

Huskonsulenterne A/S

Kvalitetshåndbog

*Eksempel til inspiration for virksomheder,
der ønsker at blive certificeret til at udføre
energimærker og tilstandsrapporter*

Dato: 090608

Indholdsfortegnelse

1 Administrative krav	5
1.1 Oplysninger om virksomheden.....	5
1.2 Certificeringens omfang	5
1.3 Generelle krav.....	6
2 Uafhængighed og fortrolighed.....	6
2.1 Uafhængighed og fortrolighed	6
3 Kvalitetspolitik.....	6
4 Kvalitetsmål	7
5 Organisationen.....	7
5.1 Stillingsbeskrivelse.....	7
6 Kommunikation	9
7 Uddannelse	9
8 Dokumentstyring	10
8.1 Kvalitetsstyringssystemet	10
8.2 Eksterne dokumenter	10
9 Registre	11
10 Indkøb.....	13
11 Energimærkning og huseftersyn	13
11.1 Gældende krav	13
11.2 Aftaler og tilbud	13
11.3 Mærkningsrapporter og løbende kvalitetskontrol	14
11.4 Dokumentationskrav	14
12 Afvigelser og forebyggende handlinger	15
13 Kvalitetskontrol og tilbagekaldelse.....	16
13.1 Stikprøvevis kvalitetskontrol.....	16
13.2 Tilbagekaldelse af rapport	17
14 Henvendelser og klager	17
15 Intern audit	18
16 Ledelsens evaluering	19

Bilag 1: Tro og love erklæring.....	20
Bilag 2: Fortrolighedserklæring.....	21
Bilag 3: Tjekliste til uddannelse	22
Bilag A: Energimærkning af enfamiliehuse	23
Bilag B: Energimærkning af flerfamiliehuse mv.	24
Bilag 4: Tjekliste til indkøb	26
Bilag 5: Skabelon for tjekliste for konsulentopgaver	27
Bilag 6: Skabelon for afvigelser og forbyggende handlinger.....	28
Bilag 7: Skabelon for audit tjekliste.....	29
Bilag 8: Skabelon for auditrapport.....	30
Bilag 9: Skabelon for oplæg til ledelsens evaluering	31
Bilag 10: Skabelon for ledelsens evaluering	32

Forord

Denne kvalitetshåndbog beskriver Huskonsulenterne A/S' politik, mål og procedurer.

Håndbogen har til formål:

- Eksternt – dvs. overfor kunder, myndigheder og andre interessenter – at godtgøre, at Huskonsulenterne A/S har opbygget og implementeret et kvalitetsstyringsystem, der efterlever kravene i DS/EN ISO 9001 med de præciseringer, der fremgår af Energistyrelsens krav til virksomheder, der udfører energimærkning, og med de tilføjelser, BfBE stiller til medlemsvirksomheder, som udarbejder tilstandsrapporter.
- Internt at medvirke til at igangsætte og fastholde en proces, hvor kvaliteten af de udførte energimærker og tilstandsrapporter sættes i fokus.

Håndbogen er gældende for alle medarbejdere i Huskonsulenterne A/S og for de underleverandører der udfører tilstandsrapporter og energimærkningsopgaver for Huskonsulenterne A/S.

Januar 2008

Jørgen Jensen, direktør

1 Administrative krav

1.1 Oplysninger om virksomheden

<i>Navn:</i>	Huskonsulenterne A/S
<i>Adresse:</i>	Nygade 2, 1122 Nyby
<i>Tlf:</i>	11 22 33 44
<i>Hjemmeside:</i>	www.huskonsulenterne.dk
<i>Mail:</i>	info@huskonsulenterne.dk
<i>CVR nummer:</i>	12 34 56 78

1.2 Certificeringens omfang

De processer, der er nødvendige for kvalitetsstyringssystemet, er identiske med de opgaver, der beskrives i Håndbog for Energikonsulenter og i Håndbog for beskikkede bygningssagkyndige. Desuden anvendes BfBEs tjekliste og hvidbog for huseftersynsopgaver.

Certificeringen omfatter de aktiviteter, der er knyttet til udarbejdelse af tilstandsrapporter og til energimærkning af enfamiliehuse og af flerfamiliehuse samt handel, service og offentlige bygninger.

DS/EN ISO 9001 Punkt 7.3 Udvikling og konstruktion er undtaget, fordi det ikke er en del af Energistyrelsens krav til energimærkning.

DS/EN ISO 9001 Punkt 7.5 Produktion og servicetilvejebringelse sker efter retningslinjerne i Huseftersynshåndbogen og i Energimærkningshåndbogen. Dog er punkt 7.5.2 undtaget, fordi det ikke er en del af BfBEs og Energistyrelsens krav.

DS/EN ISO 9001 Punkt 7.6 Styring af overvågnings- og måleudstyr. I denne sammenhæng er det relevant at sikre, at den software, der anvendes til energimærkning, er opdateret og udfører beregninger i overensstemmelse med kravene i den gældende Håndbog for Energikonsulenter. Energistyrelsen og BfBE stiller ikke yderligere krav til etablering af processer i forbindelse med overvågning og måling, hvorfor dette ikke indgår i Huskonsulenterne A/S' kvalitetsstyringssystem.

DS/EN ISO 9001 Punkt 8.1 Måling, analyse og forbedring, 8.2.1 Kundetilfredshed og 8.2.3 Overvågning og måling af processer. BfBE og Energistyrelsen stiller ikke krav om, at Huskonsulenterne A/S skal planlægge og implementere andre overvågnings- måle-, analyse- og forbedringsprocesser end de, der er beskrevet i Energistyrelsens krav til energimærkning og i Erhvervs- og Byggestyrelsens krav til huseftersyn, hvorfor dette ikke indgår i Huskonsulenterne A/S' kvalitetsstyringssystem.

DS/EN ISO 9001 Punkt 8.4 Analyse af data. Huskonsulenterne A/S følger ved udarbejdelse af tilstandsrapporter den internationale standard på dette punkt. Ved udarbejdelse af

energimærker følger Huskonsulenterne A/S de særlige krav til kvalitetskontrol, som Energistyrelsen stiller.

