

## **Energimærkning A/S - Kvalitetshåndbog**

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

**Energistyrelsen**

**Maj 2011**

## Indholdsfortegnelse

<b>ADMINISTRATIVE KRAV</b> .....	<b>6</b>
OPLYSNINGER OM VIRKSOMHEDEN .....	6
FORRETNINGSGRUNDLAG .....	6
CERTIFICERINGENS OMFANG .....	6
GENERELLE KRAV .....	7
<b>UAFHÆNGIGHED, UVILDIGHED OG FORTROLIGHED</b> .....	<b>7</b>
UAFHÆNGIGHED, UVILDIGHED OG FORTROLIGHED .....	7
<b>KVALITETSPOLITIK</b> .....	<b>7</b>
<b>KVALITETSMÅL</b> .....	<b>8</b>
<b>ORGANISATIONEN</b> .....	<b>8</b>
STILLINGSBESKRIVELSE .....	9
<b>KOMMUNIKATION</b> .....	<b>11</b>
<b>UDDANNELSE OG INDKØB</b> .....	<b>11</b>
<b>FACILITETER OG Udstyr</b> .....	<b>12</b>
UDSTYRSFORTEGNELSE .....	12
KALIBRERING AF Udstyr .....	13
DEFEKT EFTERSYNSUDSTYR .....	13
<b>DOKUMENTSTYRING</b> .....	<b>13</b>
KVALITETSSTYRINGSSYSTEMET .....	13
EKSTERNE DOKUMENTER .....	14
<b>REGISTRE</b> .....	<b>14</b>
<b>ENERGIMÆRKNING</b> .....	<b>15</b>
GÆLDENDE KRAV .....	15
AFTALER OG TILBUD .....	15
UDFØRELSE AF ENERGIMÆRKNINGER .....	16
MÆRKNINGSRAPPORTER OG LØBENDE KVALITETSKONTROL .....	16
DOKUMENTATIONSKRAV .....	16
KUNDETILFREDSHED .....	17
<b>AFVIGELSER OG FOREBYGGENDE HANDLINGER</b> .....	<b>18</b>
<b>STIKPRØVEVIS KVALITETSKONTROL</b> .....	<b>19</b>
STIKPRØVEVIS KVALITETSKONTROL .....	19
BERIGTIGELSE .....	20
<b>HENVENDELSER OG KLAGER</b> .....	<b>20</b>

HENVENDELSER.....	20
KLAGER .....	21
HENVENDELSER FRA ENERGISTYRELSEN .....	22
FÆLLES FOR HENVENDELSER OG KLAGER .....	22
<b>INTERN AUDIT .....</b>	<b>22</b>
<b>LEDELSENS EVALUERING.....</b>	<b>23</b>
<b>BILAG 1: ERKLÆRING OM GÆLD TIL DET OFFENTLIGE .....</b>	<b>25</b>
<b>BILAG 2: UAFHÆNGIGHEDS- UVILDIGHEDS- OG FORTROLIGHEDSERKLÆRING .....</b>	<b>26</b>
<b>BILAG 3: TJEKLISTE TIL UDDANNELSE .....</b>	<b>27</b>
BILAG A: ENERGIMÆRKNING AF ENFAMILIEHUSE .....	28
BILAG B: ENERGIMÆRKNING AF FLERFAMILIEHUSE MV. ....	29
<b>BILAG 4: TJEKLISTE TIL INDKØB .....</b>	<b>32</b>
<b>BILAG 5: SKABELON FOR Udstyrsliste.....</b>	<b>33</b>
<b>BILAG 6: SKABELON FOR TJEKLISTE FOR KONSULENTOPGAVER .....</b>	<b>34</b>
<b>BILAG 7: SKABELON FOR AFVIGELSER OG FORBYGGENDE HANDLINGER.....</b>	<b>35</b>
<b>BILAG 8: SKABELON FOR AUDIT TJEKLISTE .....</b>	<b>36</b>
<b>BILAG 9: SKABELON FOR AUDITRAPPORT .....</b>	<b>37</b>
<b>BILAG 10: SKABELON FOR OPLÆG TIL LEDELSENS EVALUERING .....</b>	<b>38</b>
<b>BILAG 11: SKABELON FOR LEDELSENS EVALUERING .....</b>	<b>39</b>
<b>BILAG 12: REGISTEROVERSIGT .....</b>	<b>41</b>
UAFHÆNGIGHEDS- UVILDIGHEDS- OG FORTROLIGHEDSERKLÆRING .....	42

## Forord

Dette eksempel er udarbejdet af Energistyrelsen og viser hvorledes en kvalitets-håndbog for en energimærkningsvirksomhed kan udarbejdes.

For at gøre det så konkret som muligt, er eksemplet udarbejdet som en kvalitets-håndbog for en fiktiv energimærkningsvirksomhed, Energimærkning A/S.

Eksemplet er udarbejdet som inspiration til primært mindre energimærkningsvirksomheder. Eksemplet viser én blandt flere måder at opbygge et kvalitetsstyringssystem på. Man kan følge eksemplet i det omfang, det er hensigtsmæssigt. Virksomheder, som i forvejen har udviklet egne systemer til kvalitetsstyring bør så vidt muligt basere deres kvalitetssikringssystem på dette, og kan i stedet bruge dette eksempel som inspiration.

Ændringerne i forhold til Udgave 1 af "Kvalitetshåndbog for Energimærkning A/S" dateret marts 2010 er af hensyn til læsevenligheden ikke registreret.

