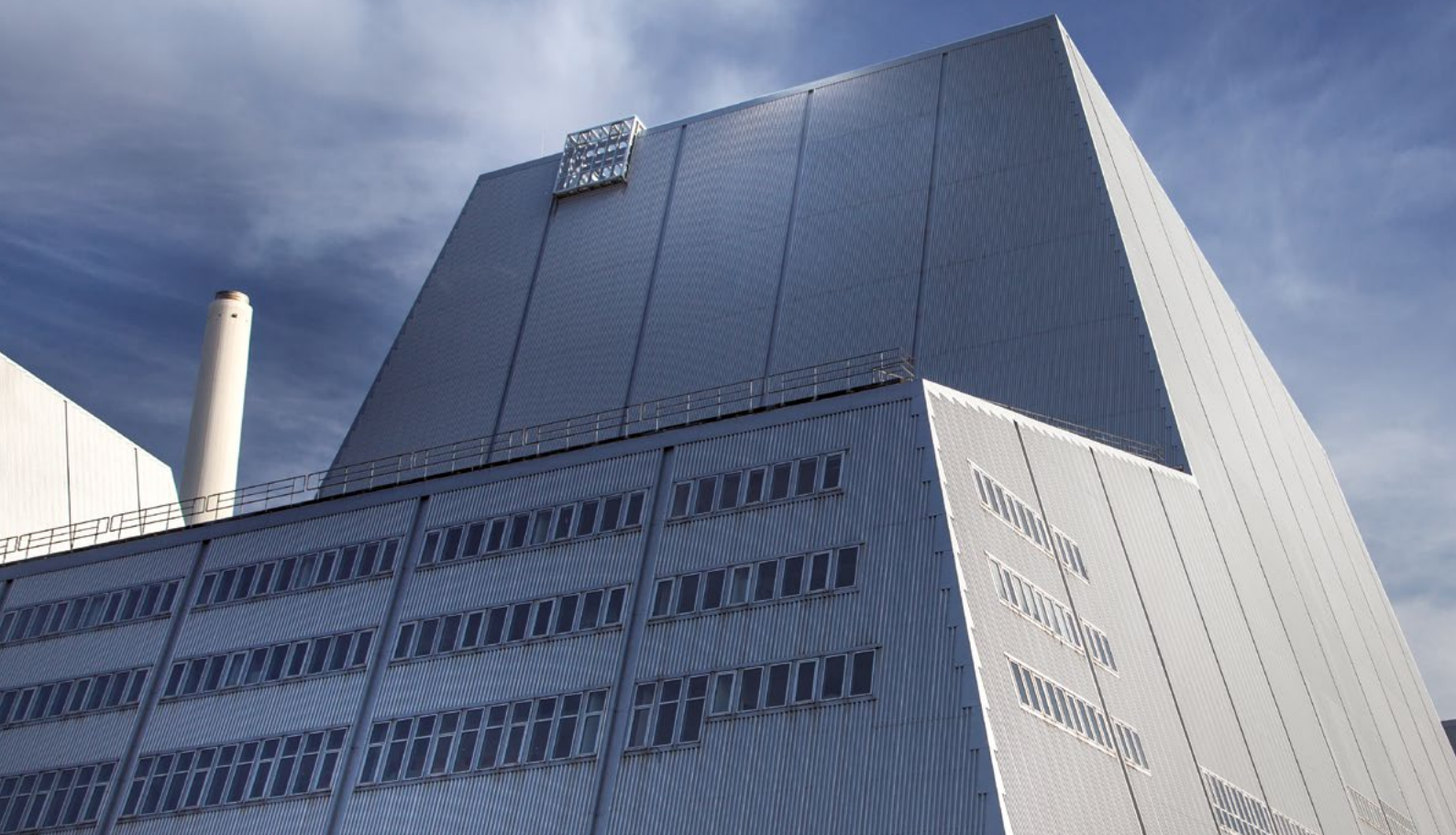


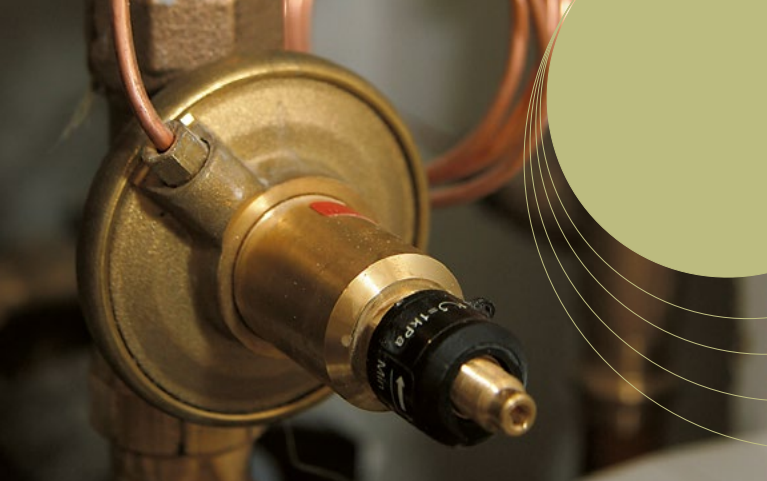
- Til fjernvarmeværkerne i Danmark



# Sådan samarbejder du med Fjernvarmens Serviceordning



KVALITETSSIKRET  
FJERNVARME



# Til fjernvarmeværkerne i Danmark

## – tre modeller for samarbejde med os

Siden 2005 har Fjernvarmens Serviceordning arbejdet for at forbedre fjernvarmeinstallationernes drift ved kvalitetssikret service gennem certificerede servicemontører. Allerede i dag er en stor del af vores medlemmer fjernvarmeværker, men vi vil meget gerne invitere flere værker med i ordningen.

For værkerne går leveringsgrænsen i princippet til hovedhanen, men gennem et medlemskab er værkerne med til at give et kvalitetsløft til de servicefirmaer, der kommer ud til boligejerne. Dette gavner både fjernvarmekunden og værket, for velfungerende anlæg i de private hjem betyder bedre udnyttelse af det brændsel, værkerne producerer varme med.

Der er i dag flere typer af velfungerende samarbejde mellem værkerne, servicefirmaer og kunderne (boligejerne) indenfor Fjernvarmens Serviceordning. Med denne brochure ridser vi tre modeller til samarbejde op, sådan at det bliver anskueliggjort, på hvilken måde værkerne kan få fordel af at blive medlem. Hver model har sin titel:

1. Værket informerer og henviser til ordningen
2. Værket står for serviceaftalen og afregner løbende