1.3 Generelle krav

Huskonsulenterne A/S er momsregistreret.

Huskonsulenterne A/S har en sædvanligt dækkende ansvarsforsikring i forsikringsselskabet: Forsikring A/S, Forsikringsvej 1, 1234 Nyby, tlf. 9876 5432, policenummer 123456.

Huskonsulenterne A/S har ikke har forfalden gæld, der overstiger 500.000 kr., til det offentlige.

Bilag 1: Tro og love erklæring.

2 Uafhængighed og fortrolighed

2.1 Uafhængighed og fortrolighed

Alle ansatte samt personer, der som underleverandører udfører energimærkningsopgaver eller har adgang til oplysninger herom, har underskrevet en fortrolighedserklæring, hvori de med deres underskrift forpligter sig til at overholde kravene om uafhængighed og fortrolighed. De underskrevne erklæringer opbevares hos den kvalitetsansvarlige.

Bilag 2: Fortrolighedserklæring.

3 Kvalitetspolitik

Vi vil overholde alle relevante krav i forbindelse med udarbejdelse af energimærker og tilstandsrapporter, og vi forpligter os til løbende at forbedre kvalitetsstyringssystemets effektivitet.

Vi opfylder de kundekrav, der fremgår af Huseftersynshåndbogen og af Energimærkningshåndbogen.

Vi stiller de arbejdsforhold til rådighed, der er nødvendige for kunne opnå overensstemmelse med kravene til udarbejdede energimærker og tilstandsrapporter. Hver medarbejder tilbydes en arbejdsplads med tilhørende faciliteter, telefon, pc med netadgang og med tilstrækkelig hardware og software. Det sikres desuden, at også eksterne medarbejdere, der er tilknyttet Huskonsulenterne A/S, har de nødvendige arbejdsforhold til rådighed.

4 Kvalitetsmål

Vores kvalitetsmål er, at energimærker og tilstandsrapporter udføres, så de opfylder kvalitetsmålsætningerne i de til enhver tid gældende versioner af Håndbog for energikonsulenter og Håndbog for beskikkede bygningsagkyndige.

Vi har desuden følgende kvalitetsmål:

- Alle kundehenvendelser eller klager skal besvares skriftligt hurtigst muligt og senest 30 dage efter henvendelsen er modtaget i virksomheden
- Hvis der ved kvalitetskontrollen påpeges væsentlige fejl eller mangler i et energimærke eller en tilstandsrapport, skal rapporten tilbagekaldes, og kunden skal inden 45 dage fra kvalitetskontrollen tilbydes et nyt energimærknings- eller huseftersynsbesøg.

5 Organisationen

5.1 Stillingsbeskrivelse

Direktør

Direktøren har det overordnede ansvar for at:

- alle krav overholdes
- fastlægge kvalitetspolitikken og kvalitetsmål
- informere alle i Huskonsulenterne A/S om kvalitetspolitikken, kvalitetsstyringssystemet og kommunikere vigtigheden af at alle krav overholdes
- ansvar og beføjelser i relation til kvalitetsstyringssystemet er defineret og kommunikeret
- kommunikere status for kvalitetsstyringssystemets effektivitet
- at de nødvendige ressourcer er til rådighed
- der i forbindelse med hver energimærkning udpeges en energikonsulent, der har ansvar for udarbejdelsen af energimærkningen
- der til hver huseftersynsopgave udsendes en konsulent med beskikkelse som bygningsagkyndig
- godkende kvalitetsstyringssystemet dokumenter
- gennemføre ledelsens evaluering og udsende referat herom
- de nødvendige arbejdsforhold for kunne opnå overensstemmelse med kravene til energimærker og tilstandsrapporter er til rådighed. Hver medarbejder tilbydes en arbejdsplads med tilhørende faciliteter, telefon, pc med netadgang og tilstrækkelig hardware og software herunder den seneste version af det nødvendige beregningsværktøj. Direktøren har desuden ansvar for at sikre, at eksterne medarbejdere, der er tilknyttet Huskonsulenterne A/S, også har de nødvendige arbejdsforhold til rådighed.

Kvalitetsansvarlig

Den kvalitetsansvarlige er ansvarlig for det certificerede kvalitetsstyringssystem til energimærkning og huseftersyn herunder ansvarlig for, at audit og certificering gennemføres, og at der foretages de nødvendige opfølgninger på baggrund heraf.

Den kvalitetsansvarlige er udpeget som ledelsens repræsentant og har kompetence til:

- at de processer, der er nødvendige for kvalitetsstyringssystemet implementeres, løbende gennemgås og vedligeholdes
- rapportering til direktøren vedr. kvalitetsstyringssystemets effekt og eventuelle behov for forbedringer
- at sikre, at den software, der anvendes til energimærkning og huseftersyn, er opdateret og i overensstemmelse med kravene i Håndbog for Energikonsulenter og i Håndbog for beskikkede bygningssagkyndige
- at opdatere og opbevare dokumentation for energikonsulenternes og de bygningssagkyndiges faglige kompetencer
- at oprette registre
- at kontrollere, om udførte energimærker og tilstandsrapporter opfylder alle relevante krav
- at oplære og løbende opdatere medarbejdernes viden om kvalitetsstyringssystemet
- at videresende information om opdatering af relevante gældende love og myndighedskrav vedr. energimærkning og huseftersyn

Energikonsulenter

Direktøren og den kvalitetsansvarlige er også energikonsulenter. Til hver energimærkning udpeger direktøren en af de tre godkendte energikonsulenter til at have ansvar for udarbejdelsen af energimærkningen. Energikonsulenten får herefter beføjelser til at sikre, at de nødvendige kompetencer inddrages i energimærkningen. Hvis flere personer er tilknyttet udførelsen af energimærkningen, er den udpegede ansvarlige energikonsulent ansvarlig for koordinering af de inddragede medarbejders arbejdsindsats.