## Indledning

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

Håndbogen retter sig:

- Eksternt – dvs. overfor kunder, myndigheder og andre interessenter – at godtgøre, at Energimærkning A/S har opbygget og implementeret et kvalitetsstyringssystem, der efterlever kravene i DS/EN ISO 9001:2008 med de præciseringer, der fremgår af Energistyrelsens krav til virksomheder, der udfører energimærkning.
- Internt at medvirke til at igangsætte og fastholde en proces, hvor kvaliteten af de udførte energimærkninger sættes i fokus.

Håndbogen er gældende for alle medarbejdere og andre personer, der udfører energimærkningsopgaver på vegne af Energimærkning A/S.

Maj 2011

*Jørgen Jensen*

Direktør

Energimærkning A/S

## Administrative krav

### Oplysninger om virksomheden

<i>Navn:</i>	Energimærkning A/S
<i>Adresse:</i>	Nygade 2, 1122 Nyby
<i>Tlf.:</i>	11 22 33 44
<i>Hjemmeside:</i>	www.em.dk
<i>Mail:</i>	em@em.dk
<i>CVR nummer:</i>	12 34 56 78
<i>Direktør:</i>	Jørgen Jensen
<i>Kvalitetsansvarlig:</i>	Ole Hansen

### Forretningsgrundlag

Energimærkning A/S beskæftiger sig med energimærkning af bygninger. Energimærkning er Energimærkning A/S' vigtigste aktivitet og udgør mere end 80 pct. af virksomhedens omsætning. Alle virksomhedens aktiviteter er knyttet til adressen Nygade 2.

### Certificeringens omfang

De processer, der er nødvendige for kvalitetsstyringssystemet, er identiske med de opgaver, der beskrives i Håndbog for Energikonsulenter.

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

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

DS/EN ISO 9001 Punkt 7.5 Produktion og servicetilvejebringelse sker efter retningslinjerne i Energimærkningshåndbogen.

DS/EN ISO 9001 Punkt 8.1 Måling, analyse og forbedring, 8.2.1 Kundetilfredshed og 8.2.3 Overvågning og måling af processer. Kvalitetssikringssystemet omfatter måling af kundernes tilfredshed med levering af energimærker. Dette omfatter dog ikke kundetilfredshed med form og indhold af energimærkninger, der er fastlagt ved Energimærkningshåndbogen. Overvågningen af processer sker i overensstemmelse med Energistyrelsens krav om kvalitetssikring af energimærkninger ved at 10 % af energimærkninger af enfamiliehuse og 5 % af energimærkninger af flerfamiliehuse gennemgås af en anden konsulent end den, der har udført dem.

DS/EN ISO 9001 Punkt 8.4 Analyse af data. Energimærkning A/S følger ved udarbejdelse af energimærker de særlige krav til kvalitetskontrol, som Energistyrelsen stiller.

### **Generelle krav**

Energimærkning A/S er momsregistreret.

Energimærkning A/S har en professionel ansvarsforsikring, som dækker eventuelle bygningskader, som Energimærkning A/S kan pålægges ansvaret for som følge af dets rådgivning som certificeret energimærkningsfirma i forsikringsselskabet:

Forsikring A/S, Forsikringsvej 1, 1234 Nyby, tlf. 9876 5432, policenummer 123456.

Energimærkning A/S forpligter sig til at betale skyldige gebyrer for indberetning af energimærkninger rettidigt og har ikke har forfalden gæld, der overstiger 500.000 kr., til det offentlige.

*Bilag 1: Erklæring om gæld til det offentlige.*

## **Uafhængighed, uvildighed og fortrolighed**

### **Uafhængighed, uvildighed og fortrolighed**

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

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

*Bilag 2: Uafhængigheds-, uvildigheds- og fortrolighedserklæring.*

## **Kvalitetspolitik**

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

Vi opfylder de kundekrav, der fremgår af Håndbog for Energikonsulenter.

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

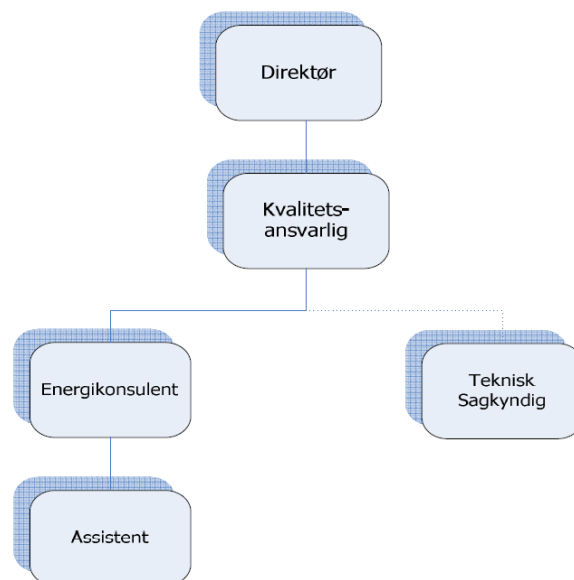
## Kvalitetsmål

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

Vi har desuden følgende kvalitetsmål:

- Mindst 85 % af de kunder der har besvaret kundeundersøgelsen udtrykker deres tilfredshed. Måles årligt.
- Alle kundehenvendelser eller klager skal besvares skriftligt hurtigst muligt og senest 30 dage efter henvendelsen er modtaget i virksomheden. Måles årligt.

