

Retsudvalget
L 162 - Bilag 12
Offentligt

SikkerhedsBranchen
Den Danske Branche forening for Sikkerhed og Sikring



Talepapir for direktør Kasper Skov-Mikkelsen, SikkerhedsBranchen, ved foretræde for Folketingets retsudvalg torsdag 3. maj 2007.

Tak fordi I ville se mig. Jeg er direktør i SikkerhedsBranchen, som bl.a. repræsenterer dem, der sælger og installerer tv-overvågning.

Vi havde jo et ønske om et længere møde med REU, hvor vi ville forklare om teknik, vores erfaringer, certificering o.s.v., men det gør faktisk ikke noget, at vi ikke fik mødet, for det er gået op for os, at budskabet egentlig kan siges uhyre enkelt.

Budskabet er simpelthen, at ligegyldigt om det er den gamle eller den kommende lov, vil der komme en masse udstyr op, som er af dårlig kvalitet og optager ulovligt.

Sådan er det under den gældende lovgivning, vores medlemmer fortæller os det, Politiet fortæller os det og man behøver bare tænde for Station 2 på TV 2 for at se eksempler på dårlige optagelser og klart ulovlige optagelser.

Det er ligegyldigt om det er den gamle eller nye lovgivning. Det bliver bare meget værre med den nye lov, for nu giver vi for alvor private mulighed for at overvåge i det offentlige rum. Og det er lige præcis det folk hører fra denne her lov: Nu må vi overvåge i det offentlige rum.

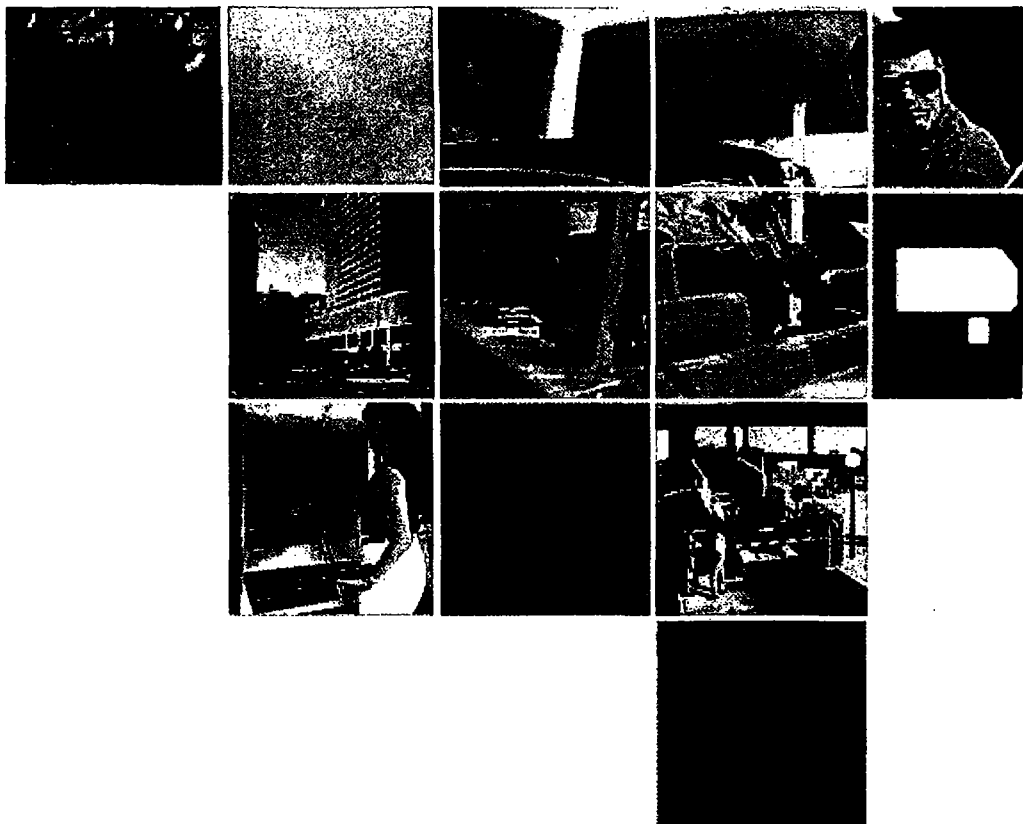
Vi slipper altså 100.000vis af butiksindehavere og andre erhvervsdrivende løs på gader, gågader, pladser og andre steder, hvor vi alle færdes.

De læser ikke loven! Det gør de ikke i dag, det ved vi! Og det gør de heller ikke i fremtiden. Hvis de er i tvivl, spørger de installatøren. Fuldstændig ligesom de ikke sætter sig ind i skattereglerne – de spørger deres revisor.

Det vi gør nu, er at forsøge at lære de 100.000 anlægsejere, der er nu, og de 100.000, der kommer til, hvad de må og ikke må i henhold til en lov, som rummer vide fortolkningsmuligheder. Det kan ikke lade sig gøre - og vi skal lige huske, at det er vores allesammens privatlivsbeskyttelse, vi taler om her.

Løsningen er at stille kravene til de 200 – 300 installatører, der skal installere tv-overvågningen. Dem kan man let nå, og det vil have langt større effekt.

