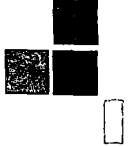


Retsudvalget
L 162 - Bilag 12
Offentligt

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.

Det vi skal gøre, er at kræve, at installatøren kan rådgive kunden om en række forhold herunder ikke mindst loven. De krav skal kombineres med en enkel anmeldelsesordning, så vi får styr på, hvad der er sat op og hvor det er sat op.

Det er altså samfundets opgave at holde rede på, hvor vi bliver overvåget af hvem.

Sikringen af privatlivets fred er efter vores mening en meget vigtig opgave på linie med nedbringelse af trafikulykker – ikke mindst med den teknologiske udvikling vi kan se er på vej, hvor det bliver muligt målrettet at søge på f.eks. personer, og de muligheder, der er for at binde kameraerne sammen i netværk, som man gør i f.eks. London.

Vi ved ikke, hvordan det er bedst at gøre det her i detaljer, men jeg kan fortælle, hvordan vi har gjort det på frivillig basis. Vi har lavet en ISO 9001 certificering sammen med Dansk Standard som indeholder krav til

- Den tekniske og håndværksmæssige del af installationen,
- Den stiller krav om uddannelse af de folk, der sælger, projekterer og installerer,
- Den stiller krav til systemdelene, der indgår i anlægget
- Den stiller krav til rådgivning og vejledning ikke mindst om love og regler.

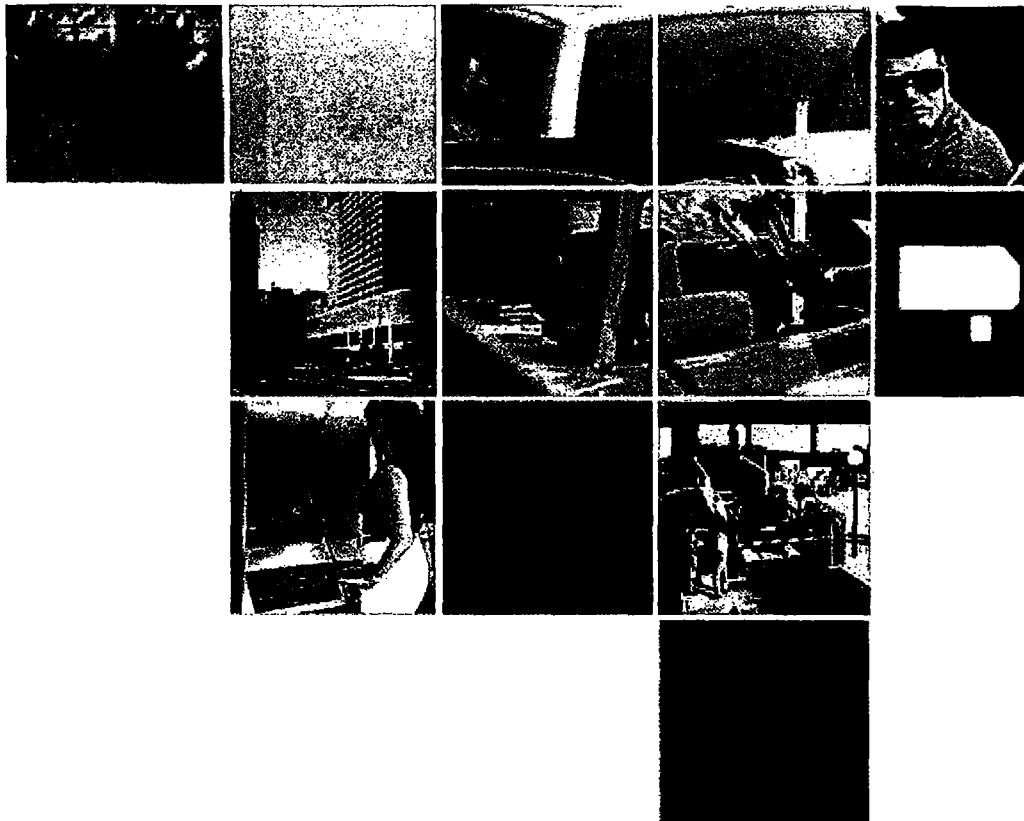
For at lette virksomhedernes arbejde og for at sikre en ensartet høj kvalitet har vi i SikkerhedsBranchen udviklet nogle værktøjer, som installatørerne skal bruge ude hos kunden.

Jeg vil gerne lige vise Jer, hvad det er, jeg snakker om, så hvis I vil være venlige at slå op ved den første gule seddel.

(Gennemgang af dele af mappen)

Konklusionen på det her er, at lovforslaget gør det nemmere at forebygge og opklare kriminalitet, og det har en masse ansatte i banker og butikker stor glæde af, men i PRAKSIS har I ikke gjort nær nok for privatlivsbeskyttelsen.

25-04-07

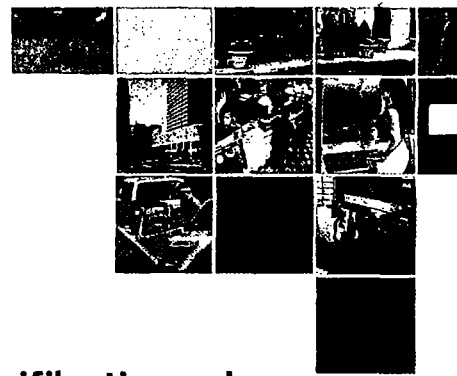


ITV-specifikation

Teknisk standard

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





Sådan bruger

du ITV-specifikationen!

Overvågningsdelen

Overvågningsdelen er den del af tv-overvågningssystemet, som består af: kameraer, monitorer, vælgere, multipleksere, videotransmissionsudstyr mv.

Overvågningsdelen er delt op i tre kategorier - alt efter til hvilket formål de enkelte kameraer skal anvendes: **OBSERVATION, VERIFIKATION og IDENTIFIKATION.**

Dokumentationsdelen

Dokumentationsdelen er den del af tv-overvågningssystemet, som optager billeder fra kameraerne. Optagelserne kan foregå analogt på en båndoptager eller digitalt på en digital video rekorder (DVR).

Sikringsniveauer

De forskellige sikringsniveauer angiver for kameraer og dokumentationsudstyr hvad formålet er og hvad kvaliteten af udstyret skal være.

Et kamera og en optageenhed kan placeres i et af 4 niveauer fra 1 til 4, hvor 1 er det laveste sikringsniveau og 4 er det højeste sikringsniveau.

Udstyrsklasser

For bedre at kunne definere hvilke minimumskrav der skal stilles til de komponenter, som indgår i det samlede tv-overvågningssystem er der indført udstyrsklasser, som specificerer minimumskravene i form af en standard og høj udstyrsklasse.

Til de enkelte sikringsniveauer er der knyttet en minimum-udstyrsklasse for de enkelte komponenter således at en installatør let kan se, hvilke krav det ønskede udstyr skal leve op til.