Bygningssagkyndige

Til hver huseftersynsopgave udpeger direktøren en af de tre konsulenter, med gyldig beskikkelse som bygningssagkyndig. Den bygningssagkyndige er herefter ansvarlig for opgaven og har beføjelse til at inddrage personer med supplerende kompetencer i opgaven, når det skønnes nødvendigt.

Teknisk sagkyndige

En eller flere teknisk sagkyndige kan inddrages i energimærkningen eller huseftersynet, og skal inddrages på de områder, hvor energikonsulenten ikke har den fornødne ekspertise.

Assistent

Energikonsulenten eller den bygningssagkyndige kan inddrage assistenten i opgaverne. Assistenten kan bistå konsulenten på områder, hvor der ikke forudsættes særlig teknisk eller faglig ekspertise, som f.eks. opmålinger, indtastninger, fotograferinger, rapportskrivning mv.

Energikonsulenten eller den bygningsagkyndige har det overordnede ansvar for rigtigheden af assistentens arbejde.

Alle

Alle medarbejdere er ansvarlige for at holde sig orienterede om kvalitetsstyringssystemets indhold og efterleve kvalitetspolitikken samt fremgangsmåderne og kravene i kvalitetsstyringssystemet.

Alle medarbejdere er ansvarlig for at rapportere om afvigelser.

6 Kommunikation

Den interne kommunikation har til formål at informere alle i Huskonsulenterne A/S om kvalitetspolitikken, kvalitetsstyringssystemet og resultaterne heraf.

Den interne kommunikation skal samtidig give medarbejderne mulighed for at komme med forebyggelses- og forbedringsforslag herunder til kvalitetsstyringssystemet.

Den interne kommunikation sker dels elektronisk og dels mundtligt via personalemøder.

7 Uddannelse

I forbindelse med nyansættelser eller ved inddragelse af teknisk sagkyndige er den kvalitetsansvarlige ansvarlig for at oplære nye medarbejdere i kvalitetsstyringssystemet.

Umiddelbart efter ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet er gennemført, er den kvalitetsansvarlige ansvarlig for at bygningsagkyndige, energikonsulenter, teknisk sagkyndige og assistenter:

- får en genopfriskning af indholdet i kvalitetsstyringssystemet
- bliver orienteret om eventuelle ændringer i kvalitetsstyringssystemet

Hvis der er yderligere behov for efteruddannelse, aftales dette nærmere i forbindelse med medarbejdersamtalerne. Interne auditorer skal modtage særlig uddannelse i auditering og kvalitetsstyring.

Energikonsulenter, bygningsagkyndige og teknisk sagkyndige skal have relevant teknisk ekspertise. Hos den kvalitetsansvarlige findes et opdateret uddannelsesskema og et opdateret CV på hver medarbejder. CV'erne opdateres med tidspunkt for, hvornår de faglige kompetencer herunder grunduddannelse og erhvervs erfaring samt deltagelse i obligatoriske kurser mv. er gennemført.

CV'erne skal være opdateret indtil tidspunktet for sidst udførte energimærkning eller tilstandsrapport og opbevares i mindst 6 år fra sidst udførte energimærkning eller

tilstandsrapport. Den kvalitetsansvarlige opdaterer og opbevarer dokumentation for uddannelse.

Bilag 3 er et eksempel på en tjekliste til uddannelse

8 Dokumentstyring

8.1 Kvalitetsstyringssystemet

Den kvalitetsansvarlige er ansvarlig for løbende at gennemgå og vedligeholde kvalitetsstyringssystemet og sørge for, at den gældende dokumentation er godkendt og tilgængelig for alle medarbejdere på Huskonsulenterne A/S fællesdrev (C:\kvalitetshåndbog.doc). Den kvalitetsansvarlige skal gennemgå og om nødvendigt opdatere, kvalitetsstyringssystemet mindst hvert 2. år.

Den kvalitetsansvarlige udarbejder et konkret udkast til et dokument, der sendes til godkendelse hos direktøren. Når dokumentet er godkendt med signatur for godkendelse, er den kvalitetsansvarlige ansvarlig for distributionen.

Revisioner markeres med "fed kursiv" og/eller bjælke i marginen. Tidligere ændringer rettes tilbage til normal skrift. Revisionen dateres, udgavenummeret ændres og dokumentoversigten opdateres. Ved distribution af nye versioner informeres medarbejderne via personlig e-mail.

Det er kun dokumenter på (C:\kvalitetshåndbog.doc) og det udskrevne (og underskrevne) dokument, der kan betragtes som gældende. Alle originaldokumenter, der ikke længere er gyldige, arkiveres i mindst 6 år og stemples "udgået". Dokumentation i relation til kvalitetsstyringssystemet arkiveres ligeledes i minimum 6 år.

Den kvalitetsansvarlige opbevarer en underskrevet udskrift af den aktuelle version af kvalitetsstyringssystemet. Ligeledes opbevarer den kvalitetsansvarlige originaldokumenter, der ikke længere er gyldige.

8.2 Eksterne dokumenter

Eksterne dokumenter omfatter love og regler, telefon, fax, email og breve modtaget og sendt fra Energistyrelsen, teknisk revisor, FEM-sekretariatet, Erhvervs- og Byggestyrelsen, kunder, leverandører, andre virksomheder og presse med flere.

Alle henvendelser skal besvares hurtigst muligt og senest 30 dage efter, henvendelsen er modtaget i virksomheden. Kunder, der ønsker generel information om energimærkning eller huseftersyn, henvises til boligejer.dk

Henvendelser må besvares af alle, dog må henvendelser fra pressen kun besvares af direktøren.

Alle indkomne henvendelser identificeres med en dato for modtagelsen og arkiveres. Telefoniske henvendelser dokumenteres kun i forbindelse med klager.

Alle dokumenter, der sendes, skal indeholde oplysninger om dato, versionsnummer, forfatter og hvilken kunde eller aktivitet, dokumentet omhandler. Skriftlige besvarelser herunder også tilbud gemmes elektronisk via C:\udgåendepost. Centrale dokumenter, der opbevares elektronisk, skal opbevares som pdf-filer eller som låste dokumenter.