25-04-07

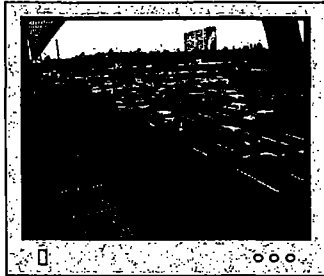
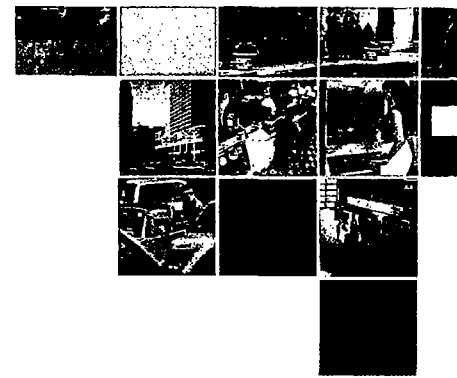


ITV-specifikation

Teknisk standard

SikkerhedsBranchen
SIKKERHEDENS HUS
Jernholmen 12
2650 Hvidovre
Tlf: 36 49 40 80
Fax: 36 34 90 01
www.sikkerhedsbranchen.dk

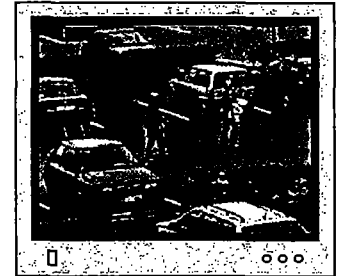




5%



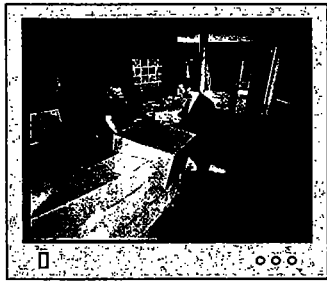
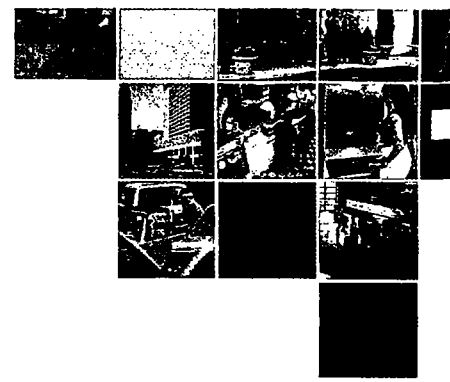
20%



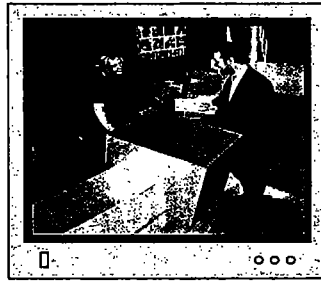
33%

Sikringsniveauer for observation

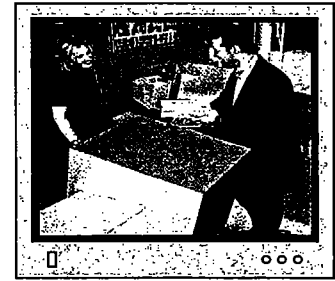
Niveau	Beskrivelse	Udstyrsklasse
4	Kameraet sikrer fuldt overblik over området. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 5% af billedhøjden.	Høj
3	Kameraet sikrer overblik over delområdet. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 5% af billedhøjden.	Høj
2	Kameraet sikrer fuldt overblik over området. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 5% af billedhøjden.	Standard
1	Kameraet sikrer overblik over delområdet. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 5% af billedhøjden.	Standard
0	Lever ikke op til kravene i udstyrsklasserne.	-



50%



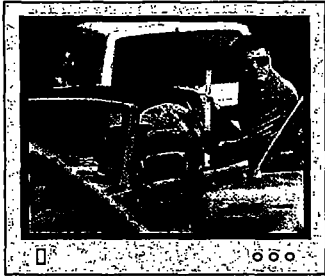
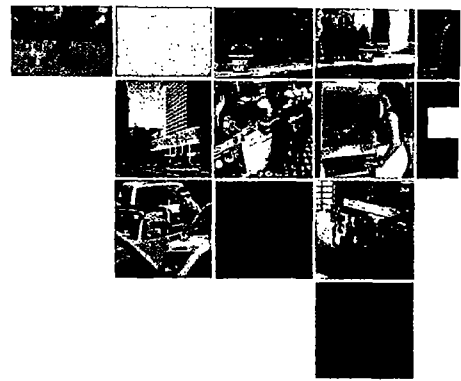
75%



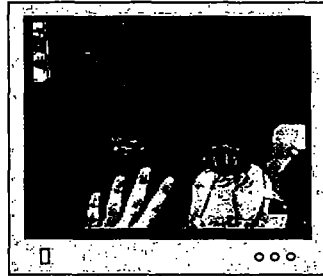
100%

Sikringsniveauer for verifikation

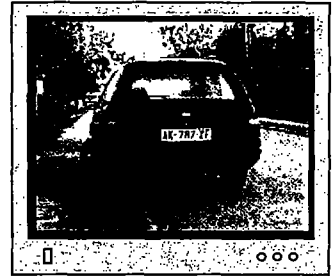
Niveau	Beskrivelse	Udstyrsklasse
4	Kameraet sikrer overblik og verifikation af området. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 100% af billedhøjden.	Høj
3	Kameraet sikrer overblik og verifikation af relevant delområde. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 50% af billedhøjden.	Høj
2	Kameraet sikrer overblik og verifikation af området. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 100% af billedhøjden.	Standard
1	Kameraet sikrer overblik og verifikation af relevant delområde. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 50% af billedhøjden.	Standard
0	Lever ikke op til kravene i udstyrsklasserne.	-