Kameraspecifikation

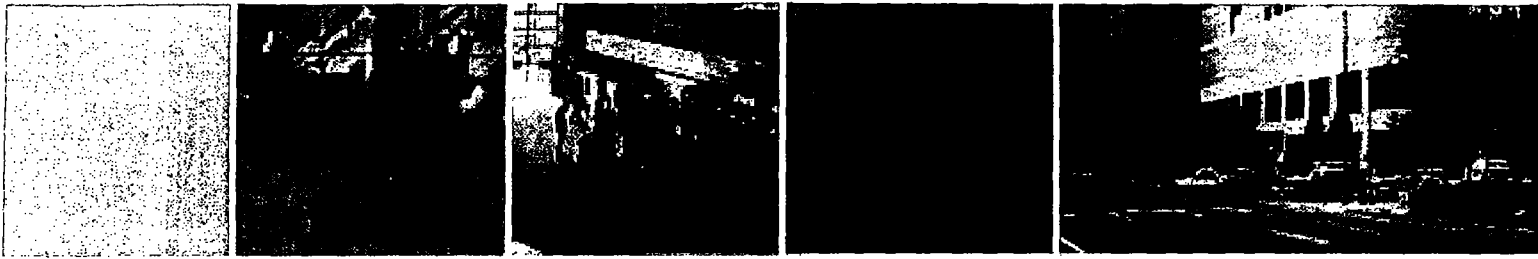
Kameraspecifikationen beskriver kort og entydigt formålet med kameraet samt niveauet, niveauet for optagelse, perioden billederne skal gemmes, antal billeder pr. sekund samt komponentkvaliteten.

Denne entydige specifikation benyttes i udbudsmaterialer, kravspecifikationer, tilbud, dokumentation, installationserklæring mv.

Sådan gør du

I praksis består et tv-overvågningssystem oftest af et miks af de 3 overvågningsdele.

For hvert kamera vælges et niveau alt efter formål og hvor høje krav der stilles til udstyret. Langt de fleste tv-overvågningssystemer har en optageenhed, og niveauet for denne skal vælges i forhold til det enkelte kamera. Ved dokumentation skal der også for hvert kamera specificeres hvor længe billederne skal gemmes samt optagehastighed ved optagelse både i normal og alarmtilstand.



OBSERVATION

....er der nogen derude?

Definition

Et observationskamera overvåger et givet område således at det kan konstateres, om der er nogen eller noget i området.

Et menneske i fuld højde (gns. 175 cm) skal udgøre mindst 5% af billedhøjden.

Et observationskamera kan placeres i et af 4 niveauer kaldet O1, O2, O3 og O4, hvor O1 er det laveste niveau og O4 er det højeste niveau.

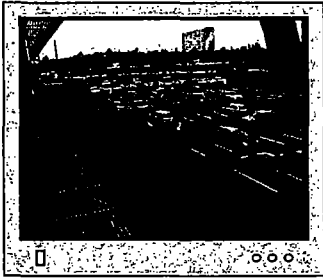
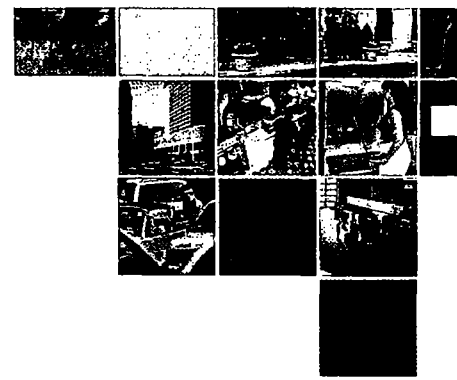
Betegnelserne O0, O1, O2, O3 og O4 skal benyttes i installationserklæringen for hvert enkelt kamera således at formålet og niveauet klart og tydeligt fremgår.

Formål

Observationskameraet sikrer dig overblik over et større område eller et enkelt delområde.

Et observationskamera kan f.eks. fungere som:

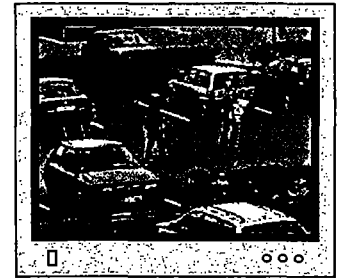
- service i f.eks. et P-hus, hvor vagten får mulighed for at kunne anvise ledige parkeringspladser.
- sikkerhedsforanstaltning f.eks. i butikcentre, hvor det giver vagterne mulighed for at spore, følge og stoppe butikstve, inden de når udgangen.
- tryghedsskabende element som f.eks. på togstationer, hvor kameraerne holder øje med, hvad der foregår.
- præventivt middel for at undgå problemer.



5%



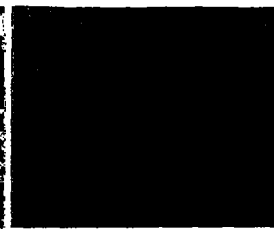
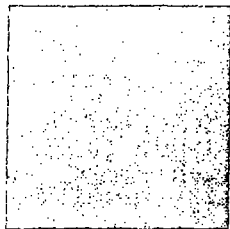
20%



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.	-



VERIFIKATION

....hvad laver de?

Definition

Et verifikationskamera giver overblik over et givent område og et billede, der kan bruges til at verificere hvad der sker.

Et menneske i fuld højde (gns. 175 cm) skal udgøre mindst 50% af billedhøjden.

Et verifikationskamera kan placeres i et af 4 niveauer kaldet V1, V2, V3 og V4, hvor V1 er det laveste niveau og V4 er det højeste niveau.

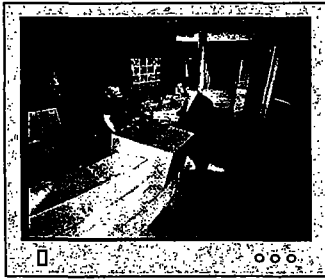
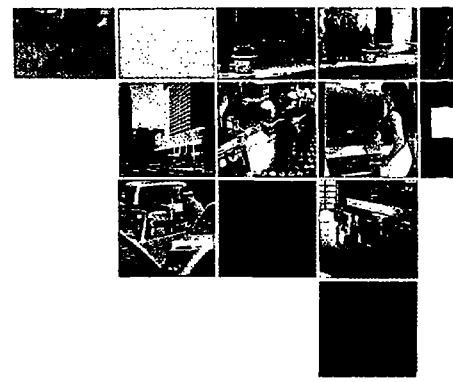
Betegnelserne V0, V1, V2, V3 og V4 skal benyttes i installationserklæringen for hvert enkelt kamera, således at formålet og niveauet klart og tydeligt fremgår.

Formål

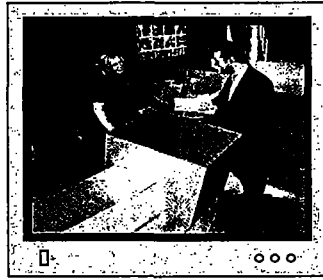
Verifikationskameraet sikrer dig overblik over et givent område samt et billede, der kan bruges til at verificere hvad der sker.

