

A nemzetközi és európai szabványok szerepe a munka világának alakításában az európai szolgáltatási szektorban.

Szerző: Christophe Hauert

Dátum: 2020. június

Nyilatkozat: Az ebben a jelentésben kifejtett nézetek kizárólag a szerző nézetei, és nem feltétlenül tükrözik a megbízó nézeteit; semmiképpen sem tekinthetők az érintett szervezetek hivatalos álláspontja leszögezésének.

Az Európai Szakszervezetek Szövetsége (ETUC) az európai munkavállalók hangját szólaltatja meg, hogy minél nagyobb befolyása legyen az európai döntéshozatalra. Negyvenöt millió tagot képvisel 38 európai ország 90 szakszervezetéből, továbbá 10 európai szakszervezeti szövetséget. Az ETUC célja biztosítani, hogy az EU ne csupán a javak és szolgáltatások egységes piaca legyen, hanem szociális Európa is, amelyben a dolgozók és családtagjaik jólétének növelése fontos prioritásként szerepel.

Az ETUC szabványosítási project (ETUC STAND) célja a szakszervezet képviselőinek és hatékony részvételének fenntartása és erősítése a szabványok kialakításában. Megjeleníti régóta képviselt követelését, hogy a szabványok egész Európában biztosítsák a legjobb munkakörülményeket, egyebek között a közegészségügy és foglalkozási egészségügy legmagasabb színvonalát. Ezenkívül az ETUC ragaszkodik a szociális partnerek autonómiájához – a szabványok nem sérthetik a szociális partnerek autonómiáját.

A szerző

Christophe Hauert (1978) Ph.D. fokozatát politikai tudományokból szerezte a Lausanne-i Egyetemen (UNIL). Doktori munkájának témája a nemzetközi szabványokban való fogyasztói részvétel volt, és elnyerte az UNIL Társadalmi és Politikai Tanulmányok Karának díját. Vezette az INTERNORM projektet, egy négyéves projektet, amely a polgári társadalmi szervezeteknek a szabványosításba való bevonását vizsgálta és támogatta (www.unil.ch/vei/internorm). Az Európai Szakszervezetek Szövetségének szabványosítási tanácsadója volt 2015-2016-ban. Jelenleg független kutató és a Lausanne-i Egyetem Politikai Tanulmányok Intézetének előadója. A Svájci Kiberbiztonsági Jelölési Szervezet (www.cyber-safe.ch) főtitkára.

2020. június

Az Európai Bizottság és az EFTA pénzügyi támogatásával

Összefoglalás:

Ez a tanulmány egy olyan kutatás eredményeit mutatja be, amelyre az ETUC adott megbízást 2019 júliusában: «a szabványoknak a munka világára gyakorolt hatása elemzése céljából a szolgáltatási szektorban».

A szabványok önkéntesen elfogadott technikai specifikációk, amelyeket világosan dokumentáltak, közzétettek, továbbá a termelés és árucseré meg szervezésében használható eszközként árusítanak. A nemzetközi szabványoknak nagy szerepet biztosított a Kereskedelmi Világszervezet (WTO) 1995-ös működésbe lépése a világpiacon forgalmazott javak és szolgáltatások technikai leírásának harmonizálásában. Az európai szabványosítási szervezetek által felállított szabványoknak az európai szabályozási keretek szintén kulcsszerepet szánnak az egységes EU piac jobb integrációs körülményeinek megteremtésében. A technikai szabványoknak a szabályozási eszközként való növekvő elfogadottsága és további területekre, például a szolgáltatásokra történt kiterjedésük szükségessé teszi annak az előzetes vizsgálatát is, hogy milyen hatással vannak ezek a munkavállalókra, munkakörülményekre és a társadalmi párbeszédre.

A 11 szakszervezeti szakértővel lefolytatott interjúk, kiterjedt elemző munka, irodalmi kutatás és egy online felmérés során szerkesztett tanulmányunk bebizonyította, hogy a szabványok hatással vannak a munkavállalókra a szolgáltatások területén is. Az eredmények azt is kimutatták, hogy a szolgáltatási szabványoknak a munkavállalókra gyakorolt befolyása összetett és sokoldalú; mind kedvező, mind kedvezőtlen hatásaik vannak a munkakörülményekre és a társadalmi párbeszédre.

Bizonyos körülmények között a szolgáltatási szabványok előnyösen tudnak hatni a munkakörülményekre és a társadalmi párbeszédre. Ilyen előny az, hogy a szolgáltatási szabványok egyenlő feltételeket biztosítanak, egyebek között a képzési lehetőségekben vagy a munka és a magánélet kapcsolatának terén.

Megfontolandó bizonyítékok vannak azonban arra, hogy a szolgáltatási szabványok buktatókat is állíthatnak a dolgozók számára. Találtak csapdahelyzeteket, amikor a szolgáltatási szabványok ütköztek a fennálló munkaügyi törvényekkel és a kollektív szerződésekkel, vagy éppen lerontották a munkakörülményeket. Az is látható, hogy a szabványosítást fel lehet használni eszközként egyes nehéz kollektív szerződési tárgyalások megkerülésére a szolgáltatási szektorban.

Bár nem teljességre törekedve, de a tanulmány megmutat olyan feltételeket, amelyek befolyásolják a szolgáltatások szabványosításának az eredményét: egyebek között a szakszervezeti részvételt a dolgozói véleménynyilvánításban, a szabványalkotási tevékenység beépülését a szociális párbeszéd szerkezetébe, a szerveződés szintjét a munkás hagyományban és a dolgozói képviselők tényleges bevonását a szabványok bevezetési folyamataiba. Ennek alapján a következő ajánlások születtek:

1. Ajánlás – Légy óvatos a szabványokkal

A szakszervezeteknek jobban kell figyelni arra, hogy a szabványok és egyéb, a munkát szabályozó önkéntes kezdeményezések egyre fontosabbá válnak, és egyre több mindenre kiterjednek.

2. Ajánlás – Legyél ott

A szabványoknak jelentősége van a munkavállalók számára, a munkavállalók véleményét pedig csak akkor veszik figyelembe, ha jelen vannak a szabványok szerkesztésénél.

3. Ajánlás – Kövesd a szabványokat

Ez az ajánlás rámutat a dolgozói képviselők bevonásának fontosságára a szabványok alkalmazásánál, és arra, hogy irányító szerepet kell kapniuk.

4. Ajánlás – Építsd be a szabványokat

Hogy mennyire lesz kedvező a szolgáltatási szabványok hatása, az nagyjában függ attól, hogy a szabványosítás milyen szinten van beépítve a szociális párbeszéd szerkezetébe.

Tartalomjegyzék:

1	Bevezetés.....	5
2	Módszertani kérdések.....	9
3	Bemutató: szabványok a szolgáltatások és a munkavállalók oldaláról	11
3.1	A nemzetközi és az európai szabványosítás növekvő jelentősége	11
3.2	Szolgáltatási szabványosítás Európában	13
3.3	Az európai szabványosítási szervezetek (ESOk).....	15
3.4	Szakszervezetek a szabványosításban	17
4	Irodalmi áttekintés és elméleti keretek	19
5	A szolgáltatási szabványok európai munkavállalókra gyakorolt hatásának vizsgálata	22
5.1	Szolgáltatási szabványok, foglalkozási biztonság és egészségügy	22
5.2	A szolgáltatási szabványok lehetséges előnyei Európában	24
5.3	A szolgáltatási szabványok lehetséges buktatói Európában.....	26
5.4	Szolgáltatási szabványok az ingatlankezelésről: figyelemmel a takarítási szolgáltatásokra	29
5.5	A szolgáltatási szabványok lehetséges hatását befolyásoló tényezők	34
6	Következtetések és javaslatok	39
7	Irodalom:.....	43

Rövidítések:

ANEC	Európai Szövetség a Szabványosításban való Fogyasztói Képviseletek Koordinációjára
CEN	Európai Szabványosítási Bizottság
CENELEC	Európai Bizottság az Elektrotechnikai Szabványosításra
ECOS	Európai Környezeti Polgári Szabványügyi Szervezet
EFTA	Európai Szabadkereskedelmi Egyezmény
EN	Európai szabványok
ESO	Európai Szabványosítási Szervezet
ESS	Európai Szabványosítási Rendszer
ETSI	Európai Telekommunikációs Szabványügyi Intézet
ETUC	Európai Szakszervezetek Szövetsége
ETUF	Európai Szakszervezeti Federáció
ETUI	Európai Szakszervezeti Intézet
EU	Európai Unió
FM	Létesítménykezelés
GATS	Általános Egyezmény a Szolgáltatások Kereskedelméről
GATT	Általános Vám – és Kereskedelmi Egyezmény
GPA	Közbeszerzési Megállapodás
ILO	Nemzetközi Munkügyi Szervezet
ILS	Nemzetközi Munkügyi Szabványok
ISO	Nemzetközi Szabványügyi Szervezet
INRS	Nemzeti Kutatási és Biztonsági Intézet
ITUC	Szakszervezetek Nemzetközi Szövetsége
JIS	Közös Szabványügyi Kezdeményezés
KAN	Munkabiztonsági és Szabványosítási Bizottság
NGO	Nem-kormányzati Szervezet
NSB	Nemzeti Szabványosítási Testületek
OECD	Gazdasági Együtműködési és Fejlesztési Szervezet
OJEU	Az Európai Unió Hivatalos Lapja
OHS	Foglalkozási Egészségügy és Biztonság
SBS	Kisüzleti Szabványok
SME	Kis és Közepesméretű Vállalkozások
SPS	Egészségügyi és Növényegészségügyi Intézkedések
TBT	Technikai akadályok a kereskedelem előtt
TSR	Háromrészes Szabványrendszer
TFEU	Európai Unió Működéséről Szóló Szerződés
WTO	Világkereskedelmi Szervezet

Szószedet:

Akkreditáció:	Egy erre specializálódott testület – egy akkreditációs testület – által adott hivatalos elismerése annak, hogy egy minősítő intézet illetékes valamely meghatározott szabványra megfelelőségi vizsgálatot végezni. Az akkreditációs testület felhatalmazását általában a kormánytól nyeri (Loconto et al., 2012 és ISO/IEC 17000:2004).
Tanusítás:	Írott bizonyítvány (tanusítvány) kibocsájtása egy testület által annak igazolására, hogy vizsgálatot végzett és bizonyosnak találta, hogy a termék, folyamat vagy személy megfelel a szabványban meghatározott követelményeknek. (Loconto et al. 2012)
Konzorcium szabvány:	Olyan szabvány, amelyet cégek, szervezetek szövetsége vagy szervezetek zárt köre alakít ki, és inkább széleskörű piaci tevékenység, mintsem formális szabványalkotási jogosultság útján nyer elfogadást.
ESO:	Hivatalosan elismert európai szabványügyi szervezetek, köztük a CEN, CENELEC és ETSI.
ESS:	Azoknak a közösségi és magán szabályzóknak és részeseknek az együttese, amelyek meghatározzák a szabványok és egyéb termékek fejlesztését, használatát és elismertségét Európában.
Európai szabvány:	Valamely európai szabványügyi szervezet által elfogadott szabvány. Elfogadásuk után a NSB-knek be kell helyezni őket az azonos nemzeti szabványok közé, és vissza kell vonni minden ütköző nemzeti szabványt.
Harmonizált szabvány:	Európai szabvány, amit az EC által adott mandátum (vagy utasítás) alapján fogadtak el, hogy az Unió harmonizációs törvénykezése elé terjesszék. Termelők, más gazdasági szereplők vagy az összhangot vizsgáló testületek fel tudják használni a harmonizált szabványokat annak igazolására, hogy termékük, szolgáltatásuk vagy eljárásuk megfelel az EU szabályozásnak.
Munkaügyi szabvány:	Olyan szabvány, amelyet nem-állami szereplő dolgozott ki és kifejezetten munkaügyi, foglalkoztatási vagy munkakörülményekkel kapcsolatos kérdésekre vonatkozik.
Szolgáltatási szabvány:	Olyan szabvány, amely által megjelölt követelményeket szolgáltatásoknak kell teljesíteni, hogy megfeleljenek céljuknak. A szolgáltatási szabványok megfogalmazhatnak akár a szolgáltatással szemben specifikus (mérhető) követelményeket, akár szervezési eljárásokat, melyeket folyamatosan alkalmazni kell, hogy a szolgáltatás színvonala elérhető legyen. A szolgáltatási szabvány előírása vonatkozhat a szolgáltatásra vagy csak egy részére, és meghatározhat szolgáltatási szinteket vagy kategóriákat (CEN Guide 15:2012).

Szabványosítási mandátum: (vagy szabványosítási utasítás) Jogi aktus, melynek során az Európai Bizottság (EC) azt kívánja, hogy az ESO fejlesszen ki európai szabványokat vagy hasonló dolgokat az Unió törvénykezésének és politikájának támogatására, és úgy állítsa össze a tartalmat, hogy az megfeleljen a kívánt dolognak és elfogadása határidejének (*Vademecum on European Standardisation, EC 2015*).

Háromrészes szabványrendszer: Az irányítás rendszere, ami szabványosításból, akkreditációból és tanúsításból áll (Loconto and Busch, 2010).

1 Bevezetés

A szabványok úgynevezett önkéntes technikai specifikációk, amelyeket világosan dokumentálnak, publikálnak és árusítanak a javak és szolgáltatások előállításának és forgalmazásának megszervezésére szolgáló eszközként. Annak érdekében, hogy a szabványok ne váljanak a globális és helyi kereskedelem akadályává, hatóságok és nemzetközi szervezetek nagy szerepet biztosítanak a regionális és nemzetközi szabványoknak a nemzetközi alapon forgalmazott javak és szolgáltatások technikai előírásainak harmonizálásában. Meg kell jegyezni, hogy a szabványok, bár önkéntesnek hívják őket, nagyon is kényszerítőek. Egyrészt, a szabványokra hivatkozni lehet kereskedelmi szerződésekben, nemzeti törvényekben vagy közbeszerzési eljárásokban, és jogi hatásuk lehet. Még ha az európai és nemzetközi szabványokat szakosított magánszervezetek fejlesztik is, mint a Nemzetközi Szabványosítási Szervezet (ISO), egyes pontokon mindig hatósági kapcsolódásaik jönnek létre. Másrészt, az európai és a nemzetközi szabványok de facto kulcsfeltételekké válhatnak a piacra jutásban, és ilyenkor egy magán szabvány nagyobb hatású lehet egy kisebb ország állami szabályozásánál. Ezért, annak ellenére, hogy a szakszervezetek előnybe helyezik a demokratikus döntéshozatali eljárásokat a magánjellelűekkel szemben, a technikai szabványok növekvő szabályozó szerepe mégis szükségessé teszi annak az előzetes megvizsgálását, hogy milyen hatással vannak a munkavállalókra, munkakörülményekre és a szociális párbeszédre. Pontosan ez a jelen vizsgálat témája.

A 2015. évben az Európai Szakszervezeti Szövetség elindította az ETUC STAND projektet az Európai Bizottság és az EFTA anyagi támogatásával. Az ETUC STAND project célja a szakszervezeti képviselő és a hatékony részvétel támogatása és erősítése az európai szabványosításban, különös tekintettel a szolgáltatási szektorra és a fejlett gyártástechnológiákra. Annak érdekében, hogy finoman hangolt megértésre tegyen szert a szabványoknak a munkavállalókra gyakorolt hatását illetően, az ETUC úgy döntött, hogy elindítja a "Tanulmány egyes nemzetközi és európai szabványok szerepéről a munka világának formálásában az európai szolgáltatási szektorban" című vizsgálatot. Ezt a tanulmányt az ETUC 2019 júliusában rendelte meg. Fő célja volt "elemezni a szabványok hatását a munka világra a szolgáltatási szektorban" a következő tevékenységekkel:

- «Támogatni és előmozdítani a szakszervezetek aktív és szakszerű részvételét nemzeti, európai és nemzetközi szolgáltatási szabványok kidolgozásában.
- Mélyreható ismereteket szerezni az európai szolgáltatási szektorban az önkéntesen elfogadott szabványok, a szociális párbeszéd, a kollektív szerződéses tárgyalások, a munkakörülmények és a munkaügyi törvények viszonyáról és egymásra hatásáról.
- Megérteni a nemzetközi és európai szabványok hatását a munkakörülményekre és a szociális párbeszédre egyes kiválasztott szolgáltatási szektorokban.»

A tanulmány felépítése a következő. A következő részben, a 2. részben bevezeti a módszertant és bemutatja a feladatokat, amelyekkel számolni kell, ha fel akarjuk mérni a szolgáltatási szabványoknak a munkakörülményekre és szociális párbeszédre való hatását. A 3. rész felvázolja a színteret, általános tájékoztatást adva a növekvő jelentőségű szabványokról, mint európai szabályozóeszközökről, a szolgáltatási szabványok kidolgozásáról, valamint a munkavállalók és a szakszervezetek szerepéről az európai szabványosítási rendszerben. A 4. rész irodalmi áttekintést ad a hatalom új formáiról és a globális kormányzásról, külön figyelemmel a munka szabályozásában egyre fontosabb nem-kormányzati szereplőkre. Az 5. rész bemutatja és elemzi a vizsgálat eredményeit;

áttekintéssel kezdődik a szolgáltatási szabványok, valamint a foglalkozási egészségügy és biztonság (OHS) témáiról, majd online felmérés és szakértői interjúk során szerzett gyakorlati tapasztalatokról számol be, elkülönítve a szolgáltatási szabványok munkahelyi szintű hatásait (lásd munkakörülmények) az intézményi szinten kifejtett szélesebb körű befolyásától (lásd szociális párbeszéd). A befejezés összefoglalja az eredményeket, és lehetőségeket jelöl ki, különösen a szakszervezeti stratégia kialakítását a szolgáltatások technikai specifikációinak meghatározásánál.

2 Módszertani megfontolások.

Miközben az utóbbi két évtizedben a szabványosítás gazdasági előnyei behálózták a kifejlődő gazdálkodási modelleket, szinte senki sem elemzte a szabványok hatását a munkavállalókra. Ráadásul a termékszabványokhoz képest viszonylag újonnan jelentek meg a szolgáltatások szabványai, így ezeknek a hatásáról még kevesebb a tapasztalat. Ezért aztán feltáró jelentése van az arra irányuló vizsgálatoknak, hogy mik a szolgáltatási szabványok előnyei és hátrányai a munkavállalókra.

Az oksági összefüggés kérdése tovább erősíti a feltáró jelleget. Nem könnyű azonosítani valamely szabványban lefektetett egyetlen követelmény befolyását a munkavállalókra és a munkakörülményekre, minthogy ez a befolyás a) lehet alkalmatlan a megfigyelésre, vagy olyan, hogy észrevétlen marad a szervezet nagyobb részében, és b) függhet a szabványnak más tényezőkkel való kölcsönhatásától, így a szervezeti kerettől, amelybe a szabvány be van illesztve, esetleg szervezeti, kulturális, szektor-specifikus különbözőségektől. Ezeket figyelembe véve a kvalitatív vizsgálati terv látszik leginkább megfelelőnek.

Az elsődlegesen begyűjtött források között voltak interjúk nemzetközi szakértőkkel, magasrangú szabványügyi és szabályozási politikai tisztségviselőkkel; voltak az intézeteik által publikált dokumentumok, politikai dokumentumok, az európai szabványosításról szóló jelentések és állásfoglalások, szolgáltatási szabványokra vonatkozó európai rendeletek és a szaksajtó közleményei. A kutatás folyamatát egy online felmérés egészítette ki.

- **Adatfeldolgozás és irodalmi áttekintés**

Az adatok áttekintésekor a kutatás elsőként azt igyekezett biztosítani, hogy a szolgáltatási szabványok tekintetében leginkább releváns forrásokat azonosítsa. Külön nyomatékot fektetett a takarító szektorra, hogy szaporítsa a tapasztalatokat, és részletes ismereteket gyűjtsön a szabványok hatásáról egy speciális szektorban. A kutatásnak ezen kezdeti szakasza után mindvégig fokozatosan bővítettük a tanulmányozott dokumentumok körét, például újabb interjúalanyok bevonásával. Ugyanakkor az irodalom áttekintését is folytattuk, hogy feltárjuk a viszonyt a szabványok, a nem-állami szabályozási formák és a hagyományos szabályozási formák között. Ez leginkább az üzleti, társadalmi, globális kormányzással és nemzetközi kapcsolatokkal kapcsolatos irodalomra terjedt ki.

- **Interjúk:**

Félig-strukturált interjúkat folytattunk szakszervezeti képviselőkkel, hogy mélyebb ismereteket szerezzünk a szabványok, különösen a szolgáltatási szabványok befolyásáról a munkakörülményekre és a szociális párbeszédre. Összesen 11 interjút készítettünk (a kérdezettek listáját lásd az 1. függelékben). Egy kivétellel mindegyikük részt vett a szabványokat előkészítő technikai bizottság munkájában. Az interjúk előtt a kérdezettekkel ismertettük a vezető kérdések listáját (lásd 2. függelék). Az interjúk 60-90 percig tartottak, rendszerint angolul Skype vagy telefon közvetítésével. Elemzés céljára leírtuk az interjúkat.

