

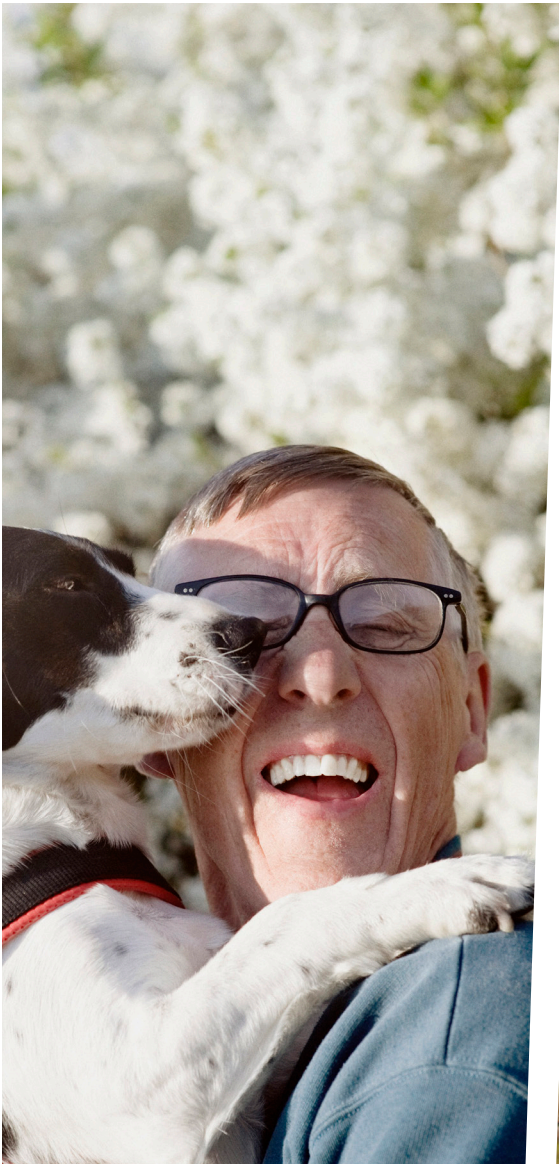
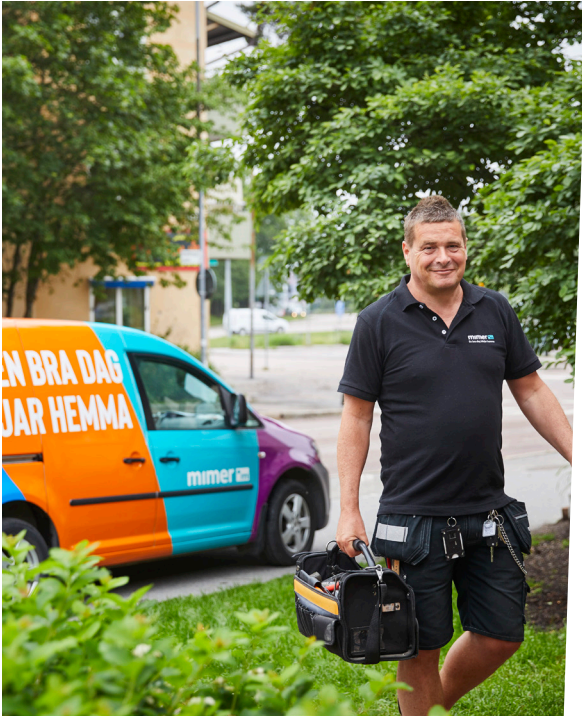
HANDBOK FÖR **ENTRE- PRENÖRER**

VÄLKOMMEN **TILL OSS PÅ MIMER**

Vi har tagit fram den här handboken 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 Mimer!



SVERIGES BÄSTA BOSTADSFÖRETAG

KÄNN DIG UTVALD

Vi har alltid våra hyresgästers bästa för ögonen. Därför har vi också mycket höga krav på de entreprenörer vi anlitar. Inför varje upphandling vi gör, får vi in en mängd offerter från olika företag. Konkurrensen är stenhård, så de entreprenörer vi anlitar kan känna sig utvalda, även du och ditt företag.

Som anlitad entreprenör är du en mycket viktig Mimer-partner. Vi har stort förtroende för dig och ser fram emot ett gott samarbete.

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

VÅR VISION

Mimer ska bli Sveriges bästa bostadsföretag. För att nå dit behöver vi arbeta aktivt för att få nöjda hyresgäster och nöjda medarbetare. Vi ska dessutom ha en god lönsamhet och hög kvalitet i hela vår verksamhet. Visionen, att bli Sveriges bästa bostadsföretag, ställer krav på oss i alla led. Du och våra andra leverantörer ingår i vårt team och har därför en lika viktig roll.

