

## Jourinstruktioner SVEFAB

Alla fel inom VVS, el, kyl, olja och dylikt som direkt kan innebära skada eller risk för skada på kundens fastighet eller egendom skall åtgärdas snarast. Syftet för jourpersonalens åtgärder skall vara att begränsa och om möjligt avvärja skada.

Om reparation av uppkommet fel eller skada kan slutföras under jourtid skall detta ske, om det kan ske med en rimlig tidsinsats. Annars utförs provisorisk reparation eller åtgärd, för vidare åtgärd under ordinarie arbetstid. Vissa typer av fel eller driftstörningar åtgärdas i sin helhet under jourtid, oavsett tidsåtgång. Exempel på sådana typer av fel är stamstopp på avloppsledning.

1. Samtal tas emot av Rapid, som efter kontroll att kund/hyresgäst tillhör SVEFAB kopplar vidare till vår jourpersonal.
2. Vår personal avgör efter samtal med inringande person om arbetet kräver en uttryckning. Om det är något boende själv kommer att få bekosta, informeras denne om detta.
3. Vid större händelse kontaktas kunds ansvariga kontaktperson (förvaltare eller dylikt)
4. Efter utfört arbete skrivs jourrapport, som efterföljande morgon enligt instruktion mailas ut till berörd kund.

Avlopp	Stigande stopp åtgärdas oavsett system. Stopp i WC åtgärdas om endast en WC finns i lgh.
El	Strömlös/delvis strömlös lägenhet åtgärdas. Mörk trappuppgång åtgärdas. Huvudsäkring till lgh åtgärdas.
Glas	Åtgärdas vid risk för personskada, skyddstäck och sopa upp glassplitter.
Lås	Låsfel på port åtgärdas. Ej tillträde till lägenhet åtgärdas, kontrollera alltid ID.
Städning/sanering	Akut städbehov vid sanitär olägenhet (avföring/uppkastning i trapphus) åtgärdas.
Tak	Läckande tak åtgärdas. Fallrisk snö, avspärras.
Tvättstuga	Strömlös tvättstuga åtgärdas. Tvätt fast i maskin åtgärdas under helg.
Vatten	Rinnande/sprutande vatten åtgärdas. Ej krandropp/droppande WC. Avsaknad av varmvatten vid mer än 3 separata anmälningar. Avsaknad av varmvatten vid krävande verksamhet (frisör, restaurang).
Vitvaror	Trasig kyl/frys, extraskåp körs ut, om kund tillhandahåller.
Värmeanläggning	Utebliven värme åtgärdas efter c:a 3 separata anmälningar.
Lukt	Anmälan om lukt av brand/gas undersöks av jourpersonal.
Övrigt	Kontrollera kundflik för specifika instruktioner.