**KVALITETSLEDELSESSYSTEM**

2. GENERELLE PROCEDURER

PARADIGMA FOR KVALITETSLEDELSESSYTEM EFTER DS/EN 9001:2008

****

**A R K I T E K T F I R M A E T KS**

Sommervej 10

DK-4321 Sommerby

**Det anbefales at procedurerne udskrives i duplex**

Indholdsfortegnelse

revision dato

1. **Generelle procedurer**
   1. **Dokumentation af kvalitetsledelsessystemet**
      1. Kvalitetshåndbog - 2013-03-15
      2. Kvalitetsplan - 2013-03-15
      3. Styring af dokumenter og registreringer - 2013-03-15
   2. **Levering af rådgivningsydelser**
      1. Projektstart - 2013-03-15
      2. Projektidentifikation - 2013-03-15
      3. Projektets parter - 2013-03-15
      4. Rådgivningsaftaler - 2013-03-15
      5. Projekterings- og udbudsgrundlag - 2013-03-15
      6. Planlægning og styring - 2013-03-15
      7. Dokumentstyring - 2013-03-15
      8. KS i projekteringsfasen - 2013-03-15
      9. KS i udførelsesfasen - 2013-03-15
      10. Værktøjer og hjælpemidler - 2013-03-15
      11. Kundetilfredshed - 2013-03-15
   3. **Evaluering af kvalitetsledelsessystemet**
      1. Erfaringsopsamling - 2013-03-15
      2. Kvalitetsaudit - 2013-03-15
      3. Styring af afvigelser - 2013-03-15
      4. Løbende forbedringer - 2013-03-15
      5. **Kvalitetshåndbog**
         1. Formål:

Denne procedure har til formål at sikre at virksomheden har en dokumenteret og ajourført Kvalitetshåndbog. Kvalitetshåndbogen skal indeholde kvalitetsledelsessystemets formål og omfang, procedurer udarbejdet til kvalitetsledelsessystemets og beskrivelse af kvalitetsaktiviteter i forbindelse med virksomhedens levering af rådgivningsydelser.

* + - 1. Definitioner og afgrænsning:

Det er ikke alle procedurer der nødvendigvis skal være dokumenteret. Hvorvidt en procedure skal være dokumenteret vurderes i hvert enkelt tilfælde.

Følgende *skal* være dokumenteret: 2.1.3, 2.2.7, 2.3.2, 2.3.3, 2.3.4 samt kvalitetspolitik og målbare kvalitetsmål.

Levering af rådgivningsydelser er afgrænset jf. afsnit 1.2.1.2 – Afgrænsning.

* + - 1. Ansvar:

Det er virksomhedens ledelse der har det overordnede ansvar for Kvalitetshåndbogen. Medarbejderne medvirker ved udarbejdelse og løbende forbedring og effektivisering i tæt dialog med ledelsen.

* + - 1. Omfang af dokumentation:

Kvalitetshåndbog er opdelt i 3 selvstændige kapitler:

1. Kapitel 1 - Overordnet beskrivelse

Håndbogens beskrivelse der fortæller om formål og indhold i virksomhedens kvalitetsledelsessystem, herunder beskrivelse af kvalitetspolitik og kvalitetsmål.

Dette kapitel anvendes internt i virksomheden og til eksterne formål.

1. Kapitel 2 - Generelle procedurer:

Procedurer krævet i DS/EN ISO 9001:2008, samt procedurer i øvrigt når det er formålstjenligt. Dette kapitel anvendes internt i virksomheden.

1. Kapitel 3 – Instruktioner:

Nødvendige instruktioner herunder den sagsspecifikke kvalitetsplan, som anvendes internt i virksomheden.

Kvalitetsregistreringer vedr. kvalitetsledelsessystemet:

* Ledelsens evaluering herunder bedømmelse af underrådgivere, referater
* Auditprogram og auditrapporter
* Kundetilfredshed , tilbagemeldinger fra kunder
* Erfa-notater, interne erfaringsnotater
* Afvigelser samt korrigerende og forebyggende handlinger
* Resultater efter analyse af erfaringer m.v.
* Uddannelse og træning

Kvalitetsregistreringer vedr. levering af rådgivningsydelser:

* Kvalitetsplaner
* Projekteringstidsplan
* Projektspecifik checkliste
* Gransknings- og risikoområder, indsatsområder i projektet
* Risikovurdering og granskningsskema
* Projektgranskningsmøde, referater
* Risikobehæftede forhold
  + - 1. Dokumentationsform:

Kvalitetshåndbogen foreligger i en digital udgave og en papirudgave tilgængelig for alle i virksomheden.

* + 1. **Kvalitetsplan**
       1. Formål:

Denne procedure har til formål at sikre at virksomheden benytter kvalitetsplaner til at beskrive kvalitetsaktiviteter for en effektiv planlægning, funktion og styring af processer i forbindelse med levering af rådgivningsydelser.

* + - 1. Definitioner og afgrænsning:

Kvalitetsplaner fastlægger kvalitetsaktiviteter i et projekt.

Levering af rådgivningsydelser er afgrænset jf. afsnit 1.2.1.2 – Afgrænsning.

* + - 1. Ansvar:

Kvalitetskoordinator:

* Godkender den endelige udgave af kvalitetsplan

Sagsarkitekt:

* Har ansvar for at indhente kundens eventuelle krav til kvalitetsledelse.
* Har ansvar for at kvalitetsplaner udarbejdes, følges og vedligeholdes
* Har ansvar for fordeling af kvalitetsplanen samt for formidling af eventuelle ændringer i planen til brugere af kvalitetsplanen
  + - 1. Fremgangsmåde:

Kvalitetsplaner skal udarbejdes hurtigst muligt efter opgaveoverdragelse.

Kvalitetsplan for et konkret projekt udarbejdes med grundlag i skabelonen/eksempel - Kvalitetsplan. Skabelonens fastlagte struktur, afsnit og underpunkter må ikke ændres eller slettes. Som grundlag og checkliste ved færdigbearbejdningen af kvalitetsplanen benyttes de 11 fastlagte procedurer i afsnit 2.2. – Levering af rådgivningsydelser. De 11 procedurer i afsnit 2.2 refererer til kvalitetsplanens 11 afsnit.

