

## Sådan lever du op til kravene i Servicenormen

### Sådan opfylder du Servicenormens krav, og sådan arbejder du med Servicenormen til daglig.

Du og din virksomhed skal som medlem af SBA opfylde kravene i Servicenormen. Normen er en fælles standard om at være en professionel og seriøs virksomhed, der sætter standarden for ordentlighed. Har I områder, hvor I stadig mangler at være i mål, er der også hjælp at hente.

Nedenfor kan du læse mere om, hvordan du bedst og lettest kan dokumentere, at din virksomhed efterlever normens krav. Endvidere finder du også i denne vejledning henvisning til skabeloner, skemaer m.m. som understøttende arbejdsdokumenter. Disse kan du bruge i det daglige arbejde. Dokumenterne ligger tilgængelige i [SBA's værktøjskasse](#).

Du er også altid velkommen til at kontakte sekretariatet, hvor vi kan hjælpe jer med at komme på plads med de ting, som I evt. mangler for at opfylde normen. Du finder kontaktoplysninger til slut i vejledningen.

### Antal medarbejdere

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

0 medarbejdere

1-9 medarbejdere

10-34 medarbejdere

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 medarbejdere.

Anvendelsen af "skal"- og "bør"-kriterierne giver en større fleksibilitet og vil gøre det mindre bureaukratisk at efterleve og administrere Servicenormen.

Besøg fra kontrolorganet er som udgangspunkt planlagt på forhånd. Men du og din virksomhed **skal** acceptere, at der kan forekomme uanmeldt, uvildig kontrol af vores certificeringspartner på jeres lokation, hvor dokumentation for overholdelse af Servicenormen

tjekkes. Dokumenterne viser, at din virksomhed har orden i sagerne, og at der f.eks. ikke bliver anvendt illegal arbejdskraft. I tilfælde af uanmeldt kontrolbesøg, kan dokumentation eftersendes.

I [SBA's værktøjskasse](#) finder I følgende understøttende dokument til at hjælpe jer med at fremfinde dokumentationen inden et audit:

- ✓ Samlet dokumentation til audit om Servicenormen

### **Audit**

Til et audit kan I forvente at møde auditorer, der er grundige og med stor forståelse for jeres virksomheds vilkår. Derfor er det vigtigt, at I er forberedte. Det er kontaktpersonen - eller en af denne udpeget ansvarlig - der forventes at snakke med auditor. Det anbefales, at I booker et stille kontor til formålet. Auditet er dialogbaseret, hvor I i fællesskab finder frem til, om dokumentationen for jeres overholdelse af Servicenormen er til stede. Et besøgs længde varer imellem halvanden til tre timer. Første gang man får audit, skal man regne med, at det tager længere tid. Forbered jer derfor i god tid.

Besøgets længde afhænger af, hvor forberedte I er med jeres dokumentation, samt hvor stor eller kompleks jeres virksomhed er. Til auditet vil I blive spurgt til nedenstående.

### **Oplysning om omsætning samt omkostninger til underleverandører og lønninger**

For at give auditor en fornemmelse af hvor stor en andel af en virksomheds omkostningsbase, der bruges på underleverandører\*, skal du både ved audit og ved udfyldelse af selvevaluering fremfinde og oplyse tal fra jeres seneste reviderede årsregnskab. Du skal finde tal på virksomhedens:

- Omsætning
- Omkostning til lønninger
- Omkostning til underleverandører
- Samlede omkostninger (alle omkostninger der går ud af virksomheden i forbindelse med drift fratrukket finansielle poster som skat og renter)

Tallene bruges af auditor til at vurdere andelen omkostninger til underleverandører i forhold til lønninger og omsætning i virksomheden. Tallene behandles fortroligt af auditor og SBA sekretariatet.

\* Gælder alle underleverandører der leverer ydelser, som er dækket af en DI/SBA overenskomst (serviceoverenskomsten, kantineoverenskomsten, ejendomsfunktionæroverenskomsten, skadeserviceoverenskomsten, gartneroverenskomsten, tilsynsfunktionæroverenskomsten og/eller vinduespoleroverenskomsten).

