
2018-04-23

Handläggare: Stefan Lundqvist
Telefon: 031-368 53 39
E-post: stefan.lundqvist@higab.se

Fastställande av Anvisning för Fastighetsförvaltning

Förslag till beslut i styrelsen för Higab AB

att enligt förslag fastställa;

Anvisning för Fastighetsförvaltning

Sammanfattning

Revidering av Anvisning för Fastighetsförvaltning utifrån den senast beslutade.

Ekonomiska konsekvenser

-

Barnperspektivet

-

Jämställdhetsperspektivet

-

Mångfaldsperspektivet

-

Miljöperspektivet

-

Omvärldsperspektivet

-

Bilagor

1. Anvisning för Fastighetsförvaltning

Expediering

-

Anvisning för fastighetsförvaltning

Anvisning för Fastighetsförvaltning

Läsanvisning

Anvisningen riktar sig till de chefer och medarbetare som aktivt arbetar med förvaltning och utveckling av Higabs fastigheter samt i förekommande fall till chefer och medarbetare inom stödfunktionerna.

Processer

Anvisning för fastighetsförvaltning omfattar i första hand processen: *Drift och underhåll av fastigheter* men även processerna: *Bygga nytt och bygga om* samt *Hyra ut lokaler och vårda kundrelationer*.

Syfte med anvisningen

- Att övergripande beskriva hur Higab arbetar med fastighetsförvaltning.
- Att övergripande ange vem som ansvarar för vad inom området fastighetsförvaltning.

Mål

Målet med anvisningen är att

- Att i ett dokument ge en samlad bild av hur fastighetsförvaltning bedrivs på Higab samt vilka krav som ska uppfyllas.

Bakgrund och förutsättningar

Higab har ett varierat och brett bestånd av fastigheter av olika typ och storlek, från olika tidsepoker och för olika ändamål. Fastighetsförvaltning är en av bolagets två kärnverksamheter. I vårt uppdrag ingår bland annat att förvärva, förvalta, äga och avyttra fastigheter och byggnader. Bolaget ska i huvudsak tillgodose stadens behov av specialfastigheter samt strategiska fastigheter av betydelse för stadens utveckling. Bolaget har ett särskilt ansvar att vårda kulturhistoriskt värdefulla byggnader. Bolaget ska även tillhandahålla lokaler till föreningslivet och kulturverksamheten.

Övriga styrande dokument med direkt anknytning till denna anvisning

- Kvalitets- och Miljöhandboken framförallt kapitlet *Drift och förvaltning av fastigheter* samt följande dokument:
 - Anvisning för investering och lokalanpassning.
 - Anvisning och instruktion för garantihantering.
 - Instruktion för planerat underhåll.
 - Anvisning för energieffektivisering.
 - Anvisning och instruktion för systematiskt brandskyddsarbete (SBA).
 - Anvisning för kredithantering.

Kvalitets- och Miljöhandboken (KoM-handbok)

Kvalitets- och Miljöhandboken beskriver hur olika delområden inom fastighetsförvaltning ska tas omhand samt vem som ansvarar för vad.

Drift av fastigheter

Driften omfattar följande delar som mer i detalj beskrivs i KoM-handboken. Drifts- och servicechef, biträdande drifts- och servicechef samt fastighetstekniker är de som i huvudsak ansvarar för att säkerställa driften av fastigheterna.

- Energi/Media - Här beskrivs hur Higab ska arbeta för att hitta fel och brister inom området samt minska energikostnader.
- Inre och yttre tillsyn – Avsnittet beskriver vilka delar som ingår, hur ofta tillsyn ska ske och vem som ska göra den.
- Lås och larm – Här beskrivs hur Higab arbetar med de larmtyper och lås bolaget ansvarar för.
- Myndighetsbesiktningar – Här listas de myndigheter som ställer krav på besiktningar, hur ofta de ska utföras, vem som gör dem, vilka krav som ska uppfyllas samt var besiktningsprotokollen förvaras.
- SBA-avsnittet - Beskriver hur Higab arbetar med systematiskt brandskyddsarbete.
- Serviceavtal - Beskriver hur de hanteras beroende på om det är ett fastighetsgemensamt, fastighetsspecifikt eller ett gemensamt avtal i Göteborgs Stad.