Hvis det er muligt, skal virksomhedens fastlagte praksis for kvalitetsaktiviteter benyttes ved ethvert projekt. Praksis skal fremgå af kvalitetsplanen. Specifikke projektdata, bl.a. kvalitetsmål, skal fremgå af kvalitetsplanen. Har kunden eventuelle krav til kvalitetsledelse må årsagen drøftes med kunden. Krav respekteres og benyttes ved projektet. Disse aktiviteter skal fremgå af kvalitetsplanen. Opgavetyper der ikke er typiske, skal medføre overvejelser om behov for at etablere nye processer og dokumenter.

Kvalitetsplanen revideres ved ændring af projektets grundlag, eller som følge af ændring eller skærpelse af kvalitetsaktiviteter relevante for projektet.

* + - 1. Dokumentationsform:

Kvalitetsplanen skal foreligge trykt i papirudgave.

* + - 1. Bilag:

Bilag til Kvalitetsplaner findes som skabeloner og/eller eksempler.

Se afsnit 3.2.1 – 3.2.4.

* + - 1. Fordeling:

Kvalitetsplanen udleveres i kopi til kunden, underrådgivere og øvrige samarbejdspartnere på sagen til orientering.

* + - 1. Arkivering

Arkivering af kvalitetsplaner og bilag.

Se 2.1.3 – Styring af dokumenter og registreringer.

* + 1. **Styring af dokumenter og registreringer**
       1. Formål:

Denne procedure har til formål at sikre at kvalitetsledelsessystemets dokumenter samt de kvalitetsregistreringer der giver oplysninger om kvalitetsledelsessystemets virke, styres.

* + - 1. Definitioner og afgrænsning:

Definition af kvalitetsledelsessystemets dokumenter og kvalitetsregistreringer fremgår af afsnit 2.1.1. – Kvalitetshåndbog.

* + - 1. Ansvar:

Ledelsens KS-repræsentant:

* Har overordnet ansvar for styring af Kvalitetshåndbogen, herunder dokumenterede procedurer og instruktioner.
* Har overordnet ansvar for styring af kvalitetsregistreringer med relation til kvalitetsledelsessystemet.

Kvalitetskoordinator:

* Har ansvar for styring af udarbejdelse og vedligehold af dokumenterede procedurer og instruktioner i Kvalitetshåndbogen.
* Har ansvar for styring af udarbejdelse og vedligehold af skabelonen/eksemplet - kvalitetsplan
* Har overordnet ansvar for styring af kvalitetsplaner.
* Har ansvar for styring af kvalitetsregistreringer med relation til kvalitetsledelsessystemet.

Sagsarkitekt:

* Har ansvar for styring ved udarbejdelse og vedligehold af kvalitetsplaner samt at de følges på det specifikke projekt.
* Har ansvar for kvalitetsregistreringer med relation til levering af rådgivningsydelser.
  + - 1. Identifikation:

Alle dokumenter og registreringer udarbejdes efter skabeloner og/eller eksempler, der angiver strukturen for dokumenterne.

Se afsnit 3.2.1 – 3.2.4.

Alle dokumenter identificeres med:

* Virksomhedens navn
* Dokumentets navn
* Revisionsstatus
* Dato
* Side nummer / af sider
* Initialer på person der har udarbejdet dokumenter / registreringer
* Eventuelt initial på person der godkender frigivelse
  + - 1. Revisionsstyring:
* Foreløbige udgaver mærkes ”foreløbig udgave” samt dato.
* Revisioner af endelig udgave mærkes ”A”, ”B”, ”C”… samt revisionsdato.

Revisioner markeres i margin.

Foreløbige udgaver arkiveres ikke.

* + - 1. Godkendelse:

Kvalitetsledelsessystemets dokumenter skal godkendes inden frigivelse.

Kvalitetshåndbogen underskrives af:

* Den ansvarlige for udarbejdelsen og vedligeholdelsen som vidnesbyrd om dokumentets fuldstændighed (kvalitetskoordinator).
* Den overordnede ansvarlige underskriver som bekræftelse på ledelsens forpligtelse af indholdet i dokumentet samt på, at den ansvarlige for udarbejdelsen er en bemyndiget person (ledelsens KS-repræsentant).
* Direktøren/Ansvarlig partner underskriver Kvalitetshåndbogens skriftlige præsentation af virksomheden.

Kvalitetsplaner underskrives af:

* Den ansvarlige for udarbejdelsen og vedligeholdelsen som vidnesbyrd om dokumentets fuldstændighed (sagsarkitekt).
* Den overordnede ansvarlige underskriver som bekræftelse på at dokumentet efterlever kvalitetsledelsessystemet (kvalitetskoordinator).
  + - 1. Arkivering af aktuelle dokumenter:
* Kvalitetshåndbog findes i papirudgave hos ledelsens KS-repræsentant og kvalitetskoordinator.
* Kvalitetsledelsessystemets registreringer arkiveres hos ledelsens KS-repræsentant og kvalitetskoordinator.
* Kvalitetsplaner arkiveres hos sagsarkitekten.
* Bilag til kvalitetsplan samt kvalitetsregistreringer vedr. levering af rådgivningsydelser arkiveres i projektets sagsmapper.
  + - 1. Arkivering af aktuelle digitale data:

Kvalitetsledelsessystemets dokumenter findes tilgængelige for alle i digital form.

Arkivering skal ske på server beskyttet med firewall og via back-up udført efter særskilt procedure.

* + - 1. Arkivering af uaktuelle, eller forældede dokumenter:

Kvalitetsledelsessystemets dokumenter herunder kvalitetsregistreringer

* Arkiveres hos ledelsens KS-repræsentant og kvalitetskoordinator.
* Arkiveres i minimum 5 år efter udstedelse.

Kvalitetsregistreringer vedr. levering af rådgivningsydelser

* Arkiveres i kælderarkiv
* Arkiveres i minimum 5 år fra byggeriets aflevering eller anden forældelsesfrist
  + - 1. Fordeling til eksterne parter:

Kvalitetshåndbogens kapitel 1 - Overordnet beskrivelse samt kvalitetsplanen udleveres i kopi i papirform til Kunde/klient, underrådgivere og øvrige samarbejdspartnere på sagen til orientering.

