

**SecMeter Audit**

**Turvallisuuskriteeristö**

Sarja 2

Toimitilaturvallisuus

Asiakaspalvelutilat

|  |  |
| --- | --- |
| Organisaatio: | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. |
| Osasto/yksikkö: | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. |
| Arviointikohde | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. |
| Pääauditoija: | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. |
| Auditoija: | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. |
| Arviointikriteeristö: | Asiakaspalvelutilat |
| Arviointikriteereitä: | 9 |
| Päivämäärä: | Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tätä. |

Kriteeriluettelo:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| [1](#Kriteeri1) | [2](#Kriteeri2) | [3](#Kriteeri3) | [4](#Kriteeri4) | [5](#Kriteeri5) | [6](#Kriteeri6) | [7](#Kriteeri7) | [8](#Kriteeri8) | [9](#Kriteeri9) |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sarja 2 | Kriteeri nro 1 | | | Tavoitetila päivitetty: | | | Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tätä. | | | |
| Arviointikysymys: | | | | | | | | | | |
| Huomioitteko asiakkaan heti hänen saapuessa asiakaspalvelutilaan? | | | | | | | | | | |
| Tavoitetilan kuvaus: | | | | | | | | | | |
| 1. Saapuva asiakas vastaanotetaan tervehtimällä ja tiedustelemalla hänen palvelutarvettaan. 2. Neuvontapalvelua odottavalle asiakkaalle ilmoitetaan arvioitu jonotusaika. 3. Asiakas ohjataan odotustilaan odottamaan palveluvuoroaan. | | | | | | | | | | |
| Nykytilan kuvaus: | | | | | | | | | | |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | | | | | | | |
| Poikkeaman kuvaus: | | | | | | | | | | |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | | | | | | | |
| Nykytilan arvio: | | | | Kehityssuunnan arvio: | | | | Poikkeaman suuruuden arvio: | | |
| Arvioimatta | | | | Arvioimatta | | | | Arvioimatta | | |
| Arviointilausunto: | | | | | | | | | | |
| Vaatimus täyttyy | |  | | | Vaatimus ei täyty | | | |  | |
| Kehittämisvastuut: | | | | | | | | | | |
| Seurantavastuu | | | Suunnitteluvastuu | | | Toteutusvastuu | | | | Takaraja |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tätä. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sarja 2 | Kriteeri nro 2 | | | Tavoitetila päivitetty: | | | Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tätä. | | | |
| Arviointikysymys: | | | | | | | | | | |
| Oletteko suunnitelleet asiakaspalvelutilan kalustuksen siten, että arvokkaat ja muutoin halutut esineet ja laitteet sijaitsevat henkilökunnan valvontamahdollisuuksien piirissä? | | | | | | | | | | |
| Tavoitetilan kuvaus: | | | | | | | | | | |
| 1. Asiakaspalvelutilaan ei jää valvomattomia alueita. 2. Esineitä ja laitteita ei ole sijoitettu paikkoihin, joista ne voidaan helposti anastaa. 3. Arvokkaat ja muutoin kiinnostavat esineet on sijoitettu henkilökunnan työpisteiden läheisyyteen. | | | | | | | | | | |
| Nykytilan kuvaus: | | | | | | | | | | |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | | | | | | | |
| Poikkeaman kuvaus: | | | | | | | | | | |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | | | | | | | |
| Nykytilan arvio: | | | | Kehityssuunnan arvio: | | | | Poikkeaman suuruuden arvio: | | |
| Arvioimatta | | | | Arvioimatta | | | | Arvioimatta | | |
| Arviointilausunto: | | | | | | | | | | |
| Vaatimus täyttyy | |  | | | Vaatimus ei täyty | | | |  | |
| Kehittämisvastuut: | | | | | | | | | | |
| Seurantavastuu | | | Suunnitteluvastuu | | | Toteutusvastuu | | | | Takaraja |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tätä. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sarja 2 | Kriteeri nro 3 | | | Tavoitetila päivitetty: | | | Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tätä. | | | |
