

Du som entreprenör ansvarar för att all information om ditt arbete när Förbo och hyresgäster. Exempelvis information om när du planerar att utföra ditt arbete och eventuella avbrott.

Håll Förbo och hyresgästerna informerade

- Diskuterar inte följädåtgärder eller andra åtgärder utan hänvisar alltid till Förbovärd.
- Arbetar så att störningar minimeras för hyresgäster och kringboende.
- Följer de säkerhetsföreskrifter som finns för det aktuella jobbet.
- Endast utför arbeten med behörig och yrkeskunmig personal så att fullständiga garantier erhålls.
- Bär företagskläder och legitimerar sig med ID06. Låt det framgå att du är där på Förbos uppdrag genom att lägga en lapp i bilrutan med texten "Jag arbetar för Förbo" samt bära Förbos nyckelband och/eller Förbokeps.

Därför vill Förbo att alla entreprenörer:

Alla dina uppdrag sker i hyresgästers hem eller närmiljö.

Förhållningsregler

Förbos värdegrund

Du som entreprenör känner till att ett av Förbos huvudmål är nöjda kunder och bidrar till att nå målet. Därför förutsätter vi att du arbetar på ett respektfullt sätt mot våra hyresgäster genom att:

- Du som entreprenör känner till vårt kundlöfte: Hyresgästen ska få återkoppling inom två arbetsdagar från det du/ditt företag har mottagit arbetsordern. Den första återkopplingen innebär att du ska ringa och boka tid med hyresgästen.

- Du känner till Förbos värderingar och har vid introduktionsmötet tagit del av dessa.

- Du uppträder serviceinriktat och professionellt. Tänk även på att förbipasserande ska bemötas på ett trevligt sätt.

- Du håller alltid dina överenskommelser med Förbo och hyresgäster.

Entreprenörer har, precis som våra anställda, tystnadsplikt och sekretess kring det som hörs, ses och läses om våra hyresgäster och Förbo som organisation.

Hitta till oss

Områdeskontoret i Härryda
Badhusgatan 2B
435 30 Mölnlycke

Områdeskontoret i Mölndal
Gamla Riksvägen 48B
428 32 Källered

Områdeskontoret i Lerum
Hällebergsvägen 1
443 60 Stenkullen

Områdeskontoret i Kungälv
Skolvägen 5
442 50 Ytterby

Frågor?

Om du har frågor är du alltid välkommen att kontakta oss på Förbo. Saknar du direktnummer till din kontaktperson kan du ringa oss på 031-746 50 00, så kopplar vi dig rätt.

forbo.se/entreprenor

förbo

Version 1, mars 2023

förbo

HANDBOK FÖR ENTREPRENÖRER

Välkommen som samarbetspartner till oss på Förbo!

När du och din personal arbetar i våra fastigheter ser både vi och våra hyresgäster dig som en fullvärdig representant för Förbo. Den här broschyren innehåller riktlinjer som är tänkta att fungera som stöd för dig och dina kollegor.

För att vi ska vara överens om vad som gäller behöver samtliga på företaget, som ska utföra arbeten hos Förbos hyresgäster, ta del av den här informationen.

Vett och etikett

Du kommer alltid i utlovad tid för bokad ärende.

Ring alltid på dörren oavsett om hyresgästen är hemma eller inte. Använd nyckel endast vid godkännande från hyresgäst.

Undvik att prata i telefon framför hyresgästen.

Lås alltid dörren, även när du befinner dig i lägenheten/lokalen. Då minskar risken att obehöriga kommer in. Lämna aldrig dörren olåst när du går, även om den var öppen när du kom.

Om du kör inne i ett bostadsområde/gård är det krypfart, max 10 km/h, som gäller.

Visa omtanke för hyresgästens bostad:

Du använder aldrig hyresgästernas egendom, exempelvis toalett, bord eller soptunna.

Du röker inte i anslutning till våra fastigheter.

Du skyddar alltid golvet från smutsiga skor eller damm och tar med dig materialrester och skräp dagligen.

