



Service manual

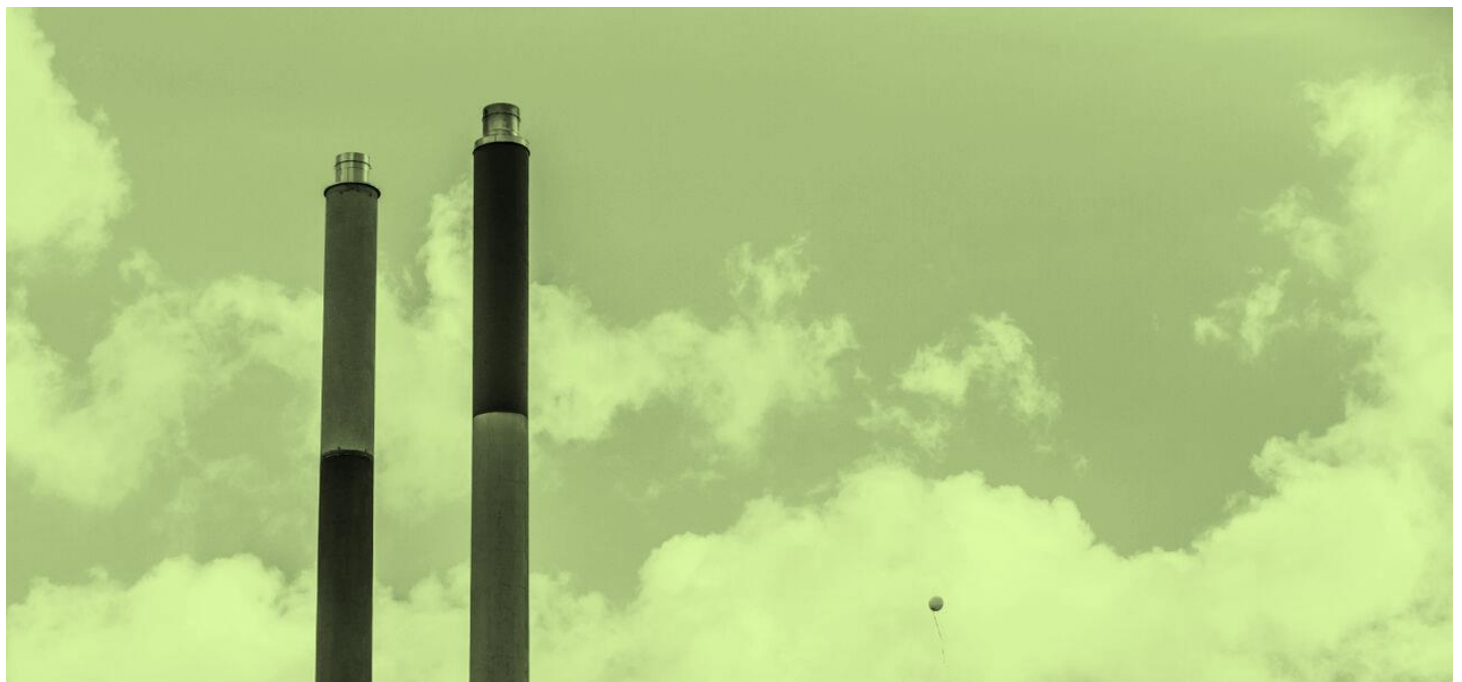
Kommunale bemandede ejendomme

Opdateres løbende – senest opdateret 03-03-25



Albertslund Kommune

Vi har et fælles ansvar for at tage vare på og vedligeholde kommunale bygninger, så de forbliver i god stand og kan bruges sikkert og forsvarligt af alle borgere og ansatte.



Indledning

Denne servicemanual skal sikre, at der er en tydelig beskrivelse af, hvor ansvaret for den bygningsmæssige vedligeholdelse af kommunale ejendomme og deres udendørsareal er placeret.

