

Handläggare  
Marie Sjöqvist

Dokumentdatum  
2023-03-15

Giltig från  
2019-05-24

Dokumentnummer  
19-3065

Dokumentansvarig  
Kundservice (1)

Dokumentkategori  
Rutinbeskrivning

Revisionsnummer  
02

Beslutad av  
[Klicka här för att ange text.](#)

## Felanmälan och beställning

### Innehåll

Felanmälan och beställning .....	1
Registrera beställning/felanmälan för lokalvård.....	2
Beställning av städ.....	2
Beställning av smittstäd.....	2
Beställning/ändring av avtal städ.....	2
Beställning av vitstädning .....	3
Avstängning brandlarm .....	3
Frågor hyreskontrakt.....	4
Gränsdragningslista för serviceanmälan i externa fastigheter .....	4

Om kund önskar göra en påminnelse på sin AO, ändra status i TOPdesk till Påminnelse OBS! detta enbart när ärendet har passerat utgångsdatum, tryck sedan på spara – då går ärendet över till Faciliate.

Kontakten med Verksamhetsservice och Fastighetsservice ska ske via TOPdesk med en arbetsorder. Vi ger inte ut telefonnummer eller kopplar fram kunden direkt till personalen. För kontaktuppgifter till Verksamhetsservice och Fastighetsservice, se *Kontaktcenter kontaktvägar*.

Om kund vill bli uppringd, gör en AO.

Handläggare  
Marie Sjöqvist

Dokumentdatum  
2023-03-15

Giltig från  
2019-05-24

Dokumentnummer  
19-3065

Dokumentansvarig  
Kundservice (1)

Dokumentkategori  
Rutinbeskrivning

Revisionsnummer  
02

Beslutad av  
[Klicka här för att ange text.](#)

## Registrera beställning/felanmälan för lokalvård

Arbetsbeskrivningen är avsedd att beskriva kundtjänst arbete med att registrera arbetsorder i TOPdesk gällande städning.

Grundläggande gällande städningen är att hyresavtal och städavtal alltid följer varandra. Med hyresavtalet följer alltid städavtal. Det betyder att det noga måste kontrolleras med ansvarig för städ vid utökning av städning till rum som tidigare inte har haft tjänsten. Man kontrollerar att kunden verkligen hyr rummet innan städavtal kan tecknas.

All städning sker efter nordisk städstandard. Där städresultatet i lokalerna kontrolleras mot en kvalitetsnivå som leverantör i samråd med kund gemensamt fastställt.

De vanligaste beställningarna som kommer in till Kontaktcenter gällande städ är smittstädning, flyttstädning samt byggstädning och de läggs upp som en arbetsorder i TOPdesk.

### Beställning av städ

För alla typer av beställningar av städ ska Typ av ärende vara Beställning, prioritet P4.

### Beställning av smittstäd

För att beställa smittstäd ska kunden uppge rumsnummer, typ av smitta, sal och vilken tid det ska utföras. Sedan ringer Kundtjänst till städjouren och meddelar informationen, skriv sedan i beskrivningen – Ringt städ, samt dina initialer.

### Beställning/ändring av avtal städ

Gör en arbetsorder via TOPdesk, fyll i vilken ändring i avtal kund önskar samt från vilket datum ändring ska ske ifrån. Underkategori väljer du Avtal.

Handläggare  
Marie Sjöqvist

Dokumentdatum  
2023-03-15

Giltig från  
2019-05-24

Dokumentnummer  
19-3065

Dokumentansvarig  
Kundservice (1)

Dokumentkategori  
Rutinbeskrivning

Revisionsnummer  
02

Beslutad av  
[Klicka här för att ange text.](#)

## Beställning av vitstädning

Skriv i beställningen att det gäller vitstädning. Gör sedan enligt beskrivning för smittstäd men ändra underkategori till Basstädning.

## Avstängning brandlarm

Beställning görs senast kl 09:00 dagen innan önskad brandlarmsavstängning skall ske.

Arbetsorder om brandlarmsavstängning i TOPdesk skall alltid vara P4 och Incident.

### Kund och kontakt

- Vem har initierat arbetet? Det kan t.ex. vara någon på Teknik och bygg eller andra delar av Regionsservice Har beställare/utföraren projektnummer ska det tas med.

Var gäller avstängningen.

- Uppgifter på hus, plan, avdelning och rum.

Vem/vilka är utförare?

- Namn på företag och beställare/utförare samt mailadress och telefonnummer till dessa skall vara med.

Vilket datum/period och klockslag skall brandlarmet vara avstängt.

Tiderna som brandlarmet kan vara avstängt är mellan kl 07:15-15:45.

För heta arbeten gäller tiden 07:15-14:45. I fastigheterna utanför de tre sjukhusen MSE, KSK, och NLN gäller tiderna 08:00-15:00. För heta arbeten 08:00-14:00.

Tiderna skrivs in med klartext under ”beskrivning” på arbetsordern. Vid heta arbeten gäller inte perioder utan avstängning görs endast en arbetsdag i taget.

Handläggare  
Marie Sjöqvist

Dokumentdatum  
2023-03-15

Giltig från  
2019-05-24

Dokumentnummer  
19-3065

Dokumentansvarig  
Kundservice (1)

Dokumentkategori  
Rutinbeskrivning

Revisionsnummer  
02

Beslutad av  
[Klicka här för att ange text.](#)

## Frågor hyreskontrakt

Från och med 2015-10-01 kommer Kontaktcenter att stå som ”kontaktperson” på hyresfakturorna.

Kan inte Kontaktcenter svara lämnar vi ut telefonnummer eller vidarebefordrar frågan via mail till rätt administratör för driften eller förvaltare (Tänk på att det är olika personer för respektive ort).

Vanliga frågor till fastighetsadministratörerna handlar om kostnader, ritningar och uppsägningar m m.

Vanliga frågor till förvaltare handlar om avsteg från avtal, uppsägningstider m m.

## Gränsdragningslista för serviceanmälan i externa fastigheter

Typ	Ägare	UH ansvar	Utförare
Inredning	Verksamhet	Verksamhet	Fastighetsservice
Belysning generell	Hyresvärd	Enligt avtal, Som regel förvaltare	Fastighetsservice
Belysning verksamhets spec.	Verksamhet	Verksamhet	Fastighetsservice
Lås, passersystem	FM	Förvaltare	Fastighetsservice
Elinstallationer övrigt	Hyresvärd	Hyresvärd	Hyresvärd
Ventilation allmän	Hyresvärd	Hyresvärd	Hyresvärd
Ventilation	Verksamhet	Verksamhet	Fastighetsservice

Handläggare  
Marie Sjöqvist

Dokumentdatum  
2023-03-15

Giltig från  
2019-05-24

Dokumentnummer  
19-3065

Dokumentansvarig  
Kundservice (1)

Dokumentkategori  
Rutinbeskrivning

Revisionsnummer  
02

Beslutad av  
[Klicka här för att ange text.](#)

Verksamhetsspec.			
Dörrar, fönster	Hyresvärd	Hyresvärd	Hyresvärd
Yttermiljö, utvändigt	Hyresvärd	Hyresvärd	Hyresvärd

Listan är vägledande för Kontaktcenter. Avvikelser kan förekomma.