

1. Vi har ett välfungerande system för att snabbt upptäcka och hantera akuta arbetsordrar. Två dedikerade medarbetare övervakar vår funktionsmejl, portaler och svarar på vår telefonlinje för felanmälan. Tack vare dessa tre kanaler kan vi motta brådskanie och akuta beställningar även om avbrott i beställarens beställningssystem skulle ske. Sådana beställningar kompletteras i efterhand via beställningssystemet när det är fungerande igen. När Svenska Bostäder genererar beställningar så kan våra erfarna servicemontörer, som är väl insatta i olika ramavtal, skickas direkt till platsen utan fördröjning. Om flera akuta arbetsordrar skulle inträffa samtidigt, har vi möjligheten att omdirigera resurser från våra andra avtalsområden samt även från någon av våra andra avdelningar. Med cirka 30 servicebilar som täcker Stockholmsområdet och ramavtal nära Svenska Bostäders områden (Solna, Danderyd, Sollentuna, Järfällahus, och Akademiska Hus) kan vi snabbt tillhandahålla kvalificerade insatser. Detta säkerställer att felsökningen påbörjas omedelbart.
2. När vi kommer på plats så legitimerar vi oss och talar om vem som är beställaren. Vi uppträder korrekt och serviceinriktat. All personal som utför arbeten har alltid våra profilkläder med logotype på. Vi reser till platsen med en personbil eller lätt lastbil som har ett skattegrundande utsläppsvärde om högst 50 gram koldioxid per kilometer (WLTP) enligt Transportstyrelsens vägtrafikregister eller som kan drivas med fordonsgas, etanol eller andra gaser än gasol med utsläppsvärde om högst 190 gram koldioxid per kilometer (WLTP) enligt Transportstyrelsens vägtrafikregister. Vi har absorptionsmedel i bilen så att spill kan saneras omedelbart.

Att elen i både köket och vardagsrummet har slagits ut tyder på att en huvudsäkring har löst ut.

Felsökningen inleds med att spisen kopplas bort och en spänningsmätning genomförs vid uttaget. Uttaget kontrolleras också för att utesluta kortslutning i detta. Om uttaget är skadat av varmgång, mekaniskt och/eller vätska som runnit bakom spisen på grund av överkokning av mat, stänger man av spissäkring och uttaget byts ut.

Därefter mäts inkommande spänning i elcentralen, där vi oftast upptäcker orsaken, exempelvis en saknad fas. Då har oftast en huvudsäkring för den aktuella lägenheten löst ut. Vi lokaliserar med hjälp av littera-märkningen på centralen var huvudsäkringen sitter. Det kan vara i lägenheten, trapphus eller i källare. I de allra flesta fall så räcker det att byta säkringen men i detta fall så visade det sig att säkringshållaren var skadad.

Eftersom det kan vara svårt att få tag på säkringshållare av exakt rätt modell hos grossisterna samt att det går åt tid att hämta reservdelar och eftersom det är fredag och flera hyresgäster är drabbade så väljer vi att laga detta på ett provisoriskt sätt med hjälp av liknande säkringshållare, som vi har med oss i servicebilen. Detta för att ha så kort påverkan för hyresgäster som möjligt så att allt är igång snabbt inför helgen. Vi avbryter inte gärna arbetet för att leta efter rätt modell på säkringshållaren då det finns risk att vi inte hinner återkoppla till Svenska Bostäder i tid om en lånespis behövs eller inte.

Vi kontaktar således bovärderna för att meddela att vi kommer att göra en snabb brytning för att göra en provisorisk lagning och informerar hyresgäster genom att sätta

upp anslag i entrén, trapphusen och i hissen om att det är tillfälligt strömavbrott i fastigheten och att felsökning pågår. Även eventuella lokalhyresgäster kontaktas omgående på plats. Vi uppdaterar även ärendet i portalen att felsökning pågår.

När vi har gjort den provisoriska lagningen och bytt till den provisoriska säkringshållaren och funktionen är återställd utför vi en kontrollmätning av elektriska värden och säkerställer att vi har spänning till samtliga hyresgäster. Vi går tillbaka till lägenheten och kontrollerar att vi har rätt spänning till elcentralen och spisuttaget. Vi kontrollerar även spisen innan den kopplas in, för att säkerställa att det inte finns någon kortslutning i den och att anslutningsledning inte är skadad och är rätt inkopplad. Vi kopplar in spisen och kontrollerar att den fungerar. Om den trots att den är ny inte skulle fungera kontaktar vi omgående Svenska Bostäder och meddelar att lånespis behöver ställas upp hos hyresgästen. Om spisen fungerar så meddelar vi omgående att det inte behövs någon lånespis. Vi meddelar bovärderna och tar bort aviseringar om strömavbrott och meddelar lokalhyresgäster att elanläggningen är i drift och att strömmen är tillbaka.

