

Huskonsulenten ApS Kvalitetshåndbog

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

Dato: 09012009

Dette eksempel er **version 2 af 1. september 2009**. Ændringer og tilføjelser i forhold til version 1 er markeret med en lodret streg i marginen.

Indholdsfortegnelse

1 Administrative krav	5
1.1 Oplysninger om virksomheden.....	5
1.2 Forretningsgrundlag	5
1.3 Certificeringens omfang	5
1.4 Generelle krav.....	6
2 Uvildighed og fortrolighed.....	6
2.1 Uvildighed og fortrolighed	6
3 Kvalitetspolitik.....	6
4 Kvalitetsmål	6
5 Organisation.....	7
5.1 Stillingsbeskrivelse.....	7
6 Uddannelse og indkøb	7
7 Faciliteter og udstyr.....	8
7.1 Udstyrsfortegnelse	8
7.2 Kalibrering af udstyr.....	8
7.3 Defekt eftersynsudstyr.....	8
8 Dokumentstyring	9
8.1 Kvalitetsstyringssystemet	9
8.2 Eksterne dokumenter	9
9 Registre	9
10 Energimærkning og huseftersyn	11
10.1 Gældende krav	11
10.2 Aftaler og tilbud	11
10.3 Mærkningsrapporter og løbende kvalitetskontrol	11
10.4 Dokumentationskrav.....	12
10.5 Kundetilfredshed	12
11 Afvigelser og forebyggende handlinger	13
12 Kvalitetskontrol og tilbagekaldelse.....	13
12.1 Stikprøvevis kvalitetskontrol.....	13
12.2 Tilbagekaldelse af rapport	14
13 Henvendelser og klager	14
14 Intern audit	15

15 Ledelsens evaluering	15
Bilag 1: Tro og love erklæring.....	17
Bilag 2: Uvildigheds- og fortrolighedserklæring	18
Bilag 3: Tjekliste til uddannelse	19
Bilag A: Energimærkning af enfamiliehuse	20
Bilag B: Energimærkning af flerfamiliehuse mv.	21
Bilag 4: Tjekliste til indkøb	23
Bilag 5: Skabelon for udstyrsliste	24
Bilag 6: Skabelon for tjekliste for konsulentopgaver	25
Bilag 7: Skabelon for afvigelser og forbyggende handlinger.....	26
Bilag 8: Skabelon for audit tjekliste.....	27
Bilag 9: Skabelon for auditrapport.....	28
Bilag 10: Skabelon for oplæg til ledelsens evaluering	29
Bilag 11: Skabelon for ledelsens evaluering	30

Forord

Denne kvalitetshåndbog beskriver Huskonsulenten ApS' politik, mål og procedurer.

Håndbogen har til formål:

- Eksternt – dvs. overfor kunder, myndigheder og andre interessenter – at godtgøre, at Huskonsulenten ApS 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.

Januar 2009

Jesper Jensen

1 Administrative krav

1.1 Oplysninger om virksomheden

Navn: Huskonsulenten ApS
Adresse: Nygade 3, 1122 Nyby
Tlf: 12 34 56 78
Hjemmeside: www.huskonsulenten.dk
Mail: info@huskonsulenten.dk
CVR nummer: 11 22 33 44

1.2 Forretningsgrundlag

Huskonsulenten ApS beskæftiger sig med arkitektopgaver, huseftersyn og energimærkning af bygninger. Huseftersyn og energimærkning er Huskonsulenten ApS' vigtigste aktivitet og udgør mere end 75 pct. af virksomhedens omsætning.

