

**top**  **bostäder**

# ENTREPRENÖRSHANDBOK

Regler och råd till våra entreprenörer



## Innehållsförteckning

<b>Inledning</b> .....	3
<b>Arbetsbeställning</b> .....	3
<b>Klädsel och legitimation</b> .....	3
<b>Nyckelhantering</b> .....	4
<b>Miljö</b> .....	5
<b>Hyresgästinformation</b> .....	5
<b>Uppförandekod</b> .....	6
<b>Bilkörning och parkering</b> .....	6
<b>Arbetstider</b> .....	7
<b>Sekretess och tystnadsplikt</b> .....	7
<b>Kontakt med Topbostäder</b> .....	8
<b>När du går hem för dagen</b> .....	8
<b>Elsäkerhet</b> .....	9
<b>Hot och våld</b> .....	9
<b>Arbetet slutfört</b> .....	9
<b>Mutor och korruption</b> .....	10
<b>Konsekvenser</b> .....	10
<b>Avslut</b> .....	11
<b>GDPR</b> .....	11

## Inledning

Välkommen till Topbostäder som entreprenör och samarbetspartner. Här ger vi dig tips, råd och information om viktiga regler som vi vill att du följer när du utför arbete åt oss.

När du utför arbeten i våra fastigheter måste du komma ihåg att du inte bara representerar ditt företag, utan även Topbostäder. Det är därför viktigt att du gör ett bra intryck på hyresgästen och att hyresgästen kan känna tillit till dig som entreprenör.

*Entreprenörshandboken avser samtliga kontrakterade entreprenörer som arbetar med Topbostäder.*

*Entreprenören ansvarar för att samtliga anställda tar del av, följer och ständigt håller sig uppdaterad i den senaste versionen av det som står i entreprenörshandboken.*

*Senaste versionen finns på vår hemsida [www.topbostader.se](http://www.topbostader.se)*

*Entreprenören ansvarar även för att eventuella underentreprenörer följer de riktlinjer som framgår i Entreprenörshandboken.*

## Arbetsbeställning

Topbostäder kommer i första hand att tillämpa digital arbetsbeställning och återkoppling via sitt fastighetssystem Momentum Fastighet.

## Klädsel och legitimation

När du genomför arbete inom Topbostäders områden är det viktigt att dina arbetskläder ger ett vårdat intryck och att ditt företagsnamn är väl synligt.

Vi tillåter inte att stötande texter, symboler eller bilder förekommer på klädsel, kepsar, verktygslådor eller dylikt.

När du träffar hyresgästen presenterar du dig med ditt namn och vilket företag du arbetar på samt att du är där på uppdrag av Topbostäder. Din legitimation ska vara väl synlig på din klädsel och om hyresgästen vill se din legitimation så visar du upp den.

## Nyckelhantering

Om du ska utföra arbete hemma hos en hyresgäst som inte är hemma måste du använda lägenhetsnyckel. När du använder en sådan nyckel är det viktigt att hyresgästen gett dig sitt godkännande.

Kom ihåg att:

- Alltid låsa ytterdörrar, även när arbetet pågår i bostaden.
- Förvara nycklar på ett säkert sätt, nattetid inlåst i säkerhetsskåp eller liknande.
- Det är inte tillåtet att märka eller förvara nyckeln tillsammans med uppenbar adresskoppling till aktuell fastighet.
- Du får inte överlåta nyckeln till någon annan. Du är personligen ansvarig för de nycklar du kvitterat ut.
- Säkerställa att dörren är låst när du går därifrån, tänk på att du är inne i någons hem.
- Anmäla förlorad nyckel omgående till arbetsledare och Topbostäder.

Du hämtar nycklar i vårt digitala nyckelskåp avsett för entreprenörer som är tillgängligt vardagar mellan klockan 07.00-22.00, tillträde till nyckelskåpet har du som entreprenör efter att du personligen kvitterar ut en nyckel och tilldelats en kod.

Nyckeln skall alltid återlämnas innan arbetsdagen är slut och finns i nyckelrummet senast klockan 22.00.

# Miljö

Du får inte spola ned överbliven färg/puts/betong eller dylikt i avloppet och du ska inte heller rengöra dina penslar eller verktyg i hyresgästens handfat eller diskho.