* + - 1. Dokumenter fra eksterne kilder
* Eksterne krav og vejledninger styres jf. instruktionerne 3.3.1. – Lovgivning og 3.3.2. – Alment teknisk fælleseje.
* Øvrige eksterne dokumenter og registreringer arkiveres i eksisterende mappesystem.
  + 1. **Projektstart**

1. Formål:

Denne procedure har som formål at sikre, at kunden, underrådgivere og øvrige samarbejdspartnere orienteres om virksomhedens planlægning af kvalitetsaktiviteter for projektet. Kunden opfordres samtidig til at kommentere indholdet af kvalitetsplanen.

1. Definitioner og afgrænsning:

Ingen særlige definitioner.

1. Ansvar:

* Sagsarkitekten har det fulde ansvar.

1. Fremgangsmåde:
2. Input fra kunde

Har kunden på forhånd stillet krav til kvalitetsaktiviteter indarbejdes de i kvalitetsplanen. Den 1. udgave af kvalitetsplanen sendes i kopi til kunden, hvor kunden opfordres til at kommentere indholdet og evt. supplere med ønsker eller krav eller blot stille spørgsmål til indholdet.

Kundens supplerende krav og ønsker indarbejdes efter en nødvendig dialog med kunden.

1. Underrådgivere

Underrådgivere skal fremlægge kvalitetsplan for egne rådgivningsydelser eller anvende og følge Arkitektfirmaet KS’ kvalitetsplan. Anvender underrådgivere egen kvalitetsplan skal den som minimum efterleve Arkitektfirmaet KS’ krav.

1. Endelig udgave

Kunden, underrådgivere og øvrige samarbejdspartnere tilsendes kopi af den endelige kvalitetsplan.

1. Referencer og bilag til kvalitetsplan:

* Processtyringsdiagram, KS
  + 1. **Projektidentifikation**

1. Formål:

Denne procedure har som formål, at projektet kan identificeres i virksomheden og hos kunde, underrådgivere og øvrige samarbejdspartnere. En beskrivelse af projektet tjener som orientering for parterne.

1. Definitioner og afgrænsning:

Ingen særlige definitioner.

1. Ansvar:

* Sagsarkitekten har det fulde ansvar.

1. Fremgangsmåde:
2. Sagsidentifikation

Opgaven gives straks et for virksomheden unikt sagsnavn og sagsnummer.

Kundens sagsidentifikation indhentes.

Navn og nummer anføres i kvalitetsplanen, og anvendes som identifikation af alle dokumenter og registreringer på opgaven, herunder sekundære funktioner som bogholderi.

1. Beskrivelse af projektet

Projektet beskrives kortfattet i ord med fokus på virksomhedens rolle i projektet og projektets stamdata anføres.

1. Referencer og bilag til kvalitetsplan:

* Sagsoprettelsesskema
  + 1. **Projektets parter**

1. Formål:

Denne procedure har som formål, at sikre at samarbejdsformen og projektorganisationen er klart defineret. Desuden er formålet at sikre fastlæggelse af virksomhedens interne organisation og allokering af ressourcer til projektet.

1. Definitioner og afgrænsning:

Samarbejdsform og projektorganisationen defineres af projekteringslederen i samråd med kunde og øvrige rådgivere.

1. Ansvar:

* Projekteringslederen har det fulde ansvar vedr. projektorganisationen.
* Sagsarkitekten har det fulde ansvar vedr. den interne organisation.

1. Fremgangsmåde:
2. Samarbejdsformen og projektorganisationen

Der skal foreligge oplysninger om projektets samlede organisation, og det skal være oplyst hvilke øvrige rådgivere, der er tilknyttet opgaven. Oplysning herom skal være entydig og dokumenteret i et organisationsdiagram.

Projekteringslederen udarbejder en adresseliste over projektets parter

1. Underrådgivere

Kunden og øvrige samarbejdspartnere skal oplyses om eventuelle underrådgivere virksomheden benytter, samt hvilke ydelser der er overdraget dem.

1. Intern organisation

Der fastsættes de funktioner i virksomheden der er nødvendige til at løse den konkrete opgave og til at kvalitetssikre ydelserne.

Der knyttes medarbejdere til hver funktion. Hver funktion bør have udpeget en stedfortræder. Medarbejdere har ansvar og beføjelser jf. virksomhedens standard funktionsbeskrivelser.

Samme medarbejder kan have ansvar for flere samtidige funktioner på samme sag.

Medarbejdere tilknyttet sagen skal kende den udarbejdede kvalitetsplan.

Der udarbejdes et organisationsdiagram for den interne organisation med navneliste på ansvarsområder for de enkelte funktioner og eventuelle stedfortrædere tilknyttet.

1. Referencer og bilag til kvalitetsplan:

* Adresseliste
* Organisationsdiagram for projektorganisationen
* Organisationsdiagram, intern
* Ansvarsområder, intern
  + 1. **Rådgivningsaftaler**

1. Formål:

Denne procedure har som formål, at sikre en aftalegennemgang der skal afdække krav i forbindelse med rådgivningen inden aftaler træder i kraft.

Underrådgivere (UR) skal tillige bedømmes og udvælges på fastlagt grundlag.

Virksomheden skal vurdere, om den kan klare opgaven.

1. Definitioner og afgrænsning:

Aftalegennemgang dækker virksomhedens aftale med klienter (kunder) og virksomhedens aftaler med underrådgivere.

1. Ansvar:

* Partner i virksomheden har det fulde ansvar.

1. Fremgangsmåde:
2. Aftale med klient (kunde):

* Aftalen baseres på Danske ARK/FRI´s fælles aftaleformular med forslag og teksteksempler.
* Det sikres at aftalegrundlag i form af klient/kunde materiale er til stede.
* Der skal – i klientens/kundens og egen interesse - tages hensyn til dårligt udtrykte eller underforståede behov hos klienten/ kunden.
* Relevante Danske ARK/FRI ydelsesbeskrivelser og ABR89 gennemgås.
* Det vurderes om evt. særlige kvalitetskrav er dækket ind under normalydelserne.
* Ansvarsforsikring tegnes som projektansvar eller via løbende forsikringsaftale.
* Ydelsesfordeling mellem rådgivere udarbejdes som bilag til aftalen og fremsendes til for kommentarer forinden underskrivelse.
* Aftalen skal indgås hurtigst muligt efter opgaveoverdragelse.