Energimærkningsrapporter skal have det udseende, som fremgår af Håndbog for energikonsulenter afsnit 2.1.

9 Registre

Der er som en del af kvalitetshåndbogen oprettet følgende registre.

I det viste skema er de enkelte registre angivet, hvem der er ansvarlig for vedligeholdelsen, hvor de er placeret og opbevaringstid for enkeltregistreringer.

Den kvalitetsansvarlige skal sikre, at registrene C:\udgåendepost og C:\baggrundsmateriale er tilgængelige og tilstrækkelig sikret mod beskadigelse eller bortkomst.

Lokale registre skal opbevares af de ansvarlige, så de er sikret mod beskadigelse eller bortkomst.

Register	Ansvarlig for vedligeholdelse af registret	Placering	Opbevaringstid for enkeltregistreringer
Kvalitetshåndbogen	Kvalitetsansvarlige	C:\kvalitetshåndbog	3 år
Forældede udgaver af kvalitetshåndbogen	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	6 år
Afviigelser og forebyggende handlinger	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	6 år
Eksterne henvendelser	Alle	C:\udgåendepost	6 år
Referater	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	3 år
Revisioner, rapporter og notater	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	6 år
Intern auditplaner	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	3 år
Interne auditrapporter	Interne auditor	Hos den kvalitetsansvarlige	3 år

Ledelsens gennemgang	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	6 år
Fortrolighedserklæring	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	6 år
Tro og love erklæring	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	6 år
Aftaleseddel	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	6 år
Energimærker	Energikonsulenten	www.femsek.dk	6 år
Baggrundsmateriale herunder tjekliste for mærkningen.	Energikonsulenten	C:\baggrundsmateriale eller hos energikonsulenten	6 år
Tjekliste for tilstandsrapporter	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	6 år
Tilstandsrapporter	Bygningssagkyndige	Heweb.dk	6 år
Baggrundsmateriale til udarbejdelse af tilstandsrapporterne	Bygningssagkyndige	C:\baggrundsmateriale eller hos den bygningssagkyndige	6 år
Tjekliste til indkøb	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	6 år
Henvendelser og klager	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	6 år
Energistyrelsens kommentarer til de udarbejdede energimærker	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	6 år
Dokumentation vedrørende revision af tilstandsrapporter	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	6 år
Stikprøvegennemgangen	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	6 år
Tjekliste til uddannelse og CV'er	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	6 år
Lovgivning	Kvalitetsansvarlig	www.ens.dk	-
Energistyrelsens krav til virksomheder der udfører energimærkning	Kvalitetsansvarlige	Www.ens.dk	-
Den gældende Håndbog for energikonsulenter med bilag og rettelsesblade, opdateringer mv.	Kvalitetsansvarlige	Www.ens.dk	-
Den gældende Håndbog for beskikkede bygningssagkyndige med bilag og rettelsesblade, opdateringer mv.	Kvalitetsansvarlige	Femsek.dk	-
BfBEs opdaterede tjekliste og hvidbog for huseftersyn	Kvalitetsansvarlige	Bfbe.dk	-

10 Indkøb

Såfremt der opstår behov for anvendelse af underleverandører til energimærkning, skal leverandørens uddannelseskrav vurderes på lige fod med de krav, der stilles til medarbejdere i Huskonsulenterne A/S. Dette gøres ved at udfylde tjekliste til indkøb.

Den kvalitetsansvarlige er ansvarlig for at godkende alle underleverandører til energimærkning og huseftersyn. Minimum en gang årligt revurderer den kvalitetsansvarlige eventuelle underleverandører. Udfyldte tjeklister arkiveres hos den kvalitetsansvarlige.

Den kvalitetsansvarlige er ansvarlig for, at der ligger en aftale med leverandører. Ligeledes er den kvalitetsansvarlige ansvarlig for at aftaler ajourføres, opdateres og arkiveres.

Den kvalitetsansvarlige er ansvarlig for, at den enkelte konsulent eller underleverandør har de nødvendige værktøjer til rådighed. Det er konsulentens ansvar at have værktøjerne med på hver opgave.

Bilag 4 er Tjekliste til indkøb

11 Energimærkning og huseftersyn

11.1 Gældende krav

Opdaterede love, krav og håndbøger vedrørende energimærkning og huseftersyn findes på femsek.dk. Den senest opdaterede version af tjeklister for huseftersyn, af hvidbog for huseftersyn og af værktøjskasse for bygningssagkyndige findes på bfbe.dk. Ved opdateringer modtager Huskonsulenterne A/S automatisk en mail herom fra den relevante myndighed eller fra BfBE. Den kvalitetsansvarlige er ansvarlig for at videresende denne mail til alle, der arbejder med energimærkning eller huseftersyn i Huskonsulenterne A/S.

Dansk Standard udsender automatisk en meddelelse, hvis den gældende standard for ISO 9001 opdateres. Den kvalitetsansvarlige indkøber og opbevarer den nyeste version af kvalitetsstyringsstandard ISO 9001.

11.2 Aftaler og tilbud

Når en kunde henvender sig med et ønske om tilbud på en opgave, skal direktøren eller en af direktøren udpeget ansvarlig konsulent sikre, at Huskonsulenterne A/S har tilstrækkelige ressourcer til rådighed til at løse opgaven tilfredsstillende i forhold egne kvalitetskrav.

Før direktøren eller en ansvarlig konsulent afgiver tilbud, skal det sikres, at

- ydelsen er klart defineret, at
- alle uklarheder er afklaret med kunden, og at

- Huskonsulenterne A/S kan løse opgaven som ønsket af kunden og indenfor egne krav til kvalitet og tidsfrister.

Aftaler skal være skriftlige og dokumenteres ved anvendelse af aftaleseddel, kontrakt eller tilsvarende. Aftaler kan indgås via email.

Mundtlige aftaler kan undtagelsesvis anvendes. Aftalen dokumenteres ved notat i sagen med oplysninger om pris, tidsplan, omfang og øvrige vilkår.

