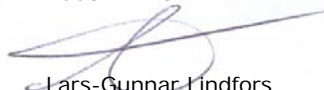


Upphandling av städtjänster

En kartläggning av upphandlares
och entreprenörers syn på
arbetsmiljökrav

Ann-Beth Antonsson Lisa Schmidt
Rose-Marie Herlin
B1818
December 2008

Rapporten godkänd
2008-12-23



Lars-Gunnar Lindfors
Forskningschef

Organisation IVL Svenska Miljöinstitutet AB	Rapportsammanfattning
Adress Box 21060 100 31 Stockholm	Projekttitle Aktionsprogram för optimal ergonomi och färre arbetsskador bland städare
Telefoner 08-598 563 00	Anslagsgivare för projektet AFA Försäkring
Rapportförfattare Ann-Beth Antonsson, Lisa Schmidt, Rose-Marie Herlin	
Rapporttitel och undertitel Upphandling av städtjänster. En kartläggning av upphandlares och entreprenörers syn på arbetsmiljökrav. Purchasing of cleaning services. A study of clients and cleaning enterprises opinions on demands relating to occupational health and safety.	
Sammanfattning Intervjuer gjordes med tio städföretag och tio företag som upphandlat städtjänster för att kartlägga hur upphandling av städtjänster görs. Frågor ställdes om och på vilket sätt upphandlare och städentreprenörer kunde tänka sig att inkludera arbetsmiljörelaterade krav i upphandlingen. Syftet var att undersöka förutsättningar för att utveckla upphandlingskrav för städtjänster som minskar arbetsskador bland städare. De intervjuade speglar både stora och små städföretag samt offentlig verksamhet och privata företag av varierande storlek. Intervjuerna visar att både städföretag och upphandlare är positiva till krav som handlar om att säkerställa att den upphandlade städningen är vit. De är också positiva till krav på städarens arbetsvillkor samt krav som minskar risken för arbetsskador bland städare. En slutsats av intervjuerna är att det finns stora fördelar med att utveckla ett underlag för upphandling av städtjänster med tydligt formulerade och kvalitetsgranskade krav. De nackdelar som finns, bör kunna hanteras vid utveckling och formulering av kraven. Det är en fördel att utveckla en uppsättning krav för upphandling, som täcker olika områden. Vår bedömning är att dessa områden bör inkludera krav som säkerställer att den upphandlade städningen <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> är vit, <input checked="" type="checkbox"/> är miljöanpassad <input checked="" type="checkbox"/> görs med rimliga arbetsvillkor och med liten risk för arbetsskador bland städarna. De krav som ställs bör bidra till städning av god kvalitet. Det är viktigt att tydligt motivera de krav som ställs. Att kraven motiveras är dessutom en förutsättning för att man ska kunna visa att kraven klarar LOU:s krav på proportionalitet, det vill säga att den nytta kravet tillför står i rimlig proportion till den insats som krävs för att efterleva kravet. Det är också viktigt att det finns förslag på metoder för uppföljning av kraven. I rapporten diskuteras olika kravformuleringar.	
Nyckelord samt ev. anknytning till geografiskt område eller näringsgren Städtjänster upphandling, städentreprenader, intervjustudie, kravformulering, upphandlingskrav	
Bibliografiska uppgifter IVL Rapport B1818	
Rapporten beställs via Hemsida: www.ivl.se , e-post: publicationservice@ivl.se , fax 08-598 563 90, eller via IVL, Box 21060, 100 31 Stockholm	

Summary

Interviews were conducted with ten cleaning companies and ten companies purchasing cleaning services. The interviewees represent large, medium-sized and small cleaning enterprises, public and private sectors and purchasing enterprises/organisations of varied size.

The interviews show that both cleaning enterprises and the purchasers are positive towards requirements that ensure that the cleaning services are provided by enterprises that pay taxes etc according to Swedish law. They are also positive towards requirements relating to the cleaners working conditions and requirements that reduce the risk for occupational accidents and diseases among cleaners.

A conclusion is that there are great advantages with developing a basis for requirements when purchasing cleaning services, with ready made and quality controlled formulations of requirements. The potential disadvantages ought to be possible to avoid, in the development of the formulation of the requirements.

It is advantageous to develop a set of requirements that covers several areas. The conclusion is that the requirements ought to ensure that the purchased cleaning service

- is “white” (as opposed to black market)
- is environmentally friendly
- is performed under acceptable working conditions and with a low risk of work related accidents and diseases among the cleaners.

It is advantageous if the requirements contribute to cleaning services of good quality.

It is important to motivate the requirements posed. In addition, motivation of the requirements is a precondition as it is important to be able to prove that the requirements meet the requirements of proportionality of the public procurement act. The requirements for proportionality means that the benefits of a requirement posed, has to be reasonable when compared to the costs and efforts needed to fulfil the requirements. It is also important to present methods for the follow-up of requirements. In the report, several formulations of such requirements are discussed.

Innehållsförteckning

1	Bakgrund.....	3
2	Upphandlingens betydelse	3
2.1	Formulering av upphandlingskrav är viktigt.....	3
2.2	Upphandlingen påverkar städarens arbetsmiljö.....	4
2.3	LOU:s betydelse	5
3	Syfte.....	5
4	Intervjuade städentreprenörer och upphandlare	5
5	Hur fungerar upphandling?	7
5.1	Förutsättningar för upphandlingen	7
5.1.1	Upphandlarens organisation.....	7
5.1.2	Upphandlarens kompetens	8
5.2	Upphandlingsprocessen	8
5.2.1	Upphandlarna tidsåtgång för upphandlingen.....	8
5.2.2	Hur lång tid lägger städentreprenörer på anbud.....	9
5.2.3	Hur många anbud lämnas vid en upphandling och hur mycket varierar priserna?	10
5.2.4	Görs alltid upphandling?	11
5.2.5	Om offentlig upphandling	11
5.3	Om krav som ställs vid upphandlingen	12
5.3.1	Vad kan entreprenören styra vid upphandlingen?.....	12
5.3.2	Vad brukar ingå i förfrågningsunderlag?.....	13
5.3.3	Om krav på att städentreprenörer ska sköta skatter och avgifter.....	15
5.3.4	Om upphandling enligt Nordisk Städkstandard INSTA 800 (Svensk Standard SS 62 78 01).....	16
5.4	Efter genomförd upphandling	17
5.4.1	Uppföljning av ställda krav	17
5.4.2	Städföretagens erfarenheter av kontakt med kunden när entreprenaden påbörjats	17
5.5	Hur skulle upphandling av städtjänster kunna förbättras?	19
5.5.1	Intresse för mer enhetliga upphandlingskrav.....	19
5.5.2	Vilka krav är rimliga att ställa?.....	19
6	Diskussion och slutsatser	21
6.1	Förutsättningar för upphandling	21
6.2	För- och nackdelar med färdigformulerade krav	22
6.3	Viktigt med helhetssyn på upphandlingen	23
6.4	Viktiga aspekter vid formulering av kraven	24
6.4.1	Motivering av kraven	24
6.4.2	Uppföljning av ställda krav	24
6.5	Vilka krav är rimliga att ställa?.....	24
7	Förslag till krav vid upphandling av städtjänster	25
8	Referenser.....	26
Bilaga 1	Aktionsprogram för optimal ergonomi och färre arbetsskador bland städare	27
Bilaga 2.	Intervjuer med städentreprenörer	28
Bilaga 3.	Intervjuer med upphandlande företag.....	33
Bilaga 4.	Städentreprenörers synpunkter på krav på städtjänster	38
Bilaga 5.	Upphandlares syn på krav på städtjänster	45

1 Bakgrund

Denna rapport är en delrapport från ett aktionsprogram för optimal ergonomi och färre arbetsskador vid städning. I bilaga 1 ges en översikt över hela aktionsprogrammet.

I denna rapport har vi valt att använda yrkesbeteckningen städare. Inom många organisationer, speciellt inom den offentliga sektorn, används yrkesbeteckningen lokalvårdare. Arbetsuppgifterna för städare och lokalvårdare är enligt vår erfarenhet likvärdiga.

2 Upphandlingens betydelse

2.1 Formulering av upphandlingskrav är viktigt

År 2008 finns det enligt SCB drygt 6 100 städentreprenörer med cirka 81 000 anställda. Dessutom finns städare anställda av en del företag, som har städning i egen regi. En mycket stor del av professionell städning görs idag på entreprenad. Det innebär att privata företag och offentliga myndigheter och verksamheter anlitar en städentreprenör för att städa verksamhetens lokaler. Valet av städentreprenör görs efter någon form av upphandling.

Generellt sett syftar upphandling till att säkerställa att verksamheten får städning av önskad kvalitet, till bästa pris.

Vilka krav som ställs i samband med upphandlingen har stor betydelse. Några exempel på detta är:

- Otydliga krav på städentreprenören och bristande kontroll av entreprenören, i kombination med anlitan av den entreprenör som lämnar det lägsta anbudet, kan leda till att "svarta" städföretag, som vare sig betalar arbetsgivaravgifter, moms eller skatt anlitas.
- Otydlighet i vilken städtjänst som önskas, kan leda till att den städtjänst som upphandlas inte har önskad kvalitet eller önskat innehåll.

Under senare år har media rapporterat om flera fall där svarta städföretag anlitas både av offentliga och privata företag. Städbranschen nämns ofta som en av de sektorer där svarta pengar är vanligt. Till skillnad från en del andra sektorer, är upphandlarna inte alltid medvetna om att den städentreprenör som anlitas är "svart"¹. Enligt Ekobrottsmyndigheten finns det ett samband mellan svart städning och annan brottslighet.

Ur konkurrenssynpunkt är det naturligtvis av stor betydelse att konkurrens sker på lika villkor. Det har sannolikt också stor betydelse för städarnas arbetsvillkor att städningen inte är svart. Det är inte troligt att oseriösa städföretag betalar avtalsenliga löner, diskuterar arbetsmiljöer eller funderar över miljöanpassad städning.

¹ Med svart städning avses städning som utförs av en städentreprenör som inte betalar skatter, arbetsgivaravgifter eller moms.

Ett sätt att säkerställa att de städentreprenörer som anlitas är seriösa², är att ställa tydliga krav i samband med upphandling och att följa upp dessa krav.

2.2 Upphandlingen påverkar städares arbetsmiljö

Enligt Arbetsmiljölagen ligger huvudansvaret för arbetsmiljön på arbetsgivaren som ska samverka med arbetstagaren. Detta gäller det systematiska arbetsmiljöarbetet men också till exempel val av städmetod och städredskap, eftersom dessa har betydelse för arbetsmiljön.

Utöver dessa grundförutsättningar finns ett samordningskrav när verksamhet bedrivs på arbetsplatser som någon annan råder över, till exempel vid städning av en kunds lokaler. Samordningsansvaret gäller sådana förhållanden hos uppdragsgivaren som har direkt betydelse för städarnas arbetsmiljö och vice versa. Samordningsansvarig ska utses på kundföretaget och det ska finnas rutiner för hur arbetsgivare och kund samordnar arbetsmiljöfrågor. Det kan till exempel gälla gemensamma riskbedömningar, tillgång till och utformning av städrum men även utformning av lokaler och framkomlighet för städvagnar.

Upphandlaren kan välja att dessutom ställa krav på städmetod eller städredskap i samband med upphandlingen.

För städentreprenörer har upphandlingen stor betydelse för städarnas arbetsmiljö. Utöver att förutsättningarna till stor del styrs av kundens lokaler, innebär strävan efter lägsta pris (alternativt bästa ekonomiska värde) en strävan efter att städa stora områden med angiven kvalitet, på så kort tid som möjligt. Arbetstidskostnaden utgör cirka 70 % av kostnaden för städentreprenader. Konkurrens från svart städning, innebär att kostnaderna för städning pressas nedåt, vilket ytterligare ökar städområdenas storlek.

Stora städområden kan hanteras på olika sätt av den enskilde städaren. Antingen gör man sitt bästa och arbetar i ett högt arbetstempo för att hinna med. Ett alltför högt arbetstempo kan på sikt leda till belastningsskador. Alternativt arbetar städaren i ett normalt arbetstempo, men hinner inte med städningen. Då finns en uppenbar risk att kunden blir missnöjd med kvalitén i städningen. Detta kan hanteras på olika sätt av städentreprenören, till exempel:

- Ställa krav på städaren att öka tempot.
- Diskutera städningens omfattning med kunden och eventuellt komma fram till att kunden betalar den extra städning som behövs för att kunden ska bli nöjd.
- Utveckla metoder som innebär att större städområden kan städas på kortare tid, till exempel genom tydligare riktlinjer för hur kvalitén ska anpassas eller användning av effektivare städmetoder och städredskap.

Det är inte bara städområdenas storlek som har betydelse för arbetsmiljön. Också de städmetoder och de städredskap som används samt lokalernas utformning och inredning påverkar belastningen i arbetet. Städarnas utbildning och den arbetsteknik som används samt hur städarbetet organiseras har också stor betydelse (Hägg et al, 2008). Även dessa faktorer kan i större eller mindre utsträckning påverkas vid upphandling.

² Med seriösa städföretag avses företag som utöver att de betalar skatter, arbetsgivaravgifter och moms också har avtalsenliga arbetsvillkor, följer de regler som gäller för arbetsmiljön och arbetsmiljöarbetet, har kompetens för det arbete som utförs och levererar den städskvalitet som avtalats med kunden.

2.3 LOU:s betydelse

Upphandling som görs av privata företag kan göras på det sätt som företaget själv väljer. Det finns inga regler som styr eller begränsar formerna för privat upphandling.

Upphandling som görs av offentliga myndigheter och verksamheter styrs av Lagen om Offentlig Upphandling (2007:1091). Syftet med LOU är att upphandlande myndigheter och verksamheter på bästa sätt ska använda offentliga medel genom att uppsöka och dra nytta av konkurrensen på den aktuella marknaden. Samtidigt syftar LOU till att ge leverantörerna möjlighet att tävla på samma villkor i varje upphandling.

LOU bygger på 5 principer.

- **Proportionalitetsprincipen**, som innebär att krav som ställs ska ha ett naturligt samband med den tjänst som upphandlas och att omfattningen av kraven ska vara rimlig i relation till deras betydelse.
- Principen om **transparens**, som innebär att det måste vara tydligt för anbudsgivarna vilka krav som ställs vid upphandlingen och hur anbuden kommer att bedömas.
- Principen om **likabehandling** som innebär att alla leverantörer behandlas lika i upphandlingsprocessen. Ingen får ges fördelar eller information som andra inte får.
- Principen om **icke-diskriminering** som innebär att leverantörer av en viss nationalitet inte får särbehandlas eller ges fördelar.
- Principen om **ömsesidigt erkännande**, som innebär att intyg etc. från andra EU-länders myndigheter gäller inom alla EU:s medlemsstater.

LOU ger ramarna för krav som är möjliga att ställa vid upphandling av städentreprenader. LOU ger dock ingen konkret vägledning i formuleringen av kraven. Varje enskild upphandlare väljer själv hur omfattande krav som ställs vid upphandling och hur kraven formuleras.

3 Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka förutsättningarna för att utveckla upphandlingskrav för städtjänster som minskar arbetsskador bland städare.

4 Intervjuade städentreprenörer och upphandlare

Studien bygger på intervjuer med städentreprenörer samt företag och offentliga verksamheter som upphandlat städtjänster. Urvalet av städentreprenörer och företag har gjorts för att få en spridning i storlek och verksamhet. De intervjuade städentreprenörerna och företagen har identifierats efter tips från den referensgrupp som följt detta projekt samt via städentreprenörernas hemsidor, där referensföretag ofta anges. I några fall har intervjuer gjorts med kunder till intervjuade städföretag. Det har dock inte varit något mål med intervjuerna att jämföra åsikter och erfarenheter hos städföretaget med städföretagets egna kunder. I tabell 1 och 2 ges en översikt över intervjuobjekten.

