

Tjänstebeskrivning för arbetsplatsservice

Tjänsteområde konferens, mötesrum och arbetsplatsservice

Arbetsplatsservice ska skapa mervärde för den enskilde hyresgästen och erbjuda hög servicenivå i byggnadernas gemensamma funktioner.

Enhetlighet och helhetssyn ska skapa kostnadseffektiva tjänster, tydlighet och enkelhet.

Tjänst

Arbetsplatsservice

Typ av överenskommelse

Tjänsteöverenskommelse med normalintervall

Förändringar sedan föregående version

Granskad utan ändring

1. Bastjänst

1.1. Arbetsplatsservice

Tjänsten innehåller flera leveranser som avser att leverera fullgoda funktionella arbetsplatser och mötesplatser.

- Avfallshantering
- Post och pakethantering

- Vaktmästeri
- Receptionstjänst
- Möbler och inventarier
- Rena lokaler
- Säkerhetsfrågor
- Utveckling av arbetsplats/kontor
- Samordning av underlag för debitering av tjänster från serviceförvaltningar (Koncernkontoret, Fastighet, stöd och service) kopplat till de aktivitetsbaserade kontoren.

1.2. Tillgänglighets- och servicenivå

Minsta tillgänglighet helgfria vardagar 07.30-16.00. Ordinarie tid 07.30-17.00. Går att avropa tjänst på obekväm arbetstid.

2. Tilläggstjänst

2.1. Övriga tjänster

Beställningar utöver basutbud enligt beslutad prislista.

3. Styckavropstjänst

4. Kvalitetssäkring

4.1. Mätområden och mätmetod

Teknisk kvalitet: Städfrekvenser enligt rutin för rekommenderade frekvenser för rengöring per lokaltyp. [Lokalvård, frekvenser för rengöring per lokaltyp - Rutin.pdf \(vgregion.se\)](#)

Upplevd kvalitet: NKI

Produktivitet: INSTA-mätning

5. Avvikelse och reklamationer

Vid utebliven service eller kvalitetsbrist ska chef kontaktas. Vid risk eller tillbud gällande arbetsplatsernas utformning, säkerhet etcetera som påverkar enskild individ eller verksamhet ska avvikelse skickas till serviceteamsansvarig. Arbetsmiljöansvar åligger respektive

OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

verksamhetschef. Västra Götalandsregionens avvikelse-hanteringssystem ska användas.

6. Övrigt

Information om handlingen

Handlingstyp: Tjänstebeskrivning

Gäller för: Västra Götalandsregionen, Stödtjänster och regional samordning, Fastighet stöd och service

Innehållsansvar: Andrea Thomsen, (andth6), Områdeschef

Granskad av: Andrea Thomsen, (andth6), Områdeschef,
Lennart Ryler, (lenry), Verksamhetscontroller

Godkänd av: Marie Smedbro, (marsm14), Regionområdeschef

Dokument-ID: SFSS12798-389934615-19

Version: 4.0

Giltig från: 2025-12-16

Giltig till: 2026-12-31