1. Aftale med underrådgivere (UR):

* Underrådgiverens formåen bedømmes (registreres)
* Aftalen udarbejdes af virksomheden, baseret på Danske ARK/FRI´s fælles aftaleformular med forslag og teksteksempler.
* Det sikres at aftalegrundlag i form af oprindeligt klient/kunde materiale er til stede.
* Relevante ydelsesbeskrivelser og ABR89 gennemgås.
* Ansvarsforsikring skal tegnes af underrådgivere, hvis ikke en projektansvarsforsikring er tegnet.
* Ydelsesfordeling mellem rådgivere udarbejdes som bilag til aftalen og fremsendes til for kommentarer forinden underskrivelse.
* Aftalen skal indgås i god tid inden rådgivningen påbegyndes.

1. Virksomheden skal via gennemgang af rammetidsplan vurdere om den kan klare opgaven. Er tidsplanen realistisk? Er der frie ressourcer? Er vi kvalificerede?
2. Referencer og bilag til kvalitetsplan:

* Ydelsesfordelingsskema
* Ydelsesfordelingsskema, grænseflader mellem rådgivere
* IKT-/CAD-projektaftale

1. Underliggende instruktioner tilknyttet denne procedure:

Ingen.

* + 1. **Projekterings- og udbudsgrundlag**

1. Formål:

Denne procedure har som formål at gennemgå projekteringsgrundlaget, krav i aftalen og kvalitetsmål.

1. Definitioner og afgrænsning:

Ingen særlige definitioner.

1. Ansvar:

* Sagsarkitekten har det fulde ansvar.

1. Fremgangsmåde:
2. Projekteringsgrundlag

Grundlag for rådgivningsydelserne jf. aftale med klient/kunde, fx byggeprogram, anføres i kvalitetsplanen.

1. Udbudsgrundlag

Det projektstade projektet udbydes på, fx projektforslag eller hovedprojekt skal anføres i kvalitetsplanen.

1. Udbud

Udbudsformen, fag-, hoved-, eller storentreprise anføres i kvalitetsplanen.

1. Særlige lov- og myndighedskrav m.v.

Hvis der gælder særlige lov- eller myndighedskrav for opgaven, eller der er aftalt skærpede krav i forhold til praksis, anføres det i kvalitetsplanen.

1. Kvalitetsmål

Klientens/kundens særlige kvalitetskrav skal fremgå af kvalitetsplanen. Det kan være krav formuleret i fx byggeprogram. Det kan også være krav eller forventninger, der ikke er direkte udtrykt af klienten/kunden. Virksomheden skal gennemgå og vurdere projekteringsgrundlaget for at finde og definere kravene.

Klientens/kundens særlige kvalitetskrav skal omskrives til virksomhedens kvalitetsmål for projektet og arkitektonisk idé. Der defineres således kvalitative mål der efterlever klientens/kundens krav.

1. Referencer og bilag til kvalitetsplan:

* Projekt- og procesanalyse
* Interessentanalyse
  + 1. **Planlægning og styring**

1. Formål:

Denne procedure har som formål at processer i projekterings- og udførelsesforløbet planlægges og styres efter krav i grundlaget og med afsæt i sædvanlig praksis.

1. Definitioner og afgrænsning:

Med sædvanlig praksis menes praksis i branchen og praksis i virksomheden.

1. Ansvar:

Projekteringsleder, sagsarkitekt , byggeleder, arbejdsmiljøkoordinator for projekteringsfasen og udførelsesfasen samt fagtilsyn har ansvar for deres discipliner.

1. Fremgangsmåde:
2. Faseopdeling af projekteringsforløbet

Planlægning og gennemførelse af projekterings- og udførelsesforløbet skal udføres på basis af udarbejdet aftale med kunde og grundlaget for aftalen. Se 2.2.4. – rådgivningsydelser.

Af aftalen fremgår faseopdelingen af rådgivningsydelserne.

Virksomhedens praksis i projekterings- og udførelsesforløbet er formuleret i instruktioner i afsnit 3.2, og skal generelt følges. Dokumenter angivet i forbindelse med praksis danner standard for virksomhedens dokumenter, og skal anvendes. Kun hvis kunden anviser alternative dokumenter og metoder kan virksomhedens praksis fraviges.

1. Projekteringstidsplan

Projekteringstidsplanen udarbejdes af projekteringslederen. Sagsarkitekten giver på lige fod med øvrige rådgivere input til tidsplanen.

Følgende input gives:

* Vurdering af afsat tid i hver fase og til hver enkelt aktivitet set i relation til egne ressourcer.
* Skønnet tid til KS i hver fase samt skøn for efterfølgende revisioner.
* Input i øvrigt af betydning for den samlede tidsmæssige planlægning og overholdelse af tidsmæssig forpligtelse jf. kundens rammetidsplan.

1. Anlægsøkonomi

Projektets økonomiske ramme – der er defineret af kunden - eftervises ved beregning af anlægsøkonomien i hver projekteringsfase. Beregningerne danner input til projektets styrende budget der opstilles af projekteringslederen med input fra alle rådgivere.

Anlægsøkonomien styres på basis af virksomhedens praksis.

Ved beregningerne anvendes principperne for successiv kalkulation og totaløkonomiske vurderinger, hvis det indgår i aftale med kunde.

1. Projektændringer

Ændringer i projektet skal tydeliggøres. Ændringer i projektet der har tids- eller økonomimæssige konsekvenser kan medføre revision af tidsplan og budget.

Hvis ændringer skyldes eksterne forhold, opstået på foranledning af kunde, myndigheder eller andre, skal det registreres.

1. Møder

Møder under forløbet skal følge virksomhedens praksis. Der skrives referat af alle møder. Mødestruktur af hver enkelt type møde fremgår af skabeloner eller eksempler for mødereferater.

1. Ressourcestyring

Behovet for bemanding mv. vurderes løbende på grundlag af sagens fremdrift i relation til projekteringstidsplanen. Budgetværktøj for honorarstyring benyttes til styring af de økonomiske ressourcer.

Registrering af timeforbrug gerne fasevis foretages for hver medarbejder på sagen. Eventuelle andre ydelser (tillægsydelser) udenfor aftalen registreres særskilt fra normalydelser.

1. Kunders ejendom

I særlige tilfælde kræves forholdsregler ved lån af kundens dokumenter til brug ved opgavens løsning. Der kan også være tale om, at virksomheden har tavshedspligt vedrørende dokumenter eller oplysninger, der behandles med fortrolighed. Hvordan disse særlige tilfælde behandles skal i hvert enkelt tilfælde aftales.

