

# Handbok

För dig som utför arbete i våra  
bostadsområden, lägenheter och lokaler

**Vi har tagit fram denna handbok för att beskriva hur vi bemöter våra hyresgäster och kunder på ett professionellt och kundfokuserat sätt.**

Här hittar du stöd för hur du hanterar olika situationer. Våra arbets- och förhållningssätt gäller för dig som är anställd hos oss, är entreprenör eller samarbetspart. De gäller för arbete hos alla våra hyresgäster och kunder.

*Du är en del av Tunabyggens varumärke.  
Tillsammans bidrar vi till nöjda  
hyresgäster och kunder. Tack för det!*

Jörgen Olsson, vd

## **Innehåll**

Grunden i vår verksamhet .....	3
Inför uppdraget .....	4
Hos hyresgästen .....	6
När arbetet är klart .....	10
Arbete i lokaler .....	11

# Grunden i vår verksamhet

Vår vision och vår värdegrund utgör grunden för vårt förhållningssätt.

Oavsett vem vi är och vad vi jobbar med inom ramen för vår verksamhet har vi samma värdegrund att stå på:

*Tunabyggens vision*

**Möjligheternas boende**

*Tunabyggens värdegrund*

- **Jag finns här för våra kunder**  
Det betyder att jag agerar professionellt och är trevlig mot dem jag möter. Jag är tillgänglig och återkopplar alltid.
- **Jag ser möjligheter**  
Det betyder att jag har kompetens för mitt uppdrag och tar ansvar för resultatet av mitt arbete. Jag är handlingskraftig, effektiv och stolt över att bidra till utveckling.
- **Jag möter varje människa med respekt**  
Det betyder att jag är öppen och lyhörd. Jag bidrar till samhällsnytta genom att medverka till samarbeten och trygghet i våra områden.

# Inför uppdraget

## NYCKELHANTERING

På Kundcenter hämtar och lämnar du huvudnycklar och fastighetsnycklar via våra nyckelskåp.

Adress: Utanforsgränd 2 i Hushagen

Öppet: Helgfri måndag - fredag, kl. 07.00 - 16.30.

Du söker den nyckel du behöver och identifierar dig med ditt ID06 för att låna nyckeln. Huvudnycklar ska lämnas tillbaka varje dag om du inte har kommit överens med Tunabyggen om något annat. Fäst nyckeln med en kedja i kläderna. Om du förlorar en nyckel kan låsbytet bli mycket kostsamt.

Vid nyckelskåpen finns serviceblock som du alltid ska använda vid ditt besök hos en kund om denne inte är på plats.

## Långtidslån och kommunnyckelknippor

Långtidslån och lån av kommunnyckelknippor hanteras av Kundcenter. För att du ska få hämta ut nycklar krävs att du har ditt ID06. Nycklarna ska lämnas åter i tid.

## Huvudnyckel, ja eller nej


Vi strävar efter att skriftligen informera hyresgästen helst 14 dagar innan, men som senast 7 dagar, innan projektet eller arbetet påbörjas. Detta för att vi ska hinna få besked från hyresgästen om denne inte ger oss tillåtelse att använda huvudnyckel.

Hyresgästens godkännande till användandet av huvudnyckel gäller vid alla arbeten, både i större projekt (under projekttiden) och för arbetsordrar (i max 30 dagar).

## VID STÖRRE PROJEKT OCH ARBETEN

När du gör ett större arbete i en fastighet ska alla berörda hyresgäster informeras. Kontakta projekt-samordnaren om du behöver hjälp med information till hyresgästerna.

## PARKERING OCH BILKÖRNING

 Parkeringsbestämmelser gäller alla, även oss som arbetar vid fastigheterna. Parkering och körning på gräsmattor är aldrig tillåten!

### Tjänste- och servicebil

Ställ bilen på parkeringen om du inte behöver lasta av/på material etc. Bilkörning i våra områden ska vara motiverad och ske i gånghastighet! Om du måste köra in i området, parkera bilen så att den inte hindrar utryckningsfordon, färdtjänst eller andra transporter.

### Magnetskyltar för entreprenörer

Har du ingen Tunabyggenbil, har vi speciella skyltar att hämta hos oss som visar att du arbetar för Tunabyggen. Skyltarna finns att låna i receptionen hos Kundcenter.

# Hos hyresgästen

## BESÖK I LÄGENHET

Vår ambition är att ge bästa tänkbara service till nöjda kunder. Vi vill att hyresgästerna ska känna sig trygga när vi utför arbeten hemma hos dem. Undvik besök i lägenheten före kl. 08.00 och efter 16.00 om du inte har kommit överens med hyresgästen om något annat.

## DU ÄR TUNABYGGENS REPRESENTANT

Hyresgästen du kommer hem till ser dig som Tunabyggens representant oavsett om du jobbar för Tunabyggen eller inte. Därför är det viktigt för oss, och ditt företag, att du uppträder professionellt, vänligt och har hyresgästens bästa i fokus.

### **När du kommer hem till våra hyresgäster ska du:**

- presentera dig och berätta att du är där på uppdrag av Tunabyggen,
- visa ditt ID06,
- berätta vad du ska göra,
- hur lång tid det beräknas ta, samt
- berätta om du behöver lämna lägenheten för att komma tillbaka senare.
- alltid lägga ett servicekort väl synligt om ingen är hemma/på plats.

