

OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

- 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT
- 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.
- 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.
- 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.
- 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.
- 6 ASIAKASTURVALLISUUS.
- 7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.
- 8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.

1.PALVELUNTUOTTAJA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja
Nimi: Zenni Group Oy
Kunta: Rovaniemi

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus
Nimi: Zenni Group Oy
Katuosoite: Rovakatu 20-22
Postinumero: 96200 Rovaniemi

Palvelumuoto:
Zenni Group Oy tarjoaa Rovaniemellä ja sen lähialueilla koti- ja yrityssiivousta, muuttosiivousta, ikkunanpesua sekä Airbnb siivouksia sekä hosting -palveluita.

Toiminnasta vastaavan henkilön nimi:
Jenni Reinikka
Puhelin: 040 8669188
Sähköposti: info@zenni.fi

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus
Zenni Group Oy tarjoaa Rovaniemellä ja sen lähialueilla koti- sekä yrityssiivousta.

Jokaiselle asiakkaallemme teemme palvelusopimuksen, jossa huomioidaan kunkin henkilön ja yrityksen tarpeet. Sopimukseen kirjataan yhdessä asiakkaalla suoritettavat tehtävät, sovittu aika ja palvelun hinta. Sopimus tehdään aina kirjallisena kahtena kappaleena ja sitä päivitetäisiin tarvittaessa. Sopimuksissamme noudatamme vaitiolovelvoitetta.

Arvot ja periaatteet

Arvojamme ovat luotettavuus, laatu, asiakaslähtöisyys, joustavuus, ammattitaito, ympäristöystävällisyys sekä työntekijöiden arvostus.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Työyhteisömme avoin, turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri mahdollistaa sen, että sekä asiakkaat, että henkilökunta uskaltavat tuoda esille laatuun ja turvallisuuteen liittyviä mahdollisia epäkohtia. Henkilökuntamme on sitoutunut ja käyvät päivittäistä keskustelua työnjohdon kanssa. Pyrimme ennakoimaan riskit huolellisella kartoituskäynnillä asiakkaan luona. Henkilökunta perehdytetään huolellisesti jokaiseen kohteeseen ja omavalvontasuunnitelmaan ja ehdotuksia omavalvontasuunnitelman kehittämisestä otetaan mielellään vastaan.

Tapaturmien ennaltaehkäisemiseksi on henkilökunta varustettu tarpeenmukaisilla työvälineillä ja vaatetuksella (kengät jne.). Tämän lisäksi on huolehdittu siitä, että tarpeelliset vakuutukset ovat voimassa mahdollisten tapaturmien tai vahinkojen sattuessa.

Riskien tunnistaminen

Riskien tunnistaminen toteutetaan koko henkilökunnan kanssa yhteistyössä. Jokaisen työntekijän on tuotava riskit sekä vaaratilanteet työnjohdon tietoon. Varmistamme myös, että työvälineet ovat ehjiä ja puhtaita. Työnteon aikana huolehditaan siitä, että työvälineet eivät aiheuta kompastumisvaaraa.

Riskien käsitteleminen

Havaitut epäkohdat käydään asiakkaan ja henkilökunnan kanssa läpi ja pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Lisäksi mietitään aina, miten jatkossa vastaavat tapahtumat voidaan ehkäistä.

Korjaavat toimenpiteet

Epäkohtiin reagoidaan välittömästi niiden ilmettyä. Asianosaisten kanssa keskustellaan tapahtuneesta ja mietitään yhdessä mahdollisia toimintatavan muutoksia ja palveluntarpeen uudelleen kartoitusta.

Muutoksista tiedottaminen

Henkilökuntaa ja muita asianosaisia tiedotetaan puhelimitse, henkilökohtaisesti tai sähköpostilla.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laatimisen ovat osallistuneet:

Jenni Reinikka

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Jenni Reinikka, 040 8669188, info@zenni.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus:

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yrityksen kotisivulla www.zenni.fi

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palveluntarve kartoitetaan aina ilmaisella kartoituskäynnillä kohteeseen, jossa arvioidaan palveluntarve yhdessä asiakkaan kanssa.

