

Välkommen som samarbetspartner till Partillebo.



Nöjda hyresgäster är viktigt för oss

Hyresgästföreningen undersöker med jämna mellanrum olika privata och kommunala hyresvärdar i Västsverige. I en kundenkät frågar de medlemmar och hyresgäster vad de anser om den hyresvärd de bor hos. Sedan många år tillbaka har Partillebo legat topp tre i denna undersökning, som innefattar totalt ca 30 olika privata och kommunala hyresvärdar i Västsverige.

På samma sätt har vi tagit kliv framåt i vår egen kundundersökning för bostadshyresgäster som Aktivbo gör åt oss.

I Evimetrixs undersökning 2022 blev vi utsedda till årets klättrare, undersökningen är riktad mot lokalhyresgäster där ca 30 hyresvärdar ingick.

Vi arbetar målmedvetet för att behålla vårt höga anseende och är mycket stolta och glada att få betyg likt ovan. De frågor som är viktiga för våra hyresgäster är också viktiga för oss.

Information och underskrift

Samtliga personer som ska utföra arbeten i Partillebos fastigheter ska veta vad som gäller i kontakten med våra hyresgäster. Du behöver ta del av denna information och skriva under blanketten på baksidan. Blanketten lämnas sedan till din kontaktperson på Partillebo.

Mötet med hyresgästen

Den här foldern innehåller information om hur vi på Partillebo möter våra hyresgäster. När du arbetar i våra fastigheter ser vi dig och ditt företag som representanter för Partillebo AB. Våra värdeord som vi lever i mötet med våra kunder är: **trygga, effektiva och serviceinriktade**. Vår förväntan på dig som entreprenör är att du lever upp till dessa när du arbetar för oss. Denna handledning ger svar på hur du som samarbetspartner skall agera när du fått en beställning från oss.

Ditt kundlöfte

Det personliga mötet mellan hyresgästen, Partillebos personal och dig som samarbetspartner speglar hur hyresgästen ska känna sig trygg och bli bra bemött. Som entreprenör har du också en viktig del i det arbetet. Vi ska alla ge god service.

Riktlinjer för arbete i våra fastigheter och hos våra hyresgäster

Identifikation ID-06

För hyresgästens trygghet är det viktigt att de vet vem som ska arbeta i deras hem. Ni identifierar er med ID-06.

- Använd arbetskläder med ditt företagsnamn/logga på.
- Ring på dörren när du kommer, även om du inte tror att hyresgästen är hemma.
- Presentera dig och tala om att du är där på uppdrag av Partillebo.
- Legitimera dig med ditt id-kort. Låt det alltid vara synligt.
- Tala om ditt ärende samt berätta hur lång tid arbetet beräknas ta.



Återkoppling till hyresgäst inom 3 dagar

Du ska ringa och boka tid med hyresgästen inom tre dagar från det att ditt företag har mottagit en arbetsorder från oss.

Kontakt med Partillebo vid oklarheter

Om något är oklart, ta kontakt med ansvarig beställare och kontaktperson hos Partillebo.

Kontakt med områdeskontoret

Vid behov av att stänga av brandlarm, avinstallera diskmaskin mm skall du kontakta aktuellt områdeskontor på Partillebo innan du påbörjar arbetet.

Information om detta bör ges ca 2 dagar före avstängning av brandlarm, så vår driftavdelning kan planera in det.

Säkerhet

Gå inte in utan att kontakta beställaren om lägenheten är olåst och tom när du kommer dit. För att vara säker på att ingen obehörig tar sig in i lägenheten, ska du låsa ytterdörren när du är inne (även om den skulle vara olåst vid ankomst.)

Sekretess

Du får inte sprida uppgifter om lägenheten eller hyresgästen till annan än beställaren. Vårt samarbete innebär att du som är entreprenör, kan få del av uppgifter som omfattas av sekretess och tystnadsplikt.

Sådan information är företagshemlig och får inte röjas muntligt eller på annat sätt.

Det är inte heller tillåtet att lämna sekretessbelagda uppgifter till kollegor, om de inte har behov av dem för att kunna utföra sitt arbete.

Parkering

Vid av- och pålastning kan du parkera vid hyresgästens entré och därefter flytta din bil till anvisad besöksparkering i området, där ni betalar för er parkering.

Ramavtalsleverantörer har möjlighet att köpa ett parkeringstillstånd för alla våra områden.

Mejla i så fall till: info@partillebo.se för att beställa parkeringskort.

Nycklar – hämtning och identifiering

Nycklar och taggar hämtas under kontorstid på Partillebos områdeskontor eller enligt överenskommelse med din kontaktperson. Visa körkort när du ska kvittera ut huvudnyckel.

