



BYGNINGSSTYRELSEN

Om intern service

Her kan du nemt og hurtigt danne dig et overblik over, hvad du kan forvente af intern service



Intern service

Intern service indeholder serviceydelser, der sikrer en god og vel-fungerende arbejdsdag for styrelserne og de statslige institutioners medarbejdere og gæster. ISS' intern service starter op den 1. oktober 2019 og omfatter disse services:

- Reception og omstilling
- Post- og pakkehåndtering
- Kontorservices
- Handyman-opgaver
- Vognpark- og cykelservice
- Arrangementer og mødeforplejning
- Kaffeservice
- Ad hoc-opgaver

Der er stor variation i omfanget af serviceydelser, der skal leveres lokalt, i mængden af opgaver og i antallet af brugere på de forskellige lokaliteter. Derfor er der forskel på, hvor mange ISS-medarbejdere der er til stede på den enkelte lokalitet.



Hvad kan du forvente i receptionen og omstilling?

Receptionen og receptionisterne repræsenterer virksomheden. De er ofte det første kontaktpunkt for gæster i huset. Derfor er det vigtigt, at gæster modtages professionelt, og at alle henvendelser håndteres med et smil. For at sikre et professionelt visuelt indtryk bærer receptionisterne uniform efter kundens ønske og set-up.

Receptionen modtager gæster, modtager og omstiller opkald og er omdrejningspunktet for udlevering af nøgler og andet praktisk til husets medarbejdere. Receptionen har faste opgaver og ad hoc-

opgaver – og type og omfang kan variere meget fra lokalitet til lokalitet.

Løbende opgaver er blandt andet:

- Udlevering af parkeringskort
- Bestilling af taxa
- Udlevering af fx nøgler til tjenestecykler og -biler
- Udlevering af diverse til medarbejdere, såsom låne-PC, mødeforplejning, taxabon, brobizz, rejsekort og lign.
- Logning og dokumentering af udleveringer og bestillinger



- Forefaldende småopgaver som for eksempel soignering af venteområde, opdatering af indhold på mødeskærme, infoskærme, bistå evt. håndværkere med anvisning til arbejdsområde, tilkalde andre servicemedarbejdere for løsning af opgave og lign.

Receptionens åbningstid er defineret lokalt. Du finder en oversigt over åbningstiden på netop din lokalitet på:

www.bygst.dk/statensfm

Hvordan foregår post- og pakkehåndtering?

ISS-servicemedarbejderne har ansvaret for at:

- Sortere post og pakker og informere brugere om ankomne pakker
- Omdeling af post og pakker til ét centralt sted på lokaliteten, hvor brugere kan afhente
- Frankering og indsamling af post og pakker til afsendelse fra ét centralt sted
- Kvittering for pakker og rekommanderede breve
- Kontaktformidling til kurer og vognmænd

- Varemodtagelse på større lokaliteter samt udlevering og/eller fordeling til modtager

Indgående og udgående post og pakker på store lokaliteter

Postnord afleverer og afhenter post i forhold til deres normale afleveringsrute. Der er på lokaliteten ét centralt afleveringssted til afsendelse.

Kl. 14.00 skal post til afsendelse være lagt i den gule postkasse, hvorefter der er afhentning og frankeringsservice.

Indgående og udgående post og pakker på små lokaliteter

Indtil den 1. januar 2020 vil ISS-servicemedarbejdere komme til lokaliteten og håndtere posten. Herefter kan det være den lokale rengøringsmedarbejder, som står for postsortering lokalt.

PostNord afleverer post i forhold til deres normale afleveringsrute. Der er ét centralt afleveringssted til afsendelse, hvor post skal være afleveret inden det lokalt aftalte tidspunkt.



Hvilke kontorservices er inkluderet i aftalen?

Intern service har ansvaret for:

- Bestilling og opfyldning af kontorartikler i fællesdepoter og kopirum samt monitorering af lagerbeholdning af kontorartikler og papir
- Rekvirere og opfylde med toner og printerpapir i printere i printerrum
- Tilkalde support ift. kontor-maskiner, som de tjekker minimum én gang om ugen
- Gennemgang af mødelokaler minimum én gang pr. uge for oprydning, opfyldning af flipover og skriveredskaber til whiteboards



Hjælp fra en ISS-handyman?

