

# Vejledning til kvalitetsstyringssystem for virksomheder, der ønsker at blive certificeret til at udføre energimærkning

April 2008

## **Introduktion**

I henhold til ”Bekendtgørelse om energimærkning af bygninger” kan virksomheder kun udføre energimærkninger, hvis de har et certificeret kvalitetsstyringssystem efter kravene i standarden DS/EN ISO 9001 med de præciseringer og supplerende krav, der fremgår af Energistyrelsens krav til virksomheder, der udfører energimærkning. *Oplysninger skrevet med kursiv i denne vejledning henviser til kravelementer i Energistyrelsens notat ”Energistyrelsens krav til virksomheder der udfører energimærkning”.*

(Tallene skrevet i parentes i denne vejledning henviser til kravelementer i DS/EN ISO 9001.)

Formålet med dette dokument er at vejlede virksomheder, som skal opbygge et kvalitetsstyringssystem. Vejledningen er ikke et kravedokument.

Virksomheder der allerede har et kvalitetsstyringssystem efter DS/EN ISO 9001 kan blot tilføje de præciseringer og supplerende krav, der fremgår af Energistyrelsens notat.

Virksomheder, der ikke har et kvalitetsstyringssystem skal opbygge et sådant system. Som hjælp hertil er denne vejledning udarbejdet sammen med et eksempel på, hvordan certificeringskravene til energimærkning kan opfyldes. Virksomhederne kan vælge at følge det indhold og de aktiviteter, som er beskrevet i eksemplet (”Energimærkning A/S Kvalitetshåndbog”). I så fald skal eksemplet tilpasses virksomhedens egne forhold.

Kvalitetshåndbogen og den tilhørende dokumentation skal implementeres og holdes løbende opdateret i forhold til Energistyrelsens krav til kvalitetsstyring i energimærkningsvirksomheder.

Tilhørende dokumenter:

- Bekendtgørelse om energimærkning af bygninger.
- Energistyrelsens notat ”Krav til virksomheder, der udfører energimærkning”.
- DS/EN ISO 9001. Kan bestilles via Dansk Standard [www.ds.dk](http://www.ds.dk)
- Energimærkning A/S Kvalitetshåndbog - eksempel til inspiration for virksomheder der ønsker at blive certificeret til at udføre energimærkning.

# Indholdsfortegnelse

<b>Indholdsfortegnelse.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Administrative krav .....</b>	<b>4</b>
1.1 Oplysninger om virksomheden.....	4
1.2 Certificeringens omfang .....	4
1.3 Ansvarsforsikring .....	4
<b>2. Uafhængighed og fortrolighed .....</b>	<b>4</b>
2.1 Uafhængighed og fortrolighed.....	4
<b>3. Kvalitetspolitik.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Kvalitetsmål.....</b>	<b>5</b>
<b>5. Organisation og ledelse .....</b>	<b>5</b>
5.1 Organisationsdiagram.....	5
5.2 Stillingsbeskrivelser .....	5
<b>6. Kommunikation .....</b>	<b>7</b>
<b>7. Uddannelse .....</b>	<b>7</b>
7.1 Enkeltmandsvirksomheder .....	8
<b>8. Dokumentstyring.....</b>	<b>8</b>
<b>9. Registre.....</b>	<b>8</b>
<b>10. Indkøb.....</b>	<b>9</b>
<b>11. Energimærkningen .....</b>	<b>9</b>
11.1 Gældende krav .....	9
11.2 Tilbud på energimærkning.....	9
11.3 Udførelse af energimærkninger .....	9
11.4 Mærkningsrapporter og løbende kvalitetskontrol.....	9
11.5 Dokumentationskrav for mærkningsrapporter.....	10
<b>12. Afvigelser og forebyggende handlinger .....</b>	<b>10</b>
<b>13. Kvalitetskontrol og tilbagekaldelse .....</b>	<b>11</b>
13.1 Stikprøvevis kvalitetskontrol af energimærkninger.....	11
13.2 Tilbagekaldelse af energimærkningsrapport.....	11
<b>14. Henvendelser og klager .....</b>	<b>11</b>
<b>15. Intern audit.....</b>	<b>12</b>
<b>16. Ledelsens evaluering .....</b>	<b>13</b>

ISBN: 978-87-7844-734-0

## **1. Administrative krav**

### **1.1 Oplysninger om virksomheden**

Angiv:

- Navn
- Adresse
- Telefon
- Evt. faxnummer
- Mail
- Hjemmeside adresse
- CVR-nummer

### **1.2 Certificeringens omfang**

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

Angiv om certificeringen omfatter aktiviteter med tilknytning til energimærkning af enfamiliehuse og/eller flerfamiliehuse samt handel, service og offentlige bygninger.

Angiv eventuelle udeladelser i forhold til DS/EN ISO 9001.

### **1.3 Ansvarsforsikring**

Virksomheden skal være momsregistreret, have en sædvanligt dækkende ansvarsforsikring og ikke have gæld til det offentlige, der overstiger 500.000 kr.

Angiv forsikringselskab og policenummer for virksomhedens ansvarsforsikring.

## **2. Uafhængighed og fortrolighed**

### **2.1 Uafhængighed og fortrolighed**

Virksomheden og energikonsulenten skal være uvildige i den enkelte sag, således at vedkommende er uafhængig af interesser, der kan påvirke arbejdet med udarbejdelsen af energimærket som beskrevet i "Bekendtgørelse om energimærkning af bygninger" § 30.