## Organisationen



## Stillingsbeskrivelse

### Direktør

Direktøren har det overordnede ansvar for at:

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

### Kvalitetsansvarlig

Den kvalitetsansvarlige har samme faglige kompetencer som energikonsulenter og er ansvarlig for det certificerede kvalitetsstyringssystem til energimærkning, herunder ansvarlig for, at audit og certificering gennemføres, og at der foretages de nødvendige opfølgninger på baggrund heraf.

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

- at de processer og løbende forbedringer, der er nødvendige for kvalitetsstyringssystemet implementeres, løbende gennemgås og vedligeholdes
  - rapportering til direktøren vedr. kvalitetsstyringssystemets effekt og eventuelle behov for forbedringer
  - at sikre, at den software, der anvendes til energimærkning, er opdateret og i overensstemmelse med kravene i Håndbog for Energikonsulenter
  - at opdatere og opbevare dokumentation for energikonsulenternes faglige kompetencer
  - opbevare udstyrsfortegnelsen, instruktioner/brugsanvisninger og dokumentation for vedligeholdelse af faciliteter og udstyr
  - at oprette registre
  - løbende sikre en opdatering af alle relevante krav og sørge for at eventuelle ændringer kommunikeres til relevante personer
- 
- at kontrollere, om udførte energimærker opfylder alle relevante krav
  - at oplære og løbende opdatere medarbejdernes viden om kvalitetsstyringssystemet
  - at videresende information om opdatering af gældende krav om energimærkning.

### **Energikonsulenter**

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

### **Teknisk sagkyndige**

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

### **Assistenter**

Energikonsulenten kan inddrage assistenten i opgaverne. Assistenten kan bistå konsulenten på områder, hvor der ikke forudsættes særlig teknisk eller faglig ekspertise, som f.eks. opmålinger, indtastninger, fotograferinger, rapportskrivning mv. Energikonsulenten har ansvaret for rigtigheden af assistentens arbejde.

### **Alle**

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

Alle medarbejdere er ansvarlig for at rapportere om afvigelser.

## **Kommunikation**

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

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

Den interne kommunikation sker dels elektronisk og dels mundtligt via personale-møder.

## **Uddannelse og indkøb**

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

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

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

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

Energikonsulenter og teknisk sagkyndige skal have relevant teknisk ekspertise. Hos den kvalitetsansvarlige findes et opdateret uddannelsesskema og et opdateret CV på

hver medarbejder. CV'erne opdateres med tidspunkt for, hvornår de faglige kompetencer herunder grunduddannelse og erhvervs erfaring samt deltagelse i obligatoriske kurser mv. er gennemført.

CV'erne skal være opdateret indtil tidspunktet for sidst udførte energimærkning og opbevares i den gyldighedsperiode, som sidst udførte energimærkning, har Den kvalitetsansvarlige opdaterer og opbevarer dokumentation for uddannelse.

Såfremt der opstår behov for anvendelse af energikonsulenter, der ikke er ansat i Energimærkning A/S, men som alligevel udfører energimærkninger for og på Energimærkning A/S ansvar, skal disses uddannelse og kvalifikationer vurderes og godkendes. Dette gøres ved at udfylde tjekliste til indkøb.

Der indgås skriftlig aftale med godkendte underleverandører og disse revurderes minimum en gang årligt. Den kvalitetsansvarlige er ansvarlig for, at den enkelte underleverandør har de nødvendige og i forhold til opgaven relevante værktøjer til rådighed.

*Bilag 3: Eksempel på en tjekliste til uddannelse.*

*Bilag 4: Tjekliste til indkøb.*

## **Faciliteter og udstyr**

### **Udstyrsfortegnelse**

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

Den enkelte energikonsulent er ansvarlig for, at udstyret vedligeholdes i overensstemmelse med producentens instruktioner herfor.

Den kvalitetsansvarlige er ansvarlig for at ajourføre og opbevare udstyrsfortegnelsen. Instruktioner/brugsanvisninger og dokumentation for vedligeholdelse af udstyret opbevares ligeledes hos den kvalitetsansvarlige.

*Bilag 5: Eksempel på udstyrsfortegnelse.*

### **Kalibrering af udstyr**

Alt måleudstyr hos Energimærkning A/S, som anvendes i forbindelse med energimærkning, kalibreres i henhold til producentens anvisninger. Ved nyindkøb foretages kalibreringen inden udstyret tages i brug.

Den enkelte energikonsulent har ansvaret for at udstyret er kalibreret og opbevarer den nødvendige dokumentation herfor.

### **Defekt eftersynsudstyr**

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

## **Dokumentstyring**

### **Kvalitetsstyringssystemet**

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

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

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

Det er kun dokumenter på (C:\kvalitetshåndbog.doc) og det udskrevne (og underskrevne) dokument, der kan betragtes som gældende. Alle originaldokumenter, der ikke længere er gyldige, arkiveres i mindst 7 år og stemples ”udgået”. Dokumentation i relation til kvalitetsstyringssystemet arkiveres ligeledes i minimum 7 år.

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

### **Eksterne dokumenter**

Eksterne dokumenter omfatter f.eks. love og regler, telefon, fax, e-mail og breve modtaget og sendt fra Energistyrelsen, kunder, leverandører, andre virksomheder og presse med flere.