Kunden skal altid oplyses om, at prisen kan ændre sig, såfremt en konkret opmåling af det beboede og opvarmede areal afviger fra det oplyste eller fra oplysningerne i BBR-registret.

Når der foreligger en aftale efter ovenstående retningslinier, kan opgaven udføres.

Bilag 5 Skabelon for tjekliste for energimærkningsopgaver.

11.3 Mærkningsrapporter og løbende kvalitetskontrol

En opgave afsluttes med, at der udarbejdes et energimærke og/eller en tilstandsrapport. Først når opgaven er afsluttet afreporteres til kunden.

Energimærker indberettes til FEM-sekretariatet via femsek.dk. Tilstandsrapporter indberettes til KMD via heweb.dk. Indberetningen skal ske inden 14 dage efter datoen for bygningsgennemgangen

Medarbejderen skal inden indberetningen, gennemlæse rapporten med henblik på at vurdere, om den opfylder kravene, beskrevet i den til enhver tid gældende relevante håndbog. Rapporten bruges som tjekliste for, at alle elementer i opgaven er udført efter retningslinjerne. Tjeklisten arkiveres i arkivet for den pågældende kunde. Hvis der opdages væsentlige fejl eller mangler, eller hvis beregningsresultater eller konklusioner ikke virker rimelige og velbegrundede, anses dette for en afvigelse.

11.4 Dokumentationskrav

For hver kunde opretter den ansvarlige konsulent en mappe, hvor alle relevante dokumenter på sagen er samlet og kan genfindes. Arkivet er som udgangspunkt elektronisk, men for de opgaver, hvor der findes bygningstegninger eller lign., kan disse arkiveres i et supplerende papirarkiv hos konsulenten.

Konsulenten er ansvarlig for, at dokumenter, der tilhører kunden, kopieres og returneres. Hvis kundens dokumenter bortkommer eller beskadiges, skal kunden underrettes, og der skal udarbejdes en afvigelsesrapport.

Konsulenten er ansvarlig for at arkivere alle relevante dokumenter for hver kunde, så dokumenterne er tilgængelige under og efter opgaven. Ligeledes er konsulenten ansvarlig for,

at dokumenterne opbevares forsvarligt og er tilstrækkelig sikret mod beskadigelse eller bortkomst. Arkivet skal omfatte følgende dokumenter:

- Energimærker og/eller tilstandsrapporter på digital form som pdf-filer.
- Angivelse af hvilke personer (med navn), der har været inddraget i opgaven, deres funktion og deres ansvar.
- Baggrundsmateriale vedrørende opgaven, herunder aftalen med kunden, evt. aftalesedler, ejeroplysninger, BBR-data og andet baggrundsmateriale vedrørende bygningen.
- Fagligt baggrundsmateriale, der dokumenterer konsulentens vurderinger og konklusioner vedrørende opgaven. Dette materiale kan foreligge i papirform eller digitalt, evt. som inddata og tekst-kommentarer i edb-programmerne, som benyttes til udarbejdelse af rapporten.
- Oplysning om hvilke edb-værktøjer, der har været anvendt, herunder oplysning om programversion.

Arkivet for hver kunde skal være tilgængelig under udførelsen af opgaven og i mindst 6 år fra tidspunktet for indberetning af energimærket og/eller tilstandsrapporten.

12 Afvigelser og forebyggende handlinger

Der er tale om en afvigelse, hvis Huskonsulenterne A/S's kvalitetspolitik eller de nedskrevne procedurer ikke overholdes. Afvigelser kan også være fejl i en energimærkning eller tilstandsrapport, indkomne klager og kommentarer til virksomhedens produkter fremsendt af Energistyrelsen, teknisk revisor, FEM-sekretariatet eller Erhvervs- og Byggestyrelsen.

Hvis en medarbejder opdager en afvigelse, skal dette rapporteres til den kvalitetsansvarlige. Alle medarbejdere kan rapportere afvigelser eller komme med forslag til forebyggende handlinger således, at en mulig afvigelse fra planlagte aktiviteter eller specificerede krav kan undgås. Forslag stilles til den kvalitetsansvarlige.

Når den kvalitetsansvarlige får en henvendelse, eller hvis den kvalitetsansvarlige selv har konstateret en afvigelse, udfyldes en afvigelsesrapport. Den kvalitetsansvarlige er ansvarlig for registreringen af afvigelsen. Skabelon for afvigelser og forebyggende handlinger findes i bilag 2.

Vedrører afvigelsen en kundehenvendelse eller en klage, er den kvalitetsansvarlige ansvarlig for, at kunden modtager et skriftligt svar senest 30 dage efter modtagelsen af henvendelsen.

Den ansvarlige for problemets løsning skal i samarbejde med den kvalitetsansvarlige undersøge og vurdere afvigelsen. Systematikken indebærer, at afvigelser bliver korrigeret, og det vurderes, om den korrigerende handling har været tilstrækkelig. Desuden vurderes handlinger, der kan gennemføres med henblik på at forebygge potentielle afvigelser, fejl eller andre uønskede situationer.

Den kvalitetsansvarlige sikrer, at de nødvendige tiltag og handlinger iværksættes. Ligeledes skal den kvalitetsansvarlige sikre, at ændringer i fremgangsmåder som følge af korrigerende eller forebyggende handlinger indføres i de eventuelle skriftlige beskrivelser af disse.

Den interne auditor vurderer i forbindelse med intern audit egnetheden, tilstrækkeligheden og hensigtsmæssigheden af den korrigerende handling på baggrund af rapporterne for afvigelser og forebyggende handlinger.

Alle afvigelsesrapporter arkiveres hos den kvalitetsansvarlige.

Bilag 6 Skabelon for afvigelser og forebyggende handlinger

13 Kvalitetskontrol og tilbagekaldelse

13.1 Stikprøvevis kvalitetskontrol

Den kvalitetsansvarlige er ansvarlig for, at der løbende foretages stikprøvekontroller af energimærkninger og tilstandsrapporter og for at udpege den eller de medarbejdere, der skal udføre stikprøvekontrollerne. En konsulent kan ikke gennemgå egne mærkninger. I de interne stikprøvekontroller gennemgås ikke kun selve rapporten, men også de bagvedliggende data, beregninger og valgte forudsætninger.