Virksomheden skal også sikre, at oplysninger opnået ved udførelse af energimærkninger behandles fortroligt, og at de opbevares forsvarligt.

I kvalitetshåndbogen skal virksomheden beskrive, hvordan dette sikres. Dette kan eksempelvis gøres ved at udarbejde en passende formular og lade hver medarbejder som deltager i energimærkningen eller som har adgang til oplysninger herom med sin underskrift forpligte sig til:

- At følge gældende regler for udarbejdelse af energimærkninger herunder også kravene om uafhængighed jf. "Bekendtgørelse om energimærkning af bygninger" § 30.

- At efterleve kvalitetspolitikken og de procedurer, der er beskrevet i kvalitetsstyringssystemet
- At behandle oplysninger der er fremkommet i forbindelse med energimærkningerne fortroligt. Med mindre andet er aftalt med kunden, er alle oplysninger fortrolige, og bortset fra kunden og Energistyrelsen (og herunder organisationer udpeget af Energistyrelsen) har ingen andre adgang til oplysningerne.

### 3. Kvalitetspolitik

Ledelsen skal bevise sit engagement i udvikling, implementering og forbedring af kvalitetsstyringssystemet. Derfor er det ledelsen, der fastlægger kvalitetspolitikken og sikrer, at der opstilles kvalitetsmål.

Ledelsen skal sikre at kvalitetspolitikken: (DS/EN ISO 9001, afsnit 5.3 Kvalitetspolitik)

- Er passende for virksomhedens formål
- Omfatter en forpligtelse til at opfylde gældende regler
- Indeholder en forpligtelse til at kvalitetsstyringssystemet løbende forbedres
- Kommunerkes til og forstås i hele virksomheden
- Bliver gennemgået mindst en gang årligt med henblik på fortsat egnethed.

### 4. Kvalitetsmål

(DS/EN ISO 9001, afsnit 5.4.1 Kvalitetsmål)

Virksomheden skal fastsætte målbare kvalitetsmål, som skal omfatte, at energimærkningerne udføres, så de opfylder kvalitetsmålsætningerne i den til enhver tid gældende Håndbog for energikonsulenter.

## 5. Organisation og ledelse

### 5.1 Organisationsdiagram

Der skal udarbejdes et organisationsdiagram.

### 5.2 Stillingsbeskrivelser

Organisationen skal omfatte følgende funktioner vedr. energimærkning:

- ledelse
- kvalitetsansvarlig
- energikonsulent
- evt. teknisk sagkyndige og assistenter.

Der kan være flere personer med samme funktion, og en person kan have flere funktioner på en gang. Der er således vide muligheder for hvordan virksomheden organiserer sig.

### Ledelsen

(DS/EN ISO 9001, afsnit 5.1 Ledelsens forpligtelse, afsnit 5.5.1 Ansvar, beføjelser og kommunikation og afsnit 5.5.3 Intern kommunikation).

Ledelsen har det overordnede ansvar for at:

- Alle krav overholdes

- Fastlægge kvalitetspolitikken og kvalitetsmål
- Kommunikere kvalitetspolitikken til alle medarbejdere i virksomheden
- Kommunikere status for kvalitetsstyringssystemets effektivitet
- Sikre, at ansvar og beføjelser er defineret og kommunikeret internt i virksomheden
- Sikre, at de nødvendige ressourcer er til rådighed
- Gennemføre ledelsens evaluering.

Ledelsen skal udpege en person, der skal have ansvar for og beføjelser til at sikre at de processer, der er nødvendige for kvalitetsstyringssystemet fastlægges, implementeres og vedligeholdes. (Nedenfor forudsættes det, at denne person er den kvalitetsansvarlige).

### **Kvalitetsansvarlig**

Der skal være en fastansat kvalitetsansvarlig med kompetence som minimum en energikonsulent, der kan varetage opgaverne med virksomhedens kvalitetsstyringssystem. Herunder (i henhold til DS/EN ISO 9001 afsnit 5.5.2 Ledelsens repræsentant):

- sikring af, at processer, der er nødvendige for kvalitetsstyringssystemet, fastlægges, implementeres og vedligeholdes
- rapportering til ledelsen vedr. kvalitetsstyringssystemets effekt og eventuelle behov for forbedringer
- sikring af, at bevidstheden om kundekrav udbredes i hele virksomheden.

Den kvalitetsansvarlige er overordnet ansvarlig for det certificerede kvalitetsstyringssystem til energimærkning. Herunder ansvar for at audit og certificering gennemføres og at der foretages den nødvendige opfølgning på resultaterne af gennemgangen.

### **Energikonsulent**

Der skal til hver energimærkning tilknyttes en energikonsulent, som er ansvarlig for udarbejdelsen af energimærket. Navnet på den energikonsulent, der tilknyttes den enkelte energimærkning, skal fremgå af mærkningsrapporten.

Energikonsulenten er ansvarlig for at sikre, at de nødvendige kompetencer inddrages i energimærkningen. Hvis der er flere personer tilknyttet udførelsen af energimærkningen, er energikonsulenten ansvarlig for koordinering af de inddragedes medarbejders arbejdsindsats.