3. Værket fordeler kunderne og betaler for serviceaftalen

Der kan være andre former for samarbejde, og Sekretariatet for Fjernvarmens Serviceordning står gerne til rådighed for yderligere information.

Se mere her og find ud af, hvilken model der gør det mest oplagt for jer at tegne et medlemskab, og kontakt os for at få en handle- og køreplan for hver model.

Med venlig hilsen

Sekretariatet for  
Fjernvarmens Serviceordning



**KVALITETSSIKRET  
FJERNVARME**

### Om Fjernvarmens Serviceordning

Fjernvarmens Serviceordning består af repræsentanter fra brancheforeningerne og fjernvarmeværkerne. På [www.fjr-ordning.dk](http://www.fjr-ordning.dk) kan du finde ordningens vedtægter, der beskriver ordningens indhold i detaljer. Som medlem af ordningen modtager du også et nyhedsbrev

med inspiration og praktiske oplysninger. Det fælles mål for firmaer og fjernvarmeværker i ordningen er at få flere boligejere, boligselskaber og andre, der bruger fjernvarme som energikilde, til at få foretaget jævnlige serviceeftersyn af deres varme anlæg.

## Model 1

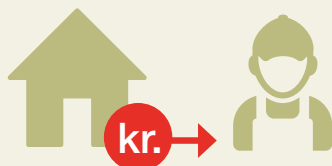
# Værket informerer og henviser til ordningen



### Hvordan skaber værket kontakt mellem servicefirma og kunde?

Værket lader kunderne selv finde et servicefirma via søgefunktionen på [www.fjr-ordningen.dk](http://www.fjr-ordningen.dk). Værket ind sætter et link til søgefunktionen på sin egen hjemmeside.