## **A. STYR PÅ ØKONOMI, AFLØNNING OG TILLADELSER**

Der er flere bindende dokumenter i Servicenormen, som du **skal** have eller leve op til: Arbejdsskade- og erhvervsansvarsforsikring, serviceattest, ansættelsesbeviser, dokumentation for indberetning af A-skat, relevante overenskomster, samt arbejdstilladelser og sikkerhedsgodkendelser. Overenskomst følger med virksomhedens medlemskab af SBA. Dokumenterne viser, at din virksomhed har orden i sagerne, og de skal kunne fremvises ved kontrol.

### **1. Arbejdsskade- og erhvervsansvarsforsikring**

Du og din virksomhed **skal** tegne en erhvervsansvarsforsikring samt en lovpligtig arbejdsskade- og erhvervsansvarsforsikring 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.

I tro og love-erklæringen skal du indtaste policenumrene på jeres erhvervsskade- og arbejdsskade- og erhvervsansvarsforsikring.

### **2. Serviceattest**

Du og din virksomhed **skal** have en gyldig, serviceattest, omfattende alle oplysningspunkter (a-e). Serviceattesten må maksimalt være tre måneder gammel. Du kan bestille en serviceattest hos Erhvervsstyrelsen ved at følge linket [Serviceattest ved udbud | erhvervsstyrelsen.dk](https://www.erhvervsstyrelsen.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. Du bliver bedt om at fremvise en gyldig serviceattest ved kontrolbesøget.

### **3. Ansættelsesbeviser**

Alle medarbejdere **skal** have modtaget ansættelsesbevis efter overenskomsten - altså senest syv dage efter arbejdet er påbegyndt. Virksomheden skal på forlangende fremvise dokumentation for ansættelsesbeviser med angivelse af alle relevante forhold. Et ansættelsesbevis behøver ikke at have en medarbejderunderskrift for at være gyldigt, da det er en ensidig informationsforpligtelse, men underskrift anvendes ofte som en modtagelseskvittering. Et ansættelsesforhold er ligesom en ægtepagt. Man skal huske at tage stilling til de ting, som kan gå galt, mens samarbejdet er godt. På den måde har man klare aftaler med sine medarbejdere, hvis ansættelsesforholdet skulle ophøre.

Her kan du finde skabeloner til ansættelsesaftaler for medarbejdere omfattet af servicebranchens overenskomster:

- [DI DOCS - Ansættelsesaftaler til servicebranchens overenskomster - DI \(danskindustri.dk\)](https://www.didoocs.dk)

#### **4. Indskriv dokumentation for identitet i ansættelsesbeviser**

Virksomheden **skal** i ansættelsesbeviset hos medarbejdere ansat efter 1. januar 2024 kræve, at medarbejderen skal kunne dokumentere sin identitet på forlangende - med for eksempel pas, kørekort, sundhedskort (sygesikringsbevis) eller et kort forsynet med virksomhedens navn, medarbejderens billede og/eller en entydig identifikation af medarbejderen ved for eksempel medarbejdersnummer. Digitalt pas eller kørekort er gyldigt.

#### **5. Dokumentation af medarbejderens identitet ifm. ansættelse**

Virksomheden **skal** kunne fremlægge en procedure for, at alle medarbejders identitet er kendt af virksomheden, så virksomheden ved ansættelsen har sikret sig, at medarbejderen er den, de udgiver sig for at være. Så undgår I at medvirke til sort arbejde, socialt bedrageri og at overtræde udlændingeloven. En sådan procedure kan være, at I ser billed-ID på medarbejderen ved ansættelsen. Hvis vedkommende ikke er i besiddelse af dokumentation med billede, kan I spørge om dobbeltverificering. Dette kunne være sundhedskort (sygesikringsbevis) kombineret med et digitalt login - eksempelvis til deres mailkonto - der stemmer overens med navnet angivet på sundhedskortet. Alternativt bed om at se to kort der stemmer overens, som for eksempel sundhedskort og bankkort.

#### **6. Indberetning af A-skat**

Virksomheden **skal** kunne dokumentere, at der er indberettet A-indkomst og A-skat for de medarbejdere, virksomheden har ansat. Dokumentation kan fremlægges i form af udskrift fra E-indkomstsyste

Hvis du har internationale medarbejdere, adskiller indberetningen af skat sig fra danske medarbejdere. Det kan du finde hjælp til i DI's vejledning her: [I dybden med skat for internationale medarbejdere - DI \(danskindustri.dk\)](#).

#### **7. Aflønning efter overenskomst**

For at være medlem af SBA er det et krav, at man efterlever relevante overenskomster. Ethvert medlem **skal** derfor overholde og aflønne efter de af foreningen indgåede brancheoverenskomster.

