



## Sådan opfylder du Servicenormens krav 2018

Du og din virksomhed skal som medlem af SBA opfylde kravene i Servicenormen. Nedenfor kan du læse mere om, hvordan du bedst og lettest kan dokumentere, at din virksomhed efterlever normens krav. Nummereringen svarer til punkterne i godkendelseskemaet.

### **Økonomi**

Der er flere bindende dokumenter i Servicenormen: Serviceattest, arbejdsskade- og erhvervsansvarsforsikring samt overenskomst. Overenskomst medfølger virksomhedens medlemskab af SBA. Dokumenterne viser, at din virksomhed har orden i sagerne, og de skal kunne fremvises ved kontrol.

### **Arbejdsskade- og erhvervsansvarsforsikring**

Du og din virksomhed har pligt til at tegne en erhvervsansvarsforsikring samt en arbejdsskade-forsikring for medarbejderne. Forsikringerne sikrer medarbejderne, hvis der sker en ulykke i forbindelse med arbejds udførelse. Den sikrer også virksomheden mod de økonomiske følger af et eventuelt erstatningsansvar.

#### **1. Serviceattesten**

Du kan bestille en serviceattest hos Erhvervsstyrelsen ved at gå ind på [virk.dk](http://virk.dk). Det tager ca. 14 dage fra modtagelse af ansøgningen til udstedelse af attesten. Du kan overveje at abonnere på en årlig serviceattest, så du modtager den automatisk. En gyldig serviceattest skal til enhver tid kunne fremvises ved kontrol. Serviceattesten skal være trukket efter den 1. januar 2018 for at være gyldig.

### **Kvalitet**

For at sikre og fastholde tilfredse og loyale kunder, er det vigtigt, at du og din virksomhed har systemer, der kan måle, vurdere og følge op på jeres ydelser. Det er et krav i Servicenormen, at du og din virksomhed har sat kvalitetskontrollen i system, og at der er udarbejdet retningslinjer for kvalitet. I det følgende kan du læse om Servicenormens krav til kontrolsystemet og retningslinjer for kvalitet.

#### **2. Kontrolsystem**

Du og din virksomhed skal have et system til opfølgning af den aftalte kvalitet med kunden. Der stilles ikke særlige krav til systemet, men det skal kunne kontrollere og dokumentere kvaliteten af ydelsen over for kunden og ledelsen.

For kantine- og cateringvirksomheder er det et lovgivningskrav, at der foretages egenkontrol af produkter og ydelser.

### **3. Retningslinjer for kvalitet**

Retningslinjer for kvalitet skal følges i det daglige arbejde. Retningslinjerne skal beskrive, hvordan du og din virksomhed styrer de forskellige processer, der er forbundet med at levere serviceydelserne. Retningslinjer for kvalitet sikrer klare linjer og instrukser for medarbejderne. Samtidig er det virksomhedens dokumentation for kvalitet i leverancerne. Retningslinjerne skal være skriftligt formuleret.

### **Miljø**

Det kan betale sig at arbejde med miljøet i det daglige arbejde. Det forbedrer virksomhedens omdømme, tiltrækker og fastholder kunder samt reducerer produktionsomkostningerne. Det er et centralt element i Servicenormen, at medlemmerne af SBA optræder miljømæssigt ansvarligt og i størst muligt omfang anvender økologi- og/eller miljømærkede midler. I det følgende beskrives, hvordan virksomheden kan udforme en miljøpolitik, der også tilgodeser anvendelse af økologi- og/eller miljømærkede midler.

### **4. Anvendelse af økologi- og/eller miljømærkede midler**

Det er et krav, at miljømærkede produkter prioriteres ved indkøb, hvor det er muligt i forhold til de opgaver, der skal udføres.

Det er en afvejning at vælge økologiske varer, fordi de kan være dyrere, uden at kunderne ønsker at betale for det. Desuden er de miljømærkede produkter ikke altid effektive nok i forhold til de opgaver, der skal udføres. Nogle gange er man derfor nødt til at vælge skrappere rengøringsprodukter for at opnå den ønskede kvalitet af rengøring.

