

Handbok för våra entreprenörer



 **Bostaden**

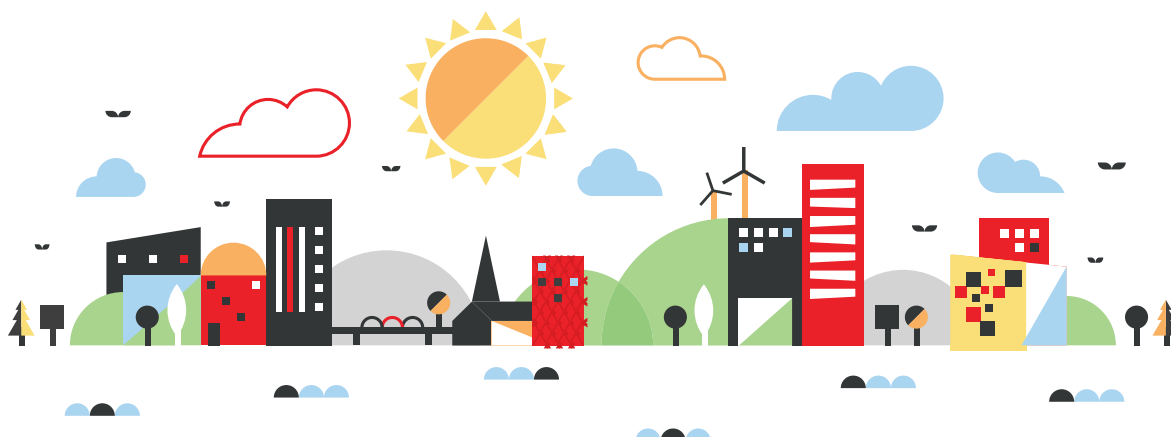
För ett bättre Umeå

Vad du måste veta som entreprenör hos Bostaden

Varmt välkommen till Bostaden! Som vår entreprenör är du vårt ansikte utåt. Med tydliga rutiner skapar vi trygghet både för hyresgästerna och för dig som arbetar åt oss. Vi uppskattar därför att du läser denna information noga från början till slut.

I korthet handlar det om tre saker:

- 1 ▶ Att visa respekt för hyresgästernas integritet genom tydlig kommunikation, gott uppförande och tystnadsplikt
- 2 ▶ Att känna till våra regler för nyckelhantering, städning, parkering med mera
- 3 ▶ Att vi hjälps åt med att säkerställa kvaliteten



1. Så visar vi respekt för hyresgästernas integritet

Först och främst, som representanter för Bostaden ska vi alltid:

- **Uppföra oss professionellt och trevligt**
- **Vara tydliga med vilka vi är**
Bär därför din ID-bricka synligt, använd uppmärkta arbetskläder och presentera dig med namn och uppdragsgivare.
- **Vara tydliga med vad vi gör**
Berätta om uppdraget, hur länge arbetet förväntas hålla på och när du kommer att vara på plats.

Följ dessa rutiner och regler för att undvika obehag för de boende:

- **Informera före**
Tala med er kontaktperson för att försäkra er om att hyresgästerna vet att ni ska komma och vad ni ska göra. Vid stora störningar som påverkar hyresgäster i hela huset måste du informera om detta.
- **Ring på dörren**
Ring alltid på även om du inte tror att någon är hemma.
- **Lås dörren under och efter**
Under arbetets gång ska dörren vara låst och självklart också när du lämnar lägenheten, detta oavsett om dörren var olåst när du kom. Lås inte upp dörren för någon.

1. Så visar vi respekt för hyresgästernas integritet

- **Undvik att besöka andra rum**
Besök bara de/det rum som felanmälan/arbetet gäller.
- **Berätta att du har varit där**
Efter utfört arbete ska du alltid lämna ett ifyllt besöks- och meddelandekort. Besökskort finns att hämta på Kundcenter.
- **Låna inte toaletten utan lov**
- **Om du röker – gör det på avstånd**
Inte i fastigheten eller på balkongen.
- **Håll dina telefonsamtal korta**
Om din mobiltelefon ringer under arbetstid och hyresgästen är hemma, försök att hålla samtalet så kort som möjligt.
- **Lägenhetsbesök sker klockan 07-17.**
Om arbetet kräver tidigare eller senare besök, måste du komma överens med hyresgästen om detta.
Observera att samma regler gäller i lägenheter, garage och förråd.

! Kom ihåg att du har tystnadsplikt!

