

B.K. Consult aps

Kvalitetshåndbog

Byggesager

Udskrevet den 18. februar 2010

Indhold

1 Administrative krav	5
1.1 Oplysninger om virksomheden.....	5
1.2 Omfang	5
1.3 Generelle krav.....	5
2 Uafhængighed og fortrolighed	5
2.1 Uafhængighed og fortrolighed	5
3 Kvalitetspolitik	6
4 Kvalitetsmål	6
5 Organisationen	6
5.1 Stillingsbeskrivelse	7
6 Kommunikation	9
7 Uddannelse	9
8 Dokumentstyring	9
8.1 Kvalitetsstyringssystemet	9
8.2 Eksterne dokumenter	10
9 Registre	10
10 Indkøb	13
11 Byggesager	13
11.1 Gældende krav	13
11.2 Aftaler og tilbud	13
11.3 Udførelse af byggesager	14
11.4 Løbende kvalitetskontrol	14
11.5 Dokumentationskrav.....	15
12 Afvigelser og forebyggende handlinger	15
12.1 Tilbagekaldelse.....	16
13 Henvendelser og klager	16
14 Intern revision (intern audit)	16
15 Ledelsens evaluering	17
Bilag 1: Tro og love erklæring	19
Bilag 2: Fortrolighedserklæring	20

Bilag 3: Skema til tilfredshedsundersøgelse.....	21
Bilag 4: Tjekliste til uddannelse	22
Bilag 5: Tjekliste for underentreprenører	23
Bilag 6: Sagsomslag (indlagt følgende sider).....	24
Skema 7: Afvigelsesrapport.....	25
Bilag 8: Skabelon for audit tjekliste.....	26
Bilag 9: Skabelon for auditrapport.....	27
Bilag 10: Skabelon for oplæg til ledelsens evaluering	28
Bilag 11: Skabelon for ledelsens evaluering.....	29

Forord

Denne kvalitetshåndbog beskriver B.K. Consult aps politik, mål og procedurer.

Håndbogen har til formål:

- Eksternt – dvs. overfor kunder, myndigheder og andre interessenter – at godtgøre, at B.K. Consult aps har opbygget og implementeret et kvalitetsstyringssystem, der efterlever kravene i DS/EN ISO 9001.
- Internt at medvirke til at igangsætte og fastholde en proces, hvor kvaliteten af de udførte opgaver sættes i fokus.

Håndbogen er gældende for alle medarbejdere i B.K. Consult aps og for de underleverandører der udfører opgaver for B.K. Consult aps.

Alt arbejde udføres i henholdt til ABR89, ”almindelige bestemmelser for teknisk Rådgivning og bistand”

5. august 2009,

Michael Spore, direktør

1 Administrative krav

1.1 Oplysninger om virksomheden

Navn:	B.K. Consult aps
Adresse:	Herlufsholmvej 37, 2720 Vanløse
Tlf:	38 71 04 55
Hjemmeside:	www.bkconsult.dk
Mail:	ark@bkconsult.dk
CVR nummer:	13 83 72 36

1.2 Omfang

Kvalitetshåndbogen omfatter de aktiviteter, der er knyttet til arkitekt og ingeniørtegnestuens aktiviteter i byggesager, herunder skitsering, projektering, byggeledelse og tilsyn.

For tilstandsrapporter, energimærkning og ventilationseftersyn er der særlige kvalitetshåndbøger.

1.3 Generelle krav

B.K. Consult aps er momsregistreret.

B.K. Consult aps har en sædvanligt dækkende ansvarsforsikring i forsikringsselskabet: TopDanmark A/S, Borupvang 4, 2750 Ballerup, tlf. 7015 8585, policenummer E 8614 844 168.

B.K. Consult aps har ikke har forfalden gæld til det offentlige, der overstiger 500.000 kr.

Bilag 1: Tro og love erklæring.