Du finder alle SBA-overenskomsterne her: [SBA overenskomster - SBA - DI \(danskindustri.dk\)](#).

Hvis du er i tvivl, kan du altid kontakte DI's personalejurister inden for serviceområdet. Henvend jer til rådgivningskontakten her: [Kontakt DI for rådgivning - DI \(danskindustri.dk\)](#).

#### **8. Arbejdstilladelser**

Virksomheden **skal** sikre sig, at alle medarbejdere har ret til at arbejde i Danmark. Eksempelvis skal de kunne dokumentere, at de er statsborgere i Danmark, Norden eller EU/EØS.

Hvis de ikke kan dokumentere dette, skal du bede om at se medarbejderens pas. Personer, der ikke kommer fra ovenstående gruppe lande, **skal** have gyldige arbejdstilladelser.

Virksomheden **skal**, hvis man har arbejdskraft, der kræver arbejdstilladelser, kunne fremvise en procedure for kontrol og kvalitetssikring af gyldige arbejdstilladelser og deres udløbsdato. Processen kan være automatiseret eller manuel.

- Det er en god ide at opbevare en farvekopi af pas og opholdskort (både forside og bagside) for alle ikke-EU/EØS-borgere et sikkert sted i din virksomhed.
- EU/EØS-borgere, der planlægger at opholde sig i Danmark i mere end tre måneder, skal normalt registrere sig hos det danske folkeregister (Folkeregistret). Det anbefales, at virksomheden påminder medarbejderen om deres registreringspligt, som du kan læse mere om her: [Ansøg om opholdsdokument for EU/EØS-borgere](#).

Der er forskel på opholdskort, og det har indflydelse på, hvilke internationale medarbejdere du må ansætte og under hvilke ansættelsesforhold. Eksempelvis må udenlandske studerende kun arbejde begrænset ved siden af studiet. Det anbefales at bruge SIRI's pjece om international arbejdskraft og opholdskort. Oversigten over opholdskort findes på side 10: [Undgå illegal arbejdskraft pjece \(7\).pdf](#)

## 9. Sikkerhedsgodkendelser

Nogle gange kræver kunder, at dine medarbejdere er sikkerhedsgodkendte, hvis de skal kunne arbejde hos dem. Men medarbejdere kan miste deres sikkerhedsgodkendelse, med kort varsel.

Derfor **skal** I, når kunden kræver gyldige sikkerhedsgodkendelser, kunne fremvise en procedure for kvalitetssikring af medarbejdernes sikkerhedsgodkendelser og deres udløbsdato. Processen kan være automatiseret eller manuel.

## B. KVALITET

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

### 10. 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. I kan eksempelvis arbejde med at:

- opstille kvalitetsmål inden for retningslinjerne, som revideres løbende.
- have et kvalitetsledelsessystem, som indeholder kvalitetsmål, der revideres i takt med, at målene nås.
- retningslinjerne altid er tilgængelige for medarbejderne, enten elektronisk, fysisk eller begge dele.

### **11. Kontrolprocedure**

Du og din virksomhed **skal** have en dokumenteret procedure til opfølgning af den aftalte kvalitet med kunden. Der stilles ikke særlige krav til proceduren, men det skal kunne kontrollere og dokumentere kvaliteten af ydelsen over for kunden og ledelsen.

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

I [SBA's værktøjskasse](#) finder I følgende understøttende dokument i jeres arbejde med kvalitet og kontrol:

- ✓ Kvalitet - redskab til kontrol

## **C. MILJØ**

Det kan betale sig at arbejde med miljøet i det daglige arbejde. Det forbedrer virksomhedens omdømme, tiltrækker og fastholder kunder, og medarbejdere samt kan reducere produktionsomkostninger. Det er centralt i Servicenormen, at medlemmerne af SBA optræder miljømæssigt ansvarligt og i størst muligt omfang anvender miljømærkede midler, produkter og fødevarer. I det følgende finder du en beskrivelse af, hvordan virksomheden kan udforme en miljøpolitik, der tilgodeser anvendelse af miljømærkede produkter i jeres produktion.

### **12. Anvendelse af miljømærkede midler**

Det er et krav uanset virksomhedens størrelse, at I prioriterer anerkendte miljømærkede produkter ved indkøb. Disse anvendes, hvor det er muligt i forhold til de opgaver, der skal udføres.

