



ROSKILDE
T Ø M R E R E N



Servicekoncept



ROSKILDE
T Ø M R E R E N
50 222 400



Hos Roskilde Tømmeren ApS bestræber vi os på at have det bedste arbejdsmiljø. Det gør vi igennem vores store fokus på medarbejderens generelle sikkerhed, sociale arrangementer og vores evige optimering. Vores vision er, at vi med optimerede arbejdsprocesser giver medarbejderen de bedste forudsætninger for deres egen udvikling. På den måde skaber Roskilde Tømmeren ApS stolte og selvsikre håndværkere.

Daglig leder
Simon Stegmann Bergø

Vores servicekoncept indeholder:

1. Et møde hos kunden
2. En fælles gennemgang af opgaven
3. Skriftligt oplysning om pris og arbejdets varighed
4. Accept af aftalen
5. Ændringer skal accepteres skriftligt
6. I større sager afholdes byggemøder
7. Arbejdet færdigmeldes over for kunden
8. Kunden orienteres om efterfølgende vedligehold
9. Slutregning modtages indenfor én måned efter aflevering

Det handler om kommunikation

Dansk Byggeri har i samarbejde med Forbrugerrådet udviklet et servicekoncept. Vores virksomhed har valgt at tilslutte sig dette servicekoncept og gøre det til en del af vores forretningsgrundlag. Servicekonceptet er en hjælp til at sikre præcise aftaler mellem kunden og virksomheden om det forestående arbejdes udførelse, pris og varighed.

Servicekonceptet er en rettesnor for og en huskeliste om, hvordan en byggeopgave kan gennemføres fra den første kontakt til arbejdet afleveres.

1. Møde hos kunden

En kunde, der kontakter os, kan forvente, at der maksimalt vil gå en til tre uger, før vi aflægger besøg for at vurdere det arbejde, der ønskes udført. Dette første møde vil i de fleste tilfælde danne grundlag for det forslag til en aftale, som vi efterfølgende udarbejder.

2. Fælles gennemgang af arbejdsopgaven

Vi skal have oplysninger om dine ønsker for at kunne give en pris på arbejdet og for at kunne vurdere, hvor lang tid, arbejdet vil tage.

Inden vi kommer, skal du derfor gøre dig klart, hvad der skal udføres, og eventuelt hvilke materialer der ønskes anvendt. Det er en god ide at benytte huskelisten bag i denne folder.

Hvis arbejdet er vanskeligt at beskrive, kan du gøre rede for dine ønsker til det færdige resultat. Vi vil så kunne rådgive om mulighederne for at nå det ønskede resultat.

Det er også vigtigt, at du fortæller os om særlige hensyn, du ønsker, vi skal tage. Det kan være alt fra hensyn til planter i haven til, at du ikke ønsker parkering i indkørslen.



Totalentreprise

Skal vi udarbejde tegninger og beskrivelser og også stå for koordineringen af alle fagfolk, udføres arbejdet i totalentreprise. Vælger du at lade arbejdet udføre i totalentreprise skal du kun træffe aftaler med og afregne over for vores virksomhed.