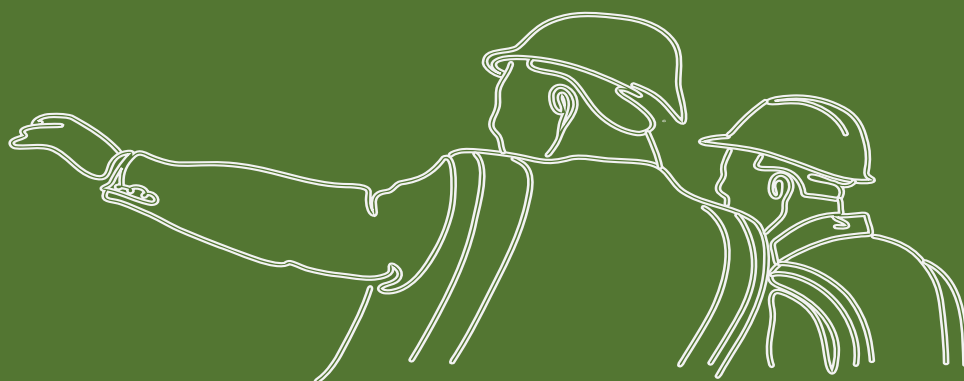
Denne manual gælder ikke daginstitutioner, skoler og klubber, da der findes en separat manual til disse ejendomme.

I servicemanualen fremgår det, hvad brugerne af kommunale ejendomme skal være opmærksomme på ift. den indvendige vedligeholdelse, desuden fremgår det, hvad Materialegården udfører af udvendig vedligeholdelse nær kommunale ejendomme.

Brugerne af kommunens bygninger har i servicemanualen adgang til de nødvendige oplysninger, hvis der fx opstår situationer som besøg af skadedyr, akutte skader på bygningen eller andre uforudsete hændelser.

Servicemanualen skal ses som et redskab til samarbejdet - og som en hjælp i dagligdagen.

Manualen er et dynamisk redskab, og den vil løbende blive revideret.



Bygningsvedligeholdelse

Herunder er det kort defineret, hvilken rolle lederen, den bygningsansvarlige i Kommunale Ejendomme og Materialegården spiller ift. til at sikre en løbende bygningsvedligeholdelse.

BYGNINGSANSVARLIG - til enhver ejendom er knyttet en bygningsansvarlig i Kommunale Ejendomme. Den bygningsansvarlige har det bygningsmæssige ansvar for ejendommen, i tæt samarbejde med den teknikansvarlige og er samtidig den primære kontaktperson for brugerne i det daglige. Ved akutte skader tages direkte kontakt til Kommunale Ejendommers Callcenter.

MATERIALEGÅRDEN udfører en række vedligeholdelsesopgaver, disse opgaver er beskrevet i denne servicemanual. Hvis der er tale om vedligeholdelsesopgaver, der kommer ud over dem der beskrives i denne servicemanual, skal den decentrale enhed selv betale for ydelsen, og Materialegården skal oplyse dette til den decentrale enheds leder/kontaktperson inden iværksættelse. Der foretages udelukkende reparationer, som er lovlige jf. gældende bestemmelser.

LEDEREN har det daglige ansvar for at reagere, hvis der opstår bygningsmæssige udfordringer. Callcentret i Kommunale Ejendomme skal straks underrettes, såfremt der konstateres fejl og mangler på ejendommen, som kan være til fare for brugerne. Endvidere skal lederen orientere Kommunale Ejendomme ved pludseligt opståede bygningskader eller anden skade på ejendommen. I servicemanualen er det defineret, hvor lederen skal henvende sig afhængigt af opgavens karakter.

Indvendig vedligeholdelse i kommunale ejendomme

LEDERENS ANSVAR - godt indeklima (forebyggelse af skimmelsvamp)

- Luft ud tre gange dagligt i 5-10 minutter.
- Sørg for daglig oprydning i alle lokaler, så rengøring kan udføres grundigt på gulve og andre overflader.
- Hold kældre og depotrum organiserede og fri for unødvendige genstande.
- Vær opmærksom på mulige vandlækager fra rør, tage eller vægge og tag hånd om dem hurtigt ved at kontakte Callcentret i Kommunale Ejendomme, eller den bygningsansvarlige.