For energimærker skal selve energimærket, data, beregninger og beregningsforudsætninger gennemgås med henblik på kontrol af det udførte arbejde. Desuden vurderes kvaliteten og rimeligheden af de fremsatte besparelsesforslag, og om der burde være fremsat yderligere energibesparelsesforslag.

For tilstandsrapporter skal selve tilstandsrapporten samt indhentet dokumentation gennemgås med henblik på kontrol af det udførte arbejde. Endvidere kontrolleres det, om BfBEs tjekliste og hvidbog er anvendt.

Gennemgangen skal foretages senest 3 måneder efter, opgaven er afleveret. Den skal for energimærker omfatte 10% af alle mærkninger af enfamiliehuse og 5% af alle mærkninger af flerfamiliehuse, som en konsulent har udført. Energimærkningerne skal udvælges tilfældigt, så de er repræsentative for konsulentens mærkninger. Udfører en konsulent færre end 5 mærkninger på et kalenderår, skal mindst 5 mærkninger gennemgås, og udføres færre end 5 mærkninger i et kalenderår, skal mindst 1 gennemgås. På samme måde skal for hver bygningssagkyndige tilfældigt udtages 5 % af alle tilstandsrapporter.

Resultatet af gennemgangen skal forelægges den medarbejder, der har haft ansvaret for opgaven. Hvis der påvises fejl, anses dette for en afvigelse, og der skal udarbejdes en rapport for afvigelser og forebyggende handlinger.

Den kvalitetsansvarlige er ansvarlig for at udarbejde tilstrækkelig dokumentation for de gennemførte stikprøvekontroller. Dokumentationen skal opbevares i min. 6 år.

13.2 Tilbagekaldelse af rapport

Hvis der ved kvalitetskontrollen påpeges væsentlige fejl eller mangler i en energimærknings- eller tilstandsrapport, sørger den kvalitetsansvarlige for, at kunden kontaktes med tilbud om et nyt energimærke eller en allonge til tilstandsrapporten.

Kunden oplyses om, at der ved kvalitetskontrollen er fundet væsentlige fejl eller mangler.

Den kvalitetsansvarlige fastsætter i hvert enkelt tilfælde en tidsfrist for, hvornår fejlen skal være rettet. Tidsfristen afhænger af fejlens karakter og af, om der skal foretages et nyt besøg på ejendommen. Tristfristen må dog højst være 45 dage fra kvalitetskontrollen at regne.

Kvalitetsstyringssystemets krav til energimærkning eller huseftersyn følges på ny og afsluttes med en ny indberetning. Tilretninger af energimærkningsrapporter og allonger til tilstandsrapporter betragtes som en ny indberetning. Den kvalitetsansvarlige er ansvarlig for at mærke evt. udskrevne rapporter i arkivet som tilbagekaldt. Ligeledes er den kvalitetsansvarlige ansvarlig for at orientere den medarbejder, der er ansvarlig for opgaven.

En tilbagekaldelse af en rapport betragtes som en afvigelse, og der udfyldes en rapport for afvigelser og forebyggende handlinger.

14 Henvendelser og klager

Henvendelser og klager betragtes som en afvigelse, og der udfyldes en afvigelsesrapport. Under indkomne henvendelser og klager hører:

- Henvendelser fra kunder herunder klager fra bygningsejere eller administratorer, der ejer eller administrerer bygninger, Huskonsulenterne A/S har udført en opgave på. Hvis henvendelsen vedrører påståede mangler eller fejl ved det udførte arbejde, vurderer den kvalitetsansvarlige, om rapporten lever op til de fastlagte krav. Hvis det konkluderes, at dette ikke er tilfældet, skal kunden tilbydes et nyt energimærke eller en allonge til tilstandsrapporten. Hvis der er behov for en ny besigtigelse af bygningen, skal kunden modtage forslag om, at besigtigelsen gennemføres senest 45 dage efter kundens første henvendelse i sagen.
- Energistyrelsens kommentarer til de udarbejdede mærkninger, der fremsendes som led i markedsovervågningen. Den kvalitetsansvarlige skal vurdere, om henvendelsen giver anledning til berigtigelse eller udarbejdelse af nye mærkninger til erstatning af eksisterende mærkninger. I disse tilfælde skal bygningsejeren eller administratoren af pågældende bygninger senest 45 dage efter modtagelsen af Energistyrelsens kommentarer modtage en berigtigelse af mærkningen eller forslag om gennemførelse af en ny besigtigelse af bygningen i de tilfælde, hvor dette er nødvendigt.

- Tekniske revisioner, som indeholder alvorlige fejl eller mindst 10 mindre alvorlige fejl, samt efterfølgende korrespondance med FEM-sekretariatet og Erhvervs- og Byggestyrelsen. Sådanne henvendelser giver alene anledning til berigtigelser overfor kunden, hvis den kvalitetsansvarlige skønner det rimeligt og såfremt bygningen endnu ikke er solgt eller, hvis kunden af egen drift henvender sig med ønske herom.

Hos den kvalitetsansvarlige findes en samlet liste over alle henvendelser og klager. Listen skal opbevares i mindst 6 år fra tidspunktet for modtagelsen af henvendelsen eller klagen.

15 Intern audit

Den kvalitetsansvarlige er ansvarlig for planlægning og gennemførelse af intern audit. Alle dokumenter fra intern audit arkiveres hos den kvalitetsansvarlige. Hvert år i oktober gennemføres intern audit.

I september udarbejder den kvalitetsansvarlige en plan med dato for intern audit. Af planen fremgår det, hvilke medarbejdere der skal udpeges som interne auditorer og gennemføre den enkelte audit. De interne auditorer er selv ansvarlige for gennemførelse, rapportering og evt. opfølgning omkring den enkelte audit. Audit gennemføres af en medarbejder, som har modtaget særlig uddannelse, og som ikke selv har det direkte ansvar for det auditerede område.

