



**Ordentlighed
går aldrig
af mode.**



VI OPFYLDER

**Service
normen**

KONTROLLERET AF



DANSK STANDARD



Dansk standard kontrollerer, at medlemsvirksomhederne overholder servicenormens krav, og Dansk Standard medvirker til, at kravene udvikles løbende.

**Jørgen Utzon,
Formand · SBA**

Ordentlighed går aldrig af mode.

Servicenormen handler om kvalitet og etik. Alle medlemmer af SBA forpligter sig til at overholde en række konkrete krav, som er kundens garanti for, at tingene bliver gjort ordentligt.

Når man entrerer med vores medlemmer, kan man regne med, at der er styr på kvaliteten i de serviceydelser, som er aftalt. Og man kan være sikker på, at der er tænkt på miljøet og bliver taget ordentlig hånd om de medarbejdere, der udfører arbejdet.

Det er på alle måder sund fornuft at opføre sig ordentligt. Vi tror på fair play. Derfor skal alle medlemsvirksomheder forny deres godkendelse til servicenormen en gang årligt. Fuld godkendelse er en forudsætning for medlemskab af SBA. Virksomheder, der ikke efterlever servicenormen, ekskluderes.

Kun SBA's medlemmer må
bruge Servicenormens mærke.



VI OPFYLDER

**Service
normen**

KONTROLLERET AF

DS
DANSK STANDARD

Service normens krav.

Vores medlemmer skal leve op til syv centrale krav for at få lov til at bære Service normens mærke.



1. Økonomiske attester

Virksomheden skal have styr på de økonomiske attester igennem serviceattester fra Erhvervsstyrelsen og arbejdsskadeforsikringer. Det sikrer, at indkøberne hurtigt kan få et overblik over, hvorvidt virksomhedens økonomi og attester er i orden.





2. Kvalitet

Virksomheden skal have styr på leverancen af de aftalte serviceydelser gennem løbende måling, vurdering og opfølgning på de leverede ydelser. Herunder kræves skriftlige retningslinjer for kvalitet, der følges i det daglige arbejde.



3. Miljø

Virksomheden skal have en skriftlig holdning til miljø samt sikre, at der anvendes miljømærkede midler, hvor det er muligt. Det er godt for miljøet og for bundlinjen. Virksomheden skal følge reglerne for bortskaffelse af kemi-emballage og kemi-rester.



4. Arbejds miljø

Virksomheden skal kunne dokumentere, at arbejdsmiljøet er i orden. Den skal blandt andet have et arbejdsmiljøledelsessystem, gennemføre APV og deltage i arbejdsmiljøuddannelser.



5. Personale politik

Virksomheden skal have en skriftlig personalepolitik. Politikken skal som minimum indeholde retningslinjer for medarbejdernes uniformering og/eller legitimation, fravær, mangfoldighed og efteruddannelse.



6. Uddannelse

Virksomheden skal have skriftlige retningslinjer for efteruddannelse og kunne dokumentere, at medarbejdernes efteruddannelsesbehov er kortlagt. Desuden stilles krav om introduktion for nye medarbejdere.



7. Underleverandører

Virksomheden skal have en skriftlig politik for brug af underleverandører og dokumentation for anvendelse af skriftlige kontrakter. Der skal være rene linjer, når det gælder brug af underleverandører og udenlandsk arbejdskraft.



Hvad siger kunderne?

Her er et udpluk af vigtige pointer fra en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse med 88 offentlige og 326 private indkøbschefer og indkøbsansvarlige, som Operate A/S har udført for SBA.

Kvalitet er afgørende

Pris og kvalitet vægter oftest lige højt, når indkøberne skal vælge en leverandør til serviceydelser. For 43 % er det præcis lige vigtigt, for 30 % er kvalitet vigtigere, og for 27 % er prisen vigtigst.

Ja tak til overenskomst

Offentlige indkøbere (41 %) lægger vægt på, at medarbejdernes arbejdsvilkår følger de danske overenskomster uanset nationalitet.

Behov for et troværdigt blåstempel

Mere end 7 ud af 10 indkøbere finder det tidskrævende at undersøge, om servicevirksomheder lever op til arbejdspladsens kvalitetskrav, og over 55 % finder det svært gennemskueligt.

Ønske om fællesmærkning

Otte ud af ti private og offentlige indkøbere synes, at det er en god idé at lave en fælles kvalitetsmærkning af servicebranchen.

Uddannelse og kvalitetskontrol

Når indkøbere skal vælge leverandører af serviceydelser, vil de helst have sikkerhed for, at personalet har den uddannelse, der skal til for at løse opgaverne tilfredsstillende.



**Dansk standard kontrollerer,
at medlemsvirksomhederne
overholder servicenormens
krav, og Dansk Standard
medvirker til, at kravene
udvikles løbende.**

Jørgen Utzon,
Formand · SBA



Servicebranchens
Arbejdsgiverforening

1787 København V
Tel: 3377 3377
Fax: 3377 3300

www.sba.dk
E-mail: infosba@di.dk