1.3 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 8.1 Måling, analyse og forbedring, 8.2.1 Kundetilfredshed og 8.2.3 Overvågning og måling af processer. Kvalitetssikringssystemet omfatter måling af kundernes tilfredshed med levering af energimærker og tilstandsrapporter. Dette omfatter dog ikke kundetilfredshed med form og indhold af energimærkninger og tilstandsrapporter, der er fastlagt ved henholdsvis Energimærkningshåndbogen og Håndbog for beskikkede bygningssagkyndige. Overvågningen af processer sker i overensstemmelse med Energistyrelsens krav om kvalitetssikring af energimærkninger ved at 10 % af energimærkninger af enfamiliehuse og 5 % af energimærkninger af flerfamiliehuse gennemgås af en ekstern konsulent. Endvidere følges BfBEs krav om, at 5 % af alle tilstandsrapporter gennemgås af en ekstern konsulent.

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

Slettet: 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 Huskonsulenten ApS' kvalitetsstyringssystem. ¶

energimærker følger Huskonsulenten ApS de særlige krav til kvalitetskontrol, som Energistyrelsen stiller.

1.4 Generelle krav

Huskonsulenten ApS er momsregistreret.

Huskonsulenten ApS har en sædvanligt dækkende ansvarsforsikring i forsikringsselskabet: Forsikring A/S, Forsikringsvej 1, 1234 Nyby, tlf. 9876 5432, policenummer 23456.

Huskonsulenten ApS har ikke har forfalden gæld, der overstiger 500.000 kr., til det offentlige.

Bilag 1: Tro og love erklæring.

2 Uafhængighed, uvildighed og fortrolighed

2.1 Uafhængighed, uvildighed og fortrolighed

Personer der som underleverandører udfører energimærknings- eller huseftersynsopgaver eller har adgang til oplysninger herom, har underskrevet en fortrolighedserklæring, hvori de med deres underskrift forpligter sig til at overholde kravene om uafhængighed, uvildighed og fortrolighed.

Uvildighed indebærer, at den enkelte person er uafhængig af interesser, der kan påvirke arbejdet som certificeret energimærknings- og huseftersynsfirma, og at man ikke har deltaget i projektering, opførelse eller ombygning af den pågældende ejendom.

Bilag 2: Uafhængigheds-, uvildigheds- og fortrolighedserklæring.

3 Kvalitetspolitik

Huskonsulenten ApS vil overholde alle relevante krav i forbindelse med udarbejdelse af energimærker og tilstandsrapporter, og forpligter sig til løbende at forbedre kvalitetsstyringssystemets effektivitet.

Huskonsulenten ApS opfylder de kundekrav, der fremgår af Huseftersynshåndbogen og af Energimærkningshåndbogen.

4 Kvalitetsmål

Huskonsulenten ApS' 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.

Huskonsulenten ApS har 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 kunden inden 45 dage fra kvalitetskontrollen tilbydes et nyt energimærknings- eller huseftersynsbesøg.

5 Organisationen

Huskonsulenten ApS er en enkeltmandsvirksomhed.

5.1 Stillingsbeskrivelse

Ejeren har det fulde ansvar for at:

- alle krav overholdes
- fastlægge kvalitetspolitikken og kvalitetsmål
- alle kvalitetsstyringssystemets dokumenter og registre
- audit og certificering gennemføres, og at der foretages de nødvendige opfølgninger på baggrund heraf
- gennemføre ledelsens evaluering
- de nødvendige arbejdsforhold for kunne opnå overensstemmelse med kravene til energimærker og tilstandsrapporter er til rådighed.
- 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 bygningsagkyndige
- faciliteter og udstyr
- at opdatere og opbevare dokumentation for faglige kompetencer
- informere eventuelle teknisk sagkyndige og assistenter om kvalitetsstyringssystemet.

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.

Assistenter

Ejeren kan inddrage assistenter i opgaverne. Assistenter kan bistå ejeren på områder, hvor der ikke forudsættes særlig teknisk eller faglig ekspertise, som f.eks. opmålinger, indtastninger, fotograferinger, rapportskrivning mv. Ejeren har det overordnede ansvar for rigtigheden af assistentens arbejde.