Den stikprøvevise kvalitetskontrol jf. afsnit 9.1 skal også udføres af en energikonsulent. Dog kan en energikonsulent ikke gennemgå egne mærkninger

### **Teknisk sagkyndige og assistenter**

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

En teknisk sagkyndig skal således have relevant teknisk ekspertise, jf. Energistyrelsens beskrivelse af kompetencer, der skal inddrages i energimærkningen. Assistenten kan bistå konsulenten på områder, hvor der ikke forudsættes særlig teknisk eller energifaglig ekspertise som f.eks. opmålinger, indtastninger, fotograferinger, rapportskrivning mv.

### **Underleverandører**

(DS/EN ISO 9001, afsnit 7.4 Indkøb)

Hvis virksomheden anvender underleverandører til energimærkning, stikprøvekontrol eller til verifikation af energimærkning skal disse angives med virksomhedsnavn, CVR-nummer og til hvilken type arbejde underleverandøren anvendes. Der skal stilles krav til underleverandører.

Kravene skal sikre, at underleverandøren opfylder relevante krav herunder også virksomhedens kvalitetskrav.

Hvis der ikke anvendes underleverandører skal dette angives.

## 6. Kommunikation

(DS/EN ISO 9001, afsnit 5.5 Ansvar, beføjelser og kommunikation)

Den interne kommunikation har blandt andet til formål at informere medarbejderne om kvalitetspolitikken og kvalitetsstyringssystemet herunder forebyggelse og løbende forbedringer. Den interne kommunikation skal samtidig give medarbejderne mulighed for at komme med forebyggelses- og forbedringsforslag herunder til kvalitetsstyringssystemet.

Den intern kommunikation kan foregår elektronisk eller mundtligt via personalemøder og kan dokumenteres via referater.

## 7. Uddannelse

(DS/EN ISO 9001, afsnit 6.2.2 Kompetence, bevidsthed og uddannelse/træning)

Virksomheden skal beskrive hvordan medarbejdere og andre med tilknytning til energimærkningsopgaverne introduceres i kvalitetsstyringssystemet. Beskrivelsen skal indeholde information om hvordan oplæring, obligatoriske og frivillige kurser samt efteruddannelse tænkes gennemført.

Virksomheden skal beskrive på hvilken måde, den vil gennemføre de nødvendige informations- og uddannelsesindsatser for at holde medarbejdernes kompetencer ajour.

Det skal desuden fremgå, hvordan virksomheden dokumenterer gennemført uddannelse samt hvor oplysningerne kan findes. Eksempelvis kan virksomheden udfylde tjeklister og have opdaterede CV'ere på den kvalitetsansvarlige, energikonsulenter og tekniske sagkyndige. CV'erne skal indeholde dokumentation for faglige kompetencer herunder grunduddannelse, kurser og erhvervs erfaring. Deltagelse i obligatoriske kurser mv. skal være opdateret indtil tidspunktet for sidst udførte energimærkning, og opbevares i mindst 6 år fra sidst udførte energimærkning.

Energistyrelsen stiller følgende krav: *Fra Energistyrelsens notat*

*For så vidt angår energimærkning af enfamiliehuse, jf. bekendtgørelse om energimærkning af bygninger § 7, stk. 2 (nr. 1731 af 21. december 2006), er kravene til de kompetencer, der skal inddrages, samt kravene til energikonsulentens grunduddannelse og erhvervs erfaring beskrevet i bilag A.*

*For så vidt angår energimærkning af flerfamiliehuse mv. jf. bekendtgørelse om energimærkning af bygninger § 7, stk. 3 (nr. 1731 af 21. december 2006), er kravene til de kompetencer, der skal inddrages, samt kravene til energikonsulentens grunduddannelse og erhvervs erfaring beskrevet i bilag B.*

**b) Dokumentation vedr. faglige kompetencer for medarbejdere inddraget i mærkningerne**  
*Dokumentation for grunduddannelse og erhvervs erfaring for de medarbejdere, der har været inddraget i energimærkningen som energikonsulenter, jf. afsnit 3.2, samt dokumentation for*

*kompetencer i virksomheden til udførelse af energimærkninger i henhold til bilag A og B. Dokumentationen skal være opdateret indtil tidspunktet for sidst udførte energimærkning, og opbevares i mindst 6 år fra sidst udførte energimærkning.*

Kravene kan suppleres med virksomhedens egne krav og andre særlige behov.

### **7.1 Enkeltmandsvirksomheder**

Kvalitetsstyringssystemet i en enkeltmandsvirksomhed skal have det samme indhold og de samme aktiviteter som de større virksomheders systemer. Dog er der lidt andre krav til organiseringen af kvalitetsstyringssystemet.

I denne vejlednings afsnit 5.1 og 5.2 er der angivet en række stillingsbeskrivelser og uddannelseskrav. En person kan have alle funktioner på en gang, dog med følgende undtagelser:

- En eller flere teknisk sagkyndige skal inddrages på de områder, hvor energikonsulenten ikke har den fornødne ekspertise
- Stikprøvevis kontrol af energimærkninger skal udføres af en anden person med kompetence som minimum en energikonsulent. Virksomheden kan indgå aftale med og anvende underleverandør(er) til gennemførelse af kontrollen. Virksomheden skal gennem aftale sikre fortrolighed og uvildighedshensyn. Desuden skal det dokumenteres, at gennemgangen foretages med den krævede kompetence.

