



## Har en ISS- medarbejder ydet en ekstra indsats?

### Giv et Æble som anerkendelse

At have partnerskaber med vores kunder er nøglen til sammen at opnå succes. Det indebærer også anerkendelse af den service, vores kolleger leverer hos jer i hverdagen. Derfor arbejder vi i ISS målrettet med et anerkendelsesprogram, som vi kalder æbleprogrammet. Med Æblet ønsker vi at styrke en kultur, hvor de ekstraordinære serviceoplevelser bliver påskønnet til gavn for den enkelte, kunderne og ISS.

#### Du kan også være med

Som kunde kan du også tage del i vores æbleprogram. Vi opfordrer dig og dine kolleger til at fortælle os, hvis I oplever en ekstraordinær service fra vores medarbejdere.

#### En ekstraordinær oplevelse

For at modtage et Æble – i form af en æblenål og et æblekort med tak for indsatsen – skal ISS-medarbejderen yde ud over, hvad der forventes af den daglige serviceleverance.

Det er nemt at give et Æble: Udfyld blot bagsiden, hvor du begrundet, hvorfor ISS-medarbejderen skal have et Æble, og aflever blanketten til en ISS-leder eller send en mail til: [aeble@iss.dk](mailto:aeble@iss.dk).

## Sådan bestiller eller fejlmelder du en service

Servicebestillinger og fejlmeldinger til ISS:

[www.bygst.dk/statensfm](http://www.bygst.dk/statensfm)

På hjemmesiden finder du også kundeinformation, video brugervejledninger til Bygst serviceportal samt information om de forskellige services.

Du bestiller mødeforplejning og booker et mødelokale på vanlig vis.

Vi holder dig orienteret om fremgang på din bestilling.

Bygningsstyrelsen er statens ejendomsadministrator og bygherre. Vi har ansvar for at skabe moderne, funktionelle og omkostnings-effektive arbejdspladser til f.eks. ministerierne, politiet, domstolene og fysiske rammer for universiteterne.

Bygningsstyrelsen har en samlet ejendomsportefølje på ca. 4 mio. m<sup>2</sup> fordelt på statsejendomme, privatejede lejemål og OPP (Offentligt-Privat Partnerskab).

Bygningsstyrelsen er en del af Transport- og Boligministeriet og blev dannet i 2011 ved en sammenlægning af dele af tidligere Slots- og Ejendomsstyrelsen, Universitets- og Bygningsstyrelsen samt Erhvervs- og Byggestyrelsen.

Læs mere om Bygningsstyrelsen: [www.bygst.dk](http://www.bygst.dk)

**ISS blev grundlagt i København i 1901 og er siden vokset til at være en af verdens førende virksomheder inden for facility services.**

ISS tilbyder en lang række serviceydelser inden for Facility Management, Cleaning Services, Support Services, Technical Services, Catering Services og Security Services. I 2018 havde ISS ca. 500.000 medarbejdere globalt og 7.500 medarbejdere i Danmark.

Læs mere om ISS: [www.issworld.com](http://www.issworld.com)



BYGNINGSSTYRELSEN



Gode rammer for dig  
og dine kolleger hos  
**Skatteministeriets  
koncern**  
(mange services)



# Velkommen til din nye serviceløsning

– kvalitet, effektivitet og brugertilfredshed

Størstedelen af servicefunktionerne i staten samles i en samlet løsning, Statens Facility Management. Din institution er sammen med 30 andre institutioner med i bølge 1.

Bygningsstyrelsen har indgået kontrakt og partnerskab med ISS for bølge 1 de næste syv år. Bygningsstyrelsen vil sammen med ISS levere en løsning med fokus på kvalitet, effektivitet og brugertilfredshed.

Serviceløsningen hos Statens Facility Management består af syv serviceydelser, som er samlet i én integreret serviceløsning. Hver serviceydelse er designet til at give både medarbejdere og gæster en god serviceoplevelse. Det gør vi blandt andet ved et nærværende og imødekommende servicepersonale, rene omgivelser, velsmagende mad, professionelt vedligehold af jeres bygninger og installationer samt velholdte udendørsarealer.

Kort sagt: Vi tager os af de opgaver, der bidrager til at få din hverdag til at fungere optimalt, så du og dine kolleger kan fokusere på jeres opgaver.

## Fælles indgang til alle services

Servicebestillinger og fejlmeldinger til ISS:

[www.bygst.dk/statensfm](http://www.bygst.dk/statensfm)

På hjemmesiden finder du også kundeinformation, video brugervejledninger til Bygst serviceportal samt information om de forskellige services.

### FORPLEJNING

Vi tilbyder (begrænset på visse lokaliteter):

- Hjemmelavet mad med fokus på sundhed
  - Mad nok i hele kantinens åbningstid
  - Forskellige events, oplevelser og markedsdage i kantinen
  - Minimum 40% økologi
  - Mulighed for at købe take away
  - Mulighed for morgenmad
  - Du kan gratis tage fire stykker frugt i kantinen hver uge
- Se kantines ugemenu og åbningstid på intranettet

### INTERN SERVICE

Vi hjælper bl.a. med (undtagen i Frederikshavn):

- Bemanding af reception på visse lokaliteter (se åbningstid på intranettet)
- Post og pakker omdeles til centrale dueslag
- Sikrer velfungerende printer/kopirum og kontorartikellagre
- Udførelse af mindre reparationer, opsætninger og flytninger
- Opfyldning og vedligehold af kaffeautomater
- Sikrer funktionsdygtige tjenestebiler og -cykler
- Udbringning af mødeforplejning og sikring af et funktionsdygtigt mødelokale
- Flagning

### INDVENDIGT VEDLIGEHOLD

Vi sikrer:

- At indvendige lokaler fremstår pæne og ordentlige
- Proaktivt vedligehold af tekniske installationer
- Fokus på optimal udnyttelse af el, vand og varme

### AREALPLEJE

Vi sikrer (kun i Ribe, Grenaa og Thisted):

- At arealer plejes ud fra sæsonens behov
- At vintertjeneste udføres
- At udføre arbejdet med mindst mulig gene for kunden i arbejdstiden

### AFFALDSHÅNDTERING

- Til en start ingen større ændringer
- Nuværende aftaler løber indtil år 2021
- ISS har det administrative ansvar for leverandørerne
- Fakturakontrol for sikring af korrekte priser
- På sigt fokus på øget sortering og genanvendelse

### RENHOLD (Fra d. 1.1.2020)

Vi hjælper med:

- Udførelse af daglig og periodisk rengøring (hvornår der rengøres kan ses på mærkaten i dørkarmen til dit kontor)
- Fokus på et godt indeklima og rene kontorpladser og toiletter
- Rengøring udføres som udgangspunkt ml. kl. 5.00 og 18.00
- Støvsugning på kontorer planlægges udført inden kl. 8.00
- Vinduespolering sker to gange årligt ind- og udvendigt
- Måtte- og planteservice

### VAGT & SIKKERHED (Fra d. 1.1.2020)

Vi udfører:

- Vagtselskabet Securitas står for rundringer og sikring af bygninger
- Alarmdkald
- Servicing af sikkerhedskritiske anlæg og systemer
- Fast vagt (visse lokaliteter)
- Bistå ved brand- og evakueringsøvelse

# Nominér en ISS-medarbejder



Navn på ISS-medarbejder

Dit navn

Sted

Dato

Beskriv venligst, hvorfor ISS-medarbejderen fortjener et Æble