I denne model er værket således kun indirekte involveret i at forbinde kunder i sit forsyningsområde med certificerede servicefirmaer.



### Hvem betaler for serviceaftalen?

Det er kunden og servicefirmaet, der direkte indgår en serviceaftale, og kunden betaler servicefirmaet for at udføre Hovedeftersyn og Vedligeholdelsestjek af fjernvarmeinstallationen, uden at værket er indblandet.

Servicefirmaet fastsætter selv vilkår og priser for serviceaftalen.



### Hvad skal værket gøre i praksis?

Værket lægger information om ordningen op på sin hjemmeside sammen med et tydeligt link til Fjernvarmens Serviceordning. På den måde gør værket kunderne opmærksom på søgefunktionen som en genvej til at finde et lokalt servicefirma med certificerede montører.



Værket støtter op om Fjernvarmens Serviceordning og lægger generel information om ordningen op på den del af sin hjemmeside, der er henvendt til kunder. Værket fremhæver, at det er vigtigt at få efterset og vedligeholdt sine fjernvarmeinstallationer af certificerede servicemontører.

## Fordele for værket

✓ Værket får adgang til at følge online indberetninger fra servicefirmaer.

✓ Værket får adgang til en liste over kunder, der skal have udført enten Hovedeftersyn eller Vedligeholdelsestjek.

## Model 2

# Værket står for serviceaftalen og afregner løbende



### Hvordan skaber værket kontakt mellem servicefirma og kunde?

Værket udarbejder en liste over lokale servicefirmaer og linker til dem fra sin hjemmeside.

Kunden vælger et servicefirma fra listen til at varetage Hovedeftersyn og Vedligeholdelsestjek og indgår en serviceaftale med fjernvarmeværket.



### Hvem betaler for serviceaftalen?

Kunden betaler et fast mindre beløb pr. måned og evt. et opstartsgebyr for serviceaftalen over varmeregningen til værket.

Værket betaler de tilknyttede lokale servicefirmaer efter faktura. Værket tjener ikke på ordningen, da den hviler i sig selv.



### Hvad skal værket gøre i praksis?

Værket vedligeholder sin liste over lokale servicefirmaer med certificerede montører.

Værket udarbejder et aftaledokument, der ligger på værkets hjemmeside. Kunden og værket indgår en serviceaftale, som udføres af et servicefirma efter kundens valg.



Værket lægger generel information om Fjernvarmens Serviceordningen op på den del af sin hjemmeside, der er henvendt til kunder. Værket fremhæver, at det er vigtigt at få efterset og vedligeholdt sine fjernvarmeinstallationer af certificerede servicemontører. Værket tilbyder udførlig information om, hvad en serviceaftale går ud på, og hvilke fordele der er i den.

## Fordele for værket

✓ Værket kan indberette opnåede energibesparelser til Energistyrelsen.

✓ Værket kender medlemsfirmaerne og kan være sikker på, at det er certificerede montører, som servicerer anlæggene.

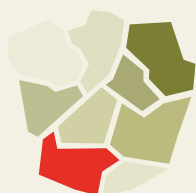
✓ Der kommer sandsynligvis flere serviceaftaler og dermed bedre drift, for flere kunder vil vælge en serviceaftale, når betaling for den sker i små bidder.

✓ Værket får adgang til at følge online indberetninger fra servicefirmaer.

✓ Værket får adgang til en liste over kunder, der skal have udført enten Hovedeftersyn eller Vedligeholdelsestjek.

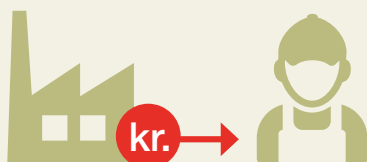
## Model 3

# Værket fordeler kunderne og betaler for serviceaftalen



### Hvordan skaber værket kontakt mellem servicefirma og kunde?

Værket har en liste med lokale servicefirmaer på sin hjemmeside og linker til dem. Hvert servicefirma betjener en bestemt kundekreds i forsyningsområdet. Det fremgår af hjemmesiden, hvor det enkelte servicefirma udfører service henne.