6 Uddannelse og indkøb

Ved evt. inddragelse af teknisk sagkyndige eller assistenter er ejeren ansvarlig for oplæring i kvalitetsstyringssystemet.

Der foretages efteruddannelse efter behov.

Der findes et opdateret uddannelsesskema og et opdateret CV på ejeren. CV'et opdateres med tidspunkt for, hvornår de faglige kompetencer herunder grunduddannelse og erhvervs erfaring

samt deltagelse i obligatoriske kurser mv. er gennemført. CV'et skal være opdateret indtil tidspunktet for sidst udførte energimærkning eller tilstandsrapport og opbevares i mindst 6 år fra sidst udførte energimærkning eller tilstandsrapport.

Såfremt der opstår behov for anvendelse af underleverandører, skal uddannelse og kvalifikationer vurderes og godkendes. Dette gøres ved at udfylde tjekliste til indkøb. Der indgås skriftlig aftale med godkendte underleverandører og disse revurderes minimum en gang årligt. Ejeren er ansvarlig for, at den enkelte underleverandør har de nødvendige og i forhold til opgaven relevante værktøjer til rådighed.

Bilag 3 er et eksempel på en tjekliste til uddannelse

Bilag 4 er tjekliste til indkøb

7 Faciliteter og udstyr

7.1 Udstyrsfortegnelse

Alt måleudstyr, som anvendes i sammenhæng med energimærkning og huseftersyn, registreres i en udstyrsfortegnelse med navn, fabrikat, identifikation, dato for kalibrering og vedligeholdelse.

Ejeren er ansvarlig for at udstyret vedligeholdes i overensstemmelse med producentens instruktioner herfor.

Ejeren er ansvarlig for at ajourføre og opbevare udstyrsfortegnelsen. Instruktioner/brugsanvisninger og dokumentation for vedligeholdelse af udstyret opbevares ligeledes hos ejeren.

Bilag 5 er et eksempel på udstyrsfortegnelse

7.2 Kalibrering af udstyr

Alt måleudstyr hos Huskonsulenten A/S, som anvendes i forbindelse med energimærkning og huseftersyn, kalibreres i henhold til producentens anvisninger. Kalibreringen foretages på Måleteknisk Laboratorium i Tønder. Ved nyindkøb foretages kalibreringen inden udstyret tages i brug.

Ejeren har ansvaret for at udstyret er kalibreret og opbevarer den nødvendige dokumentation herfor.

7.3 Defekt eftersynsudstyr

Defekt udstyr mærkes straks "Defekt". Derefter sendes det til reparatør eller bortskaffes efter gældende regler.

Hvis det fx ved kvalitetskontrollen opdages, at der er brugt defekt udstyr, skal det vurderes om det giver anledning til så væsentlige fejl eller mangler i mærkningen, at rapporten skal tilbagekaldes.

8 Dokumentstyring

8.1 Kvalitetsstyringssystemet

Ejeren er ansvarlig for løbende og mindst hvert 2. år at gennemgå og vedligeholde kvalitetsstyringssystemet.

Revisioner markeres med ”fed kursiv” og/eller bjælke i marginen. Tidligere ændringer rettes tilbage til normal skrift. Revisionen dateres, udgavenummeret ændres og dokumentoversigten opdateres.

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.

En underskrevet udskrift af den aktuelle version af kvalitetsstyringssystemet opbevares. Ligeledes opbevares 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

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 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.

9 Registre

Der er som en del af kvalitetshåndbogen oprettet følgende registre.

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

Det sikres, at registrene C:\udgåendepost og C:\baggrundsmateriale er tilgængelige og tilstrækkelig sikret mod beskadigelse eller bortkomst. Der foretages hver fredag backup af alle registre på en ekstern harddisk.