1. Referencer og bilag til kvalitetsplan:
   * Kundens/klientens rammetidsplan.
   * Kundens/klientens budgetramme.
   * Beslutningsliste bygherre (Kunde/klient)
     1. **Dokumentstyring**
2. Formål:

Denne procedure har som formål at sikre tilgængelighed af information om projektet og dokumenter i tilknytning hertil.

1. Definitioner og afgrænsning:

Ingen bemærkninger

1. Ansvar:

Projekteringsleder, sagsarkitekt, byggeleder, arbejdsmiljøkoordinator for projekteringsfasen og udførelsesfasen samt fagtilsyn har ansvar for deres discipliner.

1. Fremgangsmåde:
2. Generelt

Virksomhedens praksis for styring af dokumenter i projekterings- og udførelsesforløbet er formuleret i instruktioner i afsnit 3.2. Dokumenter angivet i forbindelse med praksis danner standard for virksomhedens dokumenter, herunder styringsparametre. Kun hvis kunden anviser alternative metoder for styring af dokumenter, kan virksomhedens praksis fraviges.

1. Medier

Digitale dokumenter:

Alle dokumenter udarbejdes og opbevares digitalt. Digitale dokumenter styres via bips publikation C204 arkiv- og dokumentstruktur og interne regler for sagsnummerering.

Trykte dokumenter:

Alle trykte dokumenter opbevares i ringbind hos projektgruppen under hele sagsforløbet. Dokumenterne styres via bips publikation C204 arkiv- og dokumentstruktur.

Tegninger

1. Tegninger

Udarbejdelse af digitalt tegningsmateriale udarbejdes efter bips CAD-værktøjer.

1. Dokumentfortegnelse:

Der anvendes standard dokumentfortegnelse med angivelse af fordeling til eksterne parter.

1. Tegningsskilt:

Der anvendes standard tegningsskilt for hhv. tegninger og skitser tilføjet sagsspecifikke oplysninger.

1. Tegningsnummerering:

Nummerering af tegninger følger bips standardregler.

Nummerering af skitser følger de interne regler.

1. Revisionsstyring:

Foreløbige udgaver mærkes ”foreløbig udgave” samt dato.

Revisioner af endelig udgave mærkes ”A”, ”B”, ”C”… samt revisionsdato.

Revisioner fremhæves med ”skyer”

Tekstdokumenter, post m.v.

1. Generelt for udarbejdelsen:

Tekstdokumenter såsom breve, e-mails, notater, referater, faxmeddelelser samt overslag, tidsplaner m.v. udarbejdes på basis af standard skabeloner. Dokumenterne påføres altid aktuelt sags navn, sags. nr., dato, revisionsdato samt personinitialer for udarbejdelsen.

Referater, rapporter og eventuelt notater kan nummereres fortløbende. Øvrige dokumenter nummereres ikke.

1. Beskrivelser:

Der anvendes Arkitektfirmaet KS standard beskrivelsesgrundlag. Ved udbud anvendes bips B1.000 beskrivelsesværktøjer.

1. Revisionsstyring:

Der anvendes Arkitektfirmaet KS standard for revisionsstyring som følger.

Foreløbige udgaver mærkes ”foreløbig udgave” samt dato.

Revisioner af endelig udgave mærkes ”A”, ”B”, ”C”… samt revisionsdato.

Uaktuelle dokumenter markeres med teksten ”annulleret” eller fjernes.

1. Ind- og udgående post herunder breve, fax og relevante e-mails:

Al ind- og udgående post og relevante e-mails arkiveres i ringbind som en del af sagsmappestrukturen.

Alle ind- og udgående e-mail, herunder vedhæftede filer og interne mails der vedrører sagen arkiveres digitalt.

Kvalitetsregistreringer for sagen

1. Kvalitetsregistreringer defineres ved:

* Sagsspecifik checkliste
* Granskning- og risikoområder samt granskningsskema
* Referat af granskningsmøder
* Liste over risikobehæftede forhold

Kvalitetsregistreringer udarbejdes på basis af Arkitektfirmaet KS standard skabeloner og opbevares i h.t. arkiveringsstrukturen.

Kvalitetsregistreringer sendes i kopi til kunden/klienten.

Godkendelser

1. Internt:

Der gælder ingen særlige godkendelsesprocedure i forbindelse med frigivelse af dokumenter på denne sag. Arkitektfirmaets KS’ s standard underskriftsregler for dokumenter der udsendes til eksterne parter, er gældende.

1. Kunde/klient:

Kunden/klienten skal godkende projektmaterialet ved faseafslutning af dispositionsforslag, projektforslag og forprojekt og skal udføre kontraktretlig gennemgang af udkast til udbudsgrundlag, acceptskrivelser, entrepriseaftaler m.v.

Datasikkerhed

Der foretages daglig automatisk back-up af alle digitale data efter fastlagt procedure.

Alle PC arbejdsstationer har anti-virus program installeret, og opdatering foretages automatisk.

Internetadgang er sikret med Firewall.

Arkivering ved sagens afslutning

Alle relevante sagsdata opbevares i 5 år eller anden forældelsesfrist efter byggesagens godkendte aflevering.

Sagens digitale data opbevares på CD-rom.

Sagens trykte dokumenter opbevares i arkiv i h.t. arkiveringsnøgle.

1. Referencer og bilag til kvalitetsplan:

* Tegningshoved, skitser
* Tegningshoved, tegninger
* Dokument- og tegningsfortegnelse
* Arkiv- og dokumentstruktur, herunder arkiveringsnøgle
  + 1. **KS i projekteringsfasen**

1. Formål:

Denne procedure har som formål, at der planlægges og gennemføres KS i et omfang, der sikrer fyldestgørende evaluering af om projektet opfylder de stillede krav, og identificerer eventuelle problemer.

Proceduren inkluderer verifikation af underrådgiveres KS.

1. Definitioner og afgrænsning:

KS dækker kvalitetsplan, risikovurdering, projektgranskning og projektkontrol (dokument- og egenkontrol) og udbudskontrolplaner.

1. Ansvar:

Sagsarkitekt:

* Planlægger KS-indsatsen med bistand fra kvalitetskoordinatoren.
* Har ansvar for at nødvendige revisioner, som følge af den gennemførte KS, indarbejdes i projektet.

KS-medarbejdere:

* Har ansvaret for gennemførelse og opfølgning af KS-indsatsen.

