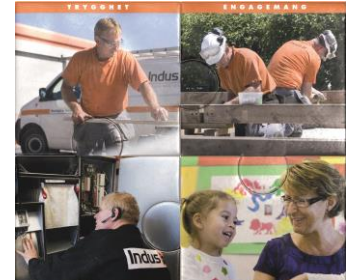


Kvalitetshandboken	Indus Sverige AB	Sida: 1(2)	Datum: 2013-08-01	Dok.ID 2:56
Dokumentnamn: Befattningsbeskrivning	Utfärdat av: Mikael Nykvist	Utgåva: 2	Ändrad datum: 2014-09-04	
ISO-referenser: 5.5.1	Godkänt av: Mikael Nykvist	Dokumentnummer: 5.5.1- 453	Giltig från: 2014-10-02	

Befattningsbeskrivning – Serviceansvarig

Befattning: Serviceansvarig -Stenungsund
Ersättare: Projektsamordnare
Servicetekniker

Organisation: Serviceansvarig är underställd marknadsansvarig Stenungsund.



Syfte med befattningen: Att utveckla serviceorganisation till de mål som finns upprättade i en vision för service som sträcker sig 3-5 år framåt i tiden.
Att hjälpa våra hyresgäster med de problem som uppstår. Det finns många olika orsaker som kan leda till att felanmälan görs. Det kan vara strömbrott, säkringar, maskin upphör att fungera mm.
Det finns många tillfällen där anmälan kan lösas via telefonen genom att låta hyresgästen göra några kontroller först, för att minimera ev extra resekostnader som kan uppkomma om felet ligger på hyresgästens ansvar.
Om felet kvarstår så skickar vi ut en servicetekniker. I vissa fall krävs att service utförs på annan tid än normal arbetstid som måste hanteras

Arbetsområden:	Arbetsaktiviteter	Befogenheter – Styrande direktiv
Registrera felanmälan	Registrera information som på så enkelt sätt förklarar vad som är fel och måste åtgärdas. Bevakar också hur lång tid det tar innan servicearbetet blir avslutat	Att alltid försöka ta emot felanmälan så snabbt som möjligt så hyresgästen känner att den nu är registrerad loggad. Upprättar debiteringsunderlag
Visuell planering av resurser för att se ev avvikelser så tidigt som möjligt –möjlighet att korrigera resursbehovet	Belägg arbetsorder med tid på arbete, restid material-behov för att kunna slutföra serviceordern Ha dialog med servicetekniker om framtida planer om vilka orter som skall besökas kommande veckor Planera kontrakterad avtalsservice som skall ske 2 ggr/år Diskutera ev resursbehov med arbetsledning – produktionsplanerare om ev åtgärder	Diskutera med marknadsansvarig om man upplever varaktiga störningar som leder till att vi ej kan leverera önskad servicenivå.
Bevaka ”bäst före datum” Finns dokument som måste förnyas Ventilationskontroll, hiss, larm mm. Serviceavtal –	Bevaka dom tidpunkter /intervaller som gäller för respektive funktion. Följ upp om våra hyresgäster utför det underhålls som hyresgästen har ansvar för enligt avtal sköter det ansvar som åligger Påverka vår personal som utför våra servicebesök att ta med sig ev problem som föreligger kopplat till våra årstider, lövrensning etc då höst o vinter närmar sig	Initiera till PS om bäst före datum att arbete måste utföras Skicka protokoll då besiktning är utförd och godkänd. Upprätta debiteringsunderlag för arbete besiktningsprotokoll Upprätta brev till beställare om vi kan se att hyresgästen ej utför det underhålls som krävs så åtager vi att utföra arbetet på hyresgästens bekostnad
Tillval som beställs efter inflyttning alt vid senare tillfälle, -ihop med servicebesök	Ta ansvar för att hyresgästens får ett prisförslag baserat på de tillval som hyresgästen är intresserad av. Följ upp inom två dygn om hyresgästen har tagit beslut om att beställa våra tillval. Bra om komplettering kan ske så fort som möjligt vilket blir ett resultat av det totala värdet på vårt uppdrag – Bekymmerfrihet	Har möjlighet att ta beslut om arbete och material ligger inom sitt ansvarsområde / diskutera med PS / ME
Daglig kontakt med servicetekniker	Planeringen måste eftersträva att arbetet sker så kostnadseffektivt som möjligt och att man försöker utföra flera servicearbeten på samma resettillfälle	Material, tid och mil skall rapporteras dagligen så att vi kan avsluta serviceärendet så fort som möjligt

Kvalitetshandboken	Indus Sverige AB	Sida: 2(2)	Datum: 2013-08-01	Dok.ID 2:56
Dokumentnamn: Befattningsbeskrivning	Utfärdat av: Mikael Nykvist	Utgåva: 2	Ändrad datum: 2014-09-04	
ISO-referenser: 5.5.1	Godkänt av: Mikael Nykvist	Dokumentnummer: 5.5.1- 453	Giltig från: 2014-10-02	

Planera utbildningar för servicetekniker	Planera lämpliga tidpunkter och interna / externa utbildningar som förbättrar vår service till våra hyresgäster	
Framtida webb lösningar	Följa upp kontroll av styr o regler som gäller våra ventilationsanläggningar ute hos våra hyresgäster	Förebyggande åtgärder kan bli effekten då vi ser att störningar gäller på anläggningen
Dokumentation	Gå igenom och rapportera eventuella kompletteringar / avvikelser som har uppkommit till projektet Ev bilder till hemsidan	Skall ske i samråd med PS

Kompetensprofil: Byggnadskunnig – Kunskap om VVS – El – vent - Datakunskap – Projektledning – Ekonomi
– Arbetsmiljökunskaper -