Et verifikationskamera kan f.eks. bruges til at:

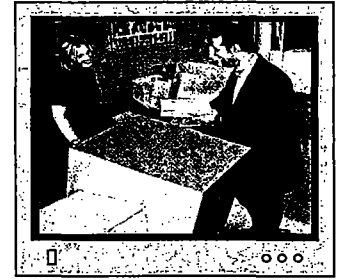
- Give vagter mulighed for at se hvad enkelte personer foretager sig.
- Overvåge produktionslinier
- Kasselinier
- Receptioner



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.	-



IDENTIFIKATION

....hvem er det?

Definition

Et identifikationskamera giver et detaljeret billede af en person eller et objekt, således at personen eller objektet kan identificeres.

Et menneske i fuld højde (gns. 175 cm) skal udgøre mindst 120% af billedhøjden.

Bredden af en standard nummerplade skal udgøre mindst 20% af billedbredden.

Et identifikationskamera kan placeres i et af 4 niveauer kaldet I1, I2, I3 og I4, hvor I1 er det laveste niveau og I4 er det højeste niveau.

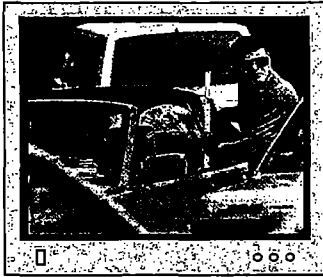
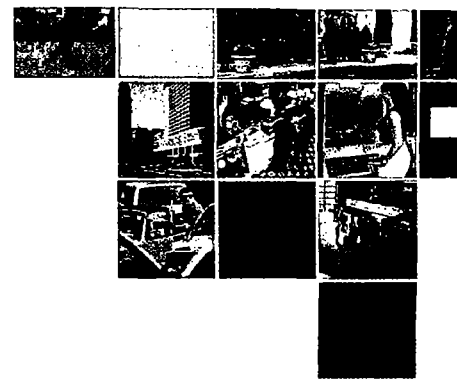
Betegnelserne I0, I1, I2, I3 og I4 skal benyttes i installationserklæringen for hvert enkelt kamera, således at formålet og niveauet klart og tydeligt fremgår.

Formål

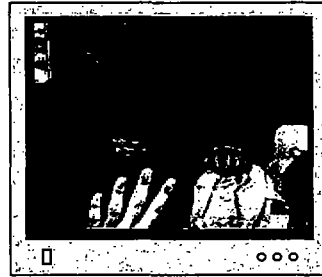
Et identifikationskamera bruges, hvor et detaljeret billede er nødvendigt til at identificere en person, eller et objekt.

Et identifikationskamera kan f.eks. bruges til:

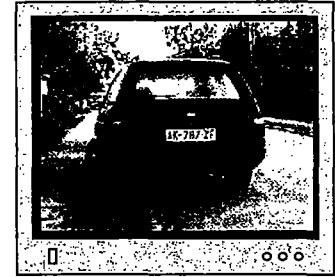
- At identificere røvere i banker, butikker, kasse på rådhus mv.
- Genkende et køretøj, en nummerplade eller lignende.
- Kriminalteknisk efterforskning.
- Adgangskontrol i f.eks. virksomheder og boligkomplekser for at identificere personer, inden de lukkes ind.
- Proceskontrol mv.



120%



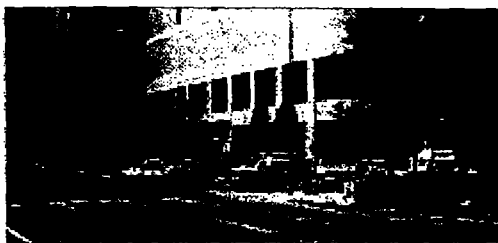
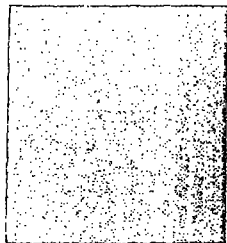
200%



20%

Sikringsniveauer for identifikation

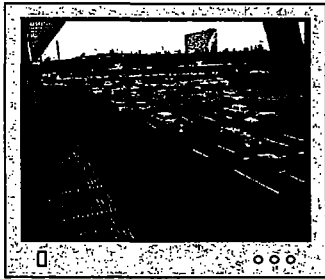
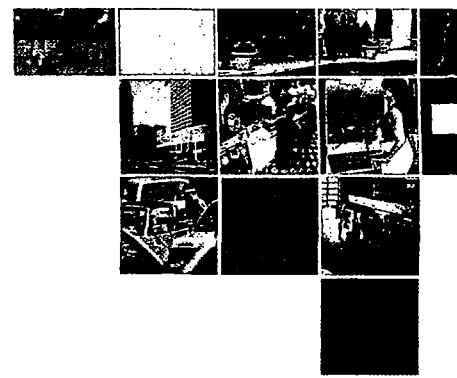
Niveau	Beskrivelse	Udstyrsklasse
4	Kameraet viser identifikationsobjekt i nærbillede, der giver de ønskede detaljer. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 200% af billedhøjden. Bredden af en standard nummerplade skal udgøre mindst 20% af billedbredden.	Høj
3	Kameraet viser identifikationsobjekt 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.	-



DOKUMENTATION

....hvad skete der?

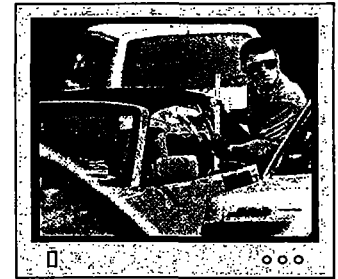
Definition		Formål
<p>Dokumentationsudstyret skal sikre bevis for en persons færden, et hændelsesforløb, identifikation af personer, nummerplader m.v.</p> <p>Dokumentationsudstyret kan placeres i et af 4 niveauer kaldet D1, D2, D3 og D4, hvor D1 er det laveste niveau og D4 er det højeste niveau.</p> <p>Den tid optagelserne skal gemmes skal afpasses i forhold til gældende lov. Tiden opgives i hele dage og skal være så kort som mulig.</p> <p>Optagehastigheden skal opgives for både for optagelse under normale forhold og under alarm.</p> <p>Betegnelserne D0, D1, D2, D3, D4, optagetiden og optagehastigheden skal benyttes i installationserklæringen således at formålet og niveauet klart og tydeligt fremgår.</p>		<p>Dokumentationsudstyret bruges til at optage billeder fra enkelte eller alle kameraer, der er et ønske om at kunne se hvad der skete.</p> <p>Billeder fra dokumentationsudstyret kan bruges til:</p> <ul style="list-style-type: none">• at identificerer personer, køretøjer, nummerplader mv.• at genskabe hændelsesforløb• kriminalteknisk efterforskning, og som bevis materiale, hvilket stiller store krav til kvalitet.• At dokumentere kvalitet i forbindelse med proceskontrol



● 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-specifikation



Hvorfor det?

Markedet i Danmark for TV-overvågning er hastigt voksende og udbudet af løsninger ligeledes. Da udbudet er stort og det ikke umiddelbart er gennemskueligt for kunderne hvilken løsning de skal vælge har SikkerhedsBranchen udarbejdet en teknisk standard for tv-overvågning "ITV-specifikation".