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

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

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

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

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

### **Registre**

Der er som en del af kvalitetshåndbogen oprettet følgende et register der findes i bilag 12. I skema er de enkelte registre angivet, hvem der er ansvarlig for vedligeholdelsen, hvor de er placeret, opbevaringstid samt version og dato. Alle oplysninger der er opnået ved udførelse af energimærkninger behandles fortroligt.

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

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

*Bilag 12: Registeroversigt.*

## **Energimærkning**

### **Gældende krav**

Gældende bekendtgørelser om energimærkning og Energistyrelsens krav til virksomheder der udfører energimærkning findes via ens.dk

Den gældende Håndbog for energikonsulenter med bilag og rettelsesblade findes på ens.dk

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

### **Aftaler og tilbud**

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

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

- ydelsen er klart defineret
- alle uklarheder er afklaret med kunden, herunder om kunden er afklaret med Energimærkning A/S' brug af en underleverandør ved energimærkningen, jf. Håndbog for Energikonsulenter
- Energimærkning A/S kan løse opgaven som ønsket af kunden og indenfor egne krav til kvalitet og tidsfrister.

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

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

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

Når der foreligger en underskrevet aftaleseddel igangsættes arbejdet med udførelsen af energimærkningen.

*Bilag 6: Skabelon for tjekliste for energimærkningsopgaver.*

### **Udførelse af energimærkninger**

Kravene til energimærkningen er fastlagt af Energistyrelsen. Energikonsulenten skal sikre, at energimærkninger udføres i overensstemmelse med Energistyrelsens til enhver tid gældende retningslinjer som beskrevet i Håndbog for energikonsulenter og øvrige retningslinjer fra Energistyrelsen.

Den kvalitetsansvarlige skal sikre, at de IT-programmer, der anvendes til energimærkning er opdateret, og udfører beregninger i overensstemmelse med kravene i den gældende Håndbog for Energikonsulenter.

### **Mærkningsrapporter og løbende kvalitetskontrol**

En opgave afsluttes med, at der udarbejdes et energimærke.

Energikonsulenten skal inden indberetningen, gennemlæse rapporten med henblik på at vurdere, om den opfylder kravene, beskrevet i den til enhver tid gældende Håndbog for energikonsulenter. Energimærkningsrapporten bruges som tjekliste for, at alle elementer er i energimærkningen. Tjeklisten arkiveres i arkivet for den pågældende kunde. Hvis der opdages fejl eller mangler (fx i stamdata for bygninger) eller hvis beregningsresultater eller konklusioner ikke virker rimelige og velbegrundede,

skal baggrunden herfor overvejes og eventuelt undersøges, hvis der er behov herfor, og eventuelle fejl skal rettes. Desuden skal energikonsulenten overveje, om fejlene og manglerne giver anledning til ændringer af kvalitetsstyringssystemet.

I forbindelse med den løbende kvalitetskontrol af energimærkerne påfører energikonsulenten kontroldato og signatur på en udskrevet kladde af energimærket som dokumentation for at kontrollen er udført, kladden arkiveres i sagen.

### **Dokumentationskrav**

For hver kunde opretter den ansvarlige energikonsulent en mappe, hvor alle relevante dokumenter på sagen er samlet og kan genfindes. Arkivet er som udgangspunkt elektronisk, men for de opgaver, hvor der findes bygningstegninger eller lign., kan disse arkiveres i et supplerende papirarkiv hos energikonsulenten. Alle oplysninger, der er opnået ved udførelse af energimærkninger, behandles fortroligt.

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

Energikonsulenten er ansvarlig for at arkivere alle relevante dokumenter for hver energimærkningskunde, så dokumenterne er tilgængelige under og efter opgaven.

Ligeledes er konsulenten ansvarlig for, at dokumenterne opbevares forsvarligt og er tilstrækkelig sikret mod beskadigelse eller bortkomst. Arkivet skal omfatte følgende dokumenter:

- Energimærker på digital form som pdf-filer.
- Angivelse af hvilke personer (med navn), der har været inddraget i opgaven, deres funktion og deres ansvar.
- Baggrundsmateriale vedrørende opgaven, herunder aftalen med kunden, evt. aftalesedler, ejeroplysninger, BBR-data og andet baggrundsmateriale vedrørende bygningen.
- Fagligt baggrundsmateriale, der dokumenterer energikonsulentens vurderinger og konklusioner vedrørende opgaven herunder resultatet af den løbende kvalitetskontrol. Dette materiale kan foreligge i papirform eller digitalt, evt. som inddata og tekst-kommentarer i IT-programmerne, som benyttes til udarbejdelse af mærkningen.
- Oplysning om hvilke IT-programmer, der har været anvendt, herunder oplysning om programversion.
- Oplysning om hvilken version af håndbogen, der har været anvendt.
- Henvendelser fra kunder om påståede fejl og mangler i de udarbejdede energimærkninger, herunder klager, og virksomhedens besvarelse af disse.
- Energistyrelsens kommentarer til de udarbejdede mærkninger, som indsendes som led i Energistyrelsens opfølgning af energimærkningen, herunder teknisk revision.
- Stikprøvegennemgangen af de udarbejdede mærkninger, herunder kommentarer til disse.

Arkivet for hver kunde skal være tilgængeligt under udførelsen af opgaven og efter energimærkets indberetning i energimærkets gyldighedsperiode dog minimum 7 år fra tidspunktet for indberetning af energimærket.

