

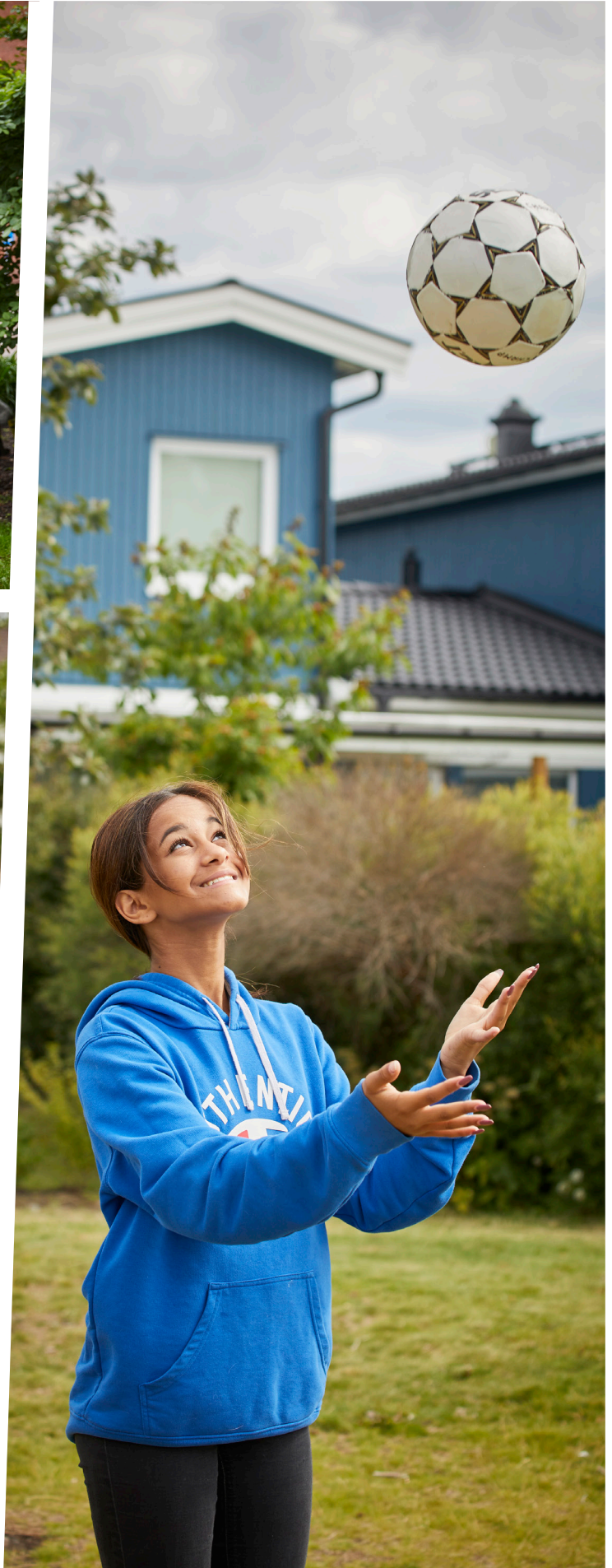
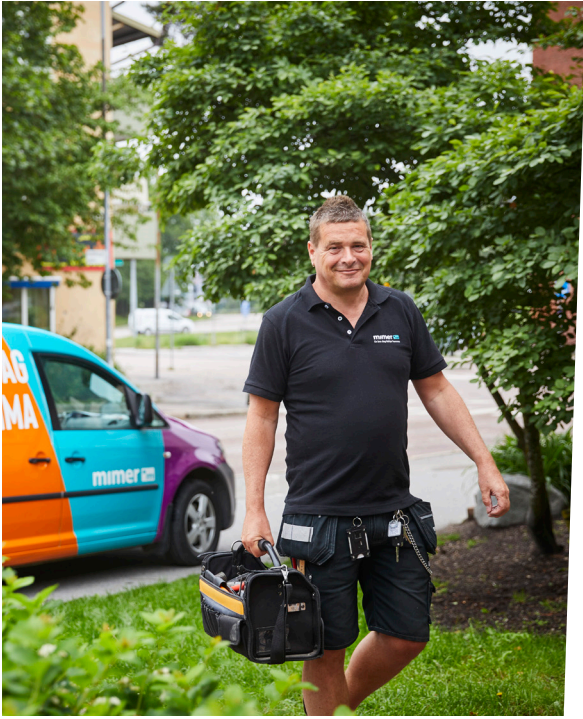
HANDBOK FÖR **ENTRE- PRENÖRER**

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!



