

## Fixarpolicy och företagskultur Hemfixarna

Hemfixarna är ett modernt, pålitligt och transparent serviceföretag som levererar prisvärda tjänster till företrädesvis privatpersoner i deras hem. Kärnan i verksamheten är våra Fixare som certifierats och validerats av oss innan de får möjlighet att utföra uppdrag hos kunden. Fixaren arbetar självständigt hos kunderna men bolaget Hemfixarna garanterar alltid kvalitet och leverans samt står som avsändare av uppdraget.

Fixarens uppträdande är avgörande för kundens upplevelse och detta dokument är upprättat dels för att reglera och förtydliga vissa viktiga regler för hur vi uppträder hos våra kunder, men innehåller även föreskrifter vilka syftar till att skydda fixaren under arbetstillfället hos kunden. Detta i form av direktiv kring säkerhetsåtgärder och t.ex. skyddsutrustning mm.

Alla Fixare är ambassadörer för Hemfixarna och talar väl om bolaget. Vi är alla stolta över att vara Fixare och att representera bolaget Hemfixarna vilket vi gärna sprider såväl live som i sociala medier.

Hemfixarna är ett seriöst företag som avtalat samarbeten med många av landets ledande leverantörer och operatörer. Att följa lagar, förordningar och avtal är en självklarhet för oss. Fixare som väsentligt bryter mot policyn avaktiveras i enlighet med anställningsavtalet.

### Uppträdande på arbetsplatsen

Våra Fixare är våra representanter och vårt ansikte utåt. Varje Fixares insats bedöms (rejtas) efter varje arbetstillfälle och vi skall alltid stå på tå för våra kunder. Vi skall:

- alltid ta av oss skorna innan vi går in i kundens hem
- aldrig vistas ensamma i kundens bostad
- aldrig ta med utomstående eller icke anställda Fixare på uppdrag till kundens bostad
- i de fall vi får kontanter av kunden för inköp hantera pengarna med respekt och alltid redovisa mot kvitto efter inköpet

### Kundens tid och kostnad

Hemfixarna arbetar oftast med fast pris till kunden och ibland på löpande räkning. Minsta arbetstiden för ett uppdrag är oftast en timme. Vi försöker alltid undvika onödigt komplicerade lösningar på kundens problem, men söker heller inte snabba och kortsiktiga lösningar. Oavsett om ersättningen är fast eller löpande skall vi:

- alltid respektera kundens tid och jobba så effektivt som möjligt
- alltid finna andra arbetsuppgifter under tiden som ett vänteläge uppstår (t.ex. datorer uppdateras, virus skannas eller när lim härdar)
- alltid erbjuda kunden mer hjälp om tid kvarstår till nästa debiteringsintervall på löpande uppdrag
- alltid kontakta fixarsupporten om man kört fast och tiden rinner iväg
- alltid respektera fixarsupportens direktiv
- aldrig ta emot kontant ersättning från kunden under besöket. Kontant ersättning/betalning utan kvitto är olagligt. Dessutom krävs en faktura från Hemfixarna för att RUT skall fungera

### Involvera kunden i lösningen

Våra kunder har vänt sig till oss för att få hjälp. Antingen för att man inte kan eller har tid. Det absolut bästa sättet att få en nöjd kund är att involvera kunden i felsökning och val av lösning vid installationer med flera alternativ. Detta för att undvika reklamationer på grund av missförstånd där kunden inte förstått vad vi gjort och varför. Vi skall därför:

- alltid berätta för kunden vad vi gör och när vi hittat problemet informera om det och konsekvenserna

# Hemfixarna!

- alltid redogöra för de olika alternativ och lösningar som finns och där möjligt låta kunden vara med och välja vägen framåt
- dessutom nämna eventuella konsekvenser som följer av vägvalet noga
- när vi är klara gå igenom och visa resultatet så att kunden förstår och ser resultatet av arbetet
- lämna över medföljande manualer eller beskrivningar för att underlätta handhavandet av produkten/erna

## Självklar kvalitet

Nöjda kunder är en förutsättning för Hemfixarnas tillväxt och grunden i vår verksamhet. Målet är alltid 100% nöjda kunder. Därför är rating och samarbetet med Trustpilot en självklarhet. I enlighet med ramavtalet har vi rätt att avaktivera Fixare som inte skapar kundnöjdhet. Därför skall vi:

- alltid komma på avtalad tid och meddela eventuella förseningar och förhinder
- alltid återkoppla omedelbart när man tagit ett utannonserat uppdrag som då låses för övriga Fixare samt att kunden får ett SMS som aviserar omedelbar återkoppling
- alltid vara nyktra i anslutning till arbetstillfället. Hemfixarna har nolltolerans vad gäller droganvändning på väg till samt under uppdrag
- alltid använda legala produkter och tjänster (t.ex. mjukvara) i såväl datorer som smartphones.
- alltid se till att inköp sker från "äkta" källor på nätet (t.ex. mjukvara)
- företrädesvis rekommendera produkter och tjänster (t.ex. mjukvara) som vi enats om är rätt i Hemfixarnas verktygslåda. Sådana produkter och tjänster finns tillgänglig i våra gemensamma bibliotek
- upplysa kunden om tveksamma lösningar ur ett säkerhetsperspektiv
- verka för att all wifi-utrustning installeras med kryptering
- vid borring i väggar följa vår borranvisning som finns i interninformationen
- alltid städa av platsen för arbetet om nedsmutsning skett. Om kunden insisterar på att göra det själv acceptera och ödmjukt tacka för hjälpen
- aldrig sätta upp för kunden onödigt avancerade lösningar. Experimentera och balansera i teknikens framkant gör vi hemma i våra egna miljöer

