

# NØGLETALS RAPPORT

A

B

C

D

E

For:  
Byggevirksomheden A/S  
(DEMO VERSION)

Udarbejdet af Byggeriets Evaluerings Center

Opdateret: Den 3. januar 2012




## Indholdsfortegnelse





Resumé - Virksomhedens nøgletal .....	3
Introduktion.....	4
1 Nøgletalssystemet kort fortalt .....	5
2 Virksomhedens Bygge Rating.....	6
3 Virksomhedens nøgletal .....	7
4 Virksomhedens gyldige evalueringssager.....	8
4.1 Oversigt - Bygge Rating på nøgletalsområderne .....	10
4.2 Diagrammer med vægtet gennemsnit for nøgletallene .....	11
5 Præstationen på de enkelte nøgletal .....	14
5.1 Tidsfrister .....	14
5.2 Mangler .....	14
5.3 Ulykkesfrekvens .....	17
5.4 Kundetilfredshed .....	17
5.4.1 Yderligere info om nøgletallet 'kundetilfredshed med byggeprocessen' .....	18
6 Supplerende rådgivning.....	22
Appendiks:	
Appendiks A: Analysér dine nøgletal - Kurver og diagrammer.....	1
A.1 Nøgletalsområdet: 'Tidsfrister' .....	3
A.2 Nøgletalsområdet 'Mangler' .....	3
A.3 Nøgletalsområdet 'Arbejdsulykker' .....	7
A.4 Nøgletalsområdet 'Kundetilfredshed' .....	8
Appendiks B: Vejledninger .....	1
B.1 Hvad er Bygge Rating? .....	1
B.2 Hvordan læses kurverne og diagrammerne i appendiks A?.....	3
B.2.1 Udviklingen i nøgletallene over tid.....	3
B.2.2 Nøgletallene sorteret på virksomhedens rolle (entrepriseform).....	4
B.2.3 Nøgletallene sorteret på 'nybyggeri' og 'reparation og vedligeholdelse' .....	5
B.3 Hvad spørges kunden om? .....	6



## Resumé - Virksomhedens nøgletal

For at give et hurtigt overblik er der på denne side vist nøgletallene for Byggevirksomheden A/S pr. 3. januar 2012. I den resterende del af rapporten er nøgletallene forklaret og uddybet.

Virksomhedens samlede Bygge Rating (2012)						
Skala: 						
Område	A	B	C	D	E	Sum
Tidsfrister	6	0	0	0	0	6
Mangler	2	3	1	0	0	6
Arbejdsulykker	6	0	0	0	0	6
Kundetilfredshed	2	3	1	0	0	6
<b>Sum</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Område	Nøgletal	Virksomhedens gennemsnit (se note 3)	Point	Bygge Rating (2012)
Tidsfrister	Faktisk udførelsestid i forhold til planlagt udførelsestid korrigeret for tidsfristforlængelser	100,0 %	5	
Mangler	1) Antal kosmetiske mangler	1,079 pr. mio. kr.	4	
	2) Antal mindre alvorlige mangler	0,033 pr. mio. kr.	5	
	3) Antal alvorlige og kritiske mangler	0,000 pr. mio. kr.	5	
	4) Antal forhold, der skal undersøges nærmere	0,180 pr. mio. kr.	-	
	Økonomisk værdiansættelse af mangler	0,231 %	4	
	Andel sager med mangler, der har haft betydning for ibrugtagning	0,0 %	-	
Arbejdsulykker	Ulykkesfrekvens	0,0 pr. mia. kr.	5	
Kundetilfredshed	Kundetilfredshed med byggeprocessen (se note 1)	3,7	4,0	
	Kundelojalitet (se note 2)	4,3		
<b>Point i alt (max. 20)</b>			<b>18,5</b>	



## Introduktion

Byggeriets Evaluerings Center ønsker med denne nøgletalsrapport at give virksomheden en bedre mulighed for at forstå nøgletallene bag virksomhedens Bygge Rating og anvende dem i en læringsproces. Det er hensigten, at rapporten skal understøtte virksomheden i arbejdet med at identificere stærke og svage sider. En bedre forståelse for nøgletallene vil gøre det lettere at identificere og iværksætte tiltag, som kan forbedre virksomhedens Bygge Rating og dermed gøre virksomheden mere attraktiv for fremtidige kunder.

Nøgletalsrapporten giver en trinvis uddybning af virksomhedens nøgletal fra Bygge Rating til de enkelte spørgsmål i målingen af kundetilfredsheden med byggeprocessen. Den giver overblik over sager med gyldige nøgletal og en uddybende forklaring af niveauet for virksomhedens præstation på hvert enkelt nøgletal.

I appendiks bagerst i rapporten er informationer om nøgletallenes udvikling gennem de sidste 5 år opstillet i grafer struktureret på de enkelte nøgletalsområder. Her findes også informationer om nøgletallene sorteret på virksomhedens rolle (entrepriseform) og byggeopgavens type kategoriseret som 'Nybyggeri' og 'Reparation og vedligeholdelse'. Værktøjer som gør det muligt for virksomheden at lære af sine nøgletal. Hvornår er det virksomheden leverer et godt produkt til bygherrens tilfredshed og hvorfor?

I forbindelse med læsningen af denne rapport, skal virksomheden være opmærksom på, at de gyldige nøgletal er baseret på virksomhedens evaluerede sager gennem de seneste 3 år. Byggeriets Evaluerings Center har ingen oplysninger om de sager, som virksomheden ikke har fået evalueret, og virksomheden bør derfor forholde sig kritisk til, om de evaluerede sager giver et repræsentativt billede af virksomheden og dens præstationsevne. Byggeriets Evaluerings Center skal i den forbindelse opfordre til, at så stor en del af virksomhedens sager som muligt evalueres. Dette har en høj signalværdi for kunderne og vil skabe stabilitet i nøgletallene. Det er alene de evaluerede sager, der giver de nøgletal, som kunderne anvender i udvælgelsesprocessen.

Hvis virksomheden efter læsning af rapporten ønsker at få yderligere informationer om sine nøgletal, er mulighederne for dette nærmere beskrevet i kapitel 6.

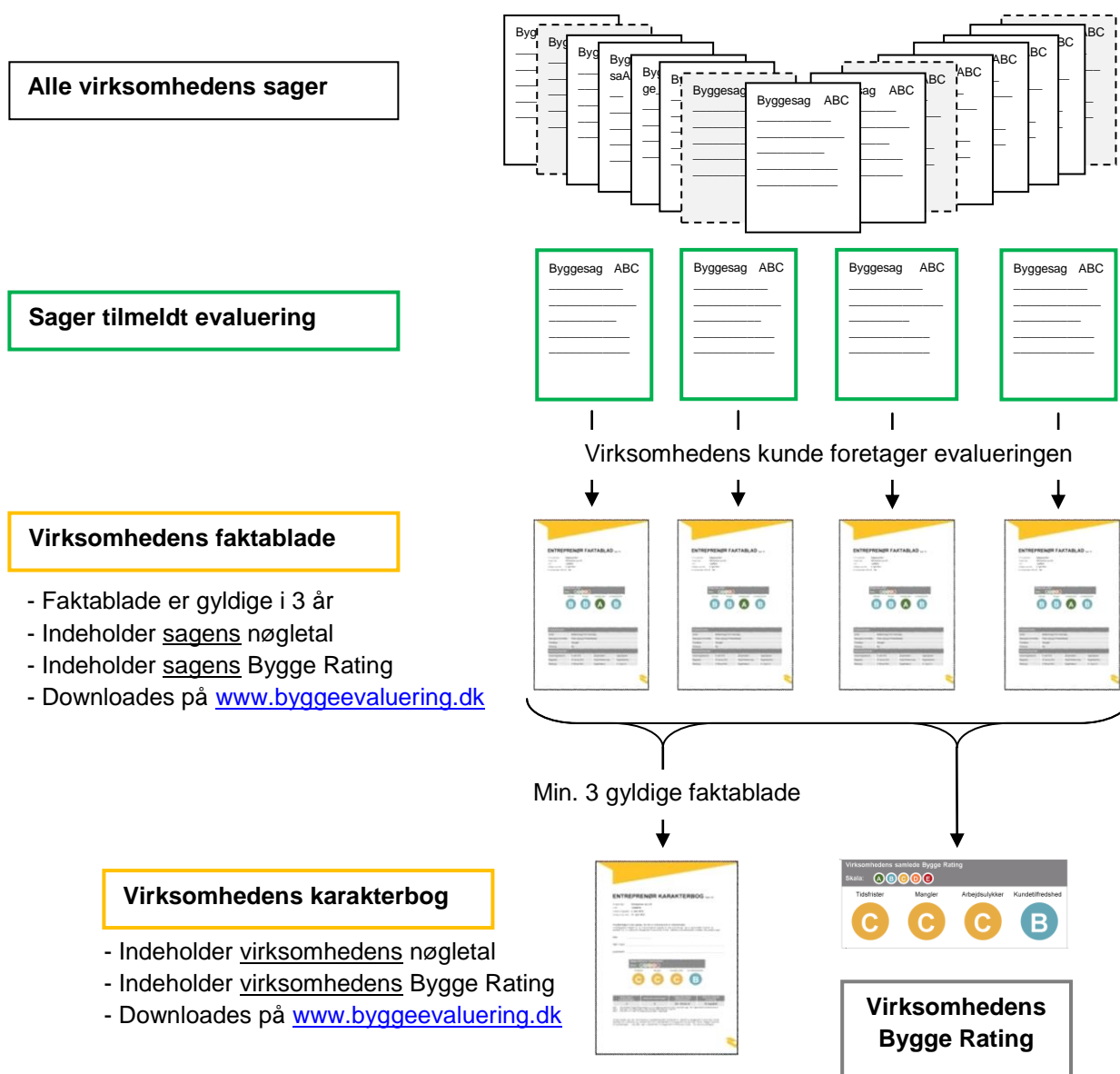
God fornøjelse med rapporten

Peter Hesdorf, Adm. direktør  
Byggeriets Evaluerings Center



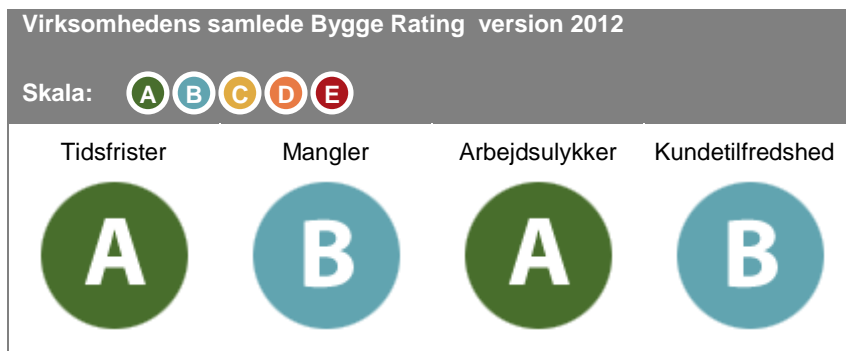
# 1 Nøgletalssystemet kort fortalt

Nedenstående figur forklarer nøgletalssystemet i korte træk. Ud af alle virksomhedens byggeopgaver tilmeldes nogle evaluering. Dette kan ske på baggrund af krav fra bygherren eller virksomhedens eget ønske. Der findes regler om brug af nøgletal for statslige og almene bygherrer, som i mange tilfælde skal stille krav om evaluering af rådgiverne. En gennemgang af regler kan findes på [www.byggeevaluering.dk](http://www.byggeevaluering.dk). Det er virksomhedens kunde (typisk bygherren), som foretager evalueringen og indberetter oplysninger til Byggeriets Evaluerings Center, som herefter kan beregne virksomhedens nøgletal for hver evalueringssag. Nøgletallene præsenteres i et 'faktablade', der er gyldigt i 3 år. Opnår virksomheden 3 eller flere gyldige faktablade beregner Byggeriets Evaluerings Center en karakterbog. Karakterbogen er et vægtet gennemsnit af alle gyldige faktablade. Byggeriets Evaluerings Center beregner også virksomhedens Bygge Rating, som i komprimeret form viser virksomhedens præstationsevne på de gyldige evaluerede sager. Alle af Byggeriets Evaluerings Centers produkter kan virksomheden frit downloade på hjemmesiden [www.byggeevaluering.dk](http://www.byggeevaluering.dk).



## 2 Virksomhedens Bygge Rating

Herunder ses den samlede Bygge Rating for Byggevirksomheden A/S pr. 3. januar 2012. Denne Bygge Rating er beregnet på baggrund af alle virksomhedens afsluttede byggeopgaver, som er blevet evalueret gennem de sidste 3 år. Hvilke evaluerede sager, der indgår i virksomhedens Bygge Rating, kan ses i tabellen i kapitel 4. I beregningen af virksomhedens Bygge Rating er evalueringssagerne vægtet efter sagernes økonomiske størrelse.



Som kunde hos Byggeriets Evaluerings Center har virksomheden mulighed for at lægge sin Bygge Rating ud på sin egen hjemmeside via en applikation, som kan hentes på centrets hjemmeside:

[www.byggeevaluering.dk](http://www.byggeevaluering.dk)

Niveauerne i Bygge Rating:	
	Meget bedre end gennemsnittet
	Bedre end gennemsnittet
	Som gennemsnittet
	Værre end gennemsnittet
	Meget værre end gennemsnittet

I appendiks B findes en udførlig forklaring af Bygge Rating systemet.

### 3 Virksomhedens nøgletal

I tabellen herunder vises virksomhedens gennemsnit for de enkelte nøgletal samt de opnåede point og Bygge Rating på de 4 nøgletalsområder. Virksomhedens gennemsnit er beregnet som et vægtet gennemsnit for det enkelte nøgletal for alle virksomhedens evaluerede byggeopgaver, som er evalueret indenfor de sidste 3 år. Det er byggeopgavens entreprisesum inkl. ekstraarbejde, der anvendes som vægt. Det betyder, at en økonomisk stor sag vægter mere end en økonomisk lille sag.

Område	Nøgletal	Virksomhedens gennemsnit (se note 3)	Point	Bygge Rating (2012)
Tidsfrister	Faktisk udførelsestid i forhold til planlagt udførelsestid korrigeret for tidsfristforlængelser	100,0 %	5	A
Mangler	1) Antal kosmetiske mangler	1,079 pr. mio. kr.	4	4,5 B
	2) Antal mindre alvorlige mangler	0,033 pr. mio. kr.	5	
	3) Antal alvorlige og kritiske mangler	0,000 pr. mio. kr.	5	
	4) Antal forhold, der skal undersøges nærmere	0,180 pr. mio. kr.	-	
	Økonomisk værdiansættelse af mangler	0,231 %	4	
	Andel sager med mangler, der har haft betydning for ibrugtagning	0,0 %	-	
Arbejdsulykker	Ulykkesfrekvens	0,0 pr. mia. kr.	5	A
Kundetilfredshed	Kundetilfredshed med byggeprocessen (se note 1)	3,7	4,0	B
	Kundelojalitet (se note 2)	4,3		
<b>Point i alt (max. 20)</b>			<b>18,5</b>	

Note 1: Nøgletallet er opgjort efter følgende karakterskala: 1 = Meget værre end gennemsnittet, 2 = Værre end gennemsnittet, 3 = Som gennemsnittet, 4 = Bedre end gennemsnittet, 5 = Meget bedre end gennemsnittet.