Du städar av din arbetsyta innan du lämnar hyresgästens hem. Lämna lägenheten i samma skick som den var i när du kom.

Om något i lägenheten skadas under arbetet, exempelvis tapet eller någon av hyresgästens tillhörigheter, måste du meddela både hyresgästen och din kontaktperson hos Förbo. Dokumentera med foto.

Information och återkoppling

Information är viktig före, under och efter du har utfört ditt arbete. Förbo är övertygade om att kundnöjdheten och effektiviteten under arbetsprocessen ökar genom en bra dialog. Kanalerna vi kommunicerar via beror främst på vilken typ av arbete du ska utföra.

När du börjar planera ditt arbete bör du även planera hur och vad du behöver kommunicera och till vem.

Serviceorder

I Fastighet Mobil kan du hitta kontaktuppgifter till hyresgäster och kommunicera kring ärenden, både med hyresgäster och med Förbo.

Kontakta hyresgästen inom två dagar och bekräfta att ärendet är mottaget. Meddela hyresgästen inom en vecka efter mottagen serviceorder:

- när arbetena ska påbörjas
- när arbetena beräknas vara avslutade
- vilken typ av arbete som ska utföras
- vem hyresgästen ska kontakta vid synpunkter och frågor

När du lämnar lägenheten för dagen ska du meddela hyresgästen att du är klar med ditt arbete eller om du återkommer och i så fall när. Är hyresgästen inte hemma, lämna ett skriftligt meddelande med kontaktuppgifter. Använd gärna Förbos förtryckta infokort.

När arbetet är avslutat markerar du i Fastighet Mobil att ärendet är utfört.

Arbetstider

Arbeten i lägenheter får normalt endast ske mellan 07.00 och 16.00. Akuta ärenden kan utföras dygnet runt.

Bullrande arbeten, t.ex. borring i betong, ska undvikas före kl 08.00 och vid dessa fall ska närmast berörda aviseras i förväg.

Nycklar

Stäm av med respektive Förbokontor om det krävs nycklar för att få åtkomst till arbetsområdet. Utkwitterade nycklar ska lämnas tillbaka samma dag.

Nycklar hämtas på Förbos områdeskontor mellan kl 07.30-09.00. Övrig tid bokas.

Förbos nycklar får inte överlätas eller lånas ut.

Du som entreprenör ansvarar för nycklar som du och din underentreprenör kvitterat ut. Vid förlorade nycklar står ditt företag för eventuella kostnader.

Parkering

Parkeringstillstånd

Förbos avtalsentreprenörer loggas digitalt och får genom det tillstånd att stå på våra parkeringar. Övriga entreprenörer kommer överens med det lokala Förbokontoret.

Parkering sker i första hand på p-platser avsedda för servicebilar eller besöksparkeringar. Kom ihåg att lägga infolappen "Jag arbetar för Förbo" i framrutan. Parkera inte på gräsytor.

Av- och pålastning

Blockera inte entréer och utfarter och se till att utryckningsvägar hålls fria.

Vid större service- och installationsarbeten ska du som entreprenör skriftligt avisera hyresgäster minst sju arbetsdagar, inklusive aviseringdagen, innan arbetena påbörjas. Om du efter två aviseringar vid olika tillfällen inte får kontakt med hyresgästen kontaktar du Förbovärderna för hjälp.

Kontakta Förbo och hyresgäst i god tid när:

- Du ska utföra ett arbete som påverkar många. Rådgör med Förbo om hur meddelandet ska utformas och distribueras.
- När störande arbetsmoment ska utföras som påverkar de kringboende och/eller om el eller vatten ska vara avstängd under vissa tider.
- Om några omständigheter gör så att arbetet blir mer omfattande än förväntat, exempelvis skador eller att det blir dyrare med reparation än nyköp.
- Om du vill byta en beställd åtgärd eller material mot likvärdigt. Invänta därefter ett godkännande.

LYCKA TILL,
VI SES!