- **Online felmérés:**

Online felmérést végeztünk, hogy megtudjuk, mennyire ismerik a szakszervezeti tagok a szabványok fontosságát a munkavállalókra nézve, a munka világára gyakorolt hatásukat, és azokat a körülményeket, melyek befolyásolják a szabványok jótékony hatását a munkavállalókra. A felmérést az ETUC szabványosítási bizottságának tagjai közt köröztük, és bevontuk az Európai Szakszervezeti Federációkat is (ETUF). Mindegyikük felkérést kapott arra, hogy adja tovább a felmérést saját hálózatán. Október 30-án indult a konzultáció november 15-i határidő megjelölésével. A beérkezett válaszok kis száma miatt az online felmérést még egyszer köröztük, november 22-re kiterjesztett határidővel. Összesen 12 válasz gyűlt be. A válaszok csekély száma ellenére érdemes megjegyezni, hogy a felmérést megválaszolók magukat az Európai Szabványosítási Rendszer és a szabványosítási gyakorlat jó ismerőjének tekintették. Földrajzi megoszlás szerint a válaszolók 10 országból kikerülve (Norvégia, Málta, Franciaország, Svédország, Németország, Olaszország, Belgium, Magyarország, Egyesült Királyság) érkezve töltötték ki a felmérést. A válaszolók nagy többsége jelezte, hogy részt vesz szabványszerkesztési tevékenységben.

A begyűjtött anyag elemzése kvalitatív tartalomelemzést (Patton, 2002) igényelt ahhoz, hogy az egész anyagban értelmezzük és le tudjuk írni a szolgáltatási szabványok munkafeltételekre és szociális párbeszédre gyakorolt hatását, és azonosítsunk más hasonló tárgyakat és területeket. Az online felmérésre adott válaszok alacsony száma miatt az eredmények a más forrásból nyert eredmények megerősítésére használhatók, vagyis kvalitatív bizonyítékként.

3 A játéktér berendezése: szabványok a szolgáltatások és a munkavállalók számára

Ez a szakasz háttérinformációkat nyújt a szolgáltatási szabványokról és jelentőségükről munkavállalói nézőpontból. Azzal kezdődik, hogy tájékoztatja a nézőt azokról az összefüggésekről és intézményi keretekről, amelyek a szabványok fontos szerepét biztosítják a szabályozási reformban a szolgáltatásokban is. Ezután bemutatja a szolgáltatási szabványokat és a szolgáltatási szektor specialitásait, megvilágítva jelentőségüket a munkavállalók számára. Utána általános információkat közöl azon európai és nemzetközi szabványosítási testületek működéséről, amelyek a szolgáltatási szabványosítás élén vannak. Az áttekintést a szakszervezeteknek a szabványosításban játszott szerepét és érdeklődésük hagyományos területeit ismertető bemutató egészíti ki.

3.1 A nemzetközi és az európai szabványosítás növekvő jelentősége

Két évtizede az OECD úgy becsülte, hogy “a kereskedelemnek 80%-ig terjedő részét (ami évi 4 billió US dollárt jelent) érintik szabványok vagy kapcsolódó technikai szabályozások” (OECD, 1999: 4). A fogyasztók és a munkavállalók számára a nemzetközi szabványok lényegesek, amikor interoperábilis technikai eszközöket, egészségügyi, biztonsági követelményeket és minőségi garanciákat kell biztosítani az eladott javakhoz vagy szolgáltatásokhoz. A nemzetközi szabványok jelentősége nem csak a növekvő gazdasági részarányukkal vagy a környezetre, a munkavállalók és fogyasztók egészségére való hatásukkal függ össze. Kapcsolódik ez az intézményi környezethez is, amelyik formális hatalmat ruház a nemzetközi szabványosító szervezetekre. Korábban a műszaki specifikáció nagyrészt a törvény szabályozási területe volt, vállalati szabványokkal melyeket a vezetők határoztak meg, és csak marginális mértékben a nemzeti szabványok. Mára a törvényes szabályozás teret engedett a közösségi és magánszektor nemzetközi vagy regionális módon működő szabványosítási testületeinek.

A szabványosítás a határok feletti nem kormányzati koordinációs mechanizmusokat nyújtó globalizáció infrastruktúrájának a része. A Világkereskedelmi Szervezet (WTO) Kereskedelmi Technikai Határok (TBT) Egyezményének megalapítása és az Egészségügyi és Növényegészségügyi Intézkedések (SPS) 1995-ös felülvizsgálata éppúgy, mint a soknemzetiségű Kormányzati Beruházások Egyezménye (GPA) megalapozta a hatalom átadását a nemzetközi szabványügyi szervezeteknek. A régi GATT-nak a technikai szabályozásra való laza kikötéseivel ellentétben a TBT és SPS egyezmények — éppúgy, mint az Általános Szerződés a Kereskedelemről és Szolgáltatásokról (GATS) és GPA vezető szerepet adtak a nemzetközi szabványoknak a világpiacon forgalmazott javak és szolgáltatások technikai specifikációjának harmonizálására. Ezen a területen az állami szabályozások meg kell hogy feleljenek a “törvényes tárgyaknak”. Javak tekintetében az ilyen tárgyak egészségügyre, biztonságra és környezetvédelemre vonatkoztak. Így a kereskedelem előtt fennálló “szükségtelen” akadályok kiiktatása úgy történhetett, hogy a házi szabványokat nemzetközi szabványokkal cserélték fel.

Nyilvánvaló fejlődés történt regionális szinten is, különösen Európában, hiszen az Európai Unió a nemzetközi szabványosítás élvonalában jár. Az 1985-ös, a technikai harmonizáció “új megközelítéséről” szóló 85/C 136/01 Bizottsági Határozat egy teljesen új szabályozási technikát vezetett be. Az Új Megközelítés csak az európai piacon forgalmazott javak és szolgáltatások általános és alapvető szükségleteiről szóló európai jog harmonizálására biztosít keretet, különösen az egészségügy, környezetvédelem, biztonság és fogyasztói jogok

területén. Az érintett szektortól függően a technikai leírásokat, teljesítmény kritériumokat és minőségi követelményeket vagy kölcsönösen elismerik a nemzeti szabványok alapján, vagy az európai szabványalkotó testületbe delegálják (Egan, 2001).

Az Európai Bizottság pontosan tudja, hogy egy növekvően átfogó globális kapcsolatú európai szabványosítás minél gyorsabb kialakítása a 2000 évi Lisszaboni Jegyzőkönyvet is támogathatja. A "világ legversenyképesebb és legdinamikusabb tudásalapú gazdaságává válni" terv velejét a szolgáltatások adták. A szolgáltatási szabványok új nyomatékot kaptak a Lisszaboni Jegyzőkönyv félidei felülvizsgálatakor 2005-ben, és a "2006/123/EC Direktíva a belső piaci szolgáltatásokról" elfogadottá vált és teljesen beépült 2009 végére. A Direktíva hangsúlyozza, hogy a minőség kulcselem a belső piaci szolgáltatások egységesítésekor. Ezért kimondottan bátorítja a független szakmai szövetségeket és tanúsító szervezeteket, valamint az Európai Szabványosítási Bizottsághoz (CEN), az Elektrotechnikai Szabványosítás Európai Bizottságához (CENELEC) vagy az Európai Telekommunikációs Szabványügyi Intézethez (ETSI) hasonló szabványosítási testületeket, hogy fejlesszenek ki önkéntes európai szabványokat és minőségi jeleket¹.

Az Európai Bizottság valójában már 2003-ban és 2005-ben úgynevezett programozó utasítást bocsájtott ki (M 340 and M371) a CEN, CENELEC és ETSI számára, hogy a szolgáltatási területeken azonosítsa a prioritási szektorokat, és fejlesszen ki munkaprogramot a szolgáltatási szabványosításra az európai szolgáltatások határokon átnyúló kínálatának támogatására, akár vertikális szektorspecifikus szabványokkal, akár horizontális szektorközi általános szabványok meghatározásával. A felhívásoknak az eredményére alapozva az Európai Bizottság 2013-ban szabványosítási utasítást (M 517) adott ki a CEN számára, hogy fejlesszen ki egy horizontális szolgáltatási szabványt a szervíz szolgáltatás speciális szempontjairól/részeiről. Ez vezetett a CEN TC 447 "Horizontális szabványok a szervízszolgáltatásokról" megalkotásához, és jelenleg három szolgáltatási szabvány fejlesztéséhez, nevezetesen a szervízbeszerzésekről, a szervízszerződésekről és a teljesítmény méréséről².

Annak ellenére, hogy a Bizottság számos utasítást adott a CEN-nek szolgáltatási szabványok alkotására, az európai szolgáltatási szabványok száma viszonylag csekély volt (és ma is az). Látva azt, hogy a szolgáltatási szabványok gyorsabban fejlődnek nemzeti, mint európai szinten³, és felismerve a szolgáltatások intra-európai kereskedelme előtt álló korlátok kialakulásának lehetőségét, a Bizottság már 2010-ben indítványozta az Európai Szabványosítási Rendszer (ESS) reformját.

A reform részben megvalósult az (EU) 1025/2012 európai szabványosítási Szabályozás hatályba lépésével 2013-ban, ami megadta a törvényes kereteket a Bizottságnak, hogy szabványosítási mandátumokat adjon ki olyan szolgáltatási területekre, amelyeken az EU

¹ A Szolgáltatási Direktíva 26(5) cikkelye kimondja: "A tagállamok, együttműködve a Bizottsággal mozdítsák elő önkéntes európai szabványok kifejlesztését azzal, hogy tegyék lehetővé különböző tagállamok által nyújtott szolgáltatások, fogyasztói tájékoztatások és szervízminőségek összeegyeztethetőségét"

² Lásd szintén: Graz and Hauert (2014).

³ Lásd például: COM 2011(311) Végső: "Az európai szolgáltatási szabványok fejlődése azonban lassú volt, és az utóbbi évek inkább nemzeti, mintsem európai szinten hozták a szolgáltatási szabványok gyors szaporodását". (453 Új nemzeti szabvány 2005 és 2009 között, szemben mindössze 24 európaival)".

illetékes volt cselekedni (Leeuwen, 2018)⁴. Az új szabályozás egy kiterjedtebb körű ESS-t kíván meg, lehetőséget adva az SME-k és olyan társadalmi partnerek részvételére, mint a szakszervezetek, környezetvédelmi NGO-k és fogyasztói szövetségek⁵. A Szabályozás 5. cikkelye különösen ösztönzi az európai szabványosítási testületeket, hogy tegyék lehetővé ilyen partnerek “megfelelő képviselőt és hatékony részvételét” és különösen “az európai részes szervezeteken keresztül, akik uniós finanszírozást kapnak a Szabályozásnak megfelelően”. Az európai szolgáltatási szabványosításnak az európai szabványosítási törvénykezésbe való jobb beépítésére is felszólít. Az Európai Bizottság 2016-ban tovább nyomtatékosította a szolgáltatási szabványosítást 2016-ban⁶, és elfogadta az úgynevezett “Szabványosítási Csomagot⁷” egy, a szolgáltatási szabványokról szóló kísérő dokumentummal együtt. Ugyanakkor az Európai Bizottság kibocsátotta a “Közös Szabványosítási Kezdeményezést (JIS)”, egy kollaboratív és nem kötelező kezdeményezést akciókra az ESS korszerűsítése és elsőbbségének biztosítása érdekében. Az akciók egyike (12. számú) pontosan a szolgáltatási szabványok kidolgozására és használatára van szánva.

3.2 Szolgáltatási szabványosítás Európában

A szolgáltatások dominanciája az egyik legszembetűnőbb jelenség a világgazdaság évtizedes változásában. Jelenleg Európában a szolgáltatások hozzák a GDP több, mint 70%-át, és nagyjából ugyanennyi a szerepük a foglalkoztatásban. A szolgáltatások jelentősége azonban nem csak a növekvő gazdasági részarányukban van. Amint Bodes és Miles hangsúlyozza: “a szolgáltató gazdaság nem egyszerűen egy olyan gazdaság, amelyben a szerviz szektorok mennyiségben dominálnak. Ez olyan gazdaság, melyben a ‘szolgáltatás’ vezérlő elvé válik az egész gazdaságban”⁸. Ezt a változást erősen támogatja az információs technológiák előrehaladása, valamint olyan intézményi változások felbukkanása, melyek lehetővé teszik a szolgáltatások nemzetköziesítését. A szolgáltatások nemzetköziesítését segítő kormányok közötti támogatásnak a fő mérföldkövei az Általános Egyezmény a Szolgáltatásokról (GATS) alkalmazása 1995-ben, a folyamatban levő tárgyalások a Világkereskedelmi Szerződésről, és a belsőpiaci szolgáltatásokról szóló új (2006/123/EC) EU direktíva elfogadása 2006-ban. Hasonlóképpen, a szolgáltatások európai határok feletti ellátásának kialakulása számos nem-kormányzati megegyezésen múlik, köztük szabványokon. Egyelőre a Szerviz Direktíva hatályba lépése ellenére a szolgáltatások kereskedelmi integrációja sokkal lassabb, mint a javaké; a szolgáltatások belső piacának fejlődése lassú, az intra-EU szolgáltatási export EU GDP-hez való aránya az 1992-es 3%-ról a 2016-os 7%-ra növekedett (OECD, 2016; 2018).

⁴ Nevezetesen a Szabályozás integrálja a Parlament és a Bizottság “eljárás információszolgáltatásra technikai szabadalmakról, szabályozásokról és az Információs Társadalmi szolgáltatások szabályairól” szóló 98/34/CE Direktíváját (1988. június 22.) és az Európai Parlament és a Tanács 1673/2006/CE Döntését az európai szabványosítás finanszírozásáról (2006. október 24.).

⁵ A Szabályozás 16. cikkelye a szabványosításban részt vevő európai részes szervezeteknek juttatott pénzügyi támogatásról szól; A Szabályozás III Függeléke további meghatározást ad a szóbanjehető szervezetekről, akár európai szervezetek, akár SME-k, akár fogyasztói, környezetvédelmi vagy szociális érdekek képviselői legyenek, Az uniós finanszírozást élvező társadalmi részeseket ezért gyakran “III Függelék szervezeteknek” nevezik.”.

⁶ COM(2016) 358 Záró, “Szabványosítás a 21. Századnak”.

⁷ SWD(2016) 186 Záró, “Az európai szolgáltatási szabadalmak lehetőségei az európai fogyasztók és üzletemberek segítésére” . .

⁸ Boden and Miles 2000, 258.

A szolgáltatások európai határok feletti szolgáltatásának és az európai szolgáltatási szabványok kidolgozásának fő nehézségét a szolgáltatási szektor specifikusan nagy munkaintenzitása, a szolgáltatások kapcsolati és immateriális jellege⁹ és a szabályozások országról országra változó volta okozza¹⁰. A szolgáltatási szabványok nem szükségszerűen fedik le a szervízszolgáltatás egészét, hanem csak meghatározott részeit, köztük a terminológiai kérdéseket, a szolgáltatási minőség indikátorait, a fogyasztók informálását, a szolgáltatást nyújtók kvalifikációját és képzését, valamint az ismétlődő szervezési eljárásokat. A nem érintett, szabályozási vákuumban maradt területekre jelentős mennyiségű nemzeti és európai törvényes szabályozás, munkaügyi törvény és kollektív szerződés vonatkozik. Következésképpen "Az európai szolgáltatási szabványosítás valószínűleg kölcsönhat és ütközik fennálló törvényi szabályozásokkal" (Leeuwen, 2018, p. 325). A dereguláció, liberalizáció és privatizáció növekedésével a szolgáltatási szabványok felemelkedése valószínűleg versenyezni fog a magán és a közösségi szektor szolgáltatásait irányító szabályokkal. Pontosan itt ébrednek a szakszervezetek aggályai azokkal a hatásokkal kapcsolatban, amelyeket a szolgáltatási szabványok kifejtenek a fennálló munkaügyi törvényekre, kollektív szerződésekre, és még általánosabban a szociális párbeszédnek a munkaügyi szerepére. Ebben a tekintetben a 1025/2012 szabályozás ad némi garanciát, mikor kifejezetten kizárja az "Általános Érdekek" (így a társadalombiztosítás, szakképzés és egészségügyi rendszer) szolgáltatásait annak a szabványosítási mandátumnak (vagy utasításnak) a köréből, melyet az Európai Bizottság az ESO-knak adhat a szolgáltatások területén. A Szabályozás azt is leszögezi, hogy az ilyen utasítás nem "hat a kollektív szerződés megtárgyalásának, megállapodásának és kikényszerítésének jogára"¹¹. Ezek a kikötések csak bizonyos mértékű garanciát jelentenek az Európai Bizottság szabványosítási mandátumára és nem a teljes szolgáltatási szabvány tömegre, amelyet az európai szabványosítási szervezetek kidolgoznak. A szolgáltatási szabványok fejlesztésével foglalkozó elemzések annak a valószínűségét támasztják alá, hogy a szolgáltatási szabványok hatással vannak a munkavállalókra. Másrészt a szolgáltatási szabványok kidolgozása megfelel a szolgáltatási tevékenység iparosításának, benne a komplex szolgáltatási ajánlatok fokozatos átmenetének pontosan meghatározott feladatokba és eljárásokba. Így a szolgáltatási szabványok arra vannak szánva, hogy globális méretekben vezényeljék a szolgáltatások nyújtásába tartozó külön végrehajtott feladatok és tevékenységek egész körét. Másrészt, a szolgáltatási szabványok figyelembe vehetnek alapvetőbb elvárásokat is, amelyek kulturális értékekre, illetve nem látható vagy kapcsolódó szolgáltatásokban közreműködő dolgozói képességekre vonatkoznak. Míndkét esetben nehéz elképzelni, hogy a foglalkoztatási és munkakörülmények érintetlenül maradnának a szolgáltatási szabványok kialakításától. Ez arra ösztönöz bennünket, hogy röviden mutassuk be azokat a szervezeteket, amelyek felelősek az európai szolgáltatási szabványok létrehozásáért, mielőtt rátérnénk a szakszervezetek szerepére a szabványalkotó szintén.

⁹ A szolgáltatások kapcsolati jellege arra a mértékre vonatkozik, amely fennáll a szolgáltató és az elfogadó között a szolgáltatási folyamatban. A kapcsolati intenzitás jelentősen változik, ahogyan a szakmai tanácsadás áll szemben szállítási logisztikával. Az immaterialitás arra a célra vonatkozik, amelyen a szolgáltató működik; az immaterialitás is erősen változik, az erősen immateriális tudásátadástól a materiálisabb tárgyig terjedve, mint például a fenntartani vagy szállítani való tárgyig. Végül is, ezek a vonások aláhúzzák a "lágy tényező" szerepét, mint amilyen a kliens együttműködés, és erősen ellenállnak a szabványosítás vagy az észszerűsítés kísérletének.

¹⁰ Bryson and Daniels 2007; World Trade Organization 2012; du Tertre 2013 .

¹¹ Lásd a Szabályozás 12 preambuluma 1025/2012.

3.3 Az európai szabványosítási szervezetek (ESO-k)

Az ESO-k vannak a szolgáltatási szabványosítás élvonalában Európában azzal, hogy a CEN a legtöbb szabványalkotó tevékenység gazdája. Míközben tudomásul vesszük, hogy az európai szabványok kidolgozása az ESO-kon belül történik, a szolgáltatási szabványok több, mint 50%-a vagy az ISO szabványokon alapul, vagy azokkal azonos¹². Az ESO-k magánszervezetek, nemzetközi nonprofit társaságok. Az EU és az EFTA hivatalosan őket ismeri el felelősnek az európai szintű önkéntes szabványok meghatározásáért és kialakításáért¹³. A CEN és a CENELEC tagjai¹⁴ nem államok, de minden nemzeti szabványosító szervezet az EU államokból és az EFTA-ból széleskörűen reprezentatívnak van tekintve országában. Mint ilyeneknek, a magán vagy közösségi státusuk országonként különböző¹⁵. Czaya szerint a szabványosító szervezeteket egy "etosz" jellemzi (461. oldal), és erős "intézményi izomorfizmust" mutatnak (DiMaggio és Powell, 1983; Schmidt és Werle, 1998: 58). A szabványokat konszenzussal határozzák meg a technika bizottságokban, a megfontolásuk pedig a tudományos és műszaki tudás alkotása. A szabványok szerkesztésének önkéntes alapon kell történnie, a CEN és CENELEC szabványalkotó tevékenysége (éppúgy, mint az ISO-é) a sokszor hangoztatott nemzeti delegációs elven nyugszik, amelyben a nemzeti szabványügyi testületek (NSB) bírnak szavazati joggal. Míg a CEN (vagy ISO) szabványosítási munkájában való részvétel hivatalosan nyitva áll minden érdekelt előtt, a részvétel feltétele a tagság a nemzeti szabványosító testületben, amelyben "tükörbizottságok" vannak megalakítva, hogy reagáljanak a CEN (és/vagy az ISO) technikai bizottságának munkájára. A nemzeti tükörbizottságok munkájában való részvételért (fizess a részvételért alapon) díjat kell fizetni egyes országokban. Ezekben a tükörbizottságokban határozzák meg a nemzeti álláspontot a készülő szabványokhoz, és itt nevezik ki az európai szintű delegátusokat és szakértőket. Ezekben az általános jellegűeken kívül még számos bonyolult belső szerkesztési eljárás szabályozza a lépéseket, amelyeken egy munkadokumentumnak keresztül kell mennie, amíg európai vagy nemzetközi szabványként elfogadják.

