

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 uppdragen hos kunden. Detta i form av direktiv kring säkerhetsåtgärder och tex. skyddsutrustning mm.

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 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 scannas eller när lim härdar)
- alltid erbjuda kunden mer hjälp om tid kvarstår till nästa debiteringsintervall på löpande uppdrag
- alltid kontakta Kundtjänsten om man kört fast och tiden rinner iväg
- alltid respektera Kundtjänstens 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
- 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 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 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 (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 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 eller nedtecknar lösenord på papper eller sparar på skrivbordet
- alltid uppmana kunder att använda rimligt säkra lösenord

Vår egen trygghet

Ingen Fixare skall någonsin känna sig otrygg under uppdrag. Därför skall vi alltid avbryta och lämna bostaden om vi känner oss hotade eller otrygga. Kontakta därefter kundtjänsten som hanterar kunden och uppdraget vidare. 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.

Vår egen säkerhet

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 interninformation
- aldrig arbeta stående på högre höjder än 2 meter
- alltid skydda hörseln med hörselskydd vid bullriga moment
- alltid se till att det finns minst en framkomlig utrymningsväg ur kundens bostad under hela uppdraget
- alltid innan trötthet eller vid långa uppdrag lägga in en paus. I detta fall skall pausfunktionen i appen användas

Skulle olyckan vara framme har vi en olycksfallsförsäkring som omfattar resan till arbetsplatsen (kundens adress) samt under arbetet. Rapportera alltid olycksfall till kontoret

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

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.

Hemfixarna Nordic AB/2022-08-09