120%



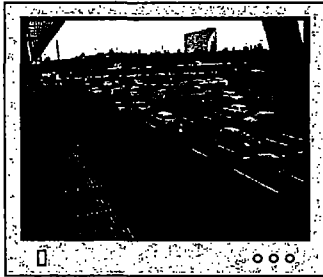
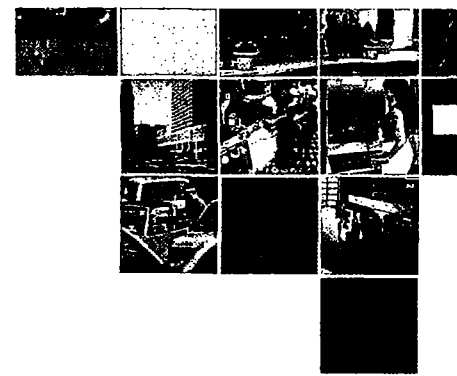
200%



20%

Sikringsniveauer for identifikation

Niveau	Beskrivelse	Udstyrsklasse
4	Kameraet viser identifikationsobjekt i nærbillede, der giver de ønskede detaljer. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 200% af billedhøjden. Bredden af en standard nummerplade skal udgøre mindst 20% af billedbredden.	Høj
3	Kameraet viser identifikationsobjekt i nærbillede, der giver de ønskede detaljer. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 120% af billedhøjden.	Høj
2	Kameraet viser identifikationsobjekt i nærbillede, der giver de ønskede detaljer. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 200% af billedhøjden. Bredden af en standard nummerplade skal udgøre mindst 20% af billedbredden.	Standard
1	Kameraet viser identifikationsobjekt i nærbillede, der giver de ønskede detaljer. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 120% af billedhøjden.	Standard
0	Lever ikke op til kravene i udstyrsklasserne.	-



● Observation



Verifikation



Identifikation

Sikringsniveauer for dokumentation

Niveau	Beskrivelse	Udstyrsklasse
4	Optagelse ved aktivitet med skift til anden hastighed ved trigning.	Høj
3	Optagelse ved aktivitet.	Høj
2	Optagelse ved aktivitet med skift til anden hastighed ved trigning.	Standard
1	Optagelse ved aktivitet.	Standard
0	Lever ikke op til kravene i udstyrsklasserne.	-

ITV-installationserklæring


ANLÆGSEJER

11 Navn	<input type="checkbox"/> Offentligt	<input type="checkbox"/> Privat
Adresse		
Postnr.	By	
Anlægsansvarlig	Telefon	

CERTIFICERET ITV-INSTALLATØR

12 Firmastempel
Ansvarlig

INSTALLATIONSOPLYSNINGER

21 Installationsadr.	Postnr./by		
22 Kameraspecifikationer (Kameraspecifikationer jvf. SikkerhedsBranchens gældende ITV-Specifikation)			
Kamera 1 :	Kamera 9 :	Kamera 17 :	Kamera 25 :
Kamera 2 :	Kamera 10 :	Kamera 18 :	Kamera 26 :
Kamera 3 :	Kamera 11 :	Kamera 19 :	Kamera 27 :
Kamera 4 :	Kamera 12 :	Kamera 20 :	Kamera 28 :
Kamera 5 :	Kamera 13 :	Kamera 21 :	Kamera 29 :
Kamera 6 :	Kamera 14 :	Kamera 22 :	Kamera 30 :
Kamera 7 :	Kamera 15 :	Kamera 23 :	Kamera 31 :
Kamera 8 :	Kamera 16 :	Kamera 24 :	Flere? Brug bagsiden!
23a Optagelse af billeder <input type="checkbox"/> Nej	23b Sikring af optagelser <input type="checkbox"/> Nej	24 Nødforsyning <input type="checkbox"/> Nej	
<input type="checkbox"/> Digitalt <input type="checkbox"/> Analogt	<input type="checkbox"/> Fysisk <input type="checkbox"/> Password	<input type="checkbox"/> Kamera <input type="checkbox"/> Centraludstyr	
25a Fjernovervågning <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	25b Kontrolcentral		
<input type="checkbox"/> Transmissionslinie overvåget			
26a Integration til andre anlæg <input type="checkbox"/> AIA <input type="checkbox"/> ABA <input type="checkbox"/> ADK <input type="checkbox"/> Andet:	26b Installationsnr.		
27 Anlægget er installeret således at det overholder			
<input type="checkbox"/> Lov om forbud mod TV-overvågning	<input type="checkbox"/> Persondataloven	<input type="checkbox"/> SikkerhedsBranchens etiske regler	
28 Installationsstatus			
<input type="checkbox"/> Nyinstallation	<input type="checkbox"/> Ændring	<input type="checkbox"/> Udvidelse	

Hermed bekræftiges rigtigheden af ovenstående installationsoplysninger.

Dato

Certificeret ITV-Installatør

AFLEVERING AF ANLÆG

31 Dokumentation (Dokumentation jvf. SikkerhedsBranchens gældende ITV-Specifikation)	
<input type="checkbox"/> Brugermanual <input type="checkbox"/> Placeringstegn. <input type="checkbox"/> Logbog	<input type="checkbox"/> Kabeldiagram <input type="checkbox"/> Komponentliste <input type="checkbox"/> Driftsspecifikationer
32 Træning/undervisning <input type="checkbox"/> Bruger <input type="checkbox"/> Superbruger	33 Afprøvning <input type="checkbox"/> Funktionstest OK <input type="checkbox"/> Billedkvalitet OK
34 Datatilsyn <input type="checkbox"/> Anmeldt <input type="checkbox"/> Ikke anmeldt	

