

Entreprenörshandbok

rikshem



Om den här handboken

Rikshem erbjuder boenden på orter över hela Sverige. Vi äger bostäder och samhällsfastigheter och ägs av Fjärde AP-fonden och AMF Tjänstepension AB.

Rikshem arbetar dagligen för att våra hyresgäster ska känna sig hemma. Vi gör det genom att vara Engagerade, Närvarande och Ansvarstagande och vi förväntar oss att du som entreprenör vill vara en del av detta när du utför uppdrag åt oss.

När du som entreprenör utför uppdrag åt Rikshem agerar du som vår "förlängda arm". Denna handbok är framtagen för att på ett enkelt sätt beskriva hur vi vill att vårt samarbete ska fungera och hur vi säkerställer att våra hyresgäster behandlas på ett professionellt och omsorgsfullt sätt.

Handboken ska fungera som ett stöd men det viktigaste är en stor portion sunt förnuft. Oftast är det inte krångligare än att du följer svaret på frågan "Hur skulle jag själv vilja bli bemött om det var mitt hem?".

Vi har stort förtroende för dig och ser fram emot ett gott samarbete. Ett samarbete som är till nytta och glädje för båda parter.

Varmt välkommen till oss!

Innehåll

Om den här handboken	s.2
Innehåll.....	s.2
1. Du är Rikshems representant	s.3
2. Arbetskläder & legitimation.....	s.3
3. Arbetstider hos hyresgäst.....	s.4
4. Information till våra hyresgäster	s.6
5. Beställning & avrapportering av uppdrag ...	s.7
6. Städning	s.8
7. Säkerhet & uppställning av material	s.8
8. Nycklar & portkoder	s.9
9. Parkering	s.10
10. Sekretess.....	s.10
11. Kontrollera kvalitén på ditt jobb.....	s.11
12. Fakturering.....	s.11
13. Slutord.....	s.11

1. Du är Rikshems representant

När du kommer till våra hyresgäster, vare sig det är till personal eller boende, vill vi att du presenterar dig, berättar vad du ska göra, hur lång tid arbetet beräknas ta och om du behöver lämna lägenheten/lokalen och komma tillbaka senare.

Hur du uppfattas i mötet med Rikshems hyresgäster är viktigt, både för oss och det företag du kommer från.

Du är vår representant gentemot hyresgästen. Hur ditt uppträdande uppfattas är därför väldigt viktigt, inte bara för det företag du kommer från utan även för oss.

Visa hänsyn

Vi utgår från att du uppträder på ett sympatiskt och professionellt sätt och att du har våra hyresgästers bästa i åtanke.

Om din mobiltelefon ringer under arbetstid och hyresgästen är hemma, försök att hålla samtalet så kort och lågmält som möjligt.

2. Arbetskläder & legitimation

Du som entreprenör ska alltid vara ändamålsenligt klädd där företagsnamnet tydligt framgår samt bära ditt ID-kort (ID06) synligt. Tänk på att visa det redan vid första kontakten med en hyresgäst, det skapar en känsla av trygghet.



Redan när du presenterar dig ska du berätta att du arbetar på uppdrag av Rikshem.

3. Arbetstider hos hyresgäst

Du som entreprenör ansvarar och ombesörjer tidsbokning med hyresgästen. Arbetsordern ska alltid komma från Rikshem. Hyresgästen kan med andra ord inte själv lägga beställningar på Rikshems bekostnad.

När du mottagit ordern från Rikshem ska den påbörjas inom 48 timmar.

Med påbörjad order menas ett första kontaktförsök med hyresgäst. Huvudprincipen är att åtgärden ska vara avslutad senast inom 72 timmar från mottagen order. Om inte annan överenskommelse avtalats med Rikshem eller hyresgästen.

För att våra hyresgäster ska kunna ha ett så normalt liv som möjligt, när det pågår ett arbete i lägenheten/lokalen, **får du inte gå in före klockan 08.00 och inte arbeta efter klockan 17.00.** Detta gäller såvida du inte har kommit överens med hyresgästen om något annat eller vid jourutryckning.

Minst tre kontaktförsök

Från mottagen order ska minst tre separata kontaktförsök göras. För att öka chanserna att nå hyresgästen ska kontaktförsöken fördelas på tre olika dagar. Därefter kan ordern avslutas med en tydlig beskrivning till din kontaktperson på Rikshem över hur kontaktförsöken har skett.

Arbetstider samhällsfastigheter

Arbetstider i våra samhällsfastigheter bestäms alltid efter kontakt med verksamheten och därefter i förekommande fall med den boende.

Redovisa datum, tid och tillvägagångssätt för samtliga kontaktförsök i ärendehanteringssystemet Vitec.



4. Information till våra hyresgäster

Hyresgästen ska hållas informerad löpande tills arbeten är slutförda. Du, tillsammans med Rikshem, samråder och överenskommer om hur och vem som ska avisera arbeten. Vid särskilt störande arbetsmoment (som på något sätt hindrar eller stör nyttjande av lägenhet/lokal) ansvarar du som entreprenör för att informera hyresgäster innan arbeten påbörjas.