När du gör ett professionellt och bra jobb för oss och för våra hyresgäster, stärker du Mimer och bidrar till att förverkliga vår vision.

VÅR AFFÄRSIDÉ

Mimer ska aktivt bidra till att utveckla ett hållbart Västerås genom att bygga, äga, förvalta och hyra ut attraktiva bostäder för livets olika skeden.

VÅRT KUNDLÖFTE

Med vårt kundlöfte "En bra dag börjar hemma" visar vi hur vi ser på vår verksamhet och våra hyresgäster. Vi menar att en bra bostad – ett tryggt och trivsamt hem – är en av de viktigaste förutsättningarna för ett bra liv. Som leverantör och samarbetspartner är du välkommen att hjälpa till att leva upp till vårt kundlöfte oavsett viken typ av tjänst du hjälper oss med.

MILJÖ OCH KVALITET

Mimer har målet att erhålla Utmärkelsen Svensk Kvalitet 2020. Vi startade vår kvalitetsresa 2015 och har sedan dess, steg för steg, tagit oss närmare en Utmärkelse. Verksamheten kännetecknas av ett aktivt förändrings- och kvalitetsarbete som är väl förankrat i alla delar av företaget och hos medarbetarna. Vi jobbar efter modellen Plan Do Check Act.

Mimer är certifierade inom kvalitet och miljö enligt ISO:14001 samt ISO:5001. Våra miljömål inordnas i områdena; utsläpp, avfallshantering, energianvändning, kemiska produkter i byggnader samt inköp och upphandling.

VÅR VERKSAMHET

Mimer ska som allmännyttigt bostadsbolag, ägt av Västerås stad, tillsammans med andra bidra till att utveckla Västerås. Vi ska vara en god samhällsaktör i en växande stad och stå för värden som trygghet, tillit och service. Vi ska motarbeta otrygghet och utanförskap. De övergripande mål som vi formulerar ska vara väl förankrade hos våra medarbetare. Det vi gör idag påverkar framtiden.

KORT OM MIMER

Mimer bildades 1920

Vi har 11 150 lägenheter vilket motsvarar 47% av alla hyresrätter i Västerås.

Var sjätte västeråsare bor hos oss.

858 Lokaler

852 Studentlägenheter

152 anställda medarbetare

INNAN ARBETET PÅBÖRJAS

LÅN AV NYCKLAR

Huvudnyckel och fastighetsnyckel som du behöver för ett arbete hos oss hämtar du hos vår nyckelutlämnare **Certego**.

Adress: Pressverksgatan 4, 721 30 Västerås
Öppet: Helgfri måndag - fredag, kl. 06.30 - 17.00.

För att du ska få hämta ut nycklar krävs att ditt företag auktoriserat dig personligen för att låna Mimers nycklar. För att få ut nycklarna behöver du även ha en godkänd legitimation.

Huvudnycklar till lägenheter ska alltid återlämnas varje dag till Certego, och får alltså inte behållas även om arbetet tar mer än en dag.

Fastighetsskötarnyckeln får du behålla under arbetsveckan vid överenskommelse med Mimer.

Om du blir försenad eller förlorar en nyckel behöver du meddela Certego omedelbart. Nycklar representerar stora värden och försvunna nycklar kan leda till stora kostnader för dig som entreprenör.

VÄLINFORMERADE HYRESGÄSTER

Vi månar om att våra hyresgäster ska känna sig välinformerade om vad som händer i fastigheten och området. När du gör ett arbete i en fastighet, lägenhet eller på ett område är det därför viktigt att du berättar det för dem som bor där, både innan arbetet påbörjas men också efter att arbetet är klart.

Vi har speciella trapphusinformationspapper och besökskort till dig som är entreprenör. Kontakta Mimers projektledare eller områdessamordnare för hjälp med information till hyresgästerna.



HUVUDNYCKEL, JA ELLER NEJ?

När det gäller tillträde med huvudnyckel i en lägenhet måste hyresgästen skriftligen informeras med brev i brevlådan minst 30 dagar innan arbetet påbörjas.

LÅNADE UTRYMMEN

Kontakta Mimers inköpsenhet på **post.inkop@mimer.nu** om du tillfälligt behöver låna personalutrymmen eller lager för din utrustning. Utrustning och material får endast lagras där du fått tillstånd.