Målet for ITV-specifikationen er at give rådgivere, forsikringsselskaber og kunder et entydigt værktøj til at beskrive hvilken løsning/kvalitet de ønsker, og dermed gøre det nemmere at indhente tilbud fra ITV-installatørerne, da rammerne for tilbud er ens.

ITV-specifikationen er baseret på:

1. DS/EN 50132-7 Alarmsystemer – CCTV overvågningssystemer til anvendelse i sikkerhedsinstallationer – del 7: Retningslinier for anvendelse
2. CEA (Comité Européen des Assurances) Forsikringsselskabernes vejledning om CCTV-sikkerhedsinstallationer

ITV-specifikationen er en del af det grundlag, som Dansk Standard benytter i certificeringen af ITV-installatører.

For at kunne opnå kvalitetsstempet "Certificeret ITV-Installatør" skal installatøren have gennemgået en række godkendte ITV-uddannelser, som blandt andet bygger på ITV-specifikationen. Dette er med til at sikre kunden, at installatøren er i stand til at leve op til de specificerede krav, hvad angår både udstyr og know-how.

Udstyrsklasser

	Standard		Høj	
Kamera, S/H	Opløsning	≥ 330 TVL	Opløsning	≥ 550 TVL
Kamera, Farve	Opløsning	≥ 300 TVL	Opløsning	≥ 450 TVL
Objektiv	Udendørs	Autoiris	Udendørs	Autoiris
	IR-belysning	Autoiris, IR-korrigeret	IR-belysning	Autoiris, IR-korrigeret
Monitor, S/H (analog)	Opløsning	≥ 500 TVL	Opløsning	≥ 850 TVL
Monitor, Farve (analog)	Opløsning, PAL	≥ 300 TVL	Opløsning, PAL	≥ 500 TVL
Monitor, Farve (digital)	Opløsning	≥ 768x576	Opløsning	≥ 1024x768
Lagringsmedier:				
Analog optager (Bånd)	Opløsning ved afspilning	≥ 240 TVL	Opløsning ved afspilning	≥ 350 TVL
Digital optager (DVR)	Opløsning ved afspilning	CIF(352x288) PAL	Opløsning ved afspilning	2CIF (704x288) PAL eller VGA (640x480)

Udstyrsklasserne specificerer minimumskravene til udstyr.

ITV-installationserklæring

SikkerhedsBranchen

Den Danske Brancheforening for Sikkerhed og Sikring



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	26b Installationsnr.		
<input type="checkbox"/> AIA <input type="checkbox"/> ABA <input type="checkbox"/> ADK <input type="checkbox"/> Andet:			
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	33 Afprøvning	34 Datatilsyn
<input type="checkbox"/> Bruger <input type="checkbox"/> Superbruger	<input type="checkbox"/> Funktionstest OK <input type="checkbox"/> Billedkvalitet OK	<input type="checkbox"/> Anmeldt <input type="checkbox"/> Ikke anmeldt

Afløser godkendt

Dato

Anlægssejer/-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 Anlægssejeren - 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 Anlægssejeren - ITV
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
44 Anlægssejer ønsker ikke at oplysningerne i 41 - 43 fremgår

Anlægssejer/-lejer er rådgivet om ovenstående

Dato

Anlægssejer/-lejer



ITV-politik - skabelon

Nedenstående spørgsmål skal være besvarede i den ITV-politik, du bør udarbejde, før du går i gang med videoovervågning

		Ja	Nej
Hvad er formålet? (beskrivelse skal indgå i anmeldelsen til Datatilsynet)	<p>Eksempel på beskrivelse: Med baggrund i en række hændelser (tyveri, hærværk, vold, uautoriseret indtrængen etc. – beskriv) er formålet med overvågningen alene at forebygge en eventuelt efterforske kriminelle handlinger. Endvidere skal overvågningen være tryghedsskabende for personalet</p> <p>Er lagringen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analog - Digital (stand alone) - Digital (IP-/netværksbaseret) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kan problemerne løses på en mindre indgribende måde? Eventuelt i sammenhæng med (allerede eksisterende):	<p>Mekanisk Sikring</p> <p>Alarmer</p> <p>Vagt</p> <p>Ændret anvendelse af området</p> <p>Andet _____</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvem og hvad kommer du til at overvåge? (beskrivelse skal indgå i anmeldelsen til Datatilsynet)	<p>Ansatte</p> <p>Brugere / elever</p> <p>Gæster / klienter / besøgende</p> <p>Offentlige arealer</p> <p>Egne arealer, hvorpå der er alm. færdsel</p> <p>Andet: (fx reception, skolegård, genbrugsplads)</p> <p>_____</p> <p><i>Eksempel på beskrivelse: en simpel opremsning af de berørte personer og lokaliteter jf. ovennævnte. Det er afgørende, at man gør sig klart hvem det er man utilsigtet kommer til at overvåge, og om man kan undgå det samtidig med, at formålet kan opfyldes. Fx ved at slukke for kameraerne i dagtimerne, eller kun optage på visse tidspunkter, selv om kameraerne kører hele tiden.</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Helhedsvurdering – har jeg jf. ovennævnte fået den rigtige løsning?	<p>Samspil med anden sikring</p> <p>Forholdet til og orientering af relevante parter</p> <p>Forsikringsforhold</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har du som dataansvarlig overvejet, hvad du skal sikre dig, når anlægget er i drift? (Se vejledning til anlægsejer)	<p>Information og skiltning</p> <p>Sletning af data</p> <p>Autorisation af personer med adgang til optagelser</p> <p>Sikring af lagringsmedie</p> <p>Logning af anvendelse af optagelser</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



5%



50%



100%

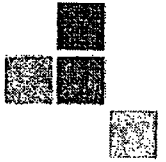


120%



200%

Kategori	Sikringsniveau	Beskrivelse	Af billedehøjden udgør et menneske i fuld højde (175cm) minimum	Maksimal objektstørrelse.	Af billedbredden udgør en nummerplade i fuld bredde 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	-	-	-	-



Kvalitetshåndbog

SikkerhedsBranchens Kvalitetsstyringssystem (KSS)



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 *)