2 Uafhængighed og fortrolighed

2.1 Uafhængighed og fortrolighed

Alle ansatte samt personer der som underleverandører udfører opgaver, 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.

Dette betyder, at en medarbejder ikke må udføre opgaver, hvor medarbejderen har personlige relationer eller personlig økonomisk interesse.

De underskrevne erklæringer opbevares i de respektive personalemapper.

Bilag 2: Fortrolighedserklæring.

3 Kvalitetspolitik

Vi vil overholde alle relevante krav i forbindelse med byggerådgivning og vi forpligter os til løbende at forbedre kvalitetsstyringssystemets effektivitet.

Vi stiller de arbejdsforhold til rådighed, der er nødvendige for kunne opnå overensstemmelse med kravene til opgaveløsningen. Hver medarbejder tilbydes en arbejdsplads med tilhørende faciliteter, telefon, pc med netadgang og med hardware og software. Det sikres desuden, at også medarbejdere der er tilknyttet B.K. Consult aps har de nødvendige arbejdsforhold til rådighed.

Det er B.K. Consults generelle politik, at kunder skal opleve B.K. Consult som en fleksibel samarbejdspartner.

4 Kvalitetsmål

Vores overordnede kvalitetsmål er, at bygherren får den optimale kvalitet af sit byggeri til de mest optimale byggepriser.

De specifikke kvalitetsmål er:

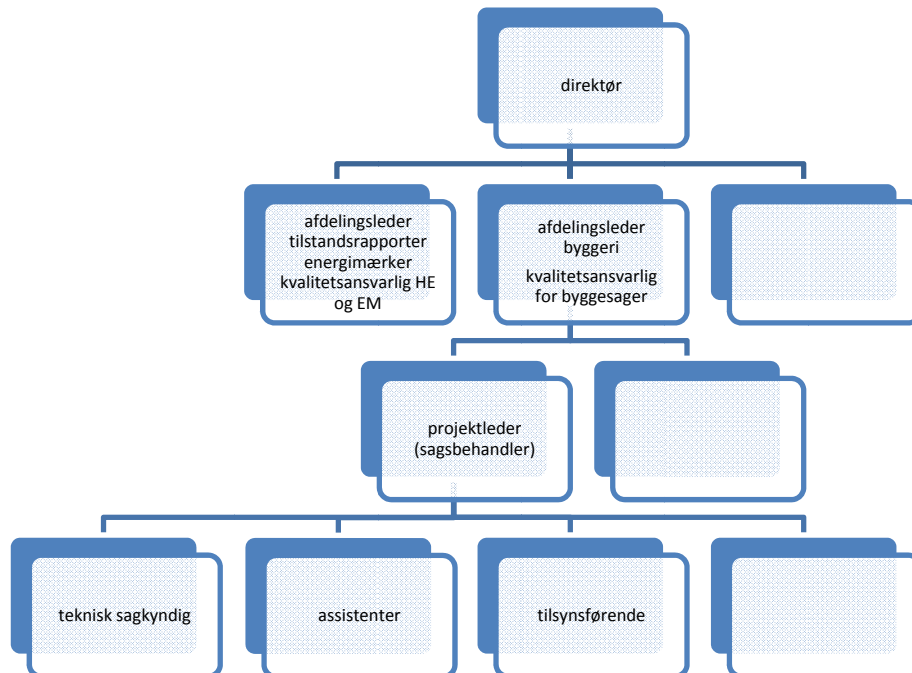
- at opstille realistiske budgetter
- at opstille realistiske tidsplaner
- at anskueliggøre vore forslag
- at føre en konstruktiv dialog
- at samarbejde konstruktivt med projektets aktører
- at levere en tilfredsstillende æstetisk løsning
- at opnå et godt indeklima
- at opnå en løsning med en fornuftig driftsøkonomi
- at opnå en miljømæssig fornuftig løsning
- at levere den aftalte kvalitet i projekt materialet
- at håndtere processer med beboere/lejere/brugere/naboer tilfredsstillende
- at gennemføre en tilfredsstillende aflevering

Når en opgave er afsluttet, tilsendes kunden et skema (bilag 3) til en tilfredshedsundersøgelse for evaluering. Dette gælder dog kun i sager med et honorar på over 50.000 kr.