Afløring godkendt

Dato

Anlægsejer/-lejer

Certificeret ITV-Installatør

DRIFT

41 Anlægseftersyn (Anlægseftersyn jvf. SikkerhedsBranchens gældende ITV-Specifikation)	
<input type="checkbox"/> Ingen eftersyn <input type="checkbox"/> Halvårligt <input type="checkbox"/> Helårligt	<input type="checkbox"/> Fuld service og vedligeholdelse
42 ITV-politik (ITV-politik jvf. SikkerhedsBranchens Vejledning til Anlægsejeren - ITV)	
<input type="checkbox"/> ITV-politik findes <input type="checkbox"/> Ingen ITV-politik	<input type="checkbox"/> Lognings- og lagringsprocedurer følges <input type="checkbox"/> Dataansvarlig udpeget
43 Der forefindes procedurer for overholdelse af gældende love jvf. SikkerhedsBranchens Vejledning til Anlægsejeren - ITV	
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	
44 Anlægsejer ønsker ikke at oplysningerne i 41 - 43 fremgår	

Anlægsejer/-lejer er rådgivet om ovenstående

Dato

Anlægsejer/-lejer



5%



50%



100%



120%



200%

Kategori	Sikringsniveau	Beskrivelse	Af billedehøjden udgør et menneske i fuld højde (175cm) minimum	Maksimal objektstørrelse.	Af billedbredden udgør en nummerplade i fuld brede mindst	Udstyrsklasse
O	4	Kameraet sikrer fuldt overblik over området.	5%	B = 46,67m H = 35m	-	Høj
	3	Kameraet sikrer overblik over delområdet.	5%	B = 46,67m H = 35m	-	Høj
	2	Kameraet sikrer fuldt overblik over området.	5%	B = 46,67m H = 35m	-	Std.
	1	Kameraet sikrer overblik over delområdet.	5%	B = 46,67m H = 35m	-	Std.
	0	Lever ikke op til kravene	-	-	-	-
V	4	Kameraet sikrer overblik og verifikation af området.	100%	B = 2,33m H = 1,75	-	Høj
	3	Kameraet sikrer overblik og verifikation af relevant delområde.	50%	B = 4,67m H = 3,5m	-	Høj
	2	Kameraet sikrer overblik og verifikation af området.	100%	B = 2,33m H = 1,75	-	Std.
	1	Kameraet sikrer overblik og verifikation af relevant delområde.	50%	B = 4,67m H = 3,5m	-	Std.
	0	Lever ikke op til kravene	-	-	-	-
I	4	Kameraet viser identifikationsobjekt i nærbillede, der giver de ønskede detaljer.	200%	B = 1,167m H = 0,875m	20%	Høj
	3	Kameraet viser identifikationsobjekt i nærbillede, der giver de ønskede detaljer.	120%	B = 1,944m H = 1,458m	-	Høj
	2	Kameraet viser identifikationsobjekt i nærbillede, der giver de ønskede detaljer.	200%	B = 1,167m H = 0,875m	20%	Std.
	1	Kameraet viser identifikationsobjekt i nærbillede, der giver de ønskede detaljer.	120%	B = 1,944m H = 1,458m	-	Std.
	0	Lever ikke op til kravene	-	-	-	-
D	4	Kontinuerlig optagelse ved aktivitet med skift til anden hastighed ved trigning.	-	-	-	Høj
	3	Kontinuerlig optagelse ved aktivitet.	-	-	-	Høj
	2	Kontinuerlig optagelse ved aktivitet med skift til anden hastighed ved trigning.	-	-	-	Std.
	1	Kontinuerlig optagelse ved aktivitet.	-	-	-	Std.
	0	Lever ikke op til kravene	-	-	-	-



Forord, indhold og omfang

Forord

SikkerhedsBranchens KSS styrer kvaliteten af de ydelser, som er aftalt med kunden i henhold til SikkerhedsBranchens kravspecifikationer som beskrevet for den enkelte branchedel i særlige tillæg.

Indhold

KSS er samlet i en håndbog på SikkerhedsBranchens hjemmeside.

Håndbogen består af følgende dokumenter:

	Antal sider	Gyldighedsdato
Forord, indhold og omfang	1	18.01.2007
Sammenhængen mellem kravene i ISO 901:2000 og placeringen i håndbogen	2	14.09.2006
Vision og politikker (VP)	1	14.09.2006
FG 1, Ansvar, beføjelser og kompetencer	2	14.09.2006
FG 2, Målområder og mål	3	18.01.2007
FG 3, Handlungsplaner og redegørelser	5	14.09.2006
FG 4, Evalueringer og forbedringer	3	15.09.2006
FG 5, Kundetilfredshed og målinger	4	15.09.2006
FG 6, Intern audit	8	27.09.2006

SikkerhedsBranchens overordnede Handlungsplan for 2007, som dækker alle branchedele	1	20.12.2006
---	---	------------

Hjælpeværktøjer (HV) ude ved kunden og skabeloner findes i særlige tillæg dækkende de enkelte branchedele.

Virksomhederne, som deltager i én eller flere af SikkerhedsBranchens certificeringsordninger, er forpligtede til:

1. At anvende værktøjerne i overensstemmelse med kravene i de respektive tillæg, herunder informere kunden om love og regler.
2. At udarbejde årlige Handlungsplaner og redegørelser efter forretningsgangen (FG 3) Handlungsplaner og redegørelser.
3. At skabe sammenhæng mellem kvalitetsstyringssystemet, respektive tillæg og egen virksomhed gennem udarbejdelse af nødvendige interne arbejdsgange / procedurer.
4. Ved såvel interne som eksterne audits at kunne fremvise nødvendig dokumentation for interne arbejdsgange (jf. pkt. 3.), den seneste årlige redegørelse og igangværende Handlungsplan samt dokumentere status af Handlungsplanen (jf. pkt. 2).
5. At uddanne medarbejderne i henhold til kravene i Kravspecifikation på det enkelte brancheområde som beskrevet i tillæg og på SikkerhedsBranchens hjemmeside.