1. Fremgangsmåde:
2. Planlægning af KS-indsatsen på sager med faseafleveringer:

Planlægningen baseres på ”Processtyringsdiagram for faseopdelte KS-aktiviteter” der er virksomhedens standard grundlag. Dokumentet angiver proces, tidspunkt, form og overordnet omfang.

1. Planlægning af KS-indsatsen på sager med løbende aflevering, der ikke nødvendigvis følger den traditionelle faseopdeling:

Planlægningen skal baseres på dialog med kunden, der sædvanligvis er entreprenøren i denne type sager. Der tages højde for, at helheden ikke kan kvalitetssikres ved hver aflevering. Der kan fx aftales at projektet kvalitetssikres med kunden på fastlagte granskningsmøder. Det skal indskærpes overfor kunden, at hvis kunden korrigerer projektet efter en sådan delaflevering, overtager kunden ansvaret.

1. Planlægningen dokumenteres i følgende dokumenter:

* Kvalitetsplan, herunder processtyringsdiagram, KS
* Projekteringstidsplan

1. Grundlag for gennemførelse af risikovurdering og projektgranskning

gennemføres på grundlag af følgende dokumenter:

* PAR/FRI vejledning i projektgranskning 1996
* Dokumenter nævnt i pos. c.
* Sagsspecifik checkliste der udarbejdes under projekteringen
* Granskningsområder – risikoområder

Indsatsområder, der vurderes som vigtige, og hvorom risikovurdering og granskning af projekt koncentreres.

* Granskningsprotokoller fra tidligere interne gennemgange samt referater fra fælles granskningsmøder.

1. Dokumentation af gennemført risikovurdering og projektgranskning

Risikovurdering skal dokumenteres i notat af risikovurdering. Granskningsresultat skal dokumenteres i granskningsprotokoller, og fælles granskningsmøder i referater.

Resultatet skal forelægges sagsarkitekten. Sagsarkitekten skal skriftligt kommentere hvert punkt, så det fremgår om givne kommentarer er efterkommet og har medført revision i projektet eller ej.

1. Risikobehæftede forhold

Hvis der efter gennemført projektgranskning stadig er risikobehæftede forhold i projektet, skal de forelægges kunden .

1. Udbudskontrolplan

Granskningsområder – risikoområder og eventuelle risikobehæftede forhold skal indarbejdes i udbudskontrolplaner.

1. Projektkontrol

Projektets dokumenter kontrolleres (egenkontrol) inden frigivelse til brug.

1. Godkendelse af dokumenter før frigivelse

Der skal som standard ikke gennemføres en godkendelsesprocedure for projektdokumenter.

1. Verifikation af underrådgiveres KS.

Underrådgiveres KS-dokumentation skal verificeres.

1. Referencer og bilag til kvalitetsplan:

* Processtyringsdiagram for KS-aktiviteter
* Granskningsområder – risikoområder
* Granskningsprotokoller samt referat fra fælles granskningsmøder
* Risikobehæftede forhold
* Udbudskontrolplaner

1. Underliggende instruktioner tilknyttet denne procedure:

Ingen

* + 1. **KS i udførelsesfasen**

1. Formål:

Denne procedure har som formål, at der planlægges og gennemføres KS i udførelsesperioden.

Proceduren inkluderer verifikation af underrådgiveres KS.

1. Definitioner og afgrænsning:

KS dækker projektgennemgang, projektopfølgning samt byggeledelse og fagtilsyn (hvis disse ydelser er en del af aftalen med kunden/klienten).

1. Ansvar:

Projekteringsleder, sagsarkitekt , byggeleder og fagtilsyn har ansvar for deres discipliner.

1. Fremgangsmåde:
2. Projektgennemgang

Inden udførelsen påbegyndes, afholdes der projektgennemgang med entreprenører, hvis formål er at få afdækket eventuelle forhold, som kan føre til svigt eller er særlig risikofyldte eller vanskelig at udføre.

1. Projektopfølgning

Alle revisioner og projektændringer af projektmaterialet efter udbud foretages af sagsmedarbejdere ,der har deltaget ved projekteringen af projektet.

Revisioner og projektændringer kvalitetssikres jf. procedure for KS i projekteringsfasen.

1. Byggeledelse og fagtilsyn

Hvis byggeledelse og fagtilsyn er en del af virksomhedens aftale med kunden/klienten skal KS af aktiviterne ske ved at:

* Byggeledelsens aktiviteter planlægges og styres på basis byggelederens retningslinier, der udarbejdes til sagen.
* Fagtilsynets aktiviteter planlægges og styres på basis af tilsynsplanen der udarbejdes til sagen
* Omfang og frekvens af tilsynsaktiviteten registreres løbende med tilsynsplanen som checkliste.
* Aktiviteter vedr. kvalitet dokumenteres i tilsynsrapporter og evt. fotoregistrering.
* Aktiviteter vedr. økonomi (projektændringer) dokumenteres i beskedsedler og/eller tillægsaftaler eller som en del af projektopfølgningsnotater.

Tilsynsrapporter sendes i kopi til berørte entreprenører, byggeleder og øvrige berørte rådgiveres fagtilsyn, samt hvor det er relevant til projekteringsleder og sagsarkitekt.

Beskedsedler og/eller projektopfølgningsnotater sendes i kopi til berørte entreprenører samt byggeleder.

1. Referencer og bilag til kvalitetsplan:

* Byggelederens retningslinier for byggeriets styring
* Plan for sikkerhed og sundhed (PSS)
* Dagsorden for afholdelse af projektgennemgangsmøder findes som skabelon
* Opsætning af projektopfølgningsnotat findes som skabelon
* Tilsynsplan findes som skabelon
* Opsætning af tilsynsrapporter findes som skabelon.
  + 1. **Værktøjer og hjælpemidler**

1. Formål:

Denne procedure har til formål at sikre at der anvendes egnede og nødvendige IT-værktøjer og måleinstrumenter, og at de betjenes med tilstrækkelig kompetence.

1. Definitioner og afgrænsning:

Kvalitetsplanen skal dokumentere aftale om hvilke værktøjer og hjælpemidler, der anvendes ved det konkrete projekt.

IKT specifikationer er en særskilt aftale, der uarbejdes af samarbejdsparterne i projektet for at præcisere rammerne for udveksling af digitale data.

1. Ansvar:

Projekteringsleder/IKT leder:

* Har ansvar for efterlevelse af procedurens formål og tager initiativ til at få udfærdiget IKT specifikationer

Sagsarkitekt:

* Har generelt ansvar for efterlevelse af procedurens formål intern i virksomheden.

