



# SMF:s Branschstandard

## Sveriges Möbeltransportörers Förbunds Branschstandard

SMF:s Branschstandard bygger på den europeiska kvalitetsstandarden SS-EN 12522-1/2:1998.

Branschstandarden har utgivits i en svensk version och vänder sig endast till medlemmar i Sveriges Möbeltransportörers Förbund (SMF), för att medlemmarna enkelt skall kunna visa sin kvalitetssäkring. Samt upprätthålla förbundets standardkrav.

Vart fjärde år genomförs en extern revision av medlemmens Flyttmanual, för att säkerhetsställa upprätthållningen av systemet samt att eventuellt ge vägledning till vidareutveckling av systemet.

## **SMF-medlemskapets förpliktelser**

Företag som beviljas inträde, och därmed auktorisation som godkänd medlem skall förbinda sig att uppfylla följande krav:

- Teckna kollektivavtal eller hängavtal med relevanta fackliga organisationer. Motsvarande gäller även då underentreprenör utför arbetet.
- Ikläda sig de av förbundets fastlagda avtalsvillkor för uppdrags utförande.
- Inneha ansvarsförsäkring motsvarande minst det mot kund kontrakterade ansvaret.
- Ha ett eget kapital om minst 50,000 kr eller motsvarande lagstiftning om minsta aktiekapital.
- Erlägga vite till förbundet om ett basbelopp för vart och ett tillfälle medlemmen Direkt eller indirekt sysselsatt personal för vilka skatter och avgifter till det allmänna inte har redovisats.
- Medlems anställda ska ha ID06-kort.
- Uppträda lojalt mot förbundet, dess stadgar och mot andra medlemmar.
- Erlägga gällande avgifter till förbundet på förfallodagen.
- Bedriva sin verksamhet enligt gällande lagstiftning och enligt god affärssed samt särskilt beakta regler kring yrkesmässig trafik och behandling av personuppgifter beträffande kunder, leverantörer och personal.
- Följa utslag från Allmänna Reklamationsnämnden vid eventuell tvist med konsument.
- Medlem som bedriver flyttverksamhet skall även vara medlem i Sveriges Åkeriföretag.
- Medlem skall på den egna hemsidan ha med SMF:s logga och marknadsföra förbundet. På hemsidan skall finnas avtalsvillkor och företags organisationsnummer.
- Följa Skatteverkets regler gällande RUT-avdrag för bohagsflyttar.

## SKALL-Krav

Företaget skall upprätta och underhålla en flyttmanual som minst innehåller dokumenterade rutiner som rör:

### 1. Flyttmanual

Företaget skall upprätta, dokumentera, införa, underhålla och ständigt förbättra sitt SMF branschstandardsystem enligt kraven i denna standard samt bestämma hur den skall uppfylla kraven.

Företaget ska ha en verksamhetspolicy undertecknad av VD som omfattar såväl kvalitet, miljö, arbetsmiljö som trafiksäkerhet. Policyn skall hållas aktuell och vara dokumenterad, införd, underhållen och kommunicerad till alla anställda.

Ansvar och befogenheter skall vara specificerade i Flyttmanual för de olika funktionerna/befattningarna inom företaget.

### 2. Inköpsrutiner

Dokumenterade rutiner skall finnas upprättade för inköp av förbrukningsvaror, redskap och flyttjänster. Bedömning av underleverantörer skall ske, i de fall sådana används för att utföra tjänst eller del av tjänst, så att det säkerställs att uppdraget utförs i enlighet med riktlinjer som finns i organisationens ledningssystem

### 3. Nyanställd Personal

Företaget skall införa program för introduktion av nyanställd personal för att säkerställa att de har erforderlig yrkesskicklighet. Företaget skall upprätta register för genomgångna utbildningar för var anställd.

### 4. Avtal

Avtal som slutes med kund skall följa flyttbranschens allmänna bestämmelser. Dessa kan exempelvis vara; *Bohag 2010, Kontor 2003, Avtal om förvaring av lösa saker anpassat till konsumenttjänstlagen SFS 1985:716, Avtal mellan näringsidkare om förvaring av lösa saker, Allmänna villkor för internationell möbelflyttning, NSAB 2015 och Distansavtalslagen, DAL*. Företag ska hantera personuppgifter enligt gällande lagstiftning om behandling av personuppgifter.

Dokument som upprättas för flyttuppdraget skall vara med vid såväl uppdragets början som vid uppdragets slut. Med dokument avses till exempel offert, orderbekräftelse, flyttavtal, arbetsorder och packlistor samt avtalsvillkor för tjänsterna som till exempel Bohag 2010.

Kunden ska, om det är rimligt genomförbart, med sin signatur bekräfta att uppdraget slutförts som överenskommet. (anm. Dokumenten har tre funktioner)

- Kundens kvittens ger bevis för leverans av egendom och att avtalet slutförts.
- Möjliggör för kund att påtala eventuella skador eller förluster och för transportören att notera kundens kommentarer.
- Inkluderar all relevant information som behövs för att göra anspråk på krav eller för att lämna klagomål.

Nedanstående uppgifter ska finnas med på ovan nämnda dokument.