## Sekretess och hantering av kunduppgifter

Hemfixarna strävar efter att få kundernas förtroende och bygga långsiktiga relationer med kunden. Att värna om kundens integritet är en självklarhet. Därför skall vi:

- vara noga med sekretess och efterleva tystnadsplikten som beskrivs i ramavtalet
- självklart inte under några omständigheter namnge kunder för andra Fixare eller utomstående
- aldrig ta del av kundens inloggningsuppgifter utan vända oss bort och låta kunden ange lösenord vid inloggning eller nedtecknar lösenord på papper eller sparar på skrivbordet
- alltid uppmana kunder att använda rimligt säkra lösenord

## Vår egen trygghet och säkerhet

Vid arbetstillfället är Fixaren per definition arbetstagare och Hemfixarna arbetsgivare. Rådande lagstiftning och regelverk fastställt av arbetsmiljöverket gäller därför vid alla arbetstillfällen. Hemfixarnas skyldighet är att tillse att arbetsmiljön uppfyller lagar och krav. Beroende på att arbetet alltid utförs i kundens bostad/lokaler, vilka anses som arbetsplatsen, är risker och faror rörliga för dessa olika arbetsplatser.

Fixaren skall på varje arbetstillfälle göra en riskbedömning innan arbetet påbörjas. Detta skall alltid kontrolleras:

- att eluttag som används har skyddsjord
- att det finns minst en utrymningsväg och att dessa under arbetet inte blockeras samt memorera dessa
- att om det finns djur som kan vara farliga be kunden att hålla dessa avskilda
- att om man har allergiska problem fråga kunden vid tidsbokningen om detaljer som kan utlysa allergiska reaktioner och om möjligt be kunden vidta åtgärder för att minska risken

# Hemfixarna!

- att samtliga väggar, tak och övriga delar där arbetet skall utföras är så stabila att det inte kan anses rämna under arbetet och därmed kunna skada Fixaren
- att memorera var eventuell brandsläckare/brandfilt finns placerad
- att lokalisera föremål på arbetsplatsen som kan tippa och därmed orsaka skada
- att inte genomföra arbetet i de fall belysningen inte är tillräcklig. En lösning kan vara att arbeta med tex en pannlampa eller annan arbetslampa

Ingen Fixare skall skadas under uppdrag. Därför skall vi alltid:

- vara aktsamma och använda handverktyg enligt tillverkarens anvisningar och med samtlig medföljande skyddsutrustning
- alltid medha minst den skyddsutrustning som stipuleras i verktygskravet vilket återfinns på vår interna information
- alltid utföra arbetet ergonomiskt såsom korrekta lyft för att undvika felaktig belastning. Läs mer om ergonomi på arbetsmiljöverkets hemsida: [Belastningsergonomi](#)
- aldrig arbeta stående på högre höjder än 2 meter
- alltid skydda hörseln med hörselskydd vid bullriga moment
- alltid innan trötthet eller vid långa arbetstillfällen lägga in en paus. I detta fall skall pausfunktionen i appen användas
- i de fall arbetet medfört att luften förorenas omedelbart ventileras genom att tex. öppna fönster eller dörrar

Ingen Fixare skall någonsin känna obehag under ett arbetstillfälle. Därför skall vi alltid avbryta och lämna arbetsplatsen om vi känner oss hotade, otrygga eller kränkta. Exempel på när det kan vara lämpligt att avbryta arbetstillfället:

- kunden är alkohol- eller drogpåverkad och därmed oberäknelig
- diskriminerande behandling från kunden eller andra personer på arbetsplatsen såsom rasistiska kränkningar m.m.
- aggressioner från kund eller andra personer på arbetsplatsen såväl verbala som fysiska oavsett om de anses som oprovocerade eller inte

Kontakta därefter Fixarsupporten som hanterar kunden och uppdraget vidare. Konfrontera inte kunden utan lämna arbetsplatsen.

## Om olyckan är framme

Alla olyckor och incidenter, och tillbud skall anmälas till fixarsupporten. Ett incident-ärende kommer då skapas vilket kommer följas upp och lämpliga åtgärder vidtas. Fixaren skall aktivt medverka under tiden ärendet utreds och finnas tillgänglig för att inkomma med kompletterande uppgifter. Hemfixarna meddelar sedan Fixaren om åtgärder samt när ärendet är färdigbehandlat. Alla incident-ärenden och dess dokumentation kommer lagras av Hemfixarna. Hemfixarna har en olycksfallsförsäkring som omfattar resan till arbetsplatsen (kundens adress) samt under arbetstillfället. I vissa fall kommer denna att användas.

## Företagskultur och gemenskap

Tillsammans bygger vi företaget Hemfixarna. En riktig Fixare älskar att hjälpa andra Fixare på vårt interna chatforum och använder det även själv för att inhämta kunskap och lösningar. Även om vi inte träffas på daglig basis jobbar vi tillsammans i samma bolag. Chatten är där vi hänger och umgås som andra gör på "vanliga" arbetsplatser. I chatten finns även forum för konstruktiv kritik och förslag på förbättringar och förändringar av appen och vårt arbetssätt. Det är viktigt att vi i chatten:

- håller en god ton och är vänliga och artiga med varandra
- att vi respekterar varandras olikheter och egenheter samt inte diskriminerar eller kränker varandra

*Hemfixarna Nordic AB/2022-10-21*