Intern audit er en generel vurdering af kvalitetshåndbogens effektivitet og efterlevelse og herunder evt. forslag til ændringer. Inden audit kan den interne auditor udarbejde en tjekliste med udgangspunkt i kvalitetshåndbogen og tilhørende dokumenter.

Ved gennemførelse af audit søges der efter objektive beviser for overensstemmelse (eller manglende overensstemmelse) med det planlagte og med Huskonsulenterne A/S's politikker. Desuden vurderes, om systemet er hensigtsmæssigt og kan følges i hverdagen, og om systemet er effektivt.

Den interne auditor dokumenterer den enkelte audit ved at udfylde skabelon for auditrapport.

Konstateres der en afvigelse, udfyldes en afvigelsesrapport.

Konklusionerne fra intern audit - herunder anbefalinger og henstillinger - sammenfattes i skabelon for auditrapport. Auditrapporten indgår i Ledelsens gennemgang. Alle involverede informeres om resultatet straks efter, at intern audit er afholdt.

Bilag 7 Skabelon for audit tjekliste
Bilag 8 Skabelon for auditrapport

16 Ledelsens evaluering

Direktøren og den kvalitetsansvarlige evaluerer sammen kvalitetledelsessystemet en gang årligt.

Inden ledelsens evaluering udarbejder den kvalitetsansvarlige et oplæg, der indeholder information om:

- resultat af intern audit
- status for kvalitetsmål, kvalitetskontrol og tilbagekaldelse
- status for afvigelser, henvendelser og klager
- opfølgning på tidligere ledelseevalueringer
- ændringer, der vil kunne påvirke kvalitetsstyringssystemet
- anbefalinger om forbedringer

Evalueringen omfatter følgende:

- interne eller eksterne ændringer, der vil kunne påvirke kvalitetsstyringssystemet
- vurdering af om kvalitetspolitikken efterleves og fortsat er egnet
- vurdering af kvalitetsmålene
- resultat af internt audit og status for aktionspunkter fra tidligere interne audits
- status på aktionspunkter fra tidligere certificeringer
- status for kvalitetskontrol og tilbagekaldelse
- status for afvigelser, henvendelser og klager
- vurdering af ressourcebehov
- vurdering af nye muligheder for kvalitetsmål, forbedring og behovet for ændringer af kvalitetsstyringssystemet

Den kvalitetsansvarlige udarbejder et referat fra ledelsens evaluering som direktøren godkender og udsender. Den kvalitetsansvarlige er ansvarlig for, at eventuelle ændringer til kvalitetshåndbogen indarbejdes. Referatet arkiveres hos den kvalitetsansvarlige.

Bilag 9 Skabelon for oplæg til ledelsens evaluering

Bilag 10 Skabelon for ledelsens evaluering

Bilag 1: Tro og love erklæring

Huskonsulenterne A/S forpligter sig på tro og love til, at der ikke er forfalden gæld til det offentlige, der overstiger 500.000 kr., med mindre der er underskrevet en afdragsordning med den relevante inddrivelsesmyndighed eller der er stillet sikkerhed for gælden over for inddrivelsesmyndigheden.

Stillingsbetegnelse

Navn

Underskrift:

Dato

Bilag 2: Fortrolighedserklæring

Nedenstående medarbejder:

Stillingsbetegnelse	Navn
---------------------	------

Forpligter sig med sin underskrift til:

- At følge gældende regler for udarbejdelse af energimærkninger og tilstandsrapporter herunder også kravene om uafhængighed
- At efterleve kvalitetspolitikken og de procedurer, der er beskrevet i kvalitetsstyringssystemet
- At behandle oplysninger der er fremkommet i forbindelse med energimærkninger og huseftersyn, fortroligt. Med mindre andet er aftalt med kunden, er ALLE oplysninger fortrolige. Bortset fra kunden og relevante myndigheder har ingen adgang til oplysningerne

Dato:

Underskrift:

Bilag A: Energimærkning af enfamiliehuse

Energikonsulenter for enfamiliehuse skal opfylde følgende krav:

Grunduddannelse

1. Civil-, akademi-, teknikum- eller diplomingeniør
2. bygningskonstruktør
3. arkitekt (cand. arch.)
4. maskinmester med udvidet maskinmesteruddannelse eller maskinmester, der har bestået eksamen efter d. 19. oktober 1988
5. eller have bestået en af Energistyrelsen godkendt teoretisk prøve for energikonsulenter til enfamiliehuse.

Erhvervs erfaring

Deltagelse i mindst 10 energimærkninger af enfamiliehuse som assistent til en energikonsulent.

Kurser

Energikonsulenter skal have deltaget i Energistyrelsens introduktionskursus for energikonsulenter senest 3 måneder efter indberetning af første energimærkning.

Energikonsulenter, der er beskikket som til energimærkning af enfamiliehuse i medfør af bek. nr. 1731 af 21-12-2006, anses at leve op til alle ovennævnte krav til grunduddannelse, erhvervs erfaring og deltagelse i introduktionskursus.

Senest 3 år efter at have deltaget i introduktionskurset for energikonsulenter eller 3 år efter beskikkelse i medfør af bek. nr. 1731 af 21-12-2006, skal energikonsulenter deltage i Energistyrelsens opfriskningskursus for energikonsulenter, og herefter igen efter 3 år.

Derudover skal energikonsulenter deltage i obligatoriske kurser og møder efter Energistyrelsens bestemmelse.

Kompetencer:

Energikonsulenten skal sikre, at følgende kompetencer inddrages i udarbejdelsen af energimærkninger:

- Viden om bygningsfysik, bygningens klimaskærm, energibehov, indeklima, energiforsyning, med særligt kendskab til følgende:
- U-værdier og isolans
- Transmissionstab
- Ventilation og luftskifte
- Energiproduktion

- Energibesparelser
- Effekt- og energi som begreber

- Kendskab til rentabilitetsberegninger for investeringsprojekter

- Kendskab til:
 - SBI-anvisning 213 og Be06
 - Bygningsreglementet for småhuse
 - DS 418, Beregning af bygningers varmetab
 - DS 439, Norm for vandinstallationer
 - DS 452, Termisk isolering af tekniske installationer
 - DS 469, Varmeanlæg med vand som varmebærende medium
 - DS 700, Kunstig belysning i arbejdslokaler

- Kendskab og erfaring med anvendelse af edb til beregninger, herunder det anvendte edb- program til udarbejdelse af energimærkninger.