ELSÄKERHET

All elektrisk utrustning som maskiner, arbetsbelysning, personlig utrustning och elmaterial ska vara i fullgott och säkert skick. Se också till att alla elarbeten och installationer är säkra under hela arbets gång och inte innebär någon risk för hyresgästen eller andra.

PARKERING OCH BILKÖRNING

De parkeringsbestämmelser som gäller inom en fastighet, gäller även för våra entreprenörer. Om du använder någon form av servicebil, parkerar du den så att den inte hindrar utryckningsfordon, färdtjänst eller andra transporter. Parkering på gräsmattor eller tomgångskörning är aldrig tillåtet.

I största möjliga mån bör du ta med dig de saker du behöver för arbetet och därefter parkera bilen på en lämplig besöksparkeringsplats.

För servicebilar finns speciella parkeringskort. Dessa kvitterar du ut i samband med nyckelutlämning hos Certego. Korten visar att du arbetar för Mimer och lämnas tillbaka varje dag till Certego, om ingen annan överenskommelse finns med Mimer.



ARBETE HEMMA HOS HYRESGÄST

RESPEKTERA HYRESGÄSTENS VARDAG

Vår ambition är att ge bästa tänkbara service till nöjda kunder. Vi vill att hyresgästerna ska känna sig trygga och kunna ha ett så normalt liv som möjligt även när vi gör arbeten hemma hos dem.

Undvik därför besök i lägenheten före kl. 08.00 och efter 16.00 om du inte kommit överens med hyresgästen om något annat.

DU ÄR MIMERS REPRESENTANT

Hyresgästen du kommer hem till ser dig som Mimers 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 Mimer.
- Visa legitimation.
- Berätta vad du ska göra och hur lång tid det beräknas ta.
- Berätta om du behöver lämna lägenheten en stund och komma tillbaka senare.
- Medela när arbetet är klart.

VISA LEGITIMATION

Du ska alltid bära ditt ID-kort synligt. Visa din legitimation vid första kontakten med enhyresgäst. Det skapar trygghet.

ANVÄND FÖRETAGSKLÄDER

Det ska tydligt synas vilket bolag du arbetar för. Helren och trevlig ger ett professionellt intryck. Det är inte lämpligt att ha kläder med provocerande utseende eller budskap. Vi accepterar inte heller rasistiska symboler.

Vi har tagit fram en badge där det står att du arbetar för Mimer. Den ser vi gärna att du som arbetar under en längre tid hos oss använder.

SEKRETESS

Det är viktigt att respektera våra hyresgästers integritet. Som anlitad 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. Duvet ju inte vem som har behörighet att komma in eller inte.

SKYDDA LÄGENHETEN

Skydda möbler och annat i lägenheten med t ex täckplast när du gör större arbeten i lägenheten. Täckdörröppningar 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

- Får du mobilsamtal när du är hos hyresgästen, prata diskret och avsluta samtalet så snabbt det går.
- Rökning är inte tillåten i våra fastigheter. Det gäller även hyresgästernas balkonger och uteplatser. Snusning är okej, men ta med prillan när du går.
- Du får bara använda hyresgästens toalett om du fått hyresgästens tillstånd.
- Var bara i det rum där arbetet utförs.