Om du ska använda huvudnyckel för att gå in i en lägenhet och detta inte är nämnt på arbetsordern, måste hyresgästen i förväg meddela sitt godkännande till våra medarbetare på områdeskontoret.

Om inget annat är överenskommet med din kontaktperson på Partillebo, ska nycklar som regel återlämnas samma dag senast kl. 16.00 på områdeskontoret. Detta gäller även om jobbet inte är utfört.

Hur vi uppträder hos hyresgästen

Vi mår om våra hyresgäster genom att tillämpa nedan rutiner.

- Informera kunden i tid, minst tre dagar innan besöket.
- Ta av dig skorna eller använd skoskydd, innan du går in i lägenheten.
- Täck och skydda golv och andra ytor när det behövs.
- Ta inte in något i lägenheten som kan framkalla luftburen allergi, t ex jordnötter.
- Städa upp eventuellt damm eller annat skräp som kommer av arbetet du utför. Ta med dig allt skräp från lägenheten.
- Använd inte hyresgästens toalett.
- Använd inte hyresgästens personliga tillhörigheter som dammsugare, handdukar, porslin, etc.
- Rök inte i eller i anslutning till våra fastigheter, inte heller på hyresgästens balkong eller uteplats.
- Undvik att ta telefonsamtal som inte är nödvändiga när du arbetar hos en hyresgäst.
- Prata inte i telefon framför hyresgästen. Avsluta inkommande samtal så snart som möjligt.
- Samtala aldrig negativt med kunden om arbete som andra har utfört, inte heller om enheter inom Partillebo.
- Använd ett vårdat språk.
- Låt aldrig ett dåligt humör gå ut över kunden.

Frågor från hyresgäst

Du representerar Partillebo, men vid frågor om lägenhetens skick, underhållsbehov mm, hänvisa alltid till Partillebos personal för svar.

Partillebo tar gärna emot eventuellt påpekanden om brister och förbättringsförslag.



Återkoppling vid dagens slut – hyresgäst

När du lämnar lägenheten för dagen ska du meddela hyresgästen att arbetet är klart eller när du återkommer. Är hyresgästen inte hemma, lämna ett meddelande via telefon, sms eller en lapp på köksbordet (innehållande namn och telefonnummer)

Om skada uppstår i lägenheten

Om något i lägenheten skadas under arbetet, exempelvis tapeten eller någon av hyresgästens tillhörigheter, måste du meddela både hyresgästen och din kontaktperson hos oss. Dokumentera gärna med bild.

Återkoppling och avslut – Partillebo

När du fått en beställning via vårt fastighetssystem, vill vi att du stänger arbetsordern när arbetet är klart.

Tryck på **Utför** på ordern i Entreprenörs-portalen. Då kan vi se att ärendet är avslutat i vårt fastighetssystem.

Öppettider och kontaktuppgifter

Måndag - Fredag:	07.30 – 10.00
Måndagar även:	15.00 – 18.00
Måndagar juni-aug:	15.00 – 16.00

Björndammen

Bisittarevägen 19 B
433 44 Partille

E-post: bjorndammen@partillebo.se

Telefon: 031-44 50 86

Partille Centrum/Driftavdelningen

Arenatorget 2, Partille
433 38 Partille

E-post: centrum@partillebo.se,
driften@partillebo.se

Telefon: 031-44 81 93

Sävedalen

Ljungkullen 16 B
433 66 Sävedalen

E-post: savedalen@partillebo.se

Telefon: 031-26 31 94

Öjersjö

Öjersjövägen 62, Öjersjö
433 50 Öjersjö

E-post: ojersjo@partillebo.se

Telefon: 031-44 63 98

Frågor och kontakt

Om du har frågor är du välkommen att kontakta oss. Saknar du direktnummer till din kontaktperson på Partillebo, går det bra att ringa vår växel för att bli kopplad till rätt områdeskontor.

Växel: 031-44 07 70

Journummer efter arbetstid:
031-336 50 10

Underskrift

Blanketten lämnas undertecknad, till din kontaktperson på Partillebo AB.

Härmed intygar jag att min personal eller av oss anlita underentreprenör är informerad och kommer att arbeta enligt dessa riktlinjer när de utför arbeten för Partillebo AB.

Datum _____

Underskrift _____

Namnförtydligande _____

Telefon _____

Titel _____

Företag _____

Vi ser fram emot ett gott samarbete!

Om oss

Partillebo äger och förvaltar cirka 4000 hyreslägenheter och cirka 230 000 kvm lokaler i Partille. Partille Kommun är Partillebos största lokalhyresgäst.

Trygga

Effektiva

Serviceinriktade