frekvens end mandag til fredag - for eksempel to eller tre gange pr. uge, hvis dette tilsvarende rengøringsbehovet.

Det er KK Rengøringservice, der foretager en vurdering af, om rengøringsbehovet er mindre end rengøring mandag til fredag. Ved lavere frekvens end rengøring mandag til fredag aftales ugedage i dialog med kunden.

## Helligdage

Helligdage er danske helligdage, herunder den 24. december, den 1. maj og den 5. juni efter kl. 12.00. For enheder med særligt behov for rengøring på helligdage kan dette bestilles som tilkøb.

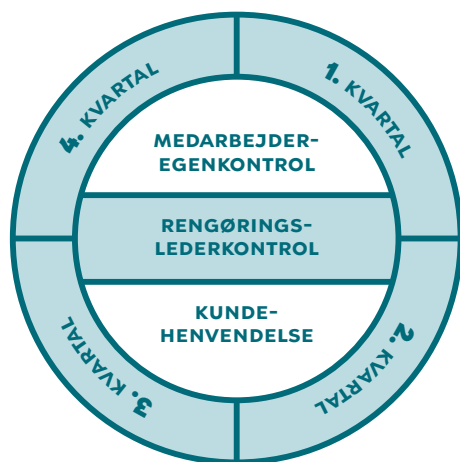
Den 1. maj og den 5. juni efter kl. 12.00 er for KK Rengøringservices personale ligestillet med søgnehelligdage. Ønskes tilkøb af rengøring udført den 1. maj og den 5. juni efter kl. 12.00, skal dette meddeles KK Rengøringservice skriftlig senest den 1. marts samme år.

## Feriepasning i BUF

Det er centralforvaltningens rengøringsbestillers ansvar at meddele KK Rengøringservice, hvilke enheder, der holder op til tre ugers sommerferielukket senest den 14. januar, da KK Rengøringservice skal varsle rengøringsmedarbejderen tvunget ferie.



# Kvalitetssikring



## Model for kvalitetssikring i KK Rengøringservice

- Medarbejderegenkontrol
- Rengøringslederkontrol
- Kunde henvendelser

KK Standardrengøring indeholder kvalitetssikring ved brug af rengøringsstandarden INSTA 800 til vurdering af rengøringskvaliteten.

INSTA 800 er en fælles nordisk standard for måling af rengøringskvalitet, og er udviklet på brancheniveau. INSTA 800 er et system til fastlæggelse og bedømmelse af rengøringskvalitet ud fra et entydigt defineret kvalitetskrav.

Fastlagte kvalitetsprofiler og antal m<sup>2</sup> definerer, om lokalet kan godkendes eller ikke godkendes. INSTA 800 giver mulighed for entydig dokumentation af det på forhånd fastlagte kvalitetsniveau. INSTA 800 indeholder objektive målekriterier, så der ikke er tvivl om, hvilken kvalitet der er valgt.

## Medarbejderegenkontrol

INSTA 800 giver rengøringsmedarbejderen mulighed for at kontrollere og objektivt

vurdere eget arbejde efter fastlagte kvalitetsprofiler. Dermed får rengøringspersonalet større mulighed for at vurdere egen arbejdsindsats.

KK Rengøringservice uddanner rengøringspersonalet i INSTA 800, hvorved de opnår kompetencer og viden om systemet og brugen af egenkontrol. Målet er at styrke kvaliteten og ansvarsbevidstheden hos den enkelte rengøringsmedarbejder.

## Rengøringslederkontrol

Rengøringslederen foretager fire gange årligt en objektiv visuel kvalitetskontrol ved stikprøve i et repræsentativt udsnit af rengøringsmedarbejderens område, hvor alle lokaliteter og objektgrupper er indbefattet. Til denne stratificeret stikprøvekontrol foretages udvælgelse af lokaler via planlægningssystemet Data Know How.

Kvalitetskontrollen skal sikre, at den udførte opgave lever op til kvalitetssystemets fastlagte kvalitetsprofiler. Ved hver kvalitetskontrol vil kunden søges inddraget aktivt i processen.

Der udarbejdes en kunderapport efter hver kvalitetskontrol, der giver kunden overblik over godkendte og ikke-godkendte lokaler.

Rengøringslederen vil eventuelt sammen med rengøringsmedarbejderen, henvende sig til kontaktpersonen i huset, så kvalitetskontrollen kan gennemgås i fællesskab. Herefter besluttes eventuelt tiltag til forbedringer, som ligger inden for rammerne i kvalitetsprofilerne.