Krav i ISO 9001	Placering i håndbogen
4 Kvalitetsstyringssystem	
4.1 Generelle krav	Forord KSS
4.2 Dokumentationskrav	
4.2.1 Generelt	VP og FG 2
4.2.2 Kvalitetshåndbog	Håndbogen
4.2.3 Styring af dokumenter	FG 1 og hjemmeside
4.2.4 Styring af registreringer	Skemaer og hjemmesiden
5 Ledelsens ansvar	
5.1 Ledelsens forpligtelser	VP, FG 1, 2, 4 og hjemmesiden
5.2 Kundefokus	Forord KSS og FG 5
5.3 Kvalitetspolitik	VP og FG 2, 4
5.4 Planlægning	
5.4.1 Kvalitetsmål	VP og FG 2
5.4.2 Planlægning mht. KSS	FG 1 og hjemmesiden
5.5 Ansvar, beføjelser og kommunikation	
5.5.1 Ansvar og beføjelser	FG 1
5.5.2 Ledelsens repræsentant	FG 1
5.5.3 Intern kommunikation	FG 1-6
5.6 Ledelsens evaluering	
5.6.1 Generelt	FG 4
5.6.2 Input til ledelsens evaluering	FG 4
5.6.3 Output fra ledelsens evaluering	FG 1, 2, 4
6 Styring af ressourcer	
6.1 Tilvejebringelse af ressourcer	FG 1, 4, 5
6.2 Menneskelige ressourcer	
6.2.1 Generelt	Forord KSS og FG 1
6.2.2 Kompetence, bevidsthed og uddannelse	FG 1-3
6.3 Infrastruktur	Hjemmesiden
6.4 Arbejdsforhold	HV B
7 Produktfrembringelse	
7.1 Planlægning af produktfrembringelse	FG 4 og tillæg
7.2 Kunderelaterede processer	
7.2.1 Fastsættelse af krav knyttet til produktet	Forord KSS, FG 1 og tillæg
7.2.2 Gennemgang af krav knyttet til produktet	Forord KSS, FG 1, 2 og tillæg
7.2.3 Kommunikation med kunden	FG 5 og tillæg
7.3 Udvikling og konstruktion	ikke relevant
7.4 Indkøb	
7.4.1 Indkøbsprocessen	FG 4 og tillæg
7.4.2 Indkøbsinformation	Tillæg
7.4.3 Verifikation af indkøbte produkter	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.	Tillæg
7.5.2 Validering af processer til prod. og servicetilv.	FG 1, 4
7.5.3 Identifikation og sporbarhed	Tillæg
7.5.4 Kunders ejendom	Tillæg
7.5.5 Bevarelse af produkter	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	FG 5
8.2.2 Intern audit	FG 6
8.2.3 Overvågning og måling af processer	FG 1, 4 og tillæg
8.2.4 Overvågning og måling af produkter	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	FG 1-6
8.5.2 Korrigerende handlinger	FG 3-6
8.5.3 Forebyggende handlinger	FG 1-4

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



Vision og politikker (VP)

SikkerhedsBranchens vision

Vi skaber optimale rammer for virksomheder, som leverer tryghed til samfundet gennem sikkerhed og sikring.

Det enkelte brancheområde skal i krydsfeltet mellem certificering, samarbejde med relevante partnere og myndigheder og gennem ny lovgivning reguleres, så alle kunder får glæde af den kvalitet og bedste praksis, certificeringen står for. På denne måde får rådgivning/anlæg/ydelser den kvalitet og anvendelighed, der reelt forbedrer trygheden i samfundet.

Kvalitetspolitikker for SikkerhedsBranchen (SB)

SB repræsenterer den samlede branche.

SB opleves af kunder og interessenter som en seriøs, professionel og troværdig samarbejdspartner.

SB's medlemmer leverer markedets bedste kvalitet til kunderne.

SB's medlemmer lever op til kundernes krav og forventninger og indgåede aftaler.

SB og dets medlemmer overholder som minimum loven på branchens område og rådgiver kunderne om lovgivningen i forbindelse med installationer og/eller ydelser.

SikkerhedsBranchens interessenter

Interessent	Deres interesse i os
Politiet	Vi støtter dem og løser nogle af de opgaver, som de ikke selv kan løse
Det politiske system	Vi er talerør for branchen og sætter standarden
Brandvæsenet	Vi samarbejder om alarmsystemer, varslingssystemet og automatik i forbindelse med brandslukningsanlæg
Pressen	Vi er videnscenter, skaber debatter og kommer med budskaber og gode historier
Myndighederne	Vi fører justits med branchen i forbindelse med overholdelse af loven og er samarbejdspartner i forbindelse med ny lovgivning
Borgeren/kunden	Vi leverer tryghed gennem installationer og rådgivning

Ansvarlig

Bestyrelsen træffer beslutning om vision og politikker samt revision og opfølgning af disse.

Anvendelsesområde

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



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.

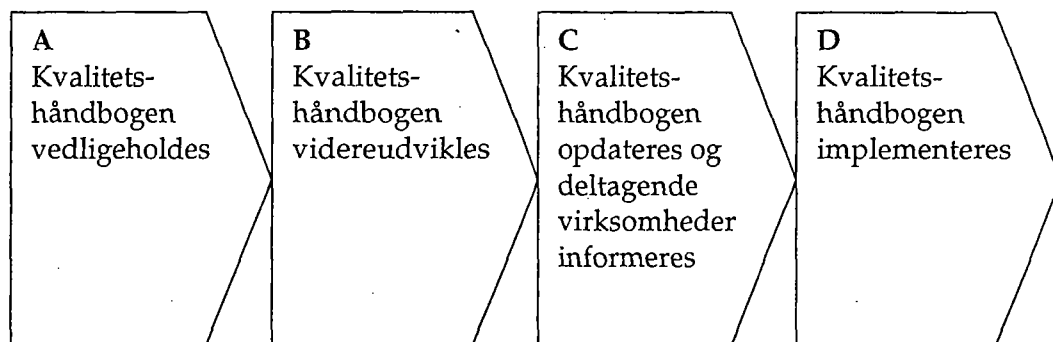
Henvisninger

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 1, Ansvar, beføjelser og kompetencer

Den enkelte deltagervirksomhed udpeger en overordnet ansvarlig for virksomhedens del af systemet. Denne person er SikkerhedsBranchens kontaktperson og repræsentant i virksomheden.

Deltagerne er forpligtede til at bruge hjælpeværktøjerne (jf. Tillæg) ude ved kunderne, udarbejde en handlingsplan til opfyldelse af mål og udarbejde en redegørelse til administrationen som opfølgning på handlingsplanen.

De certificerede deltagervirksomheder, som skal levere anlæg/ydelser skal opfylde de uddannelseskra, som er opstillet på SikkerhedsBranchens hjemmeside og i Tillæg.

Ad C: Kvalitetshåndbogen opdateres og deltagervirksomhederne informeres

Administrationen opdaterer kvalitetshåndbogen med de nye forbedringer og deltagerne informeres via mail.

Ad D: Kvalitetshåndbogen implementeres

Deltagerne er pligtige til at implementere den til enhver tid gældende kvalitetshåndbog med Tillæg i egen virksomhed og bagland, herunder krav til egne underleverandører, så kunderne til stadighed oplever den forbedrede kvalitet af deltagerens ydelser.

Den enkelte deltager skal angive hvem, der er ansvarlig for systemets implementering og vedligeholdelse samt hvilke medarbejdere, der er kvalificerede til at arbejde inden for det certificerede område.

Registreringer fra processen

Kvalitetshåndbogen med tilhørende værktøjer på SikkerhedsBranchens hjemmeside.

SikkerhedsBranchen og de certificerede virksomheder er forpligtede til at gemme og opbevare registreringer fra processen i 5 år, medmindre andet er angivet i de enkelte forretningsgange.



