

KVALITETSLEDNINGSSYSTEM

Inom Aimo Park pågår ständigt arbetet med kvalitetssäkring. Aimo Park följer lagar, förordningar och föreskrifter som uppställts. Aimo Park ser ett väl utbyggt kvalitetssystem som en utmärkt språngbräda mot nöjdare kunder, ökade marknadsandelar och större effektivitet. Aimo Park arbetar fortlöpande med kvalitetsutveckling, där bolaget förebygger, förändrar och förbättrar; något som ständigt är en pågående process inom bolaget.

Aimo Park är uppbyggt med ledning och stab i Stockholm, sju (7) affärsområden och trettio två (32) lokalkontor. Organisatoriskt finns en sammanhållande länk mellan sju (7) affärsområdeschefer som lyder direkt under VD. Affärsområdescheferna (Chef AO) har Områdesansvariga på lokalkontoren.

Aimo Park både strategisk och operativ ledningsprocess. Den operativa ledningsprocessen består av Chef AO och Områdesansvariga. Denna ledningsgrupp samlas en gång/månad till driftmöte. Chef AO och VD har möten på veckobasis. Uppföljning och eventuella förändringar av den kvalitetsplanen som uppförs för varje uppdrag genomförs löpande av affärsområdeschef.

Kvalitetsplan

Inför varje uppdrag upprättas en kvalitetsplan i samråd med kunden utifrån dennes önskemål och behov. Nedan följer en redovisning av den kvalitetsplan Aimo Park följer avseende de administrativa och övergripande rutinerna. Genom nedan angivna rutiner kan Aimo Park eliminera och förebygga risker för kvalitetsavvikelser.

Verksamhetsstyrning

Risker och möjligheter bedöms kontinuerligt i verksamheten i syfte att säkerställa att kundkrav uppfylls. Riskbedömning görs alltid inför uppstart av projekt men även löpande i den operativa ledningen.

Aimo Park sammanställer och ger kunden information enligt överenskommelse. I händelse av märkbara avvikelser kontaktas kunden omgående. Utöver den löpande redovisningen finns dedikerade resurser för hantering av korttransaktioner, intäkter från biljettautomater, businesscontrolling samt övervakning och administration av avtal.

Vi har program för introduktion av nyanställd personal och anpassar vid behov för olika roller. Uppföljning sker i samband med medarbetarsamtal och vid återkommande interna utbildningstillfällen. Aimo Park har skapat en allmän introduktionsutbildning med tillägg för specifika roller.

Aimo Park Academy har ett stort utbud av kurser för all personal. Vi bedriver även e-learning.

I samband med att Aimo Park påbörjar ett nytt uppdrag fotograferas parkeringsytorna. Det innebär att vi har bilder på aktuell skyltning, layout av parkeringsplatser samt bilder på in- och utfarer. Bildunderlaget används bland annat i processen för Överklagan.

Rutiner och instruktioner styr användning, förvaring och underhåll av teknisk utrustning.

I processen Anläggningservice kan underleverantörer anlitas. Vi ställer samma krav på underleverantörer som på oss själva. Genom inköpsavdelningen säkerställer Aimo Park att underleverantörerna är certifierade eller aktivt arbetar med sin miljöpåverkan, se mer under bilagan "Miljöledningssystem".

Vårt intranät är ett av verktygen för kommunikation inom organisationen.

Utveckling samt förbättringsarbete

Iakttagelser från ronderingar inklusive upptäckta avvikelser rings in till Felanmälan eller dokumenteras i avvikelssystem. Avvikelserna kategoriseras och omhändertas. Uppföljning av iakttagelser och avvikelser görs på driftmöten. Här diskuteras även förbättringar av driften. Vid behov lyfts frågor till nästa ledningsnivå via Chef AO.

Uppföljning av överklagan och felanmälan sker varje vecka i processen Felanmälan och överklagan.

Chef AO följer upp kundkraven samt hanterar och rapporterar eventuella avvikelser.

Sammanställning och analys av samtliga iakttagelser och avvikelser görs två gånger per år av Kvalitetschefen. Resultatet delges ledningsgrupperna som fattar beslut om eventuella åtgärder i syfte att förebygga upprepning.

Därutöver har VD och affärsområdescheferna vid tio (10) tillfällen/år möten för att diskutera förbättringar utifrån inkomna och pågående reklamationer och ärenden. Aimo Park strävar hela tiden för att förbättra, effektivisera samt se till all arbetet blir effektivt, tydligt samt kvalitativt.

Informationssammanställning och rapporter

Aimo Park sammanställer och ger kunden information enligt överenskommelse. I samband med sammanställningen, och i händelse av märkbara avvikelser, kommer en sådan noteras och påtalas för kunden.