Tabell 1. Översikt över intervjuade städentreprenörer

Städ-företag	Antal anställda	Typ av städning	Antal kunder	Typ av kunder	Andel offentliga kunder
AA	20	Trappstädning, kontor	300	Offentliga, privata, bostadsbolag	50 %
AB	320	Mycket kontor	350	Stora & medelstora företag, offentliga	10 %
AC	>5 000	Alla typer	>2 000	Alla möjliga	
AD	> 5 000	Alla typer	10 000	Alla möjliga	En mindre del
AE	70	Kontor, industri, skolor, dagis, trappstädning	50-60	Privata, både kontor och industri, offentliga, t.ex. museum	30 %
AF	400	Kontor, trappstädning, industri	500	Industrier, kommuner, en del privata	50 %
AG	700	Alla typer av städning	700-750	90 % privata, 10 % offentliga	10 %
AH	183	Kontor, sjukhus, flygplatser, skolor, offentliga miljöer	200	Privata och offentliga	50 %
AI	22	Kontor, trappstädning, omklädningsrum, pausutrymmen	50	Små privata bolag	0 %
AJ	170	Alla typer	570	Alla möjliga	65 %

Tabell 2. Översikt över intervjuade upphandlare.

Upp-handlare	Verksamhet	Kostnad för städning, miljoner SEK/år	Typ av städning	Kontraktets löptid ¹⁾	Senaste städupp-handling
BA	Kommunalt upphandlingsbolag	15 + allt som upphandlas av självständiga kommunala bolag & verksamheter	Blandat, kontor, förskolor, skolor, sjukhus mm		2004 (ramavtal)
BB	Bostadsbolag	1,1	Trappstädning	1 år, ev + 2+2 år	1 år sedan
BC	Kommun	Cirka 40	Blandat	4 år, + ev 1+1 år	1,5 år sedan
BD	Sjukhus	Fast 12 + tilläggstjänster 7	Sjukhusstädning	3 år + ev 2 år alt. 4 år + ev 2 år	Upphandling 2006, avtal 2007
BE	Privat företag	1,35	Kontor och verkstad	2 år + ev förlängning	1,5 år sedan
BF	Transportföretag	400-500	Stationer mm	5 + ev 5 år	Pågår ständigt
BG	Kommun	2 (inkl annat än städ)	Blandat	2 + ev 2 år	Januari 2008
BH	Livsmedelsbutik	50	Butik	Ej klart än	Pågår ständigt
BI	Myndighet	0,36	Kontor	2 + ev 1+1 år	2007
BJ	Fordonsverkstad och försäljning	0,42	Kontor och verkstad	Förlängts sedan 80-talet	2006

1) Det är vanligt att kontrakt har en löptid på något eller några år med option på förlängning.

Intervjuerna gjordes under perioden 2006 till 2008. Samtliga företag/organisationer utom BA hade vid intervjutillfället relativt aktuella städupp-handlingar.

I bilaga 2 finns de intervjuformulär som användes vid intervjuerna med entreprenörer och i bilaga 3 för upphandlare.

Intervjuerna genomfördes som strukturerade intervjuer. Inledningsvis kartlades intervjuobjektets erfarenheter av städupphandling samt hur upphandlingen går till i praktiken. Därefter diskuterades kravformulering. En stor del av intervjun ägnades åt att fördjupa diskussionen genom uppföljande frågor.

Intervjuerna har delvis handlat om att diskutera konkreta förslag på kravformuleringar och samla in synpunkter på föreslagna formuleringar samt föra en diskussion om för- och nackdelar med alternativa formuleringar. Kravformuleringarna har därför förändrats och justeras, utvecklats och förfinats under intervjustudiens gång. Intervjuobjekten har således medverkat i utvecklingen av kravformuleringarna. Detta arbetssätt innebär att intervjustudien inte är en vetenskaplig studie av städentreprenörer och upphandlars syn på specifika upphandlingskrav. Intervjuerna kan snarast ses som interaktiv utveckling av krav vid upphandling av städtjänster, där samverkan skett med många städföretag och upphandlare.

5 Hur fungerar upphandling?

5.1 Förutsättningar för upphandlingen

5.1.1 Upphandlars organisation

Upphandlars organisation för upphandling varierade kraftigt, se tabell 3. Det finns alla varianter från en central och väl bemannad upphandlingsorganisation till mindre företag där upphandlingen är en av många arbetsuppgifter som sköts av en person i linjeorganisationen.

Tabell 3. Översikt över hur upphandlingen organiserades i de upphandlande företagen/organisationerna.

Städ-företag	Organisation			
	Central upphandlings-organisation	En person sköter upphandling/heltid	En person som kan upphandling samarbetar med andra som kan sakfrågorna	En person vid sidan av andra arbetsuppgifter
BA	X (24 personer)			
BB		x		
BC			x	
BD	X (7 personer)			
BE		x		
BF	x			
BG	X (4 personer)			
BH				x
BI		x		
BJ				x, kan ta hjälp av inköpsavdelning
Totalt	4	3	1	2

5.1.2 Upphandlarens kompetens

Kompetensen hos den upphandlande organisationen/personen varierar också kraftigt. Tabell 4 ger en översikt över variationen hos de intervjuade företagen/organisationerna/personerna.

Tabell 4. Upphandlarens kompetens.

Företag/organisation	Juridisk	Ekonomisk	Inköp	Städ	Kommentar	Tillgång till städkompetens
BA	x	x	x		Upphandlingsbolag	Via ref.grp städ
BB			x	(x)	Yttre miljöansvarig	
BC			x		Inköpare	Via konsult
BD	x	x	x		Avtalsenhet	
BE		x			Fastighetschef	
BF	x	x	x	x	Inköpsavdelning	
BG	x	x	x		Inköpsavdelning	
BH				x	Driftsansvarig	
BI	x				Administrativ chef	
BJ					Fastighetsansvarig	Inköpsavdelning
Totalt	5	5	6	2+(1)		

Upphandlarnas kompetens varierar. Få har dock kompetens inom det område som ska upphandlas, dvs. i detta fall städning. Det förekommer att upphandlaren knyter till sig en person med kompetens inom det område som upphandlingen rör. Det kan handla om en konsult, en städchef eller städarbetsledare från den egna organisationen.

Upphandlarna tillfrågades om vilka varor och tjänster de brukar upphandla. Tabell 5 ger en översikt över svaren. Som synes upphandlar de flesta en mix av både varor och tjänster.

Tabell 5. Översikt över vilka varor och tjänster upphandlarna brukar upphandla.

Företag/organisation	Varor och tjänster som brukar upphandlas
BA	Allt utom bygg/anläggning. Tjänsteupphandling ökar mest.
BB	Byggentreprenader, ramavtal, varor, lås och snickerier
BC	Skolverksamhet, skolmåltider mm
BD	En hel del varor
BE	Restaurangpersonal, transporter, diverse inköp
BF	Tjänster, t ex städning, busstransport, trafikplanering, underhåll, klottersanering
BG	Mest tjänster, livsmedelsavtal, måltidstjänster, en del varor
BH	Städning
BI	Konsulttjänster, avrop från statliga ramavtal
BJ	Ombyggnationer och servicetjänster

5.2 Upphandlingsprocessen

5.2.1 Upphandlarnas tidsåtgång för upphandlingen

I tabell 6 har uppskattad tidsåtgång för upphandlarnas senaste städupphandling sammanställts.

Tabell 6. Sammanställning av tidsåtgång för upphandlarnas senaste upphandling av städtjänster.

Företag/organisation	Tidsåtgång för senaste upphandling
BA	Längre tid än beräknat. 160 timmar + referensgruppens tid
BB	Totalt cirka en månad
BC	Uppgift saknas
BD	Uppgift saknas
BE	Cirka tre månader, men inte på heltid
BF	Några veckor upp till 2 månader
BG	4-5 månader
BH	Uppgift saknas
BI	Säkert två till tre veckor
BJ	Kanske 2-3 veckor

Som synes tar det minst ett par veckor och vid större upphandlingar månader att genomföra en upphandling. Detta speglar att upphandling är en komplicerad process som innehåller flera steg. Upphandlingen inbegriper i allmänhet formulering av förfrågningsunderlag, inbjudan till entreprenörer att lämna anbud, granskning och värdering av anbud och entreprenörer samt formulering av avtal med utvald(a) entreprenör(er).

Vid intervjuerna har det framkommit att tidsåtgången har betydelse för upphandlingen på flera sätt. Eftersom det tar mycket tid att genomföra en upphandling utnyttjas ofta möjligheten till förlängning av avtal. Även om man inte är helt nöjd med entreprenören förekommer det att man väljer att inte säga upp ett avtal, eftersom det är tidskrävande att göra en ny upphandling.

5.2.2 Hur lång tid lägger städentreprenörer på anbud

Anbud vid offentlig upphandling är vanligtvis mer komplexa än anbud vid privata upphandlingar. Ju större städobjekt, desto mer omfattande är arbetet med anbudet. Detta återspeglas i tabell 7, som visar att städentreprenörernas tidsåtgång för att lämna ett anbud varierar kraftigt, från 1 timme per anbud till flera veckor.

Tabell 7. Sammanställning av antal anbud och tidsåtgång för anbud för städentreprenörer

Företag/organisation	Antal anbud per år	Tidsåtgång	Andel av anbud som accepteras
AA	Ca 120	Cirka 3 tim. Offentliga anbud är mer krävande.	Mellan 10 och 20 %
AB	Cirka 50	I snitt 4-8 tim per anbud, stora anbud kan bli det dubbla, 10-20 tim	Ungefär 30 %,
AC	Privata cirka 300		Knappt 30 %
AD	Tusentals	Det beror på vilka kriterier kunden ställer.	I mars månad var det 5 %
AE	Cirka 100	Cirka 20-30 tim per anbud	Ungefär 5 % av offentliga, cirka 90 % av de privata
AF	240 – 360	En offentlig upphandling kan ta en vecka. Privata går mycket fortare.	Strax under 10 %
AG	Ett 50-tal offentliga. Privata - vet ej.	Vågar inte svara på det – det varierar stort	Cirka 10 %
AH	Förra året 130	Från 1 timme till 6-7 timmar	Enligt senaste beräkning 54 %
AI	15-20	Cirka 3-4 dagar	Cirka 75 %. Många till befintliga kunder.
AJ	C:a 25 anbud per år	Ett objekt kan ta någon timme. Ju fler objekt ju mer tid, kanske 1-2 veckor.	Ungefär 50 %

Entreprenörernas tidsåtgång för att lämna anbud, kan jämföras med hur stor andel av anbuderna som städentreprenörerna bedömer att de tar hem. Som synes är det stor variation i hur stor andel av anbuderna som leder till en beställning. En del städföretag är främst inriktade på privata kunder och långsiktiga relationer. De får kontakt med nya kunder via rekommendationer från gamla kunder. Dessa företag är inte lika aktiva på marknaden och lämnar inte anbud på alla anbudsfrågor som till exempel annonseras i anbudsjournalen. Andra företag är mycket aktiva och lämnar anbud på många anbudsfrågor.

5.2.3 Hur många anbud lämnas vid en upphandling och hur mycket varierar priserna?

Antalet anbud som lämnas vid en upphandling speglar hur hård konkurrensen är. Både upphandlare och entreprenörer uppger att det är vanligt med i storleksordningen tjugo anbud per upphandling, även om variationen är stor.

Tabell 8 redovisar hur många anbud som upphandlarna fick vid senaste upphandlingen av städtjänster. För några av anbuderna anges variationen i timpris alternativt totalpris.

Tabell 8. Sammanställning av antalet anbud vid senaste städupphandlingen samt variation mellan högsta och lägsta pris.

Företag/organisation	Antal anbud	Prisvariation
BA	30	180 – 269:- i timmen
BB	11	
BC	5	
BD	6	12 - 20 miljoner
BE	5	50 000 - 180 000:- i månaden
BF	7	250 – 450:- i timmen (städning enligt nordisk städstandard)
BG	12	
BH	20 (Stockholm)	
BI	30	30 000 – 60 000:- i månaden
BJ	15 anmälde intresse	

En entreprenör kommenterade att hur många anbud som lämnas vid en upphandling beror mycket på ort. I Stockholm kan till exempel 30 entreprenörer lämna anbud och i Örebro kanske det är 5-6.

En annan entreprenör kommenterade att vid privat upphandling är det ofta betydligt färre anbud som konkurrerar än vid offentlig upphandling, då antalet anbud kan vara mycket stort.

Flera entreprenörer har kommenterat att det kan variera mycket i pris, även för en likartad tjänst. Det kan variera en faktor 3 mellan högsta och lägsta anbud. (Hur stort spannet är, har det getts många exempel på, från 50 % till 300 %.)

En annan städentreprenör kommenterade att priserna inte har förändrats under de senaste 5 åren. Det är helt andra avverkningsgrader och mycket större byggnader vilket gör städningen mer rationell. Prisvariationen/timme beror på efterfrågan, hur ”haussad” marknaden är. Men kvalitetskraven har minskat och kundens personal får acceptera en sämre kvalitet på städningen.

5.2.4 Görs alltid upphandling?

Om och hur upphandling görs, varierar mellan de intervjuade upphandlarna. Inom den **offentliga sektorn** styrs upphandlingen av Lagen om offentlig upphandling. Det innebär i praktiken att upphandling enligt LOU ofta görs för en period av några år, med option på förlängning på ytterligare ett par år. Det är vanligt att avtalen förlängs. De intervjuade upphandlarna uppger att det bara är om det finns ett uttalat missnöje, som det kan bli aktuellt att inte förlänga ett avtal.

Privat upphandling av städtjänster kan variera mycket både i omfattning och i komplexitet. Den privata upphandlingen kan vara allt från det lilla företag som anlitar städföretaget som råkar finnas i närheten för att städa ett eller ett par kontorsrum, till en stor affärskedja som handlar upp städning för alla svenska butiker.

Vid privat upphandling förekommer relativt ofta att kunderna förlänger avtalen år efter år, utan att göra en ny upphandling.

5.2.5 Om offentlig upphandling

Städentreprenörer tillfrågades om hur de väljer vilka anbudsfrågningar de ska lämna anbud på. I tabell 9 har svaren sammanställts.

Tabell 9. Sammanställning av hur städbolagen väljer vilka anbudsfrågningar de lämnar anbud på

Företag/organisation	Tumregler för vilka jobb anbud lämnas på	Undviker/Restriktiv mot offentlig upphandling
AA	Lämnar på allt.	
AB	Minst 2000m ² Inte prisstyrd offentlig upphandling.	x
AC	Minst 3000 kvm. Undviker livsmedelsindustrin	
AD	Bedömer från fall till fall.	
AE	Inte små jobb och ingen sjukhusstädning	x
AF	Vi lämnar på allt.	
AG	Utgår från prospektlista som utvärderas. De offentliga uppdragen selekteras hårt.	x
AH	Inte skolor/förskolor med daglig städning.	x
AI	Undviker offentliga upphandling.	x
AJ	Inga tumregler.	

Det är anmärkningsvärt att så många som fem av städentreprenörerna uppger att de väljer att inte lämna anbud på offentliga upphandlingar eller selekterar hårt bland offentliga anbudsfrågningar. Skälen uppges vara att man undviker viss typ av städning, t ex sjukhusstädning eller skolor/förskolor med daglig städning. Det finns också andra kommentarer om offentlig städning till exempel:

- De offentliga upphandlingarna kräver betydligt större insatser för att ta fram anbud som innehåller allt det som uppdragsgivaren efterfrågar.
- De offentliga upphandlingarna styrs mot lägsta pris och konkurrensen är mycket stor från vad som uppfattas som oseriösa företag.

5.3 Om krav som ställs vid upphandlingen

5.3.1 Vad kan upphandlare styra vid upphandlingen?

Upphandlarna tillfrågades om vilka möjligheter de ansåg att de hade att säkerställa att den upphandlade tjänsten klarar kraven på:

- pris
- kvalitet
- att leverantören är seriös

Svaren redovisas i tabell 10.

Tabell 10. Synpunkter på möjligheterna att styra den upphandlade tjänsten i samband med upphandling.