Register	Placering	Opbevaringstid for enkeltregistreringer
Kvalitetshåndbogen	C:\kvalitetshåndbog	3 år
Forældede udgaver af kvalitetshåndbogen	Hos ejer	6 år
Afvigelser og forebyggende handlinger	Hos ejer	6 år
Eksterne henvendelser	C:\udgåendepost	6 år
Referater	Hos ejer	3 år
Revisioner, rapporter og notater	Hos ejer	6 år
Intern auditplaner	Hos ejer	3 år
Interne auditrapporter	Hos ejer	3 år
Ledelsens gennemgang	Hos ejer	6 år
Fortrolighedserklæring	Hos ejer	6 år
Tro og love erklæring	Hos ejer	6 år
Aftaleseddel	Hos ejer	6 år
Energimærker	http://app.ek-pro.dk	6 år
Tjekliste for tilstandsrapporter	Hos ejer	6 år
Tilstandsrapporter	Heweb.dk	6 år
Tjekliste til indkøb	Hos ejer	6 år
Henvendelser og klager	Hos ejer	6 år
Kundeundersøgelser	Hos ejer	6 år
Energistyrelsens kommentarer til de udarbejdede energimærker	Hos ejer	6 år
Dokumentation vedrørende revision af tilstandsrapporter	Hos ejer	6 år
Stikprøvegennemgangen	Hos ejer	6 år
Tjekliste til uddannelse og CV er	Hos ejer	6 år
Lovgivning	www.ens.dk	-
Energistyrelsens krav til virksomheder der udfører energimærkning	Www.ens.dk	-
Den gældende Håndbog for energikonsulenter med bilag og rettelsesblade, opdateringer mv.	Www.ens.dk	-
Den gældende Håndbog for beskikkede bygningssagkyndige med bilag og rettelsesblade, opdateringer mv.	Femsek.dk	-
BfBEs opdaterede tjekliste og hvidbog for huseftersyn	Bfbe.dk	-

10 Energimærkning og huseftersyn

10.1 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.

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

10.2 Aftaler og tilbud

Når en kunde henvender sig med et ønske om tilbud på en opgave, skal ejeren sikre, at Huskonsulenten ApS har tilstrækkelige ressourcer til rådighed til at løse opgaven tilfredsstillende i forhold egne kvalitetskrav.

Før tilbud afgives, skal det sikres, at

- ydelsen er klart defineret, at
- alle uklarheder er afklaret med kunden, og at
- Huskonsulenten ApS 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 6 Skabelon for tjekliste for energimærkningsopgaver.

10.3 Mærkningsrapporter og løbende kvalitetskontrol

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

Ejeren 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 velbegrandede rettes rapporter inden de indberettes og fremsendes til kunden.

10.4 Dokumentationskrav

For hver kunde oprettes 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.

Ejeren 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.

Alle relevante dokumenter for hver kunde arkiveres, så dokumenterne er tilgængelige under og efter opgaven. Ligeledes sikres det, 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.
- Baggrundsmateriale vedrørende opgaven, herunder aftalen med kunden, evt. aftalesedler, tjeklister, ejeroplysninger, BBR-data og andet baggrundsmateriale vedrørende bygningen.
- Fagligt baggrundsmateriale, der dokumenterer 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.

10.5 Kundetilfredshed

Huskonsulenten ApS opfordrer alle kunder til at melde tilbage til virksomheden om deres tilfredshed i forbindelse med udarbejdelse og levering af energimærke og tilstandsrapport via udfyldelse af skema på hjemmesiden. I alle faktura'er for udarbejdelsen af energimærker eller tilstandsrapporter indsættes følgende formulering:

"Huskonsulenten ApS arbejder hele tiden på, at forbedre sin service over for kunderne. Vi opfordrer derfor alle kunder til at melde tilbage om deres tilfredshed ved udarbejdelsen af energimærker og tilstandsrapporter. Vi vil være glade for at få bemærkninger fra vores kunder om vores service, leveringstid samt, udarbejdelse af energimærker og tilstandsrapporter mv. Vi opfordrer alle kunder til at udfylde skemaet om kundetilfredshed på vores hjemmeside, www.huskonsulenten.dk/kundetilfredshed.