Note 2: Kundens vurdering af om man vil benytte virksomheden igen ved et lignende projekt. Nøgletallet er opgjort efter følgende karakterskala: 1 = Udelukket, 2 = Sikkert ikke, 3 = Muligvis, 4 = Sikkert, 5 = Helt sikkert.

Note 3: Priseniveau 01.01.2004.



## 4 Virksomhedens gyldige evalueringssager

Tabellen herunder giver et hurtigt overblik over den opnåede Bygge Rating i hvert af de fire nøgletalsområder for de sager, som indgår i denne nøgletalsrapport. I tabellen fremgår det også, hvornår de enkelte sager forældes, og dermed udgår af nøgletalsrapporten. Sagernes økonomiske størrelse er vist, da størrelsen er væsentlig for sagens vægtning i den samlede Bygge Rating. Læs mere herom i afsnit 4.1.

Tabellen kan bl.a. give et indblik i, om virksomhedens præstation er stabil fra sag til sag, eller om der er store udsving.

På [www.byggeevaluering.dk](http://www.byggeevaluering.dk) kan man finde flere oplysninger om de enkelte byggeopgaver.

Byggeopgave	Økonomisk størrelse (Prisniveau 01.01.2004) [Mio. kr.]	Gyldig indtil:	Bygge Rating version 2012			
			T	M	A	K
Byggesag XYZ	1,42	19-02-2014	A	A	A	A
Byggesag YZX	15,89	13-11-2013	A	C	A	A
Byggesag ZXY	29,65	27-12-2012	A	B	A	B
Byggesag XZY	1,83	12-12-2012	A	A	A	C
Byggesag YXZ	5,61	18-04-2012	A	B	A	B
Byggesag ZYX	6,78	25-01-2012	A	B	A	B

Virksomheden bør være opmærksom på gyldighedsperioden for sagerne i tabellen. Hvis en økonomisk stor sag forældes, kan det have stor effekt på virksomhedens Bygge Rating. Når en sag med en god Bygge Rating forældes, vil virksomhedens samlede Bygge Rating højst sandsynligt blive dårligere. Omvendt vil virksomhedens Bygge Rating forbedres, såfremt sager med en dårlig Bygge Rating forældes. Virksomheden bør sikre sig, at nye sager jævnlige meldes til evaluering. Det medvirker til, at beregningsgrundlaget for virksomhedens Bygge Rating altid er repræsentativt, og at virksomheden ikke risikerer at stå uden gyldige nøgletal i en periode.

Er der i tabellen herover angivet en streg i stedet for en cirkel med en Bygge Rating, betyder det, at der ikke har kunnet beregnes en Bygge Rating for det pågældende nøgletalsområde på sagen. Dette kan skyldes, at evalueringen af sagen er helt eller delvist afbrudt.

Denne nøgletalsrapport indeholder ikke oplysninger om eventuelle forældede og igangværende evalueringssager, som virksomheden måtte have. Information herom kan findes på listen over virksomhedens evalueringssager på [www.byggeevaluering.dk](http://www.byggeevaluering.dk).



#### 4.1 Oversigt - Bygge Rating på nøgletalsområderne

For at skabe endnu bedre overblik over virksomhedens præstationer på de enkelte nøgletalsområder vises herunder en sammentælling af sagerne.

Den lodrette sammentælling giver et overblik over hvilket præstationsniveau, virksomheden leverer på de evaluerede sager.

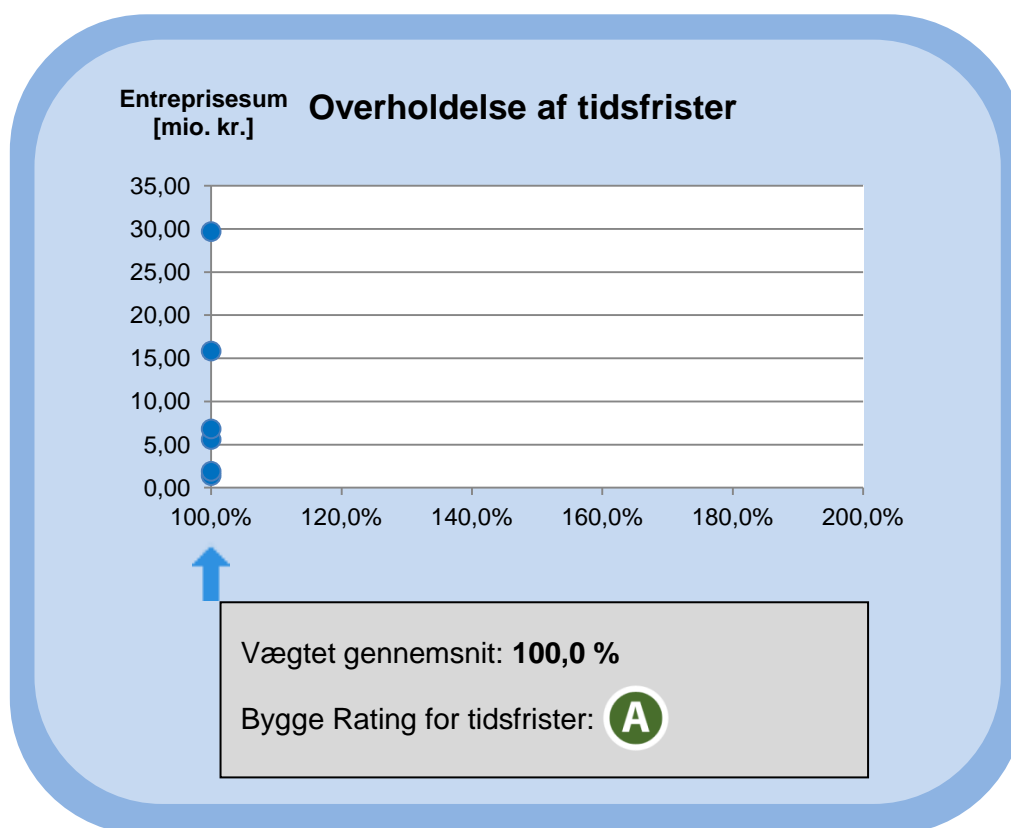
Bygge Rating (2012)	A	B	C	D	E	Sum
Område						
Tidsfrister	6	0	0	0	0	6
Mangler	2	3	1	0	0	6
Arbejdsulykker	6	0	0	0	0	6
Kundetilfredshed	2	3	1	0	0	6
Sum	16	6	2	0	0	



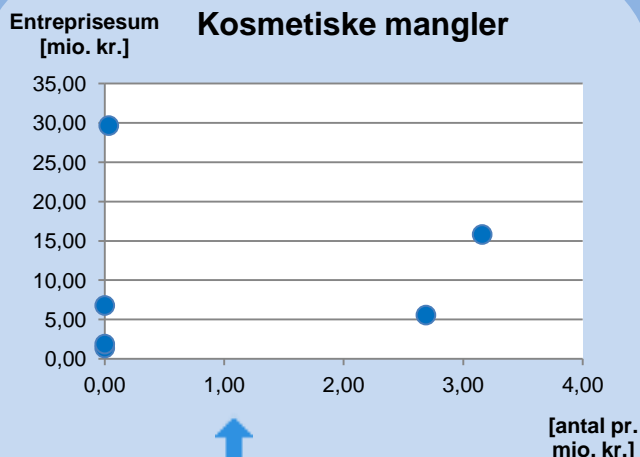
## 4.2 Diagrammer med vægtet gennemsnit for nøgletallene

I beregningen af virksomhedens Bygge Rating og nøgletal indgår sagernes økonomiske størrelse som vægtning. I de følgende diagrammer er de enkelte sager markeret i et koordinatsystem med hhv. deres entreprisum og sagens nøgletal. Entreprisummen er vist på den lodrette akse, og jo højere på akserne en markering er, desto større betydning har denne sag i beregningen af det vægtede gennemsnit (angivet med en blå pil). Visualiseringen kan give en større forståelse for nøgletallenes gennemsnitsværdier og den deraf opnåede Bygge Rating.

Bygge Rating for 'mangler' og for 'kundetilfredshed' er beregnet på baggrund af gennemsnitsværdierne for flere nøgletal vha. en pointskala. I disse diagrammer er derfor i den grå tekstboks vist det tilsvarende antal point. Den samlede Bygge Rating for disse to kategorier fremgår under diagrammerne med de enkelte nøgletal.

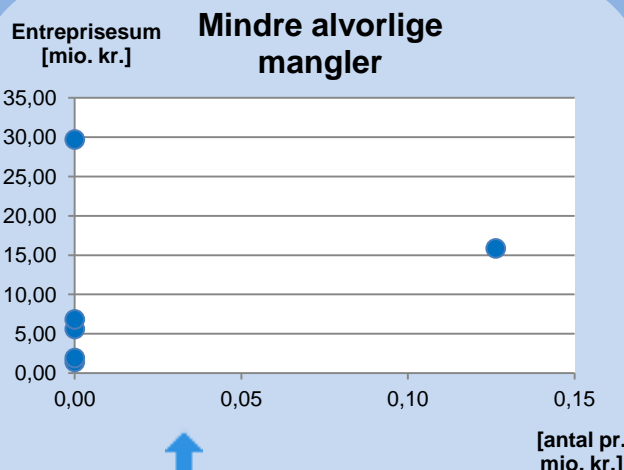


### Kosmetiske mangler



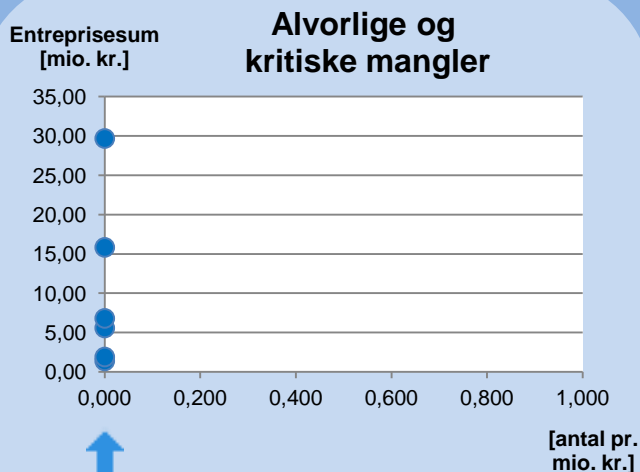
Vægtet gennemsnit: **1,079 pr. mio. kr.**  
 Point: **4 ud af 5**

### Mindre alvorlige mangler



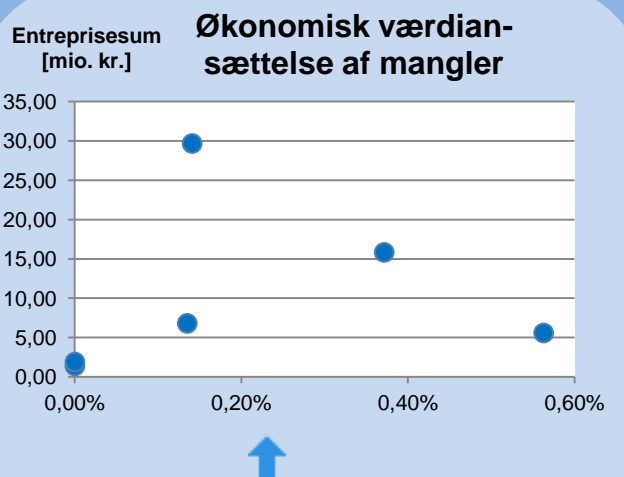
Vægtet gennemsnit: **0,033 pr. mio. kr.**  
 Point: **5 ud af 5**