## **8. Dokumentstyring**

Beskriv hvordan dokumentstyringen skal foregå i praksis. Beskrivelsen skal sikre:

- At alle relevante dokumenter kan genfindes, for så vidt angår dato, version, forfatter og hvilken proces eller aktivitet dokumentet omhandler. Centrale dokumenter der opbevares elektronisk bør opbevares som pdf-filer eller som låste dokumenter.
- At alle dokumenter godkendes af den ansvarlige inden den reviderede udgave træder i kraft.
- At gældende versioner er tilgængelige.
- At forældede dokumenter fjernes eller straks mærkes tydeligt. Det skal være muligt at følge kvalitetshåndbogens forandringer.
- At dokumenter regelmæssigt revideres eller om nødvendigt ændres.

For uddybning heraf se DS/EN ISO 9001, afsnit 4.2 Dokumentationskrav.

Dokumenter kan enten være på papir eller i elektronisk form.

## **9. Register**

Virksomheden skal oprette en række registre i tilknytning til kvalitetsstyringssystemet. Formålet med registrene er at håndtere og beskytte oplysninger og forbedre grundlaget for styring af kvaliteten. Registerne skal sikre, at oplysningerne kan identificeres, relateres til aktuel aktivitet og funktion, sikres mod beskadigelse eller bortkomst, samt at opbevaringstid og ansvar er defineret.

For uddybning heraf se DS/EN ISO 9001, afsnit 4.2.4 registreringer.

## 10. Indkøb

Såfremt virksomheden anvender underleverandører til energimærkning eller til verifikation af energimærkning skal virksomheden opstille krav til underleverandøren, der sikre opfyldelsen af de relevante krav.

Der stilles ikke yderligere krav til indkøbsproces, indkøbsinformation eller verifikation af indkøbte produkter.

For uddybning se DS/EN ISO 9001, afsnit 7.4 Indkøb.

## 11. Energimærkningen

### 11.1 Gældende krav

Her angives de gældende bekendtgørelser, regler og den gældende Håndbog for energikonsulenter med bilag og rettelsesblade, opdateringer mv. som gælder med betegnelse og navn, samt hvor disse kan findes.

### 11.2 Tilbud på energimærkning

Når en kunde henvender sig til energimærkningsvirksomheden og ønsker et tilbud på en energimærkning, skal den ansvarlige energikonsulent sikre, at virksomheden har de tilstrækkelige ressourcer til rådighed således, at opgaven kan løses i overensstemmelse med alle definerede kvalitetskrav. Denne gennemgang skal foretages, inden virksomheden giver tilbud på energimærkningen eller på anden vis forpligter sig til at løse en energimærkningsopgave.

### 11.3 Udførelse af energimærkninger

Energimærkninger skal udføres i overensstemmelse med Energistyrelsens til enhver tid gældende retningslinjer som beskrevet i Håndbog for energikonsulenter og øvrige retningslinjer fra Energistyrelsen.

Ligeledes skal det sikres, at den seneste opdaterede version af beregningsprogrammet anvendes.

### 11.4 Mærkningsrapporter og løbende kvalitetskontrol

(DS/EN ISO 9001, afsnit 8.2.4 Overvågning og måling af produktet)

En energimærkning afsluttes med, at der udarbejdes en energimærkningsrapport.

Angiv hvor relevante dokumenter vedrørende energimærkningen arkiveres, og hvem der er ansvarlig herfor.

Energistyrelsen stiller følgende krav: *Fra Energistyrelsens notat afsnit 12*

*Energikonsulenten skal inden aflevering af energimærkningsrapporten til kunden, gennemlæse rapporten med henblik på at vurdere om energimærkningsrapporten opfylder kvalitetskravene, beskrevet i den til enhver tid gældende Håndbog for Energikonsulenter. 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 virksomheden overveje, om fejlene og manglerne giver anledning til ændringer i procedurerne til sikring af kvaliteten.*

### **11.5 Dokumentationskrav for mærkningsrapporter**

Angiv hvem der er ansvarlig for arkiveringen og hvor dokumentationen arkiveres.

Energistyrelsen stiller følgende dokumentationskrav: Fra Energistyrelsens notat.

*Registreringerne i virksomheden skal sikre, at virksomheden har etableret og vedligeholder en samlet dokumentation som omfatter:*

#### **a) Dokumentation vedr. de udarbejdede mærkninger:**

- *Mærkningsrapporter, evt. på digital form som pdf-filer.*
- *Angivelse af hvilke personer, der har været inddraget i mærkningen, deres funktion og ansvar i mærkningen.*
- *Baggrundsmateriale vedrørende energimærkningerne, herunder aftalen med kunden, evt. aftalesedler, ejeroplysninger, BBR-data og andet baggrundsmateriale vedrørende bygningen.*
- *Fagligt baggrundsmateriale, der dokumenterer konsulentens vurderinger og konklusioner vedrørende mærkningen. Dette materiale kan foreligge i papirform eller digitalt, evt. som inddata og tekst-kommentarer i edb-programmerne, som benyttes til udarbejdelse af mærkningen.*
- *Oplysning om hvilke edb-værktøjer, der har været anvendt, herunder oplysning om programversion*
- *Henvendelser fra kunder om påståede fejl og mangler i de udarbejdede energimærkninger, herunder klager, og virksomhedens besvarelse af disse, jv. afsnit 5*
- *Energistyrelsens kommentarer til de udarbejdede mærkninger, som indsendes som led i markedsovervågningen, jv. afsnit 5*
- *Stikprøvegennemgangen af de udarbejdede mærkninger, herunder kommentarer til disse, jv. afsnit 7.*