Hvert halve år trækker vi lod om 3 flasker vin blandt de kunder, der har indsendt bemærkninger til vores hjemmeside."

Indkomne bemærkninger registreres i "kundeundersøgelser" og medtages i den årlige ledelsesevaluering.

11 Afvigelser og forebyggende handlinger

Der er tale om en afvigelse, hvis Huskonsulenten ApS's kvalitetspolitik, kvalitetsmål 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.

Når ejeren får en henvendelse, eller hvis ejeren selv har konstateret en afvigelse, udfyldes en afvigelsesrapport.

Vedrører afvigelsen en kundehenvendelse eller en klage skal kunden modtage et skriftligt svar senest 30 dage efter modtagelsen af henvendelsen.

Ejeren skal 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.

Ejeren sikrer, at de nødvendige tiltag og handlinger iværksættes. Ligeledes sikres det, at ændringer i fremgangsmåder som følge af korrigerende eller forebyggende handlinger indføres i de eventuelle skriftlige beskrivelser af disse.

Ejeren vurderer i forbindelse med intern audit egnetheden, tilstrækkeligheden og hensigtsmæssigheden af den korrigerende handling på baggrund af rapportererne for afvigelser og forebyggende handlinger.

Bilag 7 Skabelon for afvigelser og forebyggende handlinger

12 Kvalitetskontrol og tilbagekaldelse

12.1 Stikprøvevis kvalitetskontrol

Ejeren er ansvarlig for, at der løbende foretages stikprøvekontroller af energimærkninger og tilstandsrapporter. Stikprøvekontrollerne gennemgås ifølge skriftlig aftale (bilag) af ejeren af Bygningsconsult ApS. Ejeren af Bygningsconsult ApS er beskikket bygningsagkyndig og certificeret energikonsulent (eller besidder tilsvarende faglig viden), hvilket er dokumenteret med kopi af de relevante dokumenter.

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 ejeren har udført. Energimærkningerne skal udvælges tilfældigt, så de er repræsentative for mærkningerne. Udføres færre end 50 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 udtages tilfældigt 5 % af alle tilstandsrapporter.

Resultatet af gennemgangen skal forelægges ejeren. Hvis der påvises fejl, anses dette for en afvigelse, og der skal udfyldes en afvigelsesrapport (bilag 7).

Ejeren opbevarer tilstrækkelig dokumentation for de gennemførte stikprøvekontroller i min. 6 år.

12.2 Korrektion af rapport

Hvis der ved kvalitetskontrollen påpeges væsentlige fejl eller mangler i en energimærknings- eller tilstandsrapport, sørger ejeren 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.

Ejeren 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 af energimærket eller en allonge til tilstandsrapporten.

Ny indberetning af et energimærke eller udarbejdelse af en allonge til en tilstandsrapport som følge af den interne kvalitetskontrol betragtes som en afvigelse, og der udfyldes en rapport for afvigelser og forebyggende handlinger.

13 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, Huskonsulenten ApS har udført en opgave på. Hvis henvendelsen vedrører påståede mangler eller fejl ved det udførte arbejde,

vurderer ejeren, 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. Ejeren 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 ejeren skønner det rimeligt og såfremt bygningen endnu ikke er solgt eller, hvis kunden af egen drift henvender sig med ønske herom.

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

14 Intern audit

Ejeren er ansvarlig for planlægning, gennemførelse, rapportering og evt. opfølgning af intern audit. Hvert år i oktober gennemføres intern audit. Der er indgået skriftlig aftale (bilag) med ejeren af Bygningsconsult ApS om, at han står for den praktiske gennemførelse af den interne audit.

Intern audit dokumenteres 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.