### **Kundetilfredshed**

Energimærkning A/S opfordrer alle kunder til at melde tilbage til virksomheden om deres tilfredshed i forbindelse med udarbejdelse og levering af energimærke via udfyldelse af skema på hjemmesiden. I alle fakturaer for udarbejdelsen af energimærker indsættes følgende formulering:

”Energimærkning A/S arbejder hele tiden på, at forbedre sin service over for kunderne. Vi opfordrer derfor alle kunder til at melde tilbage om deres tilfredshed ved

udarbejdelsen af energimærker. Vi vil være glade for at få bemærkninger fra vores kunder om vores service, leveringstid samt, udarbejdelse af energimærker mv. Vi opfordrer alle kunder til at udfylde skemaet om kundetilfredshed på vores hjemmeside, [www.energimærkning.dk/kundetilfredshed](http://www.energimærkning.dk/kundetilfredshed).

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

## Afvielser og forebyggende handlinger

Der er tale om en afvigelse, hvis Energimærkning A/S's kvalitetspolitik eller de nedskrevne procedurer ikke overholdes. Afvielser kan også være fejl i en energimærkning, indkomne klager, resultater af teknisk revision, som udføres af Energi styrelsen, kommentarer til virksomhedens produkter fremsendt af Energistyrelsen og eventuelle pålæg, udtalelser eller påtaler fra Energistyrelsen.

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

Når den kvalitetsansvarlige får en henvendelse, eller hvis den kvalitetsansvarlige selv har konstateret en afvigelse, udfyldes en afvigelsesrapport. Den kvalitetsansvarlige er ansvarlig for registreringen af afvigelsen. Skabelon for afvielser og forebyggende handlinger findes i bilag 7.

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

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

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

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

Alle afvigelsesrapporter arkiveres hos den kvalitetsansvarlige.

*Bilag 7: Skabelon for afvigelser og forebyggende handlinger.*

## **Stikprøvevis kvalitetskontrol**

### **Stikprøvevis kvalitetskontrol**

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

Selve energimærket, data, beregninger og beregningsforudsætninger skal gennemgås grundigt med henblik på kontrol af det udførte arbejde. Desuden vurderes kvaliteten og rimeligheden af de fremsatte besparelsesforslag, og om der burde være fremsat yderligere energibesparelsesforslag. Opstår der ved gennemgangen usikkerhed om, hvorvidt registreringerne er korrekte, skal de verificeres.

Gennemgangen skal foretages senest 3 måneder efter, mærkningen er indberettet. Den skal for energimærker omfatte 10 % af alle mærkninger af enfamiliehuse og 5 % af alle mærkninger af flerfamilie

huse, som en konsulent har udført. Energimærkningerne skal udvælges tilfældigt, så de er repræsentative for konsulentens mærkninger.

- Gældende for energimærkninger af enfamiliehuse: Udfører en konsulent færre end 20 mærkninger på et kalenderår, skal mindst 2 mærkninger gennemgås, og udføres færre end 10 mærkninger i et kalenderår, skal mindst 1 gennemgås.
- Gældende for energimærkninger af flerfamiliehuse mv.: Udfører en konsulent færre end 40 mærkninger på et kalenderår, skal mindst 2 mærkninger gennemgås, og udføres færre end 20 mærkninger i et kalenderår, skal mindst 1 mærkning gennemgås.

Resultatet af gennemgangen skal forelægges den energikonsulent, der har haft ansvaret for mærkningen. Kommentarer og spørgsmål fra gennemgangen skal vurderes som led i stikprøvekontrollen.

Hvis der påvises fejl, anses dette for en afvigelse, og der skal udarbejdes en rapport for afvigelser og forebyggende handlinger.

Den kvalitetsansvarlige er ansvarlig for at udarbejde tilstrækkelig dokumentation for de gennemførte stikprøvekontroller. Dokumentationen skal opbevares i energimærkets gyldighedsperiode dog min. 7 år.

Hvis der ved stikprøvekontrollen påpeges væsentlige fejl eller mangler i en energimærkningsrapport, skal den kvalitetsansvarlige vurdere om dette giver anledning til berigtigelse eller udarbejdelse af en ny mærkning.

### **Berigtigelse**

Hvis der påpeges væsentlige fejl eller mangler i en energimærkningsrapport, skal den kvalitetsansvarlige vurdere om dette giver anledning til berigtigelse eller udarbejdelse af en ny mærkning.

I så fald skal ejeren af den pågældende bygning senest 30 dage efter stikprøvekontrollen modtage en berigtigelse af mærkningen eller forslag om gennemførelse af en ny besigtigelse af bygningen i de tilfælde, hvor dette er nødvendigt.

Den kvalitetsansvarlige er ansvarlig for at mærke evt. udskrevne rapporter i arkivet som berigtiget. Ligeledes er den kvalitetsansvarlige ansvarlig for at orientere den energikonsulent, der er ansvarlig for energimærket.

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

## **Henvendelser og klager**

### **Henvendelser**

Spørgsmål eller øvrige henvendelser (bortset fra klager) fra kunder, ejere eller beboere i de bygninger, som Energimærkning A/S har energimærket om forhold, der har at gøre med det udarbejdede energimærke, skal behandles hvis henvendelsen modtages senest 3 år efter indberetningen af pågældende energimærke.

