



Service normvejledningen 2020

Sådan opfylder du Servicenormens krav og sådan arbejder du med Servicenormen til dagligt.

Service normspørgeskemaet skal være udfyldt og indsendt til sekretariatet inden den 1. februar 2020. Såfremt skemaet ikke er indsendt rettidigt, vil certificeringen blive tilbageholdt og dette blive forelagt SBA's bestyrelse i forhold til manglende efterlevelse af Servicenormen.

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 godkendelsesskemaet. Endvidere finder du også i denne vejledning henvisning til skabeloner, skemaer m.m. som understøttende arbejdsdokumenter. Disse kan I bruge i den daglige arbejde. Dokumenterne ligger tilgængelige på jeres egen virksomhedsside på:

Seriosservice.dk/medlemslogin

I godkendelsesskemaet skal du angive antal ansatte (antal hoveder, da der ikke skeles mellem fuld- eller deltidsansættelser) i din virksomhed ved at sætte kryds ud fra enten:

0 ansatte

1-9 ansatte

10-34 ansatte

35 eller flere

Krav i Servicenormen, der er formuleret med '**skal**' er ufravigelige og skal overholdes af alle medlemmer, store som små. Krav i Servicenormen, der er formuleret med '**bør**', skal overholdes af virksomheder med 35 eller flere ansatte, eller hvor det skønnes nødvendigt. Anvendelsen af "skal" og "bør" kriterierne giver en større fleksibilitet og vil gøre det mindre bureaukratisk at efterleve og administrere Servicenormen.

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 arbejdets 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. 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.

Du og din virksomhed skal acceptere, at der kan forekomme uanmeldt, uvildig kontrol af Dansk Standard på virksomhedens arbejdssteder og hos administrationen, hvor følgende medarbejderdata tjekkes: dokumentation for identifikation (f.eks. id-kort med billede), opholds- og arbejdstilladelse samt ansættelseskontrakter med angivelse af arbejdstimer. Dokumenterne viser, at din virksomhed har orden i sagerne, og at der f.eks. ikke bliver anvendt illegal arbejdskraft.

2. 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.

3. 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.

På jeres virksomhedsside på Seriosservice.dk/medlemslogin, finder I følgende understøttende dokument i jeres arbejde med kvalitet og kontrol:

- ✓ Kvalitet – redskab til kontrol

4. 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.

5. Anvendelse af økologi- og/eller miljømærkede midler

Det er et krav uanset virksomhedens størrelse, at anerkendte miljømærkede produkter prioriteres ved indkøb og anvendes, 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 skrappe rengøringsprodukter for at opnå den ønskede kvalitet af rengøring.

6. 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.

7. Bortskaffelse af kemi-rester

Virksomheden skal uanset virksomhedens størrelse følge den gældende lovgivning om bortskaffelse af kemi-rester, kemi-emballage 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.

På jeres virksomhedsside på Seriosservice.dk/medlemslogin, finder I følgende understøttende dokument i jeres arbejde med miljøpolitik:

- ✓ Miljøpolitik

Arbejds miljø

(emnerne jf. pkt. 7 og 8 vil ikke blive vist i spørgeskemaet, hvis din virksomhed har 0-9 ansatte)

Det er et krav i arbejdsmiljøloven og 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
- Færre arbejdsulykker
- Lavere medarbejderomsætning
- Øget arbejdsglæde, motivation og produktivitet

8. Arbejds miljøorganisation

Nedenstående regler fra arbejdsmiljøloven skal efterleves uanset din virksomhedsstørrelse, 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.

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 virksomheden har 10 eller flere ansatte, skal du og din virksomhed sørge for, at arbejdsmiljørepræsentanter og arbejdsledere har gennemført den 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. (spørgsmålet vises ikke, hvis virksomheden har 0 ansatte)

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.

På jeres virksomhedsside på [Seriosservice.dk/medlemslogin](https://seriosservice.dk/medlemslogin), finder I følgende understøttende dokumenter i jeres arbejde med APV:

- ✓ APV-spørgeskema_Rengøring_blank
- ✓ Ejendomsservice
- ✓ Arbejdsmiljøledelse
- ✓ Køkken_og_kantine

Disse dokumenter og mere til, er også tilgængelige på Branchefællesskabet for arbejdsmiljø for service og turismes [APVPortalen](#).

Personalepolitik og kompetenceudvikling

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

11. Skriftlig personalepolitik

Virksomheden bør have udarbejdet en skriftlig personalepolitik, der indeholder centrale retningslinjer for medarbejdere og ledelsen. Som minimum skal personalepolitikken indeholde pkt. 12-16 i nedenstående, herunder retningslinjer for uniformering, fravær og mangfoldighed.

12. 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 bør 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.

13. 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. Virksomheden bør have skriftlige retningslinjer for medarbejderne i forbindelse med sygdom/fravær.

14. 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 skal have en mangfoldig og rummelig arbejdsplads med ligeværdige betingelser for alle uanset køn, alder, fag, handicap, religion, politisk anskuelse, seksuel orientering, social og etnisk oprindelse.

15. Skriftlige retningslinjer for efteruddannelse

Du og din virksomhed bør have skriftlige retningslinjer for medarbejdernes kompetenceudvikling, f.eks. AMU-kurser, træning, sidemandsoplæring, øvrige kurser mv. Retningslinjerne skal kunne dokumenteres, og de skal være skriftlige.