*Dokumentation i tilknytning til a) skal opbevares i mindst 6 år fra tidspunktet for indberetning af energimærkningen.*

## **12. Afvigelser og forebyggende handlinger**

For at sikre, at kvalitetsstyringssystemet til enhver tid fungerer, og resulterer i løbende forbedringer, er der opstillet en systematik til at håndtere eventuelle konstaterede afvigelser. Systematikken indebærer, at afvigelser bliver korrigeret, og at det vurderes, om den korrigerende handling har været tilstrækkelig. Desuden vurderes handlinger, der kan gennemføres med henblik på at forebygge potentielle afvigelser, fejl eller andre uønskede situationer.

(DS/ISO 9001, afs 8.5 forbedring).

## 13. Kvalitetskontrol og tilbagekaldelse

### 13.1 Stikprøvevis kvalitetskontrol af energimærkninger

(DS/ISO 9001, afs 8.2.3 Overvågning og måling af processer)

Energistyrelsen stiller følgende krav: *Fra "Energistyrelsens notat afsnit 11.*

*Mindst 10% af alle mærkninger af enfamiliehuse og 5% af alle mærkninger af flerfamiliehuse mv., som udføres af en energikonsulent, skal gennemgås af en anden energikonsulent med kompetencer i henhold til bilag A eller B til at udføre den pågældende mærkning. En energikonsulent kan ikke gennemgå egne mærkninger. Gennemgangen skal ske senest 3 måneder efter at mærkningen er afleveret. Energimærkningerne skal udvælges tilfældigt, så de er repræsentative for konsulentens mærkninger. Udfører en konsulent færre end 50 mærkninger på et kalenderår, skal mindst 5 mærkninger gennemgås, og udføres færre end 5 mærkninger i et kalenderår, skal mindst 1 gennemgås.*

*Gennemgangen af energimærkningerne skal være grundig. Opstår der ved gennemgangen usikkerhed om, hvorvidt registreringerne er korrekte, skal de verificeres.*

*Resultatet af gennemgangen skal forelægges den energikonsulent, der har haft ansvaret for mærkningen. Kommentarer og spørgsmål fra gennemgangen skal vurderes som led i kvalitetsstyringen. Hvis der påvises fejl ved energimærkningen, skal virksomheden sikre, at disse berigtiges over for kunden, som har fået mærkningen.*

*Virksomheden kan indgå aftale med og anvende underleverandør(er) til gennemførelse af gennemgangen. Virksomheden skal gennem aftale sikre fortrolighed og uvildighedshensyn. Desuden skal det dokumenteres, at gennemgangen foretages med den krævede kompetence, jf. ovenstående.*

*Der opbevares dokumentation for stikprøvegennemgangen, og resultatet indgår i ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet.*

### 13.2 Tilbagekaldelse af energimærkningsrapport

Beskriv proceduren for tilbagekaldelse af energimærkningsrapporter, som er blevet udarbejdet på et fejlagtigt grundlag.

Kunden skal oplyses om, at der ved kvalitetskontrollen er fundet væsentlige fejl eller mangler.

## 14. Henvendelser og klager

Virksomheden skal udforme og vedligeholde dokumenterede procedurer for behandling af:

1. Henvendelser fra kunder, herunder klager fra bygningsejere eller administratorer, der ejer eller administrerer bygninger, som er omfattet af mærkninger udført af virksomheden. (Eller: som er energimærket af virksomheden).

Procedurerne skal sikre at kunden modtager skriftligt svar senest en måned efter henvendelsen er modtaget i virksomheden.

Hvis henvendelsen vedrører påståede mangler eller fejl ved energimærkningen, skal virksomheden vurdere om energimærkningen lever op til de fastlagte krav. Hvis virksomheden konkluderer, at dette ikke er tilfældet, skal energimærkningen berigtiges eller kunden skal tilbydes en ny mærkning. Hvis der er behov for gennemførelse af en ny besigtigelse af bygningen skal kunden modtage forslag om, at besigtigelsen gennemføres senest 45 dage efter modtagelsen af henvendelsen.

2. Kommentarer til virksomhedens mærkninger fremsendt af Energistyrelsen, blandt andet på grundlag af resultater af Energistyrelsens markedsovervågning.

Procedurene skal sikre, at virksomheden overvejer, om henvendelsen giver anledning til berigtigelse eller udarbejdelse af nye mærkninger til erstatning af eksisterende mærkninger.

Er det tilfældet, skal bygningsejeren eller administratoren af de pågældende bygninger senest 45 dage efter modtagelsen af Energistyrelsens kommentarer modtage en berigtigelse af mærkningen eller forslag om gennemførelse af en ny besigtigelse af bygningen i de tilfælde, hvor dette er nødvendigt.

Virksomheden skal på grundlag af de ovennævnte henvendelser overveje om der er behov for ændringer af kvalitetsledelsessystemet og skal i givet fald implementere disse.