De miljømærkede produkter er dog 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.

### **13. Holdning til miljø**

Virksomheden **skal** 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. Den kan også fremgå af virksomhedens hjemmeside.

I [SBA's værktøjskasse](#) finder I følgende understøttende dokument i jeres arbejde med miljøpolitik:

- ✓ Miljøpolitik

#### **14. Overholdelse af relevant miljølovgivning**

Virksomheden skal overholde relevant lovgivning med betydning for miljøet. Det ligger i sagens natur, at al lovgivning skal overholdes. Følgende er eksempler på lovgivning med særlig relevans i branchen:

- Skærpede miljøzonekrav for dieseldrevne køretøjer:

En miljøzone er et område, hvor der stilles krav til dieseldrevne køretøjers udledning af partikler. Dieseldrevne personbiler, lastbiler, busser og varebiler skal have monteret et partikelfilter for at få lovlig adgang til miljøzonerne. Det gælder både danske og udenlandske køretøjer. Hvis et køretøj ikke lever op til reglerne i miljøzonerne, udsteder Miljøstyrelsen et administrativt bødeforelæg.

Miljøzoner findes i København, Frederiksberg, Odense, Aarhus og Aalborg. Det er ejeren af køretøjets ansvar, at køretøjet lever op til kravene. Kontrollen i miljøzonerne håndhæves automatisk via kameraer, som kan aflæse nummerplader, lidt ligesom fartfælder.

Hvis dit køretøj ikke opfylder miljøzonekravene, har du mulighed for at få eftermonteret et partikelfilter. Læs mere her: [Regler for personbiler \(miljoezoner.dk\)](#)

- Regler for affaldssortering:

Jf. Affaldsbekendtgørelsen er det krav, at arbejdspladser følger sorteringskriterierne for husholdningslignede affald.

Der er ligeledes krav til mærkning af affaldsbeholdere. Husholdningslignende affald er affald, der i sammensætning minder om affald fra private husholdninger. Hvis man ikke følger reglerne, kan man risikere bøde, når Affaldstilsynet kommer på besøg.

I alt er der tale om ti typer af affald: mad-, papir-, pap-, glas-, metal-, plast-, mad- og drikkekarton, tekstilaffald, farligt affald og restaffald. Læs mere, få adgang til oplysningsmateriale og en tjekliste her: [Materialer til arbejdspladser - Miljøstyrelsen \(mst.dk\)](#).

Et vigtigt område for overholdelse af miljølovgivningen for servicevirksomheder er korrekt håndtering af kemirester. Se mere nedenfor.

#### **15. Bortskaffelse af kemirester**

Virksomheden **skal**, uanset virksomhedens størrelse, følge den gældende lovgivning om bortskaffelse af kemirester, kemiemballage 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 den enkelte kommunes hjemmeside. Husk altid at få en lovpligtig erhvervskvittering, når din virksomhed afleverer farligt affald på genbrugsstationen. Hvis du ikke får den automatisk, skal du bede om at få den. Alle kommuner er forpligtede til at udskrive erhvervskvitteringen. Den skal kunne fremvises til myndighederne, f.eks. når der kommer miljøtilsyn på virksomheden. Du kan også blive spurgt om fremvisning af kvitteringer i forbindelse med audit.

Hvis man er en mindre virksomhed, men har store mængder kemikalieaffald, kan man overveje at indgå en aftale med en affaldsvirksomhed, der henter affaldet.

I EU skal farlige kemikalier og produkter mærkes med faremærker. Derfor kan du på Miljøstyrelsens hjemmeside finde en liste over, hvilke faremærker du skal kigge efter, når kemirester skal bortskaffes: [Faremærker - Miljøstyrelsen \(mst.dk\)](https://mst.dk).

## **D. ARBEJDSMILJØ OG KEMISK ARBEJDSMILJØ**

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.

### **16. Arbejdsmiljøorganisation**

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

#### Færre end ti 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 medarbejderne. Bemærk, at dette ikke bliver vist i selvevalueringen, hvis du har under ti medarbejdere.