3. Vi förklarar tydligt att problemet orsakades av en kortslutning i uttaget och att detta nu är åtgärdat. Vi lyssnar på kunden och vi visar stor förståelse för kundens oro och situation. Vi är trots allt i deras hem. Vi betonar att inga personskador kan uppstå och att alla säkerhetsåtgärder har vidtagits. Om ytterligare åtgärder krävs, informeras hyresgästen om att dessa kommer att genomföras snarast för att säkerställa långsiktig driftsäkerhet.
4. I dialog med bovärderna så informerar vi hyresgäster genom att sätta upp anslag i entrén, trapphusen och i hissen om att felsökning pågår. Även eventuella lokalhyresgäster kontaktas omgående på plats. Vi uppdaterar även ärendet i portalen att felsökning pågår.
5. Under arbetet rapporterar vi läget till bovärderna telefonledes, vi rapporterar även kontinuerligt status via den gemensamma portalen. Efter slutfört arbete laddas en utförlig rapport upp i samma portal, inkluderande åtgärder som vidtagits och eventuella rekommendationer för vidare arbete. Vårt egenkontrolldokument upprättas kontinuerligt och i samband med kontrollens genomförande.
6. Bovärderna har fått information (se punkt 2 och 4) om vad som har gjorts tillfälligt och vilka ytterligare åtgärder som krävs. Vi säkerställer att material och resurser är tillgängliga för den permanenta lösningen. En tydlig tidsplan presenteras och dokumenteras i kommunikationen med Svenska Bostäder. Berörda hyresgäster informeras och aviseras om eventuella strömavbrott.
7. Kostnader i uppdrag av detta slag drivs ofta upp av antalet besök och onödiga komponentbyten. För att minska dessa kostnader ser vi till att våra servicebilar alltid är utrustade med vanligt förekommande reservdelar så som säkringar, (diazed och automatsäkringar), passkontakter, säkringselement, spisuttag, kablar, och sladdställ samt fäst- och kopplingsmaterial m.m. Genom att engagera erfarna och kompetenta

montörer säkerställer vi att arbetet blir korrekt utfört från början, vilket minskar behovet av återbesök.

Generella kostnadsbesparingar för alla arbeten

Om möjlighet finns så föreslår vi återbruk vilket medför en besparing. T.ex. byta innanmätet i en armatur. Vi utför förebyggande underhåll vilket minskar kostnader i.o.m. att det förlänger livslängden på produkten. Att vi tar fram ett billigare och ett dyrare alternativ till er så att ni kan ta väl avvägda beslut från fall till fall sparar pengar för er. Vi utför energieffektiveringsåtgärder vilket minskar driftkostnader. Våra noggranna kalkyler minskar kostsamt spill. Vi lyfter problem i ett tidigt skede för att undvika onödiga ÄTA-arbeten.

8. Vi kontaktar bovärden för att besluta om en permanent lösning, antingen genom att avsluta kablarna i en lämplig dosa/kapsling om det finns planer för framtida bruk eller att ta bort dem.
Får vi inte tag på bovärden säkerställer vi att kablar är spänningslösa och isolerar dem temporärt genom att använda en lämplig dosa/kapsling i väntan på besked om permanent lösning.
9. Vi informerar bovärden omedelbart och installerar temporära beröringsskydd samt sätter upp varningsskyltar för att eliminera den akuta faran. I det fall som utrymmet inte kan låsas så kan vi i väntan på svar från bovärd tillsätta vakt. I samråd med bovärden bedöms den bästa lösningen för att åtgärda problemet utan att orsaka onödiga avbrott. En tänkbar permanent lösning är fastsättning och korrekt montage samt skyddsjordning av metalldelarna.
10. Vi mäter strömstyrkan för att kontrollera om kablarna är över- eller snedbelastade och undersöker om det finns glapp eller dåliga kontakter. Dåligt åtdragna förband och glappkontakter orsakar varmgång som kan leda till att kontaktytor överhettas och smälter. Vi drar åt eventuella dåligt dragna förband.
Det kan även vara en nyligen installerad effektkrävande utrustning som orsakar över-/snedbelastning och värmeutveckling. Eventuell reducering/omfördelning av det nytillkomna effektuttaget kan behövas.

Baserat på uppmätt strömstyrka fastställer vi om anläggningen kan vara i drift över helgen och tills dess att en planerad åtgärd kan utföras. Vi återkopplar detta till bovärden och planerar sedan för en permanent lösning.

Om man konstaterar att det utökade effektuttaget är permanent så behöver man göra en ny beräkning och anpassa anläggningen efter det nya behovet. Denna permanenta lösning på problemet behöver göras i samförstånd med Svenska Bostäder.

Efter slutfört arbete utför vi en kontrollmätning av elektriska värden och allt material som uppkommit tas bort från arbetsplatsen. Städning utförs kontinuerligt under arbetets gång samt efter slutfört arbete.

Vi ombesörjer också eventuell rapportering till Naturvårdsverkets avfallsregister samt upprättar och sparar transportintyg.