OM OSS OCH VAD VI STÅR FÖR

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 du och ditt företag kan känna er utvalda. 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

Vår vision lyder; "Vi skapar hemlängtan och framtidstro. För att nå dit behöver vi arbeta aktivt för att skapa trivsamma, hållbara hem med plats för trygghet och gemenskap. Vi behöver tänka nytt och smart för att utveckla våra bostadsområden för framtiden och för våra hyresgäster. Vi ska dessutom ha en god lönsamhet och hög kvalitet i hela vår verksamhet. Visionen 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

Vår verksamhet 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. År 2020 fick vi Utmärkelsen Svensk Kvalitet (USK).

Mimer är även certifierade inom miljöledning enligt ISO 14001 samt energiledning ISO 50001. Våra miljömål inordnas i områdena; utsläpp, avfallshantering, energianvändning, kemiska produkter i byggnader samt inköp och upphandling. Vi är även certifierade för vårt arbetsmiljöarbete enligt ISO 45001.

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

Bildades 1920

Ägs till hundra procent av Västerås stad

11 864 lägenheter

166 medarbetare

Certifierade enligt:

- Utmärkelsen Svensk Kvalitet 2020
- ISO 14001 Miljöledning
- ISO 50001 Energiledning
- ISO 45001 Arbetsmiljöledning

INNAN DU PÅBÖRJAR ARBETET

LÅN AV NYCKLAR - ETT STORT ANSVAR

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.

Huvudnyckel till lägenheter ska du alltid lämna tillbaka varje dag till Certego. Du får alltså inte behålla dem även om arbetet fortsätter nästa dag.

Fastighetsskötarnyckel får du behålla under arbetsveckan vid överenskommelse med Mimer.

Om du förlorar nycklar eller lämnar in dem för sent behöver du meddela Certego omedelbart. Nycklar representerar stora värden och försvunna nycklar innebär att Mimer behöver ta ut en avgift. Det kan leda till stora kostnader för dig som entreprenör. Läs mer om vite i avtalet.

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 så snart som möjligt men senast 30 dagar innan arbetet påbörjas.

LÅNADE UTRYMMEN

Mejla inköpsenheten 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 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.

- Du kvitterar ut parkeringskortet i samband med nyckelutlämning hos Certego.
- Företagets logotyp måste finnas på bilen för att parkeringskortet ska gälla.
- Kortet 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. 07.00 och efter 17.00 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:

- Visa legitimation.
- Presentera dig och berätta att du är där på uppdrag av Mimer.
- 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 en hyresgäst. Det skapar trygghet.

ANVÄND FÖRETAGSKLÄDER

Det ska tydligt synas vilket bolag du arbetar för. Hel, ren 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/dekal där det står att du arbetar för Mimer. Den ska du som arbetar under en längre tid hos oss använda.

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. Du vet ju inte vem som har behörighet att komma in eller inte.

SKYDDA LÄGENHETEN

Skydda möbler och annat i lägenheten med täckplast när du gör större arbeten i lägenheten. Täck dörröppningar till andra rum om arbetet dammar. Använd skoskydd, eller ta av dig skorna, för att inte smutsa ner.

