

Bedre rengøring hos Ørsted

Læring og erfaring

Ørsted

Tine Olander Kastberg
7. marts 2019

Fakta om os



7 kontorbygninger ca. 120.000 m²
14 værkær ca. 43.000 m²



4.200 arbejdspladser, rengøring af mere end
12.000 m² mødelokaler samt 2.400 m² toiletter



4 kantiner, 3 caféer, 121 kaffeautomater og 19
Termoplan kaffe stationer. Vi bruger 23.000 kg
kaffe og mere end 155.000 liter mælk om året



Fra frekvensprogram til INSTA 800 med 4
niveauer evt. koblet med hyppighed og diverse
tillægsydelse pr. 1. januar 2015



Årlige udgifter på rengøringen ca. kr. 21.000.000



Hvorfor INSTA 800



- Rengøring efter behov
- Objektivitet
- “simpelt” – enten er det der, eller også er det ikke
- Datering af urenheder
- Fleksibel kontrolmuligheder i hyppighed
- Metodefrihed for leverandøren
- Defineret og kendt standard

KPI'er

INSTA 800

Hovedregel: 1 x kvartalet - primo

Bruger – u-tilfredshed

Kontrolskema

Hvad

Begge parter (ekstern)
AQL =4%
rengjorte lokaler inden
ibrugtagelse

FM panel
fast spørgeskema
1-5 skala

Begge parter
Tillægsydelser

Hvordan

Kontrol ikke godkendt =>
korrigerende handlinger =>
ny kontrol inden en måned

1 = meget utilfreds
2 = utilfreds
3 = neutral
4 = tilfreds
5 = meget tilfreds

OK
Ikke acceptabelt
Helt uacceptabelt

Resultat

Grøn: resultat =< Ac
Gul: resultat >= Re
Rød: Ny kontrol hvis ikke
godkendt

Grøn: max 10% svarer 1 el. 2
Gul: max 15% svarer 1 el. 2
Rød: flere end 15% svarer 1 el. 2

Grøn: Alle delpunkter er grønne
Gul: max 2 del.pkt. er gule
Rød: 1 eller flere del.pkt. er
røde eller mere end 2 er gule

Dokumentation

3 – 5 arbejdsdage efter
kontrollen: rapport

Spørgeskema + kommentarer

Spørgeskema + kommentarer

Gennemgang

På kvartalsmøder

På kvartalsmøder

På de 6 – 8 årlige møder

Læring

Ørsted

- Udarbejde en "negativ" objektliste i stedet for en positiv
- Uddanne egne kontaktpersoner i INSTA 800 forståelse og tjek
- Kommunikation til og med brugerne
- Brug af "uvildig" kontrollanter samt omfang

Leverandøren

- Det er svært for medarbejderne at aflægge frekvensvaner
- Fokus på metodefejl – eks. fladesnavs
- Kræver meget coaching og egenkontrol
- Daglig dokumentation af bygnings-skader

Samarbejdet

- Forventningsafstemning omkring kontrollerne og deres gennemførelse
- Klare aftaler omkring det, der ligger udenfor INSTA 800 – alle tillægsydelse
- Tilstandsvurdering af bygningerne og objekterne og en registrering af disse
- "NUL" stilling til niveau



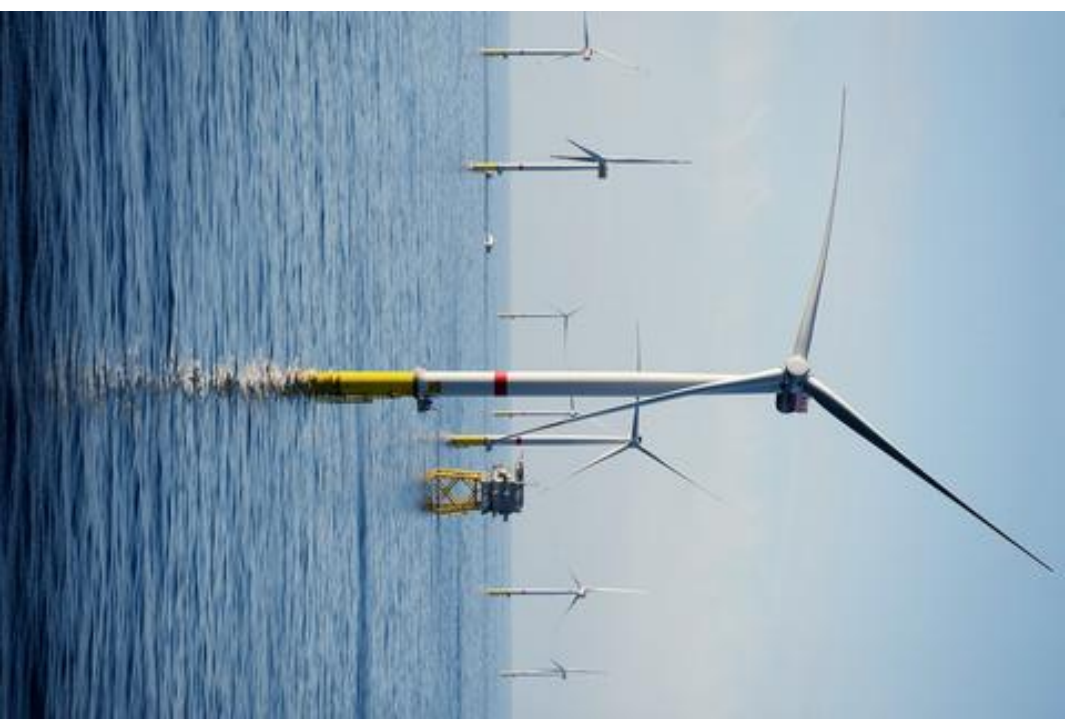
Ørsted

Fremtiden

- Forventes udbudt til efteråret
- Vi fortsætter med INSTA 800
 - "negativ" liste
 - Ryddet bord og kaffepletter på borde
 - Brug af "uanneldte" kontrolbesøg – hyppigere og i mindre omfang
- Tillægsydelse
- Veldefinerede forventninger og kontrol metoder



Spørgsmål ?



Ørsted

**Let's create a
world that runs
entirely on
green energy**



Ørsted