IKT medarbejder:

* Projektmedarbejder med ansvar for at gældende IKT specifikationer efterleves på projektet.

1. Fremgangsmåde:

Ved valg af værktøjer og hjælpemidler til opgaven skal følgende bemærkes:

1. Standard applikationer:

Standard værktøjer skal anvendes med mindre kunden/klienten specifikt kræver andet anvendt.

Cad IFC-format

Tekstbehandling MS Word, version xxxx

Regneark MS Excel, version xxxx

Tidsstyring MS Project, version xxxx

1. Applikationer der ikke er standard:

Andre eller nye versioner af standard applikationerne kan anvendes efter passende træning inden anvendelsen. Der skal derfor være passende arbejdsinstruktion tilgængelig for medarbejdere der skal anvende disse værktøjer og / eller der skal gennemføres den fornødne træning før anvendelsen.

1. IKT specifikationer

Der skal altid udarbejdes en aftale. Aftalen kan udformes på grundlag af bips publikationer F102 og F202 - Byggeriets IKT-specifikationer.

Projekteringsleder/IKT-leder tager initiativ hertil overfor underrådgivere og øvrige samarbejdspartnere.

1. Øvrige værktøjer

Fugtmåler Brugsanvisning indlagt i emballage følges

Teodolit Virksomhedens har ikke instrumentet. Medarbejdere må ikke betjene lånte eller leasede instrumenter.

Nivelleringsapparat Virksomhedens har ikke instrumentet. Medarbejdere må ikke betjene lånte eller leasede instrumenter.

1. Referencer og bilag til kvalitetsplan:

* IKT specifikationer som grundlag for aftale findes som skabelon.

**2.2.11 Kundetilfredshed**

1. Formål:

Hvis kunden ytrer ønske om at foretage en tilfredshedsundersøgelse (audit) af virksomheden i forbindelse med projektet, følges denne procedure med omfang jf. aftale med kunde.

Denne procedure har til formål at sikre virksomhedens delagtiggørelse ved planlægning og gennemførelse af kunders tilfredshed af modtaget rådgivning.

Kundetilfredshedsundersøgelse (audit) behandles i øvrigt som interne audit til at vurdere styrker og svagheder ved kvalitetsledelsessystemet med det overordnede formål at forbedre systemet.

1. Definitioner og afgrænsning:

Denne procedure omhandler kundetilfredshedsundersøgelse. Ved kundetilfredshedsundersøgelse forstås en audit, der gennemføres efter en kundes ønske eller krav om gennemgang af kvalitetsledelsen ved et konkret projekt.

Intern audit af Arkitektfirmaet KS’s kvalitetsledelsessystem er beskrevet i afsnit 2.3.2, kvalitetsaudit.

1. Ansvar:

Kvalitetskoordinatoren:

* Støtter kunden, herunder eventuelt ved kundens udarbejdelse af et spørgeskema
* Støtter kunden under kundetilfredshedsundersøgelsen, der er auditleder
* Deltager og opsamler resultater af kundetilfredsundersøgelser og underskriver intern auditrapport

Sagsarkitekten:

* Har ansvar for at kvalitetskoordinatoren inddrages i kundetilfredsundersøgelsen (audit)
* Deltager i kundetilfredsundersøgelsen (audit)

1. Fremgangsmåde:

Fremgangsmåde er identisk med procedure for interne audit.

1. Referencer og bilag til Kvalitetsplan:

Spørgeskema for kundetilfredshedsundersøgelse (auditrapport) findes som skabelon.

1. Arkivering

Arkivering af kvalitetsregistreringer.

**2.3.1. Erfaringsopsamling**

* + - 1. Formål:

Denne procedure har til formål at sikre en løbende opsamling og analyse af erfaringer med kvalitetsledelsessystemets virke. Resultatet skal benyttes til at vurdere kvalitetsledelsessystemets effektivitet og give input til forbedringer af kvalitetsledelsessystemet.

* + - 1. Definitioner og afgrænsning:

De erfaringer der opsamles, vedrører:

* Definerede kvalitetsmål
* Kundetilfredshed
* Medarbejderes evaluering af projektforløb
* Underrådgiveres indsats
* Andre informationskilder
  + - 1. Ansvar:

Ledelsens KS-repræsentant:

* Har det overordnede ansvar for at erfaringer opsamles, og at de analyseres, samt at der planlægges eventuelle forbedringer af kvalitetsledelsessystemet på basis af disse.
* Har direkte ansvar for kundernes tilfredshed af de modtagne rådgivningsydelser

Kvalitetskoordinatoren:

* Har ansvar for analyser af erfaringsmateriale
* Anbefaler konkrete forbedringer af kvalitetsledelsessystemet på basis af de gennemførte analyser.
  + - 1. Fremgangsmåde:

1. De definerede kvalitetsmål skal én gang årligt vurderes på opfyldelsesgrad. Der anvendes en simpel statistisk metode ved vurderingen.
2. Kunders tilfredshed med den rådgivning, der er ydet dem, skal måles ved at opfordre kunder til skriftligt at evaluere rådgivningen. Der benyttes spørgeskemaet ”kundetilfredshed”, eller ekstern evaluator som f.eks. Byggeriets Evalueringscenter.
3. Projektmedarbejderes erfaringsnotat(er) udarbejdes fortløbende gennem projektforløbet, hvor observationer og mulige tiltag for at eliminere fejlkilder opsamles.
   * + 1. Bilag:

Kundetilfredshed og erfaringsnotat findes som skabeloner.

* + - 1. Arkivering

Arkivering af kvalitetsregistreringer.

**2.3.2 Kvalitetsaudit**

* + - 1. Formål:

Denne procedure har til formål at sikre en effektiv gennemførelse af interne kvalitetsaudit. Kvalitetsaudit er en gennemgang af kvalitetsledelsessystemet med det formål at vurdere om krav i DS/EN ISO 9001:2008 og egne krav, formuleret i kvalitetshåndbogen, er effektivt implementeret, vedligeholdt og efterlevet.

* + - 1. Definitioner og afgrænsning:

Denne procedure omhandler interne audit. Ved interne audit forstås gennem-gang af styrker og svagheder ved kvalitetsledelsessystemet. Kundetilfredshed (eksterne audit) af Arkitektfirmaet KS er beskrevet i afsnit 2.2.11., kundetilfredshed.