När du använder kemiska produkter ska de vara miljövänliga. Du tar alltid vara på ditt skräp och eventuellt överblivet material genom att kasta det på återvinningsstationen, du får inte lämna något i områdets egna återvinningsrum.

Låt aldrig bilen stå på tomgång i området.

## Hyresgästinformation

Innan du påbörjar arbetet är det viktigt att hyresgästen får information och ger sitt medgivande om:

- När arbetet ska utföras – dag och klockslag.
- Att huvudnyckel kan används för att komma in i bostaden om ingen är hemma. Notera att hyresgästen alltid måste ha gett sitt godkännande och att information om huvudnyckel är att betrakta som färskvvara.

Vid större arbeten i bostäder eller allmänna utrymmen som rör hela trapphus eller som pågår under flera dagar ska informationslapp med Topbostäders- och entreprenörens logga på sättas upp i trapphuset eller läggas i brevlådorna 7-10 dagar innan arbetet påbörjas.

Om något händer som fler i huset måste informeras akut om ska informationslapp sättas i trapphuset så fort som möjligt. Topbostäder och i första hand dess beställare ska omgående kontaktas på telefonnummer 0970-255 00 för att göra ett SMS-utskick till hyresgästerna.

## Uppförandekod

Ditt besök ska vara en positiv upplevelse för hyresgästen. Tänk på att när du arbetar i någons bostad är du inne i en annans persons privata hem. Därför är det viktigt att du alltid uppträder på ett lugnt och respektfullt sätt.

När du befinner dig i hyresgästens hem ska du tänka på att:

- Inte använda toaletten eller annan egendom som tillhör hyresgästen.
- Endast röra dig i de rum arbetet utförs i.
- Inte röka i eller i direkt anslutning till bostaden.
- Inte läsa anteckningar, lappar eller brev som ligger framme.
- Använda skoskydd. Du behåller alltid skorna på då det tillhör din personliga skyddsutrustning.
- Om något i lägenheten skadas eller om hyresgästens egendom går sönder är du ansvarig att ersätta detta. Du måste även omgående informera Topbstäder som beställare om händelsen.
- Använda ett vårdat språk, försök att undvika att prata i telefonen och måste du göra det så håll samtalet kort. Är det möjligt håller du telefonen avstängd.

## Bilkörning och parkering

De parkeringsbestämmelser som gäller inom en fastighet gäller även för våra entreprenörer.

När du utför arbete inom Topbstäders områden gäller följande:

- Det är tillåtet att köra fram till entrédörren för att lasta i eller ur din bil, därefter parkerar du på anvisad plats.
- Ditt fordon skall vara märkt med företagets namn väl synligt och uppställningen av fordonet göras utan att det medför hinder för utryckningsfordon, färdtjänst eller andra servicefordon. Du får inte parkera på gräsmattor.

- Viktigt! Tänk på att det leker barn på våra områden, de dyker upp snabbt, anpassa hastigheten och kör aldrig fortare än i gåfart (6-8 km/h).

## Arbetstider

Arbetstid under vardagar är mellan 07.00 och 17.00, under helg är arbetstid mellan 10.00 och 16.00.

Behöver arbete utföras utanför ordinarie arbetstid sker detta i dialog med hyresgästen. Om arbetet medför oljud ska dialog även hållas med grannarna runt den berörda bostaden/lokalen.

## Sekretess och tystnadsplikt

Vi värnar självklart om våra hyresgästers integritet. Som anlitad entreprenör har du precis som våra medarbetare tystnadsplikt för det du ser, hör eller läser om hos våra hyresgäster och hos oss.

Därför får du inte:

- Prata om hyresgästen eller deras hem till utomstående.
- Lämna ut hyresgästens namn eller adress till utomstående.

Om du skulle behöva fotografera exempelvis en reservdel ska det delges hyresgästen. Se till att ingenting som skulle kunna användas för att identifiera hyresgästen syns i fotot.

Visa respekt för att du får förtroendet att gå in i våra hyresgästers hem.

Du ska rapportera till din arbetsledare, som i sin tur rapporterar till Topbostäder om du upptäcker:

- Brottslig verksamhet.

- Att någon far illa.
- Misär eller fara för fastigheten.

## Kontakt med Topbostäder

Om du behöver komma i kontakt med Topbostäder gör du det enklast via telefonnummer 0970-25500. Du kan även mejla till [topinfo@topbostader.se](mailto:topinfo@topbostader.se)

Besök görs på Birkarlagatan 12, kundmottagningens aktuella öppettider hittar du på vår hemsida [www.topbostader.se](http://www.topbostader.se).