Produktinformation och spårbarhet

Allt material och utrustning inom uppdraget märks och kan därför härledas till vad som är vad och var det kommer ifrån. I den tekniska dokumentationen och i kontaktlistan samlas de rätta uppgifter.

Ekonomi och redovisning

Aimo Parks ekonomiavdelning består av 14 anställda. Utöver den löpande redovisningen finns dedikerade resurser för hantering av korttransaktioner, intäkter från biljettautomater, businesscontrolling samt övervakning och administration av avtal.

Överklagan

I Uppsala har Aimo Park en central avdelning för den administrativa hanteringen av kontrollavgifter. Kunder som har frågor som rör utfärdade kontrollavgifter kontaktar Aimo Parks avdelning för Överklagan. Denna avdelning består av nio anställda som alla har genomgått utbildning avseende skyltning och civilrättslig parkering. Personalen som hanterar en överklagan har tillgång till bildunderlag från parkeringsanläggningen. Det finns en geografisk uppdelning vilket gör att personalen har god kännedom om parkeringsanläggningen och nära kontakt med driftpersonal inom området. En mer utförlig processbeskrivning kan lämnas på begäran.

Felanmälan

En central del i arbetet med att upprätthålla hög kvalitet på parkeringstjänster är möjligheten att snabbt åtgärda de fel som kan uppstå på en parkeringsanläggning. Det kan vara en betalautomat som inte tar emot mynt som den ska, ett kreditkort som inte fungerar eller en port som inte öppnas eller stängs som den

ska. För att snabbt kunna åtgärda de problem som kan uppstå har Aimo Park investerat stora resurser i sin tekniska avdelning. Alla fel och/eller reklamationer registreras på felanmälan. En mer utförlig processbeskrivning kan lämnas på begäran.

Skyddande av utrustning

Det finns instruktioner för såväl arbetsledare som parkeringsvakter om hur all teknisk utrustning ska användas, förvaras och underhållas. Under introduktionsprogrammet ska var och en få korrekt utbildning.

Spårbarhet och rapportering av parkeringsövervakning

- █ Parkeringsövervakning sker med handdator av parkeringsvakterna.
- █ Samtliga adresser som parkeringsvakten besöker loggas i systemet med möjlighet för ansvarig att inhämta specialanpassade rapporter inom bl.a. vilka adresser som besökts, tidpunkt, övervakningsområde, i det fall kontrollavgift felaktigt utfärdats m.m.
- █ Vidare har Aimo Park möjlighet att erhålla koordinator och GPS-loggar från handterminalerna (PDA) och verifiera parkeringsvaktens närvaro på området den aktuella tid.
- █ Aimo Park har stora möjligheter att utifrån kundens/uppdragsgivarens önskemål anpassa rapporter över utfört uppdrag.

Säkerhetsarbete

Aimo Park arbetar kontinuerligt med att upprätthålla en hög nivå av säkerhet, såväl vad gäller säkerhet i arbetsmiljön som vad gäller hantering och skyddande av utrustning. I Aimo Park Academys kursutbud ingår kurser i bland annat kommunikation och konflikthantering, krishantering, olyckor och olyckshantering samt kurser i säkert arbete i vardagen. Med stöd från dessa utbildningar minimeras risken för Aimo Parks anställda i deras dagliga arbete. I händelse av att en krissituation uppstår (olycka, hot eller dylikt) finns rutiner förberett för initial krishantering, dokumentation och uppföljning. Detta säkerställer tryggheten för medarbetarna och ger Aimo Park också möjlighet till att kontinuerligt förbättra säkerheten i arbetet.

Avrapportering av utfört arbete

Aimo Park kan på ett adekvat sätt överlämna rapporter av utfört arbete till uppdragsgivaren/kunden. Detta då Aimo Park har stora möjligheter att anpassa rapporter över utfört uppdrag med dokumentation av parkeringsanläggningarna och den GDPR-anpassade spårbarheten. Därutöver noteras - som ovan nämns - och upptäcks ev. avvikelser vid ronderingar som sedermera anmäls till berörd avdelning. Slutligen förs återkommande driftsmöten mellan affärsområdeschefer & områdesansvariga och VD & affärsområdeschefer där ev. större avvikelser protokollförs och åtgärdsdatum anges.

Kvalitetschef

Aimo Parks kvalitetschef är ff. Stefan Olausson, Telefon 08-722 15 93. Mail stefan.olausson@q-park.se

Slutligen arbetar Aimo Park för er kännedom f.n. med genomlysning av bolagets kvalitets- och miljökvalitetssystem samt tagit kontakt med en miljö- och kvalitetskonsult för att bygga effektiva webbaserade ledningssystem. Arbetet skall vara applicerat i verksamheten under Q1-2020