## Kunde henvendelser

Ved kunde henvendelser om tvivlsspørgsmål eller mangler ved rengøringskvaliteten vil KK Rengøringservice udføre objektiv visuel kvalitetskontrol af de omfattede lokaler. Den objektive visuelle kvalitetskontrol udføres af rengøringslederen sammen med kunden.

Herefter besluttet eventuelle tiltag til forbedringer, som ligger inden for rammerne i kvalitetsprofilerne.

Kundehenvendelser om tvivlsspørgsmål eller mangler ved rengøringskvaliteten modtages gerne skriftligt, hvorefter KK Rengøringservice opretter en sag og igangsætter en kvalitetskontrol og eventuel forbedringstiltag.

## Udførelse

Kvalitetskontrollen foretages visuelt ud fra objektive kriterier ved almindelig færdsel rundt i lokalet med besigtigelse af alle typer overflader, der er omfattet af aftalen og under forhold, der er så tæt som muligt på de normale betingelser, der er under rengøring.

Ved almindelig færdsel rundt i et lokale forstås, at man går rundt i de naturlige gangbaner for at vurdere lokalet. Det er ikke tilladt at bruge hjælpemidler såsom fingre, penne, klude, ekstra belysning og lignende i forbindelse med gennemførelse af kontrollen, men gerne stige eller spejl.

## Ikke-godkendte stikprøver

Hvis en stikprøvekontrol bedømmes som ikke-godkendt, skal der udføres en supplerende stikprøvekontrol indenfor en måned efter adviseringsdatoen og under samme betingelser som den første stikprøvekontrol.

Kunden og rengøringsmedarbejderen informeres med det samme, hvis en stikprøvekontrol ikke godkendes.

Anden stikprøvekontrol skal udvælges ud fra samme principper som ved den første stikprøvekontrol (ikke-godkendte kontrol) på den pågældende adresse og skal have samme stikprøvestørrelse.

I tiden fra første stikprøvekontrol til anden stikprøvekontrol vil rengøringslederen arbejde på årsagen til afvigelsen, så at stikprøvekontrollen kan ændres til godkendt.

Hvis anden stikprøvekontrol heller ikke godkendes igangsættes tiltag, der aftales mellem KK Rengøringservice og kunden. Når tiltagene er gennemført kontrolleres rengøringen igen. Rengøringstiltagene skal sikres indenfor en måned, hvorefter INSTA 800 kontrolsystemet genoptages.

Hvis tredje stikprøvekontrol heller ikke godkendes, afbrydes hele kontrolproceduren og adressen bortfalder fra INSTA 800 systemet. Kontrolproceduren genoptages ikke før de tiltag, der er fastlagt i aftalen mellem kunden og KK Rengøringservice er iværksat.

KK Rengøringservice dokumenterer afvigelser og hvordan de kan afhjælpes og effekten af tiltagene i et internt afvigelseskema, som kunden kan få tilsendt efter ønske.



# Vikardækning

KK Standardrengøring indeholder vikardækning for alle enhedstyper på tværs af alle forvaltninger. Dette sikrer opretholdelse af rengøringsniveauer ved rengøringsmedarbejderens ferie og sygdom.

Der stilles afløsere til rådighed under ferie og sygdom.

Ved feriedage finder afløsning sted fra første dag.

Ved vikardækning på feriedage, hvor mange kunder også er fraværende, har KK Rengørings-service ret til at levere reduceret rengøring.

Ved sygdom og barn syg vil afløsning som hovedregel finde sted fra første sygedag.

På første vikardag har KK Rengørings-service dog ret til at levere en reduceret rengøring på grund af koordineringsarbejdet omkring vikardækningen.

På første vikardag sikres som altid daglig rengøring af tandklinikker, sygeplejeklinikker, køkkener og toiletområder.

KK Rengørings-service forbeholder sig ret til, op til to gange årligt ved sygdom og barn syg på en given adresse, ikke at udføre arbejdsopgaven hos kunden grundet manglende vikarer. Dette må ikke ske på hinanden to efterfølgende dage. Dog leveres rengøring af tandklinikker og sygeplejeklinikker

Ved kortere fravær, hvor der ikke er mulighed for refusion og dermed finansiering af vikar, foretages kun nødrengøring. Kortere fravær kan for eksempel være når rengøringsmedarbejderen deltager på interne kurser eller i møder.