LEDERENS ANSVAR - jævnlige inspektioner for skimmel og fugt

Lav jævnlige inspektioner for synlig skimmel og fugt, og reager hurtigt, hvis noget ser mistænkeligt ud ved at kontakte Callcentret i Kommunale Ejendomme eller bygningsansvarlig. Tidlig opdagelse gør det nemmere at håndtere problemer med fx skimmelsvamp.

LEDERENS ANSVAR - løbende vedligeholdelse og tilsyn med bygningen UDEN egen pedel

Lederen fører løbende tilsyn med bygningen, og tager kontakt til Kommunale Ejendomme jf. vejledningen i afsnittet om "ansvar og kontakt", hvis der opstår behov herfor.

LEDERENS ANSVAR - løbende vedligeholdelse og tilsyn med bygningen MED egen pedel

Løbende tilsyn med bygningen, og udførelse af mindre vedligeholdelsesopgaver, der ikke kræver en autoriseret håndværker til opgave.

Udvendig vedligeholdelse

Opgaver der udføres af Materialegården

Løbende

Græsslåning – dog ikke boldbaner

Græstrimming (efter behov)

Lugning (efter behov)

Springgrave – vedligeholdes efter henvendelse fra leder eller ansvarlig.

Sæsonprægede opgaver

Klipning af hæk/pur – 1. gang årligt

Fældning – vinter opgave

Beskæring – vinter opgave

Øvrig grøn vedligehold - Efter behov

Der kan forekomme en forskydning af opgaverne, alt afhængig af vejrlig eller akutopgaver.

*Humlehusene og Terrassehaverne har særlige aftaler for den udvendige vedligeholdelse

Sæsonbestemt opgave, som planlægges og rekvireres af Kommunale Ejendomme

Tømning af tagrender og fejning af tagflader.



Vintertjeneste

Materialegårdsens Vinterberedskab sørger for snerydning/saltning af primære adgangsveje til kommunens kommunale ejendomme, samt deres p-pladser. Der kan dog under særligt ekstreme vejrforhold være en forsinkelse på disse ydelser.

Kommunale Ejendomme – kontakt og bygningssyn

Dette afsnit beskriver, hvordan man skal kontakte Kommunale Ejendomme, afhængigt af henvendelsens karakter.

Akutte skader fx vandskade, hærværk eller indbrud

Hvis der opstår en akut situation, hvor en enhed har brug for at få løst en opgave her og nu fx vandskade, indbrud eller hærværk, skal den enkelte decentrale enhed straks kontakte Kommunale Ejendommers Callcenter på 43 68 67 50 (åbningstid 8.00 – 15.00 på hverdage)

I nødstilfælde (aften og weekend) kan rådhusets vagt kontaktes på 43 68 67 67.

Ifm. skader fx på bygninger og løsøre, hærværk og indbrud oprettes der straks en forsikrings sag. Den enkelte decentrale enhed har selv pligten til at anmelde skader til kommunens forsikrings selskab, InsuBiz, der er link til kommunens forsikrings- og anmeldesystem og vejledning i anmeldelse på medarbejdersiden.albertslund.dk/forsikring. Hvis enheden mangler en bruger af systemet til anmeldelse af forsikrings sager, så find ligeledes kontaktoplysningerne via denne url: medarbejdersiden.albertslund.dk/forsikring

Årligt bygnings syn

Hvert år afholdes der bygnings syn på samtlige af kommunens ejendomme. Bygnings synets primære formål er at registrere bygningernes vedligeholdelses mæssige tilstand med henblik på prioritering af de kommende års planlagte vedligeholdelses opgaver på baggrund af politisk afsat økonomi og større anlægs opgaver til anlægs budgetterne. Desuden er det også det tidspunkt på året, hvor bygnings- og teknikansvarlig sammen med leder og serviceleder, i fællesskab får lejlighed til at tage en overordnet drøftelse om ejendommen.