### Alvorlige og kritiske mangler



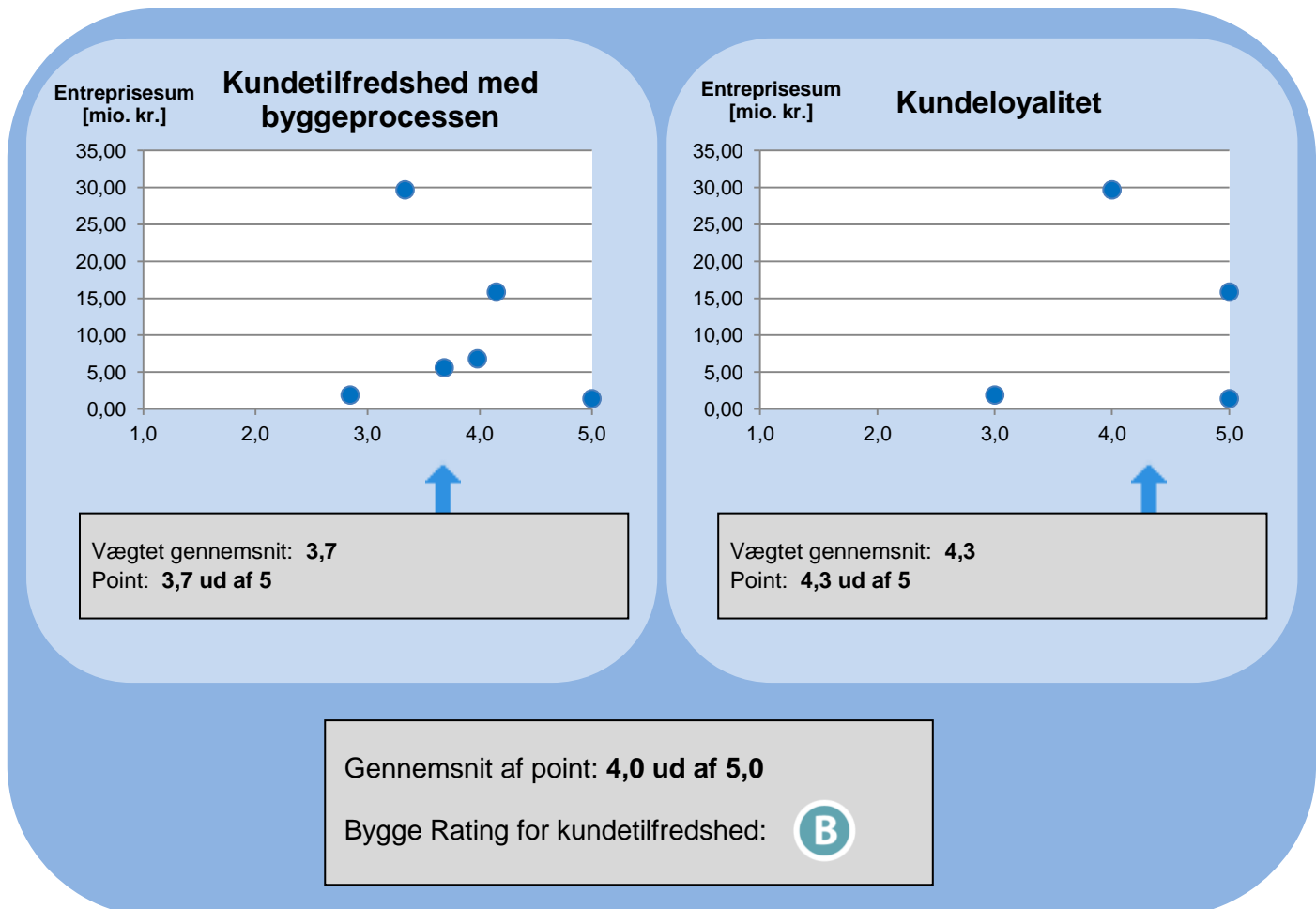
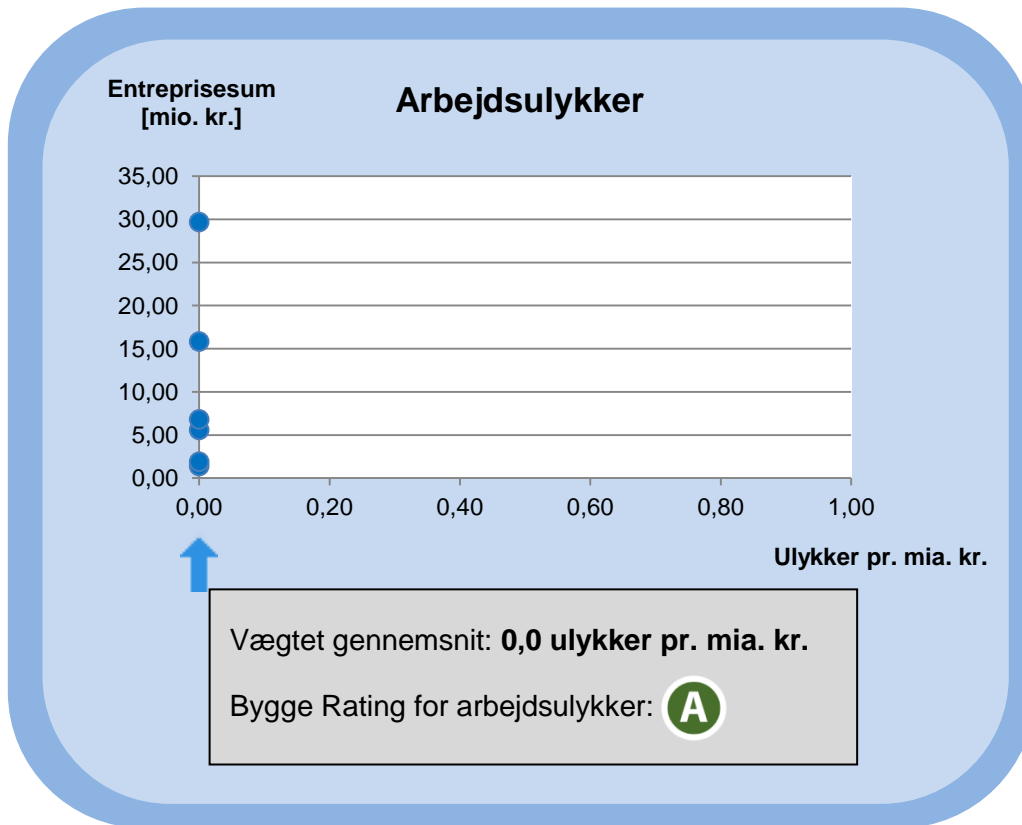
Vægtet gennemsnit: **0,000 pr. mio. kr.**  
 Point: **5 ud af 5**

### Økonomisk værdiansættelse af mangler




Vægtet gennemsnit: **0,231 % af entreprisum**  
 Point: **4 ud af 5**

Gennemsnit af point: **4,5 ud af 5,0**  
 Bygge Rating for mangler: **B**



## 5 Præstationen på de enkelte nøgletal

I dette afsnit gennemgås virksomhedens gennemsnitlige præstation på hvert af nøgletalsområderne samt underliggende nøgletal. Denne gennemgang skal hjælpe virksomheden til at identificere sine stærke og svage sider, samt identificere eventuelle indsatsområder for fremtiden.

For hvert nøgletal angiver symbolet  virksomhedens præstation på skalaer **A**, **B**, **C**, **D** og **E** hvor **A** er bedst.

For de nøgletal, hvor det måtte være relevant, er der givet et eksempel på forbedringspotentialet. Eksemplet skal give en indikation af, hvor meget der skal til for at ændre nøgletallet fra det opnåede niveau til et bedre niveau. Beregningseksemplerne er et øjebliksbillede og tager ikke højde for eventuelle sager, der måtte forældes inden næste evalueringssag afsluttes.

En forklaring på hvordan de enkelte nøgletal defineres og beregnes findes i appendiks A.

På de første sider i appendiks B findes to tabeller, som viser sammenhængen mellem virksomhedens opnåede gennemsnit på de enkelte nøgletal, antallet af opnåede point samt Bygge Rating.

### 5.1 Tidsfrister



Virksomheden har opnået 100 %, som er det bedst mulige resultat for nøgletalsområdet 'overholdelse af tidsfrister'. Dermed opnår virksomheden 5 ud af 5 point, hvilket igen giver en A-rating. Alle virksomhedens gyldige evaluerede sager er blevet afleveret rettidigt. Dette giver et positivt indtryk og fortæller, at virksomheden har styr på tidsplanerne. Virksomheden skal dog være opmærksom på, at det kræver at gennemsnittet er under 100,28 % at opnå de maksimale 5 point og dermed en A-rating. Så for at bevare denne Bygge Rating skal virksomheden holde fokus og også på fremtidige sager aflevere til tiden.

#### Eksempel på forbedringspotential

Virksomheden har opnået det bedst mulige resultat for dette nøgletal, og yderligere forbedring er derfor ikke muligt.

### 5.2 Mangler



Virksomheden har opnået en B-rating for nøgletalsområdet 'mangler'. I gennemsnit afleverer virksomheden de evaluerede sager med få mangler. Dette giver et positivt indtryk og fortæller, at virksomheden på de evaluerede sager leverer et tæt på helt færdigt produkt ved afleveringen, hvorefter kun minimal opfølgning er nødvendig. For at opnå en A-rating kræves, at alle virksomhedens gyldige evalueringssager er afleveret med nul eller kun ganske få mangler. For at forbedre virksomhedens rating er det derfor nødvendigt fremover at aflevere evalueringssagerne uden eller med kun meget få mangler. Opretholdes fine præstationer for mangler på kommende evalueringssager vil gennemsnittet forbedres, og når ældre sager, hvor der har været mangler, samtidig for-



ældes, kan det resultere i en bedre Bygge Rating. Herunder gennemgås de enkelte nøgletal i dette nøgletalsområde.

### Kosmetiske mangler



Virksomheden har opnået 4 ud af 5 point for nøgletallet 'kosmetiske mangler'. Virksomheden har i gennemsnit afleveret de gyldige evaluerede sager med 1,079 kosmetiske mangler pr. mio. kr. i entreprisenum. Skal virksomheden opnå 5 point kræves, at de opnåede 1,079 forbedres til under 0,32 kosmetiske mangler pr. mio. kr. i entreprisenum.

### Eksempel på forbedringspotentiale

Det følgende skal betragtes som et eksempel på forbedringspotentialet. Med udgangspunkt i virksomhedens nuværende gennemsnit for nøgletallet 'kosmetiske mangler' på 1,079 pr. mio. kr. i entreprisenum og den samlede økonomiske størrelse for alle virksomhedens gyldige evalueringssager kan følgende beregnes: Såfremt virksomheden afleverer med nul kosmetiske mangler på en evalueringssag med en økonomisk størrelse på minimum 202,8 mio. kr. (prisniveau 01.01.2004) vil virksomheden opnå en forbedring fra de nuværende 4 point (B-rating) til 5 point (A-rating) for dette nøgletal.

### Mindre alvorlige mangler



Virksomheden har opnået 5 ud af 5 point for nøgletallet 'mindre alvorlige mangler'. Virksomheden har i gennemsnit afleveret de gyldige evaluerede sager med 0,033 mindre alvorlige mangler pr. mio. kr. i entreprisenum. Dvs. én eller flere sager har haft nogle ganske få mindre alvorlige mangler, hvormed nøgletallet afviger ganske lidt fra det bedst mulige 0,00 pr. mio. kr. Trods afvigelsen fra 0,00 pr. mio. kr. har virksomheden opnået 5 point. Virksomheden skal derfor være opmærksom på, at præstationen ligger tæt på grænsen til 4 point. Resultatet for dette nøgletal vil forringes til 4 ud af 5 point, såfremt fremtidige sager med mindre alvorlige mangler bringer nøgletallet fra de nuværende 0,033 til over 0,07 mindre alvorlige mangler pr. mio. kr. i entreprisenum.

### Eksempel på forbedringspotentiale

Virksomheden har opnået 5 ud af 5 point for dette nøgletal, og yderligere forbedring af de opnåede point er derfor ikke muligt. Virksomhedens nuværende gennemsnit for nøgletallet 'mindre alvorlige mangler' på 0,033 pr. mio. kr. i entreprisenum kan dog stadig forbedres til 0,00, såfremt kommende evalueringssager afleveres uden mindre alvorlige mangler, mens sager med mindre alvorlige mangler forældes. I tabellen i kapitel 4 fremgår det, hvornår de enkelte evalueringssager forældes.

### Alvorlige og kritiske mangler



Virksomheden har opnået det bedst mulige resultat for nøgletallet 'alvorlige og kritiske mangler' og dermed opnået 5 ud af 5 point. Det betyder, at alle gyldige evaluerede sager er afleveret uden alvorlige og kritiske mangler. Virksomheden skal dog være opmærksom på, at kun et gennemsnit på



under 0,01 alvorlige og kritiske mangler pr. mio. kr. i entreprisenum giver de maksimale 5 point. For at bevare de 5 point skal virksomheden derfor fokusere på at også kommende evalueringssager afleveres uden eller med kun ganske få alvorlige og kritiske mangler.

### Eksempel på forbedringspotentiale

Virksomheden har opnået det bedst mulige resultat for dette nøgletal, og yderligere forbedring er derfor ikke muligt.

### Forhold der skal undersøges nærmere

(Indgår ikke i Bygge Rating)

Virksomheden har i gennemsnit afleveret de gyldige evaluerede sager med et meget lille antal forhold, der skal undersøges nærmere. Helt præcist med 0,18 forhold pr. mio. kr. i entreprisenum. Dette fortæller, at virksomhedens evaluerede byggeopgaver, kun sjældent giver anledning til tvivl om, hvad der er mangler, og hvad der ikke er. Et forhold, der skal undersøges nærmere, behøver ikke at betyde, at virksomhedens udførte byggeopgaver er behæftet med mangler.

### Økonomisk værdiansættelse af mangler



Virksomheden har opnået 4 ud af 5 point for nøgletallet 'økonomisk værdiansættelse af mangler'. Ved aflevering på virksomhedens gyldige evaluerede sager, er manglerne i gennemsnit værdiansat til 0,231 % af entreprisenummen. For at opnå 5 point og evt. forbedre virksomhedens Bygge Rating kræves, at det nuværende gennemsnit for nøgletallet på 0,231 % af entreprisenummen forbedres til under 0,03 % af entreprisenummen. Virksomheden skal være opmærksom på, at præstationen ligger tæt på grænsen til at 4 point reduceres til 3 point. Dette sker, såfremt fremtidige sager afleveret med mangler, der værdiansættes således, at det opnåede gennemsnit for økonomisk værdiansættelse af mangler på 0,231 kommer over 0,25 % af entreprisenummen.

### Eksempel på forbedringspotentiale

Det følgende skal betragtes som et eksempel på forbedringspotentialet. Med udgangspunkt i virksomhedens nuværende gennemsnit for nøgletallet 'økonomisk værdiansættelse af mangler' på 0,231 % af entreprisenummen og den samlede økonomiske størrelse for alle virksomhedens gyldige evalueringssager kan følgende beregnes: Såfremt virksomheden opnår en økonomisk værdiansættelse af mangler på 0 kr. på en evalueringssag med en økonomisk størrelse på minimum 409,3 mio. kr. (prisniveau 01.01.2004) vil virksomheden opnå en forbedring fra de nuværende 4 point (B-rating) til 5 point (A-rating) for dette nøgletal.

### Mangler der har haft betydning for ibrugtagningen

(Indgår ikke i Bygge Rating)

Virksomheden har opnået det bedst mulige resultat for nøgletallet 'mangler med betydning for ibrugtagningen'. Virksomheden har afleveret alle de sager, som er blevet evalueret inden for de sidste 3 år uden mangler, der har haft betydning for ibrugtagningen. Dette fortæller, at eventuelle mangler ved afleveringen på virksomhedens udførte byggeopgaver, ikke giver anledning til væ-



sentlige gener i forbindelse med ibrugtagningen. Bemærk, at nøgletallet 'mangler med betydning for ibrugtagningen' kun er indsamlet på evalueringssager igangsat efter 1. maj 2008, hvormed daggrundlaget for dette nøgletal kan afvige fra de øvrige.

### 5.3 Ulykkesfrekvens



Virksomheden har opnået det bedst mulige resultat for nøgletalsområdet 'arbejdsulykker'. 5 ud af 5 point og dermed en A-rating. Virksomheden har gennemført alle de sager, som er blevet evalueret inden for de sidste 3 år uden arbejdsulykker. Dette giver indtryk af, at virksomheden har styr på arbejdsmiljøet. Virksomheden skal dog være opmærksom på, at kun et gennemsnit på 0,0 ulykker pr. mia. kr. giver de maksimale 5 point og dermed en A-rating. Så for at bevare den gode Bygge Rating skal virksomheden holde fokus og også på fremtidige sager forebygge arbejdsulykker, så de ikke indtræffer.

#### Eksempel på forbedringspotentiale

Virksomheden har opnået det bedst mulige resultat for dette nøgletal, og yderligere forbedring er derfor ikke muligt.

### 5.4 Kundetilfredshed



Virksomheden har opnået 4,0 ud af 5 point og dermed en B-rating for nøgletalsområdet 'kundetilfredshed'. I gennemsnit har kunderne vurderet virksomhedens præstation på områderne kundetilfredshed og kundeloyalitet til 3,99 på en skala fra 1 til 5. Dette viser, at virksomheden på de evaluerede sager normalt leverer et godt stykke arbejde og har tilfredse og loyale kunder. Virksomhedens præstation ligger tæt på grænsen til at kunne forbedre virksomhedens Bygge Rating til en A-rating. Det kræver, at virksomheden kan holde fokus på kundetilfredsheden og kundeloyaliteten og forbedre det nuværende gennemsnit på 3,99 til over 4,00. Herunder kan du for de to nøgletal i dette område se, hvor der er mulighed for forbedring.