Vores ISS-handymænd løser både planlagte og pludseligt opståede opgaver. Alle forfaldende opgaver, der ikke kræver autorisation, særlig uddannelse eller anden specialistviden udføres lokalt.

Vi udfører handyman-opgaver som for eksempel:

- Almindeligt forekommende oprydningsopgaver på lagre og depoter
- Indledende afdækning og tilkaldelse af teknikere til udbedring ved svigt eller nedbrud
- Mindre flytninger

- Montering og småreparation af diverse kontor- og mødeinventar
- Etablere enkeltstående arbejdspladser
- Småreparationer og udskiftning af slitagedele og lign. af dispensere m.v.



Hvad kan du forvente af vognpark- og cykelservice?

Vores ISS-medarbejdere står for:

- Renhold og vedligehold af tjenestebiler indvendigt og udvendigt
- Tjek af dæk og opfyldning af olie og sprinklervæske m.v.
- Opfyldning af biludstyr og forbrugsvarer i biler
- Foranledige, at bilen kommer til service og reparation
- Starthjælp til biler på egen lokalitet

Vi er desuden ansvarlige for udlevering af nøgler, rengøring og servicering samt opladning af tjenestecykler.



Hjælp til et arrangement eller kaffeopfyldning?

Du kan bestille hjælp til et arrangement i form af:

- Opstilling af borde og stole
- Bestilling og udbringning af forplejning
- Kontrol af AV-udstyr i mødelokalet

Instruktion af AV-udstyr

Minimum to ISS-medarbejdere fra lokaliteten kan hjælpe med at instruere i brug af AV-udstyret enten på telefon eller personligt. Se i mødelokalet, hvordan du kontakter en ISS-medarbejder.

Kaffeservice

Kaffeservice udføres af forskellige ISS-medarbejdere afhængig af den lokale bemanning. Det kan være medarbejdere fra kantinen, fra intern service eller fra rengøringen. På lokaliteter uden fast ISS-medarbejder vil det, indtil ISS overtager rengøringen den 1. januar 2020, være en tilkørende ISS-medarbejder, som udfører opgaven.

ISS har ansvaret for:

- Rengøring og opfyldning af kaffeautomater
- Bestilling af forbrugsvarer

- Service af kaffeautomater, el-kedler og lign.

En ISS-medarbejder fordeler desuden køkkenservice rundt til de forskellige tekøkkener samt står for opvask og levering af service, der tilhører kantinen. Dette sker én gang om dagen ved lokaliteter med faste ISS-medarbejdere. På lokaliteter, hvor der ikke er ISS-medarbejdere til hverdag, serviceres tekøkkenerne så ofte, der er en ISS-medarbejder rundt på lokaliteten.

Andre ad hoc-opgaver, som udføres af ISS:

- Nøglesystem og håndtering af disse
- Udlevering af arbejdstøj

- Opsætning af advarselsskilte og andre skilte
- Flytteassistance (kontakt med flyttefirma, udlevering af flytteudstyr og lign.)
- Opdatering på infoskærme og intranet
- Support af større planlagte arrangementer

Udover de faste ydelser er der mulighed for at bestille yderligere ydelser, som kræver merbetaling. Kontakt venligst FML'en, den lokalansvarlige facility manager.

Du finder kontaktinfo på:

www.bygst.dk/statensfm

Vi vil gerne høre din mening!

Vi vil meget gerne høre fra dig, hvis du har haft en god serviceoplevelse med intern service. Vi vil også gerne høre fra dig, hvis du oplever en service, som ikke lever op til dine forventninger. På den måde sikrer vi, at fejl og mangler bliver behandlet og udbedret korrekt.

Du kan give os feedback på:

www.bygst.dk/statensfm



ISS Facility Services A/S
www.iss.dk



BYGNINGSSTYRELSEN