Gäller det ett specifikt arbete kontaktar du beställaren som anges i arbetsordern.

## När du går hem för dagen

Material får ej förvaras åtkomligt i trapphuset på grund av brand- och olycksrisk. Utrymningsvägarna måste alltid vara fria från hinder.

Behöver du en plats att förvara verktyg, material eller annat på så kontaktar du din arbetsledare eller Topbostäders fastighetsvärd för området.

Maskiner ska lämnas urkopplade, batteridrivna maskiner lämnas med batteriet urplockat. Det ska inte vara möjligt för ett barn att råka starta maskinen när du inte är där.

Verktyslådor lämnas låsta och inga lösa verktyg ska förekomma på arbetsplatsen när du inte är där.



## Elsäkerhet

All elektrisk utrustning ska vara hel och godkänd. Inga tillfälliga lagningar av elinstallationer eller dylikt få förekomma.

När du lämnar arbetsplatsen ska du dra ur alla sladdar och montera tillbaka vägguttag. Som en extra åtgärd, lås dörren till utrymmet som arbetet pågår i om du lämnar för att ta rast.

## Hot och våld

Skulle du av någon anledning känna dig hotad, eller om våld brukas mot dig ska du:

- Lämna bostaden och ta skydd.
- Ringa Polisen på telefonnummer 112.
- Kontakta din arbetsledare, som i sin tur kontaktar Topbostäder.

## Arbetet slutfört

När du utfört ditt arbete hos hyresgästen ska du meddela hyresgästen om vad för arbete som är utfört. Du ska även lämna eventuella skötselråd till hyresgästen.

Om hyresgästen inte är hemma när arbetet slutförts ska alltid hyresgästen delges skriftligt vad som är utfört, av vem, när arbetet utförts och telefonnummer till dig.

Du skall alltid återkoppla beställaren om statusen på arbetet, när det färdigställs skall även det meddelas beställaren.

Mätningar, analyser eller andra kontrollers resultat skall inte delges hyresgästen utan endast Topbostäder som i sin tur tar kontakt med

hyresgästen.

## Städning

När du är klar med ditt arbete ska du städa efter dig. Sträcker sig arbetet över flera dagar ska grovstädning göras varje dag innan du lämnar bostaden.

Ta med allt skräp och restmaterial. Lämna det inte i trapphus eller soprum eftersom det ökar brandrisken och försvårar framkomligheten.

Har du smutsat ned i trapphuset under tiden du arbetat ska även det städas.

## Mutor och korruption

Topbostäder AB motverkar all form av korruption och arbetar utifrån den policy som finns framtagen hos Gällivare kommun.

Entreprenören ska undvika situationer där det uppstår en intressekonflikt vilket riskerar entreprenörens trovärdighet gentemot Topbostäder.

Anställda åt Topbostäder ska inte bli erbjudna eller ta emot otillbörliga förmåner i form av pengar, gåvor, tjänster, resor eller underhållning i samband med uppdrag för Topbostäder AB.

## Konsekvenser

Om entreprenören brister i fullföljandet av de riktlinjer som framgår av Topbostäders entreprenörshandbok kan affärsrelationen med

Topbostäder riskeras att upphöra.

## Avslut

Innan du sätter igång med arbete i våra bostadsområden ska du ha läst igenom våra råd, regler och tips.

Vi på Topbostäder vill att våra hyresgäster och entreprenörer ska få ett så bra och trevligt bemötande från varandra som möjligt.

Du som följer de tips och regler som du läst om i den här entreprenörsandboken har alla förutsättningar för att ge dig och hyresgästen en bra upplevelse.

Tack för ett bra samarbete och lycka till med arbetet.

## GDPR

Våra hyresgästers säkerhet är viktig för oss och vi värnar om deras integritet.

Alla uppgifter som lämnas till oss eller er som vår entreprenör skall behandlas i enlighet med Integritetsskyddsmyndigheten.

En personuppgift är all slags information som kan kopplas till en person ex namn, adress eller kontaktuppgifter som telefonnummer och e-postadresser.



## Topbostäder AB

Birkarlagatan 12  
982 36 Gällivare

Telefonnummer 0970-255 00