#### Kundetilfredshed med byggeprocessen



Virksomheden har opnået 3,7 ud af 5 point for nøgletallet 'kundetilfredshed med byggeprocessen'. I gennemsnit har kunderne på de evaluerede sager vurderet virksomhedens præstation på kundetilfredshed til 3,67 på en skala fra 1 til 5, hvilket svarer til en vurdering mellem 'bedre end-' og 'som gennemsnittet' for branchen. Dette viser, at virksomheden på de evaluerede sager normalt har tilfredse kunder. Hvis det opnåede resultat forbedres og virksomhedens gennemsnit kommer over 4,0, kan dette evt. medføre en forbedring af virksomhedens Bygge Rating. Dette afhænger dog også af det opnåede resultat for nøgletallet 'kundeloyalitet'. Omvendt kan virksomhedens Bygge Rating evt. reduceres til en lavere rating, såfremt nøgletallets resultat forværres til under 3,0. Mere information om nøgletallet 'kundetilfredshed med byggeprocessen' er vist i afsnit 5.4.1.

#### Eksempel på forbedringspotentiale

En karakter på 3,0 for 'kundetilfredshed med byggeprocessen' svarer til, at virksomheden har præsteret 'som gennemsnittet' for branchen. Virksomhedens gennemsnitlige karakter for 'kundetilfredshed med byggeprocessen' er større end 3,0, hvilket svarer til, at virksomheden på de evaluerede sager på nogle områder præsterer 'bedre end gennemsnittet' for branchen. Et eksempel på forbedringspotentialet er derfor ikke fundet relevant.

## Kundelojalitet



Virksomheden har opnået 4,3 ud af 5 point for nøgletallet 'kundelojalitet'. I gennemsnit har kunderne på de evaluerede sager vurderet virksomhedens præstation på kundelojalitet til 4,31 på en skala fra 1 til 5, hvilket svarer til at virksomhedens kunder på de evaluerede sager i gennemsnit svarer mellem 'helt sikkert' og 'sikkert' på spørgsmålet, om man vil benytte virksomheden igen på et lignende projekt. Det viser, at virksomheden på de evaluerede sager har meget loyale kunder. Bemærk, at nøgletallet 'kundelojalitet' kun er indsamlet på evalueringssager igangsat efter 1. maj 2008, hvormed datagrundlaget for dette nøgletal kan afvige fra de øvrige.

### Eksempel på forbedringspotentiale

Virksomhedens karakter for 'kundelojalitet' ligger over 4,0, hvilket isoleret set svarer til en A-rating. Den samlede Bygge Rating for 'kundetilfredshed' afhænger dog også af nøgletallet 'kundetilfredshed med byggeprocessen'. En forbedring af nøgletallet 'kundelojalitet' vil naturligvis forbedre det samlede antal point for nøgletalsområdet 'kundetilfredshed', men et beregningseksempel på forbedringspotentialet er ikke vist, da 'kundelojalitet' isoleret set allerede har opnået en A-rating.

#### 5.4.1 Yderligere info om nøgletallet 'kundetilfredshed med byggeprocessen'

Nøgletallet 'kundetilfredshed med byggeprocessen' fremkommer ved kundens besvarelse af 8 delspørgsmål om de enkelte områder af byggeprocessen. Kunden tildeler hvert delspørgsmål både en betydning og en vurdering af virksomhedens præstation. Information om hvordan kunderne i gennemsnit besvarer de 8 spørgsmål kan være nyttig viden for virksomheden. Viden om, hvad kunderne er tilfredse med giver gode muligheder for at øge tilfredsheden hos kunderne i fremtiden. Ligeledes kan viden om, hvad kunderne tildeler en stor betydning øge mulighederne for at identificere de rette tiltag. På de næste sider fremgår to diagrammer med den gennemsnitlige besvarelse af de 8 delspørgsmål for alle virksomhedens gyldige sager. Første diagram viser kundens bedømmelse af virksomhedens præstation - dvs. den opnåede karakter. Andet diagram viser hvor stor betydning kunden tildeler de enkelte spørgsmål. I begge diagrammer er gennemsnittet for alle virksomhedens gyldige sager sammenlignet med det samlede gennemsnit for alle virksomheder evalueret af Byggeriets Evaluerings Center. Bemærk dog at kun evalueringssager igangsat efter 1. maj 2008 medregnes i diagrammet.

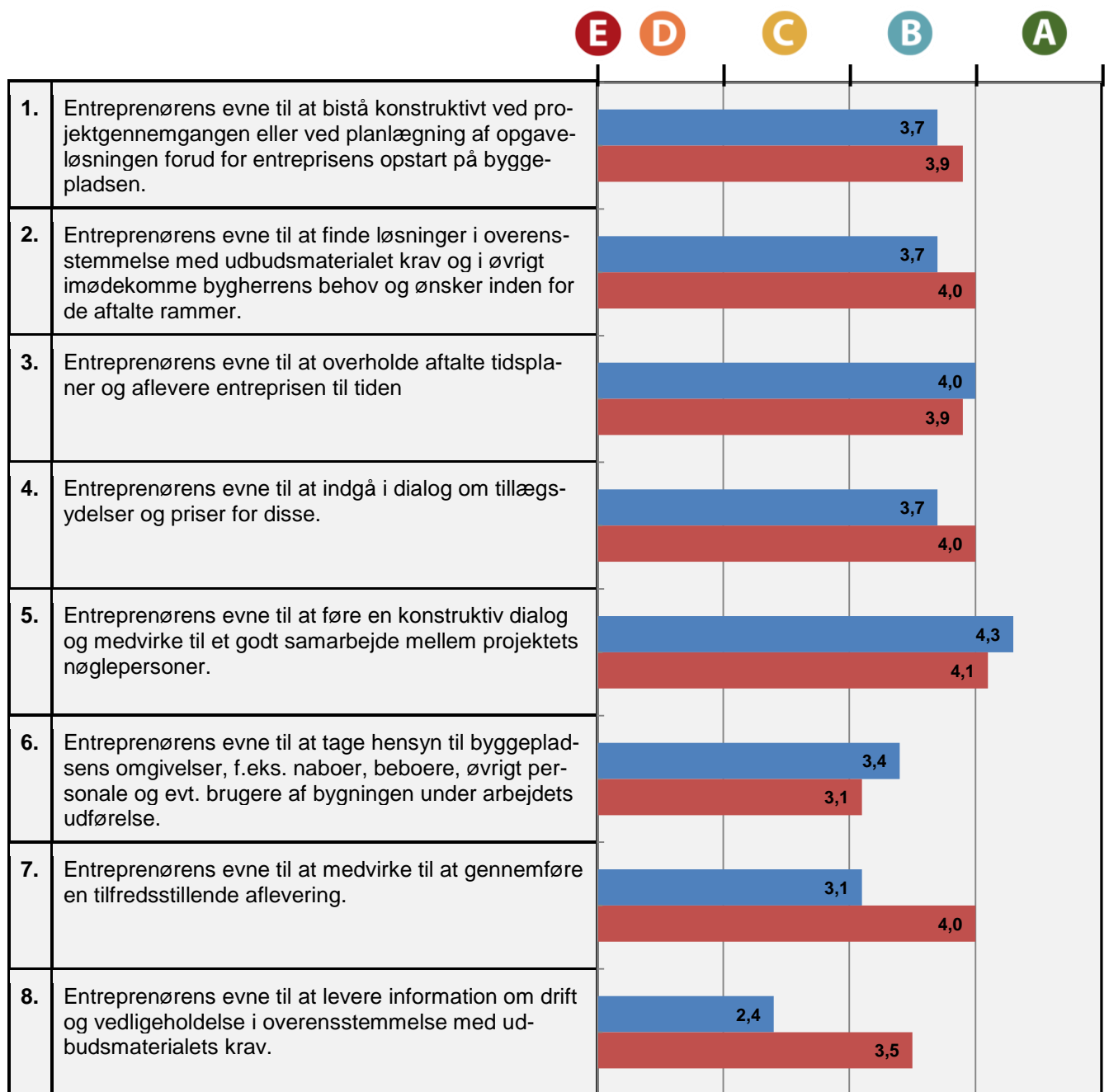
Før 1. maj 2008 blev nøgletallet 'kundetilfredshed med byggeprocessen' målt med i alt 11 delspørgsmål, som ikke lader sig omregne til de nuværende 8 delspørgsmål. Derfor er eventuelle evalueringssager, hvor kunden har svaret på de 11 delspørgsmål, jf. tidligere versioner af Byggeriets Nøgletalssystem, ikke medtaget i diagrammerne. Sagerne igangsat før 1. maj 2008 indgår dog



stadig i beregningen af virksomhedens samlede gennemsnit for nøgletallet 'kundetilfredshed med byggeprocessen'.



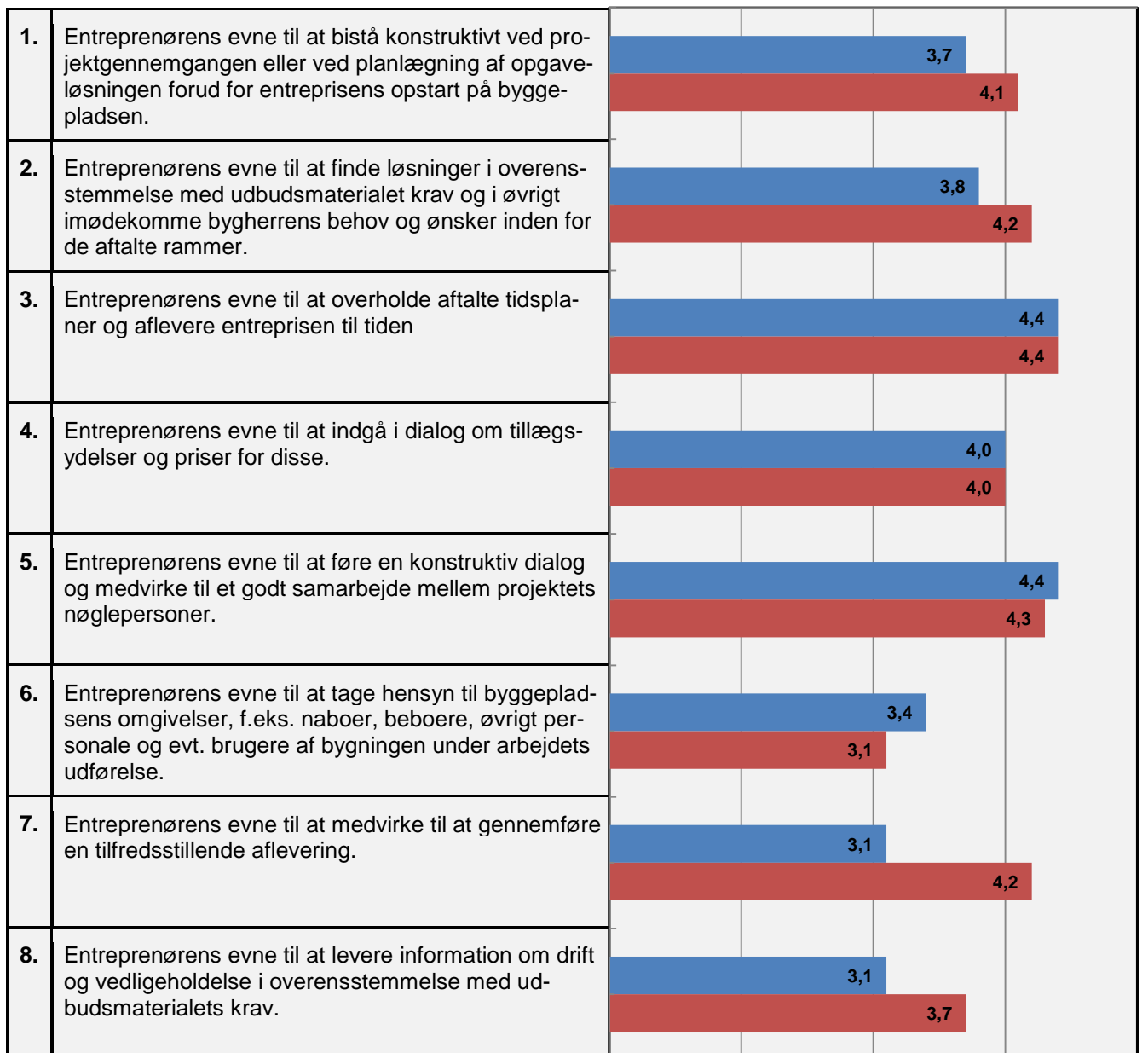
### Kundens vurdering af præstationen



Skala: 1 = Meget værre end gennemsnittet  
 2 = Værre end gennemsnittet  
 3 = Som gennemsnittet  
 4 = Bedre end gennemsnittet  
 5 = Meget bedre end gennemsnittet

■ Gennemsnit for Byggevirksomheden A/S  
 ■ BEC Gennemsnit

## Betydningen af emnet for kunden



Skala: 1 = Mindst vigtigt  
 2 = Mindre vigtigt  
 3 = Vigtigt  
 4 = Mere vigtigt  
 5 = Særdeles vigtigt

1 2 3 4 5

■ Gennemsnit for Byggevirksomheden A/S  
 ■ BEC Gennemsnit



## 6 Supplerende rådgivning

Såfremt Byggevirksomheden A/S efter gennemlæsning af denne rapport ønsker yderligere supplerende rådgivning, kan Byggeriets Evaluerings Center mod betaling tilbyde et opfølgende møde, hvor en kvalificeret medarbejder fra centret kommer ud til virksomheden og gennemgår rapporten. Mødets indhold tilpasses Byggevirksomheden A/S og de specifikke ønsker for fokusområder med baggrund i nøgletallene for Byggevirksomheden A/S.

Mødets pris er kr. 3.000 + moms. Prisen dækker et møde med en varighed af 1½ - 2 timer med en af centrets medarbejdere samt forberedelsestiden for denne medarbejder forud for mødet. Hertil kommer dokumenterede rejseudgifter. Mødet kan også afholdes som en videokonference via Skype eller lignende. I så fald bortfalder rejseudgifterne.

Ved ønske om supplerende rådgivning tag da venligst kontakt til Byggeriets Evaluerings Center på telefon 32 64 14 40 eller [info@byggeevaluering.dk](mailto:info@byggeevaluering.dk).



## Appendiks A: Analysér dine nøgletal - Kurver og diagrammer

I nøgletalsrapportens hoveddel er der gået i dybden med virksomhedens Bygge Rating og det samlede gennemsnit for de enkelte nøgletal. For at styrke mulighederne for Byggevirkomheden A/S til at analysere virksomhedens nøgletal, er der i dette appendiks præsenteret en række kurver og diagrammer. Disse giver virksomheden et værktøj til at gå i dybden med stærke og svage sider. Følgende områder er belyst:

- Udviklingen i virksomhedens nøgletal over tid
- Nøgletallene sorteret på virksomhedens rolle (entrepriseform)
- Nøgletallene sorteret på byggeopgavens type kategoriseret ved 'Nybyggeri' og 'Reparation og vedligeholdelse'.

Kurverne og diagrammerne er naturligvis mest informative for de virksomheder, der har mange evalueringssager. Men også virksomheder, der først for nylig har opnået deres første nøgletal, kan have værdi af kurverne og diagrammerne i kraft af præsentationen af det samlede gennemsnit for alle gyldige sager, der er evalueret af Byggeriets Evaluerings Center.

