

Förändring jour  
2 juli 2018

## EN FÖRBÄTTRAD FASTIGHETSSERVICE – DYGNET RUNT

Nu satsar HSB Norr på att kunna erbjuda våra kunder i Luleå en bättre fastighetsskötsel och en ökad service för felavhjälpling dagtid. Det medför att fastighetsjouren kommer att bemannas av Securitas.

Från och med den 2 juli kommer fastighetsjouren att bemannas av Securitas, men ert avtal med HSB avseende jourtjänster kvarstår. Då HSB inte längre bemannar jouren med egen personal, kommer vi att kunna ha en högre bemanning dagtid. Förutom en bättre service med snabbare felavhjälpling på dagtid, innebär det nya upplägget en rad fördelar till bostadsrättsföreningarna och övriga fastighetsägare på jourtider:

- **Snabbare utryckningar dygnet runt** – En bil för fastighetsjour dygnet runt (HSB har idag ett system där vi har beredskap i hemmet). Jourbilen kommer att vara bemannad med väktare som innehavar fastighetskunskap som ger möjlighet att vidta åtgärder vi akuta fel.
- **Lägre kostnader** – Utryckningskostnad blir billigare, 1216 kr exkl. moms (idag 1650 kr exkl. moms). Upplåsningskostnad för boende blir 600 kr inkl. moms (idag 1200 kr inkl. moms).

### Hur påverkar detta er som kund?

- Den fasta kostnaden för jour är oförändrad och erläggs till HSB precis som tidigare.
- Kostnaden vid eventuell uttryckning kommer att faktureras till er direkt från Securitas.
- Kontaktperson hos brf/fastighetsägaren får utryckningsrapport via mail.
- Vi vidarekopplar till Securitas Contact center – telefonnummer till jouren behöver inte ändras i trapphus etc. Inkommande telefonsamtal från boende besvaras med ”Fastighetsjour för HSB Norr”.

### Tydligare jourtjänst

Det har funnits en efterfrågan om att göra jourtjänsten tydligare. Bifogat i detta utskick finner ni därför den åtgärdslista som Securitas kommer använda sig av. Detta är en standardlista och önskar ni att göra ändringar i vad jouren ska åka ut på så mailar ni dessa ändringar till:  
[kundtjanst.cc.ore@securitas.se](mailto:kundtjanst.cc.ore@securitas.se)

Har ni frågor kring det nya upplägget är ni välkommen att kontakta Peter Stöckel på telefon 070-298 48 77 alt. [peter.stockel@hsb.se](mailto:peter.stockel@hsb.se) eller er kundansvarig.

Vid frågor om utryckningar kontakta Securitas driftchef i Luleå 010-470 25 14 eller biträdande driftchef 010-470 25 45.

*Vi hoppas att med denna förändring förbättra vår service och att ni ska känna er tryggare som fastighetsägare - dygnet runt.*

## Åtgärdslista fastighetsjour

Brand	Åtgärd	Ej Åtgärd	Notering
Brandlukt	X	X	Informera kund att ringa 112
Brandvarnare (piper, trol.batteribyte)	X	X	Informera kund att ringa 112
Brandvarnare tjuter, egna lgh	X	X	Informera kund att ringa 112
Brandvarnare tjuter, annan lgh	X	X	Informera kund att ringa 112
Pågående brand	X	X	Informera kund att ringa 112
Rökutveckling	X	X	Informera kund att ringa 112
Övrig typ av brandrelaterade problem	X	X	Informera kund att ringa 112
<b>EI</b>			
Elfel Diskmaskin	X	X	Enbart sommarperiod
Elfel Frys	X	X	
Elfel Ky	X	X	
Elfel Microvågsugn	X	X	
Elfel Spis, endast plattor	X	X	
Elfel Spis, endast ugn	X	X	
Elfel Spis, helt ur funktion	X	X	
Elfel Spis/Ugn påverkar andra elkontrakter (H-säkring)	X	X	
Elfel Torkskåp (i lgh)	X	X	
Elfel Torktumlare (i lgh)	X	X	
Elfel Tvättmaskin (i lgh)	X	X	
Motorvärmaruttag	X	X	
Delvis strömlös lgh (efter kontr. av säkring & jordf.br)	X	X	
Helt strömlös lgh (efter kontroll av säkring & jordf.br)	X	X	
Delvis strömlös tvättstuga	X	X	
Helt strömlös tvättstuga	X	X	
Trasig belysning Entré	X	X	Enbart om det ej finns ledljus
Trasig belysning Garage	X	X	
Trasig besynning Gemensamhetslokal	X	X	