Sygemelding og ferie meldes af rengøringsleder til kunden.



# Svanemærkning

KK Standardrengøring er miljøtilpasset rengøring, der er svanemærket.

I henhold til Københavns Kommunes miljøpolitik vil KK Rengøringservice forebygge miljøforringelser, reducere miljøbelastningen samt mindske ressourceforbruget.

KK Rengøringservice understøtter Københavns Kommunes miljømærke- og indkøbspolitik. KK Rengøringservice er gået hele vejen - både ved at indkøbe miljørigtige produkter samt at få vores rengøringstjeneste svanemærket.

KK Rengøringsservices udfører svanemærket rengøring, hvilket placerer KK Rengøringservice blandt de mest miljøvenlige rengøringsenheder i Danmark.

I KK Rengøringservice har vi fokus på sundhed og trivsel igennem kvalitet, miljø og hygiejne. Vi sikrer, at borgere og personale kan opholde sig i sunde og imødekommende lokaler i kommunens institutioner. Vores rengøring er både svanemærket og miljøcertificeret, hvilket i praksis betyder at:

- Vi samarbejder med miljøbevidste leverandører og efterspørger miljørigtige varer
- Vi arbejder med kvalitetssikring i henhold til Dansk Standard INSTA 800
- Vi arbejder med affaldssortering i samarbejde med kunden og minimerer derigennem brugen af plastposer
- Vi kører i el-biler eller andre biler, der giver en lav miljøpåvirkning fra transport
- Vi anvender en miljøvenlig løsning ved brug af virksomme mikrofiberløsninger og minimere derigennem brugen af vand og kemi
- Vi benytter produkter, der er miljømærket med det nordiske miljømærke Svanen og/eller det europæiske miljømærke Blomsten

- Vi uddanner løbende vores rengøringspersonale fagligt og ergonomisk

KK Rengøringservice er garant for miljørigtig rengøring og vores rengøringspersonale er instrueret i at slukke for lyset, når de forlader et lokale. På den måde er vi med til at sikre et så lavt energiforbrug som muligt.

KK Rengøringservice bliver løbende auditeret for at opretholde svanemærkningslicensen, hvormed et vedvarende fokus fastholdes.



# Rengøringsudstyr

KK Standardrengøring indeholder indkøb af arbejdsmiljørigtigt rengøringsudstyr til brug for rengøringspersonalet til udførelse af daglig almindelig rengøring samt vaskeriløsning.

## Maskiner og materialer

KK Rengøringservice indkøber maskiner og materialer til rådighed til eget brug ved udførelsen af daglig almindelig rengøring, og er ansvarlig for udstyret herunder vedligehold. KK Rengøringservice forbeholder sig ret til at anvende eksisterende materialer. Ved overtagelse anvendes eksisterende brugbart lager først.

## Rengøringsmidler

KK Rengøringservice indkøber rengøringsmidler til eget brug ved udførelsen af daglig almindelig rengøring. KK Rengøringservice forbeholder sig ret til at anvende eksisterende miljørigtige midler. Ved overtagelse anvendes eksisterende brugbart lager først.

## Vaskeriydelser

KK Rengøringservice forbeholder sig ret til at anvende kundens vaskemaskine og tørretumbler, samt vand og el i det omfang, det er nødvendigt til den daglige rengøring.

Rengøringsmedarbejderen vil i forbindelse med brug af kundens maskiner sørge for rengøring og afkalkning af maskinerne efter behov.

KK Rengøringservice indkøber vaskemiddel til eget brug. Det er kundens ansvar at sikre at faciliteterne undergår service, reparationer og eventuel udskiftning i det omfang, det er nødvendigt.

Hvis det lokalt ikke er muligt at vaske og tørre mopper og klude, vil KK Rengøringservice, mod betaling, etablere en vaskeordning via ekstern leverandør.

## Rengøringsrum

Til opbevaring af rengøringsudstyr skal kunden stille et passende antal aflåste rengøringsrum og/eller depot til rådighed med tilhørende hylder, strøm og udslagsvask.

Ved fælles brug af rengøringsrum skal kundens rengøringsmidler og KK Rengøringservices rengøringsmidler være opbevaret på separate hylder af hensyn til svanemærkning.