Eventuelle forslag til vedligeholdelses arbejder og ønsker til nye aktiviteter skal som hovedregel fremkomme i forbindelse med det årlige bygnings syn.

Før bygnings synet

Bygnings synet foretages hen over året, typisk i perioden juni - november. Kommunale Ejendomme indkalder lederen af ejendommen til bygnings synet senest 3 uger før. Forud for bygnings synet skal lederen

foranledige en gennemgang af bygninger, lokaler, legeplads og udearealer med henblik på det forestående bygningssyn.

Efter bygningssynet

Bygningssynet udmønter sig i en bygningssynsrapport, som beskriver de vedligeholdelsesaktiviteter, som bør gennemføres for at holde ejendommen i god stand. Rapporten udsendes til brugerne senest 3 måneder efter synets afholdelse.

På baggrund af alle de afholdte bygningssyn og hertil hørende disponering af den afsatte ramme, udarbejder Kommunale Ejendomme en efterretningsrapport til det ansvarlige politiske udvalg om prioritering af det afsatte beløb til bygningsvedligeholdelse (bygningssynsrammen). Efterretningsrapporten godkendes på Kommunalbestyrelsen i marts måned.

Kommunale Ejendomme retter efterfølgende henvendelse til lederen og sammen løses den planlagte vedligeholdelsesopgave.

Ændringsønsker til ejendommen – både ude og inde

Når en decentral enhed i dagligdagen bemærker et behov for renovering eller lignende, der ikke allerede fremgår af servicemanualen. Indmeldes opgaven til Kommunale Ejendomme ved at indsende en mail til Kommunale Ejendomme via mail kommunale.ejendomme@albertslund.dk

Følgende skal fremgå af mailen:

- En beskrivelse af skaden og omfanget.
- Lokaltid og område
- Kontaktperson med fornavn og efternavn, telefon nr. og mail. Som udgangspunkt vil det være leder eller souschef for den decentrale enhed.

Den decentrale enhed må IKKE selv rekvirere opgaver hos eksterne håndværkere, dette skal altid gå igennem Kommunale Ejendomme.



Rengøring i kommunale bygninger

Rengøringen varetages af et eksternt rengøringssselskab, De 5 Stjerner A/S. Rengøring udføres i henhold til programmeret rengøring, hvor hvert enkelt lokale (hvor der er rengøring) er tildelt en trecifret programkode, som beskriver rengøringsaktiviteten.

Programkoder	5	2	1
Første ciffer fortæller hvor ofte der gøres rent i lokalet			
Andet ciffer fortæller hvor ofte der udføres grundig gulvrengøring			
Tredje ciffer fortæller hvor ofte der udføres grundig inventarrensøring			

Differencen mellem det første ciffer og hver af de to andre angiver, hvor mange gange om ugen der skal udføres **let rengøring** af henholdsvis gulv og inventar.

Grundlaget for rengøringen og den detaljerede beskrivelse for hvad der udføres som let rengøring, når der er grundig rengøring samt periodisk, kan I finde på medarbejdersiden.

For at alle kan følge rengøringen opsætter rengøringen dørmærkater med angivelse af hvornår den grundige rengøring bliver udført.

LEDERENS ANSVAR – før rengøringen kan finde sted

For at rengøringssselskabet kan levere den aftalte rengøring, opretholde kvaliteten og være med til at sikre et optimalt indeklima forudsætter det, at lokalerne er efterladt rengøringsparate. Det betyder, at I som bruger af lokalerne er forpligtigede til at:

- Borde og gulve skal være ryddet
- Affald skal være fjernet og kildesorteret
- Opholdslokaler og grupperum
 - o Stole skal være sat op under bordene, være stablet eller være samlet et sted på gulvet, så tilgængeligheden sikres
 - o Gulvene skal være fejlet, før de kan vaskes, og alle spildte materialer skal være fjernet fra såvel gulve, vaske og borde.
- Gymnastik- og tumlesale
 - o Efter hver time skal gulvene tømoppes af brugere
- Bad, toilet og puslerum
 - o Brugte bleer og vaskeklude fjernes af brugere
 - o Brugte hygiejnebind, bandager, plastre og lign. skal lægges i lukkede poser eller beholdere