Trasig belysning Källare/Vind		X	X	
Trasig belysning Trapphus	X	X		Enbart om det ej finns ledljus
Trasig belysning Tvättstuga		X		
Trasig belysning Utbelysning		X		
Trasig strömbrytare/Vägguttag lgh	X			
Trasig strömbrytare/Vägguttag allmåna utrymmen	X			Enbart vid risk för personskada
Övrig typ av elfel		X		
<b>Fläktar / ventilation</b>				
Fläkt väsñas	X			Onormal ljudnivå
Köksfläkt ur funktion		X		
Ventilationssystem fastighet ur funktion		X		
<b>Garageportar</b>				
Port till enskild garageplats går ej att stänga		X		
Port till enskild garageplats går ej att öppna	X			
Port till huvudgarage går ej att stänga		X		
Port till huvudgarage går ej att öppna in & utsida	X			
Port till huvudgarage går ej att öppna från insidan		X		Om det går att öppna utifrån
Port till huvudgarage går ej att öppna från utsidan		X		Om det ej går att öppna innifrån
Övriga fel garageport		X		
<b>Glas</b>				
Inte genomslag men risk för personskada Entrédörr		X		
Inte genomslag men risk för personskada Lgh.fönster		X		
Genomslag Entrédörr		X		
Genomslag Lgh.fönster	X			
Inte genomslag Entrédörr		X		
Inte genomslag Lgh.fönster		X		
Övrig typ av glas		X		

<b>Hiss</b>			
Belysning i hiss ur funktion	X		
Fel på hissdörr	X		Ring hissjour
Folk fast i hiss	X		Vid risk för personskada (ring hissjour)
Glas i hissdörr trasig	X	X	Kontroll att ingen person finns i hissen
Hiss stannat		X	Anslå att hiss ej får användas (ring hissjour)
Hissen för oväsen	X		Anslå att hiss ej får användas (ring hissjour)
Hissen skakar	X	X	
Hissen stannar ej i väg	X		
Hissknapp fungerar ej i hisskorg/våningsplan	X		
Saker tappade i hisschakt	X		
Övrig typ av hissfej	X		
<b>Inbrott / Skadegörelse</b>			
Inbrott lägenhet-, altändörr	X		Ifall dörr ej går att låsa
Inbrott källar-, cykel-, vindsförård	X		Ifall dörr ej går att låsa
Inbrott tvättstuga, garage	X		Ifall dörr ej går att låsa
Pågående inbrott i lägenhet-, altändörr	X		Informera kund att ringa 112
Pågående inbrott i källar-, cykel-, vindsförård	X		Informera kund att ringa 112
Pågående inbrott i tvättstugan, garage	X		Informera kund att ringa 112
Skadegörelse lägenhet-, altändörr	X		
Skadegörelse källar-, cykel-, vindsförård	X		
Skadegörelse tvättstuga, garage	X		
<b>Lås</b>			
Dörr i bostad gått i baklås (inläst person)	X		Informera kund om att det blir kostnad för dom
Dörr i bostad gått i baklås (ingen inläst)	X		Informera kund om att det blir kostnad för dom
Fel på lås till bostad, cylinder-, tillhållar-, kortlås	X		Informera kund om att det blir kostnad för dom
Fel på lås till bostad, fönsterlås, balkong-, altändörr	X		
Fel på lås till fastighet, entré-, källar-, vindsdörr	X		
Fel på lås till fastighet, cykelförård, soprum, tvättstuga	X		
Upplåsning dörr fastighet	X		Legitimation och dokumentation

Upplåsning dörr lägenhet	X	X	Legitimation och dokumentation
Upplåsning dörr tvättstuga		X	
Upplåsning åt Polis eller annan myndigh. (husranns.)	X		ext. dok. ska undertecknas för godkännande
<b>Sanering</b>			
Klotter	X		
Sanering efter brandskada	X	X	
Sanering efter vattenskada		X	
Skadedjur, Möss, råttor, myror, likmaskar, bi/geting		X	
Urin, avföring, spyor	X		Vid allmäna utrymmen
Övrig typ av sanering		X	
<b>Snö / Is / Stormskador</b>			
Fallande istappar	X		Vid fara för personskada eller egendom
Risk för snöras från tak	X		Vid fara för personskada eller egendom
Tak skadat av blåst	X		Vid fara för personskada eller egendom
Övriga skador pga snö eller storm	X		Vid fara för personskada eller egendom
<b>Sopor</b>			
Fel på sopkarusell		X	
Fel på sopsugsanläggning		X	
Kastat något bland sopor av misstag		X	
Sopor i trapphus		X	
Sopor på gården		X	
Stopp i sopnedkast		X	
Övrigt sopor		X	
<b>Trygghetsjour</b>			
Störande grannar, hög musik, gap & skrik, bråk	X		Ingår ej i avtal
Störande grannar, hundskall	X		Ingår ej i avtal
Störning allmän plats	X		Ingår ej i avtal