## Sikkerhedsudstyr

På de døgn- og dagtilbud, hvor der er behov for, at rengøringspersonalet anvender særligt sikkerhedsudstyr (alarmer, walkie og lignende) er det kundens ansvar at indkøbe disse. Det er ligeledes kundens ansvar at sikre, at udstyret undergår service, reparationer og eventuel udskiftning i det omfang, det er nødvendigt.

## Arbejdstøj

KK Rengøringservice indkøber arbejdsbeklædning med logo og der udleveres navneskilt samt værnemidler til brug under rengøringsarbejdets udførelse.



# Forbrugsvarer

KK Standardrengøring indeholder levering af forbrugsvarer svarende til et normalt forbrug af håndklædeark, toiletpapir og håndsæbe til eksisterende dispensere på fælles toiletområder.

Der foretages opsætning en gang daglig i forbindelse med rengøringens udførelse.

Der leveres ikke forbrugsvarer til andre lokaletyper, for eksempel køkkener.

På skoler leveres forbrugsvarer til eksisterende dispensere ved håndvaske på gangarealer.

Ved soignering af skoletoiletter foretages en gang daglig ekstra opsætning af papirvarer.

KK Rengøringservice forbeholder sig ret til at foretage en vurdering af, hvornår en given enhed har anvendt en større mængde end et normalforbrug. Til dette anvendes sammenligning af forbrug på tilsvarende enheder. Et forbrug udover et normalforbrug vil blive faktureret som tilkøb.

På døgntilbud med rengøring af lokaletypen faste boliger foretages ikke levering og opsætning af forbrugsvarer på toiletter i forbindelse med rengøring, da det er en socialfaglig opgave.

Der leveres en miljøvenlig standardpakke med 2-lags håndklædeark og toiletpapir samt parfumefri håndsæbe. KK Rengøringservice udvælger og sammensætter produkttyper i standardpakken og der indkøbes kun efter indkøbsaftaler.

Standardpakken kan ikke ændres og der kan ikke foretages tilkøb af andre produkttyper. Standardpakken indeholder ikke levering af håndsprit.

Levering af forbrugsvarer omfatter ikke indkøb eller opsætning af dispensere herunder vedligeholdelse af dispensere samt indkøb og udskiftning af batterier.

KK Rengøringservice har ikke denne ydelse som tilkøb.



# Tilkøb

KK Rengøringservice tilbyder tilkøb af ydelser, som ikke indgår i KK Standardrengøring.

Tilkøb er opdelt i tre områder; særydelser, serviceopgaver og serviceløft jf. prislister.

Mulighed for tilkøb er afhængig af den enkelte forvaltningsaftale.

## Særydelser

Tilkøb af særydelser er rengøring på lørdage, søndage og helligdage, hovedrengøring, specialrengøring og gulvbehandling.

Som tilkøb tilbydes rengøring af variable boliger (værelser på døgninstitutioner eller private boliger), hvor borgerne er screenet til at modtage rengøring i variable perioder.

KK Rengøringservice tilbyder også rådgivning herunder konsulentbistand, undervisning eller kvalitetskontrol for enheder, som ikke er en del af KK Rengøringservice.

Tilkøb af særydelser kan bestilles fortløbende eller periodisk og opkræves pr. enhed.

## Serviceopgaver

Tilkøb af serviceopgaver er opdelt på køkkenservices eller andre services. Køkkenservices er for eksempel servicering af kaffeautomater, vask af køleskabe, tømning og påfyldning af opvaskemaskiner eller mødeservice. Andre services kunne være blomstervanding.

Tilkøb af serviceopgaver kan bestilles fortløbende eller periodisk og opkræves pr. enhed.

## Serviceløft

Serviceløft er tilkøb af rengøring uden for normal arbejdstid, opjustering af kvalitetsprofiler eller daglig soignering af lokaler.

Tilkøb af serviceløft kan bestilles fortløbende eller periodisk og opkræves pr. enhed.