I tabellen herunder fremgår virksomhedens rolle (entrepriseform) og byggeopgavens type kategoriseret ved 'nybyggeri' og 'reparation og vedligeholdelse' på virksomhedens gyldige sager. Tabellen giver virksomheden mulighed for at se hvilke sager, som indgår i de respektive kategorier i diagrammerne.

Byggeopgave	Virksomhedens rolle*	Byggeopgavens type	Bygge Rating			
			T	M	A	K
Byggesag XYZ	F.E.	Nybyggeri	A	A	A	A
Byggesag YZX	S.E.	Nybyggeri	A	C	A	A
Byggesag ZXY	S.E.	Nybyggeri	A	B	A	B
Byggesag XZY	F.E.	Reparation og vedligeholdelse	A	A	A	C
Byggesag YXZ	T.E.	Nybyggeri	A	B	A	B
Byggesag ZYX	F.E.	Reparation og vedligeholdelse	A	B	A	B

\*) U.E. = underentreprenør, F.E. = fagentreprenør, S.E. = storentreprenør, H.E. = hovedentreprenør og T.E. = totalentreprenør.



Fælles for alle kurver og diagrammer i dette appendiks er, at virksomhedens præstation altid bliver sammenholdt med det samlede gennemsnit af alle gyldige sager evalueret af Byggeriets Evaluerings Center. I kraft af centrets virke som evaluator siden januar 2004 er sammenligningsgrundlaget meget stort. Det giver et stabilt statistisk grundlag, når virksomheden skal sammenligne sig med andre evaluerede virksomheder.

På udskriftstidspunktet for denne nøgletalsrapport indgår følgende i datagrundlaget for BEC gennemsnittet:

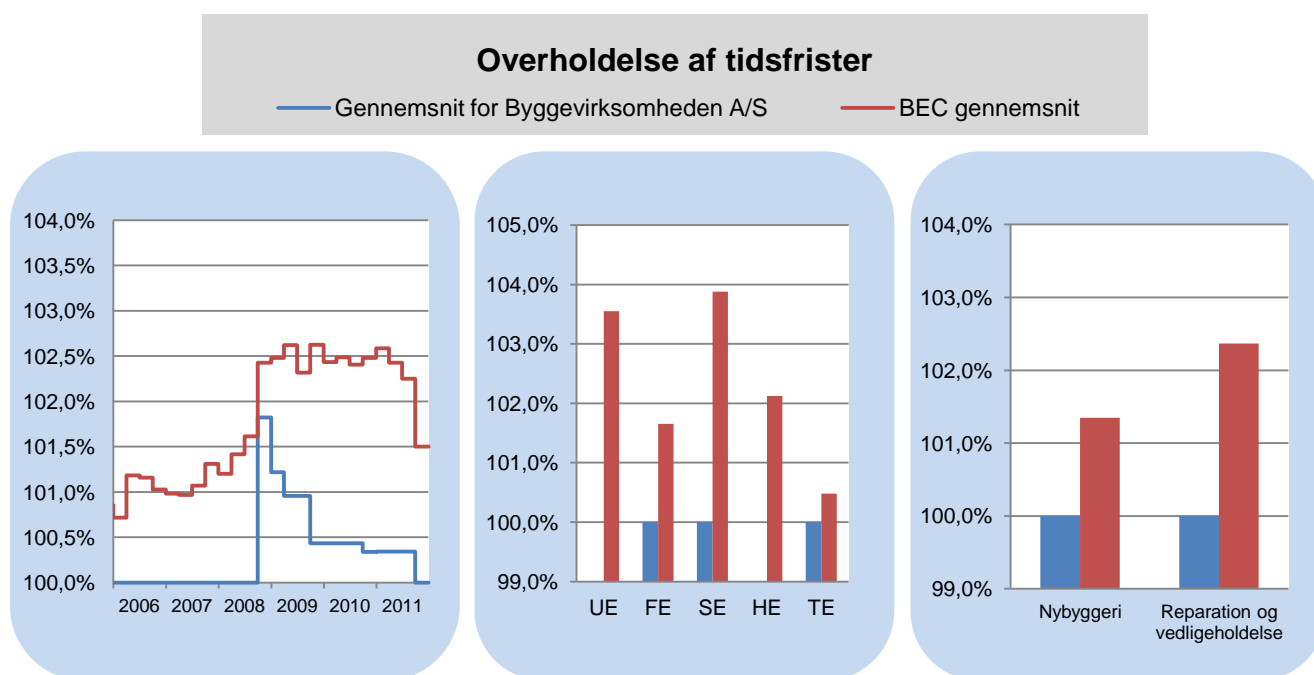
<b>Virksomhedens rolle*</b>						
<b>Opgavetype</b>	<b>U.E.</b>	<b>F.E.</b>	<b>S.E.</b>	<b>H.E.</b>	<b>T.E.</b>	<b>Sum</b>
'Nybyggeri'	85	699	52	132	135	1103
'Reparation og vedligeholdelse'	32	228	20	128	26	434
<b>Sum</b>	117	927	72	260	161	1537
	<b>Sagerne fordeler sig på i alt 739 virksomheder.</b>					

\*) U.E. = underentreprenør, F.E. = fagentreprenør, S.E. = storentreprenør, H.E. = hovedentreprenør og T.E. = totalentreprenør.



## A.1 Nøgletalsområdet: 'Tidsfrister'

Nøgletalsområdet indeholder et enkelt nøgletal om overholdelse af tidsfrister. Nøgletallets korrekte navn er 'faktisk udførelsestid i forhold til planlagt udførelsestid korrigeret for tidsfristforlængelser'. Nøgletallet beregnes som den procentvise forskel mellem faktisk udførelsestid i antal arbejdsdage og planlagt udførelsestid i antal arbejdsdage tillagt en evt. tidsfristforlængelse i antal arbejdsdage. Den bedst opnåelige værdi er 100 %, hvilket angiver at virksomheden har afleveret til tiden. Nøgletallet kan pr. definition ikke antage værdier under 100 %. At tal under 100 % alligevel fremgår af akserne i diagrammerne skyldes alene tekniske årsager. Hjælp til forståelsen af diagrammerne findes i appendiks B.

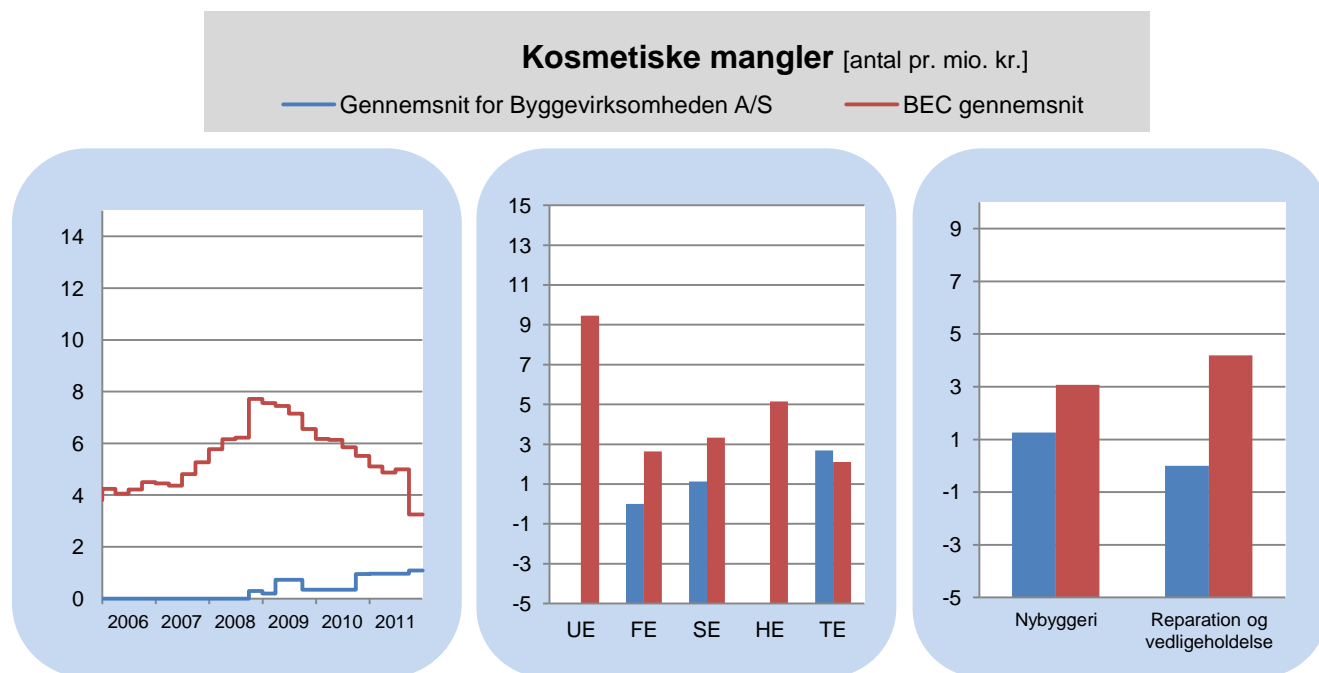


## A.2 Nøgletalsområdet 'Mangler'

Nøgletalsområdet indeholder i alt 6 nøgletal, som hver især vil blive gennemgået i dette afsnit.

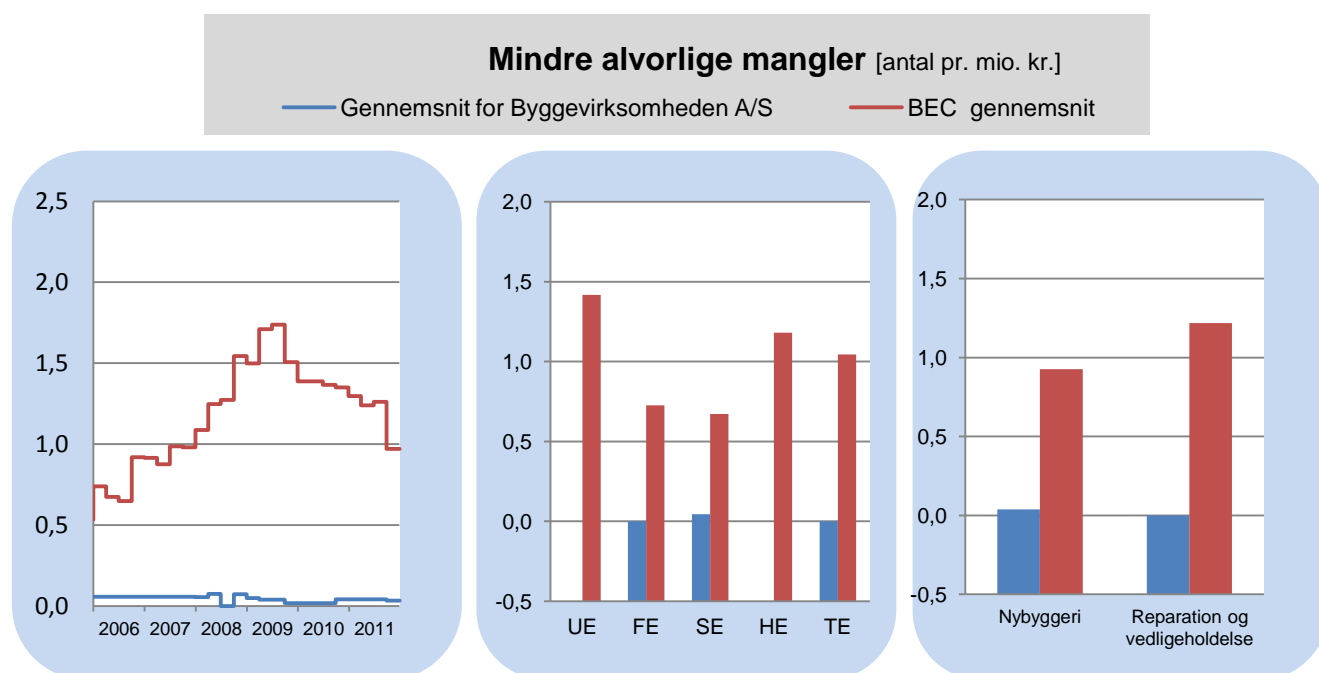
### Kosmetiske mangler

Nøgletallet beregnes som antallet af kosmetiske mangler konstateret ved afleveringen og dette antal sættes i forhold til entreprisens summen. En kosmetisk mangel er en mangel med ingen eller ubetydelig byggeteknisk betydning. Levetiden for denne og eventuelt tilstødende bygningsdele påvirkes ikke. Manglerne holdes op mod byggeopgavens økonomiske størrelse inkl. ekstraarbejder (prisniveau 01.01.2004). Det bedst opnåelige resultat er 0 mangler pr. mio. kr. At tal under 0 alligevel fremgår af akserne i diagrammerne skyldes alene tekniske årsager. Hjælp til forståelsen af diagrammerne findes i appendiks B.



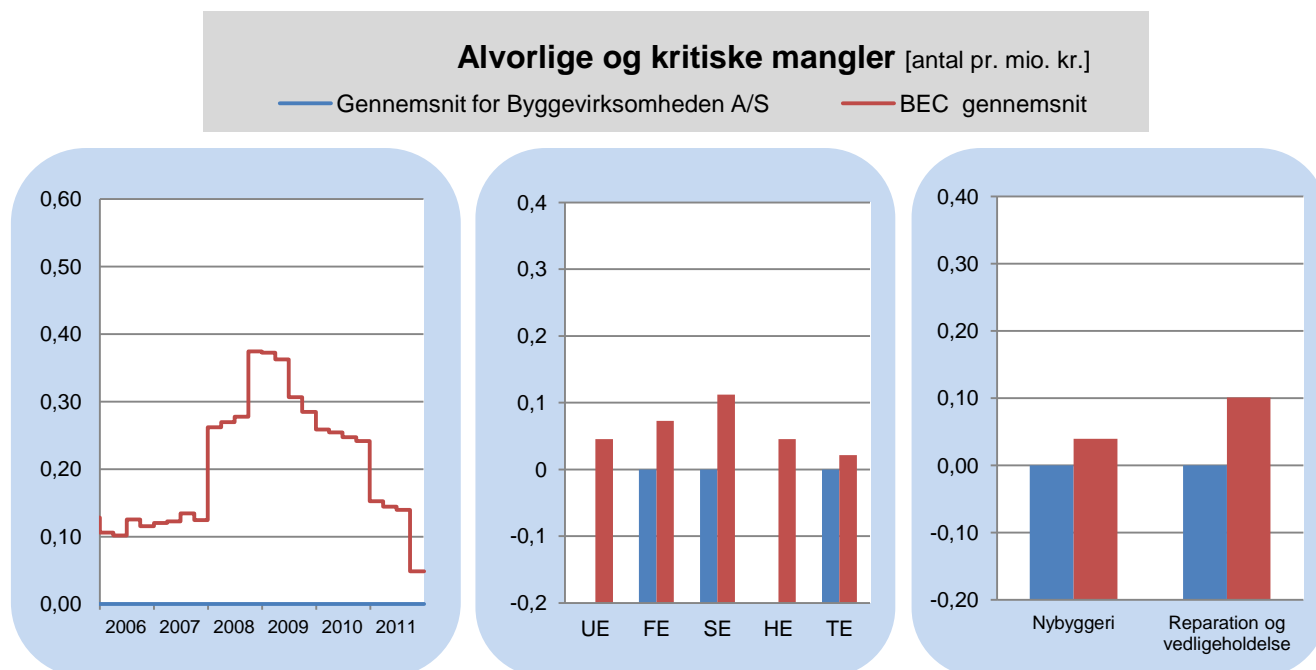
### Mindre alvorlige mangler

Nøgletallet beregnes som antallet af mindre alvorlige mangler konstateret ved afleveringen og dette antal sættes i forhold til entreprisensummen. En mindre alvorlig mangel er en mangel med mindre byggeteknisk betydning. Levetiden for denne og eventuelt tilstødende bygningsdele kan blive nedsat, hvis manglen ikke udbedres. Manglerne holdes op mod byggeopgavens økonomiske størrelse inkl. ekstraarbejder (prisniveau 01.01.2004). Det bedst opnåelige resultat er 0 mangler pr. mio. kr. At tal under 0 alligevel fremgår af akserne i diagrammerne skyldes alene tekniske årsager. Hjælp til forståelsen af diagrammerne findes i appendiks B.