Azt is érdemes tisztázni, hogy az európai szabványosítási folyamatban minden érdekelt fél részére nyitva álló részvétel dacára a szabványosítást mégis fontos demokratikus deficit jellemzi (Graz és Hauert, 2019). Amint a Vállalkozási és Ipari DG által vezérelt "Belépés a szabványosításba" tanulmány aláhúzza: "fogyasztói, környezetvédői és szakszervezeti érdekek több országban csak marginálisan vannak képviselve" (EIM, 2009, p. 10). Az 1025/2012 Szabályozás elfogadása előtt a demokratikus deficitet észlelte a Parlament és az Európai Bizottság, foglalkoztak ezzel, kijelölve a gyengébb részesek képviselőit növelési útját; például 1995-ben megalkották a közösségi finanszírozást élvező ANEC-t, "az európai fogyasztói hangot a szabványosításban" az "európai" fogyasztói érdekek képviselőire, és néhány évvel később hasonló szervezet létesült a környezetvédő területen is – azaz az európai környezetvédő polgári szabványosítási szervezet (ECOS). Hiányzott azonban a szabványosítási bizottságokban vagy a szabványügyi Európai Bizottsági tevékenységekben való részvételük mértékét, módját és anyagi feltételeit meghatározó hivatalos alap. Ilyen

¹² Lásd: https://www.cencenelec.eu/stats/CEN_CENELEC_in_figures_quarter.htm, 19/12/2019.

¹³ Lásd: 1025/2012 EU szabályozás az európai szabványosításról, 2. szakasz és 1. Függelék

¹⁴ Az ETSI jelentősen különbözik a CEN-től és a CENELEC-től abban, hogy elfogad testületi tagokat éppúgy, mint nemzeti tagokat. Az európai összefüggések további elemzését lásd: Egan 2001; Schoechele 2009, 24.

¹⁵ Mint a Brit Szabványügyi Hivatal (BSI), a Francia Szabványosítási Egyesület, AFNOR vagy a Német Szabványügyi Intézet, DIN

célra az új szabályozás biztosította az « Annex III szervezetek»¹⁶ pénzügyi támogatását, és a hozzáférést az Évi Európai Unió Szabványosítási munkaprogramhoz, az európai szabványosítási testületeknek kiadott Bizottsági mandátum tervezetéhez, valamint a technikai bizottságok szabványszerkesztési munkájához. Ezzel az Annex III szervezetek CEN és CENELEC tagokként hozzáférést nyernek a CEN és CENELEC szabványalkotási tevékenységéhez, így a technikai bizottságokban, bár szavazati jog nélkül, de ezeken a bizottságokon keresztül lehetőségük van véleményt nyilvánítani úgynevezett “véleményezési joggal”¹⁷, ami 2017-ben lépett életbe. Az új szabályozási keret ezáltal nem csak támogatta a társadalmi partnerek nagyobb részvételét az európai szabványosításban, de további jogokat is adott ezeknek az alulreprezentált részeseknek. Mielőtt rátérnénk a szakszervezetek szerepére a technikai leírások megszerkesztésében, érdemes röviden körvonalazni a nemzeti intézetek szerepét az ESS-ben.

Még ha a kereskedelem internacionalizálódása csökkentette is a nemzeti szabványalkotó tevékenység fontosságát, a nemzeti bizottságok kulcsfontosságú tényezők maradnak az európai szabványosításban. Először is, ezek rendszeres hozzáférési csatornát biztosítanak az európai szabványosításhoz. Másodsor, a nemzeti tükörbizottságoknak szavazati joguk van az európai szabványok kialakításakor. Érdemes aláhúzni, hogy akár közösségi, akár magán státusa van a NBS-nek Európában, hasznuk van a kifejezett állami elismerésből mindaddig, amíg a tagállamnak informálni kell az Európai Bizottságot szabványosítási testületükről, és ezt az információt publikálják az Európai Unió Hivatalos Közlönyében (lásd a 1025/2012 Szabályozás 27. cikkelyét). Ráadásul az európai országokban különböző jogi eszközök szabályozzák a viszonyt a nemzeti kormányok és a NSB-k között¹⁸. Általában az országok jelentős befolyást gyakorolnak az európai vagy nemzetközi szabványok elfogadásának érdekében, növelve ezzel a szerepüket, hogy hivatkozzanak rájuk közösségi politikájukban vagy közbeszerzési eljárásokban. Az európai szabályozás szerint a tagállamok a Bizottság “Szabványbizottságán” keresztül dönthetnek a Bizottság szabványügyi mandátuma (vagy utasítása) elfogadásáról, és hivatalos továbbításának engedélyezéséről a ESO-k felé. Az európai tagállamok nem csak nagymértékben támogatóak a szolgáltatások beillesztésére az új Szabályozásba¹⁹, de meg is tartanak különböző mértékű befolyást a szabványalkotó tevékenység alakítására. Még ha korlátozott is, de a munkavállalói aggályok összegyűjtésére szolgáló közösségi támogatású testületek alapítása és azok elfogadása a szabványosítási folyamatban úgy tekinthető, mint az állam igyekezete a szabványosítási folyamat befolyásolására.

¹⁶ Annex III szervezetek közé tartoznak: ANEC, ECOS, ETUC és SBS.

¹⁷ A CEN-CENELEC “Véleményezési Jog” az európai szociális partnerek szervezetének (SSO) követelésére született. Ezzel összhangban az 1025/2012 Szabályozás Annex III-ban hivatkozott szervezetek (jelenleg ANEC, ECOS, ETUC and SBS) mindegyikének joga van Véleményt közölni egy EN tervezetről a tervezet Vizsgálatához vagy Formális Szavazásához. A Vélemény lehet “Kedvező” vagy “Nem kedvező” (az utóbbi esetben megjegyzéssel. A Vélemény nem a szavazás része, és nem befolyásolja a szavazás eredményét, bár a TC köteles reagálni a “Nem kedvező” Véleményre.

¹⁸ Áttekintést láss például: Schepel and Falke (2000), pp. 55 – 83, és de Vries (1999).

¹⁹ Az új Szabályozásról 2010-ben az EC által végzett konzultáció szerint a válaszoló közösségi hatóságok 97%-a támogatta a szolgáltatások bevonását a jövőbeli Szabályozásba (EC, 2010).

3.4 Szakszervezetek a szabványosításban

A szakszervezetek részvétele az európai szabványosításban egy nagyobb összefüggésbe tartozik, amelyben a technikai leírások kulcsfontosságú eszközökké válnak a javak és szolgáltatások belső piaci szervezetei számára. Az Új Megközelítés érvényesülése és alkalmazása a gépiparban 1989-ben ahhoz vezetett, hogy jelentkeztek munkavállalókat a szabványosítási folyamatban képviselő testületek. A szabályozási eltolódást részben előre látta az Európai Szakszervezetek Szövetsége (ETUC), megalkotva az Európai Szakszervezeti Egészségügyi és Biztonsági Technikai Irodát 1988-ban²⁰, támogatva "a munkahelyi egészség és biztonság területén dolgozó szakszervezeti képviselőket, és különösen azokat, akik technikai harmonizálásban vesznek részt közösségi szinten és az európai szabványosítási testületekben".²¹ Valóban, a gépekről szóló irányelv azt kívánja, hogy "a Tagállamoknak biztosítani kell, hogy megfelelő intézkedések történjenek, melyek képessé teszik a szociális partnereket harmonizált szabványok elkészítési és ellenőrzési folyamatainak a befolyásolására nemzeti szinten" (7.4 cikkely). Mint ilyen, néhány nemzeti testület alakult a szakszervezetek kívánságára, gyakran együttműködve hatóságokkal, balesetbiztosítókkal és az OHS területén működő kutatóintézetekkel. Egyesek közülük tripartit szervezetként vannak felépítve, mint a Német Munkaegészségügyi, Biztonsági és Szabványosítási Bizottság (KAN, alapítva 1994-ben), mások a munkavállalókat és munkáltatókat egyenlően képviselő testületek, mint Franciaországban az Eurogip (alapítva 1991-ben). Ugyanakkor néhány szakszervezet, leginkább említésre méltóan a svéd LO²², megkezdte saját közreműködését a szabadalomszerkesztési tevékenységben.

Az európai szabványosítás fokozódó jelentősége a szolgáltatások belső piacának felépítésében, valamint az európai szabványosításról 2013-ban kiadott (1025/2012) Szabályozás életbe lépése arra indította az ETUC-t, hogy tegyen lépéseket a szakszervezeteknek a szabványosításban való képviseletének erősítésére. Az ETUC több politikai határozatot fogadott el, hangsúlyozva az európai szabványok politikai célra történő fokozódó használatát által keltett fő aggodalmat. Ahogyan az ETUC 2013-ban az európai szabványosításról elfogadott határozata (lásd 1. keretes írás) jelezte, aggályokat kelt az, hogy olyan sok szabályozási hatalmat kapnak nem állami szereplők, európai szabványosítók szabványokkal, amelyek potenciálisan ütköznek hatályos munkaügyi törvényekkel, kollektív szerződésekkel és hagyományosan a szociális párbeszéd szerkezetébe tartozó tárgyakkal, mint amilyen kedvező szerepet játszhatnak a szabványok az európai versenyképesség növelésében a világpiacon vagy javíthatják a munkakörülményeket és a munkahelyi egészségügyet és biztonságot. Akár a szabványok kártékony hatásának megelőzésére, akár a munkakörülmények javítására, kulcsfontosságúnak látszott a hatékony részvétel a technikai

²⁰ Az Európai Szakszervezeti Intézet (ETUI) Egészségügyi és Biztonsági Részlege 2005 óta.

²¹ Lásd <http://www.etui.org/fr/Themes/Sante-et-securite/Normalisation-et-securite-des-machines-en-anglais/Standardisation/Knowledge-base-for-an-active-ETUI/The-ETUI-interacting-with-CEN>, 05/12/2019.

²² A svéd szakszervezetek 2000 óta élvezik a szabványosítási tevékenység közösségi támogatását, és felállították a szakszervezeti szakértők egy kis csoportját, az ASTA csoportot. Jelenleg ez a csoport több, mint 70 szakszervezeti szakértőt tömörít, különböző szabványosítási területekről. Összesen 480000 € volt a fogyasztói, nem kormányzati szervezetek és szakszervezetek nemzeti, európai és nemzetközi szabványosításban való részvételének támogatására 2019-ben. kifizetett összeg. Lásd:

http://www.skardet.se/Pdf/Swedish_Standards_Consumers_Workers_Council.pdf and http://www.skardet.se/Pdf/Presentation_Council_2019.pdf, accessed on 19/12/2019.

bizottságokban, és az ETUC meg is ragadta az új Szabályozás nyújtotta lehetőséget EC támogatás szerzésére a szabványosítási tevékenységéhez.

A szabványosítás témája 2015 óta szerepel az ETUC munkájában, legláthatóbban azzal, hogy a titkárságban felállított egy ezzel foglalkozó munkacsoportot, és szabványosítási állandó bizottságot gyűjtött össze ETUF-kból és nemzeti tagokból.

Ennek keretében indította meg az ETUC szabványosítási akcióit azzal a céllal, hogy erősítse a szakszervezeti részvételt technikai és politikai szinten, vagyis a szabványszerkesztő bizottságokban az ESOk égisze alatt, valamint az EC bizottságokban, és a szabványosítási politika formálásában. Az átfogó akció támogatására az ETUC képzéseket, kapacitásépítő hálózatot és kommunikációs tevékenységet is szervezett.²³ Bár az “Új Megközelítés” direktívák és a további szabályozási reformok de facto növelték a szabványok hatását a munkavállalókra, a szakszervezetek alulreprezentáltak maradtak a szabványokat szerkesztő technikai bizottságokban. A szabványosításban megfigyelhető a “hatalmas kisebbség”, amint a német KAN egy képviselője

1. keret – Kivonat az “ETUC európai szabványosításról szóló Határozatából”, elfogadva 2013. március 5-6.

“Az ETUC fenntartja ellenvéleményét azzal a politikával szemben, mely a szabványosítást a belső piacon egyre inkább a törvénykezés helyettesítésére és nehéz törvénykezési eljárások átlépésére használja.

A szabványosításnak egyre inkább ki vannak téve politikai területek; pedig az európai politikát inkább demokratikus döntéshozatali eljárásokba kell csatornázni, mintsem technikai bizottságokba.

Továbbá, az ETUC kitarthatja a szociális partnerek autonómiáját, valamint a kollektív tárgyalások és kollektív szerződések tisztelete mellett, amit potenciálisan veszélyeztethet a szabványok fejlődése, különösen a szolgáltatások és a humán erőforrások terén. Az ETUC megerősíti, hogy az ILO az a nemzetközi szervezet, amely felelős a munkaügyi szabványok megalkotásáért és értelmezéséért.

Azonban az ETUC felismeri a szabványosítás kulcsfontosságú iparpolitikai szerepét, mint az innováció és a termék minőség előre vivőjét. Az ETUC fenntartja hosszú idő óta fennálló követelését, hogy az ilyen szabványok biztosítsák a magasszintű köz- és munkahelyi egészséget és biztonságot Európában. A szabványok a minőségjavítás területén fontos szereplők Európában azzal, hogy javítják a nemzetközi versenyképességet és a belső piac minőségét. Integrálniuk kell a fenntartható fejlődéshez a termékek és gyártási eljárások zöldítése útján vezető követelményeket”.

elnevezte: “az EU-n belül két legnagyobb érintett csoport (370 millió fogyasztó, benne 165 millió alkalmazott) kisebbség a szabványalkotó bizottságokon belül, ha egyáltalán képviselve vannak” (Bamberg, 2004, 13. o.). Újabban az EC által irányított “az Európai Szabványosítási Rendszer Független Vizsgálata” azt jelentette, hogy “egészében úgy tűnik, hogy — bár a fő szereplők véleménye szerint a rendszerben a megfelelő résztvevők vannak — a **‘hatalmas kisebbségek’ még mindig nincsenek korrektül képviselve** (részvételt és hatást illetően) a

²³ További információt lásd: <https://www.etuc.org/en/issue/standardisation>, 19/12/2019.

rendszerben” (EY, 2015, p. 113, nyomtaték az eredetiben). A rendszerint említett akadályok: idő és pénz a hozzáférésre (tagdíj), részvétel Európaszerte évente több alkalommal, a szabványosítási munka és megfontolás erősen technikai természete éppúgy, mint a szabadalmazási eljárást irányító írott és íratlan szabályok bonyolultsága. Így aztán nem meglepő, hogy a szakszervezetek részvétele hagyományosan a gépekre és munkaeszközökre korlátozódik. A szolgáltatási szektort illetően érdemes megjegyezni, hogy amint a 3.2 szektorban említettük, az európai szolgáltatási szabványokban lefektetett rendelkezések valószínűleg kölcsönhatnak és ütköznek a fennálló törvényekkel és szabályokkal, beleértve a kollektív szerződéseket. Továbbá a szolgáltatások tartalma, minőségi megítélési kritériumai, a személyzet minősítése, a foglalkoztatási feltételek és a szervízszolgáltatást érintő előírások bevezetése elkerülhetetlenül hatással vannak a dolgozókra, minthogy ők a szolgáltatások megtermelői. Eredményképpen: még ha a szolgáltatási szabványok nem is a munkával kapcsolatos témák szabályozására készülnek, hatályaikat kiterjesztve a munkaintenzív és hasonló szolgáltatásokra, így vagy úgy hatásuk lesz a munkavállalókra és munkakörülményekre. Ez az, ami miatt fontos vizsgálni a szolgáltatási szabványoknak a munkakörülményekre és a szociális párbeszédre gyakorolt hatását. A következő rész a nem állami eredetű szabványok, törvények és más önkéntes kezdeményezések létrejöttének, és a munka világára való hatásának irodalmát tárja fel.

4. Irodalmi rész

A szabványosítási tanulmányok főleg ipari választékra, kompetitív viselkedésre és technológiai innovációra vonatkozó műszaki, gazdasági és üzleti kutatásokról szólnak. A szabványok olyan vizsgálatok tárgyai, melyek szorosan kapcsolódnak a nem állami résztvevők szerepét, a magán hozzáértés felemelkedését és a szabályozás kevésbé konvencionális formáit célzó globális kutatásokhoz. A nem állami szereplők, a magán hatáskör és a szabályozás nem konvencionális formáinak irodalma gombaszerűen szaporodott az utolsó két évtizedben (Cutler, et al., 1999; Djelic and Sahlin-Andersson, 2006; Graz, 2019; Hall and Bierstecker, 2002). Általánosan elfogadott vélemények szerint legalább két feltételnek kell megfelelni, hogy az ilyen hatáskör hatékony legyen: azok a szereplők, is fogadják el a szabályokat akik nem vettek részt a kidolgozásukban, és az explicit vagy implicit állami elfogadás (Graz és Nölke, 2008). Ezeknek az új hatalmi formáknak a sajátosságos tulajdonsága az, hogy inkább önkéntességen, mint felhatalmazáson alapulnak, inkább elfogadáson, mint szankción, és a meghatározóik, beépítőik és ellenőrzőik inkább magán, mint közösségi szereplők (Hassel, 2008). Rendszerint a szereplők és tevékenységek széles köre vesz részt a fejlesztésükben, értelmezésükben, bevezetésükben és megerősítésükben. Így a “tripartit szabványrendszer” (TSR) koncepcióját vezették be “egy rendszert, amelyik tartalmazza a szabványosítást, az akkreditációt és a tanusítást. Ezeket az eljárásokat a technikai szakemberek rendszerint ‘megfelelőségi értékelésként’ említik, és a gyakorlatban ezek áthidalják és integrálják a közösségi és a magánszférát mind nemzeti szinten, mind nemzetközileg” (Loconto és Bush, 2010, p. 508). Míg a tanusítást legtöbb esetben piaci szereplők végzik, az akkreditáció (vagyis az a folyamat, amelyben a tanusítókat felruhazzák a joggal, hogy tanusítsák a szabványnak megfelelést), csaknem minden országban állami kompetencia, így aztán a TSR átfogó keretet biztosít az európai és nemzetközi szabványok és egyéb kevésbé konvencionális szabályozások elterjesztésére és elfogadására.

Nem meglepő módon, az “önszabályozás” (Haufler, 2001), “lágyszabályozás” (Tsogas, 2009), “külső szabályozás” (O'Rourke, 2003), “kódok” (Barrientos and Smith, 2007; Koçer

and Fransen, 2009; Rodriguez-Garavito, 2005) és “szabványok” (Barrientos and Smith, 2007; Koçer and Fransen, 2009; Rodriguez-Garavito, 2005) a munkával kapcsolatban ugyancsak jelentős figyelmet keltettek. Ezek a tanulmányok általában rámutatnak a munkaügyi szabályozásban a nem állami szereplők felemelkedésével járó veszélyekre és lehetőségekre, de mégsem egyeznek meg abban, hogy a munkaügyi magánszabványok megerősítik a munkavállalókat és kiegészítik a közösségi szabályozási kereteket, vagy a munkaügyi szabályozások privatizációjához vezetnek, önkényességet hozva be. A magán munkaügyi szabványok egyenlőséget teremtő képességéről a kettő közötti véleményekre is jutnak, azt vizsgálva, hogy miként befolyásolnak más jogosultságokat, vagy annak a mértéknek a vizsgálatával, hogy a nemzeti intézményi környezet mennyire hat az eredményre.

A támogatók azzal érvelnek, hogy a magán munkaügyi szabványok hatékony eszközként szolgálhatnak rossz munkakörülmények esetében (Haufler, 2001; Locke, et al., 2007; O'Rourke, 2003, 2006). Ma már a hagyományos munkaügyi szabályozások nehezen tudnak ellátni ilyen feladatokat. Miközben formálisan tiszteletben tartják az állami szuverenitást, a magán és önkéntes szabályozások kiegészítik a nemzeti törvényeket, kollektív szerződéseket és olyan nemzetközi szervezeteket, mint a Nemzetközi Munkaügyi Szervezet (ILO). Értékesek, mert alternatív lehetőséget nyújtanak egy represszív kormánnyal szemben, vagy a kormányzat szabályozásképtelensége esetén (Hassel, 2008). Ha a fogyasztók vagy az NGO-k nyomást fejtenek ki egy márkára a szolgáltatási lánc mentén a rossz munkakörülmények miatt, az oda vezethet, hogy a márka cégei elfogadják a magán munkaügyi szabványokat. Így központi kérdéssé válik a hatékonyságuk. Számos munkaügyi szabvány összehasonlító értékelése útján²⁴ O'Rourke kijelölte hatékonyságuk specifikus feltételeit (2003, 2006), köztük az összes partner kiegyensúlyozott képviselője útján elérhető 'legitimációt', az ellenőrzési technikákra és az ILO konvenciókra utaló 'szigort', az állami szabályozásokkal szembeni 'felelősséget' és 'összeférhetőséget'. Nike magatartási kódexét tanulmányozva Locke et al. (2007) arra jutott, hogy a hatékonyság függ az országtól, a gyár jellegétől, valamint a márka és a megfelelő szolgáltatók közötti viszonytól. A támogatói hajlanak arra, hogy felfedezzék a munkaügyi magánszabványok konvergenciáját az ILO alapvető munkaügyi szabványaihoz²⁵, ami viszont alátámasztja azt az elképzelést, hogy a munkaügyi magánszabványok a hagyományos munkaügyi szabályozásokat fenntartó építőkövekként szolgálnak.