#### 10-34 medarbejdere

Hvis I er ti eller flere medarbejdere, **skal** samarbejdet om sikkerhed og sundhed foregå i arbejdsmiljøorganisationen. Arbejdsmiljøorganisationen etableres ved, at der vælges minimum en arbejdsmiljørepræsentant og udpeges 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. I **skal** have valgt en arbejdsmiljørepræsentant og en udpeget arbejdsleder. Det strategiske og koordinerende arbejde foregår i et eller flere arbejdsmiljøudvalg. For at sikre det bedste arbejdsmiljø kan I med fordel implementere, at:

- arbejdsmiljørepræsentanterne inddrages i daglige arbejde.
- arbejdsmiljørepræsentanterne inddrages i planlægningen og den aktive udførelse af arbejdsmiljøet.
- arbejdsmiljøpolitikken er en vigtig del af virksomhedens strategier og er en del af ledelsens opfølgning med driften.

Arbejdsmiljøarbejdet skal kunne dokumenteres, med f.eks. mødeindkaldelser, eller referater fra møder i AMO.

### **17. Deltagelse i lovpligtig arbejdsmiljøuddannelse**

Hvis din virksomhed har færre end ti medarbejdere, er der ikke krav om en formelt etableret arbejdsmiljøorganisation, og din virksomhed har derfor ikke pligt til at gennemgå arbejdsmiljøuddannelsen, jf. arbejdsmiljøloven. Bemærk, at dette derfor ikke bliver vist i selvevalueringen, hvis du har under ti medarbejdere.

Hvis virksomheden har ti eller flere medarbejdere, **skal** du og din virksomhed sørge for, at arbejdsmiljørepræsentanter og arbejdsledere har gennemført den obligatoriske arbejdsmiljøuddannelse svarende til tre dages varighed. Deltagelse i den lovpligtige arbejdsmiljøuddannelse skal kunne dokumenteres gennem et deltagerbevis for kurset Lovpligtig arbejdsmiljøuddannelse.

I **skal** også tilbyde supplerende uddannelse af ca. to 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 ikke krav til underviserne. I kan eksempelvis dokumentere, at I har tilbudt supplerende uddannelse med mødereferater fra AMO-møder.

### **18. Dokumentation for APV**

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

Ifølge arbejdsmiljøloven **skal** alle virksomheder med minimum én medarbejder gennemføre en arbejdspladsvurdering (APV) og udarbejde en skriftlig APV-handlingsplan. Dette gælder også ved tidsbegrænsede ansættelser og 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 i selvevalueringen, hvis virksomheden har nul medarbejdere).

APV'en skal revideres senest hvert tredje år, eller ved ændringer af arbejdets karakter. Ændringer i arbejdets karakter kan eksempelvis være, at man:

- skifter produkter til noget med flere/andre fagemærker end før.
- anvender en rengøringsmaskine til det arbejde, man før gjorde i hånden.
- begynder at anvende stiger for at udføre opgaver.

Virksomhedens APV skal afdække arbejdsmiljøforholdene for de enkelte arbejdsfunktioner i virksomheden, som 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-processen:

- Processen kan foregå enten ved spørgeskema eller dialogmøder, samt samtaler med medarbejdere. Processen er følgende:
  - APV kortlægning
  - Udarbejdelse af handlingsplan
  - Gennemførelse af handlingsplanen
  - Evaluering af handlingsplanens gennemførelse.
- Dokumentationen for processen skal være skriftlig, da Arbejdstilsynet kan spørge ved tilsyn.
- Den skal revideres mindst hvert tredje år eller ved ændringer af arbejdet eller lignende. Lignende dækker over f.eks. ændringer i arbejdets organisering, indførelse af ændrede eller nye arbejdsprocesser, køb af nye maskiner, ansættelse af nye medarbejdere.
- 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 forbedringer, herunder opfølgning på, hvorvidt igangsatte løsninger er fyldestgørende og effektive.

I kan finde dokumenter til at hjælpe jer på Branchefællesskabet for arbejdsmiljø for service og turisme [APVPortalen](#). Eller besøg Arbejdstilsynets [hjemmeside](#), for guides, information og regler om APV'en generelt.

Her finder I også en side om APV, der specifikt henvender sig til rengøringsvirksomheder. Her er værktøjer, informationsmaterialer og vejledninger: [APV i rengøringsvirksomheder - Arbejdstilsynet \(at.dk\)](#).

### **19. Kemisk arbejdsmiljø**

Virksomheden skal, når medarbejderne kan blive udsat for farlige stoffer og materialer, sørge for at udarbejde en kemisk risikovurdering, som del af den almindelige APV. Risikovurderingen skal omfatte en fortegnelse over alle farlige stoffer og materialer i virksomheden og henvisning til de relevante, opdaterede sikkerhedsdatablade.

