

Allmän jourinstruktion Exempel för publicering på vår webbplats		Kvalitetssäkring Driftia Förvaltning		 DRIFTIA FÖRVALTNING AB
Upprättad: 2007-04-03 Reviderad:	Godkänd:	Utgåva:	1	Sida: 1 (1)

MÅL OCH SYFTE

För att säkerställa att samtliga inkomna felanmälningar under jourtid registreras, bedöms, åtgärdas och återrapporeras enligt gällande avtal med våra kunder.

OMFATTNING

I samtliga fall där en kund är ansluten till Driftias jourverksamhet.

ANSVAR

Samtliga medarbetare som tar emot en jouranmälan.

SAMARBETSPARTER

Samtliga medarbetare på Driftia, kontrakterad underentreprenör samt den som har anmält ett fel.

GENOMFÖRANDE (HUR)

Var och en som tar emot en felanmälan till Driftias jourverksamhet ska i sitt arbete och bedömning följa företagets jourinstruktion enligt nedan:

ALLMÄN JOURINSTRUKTION

Alla fel inom VVS, el, kyl, olja o.dyl. som direkt kan innebära skada, eller risk för skada, på kundens fastighet eller egendom, åtgärdas snarast.

Huvudinriktningen för jourpersonalens åtgärder skall vara att begränsa, och om möjligt avvärja skada. Om reparation av uppkommet fel eller skada kan slutföras under jourtid, och då inom rimlig tid, skall så ske, annars utförs provisorisk reparation eller åtgärd, för vidare åtgärd under normaltid.

Vissa typer av fel eller driftstörningar åtgärdas i sin helhet under jourtid, oavsett tidsåtgång. Exempel på sådana typer av fel är stamstopp på avloppsledning eller stopp i panncentral vid kall väderlek.

Anvisningar

I följande anvisningar omfattar begreppet helg "aftnar", lördagar och "röda" dagar, då vardagsmorgon (07.00) inte infaller inom 24 timmar från inkommen felanmälan.

Avlopp	Stigande stopp åtgärdas oavsett system (kök, bad, tvättstuga etc.) Stopp i wc åtgärdas om endast en WC finns i lägenhet/lokal. Stopp i kök åtgärdas endast under helg. Läckande vattenlås eller rinnande WC åtgärdas ej.
Centralanläggning för TV	Åtgärdas eller kontaktar kontrakterad leverantör.
El	Strömlös lägenhet åtgärdas. Helt mörk trappuppgång åtgärdas. Källar- och vindsbelysning åtgärdas ej. Huvudsäkring till lägenhet/lokal åtgärdas. Gruppsäkring eller kortslutning i grupp åtgärdas ej. Fel på tvättutrustning, spisar och kyl och frysskåp åtgärdas normalt sett inte.
Garageportar/infartsgrindar	Helt öppen port åtgärdas ej. Stängd eller halvöppen port åtgärdas.
Glas	Åtgärdas där personskada eller risk för annan skada, stöld eller överkan föreligger.
Hissar	Hissfel åtgärdas av kontrakterat hissjourföretag.
Kyl & frysanläggningar	Fel i anläggning för komfortkyla åtgärdas inte. Butiks-, data-, eller motsvarande kyl/frysanläggning i övrigt åtgärdas.
Larm	Åtgärdas enligt respektive larmkort/instruktion enligt överenskommelse med enskild kund.
Lås	Restriktiv bedömning enligt sunt förnuft. Låsfel till port åtgärdas. På standard lägenhetsdörrar åtgärdas endast patentlås, på säkerhetsdörrar åtgärdas patent + sjutillhållarlås.
Skadegörelse	Åtgärdas där risk för personskada eller annan skada, stöld eller liknande föreligger.
Sopanläggningar	Stopp i sopschakt eller soptransportanläggning åtgärdas endast under helger. Störande säckskiftare/komprimator åtgärdas.
Städning/sanering	Akut städbehov d.v.s. sanitär olägenhet i gemensamma utrymmen åtgärdas. Exempelvis när avföring, urinering och uppkastningar finns i fastigheten..
Tak	Läckande tak åtgärdas. Vid risk för snöras upprättas avspärningar utanför fastigheten.
Tvättstugor	Tvätt fast i maskin, samt strömlös tvättstuga åtgärdas.

Vatten	Utströmmande vatten åtgärdas enligt allmän instruktion i ingressen, t.ex. rörbrott/läckage eller forsande vatten ur blandare. Krandropp och rinnande wc åtgärdas ej. Rinnande kall- och varmvattenkranar som inte går att stänga av åtgärdas. Utebliven leverans av varmvatten åtgärdas om det är mer än 24 timmar till nästkommande ordinarie arbetstid. Uteblivet varmvatten vinter/sommartid, där det finns verksamhet som ovillkorligen behöver varmvatten för sin verksamhet, ex restauranger, konditorier, frisörer.
Ventilation	Åtgärdas efter 3 separata felanmälningar eller enligt separat överenskommelse.
Vitvaror	När kyl/frys samt spis är ur funktion hänvisar vi till branschspecifikt jourföretag.
Värmeanläggningar	Utebliven värme åtgärdas under perioden 1/10-30/4 efter ca 3 separata felanmälningar. Under övrig del av året endast om rådande väderlek så kräver. Läckage på radiatorsystem åtgärdas, dock ej droppande ventiler o.dyl. där man kan klara sig med droppkärl
Övrigt	Anmälan om lukt av stadsgas eller brandrök undersöks av vår fastighetsjour.

DOKUMENTHANTERING OCH ARKIVERING

Via företagets kundsystem, arbetsorder och ev. underlag från den som åtgärdat felet. Ange alltid ev. garantitider i kundsystem och faktura/arbetsorder.

KOMMUNIKATION, INTERNT & EXTERNT

Att muntligt eller skriftligt hålla berörda parter informerade
Underlag och arbetsorder ska alltid bifogas till utställd faktura.