Bilag B: Energimærkning af flerfamiliehuse mv.

Energikonsulenter for flerfamiliehuse mv. skal opfylde flg. krav

Grunduddannelse

1. Civil-, akademi-, teknikum- eller diplomingeniør
2. maskinmester med udvidet maskinmesteruddannelse eller maskinmester, der har bestået eksamen efter d. 19. oktober 1988
3. eller have bestået en af Energistyrelsen godkendt teoretisk prøve for energikonsulenter til flerfamilie mv..

Erhvervserfaring

Deltagelse i mindst 5 energimærkninger af flerfamiliehuse mv. som assistent til en energikonsulent.

Kurser

Energikonsulenter skal have deltaget i Energistyrelsens introduktionskursus for energikonsulenter.

Energikonsulenter, der er beskikket som til energimærkning af flerfamiliehuse mv. i medfør af bek. nr. 1731 af 21-12-2006, anses at leve op til alle ovennævnte krav til grunduddannelse, erhvervserfaring og deltagelse i introduktionskursus.

Senest 3 år efter at have deltaget i introduktionskurset for energikonsulenter eller 3 år efter beskikkelse i medfør af bek. nr. 1731 af 21-12-2006, skal energikonsulenter deltage i Energistyrelsens opfriskningskursus for energikonsulenter, og herefter igen efter 3 år.

Derudover skal energikonsulenter deltage i obligatoriske kurser og møder efter Energistyrelsens bestemmelse.

Kompetencer:

Energikonsulenten skal sikre, at følgende kompetencer skal inddrages i udarbejdelsen af energimærkninger:

- Viden om bygningsfysik, bygningens klimaskærm, energibehov, indeklima, energiforsyning, med særligt kendskab til bl.a. følgende:
 - effekt- eller energi som begreber
 - energibesparelser
 - varmetransmission
 - U-værdier og isolans
 - belysningsteknik
 - konstruktionsteknik
 - energiproduktion og transmission
 - mekanisk ventilation

- Kendskab til rentabilitetsberegninger for investeringsprojekter.

- Kendskab til:
 - SBI-anvisning 213 og Be06
 - Bygningsreglement 1995 for erhvervs- og etagebyggeri huse (BR 95)
 - DS 418, Beregning af bygningers varmetab
 - DS 439, Norm for vandinstallationer
 - DS 447, Norm for mekaniske ventilationsanlæg
 - DS 452, Termisk isolering af tekniske installationer
 - DS 469, Varmeanlæg med vand som varmebærende medium
 - DS 700, Kunstig belysning i arbejdslokaler

- Kendskab og erfaring med anvendelse af edb til beregninger, herunder det anvendte edb-program til udarbejdelse af energimærkninger.

Bilag 4: Tjekliste til indkøb

Virksomhedsnavn

CVR nummer

Adresse

By

Telefonnummer

Mail

Godkendt til energimærkning af enfamiliehuse (opfylder kravene i bilag a)	
Godkendt til energimærkning af flerfamiliehuse mv. (opfylder kravene i bilag b)	
Beskikket til at udføre huseftersyn	
Type af opgave der skal udføres	

Bilag 5: Skabelon for tjekliste for konsulentopgaver

Aftalenummer	Ansvarlig konsulent	Dato for start af opgaven	Dato for indberetning

Bilag 6: Skabelon for afvigelser og forbyggende handlinger

Afvigelsesrapport nummer:

Beskrivelse af afvigelse eller forbedringsforslag:

Beskrivelse af årsagen til afvigelsen eller forbedringsforslaget:

Dato:

Sign:

Ansvarlig for årsagsbeskrivelse:

Tidsfrist for årsagsbeskrivelse:

Plan for korrigerende eller forbyggende handling:

Aktivitet, ansvar og tidsfrist:

Dato for udført korrigerende/forebyggende handling:

Dato for vurdering af korrigerende/forebyggende handling:

Afsluttet og godkendt

Dato:

Sign:

Bilag 7: Skabelon for audit tjekliste

Audit tjekliste			
Audit nr.		Dato	
Auditeret person:		Auditor:	
Ref.	Auditors spørgsmål	Accept ja/nej	Kommentarer

Bilag 8: Skabelon for auditrapport

	Auditrapport
Dato for audit	
Ansvarlig	
Audit nummer	
Konklusion	
Gennemførelse (hvem blev interviewet)	

Bilag 9: Skabelon for oplæg til ledelsens evaluering

Dato for ledelsens evaluering:

	Den kvalitetsansvarliges oplæg:
Resultat af intern audit	
Status for kvalitetsmål, kvalitetskontrol og tilbagekaldelse	
Status for afvigelser, henvendelser og klager	
Opfølgning på tidligere ledelsesevalueringer	
Ændringer, der vil kunne påvirke kvalitetsstyringssystemet	
Anbefalinger om forbedringer.	

Bilag 10: Skabelon for ledelsens evaluering

	Ledelsens evaluering
<p>Dato:</p> <p>Underskrift for godkendelse:</p> <p>Konklusion:</p>	
<p>Interne eller eksterne ændringer, der vil kunne påvirke kvalitetsstyringssystemet</p> <p>Vurdering af om kvalitetspolitikken efterleves og fortsat er egnet</p> <p>Vurdering af kvalitetsmålene</p> <p>Resultat af internt audit og status for aktionspunkter fra tidligere interne audits</p> <p>Status på aktionspunkter fra tidligere certificeringer</p> <p>Status for kvalitetskontrol og tilbagekaldelse</p> <p>Status for afvigelser, henvendelser og klager</p> <p>Vurdering af ressourcebehov</p> <p>Vurdering af nye muligheder for kvalitetsmål, forbedring og behovet for ændringer af kvalitetsstyringssystemet</p>	