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

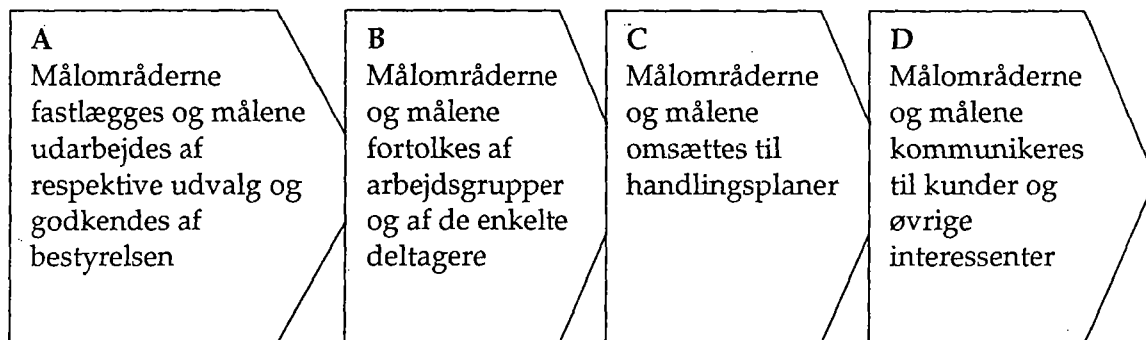
Evalueringer og forbedringer.

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

- Uddannelses- og træningsaktiviteter.
- Forretningsmæssige ændringer.
- Lønsomhed.
- Medlemsantallet.
- Bedste praksis i branchen.

Der skal som minimum opstilles målområder og mål for følgende emner:

- Kundernes tilfredshed.
- Branchens forventede forøgelse af medlemstallet.
- Uddannelse og træning.

Direktøren sørger for at målområderne og målene kommunikeres til deltagerne.

Ad B: Målområderne og målene fortolkes af arbejdsgrupper og af de enkelte deltagere.
Arbejdsgrupper og de enkelte deltagere fortolker målområderne og målenes betydning for leverancerne til kunden og for brugen af hjælpeværktøjer (jf. Tillæg). Deltagervirksomhederne fastlægger herudover egne målområder og mål.

Ad C: Målområderne og målene omsættes til handlingsplaner

De enkelte deltagere omsætter målområderne og målene til handlingsplaner ved brug af værktøjet handlingsplan.

Handlingsplanen skal som minimum tage stilling til emnerne:

1. Brug af hjælpeværktøjer ude ved kunden samt rådgivning af denne.
2. Uddannelse i forhold til kvalitetssystemets kompetencekrav.
3. Forankring af kvalitetssystemet i medlemmets egen virksomhed.
4. Markedsføring af ordningen overfor kunderne.
5. Den årlige redegørelse.
6. Egne målområder og mål.

Direktøren sørger for at SikkerhedsBranchen opstiller en Overordnet handlingsplan, der som minimum indeholder følgende emner:

1. Kvalitetssystemet (status og udvikling).
2. Vision, målområder og mål.
3. Medlemmer (status og nye medlemmer).
4. Pressen (omtale og håndtering).
5. Samarbejdspartnere (Forsikring & Pension, KL, Datatilsynet, Det Kriminalpræventive Råd, Politimesterforeningen, Rigspolitiet m.fl.).
6. Den årlige redegørelse, herunder statistik over medlemmernes redegørelser.



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

Besluttede 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

Formål

Beskriver metoder til at udarbejde handlingsplaner og efterfølgende redegørelser, som dokumenterer, at SikkerhedsBranchen når målene samt følger op på redegørelserne.

Ansvarlig

Direktøren.

Anvendelsesområde

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

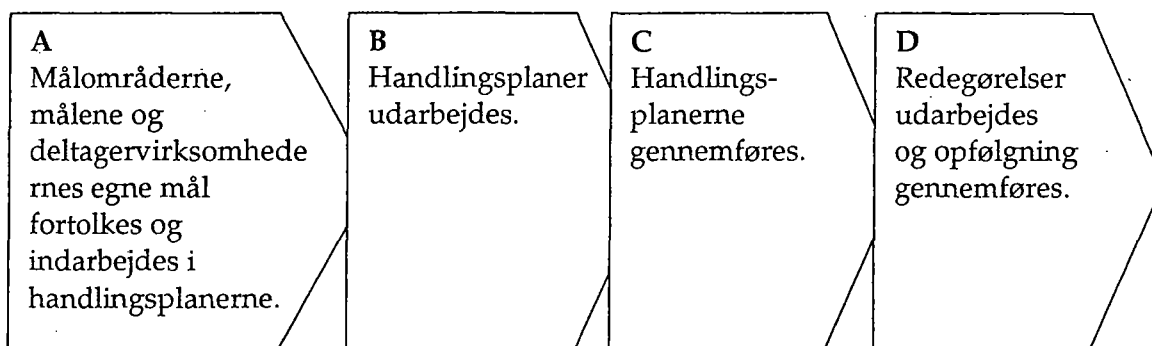
Henvisninger

Målområder og mål.

Startbetingelser

Målområderne og målene.

Processen



Slutresultat

Målområder og mål for det næste år.

Beskrivelse af processen

Ad A: Målområderne og målene fortolkes og indarbejdes i handlingsplanerne.

Administrationen fortolker målområderne og målene og indarbejder dem i værktøjet Handlingsplan, så deltagervirksomhederne direkte kan se, hvilke handlinger de skal iværksætte. Kravene til handlingsplanen fremgår af forretningsgangen Målområderne og mål.

Ad B: Handlingsplaner udarbejdes

Deltagerne udfylder årligt handlingsplanerne ved brug af værktøjet handlingsplan, og sender den pr. mail eller post til administrationen.

Branchen udarbejder en Overordnet handlingsplan, som lever op de krav, der er beskrevet i forretningsgangen Målområder og mål.



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 udvalgmøder, 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

Handlingsplan *) for (firma): _____

Gældende for året: _____

SikkerhedsBranchens målområder og mål	Værdi for kunden (større kundetilfredshed)
	Værdi for branchen (flere medlemmer)
	Værdi for deltagere (klare uddannelseskra

Virksomheden må gerne selv tilføje yderligere konsekvenser

Konsekvenser for virksomheden	Handling for opfyldelse af denne konsekvens	Ansvarlig for gennemførelse	Deadline for gennemførelse

_____ Dato

_____ Underskrift

En kopi af handlingsplanen sendes til SikkerhedsBranchen.

*) Hjælpekabelon for det enkelte brancheområde findes under 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: <input type="checkbox"/>	Nej: <input type="checkbox"/> *)
--	------------------------------	----------------------------------

*) 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 3, Handlingsplaner og redegørelse

Resultat af den årlige stikprøvekontrol jf. FG 4	

Registrering af erfaringer vedr. leverandører	

Såfremt deltagervirksomheden gennemfører intern audit vedlægges en opsummering af karakteristika og tendenser herfra.

Dato

Underskrift

En kopi sendes til SikkerhedsBranchen.



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.