Omfang

Produktet er relateret til det enkelte brancheområde og beskrevet i særskilte tillæg.



Sammenhængen mellem kravene i ISO 9001:2000 og placeringen i håndbogen og respektive tillæg *)

7.5 Produktion og servicefrembringelse 7.5.1 Styring af prod. og servicetilv. 7.5.2 Validering af processer til prod. og servicetilv. 7.5.3 Identifikation og sporbarhed 7.5.4 Kunders ejendom 7.5.5 Bevarelse af produkter	Tillæg FG 1, 4 Tillæg Tillæg Tillæg
7.6 Styring af overvågnings- og måleudstyr	Tillæg
8 Måling, analyse og forbedring	
8.1 Generelt	FG 4, 6
8.2 Overvågning og måling 8.2.1 Kundetilfredshed 8.2.2 Intern audit 8.2.3 Overvågning og måling af processer 8.2.4 Overvågning og måling af produkter	FG 5 FG 6 FG 1, 4 og tillæg FG 4, 6 og tillæg
8.3 Styring af afvigende produkter	FG 1, 4
8.4 Analyse af data	FG 4-6
8.5 Forbedring 8.5.1 Løbende forbedring 8.5.2 Korrigerende handlinger 8.5.3 Forebyggende handlinger	FG 1-6 FG 3-6 FG 1-4

*) Der er udarbejdet tillæg for hvert brancheområde, der kan certificeres.

FG 1, Ansvar, beføjelser og kompetencer

Formål

Fastlægger ansvar, beføjelser og kompetencer for kvalitetssystemet, herunder implementering, vedligeholdelse, udvikling og information til deltagerne i en eller flere af SikkerhedsBranchens certificeringsordninger.

Ansvarlig

Direktøren.

Anvendelsesområde

Alle virksomheder, der deltager i en eller flere af SikkerhedsBranchens certificeringsordninger.

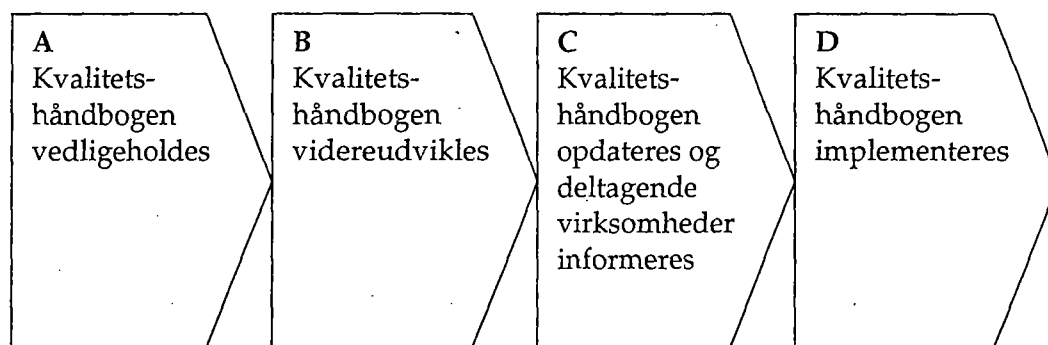
Henvisninger

Evalueringer og forbedringer.

Startbetingelser

Kvalitetshåndbogen med Tillæg, som ligger på SikkerhedsBranchens hjemmeside.

Processen



Slutresultat

Opdateret og implementeret kvalitetshåndbog med Tillæg.

Beskrivelse af processen

Ad A: Kvalitetshåndbogen vedligeholdes

Administrationen vedligeholder kvalitetshåndbogen på SikkerhedsBranchens hjemmeside, således at den til enhver tid er opdateret og fungerer til deltagernes tilfredshed.

Ad B: Kvalitetshåndbogen videreudvikles.

På grundlag af resultaterne fra Evalueringer og forbedringer (FG 4) igangsætter direktøren arbejdet med at forbedre kvalitetshåndbogen.

Auditorerne skal som minimum have bestået en af SikkerhedsBranchen godkendt uddannelse som auditor.



FG 2, Målområder og mål

Formål

Fastlægger de målområder og udarbejder de mål, som deltagerne i SikkerhedsBranchens certificeringsordninger skal gøre til virkelighed.

Ansvarlig

Direktøren.

Anvendelsesområde

Alle virksomheder, der deltager i en eller flere af SikkerhedsBranchens certificeringsordninger.

Henvisninger

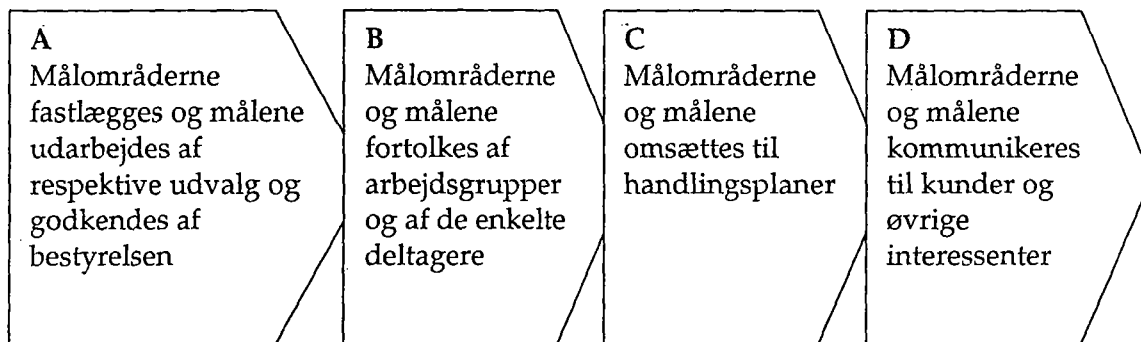
Evalueringer og forbedringer.