Företag/ organisation	Möjlighet att styra upphandlad tjänst
BA	Goda förutsättningar. Upphandlingsbolaget är en stor organisation där det finns mycket erfarenhet och bred kompetens.
BB	Det finns alla möjligheter. Svårast är att klura ut hur man ska skriva förfrågningsunderlag. Det bygger oftast på tidigare upphandling och anpassas till den nya upphandlingen.
BC	Det har nyligen satsats på en ny tjänst som ska arbeta med detta.
BD	Bra
BE	Bra
BF	LOU sätter gränser, men vi har rätt goda möjligheter. Det stora arbetet är att följa upp avtalet, som ofta löper på 5 år + option på ytterligare 5 år. Ofta rullar avtalen på även om man inte är helt nöjd, eftersom det är så jobbigt att göra en ny upphandling.
BG	Det är ett dilemma.
BH	Det är upp till mig. Det finns goda möjligheter.
BI	Ganska goda. Det handlar om vilka metoder vi arbetar med.
BJ	För det mesta går det bra.

Svaren speglar att det finns goda möjligheter. Hur väl man lyckas, beror på hur förfrågningsunderlaget utformas och hur skicklig upphandlaren är, om upphandlaren kan knyta till sig personer med god kompetens inom det som ska upphandlas samt hur mycket tid som kan ägnas åt upphandlingen.

För att säkerställa att städtjänsten klarar uppställda krav använder sig upphandlarna av olika metoder. Metoderna handlar generellt sett om att ställa krav vid upphandling och om att följa upp kraven. Dessutom kan man kontrollera referenser och arbeta med att organisera och samordna städningen.

De typer av krav som ofta ställs vid upphandling enligt upphandlarna har sammanställts i tabell 11. Svaren speglar dels krav som ställts vid städupphandling, dels krav som ofta ställs i samband med upphandlingar generellt.

Tabell 11. Översikt över vilka områden som upphandlare brukar ställa krav inom.

Företag/ organisa- tion	Ekonomiska krav	Miljö	Kvalitets	Kompetens/ kunskapskrav	Metoder	Övrigt, städupp- handling
BA	x	Ledn.system	Ledn.system	X		
BB	x	Ledn.system	Ledn.system	X	x	
BC		Ledn.system		x		Personal/ bemanning
BD	x	Ledn.system	Ledn.system			
BE		Miljötänk				Personal/ bemanning
BF	x	Ledn.system	Ledn.system	x	x	Funktionskrav, ibland metodkrav
BG	x	Ledn.system	Ledn.system	X		
BH	x			X		
BI		Ledn.system miljöanpassa- de rengörings- medel	Ledn.system		Städ- metoder	Personal/ arbetsmiljö- krav
BJ		Ledn.system	Ledn.system			
Totalt	6	9	7	6	3	4

Tabell 11 illustrerar att det är vanligt med krav vid upphandling och att kraven kan röra flera områden. Det finns dock en stor variation i vilka krav som ställs mellan olika upphandlare.

5.3.2 Vad brukar ingå i förfrågningsunderlag?

Förfrågningsunderlag är mycket vanliga, men förekommer inte vid alla upphandlingar. Tabell 12 visar städentreprenörernas erfarenhet av hur vanligt det är med förfrågningsunderlag. Tabellen speglar den stora skillnad som finns mellan privat och offentlig upphandling.

Tabell 12. Sammanställning av städentreprenörernas erfarenheter av hur vanligt det är med förfrågningsunderlag

Företag/organisation	Används förfrågningsunderlag?
AA	Ja, när det gäller offentlig upphandling. Privata kunder är väldigt olika.
AB	Ja, till 90 %
AC	Ibland
AD	Vid större upphandlingar, ja. Inte alltid vid mindre upphandlingar.
AE	Ja, på den offentliga sidan, sällan på den privata.
AF	Ja från de stora uppdragen.
AG	Ja hos stora företag.
AH	Ofta från större företag. Mindre företag: bara ett telefonsamtal och ytuppgift.
AI	Nej.
AJ	Ja, alltid för den offentliga sidan. Privata sidan: Offerten motsvarar de krav som kunden har.

Städentreprenörerna uppger att typen av krav som ställs i förfrågningsunderlagen varierar mycket. Det innebär att gamla anbud endast delvis kan användas när ett nytt anbud formuleras. Några städentreprenörer har en standardmall för anbud men alla entreprenörer uppger att förfrågningsunderlagen varierar så mycket att man alltid måste skraddarsy anbudet.

Tabell 13 visar mer i detalj vilka uppgifter som enligt städentreprenörerna vanligen ingår i förfrågningsunderlagen. Flera av dessa detaljuppgifter är viktiga för att städentreprenörerna ska kunna göra en realistisk beräkning av tidsåtgång och därmed kostnader.

Tabell 13. Information och krav som vanligen ingår i förfrågningsunderlag enligt städentreprenörerna.

Företag/organisation	Yta	Städ-område	Tidpunkt för städ,	Städ - frekvens	Städ - metoder	Tids-åtgång	Önskat resultat	Städarnas kompetens	Arbetsled kompetens	Lednings-system	Ekonomiska krav	Miljökrav
AA	X	X	X	X	X			X			X	X
AB	X	X	X		X	X			X	X	X	X
AC	X	X			X	X		X			X	X
AD	X	X	X	X	X	X			X		X	
AE	X		X	X	X	X	X	X		X	X	X
AF	X	X	X		X	X		X		X	X	
AG												
AH	X		X	X	X			X		X	X	X
AI												
AJ	X	X	X				X	X		X	X	X

Intervjuerna med städentreprenörer visar att innehållet i förfrågningsunderlagen varierar kraftigt, vilket stämmer med de uppgifter som lämnats av upphandlarna, se tabell 11 ovan.

Den stora variationen i upphandlingsunderlag speglar att upphandlarna använder sig av olika metoder vid upphandling. I tabell 14 har upphandlarnas beskrivning av sin upphandlingsmetod sammanställts.

Tabell 14. Metoder som upphandlarna använder sig av vid upphandling av städtjänster.

Företag/organisation	Metoder för upphandling av städtjänster
BA	Kravspecifikation tas fram i samarbete inom en grupp där städkundig person finns med. Tar in referenser, men kontrollerar dem inte (de är bevis för att entreprenören har andra relativt stora uppdrag).
BB	Krav på städmetoder och kemikalier. Följer upp med kvalitetsmöten minst 1 gång/2 månader. Städbolaget gör själva kontroller varje vecka.
BC	Organiserar den dagliga verksamheten. Arbetar med hur samverkan ska ske mellan entreprenör och beställare eftersom det handlar om flera hundra städobjekt.
BD	Referensgrupp med 3 personer. Fanns sakkunniga som kunde skriva kravspecifikation.
BE	Uppföljning görs när det behövs.
BF	Upphandling i samråd med experter från varje område som upphandlas, även städ. <i>"Tyvärr är inte alla experter uppdaterade. Expertrollen borde utvecklas och uppdateras bättre."</i>
BG	Arbetsbeskrivningar och ritningar.
BH	Arbetar inte med fasta avtal, bara löpande med 6 månaders uppsägning. <i>Det tar mycket kraft om det inte funkar.</i>
BI	Kvalitet viktas högt för oss. Vi lägger ner ett grundligt förarbete.
BJ	Referenser är viktigt för oss.

En entreprenör framförde att ibland ifrågasätter man upphandlarens kompetens. Det förekommer att förfrågningsunderlaget innehåller frågor och krav inom flera områden, men uppdraget går till den som lämnat lägsta anbudet, utan hänsyn till övriga frågor.

En annan städentreprenör kommenterade om upphandlingskonsulter att de ofta ställer tydliga krav. Det fungerar oftast bra. En del konsulter har arbetat länge och kan sälla ut de entreprenörer som har för hög avverkningstakt (det vill säga som städar för snabbt, så att det inte blir tillräckligt välstädat).

En annan kommentar var att det är OK med krav, bara det framgår av förfrågningsunderlaget hur man ska utvärdera. En del är oproffsiga och lämnar handskrivna anbud men får ändå jobbet om man svarar på upphandlarens frågor.

5.3.3 Om krav på att städentreprenörer ska sköta skatter och avgifter

Städentreprenörerna tillfrågades om hur ofta de får krav som handlar om att de ska kunna visa att de betalar skatter och avgifter. Svaren har sammanställts i tabell 15. Städentreprenörernas uppgifter enligt tabell 15 kan jämföras med upphandlarnas uppgifter i tabell 11. Sex av tio upphandlare uppgav att de brukar ställa ekonomiska krav på städentreprenörerna. De flesta städentreprenörer uppger att det förekommer eller är mycket vanligt att upphandlarna ställer någon form av ekonomiska krav. De företag som lämnar anbud vid offentlig upphandling får alltid lämna uppgifter, till exempel SKV 4820 samt årsredovisning.

Tabell 15. Sammanställning av frågor om upphandlarnas frågor om och krav på städföretagens betalning av skatter och avgifter

Företag/ organisation	Behöver ni ofta visa för kund att ni är seriösa?	Hur gör man för att kontrollera om städföretagen är seriösa?
AA	Alltid vid offentlig upphandling.	Svårt kolla upp om ett företag har svart städning. UC-utdrag används.
AB	Har ej varit med om det	Troligen svårt eftersom även oseriösa får lämna anbud. Man kan kontakta Fastighetsanställdas Förbund och kolla andel personalkostnader/omsättning
AC	Uppgift saknas	Kolla årsredovisning, omsättning, personal
AD	Ja, kring kreditvärdighet	Kan ta tid och bli dyrt. Skatteverkets SKV 4820 visar inte om man betalar skatt för alla anställda.
AE	Ja, visa att vi betalar skatt	Svårt kartlägga alla anställda och kunder. Personal skall redovisas med namn och personnummer. De personerna ska sedan kontrolleras mot Skatteverket
AF	Alltid.	Man måste ha kunskaper för att se vad som är rimligt. Det skulle finnas en undre gräns, som diskvalificerar lägsta pris.
AG	Alltid vid offentlig upphandling. Sällan för större privata företag.	Inte speciellt svårt. Kolla nyckeltal. Kolla om materialkostnaderna är högre än branschsnittet - större risk för svart arbetskraft.
AH	Alltid för offentliga men inte för de privata kunderna	Inte speciellt svårt. Kolla årsredovisningen. Kolla underleverantörer – risk för svart arbetskraft om personalkostnaderna understiger 70 %.
AI		Viktigt kolla att anbudet går ihop. Sedan 2006 måste revisorer rapportera ekonomiska oegentligheter till Skatteverket.
AJ	Alltid vid offentlig upphandling	Inte svårt för offentlig sektor. Kolla med skatteverket. UC-rating.

De flesta städföretag anser att det är möjligt eller till och med enkelt att kontrollera att städföretag är seriösa, men man måste veta hur man gör en sådan kontroll. Det finns dock inte någon gemensam bild av vilka metoder som är effektiva för att kontrollera anbudsgivarna, även om flera entreprenörer förespråkar delvis likartade metoder.

5.3.4 Om upphandling enligt Nordisk Städstandard INSTA 800 (Svensk Standard SS 62 78 01)

Under senare år har Nordisk städstandard utvecklats och börjat användas i allt större utsträckning. Ambitionen har varit att utveckla en metod för att bedöma och fastlägga städskvalitet. Med hjälp av Nordisk Städstandard INSTA 800 (Svensk Standard SS 62 78 01) kan man precisera vilken kvalitetsnivå som ska uppnås på olika delar av ett städområde. Nordisk städstandard anger också hur kvalitén ska mätas. Städentreprenörer och upphandlare har intervjuats om sina erfarenheter av och syn på upphandling enligt städstandard, se tabell 16 och 17.

Tabell 16. Sammanställning av om städentreprenörer lämnar anbud eller får förfrågningar om att lämna anbud på kvalitetsbaserad städning.

Företag/organisation	Lämnar anbud om kvalitetsbaserad städning	Får förfrågningar om att lämna anbud på kvalitetsbaserad städning
AA	Nej, det har aldrig varit aktuellt.	
AB	Förekommer men är inte så vanligt.	Ca 20 % kvalitetsbaserad. De offentliga säger att kvaliteten styr men det är ändå priset som avgör.
AC	Ja, men bara de riktigt stora. INSTA är bra, men kräver mycket arbete.	
AD	Ja, men det är inte så vanligt.	Förekommer lokalt.
AE	Ja, INSTA 800 används ibland.	Sällan, något av 50 anbud
AF	Absolut, det blir mer och mer vanligt	Hoppas på fler - vi får friare händer. Inte viktigt om golvet städas eller inte, utan om det är rent eller ej.
AG	Ja	Det efterfrågas men kräver mycket från kund och leverantör.
AH	Har förekommit.	Ingen offentlig. 1 på 20 privata kanske
AI	Ja, säkert bra men upplevs som jobbigt av många. Arbetar istället med funktionsköp.	Många hänvisar till något kvalitetssystem men ingen har krävt INSTA.
AJ	Nej. Har inte INSTA, för dyrt.	Det är olika

Tabell 17. Sammanställning av om upphandlarna upphandlat städning utifrån önskad kvalitet

Företag/organisation	Upphandlat städning utifrån önskad kvalitet?
BA	Diskuterat men tror inte att det fungerar
BB	Har funderat men aldrig testat.
BC	Det är upp till varje entreprenör att välja metod
BD	Nej
BE	Nej
BF	Ja, ville ha något klart som man inte kan tjafsas om. Dyr upphandling.
BG	Inte hittat något som kan användas hos oss.
BH	Inte INSTA
BI	Nej, har haft städspecifikation.
BJ	Nej

En del upphandlare är intresserade av nordisk städstandard, men det verkar främst vara stora organisationer och möjligen också stora offentliga kunder. För mindre kunder och mindre

städområden, upplevs städstandarden vara för tidskrävande eftersom man behöver sätta sig in i hur städstandarden fungerar. Upphandling enligt städstandard verkar dock öka.

5.4 Efter genomförd upphandling

5.4.1 Uppföljning av ställda krav

I tabell 18 redovisas hur upphandlarna anser att de krav som ställs vid upphandling följs upp.

Tabell 18. Om upphandlarnas syn på uppföljning av ställda krav.

Företag/ organisation	Uppföljning görs av annan än upphandlaren	Uppföljning görs genom
BA	x	
BB	x	Möten varannan månad (främst om städkvalitet)
BC	x	Administrativ uppföljning. Startmöten och kvalitetsmöten (Oklart hur noga ställda krav följs upp.)
BD	x	Ständigt dilemma, hinner inte följa upp allt. Månadsmöte/driftmöte med leverantörer med platschef och regionchef men missar uppföljning ut i enheterna (ska vara minst möte halvårsvis).
BE		Jo, det brukar vi göra
BF		Vissa områden följs upp bättre än andra. Beror på hur enkelt det är att kontrollera. Sätter viten.
BG	x	Fem möten/år. Kvalitetskontroller med ansvariga på städområdena.
BH	x	Följer upp och mäter städresultat enligt mall
BI	x	Städmöten varje månad
BJ		Öppen dialog med städftg, driftsuppföljning vid problem, annars 1 g/kvartalet

Enligt de intervjuade upphandlarna görs uppföljning i normalfallet av andra än upphandlaren. Fokus verkar i de allra flesta fall ligga på städkvalitet, snarare än uppföljning av övriga krav som ställts vid upphandlingen, till exempel miljökrav eller ekonomiska krav på företaget.

5.4.2 Städföretagens erfarenheter av kontakt med kunden när entreprenaden påbörjats

Följande kommentarer lämnade städentreprenörerna om hur kontakten med kunden brukar fungera när entreprenaden påbörjats.

5.4.2.1 Merförsäljning och lönsamhet

Städentreprenörerna har lämnat följande synpunkter på sina erfarenheter av merförsäljning och lönsamhet i sina uppdrag.

”På många städtjänster blir det merförsäljning.”

”Tilläggsförsäljning, varierar mycket. Det kan bli mycket extraförsäljning speciellt i goda konjunkturer.”

”Ofta cirka 15 % merförsäljning.”

”Merförsäljning ska kunna ge 20 % på storstäd, fönsterputs och golvvård.”

”Merförsäljning om vi besöker kunden.”

”Det första året tjänar vi inga pengar, då investerar vi. Det är först under andra och tredje året som investeringarna ger vinst.”