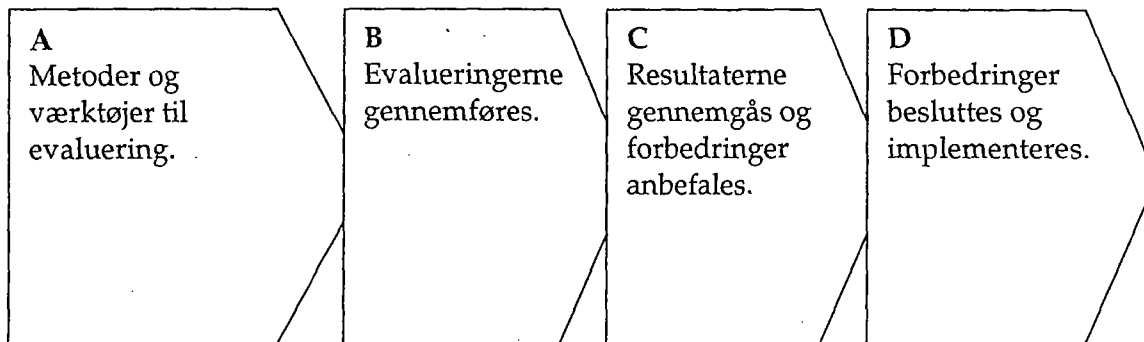
Henvisninger

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

Ad B: Evalueringerne gennemføres

Administrationen gennemfører evalueringerne for de enkelte aktiviteter som anført nedenfor:

- Ad 1: Kundetilfredshedsmålingerne gennemføres af administrationen en gang årligt med værktøjet kundetilfredshedsmåling.
- Ad 2: Audit gennemføres af auditorene efter auditplanen, som udarbejdes en gang om året, og ved hjælp af de særlige auditværktøjer. Resultaterne af audit er auditrapporter, som sendes til administrationen.
- Ad 3: De årlige redegørelser fra branchen og de enkelte medlemmer, som bl.a. beretter om hvorvidt handlingsplanerne har været i stand til at opfylde målområder og målene. (Se endvidere FG 3).
- Ad 4: Administrationen gennemgår og skaber overblik over lovgivningen samt holder løbende øje med kommende lovgivning og andre branchebestemmelser på blandt andet Folketingets hjemmeside.
- Ad 5: Administrationen samler løbende op på forbedringsforslag fra deltagere og arbejdsgrupper og kommer med løsningsforslag, som forelægges og godkendes på de (halv)årlige medlemsmøder.
- Ad 6: Administrationen registrerer løbende henvendelser fra kunder og øvrige interessenter og svarer på dem.
- Ad 7: Deltagerne udfører mindst én gang årligt stikprøvekontrol af udøvelsen (rådgivning/anlæg/ydelse) og udarbejder en rapport til SikkerhedsBranchen (jf. tillæg).
- Ad 8: Listen over godkendte eller certificerede leverandører (jf. Tillæg) revurderes (halv)årligt på grundlag af tilbagemeldinger fra deltagerne, herunder anbefalinger, reklamationer og kundeklager fra medlemmernes kunder.

Ad C: Resultaterne gennemgås og forbedringer anbefales

Administrationen gennemgår resultaterne fra evalueringerne en gang (halv)årligt og anbefaler forbedringer til respektive udvalg, som behandler resultaterne på udvalgsledelsesmøder hvert halve år. Bestyrelse og deltagere orienteres om resultaterne heraf ved førstkommande lejlighed.

De godkendte forbedringer udsendes af SikkerhedsBranchen i den månedlige publikation Medlemsnyt og direkte som personlige nyhedsmails til deltagerens repræsentanter og/eller kontaktpersoner i udvalgene. De anføres desuden på SikkerhedsBranchens hjemmeside som krav til forbedringer til deltagerne, som herefter er forpligtede til at opdatere deres handlingsplaner og interne systemer i overensstemmelse med kravene.

Ad D: Forbedringer besluttet og implementeres

Respektive udvalg beslutter hvilke forbedringer der skal iværksættes, hvorefter de implementeres. Generalforsamlingen orienteres om de besluttede forbedringer af direktøren.



FG 4, Evalueringer og forbedringer

Registreringer fra processen

Beslutninger om forbedringer på grundlag af:

Ad 1: Resultater og konklusioner fra gennemførte kundetilfredshedsmålinger.

Ad 2: Auditrapporter.

Ad 3: Redegørelser fra deltagerne.

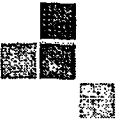
Ad 4: Liste over lovgivning og andre kutymeregler.

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

Formål

Beskriver en systematisk metode med tilhørende værktøj til at gennemføre kundetilfredshedsmålinger.

Ansvarlig

Direktøren.

Anvendelsesområde

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

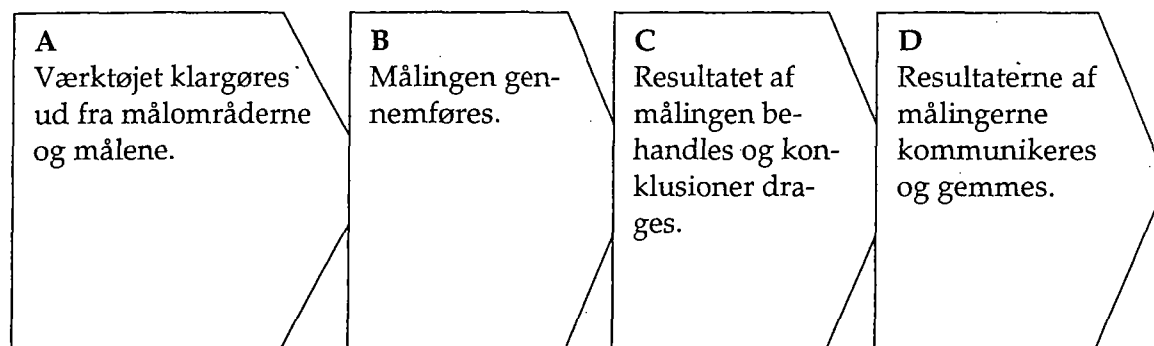
Henvisninger

Målsætninger og mål.

Startbetingelser

Målingen gennemføres en gang årligt.

Processen



Slutresultat

Resultat af målingen og konklusioner.

Beskrivelse af processen:

Ad A: Værktøjet klargøres ud fra målområderne og målene

Værktøjet Kundetilfredshedsmåling klargøres til målingen og målområderne og målene indarbejdes.

Ad B: Målingen gennemføres

Branchen gennemfører målingen ved at udsende spørgeskema efter anvisningerne i værktøjet Kundetilfredshedsmåling til en repræsentativ gruppe blandt de deltagende virksomheders kunder. Direktøren fastlægger antallet af kunder i den enkelte undersøgelse, hvorefter administrationen udvælger således, at både store og små samt private og offentlige tilstræbes medtaget. Samme kunde må ikke medtages igen i 3 år.



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 indsatser 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

Kundetilfredshedsmåling

Kunde til (*firmanavn*)

Hvor tilfreds er din virksomhed generelt med de leverancer, som i får fra ovenstående navngivne virksomhed, som er deltager i SikkerhedsBranchen certificeringsordning (sæt et kryds i skemaet nedenfor).