Følgende opgaver udføre ikke af rengøringen:

- Oprydning inkl. at sætte inventar på plads (undtaget herfra er mødelokaler)
- Fjerne/bortskaffe stort og/eller tungt affald, der ikke er placeret i affaldsbeholdere
- Indvendig rengøring af skabe, skuffer og lignende
- Rengøring af personlig lokaleudsmykning
- Oprydning og indsamling af service
- Blomsterpasning og -vanding

- Fjernelse af ledninger og andre løse effekter, så som tasker, skiftesko, papkasser, materialer og lignende fra gulvarealer
- Rengøring af forsøgs- og køkkenvaske

Servicebesøg

Rengøringsgesellschaftet udfører minimum hver måned et servicebesøg med henblik på at gennemgå rengøringskvaliteten. Der opfordres til at deltage på denne kvalitetsgennemgang, så der er enighed om rengøringsleverancens niveau. Kommunens rengøringscontroller kommer regelmæssigt uanmeldt forbi og tjekker op på rengøringen.

Håndteringsvejledning – affald og skadedyr

Affald

Hvis affald ikke er blevet hentet til aftalt tid, kan det meldes ind via Vestforbrændings selvbetjeningsportal via denne url: selvbetjening.vestfor.dk

På selvbetjeningsportalen vælges Albertslund Kommune og adresse indtastes.

Her kan der også bestilles tømninger af de minicontainere, vippecontainere og ophalercontainere, som ikke er på fast tømning.

Nye eller flere containere

Er der brug for nyt renovationsudstyr, er det Affald & Genbrug der skal kontaktes på 4368 6821 eller via affaldoggenbrug@albertslund.dk.

Farligt affald

Alle kan bestille en rød miljøboks via affaldoggenbrug@albertslund.dk.

Miljøboksen kan bruges til farligt affald, kasseret porcelæn og småt elektronikaffald.

Når beholderen ønskes tømt, bestilles dette ved at sende en mail til affaldoggenbrug@albertslund.dk eller ringe på 4368 6821, så vil udskiftningen ske den førstkommande onsdag.

Skadedyr

Kommunale Ejendomme er ansvarlig for at foretage rottesikring af bygninger, hvis rottebekæmperen anser dette for værende nødvendigt for at undgå fremtidige rotteangreb.

Bekæmpelse af ræve, mus, bier, mv. (undtagen rotter) skal den decentrale enhed selv foretage og finansiere.

- Ræve og o.l. kontaktes KILTIN telefon 33 11 11 92.
- Hvepse bekæmpes af Materialegården

Ved konstatering af rotter skal dette anmeldes via www.albertslund.dk/rotteweb. Andre mindre skadedyr som fx. myre og sølvfisk / skægkræ skal den decentrale enhed selv bekæmpe.

Snitflade og ansvarsfordeling mellem enheden og Kommunale Ejendomme (KE)

Den indvendige drift:

NR.	Bygnings- eller installationsdel	Ydelse	Ansvar/ Betaling
1	Gulvoverflader	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE / KE
2	Lofter med færdig overflade (lydlofter, træbeton & andre)	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE / KE
3	Vægoverflader med færdig overflade (blank murværk, fliser o.l.)	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE / KE
4	Belysning i arbejdslokaler fællesarealer/gangarealer	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE / KE
5	Kabling, servere, IT, m.m.	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE / KE
6	Ved yderligere arbejdsstation m.m AV udstyr m.m	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE / Decentral enhed
7	Løse møbler / Inventar	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE / Decentral enhed
8	Køkkenmøbler o.l.	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE / KE
9	Hårde Hvidevare	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE / KE
10	Indvendige døre, foldedøre o.l.	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE / KE
11	Brandalarmering	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE / KE
12	Låsesystem (KE skal til enhver tid have nøgler og koder til bygninger)	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE / KE
13	Teknik rum	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE / KE