Bilag 8 Skabelon for audit tjekliste

Bilag 9 Skabelon for auditrapport

15 Ledelsens evaluering

Ejeren evaluerer kvalitetsstyringssystemet en gang årligt.

I forbindelse med evalueringen udarbejdes 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 ledelsevalueringer

- 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

Der udarbejdes et notat om evalueringen og eventuelle ændringer til kvalitetshåndbogen indarbejdes.

Bilag 10 Skabelon for oplæg til ledelsens evaluering

Bilag 11 Skabelon for ledelsens evaluering

Bilag 1: Tro og love erklæring

Huskonsulenten ApS 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: Uafhængigheds-, uvildigheds- og fortrolighedserklæring

Nedenstående medarbejder/underleverandør:

Stillingsbetegnelse

Navn

Forpligter sig med sin underskrift til:

- At følge gældende regler for udarbejdelse af energimærkninger og tilstandsrapporter herunder også kravene om uvildighed nævnt i bekendtgørelse om energimærkning af bygninger og i bekendtgørelse om huseftersynsordningen. Uvildighed indebærer, at man er uafhængig af interesser, der kan påvirke arbejdet som certificeret energimærknings- og huseftersynsfirma, og at man ikke har deltaget i projektering, opførelse eller ombygning af den pågældende ejendom.
- 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 3: Tjekliste til uddannelse

Stillingsbetegnelse Navn

Godkendt til energimærkning af enfamiliehuse (opfylder kravene i bilag a)	
Godkendt til energimærkning af flerfamiliehuse mv. (opfylder kravene i bilag b)	
Beskikkelse som bygningssagkyndig	
Intern auditor	

Checkpunkt	Dato/signatur for check
Oplært i kvalitetsstyringssystemet	
Genopfrisket i kvalitetsstyringssystemet	
Orienteret om ændringer i kvalitetsstyringssystemet	
Gennemført obligatoriske opfølgingskurser	
CV opdateret	

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
 - SBI-anvisning 216 og Bygningsreglement 2008 (BR08)
 - 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
- Kendskab og erfaring med anvendelse af edb til beregninger, herunder det anvendte edb-program til udarbejdelse af energimærkninger.

Slettet: <#>DS 700, Kunstig belysning i arbejdslokaler

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..

Erhvervs erfaring

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, 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 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
 - SBI-anvisning 216 og Bygningsreglement 2008 (BR08)
 - 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 udstyrsliste

Udstyrs navn	Fabrikat	Identifikation	Dato for kalibrering	Dato for vedligeholdelse

Bilag 6: Skabelon for tjekliste for konsulentopgaver

Aftalenummer	Ansvarlig konsulent	Dato for start af opgaven	Dato for indberetning

Bilag 7: Skabelon for afvigelser og forbyggende handlinger

Afvigelsesrapport nummer:

<p>Beskrivelse af afvigelse eller forbedringsforslag:</p> <p>Beskrivelse af årsagen til afvigelsen eller forbedringsforslaget:</p> <p style="text-align: right;">Dato: Sign:</p>

<p>Ansvarlig for årsagsbeskrivelse: Tidsfrist for årsagsbeskrivelse:</p>

<p>Plan for korrigerende eller forbyggende handling:</p> <p>Aktivitet, ansvar og tidsfrist:</p> <p>Dato for udført korrigerende/forebyggende handling:</p> <p>Dato for vurdering af korrigerende/forebyggende handling:</p> <p>Afsluttet og godkendt</p> <p style="text-align: right;">Dato: Sign:</p>

Bilag 8: Skabelon for audit tjekliste

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

Bilag 9: Skabelon for auditrapport

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

Bilag 10: Skabelon for oplæg til ledelsens evaluering

Dato for ledelsens evaluering:

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.	

Bilag 11: Skabelon for ledelsens evaluering

	Ledelsens evaluering
Dato: Underskrift for godkendelse: Konklusion:	
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	