A meghatalmazó és védelmező jogok, vagy folyamatjogok és technikai szabványok közötti különbségtétel rámutat a munkavállalók felhatalmazásának kérdésére, és így a vizsgálat központjába helyezi a hatalmi aszimmetriát (Barrientos és Smith, 2007; Koçer és Fransen, 2009; Rodriguez-Garavito, 2005). A meghatalmazó jogok az ILO korábban említett alapvető munkaügyi szabványaival vannak kapcsolatban, a védelmező vagy technikai szabványok pedig — egyebek közt — minimálbérekre, munkaórákra, egészségügyi és biztonsági feltételekre utalnak. Ez a különbségtétel jelentős, mivel “(...) a globális gyáriparban a védelmező jogok fenntartható fejlődése alapvetően függ a meghatalmazó jogok előmozdításától” (Rodriguez-Garavito, 2005, p. 206). A munkaügyi magánszabványok hatása témaspecifikus. A munkaügyi magánszabványok támogathatják a hagyományos munkaügyi

²⁴ Egyebek között Szociális Beszámoltathatósági Internacionále (SAI), Tisztességes Munka Szövetség (FLA), Etikus Kereskedelmi Kezdeményezés (ETI) és Munkásjog Konzorcium (WRC).

²⁵ Ezek: Egyesülési szabadság és kollektív szerződési jog, gyermekmunka- és kényszermunka-ellenesség, diszkrimináció mentesség.

szabályozásokat a védelmező jogok területén, de “nem tudják megváltoztatni a nemzeti jog által teremtett alapvető hatalommegosztást” (Koçer és Fransen, 2009, 254. o.). Az ETI hatását felmérve Barrientos és Smith további bizonyítékot szolgáltatott erre a témaspecificitásra, ami “egy mélyebb szakadást mutat a szabályoknak engedő, a technikai eredmény szabványaira fókuszáló magatartás, és egy folyamat - megközelítés között, ami a jogait követelő munkavállalók megerősödésére figyel (2007, p. 727). Az első megközelítés a tipikus vállalati nézet, a másik pedig a polgári társadalom nézeteit tükrözi. Ez az elválasztás aláhúzza, hogy egy kiegyenlítő hatalomra (nem a résztvevőkére) van szükség a szabványosítási folyamatban.

Az ellenzők is hivatkoznak az erő aszimmetriájának elemzésére, döntő kiegyenlítő erőnek tekintve a munkavállalókat (C. de Gramont és Lara Flores, 2010; Diceanu és O'Brien, 2007; Lipschutz, 2004). Ők azonban a munkaügyi magánszabályozást a “szelektív szabályozás” esetének tartják, úgy definiálva, hogy “államközi szabályozási rendszer, ami fejlett mechanizmust és megerősítő módszert tesz a vállalati jogokhoz, és gyenge, vagy nem is létező mechanizmusokat a szociális jogokhoz (Diceanu és O'Brien, 2007, p. 45). Ez olyan helyzetet teremt, hogy a munkaügyi magánszabványok “ha magukban sikeresek is, csak annak a berendezkedésnek a körülbástyázására szolgálnak, amelyek által létrehozott körülményeket akartak kijavítani” (Lipschutz, 2004, p. 198). Így Lipschutz véleménye szerint “a hatékony munkaügyi törvény az államon *belül* van lefektetve, az aktivizmusnak pedig inkább arra kell törekedni, hogy a munkavállalók számára javítsa a törvényi, politikai és szociális feltételeket az anyaországban, mintsem hogy a vállalati viselkedésre próbáljon hatni fogyasztói nyomással” (2004, p. 198). A mexikói növénykultúra-eset bizonyítékot nyújt az ellentmondásra a külföldről érkező fogyasztói igény és a helyi munkavállalók jólléte között (C. de Gramont és Lara Flores, 2010). Az USA piaca által megkövetelt szigorúbb élelmiszerbiztonsági szabványnak való megfelelés kedvéért bevezetett technológiai változások végül a mexikói munkások munkahelyének bizonytalanságához és egészségtelen munkafeltételekhez vezettek. Összegzésképpen, az ellenzők azzal vádolják a piaci mechanizmusokra hagyatkozást, hogy az hatalmat ad a munkavállalóknak, miközben számos veszélyt rejt, például a munkaügyi szabályozás privatizációját és a munkások hangjának egy szűk érdekcsoportra szűkítését az NGO-k és fogyasztói szervezetek között. Összefoglalva, a munkaügyi magánszabványok és a hagyományos szabályozás közötti viszony ellentmondásos. Van, aki azzal érvel, hogy a magánkezdeményezés ki tudja egészíteni a hagyományos állami alapú szabályozást vagy alternatívát jelent a szabályozási képtelenség esetén. A fogyasztói aktivisták nagyobb nyomása és a márkák reputációjának ereje elősegítheti a munkaügyi magánszabványok elfogadását, ami — “bizonyos körülmények között” — segítheti a munkaügyi szabályozást (Locke, et al., 2007; O'Rourke, 2003). Mások úgy látják, hogy a munkaügyi magánszabványok aláássák a hagyományos állami szabályozásokat (C. de Gramont és Lara Flores, 2010; Lipschutz, 2004), azt állítva, hogy nem foglalkoznak a munka és a tőke közötti alapvető hatalmi aszimmetriával, és hajlamosak a munkavállalók hangját az NGO-k és fogyasztói csoportok közötti egyik egyszerű érdekcsoportra redukálni. Bár ezek a tanulmányok ráirányítják a figyelmet egyes márkákra, ipari szektorokra vagy a munkát irányító szabványokra, nem foglalkoznak a technikai specifikációknak a munkavállalókra való hatásával. Még ha nem is kifejezetten a munkafeltételekre vannak irányítva, az európai szabványok és technikai leírások alakítják a munkakörnyezetet, gyártási eljárásokat és minőségeket, hatva ezáltal a munkavállalókra és a munkaviszonyokra. A szabványoknak, mint szabályzó eszközöknek a növekvő politikai jelentősége és az európai szabványosítás kiterjedése a szolgáltatások terére, megkövetel egy

előzetes vizsgálatot a szolgáltatási szabványoknak a munkavállalókra, munkakörülményekre és a szociális párbeszédre való hatásáról.

5. Annak vizsgálata, hogy mi a szolgáltatási szabványok jelentősége a munkavállalók szempontjából Európában.

Az irodalmi kutatás során gyűjtött információ, a felmérés és az interjúk bebizonyították, hogy a szolgáltatási szabványok számítanak a dolgozóknak, és hatással vannak a munkakörülményekre és a szociális párbeszédre. Egy kivételével mindegyik válaszoló egyetértett vagy erősen egyetértett azzal az állítással, hogy “a szolgáltatási szabványok hatással vannak a munkakörülményekre”. A hatás azonban enyhén szólva ellentmondásos. Amint később látni fogjuk, egyes, nemzeti szinten kifejlesztett szolgáltatási szabványok alkalmasak lehetnek a munkakörülmények javítására, és még akár a kollektív szerződéskötési folyamat támogatására is. Sok bizonyíték mutat azonban a szolgáltatási szabványok buktatóira is. Ebben a tekintetben szakszervezeti állásfoglalások, éppúgy, mint egyes francia és német ellenzők általában inkább az európai szolgáltatási szabványok terén fellépő hátrányok veszélyéről szólnak – azt is javasolva, hogy egyes szektorokat vagy meghatározott témákat zárjanak ki a szabványosításból – mintsem a várható előnyöket hangoztatnák. Ebben a tekintetben a hátrányok nagyobb hangsúlyt kapnak az előnyöknél. Így nem csak az a kérdés, hogy vajon a szolgáltatási szabványok pozitív vagy negatív hatással vannak, hanem az is fontos, hogy melyik a nagyobb. Ilyen feltételek között rendszeresen hangoztatják a szolgáltatási szabványok kizárását a munkavállalói egészségügy és biztonság területéről. A következő szakasz részletesen fog foglalkozni ezzel a kérdéssel, mielőtt a szolgáltatási szabványok lehetséges jó és rossz hatásaira térne rá, benne külön figyelemmel a takarítási szektorra. Ezen az alapon fel fogunk tární néhány, a szabványok kihatását befolyásoló szempontot.

5.1 Szolgáltatási szabványok és a foglalkozási egészségügy és biztonság

Az európai szolgáltatási szabványok kialakítása nem a törvények vákuumában ment végbe, és az elfogadásuk egyik feltétele éppen az, hogy képesek legyenek elkerülni a konfliktust a létező európai és nemzeti törvényes rendezéssel. A leginkább elfogadott politika szerint kihagyandók bizonyos témák a szolgáltatási szabványosításból, elősorban a foglalkozási egészségügy és biztonság (OHS). Jelenleg az látható, hogy a szakszervezetek, európai szabványosítási testületek, ellenzők és az EC közül mindegyik osztja ezt a véleményt – lásd például a szolgáltatási szabványok fejlesztésére utat mutató 15. CEN vezérfonalat (2. keretes írás). Mint ahogy a német KAN vagy a francia Nemzeti Biztonsági Kutató Intézet hangsúlyozza: “Ha a szabványok szolgáltatásokról szólnak, elkerülhetetlenül vonatkoznak azokra az emberekre, akik a szolgáltatást végzik. Következésképpen az ilyen szabványok állíthatnak követelményeket a szolgáltatást nyújtók biztonságára és egészségére nézve, egy olyan területre, amelyet valójában az illető államoknak kell szabályozni az OSH TFEU direktíva 153. cikkelye alkalmazásának részeként”(KAN, INRS, Eurogip, 2014, 3. o.; lásd szintén KAN, 1993). Más szóval, az OHS-re tekintettel a szolgáltatási szabványok legalábbis elméletben sem nem akadályozhatják, sem nem egészíthetik ki a fennálló törvényeket és kollektív szerződéseket; egyszerűen az OHS követelményeket nem lehet európai szolgáltatási

szabványokként megfogalmazni. Végül, de nem utolsósorban, az EC az ESO-knak címzett, a horizontális szolgáltatási szabványok kidolgozására szóló megbízásában szintén így kívánja: “biztosítani kell, hogy a jövőbeni szolgáltatási szabványok ne tartalmazzanak olyan követelményeket vagy állításokat, amelyek ellentmondanak érvényben levő törvényes rendelkezéseknek (...) a munkahelyi egészségügyre és biztonságra vonatkozóan” (M 517, 4. o.).

2. keret. Kivonat a 15:2012 CEN «Vezérfonal az OHS-re vonatkozó szolgáltatási szabványok készítéséhez » Vezérfonaltól:

« 7.2.3 Foglalkozási egészségügy és biztonság

A munkavállalók egészségére és biztonságára vonatkozó követelmények ne legyenek a szolgáltatási szabványokba fogalmazva. A szolgáltatást nyújtónak meg kell felelnie a vonatkozó OHS előírásoknak.

A szakszervezeti képviselők véleménye szerint a szolgáltatási szabványok nem helyettesíthetik a kollektív szerződéseket (2.14). Ez nem jelenti szükségszerűen azt, hogy a szabványok ne vezethetnének jobb munkakörülmények eléréséhez, minthogy lehet kedvező hatásuk is a szolgáltatások nyújtásában.

Az emberi erőforrásokra alkalmazható követelmények megfogalmazásakor figyelembe kell venni, hogy az alkalmazottak egészsége és biztonsága védelmének követelményei nemzeti szintű szabályozás és az EC Szerződés 153. cikkelye alapján kiadott direktívák tárgyai. Ezek a direktívák csak minimális követelményeket állítanak fel, és meg van engedve, hogy a Tagállamok szorosabb szabályozást vezessenek be a munkahelyi egészségügy és biztonság európai direktívájának a nemzeti jogba átültetésekor. A foglalkozási egészségügy és biztonság olyan szempontjai, amelyeket nem szabad a szabványokba és egyéb hasonlóba beilleszteni, egyebek között a következők:

- A munkahelyek felszerelése másodlagos biztonsági technológiákkal, pl. alkalmazottak védőfelszereléseivel.
- A munkaterület határértékeinek meghatározása.
- Az OHS intézkedések vállalati szervezete és beépítése, pl. OHS igazgatási rendszer útján (2.12).
- Képzés OHS témában.
- OHS orvosi vizsgálat.
- Személyi védőeszközök használata.

Ennek ellenére a szabványok állíthatnak követelményeket a fogyasztók egészségügyi és biztonsági szempontjaira vonatkozóan (2.8). »

Mint ahogy korábban említettük, a munkavállalói képviselők alapvető igénye, hogy az európai szolgáltatási szabványok ne avatkozzanak a nemzeti munkajogba és azokba a témákba, amelyeket a szociális partnerek kezelnek a kollektív tárgyalások folyamat keretében. Nem meglepő, hogy ezt a területet számos, a szolgáltatási szektornak szánt, a szabványosítási politikával, stratégiával foglalkozó és állásfoglalást közlő írás tárgyalja. Így például a CEN Stratégiai terv a szolgáltatások szabványosítására (2017) c. közleménye az európai vagy nemzetközi kollektív szerződések alapján javasolja kiválasztani azt a szolgáltatási szektort, amelyben legnagyobb haszna lehet az európai szabványoknak: “Az európai és nemzeti kollektív szerződések létének vagy nemlétének tudatában kell biztosítani azt, hogy az ilyen kollektív szerződésekben lefektetett juttatások figyelembe legyenek véve a szabványokban, ahol szükséges” (CEN, 2017, 23. o.). Mégis, az OHS ilyen határozott kizárása az európai szolgáltatási szabványokból, nehéznek bizonyulhat a hatékony végrehajtáskor. A valóságban, minthogy a szolgáltatás nem választható el a dolgozótól, aki nyújtja, sem a munkakörülményektől, amelyben végzik, még egy olyan szabvány is hatni fog a dolgozókra és munkakörülményeikre, amely nem szól OHS témákról. Számos megkérdőjelezett utalt a szolgáltatások különleges jellegére és a vékony vonalra a szolgáltatási szabványosítás

és az OHS területek között. Továbbá a politikai szinten fennálló nagy egyetértés ellenére ezek a fentemlített ajánlások nem mindig jutnak el a szabványokat szerkesztő szakértőkhöz; az önkéntes alapon működő szakértőknek alapos lehet a tudása az illető területről, de nem az ESO-kat vezető testületek vaskos köteg ajánlásáról. Így aztán csak találgathatjuk, hogy ezek a megjelölt előnyök és hátrányok párhuzamosan jelennek-e meg az irányelvekkel és ajánlásokkal.

5.2 A szolgáltatási szabványok lehetséges előnyei Európában

Amint korábban láttuk, a szakszervezetek részvétele a szabványosításban főleg gépekre, eszközökre és a gyártási folyamatok termékeire volt összpontosítva. Ezen a téren az európai szabványokat úgy tekintették, mint amik kedvezően hatnak a biztonsági veszélyek elhárítására és a termelőberendezéseket kezelő dolgozók egészségének és biztonságának javítására (Rey, 2009, 10. o.; European Commission, 2018). Az ilyen szabványoknak a munka termelékenységére is tovább terjed a hatása, amint egy nemrég megjelent, a szabványoknak a nordikus gazdaságokra való befolyásáról írt munka említette: “Hosszú távon azonban a (biztonsági és egészségügyi) szabványok bevezetése kihathat a vállalatnál vagy az iparágban alkalmazott munkások által érzékelt egészségi kockázatokra, azt okozva, hogy kevésbé követelik a veszélyek kompenzálását, ezáltal csökkenti a teljes bérköltséget, és így növeli a munka termelékenységét” (Menon Economics, 2018, 9. o.).

Kifejezetten a szolgáltatási szektorra vonatkozó irodalmi tanulmányok és interjúk példákat szolgáltatnak arra, hogy az európai szolgáltatási szabványok kedvezőek a munkavállalók számára, vagy ezt várják tőlük. Nem meglepő módon, a szabványszerkesztő szervezetek ugyancsak megjelölik az európai szolgáltatási szabványok lehetséges előnyeit a munkavállalókra. Az *AFNOR Fehér papír – hogyan lehet szabványosítani a szolgáltatásokat* (2015, 29.o.) c. írásában említi: “megerősödött munkavállalók, értelmes és kiegyensúlyozott csapatok, szinergia”²⁶. Egy, a Technopolis csoport által a CEN részére a szolgáltatási szabványok bevezetésére és hatásuk felmérésére végzett vizsgálat (2012) további bizonyítékokat szolgáltatott a bútorszállító szolgáltató szektorból. Egy szállító és raktározó vállalat tulajdonosa és irányítója, aki az EN12522 “bútorszállító tevékenység” szabvány kidolgozásának vezető szereplője volt, azt jelentette, hogy a szabvány alkalmazása jó hatással volt a munkásokra annak biztosításában, hogy “a vezetők megfelelően képzettek legyenek, és minden lépést megtegyenek az alkalmazottak és a megrendelők biztonsága érdekében” (Technopolis, 2012, 39. o.).

Amikor a szolgáltatási szabványok kedvező hatásáról kérdezték őket, a legtöbb válaszoló elmondta, hogy a szakszervezetek és a munkavállalói képviselők rendszerint inkább ellenezték a szabványok kidolgozását a szolgáltatások területén, a fennálló munkaügyi törvényekkel és kollektív szerződésekkel való ütközésük lehetősége miatt. Ezen túl egyikük sem végzett célzott elemzést a szolgáltatási szabványoknak a munkával kapcsolatos hatásait illetően. Azzal tisztában voltak, hogy mihelyt a szabványosító bizottság elfogadja a

²⁶Ugyanakkor, az AFNOR hangsúlyoz néhány, a munkavállalókat érő nehézséget, mint “a túlzott munkaterhet, ami nem mindig érthető. A szabvány létezése egymagában nem elég, hogy megváltoztassa a viselkedést. Az eljárások számának növelése gyakran kontraproduktívnak bizonyul, és néha ahhoz vezet, hogy kevesebb felelősséget érezni.” (*Ibid.*).

szabványszerkesztő munkát, már csaknem lehetetlen leállítani. Emiatt a részvételt kulcsfontosságúnak írták le a "kárcsökkentési stratégia" elérésére, vagy azért, hogy támogassa a szolgáltatási szabványoknak lehetséges pozitív hatásait a vitatott témákban. Érdeemes azt is megjegyezni, hogy az európai szolgáltatási szabványok viszonylag újak, sok válaszoló említette az ilyen szabványok kezelésénél a gyakorlat hiányát a munkahelyek szintjén, és hatásuk felmérésének a nehézségeit. Mindazonáltal érdekes betekintést engedtek a szolgáltatási szabványok lehetséges előnyeibe a munkavállalók oldaláról.

A szolgáltatási szabványoknak a megjelölt lehetséges pozitív hatásai között több válaszoló megemlítette, hogy egyenlő esélyeket teremtenek ebben a sajtóságos szektorban: a szolgáltatási szabványok "világossá teszik a dolgozók számára a szolgáltatás követelményeit, időt adnak nekik, hogy kellő időben végezzék el, és ne szembesüljenek irreális követelményekkel vagy határidővel a szolgáltatás teljesítésére"²⁷. Ebben a tekintetben gyakran említik az osztrák tapasztalatot a takarítóiparban, amit később még érintünk. Itt elég annyit megjegyezni, hogy a munkavállalók és munkáltatók által közösen fejlesztett nemzeti szolgáltatási szabványra gyakran hivatkoznak az osztrák takarítómunkások kollektív szerződésénél²⁸. A válaszadók több más olyan szintet is említettek, ahol a szolgáltatási szabványok előnyösek lehetnek a dolgozókra. Ebben a tekintetben a szabvány meghatározásait "a munkavállalók felhasználhatják, hogy nyomást fejtsenek ki a munkáltatóra, 'ezt meg kell tenned a szabvány értelmében' ", vagy "egyfajta mérőszalagként szolgálnak a munkahelyen, biztonságosabbá teszik a dolgokat... "²⁹. A szolgáltatási szabványok azzal is a munkavállalók javát szolgálják, hogy foglalkoznak olyan témákkal, mint "a közérdekű bejelentők védelme" vagy a "munkavállalók magánéletének" biztosítása a CCTV (zártláncú televízió) munkahelyi használatával kapcsolatban³⁰. Egy válaszoló, aki ISO szabványosítási tevékenységben vett részt a munkaerő korosodásának témájában, lát "némi lehetőséget a munkakörülmények javítására, különösen a fejlődő országokban...", és támogatta a "felfelé konvergálást" a munkával kapcsolatos témákban, továbbá a szakszervezeteknek a szociális párbeszédet kifejező szavait, amelyek "munkavállalói képviseletre" hivatkoznak a szabványokban³¹. Hasonlóképpen, a szolgáltatási szabványok "esetről esetre a munkakörnyezetet" javíthatják vagy " a munkaanyag javulhat és a fogyasztó-alkalmazott viszony pozitívan fejlődhet"³² vagy " javíthatják a munkások folyamatos képzését(...)"³³.

A legtöbb válaszoló egyetértett azzal, hogy a szolgáltatási szabványok jó hatással lehetnek a munkahelyiségekre, azzal, hogy a szabványban lefektetett követelmények magasabbak, mint a munkakörülmények jelenlegi szabályozása. Erre a pontra bizonyítékot szolgáltat az EN 16747, "Tengeri és kikötői biztonsági szolgáltatás", ami a svéd szakszervezeti képviselő szerint a nemzeti törvény feletti követelményeket fektet le az e szektorban foglalkoztatott dolgozók egészségügyére és betegbiztosítására vonatkozóan. Az osztrák takarító szolgáltatási szabvány nemzeti szinten bemutatja egy szolgáltatási szabvány lehetséges jó hatását a

²⁷ Interjú a 10. szakértővel

²⁸ Interjú a 9. szakértővel

²⁹ Interjú a 8. szakértővel

³⁰ Interjú a 7. szakértővel

³¹ Interjú az 5. szakértővel

³² Interjú a 6. szakértővel

³³ Interjú a 12. szakértővel

munkakörülményekre. Ilyen esetekben a szolgáltatási szabványok kedvező hatása ahhoz kapcsolódik, hogy ki tudják egészíteni a létező szabályozást vagy a kollektív szerződéseket.