## Alvorlige og kritiske mangler

Nøgletallet beregnes som antallet af alvorlige og kritiske mangler konstateret ved afleveringen og dette antal sættes i forhold til entreprisesummen. En alvorlig eller kritisk mangel er en mangel med nogen eller stor byggeteknisk betydning. Levetiden for denne og eventuelt tilstødende bygningsdele bliver nedsat, hvis manglen ikke udbedres. Manglerne holdes op mod byggeopgavens økonomiske størrelse inkl. ekstraarbejder (prisniveau 01.01.2004). Det bedst opnåelige resultat er 0 mangler pr. mio. kr. At tal under 0 alligevel fremgår af akserne i diagrammerne skyldes alene tekniske årsager. Hjælp til forståelsen af diagrammerne findes i appendiks B.

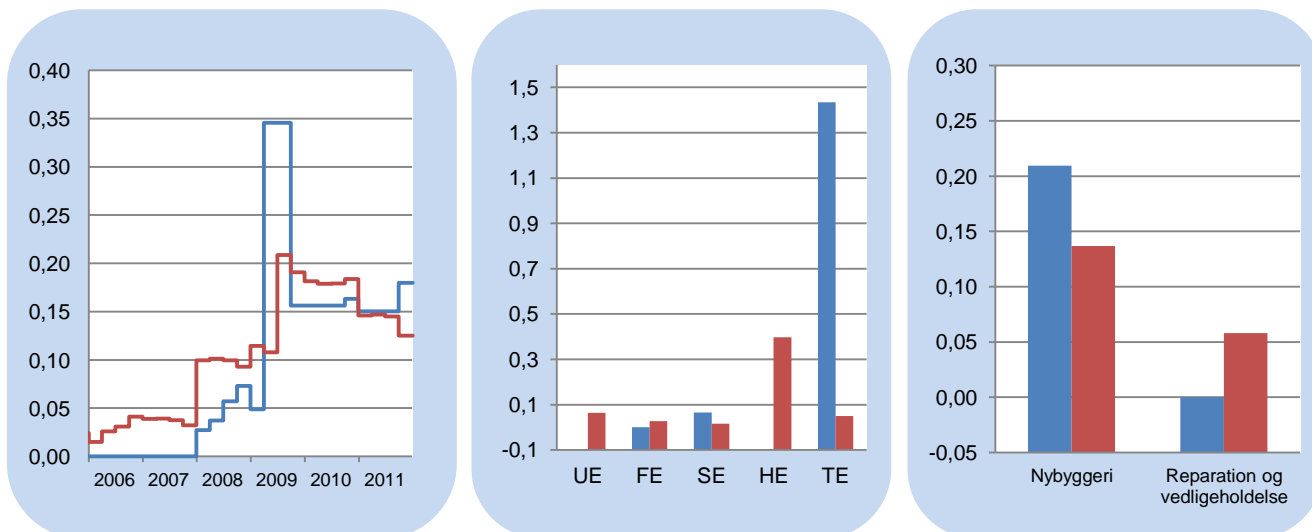


## Forhold der skal undersøges nærmere

Nøgletallet beregnes som antallet af forhold, der ved afleveringen skulle undersøges nærmere. Antallet af forhold sættes i forhold til entreprisesummen og opgøres pr. mio. kr. En forhold der skal undersøges nærmere beskriver forhold, hvis konsekvens ikke kan fastlægges tilstrækkeligt ved afleveringsforretningen. Det kan være en alvorlig mangel, eller der kan være uenighed om, hvorvidt der er tale om ekstraarbejde eller tillægsydelser; derfor bør art, omfang og konsekvenser altid afklares. Forholdene holdes op mod byggeopgavens økonomiske størrelse inkl. ekstraarbejder (prisniveau 01.01.2004). Det bedst opnåelige resultat er 0 forhold pr. mio. kr. At tal under 0 alligevel fremgår af akserne i diagrammerne skyldes alene tekniske årsager. Hjælp til forståelsen af diagrammerne findes i appendiks B.

**Forhold der skal undersøges nærmere** [antal pr. mio. kr.]

— Gennemsnit for Byggevirksohmheden A/S — BEC gennemsnit

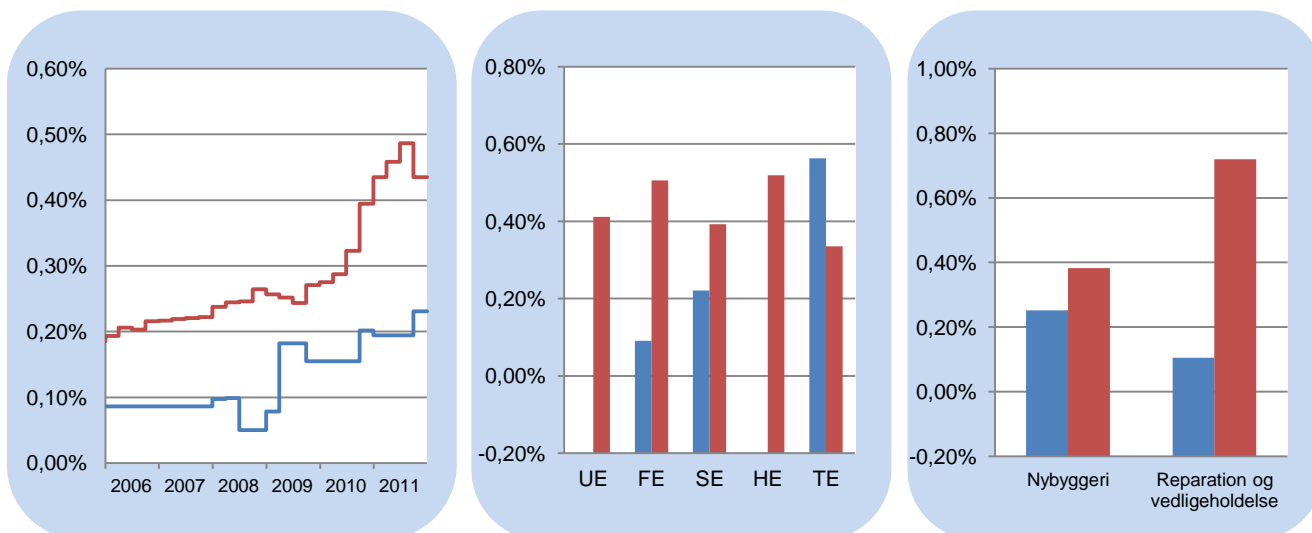


**Økonomisk værdiansættelse af mangler**

Den økonomiske værdiansættelse af manglerne skønnes af kunden og fastsættes i forbindelse med aflevering. I nøgletallet sættes værdiansættelsen i forhold til entreprisensummen (prisniveau 01.01.2004), hvorved en procentsats fremkommer. Den "økonomiske værdiansættelse" skal udtrykke omkostningerne til timelønninger og materialeforbrug i forbindelse med udbedring af eventuelle mangler. Det bedst opnåelige resultat er 0 %. At tal under 0 alligevel fremgår af akserne i diagrammerne skyldes alene tekniske årsager. Hjælp til forståelsen af diagrammerne findes i appendiks B.

**Økonomisk værdiansættelse af mangler**

— Gennemsnit for Byggevirksohmheden A/S — BEC gennemsnit



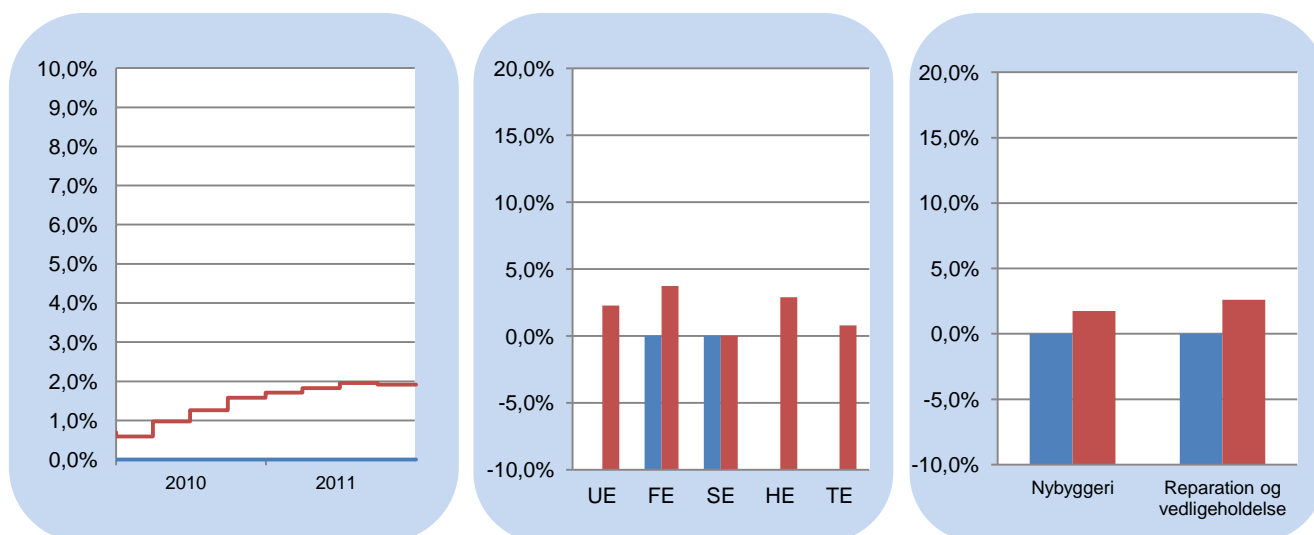
## Andel sager der har haft betydning for ibrugtagningen

Nøgletallet angiver hvor stor en procentdel af de evaluerede sager, der har haft mangler med betydning for ibrugtagningen. I beregningen af nøgletallet vægtes de evaluerede sager efter deres økonomiske størrelse (prisniveau 01.01.2004). Det er kunden, der med et 'Ja' eller 'Nej' angiver, om der har været mangler med betydning for ibrugtagningen. Det bedst opnåelige resultat er 0 %. At tal under 0 alligevel fremgår af akserne i diagrammerne skyldes alene tekniske årsager. Hjælp til forståelsen af diagrammerne findes i appendiks B.

For dette nøgletal er kurverne for udviklingen over tid kun angivet fra 01.01.2010 og frem. Dette skyldes, at kundeloyalitet først blev indsamlet på byggeopgaver med opstart efter 1. maj 2008. Før det samlede gennemsnit for alle virksomheder evalueret af Byggeriets Evaluerings Center kan betegnes som repræsentativt, må der nødvendigvis være et vist antal sager, hvor nøgletallet er indsamlet. Derfor er det valgt at vise data fra 2010 og frem.

### Andel sager med mangler der har haft betydning for ibrugtagningen

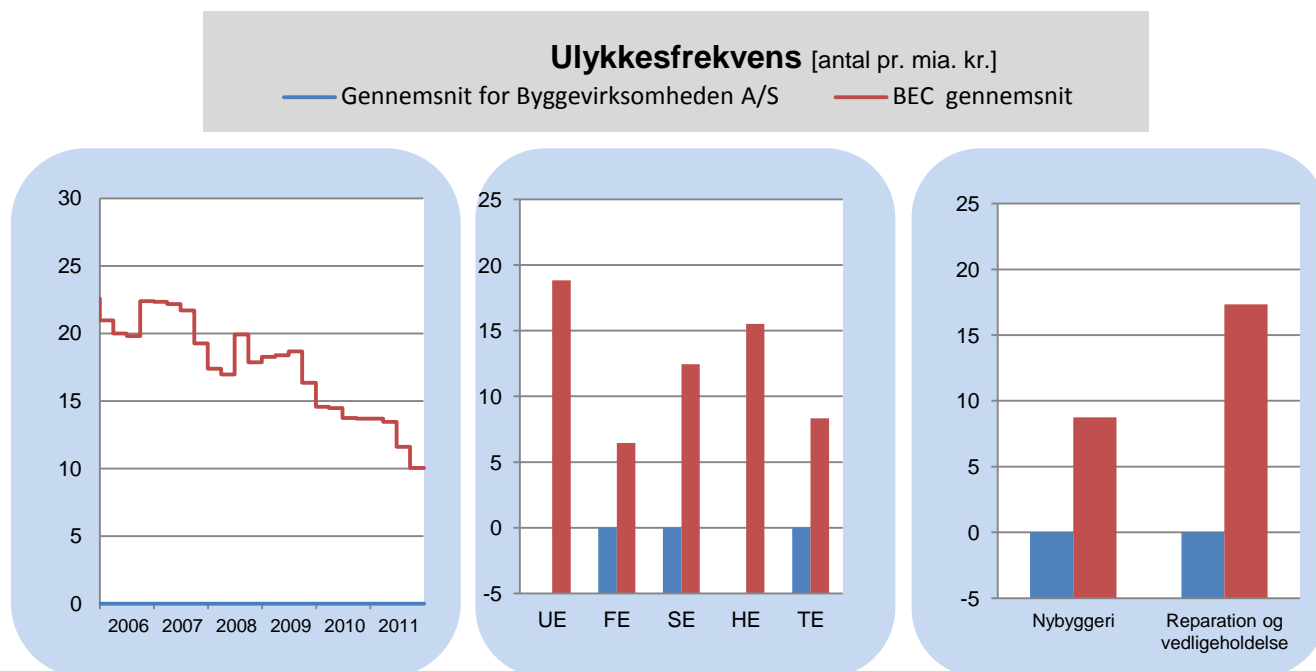
— Gennemsnit for Byggevirkomheden A/S — BEC gennemsnit



## A.3 Nøgletalsområdet 'Arbejdsulykker'

Nøgletalsområdet omfatter et enkelt nøgletal kaldet 'ulykkesfrekvensen'. Nøgletallet beregnes som antallet af arbejdsulykker pr. mia. kr. En arbejdsulykke defineres som en ulykke, der medfører fravær fra byggepladsen i mindst en dag ud over tilskadekomstdagen. Ulykker blandt de funktionær-ansatte medregnes ikke. Ulykker hos virksomhedens eventuelle underentreprenører medregnes i virksomhedens nøgletal, da virksomheden også bærer ansvaret for arbejdsmiljøet hos disse. Der foretages ingen graduering af ulykkernes alvorlighed. Arbejdsulykkerne holdes op mod byggeopgavens økonomiske størrelse inkl. Ekstraarbejder (prisniveau 01.01.2004). Det bedst opnåelige resultat er 0 ulykker pr. mia. kr. At tal under 0 alligevel fremgår af akserne i diagrammerne skyldes alene tekniske årsager. Hjælp til forståelsen af diagrammerne findes i appendiks B.