Energistyrelsen kan i forbindelse med fremsendelse af kommentarerne til virksomheden beslutte, at virksomheden skal sende kommentaren til virksomhedens certificeringsorgan, således at certificeringsorganet kan vurdere behovet for skærpet overvågning af virksomheden

De ovennævnte henvendelser, deres behandling i virksomheden og resultatet heraf skal opbevares i virksomheden i 6 år. Materialet indgår som input til ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet.

Angiv hvem der behandler indkommende henvendelser og klager, samt hvor en fortegnelse over disse kan findes. Listen skal opbevares i mindst 6 år fra tidspunktet for modtagelsen af henvendelsen eller klagen.

## 15. Intern audit

(DS/EN ISO 9001 afsnit 8.2.2 Intern audit)

Virksomheden skal med planlagte mellemrum udføre interne kontroller af kvalitetsstyringssystemet med henblik på at vurdere, om det fungerer efter hensigten.

I kvalitetshåndbogen skal det beskrives, hvordan denne gennemgang udføres.

- Beskrivelse af, hvem der er ansvarlig for planlægning af intern audit. Angivelse af hvor planen findes. (Hvilke områder skal auditeres hvornår? Der skal udarbejdes en plan, der sikrer at hele kvalitetsstyringssystemet gennemgås mindst en gang om året.)
- Hvordan audit gennemføres
- Hvem der gennemfører audit
- Hvordan resultaterne af intern audit skal følges op
- Hvordan medarbejderne skal informeres.

Resultater af audit skal dokumenteres og arkiveres.

## **16. Ledelsens evaluering**

(DS/EN ISO 9001, afsnit 5.6 Ledelsens evaluering)

Det er virksomhedens ledelse, der skal gennemføre ledelsens evaluering.

Beskriv omfang og frekvens af ledelsens evaluering (skal udføres mindst en gang om året).

Ledelsens evaluering danner grundlag for at foretage eventuelle ændringer og forbedringer af kvalitetsstyringen, organisatoriske ændringer eller ændrede ressourcer, der skal sikre kvalitetsstyringssystemets fremdrift.

Beskriv hvordan ændringer til kvalitetsstyringssystemet indarbejdes, hvordan ledelsens evaluering dokumenteres og hvor dokumentationen for gennemførte ledelsesgennemgange opbevares.

## Bilag 1

<b>Kvalitetsstyringssystem iht. DS/EN ISO 9001</b>	<b>Krydshenvisning til eksemplet Energimærkning A/S. Kommentarer og uddybninger iht. Energistyrelsens krav til virksomheder, der udfører energimærkning</b>
4.1 Generelle krav	<p>Dette er beskrevet i eksemplet i afsnit 1.2.</p> <p>Der er udarbejdet et eksempel ”Energimærkning A/S Kvalitetshåndbog” på hvorledes kvalitetsstyringssystemet kan dokumenteres.</p> <p>Energimærkningsvirksomhederne skal selv etablere, implementere, vedligeholde og løbende forbedre systemet.</p> <p>De processer der er nødvendige for kvalitetsstyringssystemet er identiske med de processer der beskrives i Håndbog for Energikonsulenter.</p>
4.2.1 Generelt	Kvalitetshåndbogen indeholder kvalitetspolitik (afsnit 3) og kvalitetsmål (afsnit 4). De dokumenterede procedurer er beskrevet i eksemplet i afsnit 8, 9, 12 og 15.
4.2.2 Kvalitetshåndbog	I eksemplet er de beskrevet i afsnit 1.2.
4.2.3 Styring af dokumenter	I eksemplet er de styret i afsnit 8.
4.2.4 Styring af registreringer	I eksemplet er registreringer styret i afsnit 9.
5 Ledelsens ansvar 5.1 Ledelsens forpligtelse	I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 3, 4, 5.1, 6 og afsnit 16.
5.2 Kundefokus	<p>I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 3. Energimærkning A/S opfylder de kundekrav der fremgår af Energimærkningshåndbogen.</p> <p>Energimærkning er en lovbestemt ydelse. Kunderne har derfor begrænset mulighed for at stille krav til ydelsen ligesom energimærkningsvirksomhederne har begrænset mulighed for at forbedre kundernes tilfredshed, hvis de er utilfredse med ydelsen.</p> <p>Det forventes, at virksomheden har kundefokus og som minimum opfylder de kundekrav, der fremgår af Energimærkningshåndbogen. Der stilles ikke</p>

	krav om yderligere tiltag for imødekommelse af kundekrav og styrkelse af kundetilfredsheden.
5.3 Kvalitetspolitik	I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 3.
5.4 Planlægning 5.4.1 Kvalitetsmål	I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 4.  Virksomheden skal opfylde kvalitetsmålsætningerne i den til enhver tid gældende Håndbog for energikonsulenter.
5.4.2 Planlægning mhp. kvalitetsstyringssystemet	I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 5.1 og afsnit 8.1.
5.5 Ansvar, beføjelser og kommunikation 5.5.1 Ansvar og beføjelser	I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 5.1 og 6.  Organisationen skal omfatte følgende funktioner vedr. energimærkning: 1.kvalitetsansvarlig 2.energikonsulenter 3 evt. tekniske sagkyndige og assistenter. Der kan være flere personer med samme funktion, og en person kan have flere funktioner samtidig.
5.5.2 Ledelsens repræsentant	I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 5.1. Ledelsen kan være direktøren selv. Hvis der er flere ansatte kan direktøren/ledelsen udpege en ledelsens repræsentant. I eksemplet "Energimærkning A/S Kvalitetshåndbog" har direktøren en funktion og ligesom han har udpeget den kvalitetsansvarlige som ledelsens repræsentant.
5.5.3 Intern kommunikation	I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 6.
5.6 Ledelsens evaluering	I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 16.  Ledelsen skal evaluere kvalitetsstyringssystemet løbende
6.2 Styring af ressourcer 6.2.1 Generelt og 6.2.2 Kompetence, bevidsthed og uddannelse	I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 7.  Kravene til de kompetencer der skal inddrages i energimærkningen er fastsat og beskrevet i Energistyrelsens krav til virksomheder, der udfører energimærkning jvf. bilag A og B.
6.3 Infrastruktur	I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 3, 5.1. og 11.3.  Med infrastruktur menes den arbejdsplads med tilhørende faciliteter og services, der er nødvendig for at kunne energimærke.
6.4 Arbejdsforhold	I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 3 og afsnit