Összefoglalva, a szolgáltatási szabványokban megvan az a lehetőség, hogy bizonyos körülmények között jó hatással legyenek a munkakörülményekre és a szociális párbeszédre.

Meg kell jegyezni, hogy egyik válaszoló szakszervezeti szakértőnek sem volt egyértelműen az a véleménye a szolgáltatási szabványok hatásáról, hogy az automatikusan jótékony vagy kártékony lenne a munkaügyi területen. A szolgáltatási szabványok kedvező hatása esetenként tapasztalható, éppúgy mint a befolyásuk ennek a különálló piacnak az alakítására, például az egyenlő feltételek megteremtése vagy a munkásokra és környezetükre gyakorolt hatásuk (például a képzési lehetőségek vagy a munka és magánélet összhangja terén). Ráadásul a szolgáltatási szabványok segíthetnek a munkavállalói elvek és kulcsértékek terjesztésében és előmozdításában a munkavállalói képviselőket és részvételre illetően. Miközben nem kívánjuk alábecsülni a szolgáltatási szabványok kedvező hatását, a következő részben arról szólnak, hogy eltúlozni sem szabad őket.

5.3 A szolgáltatási szabványok lehetséges hátrányai Európában

Vizsgálatunk bizonyítékokat hozott a szolgáltatási szabványok buktatóira és az európai szolgáltatási szabványok hátrányos következményeire is a munkavállalók és a társadalmi párbeszéd számára. Az elmondott aggodalmak között legtöbbször az szerepel, hogy a szolgáltatási szabványok aláássák a létező törvényeket és átlépnek a társadalmi párbeszédre. Mint látni fogjuk, ez függ a szolgáltatási szabványok tartalmától, a megcélzott szolgáltatási szektortól vagy attól a szélesebb folyamattól és politikai küzdelemtől, amely a szabványnak az (újra)szabályozási célja mögött van. A magánosítás és dereguláció neoliberais összefüggéseiben a szabványoknak az önkéntes piacorientált jellege erősítheti az igényt a piac távol tartására a politikai-törvényi beavatkozástól. Így a szabványok eszközként szolgálhatnak a szabályzó hatalomnak magánszereplők kezébe csúsztatására, olyan folyamatra, amit a szakszervezetek szilárdan elleneznek. Az illetékeség eltolódása elkerülhetetlenül demokratikus aggályokat ébreszt; mint ahogy sok válaszoló aláhúzta: amikor a szabványok de facto feltételeivé válnak a piacra jutásnak vagy a megfelelés elfogadásának, az kihat a polgárokra és a munkavállalókra annak ellenére hogy a jogukat sohasem ruházták át szabványosítási szervezetekre. Ebből a nézetből a szabványosítás nem-demokratikus folyamatnak látszik, amely nem nyújt szükséges garanciát a munkavállaló aggályainak és érdekének kifejezésére.

Számos eset mutatja be annak a lehetőségét, hogy szolgáltatási szabványok ássanak alá fennálló törvényeket vagy ugranak át szociális párbeszédre. Ilyen esetek közé tartoznak a CEN fellépései az egészségügyi szektorban, így a CEN Focus csoport létrehozása az egészségügyi szolgáltatásokra vagy a CEN TC 449 megalapítása az "Idős emberek gondozásának minősége a szokásos és hivatásos gondozókban" címen. Egy közös levelükben 2016-ban európai szakszervezetek³⁴ és szakmai szövetségek³⁵ határozottan ellenezték ezeket a fejleményeket, mert megsértették "a Tagállamok jogát egészségügyi szolgáltatások és orvosi ellátás független megszervezésére és nyújtására a TFEU garanciájának megfelelően". Az ellenkezésük rámutat az európai szabványosítás önkéntes és piacvezérelt

³⁴ Az ETUC és az Európai Közszolgálati Szakszervezetek Szövetsége (EPSU).

³⁵ Köztük az Európai Kórházi és Egészségügyi Szövetség (HOPE), az Európai Doctorok Állandó Bizottsága (CPME) és az Európai Fogorvosok Tanácsa (CED).

természetére is, mint olyanra, ami alkalmatlan a közszolgálati elvek biztosítására és megvalósítására (pl. a közszolgálatokkal egyenlő hozzáférést és színvonalat nyújtására), amelyek "elérhetőbbek demokratikus döntéshozatali eljárások, konzultációk és társadalmi párbeszéd útján ". Ebben az ellenkezésben osztozott a lengyel delegáció is, amely szintén hangoztatta aggályait³⁶. Míközben a TC 449 jelenleg egy EN 17500 – "Idősebb személyek gondozásának minősége" szabványt fejleszt, ennek a nemzeti törvénykezésre, kollektív szerződésre és munkakörülményekre való hatását alaposan vizsgálni fogják.

Egy másik, a válaszolók által gyakran említett eset a repülőtéri biztonságról szóló EN 16082 "Repülőtéri és Repülési Biztonsági Szolgálatok", 2011-ben elfogadott szolgáltatási szabványra vonatkozik. A közölt szabványokban pontosan olyan előírások vannak, amelyek ütköznek a nemzeti szabályozással és a kollektív szerződéssel, ebben az esetben az "alkalmazás feltételei és időtartama" és az "alkalmazás feltételeinek és időtartamának megsértése". Ez arra indította a szabvány szerkesztésében részt vevő svéd nemzeti szakszervezeti testületet, hogy bevezessen egy úgynevezett A-eltérést³⁷. Ez az eset nem csak rámutat az európai szolgáltatási szabványok negatív következményeire, hanem lényeges kérdéseket is vet fel a felülvizsgálati mechanizmussal kapcsolatban. Valójában a bennük foglalt követelményeket nézve meglepő, hogy egyedül Svédország tartott szükségesnek, és sikeresen be is nyújtott egy A-eltérést, mikor nagyon valószínű, hogy más európai országokban is ütköznek a fennálló szabályozásokkal az ilyen követelmények. Magyarozatot nyújthat erre a figyelem vagy a szabvány tartalmára vonatkozó információ hiánya, esetleg az, hogy jelentős erőforrások kellene az A-eltérés dokumentálásához és igazolásához³⁸.

Egy holland szakszervezeti képviselő szintén beszámolt olyan esetről, amikor a szabványalkotó tevékenységet a munkáltatók nehéz kollektív tárgyalások átlépésére használták. Az irodák területét és munkafelületét megszabó – és főleg a híváskezelő központokra alkalmazott német NEN 1824 szabványra utalva De Vries et al.(2005) leírja: "Ez egy érdekes eset volt, mivel a dolgozók irodai munkaterről a tárgyalás először a kollektív szerződésről szóló tárgyalásként kezdődött, és mikor a szakszervezet nem egyezett bele a kisebb dolgozói térbe, akkor a vállalat kérte a NEN-t (...)hogy újítsa meg az erre vonatkozó szabványt". Minthogy a törvény a régi és inkább dolgozó-barát szabványt idézte, a szakszervezet sikeresen akadályozta meg, hogy a törvény a közben kiadott új szabványra hivatkozzon. Ilyen összefüggésben a szolgáltatási szabványokat alternatív eszközként használják olyan törvényes rendelkezések és szabályozások alakítására, amelyek hagyományosan a szociális partnerek és nemzeti törvényalkotás kezében vannak.

Míg a fenti esetek szektorspecifikus szabványokra vonatkoznak, aggályok merülnek fel horizontális (vagy generikus) szabványokkal kapcsolatban is, azaz olyan szabványokkal, amelyek a szolgáltatás életére vonatkozó általánosabb tulajdonságokról szólnak, fogyasztói tájékoztatóról, szolgáltatási szerződésekről vagy beszerzési eljárásokról (M517). Ebben az esetben a CEN-nek a horizontális szolgáltatási szabványokat illető M517 EC mandátumról adott végső jelentése beszámol arról, hogy megjegyzéseket kapott "az új szolgáltatási szabványok potenciális negatív hatásáról". Benne: "a szolgáltatási szabványosítás

³⁶ Lásd <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9487-2016-INIT/en/pdf>, 19/12/2019.

³⁷ Amíg az európai szabványokat elfogadásuk után automatikusan nemzeti szabványokká alakítják, az A-eltérés lehetőséget ad a nemzeti szabványosítási testületeknek derogációt kérni az alól, hogy országukban alkalmazzák a szabványt.

³⁸ Interjú a 3. szakértővel.

nagymértékben hat a munkakörülményekre és a szolgáltatások minőségére. Ez nem mehet a társadalmi párbeszéd, munkaügyi törvénykezés és a kollektív szerződések kárára” (233. o.); “Megvan a kockázata annak, hogy a szakszervezeti kollektív szerződés és a munkaügy háttérbe szorul. A társadalmi párbeszéd, egészségügy, biztonság és más munkafeltételek a leromlás veszélyébe kerülhetnek” (230.o.); “Sok országban nagyon korlátozott a szakszervezeti képviselők lehetősége résztvenni a szabványosítási folyamatban, sok tényezőnek tulajdoníthatóan, egyebek közt a küldetés időigénye, utazási szállás- és projektköltségek, képzettség és a nyelvtudás hiánya miatt” (233. o.). Annak az esélye van a szolgáltatási szabványosítás ellen megjelölt káros következmények élén, hogy a szolgáltatási szabványok aláássák a fennálló törvényeket vagy átlépnek a létező társadalmi párbeszédre. Nemzetközi szintű jelen fejlemények támogatják ezt az aggályt, például a “kompenzációs rendszerrel”³⁹ foglalkozó ISO szabvány létrehozása (az ISO TC 260 ‘Emberi erőforrás menedzsment’ vagy az OHS vezetési rendszer szabványon belül fejlesztve). Bár nem szolgáltatási szabvány, az ISO 45001 vezetési szabvány elfogadása az OHS-ről, és ütköző viszonya a létező ILO Nemzetközi Munkaügyi Szabvánnyal és iránymutatásokkal nem sok jót sejtet a szabványok képességéről arra, hogy alátámasszák a létező munkaügyi szabályozást, vagy legalább együttműködjenek vele. Érdemes megemlíteni, hogy az ISO 45001 elfogadása után az ILO eltörölte az ISO-val kötött Egyetértési Nyilatkozatát⁴⁰ (MoU). Az MoU biztosította az ISO-t az ILO támogatásáról az ISO 45001 kifejlesztésében, és egyúttal elsőbbséget adott az ILO Nemzetközi Munkaügyi Szabványoknak (ILS) az ISO szabványok előtt, ha ütköznek a követelmények. Látva, hogy a szabvány nem teljesen követte az ILS és ILO OHS irányelveket, az ILO 2017. decemberben úgy döntött, hogy felmondja az MoU-t. A megfelelő ILO döntés⁴¹ és azt támogató dokumentumok aláhúzzák, hogy “az ILO-nak az ISO folyamatokban a 2013-as Egyezmény alatti részvétele azt a legfőbb tapasztalatot hozta, hogy az nehéznek bizonyult a segítő célhoz, az eljárásokhoz és az erőforrásokhoz hasonlítva, amelyeket az ILO belefektetett⁴². A nemzetközi szakszervezeti konfederáció (ITUC) és a munkáltatók nemzetközi szervezete (IOE) ellenállása dacára, mely szervezetek szintén felszólaltak az ISO kezdeményezés ellen⁴³, az ISO 45001-et 2018-ban közzétették, rámutatva arra, hogy milyen nehéz a szabványosítást leállítani, ha elindult, és arra is, hogy milyen gyenge a hagyományos munkavállalói és munkáltatói szervezetek befolyása a szabványosításra.

Összefoglalva, jelentős bizonyítékok léteznek a szolgáltatási szabványok lehetséges csapdáiról a munkavállalók számára. Vannak a megtalált veszélyek között olyanok, amelyek a

³⁹ Lásd <https://www.iso.org/standard/68703.html>, 19/12/2019..

⁴⁰ Lásd « Egyezmény a Nemzetközi Munkaügyi Szervezet (ILO) és a Nemzetközi Szabványügyi Szervezet (ISO) között », https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---jur/documents/genericdocument/wcms_439862.pdf, 19/12/2019.

⁴¹ Hozzáférhető: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/statements-and-speeches/WCMS_617802/lang--en/index.htm, 19/12/2019.

⁴² Lásd « Az ILO–ISO egyezmény végrehajtásának vizsgálata », 4. o. Hozzáférhető: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_586273.pdf, 19/12/2019.

⁴³ Az ITUC-ra lásd <https://www.ituc-csi.org/ituc-statement-following-approval>, 19/12/2019.

Az IOE-re lásd https://www.ioe-emp.org/en/news-events-documents/news/news/1506662935-employers-concerned-by-iso-45001-an-unbalanced-and-impractical-standard-for-smes/?tx_ioerelations_pi1%5Bcontext%5D=pid&tx_ioerelations_pi1%5Bfilter%5D=news&tx_ioerelations_pi1%5BcurrentPid%5D=&tx_ioerelations_pi1%5Bnews%5D=113970&cHash=2bfd5af196045bfe3e0e12c9825b682, 19/12/2019.

a szabványok tartalmára vonatkoznak, így rosszabb munkakörülményekhez vezető vagy a fennálló munkaügyi törvényeknek és kollektív szerződéseknek ellentmondó követelmények. Míg a szolgáltatási szabványok a munkavállalóknak és képviselőiknek nyújthatnak olyan eszközt, amivel meghatározott kérdésekben nyomást gyakorolhatnak a munkáltatókra, arra is szolgálhatnak eszközként, hogy átugorjanak nehéz kollektív tárgyalási vagy törvényalkotási folyamatokat. Ezért a részvétel alapvetően fontos a kárenyhítési stratégia érdekében és azért, hogy elkerüljük a szolgáltatási szabványosítás buktatóit. Következésképpen a szabványosítási folyamattal kapcsolatos aggályok akkor merülnek fel, ha a kiegyensúlyozott részvétel elmarad a szociális párbeszédben vagy a tripartit ILO-ban. Más szóval, a szolgáltatási szabványok lehetséges buktatói vonatkozhatnak mind a szabványosítási folyamatra, mind a szolgáltatási szabványok tartalmára, ami szabályozási bizonytalanságot és töredezettséget vezethet be, minthogy relatív ereje függ az aktuális törvénykezéstől. A szolgáltatási szabványok negatív és pozitív hatása, amit kettéválasztottunk az áttekinthetőség kedvéért, kétértelműnek bizonyulhat, ha megvizsgáljuk a szolgáltatási szabványokat a takarítási szektorban. Ezeket a következő részben hosszabban tárgyaljuk.

5.4 Szolgáltatási szabványok a tulajdonkezelési szolgáltatási szektorban: a takarítási szolgáltatásra összpontosítva

A tulajdonkezelési szolgáltatási szektor területei a karbantartás, létesítménygazdálkodás és a takarító szolgáltatás. A tulajdonkezelési szolgáltatás különálló a szolgáltatási szabványosításban, mert itt a) több nemzeti szabvány van, mint európai és b) a munkakörülményekre és társadalmi párbeszédre való hatása megmutatja a szabványok szabályzó eszközként való használatának hasznát és buktatóit. A takarítás, karbantartás és létesítménygazdálkodás jelképe a szolgáltatási szabványosítás állapotának Európában. Amint az alábbi számok megmutatják, a szolgáltatási szabványok ebben a szektorban főleg nemzeti szinten vannak kialakítva, viszonylag kevés európai szabvánnyal. Az ide vonatkozó CEN technikai szabványok közé tartozik az 1993-ban (olasz titkárság alatt) alkotott CEN TC 319 a Karbantartásról, a 2003-ban (norvég titkárság alatt) alkotott CEN TC 348 a létesítménygazdálkodásról (FM), és a törölt CEN TC 328 a takarító szolgálatról, amit 1995-ben hoztak létre. Azt is érdemes megjegyezni, hogy az FM szektorban a legújabb három szabványszerkesztés nemzetközi (ISO) szinten történt. Eredményképpen a 8 európai szabványból 3 ISO szabvány, amelyeket utólag Európai szabványnak fogadtak el, egyikük a vezetési rendszer szabvány (ISO 41001 :2018, nem szerepel az alábbi táblázatban).

1. ábra –nemzeti és európai szolgáltatási szabványok száma kiválasztott területeken.

	Nemzeti szabványok	Európai szabványok (zárójelben a 2002-es számok)
Takarítás	26	1 (1)
Karbantartás	35	10 (4)
Létesítménygazdálkodás	9	7 (6)
Összesen	70	18 (11)

Forrás: nemzeti szabványokra: Technopolis, 2012b; európai szabványokra: saját számítás, 2019.

Míg a karbantartás és az FM terén a szolgáltatási szabványok az ETUC szabványosítási munkaprogramjának részét képezik annak 2015-ös megkezdése óta, a takarítási szolgáltatások külön figyelmet kaptak már az ETUC STAND projekt előtt is. Az ETUI szabványosítási hálózatában Fabienne Scandella már 2010-ben szentelt neki egy "Szabványosítás az európai takarítóiparban" című előadást az évi találkozón. Feltette a kérdést: "Emeljük-e a szakszervezeti prioritások közé a szabványosítást ebben a szektorban?" Csaknem tíz év elmúltával ez a kérdés még mindig feltehető, minthogy a takarító szektor az európai szintű szabványosításában megvan az a lehetőség, hogy egyes országokban egyszerre javítsa a munkakörülményeket és támogassa a társadalmi párbeszédet, míg aláássa más országokban. Annak a kétértelmű hatásnak a megértésében, amit az európai szolgáltatási szabványok gyakorolhatnak a munkakörülményekre és a társadalmi párbeszédre, segítségünkre lehet a szabványok nemzeti (Ausztria) vagy regionális (Nordikus) szintű kifejlődésének és az ilyen szabványosítás európai szintű fejlesztési lehetőségeinek megismerése. Mielőtt beszélünk a szabványokról és munkavállalókra gyakorolt hatásokról a takarító szektorban, érdemes röviden bemutatni az ipar főbb jellemzőit.

A takarítás átfogó munka, benne egy sor különböző feladattal, mint felülettisztítás, felmosás, portörölés, porszívózás, a padló és a munkafelületek kifényesítése. Munkahelyeken, magánszervezeteknél éppúgy végzik, mint közterületen. Létfonosságú feladat, ami mind a vállalatoknak, mind a munkavállalóknak hasznára szolgál, például a munkaeszközök élettartamának kiterjesztésével vagy azzal, hogy a padlót és munkafelületeket tisztán és más dolgozók számára biztonságos állapotban tartja. A takarítóipar munkaerejének jellegzetességei közé tartozik a női dolgozók túlsúlya (70%), a migráns dolgozók, részfoglalkozásúak (68%), képzetlen és alacsony képzettségű dolgozók nagy aránya és a nagy fluktuáció, ami növeli az illegális munka arányát (OSHA 2009, EFCI 2016). A szektorban a munkavállalás gyakran elszórt természete, a nagy munkaváltozás és a sok nem-szabványos, részidős és különleges munkás miatt a szakszervezeti lefedettség tartósan alacsony a takarítóiparban (Eurofound, 2012).

A takarítóipar Európában 1990 óta erős növekedést mutat. Az Európai Takarítási és Létesítményfejlesztési Ipar (EFCI) 1995-2016 évi Növekedési Riportja szerint a takarítóipar bevétele megháromszorozódva 107 milliárd Euróra nőtt, a foglalkoztatottak száma 80%-kal növekedett elérve a 2016-os 3.9 millió főt, és a takarító szolgálatok száma megduplázódott, meghaladva a 277 000 európai vállalkozást. A takarítás munkaintenzív ipar, amelyben a megrendelő által kifizetett számla 80%-a munkabérre megy. Ezért nem meglepő, hogy a piac növekedését a foglalkoztatottság növekedése kíséri, még ha óvatosan kell is kezelni a foglalkoztatási számokat, mivel lehetséges a munkavégzés kiszervezett tevékenységekből.

A szervezetek 1980 óta egyre inkább szervezik ki takarítási tevékenységüket költségcsökkentés céljából. Egyelőre az ügyfél szervezetek gyakran alapozzák üzleti döntéseiket egyedül anyagi megfontolásokra, ami közvetlen nyomást fejt ki a takarító munkások munkakörülményeire és alkalmazására. Eredményképpen legtöbb országban a takarítóipar munkakörülményei egyre inkább leromlanak (Eurofund 2012). Egy munkaigényes iparágban a költségcsökkentés gyakran a személyzet csökkentését jelenti, ami növeli a munkaintenzitást, lerontva az egészségi és biztonsági feltételeket. A konkurrencia nyomása és az iparágon belüli verseny arra készteti a szervezetet, hogy feleljen meg a flexibilis munkaerő igényének a munkaidő (nappali/éjszakai műszak), foglalkoztatási mód

(vagyis részidő, meghatározott idejű szerződés) vagy végrehajtandó feladatok terén. A takarító munkásokra nézve az eredmény a barátságosan időkben végzett munka, a munkamagánélet egyensúly felborulása, a félelem a munkahely elvesztésétől, kitétség a végzett munka természetétől, használt eszközöktől és a munka helyétől függő veszélyeknek.