Omfattande samt övergripande planerbara ingrepp som påverkar hyresgäster ska aviseras senast en (1) vecka innan arbetet utförs.

Om hyresgästen ska bo kvar medan arbete utförs i en lägenhet är det viktigt att hyresgästen minst har fått den nödvändiga informationen:

- Vad det är som ska utföras i lägenheten.
- När arbetet ska börja och planeras sluta.
- Att huvudnyckel bara används om ni är överens om det.
- Kontaktuppgifter till ansvarig för eventuella synpunkter på arbetet.

Efter utfört arbete ska hyresgästen tydligt informeras. I första hand via direkt- eller telefonkontakt alternativt lämna en informationslapp.

Aviseringar ska i första hand ske i enlighet med Rikshems rutiner och på Rikshems mallar.

Avbrott i arbetet

Om du avbryter jobbet tillfälligt för att återkomma senare är det viktigt att hyresgästen får veta det. Prata med hyresgästen eller använd en meddelandelapp där du tydligt anger när du kommer tillbaka. Om du av någon anledning inte kan komma tillbaka på den utlovade tiden är det viktigt att du ringer hyresgästen och meddelar det.

Kom ihåg att alltid samråda med Rikshem vid avisering till hyresgäst.

Trapphustavlor

Om du behöver sätta upp information om arbetet i trapphuset be din kontaktperson på Rikshem om rätt underlag.

Informationsmöten

Ibland håller vi informationsmöten med hyresgästerna. Detta ser vi som en ypperlig möjlighet för dig som utför arbeten i våra fastigheter att visa upp dig och svara på frågor. Vi hoppas att ditt företag vill delta om vi skulle fråga er om det.

5. Ärendehantering i Vitec

Du som utför uppdrag i våra fastigheter hanterar och avrapporterar arbetsorderna i ärendehanteringssystemet Vitec.

Tänk på följande vid fakturering:

- Ej avslutad arbetsorder får inte faktureras.
- Rikshems arbetsordernummer som återfinns på beställningen ska tillsammans med en kort beskrivning av utfört arbete framgå på faktura.

Information om rapportering och fakturering finns på rikshem.se

Felanmälan -alltid via Rikshem

Nya ärenden ska registreras hos Rikshem. Hänvisa till minasidor.rikshem.se eller kundtjänst på telefon **010-70 99 200**

Beställningen ska alltid komma från Rikshem. Du får aldrig ta emot en felanmälan direkt från hyresgästen.

6. Städning

Vid arbete hemma hos hyresgäst är det viktigt att det är snyggt och städat under arbetets gång. Det förutsätter grovstädning varje dag. Rikshem kan förmedla kontakt av städföretag om så behövs.

Tänk på:

- Använd den utrustning som behövs för att skydda hyresgästens hem.
- Städa alltid efter dig och ta med skräp.
- Vädra med omsorg vid behov.
- Städa trapphus och andra gemensamma utrymmen om dessa blir smutsiga vid utfört arbete.

Som entreprenör till Rikshem är din arbetsplats ofta någons hem. Det är mycket viktigt att du inte röker eller olovligen använder toaletten eller annan egendom.

Om något går sönder

Meddela hyresgästen muntligt eller skriftligt om något går sönder. Rapportera och dokumentera vad som har hänt i Vitec och till din kontaktperson på Rikshem.

7. Säkerhet & utrustning

Maskiner & verktyg

Du som entreprenör är ansvarig för att våra hyresgäster inte skadas av din utrustning när du jobbar i våra fastigheter. Håll uppsikt på dina maskiner och verktyg så att inte barn eller husdjur skadar sig på dem.

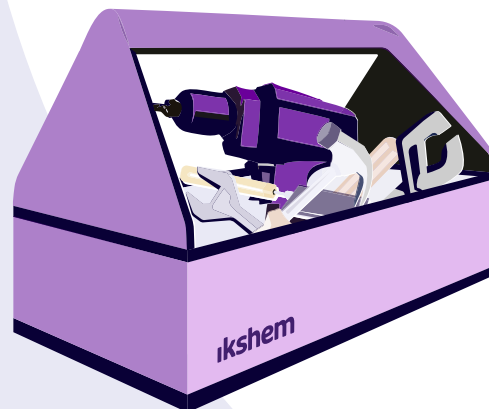
Se också till att alla elarbeten och installationer är säkra under hela arbetets gång och inte innebär någon risk för hyresgästen eller andra.

Lagra inte material

Förvara alltid utrustning och material enligt de instruktioner du fått av din kontaktperson på Rikshem.

Tänk på att material inte får lagras i lägenheter, förutom sådant som ska återmonteras. Material får inte heller lagras i entréer eller trapphus på grund av brandsäkerheten och utrymningsmöjligheten.

Lämna aldrig verktyg eller maskiner oskyddade under raster eller när du går hem för dagen.