KAPITEL 6

# Prisliste for tilkøb

# Prisliste for tilkøb

	Særydelser	Timepris
<b>Tillæg for arbejde uden for normal arbejdstid</b>	Tillæg for aften- og natarbejde	20,76
	Lørdagstillæg	24,64
	Weekend- og helligdagstillæg eller Søndag- og helligdagstillæg	45,40
<b>Hovedrengøring</b>	Rengøring over 2.30 m	265,79
	Gennemgribende rengøring af lokaler og sanitet	265,79
	Afvaskning af inventar	265,79
	Indvendige skabe og skuffer	265,79
<b>Specialrengøring</b>	Rengøring efter skadedyr	Tilbud gives
	Opretning efter vandskade	Tilbud gives
	Rengøring efter håndværkere	Tilbud gives
	Til- og fraflytningsrengøring	Tilbud gives
	Rensning af polstret møbler	Tilbud gives
	Klargøring til rengøring	Tilbud gives
<b>Gulvbehandling</b>	Afrensning af olierede trægulve og genoliering	Tilbud gives
	Opskuring af "trætte" linoleumsgulve og genetablering af plejesæbe	Tilbud gives
	PUR behandling af linoleumsgulve	Tilbud gives
	Rensning af tæpper	Tilbud gives
	Flytning af møbler	Tilbud gives
<b>Variable boliger</b>	Grundig rengøring i variable boliger i variable perioder	Tilbud gives
<b>Rådgivning for enheder som ikke er under KK Rengøringservice</b>	Konsulentbistand og undervisning i rengøringsteknologi og ergonomi	466,22
	Kvalitetskontrol	466,22

	<b>Serviceopgaver</b>	<b>Timepris</b>
<b>Køkkenservices</b>	Servicering af mødecentre	265,79
	Servicering af kaffeautomater	265,79
	Soignering af køkkener	265,79
	Vask af køleskabe og frysere	265,79
	Tømning og påfyldning af opvaskemaskiner	265,79
	Vask af mikroovne, ovne, emhætter og komfurer	265,79
	Afkalkning af kaffemaskiner og elkedler	265,79
<b>Andre services</b>	Blomstervanding	265,79
	Rengøring af legetøj	265,79
	Tøjvask	265,79
	Rengøring af tastatur	265,79
	Opfyldning af håndspritautomater	265,79

	<b>Serviceløft</b>	<b>Timepris</b>
<b>Ændring af niveauer</b>	Rengøring uden for normal arbejdstid	Tilbud gives
	Opjustering af kvalitetsprofiler	Tilbud gives
	Daglig soignering af lokaler	Tilbud gives

KAPITEL 7

# Bilag

# Kvalitetsprofilschema

Kvalitetsprofil	5					4					3					2					1				
	Tandklinikker Produktions- køkken					Toiletter/forrum Køkkener Bad Repræsentations- lokaler					Kantineområde Faglokaler/IT-rum Basisrum/KKFO Gymnastiksale Omlædning Trapper/Elevator Indgangspartier Venterum/Hall Reception Garderobes Kontor Mødelokaler Personalerum Fællesrum Legerum Grupperum Thekøkken					Kopirum Lager Rengøringsrum Depot									
Kvalitetsprofil	5					4					3					2					1				
Niveau	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Inventar																									
Affald/løst snavs					X					X			X					X							
Støv					X					X			X					X							
Pletter					X					X			X					X							
Fladesnavs					X					X			X					X							
Væg																									
Affald/løst snavs					X					X			X					X							
Støv					X					X			X					X							
Pletter					X					X			X					X							
Fladesnavs					X					X			X					X							
Gulv																									
Affald/løst snavs					X					X			X					X							
Støv					X					X			X					X							
Pletter					X					X			X					X							
Fladesnavs					X					X			X					X							
Loft																									
Spindelvæv, rør, Ventilationer udv.					X					X			X					X							

Kvalitetsniveau	Urenhedsgruppe 1						Urenhedsgruppe 2			
	0-15 m <sup>2</sup>		16-35 m <sup>2</sup>		36-60 m <sup>2</sup>		61-100 m <sup>2</sup>		0-100 m <sup>2</sup>	
	TG	STG	TG	STG	TG	STG	TG	STG		
5	1	1	1	2	2	4	4	6	0%	
4	2	3	3	5	5	6	7	8	10%	
3	5	6	6	8	9	12	12	18	25%	
2	7	8	8	10	13	15	18	20	50%	
1	10	Ubegrænset	12	Ubegrænset	18	Ubegrænset	24	Ubegrænset	75%	
0	>niveau 1		>niveau 1		>niveau 1		>niveau 1		>niveau 1	

Tallene i rubrikkerne TG og STG er det maksimale antal tilladte samlinger af urenheder for niveauerne 5-0.  
 Forkortelser: **TG** = tilgængeligt **STG** = svært tilgængeligt