### **5. Holdning til miljø**

Virksomhedens holdning til miljø, skal være nedfældet på skrift. Virksomheden kan demonstrere sin holdning til miljø ved at have en miljøpolitik og/eller et miljøledelsessystem. Man kan også forbedre miljøet i produktudvikling, gennem køb af miljømærkede produkter og kommunikation med interessenter. Virksomhedens holdning til miljø skal foreligge skriftligt.

### **6. Bortskaffelse af kemi-rester**

Virksomheden skal følge de kommunale regler og anvisninger for håndtering og bortskaffelse af brugt kemi-emballage, kemi-rester og andet farligt affald. Som hovedregel skal alle produkter med et eller flere faremærker håndteres som farligt affald, og de kan oftest afleveres på den nærmeste genbrugsplads. Anvisningerne og reglerne kan findes på kommunens hjemmeside. Husk altid at få en lovpligtig erhvervskvittering, når din virksomhed afleverer farligt affald på genbrugsstationen. Den skal kunne fremvises til myndighederne, f.eks. når der kommer miljøtilsyn på virksomheden.

### **7. Bortskaffelse af affald**

Ved bortskaffelse af andet affald end kemi skal virksomheden tage hensyn til genanvendelse. Personalet skal orienteres om retningslinjerne for genanvendelse, og de bør være nedskrevet i virksomhedens personalehåndbog.

## **Arbejds miljø**

Det er et krav i Servicenormen, at arbejdsmiljøet er organiseret lovligt, og at den obligatoriske arbejdsmiljøuddannelse er tilbudt og gennemført efter arbejdsmiljølovens bestemmelser. Hvis Arbejdstilsynet kommer på tilsynsbesøg, kontrollerer de som regel også arbejdet i jeres arbejdsmiljøorganisation.

Der er fordele ved at have et godt arbejdsmiljø for dig og din virksomhed:

- Mindre sygefravær
- Lavere medarbejderomsætning
- Øget arbejdsglæde, motivation og produktivitet

## **8. Arbejds miljøorganisation**

Nedenstående regler fra arbejdsmiljøloven skal efterleves, for at din virksomhed opfylder Servicenormens krav om etableret arbejdsmiljøorganisation.

### Færre end 10 medarbejdere

Du og din virksomhed har ikke pligt til at organisere arbejdsmiljøarbejdet formelt. Samarbejdet om sikkerhed og sundhed skal finde sted ved løbende dialog mellem arbejdsgiver eller dennes repræsentant samt de ansatte. Din virksomhed opfylder derfor de gældende regler, selvom I ikke har etableret en arbejdsmiljøorganisation, og derfor skal der svares "JA" til spørgsmål 8 i skemaet.

### 10-34 medarbejdere

Hvis I er 10 eller flere medarbejdere, skal samarbejdet om sikkerhed og sundhed foregå i arbejdsmiljøorganisationen. Arbejds miljøorganisationen etableres ved, at der vælges minimum en arbejdsmiljørepræsentant, og udpeges minimum en arbejdsleder for hele virksomheden.

### Flere end 35 medarbejdere

Hvis I er 35 eller flere medarbejdere, skal arbejdsmiljøarbejdet foregå på et operationelt og strategisk niveau. Det daglige operationelle arbejdsmiljøarbejde foregår i én eller flere arbejdsmiljøgrupper med en valgt arbejdsmiljørepræsentant og en udpeget arbejdsleder. Det strategiske og koordinerende arbejde foregår i et eller flere arbejdsmiljøudvalg.

Arbejds miljøarbejdet skal kunne dokumenteres.

## **9. Deltagelse i lovpligtig arbejdsmiljøuddannelse**

Hvis din virksomhed har færre end 10 ansatte, er der ikke krav om en formelt etableret arbejdsmiljøorganisation, og din virksomhed har derfor ikke pligt til at gennemgå arbejdsmiljøuddannelsen jf. arbejdsmiljøloven. Hvis din virksomhed har færre end 10 ansatte, opfylder din virksomhed derfor de gældende regler, selvom I ikke har deltaget i den lovpligtige arbejdsmiljøuddannelse, og derfor skal der svares "JA" til spørgsmål 9 i skemaet.