5.4.2.2 Uppföljning av städkvalitet enligt entreprenörerna

Följande synpunkter har framkommit på uppdragsgivarnas uppföljning av städkvalitet

”Oftast följer kunderna upp krav som ställts.”

”Städningen brukar inte utvärderas eller följas upp. Inte så vanligt att kunder följer upp krav som ställs.”

”Någon enstaka kund följer upp det som de har ställt som krav, men inte generellt.”

”De offentliga är dåliga på att följa upp ställda krav. De privata fungerar bättre.”

”Kunderna följer dåligt upp sina ställda krav.”

Det vanligaste verkar vara att kunderna inte följer upp mer än kvaliteten i städningen.

5.4.2.3 Entreprenörernas egen uppföljning av städkvalitet

Entreprenörerna gör själva uppföljningar av städkvaliteten.

”Gör löpande inspektioner av utförd städning för att kunna utvärdera och följa upp det som är avtalat.”

”Återkommande kvalitetskontroller och uppföljning av städentreprenören varierar mycket. Oftast redovisar vi vad vi gör och åstadkommer.”

”Vi utvärderar och presenterar för kunden, beroende på krav i avtalet.”

”Vårt system innebär en klassning av kunderna avseende uppföljning. Det ska överföras från säljaren till produktionen om hur det ska levereras men det är svårt att få över information från säljare till kund. Det finns en löpande avcheckning av kvalitetsmålen där uppföljning hos kund ingår och även en ekonomisk uppföljning på avvikelser. Kvalitetsrapporter matas in i systemet en gång per månad och kostnadsställe. Sedan ska dessa jämföras av alla arbetsledare som är kostnadsställeansvarig.”

”Vi har NKI 2 ggr/år och ett kvalitetssystem med egenkontroller 1 g/månad. Vi har kundmöte 1 g/månad och 1 g/år med personalen. Avvikelse rapporteras och sammanställs i statistik, som resulterar i handlingsplaner där vi rättar till det felaktiga.”

”Uppföljning av städningen tillsammans med kunden där vi visar eget uppföljningssystem, ibland möten 1 g/månaden ibland inga möten alls.”

5.4.2.4 Klagomålshantering enligt entreprenörerna

Entreprenörerna har olika sätt att följa upp klagomål.

”Klagomål kommer in och registreras i vårt verksamhetssystem. Avvikelse kommer till arbetsledaren.”

”Beror på hur avtalet ser ut. Klagomålet går oftast till kontaktpersonen.”

”Om förfrågningsunderlaget är bra så regleras kvalitet och klagomål där. Det finns klausuler i avtal om att bryta kontrakt om det inte är bra städning. Bra för entreprenören att ha koll på vad kunden tycker.”

”Städaren avvikelserapporterar och lämnar felanmälan direkt till kund.”

”Det är ofta okunnighet bakom klagomål. Brukarna vet inte vad man köpt. Behöver hitta rätt kommunikationslösning.”

”Oftast lite klagomål, löses oftast med personalen.”

”Ett anbud gick till en annan städfirma, som nu inte har klarat av det. Så nu får vi vara med i en förenklad upphandling eftersom en del av avtalsperioden har gått, men då vänder sig kommunen till de städentreprenörer som var med i första upphandlingsomgången.”

5.4.2.5 Om kunderna

Några entreprenörer har gett sin syn på kunderna.

”Offentliga kunder ställer inte lika höga krav under avtalsperioden. Privata kunder ställer högre krav. Vi har generellt nöjda kunder.”

”Vinner inte ofta offentlig upphandling, börjar bli mer restriktiva på grund av pris.”

5.5 Hur skulle upphandling av städtjänster kunna förbättras?

5.5.1 Intresse för mer enhetliga upphandlingskrav

Ett resultat av intervjuerna är att samtliga intervjuade uppgav att de skulle tycka att det vore bra om det fanns någon form av mall för hur man kan formulera krav i samband med upphandling av städtjänster.

Ur upphandlarnas synvinkel är det en fördel, eftersom det att de inte behöver lägga så mycket tid på att själva formulera alla krav.

Ur entreprenörernas synvinkel innebär det att kraven i förfrågningsunderlagen kan förväntas bli mer enhetliga, vilket kan minska arbetet med att formulera anbuden.

För att mer enhetliga upphandlingskrav ska fungera väl, krävs dock att kraven är väl genomarbetade och håller en god kvalitet samt är förankrade hos både de dominerande städentreprenörerna samt hos stora kunder.

5.5.2 Vilka krav är rimliga att ställa?

Både upphandlare och städentreprenörer har tillfrågats om vilka krav som är rimliga att ställa vid upphandling av städtjänster. Diskussionen har förts utgående från inledande generella frågor om vilka områden det är rimligt att ställa krav inom samt en omfattande lista med förslag på krav och de intervjuade har också getts möjlighet att själva föreslå krav.

5.5.2.1 Krav på vita företag

Samtliga tillfrågade städentreprenörer och upphandlare ansåg att det var mycket viktigt att upphandlade städtjänster är vita, dvs. att städentreprenörerna betalar skatter och avgifter. Flera av de offentliga upphandlarna kommenterade detta med att detta är speciellt viktigt vid offentlig upphandling, eftersom skattepengar inte får användas för inköp av tjänster som innebär skattebrott och brott mot andra lagar och regler.

5.5.2.2 Krav på arbetsvillkor och arbetsmiljö

I tabell 19 sammanfattas städentreprenörernas syn på krav som rör städarnas arbetsvillkor.

Tabell 19. Sammanställning av städentreprenörernas syn på upphandlingskrav på städarnas arbetsvillkor och arbetsmiljö.

Företag/organisation	Önskemål om krav vid upphandling
AA	Ja, men upphandlaren/kunden har inget ansvar för städarens arbetsmiljö.
AB	Ja
AC	Ja
AD	Kunden skulle kunna bidra.
AE	Kunden har ett samordningsansvar för att undanröja risker.
AF	Nej.
AG	Ja, det gäller att ta ett samhällsansvar.
AH	Ja
AI	Ligger mest på städentreprenören
AJ	Ja, t ex samarbeta vid inköp av material - lättare möbler

De flesta städentreprenörer ser krav från kunden som något positivt, bland annat eftersom så mycket av arbetsmiljön styrs av de villkor och ramar som kunden sätter upp.

De få företag som inte anser att kunden ska ställa krav, motiverar det med att arbetsmiljön är arbetsgivarens ansvar, det vill säga arbetsmiljön är städentreprenörernas ansvar och det ska kunden inte lägga sig i.

Tabell 20. Sammanställning av upphandlarnas intresse av att genom sin upphandling förbättra arbetsvillkor och minska skaderisken hos städare?

Företag/organisation	Kunden intresserad av att minska skaderisken hos städarna?
BA	Ja, mycket viktigt
BB	Mycket viktigt - redskap och arbetsteknik. Jämför egen regi med entreprenör – vanligt att man köper tjänster där arbetsmiljön inte är viktigt men i egen regi är arbetsmiljön viktig.
BC	Mycket viktigt
BD	Har tyvärr inte kunskap
BE	Mycket viktigt
BF	Ja
BG	Ja
BH	Ja
BI	Ja
BJ	Jätteviktigt

De allra flesta upphandlare anser att det är rimligt och till och med viktigt att ställa krav på arbetsmiljö och arbetsvillkor vid upphandling. Det finns en viss tveksamhet hos några vilket främst beror på att upphandlarna upplever att de själva har svårt att formulera sådana krav och att de är osäkra på om kraven är proportionella, det vill säga klarar LOU:s krav.

Att det är viktigt att ställa krav motiveras till exempel av en upphandlare med att de upphandlar städning inom en kommun/landsting. Om upphandlingen leder till att städare slits ut, leder det till kostnader på andra ställen i kommunens/landstingets verksamhet.

5.5.2.3 Skallkrav eller viktade krav?

Vid upphandling kan olika metoder användas för att ställa och utvärdera krav. Krav kan formuleras som

- Skallkrav, vilket innebär att kravet måste uppfyllas av alla som lämnar anbud. Upphandling med enbart skallkrav, kallas ofta upphandling till **lägsta pris**.
- Viktade krav, vilket innebär att kunden sätter poäng på de olika kraven och vid slutbedömningen viktas kraven så att anbudet med högst antal poäng tilldelas entreprenaden. Användning av viktade krav kallas ofta upphandling till **bästa ekonomiska värde**.

Upphandlarna ansåg att både skallkrav och viktade krav kan användas, se tabell 21. Skallkraven har fördelen att de är enklare att arbeta med. Viktning är ett merarbete och det är inte helt enkelt att hitta bra metoder för viktning. Eftersom priset ofta får en relativt sett stor andel av poängen (ofta mer än 50 %), innebär det i praktiken att anbud med mycket låga priser slår ut anbud som bättre klarar de viktade kraven. Som beskrivits i avsnitt 5.2.3 ovan, kan skillnaden i pris mellan högsta och lägsta anbud variera kraftigt vid upphandling av städning.

Tabell 21. Sammanställning av upphandlarnas användning av skallkrav eller viktade krav

Företag/organisation	Skallkrav eller viktade krav
BA	Använder både och
BB	Använder både och. Vissa grundkrav kan inte viktas.
BC	Skallkrav
BD	Skallkrav
BE	Börkrav så man inte diskvalificerar.
BF	Uppgift saknas
BG	Skallkrav
BH	Skallkrav ska det vara
BI	Skallkrav. Vissa är omöjliga att utforma som börkrav
BJ	Skallkrav

Som synes finns det ett stort intresse från upphandlarna för att i första hand använda skallkrav, även om det inte kan uteslutas att viktade krav också kan användas.

Både upphandlare och städentreprenörer har även fått ta ställning till olika kravformuleringar. I bilaga 4 och 5 finns svaren sammanställda. Det finns ett intresse för många av kraven. Det gäller både krav som rör seriös städning men också krav som rör arbetsmiljö och övriga arbetsförhållanden. Det finns också en viss osäkerhet om vilka krav som är lämpliga att ställa, varför det är viktigt att välja krav som är välmotiverade och proportionella. Det är också viktigt att kraven inte diskriminerar mindre företag.

6 Diskussion och slutsatser

6.1 Förutsättningar för upphandling

Intervjuerna med upphandlarna visar att upphandling av städtjänster är något som görs sällan. Ofta går det i storleksordningen fem år mellan upphandlingarna.

Upphandlingen tar tid för upphandlarna, ofta flera veckors arbetstid, om det handlar om större upphandlingar.

Upphandling av städtjänster kan göras på olika sätt och utgående från mycket varierande metoder. Det är stor skillnad mellan offentlig och privat upphandling. Offentlig upphandling följer LOU, vilket innebär att formerna för utlysning, kravformulering, utvärdering av anbud, kontraktstider och villkor för förlängning av kontrakt görs enligt likartade metoder.

Inom privat upphandling är variationen stor. Här förekommer allt från starkt formaliserad upphandling som liknar offentlig upphandling till informell kontakt med entreprenör efter rekommendationer från någon bekant. Vid privat upphandling är det inte ovanligt att kontrakt förlängs i många år, utan att någon ny upphandling görs.

Oavsett hur upphandling görs, finns det likheter i förutsättningarna mellan privat och offentlig upphandling. I båda fallen är det vanligt att den som gör upphandling har begränsade kunskaper om städning. Speciellt vid större upphandlingar, är det vanligt att man av det skälet knyter en städexpert till upphandlingen. Vem denna städexpert är och hur goda kunskaper han eller hon har om städning varierar. Ofta är det en person från den egna organisationen med kunskap om städning. Det förekommer (och synes ha blivit allt vanligare) att man anlitar en konsult som är specialiserad på upphandling av städtjänster.

Sammantaget innebär detta att de upphandlingskrav som ställs ofta formuleras av personer som inte är särskilt insatta i städning. Kraven på städning formuleras av städexperter som inte är särskilt insatta i upphandling. Kvaliteten i upphandlingen styrs av kompetensen hos de personer som formulerar förfrågningsunderlaget och av hur väl samarbetet och dialogen mellan dessa personer fungerar. Tillgänglig tid har naturligtvis stor betydelse. Flera av de intervjuade berättar att upphandlingen tagit längre tid än beräknat.

Mot denna bakgrund drar vi slutsatsen att det finns stora fördelar med att utveckla ett underlag för upphandling av städtjänster med tydligt formulerade och kvalitetsgranskade krav. Ett sådant underlag skulle underlätta att ställa välgrundade krav vid upphandling av städtjänster.

6.2 För- och nackdelar med färdigformulerade krav

Fördelarna för upphandlarna är flera:

- Upphandlares arbete med upphandling av städtjänster förenklas, eftersom det finns krav som är enkla att direkt lägga in i ett förfrågningsunderlag.
- Arbetet med upphandlingen bör rimligen ta mindre tid för upphandlaren.
- Kvaliteten i kraven bör generellt sett kunna höjas, om de krav som utvecklas tas fram i samråd med experter, diskuteras med många berörda och på det sättet utsätts för en bred kvalitetsgranskning samt förankras hos berörda till exempel via deras organisationer.

Finns det några nackdelar för upphandlare med färdigformulerade krav? Det beror naturligtvis på hur kraven används. För att undvika att nackdelar uppkommer, bör upphandlaren ta ställning till varje krav, och bedöma om kravet är relevant i den aktuella upphandlingen. Det är naturligtvis en nackdel om upphandlare använder kraven på ett sådant sätt att man inte själv reflekterar över vilka krav som kan vara rimliga att ställa vid varje upphandling.

För städentreprenörerna finns det också fördelar med mer enhetliga krav vid upphandling.

- Den tid det tar att formulera ett anbud bör kunna minska, om det går att använda samma underlag för många anbud.
- För städentreprenören är det också en fördel om kraven är enhetliga och till stor del likartade mellan olika upphandlingar, eftersom det ger goda förutsättningar att anpassa verksamheten efter de krav som brukar ställas.

Finns det några nackdelar för städentreprenörerna med mer enhetliga krav? Det beror sannolikt på hur kraven formuleras. En del krav kan tänkas utestänga små företag eller företag som inte har möjlighet att investera i sådant som det ställs krav på. Dessutom kan det naturligtvis bli problematiskt om kraven är mycket omfattande, men i praktiken har liten betydelse för städskvalitet, miljö, arbetsmiljö och arbetsvillkor. Av detta skäl är det viktigt att granska kraven så att de klarar LOU:s krav på

- Proportionalitet
- Transparens
- Likabehandling
- Icke-diskriminering
- Ömsesidigt erkännande

De tre första kriterierna, proportionalitet, transparens och likabehandling har särskilt stor betydelse vid utformning av krav för upphandling av städtjänster.

Av de beskrivna för- och nackdelarna ovan, drar vi slutsatsen att färdigformulerade krav som kan användas som underlag vid upphandlingar har stora fördelar. De nackdelar som finns, bör kunna hanteras vid utveckling och formulering av kraven.

6.3 Viktigt med helhetssyn på upphandlingen

Förfrågningsunderlag kan innehålla både information till anbudsgivaren, generella kontraktsvillkor och kravformuleringar. Kraven kan omfatta flera områden, t ex städskvalité, ekonomiska krav och krav om att städningen ska vara vit, miljökrav och krav som handlar om arbetsvillkor och arbetsmiljö för städare.

Vid upphandling förekommer alla dessa krav och det är en fördel för upphandlare om underlag för kravformulering är brett och innefattar flera områden. Det blir betydligt mer tungarbetat om kraven delas upp på flera dokument, bara för att t.ex. särskilja krav på vit städning, miljökrav och arbetsmiljökrav.

Vår slutsats är att det är en fördel att utveckla en uppsättning krav för upphandling, som täcker olika områden. Vår bedömning är att dessa områden, utöver standardkrav och krav på städskvalitet bör vara krav som säkerställer att den upphandlade städningen

- är vit,***
- miljöanpassad***
- görs med rimliga arbetsvillkor och med liten risk för arbetsskador bland städarna.***

Vår erfarenhet tyder på att krav inom dessa områden ofta är likartade och kompletterar varandra. Krav på moderna städmetoder bidrar till exempel både till god städskvalitet, låg miljöpåverkan och god arbetsmiljö.