* + - 1. Ansvar:

Ledelsens KS-repræsentant:

* Har ansvar for at der planlægges og gennemføres interne audit, hvor hele systemet gennemgås én gang årligt eller oftere, hvis det vurderes at være behov herfor.
* Er auditleder
* Underskriver auditrapport

Kvalitetskoordinatoren:

* Har ansvar for den detaljerede planlægning af auditprogrammet.
* Deltager i audit
* Opsamler resultater i auditrapport

Den øvrige ledelse auditerer Ledelsens KS-repræsentant’s arbejdsområde.

* + - 1. Fremgangsmåde:

1. Program og orientering

Det planlægges hvilke igangværende projekter og del-processer der gennemgås ved hvert del-audit. Funktioner tilknyttet projekterne orienteres om tidspunkt for audit og bedes stå til rådighed. Input fra funktionerne samt resultat fra tidligere audit, benyttes ved planlægningen.

1. Gennemførelse og handlinger

Auditprogram anvendes som dagsorden for gennemførelse af audit.

Ved gennemførelsen vurderes:

* Behov for afhjælpende handlinger
* Behov for forbedringer eller korrigerende handlinger.

1. Rapportering

Auditrapport skal vise de afvigelser eller anbefalinger der gives. Årsag til afvigelser, afhjælpningsmetode, forebyggende handling, og tidspunkt for afhjælpning anføres. Auditrapport udarbejdes og udsendes jf. distributionsliste.

1. Opfølgning

Senest 3 uger efter audit kontrolleres om konstaterede afvigelser, der er krævet afhjulpet, er afhjulpet. Afhjælpningen verificeres i auditrapport.

* + - 1. Referencer og bilag:

Auditprogram og auditrapport findes som skabeloner.

* + - 1. Arkivering

Arkivering af kvalitetsregistreringer.

**2.3.3 Styring af afvigelser**

* + - 1. Formål:

Denne procedure har til formål at sikre at produkter der ikke opfylder fremsatte krav bliver identificeret og styret for at forhindre utilsigtet anvendelse.

* + - 1. Definitioner og afgrænsning:

Ved produkter forstås rådgivningsydelser som fx projektmateriale, i form af tegninger, beskrivelse m.v. der overdrages kunden jf. aftale herom.

Ved fremsatte krav menes kundens krav til produktet, lovgivning, interne krav m.v.

Handlinger til at fjerne årsagen til afvigende produkter og potentielle afvigende produkter er beskrevet i afsnit 2.3.4 – Løbende forbedringer.

* + - 1. Ansvar:

Sagsarkitekt:

* Har ansvar for håndtering af afhjælpende foranstaltninger indtil endelig afklaring / godkendelse - uanset valgt fremgangsmåde
* Har ansvar for, at afvigelser der ændres, bliver gransket på ny
* Har ansvar for at iværksætte eventuelle korrigerende handlinger

KS-medarbejder:

* Har ansvar for, at sagsarkitekten er bekendt med de afvigelser, som er konstateret.

Øvrige medarbejdere:

* Alle medarbejdere har pligt til at videregive oplysninger om fundne mulige afvigelser.
  + - 1. Fremgangsmåde:

Håndtering af afhjælpende foranstaltninger kan ske på følgende måder:

1. Afvigelser der genbearbejdes / revideres:

Dokumenter med afvigelser genbearbejdes, granskes og udgives på ny. Fejlbehæftede dokumenter fjernes fra brugsstedet.

1. Afvigelser der frigives:

En afvigelse kan frigives af sagsarkitekten, når denne kvitterer herfor på granskningsprotokol, via referat eller lignende.

1. Afvigelser der forelægges kunden til godkendelse /dispensation:

Afvigelser eller særlig risikobehæftede forhold kan forelægges kunden til godkendelse. Godkendelse skal ske skriftligt.

1. Afvigelser der observeres for sent:

Observeres en afvigelse for sent, dvs. efter projektmaterialet er anvendt som grundlag for byggearbejder, iværksættes særlige foranstaltninger passende til afvigelsens effekt eller potentielle effekt.

**2.3.4. Løbende forbedringer**

* + - 1. Formål:

Denne procedure har til formål at sikre en løbende forbedring af virksomhedens kvalitetsledelsessystem, herunder at etablere handlinger til at fjerne årsagen til afvigelser og potentielle afvigelser.

* + - 1. Definitioner og afgrænsning:

Løbende forbedring af kvalitetsledelsessystemets effektivitet sker ved at bearbejde input fra kvalitetspolitikken og kvalitetsmålene, opsamlede og analyserede erfaringer, interne audit, kundetilfredshed, ledelsens evaluering samt de korrigerende og forebyggende handlinger.

Forbedring af kvalitetsledelsessystemet ved korrigerende handlinger der skal fjerne årsagen til afvigelser – for at forhindre gentagelse.

Forbedring af kvalitetsledelsessystemet ved forebyggende handlinger der skal fjerne årsagen til potentielle afvigelser – for at forhindre dem i at opstå.

* + - 1. Ansvar:

Ledelsens KS-repræsentant:

* Har ansvar for at der til stadighed er fokus på den løbende forbedring.

Kvalitetskoordinatoren:

* Har ansvar for implementering og opfølgning af forbedringerne.
* Skal tage initiativ til konkrete forbedringer af kvalitetsledelsessystemet baseret på oplysninger fra opsamling og analyse af erfaringer.
  + - 1. Fremgangsmåde:

1. Løbende forbedring:

Områder i kvalitetsledelsessystemet der kan forbedres, fx ineffektive arbejdsprocesser observeret ved interne audit eller manglende opfyldelse af kvalitetsmål, skal medføre handlinger til forbedring af kvalitetsledelsessystemet.

1. Korrigerende handlinger:

Konstaterede afvigelser, fx klager over produktet fra en kunde, skal gennemgås med henblik på at vurdere, om korrigerende handlinger er nødvendige / formålstjenlige. Årsag til afvigelser skal derfor klarlægges. Handlinger, fx revision af en procedure eller instruktion iværksættes.

1. Forebyggende handlinger:

Potentielle afvigelser og årsagerne hertil, fx problemer affødt af mangelfuld angivelse af ansvarsfordeling i instruktioner, skal fastlægges med henblik på at vurdere om forebyggende handlinger er nødvendige. Handlinger, fx revision af instruktionen iværksættes.

