

OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: VMN Services Oy / Brändi VS SIIVOUS

Y-tunnus: 3637173-5

Hyvinvointialue: Etelä-Savon hyvinvointialue (Eloisa)

Toiminta-alue: Savonlinna ja lähialueet

Palvelut

Yritys tarjoaa laadukkaita ja asiakaslähtöisiä siivouspalveluita yrityksille, yksityisille asiakkaille sekä vapaa-ajan asuntoihin.

Palveluihin kuuluvat:

- kotisiivoukset
- ylläpitosiivoukset
- mökkisiivoukset
- muuttosiivoukset
- Airbnb-siivoukset
- ikkunanpesut
- pesulapalvelut
- lasipintojen nanopinnoitukset (ikkunat, suihkulasit sekä ajoneuvojen lasipinnat)

Toiminnasta vastaava henkilö:

Veera Nuopponen

Puhelin: 045 184 1326

Sähköposti: veera.siivous@outlook.com

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvontasuunnitelman on laatinut yrityksen yrittäjä Veera Nuopponen.

Yrittäjä vastaa omavalvontasuunnitelman toteutumisesta, seurannasta ja päivittämisestä. Suunnitelmaa seurataan jatkuvasti osana päivittäistä toimintaa ja se tarkistetaan vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu olennaisia muutoksia.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden saatavilla yrityksen verkkosivuilla.

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Yritys on perustettu siivousalalle tavoitteena tarjota laadukkaita, luotettavia ja asiakaslähtöisiä siivouspalveluita Savonlinnassa ja sen lähialueilla. Tavoitteena on helpottaa asiakkaiden arkea tarjoamalla yksilöllisesti suunniteltuja palveluita, jotka edistävät puhdasta, viihtyisää ja turvallista elinympäristöä.

Palvelut toteutetaan aina asiakkaan toiveita kuunnellen ammattitaitoisesti, vastuullisesti ja luottamuksellisesti. Yritys noudattaa ehdotonta vaitiolovelvollisuutta kaikissa asiakassuhteissa.

Arvot

- Luotettavuus
- Asiakaslähtöisyys
- Vastuullisuus
- Ympäristöystävällisyys
- Laadukas palvelu

4. RISKIENHALLINTA

Yritys tunnistaa toimintaansa liittyvät riskit ja pyrkii ehkäisemään niitä huolellisella suunnittelulla sekä turvallisilla työskentelytavoilla.

Riskienhallinnassa huomioidaan erityisesti:

- työn ergonomia ja työturvallisuus
- asiakkaan turvallisuus
- siivousvälineiden turvallinen käyttö
- hygienia
- asiakkaan omaisuuden suojaaminen
- toiminta poikkeus- ja hätätilanteissa.

Työssä käytetään asianmukaisia työvaatteita ja tarvittaessa henkilönsuojaimia. Työvälineet pidetään hyvässä kunnossa ja puhdistetaan säännöllisesti. Asiakkaan kodissa huolehditaan siitä, etteivät työvälineet aiheuta kompastumis- tai muuta turvallisuusriskiä.

Yrityksellä on voimassa oleva vastuuvakuutus mahdollisten omaisuusvahinkojen varalta.

Mahdolliset läheltä piti -tilanteet, vahingot ja reklamaatiot käsitellään viivytyksettä, niiden syyt arvioidaan ja toimintatapoja kehitetään vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan palveluntarve kartoitetaan maksuttomalla arviointikäynnillä ennen sopimuksen tekemistä.

Palvelun sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarpeidensa ja toiveidensa mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus vaikuttaa palvelun sisältöön sekä tehdä siihen muutoksia sopimuksen aikana.

Yritys kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä ja kotirauhaa.

Asiakas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta suullisesti tai kirjallisesti. Kaikki palaute käsitellään luottamuksellisesti ja sitä hyödynnetään palvelun laadun kehittämisessä.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Työt suorittaa VS SIIVOUKSEN/VMN Services Oy:n yrittäjä, työntekijät sekä alihankkija Ritva Nuopponen.

Siivouksessa käytetään aina puhtaita ja tarkoituksenmukaisia työvälineitä sekä laadukkaita siivousaineita. Työvälineet puhdistetaan huolellisesti jokaisen käyttökerran jälkeen.

Asiakkaiden mahdolliset allergiat ja erityistoiveet huomioidaan siivousaineiden valinnassa. Tarvittaessa käytetään hajusteettomia tuotteita.

Asiakaskohteeseen mennään vain terveenä. Sairaustapauksissa siivous siirretään uuteen ajankohtaan.

Työn laatua seurataan säännöllisesti asiakaspalautteen avulla. Mahdolliset reklamaatiot käsitellään viivytyksettä ja tarvittaessa sovitaan korjaavista toimenpiteistä asiakkaan kanssa.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakkaiden kodit, avaimet ja muu omaisuus käsitellään huolellisesti ja luottamuksellisesti.

Siivousaineita ja työvälineitä käytetään valmistajien ohjeiden mukaisesti turvallisesti ja ympäristöä kunnioittaen.

Yrittäjällä on aiemman työkokemuksen kautta hankittu ammattitaito siivousalan turvalliseen toteuttamiseen.

Yrittäjä ja työntekijät ylläpitää osaamistaan osallistumalla säännöllisesti koulutuksiin ja seuraamalla alan uusia menetelmiä.

Työntekijät ja yhteistyökumppanit perehdytetään yrityksen toimintatapoihin ennen työskentelyn aloittamista.

8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Yritys käsittelee asiakkaiden henkilötietoja luottamuksellisesti ja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-asetus, GDPR) mukaisesti.

Asiakastietoja kerätään vain palvelun toteuttamisen, asiakassuhteen hoitamisen ja laskutuksen kannalta tarpeellisessa laajuudessa.

Sähköiset asiakastiedot säilytetään suojatuissa järjestelmissä ja paperiset asiakirjat turvallisesti. Tietoja ei luovuteta ulkopuolisille ilman asiakkaan suostumusta tai lakiin perustuvaa velvoitetta.

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa itseään koskevat tiedot sekä pyytää virheellisten tietojen oikaisua tietosuojalainsäädännön mukaisesti.

9. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelmaa seurataan jatkuvasti osana yrityksen päivittäistä toimintaa.

Suunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu olennaisia muutoksia tai lainsäädäntö sitä edellyttää.

Omaevalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa yrityksen yrittäjä Veera Nuopponen.

Paikka ja päiväys

Savonlinna 16 /07/ 2026

Allekirjoitus

Veera Nuopponen

Yrittäjä, VMN Services Oy / VS Siivous

Päivitetty 10.09.2025

Päivitetty 06.06.2024