6.4 Viktiga aspekter vid formulering av kraven

6.4.1 Motivering av kraven

Vid intervjuerna hade flera av upphandlarna svårt att ta ställning till en del av de förslagna kraven, eftersom de inte förstod nyttan med att ställa vissa krav. När de fick en motivering till kravet, var de i allmänhet positiva till kravet.

Vår slutsats är att detta illustrerar behovet av att tydligt motivera de krav som ställs. Att kraven motiveras, är dessutom en förutsättning för att man ska kunna visa att kravet klarar LOU:s krav på proportionalitet, vilket innebär att den nytta kravet tillför står i rimlig proportion till den insats som krävs för att efterleva kravet.

6.4.2 Uppföljning av ställda krav

Intervjuerna med upphandlarna och städentreprenörer visar att uppföljning av städtjänsterna ofta görs, men att uppföljningen är starkt fokuserad på städskvalitet. Övriga krav följs upp betydligt sämre och ofta inte alls. Enligt LOU ska det på något sätt göras en uppföljning av de krav som ställs.

Vår slutsats är att för de krav som ställs, är det viktigt att det finns färdiga förslag till hur kravet följs upp.

6.5 Vilka krav är rimliga att ställa?

Intervjuerna med både upphandlare och städentreprenörer visar att det finns en öppenhet för att ställa krav inom flera olika områden, till exempel:

- krav som kontrollerar städentreprenörens ekonomi, för att upptäcka signaler på ekonomisk brottslighet, t ex att skatter och arbetsgivaravgifter inte betalas, att momsffiffel förekommer eller att personer med en svag ställning på arbetsmarknaden anlitas, till exempel papperslösa invandrare.
- städmetoder och städredskap för god städskvalitet och bra arbetsmiljö
- städarbetets organisation
- utbildning
- arbetskläder och ID-kort för städare

I bilaga 4 finns en sammanställning av städentreprenörernas synpunkter på de krav som diskuterats samt kommentarer till formuleringen av enskilda krav. I bilaga 5 summeras upphandlarnas synpunkter.

7 Förslag till krav vid upphandling av städtjänster

Formuleringar av krav vid upphandling har utgående från resultaten i denna studie formulerats och dessa krav utgör nu en Upphandlingsguide på webbplatsen Allt om Städ, www.alltomstad.se. I Upphandlingsguiden ingår förslag på kravformuleringar, motiveringar till kraven, beskrivning av hur kraven kan verifieras samt förslag på hur kraven kan följas upp.

De krav som ingår i Allt om Städ är bland annat

- Information till städföretaget om att uppdragsgivaren kommer att kontrollera att företaget betalar skatter och avgifter samt har en rimligt stor andel av omsättningen som lönekostnader med hjälp av Skatteverkets blankett 4820.
- Krav på arbetskläder med firmamärke samt namnskyld alternativt identitetskort. Detta är ett vanligt krav idag och har också med säkerhet på arbetsplatsen att göra och att inga utomstående eller okända ska kunna röra sig fritt på arbetsplatsen.
- Regler för anlitan av underentreprenörer, eftersom fiktiva underentreprenörer är ett sätt att undvika skatter, moms etc.
- Att städare ska ha arbetsvillkor på samma nivå som kollektivavtal
- Att städare inte ska utnyttjas genom att deras arbetstid i praktiken blir längre än avtalat.
- Städmetoder, eftersom moderna städmetoder både gör rent effektivare och är mer skonsamma mot städaren.
- Att arbetsledare för städare ska ha utbildning motsvarande SRY eller PRYL, vilket säkerställer att organisationen har städkompetens
- Att städaren har utbildning i arbetsteknik, vilket är viktigt för att städaren ska arbeta med en arbetsteknik som är skonsam mot kroppen.
- Vissa centrala städredskap, till exempel att moppskäftet ska vara lätt justerbart, eftersom det visats minska belastningen vid städning, samt att svabb ska undvikas, eftersom svabbar är tyngre att arbeta med och dessutom ohygieniska jämfört med moderna metoder med förpreparerade torra eller fuktiga moppar.
- Att städentreprenören ska ha rutiner för hur städningen organiseras till exempel vid sjukdom, eftersom överbelastning har visats vara en viktig bidragande orsak till att städare får värk och besvär som på sikt kan leda till arbetsskador.

Utöver dessa krav, har ett antal miljökrav tagits fram i samarbete med Miljöstyrningsrådet, se [Miljöstyrningsrådets hemsida](#).

Dessa krav stämmer delvis väl överens med krav som redan idag ställs vid många upphandlingar, delvis är kraven nya. Kraven som relaterar till att städtjänsterna ska vara vita, bygger på kravformuleringar som rekommenderas av andra, till exempel Almega och Ekobrottsmyndigheten.

Flera av kraven har stor betydelse för städkvalitén, samtidigt som de har betydelse både för arbetsmiljö och för miljö. Detta gäller kraven på städmetod och utbildning.

Några av kraven har stor betydelse för arbetsmiljön. Det gäller främst kraven på städmetod, utbildning i arbetsteknik, organisering av städarbetet samt lättjusterbart moppskaff och att svabb ska undvikas/inte får användas. Det aktionsprogram som pågått parallellt med detta projekt, tyder på att dessa faktorer har stor betydelse för belastningen i arbetet. Dessa krav bedömer vi därmed som proportionella, speciellt med tanke på att städare är det yrke som enligt AFA Försäkrings statistik uppvisar högst lång sjukfrånvaro och som enligt Arbetsmiljöundersökningen är en yrkesgrupp med hög frekvens av besvär och värk från bland annat axlar, nacke och skuldra.

8 Referenser

1. Hägg G, Schmidt L, Kumar R, Öhrling T, Antonsson A-B, Lindbeck L. Belastningar i städyrket - vilka är de och hur kan belastningen minskas? IVL-rapport B 1802, 2008
2. Lagen om offentlig upphandling, SFS 2007:1091
3. Statistik över antal städföretag och antal anställda, www.scb.se
4. Miljöstyrningsrådets hemsida, www.msr.se
5. Statistik från AFA Försäkring, se <http://www.afaforsakring.se/WmTemplates/Page.aspx?id=2541>
6. Arbetsmiljöundersökningen, resultat från 2008 sammanställda i Arbetsorsakade besvär 2008 <http://www.av.se/statistik/officiellt/>

Bilaga 1 **Aktionsprogram för optimal ergonomi och färre arbetsskador bland städare**

IVL Svenska Miljöinstitutet driver med ekonomiskt stöd från AFA Försäkring ett aktionsprogram med målet att minska arbetsskadorna bland städare. I aktionsprogrammet ingår flera delprojekt.

- Statistik över arbetsskador bland städare. Vilka grupper av städare är mest drabbade och vilka skador är vanligast?
- Upphandling av städtjänster. En förstudie för att undersöka om det går att påverka upphandling av städtjänster så att städarnas arbetsmiljö beaktas i samband med upphandlingen.
- Städföretag som är goda exempel. Vad kan vi lära av de goda exemplen och vilka fördelar finns för städföretag med att vara ett gott exempel?
- Vilka arbetsmoment är mest belastande för städare? Detta kartläggs med flera olika metoder, bland annat intervjuer av städare som anmält arbetsskada respektive intervjuer med yrkesverksamma städare utan anmäld arbetsskada samt så kallad Vidar-filmning av olika städmoment.
- Utveckling av städrederkap mm som underlättar städarnas arbete.
- Information och utbildning som minskar risken för arbetsskador bland städare.

Aktionsprogrammet drivs i samarbete med Centrum för belastningsskadeforskning vid Gävle Högskola och Luleå Tekniska Universitet. Till projektet har också knutits en referensgrupp med representanter från arbetsmarknadens parter och Arbetsmiljöverket.

Bilaga 2. Intervjuer med städentreprenörer

Företag

Antal anställda, heltid..... deltid korttidsanställda

Årsomsättning.....

Verksamhet

Intervjuad

Funktion

Adress

Telefon

Mail-adress

Om era kunder och de anbud ni lämnar

1. Ungefär hur många kunder har ni?
2. Kan du beskriva era kunder och den typ av städning som ni utför åt dem?
3. Hur ofta förekommer det att kunder i stort sett bara förlänger gällande avtal utan att göra en formell ny upphandling?
4. Har ni några tumregler för vilka jobb ni lämnar anbud på? (t ex undviker offentlig upphandling eller om även "egen regi" kan lämna anbud)
5. Ungefär hur många anbud lämnar ni årligen?
6. Kan du uppskatta ungefär hur mycket tid ni brukar lägga ner på att formulera anbud ...
 - a) ... för högst 8 timmars städning per vecka?
 - b) ... för högst 40 timmars städning per vecka
 - c) ... för högst 100 timmars städning per vecka?
 - d)
7. Kan du uppskatta ungefär hur stor andel av anbuden som ni tar hem?
8. Har ni något standardanbud som vi kan få ta del av?

Organisation för anbud

9. Hur ser er organisation för att lämna anbud ut?
 - Avdelning som sköter alla anbud, antal anställda
 - En person sköter om de flesta anbud
 - på heltid på deltid,%
 - Uppdelat på olika personer, bl a arbetsledare?
 -
10. Den eller de som utformar anbuden, vilken kompetens har de?
 - a) Sakkunskap när det gäller städning och städmetoder och tidsåtgång för städning?
 - b) Egen erfarenhet av professionell städning?
 - c) Sakkunskap när det gäller inköp, juridik, ekonomi etc?
11. Hur brukar ni få kontakt med företagen som ni lämnar anbud till?
 - via annons i
 - vi har en aktiv marknadsföring och brukar ringa runt och presentera oss för tänkbara kunder
 - vi skickar ut marknadsföring via ... (mail?/post?) till företag som valts ut genom
 - vi bevakar för att ha koll på vilka upphandlingar som är på gång
 -

Om era erfarenheter av upphandling

12. Får ni alltid ett förfrågningsunderlag från kunden innan ni lämnar anbud?
13. Hur brukar förfrågningsunderlagen se ut?
 - Uppgift om m² som ska städas?
 - Detaljuppgifter om städområdet
 - Önskemål om? / Krav på ?? tidpunkt för städning (t ex dag-, morgon-, kvällsstäd)
 - Beting?? eller ett visst antal timmars städning??
 - Önskad städfrekvens
 - Önskade städmetoder eller Krav på städmetoder
 - Krav på ledningssystem för miljö eller kvalitet?
 - Andra typer av miljökrav, t ex
 - Ekonomiska krav på företaget?
 - Krav på kunskap/kompetens?
 -
14. Vilka är era erfarenheter av att lämna anbud?
 - a) Om kundens sätt att handla upp
 - b) Om Antal anbud per upphandling
 - c) Om Pris, variation och jämförelse högst/lägsta pris
 - d) Om Specifikation av tjänsten
 - e) Om De andra företagen som lämnar anbud
15. Har ni lämnat anbud eller funderat över att lämna anbud utgående från önskad kvalitet (enligt INSTA 800)? Varför / varför inte?
16. Hur ofta händer ni får förfrågningar om att lämna anbud på kvalitetsbaserad städning (inte spec av städarbetsuppgifter)
17. Vilket anbud brukar vinna?
18. Vilka erfarenheter har ni av den städtjänst som ni fått avtal om?
 - a) Reella kostnader inklusive merförsäljning av städtjänster utanför avtalet,
 - b) Kvalitet, ev. klagomål & hantering av ev. klagomål.
 - c) Brukar städningen följas upp eller utvärderas systematiskt?
 - d) Brukar kunderna följa upp de krav de ställer?

Om offentlig upphandling

19. Hur stor andel av era kunder är offentliga och handlar upp enligt Lagen om offentlig upphandling?
20. När ni lämnat anbud vid offentlig upphandling, i hur stor andel av fallen har det handlat om förenklad upphandling (*för att beloppet är så lågt*)
21. Vid offentlig upphandling, brukar upphandlingen göras efter lägsta pris eller bästa ekonomiska värde? (*termerna används främst vid offentlig upphandling*)
22. Hur ofta händer det att ni
 - a) måste lämna uppgifter till kunden som visar att ni är seriösa och inte ska uteslutas från att lämna anbud, innan arbetet med anbudet kan påbörjas? (*uteslutningskriterier, gäller nog främst offentlig upphandling*)
 - b) får lämna uppgifter för att ni ska vara kvalificerade att lämna anbud (*kvalificeringskriterier, gäller nog främst offentlig upphandling*)

Vad är lämpligt att kunden ställer krav på

23. Är det lämpligt att kunden kontrollerar att det städföretag som anlitas är seriöst och sköter skatter etc?

Ja Nej

24. Hur viktigt anser du att det är att kunderna undviker att anlita oseriösa städföretag som inte betalar skatter, moms etc?

Oviktigt				Mycket viktigt
1	2	3	4	5

25. Om det är viktigt att kunden kontrollerar att städföretagen är seriösa, är det lätt eller svårt att göra det? Vari ligger ev problem?

26. Hur gör kunden detta idag? Har du förslag på några andra insatser som kunden kan göra?

27. Är det lämpligt att kunden tar hänsyn till och verkar för att minska risken för arbetsskador bland Städarna?

Ja Nej

Om ja, är det lätt eller svårt att göra det? Vari ligger ev problem?

28. Har du förslag på några insatser som kunden kan göra?

Vad är möjligt vid upphandling av städtjänster

29. Det finns **uteslutningskriterier**, d v s att vissa företag inte får lämna anbud på städtjänster, **kvalificeringskriterier**, samt **urvalskriterier som ni viktat vid värderingen av anbuden**

Jag ska ge några exempel på kriterier som vi och andra funderat på om man skulle kunna ta med vid upphandlingens olika faser (exempel från Almegas / SKLs skrift). Jag skulle gärna vilja ha dina synpunkter på dessa idéer.

Ta ställning om följande kriterier är rimliga:

Om företaget	Ja	?	Nej
Anbudsgivarna ska lämna kopia på F-skattsedel och momsregistrering			
Anbudsgivarna ska lämna uppgift om inbetalda skatter och moms för senaste året			
Anbudsgivaren ska lämna intyg från bank som visar företagets ekonomiska situation <i>alternativt</i> intyg från försäkringsbolag om ansvarsförsäkring			
Städföretagets ägare och huvudmän ska vara ostraffade och de får inte ha varit inblandade i konkurser under de senaste fem åren.			
Om ekonomi	Ja	?	Nej
Anbudsgivaren ska ha en ekonomisk rating på minst xxx ³ . Nybildade företag kan accepteras ha en något lägre rating ⁴ .			
Om bokslutet visar att kvoten arbetskraftskostnad delat med omsättning är under t ex 0,70 (70%) ska företaget redogöra för orsakerna till det ⁵ . Alt: Krav på lönesummans andel av företagets totala omsättning, t ex minst 70%			
Krav på minimi-omsättning i företaget under de senaste tre åren			
Om anbudet	Ja	?	Nej
Om något anbud ligger anmärkningsvärt lågt ⁶ jämfört med övriga anbud, kommer den upphandlande organisationen att noggrant kontrollera anbudsgivarens beräkningar.			
Den upphandlande organisationen kan komma att jämföra tidsåtgången eller pris för olika anbud. Om något är orimligt			

³ Enligt det ratingföretag som upphandlaren anger

⁴ (Oseriösa företag har ofta hög klassificering och inga betalningsanmärkningar enligt UC eller motsvarande)

⁵ Rena städföretag brukar ligga på c:a 85% av total omsättning i lönekostnad.)