Mindst en gang årligt bearbejdes de indkomne skemaer, således at de indsamlede oplysninger kan medvirke til at fastholde og udvikle kvalitetsmålene.

Bilag 3: Nøgletalsskema - tilfredshedsundersøgelse

5 Organisationen



5.1 Stillingsbeskrivelse

Direktør

Direktøren har det overordnede ansvar for at:

- alle krav overholdes
- fastlægge kvalitetspolitikken og kvalitetsmål
- informere alle i B.K. Consult aps 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
- godkende kvalitetsstyringssystemet dokumenter
- gennemføre ledelsens evaluering og udsende referat herom

Afdelingsleder byggeri / kvalitetsansvarlig

Den kvalitetsansvarlige er ansvarlig for det kvalitetsstyringssystemet herunder ansvar for at revision (audit) 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
- opdatere og opbevare dokumentation for de sagkyndiges faglige kompetencer
- oprette registre
- at kontrollere, om udførte opgaver opfylder alle relevante krav.
- at oplære og løbende opdatere medarbejdernes viden om kvalitetsstyringssystemet
- videresende information om opdatering af relevante gældende love og myndighedskrav.
- at lede og fordele afdelingens arbejde
- at der i forbindelse med hver opgave udpeges en projektleder, der har ansvar for opgaven
- at sikre at de nødvendige arbejdsforhold 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 medarbejdere der er tilknyttet B.K. Consult aps også har de nødvendige arbejdsforhold til rådighed.

Projektleder

Til hver opgave udpeger direktøren en projektleder / sagsbehandler til at have ansvar for opgavens løsning. Projektlederen får herefter beføjelser til at sikre, at de nødvendige kompetencer inddrages i opgaveløsningen. Hvis der er flere personer tilknyttet udførelsen af opgaven, er den udpegede projektleder ansvarlig for koordinering af de inddragede medarbejders arbejdsindsats.

Teknisk sagkyndige

En eller flere teknisk sagkyndige kan inddrages i opgaveløsningen, og skal inddrages på de områder, hvor projektlederen ikke har den fornødne ekspertise eller for at forøge kapaciteten.

Assistenter

Projektlederen kan inddrage assistenter i opgaveløsningen. Assistenten kan bistå teknikeren på områder, hvor der ikke forudsættes særlig teknisk eller energifaglig ekspertise som f.eks. opmålinger, indtastninger, fotograferinger, rapportskrivning mv. Projektlederen har det overordnede ansvar for rigtigheden af assistentens arbejde.

Tilsynsførende

Oftest, men ikke nødvendigvis, vil den tilsynsførende være projektlederen. Såfremt dette ikke er tilfældet, har den tilsynsførende selvstændigt ansvar for byggeriets udførelse.

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 B.K. Consult aps 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 projektledere, 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 have viden om auditering og kvalitetsstyring

Projektledere og teknisk sagkyndige skal have relevant teknisk ekspertise. I de respektive personalemapper findes et opdateret uddannelsesskema og et opdaterede CV på hver medarbejder. CV'erne opdateres med tidspunkt for hvornår de faglige kompetencer herunder grunduddannelse og erhvervs erfaring, deltagelse i obligatoriske kurser mv. er gennemført. CV'erne skal være opdateret indtil tidspunktet for sidst udførte projekt. Den kvalitetsansvarlige opdaterer dokumentation for uddannelse og denne opbevares på tegnestuen.

Bilag 4 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 samt tilgængelig for alle medarbejdere på B.K. Consult aps fællesdrev. 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 margen. 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 eller på virksomhedsmøder.