Underhåll av fastigheter

Området är uppdelat i två delar: Löpande underhåll och planerat underhåll. Drifts- och servicechef, biträdande drifts- och servicechef samt fastighetstekniker är de som i huvudsak ansvarar för att säkerställa det löpande underhållet. Det planerade underhållet bedrivs i samverkan mellan utvecklingsavdelningen och förvaltningsavdelningen. Fastighetsutvecklingschef, projektchef och projektledare är de som i huvudsak ansvarar för att säkerställa att det planerade underhållet utförs.

Löpande underhåll

- Felanmälan och hantering av driftstörningar.
- Avhjälpande och akut underhåll.
- Skadehantering som omfattar hantering av försäkringsärenden, garantihantering och sanering efter skadegörelse.

Planerat underhåll

Planeringen av nästkommande års planerade underhåll startar i mars året före det år som underhållet ska genomföras. En arbetsprocess har tagits fram som beskriver vad, när och vem som gör vad i planeringsarbetet. Det av förvaltningen beslutade planerade underhållet genomförs av projektledarna och sker i projektform enligt Göteborgs Stads gemensamma byggprocess (GBP) och hanteras i IT-stödet Antura. Ett antal mindre underhållsprojekt genomförs av fastighetsteknikerna. Uppföljning av det planerade underhållet genomförs löpande när projekten avslutas och dokumenteras i underhållssystemet Incit Expand. Samtidigt dokumenteras de delar som ska garantibevakas.

Hyra ut lokaler och vårda kundrelationer

Fastighetschef och kundansvariga är de som i huvudsak ansvarar för att säkerställa uthyrning och kundvård men även fastighetsteknikerna möter kunder i det dagliga arbetet. Målsättningen är att alltid hitta rätt lokal till våra kunder och att hitta kunder med verksamhet som stämmer med husets förutsättningar och karaktär.

Kundmöten och kundaktiviteter

Kundansvarig ansvarar för att möten sker med kund. Hur ofta och på vilket sätt bestäms utifrån verksamhet och önskemål från kund. Förutom dessa hålls alltid möte med kund vars hyresavtal är föremål för uppsägning i god tid innan sista datumet för uppsägning passerar. Vårt mål är att i möjligaste mån hålla förhandling med kund om förändrade hyresvillkor och komma överens innan sista datumet för uppsägning passerats. En gång per år genomförs en större kundaktivitet för våra nyckelkunder då även samarbetspartners kan bjudas in. Aktiviteten planeras och genomförs i samarbete mellan förvaltningen och kommunikationsavdelningen och sker i något av våra hus och med huset eller husets verksamhet som tema. Övriga kundaktiviteter under året sker på initiativ av kundansvarig eller fastighetstekniker.

Lokalanpassning

Kundansvarig är den som lyssnar in när kunden har behov av förändrade lokaler men ett nära samarbete sker mellan kundansvariga och projektledare när en kund har behov av en anpassning av sina lokaler.

Utveckling av fastigheterna

För att fastigheterna ska ha en långsiktig ändamålsenlig användning och attrahera hyresgäster finns utvecklingsplaner framtagna för flertalet av Higabs fastigheter. I samband med budgetarbetet går alla befintliga utvecklingsplaner igenom och revideras vid behov av kundansvarig i samverkan med fastighetschefen.

Utveckling av kulturmiljöer

Som ägare och förvaltare till många av stadens kulturhistoriskt värdefulla hus och miljöer bidrar Higab till utvecklingen av destinationen Göteborg genom att driva en utvecklingsprocess som över tid syftar till att öka levandegörandet av kulturmiljöer. Målsättningen är att skapa tillgängliga och levande kulturmiljöer som attraherar göteborgare, besökare och det lokala näringslivet. Arbetet leds och samordnas av Higabs utvecklare för kulturmiljöer.