### Hvem betaler for serviceaftalen?

Værket afholder fuldt og helt de udgifter, der er knyttet til serviceaftalen, som er gratis for kunden. Værket afregner med servicefirmaet for arbejdet inden for rammerne af serviceaftalen. Hvis en kunde henvender sig til et servicefirma i forsyningsområdet for at indgå en serviceaftale, henviser servicefirmaet til værket.



### Hvad skal værket gøre i praksis?

Værket fastsætter, hvilke servicefirmaer der skal foretage Hovedeftersyn og Vedligeholdelsestjek hos hvilke kunder. Værket holder information om servicefirmaerne ajour. Aftaleforholdet er mellem et servicefirma og en kunde, men aftalen indgås i overensstemmelse med værkets fordeling.



Værket fremhæver, at det er vigtigt at få efterset og vedligeholdt sine fjernvarmeinstallationer af certificerede servicemontører. Værket lægger information om Fjernvarmens Serviceordning op på sin hjemmeside.

## Fordele for værket

- ✓ Værket kan indberette opnåede energibesparelser til Energistyrelsen.
- ✓ Værket kender medlemsfirmaerne og kan være sikker på, at det er certificerede montører, som servicerer anlæggene.
- ✓ Flere kunder vil vælge en serviceaftale, når den er gratis. Serviceaftaler fører til optimeret drift af værket.
- ✓ Værket får adgang til at følge online indberetninger fra servicefirmaer.
- ✓ Værket får adgang til en liste over kunder, der skal have udført enten Hovedeftersyn eller Vedligeholdelsestjek



## Dette gør servicefirmaer, som er medlem af Fjernvarmens Serviceordning

### ✓ Sender påmindelse til kunden

Servicefirmaet sender påmindelseskrevener ud til kunden, når det er ved at være tid til Hovedeftersyn og Vedligeholdelsestjek. Servicefirmaet indberetter en liste over kunder, der snart skal have et servicebesøg, til Fjernvarmens Serviceordning.

### ✓ Reparerer eller udskifter defekte komponenter

Hvis det viser sig, at kundens fjernvarmeinstallation har defekte komponenter, der skal repareres eller udskiftes, aftaler servicefirmaet med kunden, hvad og hvornår det skal gøres og til hvilken pris. Servicefirmaet afregner dette arbejde direkte med kunden.

### ✓ Indberetter online

Når servicefirmaet har udført et Hovedeftersyn, indberetter montøren resultatet online til Fjernvarmens Serviceordning. Værker, der er medlem, kan kigge med på eftersyn gennemført i eget forsyningsområde.

### ✓ Er del af et kvalitetssikringsystem

Når et servicefirma har udført Hovedeftersyn, indgår eftersynet i ordningens kvalitetssikringssystem, dvs. der foretages kontrol i forbindelse med indberetningen af gennemførte Hovedeftersyn og Vedligeholdelsestjek. Herudover kan firmaet løbende blive udtaget til stikprøvekontrol. Stikprøvekontrollen udføres af Fjernvarmens Serviceordning.



# Kom indenfor i varmen og bliv del af Fjernvarmens Serviceordning

Fjernvarmeværker kan melde sig ind via ordningens hjemmeside. Ved tilmelding indbetales et mindre engangsgebyr til dækning af omkostninger forbundet med registreringen.

Ordningens aktiviteter og administration dækkes dels af et lavt årsgebyr, dels via medlemmernes køb af mærkater og logbøger fra Fjernvarmens Serviceordning. De aktuelle priser kan ses på ordningens hjemmeside.

## Kvalitet og tilsyn

For at sikre vedvarende kvalitet i arbejdet, er de VVS-firmaer, der deltager i ordningen, underlagt stikprøvekontrol. Formålet med stikprøvekontrollen er dels at føre tilsyn med, at ordningens bestemmelser overholdes, dels at sikre en løbende udvikling af ordningens efteruddannelser.