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

På tegnestuen opbevares en underskrevet udskrift af den aktuelle version af kvalitetsstyringssystemet. 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, kunder, leverandører, andre virksomheder og presse med flere.

Alle henvendelser skal besvares hurtigst muligt, og senest 10 arbejdsdage efter henvendelsen er modtaget i virksomheden.

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, forfatter og hvilken kunde eller aktivitet dokumentet omhandler. Skriftlige besvarelser herunder også tilbud gemmes elektronisk i papirarkivet, det elektroniske arkiv eller mailarkivet. Centrale dokumenter der opbevares elektronisk skal opbevares som pdf-filer eller som låste dokumenter.

9 Registre

Der er oprettet følgende registre, som en del af kvalitetshåndbogen.

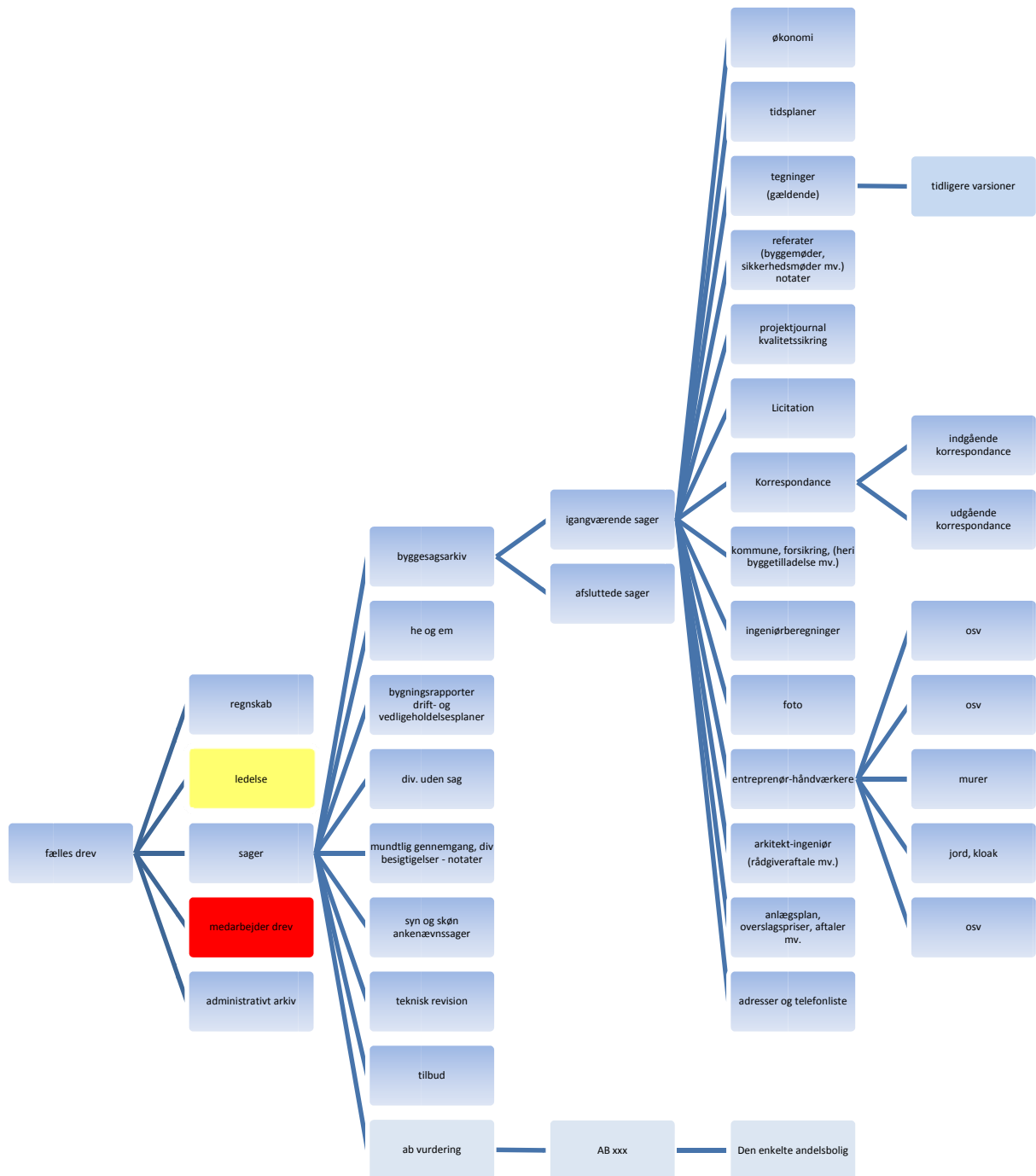
B.K. Consult har tre arkiveringsformer:

1. papir-arkiv

2. elektronisk arkiv
3. mailarkiv

Mail-arkivet – på mailserver: ark. er at betragte som postboks, med alle ind- og udgående mails til virksomheden.

Det elektroniske arkiv og papirarkivet er identisk opbygget.



I efterfølgende 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 er tilgængelige og tilstrækkelig sikret mod beskadigelse eller bortkomst.

Register	Ansvarlig for vedligeholdelse af registret	Placering	Opbevaringstid for enkeltregistreringer
Kvalitetshåndbogen	Kvalitetsansvarlige	tegnestuen	3 år
Forældede udgaver af kvalitetshåndbogen	Kvalitetsansvarlige		5 år
Afviselser og forebyggende handlinger	Kvalitetsansvarlige		5 år
Eksterne henvendelser	Alle	I sagen, mailarkiv eller papirarkiv	5 år
Referater	Kvalitetsansvarlige		3 år
Revisioner, rapporter og notater	Kvalitetsansvarlige		5 år
Intern revision (intern audit)planer	Kvalitetsansvarlige		3 år
Interne auditrapporter	Interne auditor		3 år
Ledelsens gennemgang	Kvalitetsansvarlige		5 år
Fortrolighedserklæring	Kvalitetsansvarlige	I personalemappen	5 år
Tro og love erklæring	Kvalitetsansvarlige	I personalemappen	5 år
Aftaleseddel	Kvalitetsansvarlige	I sagen, mailarkiv eller papirarkiv	5 år
Baggrundsmateriale herunder	Projektleder	I sagen: mailarkiv eller papirarkiv	5 år
Tjekliste til indkøb	Kvalitetsansvarlige	I sagen: mailarkiv eller papirarkiv	5 år
Henvendelser og klager	Kvalitetsansvarlige	I sagen: mailarkiv eller papirarkiv	5 år
Stikprøvegennemgangen	Kvalitetsansvarlige		5 år
Tjekliste til uddannelse og CV er	Kvalitetsansvarlige	I personalemapperne	5 år
Lovgivning	Kvalitetsansvarlig		-
DS/EN ISO 9001	Kvalitetsansvarlige		Gyldighedsperioden

10 Indkøb

Såfremt der opstår behov for anvendelse af underleverandører skal leverandørens uddannelseskrav vurderes på lige fod med de krav, der stilles til medarbejdere i B.K. Consult aps. Dette gøres ved at udfylde tjekliste til indkøb.

Den kvalitetsansvarlige er ansvarlig for at godkende alle underleverandører. Minimum en gang årligt revurderer den kvalitetsansvarlige eventuelle underleverandører. Udfyldte tjeklister arkiveres sammen med resterende kvalitetssikrings dokumenter (konsulenternes kontor).

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

Bilag 5 er Tjekliste til indkøb

11 Byggesager

11.1 Gældende krav

Enhver byggesag skal opfylde dansk byggelovgivning, det gældende bygningsreglement, miljølovgivningen, arbejdets krav til byggepladsen, gældende SBI-anvisninger samt producenternes materiale- og indbygningsvejledning.

