

[Socialministeren]

og Århus amtskommune om at søge etableret 5 sikrede pladser i den nordøstlige del af Jylland til varetægtsanbringelse af unge lovovertrædere og ved skrivelse af 27. juni 1985 anmodet amtsrådene om en tilkendegivelse af, hvilke overvejelser man har gjort sig i sagen.

Socialministeriet vil fortsat følge sagen meget tæt med henblik på, at de aftalte pladser i den nordøstlige del af Jylland snarest muligt bliver etableret.

#### Spm. nr. S 1381

Til *ministeren for offentlige arbejder* (2/7 85) af:

**Leif Hermann (SF):**

»Er det med ministerens viden og billigelse, at forpagteren af DSB-restauranter og -kiosker udarbejder en standardrapport for kontrol af kiosker, når denne rapport bliver til ved anonyme kontrolbesøg, hvor kontrolanten bl.a. skal kontrollere følgende forhold, der tilsyneladende registreres på den ansattes personalecharteque: øjenkontakt, venlighed og smil, tale og korrekt uniformering?«

#### Begrundelse

DSBs moderniserings- og serviceinitiativer påkalder sig naturligvis offentlighedens interesse, og DSB-kiosker og -restauranter fremtræder i det ydre som en del af statsbanernes omfattende aktivitet. Det må derfor vække opmærksomhed, at forpagteren af DSBs kiosker og restauranter i sine givetvis velmente forsøg på at øge omsætningen til gavn for såvel sin egne bjærgsomhed som for den enkelte rejsendes ve og vel betjener sig af personalepolitiske metoder, der efter kyndige personaleledelsesfolks opfattelse må henføres til en svunden fortid. Således benyttes som eksemplificeret i spørgsmålet et kontrolskema, der udfyldes af en anonym kontrollant, og hvis centrale indhold er en helt subjektiv vurdering af den enkelte medarbejders umiddelbare fremtræden i kontrollantens købssituation.

Det forekommer spørgeren ganske rimeligt, at service og vareudbud m.v. i DSBs kiosker og restauranter er fuldt på højde med, hvad der bydes i den almindelige private detailhandel på området. Det må dog også anses for rimeligt, at en i princippet offentlig

aktivitet på serviceområdet holder sig til almindelige professionelle personaleledelsesprincipper.

Besvaret sammen med nedenstående Spm. nr. S 1382.

#### Spm. nr. S 1382

Til *ministeren for offentlige arbejder* (2/7 85) af:

**Leif Hermann (SF):**

»Svarer den i mit spørgsmål nr. S 1381 anførte kontrol af personalet til personaleledelsesprincipper i DSB og inden for andre af DSBs bortforpagtede aktiviteter, herunder færge-serviceforpagtningen?«

#### Begrundelse

Der henvises til spørgsmål nr. S 1381 af d.d.

*Svar* (2/7 85):

**Ministeren for offentlige arbejder** (Arne Melchior):

DSB restauranter og kiosker, som på forpagtningsbasis driver restauranter og kiosker på stationerne, har i det sidste års tid etableret et kvalitetskontrollsystem. Formålet er ikke at kontrollere medarbejderne i kioskerne, men at opretholde kvaliteten i virksomhedens forretninger.

I en servicevirksomhed er den personlige service en afgørende del af serviceydelsens kvalitet. Derfor indgår en række forhold vedrørende medarbejderne sammen med en vurdering af rengøringen, vareopstillingen og varernes friskhed i kvalitetskontrollen.

Alle medarbejdere er informeret om, at der foretages kvalitetskontrol i forretningerne, og resultaterne offentliggøres jævnlige ind for virksomheden. Kvalitetskontrollen retter sig kun mod forretningerne som helhed, og der foretages ingen registrering af den enkelte medarbejder.

Jeg finder intet betænkeligt i DSB restauranternes og -kioskernes kvalitetskontrollsystem, men anser det tværtimod for et nyttigt led i virksomhedens styring.

DSB og forpagtningen DSB færgerestauranter, som driver kiosker og restauranter på DSB-færgerne, benytter sig ligeledes af kvali-