⁶ t ex 20% under

Alternativ 1.	kontrolleras detta anbud i detalj.				
Alternativ 2.	kan kompletterande uppgifter komma att begäras				
Beräkna medeltimkostnaden bör inte ligga under xxx kr/timme (180:-)					
Om kostnaden för basstädning ⁷ blir mer än 125% av det offererade beloppet, har kunden rätt att säga upp avtalet med några månaders varsel.					
Anbudet ska beskriva beräknad tidsåtgång för respektive städområde					
Anbudet ska beskriva den totala arbetstiden som är beräknad					
Städning ska utföras av företagets egen personal i kombination t ex med 1) förbud mot underentreprenörer eller 2) att tillstånd krävs från kunden vid anlitan av underentreprenörer 3) att leverantören ansvarar för att underentreprenören betalar skatt och avgifter.					
Städning får inte utföras av underentreprenörer med F-skattsedel som innebär ett dolt anställningsförhållande.					
Krav på att teckna kollektivavtal					
Att gällande kollektivavtal följs					
Anbudet ska beskriva den totala arbetstiden som är beräknad					
Anbudet ska beskriva beräknad tidsåtgång för respektive städområde					
Avtal om ett visst antal timmar som städaren ska finnas på arbetsplatsen och städa ⁸					
Teknisk kapacitet/kompetens			Ja	?	Nej
Arbetsledare och chefer ska ha erfarenhet av städbranschen					
Arbetsledare ska ha utbildning (t ex PRYL) eller yrkesbevis					
Städarna ska ha yrkeserfarenhet					
Städarna ska ha utbildning, t ex PRYL eller yrkesbevis					
Företaget ska ha erfarenhet av liknande städning när det gäller typ av städning					
Företaget ska ha erfarenhet av liknande städning när det gäller storlek på kontrakt					
Företaget ska ange genomsnittligt antal anställda städare under de senaste tre åren på den ort ⁹ där städningen ska utföras					
Företaget ska ange personalomsättning de senaste tre åren ¹⁰ .					
Andelen av de anställda som är korttidsanställda ¹¹					
Städarna ska ha enhetlig arbetskläder med firmamärke.					
Städarna ska ha ID-brickor eller namnskylt					

Städutrustning	Ja	?	Nej
Företaget ska ange vilka maskiner som kan användas vid respektive städområde			
Vid städning ska moppar med en maxvikt på (t ex) 300g i fuktigt tillstånd användas ¹²			
Städning ska ske enbart med torra metoder/mikrofiber.			
...alternativt i första hand med mikrofiber eller fuktiga metoder (enbart vatten). I andra hand miljömärkta kemiska produkter.			
Moppskaften ska vara enkelt justerbara i längd, med enhandsgrepp			
Städning får inte göras med garnmopp eller "spanska hinken" mer än i undantagsfall ¹³			

⁷ Till basstädning räknas inte t ex fönsterputsning, golvpolerering

⁸ inte som ett beting

⁹ inom en radie av x mil

¹⁰ räknat som antal som slutat dividerat med antalet anställda vid årets slut

¹¹ Antalet korttidsanställda dividerat med totala antalet anställda under ett år

¹² t ex mikrofibermoppar

¹³ maximalt 5 % av tiden

Under tiden avtalet löper, bör det upphandlande företaget	Ja	?	Nej
Återkommande utvärdera om städningen svarar mot era önskemål och behov			
Kontrollera att organisationsnumret för det bolag som fakturerar städtjänsterna inte ändrats?			
Kontrollera bokslut löpande och att löneandelen överstiger 70% av omsättningen			
Vara vaksam på om det sker förändringar t ex ägarbyte, byte av styrelseledamöter, byte av VD, namnbyte på bolaget, i revisionsrapport.			
När avtal förnyas med en städentreprenör kontrollera förändringar t ex ägarbyte, byte av styrelseledamöter, byte av VD, namnbyte på bolaget, revisionsrapport.			

30. Är det möjligt för kunden att värdera om de olika anbuden är anpassat till städområdets storlek och den kvalitet som önskas?
 Är det önskvärt?
31. Skulle det vara intressant för er att det finns en mall som underlag för upphandling av städtjänster, som innehåller metoder och exempel på kriterier? Där skulle också de olika kriterierna kunna motiveras, för att man lättare ska kunna bedöma om de är relevanta för den egna verksamheten.
32. Att lämna anbud tar ju tid och ju mer kunden kräver desto mer tid tar det väl att utforma anbuden. Hur ser du på detta?
 (Var finns balanspunkten så att kraven blir rimliga för er men samtidigt tillräckligt effektiva så att städningen utförs av seriösa företag och utan att städarna drabbas av arbetsskador?)
33. Finns det andra metoder än kundkrav som ger samma resultat – städning av seriösa städföretag och städare som inte drabbas av arbetsskador? Vilka metoder föredrar du?

Bilaga 3. Intervjuer med upphandlande företag

Företag
Verksamhet
Intervjuad
Funktion
Adress
Telefon
Mail-adress

Privat eller offentlig upphandling?

1. Gäller Lagen om offentlig upphandling för er? Ja Nej

Organisation för upphandling

2. Hur ser er organisation för upphandling/inköp ut?
- Inköpsavdelning som sköter alla (större) upphandlingar, Antal anställda
 - En person sköter om de flesta upphandlingar (på heltid eller deltid...%)
 - Uppdelat på olika personer beroende på vilken typ av tjänst etc. som ska upphandlas. De som sköter upphandlingen arbetar också med annat än upphandling och arbetar inom sakområdet som upphandlingen relaterar till
 -
3. Den eller de som sköter upphandlingen, vilken kompetens har de?
- Sakkunskap när det gäller den tjänst eller vara som ska upphandlas t ex sakkunskap om städning och städmetoder och tidsåtgång för städning?
 - Sakkunskap när det gäller inköp, juridik, ekonomi etc.?

Allmänt om upphandling

4. Vad brukar ni handla upp/köpa in? Mest tjänster eller varor?
5. Hur ser du på era möjligheter att säkerställa att ni får den tjänst som ni vill ha t ex när det gäller pris, kvalitet och att leverantören är seriös?
6. Vilka metoder använder ni för att säkerställa att ni upphandlar det ni behöver och vill ha (kan ju vara svårt i samband med upphandling av tjänster)
7. Brukar ni ställa krav i samband med alla upphandlingar? Om ja, hur brukar dessa krav se ut (exempel från olika typer av upphandling)
- Krav på ledningssystem för miljö eller kvalitet?
 - Ekonomiska krav på företaget?
 - Krav på kunskap/kompetens?
 - Krav på att vissa metoder ska användas?
 -
8. Hur ser du på era möjligheter att i efterhand följa upp de krav ni ställer? Har ni tid för det? Brukar ni göra det? Om ja, rutinmässigt eller vid behov?

Om er upphandling av städtjänster

9. När handlade ni upp städning senast?
10. Hur ofta brukar ni handla upp städtjänster?
11. Hur mycket ungefär kostar er städning per år?
12. Kan du uppskatta ungefär hur mycket tid ni lade ner på den senaste upphandlingen av städtjänster?
13. Har ni något upphandlingsunderlag/förfrågningsunderlag som vi kan få ta del av?
14. Hur fick ni kontakt med företagen som lade anbud?
 - via annons i
 - vi tag kontakt med (en del av) de företag som tidigare kontaktat oss och erbjudit sina tjänster
 - vi skickade ut anbudsunderlaget till företag som valts ut genom (via mail?/post?)
 - vi kontaktade några firmor personligen. De vi kontaktade hade valts utgående från
 -
15. Upphandling av städtjänster kan ju göras dels genom en arbetsspecifikation (mer eller mindre detaljerat om vad som ska städas, hur ofta, med vilka metoder etc.), dels genom att bestämma vilken kvalitet städningen ska resultera i. Vilken metod har ni valt?
16. Har ni upphandlat eller funderat över att upphandla städ utgående från önskad kvalitet (enligt INSTA 800)? Varför / varför inte?
17. Har ni använt er av förenklad upphandling för upphandling av städtjänster (*för att beloppet är så lågt, gäller främst vid offentlig upphandling*)
18. Brukar ni upphandla efter lägsta pris eller bästa ekonomiska värde? (*termerna används främst vid offentlig upphandling*)
19. Väljer ni samma metod (lägsta pris/ekonomiskt värde) för upphandling av städtjänster som för upphandling av annat?
20. Varför har ni valt den metoden (lägsta pris/ekonomiskt värde)?
21. Vilka är erfarenheterna från de anbud ni fick in vid er senaste upphandling av städning?
 - Antal anbud
 - Pris, variation och jämförelse högst/lägsta pris
 - Specifikation av tjänsten
 - Företagen som lämnade anbud
22. Vilket anbud valde ni? Vad var avgörande för det valet?
23. Den städning som utförs hos er, görs den på beting eller är det avtalat om viss tid?
24. Vilka erfarenheter har ni av den tjänst som ni handlat upp? Reella kostnader inklusive merförsäljning av städtjänster utanför avtalet, kvalitet, ev. klagomål & hantering av ev. klagomål. Har ni följt upp eller utvärderat städningen?

Värderingar som kan ha betydelse för upphandlingen

25. Är det intressant för er att upphandla städtjänster på ett sätt som ökar sannolikheten att städbolaget är seriöst och att städarna inte skadas av sitt arbete?
 - Ja
 - Nej
26. Hur viktigt anser du att det är att kunderna undviker att anlita oseriösa städföretag som inte betalar skatter, moms etc?

Oviktigt				Mycket viktigt
1	2	3	4	5

Om ja, i samband med upphandling av er städning, hur mycket tid (antal minuter/timmar) kan ni lägga ner på att

- undvika att anlita oseriösa företag?
- att kontrollera eller ställa krav på städarnas arbetsvillkor
- att ställa krav som gör att risken för arbetsskada bland städare minskar.....

Vad är möjligt för det upphandlande företaget

27. Hur ser du på era möjligheter att kontrollera att det städföretag ni anlitar är seriöst och sköter skatter etc? Är det lätt eller svårt? Vari ligger ev. problem?
28. Hur ser du på era möjligheter att ställa krav på kvalitet i städningen? Är det lätt eller svårt? Vari ligger ev. problem?
29. Kan ni som kund värdera om tidsåtgången för olika städmoment är rimlig och den kvalitet ni önskar kan uppnås?
30. Anser du att anbud med onormalt låg tidsåtgång ska föranleda ett förtydligande?
31. Hur ser du på era möjligheter att minska risken för arbetsskador bland de städare som städar åt er? Är det lätt eller svårt? Vari ligger ev. problem?
32. Är det möjligt för er som kund att värdera om de olika anbuden är anpassat till städområdets storlek och den kvalitet som önskas?
Är det önskvärt?
33. Skulle det vara intressant för er att det finns en mall som underlag för upphandling av städtjänster, som innehåller metoder och exempel på kriterier? Där skulle också de olika kriterierna kunna motiveras, för att man lättare ska kunna bedöma om de är relevanta för den egna verksamheten.
34. Att lämna anbud tar ju tid och ju mer kunden kräver desto mer tid tar det väl att utforma anbuden. Hur ser du på detta?
(Var finns balanspunkten så att kraven blir rimliga för er men samtidigt tillräckligt effektiva så att städningen utförs av seriösa företag och utan att städarna drabbas av arbetsskador?)

Det finns **uteslutningskriterier**, d v s att vissa företag inte får lämna anbud på städtjänster, **kvalificeringskriterier**, samt **urvalskriterier som ni viktat vid värderingen av anbud**

Jag ska ge några exempel på kriterier som vi och andra funderat på om man skulle kunna ta med vid upphandlingens olika faser (exempel från Almedags/SKL: s skrift). Jag skulle gärna vilja ha dina synpunkter på dessa idéer.

Ta ställning om följande kriterier är rimliga:

Om företaget	Ja	?	Nej
Anbudsgivarna ska lämna kopia på F-skattedel och momsregistrering			
Anbudsgivarna ska lämna uppgift om inbetalda skatter och moms för senaste året (skuldfrihetsintyg, SKV 4820)			
Anbudsgivaren ska lämna intyg från bank som visar företagets ekonomiska situation <i>alternativt</i> intyg från försäkringsbolag om ansvarsförsäkring			
Städföretagets ägare och huvudmän ska vara ostraffade och de får inte ha varit inblandade i konkurser under de senaste fem åren. (Konkursfrihetsbevis/Frihetsbevis för näringsförbud)			
Om ekonomi	Ja	?	Nej
Anbudsgivaren ska ha en ekonomisk rating på minst xxx ¹⁴ . Nybildade företag kan accepteras ha en något lägre rating ¹⁵ .			
Om bokslutet visar att kvoten arbetskraftskostnad delat med omsättning är under t ex 0,70 (70 %) ska företaget redogöra för orsakerna till det ¹⁶ .			
Alt: Krav på lönesummans andel av företagets totala omsättning, t ex minst 70 %			
Krav på minimi-omsättning i företaget under de senaste tre åren			
Om anbudet	Ja	?	Nej
Om något anbud ligger anmärkningsvärt lågt ¹⁷ jämfört med övriga anbud, kommer den upphandlande organisationen att noggrant kontrollera anbudsgivarens beräkningar.			
Den upphandlande organisationen kan komma att jämföra tidsåtgången eller pris för olika anbud. Om något är orimligt Alt 1 Kontrolleras detta anbud i detalj Alt 2 Kan kompletterande uppgifter komma att begäras			
Beräkna medeltimkostnaden bör inte ligga under xxx kr/timme (180:-)			
Om kostnaden för basstädning ¹⁸ blir mer än 125% av det offererade beloppet, har kunden rätt att säga upp avtalet med några månaders varsel.			
Städning ska utföras av företagets egen personal i kombination t ex med 1) förbud mot underentreprenörer eller 2) att tillstånd krävs från kunden vid anlitan av underentreprenörer 3) att leverantören ansvarar för att underentreprenören betalar skatt och avgifter.			
Städning får inte utföras av underentreprenörer med F-skattedel som innebär ett dolt anställningsförhållande.			
Att anställningsförhållandena minst är likvärdiga med gällande kollektivavtal			
Anbudet ska beskriva den totala arbetstiden som är beräknad			
Anbudet ska beskriva beräknad tidsåtgång för respektive städ område			
Avtal om ett visst antal timmar som städaren ska finnas på arbetsplatsen och städa ¹⁹			

¹⁴ Enligt det ratingföretag som upphandlaren anger

¹⁵ (Oseriösa företag har ofta hög klassificering och inga betalningsanmärkningar enligt UC eller motsvarande)

¹⁶ Rena städföretag brukar ligga på c:a 85% av total omsättning i lönekostnad.)

¹⁷ t ex 20% under

¹⁸ Till basstädning räknas inte t ex fönsterputsning, golvpolering

¹⁹ inte som ett beting

Arbetsidsreglerna ska följas (städarna ska inte åläggas att utan betalning utföra städning utöver beräknad och betalad arbetstid)			
Alla städare ska kunna uppvisa svensk legitimation alternativt arbetstillstånd Alt. Städföretaget garanterar att alla städare på arbetsplatsen har permanent eller tillfälligt arbetstillstånd			
Teknisk kapacitet/kompetens	Ja	?	Nej
Arbetsledare och chefer ska ha erfarenhet av städbranschen			
Arbetsledare ska ha utbildning (t ex PRYL) eller yrkesbevis eller motsvarande			
Städarna ska ha yrkeserfarenhet			
Städarna ska ha utbildning, t ex PRYL eller yrkesbevis eller motsvarande			
Företaget ska ha erfarenhet av liknande städning när det gäller typ av städning			
Företaget ska ha erfarenhet av liknande städning när det gäller storlek på kontrakt			
Företaget ska ange genomsnittligt antal anställda städare under de senaste tre åren på den ort ²⁰ där städningen ska utföras			
Företaget ska ange personalomsättning de senaste tre åren ²¹ .			
Företaget ska uppge hur stor andel av de anställda som är korttidsanställda ²²			
Städarna ska ha enhetlig arbetskläder med firmamärke.			
Städarna ska ha ID-brickor eller namnskylt			
Städutrustning	Ja	?	Nej
Företaget ska ange vilka maskiner som kan användas vid respektive städområde			
Vid städning ska moppar med en maxvikt på (t ex) 300g i fuktigt tillstånd användas ²³ (Kombinerat med bevis på att detta minskar arbetsbelastningen väsentligt för städare)			
Städning ska i första hand göras med mikrofiber eller fuktiga metoder (enbart vatten). I andra hand miljömärkta kemiska produkter.			
Moppskaften ska vara enkelt justerbara i längd, med enhandsgrepp			
Städning får inte göras med garnmopp eller "spanska hinken" mer än i undantagsfall ²⁴			
Under tiden avtalet löper, bör det upphandlande företaget	Ja	?	Nej
Återkommande utvärdera om städningen svarar mot era önskemål och behov, t ex i form av uppföljningsmöten			
Kontrollera att organisationsnumret för det bolag som fakturerar städtjänsterna inte ändrats?			
Kontrollera bokslut löpande och att löneandelen överstiger 70% av omsättningen			
Vara vaksam på om det sker förändringar t ex ägarbyte, byte av styrelseledamöter, byte av VD, namnbyte på bolaget, i revisionsrapport.			
När avtal förnyas med en städentreprenör kontrollera förändringar t ex ägarbyte, byte av styrelseledamöter, byte av VD, namnbyte på bolaget, revisionsrapport.			