Dansk Standard udsender automatisk en meddelelse, hvis den gældende standard for ISO 9001 opdateres. Den kvalitetsansvarlige indkøber den nyeste version af kvalitetsstyringsstandard ISO 9001 og denne opbevares sammen med resterende kvalitetssikrings dokumenter (konsulenternes kontor).

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 medarbejder sikre, at B.K.Consult aps har tilstrækkelige ressourcer til rådighed til at løse opgaven tilfredsstillende i forhold egne kvalitetskrav.

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

- ydelsen er klart defineret, at
- alle uklarheder er afklaret med kunden, og at
- B.K.Consult 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.

Denne procedure er ikke et kvalitetsmål i sig selv, da kunden skal opleve størst mulig fleksibilitet.

11.3 Udførelse af byggesager

Kravene til rådgivning er fastlagt i ABR89 og kravene til en byggesags opstart og forløb er detaljeret beskrevet i B.K. Consult aps Personalehåndbog.

Den pågældende sagsbehandler skal under byggesagen holde sig ajour med den løbende lovgivning indenfor den pågældende sag.

Byggesagens elementer omfatter en gennemgang af Regions-, Kommune- og Lokalplaner for afklaring af byggeriets muligheder.

Skitseprojekteringen udføres i samarbejde med bygherren i så stor en udstrækning som bygherren ønsker. Skitseprojektet udføres enten i 2D eller 3D.

Hovedprojektet udføres incl. detaljer i digitaliseret form. Arbejdsbeskrivelsen er en del af det endelige projekt og udformes så dette kan benyttes til myndighedsbehandling og som arbejdsværktøj.

Byggesagens økonomiske aspekt omhandler en underbygget indbudt licitation med 3-4 hovedentreprenører eller 3-4 fagentreprenører.

Under byggeriets opførelse afholdes en ugentligt besigtigelse og byggemøde med de relevante entreprenører, hvor tidsplaner og kvalitet på byggepladsen gennemgås.

Derudover afholdes der hver 14. dag et sikkerhedsmøde med udpegede sikkerhedsrepræsentanter.

Byggeriet afleveres til bygherren når entreprenøren har fremsendt en færdigmelding, hvorefter byggeriet gennemgås med alle parter og bygherren.

Der afholdes på bygherrens foranledning et 1 og 5 års eftersyn i henhold til AB92. §37 og 38. Disse to eftersyn indgår ikke i det aftalte honorar for byggesager.

11.4 Løbende kvalitetskontrol

Under byggesagens forløb fra tilbudsgivning til aflevering kvalitetssikres arbejdet løbende. jf. Bilag 6.

Den løbende kvalitetssikring sikrer, at ingen af faserne kan igangsættes før kvalitetssikring af den forudgående er afsluttet.

Bilag 7: Kvalitetssikrings journal

11.5 Dokumentationskrav

For hver kunde opretter den ansvarlige projektleder 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 det supplerende papirarkiv.

Projektlederen er ansvarlig for, at dokumenter, der tilhører kunden, kopieres og returneres, senest ved sagens afslutning. Hvis kundens dokumenter bortkommer, ikke er kopieret og returneret efter ovenstående procedurer eller beskadiges, skal kunden underrettes, og der skal udarbejdes en afvigelsesrapport.

Projektlederen 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:

Arkivet for hver kunde skal være tilgængelig under udførelsen af opgaven og i mindst 5 år fra tidspunktet for afleveringen.

12 Afvigelser og forebyggende handlinger

Der er tale om en afvigelse, hvis B.K. Consult aps' kvalitetspolitik eller de nedskrevne procedurer ikke overholdes.

Hvis en medarbejder opdager en afvigelse eller har forslag til forbedringer, skal dette rapporteres til den kvalitetsansvarlige i form af en afvigelsesrapport. 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 5 arbejdsdage 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 skal sikre, 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 revision (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 7 Skabelon for afvigelser og forebyggende handlinger

12.1 Tilbagekaldelse

Hvis der ved kvalitetskontrollen påpeges væsentlige fejl eller mangler sørger den kvalitetsansvarlige for, at forholdet rettes.