8. Nycklar & portkoder

Hantera nycklar som en värdehandling

Nycklar ska förvaras säkert och får inte märkas med namn eller adress. Om inget annat överenskommes ska huvudnyckeln/tubnyckeln alltid lämnas tillbaka efter arbetsdagens slut, även om arbetet inte är slutfört.



Förlorad nyckel/passerkort ska anmälas omgående till Rikshem.

Nyckel/passerkort som inte återlämnas inom tre dagar efter Rikshems anmaning, hanteras som förlust.

Du som lånar nycklar och utför arbete, tänk på:

- Ring alltid på dörrklockan och ge hyresgästen tid att öppna innan du går in. Det gäller även om ni kommit överens om att du får använda huvudnyckel för tillträde.
- Du får inte, under några omständigheter, släppa in någon i lägenheten. De boende kommer in med egen nyckel.

Nyckelkvittens

Din kontaktperson på Rikshem meddelar var nyckel kvitteras ut. All kvittering av nycklar sker mot uppvisande av legitimation och du får inte överlåta nyckeln till någon annan. Om någon annan ska ta över nyckeln måste den personen höra av sig till er kontaktperson på Rikshem för ett nytt lån och ny nyckelkvittens.

Håll dörren låst

Dörren ska alltid vara låst, även när du befinner dig i lägenheten/lokalen. På så sätt minskas risken för att obehöriga kommer in.

Portkod

Du får aldrig lämna ut portkoder till obehöriga.

9. Parkering

De parkeringsbestämmelser som gäller inom en fastighet gäller även för dig som entreprenör.

Om du använder någon form av servicebil, se till att parkera den så att den inte hindrar utryckningsfordon, färdtjänst eller andra transporter. Alla entreprenörers servicebilar ska vara märkta med företagets namn.

Tänk på:

- Stäng alltid bommen om sådan finns.
- Var uppmärksam och varsam när du kör i våra områden.
- Har du mycket arbetsmaterial kan du köra fram till porten och lasta ur. Men parkera sedan på områdets parkeringsplatser.

10. Sekretess

Hyresgästernas integritet är mycket viktig för Rikshem. Du som entreprenör får därför inte prata om hyresgästerna och deras hem med andra. Det är inte tillåtet att fota och filma i lägenheterna om det inte är nödvändigt för att kunna utföra arbetet.

Om du upptäcker brottslig verksamhet eller exempelvis att barn i far illa ska du informera din kontaktperson på Rikshem.

Det är aldrig tillåtet att lämna ut uppgifter till media utan skriftligt godkännande från Rikshem.

För vissa entreprenader kan handlingar och information komma att omfattas av sekretess. Du ska som entreprenör alltid hantera konfidentiell information och databärande media på betryggande sätt.

Respekt & sunt förnuft

Det förhållningssätt vi efterfrågar handlar egentligen bara om sunt förnuft och respekt för andra människor.



11. Kontrollera kvalitén på ditt jobb

När du slutfört ditt arbete ska du alltid kontrollera kvalitén.

- Ser det bra ut?
- Fungerar allt som det ska?
- Skulle du själv uppskatta insatsen om det var din bostad?

Kvalitetskontroller

Vi utför stickprov på arbeten men hyresgästerna är våra viktigaste kvalitetskontrollanter. Vi genomför enkäter där hyresgästerna får ange hur nöjda de är med det arbete som du och dina kollegor utfört och hur kontakten och bemötandet varit.

Vi uppskattar entreprenörer som själva följer upp sitt arbete med hyresgästen, för att få en bekräftelse på att denne är nöjd.

12. Fakturering

För att fakturor till Rikshem ska kunna hanteras så snabbt som möjligt är det viktigt att de innehåller rätt uppgifter.

Fakturering ska följa de uppsatta faktureringsanvisningarna på rikshem.se/fakturering

Om inte annat är överenskommet vill vi att alla leverantörsfakturor skickas som elektroniska fakturor (Peppol, e-faktura, EDI-faktura, Svefaktura). Mer information och en lista med adresser till respektive bolag finns på rikshem.se/fakturering

Uppdrag eller faktura får inte överlätas till annat bolag utan Rikshems skriftliga medgivande. Detta gäller även factoringbolag och liknande.

13. Slutord

Du som arbetsledare är ansvarig för att du själv och dina anställda har delgetts denna entreprenörshandbok, förstått vad som förväntas inför arbetet och accepterar villkoren. Hör av dig till oss om du upplever potentiella hinder kopplat till din leverans och våra förväntningar.

Vi på Rikshem uppskattar de tjänster som du levererar och vill fortsätta att utvecklas tillsammans

Tveka inte heller att höra av dig till din kontaktperson eller till inkop@rikshem.se om du har förslag eller idéer på hur vi kan göra ett ännu bättre jobb tillsammans.

Vi ser fram emot ett gott samarbete!

Kontakt

inkop@rikshem.se

Växel: 010-70 99 200

Rikshem AB (publ)

Box 307, 101 26 Stockholm

rikshem.se

rikshem