Hvis virksomheden har 10 eller flere ansatte, skal du og din virksomhed sørge for, at arbejdsmiljørepræsentanter og arbejdsledere gennemfører en obligatorisk arbejdsmiljøuddannelse svarende til 3 dages varighed. Deltagelse i den lovpligtige arbejdsmiljøuddannelse skal kunne dokumenteres.

I skal også tilbyde supplerende uddannelse af ca. 2 dages varighed inden for det første år af funktionsperioden og dernæst uddannelse, der svarer til halvanden dag.

Det er frivilligt for medlemmer af arbejdsmiljøorganisationen, om de ønsker at modtage den supplerende halvanden dags uddannelse årligt, og der er heller ingen krav til underviserne.

### **10. Dokumentation for APV**

Ifølge arbejdsmiljøloven skal alle virksomheder med minimum én medarbejder gennemføre en arbejdspladsvurdering (APV) og udarbejde en skriftlig APV-handlingsplan. Dette gælder også, selvom der er tale om tidsbegrænsede ansættelser eller løsarbejde. Arbejdsgiveren har ansvar for, at virksomheden lever op til kravene til en APV. Virksomheden skal kunne fremvise dokumentation for gennemført APV.

APV er et værktøj, som du og din virksomhed kan bruge til at sætte jeres arbejdsmiljø i system, og som bidrager til et godt arbejdsmiljø.

Virksomhedens APV skal afdække de forskellige arbejdsfunktioner i virksomheden, herunder f.eks. kontorrensning, toiletrensning, gulvrensning og andre relevante funktioner. Ved vinduespolering er der således også forskel på almindelig vinduespolering og vinduespolering med lift, tov eller lignende, da sådanne arbejdsfunktioner indebærer særlige risici.

Krav til APV-handlingsplan:

- Den skal være skriftlig
- Den skal revideres mindst hvert 3. år eller ved ændringer af arbejdet eller lignende
- Den skal være tilgængelig i virksomheden, så ledelsen, medarbejdere og Arbejdstilsynet kan læse den
- Den består typisk af flere faser, og hver virksomhed må selv vælge de metoder og redskaber, som de vurderer virker bedst
- Ledelsen og medarbejdere skal samarbejde om at gennemføre kortlægning og forbedringer.

### **11. Arbejdsmiljøledelsessystem**

En af måderne til at systematisere og integrere jeres arbejdsmiljøarbejde i virksomheden på, er at oprette et arbejdsmiljøledelsessystem. Det er en samlet betegnelse for den indsats, ledelsen iværksætter for at efterleve lovgivningen. Et arbejdsmiljøledelsessystem er samtidig med til at understøtte medarbejdernes ejerskab og involvering.

For at opfylde Servicenormens krav skal virksomhedens ledelse forebygge arbejdsmiljøproblemer gennem oplysning og gode råd, der formidles ved personalemøder eller skriftligt til



medarbejderne i f.eks. nyhedsmails, posters mv. mere end én gang årligt. Ved at følge sådan en praksis for systematisk arbejdsmiljøarbejde er der tale om et arbejdsmiljøledelsessystem.

Hvis du og din virksomhed vælger at blive certificeret efter arbejdsmiljøledelse, får I en særlig ”krone-smiley” på Arbejdstilsynets hjemmeside, og bliver samtidig fritaget for Arbejdstilsynets kontrolbesøg.

## **Personalepolitik**

Det er et vigtigt krav i Servicenormen, at du og din virksomhed har udarbejdet en skriftlig personalepolitik.

### **12. Skriftlig personalepolitik**

Virksomheden skal have udarbejdet en skriftlig personalepolitik, der indeholder centrale retningslinjer for medarbejdere og ledelsen. Som minimum skal personalepolitikken indeholde pkt. 13-18 i nedenstående, herunder retningslinjer for uniformering, fravær og integration.