## **VIKTIGT ATT VISA LEGITIMATION!**

Du ska alltid bära ditt ID06 synligt och visa det vid första kontakten med en hyresgäst. Det skapar trygghet!

## **KLÄDER**

Använd dina företagskläder. Det ska tydligt synas vilket företag du arbetar för. Det är inte lämpligt att ha kläder med symboler eller bilder som kan upplevas kränkande eller diskriminerande.

## **SEKRETESS**

Det är viktigt att respektera våra hyresgästers integritet. Som medarbetare eller entreprenör har du tystnadsplikt om det du ser, hör eller läser om våra hyresgäster och kunder.



## LÅS DÖRREN!

Lås alltid dörren när du gör arbeten i lägenheten om hyresgästen inte är hemma.

## SKYDDA LÄGENHETEN

Skydda möbler och annat i lägenheten med t ex täckplast när du gör större arbeten i lägenheten. Täck dörröppningar till andra rum om arbetet dammar. Använd skoskydd, om det inte är lämpligt att ta av skorna under ett arbete, för att inte smutsa ner.

## VISA HÄNSYN

- **Mobilsamtal:** Får du mobilsamtal när du är hos hyresgästen, prata diskret och avsluta samtalet så snabbt det går.
- **Rökning och snusning:** Rökning är inte tillåten i våra fastigheter. Det gäller även hyresgästernas balkonger och uteplatser. Snusning är okej men ta med dig prillan när du går.
- **Toaletten och andra rum:** Du får bara använda hyresgästens toalett om du fått hyresgästens tillstånd. Vistas bara i det rum där arbetet utförs.

## FRÅGOR OCH PROBLEM UNDER ARBETETS GÅNG

Uppstår problem, frågor eller har du synpunkter om arbetet eller beställningen ska detta diskuteras med Tunabyggen/beställaren. Inte med hyresgästerna!



## LÄMNA MEDDELANDE

Du ska alltid lämna Tunabyggens servicekort i lägenheten i samband med jobbet om inte hyresgästen är hemma. Fyll i de uppgifter som stämmer med ärendet och dina kontaktuppgifter så att hyresgästen kan kontakta dig om denne har frågor. Lägg kortet synligt till exempel på köksbordet.

## BOKA OM AVTALAD TID

Om du inte kan komma på avtalad tid, kontakta i god tid hyresgästen för att avtala en ny tid.

# När arbetet är klart

## RENT OCH SNYGGT

Städa alltid efter dig om det blivit skräpigt eller smutsigt under arbetet. Ta med dig skräpet, sortera och släng det.

## KVALITETSKONTROLL

Kontrollera ditt eget arbete när uppdraget är färdigt. Fungerar det som det ska? Ser det bra ut?

Tunabyggen gör stickprovskontroller på arbeten som utförts. Även våra kunder är referenser till hur arbetet genomförs och hur kontakt och bemötandet varit.

**!** Avrapportera arbetsordern direkt när arbetet är utfört! Till dig som är entreprenör: Information och återrapportering sker alltid till beställaren på Tunabyggen!

## DALA ÅTERBYGGDEPÅ (Dala ÅBD)

Vi återbrukar byggmaterial från rivning, nybyggen och renoveringar. Det är viktigt att byggmaterialet kan användas igen. Vid mindre mängder kör vi dit materialet. Vid större mängder bedömer projektansvarig om det finns material att skänka och kontaktar Dala ÅBD om hämtning. För mer info se [dalaåterbyggdepå.se](http://dalaåterbyggdepå.se)

## MILJÖ- OCH KVALITETSMÄRKNING

Tunabyggen är certifierade inom kvalitet och miljö enligt ISO:14001 samt ISO:9001.



**Intertek**

# Vid arbete i lokaler

När du utför arbete i våra eller i förvaltade lokaler gäller även detta.

## **NYCKLAR OCH LARM**

Vissa byggnader är larmade. Fråga om detta vid arbetets start. Nycklar till lokaler och förvaltade fastigheter finns i nyckelskåpen på Kundcenter och kan bara lånas under dagen.

## **KONTAKT OCH INFORMATION TILL VERKSAMHETEN**

Förutsättningarna och rutinerna är olika vid olika typer av verksamheter. Kontakta anmälar/Tunabyggen med info, med återkoppling samt efter avslutat arbete.

## **FRÅGOR OCH PROBLEM UNDER ARBETETS GÅNG**

Uppstår problem eller frågor eller har du egna synpunkter på arbetet eller beställningen ska det diskuteras med Tunabyggen/beställaren, inte med verksamheten.

## **RÖKNING**

När du utför ett arbete på en skola eller förskola gäller rökning förbjuden på hela fastigheten, även utomhus.

## **BILKÖRNING**

Bilkörning är inte tillåten på skolgårdar eller där barn rör sig i större utsträckning.

**AB Stora Tunabyggen bygger, äger, förvaltar  
och hyr ut bostäder och lokaler i Borlänge.  
Tunabyggen, möjligheternas boende!**



**AB Stora Tunabyggen**

tunabyggen.se

info@tunabyggen.se

0243-733 00

**Besök**

Utanforsgränd 2

**Postadress**

Box 308

781 24 Borlänge

**Organisationsnr**

556084-0422