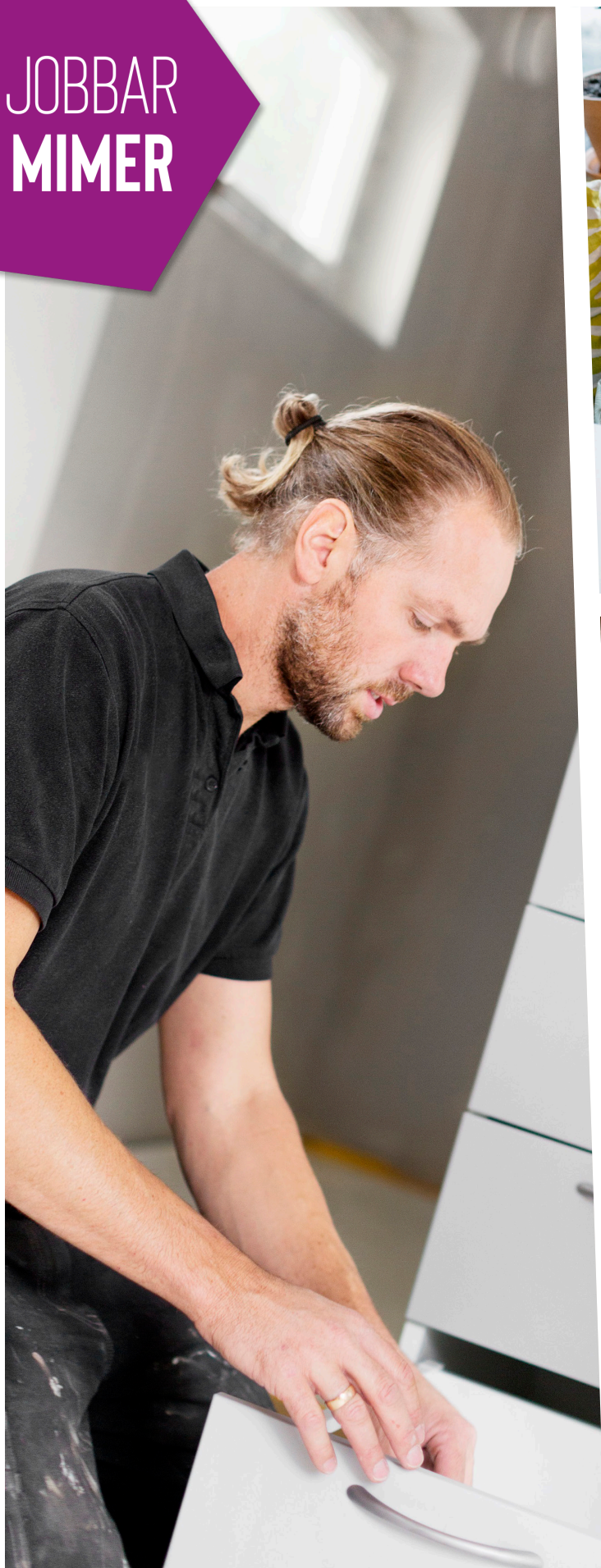
LÄMNA MEDDELANDE TILL HYRESGÄSTEN

När du varit i en hyresgästs lägenhet ska du alltid meddela det till hyresgästen. Lämna Mimers besökskort "Hälsningar från hantverkaren" i lägenheten. Fyll i de uppgifter som stämmer med ärendet och kontaktuppgifter dit hyresgästen kan vända sig vid frågor. Lägg kortet synligt eller ge det direkt till hyresgästen.



Kontakta hyresgästen om du inte kan komma på avtalad tid för att boka en ny tid.

JAG JOBBAR FÖR MIMER



NÄR ARBETET ÄR FÄRDIGT

RENT OCH SNYGGT

Det är viktigt att du städar efter dig om det har blivit skräpigt eller smutsigt under arbetet. Ta med allt skräp från lägenheten och fastigheten. Tänk på att du inte får slänga skräpet i hyresgästens sopor eller i miljöboden på gården.

FRÅGOR ELLER PROBLEM

Uppstår problem, frågor eller om du har synpunkter om arbetet eller beställningen ska det diskuteras med Mimer och inte med hyresgästen. Kontakta istället inköpsenheten på post.inkop@mimer.nu

LÅNADE UTRYMMEN

De utrymmen du lånat tillfälligt till personalutrymme eller lager för utrustning och material ska städas noggrant efter arbetets slut. Eventuellt skräp får inte slängas i Mimers miljöbodar.

KVALITETSKONTROLL

Kontrollera ditt eget arbete när uppdraget är färdigt. Fungerar det som det ska? Ser det bra ut? Se efter på plats och pricka av punkter på din blankett för kvalitetskontroll om det finns krav på det i avtalet. Vi gör stickprovskontroller på arbeten som utförts.

KOM IHÅG ATT LÄMNA TILLBAKA NYCKLAR

Huvudnycklar till lägenheter ska alltid återlämnas varje dag till Certego. De får alltså inte behållas även om arbetet tar mer än en dag. Fastighetsskörtarnyckeln får du behålla under arbetsveckan vid överenskommelse med Mimer.

Du behöver även lämna tillbaka parkeringskortet.

UPPFÖLJNING

Vi har regelbunda uppföljningar tillsammans med våra entreprenörer. Där stämmer vi av praktiska saker kring uppdraget men även själva samarbetet. Det är ett bra tillfälle för ständiga förbättringar och möjlighet till ett ännu bättre samarbete.

Även våra kunder är referenser till hur våra entreprenörer genomfört arbetet och hur kontakten och bemötandet varit.



TACK FÖR DITT ENGAGEMANG

Vi ser fram emot ett gott samarbete, och vill gärna ha dina förslag och synpunkter på hur vi kan göra ett ännu bättre jobb tillsammans.

Hör gärna av dig till oss!