Kundetilfredshed og målinger.

Startbetingelser

Beslutninger på det først mulige bestyrelsesmøde i året.

Processen



Slutresultat

Målområderne og mål for det næste år.

Beskrivelse af processen

Ad A: Målområderne og målene udarbejdes af respektive brancheudvalg og godkendes af bestyrelsen

Respektive udvalg udarbejder udkast til målområder og mål og indstiller til bestyrelsen, som på det første bestyrelsesmøde herefter færdiggør og godkender målområderne og målene.

Grundlaget for målområderne og målene er:

- Kundetilfredshedsmålingerne og kundernes krav og forventninger.
- Auditrapporterne og indkomne forbedringsforslag.
- Handlingsplanernes resultater og redegørelser.
- Ny lovgivning og andre branchebestemmelser.
- Interessenthenvendelser og -forventninger.



FG 2, Målområder og mål

Ad D: Målområderne og målene kommunikerer til kunder og øvrige interessenter
Administrationen kommunikerer målområderne og målene til kunder og øvrige interessenter via hjemmesiden.

Registreringer fra processen
Besluttete Målområder og mål for året.

Målområder og mål for 2007

SikkerhedsBranchens
målområder og mål

Værdi for kunden (større kundetilfredshed)
Værdi for branchen (flere medlemmer)
Værdi for deltagere (klare uddannelseskra

Område	Værdi	Mål	Ansvarlig	Deadline
Kunden	Tryghed Sikkerhed Rådgivning	Målinger af tilfredsheden skal give 90 % tilfredse eller meget tilfredse.	KSM	01.12.07
Branchen	Samle professionelle virksomheder inden for Sikring og Sikkerhed	Medlemsfremgang på 20 %.	KSM	01.12.07
Deltagerne	Kompetenceudvikling	Alle, der arbejder inden for den del af branchen, som er dækket af certificeringen, skal uddannes jf. respektive Tillæg og SikkerhedsBranchens hjemmeside.	KSM	01.12.07
Deltagerne	Efterspørgsel på certificering (kvalitet)	Mindst én direkte efterspørgsel efter en certificeret virksomhed	KSM	01.12.07



FG 3, Handlingsplaner og redegørelse

Ad C: Handlingsplanerne gennemføres

Deltagerne gennemfører deres handlingsplaner og direktøren sørger for at SikkerhedsBranchens handlingsplan gennemføres.

Ad D: Redegørelser udarbejdes og opfølgning

Inden årets udgang udarbejder deltagerne en redegørelse ved brug af værktøjet Redegørelse, og sender den pr. mail eller post til administrationen. Redegørelsen skal være en generel beskrivelse af, hvorledes året er gået, dvs. medtage alle ændringer, problemer, henvendelser fra kunder mv., som har givet virksomheden anledning til at ændre/forbedre interne procedurer/arbejdsgange.

Redegørelsen skal derudover fortælle, hvorvidt handlingsplanen er tilfredsstillende gennemført, om evt. mål er nået samt med - baggrund i FG 4 - medtage forslag til forbedringer. Evt. ændringer på Liste over leverandører skal også medtages.

Tilsvarende udarbejder branchen en Overordnet redegørelse.

Kravene til begge redegørelser fremgår af forretningsgangen Målområder og mål.

Direktøren følger op på redegørelser fra de deltagere, hvor væsentlige dele af handlingsplanerne ikke er opfyldt. Bestyrelsen følger op på SikkerhedsBranchens redegørelse over for direktøren efter indstilling fra respektive udvalg.

Resultaterne af opfølgningerne over for de deltagende virksomheder behandles på de respektive udvalgsmøder, som indstiller hvilke konsekvenser det skal have for deltagerne. Indstillingen godkendes på førstkommande bestyrelsesmøde.

Registreringer fra processen

Handlingsplaner (se Tillæg)

Redegørelser (se Tillæg)

FG 3, Handlingsplaner og redegørelse

Redegørelse for (firma): _____

Gældende for året: _____

Kort opsummering af ledelsens evaluering inkl. karakteristika og tendenser i udførte audits	
---	--

Er alle punkter i handlingsplanen opfyldt? (sæt kryds)	Ja:	Nej: *)
--	-----	---------

*) Hvis svaret er nej, angives nedenfor de handlinger i virksomhedens handlingsplan, som ikke blev gennemført, og der gives en kort begrundelse for, hvorfor de ikke blev gennemført.

Handlinger, som ikke blev gennemført	En kort begrundelse for, hvorfor handlingerne ikke blev gennemført

Ændring / forbedring af interne arbejdsgange / procedurer	En kort begrundelse for, hvorfor ændringen er lavet



FG 4, Evalueringer og forbedringer

Formål

Anviser metoder og værktøjer til evaluering og forbedring af kvalitetssystemet, så det til stadighed er effektivt og leverer resultater, der lever op til SikkerhedsBranchens visioner, politikker, målområder og mål herunder kundernes tilfredshed.

Ansvarlig
Direktøren.