36. Ska ovanstående kriterier vara ska-krav eller bör-krav som ni viktat och värderat i upphandlingen?
37. Finns det andra metoder än kundkrav som ger samma resultat – städning av seriösa städföretag och städare som inte drabbas av arbetsskador? Vilka metoder föredrar du?

²⁰ inom en radie av x mil

²¹ räknat som antal som slutat dividerat med antalet anställda vid årets slut

²² Antalet korttidsanställda dividerat med totala antalet anställda under ett år

²³ t ex mikrofibermoppar

²⁴ maximalt 5 % av tiden

Bilaga 4. Städentreprenörers synpunkter på krav på städtjänster

Fråga till städentreprenörer: Det finns **uteslutningskriterier**, d v s att vissa företag inte får lämna anbud på städtjänster, **kvalificeringskriterier**, samt **urvalskriterier som ni viktat vid värderingen av anbuden**

Jag ska ge några exempel på kriterier som vi och andra funderat på om man skulle kunna ta med vid upphandlingens olika faser (exempel från Almegas / SKLs skrift). Jag skulle gärna vilja ha dina synpunkter på dessa idéer.

Ta ställning om följande kriterier är rimliga:

Om företaget	Intressant/ Ja	Kanske/?	Inte intressant/inte lämpligt/ Nej	Kommentar
Anbudsgivarna ska lämna kopia på F-skatteskedel och momsregistrering	AA, AC , AD, AF , AG , AH , AI, AJ			AI. SKV 4820
Anbudsgivarna ska lämna uppgift om inbetalda skatter och moms för senaste året	AC , AD, AF , AG , AH , AI, AJ		AA,	
Anbudsgivaren ska lämna intyg från bank som visar företagets ekonomiska situation <i>alternativt</i> intyg från försäkringsbolag om ansvarsförsäkring	AA, AC , AD, AG , AH , AI, AJ	AF ,	AA:UC AH	AD. Svartbolag kan ha bra siffror... AH. bank: Nej, årsredovisning, försäkr: ja
Städföretagets ägare och huvudmän ska vara ostraffade och de får inte ha varit inblandade i konkurser under de senaste fem åren.	AA, AC , AD, AF , AG , AH , AI, AJ			
Är det lämpligt att kunden kontaktar skattemyndigheten och kronofogden för att få ut uppgifter om att anbudsgivaren inte ligger efter med betalning av sociala avgifter	AB, AD, AE,			
Är det lämpligt att kunden inhämtar uppgifter om bolaget och dess ägare/huvudmän från Bolagsverket, för att kontrollera att ägarna inte varit inblandade i konkurser (inom något städföretag) under de senaste fem åren, inte har näringsförbud	AB, AD, AE,			

Om ekonomi	<i>Intressant/ Ja</i>	<i>Kanske/ ?</i>	<i>Inte intressant/ inte lämpligt/ Nej</i>	<i>Kommentar</i>
Anbudsgivaren ska ha en ekonomisk rating på minst xxx ²⁵ . Nybildade företag kan accepteras ha en något lägre rating ²⁶ .	AA, AC, AF, AG, AH, AJ	AD, AI,	AH,	AD. ? AH. Det kan finnas anledning för en viss ekonomi AI. Rating – varningsflagg om mkt lågt. Lite lågt kan bero på tillfälligheter t ex stor investering eller löst ut delägare.
Om bokslutet visar att kvoten arbetskraftskostnad delat med omsättning är under t ex 0,70 (70%) ska företaget redogöra för orsakerna till det ²⁷ . Alt: Krav på lönesummans andel av företagets totala omsättning, t ex minst 70%	AA, AC, AD, AF, AG, AH,	AI, AJ		AH. Målsättning 65%. AI. Ok vid ren städ, missvisande om andra verksamheter
Krav på minimi-omsättning i företaget under de senaste tre åren	AB, AC, AD, AG,	AA, AF, AH, AJ	AE, AI,	AE. Någon gång måste man få starta sitt företag. AH. Ett visst krav bör finnas men beror på storleken på upphandlingen. AI. Nej, stoppar de som vill starta, bättre att kolla/ställa krav på erfarenhet.
Krav på lönesummans andel av företagets totala omsättning, t ex minst 70%	AB, AD,		AA, AE,	AA. Fast man kan ha räknat bra, kan tyda på annat än svart arbetskraft. AE. Kan då inte ha underentreprenörer som tex gör golvvård eftersom det höjer omsättningen men minskar andelen löneandel.
Om anbudet	<i>Intressant/ Ja</i>	<i>Kanske/ ?</i>	<i>Inte intressant/ inte lämpligt/ Nej</i>	<i>Kommentar</i>
Om något anbud ligger anmärkningsvärt lågt ²⁸ jämfört med övriga anbud, kommer den upphandlande organisationen att noggrant kontrollera anbudsgivarens beräkningar.	AA, AB, AC, AD, AF, AG, AH, AI, AJ		AE,	AA. Jätteviktigt – ligger på beställaren att kolla upp. AE. Meningslöst

²⁵ Enligt det ratingföretag som upphandlaren anger

²⁶ (Oseriösa företag har ofta hög klassificering och inga betalningsanmärkningar enligt UC eller motsvarande)

²⁷ Rena städföretag brukar ligga på c:a 85% av total omsättning i lönekostnad.)

²⁸ t ex 20% under

Den upphandlande organisationen kan komma att jämföra tidsåtgången eller pris för olika anbud. Om något är orimligt Alternativ 1. kontrolleras detta anbud i detalj. Alternativ 2. kan kompletterande uppgifter komma att begäras	AI,		AF,	
Alternativ 1. kontrolleras detta anbud i detalj.	AC, AG, AH, AI, AJ			
Alternativ 2. kan kompletterande uppgifter komma att begäras	AC, AG, AH, AI, AJ			
Beräkna medeltimkostnaden bör inte ligga under xxx kr/timme (180:-)	AA, AB, AC, AD, AE, AF, AG, AH, AI, AJ			AA. Kring 190:- AC. Lönekostnad 167-168 kr/tim enl avtal fr 2008-06-01 – material + arbetsledn adm + vinst AE. 165:- (egenkostnad)
... jämför tidsåtgången för olika städrområden för olika anbud för att kontrollera om något är orimligt och i så fall kontrollera dessa anbud i detalj	AB, AE,		AA, AD,	AA. Oviktigt. Tiden ifrågasätts inte, kunden bryr sig inte
Anbudsgivaren ska lämna ett intyg från skattemyndigheten att man inte ligger efter med sociala avgifter, skatter etc	AB, AD, AE,			AB. Skall AD. Ska
Om kostnaden för basstädning ²⁹ blir mer än 125 % av det offererade beloppet, har kunden rätt att säga upp avtalet med några månaders varsel.	AB, AG, AH,	AI, AJ	AF,	AC. Arbetspec. – städinstruktionen ska vara mycket tydlig alt funktionsavtal blir allt vanligare. bäst men jobbigt lära om för städarna ä lära sig se vad som behöver städas AF. Inte relevant, kunden avgör AH. Inte ändra. AI. Viktigt att kunden tar en arbetsspecifikation.
Anbudet ska beskriva beräknad tidsåtgång för respektive städrområde	AC, AG, AH, AI, AJ		AF,	AC. Tveksam till tidsåtgång – behövs inte om funktionskrav Tror inte kunden kan avgöra rimlig tidsåtgång.

²⁹ Till basstädning räknas inte t ex fönsterputsning, golvpolerering

Anbudet ska beskriva den totala arbetstiden som är beräknad	AC, AG, AH, AI, AJ	AA,	AF,	AC. Att arbetsstidsreglerna ska följas är självklart. Hur kan kunden kolla att städare har arbetstillstånd – åtgärder och sanktioner in i avtalet som ger återhållen betalning.
Städning ska utföras av företagets egen personal i kombination t ex med 1) förbud mot underentreprenörer eller 2) att tillstånd krävs från kunden vid anlitan­de av underentreprenörer 3) att leverantören ansvarar för att underentreprenören betalar skatt och avgifter.	AA, AB, 1) AC, AD, 1) AG,	1) AF, 1) AI,	1) AE, 1) AH, 1) AJ	AB. Skall-krav AD. skall-krav AF. ok för samarbete
2) att tillstånd krävs från kunden vid anlitan­de av underentreprenörer	AC, AF, AG, AH, AI,	AE,	AJ	AF. Lite tokigt, svårt AI. Info
3) att leverantören ansvarar för att underentreprenören betalar skatt och avgifter.	AC, AG, AH, AI, AJ	AF,	AE,	AE. Omöjligt att kontrollera, om inte skattemyndigheten klarar det kan inte vi det heller ¹ Man får inte ha korttidsanställda enligt Fastighetsanställdas Förbunds avtal. AI. Kontrollerar för. Vi kollar entreprenörer varje år. Kunderna kan inte förbjuda underentreprenörer men kan kräva att bli informerade och att huvudentreprenören har tagit in uppgifter
Städning får inte utföras av underentreprenörer med F-skattседel	AB,		AD, AE, AF,	AF. Man måste ha en dörr öppen när det gäller underleverantörer. Inte relevant här men kan vara i Stockholm.
Städning får inte utföras av underentreprenörer med F-skattседel som innebär ett dolt anställningsförhållande.	AA, AB, AC, AD, AG, AI, AJ	AH,	AE, AH,	AB. Skall-krav AD. skall-krav AI. Troligen ändras reglerna så att man kan ha bara en enda uppdragsgivare.
Krav på att teckna kollektivavtal	AC, AG, AH, AI, AJ		AF,	AF. Få kunder frågar efter k-avtal. Självklart vid stora entreprenörer men bör inte vara ett krav på små ställen.
Att gällande kollektivavtal följs	AA, AB, AC, AD, AE, AF, AG, AH, AI, AJ			AE. Om man har kollektivavtal, men det ska inte vara krav på att man tecknar ett sådant.

Städning utförs med fastanställd personal (inte korttidsanställda)		AB, AD,	AE,	AB. Urvalskriterie AD. urvalskriterie AE. Man får inte ha korttidsanställda enligt Fastighetsanställdas Förbunds avtal.
Anbudet ska beskriva den totala arbetstiden som är beräknad	AC, AE, AG, AJ		AF, AI,	
Anbudet ska beskriva beräknad tidsåtgång för respektive städområde	AG, AJ		AF, AI,	
Avtal om ett visst antal timmar som städaren ska finnas på arbetsplatsen och städa ³⁰	AA, AB, AG, AH, AJ	AI,	AE, AF,	AB. skall-krav AF. Man ska utföra uppdraget, inte peta i tiden AI. Vi kan inte beting. Viktigt att vara sina timmar hos kunden. Möjlig variant/årsarbetstid
Städarna ska ha avtalsenliga löner	AA, AB, AD, AE,			AB. Skall-krav AD. skall-krav
Teknisk kapacitet/kompetens	<i>Intressant/ Ja</i>	<i>Kanske/?</i>	<i>Inte intressant/inte lämpligt/ Nej</i>	<i>Kommentar</i>
Arbetsledare och chefer ska ha erfarenhet av städbranschen	AA, AC, AD, AE, AF, AG, AH, AI, AJ	AB,		
Arbetsledare ska ha utbildning (t ex PRYL) eller yrkesbevis	AA, AC, AE, AG, AH, AI, AJ	AB, (AE), AF,	AD,	AF. alldeles för långa utbildn
Städarna ska ha yrkeserfarenhet	AC, AD, AE, AF, AG, AI, AJ	AA, AB,	AH,	
Städarna ska ha utbildning, t ex PRYL eller yrkesbevis	AC, (AE) AG, AH, AI, AJ	AB, AE, AF,	AA, AD,	AA. Behövs inte för alla. AC. ~50 % av AC:s städare har SRY/Pryl-utbildning
Företaget ska ha erfarenhet av liknande städning när det gäller typ av städning	AC, AD, AF, AG, AI, AJ	AA, AB, AE,	(AE), AH, AJ	AF. Nja, ta referenser med undantag av nystartade företag AI. Inte krav eftersom det begränsar.
Företaget ska ha erfarenhet av liknande städning när det gäller storlek på kontrakt	AC, AD, AF, AG, AI, AJ	AB,	AA, AE, AH, AJ	AA. Kan klaras av ändå. AI. Bra.

³⁰ inte som ett beting

Företaget ska ange genomsnittligt antal anställda städare under de senaste tre åren på den ort ³¹ där städningen ska utföras	AG, AH, AI,	AA, AB, AD,	AE, AF, AJ	AA. Mindre intressant AB. Urvalskriterie AI. Intressant att kolla ftg som växer- genom uppköp? organiskt?
Företaget ska ange personalomsättning de senaste tre åren ³² .	AB, AG, AI,	AA, AD, AF,	AE, AH, AJ	AA. Städning är ofta ett genomgångsyrke AF. Inte helt självklart, det beror på hur man verkar när det gäller personalomsättning
Andelen av de anställda som är korttidsanställda ³³	AA, AB, AG,	AF, AI,	AD, AE, AF, AH, AJ	AA. Alltmer krav, fast anst, fast lön AI. Om korttidsanställd > x månader övergår till fast anställning
Städarna ska ha enhetlig arbetsklädsel med firmamärke.	AA, AB, AC, AD, AE, AF, AG, AH, AI, AJ			AB. Urvalskriterie AD. skall-krav
Städarna ska ha ID-brickor eller namnskylt	AA, AB, AC, AD, AE, AF, AG, AH, AI, AJ			AB. Urvalskriterie AD. skall-krav AI. Ett plus men inte nödvändigt alt. presentera ansvarig städare och reserv.
Städbolaget ska ange den totala arbetstiden som är beräknad för de städområden som ingår i anbudet	AB, AE,	AD,		AD. urvalskriterie
Städustrustning	<i>Intressant/ Ja</i>	<i>Kanske/?</i>	<i>Inte intressant/ inte lämpligt/ Nej</i>	<i>Kommentar</i>
Företaget ska ange vilka maskiner som kan användas vid respektive städområde	AA, AB, AD, AE, AG,	AC,	AF, AH, AI, AJ	
Ev användning av maskiner med angivande av typ för respektive städområde ska anges		AB,	AE,	AB. Urvalskriterie
Vid städning ska moppar med en maxvikt på (t ex) 300g i fuktigt tillstånd användas ³⁴	AA,	AB, AC, AD, AF, AG, AI,	AE, AH, AJ	AB. Urvalskriterie AC. Oklart vilken nytta kunden har. Strävar efter torra metoder. AF. Svårt, vi tycker att det ska vara max 300 g men det funkar inte i praktiken
Städning ska ske enbart med torra	AA, AC, AE,	AB, AC,	AH, AI, AJ	AB. Urvalskriterie

³¹ inom en radie av x mil

³² räknat som antal som slutat dividerat med antalet anställda vid årets slut

³³ Antalet korttidsanställda dividerat med totala antalet anställda under ett år

³⁴ t ex mikrofiber moppar

metoder/mikrofiber.		AD, AG ,		AD. Om det finns förutsättningar
...alternativt i första hand med mikrofiber eller fuktiga metoder (enbart vatten). I andra hand miljömärkta kemiska produkter.	AA, AB, AC , AD, AF , AG , AI ,		AE, AH , AJ	AB. Skall-krav AE. Mikrofiber är inte lämpligt vid toalettstädning då är det bättre med papper pga smittspridning
Moppskaften ska vara enkelt justerbara i längd, med enhandsgrepp	AA, AC , AE, AG , AH , AI ,	AB, AD, AF ,	AJ	AB. Urvalskriterie
Städning får inte göras med garnmopp eller ”spanska hinken” mer än i undantagsfall ³⁵	AA, AC , AD, AG , AH , AI ,	AB,	AE, AF , AJ	AB. Urvalskriterie AF. Beror på, ok på kontor men svårt i verkstans smörjhall AI. Helt ok med speciella moppar för toaletter för att inte sprida bakterier.
Under tiden avtalet löper, bör det upphandlande företaget	<i>Intressant/ Ja</i>	<i>Kanske/ ?</i>	<i>Inte intressant/ inte lämpligt/ Nej</i>	<i>Kommentar</i>
Återkommande utvärdera om städningen svarar mot era önskemål och behov	AC , AG , AH , AI , AJ			
Kontrollera att organisationsnumret för det bolag som fakturerar städtjänsterna inte ändrats?	AC , AG , AH , AI , AJ			
Kontrollera bokslut löpande och att löneandelen överstiger 70% av omsättningen	AC , AG , AH ,	AI , AJ		
Vara vaksam på om det sker förändringar t ex ägarbyte, byte av styrelseledamöter, byte av VD, namnbyte på bolaget, i revisionsrapport.	AC , AF , AG , AH , AI ,	AJ		
När avtal förnyas med en städentreprenör kontrollera förändringar t ex ägarbyte, byte av styrelseledamöter, byte av VD, namnbyte på bolaget, revisionsrapport.	AA, AB, AC , AD, AE, AF , AG , AH , AI ,	AJ		AA. Tar in en förfrågan om förändringar
Om kostnaden för städning som av kunden anses utgöra basstädning blir mer än 125% av det offererade beloppet, har kunden rätt att säga upp avtalet med xx månaders varsel. Till basstädning räknas inte ... t ex fönsterputsning, golvpolerning, ...	AA, AB, AD,		AE,	AE. Bättre med en grundlig beskrivning av vad som är basstädning enligt SSEFs def. av vad som menas med olika typer av städning. Vad innebär tex. tormoppling och toalettstädning. Då kan man hänvisa till det basdokumentet.
Skadeståndsvillkor om städningen inte utförs enligt anbudet	AE,	AA, AB,	AD,	AE. Finns oftast i avtalet redan idag.