A fenti kérdések kezelésére történtek akciók, köztük az, hogy 1999-ben az Európai Szakszervezeti Föderáció, UNI-Európa és a Takarítóipar Európai Föderációja munkáltatói szervezet megalakították az ipari takarító szektor európai társadalmi párbeszéd bizottságát. Ennek a szektorális társadalmi párbeszéd bizottságnak a kulcsterületei felölelik az egészség és biztonság ügyét, szabályozási kérdéseket, munkakörülményeket, szabványosítást és képzést⁴⁴. A társadalmi partnerek 2005-ben együtt elkészítettek egy (2016-ban felülvizsgált) vezérfonalat⁴⁵ a vásárlók segítésére az ajánlattételnél, hogy a beruházási folyamatba be legyenek foglalva és meghatározva a minőségi és a társadalmi szempontok. érdekes módon a vezérfonalra hivatkozott a CEN az M/340 (CEN, 2005) EC mandátumról készített végső jelentésében, hangsúlyozva, hogy az alkalmazottak minősítéséről, a gyakorlati útmutatótól vagy szerződések írásáról szóló európai szabványokat tovább lehetne fejleszteni a takarító szektorban. Ez elvezet a takarító szektor és a tulajdonkezelési szektor nemzeti, európai és nemzetközi szabványainak létéhez és szerepéhez.

Az iparágon belüli heves verseny gyakran megnövekedett munkaintenzitáshoz vezet a takarítási szektorban, hogy a lehető legalacsonyabb árajánlatot lehessen tenni. Ezért létfontosságúnak tűnik megjelölni egy lehetséges legalacsonyabb négyzetméter árat a takarítómunkások számára, hogy elkerüljük a fenékig való versenyt, és határt szabjunk a további munkaintenzifikálásnak és a munkásokra hárított irreális követeléseknek. Miközben az európai szakszervezeti mozgalomban mindenki osztja azt a véleményt, hogy szükséges a munkateherrel foglalkozni a takarítási szektorban, ennek a módjáról, beleértve a szabványosítást is, ellentmondóak a vélemények.

Különböző megbeszélések folytak az ETUI és az ETUC kereteiben, hogy feltárják, vajon célszerű-e és lehetséges-e a szakszervezeteknek egy új szabvány létrehozását javasolni a takarítási szektor négyzetméter teljesítményének meghatározására. Az ETUI és néhány belga szakszervezet között előkészítő tárgyalások folytak 2010-ben, jelentős eredmény nélkül. A témát továbbvitték az ETUC 2015-ben kezdeményezett, a szolgáltatási szektorra irányított szabványosítási projektjében. Az ETUC 2016-ban szervezett két ad hoc találkozót, összegyűjtve az érdekelt tagszervezeteit és az ETUF UNI Europa-t a munkateher megállapítására a takarító szektorban, tárgyalva nemzeti szabványokat is. Eredményképpen kibocsájtottak egy felmérést összegyűjtendő a nézeteket és véleményeket az európai szakszervezeti mozgalomról. Bár jelenleg sem az ETUC, sem az UNI Europa nem visel mandátumot takarító szolgálati szabvány szerkesztésére, tevékenységük érdekes bepillantást nyújt az európai szabványoknak a takarítási szektorra lehetséges hatásáról.

Példa a szolgáltatási szabványok, kollektív szerződések és munkakörülmények kedvező összjátékára az osztrák VIDA szakszervezet és a nemzeti munkáltatói szervezet együtt szerkesztett "Ö Norm D 2050:2017" szabványa "Takarító szolgálatok – teljesítmények

⁴⁴További információ erről a szektorális társadalmi párbeszéd bizottságról, beleértve a kulcsterületeit, található az Európai Bizottság honlapján, lásd <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=480&langId=en&intPageId=1839>, 19/12/2019.

⁴⁵ A legjobb érték kiválasztása – Vezérfonal magán és közösségi szervezeteknek szerződések eldöntésére. <http://www.uni-europa.org/wp-content/uploads/2018/10/Selecting-Best-Value-English.pdf>, 19/12/2019.

négyszemterben emlékművek, façade-ok és épületek takarításakor⁴⁶ “ címmel. Mint ahogy a szabvány áttekintésekor említettük, elsődleges célja a dolgozók védelme a túlterheléstől. A szabvány szabályozza a takarító szolgálat számait a takarítás szintjétől, a szoba területétől és jellegétől függően. Így meghatározza azt a legnagyobb teljesítményt négyszemterben, amit a munkavállalónak nyújtania kell, függően a teendőtől és az igény szintjétől. Végül, de nem utolsósorban, a szabványra egyenesen hivatkozik a kollektív szerződés az emlékművek, facade-ok és épületek takarításánál, és így a megfelelő, négyszemterben megszabott teljesítmény közvetlenül köti mind a munkáltatót, mind a munkavállalót. A VIDA képviselője szerint a szabvány sikertörténet, minthogy egyenlő esélyeket biztosít ebben a szektorban, elkerülve ezzel a fenékig való versenyt és annak pusztító hatását az osztrák takarítókra. Azt a döntést, hogy inkább szabványt fejlesztenek - mintsem, hogy a négyszemter-teljesítményt közvetlenül befoglalják a kollektív szerződésbe - azért hozták a szociális partnerek, hogy egy nyilvános dokumentumot adjanak ki, amely fel tud ölelni a kollektív szerződésben nem szereplő takarítói tevékenységet is.

A nordikus országok takarítói szabványai szintén érdekes esetet jelentenek, bemutatva, hogy mennyire tudnak a szabványok hozzájárulást és támogatást adni a kollektív szerződésekhez és a munkakörülményekhez. Például Finnországban a szabvány szerinti idők mérése a kollektív szerződés része a közsférában, és szerepelt a városi munkáltatóval való egyezményben már a 80-as években. Bár a takarítási munkamódszerekre és az időre vonatkozó szabványok kifejlesztését a hatóságok indították el, lényeges eltéréseket találva hasonló épületek takarítási költségei között, a magánszektorban a használatuk önkéntes maradt, így a finn szakszervezetek továbbra is szükségesnek látják foglalkozni a munkateher témájával a takarítási szektorban. Itt érdemes megemlíteni egy másik, a nordikus országokban széles körben használt szabványt, az INSTA 800⁴⁷ takarításminőségi szabványt, melyet a takarítóipar, a hatóságok, a kutatóintézetek és a dán, finn, norvég és svéd szakszervezetek képviselői fejlesztettek ki.

Az INSTA 800 szabvány takarításminőségi szintmérést és minőségellenőrzési rendszert kínál, összhangban van az EN 13549 “ Takarítási szolgáltatások – alapvető szükségletek és ajánlások a minőségmérési rendszerekhez” szabvány alapvető meghatározásaival. Az INSTA 800 definiálja a takarítási tárgycsoportokat, felületszennyezési típusokat, mintavételi stratégiákat, minőségi szinteket és a döntési megfelelés szabályait. Schjønning et al. (2002, p. 83) szerint a szabványok változásokat hoznak abban, ahogyan a takarítók megtervezik munkájukat, minthogy lehetőségük van megválasztani a takarítás minőségi felmérésének módját, amit használni akarnak. Beszámolójuk szerint a “takarítóktól érkezett pozitív visszajelzés megerősítette, hogy az új megközelítés nagyobb ellenőrzést enged a saját munkájuk felett, és nagyobb felelősséget kapnak (...). A visszajelzés arra mutat, hogy az új megközelítéssel a munka nagyobb elégedettséggel tölt el.” Érdekes módon egy, az Európai Takarító Újságban megjelent cikk tudatja, hogy a dán szakszervezetek a szabványt tagjaik

⁴⁶ A szabvány első kiadását 2014-ben publikálták. A szabványt ingyen rendelkezésre bocsátja az Osztrák Kereskedelmi Kamara: <https://www.wko.at/service/kollektivvertrag/anhang-c-reinigungsleistungen.pdf>, 19/12/2019.

⁴⁷ A szabványnak két része van: “INSTA 800-1:2018. Takarítási minőség –1. Rész: Mérőrendszer a takarítási minőség felmérésére és “INSTA 800-2:2018. Takarítási minőség – 2. Rész: INSTA 800-1-t használó társaságok és személyek tanúsítványa, egyöntetűség tanúsításának feltételei. Az I Részt először 2000-ben publikálták, és 2006-ban, 2011-ben és 2018-ban felülvizsgálták.

továbbképzésére használják⁴⁸, Dániában és Svédországban csaknem 400 alkalmazott elnyerte a bizonyítványt. A cikk azt is írja: “Ez a szabvány nagyon fontos a szektorunkban, amelyet olyan problémák sokasága sújt, mint a szociális dömping, adóelkerülés és a rossz tisztítási minőség. Ez nem csak dán vagy nordikus probléma, ezért azt várom, hogy az INSTA 800 tanúsítvány piaci szükségletté fog válni”.

A nordikus takarítási szolgáltatási szabvány fent említett kedvező hatását kiterjesztheti és erősítheti két új fejlemény. Az első, hogy az INSTA 800 takarítási szabványt újabban megerősítette az EC a 2018-as döntésével, amelyben megalapította az EU Ecolabel kritériumot a zárttéri tisztítási szolgáltatásokra⁴⁹. Ez a döntés az INSTA 800-ra vonatkozó tanúsítást választható kritériumnak tekinti, ami demonstrálja a szolgáltatás minőségét, és előnyként szolgál az EU Ecolabel elnyerésekor. Mint már említettük, a hatóságok jelentősen segíthetik az önkéntes szabványok elterjesztését a vonatkozó szabványok beillesztésével a szabályzásokba és a közbeszerzési eljárásokba. Másodszor, az EC pénzügyi támogatásával egy “Költséghatékony, szükségleteken alapuló takarítás – INSTA 800” című nemzetközi projekt indult azzal a céllal, hogy megossza az INSTA 800 tapasztalatokat, takarítási idő mintákat adva öt szabványos szobatípusra, és hatékony takarítási programokat és módszereket fejlesszen ki⁵⁰. Ez a szabvány és a folyamatban levő hasonló tervek kijelölhetik a takarítók munkakörülményei javításának módját Európában, és azt, ahogyan a szakszervezetek jobban beleláthatnak a szabványosításba és a hasonló jelenlegi tervekbe.

Miközben nem szabad lebecsülni a szolgáltatási szabványoknak a munkakörülményekre gyakorolt kedvező hatását és a kollektív szerződéseket kiegészítő képességüket, túlértékelni sem szabad azt. A 2016-ban végzett ETUC felmérésre (lásd az előző részt) válaszolók szerint a takarító szektorban dolgozók munkakörülményeinek javítására nem annyira törvények, kollektív szerződések vagy szabványok voltak hatással, hanem inkább ezeknek a szabályzó eszközöknek a munkaerő szintjén történő megvalósítása.

Míg a fenti példák a nemzeti és regionális szolgáltatási szabványok lehetséges pozitív befolyására mutatnak a takarítási szektorban, ilyen kezdeményezéseknek az európai szintű bevezetése ellentmondásos hatású, mivel egyes országokban alááshatja a létező berendezkedést. Németországban például a takarító szektor maximális négyzetméterenkénti teljesítménye közvetlenül a nemzeti kollektív szerződésben van megszabva, nem a szabványban. Ezért a német szakszervezetek, másokkal együtt, ellenzik, hogy az európai szabványok foglalkozzanak a négyzetméterben megszabott teljesítményekkel. Ebből a nézőpontból a szabad és kiegyensúlyozott részvétel biztosítására elégtelennek látszik a téma kiemelése a társadalmi párbeszédből és a szabványosítási játéktéren való eldöntése, más szóval olyan pályán, ahol a munkáltatók és munkavállalók nincsenek azonos helyzetben; ha a szakszervezetek egyáltalán képviselve vannak, hozzájuk képest túlsúlyosak az üzleti résztvevők. Az európai szabványok felé történő ilyen elmozdulás tehát alááshatja a társadalmi párbeszédet, és a szakszervezeteket a résztvevők csoportjának szélére sodorná. Továbbá, azokban az országokban, ahol a takarítási szolgáltatási szabványok pozitív hatását észlelték, az ilyen szabványoknak európai térre átültetése maga után vonja *acquis-jaik* elvesztésének

⁴⁸ Lásd: <http://www.europecleaningjournal.com/magazine/articles/special-features/insta800-nordic-cleaning-standard-clean-with-your-eyes>, 19/12/2019.

⁴⁹ 2018/680 sz., 2018. május 2-i, a beltéri takarítási szolgáltatásokra az EU Ecolabel kritériumokt megállapító EU Bizottsági Döntés

⁵⁰ További információként lásd a projekt honlapját: <https://insta800.wixsite.com/website>, 19/12/2019.

kockázatát, minthogy nincs arra garancia, hogy az európai szabvány tartalma tükrözi érdekeiket és gyakorlatukat. Így nem meglepő, hogy sem az ETUC, sem az UNI Europa nem kapott politikai mandátumot európai szintű takarítási szabvány kifejlesztésére.

Összefoglalva, a takarítási szektor szolgáltatási szabványainak kifejlesztése megerősíti, hogy a szolgáltatási szabványosítás inkább nemzeti vagy regionális szinten történik, mint európai szinten. Ami még fontosabb, rámutat, hogy a szolgáltatási szabványok mennyire kétértelmű hatással vannak a munkafeltételekre és a társadalmi párbeszédre. A munkaterhelésről szóló európai takarítási szolgáltatási szabványok egyszerre kerülhetnek konfliktusba a létező nemzeti szabályozásokkal és alááshatják egyes országok szociális partnereinek helyzetét, míg szívesen fogadott támogató eszközt adnak a munkavállalóknak más jogköreikben. Ez a pont azokra a szabványokra is érvényes, amelyek a takarító munkások képzésére és minősítésük elismerésére vonatkozik. Ezért nem meglepő, hogy a takarító szolgáltatási szabványok kidolgozásának európai szintre növelésének kísérlete ellentmondásos téma a szakszervezetek között is. A szolgálati szabványok kétértelműsége nem csak a viszonylagos hatásukra vonatkozik, hanem elterjesztésüknek, elfogadásuknak és elismerésüknek módjára is. Az INSTA takarítási szolgáltatási szabvány elterjesztését piaci alapú rendszer támogathatja jövedelmező tanúsítvány-piaccaal és a hatóságok is adhatnak hivatalos segítséget, például azzal, hogy a szabványokra a törvényekben és irányelvekben hivatkoznak. Ebben a tekintetben terjednek túl a szolgáltatási szabványok a tartalmukon, elérik az államokat és piacokat olyan intézményi keretben, amely támogatja a szolgáltatási szabadalom elismerését nemzetek feletti alapon.

5.5 A szolgáltatási szabványok lehetséges hatására befolyásoló elemek

Mint ahogy azt ebben a tanulmányban láthattuk, az európai szolgáltatási gazdaságban a szolgáltatási szabványoknak a munkavállalókra való hatása közel sem egyirányú. Mind pozitív, mind negatív következményei vannak a munkafeltételekre és a társadalmi párbeszédre. Az interjúk, az irodalmi kutatás és a takarítási szektor elemzése bepillantást enged a szolgáltatási szabványok hatását alakító körülményekbe. Még ha ezek nem kimerítőek, nem is véglegesek, de segíthetnek a szolgáltatási szabványok potenciális hatásának felmérésére. Nyilvánvalóan a tényezők közé tartozik a szabványok tartalma, és fontos a szakszervezetek részvétele is. Az is szerepel, hogy a szabványalkotó tevékenység mennyire van beépülve a társadalmi párbeszéd szerkezetébe, ami implicit módon aláveti a szabványt a társadalmi partnerség és az ipari kapcsolatok hagyományának. Kapcsolódik a szektor-specifikussághoz, a szervezettség és az új szabványjavaslatokat indító keretek szintjéhez valamint magához a szabványosítási rendszer határához. Vizsgálatunk a szolgálati szabványok bevezetési fázisát ugyancsak kulcsfontosságúnak találta a szabványok és dolgozók közötti közötti hídverésben.

Triviálisnak látszhat a bevezetés lényeges volta a szolgáltatási szektor eredményességében. Ez két kulcskérdés körül foglalható össze: egyáltalán be vannak-e vezetve a (szolgáltatási) szabványok? Ha igen, nyújtanak-e irányítást a szakszervezetek a munkavállalói képviselőknek a szabványt bevezető intézményekben? Ami az elsőt illeti, egyes szakértők kétségeket formálnak, hogy a szabványok bevezetése nincs-e túl a "kívánatos célokon"⁵¹. Míg ez felveti a szabványok kimazsolázásának a lehetőségét, egyúttal rámutat a szabályozási eszközök iránti engedelmisségre is: "miért tartaná be (a szervezet) a CEN szabványt, ha nem tartja be

⁵¹ Interjú a 11. szakértővel

a törvényt (...)”⁵². Ebben a tekintetben a szabványban lefektetett követelmények hatása a hatásos végrehajtásuktól függ. Pontosan itt vetődik fel a második kérdés: “vigyáznunk kell, hogy a részvétel ne csökkenjen a végrehajtásnál”⁵³. Továbbá jelzi: “a részvétel kifejlésére akkor van esély, ha az Európai Munkástanács aktív a végrehajtási folyamatban. (...) Ez csak akkor lehetséges, ha tudják, hogy miről van szó. Ezért tájékoztatnunk kell őket már korai fázisban, hogy legyenek felkészülve a végrehajtásra. Ha nem, akkor a munkáltatók a szabványnak csak azt a részét veszik figyelembe, amelyik a vállalat hatékonysága miatt fontos, de nem törődnek a munkavállalókkal”. Ebben az esetben a technikai bizottságokban nyert pontok elvesznek a hatékony végrehajtás nélkül vagy irányítás és a dolgozóknak az érdekeikről való korai tájékoztatása hiányában. Érdekes módon ez felidézti a háromrészes szabványosítási rezsimit (lásd 4. szektor), kiterjesztve a szabványok és munkavállalók közötti küzdelmet a tanúsítási eljárásért, ami szorosabb szakszervezeti ellenőrzést tudna biztosítani.

A bevezetés jelentőségét aláhúzza egy INRS tanulmány is (2008). Bár nem a szolgáltatási szabványokról szól, bemutatja az úgy nevezett OHS vezetési rendszer szabvány bevezetését Franciaországban. A 6 különböző szabványon, 18 intézeten és 300 interjú alapján eredmény vegyes. Míg az OHS vezetési rendszer szabványok segítenek a megelőzésben, és jó gyakorlatokat mutatnak be a szervezeteknek, hatékonyságuk a munkahelyi egészségügy és biztonság javításában kevésbé függ a kifejezett meghatározásoktól, mint a vállalat szervezési módszereitől és megelőzési stratégiáitól. Más szóval a vállalat OHS stratégiája és szervezése nagy hatással van a szabványok hatásos bevezetésére és kimenetére. Ebben a tekintetben a bevezetési eljárás kiegészítő módszert nyújt a szélesebb OHS stratégia terén, és így érdemes foglalkozni vele.

Nyilvánvaló elem a szolgáltatási szabványok lehetséges hatásának kialakítására maga a *tartalom*. Annak a mértéke, ahogyan egy szolgáltatási szabvány aláássa vagy kiegészíti a megfelelő szabályozást vagy kollektív szerződést, nagyban függ a benne foglalt előírásokól és témáktól. Ebben a tekintetben a legtöbb kért szakszervezeti szakértő kettős feladatáról számolt be: a szabványszerkesztő bizottságban megelőzni a munkavállalókra romboló javaslatok bevitelét és elősegíteni a munkavállaló-barát tartalmakat. Más szóval, feladatuk minimalizálni a lehetséges buktatókat, és maximalizálni a munka területén felmerülő kérdésekben a várható előnyöket, melyeket részletesen tárgyaltunk ebben a tanulmányban. Egy szabvány tartalma erősen függ attól, hogy ki ül az asztalnál, részt véve a konszenzusépítő folyamatban, megerősítve ezzel a részvétel fontosságát.

Minden megkérdezett szakértő döntően fontosnak tartotta a részvételt a szolgáltatási szabványt szerkesztő bizottságban. Az online felmérésben annak a biztosítását tartották legfontosabbnak, hogy a szabvány előnyöket biztosítson a munkavállalóknak, együtt azzal, hogy ne mondjon ellent az érvényes törvényeknek és kollektív szerződéseknek vagy olyan követelményeknek, amelyek a jelenleg létező szabályozással járnak. Valójában minden válaszoló elmondta, hogy a szakszervezetet csaknem mindig “legyőzik”⁵⁴ a szabványosítási bizottságban, és a szabványszerkesztési tevékenységben való részvétel hagyományos akadályait hozzák fel (idő és pénz, hozzáértés és figyelem hiányát). Ebben az összefüggésben

⁵² Interjú a 7. szakértővel

⁵³ Interjú a 6. szakértővel

⁵⁴ Interjú a 3. szakértővel

a szabványosítási tevékenység gyakran a szakszervezeti aktivisták többletterheként jelenik meg a szolgáltatási szektorban. A szakszervezetek gyakran kevesebb forrásból gazdálkodnak a szolgáltatási szektorban, mint a hagyományos ipari szférában, ahol nagyobb a szakszervezeti tagság aránya. Ez viszont csökkenti annak a lehetőségét, hogy az érintett szakszervezetek begyűjtsék az ismereteket és a munkavállalói észrevételeket, amikkel kidolgozásakor hatni tudnának a szabvány tartalmára. Mindazonáltal, megfigyelhetők némi kedvező fejlemények is nemzeti szinten⁵⁵is, és az 1052/2012 Szabályozás, valamint az ETUC szabványosítási tevékenysége értékelhetően csökkenti a részvétel előtti akadályokat.