### **13. Politik for uniformering og/eller legitimation af medarbejdere**

Medarbejderne er din virksomheds ansigt over for kunderne. Derfor skal de nemt kunne identificeres af kunderne. Reglerne for uniformering og/eller legitimation skal være udarbejdet i en skriftlig politik eller skriftlige retningslinjer.

Det afhænger af de konkrete forhold i din virksomhed, hvordan politikken eller retningslinjerne udformes. For eksempel kræver nogle kunder, at medarbejderne bærer uniform i forbindelse med arbejdets udførelse, mens det i andre tilfælde er tilstrækkeligt med synlig legitimation.

### **14. Fraværspolitik**

Mange virksomheder har fokus på at begrænse sygefraværet og fremme trivslen. Desuden påvirker fraværet virksomhedens effektivitet og bundlinje. SBA arbejder også for at nedbringe fraværet for at højne branchens image, og derfor indgår udarbejdelsen af en fraværspolitik som et vigtigt element i Servicenormen. Fraværspolitikken skal være skriftlig.

### **15. Mangfoldighed**

Servicebranchen er kendetegnet ved, at der er en stor mangfoldighed blandt medarbejderne. Det er derfor et krav i Servicenormen, at du og din virksomhed har en mangfoldig og rummelig arbejdsplads med ligeværdige betingelser for alle uanset køn, alder, fag, handicap, religion, politisk anskuelse, seksuel orientering, social og etnisk oprindelse.

## **Uddannelse**

Løbende uddannelse af medarbejderne er et centralt element i Servicenormen.

### **16. Kortlægning af efteruddannelsesbehov**

Ved kontrol, skal I kunne dokumentere, at medarbejdernes efteruddannelsesbehov samlet set er kortlagt under ét.

Formuleringen i serviceoverenskomsten er en god rettesnor for, hvordan arbejdet med uddannelse kan tilrettelægges. Det fremgår i serviceoverenskomsten § 38, at overenskomstparterne vil fortsætte de fælles bestræbelser på at højne bevidstheden i branchen og virksomhederne om nødvendigheden af en fælles uddannelsesindsats. Målet er, at alle i branchen betragter uddannelse som en ret og en pligt.

Ifølge serviceoverenskomsten § 38 har medarbejdere efter 6 måneders ansættelse ret til en uddannelsesplan, evt. IKV (individuel kompetencevurdering).

### **17. Skriftlige retningslinjer for efteruddannelse**

Du og din virksomhed skal have udformet skriftlige retningslinjer for efteruddannelse af medarbejderne, f.eks. AMU-kurser, sidemandsoplæring mv. Retningslinjerne skal kunne dokumenteres, og de skal være skriftlige.

### **18. Dokumentation for introduktion af nye medarbejdere**

Virksomheden skal kunne fremvise dokumentation for introduktion af nye medarbejdere. Introduktion af nye medarbejdere er vigtig, fordi det giver nye medarbejdere indsigt i virksomheden, og de lærer at udføre arbejdsopgaverne korrekt, og sikrer dermed kvaliteten og kundetilfredsheden. Introduktionen skal kunne dokumenteres skriftligt.

## **Underleverandører**

Servicenormen kræver dokumentation om underleverandører for at sikre gennemsigtighed.

### **19. Politik for brug af underleverandører**

Servicenormen kræver dokumentation om underleverandører for at sikre gennemsigtighed.

Hvis du og din virksomhed anvender underleverandører i forbindelse med levering af ydelser, skal der udarbejdes en politik for brugen af underleverandører. Politikken skal være skriftlig, og bør som minimum indeholde punkterne fra SBA's tjekliste for brug af underleverandører.

### **20. Skriftlige kontrakter ved brug af underleverandører**

Hvis du og din virksomhed anvender underleverandører i forbindelse med levering af ydelser, skal der være indgået skriftlige kontrakter med de pågældende underleverandører.

Kontrakterne skal som minimum omfatte punkterne i SBA's tjekliste for brug af underleverandører. Se side 7-8.



