

Fixar policy 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 vi släpper ut dem på uppdrag. Fixaren arbetar självständigt hos kunderna men bolaget Hemfixarnas garanterar alltid kvalitet och leverans samt står som avsändare av uppdraget. Fixarens uppträdande är avgörande för kundens upplevelse och detta dokument är upprättat för att reglera och förtydliga vissa viktiga regler för hur vi uppträder hos våra kunder.

Uppträdande i kundens hem

Våra Fixare är våra representanter och vårt ansikte utåt. Varje Fixares insats bedöms (rejtas) efter varje uppdrag 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 vara 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 normalt på löpande räkning. Debiteringen sker per påbörjad halvtimme. Minsta ersättning är en timme. Vi försöker alltid undvika onödigt komplicerade lösningar på kundens problem, men söker heller inte snabba och kortsiktiga lösningar. Vi skall:

- alltid respektera kundens tid och jobba så effektivt som möjligt
- alltid finna andra arbetsuppgifter under tiden som ett vänteläge uppstår (t ex datorer uppdateras eller virus scannas)
- alltid erbjuda kunden mer hjälp om tid kvarstår till nästa debiteringsintervall
- alltid kontakta Kundtjänsten om man kört fast och tiden rinner iväg
- alltid respektera Kundtjänstens direktiv
- aldrig ta emot kontant ersättning från kunden under besöket. För att RUT skall fungera krävs en faktura från Hemfixarna.

Involvera kunden i lösningen

Våra kunder har vänt sig till oss för att få hjälp. Antingen för att man inte kan eller har tid att själv lösa problemet. Det absolut bästa sättet att få en nöjd kund är att involvera kunden i felsökning och val av lösning. 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 felet vilket det är
- även redogöra för de olika lösningar som finns och där möjligt låta kunden vara med och välja vägen framåt
- dessutom nämna eventuella konsekvenser som följer av vägvalet
- när vi är klara gå igenom och visa resultatet så att kunden förstår
- fråga om kunden vill ha en manual eller enklare anvisning för att underlätta handhavandet

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 anställningsavtalet 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
 - alltid vara nyktra i kontakt med kund. Hemfixarna har nolltolerans vad gäller droganvändning 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 (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
 - 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 inloggningsuppgifter

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 anställningsavtalet
- 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
- alltid uppmana kunder att använda rimligt säkra lösenord.

Vår egen säkerhet

Ingen Fixare skall någonsin känna sig otrygg under uppdrag. Därför skall vi alltid avbryta och lämna bostaden om vi känner oss hotade. Hittar vi olagligheter som är så grova att det leder till stränga straff (typ barnporr mm), konfronterar vi inte kunden utan rapporterar till Kundtjänsten efter att vi lämnat bostaden.

Företagskultur

Tillsammans bygger vi företaget Hemfixarna. En 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.

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 bryter mot detta avaktiveras i enlighet med anställningsavtalet.

Hemfixarna Nordic AB/2021-06-01