A részvétel *sine qua non* feltétele a korábban említett kettős feladat teljesítésének, még olyan esetekben is, amikor a szakszervezet ellenzi az új szabványjavaslatot. Ahogy egy szakértő írja: “Ha a szabványfejlesztést a kereskedelmi partnerekre és a munkáltatók képviselőire bízuk, fennáll a kockázata, hogy irreális követelmények lesznek benne, és terhet hárít a dolgozókra”⁵⁶. Az egészségügyi szektorra vonatkozóan ezt mondta az egyik válaszoló: “Mi ellenezzük a TC létrehozását, de tudjuk, hogy ott lesz, szerkeszteni fog, ezért benne kell lennünk, mert egyébként a dolgozói érdekeket kihagynák”⁵⁷. A szakszervezeti részvétel hozzáadott értéke a képesség a “munkavállalói hang megszólaltatására”⁵⁸ és “bevinni a társadalmi párbeszédet kifejező szavakat” a szabványba, mint a “munkavállalói képviselő”⁵⁹ szerepére való hivatkozást. “Számítanak a szavak”⁶⁰, és a dolgozói terminológia elfogadtatása nem könnyű feladat. A szakszervezeti szakértő így folytatta: “az emberek az asztal körül nem fognak maguktól a munkavállalókra gondolni, bevesznek egy mondatot, vagy megemlítik, de tovább nem dolgoznak rajta, így a mi feladatunk felvetetni a listára”⁶¹. A szakszervezeti részvétel általánosabban is tud segíteni, hogy a szabvány világosabb legyen “egyszerűsíteni és olvashatóbbá tenni, ez végül is minden közönségnek jó”⁶². Végül, de nem utolsósorban elmondták, hogy a szakszervezet befolyásának, a hatás elnyerésének létfontosságú eleme az előkészületek elősegítése, hatékony érvelés, javaslatok és észrevételek benyújtása írásban.

A tartalom és a részvétel kérdései mellett a szövegösszefüggések is megemlíthetők, mint amik alakítják a szolgáltatási szabványokat. A *szakszervezeti képviselő szintjére* vagy az *erős szakszervezeti hagyományra* szoktak hivatkozni, mint a hatás lehetséges elemére a szabvány kidolgozásakor. Ami a szakszervezeti képviselő szintjét illeti, a szakszervezeti képviselőnek nehéz a szabványosítási folyamatot segíteni és befolyásolni anélkül, hogy biztos tudása lenne a munkavállalók által átélt munkakörülményekről, hozzá hasonlítva a szabvány által előírandó körülményekhez. A képviselő szintje nem csak a szektorspecifikus tevékenységekhez szükséges források elérését befolyásolja, de azoknak a tapasztalatoknak és tudásanyagoknak a bőségét is, amelyeket a szakszervezeti szakértőnek használnia kell a

⁵⁵ Például, 2017 óta a holland szakszervezetek közösségi támogatást kapnak a szakszervezeti tevékenységhez. Más válaszoló tájékoztatott, hogy országukban is egy hasonló rendszer van készülóban, és reméli, hogy 2020-ban el fogják érni. Lásd szintén a 16. lábjegyzetben.

⁵⁶ Interjú a 10. válaszolóval.

⁵⁷ Interjú a 7. válaszolóval.

⁵⁸ Interjú a 4. válaszolóval.

⁵⁹ Interjú a 7. válaszolóval.

⁶⁰ Interjú a 2. válaszolóval.

⁶¹ Interjú a 6. válaszolóval.

⁶² Interjú a 8. válaszolóval.

szabványszerkesztéskor. Annak az országnak az erős szakszervezeti hagyománya, ahonnan az új szabványjavaslat származik, szintén növeli a valószínűségét, hogy a szabvány munkásbarát lesz⁶³. Ezért egy erős szakszervezeti hagyományú országból érkező szakszervezeti javaslat sokkal hajlékonyabb vagy legalábbis érzékenyebb a létező munkajogra és társadalmi párbeszédre – és így valószínűbb, hogy pozitív hatása van.

Az is kulcsfontosságúnak látszik a szabványok sikerének a kialakításában, hogy milyen a szabványosítás beágyazottsága a társadalmi párbeszéd szerkezetébe. Amint a takarítási szektornál láttuk, a szolgáltatási szabványokat a kollektív szerződés folyamatának támogatásával lehet kialakítani, és a társadalmi párbeszéd dinamikáját ki lehet terjeszteni a szabványosítási küzdőterre. Az ilyen beágyazottság erősen hozzájárul a szolgáltatási szabványok kedvező működéséhez, amint az az osztrák takarítási szektornál történt. Ennek az ellenkező oldalaként: a megfeneklett kollektív szerződéses folyamat átlépésére tett kísérlet a holland telefonos ügyfélszolgálatok munkatere szabványának felülvizsgálatával és ezután a felülvizsgált szabványnak a törvénykezésbe beillesztésére tett kísérlet kudarcra a szabvány be nem ágyazódásának kifejeződése lehetett a társadalmi köcsönhatások szövedékébe. Ez pontosan az a fajta társadalmi beágyazódás, amit a szabványosításban résztvevő szakszervezeti szakértő elérhet a társadalmi párbeszédet kifejező szavak beillesztésével. A gyengén beágyazott szabványosítási folyamat viszont nagyobb felügyeleti mechanizmust kíván.

Néhány válaszoló megszólaltatott aggályokat a szabványalkotó munkával kapcsolatos *felügyeleti mechanizmus* hiányára vonatkozóan. Azzal a szabállyal foglalkoztak, amelyet néha alkalmazniuk kellett a létező szabályozások megvédésére, nevezetesen, a technikai bizottság tájékoztatását arról, hogy egy javasolt követelmény ellentétes a létező szabályozással. Ez megtörtént mind európai, mind nemzetközi szinten; egy, a közérdekű bejelentőkről szóló ISO szabványba bevont szakértő szerint: “Sikerült elhárítanom egy javaslatot, amelyik ellentmond az EU Direktívának, de nem sikerült benntartanom egyet, amelyik az EU Direktívában volt, mivel bizonyos tekintetben olyan részletes a Direktíva. Végül csinálnom kellett egy EU tájékoztatót, hogy hogyan kell kezelni ezt az ISO szabványt Európában”⁶⁴. A felülvizsgálati mechanizmusnak ez a hiánya létező szabályozásokra éppúgy vonatkozik, mint az OHS kizárási elvre, egyes szakértők pragmatikus megközelítést alkalmazva a terepi tapasztalataikat használták annak eldöntésére, vajon egy OHS-szerű követelményt érdemes-e a szabványba foglalni. Amíg formális értékelési eljárás híján egy szabványnak a létező szabályozással és a belső irányelvekkel való összeférhetőségét a szabvány önkéntes természetének alapján lehet megítélni, addig ez kétségtelenül aggályos kérdés marad a szakszervezetek számára. Ez magának a szabványosítási folyamatnak a szerepéhez, valamint a társadalmi párbeszéd szerkezetével és a demokratikus folyamatokkal való vitás összefüggéséhez vezet.

Mégis, amint a 4.1.2 részben írtuk, az a feltétel, amely belsőleg limitálja a szabványosítási szintér képességét a szakszervezeti program teljes támogatására, pontosan a magán és önkéntes jellegében van. Még ha rövid távon nem is hoz megoldást, örvendetes a *hivatalos európai szabványosítási szervezetek szerepe*, a konzorciumokhoz képest. Más szóval, nem érdemes kiönteni a babát a fürdővízzel együtt. A belga kórházakban bevezetett, és nagyrészt

⁶³ Interjú a 2. szakértővel.

⁶⁴ Interjú a 10. szakértővel.

az Atlanti óceán másik partján kifejlesztett konzorciumi szabványokat⁶⁵ sorra véve, egy válaszoló úgy találta, hogy a hivatalosabb keretek között létrehozott szolgáltatási szabványokat könnyebb megközelíteni a szakszervezeteknek, és ezek símábban illeszkednek a folyamatban levő szabványosítási tevékenységbe⁶⁶. Európai szinten a partnerek. közte a szakszervezetek (pl. 1025/2012 EU Szabályozás) részvételének biztosítására hozzáférhető támogatások tovább erősítik az európai szabványosítási rendszert. Ilyen támogatások nem léteznek nemzetközi szinten vagy a világméretűekben elérhető szabványokat fejlesztő konzorciumokban. Ez azt jelenti, hogy a munkavállalók szempontjából előnyösebbek azok a szolgáltatási szabványok, melyeket továbbra is olyan hivatalos európai szabványosítási testületekben fejlesztenek ki, mint a CEN.

Összefoglalva, Európában a szolgáltatási szabványok hatása a munkavállalókra közel sem egyértelmű, van előnyös és hátrányos kihatása is a munkakörülményekre és a társadalmi párbeszédre. A szolgáltatási szabványok eredményességét befolyásolni tudó körülmények közé tartozik a tartalom, a szakszervezeti képviselők részvétele a megfogalmazásban és a nagyobb követelmények biztosításának módja. A szakszervezeti tagság magas aránya, az erős szakszervezeti hagyomány és a szabványosítás nagy társadalmi beágyazódása szintén növeli annak az esélyét, hogy a szabványok a munkavállalók javára szolgálnak. Ellentétként, a felülvizsgáló mechanizmus viszonylagos hiánya, ami nagyrészt a szabványok önkéntes természetével függ össze, a magánszabályozások korlátjaként hat. Ez megerősíti, hogy szükség van a házőrző kutyaként fellépő szakszervezetekre, és arra is emlékeztet bennünket, hogy nem egyforma a magánszabályozások minden formája. Az 1025/2012 Szabályozás keretében működő szabványosítási testületek olyan garanciát kínálnak, amit a nemzetközi szabványalkotó testületek és konzorciumok nem. Ezt pedig nem lehet figyelmen kívül hagyni abban az összefüggésben, amelyben munkavállalókkal foglalkozó, vagy rájuk hatással levő témák szerepelnek.

⁶⁵ Konzorciumi szabványok olyan szabványok, amelyeket cégeknek vagy szervezeteknek egyesülése, vagy szervezeteknek egy szűk köre hoz létre, és inkább a széleskörű piaci használatának az előnyét élvezik, mintsem a szabványalkotó képességüknek a formális elfogadását.

⁶⁶ Intejú az 1. szakértővel

6 Következtetések és ajánlások

A szabványok számítanak a munkavállalóknak, akár termékekről, akár vezetési gyakorlatokról vagy szolgáltatásokról szólnak. Ez a feltáró jellegű tanulmány bebizonyítja, hogy a szolgáltatási szabványoknak a munkakörülményekre és a társadalmi párbeszédre összetett és többirányú a hatása, akár nemzeti, akár nemzetek közötti szinten fejlesztették ki őket. A szolgáltatási szabványok hatása a munkavállalókra távolról sem egyirányú, mind pozitív, mind negatív következményekkel jár. Bizonyos körülmények között a szolgáltatási szabványok jótékony hatással vannak a munkakörülményekre és a társadalmi párbeszédre. Az ilyenkor előállt előnyök közé tartozik a szolgáltatási szabványok hatása valamely meghatározott piacra (például az egyenlő esélyek megteremtésével), hatásuk a munkavállalókra és környezetükre (például a képzési lehetőség feltételeiben), munka és magánélet vagy munkateher tekintetében vagy hatásukban a munkavállalók elveinek és terminológiájának elterjesztésében. Vannak figyelemreméltó bizonyítékok arra is, hogy a szolgáltatási szabványoknak buktatói is lehetnek a munkavállalókra. A tapasztalt buktatók arra vonatkoznak, hogy állíthatnak olyan követelményeket is, amelyek ellentmondanak fennálló munkaügyi törvényeknek, rossz munkakörülményekhez vezetnek, vagy ahhoz, hogy a szolgáltatási szabványokat nehéz kollektív szerződési tárgyalások átlépésére használják fel. A szolgáltatási szabványoknak a munkavállalókat illető kettős természete további vizsgálatokra indított a szolgáltatási szabványoknak a befolyását és sikerét befolyásoló feltételek kutatására.

Még ha nem is kimerítően és nem is véglegesen, de azonosítottunk a szolgálati szabványok eredményességét befolyásoló néhány tényezőt. Ebben a tekintetben lényegesnek bizonyult a szakszervezeti részvétel a szolgáltatási szabványok tartalmának, a munkakörülményekre, munkaügyi törvényekre és kollektív szerződésekre való hatásának alakítására. A szabványalkotó tevékenységnek a társadalmi szerkezetbe való beágyazottsága egy másik kulcselem a szolgáltatási szabványok eredményének kiformálásában. Szektor-specifititás, a szakszervezeti lefedettség és a munka hagyományai szintén segítenek a szabványoknak a szolgáltatási szektorra gyakorolt relative hatásának megértésére. Hasonlóképpen fontos, hogy a szabványoknak a munkavállalókra gyakorolt hatása erősen alá van rendelve a bevezetésüknek, ez pedig arra ösztönzi a szakszervezeteket, hogy a szabványosítási folyamaton túl is cselekedjenek az előnyök biztosítására és a hátrányok csökkentésére. Mégis bizonytalan, hogy ezek a feltételek milyen mértékben befolyásolják az európai és nemzetközi szabályozási keretbe épített szabványok erejét.

Valójában a munkafeltételekre és a társadalmi párbeszédre a szolgáltatási szabványokból eredő fenyegetések közül a legfontosabb nem magában a szabványok tartalmában fekszik, hanem azokban az új hatalmi formákban, amelyeket összefognak egy sor közösségi és magánszereplőre támaszkodva és bevonva különböző területi (pl. akkreditáció) és területfeletti (pl. tanúsítás) mechanizmusokat, hogy elnyerjék az érdekelt csoportok beleegyezését. Más szóval, az, hogy ki van bevonva és hogyan értékelhető a támogatás, az nagyon kétértelmű és bizonytalan marad a hagyományos ILO nemzetközi munkaügyi szabványokon, törvénykezésen és kollektív tárgyalásokon alapuló szabályozáshoz képest. Eképpen a szektorokon és területeken keresztül munkaügyi szabályozó szerepet igénylő önkéntes kezdeményezések felemelkedése beavatkozik a tőke és munka közötti küzdelembe. A szakszervezetek és munkavállalók keresik a szabványokat, hogy azok szavatolják a biztonságos munkahelyeket (pl. a műszaki biztonságot vagy a zajszennyezés maximalizálását) és minőségi garanciákat kívánnak a vásárolt javakra, míg a vállalkozók,

kereskedők és pénzemberek a szabványokat a kockázatcsökkentéssel, a technológiai fejlődéssel és a stratégiai versenyképességgel azonosítják. A szolgáltatási szabványok beágyazódhatnak a társadalmi párbeszéd szerkezetébe, javítják a munkafeltételeket, és egyidejűleg megteremtik a szabályozott körülményeket, ami a piacot megóvja az önkéntesség leplében megjelenő politikai-törvényi beavatkozástól. Amint Graz megfigyelte, a szabványok egymással szemben álló tárgyakkal és erőkonfigurációknak adhatnak helyet (2019, 15.o.), a társadalmi párbeszéd szerkezetébe ágyazott szabványformálástól a minimális piaci szabványokat elősegítő szabványokig terjedően; és éppen ez az utóbbi az, amelyik veszélynek teszi ki a társadalmi párbeszédet. Ez a szolgáltatások szabványosítására is érvényes, éppúgy, mint a nem-állami működtetésű önkéntes összefogásokra, amelyek szakértőnek mutatják magukat a szabadalom, szabály és címke készítésében. Érdemes néhány ajánlást tenni, hogy növeljük az európai szolgáltatási szektor kedvező hatásait és csökkentjük a buktatóit.

A következő ajánlások azokon a bizonyítékokon alapulnak, amelyeket ez a kutatás gyűjtött össze. Még ha a kutatásunk számos példát nyújt is a kedvező és kedvezőtlen hatásokra, érdemes megemlíteni néhány korlátot. Ez a vizsgálat közel sem merít ki minden kérdést, minthogy nem minden európai szolgáltatási szabványnak a munkavállalókra és munkakörülményeikre gyakorolt befolyását elemzi; a szabványok hatását megmutató specifikus indikátorok kiválasztása és ezek adatainak a vizsgálata magukban is elég lenne egy kutatási projektre. Az irodalmi kutatás, szakértői interjúk és az esettanulmányok megbízható anyagot adnak a szolgáltatási szabványok munka világra gyakorolt hatásának széleskörű vizsgálatára. A másik korlát arra vonatkozik, hogy nehéz a nemzeti sajtóságok és sokoldalú összefüggések hatását minden esettanulmányban és példában megbízhatóan azonosítani. Következésképpen a szolgáltatási szabványok eredményességét befolyásoló különböző tényezők relatív fontossága és egymásra hatása további kutatást érdemelne. Végül, de nem utolsó sorban lehetne azzal érvelni, hogy az ebben a tanulmányban vizsgált szolgáltatási szabványok egy része nemzeti, regionális és nemzetközi, nem csak tisztán európai; a szándékos válogatás annak érdekében történt, hogy a lehető legtöbbféle hatást mutassunk be az európai szolgáltatási szabványok szűk definíciója ellenére. Ezt a döntést alátámasztja a tanulmány feltáró jellege és az a tény, hogy a nemzeti szabványok rendszerint európai szabványok alapjául szolgálnak, így hát érdemesek a vizsgálódásra. Ezen korlátok figyelembe vételével az alábbi ajánlásokat fogalmaztuk meg.

1. Ajánlás – Légy óvatos a szabványokkal

A szabványoknak és egyéb önkéntes szabályozási kezdeményezéseknek szélesedő körében érintett, munkával kapcsolatos kérdések figyelmet érdemelnek. Mint korábban említettük, a hatalomnak ezek az új formái ellentmondásos tárgyakat és politikai projekteket ölelnek fel azzal a potenciállal, hogy legalábbis elméletben ki is terjeszthetik, alá is áshatják a társadalmi párbeszédet. Ebben a tekintetben az 1025/2012 Szabályozás alapján működő hivatalos szabványosítási testületek olyan garanciákat nyújtanak, amelyeket a nemzetközi szabványalkotó testületek vagy a konzorciumok nem ajánlanak. Így, legyenek óvatosak a szabályozások új formáival és az európai szabványosítási rendszer *acquis*-jaival. Míg ez az ajánlás a szakszervezetek figyelmébe ajánlja az önkéntes szabályozásokat tárgyuaktól függetlenül, egyúttal emlékeztet a szolgáltatási szabványok speciális hajlamára, a kölcsönhatásra és ütközésre a már létező nemzeti szabályozásokkal, mint ez a repülőtéri és repülési biztonság esetében történt.

2. Ajánlás – Legyél ott

A szabványok számítanak a munkavállalóknak, és feltétlenül részt kell venni, hogy a munkavállalói érdekeket számításba vegyék a szabványokban. Ebben a tekintetben a szakszervezetek részvétele rendkívüli fontosságú, akár a kármérséklési stratégia beépítésére a készülő szabványba, akár azért, hogy képviseljék a munkavállalók igényeit és érdekeit a hagyományos tárgyalásos folyamaton túl is. Mivel a szabványosítási küzdőtéren egyszerre jelennek meg az emelkedő hatalmi és szabályozási intézmények új formái, a tevékeny részvétellel első kézből való hasznos tapasztalatokat és betekintést nyerhetünk az európai és világméretű szakszervezeti stratégiák fejlődésére.

Minthogy a szakszervezetek nincsenek abban a helyzetben, hogy minden szabványosítási bizottságban képviselve legyenek, választani kell. A prioritási sorrend felállításához a megfelelő szektor erős szakszervezeti lefedettsége, annak a nemzeti összefüggésrendszernek a pontos ismerete, ahonnan a szabványosítási javaslat érkezett, vagy a már létező kollektív szerződésekkel való kölcsönhatás lehet segítségünkre (lásd az 5.6 részt). A szolgáltatási szabványoknak az a fajtája is külön figyelmet érdemel, amelyik az OHS-ről szól, vagy hatással van rá. Továbbá, a szolgáltatási szabványok alkotására nehezedő meglehetősen erős politikai nyomaték ellenére a szolgáltatási szabványok még "keletkezőben" vannak abban a tekintetben, hogy mennyire alakultak ki az értelmezésük és keletkezésük keretei. Ezért a szakszervezeti részvétel hozzájárulhat a megfelelő kereteknek a munkavállalók számára kedvező kialakításához. Érdemes megjegyezni, hogy a szolgáltatási szabványokban a szakszervezeti részvételnek nem kell a szabványosítási bizottságokra korlátozódnia; mint számos példa mutatja (pl. az osztrák takarítási szabadalom, az irodai térre vonatkozó holland szabvány vagy a svéd eltérés az európai repülőtéri és légi biztonságról) a szabványosítás eredményére való ráhatás érvényesül a szabványosítási küzdőtéren kívül is, egyebek között kollektív szerződés vagy hagyományos politikai eljárások útján. A szabványosításban való részvételnek a széles politikai kontinuumon belül kell elhelyezkednie. Ebben az értelemben a munkavállalói érdekeknek képviselve kell lenniük a continuum több pontján, a törvényalkotási folyamattól és kollektív szerződéstől kezdve a szabványosítási bizottságokig és a közösségi akkreditáló szolgálatokig.