Störning från gemensamhetslokal		X	Ingår ej i avtal
Störning från gårdar		X	Ingår ej i avtal
Störning trapphus/Entré		X	Ingår ej i avtal
Uteliggare i lokal, källare, trapphus, vind		X	Ingår ej i avtal
Övrig typ av störning		X	Ingår ej i avtal
<b>TV / Tele / Internet</b>			
Fel på internet/bredband	X		
Fel på telefon	X		
TV, dålig bild enstaka kanaler	X		
TV, dålig bild alla kanaler	X		
TV, ingen bild - enstaka annä�an	X		
TV, ingen bild - hela fastigheten	X		
<b>Tvättstuga (allmänt utrymme)</b>			
Bokningsystem visar fel tid/datum	X		
Det går ej att boka tvätttid	X		
Har bokat tvätttid men kommer ej in	X		
Fel på centrifug, torktuml, torkskåp, torkrum, mangel	X		
Fel på tvättmaskin, finns ingen fungerande maskin	X		
Fel på tvättmaskin, finns minst 1 fungerande maskin	X		
Tagen tvätttid	X		
Tvätt fast i maskin	X		
<b>VVS</b>			
Badrumsplatslin trasig	X		
Stopp i avlopp, stamstopp, stigande stopp	X		
Stopp i avlopp, endast en punkt badrum alt. Kök	X		
Stopp i toalett, endast en toalett	X		
Stopp i toalett, finns flera toaletter	X		
WC stol ur funktion, rinnande, konstant spolande	X		
WC stol ur funktion, spolning ur funktion	X		

Övriga Sanitetsfel		X	
Saknar kallvatten		X	
Saknar varmvatten	X		Kolla av med kommunen först
Saknar både kall och varmvatten	X		
Vattenläckage från utsidan	X		
Vattenläckage från insidan, droppande kran	X		
Vattenläckage från insidan, läckage från WC stol	X		
Vattenläckage från insidan, radiator	X		
Vattenläckage från insidan, rörledning bad alt. kök	X		
Läckage avloppsströr under vask/handfat		X	Informera kund att ej använda före åtgärd
Missfärgat vatten trots längre spolande	X		
Översvämnning, ex källare, cykelrum	X		
Dålig värmefördelning, alla rum	X		Lgh:s temperaturer under 18 grader.
Dålig bostad, alla rum		X	Övriga rum har temp över 18 grader.
Dålig värmefördelning, enstaka rum	X		
Dålig värmefördelning, flera lägenheter	X		
Dålig värmefördelning, hela fastigheten	X		
Kalla golv (golvvärme)		X	
Kalla radiatorer, alla rum		X	
Kalla radiatorer, enstaka rum		X	
Övriga typ av VVS fel		X	
<b>Övrigt</b>			
Övriga fel			

**Entreprenörslista med jouravtal (kvällar & helger)** Ange journummer ej dagnummer.

El  
Bravida El  
Tel: 070-574 18 08

Glas

Avlopp

Portservice

**Miljösanering i norr ab**  
Tel: 0920-200 800

Rör

**Bravida vvs**

Tel: 070-373 11 12

Lås

Hiss (Beroende på vem som brf har avtal med)  
**Schindler** Tel: 020-31 33 33  
**Kone** Tel: 0771-50 00 00

Passersystem

Sopor

Samering  
**Miljösanering i norr ab**  
Tel: 0920-200 800

**Kontaktmän - Som kan nås vid akut händelse eller vid behov under jourtid.**

Se separat lista

**Rapportadress (gärna mail)** går att få daglig-, vecko- eller månadsrapport.

Peter.stockel@hsb.se

(Daglig : för ev åtgärder påföljande dag/ar)

**Åtgärdstid/Daghännvisning**

Mellan 16.00-07.00 (Vardagar)

Dygnet runt (Helger)

Från 12.00 dag före röd dag.