#### A.4 Nøgletalsområdet 'Kundetilfredshed'

Nøgletalsområdet indeholder 2 nøgletal. Disse nøgletal gennemgås hver for sig i dette afsnit.

##### Kundetilfredshed med byggeprocessen

Nøgletallet beregnes som et vægtet gennemsnit af i alt 8 delspørgsmål som kunden både giver en betydning og en vurdering. I beregningen af det vægtede gennemsnit anvendes betydningen som vægtning i den enkelte sags karakter for dette nøgletal. Virksomhedens samlede resultat beregnes som et vægtet gennemsnit af alle gyldige sager, hvor den økonomiske størrelse af byggeopgaven anvendes som vægtning.

Betydningen og vurderingen gives på nedenstående skalaer:

##### Skala for betydning:

- 5 = Særdeles vigtigt
- 4 = Mere vigtigt
- 3 = Vigtigt
- 2 = Mindre vigtigt
- 1 = Mindst vigtigt
- Eller: Ikke relevant

##### Skala for vurdering:

- 5 = Meget bedre end gennemsnittet
- 4 = Bedre end gennemsnittet
- 3 = Som gennemsnittet
- 2 = Værre end gennemsnittet
- 1 = Meget værre end gennemsnittet

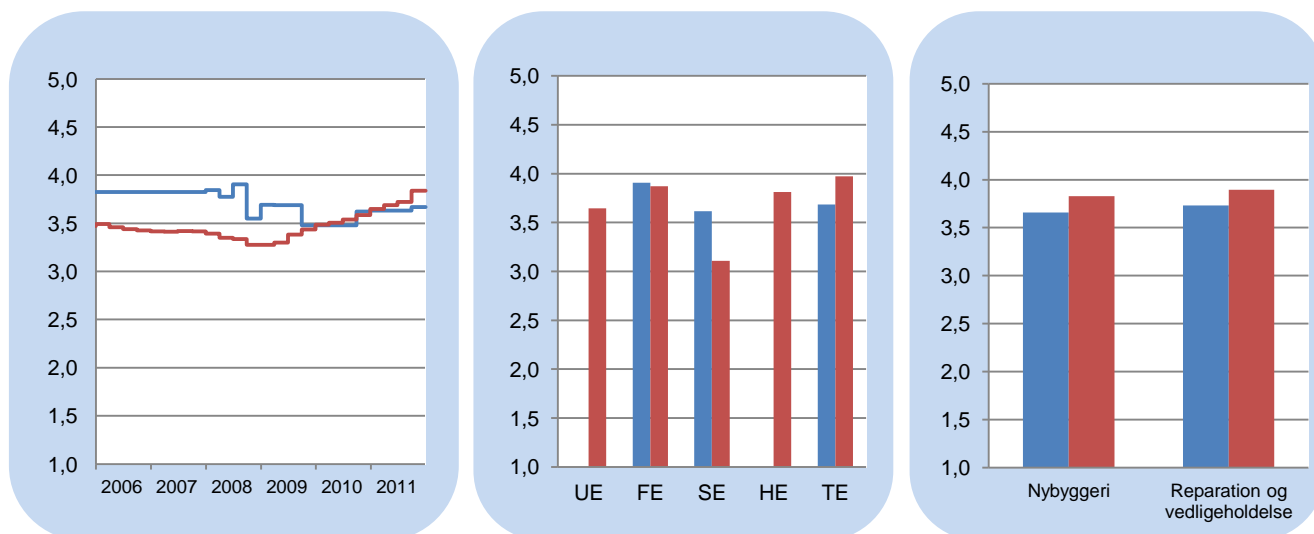
Der henvises i øvrigt til afsnit 5.4.1 for nærmere oplysninger om delspørgsmålene. Hjælp til forståelsen af diagrammerne findes i appendiks B.



**Kundetilfredshed med byggeprocessen** [Skala fra 1 til 5]

— Gennemsnit for Byggevirksomheden A/S

— BEC gennemsnit

**Kundelojalitet**

Nøgletallet beregnes på baggrund af et enkelt spørgsmål, som stilles til kunden. Kunden angiver på nedenstående skala fra 1 til 5, om denne ønsker at anvende virksomheden igen på et lignende projekt.

**Skala for kundelojalitet:**

- 5 = Helt sikkert
- 4 = Sikkert
- 3 = Muligvis
- 2 = Sikkert ikke
- 1 = Udelukket

Virksomhedens samlede resultat beregnes som et vægtet gennemsnit af alle gyldige sager, hvor den økonomiske størrelse af byggeopgaven anvendes som vægtning.

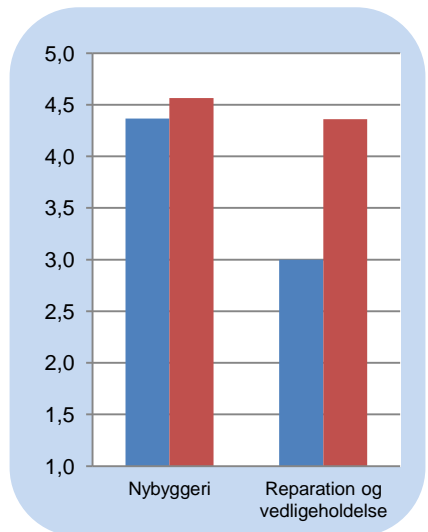
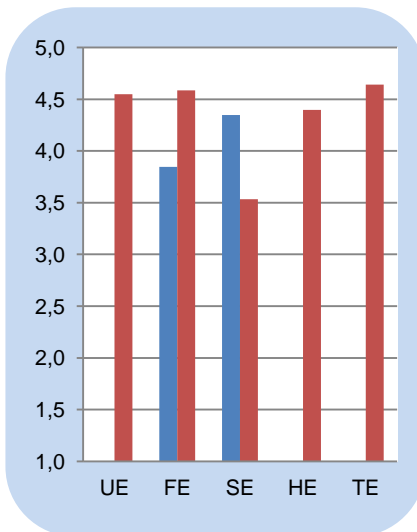
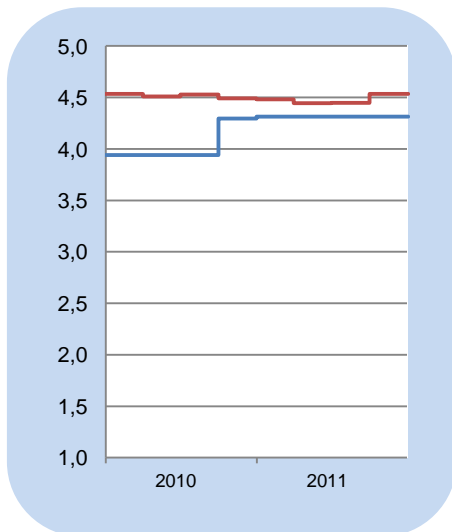
Specielt for nøgletallet kundelojalitet er kurverne for udviklingen over tid kun angivet fra 01.01.2010 og frem. Dette skyldes at kundelojalitet først blev indsamlet på byggeopgaver med opstart efter 1. maj 2008. Før det samlede gennemsnit for alle virksomheder evalueret af Byggeriets Evaluerings Center kan betegnes som repræsentativt, må der nødvendigvis være en et vist antal sager, hvor nøgletallet er indsamlet. Derfor er det valgt at vise data fra 2010 og frem.

Hjælp til forståelsen af diagrammerne findes i appendiks B.



**Kundelojalitet** [Skala fra 1 til 5]

— Gennemsnit for Byggevirksomheden A/S      — BEC gennemsnit

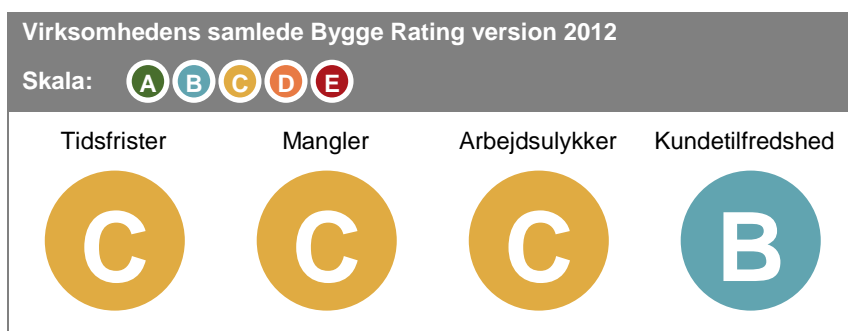


## Appendiks B: Vejledninger

I dette appendiks findes en gennemgang af Bygge Rating systemet samt en vejledning til hvordan kurverne og diagrammerne fra appendiks A skal læses.

### B.1 Hvad er Bygge Rating?

En Bygge Rating er en præsentation af virksomhedens præstationsevne på de fire nøgletalsområder. Herunder er vist et eksempel på en Bygge Rating.



Bygge Rating er baseret på et pointsystem, der er gengivet i tabellen herunder.

Bygge Rating	Område	Tidsfrister Mangler Arbejdsulykker	Kunde- tilfredshed
<b>A</b> Meget bedre end gennemsnittet		5 point	≤ 5 point
<b>B</b> Bedre end gennemsnittet		≥ 4 point	≤ 4 point
<b>C</b> Som gennemsnittet		≥ 3 point	≤ 3 point
<b>D</b> Værre end gennemsnittet		≥ 2 point	≤ 2 point
<b>E</b> Meget værre end gennemsnittet		≥ 1 point	1 point

Sammenhængen mellem det enkelte nøgletal og antallet af point fremgår af tabellen øverst på næste side. Den viste tabel er gældende fra 1. januar 2012 og opdateres årligt. Opdateringer får tilbagevirkende kraft på afsluttede evalueringssager.



Område	Nøgletal	Point				
		1	2	3	4	5
<b>Tidsfrister</b>	Faktisk udførelsestid i forhold til planlagt udførelsestid korrigeret for tidsfristforlængelser	≥131,25	<131,25	<105,73	<100,96	<100,28
<b>Mangler</b>	1) Antal kosmetiske mangler	≥27,45	<27,45	<6,91	<2,01	<0,32
	2) Antal mindre alvorlige mangler	≥8,34	<8,34	<2,20	<0,59	<0,07
	3) Antal alvorlige og kritiske mangler	≥1,52	<1,52	<0,30	<0,04	<0,01
	4) Antal forhold, der skal undersøges nærmere	Der gives ikke point				
	Økonomisk værdiansættelse af mangler	≥4,07	<4,07	<0,90	<0,25	<0,03
	Andel sager med mangler, der har haft betydning for ibrugtagning	Der gives ikke point				
<b>Arbejdsulykker</b>	Ulykkesfrekvens	≥567,49	<567,49	<64,63	<9,84	0
<b>Kundetilfredshed</b>	Kundetilfredshed med byggeprocessen	Opnået karakter = antal point				
	Kundelojalitet	Opnået karakter = antal point				

I områderne 'mangler' og 'kundetilfredshed' indgår mere end et nøgletal, og den samlede Bygge Rating for de to områder findes på følgende måde: For området 'mangler' beregnes det samlede antal point, som et gennemsnit af delpoint på hvert af de 4 pointgivende nøgletal i området. For området 'kundetilfredshed' beregnes det samlede antal point som et gennemsnit af de opnåede karakterer for nøgletallene 'kundetilfredshed med byggeprocessen' og 'kundelojalitet'.

Pointsystemet er inddelt således, at gennemsnittet for nøgletal om tidsfrister, mangler og arbejdsulykker er i det interval, der giver 3 point. Dette skal ikke forveksles med, at der er lige mange virksomheder over som under gennemsnittet. Eksempelvis har 92,1 % af virksomhederne afleveret alle deres evalueringssager uden arbejdsulykker, og de har dermed opnået 5 point og en A-rating.

I tabellen herunder fremgår fordelingen af virksomhederne på de enkelte nøgletalsområder pr. 3. januar 2012.

Bygge Rating (2012)	A	B	C	D	E	Sum
<b>Område</b>						
<b>Tidsfrister</b>	72,7 %	4,6 %	11,0 %	9,8 %	1,9 %	100 %
<b>Mangler</b>	22,6 %	29,0 %	36,9 %	11,0 %	0,5 %	100 %
<b>Arbejdsulykker</b>	92,1 %	0,7 %	3,9 %	2,6 %	0,7 %	100 %
<b>Kundetilfredshed</b>	50,1 %	40,9 %	8,2 %	0,7 %	0,1 %	100 %



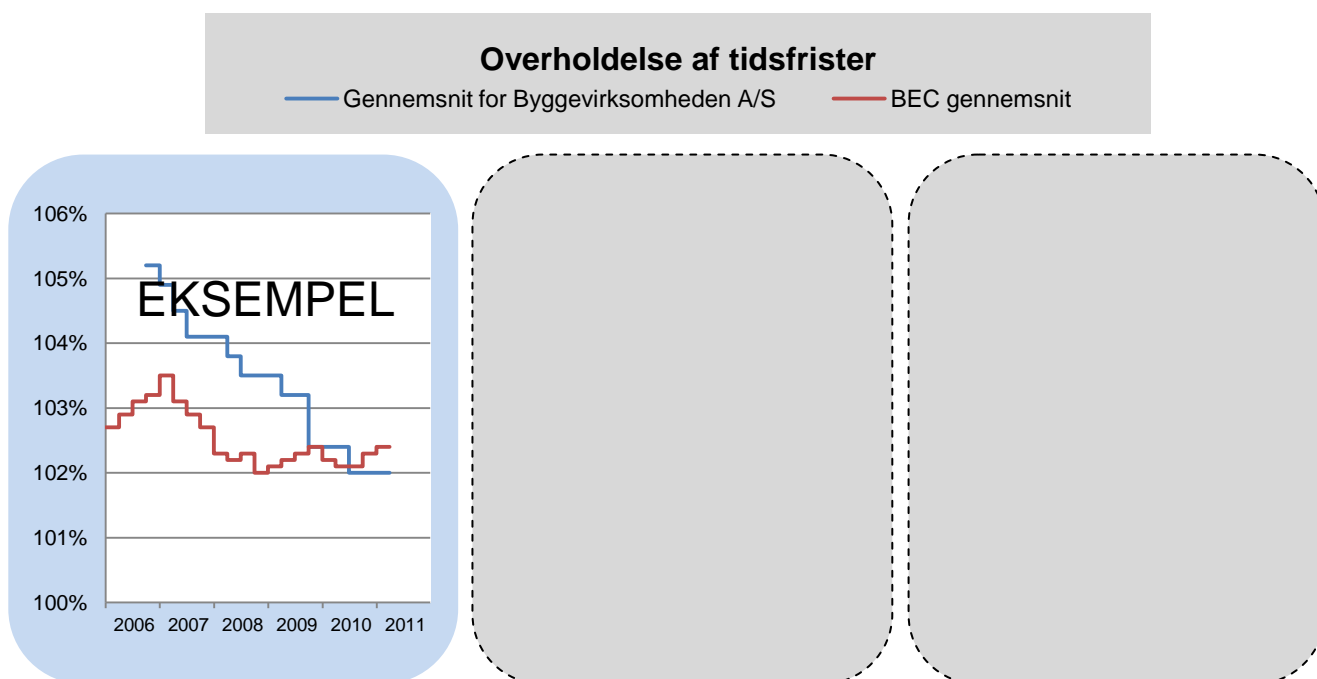
## B.2 Hvordan læses kurverne og diagrammerne i appendiks A?