3. Ajánlás – Kövesd a szabványokat!

Ez az ajánlás azt tükrözi, hogy milyen fontos a hatékony munkavállalói képviselet a szabványok alkalmazása közben, és rámutat az irányítás lehetőségére ilyenkor is. Az ilyen részvétel és irányítás a technikai bizottság tárgyalásaiban nehezen szerzett pontok megőrzését, és a kimazsolázás elkerülését célozza az alkalmazáskor. Aláhúzza a széleskörű aktivitás, benne az akkreditálás és tanúsítás fontosságát, hogy megalapozzák a szabványok szabályozó erejét és a a szabványok kimenetelére gyakorolt hatásukat. A fizikai törvényeken és tárgyakban megtestesülő termékszabványokkal összehasonlítva a szolgáltatási szabványok főleg szervezési intézkedésekben jelennek meg, a szabályok nem-technikai természete, és a szolgáltatási szabványokba foglalt tudásanyag pedig kikövezik a különböző és változó értelmezések útját. Ez megerősíti azt a fontos ajánlást, hogy a munkavállalói képviselők kísérjék figyelemmel a szolgáltatási szabványok megvalósítását.

4. Ajánlás – Építsd be a szabványokat

A szabványosításnak a társadalmi párbeszédbe *beépítettsége* nagymértékben hozzájárul egy szolgáltatási szabvány kedvező működéséhez és a káros vonatkozások kiküszöböléséhez. Az ilyen beépülés kedvezni fog a munkavállalók ismeretei bővülésének és annak, hogy kapcsolódások létesüljenek más szakszervezeti tevékenységekkel, például az Európai Munkástanácsokkal, hogy befolyást nyerhessünk a szabványosítási folyamatra, és azon túl is,

mint ahogyan az előző ajánlás javasolja. Míg ez mindenfajta szabványra igaznak látszik, az osztrák takarítási szabvány kitűnő példát ad a kollektív szerződési folyamat támogatásával végzett szolgáltatási szabványosításra. Látható, hogy a szolgáltatási szabványok nem vákuumban tűnnek fel, az eredményüket bizonyos mértékig alakítják a nemzeti intézmények, köztük a társadalmi párbeszéd és a hagyományok. Ez az eset nemcsak azt világítja meg, hogy a szolgáltatási szabványok és a kollektív szerződések kiegészíthetik egymást, de azt is, hogy a szolgáltatási szabványok kedvező eredményének eléréséhez mennyire fontos az erős és eleven társadalmi párbeszéd kiépítése. További bátorítást adnak az ilyen példák, a nemzeti államon túl való terjeszkedés, az erős, akár szektorális, akár szektorok közötti, európai szintű társadalmi párbeszéd.

4 Hivatkozások:

- AFNOR. (2009) 'A szabványosítás gazdasági hatása. Technológiai változások, szabványosítás növekedése Franciaországban' Párizs: AFNOR
- Amengual, M., & Chiot, L. (2016). 'Az állam erősítése : nemzetek közötti és állami munkaügyi szabályozás Indonéziában' , *ILR Review*, 69(5), 1056-1080.
- AIM, CED, CPME, EPSU, ESIP and HOPE (2017). Az Egészségügyi RészeseK Közös Levele a CEN Egészségügyi Szolgálatok Fókusz Csoportról.
- Bamberg, U. (2004) A német szakszervezetek szerepe a nemzeti és európai szabványosítási folyamatban. *Newsletter du BTS*. 24-25. 12-16.
- Barrientos, S. and Smith, S. (2007) 'Van-e a munkavállalóknak haszna az etikus kereskedelemből? A munkaügyi gyakorlat szabályainak értékelése a világméretű termelési rendszerben', *Third World Quarterly* 28(4): 713-729.
- Blind, K. (2003) 'Szabványok a szolgáltatási szektorban: egy feltáró tanulmány'. European Commission, Enterprise Directorate-General.
- Block, R. N., et al. (2001) 'A nemzetközi munkaügyi szabványok modelljei', *Industrial Relations* 40(2): 258-292.
- Boström, M. (2006) 'Szabályozási Hitelesség és Illetékesség az Inkluzivitáson keresztül: szabványosítási szervezetek az ökocimke-esetekben', *Organization* 13(3): 345-368.
- Boden, M. and Miles, I. (2000) "Következtetések: A szolgáltatások gazdaságán túl" "A Szolgáltatások és a Tudásalapú Gazdaság"-ban. Mark Boden and Ian Miles. London: Continuum.
- Bryson, John R. and Peter W. Daniels. eds. (2007) A Szolgáltatási Iparok Kézikönyve. Cheltenham: E.Elgar.
- C. de Gramont, H. and Lara Flores, S. M. (2010) 'Produktív átszervezés és Szabványosítás' a mexikói növénykultúrában: következmények a munkára nézve', *Journal of Agrarian Change* 10(2): 228-250.
- CEN (2005) Végső Jelentés az Európai Bizottság M/340 Program Megbízásáról a szolgáltatások terén.
- CEN (2012) *CEN Guide 15: Irányító dokument a szolgáltatási szabványok fejlesztéséhez.*
- CEN (2015) *M/517 Mandátum a horizontális szolgáltatási szabványok programozásához és fejlesztéséhez, I. Fázis, Végső jelentés.*
- CEN (2017) *CEN Stratégiai terv a szolgáltatási szabványosításhoz.*
- Cox, R. W. (1992) 'Világméretű Peresztrojka', Miliband, R. and Panitch, L. (eds) *Socialist Register 1992*, London: Merlin Press.
- Cutler, A. C., Haufler, V. and Porter, T. (eds) (1999) magán illetékesség és nemzetközi ügyek , Albany: State University of New York Press.
- Czaya, A. and Hesser, W. (2001) 'Szabványosítási Rendszerek, mint a mentális, kulturális és Társadalmi-Gazdasági Állapotok Indikátorai'. *Knowledge, Technology, & Policy*, 14(3): 24-40.

- de Vries, H. J. (1999) Szabványosítás: Üzleti Megközelítés a Nemzeti Szabványosítási Szervezetek Szerepéhez, Boston: Kluwer Academic Publishers.
- De Vries, H. J., Willemse, H., & Dul, J. (2005) 'Kiegyensúlyozó részes képviselő : A részes részvétel egy példája az ergonómiai szabványosításban'. W. Karwowski, *Handbook of Standards and Guidelines in Ergonomics and Human Factors* (p. 149-156). CRC Press.
- Di Maggio, Paul J. and Walter W. Powell. 1983. 'A Vasketrec Felülvizsgálva: Szervezeti Izomorfia és Közösségi Racionalitás a Szervezési Területen' *American Sociological Review* 48(2): 147-60.
- Diceanu, A. and O'Brien, R. (2007) 'Munka és üzlet világméreteken' in Ronit, K. (ed.) *Global Public Policy. Üzlet és a kiegyenlítő erők a polgári társadalomban*, London and New-York: Routledge.
- DIN (2011) A szabványosítás gazdasági haszna: egy DIN 2000 évi vizsgálat aktualizálása. DIN German Institute for Standardization
- Djelic, M.-L. and Sahlin-Andersson, K., (eds) (2006) *Nemzetek Feletti Irányítás: a Szabályozás Intézményi Dinamikája*: Cambridge University Press.
- DTI (2005) 'A Szabványok Empirikus Gazdasága' DTI ECONOMICS PAPER NO.12. London
- Drais, E., Favaro, M., & Aubertin, G. (2008) Egészségbiztosítási rendszerek a vállalkozásokban : *Az alkalmazás vonásai és feltételei. - Publication scientifique—INRS (N° NS275; Les notes scientifiques et techniques de l'INRS, p. 49). INRS.*
- Drahokoupil, J., van Apeldoorn, B. and Horn, L. (2009) 'Bevezetés: Az európai irányítás kritikus politikai gazdasága felé: ' in van Apeldoorn, B., Drahokoupil, J. and Horn, L. (eds) *A Neoliberális Európai Kormányzás Ellentmondásai*, Lisszabontól Lisszabonig, ., London: Palgrave macmillan.
- Dudouet, F.-X., Mercier, D. and Vion, A. (2006) 'A szabványosítás nemzetközi politikája: Melyek a tapasztalati tudomány mérőlecei', *Revue française de science politique*(3): 367-392.
- du Tertre, C. (2013) 'A szolgáltatások és a nemzetköziesítés eredményes kialakítása. Szabályozási megközelítés' in *Szolgáltatások határok nélkül, A szolgáltatások gazdaságának globalizációja, szabványosítása és szabályozása*. Kiadó: Jean-Christophe Graz and Nafi Niang. Paris: Presses de Sciences Po.
- Egan, M. (2001) *Egy európai piac megalkotása, szabványok, szabályozás és kormányzás*, Oxford: Oxford University Press.
- EIM Business & Policy Research (2009) *A szabványosítás megközelítése* , Tanulmány az Európai Bizottságnak. Zárójelentés, Zoetermeer, Netherlands
- Elliott, K. A. and Freeman, R. B. (2003) *Javíthatnak-e a munkaügyi szabványok a globalizációban?* , Washington DC: Institute for International Economics.
- Eurofound (2012) *Az Európai Társadalmi Partner Szervezetek képviselője : Takarítási szolgáltatások ipara*, Eurofound.
https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/docs/eiro/tn1108048s/tn1108048s.pdf

- Eurofound. (2014). Ipari takarítás: *Munkakörülmények és foglalkoztatási feltételek*. Eurofound. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/information-sheet/2014/working-conditions/industrial-cleaning-working-conditions-and-job-quality>.
- Az Európai Bizottság programozási megbízása (2003) a CEN, CENELEC and ETSI intézeteknek a szolgáltatási témakörben (M/340).
- Az Európai Bizottság második programozási megbízása (2003) a CEN, CENELEC and ETSI intézeteknek a szolgáltatási témakörben (M/371).
- Európai Bizottság (2011) *Stratégiai vízió az európai szabványokról: előrelépés az európai gazdaság fenntartható növekedésének fokozására és gyorsítására 2020-ban. A Bizottság közleménye az Európai Parlament, a Tanács, az Európai Szociális és Gazdasági Bizottság és a Régiók Bizottsága felé*, COM(2011) 311 final.
- Európai Bizottság (2010) *Nyilvános konzultáció a szabványosítási csomagról. A válaszok áttekintése*.
- Az Európai Bizottság (2013) megbízása a CEN, CENELEC and ETSI intézeteknek a horizontális szolgáltatási szabványok programozására és fejlesztésére (M/517)
- Európai Bizottság (2015) *Vademekum az európai szabványosításról az uniós törvénykezés és politika támogatására*, SWD(2015) 205 záró
- Európai Bizottság (2016a) *Szabványosítási csomag, bizottsági belső munkadokumentum. Az európai szolgáltatási szabványok potenciáljának megnyitása az európai fogyasztók és üzleti tevékenységek segítésére*,
- Európai Bizottság (2016b) *Szabványosítási csomag. Európai szabványok a 21. század számára. A Bizottság közleménye az Európai Parlament, a Tanács, az Európai Szociális és Gazdasági Bizottság és a Régiók Bizottsága felé, Június 1.* COM(2016) 358 final.
- Európai Bizottság (2018) *A Gépészeti Direktíva Értékelése*, SWD(2018) 161 záró.
- EY (2015) *Független szemle az európai szabványosítási rendszerről. Zárójelentés*.
- Fransen, L., & Burgoon, B. (2017). Bevezetés a speciális témába: *Közösségi és magán munkaügyi szabványozási politika a világgazdaságban. Global Policy, 8*, 5-14.
- Giovannucci, D. and Ponte, S. (2005) 'Szabványok, mint a társadalmi szerződés új formái? Fenntartható kezdeményezések a kávéiparban', *Food Policy 30*: 284-301.
- Graz, J.-C. (2006) 'Hibridek és Szabályozás a Világpolitikai Gazdaságban', *Competition and Change 10*(2): 230-245.
- Graz, J.-C. (2019) *A Szabványok Hatalma, Cambridge: Cambridge University Press*.
- Graz, J.-C. and Hauert, C. (2014) 'Túl a transzatlanti vízváltáson: A szabványok többszörös felhatalmazása a szolgáltatások világpolitikai gazdaságában', *Business and Politics 16*(1): 113–150.
- Graz, J.-C. and Hauert, C. (2019) 'A technikai diplomácia áthelyezése: A polgári társadalmi szervezetek részvétele a nemzetközi szabványosításban', *Global Society 32*(2): 163–183.

- Graz, J.-C. and Nölke, A., (eds) (2008) nemzetekfeletti magán kormányzás és a korlátai, London: Routledge.
- Hall, R. B. and Bierstecker, T. J., (eds) (2002): A magán illetékesség feltűnése a globális kormányzásban, Cambridge: Cambridge University Press.
- Hallström, K. T. (2004) A nemzetközi szabványosítás szervezése: az ISO és IASCO az illetékesség kutatásában. Cheltenham, UK ; Northampton, MA: Edward Elgar.
- Hannah, J. and Bueno Fischer, C. M. (2002) 'Szakszervezetek, globalizáció és képzés', in Harrod, J. and O'Brien, R. (eds) Globális szakszervezetek? Szervezett munka a globális politikai gazdaságban, London: Routledge.
- Hassel, A. (2008) 'Egy világméretű kormányzási rendszer kifejlődése', *Governance: An International Journal of Policy, Administration and Institutions* 21(2): 231-251.
- Hauert, C. (2010) 'Merre vagytok? Fogyasztói szövetségek a szabványosításban. Esettanulmány Svájc-ból. Where are you? 8(1): 11-27.
- Haufler, V. (2001) A magánszektor közösségi szerepe. Ipari önszabályozás a világgazdaságban, Washington DC: Carnegie endowment for international peace.
- Hogan, O., Colm S. and R. Jayasuriya. (2015) 'A szabványok gazdasági hozzájárulása az UK gazdaságához' Jelentés. CEPR. June 27, 2017.
- ISO (2010) A konszenzusalapú Szabványok gazdasági előnyeinek felmérése. Az ISO metodológia. Geneva, International Organization for Standardization.
- ITUC. (2017) Az ITUC közleménye az ISO 45001 foglalkoztatás-egészségügyi és biztonsági vezetési rendszer szabvány elfogadása alása után. Nemzetközi Szakszervezeti Szövetség
- KAN. (2009) A munkaegészségügy részesedése a szabványokból. Tanácskozás a Szabványokról. Tanácskozás a KAN fennállásának 15-évfordulóján. *KAN, 1994-2009.* (KAN Bericht 45). KAN.
- KAN (1993) Német Egyetértési Nyilatkozat a szabványosításról az EC Szerződés 118a a cikkelyén alapuló direktíva terén.
- Koçer, R. G. and Fransen, L. (2009) 'Viselkedési szabályok és a klímaváltozás kilátásai a munkavállalói szervezetek számára', *European Journal of Industrial Relations* 15(3): 237-256.
- Koukoulaki, T. and Boy, S., (eds) (2002) A technikai szabványok globalizációja. Hatások és feladatok a munkahelyi egészségügy és biztonság érdekében, Bruxelles: Bureau Technique Syndical Européen pour la Santé et la Sécurité.
- Lipschutz, R. (2004) 'Kivárás: NGO kampányok és a szakszervezetek megerősödése', *Development in Practice* 14(1): 197-209.
- Locke, R. M., Qin, F. and Brause, A. (2007) 'Javítja a monitorozás a munkaügyi szabványokat? Leckék Nike-től ', *Industrial and Labor Relations Review* 61(1): 3-31.
- Loconto, A. and L. Busch (2010) 'Szabványok, technikai-gazdasági hálózatok, és játékterek: A globális piacgazdaság teljesítménye .' *Review of International Political Economy* 17(3): 507-536.

- Loconto, A., J. V. Stone, and L. Busch. (2012) 'Háromoldalú Szabványosítási Rendszer' in Ritzer G. (ed), *The Wiley-Blackwell Encyclopedia of Globalization*, Malden, MA: Wiley-Blackwell.
- Menon Economics (2018) A szabványok hatása a nordikus gazdaságokra. Menon-Publication N° 31/2018.
- Murphy, C. (1994) Nemzetközi Szervezetek és Ipari Változások. Gazdasági Kormányzás 1850 óta , Cambridge (MA): Polity Press.
- OECD (1999) *A Szabályozási Reform és a Nemzetközi Szabványosítás*, Párizs: A Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet, Kereskedelmi Bizottság Munka Csoport .
- OECD (2016) *OECD Gazdasági Felmérés: Európai Unió 2016*, OECD Publishing, Paris.
- OECD (2018) *OECD Gazdasági Felmérés: Európai Unió 2018*, OECD Publishing, Paris.
- O'Rourke, D. (2003) 'Kiszervezési szabályozás: a munkaügyi szabványok és a monitoring nem-kormányzati rendszereinek elemzése', *The Policy Studies Journal* 31(1): 1-29.
- (2006) 'Sok-részes szabályozás: a munkaügyi szabványok magánosítása vagy szocializálása?' *World Development* 34(5): 899-918.
- Patton, M. Q. (2002). *Minőségi Kutatás és Minősítési Módszerek*, Sage Publications.
- Rey, F. and de Gastines, C. (2009) *1989-2009. A Gépészeti Direktíva húsz éve. A szakszervezeti tevékenység húsz éve a szabványok javítására*, Brussels: European Trade Union Institute.
- Rodriguez-Garavito, C. A. (2005) 'Globális kormányzás és munkaügyi jog: viselkedési szabályok és kizsákmányolás ellenes tevékenység a mexikói és guatemalai ruhagyárakban', *Politics & Society* 33(2): 203-233.
- Ruwet, C. (2009) *A Vállalati Társadalmi Felelősség menete. Szabványosítás és demokrácia. Az ISO 26000 kidolgozásának szociológiája. Gazdasági, szociológiai és politikatudományi kar. Louvain-la-Neuve: Louvaini katolikus egyetem. Politika- és társadalomtudományi Szakdolgozat.*
- Schepel, H. (2005) *A Magánkormányzás Alkotmánya: Termékszabványok a Piac Szabályozásában és Integrálásában*, Oxford: Hart Publishing.
- Schepel, H. and J. Falke (2000) *A szabványosítás jogi szempontjai az EC és EFTA országokban. Luxembourg: az Európai Közösség Hivatalos Publikációs Irodája.*
- Schuessler, E., Frenkel, S. J., & Wright, C. F. (2019) A munkaügyi szabványok kormányzása az ausztráliai és német ruházatellátó láncban : A Rana Plaza hatása. *ILR Review*, 72(3), 552-579.
- Swan, P (2000) "A gazdasági szabványosítás". Jelentés. University of Manchester.
- Swan, P (2010) "A szabványosítás gazdaságtana: új beszámoló". Jelentés. Innovative Economics Limited.
- Tallontire, A. (2007) 'A társadalmi felelősségvállalás és a szabályozás: a magán szabványosítási kezdeményezések megértésének keretei felé az agro-élelmiszer láncban', *Third World Quarterly* 27(4): 775-791.

- Technopolis csoport (2012) Tanulmány a szolgáltatási szabványok alkalmazásáról és hatásukról a szolgáltatásokat teljesítőkre és fogadókra. Zárójelentés, Brighton: Technopolis group.
- Technopolis csoport (2012b) Tanulmány a nemzeti szinten Európában szolgáltatási szabványokhoz kapcsolt szolgáltatási tanúsítványokról, Nordic Innovation publication 2012:03, Brighton: Technopolis group.
- Tsogas, G. (2009) 'Nemzetközi munkaügyi szabályozások. Valójában mit tanultunk eddig?' *Industrial Relations* 64(1): 75-94.
- van Leeuwen, B. (2018) 'Szabványosítás a szolgáltatások belső piacán : A harmonizálásnak hatékony alternatívája? ' *Revue internationale de droit économique*, t. XXXII(3), 319.
- Werle, R. and Iversen, E. J. (2006) 'A törvényesség elősegítése a műszaki szabványosításban ', *Science, Technology & Innovation Studies* 2: 19-39.
- Világkereskedelmi Szervezet (2012) Világkereskedelmi Jelentés 2012: Kereskedelem és Közösségi Politikák: A 21. század nem-tarifális szabályainak alapos megvizsgálása, Geneva: WTO.

1. Függelék – az interjúk vezető kérdéseinek listája

- Bevezetesként: információk a személyes háttérrel és a szabványosításban való részvételről.
- Mi a véleménye a szolgáltatási szabványok fejlődéséről Európában és nemzetközi szinten?
- A szolgáltatási szabványok fontosak a munkavállalóknak? Miért?
- Mi a véleménye a szolgáltatási szabványok és a munkaügyi törvények/kollektív szerződések közötti kölcsönhatásról?
- Fontos-e a szakszervezetek részvétele a szolgáltatási szabványok megfogalmazásában? Miért?
- Véleménye szerint mik a szolgáltatási szabványok kedvező hatásai a munkavállalókra?
- Véleménye szerint mik a szolgáltatási szabványok kedvezőtlen hatásai a munkavállalókra?
- Tud-e példát mondani arra, amikor a szolgáltatási szabványok javították, vagy rontották a munkakörülményeket?
- Milyen szektorban kell a szolgáltatási szabványokat kidolgozni, és melyekben nem kell?
- Van-e az ön szervezetének stratégiája a szolgáltatási szabványokkal kapcsolatban?
- Hogyan értékeli a szabványok szerepét a munkakörülmények területén?

Az Európai Bizottság és az EFTA pénzügyi támogatásával