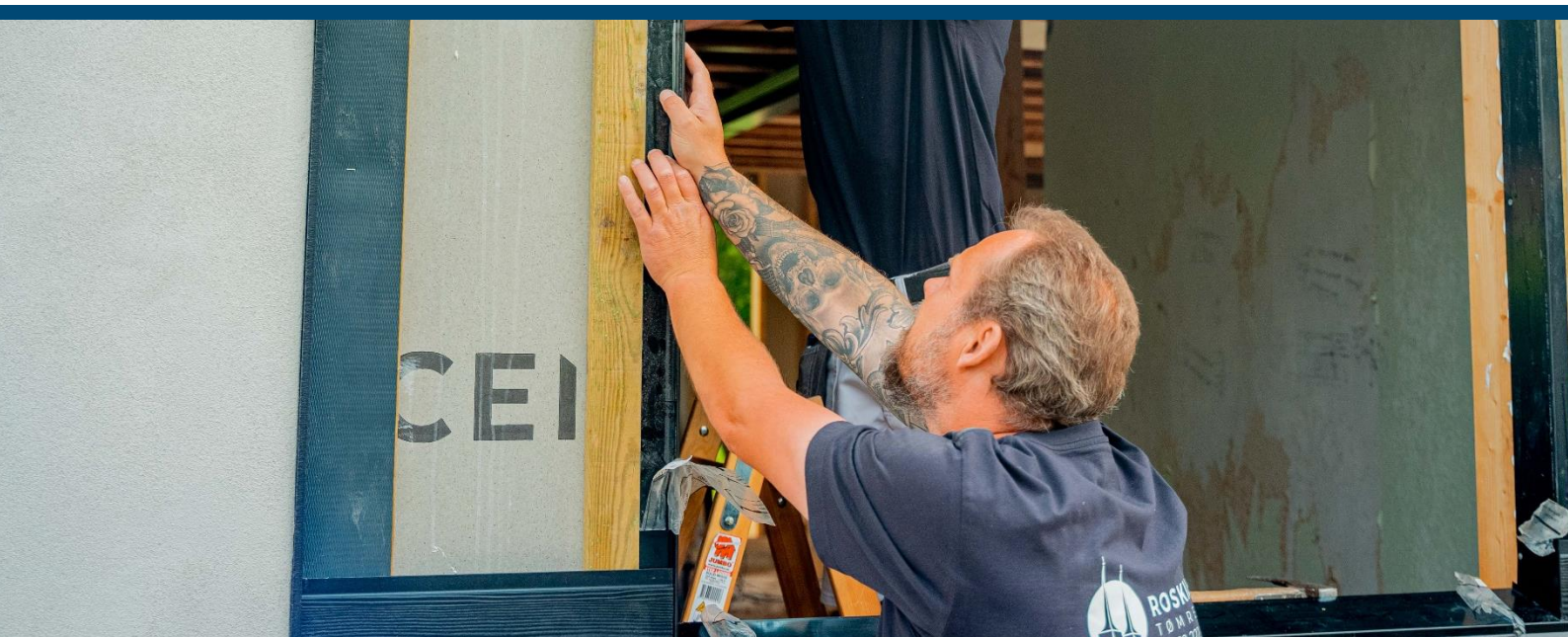
Hovedentreprise

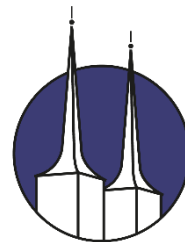
Hvis opgaven betyder, at flere forskellige slags fagfolk skal inddrages (en opgave kan fx omfatte murerarbejde, tømrer- snedkerarbejde, vvs-arbejde, el-arbejde og malerarbejde) er det vigtigt, at du gør dig klart, om du selv eller vi skal rekvirere den nødvendige assistance og koordinere arbejdet mellem de forskellige håndværkere.

Vælger du at lade os have ansvaret for alt arbejde i forbindelse med fx en tilbygning eller et badeværelse, vil de andre fagfolk være vores underentreprenører. Det vil i så fald være os, du skal træffe aftaler med og afregne over for. Omkostningerne i forbindelse med byggestyringen indgår i vores tilbud.

Fagentrepriser

Vælger du selv at lave aftaler med de enkelte håndværkere, er det samtidig også dig, der står for koordineringen af byggeriet. Du skal så selv træffe aftaler med de enkelte virksomheder, koordinere arbejdet, og du skal betale de enkelte virksomheder særskilt.





4. Accept af aftalen

Det er for begge parter vigtigt, at der foreligger en skriftlig accept af aftalen/tilbuddet. Aftalen/tilbuddet vil indeholde en præcis beskrivelse af arbejdet. Desuden vil vi ved accept af aftalen/tilbuddet fremsende en overordnet tidsplan, der som minimum giver en start og slut dato for arbejdet.

Ved større sager fremsender vi en tidsplan for projektet, der giver en oversigt over, hvilke opgaver der udføres på hvilket tidspunkt. Accepten kan blot ske per mail.

