

Tjenestebeskrivelse vaktmestertjeneste

for NTNUs fakulteter og enheter
levert av Campusservice

Postadresse
7491 Trondheim

Org.nr. 974 767 880

Besøksadresse
Høgskoleringen 8
Gløshaugen

Telefon
+ 47 73 59 54 15

<http://www.ntnu.no/>

All korrespondanse som inngår i saksbehandling skal adresseres til saksbehandlende enhet ved NTNU og ikke direkte til enkeltpersoner. Ved henvendelse vennligst oppgi referanse.

Innhold

1	Innledning	2
1.1	Beskrivelsens omfang	2
1.2	Beskrivelsens varighet	2
1.3	Kontaktpersoner for tjenestebeskrivelsen	2
1.4	Innmelding av avvik/ønsker/behov	2
2	Beskrivelse av vaktmestertjenesten	2
3	Tjenestekvalitet	3
3.1	Evaluering av tjenestekvaliteten	4
4	Håndtering av tjenestebeskrivelsen	4
4.1	Oppfølging	4
4.2	Revidering av tjenestebeskrivelsen	4
4.3	Håndtering av avvik fra tjenestebeskrivelsen.....	4
4.4	Endringskontroll/endringslogg	5

1 Innledning

Dette er en felles tjenestebeskrivelse for alle NTNUs fakulteter og enheter.

1.1 Beskrivelsens omfang

Denne tjenesten omfatter vaktmestertjenester av fakultetets/enhetens leieareal.

1.2 Beskrivelsens varighet

Denne beskrivelsen gjelder så lenge vaktmestertjenester er inkludert i internhusleien, eller inntil bestemmelser i internhusleieforskriften endres.

1.3 Kontaktpersoner for tjenestebeskrivelsen

Fakultet/enhet: Avdelingsdirektør/dekan

Campusservice: Seksjonssjef for bygningsdrift

1.4 Innmelding av avvik/ønsker/behov

Løpende avvik/ønsker/ behov skal meldes campusservice via e-vaktmester:

www.ntnu.no/e-vaktmester.

Planlagte driftsopphold/stans ansees ikke som brudd på tjenestekvaliteten, og er ikke et avvik fra tjenestebeskrivelsen.

2 Beskrivelse av vaktmestertjenesten

Tjenester inkludert i internhusleien:

- Brannvern
 - Periodiske egenkontroller på:
 - Rømningsveier - 1 gang/mnd
 - Slukkeutstyr - 4 ganger/år
 - Ledelys/nødlys - 1 gang/mnd
 - Brannrør - 1 gang/mnd
 - Planlegging og gjennomføring av evakueringsøvelse – 1 gang/år
 - Oppfølging under og etter brannalarm
 - Betjening av brannsentral
- Forebygging av legionella
 - Måling av tappevannstemperatur– 1 gang/mnd
 - Gjennomspyling/desinfeksjon av dusjhoder – 4 ganger/år
 - Desinfisering av dusjanlegg – 4 ganger/år
- Belysning
 - Utskiftning av lyspærer og lysrør i all fastmontert belysningsutstyr i fellesareal og allmenn belysning
- Renhold
 - Rengjøring av tekniske rom, tavlerom og heismaskinrom - 1 gang/år
 - Behovsrenhold av inngangsparti