Det er vigtigt at have en forståelse for, hvad der vises på siderne. Derfor er der i de følgende afsnit givet en forklaring til de 3 typer af kurver og diagrammer, som indgår i dette appendiks til nøgletalsrapporten.

I flere af diagrammerne er der medtaget negative værdier. Det er alene af tekniske årsager, for at man kan se forskel på værdien 'nul' og 'ingen værdi'.

### B.2.1 Udviklingen i nøgletallene over tid

Virksomhedens Bygge Rating og virksomhedens gennemsnit/karakterbog er øjebliksbilleder af virksomhedens præstation. De vil blive ændret næste gang virksomheden opnår nøgletal på en ny sag, og/eller når en af virksomhedens evalueringssager forældes. I kurverne af denne type vises hvordan virksomhedens præstation har udviklet sig gennem den periode, hvor virksomheden har haft gyldige nøgletal. Kurverne er dog begrænset til at vise de seneste 5 år. Dette tilbageblik i tid giver virksomheden mulighed for at identificere gode og dårlige perioder.



Kurven med gennemsnittet for Byggevirksomheden A/S er vist for den eller de perioder, hvor virksomheden har haft gyldige nøgletal. Kurven er vist sammen med det samlede gennemsnit for alle af Byggeriets Evaluerings Center evaluerede sager. Kurven for BEC gennemsnittet er altid vist for en periode, der dækker de sidste 5 år samt indeværende år.

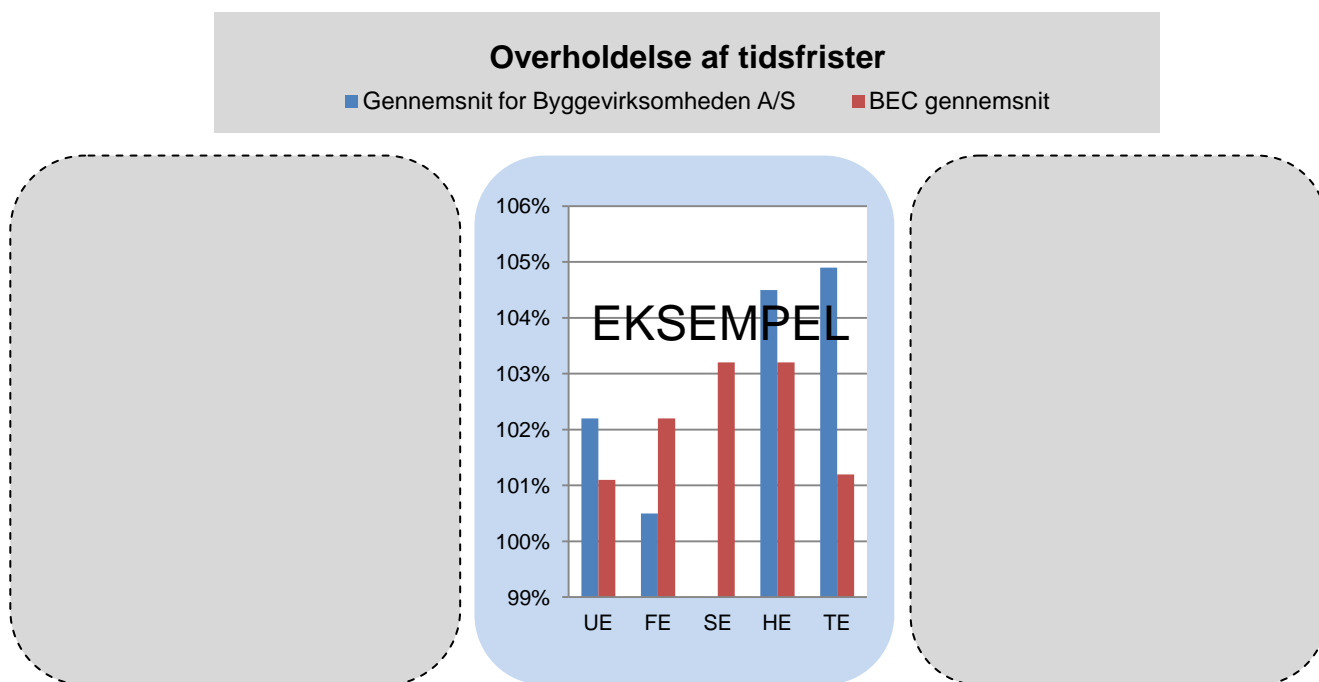
Nøgletallenes værdi på kurverne er beregnet en gang for hvert kvartal, hhv. 31/3, 30/6, 30/9 og 31/12, og svarer til det samlede gennemsnit af alle gyldige sager ved udgangen af kvartalet. Har virksomheden i samme kvartal både fået nøgletal for en ny evalueringssag samt mistet en sag pga. forældelse viser kurven den samlede påvirkning heraf.

Beregningen for de enkelte kvartaler er 3 års glidende gennemsnit af alle gyldige sager. Dvs. beregningen for det enkelte kvartal medtager evalueringssager afsluttet frem til og med dette kvartal og 3 år tilbage. Dette gælder både for virksomhedens gennemsnit og det samlede BEC gennemsnit.

Værdierne til kurverne beregnes ved udgangen af kvartalet. I optegningen af kurven har Byggeriets Evaluering Center besluttet, at denne beregnede værdi fastholdes for hele det forgangne kvartal. Derfor får kurverne et savtakket udseende, da beslutningen medfører, at kurven er vandret i hele kvartalets længde.

### B.2.2 Nøgletallene sorteret på virksomhedens rolle (entrepriseform)

For at styrke virksomhedens mulighed for at identificere stærke og svage sider, er virksomhedens nøgletal sorteret ud på virksomhedens rolle i form af entrepriseform. Virksomheden har altså mulighed for at se, om det typisk er som fagentreprenør, at virksomheden leverer gode præstationer, eller om det går bedre som fx hovedentreprenør. Virksomhedens præstation er sammenlignet med den gennemsnitlige præstation for alle af Byggeriets Evaluerings Center evaluerede virksomheder for hver enkelt entrepriseform. Er der ud for den pågældende entrepriseform ikke nogen søjle for virksomhedens gennemsnit er det fordi virksomheden ikke har nøgletal på en byggeopgave med den entrepriseform.



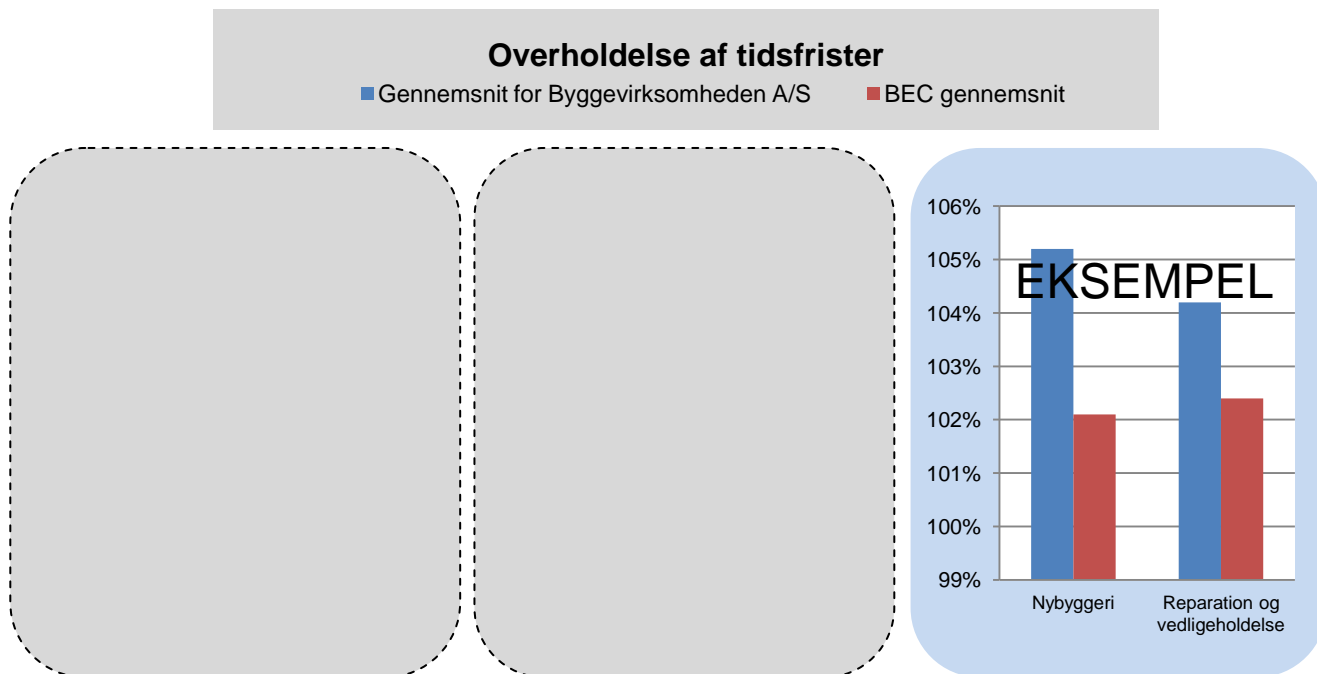
Diagrammerne om virksomhedens rolle er karakteriseret ved at de bedste resultater giver de mindste søjler, undtaget er dog diagrammerne om nøgletalsområdet 'kundetilfredshed', hvor den bedste præstation resulterer i den højeste søjle.

Virksomhedens rolle er i diagrammerne forkortet på følgende måde:

- UE = Underentreprenør
- FE = Fagentreprenør
- SE = Storentreprenør
- HE = Hovedentreprenør
- TE = Totalentreprenør

### B.2.3 Nøgletallene sorteret på 'nybyggeri' og 'reparation og vedligeholdelse'

For at hjælpe virksomheden med at identificere stærke og svage sider, er virksomhedens nøgletal sorteret ud på byggeopgavens type i form af kategorierne "Nybyggeri" og "Reparation og vedligeholdelse". Virksomheden har dermed mulighed for at se, om det typisk er ved nybyggeri, at virksomheden leverer gode præstationer, eller om det går bedre i reparations og vedligeholdelsessagerne. Virksomhedens præstation er sammenlignet med den gennemsnitlige præstation for alle af Byggeriets Evaluerings Center evaluerede virksomheder for de to typer byggeopgaver. Er der ud for den ene type byggeopgave ikke nogen søjle for virksomhedens gennemsnit, er det fordi virksomheden ikke har opnået et resultat for det pågældende nøgletal på en byggeopgave af denne type.



Diagrammerne om 'nybyggeri' og 'reparation og vedligeholdelse' er karakteriseret ved at de bedste resultater giver de mindste søjler, undtaget er dog diagrammerne om nøgletalsområdet 'kundetilfredshed', hvor den bedste præstation resulterer i den højeste søjle.



### B.3 Hvad spørges kunden om?

Registrering	Spørgsmål	Rubrik
<b>Påbegyndelsesdato</b>	Dato for første registrering af timelønnede medarbejdere på byggepladsen	Angiv dato
<b>Planlagt afslutning</b>	Hvornår forventes entreprisen afsluttet jf. den ved entreprisens opstart gældende hovedtidsplan?	Angiv dato
<b>Afleveringsdato</b>	Afleveringsdato, eller ved samlet aflevering: Dato hvor arbejdet omfattet af kontrakt samt eventuelle aftalesedler er færdiggjort	Angiv dato
<b>Tidsfristforlængelse</b>	Samlet ændring af tidsfrist målt i arbejdsdage	Antal arbejdsdage
<p>Forklaring til registrering af mangler: Er entreprisen færdiggjort men ikke afleveret mere end 2 uger før samlet aflevering af flere entrepriser? Hvis ja: Anfør mangler registreret fra færdiggørelsen samt mangler registreret i afleveringsprotokol. Hvis nej: Anfør mangler registreret i afleveringsprotokol.</p>		
<b>Kosmetiske mangler</b>	Antal kosmetiske mangler	Angiv antal
<b>Mindre alvorlige mangler</b>	Antal mindre alvorlige mangler	Angiv antal
<b>Alvorlige og kritiske mangler</b>	Antal alvorlige og kritiske mangler	Angiv antal
<b>Forhold der skal undersøges nærmere</b>	Antal forhold der skal undersøges nærmere. (Beskriver forhold, hvis konsekvens ikke kan fastlægges tilstrækkeligt ved afleveringsforretningen. Det kan være en alvorlig mangel, eller der kan være uenighed om, hvorvidt der er tale om ekstraarbejde eller tillægsydelse.)	Angiv antal
<b>Værdiansættelse af mangler</b>	Økonomisk værdiansættelse af mangler	Kr. ekskl. moms.
<b>Mangler med betydning for ibrugtagningen</b>	Har der for entreprisen været mangler ved afleveringen, som har vanskeliggjort eller faktisk forhindret den forudsatte brug af væsentlige dele af byggeriet?	Ja/Nej
<b>Arbejdsulykker anmeldt til Arbejdstilsynet</b>	Ulykker der har medført fravær fra arbejdet på mindst én dag ud over tilskadekomstdagen?	Angiv antal
<b>Kundetilfredshed med byggeprocessen</b>	Ordlyden af de 8 delspørgsmål kan ses i diagrammet i afsnit 5.4.1	Skala fra 1 til 5 1 = Meget værre end gennemsnittet 2 = Værre end gennemsnittet 3 = Som gennemsnittet 4 = Bedre end gennemsnittet 5 = Meget bedre end gennemsnittet Eller: Ikke relevant
<b>Kundelojalitet</b>	Vil du benytte virksomheden igen ved et lignende projekt?	Skala fra 1 til 5 1 = Udelukket 2 = Sikkert ikke 3 = Muligvis 4 = Sikkert 5 = Helt sikkert Eller: Ikke relevant
<b>Entreprisenum</b>	Realiseret entreprisenum inkl. evt. ekstraarbejder	Kr. ekskl. moms.