I EU skal farlige kemikalier og produkter mærkes med faremærker. Derfor kan du på Miljøstyrelsens hjemmeside finde en liste over, hvilke faremærker du skal kigge efter: [Faremærker - Miljøstyrelsen \(mst.dk\)](#).

I den kemiske risikovurdering **skal** virksomheden:

- vurdere, om der kan anvendes mindre farlige produkter.
- instruere medarbejderne i, hvordan de skal arbejde med produkterne og de foranstaltninger, de skal anvende.
- føre tilsyn med, at medarbejderne følger retningslinjerne og arbejder sikkert.

Skabelon til kemisk risikovurdering kan findes på: [Sikker brug af kemi \(bfa-service.dk\)](#).

## **E. PERSONALEPOLITIK OG KOMPETENCEUDVIKLING**

Det er vigtigt at udarbejde en personalepolitik, så regler, forventninger og rammer for dine medarbejdere er tydelige.

### **20. Skriftlig personalehåndbog og/eller personalepolitik**

Virksomheden **bør** have udarbejdet en skriftlig personalehåndbog og/eller personalepolitik, der indeholder centrale retningslinjer for medarbejdere og ledelsen.

I DI DOCS finder du hjælp til at skræddersy en personalepolitik, tilpasset din virksomheds behov: [DI DOCS Skabeloner - DI \(danskindustri.dk\)](#).

I [SBA's værktøjskasse](#) finder I desuden følgende understøttende dokumenter i jeres arbejde med personalepolitikken:

- ✓ Personalepolitik

### **21. Politik for legitimation af medarbejdere og eventuelt uniformering**

For at skabe tryghed hos kunderne, og sikre et sikkert arbejdsmiljø for medarbejderne, skal de medarbejdere, der siger de går på arbejde, også være dem som faktisk gør det.

Medarbejdere **skal** kunne fremvise dokumentation for identifikation over for deres kunder, for eksempel pas, kørekort, sundhedskort (sygesikringsbevis) eller et kort forsynet med virksomhedens navn, medarbejderens billede og/eller en entydig identifikation af medarbejderen ved for eksempel medarbejdernummer. Digitalt pas eller kørekort er gyldigt.

Medarbejderne er din virksomheds ansigt over for 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 andre kræver, at man ikke bærer uniform. Ligeså kræver nogle synlig legitimation, mens andre blot kræver, at en person kan legitimere sig på forlangende.

## **22. Mangfoldighedspolitik**

Servicebranchen er kendetegnet ved, at der er en stor mangfoldighed blandt medarbejderne. I Servicenormen er det vigtigt, at du og din virksomhed skaber plads til at 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. Dette **bør** fremgå skriftligt i personalepolitikken og/eller i personalehåndbogen.

## **23. Fraværspolitik**

Mange virksomheder har fokus på at begrænse sygefraværet og fremme trivsel. 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.

## **24. Skriftlige retningslinjer for efteruddannelse**

Du og din virksomhed **bør** have skriftlige retningslinjer for medarbejdernes kompetenceudvikling, f.eks. danskundervisning, FVU, AMU-kurser, træning, sidemandsoplæring, voksenlærlingeuddannelse, øvrige kurser mv. Retningslinjerne **bør** kunne dokumenteres.

I [værktøjskassen](#) finder du et dokument med inspiration til, hvordan I kan arbejde målrettet med jeres medarbejders kompetenceudvikling.

- ✓ Skabelon til kompetenceudvikling

Hvis du ønsker yderligere hjælp til arbejdet med kompetenceudvikling, er du velkommen til at henvende dig til sekretariatet.

## 25. Dokumentation for introduktion af nye medarbejdere

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

I [SBA's værktøjskasse](#) finder I følgende understøttende dokumenter i jeres arbejde med uddannelse og kompetenceudvikling samt personalepolitik:

- ✓ Uddannelse og kompetenceudvikling

## F. UNDERLEVERANDØRER

Service normen kræver dokumentation for underleverandører og deres overholdelse af kravene i Service normen for at sikre gennemsigtighed. Underleverandører forstås som en leverandør man betaler for at levere en ydelse, man selv kunne have leveret og fakturerer betaling for. Vikarbureauer defineres her også som underleverandører. Hvis du svarer ja til, at virksomheden anvender underleverandører, der leverer ydelser, som er dækket af serviceoverenskomsten, kantineoverenskomsten, ejendomsfunktionæroverenskomsten, skadeserviceoverenskomsten, gartneroverenskomsten, tilsynsfunktionæroverenskomsten og/eller vinduespoleroverenskomsten, vises spørgsmål 26-32 i selvevalueringen.