Anvendelsesområde

Alle virksomheder, der deltager i en eller flere af SikkerhedsBranchens certificeringsordninger.

Henvisninger

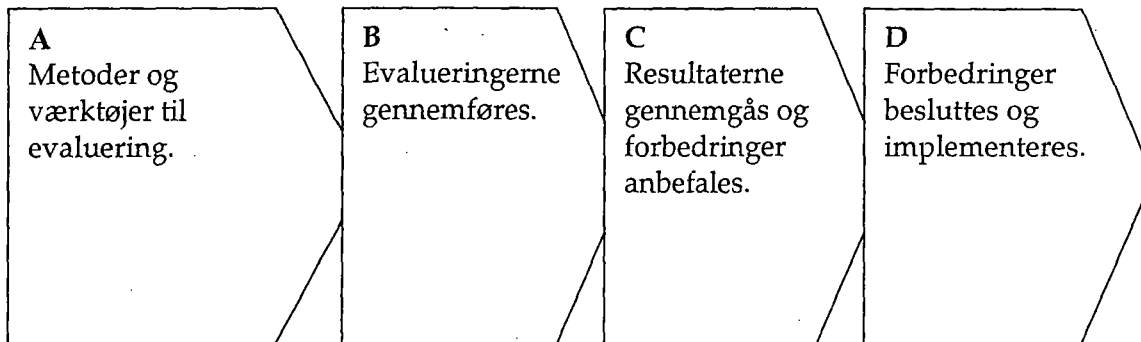
Målområder og mål.

Handlingsplaner.

Startbetingelser

(Halv)årlig gennemgang.

Processen



Slutresultat

Evalueringresultater og forbedringer.

Beskrivelse af processen

Ad A: Metoder og værktøjer til evaluering

Administrationen er forpligtet til at vedligeholde metoder og værktøjer til evaluering.

Metoderne til evaluering er:

1. Kundetilfredshedsmålinger.
2. Interne og eksterne audits.
3. Redegørelser.
4. Gennemgang og overblik over lovgivningen og andre branchebestemmelser.
5. Forbedringsforslag fra medlemmer og arbejdsgrupper.
6. Kunde- og interessenthenvendelser.
7. Stikprøvekontrol af udøvelsen (rådgivning/anlæg/ydelse).
8. Liste over godkendte, certificerede leverandører (jf. tillæg).



FG 4, Evalueringer og forbedringer

Registreringer fra processen

Beslutninger om forbedringer på grundlag af:

Ad 1: Resultater og konklusioner fra gennemførte kundetilfredhedsmålinger.

Ad 2: Auditrapporter.

Ad 3: Redegørelser fra deltagerne.

Ad 4: Liste over lovgivning og andre kutymeregler.

Ad 5: Liste over forbedringsforslag fra deltagere og arbejdsgrupper.

Ad 6: Liste over henvendelser fra kunder og andre interessenter.

Ad 7: Kontrolrapporter fra deltagerne.

Ad 8: Liste over godkendte, certificerede leverandører.



FG 5, Kundetilfredshed og målinger

Ad C: Resultatet af målingen behandles og konklusioner drages

Resultatet fra målingen behandles af administrationen, som forelægger sine konklusioner for bestyrelsen og generalforsamlingen. Konklusionerne indgår tillige i SikkerhedsBranchens årlige redegørelse.

Ad D: Resultaterne af målingerne kommunikeres og gemmes

Resultaterne kommunikeres til deltagerne og øvrige udvalgte interessenter via mail eller brev og en version gemmes, så man kan følge udviklingen i målingerne.

Hvis kundetilfredsheden ikke lever op til de opstillede mål, skal de virksomheder, som har for lav kundetilfredshed, meddeles dette direkte med alle de informationer, som kunden i målingen har givet lov til. Virksomhederne forpligter sig til at forbedre deres indsats bl.a. gennem nye foranstaltninger i handlingsplaner.

Registreringer fra processen (gemmes i 5 år)

Resultater af gennemførte målinger og tilhørende konklusioner (se side 3).

FG 5, Kundetilfredshed og målinger

Hvordan oplever du din leverandør på nedenstående parametre, hvis du sammenligner med markedet generelt

	Meget ringere	Ringere	Ligeså gode	Bedre	Meget bedre
Rådgivningen					
Installationen/ydelse generelt					
Service generelt					
Aftaleoverholdelse generelt (hvis ydelsen har været "vagt" så rapportering)					

Hvis du ikke synes de er bedre eller meget bedre på et eller flere af de fire områder, vil vi meget gerne have nogle uddybende kommentarer fra dig i nedenstående felt, så vi kan forbedre os.

Må vi evt. kontakte dig for uddybende kommentarer?

Ja (navn: _____)

Nej

Mange tak fordi du medvirkede til at skabe grundlaget for, at vi kan forbedre os og dermed levere en bedre service til Jer i fremtiden.

Navn: _____

Firmanavn: _____

Adresse: _____

Dato: _____



FG 6, Intern audit

Den enkelte auditor udfører herefter sine audits som fastlagt i auditplanen.

Ad B: Audit varsles

Mindst 4 uger før audit finder sted sender den enkelte auditor et auditvarsel til de ansvarlige for de områder, som skal auditeres ved brug af skabelonen for auditvarsel. Auditor aftaler indledende og afsluttende møder med de ansvarlige, og sikrer sig, at et tilstrækkeligt antal relevante personer kan auditeres.