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds

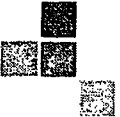
Hvis i ikke er enten tilfredse eller meget tilfredse, vil vi meget gerne have nogle uddybende kommentarer fra jer i nedenstående felt, så vi kan forbedre os.

Angiv de tre ydelser, som i er mest tilfredse med:

1
2
3

Angiv de tre ydelser, som i er mindst tilfredse med:

1
2
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/ydelserne 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

Formål

Undersøge om kvalitetssystemet fungerer som planlagt, om det er ført ud i livet på en effektiv og tilfredsstillende måde, og om det hensigtsmæssigt bidrager til opfyldelse af vision og strategier.

Ansvarlig
Direktøren.

Anvendelsesområde

Alle interne audits i SikkerhedsBranchen i forhold til kvalitetssystemet, som de er beskrevet i kvalitetshåndbogen.

Deltagere med tre eller flere sites skal selv gennemføre interne audits af disse.

Henvisninger til andre forretningsgange

Måloområder og mål.

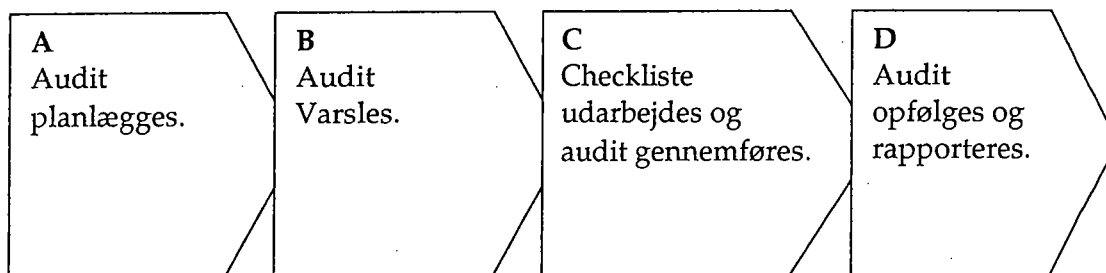
Handlingsplaner og redegørelser.

Evalueringer og forbedringer.

Startbetingelser

Auditplanen

Processen



Slutresultater

Gennemførte audits og auditrapporter til ledelsens evaluering.

Beskrivelse af processen:

Ad A: Audit planlægges

Den forretningsgangsansvarlige udarbejder en auditplan for et år ad gangen. Planen skal sikre, at hele kvalitetssystemet bliver auditeret mindst en gang om året, og at områder, som er særligt vigtige for kvaliteten af branchens ydelser, auditeres hyppigere end andre områder.

Planen indeholder en oversigt over hvilke interne auditorer, der auditerer hvilke områder og hvornår. Planen sørger for, at den enkelte auditor ikke må være afhængig af det område, som auditeres.



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 Afviigelser og forbedringer.

Auditor aftaler med de ansvarlige, hvornår de forventer at kende årsagerne til de konstaterede afviigelser 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 afviigelserne 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

evaluering af kvalitetssystemet, der er nærmere beskrevet i forretningsgangen Evalueringer og forbedringer.

Ved næste audit af området verificeres det, om de korrigerende handlinger og forbedringsforslag fra tidligere audit er implementeret.

Registreringer

Auditplan og auditrapporter.



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

Auditvarsel

Auditors navn:		
Sted for audit:		Tidsrum:
Formål:		
TIDSPLAN		
Tidspunkt:	Aktivitet:	Deltagere:
Auditors signatur:		Dato:

FG 6, Intern audit

Afvielser og forbedringer

Til:	Auditor:
	Auditdato:
Sted:	
Afvielser:	
Svar inden:	Auditorsign.:
	Dato:
FIRMAETS / AFDELINGENS SVAR	
Årsag:	
Korrigerende handling / forbedring:	
Implementeret senest (dato):	
Afd.sign.:	Dato:
Afsluttet:	Dato:
AFSLUTNING (AUDITOR)	
Korrigerende handling set implementeret:	
Auditors underskrift:	Dato:



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

Version 20.12.06

SikkerhedsBranchens målområder og mål	Værdi for kunden (større kundetilfredshed) Værdi for branchen (flere medlemmer) Værdi for deltagere (bedre uddannelser og efterspørgsel efter kvalitet)
---------------------------------------	---

Konsekvenser for SikkerhedsBranchen	Handling for opfyldelse af denne konsekvens	Ansvarlig for gennemførelse	Deadline for gennemførelse
Installations-/vagterklæringen med tilhørende dokumentation bruges altid ved installationer/levering af vagtydelser	Det udarbejdede regime (en arbejds-gang), der dels skal uddanne virksomheder i brugen, dels skal kontrollere, at erklæringen altid bruges, følges.	KSM	Løbende
Kunden rådgives som anvist i installations-/vagterklæringen	Det udarbejdede regime (en arbejds-gang) til kontrol heraf, følges.	KSM	Løbende
Uddannelse og træning af medarbejdere i henhold til kravene jf. SB's Hjemmeside og Kravspecifikationerne	Kontrolleres ved interne audits. SB tilbyder kursus i dokumentstyring ("Forbedring af virksomhedens kvalitetsstyring") mv. fra begyndelsen af 2007.	KSM BGJ	Løbende 01.04.07
Kvalitetssystemet er implementeret i virksomheden	<u>Vedligeholdelsen af kvalitetssystemet påhviler SikkerhedsBranchen</u> og er primært forankret hos Direktøren og sekretæren. Forpligtelserne i denne sammenhæng fremgår af Kvalitetshåndbogen.	KSM	Løbende
Udvikling/forbedringer	Et on-line system til brug for både branchekontor og deltagere udvikles. Arbejds miljøledelsessystem baseret på OHSAS 18001 og som del af kvalitetsstyringssystemet udvikles Ny(e) medarbejder(e) ansættes	ANL/PSC KSM KSM	01.06.07 efterår 2007 01.04.07



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, hvordan de vil støtte op om målet på 90% kundetilfredshed.</u>	KSM	årligt
SikkerhedsBranchens mål 1) 90% Kundetilfredshed 2) Flere medlemmer 3) Gennemførelse af uddannelse 4) Efterspørgsel efter kvalitet (certificering)	Opnås ved at deltagere i certificering leverer den aftalte kvalitet til aftalt tid dvs. certificeringen i sig selv skal sikre målet. Opnås ved at markedsføre certificeringen internt (se tidligere) samt sikre, at certificering bliver en succes. SB tilbyder relevante kursus samt stiller krav inden for de enkelte brancher. Uddannelserne kontrolleres under intern audit. Efterspørgsler registreres og det opnås ved at markedsføre certificeringen eksternt (se tidligere).	KSM	Slutn. af året



SikkerhedsBranchens Overordnede Handlingsplan for 2007

	Den <u>enkelte deltager</u> i certificeringsordningen fastsætter i sin handlingsplan den værdi denne forventer at drage af sin certificering.		
--	---	--	--

En kopi sættes ind i Kvalitetshåndbogen