### 26. Angivelse af brug af underleverandører

I selvevalueringen **skal** du altid angive, om din virksomhed gør brug af underleverandører, som er dækket af ovenstående overenskomster. Du gør det ved at indtaste jeres omkostning til underleverandører i selvevalueringens stamdata. Hvis I ingen underleverandører bruger, skriver du "0" i feltet.

### 27. Angivelse af antallet af underleverandører

I selvevalueringen **skal** du altid angive antallet af din virksomheds underleverandører, der leverer ydelser, som er dækket af ovenstående overenskomster. Det gør du også i selvevalueringens stamdata.

### 28. Angivelse af andel af underleverandører

Du **skal** angive, hvor stor en del af jeres omkostningsbase eller omsætning, der består af arbejde udført af underleverandører, som er dækket af ovenstående overenskomster. Du skal have tal parat på virksomhedens:

- Omsætning
- Omkostning til lønninger
- Omkostning til underleverandører

- Samlede omkostninger (alle omkostninger der går ud af virksomheden i forbindelse med drift fratrukket finansielle poster som skat og renter)

Som nævnt indledningsvist i denne vejledning bliver du både bedt om at oplyse tallene, når du udfylder stamdata i forbindelse med selvevaluering. Og i forbindelse med auditors kontrolbesøg. Oplysningerne behandles fortroligt af auditor og SBA sekretariatet.

### **29. 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 dækket af ovenstående overenskomster. Politikken skal være skriftlig og skal som minimum indeholde punkterne fra SBA's kravliste for brug af underleverandører. I [SBA's værktøjskasse](#) finder I følgende understøttende dokument:

- ✓ Politik for brug af underleverandører

### **30. Fremvisning af kontrakter med underleverandører**

Virksomheden **skal** kunne fremvise de gældende kontrakter med virksomhedens underleverandører.

Vi anbefaler, at du opbevarer alle kontrakter med underleverandører i en samlet fysisk eller elektronisk mappe, som auditor nemt kan tilgå ved besøg.

### **31. Skriftlige kontrakter ved brug af underleverandører ud fra SBA's retningslinjer**

Din virksomhed **skal** uanset størrelse anvende skriftlige kontrakter, der følger SBA's retningslinjer i forbindelse med virksomhedens brug af underleverandører. En kontrakt kan også være en funktionskontrakt eller en rammeaftale.

Kravet gælder alle underleverandører der leverer ydelser, som er dækket af serviceoverenskomsten, kantineoverenskomsten, ejendomsfunktionæroverenskomsten, skadeserviceoverenskomsten, gartneroverenskomsten, tilsynsfunktionæroverenskomsten og/eller vinduespoleroverenskomsten (\*aftaler indgået efter 1. januar 2024 skal indeholde punkterne i SBA's retningslinjer for brug af underleverandører). Læs SBA's kravliste for brug af underleverandører i slutningen af denne vejledning.

I [SBA's værktøjskasse](#) finder I følgende understøttende dokument:

- ✓ Krav til underleverandører der indskrives i kontrakter

### **32. Undgå illegal arbejdskraft hos underleverandører**

Du **skal** i dine krav til dine underleverandører sikre dig, 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 fra SBA's kravliste for brug af underleverandører.

Læs mere og se konkrete værktøjer, som gør det let at opfylde kravene i [SBA's værktøjskasse](#).

Spørgsmål vedrørende Servicenormen og udfyldelse af godkendelseskemaet kan rettes til:

Kristian Hougaard Frederiksen

*Konsulent i Servicebranchens Arbejdsgiverforening (SBA)*

Tlf. 2871 2542, E-mail [kfr@di.dk](mailto:kfr@di.dk)

## Sådan lever du op til de krav, du skal stille, når du bruger underleverandører

Følgende vejledning er til dem, der bruger underleverandører, der hvor der er tale om ydelser, som er dækket af serviceoverenskomsten, kantineoverenskomsten, ejendomsfunktionæroverenskomsten, skadeserviceoverenskomsten, gartneroverenskomsten, tilsynsfunktionæroverenskomsten og/eller vinduespoleroverenskomsten. Vikarbureauer er også at regne for underleverandører.