5. Ændringer skal accepteres skriftligt

Hvis der under byggeriet skal ændres i aftalen, fordi du ønsker at få lavet noget ekstra, eller du ønsker andre materialer end først aftalt, benytter vi såkaldte aftalesedler, hvor ændringer registreres. En aftaleseddel accepteres skriftligt af både os og dig, så begge parter har dokumentation for enten tillæg eller fradrag i regningen.

Vi bruger også aftalesedler, hvis der aftales væsentlige ændringer i tidsplanen.

6. I større sager afholdes byggemøder

I økonomisk større eller teknisk komplicerede byggeprojekter, der strækker sig over mere end en måned, afholder vi som oftest regelmæssige byggemøder.

På byggemøderne kan vi orientere om byggeriets stadie i forhold til tidsplanen, og du kan fremlægge eventuelle ønsker til ændringer af byggeriet.

Når det er nødvendigt at afholde byggemøder, afholdes disse som regel en gang om ugen. Her sørger vi for, at der bliver skrevet referat, som begge parter accepterer ved næste byggemøde.

7. Arbejdet færdigmeldes over for kunden

Det færdige arbejde afleveres oftest af vores dygtige håndværkere. Hvor de gennemgår arbejdet med dig. Efterfølgende, og inden slutafregningen fremsendes, vil du blive kontaktet fra vores kontor, hvor vi drøfter arbejdet.

Er der mangler ved arbejdet, udarbejdes der en mangelliste, som du får en kopi af. Samtidig aftales det, hvornår manglerne skal udbedres.

Opdager du først manglerne et stykke tid efter, arbejdet er afsluttet, skal du straks kontakte os.

Hvis ikke sagen kan klares pr. telefon, aftaler vi et møde, hvor vi kan besigtige manglen og ved samme lejlighed aftale, hvordan og hvornår manglen kan blive udbedret.

8. Kunden orienteres om vedligehold

Når arbejdet afleveres, vil vi informere dig om, hvordan du vedligeholder byggeriet og de komponenter der indgår, så byggeriet kan holde i mange år frem.

9. Slutafregningen modtages inden for en måned

Inden for en måned efter arbejdet er afleveret, vil vi sende dig en slutafregning, hvis ikke andet er aftalt.

Betalingsfristen vil fremgå af slutregningen.



Huskeliste

Denne liste er en oversigt over nogle af de spørgsmål, du bør overveje, når du retter henvendelse til os.

Hermed mindskes risikoen for, at der opstår problemer eller misforståelser i forbindelse med din byggesag.

Arbejdet

- Hvilket arbejde vil du have udført?
- Hvilke håndværkere er nødvendige?
- Skal du eller vi koordinere?

Økonomien

- Har du en økonomisk ramme for projektet?
- Ønsker du fast pris, overslag eller arbejdet udført efterregning?
- Hvor meget arbejde vil du evt. selv udføre?
- Tidsplanen
- Hvornår ønsker du arbejdet færdigt?
- Skal arbejdet være færdigt til en bestemt dato? eller dele af arbejdet?

Materialerne

- Hvilke produkter ønsker du?
- Hvor opbevares de anvendte materialer?
- Forhold under arbejdets udførelse
- Kan håndværkerne benytte husets toilet?
- Kan der holdes pauser og spises frokost i huset?
- Er der adgang til byggestrøm og vand?

Kommunikation/kontakt

- Hvordan kan håndværkeren få fat på dig?
- Hvem er kontaktperson hos dig?
- Hvem er kontaktperson i virksomheden?

Andet

- Er det nødvendigt at orientere det selskab, hvori ejendommen er forsikret, om ombygningen?
- Er det nødvendigt med byggetilladelse?
- Hvem foretager oprydning indendørs/udendørs/betaling herfor?
- Skal der tages særlige udendørs / indendørs hensyn – støvhensyn, fx pga. helbred, små børn etc.?
- Har du hund, kat eller andre husdyr?

Servicekonceptets indhold er udarbejdet med afsæt i Forbrugerrådet, DI Dansk Byggeri og Byg Garanti's vejledninger.



50 222 400
info@roskildetoemreren.dk
www.roskildetoemreren.dk



Byggeri

Danish Construction Federation