# RENGØRINGSVEJLEDNING

	Dagligt fokus	Fokus i henhold til kvalitetsprofil	Periodisk rengøring (kun efter aftale)
<b>INVENTAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tømning og poseskift af affaldsbeholder og madamposer.</li> <li>• Aftørring af borde, personnære flader.</li> <li>• Stole "spot" rengøres</li> <li>• Polstrede møbler afbørstes for løst snavs.</li> <li>• Tavler og kridtrender aftørres.</li> <li>• Kanter på Whiteboards/ smartboards afstøves.</li> <li>• Toiletter/urinaler/bad, håndvask m. tilhørende armatur, hyld og spejle, dispensere.</li> <li>• Pusleborde aftørres. (husk at løfte puden)</li> <li>• Håndvaske/vaske i køkkener.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reoler/ hylder/garderober /låger på vandrette og lodrette flader. Billeder/skilte/brandudstyr</li> <li>• Spejle.</li> <li>• Opslagstavler- kanter afstøves.</li> <li>• Polstrede møbler og legemadrasser støvsuges for synligt snavs.</li> <li>• Køleskabe og tørreskabe udvendigt.</li> <li>• Vindueskarme aftørres.</li> <li>• Radiatorer/radiatorkabinetter</li> <li>• Ophængte ure, kanter og fod på TV og PC- skærme. (% skærm, tastatur/mus)</li> <li>• Kontormaskiner – udvendigt.</li> <li>• Lamper – stående og nedhængte til 2.30 m.</li> <li>• Afkalkning af sanitet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ribber i gymnastiksal.</li> <li>• Polstrede møbler støvsuges grundig på begge sider og under hynder.</li> <li>• Legegulve i daginstitutioner fugtovertørres.</li> <li>• Bordben og stole.</li> <li>• Høje rammer og kanter på billeder op til 3.50 m.</li> </ul>
<b>VÆG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dørhåndtag/karme på berøringsflader.</li> <li>• Pletter på vægge/glaspartier. (% taperester og "elefantsnot")</li> <li>• Glas i døre. (små ruder i vægge mellem lokaler)</li> <li>• El- og stikkontakter.</li> <li>• Gelænder/rækværk aftørres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kabelbakker op til 2.30 m.</li> <li>• Væglamper op til 2.30 m.</li> <li>• Døre, hele dørladen.</li> <li>• Udluftningsriste – udvendig op til 2.30 m.</li> <li>• Spejlvægge.</li> <li>• Afkalkning af vægpartier på sanitære områder.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dørkarme og dørfalse.</li> <li>• Indvendige vinduesrammer /-sprosser op til 3.50 m.</li> <li>• Vægge afkalkes.</li> <li>• Sparkemærker fjernes, hvis muligt.</li> </ul>
<b>GULV</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Støvsugning i gangbaner, synligt snavs fjernes.</li> <li>• Gulvvask iflg. aftalt frekvens.</li> <li>• Daglig gulvvask, toilet, baderum og evt. køkkener.</li> <li>• Pletfjerning</li> <li>• Måtter ved indgange støvsuges for synligt snavs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Støvsugning – væg til væg.</li> <li>• Faste måtter støvsuges.</li> <li>• Gulvvask.</li> <li>• Afkalkning.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gulve med større forekomster af fladesnavs rengøres.</li> <li>• Konvektorgrave støvsuges.</li> </ul>
<b>LOFT</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Udvendigt på udluftningskanaler op til 2.30 m.</li> <li>• Spindelvæv op til 2.30 m.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lamper over 2.30 m og op til 3.50 m afstøves.</li> <li>• Vandrette dele af bjælker og rør over 2.30 m og op til 3.50 m afstøves.</li> </ul>

## Lokalet klargøres til rengøring som beskrevet nedenfor

<b>Opgaver der dagligt udføres af brugerne</b>	
<b>Daginstitutioner, klubber og KKFO 'er</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aftørring af borde og stole efter spising.</li> <li>• Oprydning, af legetøj, puder, madrasser, løse tæpper, etc.</li> <li>• Grovfejning af alle gulvene.</li> <li>• Hensigtsmæssig placering af stole i forhold til rengøring.</li> <li>• Trip trap stole flyttes efter aftale ud fra bordene.</li> <li>• Fjernelse af maling og lim på borde og i vaske samt gulve.</li> </ul>
<b>Klasselokaler</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grovfejning.</li> <li>• Opstoling.</li> <li>• Fjernelse af affald/affaldsposer.</li> </ul>
<b>Faglokaler</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grovfejning.</li> <li>• Opstoling.</li> <li>• Fjernelse af affald/affaldsposer.</li> <li>• Fjernelse af maling og lim på borde og i vaske, gulve, fjernelse af synåle, madaffald, kemikalier mm..</li> </ul>