Palvelussuunnitelma

Palvelussuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Seuraamme palvelussuunnitelman toteutumista. Henkilökunta perehdytetään jokaiseen asiakaskohteeseen erikseen. Pyrimme siihen, että samat työntekijät vierailevat asiakkaan kotona sekä yrityksen tiloissa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiallinen, ystävällinen ja kunnioittava kohtelu on jokaisen ihmisen ehdoton oikeus. Teemme työtämme täydellä sydämellämme. Kunnioitamme asiakkaan päätöksiä, itsemääräämisoikeuksia, yksityisyyttä ja noudatamme vaitiolovelvollisuutta. Toimimme aina asiakkaan ehdoilla. Jos havaitsemme epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutusta, työjohton tehtävä on puuttua siihen viipymättä ja selvittää tapahtumat kaikkien osapuolten kanssa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Kaikki asiakaspalaute kerätään talteen riippumatta siitä, miten se on saatu. Palautteet käydään läpi henkilökunnan kanssa ja tarvittaessa niiden pohjalta kehitetään omavalvontasuunnitelmaa tai asiakkaan palvelussuunnitelmaa.

Reklamaatioihin vastataan tarvittaessa kirjallisella vastauksella mahdollisimman nopeasti.

Asiakaspalautetta voidaan ottaa vastaan puhelimitse, sähköpostitse joko henkilökohtaisesti tai kotisivujemme kautta. Palautteet ovat erittäin tärkeitä toiminnan jatkuvan kehittämisen työkaluja. Mahdollinen negatiivinen palaute käsitellään kehitystarpeena ja siihen reagoidaan välittömästi. Positiivinen palaute auttaa jaksamaan työssä ja toimii yrityksen kannustimena.

Asiakkaan oikeusturva

Jos asiakas on tyytymätön saamansa palveluun, hänellä on oikeus saada mahdollinen epäkohta korjattua veloituksetta.

Reklamaatiot ja muistutukset osoitetaan palveluntuottajalle. Ne käsittelee toimitusjohtaja (Jenni Reinikka) tai hänen valtuuttamansa henkilö. Mahdolliset ilmoitukset käsitellään välittömästi niiden saavuttua.

Ilmoituksen vastaanottaja:
Jenni Reinikka, 040 8669188

6 ASIAKASTURVALLISUUS

Työtehtävissä käytetään palveluntarjoajan välineitä ja laitteita ja työ tehdään asiakkaan kodissa tai yrityksen tiloissa. Yhtiötason turvallisuudesta vastaa toimitusjohtaja.

Varmistamme osaltamme, että työympäristö on asiakkaallemme mahdollisimman turvallinen. Jos havaitsemme epäkohdan, niin ilmoitamme siitä välittömästi asiakkaalle. Huolehdimme, että tavarat tulevat siivouksen jälkeen omille paikoilleen. Asiakkaan avaimista huolehditaan asianmukaisesti.

Työntekijät haastatellaan aina kasvatusten ja heidän kanssaan tehdään kirjallinen työsopimus. Koeajan aikana arvioimme työntekijän soveltuvuutta tiimiimme. Henkilökunta perehdytetään huolellisesti jokaiseen kohteeseen sekä työvälineisiin ja toimintatapoihimme. Työskentelyssä noudatetaan aseptista työjärjestystä, käytetään tarvittaessa suojavaatetuksia ja varmistutaan hygieenisestä työskentelystä.

Noudatamme viranomaisten määräyksiä ja suosituksia kaikissa turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä.

Henkilöstö

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnit tehdään aina kasvatusten ja otetaan erityisesti huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Huolehdimme aina huolellisesti perehdyttämisestä. Perehdytys korostuu entisestään, mikäli palkattavalla työntekijällä ei ole soveltuvaa koulutusta tai riittävää aikaisempaa kokemusta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Pääsääntöisesti työskentely tapahtuu pareittain. Huolehdimme siitä, että uuden työntekijän työparina on aina kokenut perehdyttäjä. Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

7 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Yrityksessämme asiakastietoja käsitellään luottamuksellisesti ja tietoturvallisesti: emme käytä paperisia asiakirjoja vaan hyödynnämme ainoastaan sähköistä allekirjoituspalvelua sekä ajanvarausjärjestelmää, johon on pääsy ainoastaan henkilökunnalla.

Sähköiset asiakasrekisterit ovat laskutusasioita varten ja se on suojattu asianmukaisesti käyttäjätunnuksin ja salasanoin. Noudatamme kaikessa toiminnassaan vaitiolovelvollisuutta ja salassapitoa.

Henkilötietoja käsitellään tietosuojaselosteen mukaisesti.

Tietosuojaseloste kotisivulla: www.zenni.fi

Tietosuojavastaavan yhteystiedot: Jenni Reinikka, 040 8669188, info@zenni.fi

8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen johtaja/yrittäjä

Paikka ja päiväys

Rovaniemi 19.3.2026