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 men må dog højst være 15 dage fra kvalitetskontrollen at regne.

13 Henvendelser og klager

Henvendelser der omfatter 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 B.K. Consult aps har udført en opgave på.

I arkivet opbevares alle henvendelser og klager. Denne skal opbevares i mindst 5 år fra tidspunktet for modtagelsen af henvendelsen eller klagen.

14 Intern revision (intern audit)

Den kvalitetsansvarlige er ansvarlig for planlægning og gennemførelse af intern revision (intern audit). Alle dokumenter fra intern revision (intern audit) arkiveres på tegnestuen. Hvert år i oktober gennemføres intern revision (intern audit).

I september udarbejder den kvalitetsansvarlige en plan med dato for intern revision (intern audit). Af planen fremgår det, hvilke medarbejdere der skal udpeges som interne auditorer og gennemføre det 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 revision (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 B.K. Consult aps'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 revision (intern audit) - herunder anbefalinger og henstillinger - sammenfattes i skabelon for auditrapport. Auditrapporten indgår i Ledelsens gennemgang. Alle involverede informeres ved virksomhedsmøde om resultatet umiddelbart efter, at intern revision (intern audit) er afholdt.

Bilag 8 Skabelon for audit tjekliste

Bilag 9 Skabelon for auditrapport

15 Ledelsens evaluering

Direktøren og den kvalitetsansvarlige evaluerer sammen kvalitetsledelsessystemet en gang årligt.

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

- resultat af intern revision (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, hvor resultatet deraf fremlægges af direktøren ved kommende virksomhedsmøde. Den kvalitetsansvarlige er ansvarlig for, at eventuelle ændringer til kvalitetshåndbogen indarbejdes. Referatet arkiveres på konsulenternes kontor.

Bilag 9 Skabelon for oplæg til ledelsens evaluering

Bilag 10 Skabelon for ledelsens evaluering

Bilag 1: Tro og love erklæring

B.K. Consult aps forpligter sig på tro og love, at der ikke er forfalden gæld til det offentlige, der overstiger 100.000 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

Fortrolighedserklæring

Nedenstående medarbejder:

Stillingsbetegnelse	Navn	Initial
---------------------	------	---------

Forpligter sig med sin underskrift til:

- At følge gældende regler for udarbejdelse af energimærkninger og tilstandsrapporter herunder også kravene om uafhængighed jf. ”Bekendtgørelse om energimærkning af bygninger” § 30.
- At efterleve kvalitetspolitikken og de procedurer, der er beskrevet i kvalitetsstyringssystemet.
- At behandle oplysninger der er fremkommet i forbindelse med energimærkninger og tilstandsrapporterne fortroligt.

Med mindre andet er aftalt med kunden, er ALLE oplysninger fortrolige, og bortset fra kunden, Byggestyrelsen og Energistyrelsen (herunder organisationer udpeget af Bygge- og Energistyrelserne) har ingen adgang til oplysningerne.

Dato:

Underskrift:

Bilag 3: Skema til tilfredshedsundersøgelse

Bilag 5: Tjekliste for underentreprenører

Virksomhedsnavn

CVR nummer

Adresse

By

Telefonnummer

Mail

Type af opgave der skal udføres	

Bilag 6: Sagsomslag

(indlagt følgende sider)

Skema 7: Afdigelsesrapport

Sag:

Afdigelsesrapport nummer:

Beskrivelse af afdigelse eller forbedringsforslag:

Dato:

Sign:

Plan for korrigerende eller forbyggende handling:

Dato:

Sign:

Godkendt af kvalitetsansvarlig

Dato:

Underskrift:

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:

	Den kvalitetsansvarliges oplæg:
Resultat af intern revision (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	