<b>Opgaver der ikke udføres af rengøringsmedarbejderen</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Løse tæpper i grupperum.</li> <li>• Reng- og vedligeholdelse af legetøj, tandbørster og– krus, potter, tømning af blespand.</li> <li>• Papirer flyttes ikke.</li> <li>• Private nipsgenstande flyttes ikke.</li> <li>• Blomster vandes ikke.</li> <li>• Indvendig rengøring af køleskabe/skabe.</li> <li>• Private møbler og inventar rengøres ikke.</li> <li>• I tilfælde af manglende oprydning udføres rengøringen ikke optimalt.</li> </ul>

<b>Opgaver der dagligt udføres af rengøringsmedarbejderen på skoler</b>	
<b>Soignering af skoletoiletter</b>	Alle toiletter skal rengøres 2 gange dagligt. I første omgang 100 % rengøring, og i anden omgang 50 % rengøring (soignering).
<b>Lærerværelser på skoler</b>	Der laves kaffe til lærere eller samles kaffekopper til opvask (og starte opvaskemaskine) eller ordnes store kaffemaskiner.

<b>Følgende objekter kan indgå i periodisk rengøring, men ikke i INSTA 800 kvalitetskontrol:</b>	
<b>Inventar:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle typer stole</li> <li>• Glaspartier over nåhøjde (over 1.80 m)</li> <li>• Hylder (over 1.80 m)</li> <li>• Højtsiddende lamper (over 1.80 m)</li> <li>• Reol (over 1.80 m)</li> <li>• Skabe, overside (over 1.80 m)</li> </ul>
<b>Vægge:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rør, højtsiddende (over 1.80 m)</li> <li>• Ventilationsriste/kanaler (over 1.80 m)</li> <li>• Væg monterede lamper (over 1.80 m)</li> </ul>
<b>Loft:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lamper i/på loft (over 1.80 m)</li> <li>• Udluftningsriste (over 1.80 m)</li> </ul>



# Quickguide til KK Rengøringservice

## Dit ansvar som kunde

- Nødvendige nøgler er udleveret mod kvittering
- Rengøringspersonalet er instrueret i den lokale beredskabsplan
- Rengøringspersonalet er instrueret i de lokale sikkerhedsforskrifter
- Adgang til et aflåst rengøringsrum til opbevaring af rengøringsudstyr
- Ved fælles brug af rengøringsrum skal enhedens rengøringsmidler stå på separate hylder
- Lokalerne er rengøringsparate

## Kundens ansvar for rengøringsparathed

- Tilgængelige flader skal ryddes
- Møbler, som ikke er på hjul, skal flyttes
- Løst inventar fra gulve skal fjernes
- Løse ledninger skal være ophængt under borde
- På 0-18-års områder skal opstoles og grovfejes

## Kontakt din rengøringsleder ved

- Spørgsmål til drift
- Løbende dialog
- Klager/mangler
- Kvalitetssikring
- Vikardækning

## Kontakt rengøringsbestiller i din centralforvaltning ved

- Tilflytning
- Fraflytning
- Nyt rengøringsbehov
- Ønske om tilkøb af særydelser, serviceopgaver og serviceløft (udenfor forvaltningsaftale)
- Fysiske ændringer af bygningens faciliteter eller for eksempel i antal skriveborde

## Kontakt fællespostkassen i KK Rengøringservice ved

- Ønske om lokaleoversigter
- Bestilling af tilkøb af særydelser, serviceopgaver og serviceløft (indenfor forvaltningsaftale)
- Rådgivning (Enheder som ikke er under KK Rengøringservice)

### Fællespostkasse:

[ejendomsservice@okf.kk.dk](mailto:ejendomsservice@okf.kk.dk)

### Hjemmeside:

[http://okf.kkintra.kk.dk/  
KKreng%C3%B8ringsservice](http://okf.kkintra.kk.dk/KKreng%C3%B8ringsservice)