	<p>5.1.</p> <p>Arbejdsforholdene skal naturligvis være fastlagte og styrede.</p>
<p>7.1 Planlægning af produktfrembringelse</p> <p>7.2.1 Fastsættelse af krav knyttet til produktet</p>	<p>I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 1.2 og 11.3.</p> <p>Energimærkning er en lovbestemt ydelse og rammerne for produktfrembringelsen er på forhånd fastlagt.</p> <p>Der er følgende krav knyttet til produktet:</p> <p>Virksomheden skal udlevere alle foreliggende oplysninger om mærkningen til Energistyrelsen eller en af styrelsens udpeget organisation til brug for blandt andet markedsovervågning eller behandlingen af klager.</p> <p>Virksomheden skal opfylde følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Virksomheden skal være momsregistreret.</li> <li>● Virksomheden skal have professionel ansvarsforsikring.</li> <li>● Virksomheden skal underskrive en erklæring på tro og love, at den ikke har forfalden gæld til det offentlige, der overstiger 500.000 kr., med mindre der er underskrevet en afdragsordning med relevante inddrivelsesmyndighed eller har stillet sikkerhed for gælden over for inddrivelsesmyndigheden.</li> </ul>
<p>7.2.2 Gennemgang af krav knyttet til produktet</p>	<p>I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 11.2 og 11.3.</p> <p>Produktkravene er på forhånd defineret.</p> <p>Inden virksomheden giver bud på energimærkningen eller på anden vis forpligter sig til at løse opgaven, skal virksomheden forud sikre, at de tilstrækkelige ressourcer er til rådighed således, at energimærkningsopgaven kan løses i overensstemmelse med alle definerede kvalitetskrav.</p>
<p>7.2.3 Kommunikation med kunden</p>	<p>I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 8.2, 11.2 og afsnit 14.</p> <p>Virksomheden skal kommunikere effektivt med kunden vedr. produktinformation, forespørgsler mv.</p> <p>Virksomheden skal udforme og vedligeholde dokumenterede procedurer for behandling af:</p>

3.henvendelser fra kunder, herunder klager fra bygningsejere eller administratorer, der ejer eller administrerer bygningerne omfattet af mærkninger udført af virksomheden.

Procedurene skal sikre at kunden modtager skriftligt svar senest en måned efter henvendelsen er modtaget i virksomheden.

Hvis henvendelsen vedrører påståede mangler eller fejl ved energimærkningen, skal virksomheden vurdere om energimærkningen lever op til de fastlagte krav, jf. afsnit 4. Hvis virksomheden konkluderer, at dette ikke er tilfældet, skal energimærkningen berigtiges eller kunden skal tilbydes en ny mærkning. Hvis der er behov for gennemførelse af en ny besigtigelse af bygningen skal kunden modtage forslag om, at besigtigelsen gennemføres senest 45 dage efter modtagelsen af henvendelsen.

4.kommentarer til virksomhedens mærkninger indsendt af Energistyrelsen, blandt andet på grundlag af resultater af Energistyrelsens markedsovervågning.

Procedurene skal sikre, at virksomheden overvejer, om henvendelsen giver anledning til berigtigelse eller udarbejdelse af nye mærkninger til erstatning af eksisterende mærkninger.

I disse tilfælde, skal bygningsejeren eller administratoren af pågældende bygninger senest 45 dage efter modtagelsen af Energistyrelsens kommentarer modtage en berigtigelse af mærkningen eller forslag om gennemførelse af en ny besigtigelse af bygningen i de tilfælde, hvor dette er nødvendigt.

Virksomheden skal på grundlag af de ovennævnte henvendelser overveje om der er behov for ændringer af kvalitetsledelsessystemet og skal i givet fald implementere disse.

7.3 Udvikling og konstruktion

I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 1.2.

7.4 Indkøb

I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 10.