Hvis henvendelsen vedrører påståede mangler eller fejl ved det udførte arbejde, vurderer den kvalitetsansvarlige, om energimærkningsrapporten lever op til de retningslinjer for energimærkningen, som var gældende på tidspunktet hvor mærkningen blev udarbejdet. Hvis det konkluderes, at mærkningen ikke følger retningslinjerne, skal kunden tilbydes et nyt energimærke. Hvis der er behov for en ny besigtigelse af bygningen, skal energimærkningen berigtiges eller ejer skal tilbydes en ny mærkning (se afsnit 13.2)

### **Klager**

Klager betragtes som en afvigelse, og der udfyldes en afvigelsesrapport.

Klager modtages af Energimærkning A/S på særligt klageskema, som er udarbejdet af Energistyrelsen og som findes på [www.seeb.dk](http://www.seeb.dk).

Klageberettigede er en ejer af en bygning eller for så vidt angår ejerlejligheder, en ejerforening eller for så vidt angår boligfællesskaber, en andelsboligforening, et boliganpartsselskab eller et boligaktieselskab. Endvidere er ejere af ejerlejligheder, andelshavere, anpartshavere og aktionærer i et boligfællesskab samt købere eller erhververe af bygninger eller lejligheder, som Energimærkning A/S har energimærket, klageberettigede. Klager over energimærkninger kan indsendes af klageberettigede senest 1 år efter indberetningen af energimærkningsrapporten. Hvis bygningen efter indberetningen får ny ejer, skal klagen være modtaget i det certificerede energimærkningsvirksomhed senest 1 år efter overtagelsesdagen, dog senest 7 år fra energimærkningsrapportens datering.

Når Energimærkning A/S har modtaget et klageskema gennemgår den kvalitetsansvarlige klagen. Klagen vurderes i forhold til retningslinjerne for energimærkningen, som var gældende på tidspunktet, hvor mærkningen blev udarbejdet. Hvis den kvalitetsansvarlige vurderer, at klageren skal have medhold i et eller flere af klagepunkterne, skal energimærkningen berigtiges eller ejeren skal tilbydes en ny mærkning (se afsnit 13.2). Hvis den kvalitetsansvarlige omvendt vurderer, at retningslinjerne er fulgt, skal klager modtage et skriftligt svar med en begrundelse for virksomhedens konklusion. Derudover skal den skriftlige besvarelse indeholde en vejledning om, at der kan klages til Energistyrelsen over virksomhedens afgørelse inden 4 uger fra modtagelsen af afgørelsen.

Hvis den kvalitetsansvarlige vurderer, at klager ikke er klageberettiget, afvises klagen. I så fald afsender den kvalitetsansvarlige inden for 1 uge et skriftligt svar til klager med en begrundelse for vurderingen. Hvis klagen er indgivet efter fristens udløb, skal kunden med det samme, dvs. inden for 1 uge, oplyses om:

- at klagefristen er udløbet
- at der er mulighed for at rette henvendelse til Energistyrelsen for at få dispensation for klagefristens udløb.

### **Henvendelser fra Energistyrelsen**

Henvendelser fra Energistyrelsen er: Energistyrelsens udtalelser, kommentarer og påtaler samt resultater af Energistyrelsens tekniske revision.

Den kvalitetsansvarlige vurderer, om Energistyrelsens udtalelse/kommentarer eller påtale giver anledning til berigtigelse eller udarbejdelse af nye mærkninger til erstatning af eksisterende mærkninger (se afsnit 13.2).

### **Fælles for henvendelser og klager**

Hos den kvalitetsansvarlige findes en samlet liste over alle henvendelser og klager. Listen skal opbevares i mindst 7 år fra tidspunktet for modtagelsen af henvendelsen eller klagen.

De ovennævnte henvendelser og klager, den kvalitetsansvarliges vurdering og resultatet gemmes på sagen. Materialet indgår som input til ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet.

### **Intern audit**

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

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

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

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

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

Konstateres der en afvigelse, udfyldes en afvigelsesrapport.

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

*Bilag 8: Skabelon for audit tjekliste.*

*Bilag 9: Skabelon for auditrapport.*

## **Ledelsens evaluering**

Direktøren og den kvalitetsansvarlige evaluerer sammen kvalitetsledelsessystemet en gang årligt.

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

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

Evalueringen omfatter følgende:

- interne eller eksterne ændringer, der vil kunne påvirke kvalitetsstyringssystemet
- vurdering af om kvalitetspolitikken efterleves og fortsat er egnet
- vurdering af kvalitetsmålene
- resultat af kundetilfredshedsundersøgelserne
- resultat af internt audit og status for aktionspunkter fra tidligere interne audits
- status på aktionspunkter fra tidligere certificeringer

- status for løbende kvalitetskontrol og stikprøvekontrol
- status for afvigelser, henvendelser og klager
- vurdering af ressourcebehov
- vurdering af nye muligheder for kvalitetsmål, forbedring og behovet for ændringer af kvalitetsstyringssystemet

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

*Bilag 10: Skabelon for oplæg til ledelsens evaluering.*

*Bilag 11: Skabelon for ledelsens evaluering.*

## **Bilag 1: Erklæring om gæld til det offentlige**

Energimærkning A/S erklærer hermed ikke at have forfalden gæld til det offentlige, der overstiger 500.000 kr., medmindre der for den del af gælden, der overstiger 500.000 kr., er underskrevet en afdragsordning med den relevante inddrivelsesmyndighed eller der er stillet sikkerhed for gælden over for inddrivelsesmyndigheden.