Kravene er gældende ved indgåelse af alle nye kontrakter efter 1. januar 2024. Kontrakter som er indgået før 1. januar 2024 justeres eller opsiges i overensstemmelse med kontraktens opsigelsesbetingelser og indgås på vilkårene i denne tjekliste, sådan at alle underleverandørkontrakter senest 1. januar 2025 forpligter underleverandører på de nye krav.

Kravene skal være med til at sikre din virksomhed mod unfair konkurrence gennem underleverandørers ikke-overenskomstmæssige aflønninger 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. Følgende krav skal fremgå af de kontrakter, du indgår med dine underleverandører. I [SBA's værktøjskasse](#) finder I følgende understøttende dokumenter:

- ✓ Politik for brug af underleverandører
- ✓ Krav til underleverandører der indskrives i kontrakter

### **Stil krav om at acceptere uanmeldte kontrolbesøg**

Det skal fremgå som krav af kontrakten, at underleverandøren skal acceptere at modtage uanmeldt kontrolbesøg, hvor forholdene i kontrakten kontrolleres af et uvildigt kontrolorgan.

### **Stil krav om aflønning svarende til gældende overenskomst**

Virksomheden skal sikre sig, at underleverandøren kan betale en timeløn, der svarer til den overenskomstmæssige løn.

### **Stil krav om registrering**

Inden der indgås aftale med en underleverandør, skal 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 (eller lignende for udenlandske underleverandører) inden indgåelse af kontrakt. Ved at stille krav om en serviceattest får man sikkerhed for en række forhold omkring underleverandøren. En Serviceattest uden anmærkninger dokumenterer blandt andet, at:

- virksomheden er registreret med et CVR-nummer.
- virksomheden har indbetalt skatter, afgifter og sociale bidrag til de offentlige myndigheder.
- virksomheden ikke er under betalingsstandsning eller konkurs.
- virksomheden eller dens ejer(e) ikke er dømt for et strafbart forhold, der rejser tvivl om faglig hæderlighed.

Såfremt en underleverandør har en serviceattest med en anmærkning, skal underleverandøren dokumentere sin pålidelighed over for [SBA medlemmets navn].

### **Stil krav om ansættelsesbeviser**

Det skal kræves, at alle underleverandørens medarbejdere skal have modtaget ansættelsesbevis ved ansættelsen.

### **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 m.fl. 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 på forlangende fremvise dokumentation for identifikation, for eksempel pas, kørekort, sundhedskort (sygesikringsbevis) eller et kort forsynet med virksomhedens navn, medarbejderens billede og/eller en entydig identifikation af medarbejderen for eksempel medarbejdersnummer.

### **Stil krav om overholdelse af arbejdsmiljøloven**

Det må ikke være muligt at overføre en arbejdsmiljømæssig udfordring til en underleverandør, og derfor skal underleverandører acceptere at blive kontrolleret for overholdelse af arbejdsmiljøloven.

### **Stil krav om overholdelse af relevant miljølovgivning**

Det må ikke være muligt at overføre en miljømæssig udfordring til en underleverandør, og derfor skal underleverandører acceptere at blive kontrolleret for overholdelse af relevant miljølovgivning.

### **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 uvildig kontrol hos SBA-medlemmet**

SBA-medlemmet skal acceptere, at der kan forekomme anmeldt såvel som uanmeldt, uvildig kontrol, hvor SBA-medlemmet skal kunne fremvise dokumentation for, at alle underleverandører har underskrevet en accept af kravene til underleverandører i Servicenormen.

### **Stil krav om, at der kun betales mod faktura**

Betaling af underleverandører skal kun ske mod korrekt faktura i henhold til gældende lovgivning, og denne skal som et minimum indeholde:

- Udstedelsesdato
- Fakturanummer
- Underleverandørens CVR-nummer
- Underleverandørens navn og adresse
- Arten af det udførte arbejde (medmindre det er angivet i kontraktbilag)
- Dato og tidsrum for levering af det udførte arbejde (medmindre det er angivet i kontraktbilag)
- Timesats eller aftalt fast vederlag
- Antal udførte timer (medmindre der er tale om en funktionskontrakt)
- Momsats 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 måned 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-indkomssystemet.