	<p>Såfremt virksomheden anvender underleverandører til energimærkning eller til verifikation af energimærkning skal virksomheden opstille krav til underleverandøren, der sikre opfyldelsen af de relevante krav.</p> <p>Der stilles ikke yderligere krav til indkøbsproces, indkøbsinformation eller verifikation af indkøbte produkter.</p>
7.5 Produktion og servicetilvejebringelse	I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 11.3.
7.5.1 Styring af produktion og servicetilvejebringelse	Produktion og servicetilvejebringelse skal ske efter retningslinjerne i Energimærkningshåndbogen.
7.5.2 Validering af processer til produktion og servicetilvejebringelse	I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 1.2
7.5.3 Identifikation og sporbarhed	I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 11.2 og 11.5.
7.5.4 Kunders ejendom	I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 11.5.
7.5.5 Bevarelse af produkter	I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 9, 11.4 og 11.5.
7.6 Styring af overvågnings- og måleudstyr	<p>I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 5.1 og 11.3.</p> <p>I denne sammenhæng ses det relevant at sikre, at den seneste opdaterede version af beregningsprogrammet anvendes.</p> <p>Der stilles ikke yderligere krav til etablering af processer i forbindelse med overvågning og måling.</p>
8. Måling, analyse og forbedring	I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 11.4.
8.1 Generelt	
8.2.1 Kundetilfredshed	<p>I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 1.2.</p> <p>Virksomheden forventes at have kundefokus og som minimum opfylde de kundekrav, der fremgår af Energimærkningshåndbogen.</p> <p>Det er ikke et krav, at virksomheden etablerer måling af kundetilfredsheden gennem f.eks. spørgeskemaer og undersøgelser.</p>
8.2.2 Intern audit	<p>I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 7 og 15.</p> <p>Virksomheden skal gennemføre internt audit. I eksemplet "Energimærkning A/S Kvalitetshåndbog" findes et eksempel på procedure. Virksomheden skal videre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● udføre audit</li> <li>● rapportere resultaterne</li> <li>● opretholde registreringer</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● vælge auditorer.</li> </ul>
8.2.3 Overvågning og måling af processen	<p>I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 1.2, 11.4, 12, 13 og 16.</p> <p>Mindst 10% af alle mærkninger af enfamiliehuse og 5% af alle mærkninger af flerfamiliehuse mv., som udføres af en energikonsulent, skal gennemgås af en anden energikonsulent med kompetencer i henhold til bilag A eller B til at udføre den pågældende mærkning. En energikonsulent kan ikke gennemgå egne mærkninger. Gennemgangen skal ske senest 3 måneder efter at mærkningen er afleveret. Energimærkningerne skal udvælges tilfældigt, så de er repræsentative for konsulentens mærkninger. Udfører en konsulent færre end 50 mærkninger på et kalenderår, skal mindst 5 mærkninger gennemgås, og udføres færre end 5 mærkninger i et kalenderår, skal mindst 1 gennemgås.</p> <p>Gennemgangen af energimærkningerne skal være grundig. Opstår der ved gennemgangen usikkerhed om, hvorvidt registreringerne er korrekte, skal de verificeres.</p> <p>Resultatet af gennemgangen skal forelægges den energikonsulent, der har haft ansvaret for mærkningen. Kommentarer og spørgsmål fra gennemgangen skal vurderes som led i kvalitetsstyringen. Hvis der påvises fejl ved energimærkningen, skal virksomheden sikre, at disse berigtiges over for kunden, som har fået mærkningen.</p> <p>Virksomheden kan indgå aftale med og anvende underleverandør(er) til gennemførelse af gennemgangen. Virksomheden skal gennem aftale sikre fortrolighed og uvildighedshensyn. Desuden skal det dokumenteres, at gennemgangen foretages med den krævede kompetence, jf. ovenstående.</p> <p>Der opbevares dokumentation for stikprøvegennemgangen, og resultatet indgår i ledelsens evaluering af kvalitetsstyringssystemet.</p>
8.2.4 Overvågning og måling af produkter	<p>I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 11, 12, 13 og 14.</p> <p>Virksomheden skal som minimum gennemføre følgende procedurer med henblik på sikring af kvaliteten.</p>

	<p>Energikonsulenten skal inden aflevering af energimærkningsrapporten til kunden, gennemlæse rapporten med henblik på at vurdere, om energimærkningsrapporten opfylder kvalitetskravene, beskrevet i den til enhver tid gældende Håndbog for Energikonsulenter. 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 virksomheden overveje, om fejlene og manglerne giver anledning til ændringer i procedurerne til sikring af kvaliteten.</p>
8.3 Styring af afvigende produkter	<p>I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 13.2.</p> <p>Disse krav opfyldes via de særlige krav til kvalitetskontrol som Energistyrelsen stiller til virksomheder, der ønsker at blive certificeret til at energimærke.</p>
8.4 Analyse af data	<p>I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 1.2, 14 og 15</p> <p>Der stilles ikke krav til, at analysen omfatter information om kundetilfredshed, karakteristika og tendenser vedr. processer, procedurer og leverandører.</p> <p>Kravene til analyse af data i forbindelse med overensstemmelse med produktkrav opfyldes via de særlige krav til kvalitetskontrol.</p>
8.5 Forbedring 8.5.1 Løbende forbedring	<p>I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 8.1, 15 og 16.</p> <p>Virksomheden skal løbende forbedre kvalitetsstyringssystemets effektivitet.</p>
8.5.2 Korrigerende handlinger	<p>I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 12.</p> <p>Virksomheden skal iværksætte handlinger til at fjerne årsagen til afvigelser eller for at forhindre gentagelser.</p>
8.5.3 Forebyggende handlinger	<p>I eksemplet er dette beskrevet i afsnit 6 og 12.</p> <p>Der skal være procedure for fastlæggelse og bedømmelse af potentielle afvigelser og årsager hertil mv.</p>