Det innebär att du inte får föra vidare sådant du ser, hör eller läser hemma hos våra hyresgäster eller hos oss på Bostaden. Det är inte heller tillåtet att fota eller filma i fastigheterna om det inte är nödvändigt för arbetet. Om ni dokumenterar arbetet och lägenheten går att identifiera genom bilder eller på annat sätt, måste ni informera hyresgästen i förväg.

2. Regler som du behöver känna till

● Nycklar och tillträde

En person på ert företag utses till ansvarig för nyckelhanteringen. Hon eller han registrerar vilka personer som behöver nycklar.

När du har kvitterat ut en huvudnyckel får du bara använda den till den aviserade ytan. Hyresgästen måste ha godkänt att du går in i lägenheten. Godkännandet framgår av beställningen från oss. Vi har regler för avisering och tillträde till lägenheter som är viktiga att följa. Detta gäller även förråd och garage. Om du är osäker på vad som gäller är du välkommen att kontakta oss på Bostaden.

Observera att samma regler gäller i lägenheter, garage och förråd.

● Korttidslån av nyckel (max 7 dagar)

Du kommer att få en personlig id-tag. Med den kan du öppna det elektroniska nyckelskåpet som står i en kameraövervakad lokal i anslutning till Bostadens huvudkontor på Östra Kyrkogatan 2. Lokalen är öppen måndag till fredag klockan 06:30–16:30.

● Långtidslån av nyckel (under ombyggnationer med mera)

Information kring detta ges via din kontaktperson på Bostaden.

● Förvara nyckeln rätt

Ert företag ansvarar för att förse dig med en bra nyckelkedja som går att fästa i bältet eller i byxornas bälteshållare. Fäst både lånenycklar och id-tag i kedjan. Efter arbetsdagens slut ska de förvaras i ett säkerhetsskåp på din arbetsplats eller lämnas tillbaka till Bostaden.

● Märkning och kopiering ej tillåten

Du får inte märka nycklar, nycklarnas id-plugg eller din id-tag med adress, kod eller dylikt, inte heller plocka bort nyckelns id-plugg eller på annat sätt utsätta den för skador. Du får heller inte kopiera nycklar som du har lånat. Om din anställning upphör måste ditt företag meddela oss detta. Du ska då även lämna tillbaka din id-tag.

Städning

- Som entreprenör ansvarar du för att lämna platsen i prydligt skick.
- Använd täckplast eller liknande om du bedömer att det behövs.
- Dammsug om det är dammigt och torka bort eventuella spår av smuts.
- Ta med skräp och restmaterial och hantera det utifrån vedertagna miljökrav. Inget skräp eller avfall får lämnas i fastigheten eller soprummet.
- Låt inte heller skräp stå i trapphuset, det ökar brandrisken och försvårar framkomligheten.
- **Om något går sönder**
Om något i lägenheten skadas eller om hyresgästens egendom går sönder är ditt företag ansvarig för att ersätta detta. Du måste även informera hyresgästen och din kontaktperson på Bostaden.
- **Kvalitetsenkät och stickprov**
För att garantera kvaliteten i vårt underhållsarbete genomför vi stickprov, men den viktigaste bedömningsgrunden är de kvalitetsenkäter där hyresgästerna anger hur nöjda de är med arbetet som genomförts.



Servicebilar och parkering

- Alla servicebilar ska vara märkta med företagsnamn.
- Det finns speciella parkeringstillstånd att hämta i vår reception på Bostadens kundcenter, använd dessa för att slippa parkeringsavgifter.
- De parkeringsbestämmelser som gäller inom en fastighet gäller även för våra entreprenörer.
- Parkera så att du inte hindrar utryckningsfordon, färdtjänst och andra transporter.
- Tjänstebilen får endast stå framför en ingång när du ska lasta i eller ur material.



3. Vi hjälps åt med att säkerställa kvaliteten

Vi är alla måna om att våra hyresgäster ska vara nöjda med arbetet som görs i Bostadens och våra entreprenörers namn. **Det här förväntar vi oss av dig:**

- När du har slutfört ditt arbete ska du kontrollera att det blivit rätt och riktigt. Ser det bra ut och fungerar det som det ska? Gå igenom allt på plats.
- När arbetet är klart ska du rapportera detta via vårt fastighetssystem eller på det sätt som du (eller ditt företag) har kommit överens om med er kontaktperson.
- Att du lämnar ifyllt besöks- och meddelandekort till hyresgästen.
- Vi uppskattar när entreprenörer själva följer upp sitt arbete med hyresgästen, för att få bekräftelse på att kunden är nöjd.