## Fakta

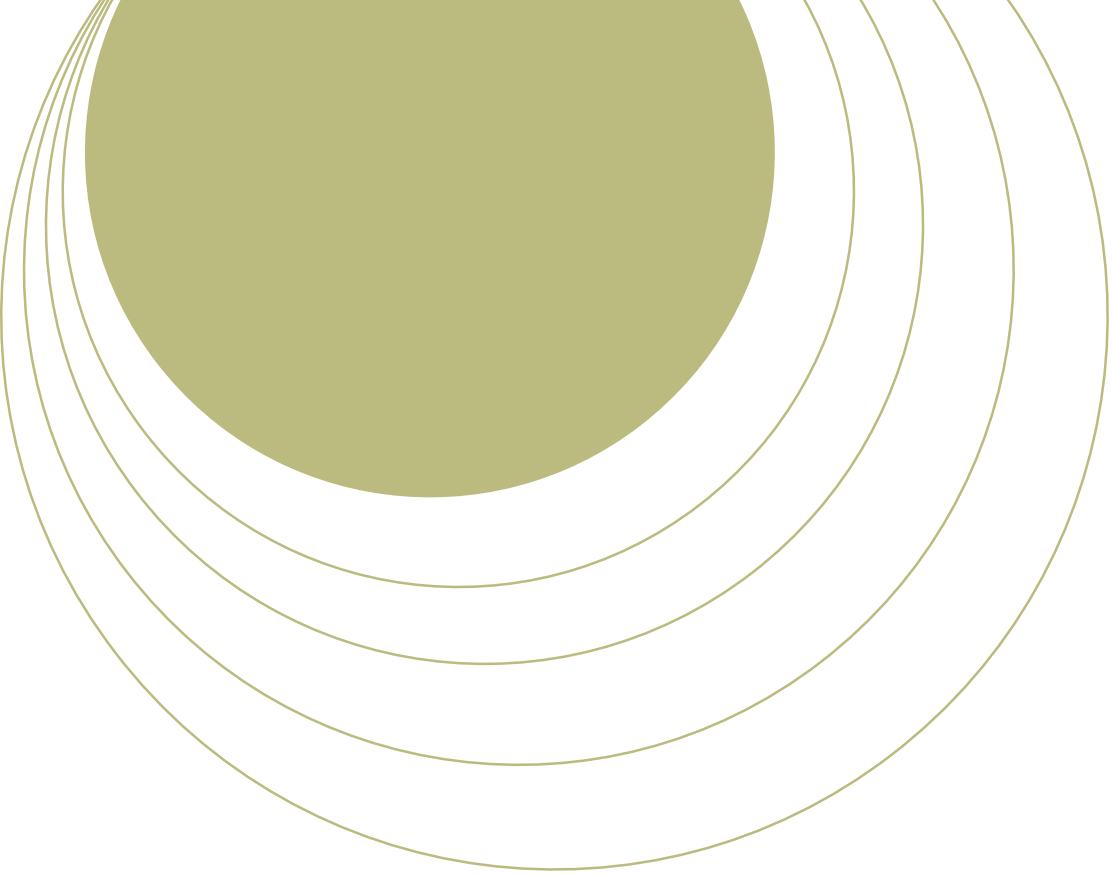
Fjernvarmens Serviceordning er udviklet af TEKNIQ, Arbejdsgiverne Industri & Håndværk, Dansk Fjernvarme og Teknologisk Institut ud fra et ønske om at forbedre fjernvarmeinstallationernes drift. Det sker ved at sikre, at servicearbejde udføres efter ensartede retningslinjer og i høj kvalitet.

Medlemmerne tæller i dag over 450 servicefirmaer og 100 fjernvarmeværker.

Fjernvarmens Serviceordning • Teknologisk Institut • Gregersensvej 2 • 2630 Taastrup

Tlf.: 72 20 25 50 • Telefontid: 9.00 – 12.00 • [fjr-ordning@teknologisk.dk](mailto:fjr-ordning@teknologisk.dk)

[www.fjr-ordning.dk](http://www.fjr-ordning.dk)



**Fjernvarmens Serviceordning**  
Teknologisk Institut  
Gregersensvej 2 - 2630 Taastrup

Tlf.: 72 20 25 50  
Telefontid: 9.00 – 12.00  
fjr-ordning@teknologisk.dk

[www.fjr-ordning.dk](http://www.fjr-ordning.dk)



**KVALITETSSIKRET  
FJERNVARME**