- Företagets namn och adress,
- Kundens namn och adress,
- Resurser,
- Godsets volym,
- Upphämtningsställe och leveransställe,
- Tidsschema för hämtning och leverans,
- Giltighetstid på offerten.
- Detaljerad beskrivning av tjänsten.
- Kostnaden för den offererade tjänsten inklusive och exklusive skatt.
- Vilket specifikt betalningsvillkor som gäller.
- Om kunden eller transportören är ansvarig för ordnande och betalning av parkeringsavgifter, färje- och tullkostnader.
- Värdeklamation som ev. upprättas i samband med besiktning av flytten och de allmänna villkor som det hänvisas till.
- De allmänna bestämmelser som tjänsten utföres under skall bifogas, exempelvis Bohag 2010 eller Kontor 2003.

Dokumentet ska upprättas i flera exemplar varav ett distribueras till kund och ett behålls av transportören. Utförs uppdraget av tredje part skall även den förses med ett exemplar.

#### **4 Magasin och lagerutrymmen**

##### *Kund*

Specificerad packlista skall finnas över gods som tas in på magasin. Packlistan skall vid behov kvitteras vid intag på magasin samt föras in i register eller liknande med hänvisning om lagerplats. Eventuella skador på bohaget dokumenteras.

Upprättande av depositionsavtal med angivande av allmänna bestämmelser och hänvisning till konsumenttjänstlagen, alt avtal mellan näringsidkare skall alltid upprättas vid magasinering.

##### *Gods*

Det magasinerade godset skall märkas med namn, datum för intag, antalet pallar/lådor och/eller lösa föremål som bohaget eventuellt omfattar samt vilka som lossat godset. Bohaget skall stivas på fackmannamässigt sätt.

##### *Lokal*

Lagerutrymmen skall vara försedda med inbrottslarm och, om försäkringsbolaget så kräver, även brandlarm

Lagerutrymmen skall vara ändamålsenliga vilket innebär att det lagrade godset inte kommer till skada med hänsyn tagen till temperatur och luftfuktighet. Avtal som innebär regelbunden besiktning i syfte att förebygga skadedjursangrepp och i förekommande fall även skadedjurbekämpning skall finnas. Rutiner för omhändertagande och källsortering av avfall skall finnas.

## **5 Företagets ansvar**

I de fall hela eller delar av uppdraget utförs av tredje part skall ändå transportör förbli ensamt ansvarig gentemot kund. Företaget skall informera kund om namn på underentreprenör snarast möjligt.

## **6 Uppdragets genomförande/Resurshantering**

### *Arbetsledare*

Arbetslaget skall ledas av en arbetsledare. Denne skall vara fullt insatt i de allmänna och speciella villkoren som gäller för uppdraget (kontraktet). Samt se till att uppdraget blir vad som överenskommit och att flyttarbetet genomförs under säker ledning.

### *Behörighetskort*

För de fast anställda i medlemsföretagen skall personliga behörighetskort med fotografi eller ID06-kort finnas och medföras när arbete utförs hos kunder.

### *Fordonen*

Fordon skall vara representativa, lämpliga och anpassade till ändamålet, samt utrustade för att med god marginal klara uppdraget.

### *Packmaterial*

Packmaterialet skall vara ändamålsenligt och av god kvalitet. Materialet på bilen skall vara beräknat och avpassat för varje enskilt uppdrag.

## **7 Uppföljning, mätning, analys och förbättringar**

### **Avvikelsehantering, korrigerande och förebyggande åtgärder**

Dokumenterade rutiner för hantering av avvikelser skall upprättas. Exempel på avvikelser kan vara rapportering av olyckor, trafiköverträdelser, kunders klagomål, förseningar, kemikalie- eller bränsleläckage etcetera.

Korrigerande och förbättrande åtgärder skall genomföras inom rimlig tid för att förebygga återupprepning.

Dokumenterade rutiner skall upprättas för rapporteringar av incidenter (olyckor, tillbud och risker eller andra arbetsmiljörisker.)

Riskanalysen skall genomföras årligen. De åtgärder som inte vidtas omedelbart skall föras in i en handlingsplan. Dokumenterade rutiner skall upprättas för eventuella nödlägen. Metoder skall finnas för att angripa problem, för att nå korrekta uppgörelser av tvist med kund.

Exempelvis skall transportören inom 30 dagar, när kund ställer ersättningsanspråk gällande saknat eller skadat gods, bidra till en korrekt skadereglering genom att till berörda parter lämna så komplett information om uppdraget och dess genomförande som möjligt.

### *Mätning och analys*

Kundtillfredsställelsen skall följas upp till exempel genom ifyllande av ett frågeformulär.

Rutiner för regelbunden uppföljning av drivmedelsförbrukning skall finnas.

### *Internkontroll*

Uppföljning av systemet skall ske årligen. Vid dessa uppföljningar, som skall vara dokumenterade, skall det framgå om policy och övrig dokumentation är aktuell och efterlevs. Sammanställning och analys av kundtillfredsställelse, rapportering av avvikelse samt uppföljning av handlingsplan baserad på genomförd riskanalys skall ingå.