Læs mere og se konkrete værktøjer, som gør det let at opfylde kravene på [sba.di.dk/servicenormen](http://sba.di.dk/servicenormen)

Spørgsmål vedrørende Servicenormen og udfyldelse af godkendelseskemaet kan rettes til Simon Dyhr på tlf. 3377 3634, e-mail [sidy@di.dk](mailto:sidy@di.dk).

## SBA's tjekliste for brug af underleverandører

Tjeklisten skal bruges til at stille krav til virksomhedens underleverandører. Kravene skal være med til at sikre din virksomhed mod sort arbejde eller brug af illegal arbejdskraft.

Men det er ikke nok at stille krav - det er vigtigt, at der løbende følges op på de krav, der stilles til virksomhedens underleverandører.

### Stil krav om registrering

Inden der indgås aftale med en underleverandør, bør virksomheden forudsætte, at underleverandøren er registreret hos SKAT efter moms- og kildeskatteloven. Der skal fremlægges registreringsbeviser for dette forud for indgåelse af kontrakt.

### Stil krav om serviceattest

Underleverandører skal altid fremlægge en serviceattest fra Erhvervsstyrelsen (tidligere Erhvervs- og Selskabsstyrelsen) inden indgåelse af kontrakt. Ved at stille krav om en serviceattest, får man sikkerhed for en række forhold omkring underleverandøren.

For at kunne få en serviceattest skal underleverandøren opfylde følgende betingelser:

- Hverken være dømt for strafbare forhold eller have en straffesag kørende
- Overholde sine betalingsforpligtelser over for det offentlige (sociale sikringsordninger, skatter og afgifter m.m.)
- Må ikke være taget under konkurs eller lignende
- Serviceattesten bør højst være 6 måneder gammel.

### Kræv ansættelsesbeviser

Det skal kræves, at alle underleverandørens medarbejdere inden arbejdets påbegyndelse skal have modtaget ansættelsesbevis efter ansættelsesbevisloven.

### Anvend kun egne medarbejdere

Det skal kræves, at underleverandøren kun anvender egne medarbejdere til at varetage opgaverne. Præcisér at det ikke er tilladt for medarbejderne at gøre brug af egne medhjælpere, familiemedlemmer mfl. ved arbejdets udførelse.



### **Undgå overdragelse af opgaverne**

Der skal stilles krav om, at underleverandøren ikke kan lade andre virksomheder/underleverandører varetage hele eller dele af opgaven.

### **Kræv synligt ID-kort**

Underleverandørens medarbejdere skal bære synligt ID-kort. Kortet skal være forsynet med virksomhedens navn, medarbejderens billede og en entydig identifikation af medarbejderen for eksempel medarbejdersnummer.

### **Kræv uniformering**

Det skal kræves, at underleverandørens medarbejdere bærer ensartet og let genkendeligt arbejdstøj.

### **Kræv opholds- og arbejdstilladelser**

Det skal kræves, at underleverandøren er ansvarlig for, at der kun anvendes medarbejdere med gyldig opholds- og arbejdstilladelse. Medarbejdere, der er omfattet af disse regler, skal på forlangende kunne fremvise gyldig opholds- og arbejdstilladelse.

### **Kun betaling mod faktura**

Betaling af underleverandøren bør kun ske mod korrekt faktura, og denne bør indeholde:

- Udstedelsesdato
- Fakturanummer
- Underleverandørens CVR-nummer
- Underleverandørens navn og adresse
- Arten af det udførte arbejde
- Dato for levering af det udførte arbejde
- Momssats og momsgrundlag og det beløb som betales i moms.

### **Kræv dokumentation for indberetning af A-indkomst**

Det skal kræves, at underleverandøren på forlangende og inden for en meget kort tidsfrist skal fremlægge dokumentation for, at der er indberettet A-indkomst og A-skat for de medarbejdere underleverandøren har beskæftiget med opgaven. Dokumentation kan fremlægges i form af udskrift fra E-indkomstsystemet.