³⁵ maximalt 5 % av tiden

Bilaga 5. Upphandlares syn på krav på städtjänster

Upphandlarna är avidentifierade och har benämningen BA till BJ.

Ta ställning om följande kriterier är rimliga:

Om företaget	Intressant/ Ja	Kanske/ ?	Inte intressant/ inte lämpligt/ Nej	Kommentar
Anbudsgivarna ska lämna kopia på F-skattsedel och momsregistrering	BC, BD, BE, BF, BG, BH, BI, BJ			BG. Kanske inte kopia på F-skattsedel
Anbudsgivarna ska lämna uppgift om inbetalda skatter och moms för senaste året	BC, BD, BE, BF, BG, BH, BI, BJ			BD. Kolla med Skatteverket BI. Eventuellt kolla upp själva
Anbudsgivaren ska lämna intyg från bank som visar företagets ekonomiska situation <i>alternativt</i> intyg från försäkringsbolag om ansvarsförsäkring	BC, BE, BF, BG, BH, BI, BJ		BD,	BG. bankgaranti vid nyetablering BI. Ibland
Städföretagets ägare och huvudmän ska vara ostraffade och de får inte ha varit inblandade i konkurser under de senaste fem åren.	BC, BD, BF, BG, BH, BJ	BE, BI,		BD. Skatteverket BI. Yrkesutövandet, ja
Är det lämpligt att ni kontaktar skattemyndigheten och kronofogden för att få ut uppgifter om att anbudsgivaren inte ligger efter med betalning av sociala avgifter	BA,	BB,		
Uppgifter om bolaget och dess ägare/huvudmän från Bolagsverket, för att kontrollera att ägarna inte varit inblandade i konkurser (inom något städföretag) under de senaste fem åren, inte har näringsförbud	BA, BB,			
Om ekonomi	Intressant/ Ja	Kanske/ ?	Inte intressant/ inte lämpligt/ Nej	Kommentar
Anbudsgivaren ska ha en ekonomisk rating på minst xxx ³⁶ . Nybildade företag kan accepteras ha en något lägre rating ³⁷ .	BC, BD, BE, BG, BH, BI,	BJ	BF,	BF. Ofta nybildade företag

³⁶ Enligt det ratingföretag som upphandlaren anger

³⁷ (Oseriösa företag har ofta hög klassificering och inga betalningsanmärkningar enligt UC eller motsvarande)

Om bokslutet visar att kvoten arbetskraftskostnad delat med omsättning är under t ex 0,70 (70%) ska företaget redogöra för orsakerna till det ³⁸ . Alt: Krav på lönesummans andel av företagets totala omsättning, t ex minst 70%	BC, BD, BE, BG, BH, BI,	BF, BJ		BD. I årsredovisningen BF. Inte rena städentreprenader
Krav på minimi-omsättning i företaget under de senaste tre åren	BB, BE, BG,	BA, BC, BF, BI, BJ	BD, BH,	BC. Accepterar inte bud från organisationer som inte motsvarar arbetet. Omsätt på t ex 2 milj och ett anbud på 5 milj? BF. Ofta nybildade företag BG. Bankgaranti om nyetablerat företag BI. Nyetablering
Krav på lönesummans andel av företagets totala omsättning, t ex minst 70%	BA, BB,	BJ	BD,	
Om anbudet				
Om något anbud ligger anmärkningsvärt lågt ³⁹ jämfört med övriga anbud, kommer den upphandlande organisationen att noggrant kontrollera anbudsgivarens beräkningar.	BA, BB, BC, BD, BE, BF, BG, BI, BJ	BH,		
Den upphandlande organisationen kan komma att jämföra tidsåtgången eller pris för olika anbud. Om något är orimligt Alternativ 1. kontrolleras detta anbud i detalj. Alternativ 2. kan kompletterande uppgifter komma att begäras				
Alternativ 1. kontrolleras detta anbud i detalj.	BD, BE, BF, BG, BI, BJ	BH,	BC,	BD. Ja, generellt finns ett visst intresse, måste ju kunna göras om det blir orimligt
Alternativ 2. kan kompletterande uppgifter komma att begäras	BD, BE, BF, BG, BI, BJ	BH,		BI. Om man är tveksam

³⁸ Rena städföretag brukar ligga på c:a 85% av total omsättning i lönekostnad.)

³⁹ t ex 20% under

Beräkna medeltimkostnaden bör inte ligga under xxx kr/timme (180:-)	BD, BE, BG, BH, BI,	BA, BF, BJ	BB, BC,	BA. Bör inte ligga under 140:- i tim BB. Kan inte kollas om ej specat i förfrågningsunderlag. BC. Tar inte hänsyn till pris – vi utgår från kvaliteten.
... jämför tidsåtgången för olika städområden för olika anbud för att kontrollera om något är orimligt och i så fall kontrollera dessa anbud i detalj		BA, BB,		
Anbudsgivaren ska lämna ett intyg från skattemyndigheten att man inte ligger efter med sociala avgifter, skatter etc	BA, BB,			
Om kostnaden för basstädning ⁴⁰ blir mer än 125% av det offererade beloppet, har kunden rätt att säga upp avtalet med några månaders varsel.	BE, BI,	BA, BB, BD, BF, BJ	BC, BG, BH,	BG. tillägg enligt timpris BF 125 % av anbudet – har aldrig hänt. Vi skulle inte acceptera det. Vi har bra arbetspec.
Anbudet ska beskriva beräknad tidsåtgång för respektive städområde				
Anbudet ska beskriva den totala arbetstiden som är beräknad				
Städning ska utföras av företagets egen personal i kombination t ex med 1) förbud mot underentreprenörer eller	BA, BB, BC, BD, BE, BF, BH, BI, BJ	BB,	BA,	BA. Intressant att ingå i avtal, ej intressant/ej möjligt som mål för seriösa företag. BF. förbud mot underentreprenörer eller vissa företag
2) att tillstånd krävs från kunden vid anlitage av underentreprenörer	BA, BB, BC, BD, BE, BF, BG, BH, BI, BJ	BB,		BC. skriftligt
3) att leverantören ansvarar för att underentreprenören betalar skatt och avgifter.	BA, BB, BC, BD, BE, BF, BH, BI, BJ	BB,		
Städning får inte utföras av underentreprenörer med F-skattesedel	BB,	BA, BC,		

⁴⁰ Till basstädning räknas inte t ex fönsterputsning, golvpolerering

Städning får inte utföras av underentreprenörer med F-skattsedel som innebär ett dolt anställningsförhållande.	BB, BD, BF, BH, BI, BJ	BA,	BE, BG,	
Krav på att teckna kollektivavtal			BC,	
Att gällande kollektivavtal följs	BA, BB, BD, BE, BF, BG, BH, BI, BJ		BC,	BA: Eller liknande kollektivavtal BD, BE, BF, BG, BH, BI, BJ. Anställningsförhållanden som är minst likvärdiga med gällande kollektivavtal.
Städning utförs med fastanställd personal (inte korttidsanställda)				
Anbudet ska beskriva den totala arbetstiden som är beräknad	BE, BF, BG, BI, BJ		BC, BD, BH,	
Anbudet ska beskriva beräknad tidsåtgång för respektive städområde	BI,	BD, BE, BF,	BC, BG, BH, BJ	
Avtal om ett visst antal timmar som städaren ska finnas på arbetsplatsen och städa ⁴¹	BE, BI,	BA, BD, BJ	BB, BC, BF, BG, BH,	BB. urvalskriterie BD. Uppföljning
Städarna ska ha avtalsenliga löner				
Arbetsidsreglerna ska följas	BD, BE, BF, BG, BH, BJ	BI,		BG. Leverantörens ansvar
Alla städare ska kunna uppvisa svensk legitimation alternativt arbetstillstånd Alt. Städföretaget garanterar att alla städare på arbetsplatsen har permanent eller tillfälligt arbetstillstånd	BE, BG, BI, BJ	BD, BF,	BH,	BF. Kan vara diskriminerande/trakasserar. Strider mot lagstiftning att man frågar efter lag – stryk detta alternativ.
Teknisk kapacitet/kompetens				
Arbetsledare och chefer ska ha erfarenhet av städbranschen	BA, BB, BE, BG, BH, BI, BJ	BD,	BC, BF,	BF. Strider mot LOU att ställa krav på arb led – erfarenhet av städbranschen. Alternativ beskriv organisation och vad man städer efter ev lägg till eller likvärdig verksamhet. Bättre ställa krav på beskrivning av hur – essäfråga.
Arbetsledare ska ha utbildning (t ex PRYL) eller yrkesbevis	BA, BB, BC, BE, BG, BH, BI, BJ	BD, BF,		BF. Viktigast att arbetsledaren är en bra ledare, har empati och kan tas med folk.

⁴¹ inte som ett beting

Städarna ska ha yrkeserfarenhet	BB, BC, BE, BG, BI, BJ	BA, BD,	BF, BH,	BF. Konkurrensinskränkande kan ställa men tror inte det är bra eftersom det begränsar konkurrens. Bättre med essäfråga om hur sköta uppdraget.
Städarna ska ha utbildning, t ex PRYL eller yrkesbevis	BA, BB, BC, BE, BF, BG, BI, BJ	BD,	BH,	BG. Adekvat utbildning
Företaget ska ha erfarenhet av liknande städning när det gäller typ av städning	BA, BB, BE, BG, BH, BI, BJ	BD, BF,	BC,	
Företaget ska ha erfarenhet av liknande städning när det gäller storlek på kontrakt	BA, BB, BC, BE, BG, BH, BI,	BD, BF,	BJ	
Företaget ska ange genomsnittligt antal anställda städare under de senaste tre åren på den ort ⁴² där städningen ska utföras	BE, BG, BH, BI, BJ	BA, BD,	BB, BC,	BB. urvalskriterie
Företaget ska ange personalomsättning de senaste tre åren ⁴³ .	BB, BC, BF, BG, BH, BJ	BD, BE, BI,	BA,	BF. Om ftg har funnits i några år, så lämna uppgift, men vi utesluter inte nya ftg. BG. Vid problem
Andelen av de anställda som är korttidsanställda ⁴⁴	BB, BE, BF, BG, BI, BJ	BA, BC, BD,	BH,	BA. Kanske intressant som krav på kompetens, men inte intressant som mål för att anlita seriösa företag där personalen trivs.
Städarna ska ha enhetlig arbetsklädsel med firmamärke.	BA, BB, BC, BE, BF, BG, BH, BI, BJ	BD,		BA. Krav BB. urvalskriterie
Städarna ska ha ID-brickor eller namnskylt	BA, BC, BE, BG, BH, BI, BJ	BB, BD,	BF,	BA. Krav BB. urvalskriterie
Städbolaget ska ange den totala arbetstiden som är beräknad för de städområden som ingår i anbudet	BA,	BB,		BA. Ej för ramavtal. BB. urvalskriterie
Städustrustning	<i>Intressant/ Ja</i>	<i>Kanske/?</i>	<i>Inte intressant/inte lämpligt/ Nej</i>	<i>Kommentar</i>
Företaget ska ange vilka maskiner som kan användas vid respektive städområde	BB, BE, BF, BG, BI,	BA, BD,	BC, BH,	BG. Kan hända
Ev användning av maskiner med angivande av typ för respektive städområde ska anges		BA,		

⁴² inom en radie av x mil

⁴³ räknat som antal som slutat dividerat med antalet anställda vid årets slut

⁴⁴ Antalet korttidsanställda dividerat med totala antalet anställda under ett år

Vid städning ska moppar med en maxvikt på (t ex) 300g i fuktigt tillstånd användas ⁴⁵	BB, BE, BF, BI,	BA, BD, BJ	BC, BG, BH,	BC. ”Inte efterlämnar fukt” inte viktigt.
Städning ska ske enbart med torra metoder/mikrofiber.	BB, BC,	BA,		
...alternativt i första hand med mikrofiber eller fuktiga metoder (enbart vatten). I andra hand miljömärkta kemiska produkter.	BA, BB, BC, BE, BF, BG, BI, BJ	BD,	BH,	
Moppskaften ska vara enkelt justerbara i längd, med enhandsgrepp	BB, BC, BE, BF, BI,	BA, BD, BJ	BG, BH,	
Städning får inte göras med garnmopp eller ”spanska hinken” mer än i undantagsfall ⁴⁶	BB, BF, BI,	BA, BD, BJ	BC, BE, BG, BH,	BC. Används inte – klarar inte av tid-kvalitet. BG. Leverantörens ansvar
Under tiden avtalet löper, bör det upphandlande företaget	<i>Intressant/ Ja</i>	<i>Kanske/?</i>	<i>Inte intressant/ inte lämpligt/ Nej</i>	<i>Kommentar</i>
Återkommande utvärdera om städningen svarar mot era önskemål och behov	BA, BB, BC, BE, BF, BG, BH, BI, BJ	BD,		
Kontrollera att organisationsnumret för det bolag som fakturerar städtjänsterna inte ändrats?	BA, BB, BE, BF, BG, BH, BI, BJ	BD,	BC,	
Kontrollera bokslut löpande och att löneandelen överstiger 70% av omsättningen	BA, BC, BE, BG, BI, BJ	BB, BD, BF,	BH,	BC. Kontroll finns, möten på VD-nivå. BG. Vid problem
Vara vaksam på om det sker förändringar t ex ägarbyte, byte av styrelseledamöter, byte av VD, namnbyte på bolaget, i revisionsrapport.	BA, BB, BC, BD, BE, BF, BG, BH, BI, BJ			BD. Kräver det av parten skriftligt
När avtal förnyas med en städentreprenör vara vaksam på om det sker förändringar t ex ägarbyte, byte av styrelseledamöter, byte av VD, namnbyte på bolaget, revisionsrapport för städbolaget	BA, BB, BC, BD, BE, BF, BG, BH, BI, BJ			

⁴⁵ t ex mikrofibermoppar

⁴⁶ maximalt 5 % av tiden