VISA HÄNSYN

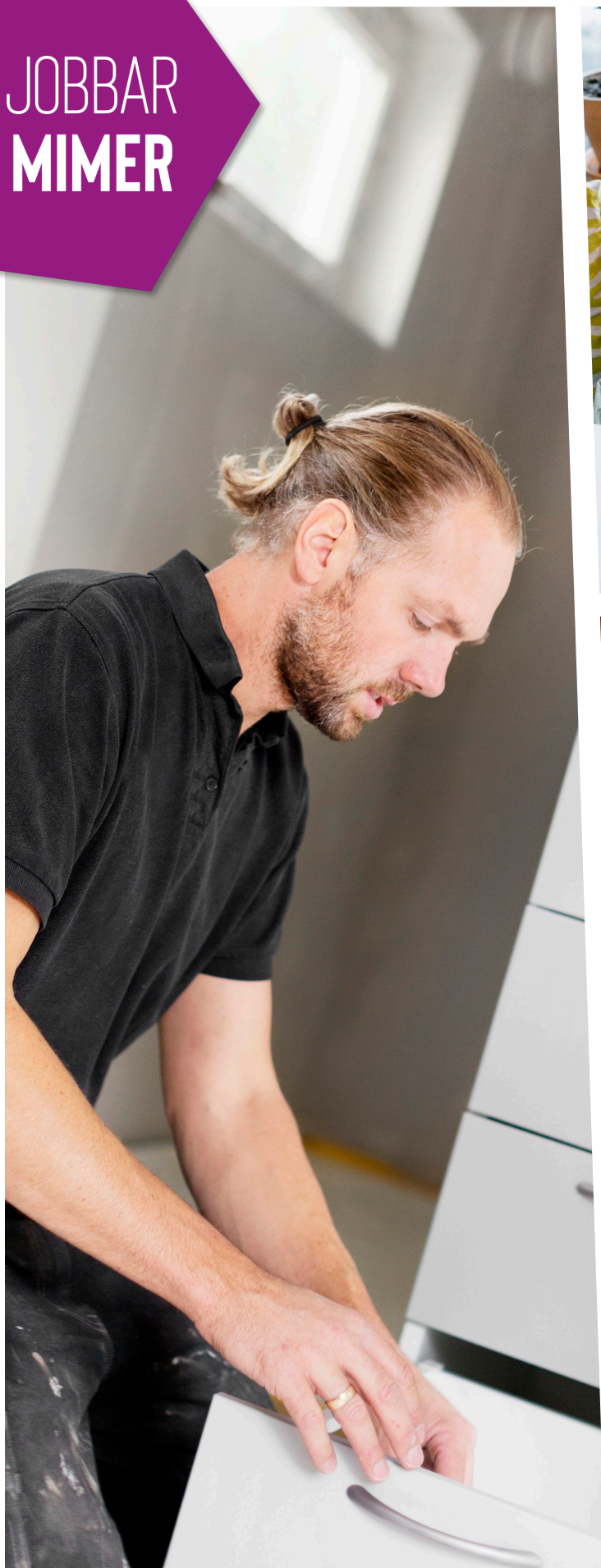
- Får du mobilsamtal när du är hos hyresgästen, prata diskret och avsluta samtalet så snabbt det går.
- Rökning är inte tillåtet i våra fastigheter. Det gäller även hyresgästernas balkonger och uteplatser. Snusning är okej, men ta med prillan när du går.
- Du får bara använda hyresgästens toalett om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

LÄMNA MEDDELANDE TILL HYRESGÄSTEN

När du varit inne i en 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. Lägga 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 DU AVSLUTAR ARBETET

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 kortet "Hälsningar från hantverkaren" om du gjort arbete hemma hos en hyresgäst.

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 inköpsenheten på post.inkop@mimer.nu

LÅNADE UTRYMMEN

De utrymmen du lånat till personalutrymme eller lager för utrustning och material ska du städa noggrant efter arbetets slut. Eventuellt skräp får du inte slänga i Mimers miljöbodar utan det tar du med dig.

LÄMNA TILLBAKA NYCKLAR

Huvudnycklar till lägenheter ska alltid lämnas tillbaka varje dag till Certego. Du får alltså inte behålla dem även om arbetet tar mer än en dag. Fastighets-skötarnyckeln får du behålla under arbetsveckan vid överenskommelse med Mimer. Även parkeringskortet behöver du lämna tillbaka.

UPPFÖLJNING

Vi har regelbunda uppföljningar tillsammans med våra entreprenörer. Där stämmer vi av praktiska saker gällande 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!