	(Må ikke anvendes som lagerrum)		
14	Elevatorer, lifte o.l. El-tavler lovpligtigt.	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE / KE
15	Ventilationsanlæg	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE / KE
16	Varmtvandsbeholder	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE /KE
17	Varmeanlæg	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE / KE

Den udvendige drift:

NR.	Bygnings- eller anlægsdel	Ydelse	Ansvar / Betaling
1	Tage, tagrender og tagedløb på et udvalg af ejendomme	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE/KE
2	Flade tagpap tage på et udvalg af ejendomme.	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE/KE
3	Tage, tagrender og nedløb på øvrige ejendomme. KE oplyser hvilke ejendomme.	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE/KE
4	Flade tagpap tage på øvrige ejendomme. KE oplyser hvilke ejendomme.	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE/KE
5	Afløbsanlæg - spildevand - Kloak	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE/KE
6	Afløbsanlæg – regn- & drænvand	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE/KE
7	Beplantninger, haveanlæg og befæstede arealer (udføres af Vej og Park)	Renholdelse. Generel naturpleje.	Materialegården/ Materialegården
8	Udendørs belysning	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE/KE
9	Carporte, skure, pergolaer o.l. Krybberum, Affaldsrum.	Vedligeholdelse/Udskiftning	KE/KE
10	Affald, haveaffald, storskrald	Afhentning	Materialegården/ Materialegården
11	Lyskasser	Vedligeholdelse / Tømning	KE/KE
12	Skaf - pulje	El, vand, varme, (affald daglig afhentning)	KE/KE

Kontaktliste

Spørgsmål til den planlagte udendørs drift rettes til Materialegården

Mailadresse: Servicesjakk@albertslund.dk

I akutte tilfælde kontaktes Materielgården på tlf. 43683200

Åbningstid: mandag-torsdag 07.00-15.00, fredag 07.00-14.30

Rengøring af bygningen

Henvendelser vedr. ændringer til bygninger, lokalernes brug eller hvis der er behov for ekstra rengøring:
Kontakt Anne Siesing pr. mail.

Henvendelser vedr. akutte svigt som fx manglende rengøring af områder eller lokaler samt kritiske fejl/mangler, som er væsentlig for hygiejne og sundhed: Kontakt både De 5 Stjerner og Anne pr. mail

Henvendelser der omhandler mindre forglemmelser eller hvis I har informationer om fx arrangementer el. lign.: Kontakt De 5 Stjerner på mail eller telefon.

Ved gentagne fejl og svigt i rengøringsleverancen eller hvis De 5 Stjerne ikke reagerer på henvendelser:
Kontakt Anne Siesing på mail eller telefon.

Ved alle henvendelser er det vigtigt, at der i emnefeltet anføres hvilken lokation mailen kommer fra.

Anne Siesing, anv@albertslund.dk, 20 15 40 16

De 5 Stjerne, akplan@de5stjerner.dk

Skader på ejendommen eller spørgsmål til ejendommen – både inde og ude

Akutte skader, hærværk eller indbrud fx et sprunget vandrør eller en smadret rude.

Kontakt CallCentret i Kommunale Ejendomme på 43 68 67 50 (åbningstid 8.00 – 15.00 på hverdage).

Udenfor denne åbningstid kontaktes rådhusets vagt på 43 68 67 67.

Opret straks en forsikringssag – find vejledning på medarbejdersiden.albertslund.dk/forsikring

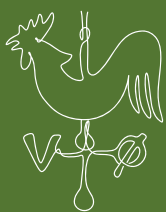
Spørgsmål til ejendommen, ændringsønsker og mindre skader på ejendommen fx ønske om at få flyttet en væg eller mistanke om skimmelsvamp.

Kontakt den bygningsansvarlige der er angivet ud for din bygning på listen herunder:

Oversigt over bygningsansvarlige under udarbejdelse



Albertslund Kommune



Kultur, Fritid & Ejendomme
Kommunale Ejendomme
Nordmarks Allé 1
2620 Albertslund
43686868