Ligeledes forpligter Energimærkning A/S sig til at betale skyldige gebyrer for indberetning af energimærkning rettidigt efter gældende regler.

Stillingsbetegnelse:

Navn:

Underskrift:

Dato:

## Bilag 2: Uafhængigheds- uvildigheds- og fortrolighedserklæring

Nedenstående medarbejder:

Stillingsbetegnelse:

Navn:

Forpligter sig med sin underskrift til:

- At følge gældende krav og regler for udarbejdelse af energimærkninger herunder også kravene om uvildighed nævnt i bekendtgørelse om energimærkning af bygninger. Uvildighed indebærer, at man er uafhængig af interesser, der kan påvirke arbejdet som certificeret energimærkningsvirksomhed, og at man ikke har deltaget i projektering, opførelse eller ombygning af den pågældende ejendom.
- At efterleve kvalitetspolitikken og de procedurer, der er beskrevet i kvalitetsstyringssystemet.
- At behandle oplysninger der er fremkommet i forbindelse med energimærkninger fortroligt. Medmindre andet er aftalt med kunden, er ALLE oplysninger fortrolige. Bortset fra kunden og relevante myndigheder har ingen adgang til oplysningerne.

Dato:

Underskrift:

### Bilag 3: Tjekliste til uddannelse

Stillingsbetegnelse:

Navn:

Godkendt til energimærkning af enfamiliehuse (opfylder kravene i bilag a)	
Godkendt til energimærkning af flerfamiliehuse mv. (opfylder kravene i bilag b)	

#### Checkpunkt

#### Dato/signatur for check

Oplært i kvalitetsstyringssystemet

Genopfrisket i kvalitetsstyringssystemet

Orienteret om ændringer i kvalitetsstyringssystemet

Yderligere behov for efteruddannelse herunder behov for kursus i intern audit

Gennemført obligatoriske opfølgingskurser

CV opdateret

## **Bilag A: Energimærkning af enfamiliehuse**

Energikonsulenter for enfamiliehuse skal opfylde følgende krav:

### **Grunduddannelse**

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

### **Erhvervserfaring**

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

### **Kurser**

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

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

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

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

### **Kompetencer**

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

- Viden om bygningsfysik, bygningens klimaskærm, energibehov, indeklima, energiforsyning, med særligt kendskab til følgende:
  - U-værdier og isolans
  - Varmetransmission
  
- Ventilation og luftskifte
- Varmeanlæg
- Vedvarende energi
- Energibesparelser
- Effekt- og energi som begreber
- Kendskab til rentabilitetsberegninger for investeringsprojekter
- Kendskab til, og rådighed over:
  - SBI-anvisning 213 og Be10
  - Gældende bygningsreglement
  - DS 418, Beregning af bygningers varmetab
  - DS 439, Norm for vandinstallationer
  - DS 452, Termisk isolering af tekniske installationer
  - DS 469, Varmeanlæg med vand som varmbærende medium
- Kendskab og erfaring med anvendelse af IT til beregninger, herunder det anvendte IT- program til udarbejdelse af energimærkninger.

### **Bilag B: Energimærkning af flerfamiliehuse mv.**

Energikonsulenter for flerfamiliehuse mv. skal opfylde flg. krav

#### **Grunduddannelse**

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

### **Erhvervserfaring**

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

### **Kurser**

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

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

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

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

### **Kompetencer**

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

- Viden om bygningsfysik, bygningens klimaskærm, energibehov, indeklima, energiforsyning, med særligt kendskab til følgende:
  - U-værdier og isolans
  - Varmetransmission
  - Ventilation og luftsifte
  - Varmeanlæg
  - Vedvarende energi
  - Køleanlæg
  - Belysningsteknik
  - Energibesparelser
  - Effekt og energi som begreber
- Kendskab til rentabilitetsberegninger for investeringsprojekter.
- Kendskab til og rådighed over:
  - SBI-anvisning 213 og Be10

- Gældende bygningsreglement
  - DS 418, Beregning af bygningers varmetab
  - DS 439, Norm for vandinstallationer
  - DS 447, Norm for mekaniske ventilationsanlæg
  - DS 452, Termisk isolering af tekniske installationer
  - DS 469, Varmeanlæg med vand som varnebærende medium
  - DS 700, Kunstig belysning i arbejdslokaler
- Kendskab og erfaring med anvendelse af IT til beregninger, herunder det anvendte IT- program til udarbejdelse af energimærkninger.

## Bilag 4: Tjekliste til indkøb

Virksomhedsnavn:

CVR nummer:

Adresse:

By:

Telefonnummer:

Mail:

Godkendt til energimærkning af enfamiliehuse  
(opfylder kravene i bilag a)

Godkendt til energimærkning af flerfamiliehuse  
mv. (opfylder kravene i bilag b)

Beskikket til at udføre huseftersyn

Type af opgave der skal udføres

## Bilag 5: Skabelon for udstyrsliste

Udstyrs navn	Fabrikat	Identifikation	Dato for kalibrering	Dato for vedligeholdelse

## Bilag 6: Skabelon for tjekliste for konsulentopgaver

Aftalenummer	Ansvarlig konsulent	Dato for start af opgaven	Dato for indberetning

## Bilag 7: Skabelon for afvigelser og forbyggende handlinger

Afvigelsesrapport nummer:

Beskrivelse af afvigelse eller forbedringsforslag:

Beskrivelse af årsagen til afvigelsen eller forbedringsforslaget:

Ansvarlig for årsagsbeskrivelse:

Tidsfrist for årsagsbeskrivelse:

Plan for korrigerende eller forbyggende handling:

Aktivitet, ansvar og tidsfrist:

Dato for udført korrigerende/forebyggende handling:

Dato for vurdering af korrigerende/forebyggende handling:

Afsluttet og godkendt

Dato:

Sign:

## Bilag 8: Skabelon for audit tjekliste

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

## Bilag 9: Skabelon for auditrapport

	Auditrapport
<b>Dato for audit</b>	
<b>Ansvarlig</b>	
<b>Audit nummer</b>	
<b>Konklusion</b>	
<b>Gennemførelse (hvem blev interview- et)</b>	

## Bilag 10: Skabelon for oplæg til ledelsens evaluering

Dato for ledelsens evaluering:

	Den kvalitetsansvarliges oplæg:
<p><b>Resultat af intern audit</b></p> <p><b>Status for kvalitetsmål</b></p> <p><b>Status for løbende kvalitetskontrol og stikprøvekontrol</b></p> <p><b>Resultat af kundetilfredshedsundersøgelse</b></p> <p><b>Status for afvigelser, henvendelser og klager</b></p> <p><b>Opfølgning på tidligere ledelsesevalueringer</b></p> <p><b>Ændringer, der vil kunne påvirke kvalitetsstyringssystemet</b></p> <p><b>Anbefalinger om forbedringer</b></p>	

## Bilag 11: Skabelon for ledelsens evaluering

	Ledelsens evaluering
<b>Dato:</b>	
<b>Underskrift for godkendelse:</b>	
<b>Konklusion:</b>	
<p><b>Interne eller eksterne ændringer, der vil kunne påvirke kvalitetsstyringssystemet</b></p> <p><b>Vurdering af om kvalitetspolitikken efterleves og fortsat er egnet</b></p> <p><b>Vurdering af kvalitetsmålene</b></p> <p><b>Resultat af kundetilfredsundersøgelserne</b></p> <p><b>Resultat af internt audit og status for aktionspunkter fra tidligere interne audits</b></p> <p><b>Status på aktionspunkter fra tidligere certificeringer</b></p> <p><b>Status for kvalitetskontrol og</b></p>	

<p><b>stikprøvekontrol</b></p> <p><b>Status for afvigelser, henvendelser og klager</b></p> <p><b>Vurdering af ressourcebehov</b></p> <p><b>Vurdering af nye muligheder for kvalitetsmål, forbedring og behovet for ændringer af kvalitetsstyringssystemet</b></p>	
---	--

## Bilag 12: Registeroversigt

Register	Ansvarlig for vedligeholdelse af registret	Placering	Opbevaringstid	Version og dato
Kvalitetshåndbogen	Kvalitetsansvarlige	C:\kvalitetshåndbog	3 år	Version 2, 2011
Forældede udgaver af kvalitetshåndbogen	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	7 år	
Afvigelser og forebyggende handlinger	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	7 år	
Eksterne henvendelser og klager (herunder klageskemaer)	Alle	C:\udgåendepost	7 år	
Liste over det til enhver tid gældende regelgrundlag	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	Løbende	Version 2, 2011
Referater	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	7 år	
Revisioner, rapporter og notater	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	7 år	
Intern auditplaner	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	3 år	
Interne auditrapporter	Interne auditor	Hos den kvalitetsansvarlige	3 år	
Ledelsens gennemgang	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	7 år	

Uafhængigheds- uvil- digheds- og fortrolig- hedserklæring	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsan- svarlige		Version 2, 2011
Erklæring om gæld til det offentlige	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsan- svarlige		Version 2, 2011
Aftaleseddel	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsan- svarlige	Energi- mærkets gyldighed, dog mini- mum 7 år	
Energimærker	Energikonsulenten	Via indberetningen	Energi- mærkets gyldighed, dog mini- mum 7 år	
Baggrundsmateriale herunder oplysninger om personer der har været inddraget i mærkningen, tjekliste for mærkningen , op- lysning om anvendt IT-værktøj	Energikonsulenten	<a href="#">C:\baggrundsmateria- le</a> eller hos energi- konsulenten	Energi- mærkets gyldighed, dog mini- mum 7 år	
Tjekliste til indkøb	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsan- svarlige	7 år	Version 2, 2011
Henvendelser og kla- ger	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsan- svarlige	Energi- mærkets gyldighed, dog mini- mum 7 år	
Kundeundersøgelser	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsan- svarlige	7 år	
Energistyrelsens kommentarer til de	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsan- svarlige	Energi- mærkets	

udarbejdede energimærker			gyldighed, dog minimum 7 år	
Stikprøvegennemgangen	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	Energimærkets gyldighed, dog minimum 7 år	
Tjekliste til uddannelse og CV'er	Kvalitetsansvarlige	Hos den kvalitetsansvarlige	Energimærkets gyldighed, dog minimum 7 år	
Gældende bekendtgørelser om energimærkning	Kvalitetsansvarlig	<a href="http://www.ens.dk">www.ens.dk</a>	-	
Energistyrelsens krav til virksomheder der udfører energimærkning	Kvalitetsansvarlige	<a href="http://www.ens.dk">www.ens.dk</a>	-	
Den gældende Håndbog for energikonsulenter med bilag og rettelsesblade, opdateringer mv.	Kvalitetsansvarlige	<a href="http://www.ens.dk">www.ens.dk</a>	-	