



# ENTREPRENÖRSHANDBOK

Vi har tagit fram denna handbok för att beskriva hur vårt samarbete ska fungera och hur vi garanterar att våra hyresgäster behandlas på ett professionellt och kundfokuserat sätt.

Här hittar du stöd för hur du som entreprenör och samarbetspart hanterar olika saker och situationer, enligt det sätt vi arbetar utifrån.

Välkommen till oss på Tunabyggen!

---

## INNEHÅLL

Grunden i vår verksamhet .....	3
Inför uppdraget .....	4
Hos hyresgästen .....	7
När arbetet är klart .....	10
Kommunfastigheter .....	11

# GRUNDEN I VÅR VERKSAMHET

## Möjligheternas boende

Vår vision och affärsidé utgör grunderna för både verksamhetsmål och förhållningssätt inom Tunabyggen.

**Vår vision** är att vi erbjuder ”möjligheternas boende”. Möjligheternas boende kan betyda olika för olika kundgrupper, vilket innebär att vi måste vara lyhörda och arbeta nära hyresgästerna.

**Vår affärsidé** säger att Tunabyggen med rätt kompetens ska bygga, äga och förvalta prisvärda bostäder och lokaler i Borlänge. God service och ett gott kundbemötande är därför viktigt eftersom vårt fokus är att ha nöjda hyresgäster och kunder.

## Miljö och Kvalitet

Tunabyggen är certifierade inom kvalitet och miljö enligt ISO:14001 samt ISO:9001. Våra miljömål inordnas i områdena; utsläpp, avfallshantering, energianvändning, kemiska produkter i byggnader samt inköp och upphandling.

# INFÖR UPPDRAGET

## Lån av nycklar

På vårt Kundcenter hämtar och lämnar du huvudnycklar och fastighetsnycklar.

Adress: Utanforsgränd 2 i Hushagen

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

Huvudnycklar ska lämnas tillbaka varje dag, om du inte har kommit överens med Tunabyggen om något annat.

Fastighetsnycklar kan du låna en längre tid, om du begär det när du hämtar den. För att du ska få hämta ut nycklar krävs att du har godkänd legitimation. Om du blir försenad eller av något annat skäl inte kan lämna nyckeln som överenskommet kan detta resultera i en avvikelse.

Det är lämpligt att fästa nyckeln på kläderna med en kedja. Om du förlorar en nyckel kan låsbytet bli mycket kostsamt.

## Huvudnyckel, ja eller nej

När det gäller tillträde med huvudnyckel i lägenheten måste hyresgästen skriftligen informeras minst 14 dagar innan projektet eller arbetet påbörjas.

Detta för att vi ska hinna få besked om tillåtelse att använda huvudnyckel.

Hyresgästens godkännande av att använda huvudnyckel gäller under 14 dagar, därefter måste du kontakta hyresgästen för ett nytt godkännande. Det gäller alla arbeten, både i större projekt och för arbetsordrar.

### **Vid större projekt och arbeten**

När du gör ett större arbete i en fastighet ska alla berörda hyresgäster informeras. Kontakta områdespersonal eller projektsamordnare för hjälp med information till hyresgästerna.

### **Lånade utrymmen**

Du kontaktar Tunabyggens områdesvärd om du tillfälligt behöver låna personalutrymmen eller lager för din utrustning och ditt material. Utrustning och material får endast lagras där du fått tillstånd.

### **Parkering och bilkörning**

De parkeringsbestämmelser som gäller inom en fastighet gäller även för våra entreprenörer. Parkering på gräsmattor är aldrig tillåten.

## **Servicebil**

Om du använder någon form av servicebil, parkera den så att den inte hindrar utryckningsfordon, färdtjänst eller andra transporter. Detta är särskilt viktigt under vintern då snöröjning sker.

För servicebilar finns speciella skyltar att hämta hos oss som visar att du arbetar för Tunabyggen. I största möjliga mån bör du plocka med dig de redskap du behöver och därefter parkera bilen på en lämplig besöksparkeringsplats.



# HOS HYRESGÄSTEN

## Besök i lägenhet

Vår ambition är att ge bästa tänkbara service till nöjda kunder. Vi vill att hyresgästerna ska känna sig trygga och kunna föra ett så normalt liv som möjligt när vi gör arbeten hos dem. Undvik därför 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 vår representant. 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 legitimation,
- berätta vad du ska göra,
- hur lång tid det beräknas ta, samt
- berätta om du behöver lämna lägenheten för att komma tillbaka senare.

## **Viktigt att visa legitimation!**

Du ska alltid bära ditt ID-kort synligt.

Visa din legitimation vid första kontakten med en hyresgäst. Det skapar trygghet!

## **Kläder**

Använd dina företagskläder. Det ska tydligt synas vilket bolag du arbetar för. Det är inte lämpligt att ha kläder med provocerande utseende eller budskap och vi accepterar inte rasistiska symboler.

## **Sekretess**

Det är viktigt att respektera våra hyresgästers integritet. Som anlitaad entreprenör har du precis som våra medarbetare, tystnadsplikt för det du ser, hör eller läser om våra hyresgäster.

## **Lås dörren!**

Lås alltid dörren, även 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

Lämna Tunabyggens besökskort i lägenheten i samband med jobbet. Lägg kortet synligt eller ge det till hyresgästen. Fyll i de uppgifter som stämmer med ärendet samt kontaktuppgifter om hyresgästen har frågor.

Kontakta hyresgästen om du inte kan komma på avtalad tid för att boka 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 allt skräp från lägenheten eller fastigheten, sortera och släng skräpet.

### **Lånade utrymmen**

De utrymmen du lånat tillfälligt till personalutrymmen eller lager för din utrustning och ditt material ska städas noggrant efter arbetets slut.

### **Kvalitetskontroll**

Kontrollera ditt eget arbete när uppdraget är färdigt. Fungerar det som det ska? Ser det bra ut? Kolla på plats och pricka av punkter på din blankett för kvalitetskontroll.

Tunabyggen gör stickprovskontroller på arbeten som utförts. Även våra kunder är referenser till hur våra entreprenörer genomfört arbetet och hur kontakten och bemötandet varit.

## **KOMMUNFASTIGHETER**

### **Nycklar och larm**

Vissa byggnader är larmade. Fråga om detta vid arbetets start och nyckelutlämning. Nycklar till kommunens fastigheter finns i Tunabyggens reception i Hushagen, Utanforsgränd 2. Vi har öppet helgfri måndag till fredag kl. 07.00-16.30. Nycklar till kommunens fastigheter kan bara lånas under dagen.

### **Kontakt och information till verksamheten**

Kontakta alltid vaktmästare inför ett besök eller när du ska utföra arbete i lokalerna. Vid större jobb ska också skyddsombud och huvudansvariga för verksamheten informeras.

### **Frågor och problem under arbetets gång**

Uppstår problem eller frågor eller om ni har egna synpunkter angående arbetet eller beställningen ska detta diskuteras med Tunabyggen/beställaren, inte med hyresgästerna/verksamheten!

### **Rökning**

När ni 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 stor utsträckning.

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



**AB Stora Tunabyggen**  
Box 308 • 781 24 Borlänge  
[www.tunabyggen.se](http://www.tunabyggen.se)

---

**BESÖK** Utanforsgränd 2 • **TEL** 0243 - 733 00  
**E-POST** [info@tunabyggen.se](mailto:info@tunabyggen.se) • **ORG NR** 556084-0422