Ad C: Checkliste udarbejdes og audit gennemføres

Auditor udarbejder mindst en uge før audit sin checkliste ved brug af skabelonen for Auditors checkliste. Checklisten skal indeholde alle de planlagte spørgsmål og er dokumentation for, at formålet med audit efterleves, herunder om medlemmerne anvender erklæringerne rigtigt og gennemfører handlingsplanerne.

Ved udarbejdelsen af checklisten tager auditor udgangspunkt i tidligere auditrapporter for de områder, som skal auditeres, så audit kan verificere, at korrigerende handlinger og forbedringsforslag fra tidligere audit er implementeret.

Selve auditten gennemføres herefter hos udvalgte deltagere i certificeringsordningen med indledende møde, auditsamtaler og afsluttende møde.

På det indledende møde præciseres formål og omfang af den udførte audit og eventuelle spørgsmål afklares. Endvidere aftales tidspunktet for det afsluttende møde.

Under auditsamtalerne bruger auditor sin checkliste og foretager samtidig en opsamling af medarbejdernes erfaringer og forbedringsforslag.

På det afsluttende møde præsenteres resultaterne af den gennemførte audit skriftlig på en blanket ved brug af skabelonen for Afviselser og forbedringer.

Auditor aftaler med de ansvarlige, hvornår de forventer at kende årsagerne til de konstaterede afviselser og have udarbejdet korrigerende handlinger.

Ad D: Audit følges op og rapporteres

De ansvarlige sender inden for den aftalte tidsfrist blanketten retur til auditor med angivelse af årsagerne til afviselserne og forslagene til korrigerende handlinger og forbedringer samt en tidsfrist for implementeringen af disse.

Hvis tidsfristen ikke overholdes, følger auditor op med en mail eller en opringning til de ansvarlige for at høre nærmere.

Audit afsluttes ved, at auditor udarbejder en auditrapport ved brug af skabelonen for Auditrapport. Rapporten sendes til de ansvarlige i medlemsvirksomheden og til direktøren for SikkerhedsBranchen. Den indgår sammen med alle andre auditrapporter som input til ledelsens



FG 6, Intern audit

Skemaer:

I forbindelse med gennemførelse af interne audit bør der anvendes en række skemaer, dels i forbindelse med planlægningen og dels i forbindelse med rapporteringen.

De 4 skemaer, der kan anvendes, er:

- Auditvarsel.
- Auditors checkliste.
- Afvigelser og forbedringer.
- Auditrapport.

Ved den enkelte interne audit kan indholdet variere, bl.a. med hensyn til detaljeringsgrad.

For det enkelte skema gælder, at det udfyldte indhold skal have en detaljeringsgrad, der gør, at indholdet umiddelbart kan forstås af de områder, der modtager skemaet og skal anvende skemaet i det videre arbejde. Husk derfor, at der skal være entydige referencer, som udbygger og forklarer indholdet. Det er også vigtigt, at skemaet er udfyldt således, at den efter en vis tid vil kunne tages frem og stadig forstås.

Med hensyn til Auditors checkliste er det specielt vigtigt, at udfyldelsen er fyldestgørende og afspejler den interne audit, der ønskes gennemført. Checklisten er en køreplan for den interne audit, og for ikke at blive ledt på vildspor skal den indeholde de checkpunkter og spørgsmål, den enkelte auditor ønsker besvaret undervejs.



FG 6, Intern audit

Auditors checkliste

Auditors navn:		Dato:	
Sted/område:			
Nr.	Punkt i dokumentationen	Spørgsmål/tjekpunkt	Resultat/kommentar



FG 6, Intern audit

Auditrapport

Udarbejdet af:	Auditdato:
Sted/område:	Type af audit:
Formål:	
Resultat:	Bilag
Forslag til handling:	
Auditorsign.:	Dato:



SikkerhedsBranchens Overordnede Handlingsplan for 2007

Certificeringsordningen markedsføres overfor vores kunder og potentielle kunder	Der laves en plan for informationsmøder for alle interessenter i landet.	SPK	01.02.07
	Ordningen markedsføres i forhold til myndighederne når lejlighed byder sig.	HK	Løbende
	Endvidere har SikkerhedsBranchen en markant profil i medierne, hvor certificeringsordningen nævnes, hvor emnet er AIA/ITV/LIVVAGT/MEK /VAGT og beslægtede områder. Den egentlige markedsføring overfor kunder varetages af firmaerne.	HK	Løbende
Den årlige redegørelse udarbejdes	Gennemføres jf. Forretningsgangen "Handlingsplaner og redegørelser" samt interne arbejdsgang.	KSM	Slutn. af hvert år
Kundetilfredsheden hos vore kunder er mindst 90 %	Der gennemføres <u>kundetilfredsheds-målinger</u> en gang om året med opfølgning jf. Forretningsgangen "Kundetilfredshed og målinger" samt interne arbejdsgang. <u>Firmaerne beskriver i deres handlingsplaner</u> , hvordan de vil støtte op om målet på 90% kundetilfredshed.	KSM	årligt
SikkerhedsBranchens mål 1) 90% Kundetilfredshed	Opnås ved at deltagere i certificering leverer den aftalte kvalitet til aftalt tid dvs. certificeringen i sig selv skal sikre målet.	KSM	Slutn. af året
2) Flere medlemmer	Opnås ved at markedsføre certificeringen internt (se tidligere) samt sikre, at certificering bliver en succes.		
3) Gennemførelse af uddannelse	SB tilbyder relevante kursus samt stiller krav inden for de enkelte brancher. Uddannelserne kontrolleres under intern audit.		
4) Efterspørgsel efter kvalitet (certificering)	Efterspørgsler registreres og det opnås ved at markedsføre certificeringen eksternt (se tidligere).		