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet

- Utvendig rengjøring av vinduer – hvert 2. år
- Rens og kontroll av sluk/avløp, både innendørs og på tak/utendørs
- Avfallshåndtering
 - Avfallshåndtering
 - Betjene oppsamlingssted for spesialavfall
- Vakt og sikring (i ordinær arbeidstid)
 - Første kontaktpunkt ifm alle typer brukerhenvendelser, kontroll av NTNUs bygningsmasse/eiendeler og hjelp/veiledning av brukere
 - Utrykning i forbindelse med adgangskontroll og skallsikring/adkomst til fellesareal
 - Utrykning ved heisalarm
- Innendørs
 - Oppfølging av skilting, romnummer, navneplater, anvisningstavler og digital skilting
 - Bekjempelse av skadedyr
 - Oppfølging/kontroll av radiatorer
 - Møblering og andre praktiske forberedelser i samarbeid med arrangør ved arrangement som eksamen og immatrikulering
 - Hjelp i forbindelse med flytting – 7,5 timer per flytteprosjekt
 - Anskaffelse, pynting og fjerning av juletrær i fellesarealer
- Utendørs
 - Kosting, rengjøring/spyling, brøyting, strøing og avfallshåndtering i inngangsparti og varemottak
 - Anskaffelser og tømming av avfallsdunker og askebegre
 - Behovsrengjøring av tak og taksluk
 - Kontroll av tak og overheng for takrasfare, ved behov iverksett rassikring og fjerning av istapper
 - Tilsyn og kontroll av fasade og beslag (takrenner, vindusbeslag, etc.)
- Energioppfølging
 - Oppfølging/varsling i forbindelse med overforbruk av energi, vann og varme

Tjenester som kan bestilles og som faktureres kunde:

- Belysning
 - Utskiftning av lyspærer og lysrør i ikke veggfast tilleggsbelysning
 - Hjelp i forbindelse med flytting, utover 7,5 timer per flytteprosjekt

3 Tjenestekvalitet

Kvalitetsnivået på tjenestene er definert med utgangspunkt i lovpålagt regelverk der dette finnes, og i henhold til egne rutiner og retningslinjer.

Tjenestene utføres innen ordinær arbeidstid som er 07.30-15.00 og skal ikke forstyrre eller hindre kjernevirksomheten; forskning, undervisning, formidling og nyskaping.

3.1 Evaluering av tjenestekvaliteten

Campusservice er ansvarlig for at det utføres kontroll av tjenesten. Kontroll gjennomføres på følgende måter:

- Løpende gjennomgang av tjenesten ved hjelp av FDV-systemet Lydia. Her registreres oppgaver og hvordan disse følges opp (dokumentasjon).
- Oppfølging av kundeundersøkelser (gjennomføres hvert 2. år).

Rapporter skal gjennomgås ved avtalt årlig møte mellom campusservice og fakultet. Rapporteringen skal også redegjøre for tiltak som er iverksatt dersom tjenesten ikke har vært levert i henhold til definert kvalitetskrav.

Kvaliteten på vaktmestertjenesten skal vurderes ut fra følgende kvalitetsmål:

<i>Navn på tjeneste</i>	<i>Indikator</i>	<i>Kvalitet</i>
Innmeldte behov via e-vaktmester	Responstid	Svar innen 24 timer på hverdager

4 Håndtering av tjenestebeskrivelsen

4.1 Oppfølging

Oppfølgingsmøter (dialogmøter) mellom campusservice og fakultet skjer en gang i året.

4.2 Revidering av tjenestebeskrivelsen

Revidering av tjenestebeskrivelsen skjer i oppfølgingsmøtene og/eller ved behov.

4.3 Håndtering av avvik fra tjenestebeskrivelsen

Ved brudd på tjenestebeskrivelsen, gjentatte brudd på servicenivå eller manglende leveranser i henhold til tjenestebeskrivelsen skal dette meldes til kontaktperson hos campusservice.

Partene skal innen rimelig tid ved forhandlinger søke å løse konflikter som måtte oppstå i forbindelse med, eller som er et resultat av, denne tjenestebeskrivelsen. Dersom dette ikke lar seg gjøre skal konflikten løses ved å bringe denne opp til NTNUs ledelse.

4.4 Endringskontroll/endringslogg

Under følger kronologisk oversikt over endringer i dokumentet:

19.12.2016

Endret tjenestebeskrivelse i henhold til organisasjons- og tjenesteendring for Campusservice fra og med 01.01.2017.

30.01.2017

Presisert oppgaver utendørs.

22.02.018

Lagt til info om oppgaver ved arrangementer som eksamen og immatrikulering.