

Familjeföretaget som gör ISO-resan

För Stockholms Städsystem är arbetet med ISO 9001 en del av vardagen och ständiga förbättringar blir ren kvalitet för medarbetare och kunder.

TEXT ANNE HAMMARSKJÖLD

Vi är ett familjeföretag och i den familjen ingår både vi som heter Unevik och våra drygt 130 medarbetare. Den delaktigheten har varit en tillgång i arbetet med vår kvalitetscertifiering enligt ISO 9001, säger Emma Dehmer Unevik, vd på Stockholms Städsystem som startades av hennes farmor och farfar på 1960-talet, och ordförande för Almega Städföretagens styrelse.

Det är snart 20 år sedan Stockholms Städsystem valde att satsa tid och pengar i den omfattande certifieringsprocessen. En investering som betalats sig på flera olika sätt.

– Vi var tidiga i vår bransch med att certifieras. Då hade det ett stort värde i samband med nyförsäljningen. Idag tar kunderna mer för givet att seriösa städföretag är kvalitets- och miljöcertifierade. Det största mervärdet nu är organisatoriskt; vi ser kontinuerligt över och ifrågasätter våra rutiner. Organisationens acceptans för att bra alltid kan bli ännu bättre underlättar det utvecklingsarbetet.

Kvalitetsledningssystemet på Stockholms Städsystem omfattar drygt 150 sidor med protokoll och manualer för kvalitetsrutiner som vikarie från första dagen vid sjukfrånvaro, regel-

bundna kundmöten och avvikelserapportering. Företaget har medvetet arbetat för att göra det digra materialet till en självklar del av den dagliga verksamheten.

– Vi har bland annat låtit våra ledningsgruppsmöten integreras med våra kvalitetsledningsystemsmöten. Idag är de ett och samma och det ger oss bra rutiner för vilka områden som vi behöver gå igenom och på så sätt får vi in allt som rör verksamheten, avslutar Emma Dehmer Unevik.

Stockholms Städsystem är även miljöcertifierade enligt ISO 14001. ✨





Emma Dehmer Uneviks
TIPSAR

4 råd för en enklare 9001-process

Bästa tipsen för att certifieringsarbetet ska bli en självklar del av verksamheten.

- 1 Ha ordning och reda.** "Innan man ger sig in i certifieringsprocessen är det viktigt att ta tid på sig, se över sina rutiner och ha ordning på alla papper. Det sparar tid och håller nere kostnaderna."
- 2 Satsa på utbildning.** "Alla medarbetare berörs av ISO-standardarbetet och med svar på frågor "som vad är ISO, standarder och varför är det viktigt?" kan alla engagera sig i förändringsarbetet från början."
- 3 Utse en ISO-general.** "Har ni tid och möjlighet att själva hålla i certifieringsarbetet? Om svaret är ja, utse en ansvarig internt. Om svaret är nej, hyr in en erfaren konsult."
- 4 Låt alla vara med.** "Genomför arbetet steg för steg och låt alla medarbetare tycka och tänka om rutiner, blanketter och annat. Delaktigheten blir en läroprocess i sig och har för oss resulterat i intresse och engagemang i snart 20 år."



Emma Dehmer Unevik,
vd på Stockholms Städsystem