16. Dokumentation for introduktion af nye medarbejdere

Virksomheden bør 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.

På jeres virksomhedsside på Seriosservice.dk/medlemslogin, finder I følgende understøttende dokumenter i jeres arbejde med uddannelse og kompetenceudvikling samt personalepolitik:

- ✓ Uddannelse og kompetenceudvikling
- ✓ Personalepolitik

Underleverandører

Service normen kræver dokumentation om underleverandører for at sikre gennemsigtighed. Hvis du svarer ja på om virksomheden anvender underleverandører, der leverer ydelser, som er dækket af serviceoverenskomsten, kantineoverenskomsten, tilsynsfunktionæroverenskomsten og/eller vinduespoleroverenskomsten vises spørgsmål 17-22 i spørgeskemaet.

17. Angivelse af brug af underleverandører

I spørgeskemaet skal du altid angive, om din virksomhed gør brug af underleverandører, som er dækket af serviceoverenskomsten, kantineoverenskomsten, tilsynsfunktionæroverenskomsten og/eller vinduespoleroverenskomsten.

18. Angivelse af antallet af underleverandører

I spørgeskemaet skal du altid angive antallet af din virksomheds underleverandører, der leverer ydelser, som er dækket af serviceoverenskomsten, kantineoverenskomsten, tilsynsfunktionæroverenskomsten og /eller vinduespoleroverenskomsten.

19. Politik for brug af underleverandører

Service normen 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

Din virksomhed skal uanset størrelse anvende skriftlige kontrakter, der følger SBA's retningslinjer* i forbindelse med virksomhedens brug af underleverandører, der leverer ydelser, som

er dækket af serviceoverenskomsten, kantineoverenskomsten, tilsynsfunktionæroverenskomsten og/eller vinduespoleroverenskomsten (*aftaler indgået efter den 1. januar 2019 skal indeholde punkterne i SBA's retningslinjer for brug af underleverandører). Læs SBA's tjekliste for brug af underleverandører på s. 9-10 i denne vejledning.

På jeres virksomhedsside på [Seriosservice.dk/medlemslogin](https://seriøsservice.dk/medlemslogin), finder I følgende understøttende dokument:

- ✓ SBA's tjekliste for brug af underleverandører

21. Fremvisning af kontrakter med underleverandører

Virksomheden skal kunne fremvise de gældende kontrakter med virksomhedens underleverandører.

22. Illegal arbejdskraft og kontrol heraf

Du skal som virksomhed stå inde for, at alle aktuelle underleverandører ikke anvender illegal arbejdskraft.

Du og din virksomhed skal acceptere, at der kan forekomme, uvildig kontrol, hvor din virksomhed skal kunne fremvise dokumentation for, at alle underleverandører har underskrevet en accept af kravene i SBA's tjekliste for brug af underleverandører.

Læs mere og se konkrete værktøjer, som gør det let at opfylde kravene på [Seriosservice.dk](https://seriøsservice.dk) her: <https://seriøsservice.dk/> Spørgsmål vedrørende Servicenormen og udfyldelse af godkendelseskemaet kan rettes til:

Sekretariatsansvarlig for Servicebranchens Arbejdsgiverforening (SBA), Simon Dyhr

Tlf. 3377 3634

E-mail sidy@di.dk.

SBA's tjekliste for brug af underleverandører

Tjeklisten skal bruges til at stille krav til virksomhedens underleverandører. For kontrakter indgået efter den 1. januar 2019, skal kontrakten med underleverandøren indeholde punkterne i følgende tjekliste. Dette er et krav for underleverandørkontrakter med leverandører af ydelser, som er dækket af serviceoverenskomsten, kantineoverenskomsten tilsynsfunktionsnæroverenskomsten og/eller vinduespoleroverenskomsten.

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 sikre 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.

Stil krav om ansættelsesbeviser

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

Stil krav om at underleverandøren kun anvender egne medarbejdere

Der skal stilles krav om, 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. Stil krav om, at din virksomhed skal godkende det, hvis underleverandøren undervejs i kontraktperioden får behov for at anvende andre medarbejdere end underleverandørens egne.

Stil krav om, at underleverandøren ikke overdrager opgaverne til andre

Der skal stilles krav om, at underleverandøren ikke lader andre virksomheder/underleverandører varetage hele eller dele af opgaven, medmindre din virksomhed har godkendt overdragelsen.

Stil krav om, at underleverandørens medarbejdere skal kunne identificere sig selv

Underleverandørens medarbejdere skal kunne fremvise dokumentation for identifikation, f.eks. pas, kørekort, sygesikringsbevis eller et kort forsynet med virksomhedens navn, medarbejderens billede og/eller en entydig identifikation af medarbejderen for eksempel medarbejdernummer.

Stil krav om uniformering

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

Stil krav om 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.

Krav om uanmeldt uvildig kontrol hos SBA medlemmet

SBA medlemmet skal acceptere, at der kan forekomme uanmeldt, uvildig kontrol, hvor SBA medlemmet skal kunne fremvise dokumentation for, at alle underleverandører har underskrevet en accept af kravene i SBA's tjekliste for brug af underleverandører.

Stil krav om, at der kun betales mod faktura

Betaling af underleverandører 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
- Antal udførte timer (medmindre, der er tale om en funktionskontrakt)
- Momssats og momsgrundlag og det beløb som betales i moms.

Stil krav om 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.