| Arviointikysymys: | | | | | | | | | | |
| Pidättekö asiakaspalvelutiloihin liittyvät aputilat lukittuina? | | | | | | | | | | |
| Tavoitetilan kuvaus: | | | | | | | | | | |
| Sosiaali-, varasto- ja arkistotilojen ovet pidetään lukittuina, ellei tiloihin pääsyä voida muutoin kontrolloida.  Ulkopuolisilla ei ole mahdollisuutta päästä asiakaspalvelutilaan henkilökunnalle tarkoitetuista kulku-reiteistä. | | | | | | | | | | |
| Nykytilan kuvaus: | | | | | | | | | | |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | | | | | | | |
| Poikkeaman kuvaus: | | | | | | | | | | |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | | | | | | | |
| Nykytilan arvio: | | | | Kehityssuunnan arvio: | | | | Poikkeaman suuruuden arvio: | | |
| Arvioimatta | | | | Arvioimatta | | | | Arvioimatta | | |
| Arviointilausunto: | | | | | | | | | | |
| Vaatimus täyttyy | |  | | | Vaatimus ei täyty | | | |  | |
| Kehittämisvastuut: | | | | | | | | | | |
| Seurantavastuu | | | Suunnitteluvastuu | | | Toteutusvastuu | | | | Takaraja |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tätä. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sarja 2 | Kriteeri nro 4 | | | Tavoitetila päivitetty: | | | Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tätä. | | | |
| Arviointikysymys: | | | | | | | | | | |
| Oletteko asentaneet asiakaspalvelutiloihin tallentavia valvontakameroita? | | | | | | | | | | |
| Tavoitetilan kuvaus: | | | | | | | | | | |
| 1. Asiakaspalvelutilaan on sijoitettu tarpeellinen määrä valvontakameroita asiakaspalelutilanteiden tallentamiseksi. 2. Valvontakamerat on sijoitettu asiakaspalvelupisteisiin ja niihin kohteisiin, joita henkilökunnalla ei ole mahdollisuus valvoa. 3. Monitoreiden valvonnasta ja nopeasta reagoinnista häiriö- tai anastustilanteissa on huolehdittu. 4. Asiakaspalvelutiloissa on sovellettu turvatekniikkaa, joka ei lisää ryöstötilanteissa tarvittavaa voimankäyttöä. 5. Vartijalla tai vahtimestarilla on mahdollisuus reagoida nopeasti poikkeaviin tapahtumiin. | | | | | | | | | | |
| Nykytilan kuvaus: | | | | | | | | | | |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | | | | | | | |
| Poikkeaman kuvaus: | | | | | | | | | | |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | | | | | | | |
| Nykytilan arvio: | | | | Kehityssuunnan arvio: | | | | Poikkeaman suuruuden arvio: | | |
| Arvioimatta | | | | Arvioimatta | | | | Arvioimatta | | |
| Arviointilausunto: | | | | | | | | | | |
| Vaatimus täyttyy | |  | | | Vaatimus ei täyty | | | |  | |
| Kehittämisvastuut: | | | | | | | | | | |
| Seurantavastuu | | | Suunnitteluvastuu | | | Toteutusvastuu | | | | Takaraja |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tätä. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sarja 2 | Kriteeri nro 5 | | | Tavoitetila päivitetty: | | | Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tätä. | | | |
| Arviointikysymys: | | | | | | | | | | |
| Oletteko sijoittaneet asiakaspalvelutilaan riittävästi vahtimestareita tai vartijoita? | | | | | | | | | | |
| Tavoitetilan kuvaus: | | | | | | | | | | |
| 1. Vahtimestareita tai vartijoita on riittävästi kiireaikoina ja myös kahden samanaikaisen häiriö- tai anastustilanteen hallintaan. 2. Voimankäytön mahdollisuudesta ei viestitetä näkyvästi. Häiriötilanteet selvitetään ensisijaisesti puhumalla. | | | | | | | | | | |
| Nykytilan kuvaus: | | | | | | | | | | |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | | | | | | | |
| Poikkeaman kuvaus: | | | | | | | | | | |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | | | | | | | |
| Nykytilan arvio: | | | | Kehityssuunnan arvio: | | | | Poikkeaman suuruuden arvio: | | |
| Arvioimatta | | | | Arvioimatta | | | | Arvioimatta | | |
| Arviointilausunto: | | | | | | | | | | |
| Vaatimus täyttyy | |  | | | Vaatimus ei täyty | | | |  | |
| Kehittämisvastuut: | | | | | | | | | | |
| Seurantavastuu | | | Suunnitteluvastuu | | | Toteutusvastuu | | | | Takaraja |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tätä. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sarja 2 | Kriteeri nro 6 | | | Tavoitetila päivitetty: | | | Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tätä. | | | |
| Arviointikysymys: | | | | | | | | | | |
| Oletteko huolehtineet palvelua odottavien asiakkaiden viihtyvyydestä? | | | | | | | | | | |
| Tavoitetilan kuvaus: | | | | | | | | | | |
| 1. Asiakaspalvelussa on toteutettu selkeä jonotusmenettely. 2. Asiakkaat ohjataan odottamaan näköetäisyydelle asiakaspalvelupisteistä. 3. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuus rentoutumiseen sijoittamalla esimerkiksi aikakausilehtiä odotustilaan. | | | | | | | | | | |
| Nykytilan kuvaus: | | | | | | | | | | |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | | | | | | | |
| Poikkeaman kuvaus: | | | | | | | | | | |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | | | | | | | |
| Nykytilan arvio: | | | | Kehityssuunnan arvio: | | | | Poikkeaman suuruuden arvio: | | |
| Arvioimatta | | | | Arvioimatta | | | | Arvioimatta | | |
| Arviointilausunto: | | | | | | | | | | |
| Vaatimus täyttyy | |  | | | Vaatimus ei täyty | | | |  | |
| Kehittämisvastuut: | | | | | | | | | | |
| Seurantavastuu | | | Suunnitteluvastuu | | | Toteutusvastuu | | | | Takaraja |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tätä. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sarja 2 | Kriteeri nro 7 | | | Tavoitetila päivitetty: | | | Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tätä. | | | |
| Arviointikysymys: | | | | | | | | | | |
| Oletteko sijoittaneet näyttöpäätteet siten, ettei asiakkailla ole mahdollisuutta nähdä näytöllä olevia tietoja? | | | | | | | | | | |
| Tavoitetilan kuvaus: | | | | | | | | | | |
| Kalusteet ja näyttöpäätteet on sijoitettu siten, että näyttö on suunnattu pois asiakkaiden näkösektorista. Näkösektoria voidaan rajoittaa tarvittaessa myös näyttösuojilla. | | | | | | | | | | |
| Nykytilan kuvaus: | | | | | | | | | | |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | | | | | | | |
| Poikkeaman kuvaus: | | | | | | | | | | |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | | | | | | | |
| Nykytilan arvio: | | | | Kehityssuunnan arvio: | | | | Poikkeaman suuruuden arvio: | | |
| Arvioimatta | | | | Arvioimatta | | | | Arvioimatta | | |
| Arviointilausunto: | | | | | | | | | | |
| Vaatimus täyttyy | |  | | | Vaatimus ei täyty | | | |  | |
| Kehittämisvastuut: | | | | | | | | | | |
| Seurantavastuu | | | Suunnitteluvastuu | | | Toteutusvastuu | | | | Takaraja |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tätä. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sarja 2 | Kriteeri nro 8 | | | Tavoitetila päivitetty: | | | Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tätä. | | | |
| Arviointikysymys: | | | | | | | | | | |
| Oletteko estäneet rakennuksen ulkopuolelta suuntautuvan asiakaspalvelutilaan kohdistuvan tarkkailun? | | | | | | | | | | |
| Tavoitetilan kuvaus: | | | | | | | | | | |
| Asiakaspalvelutilaa ei ole mahdollista tarkkailla rakennuksen ulkopuolelta.  Asiakaspalvelutilan ikkunoissa on käytetty materiaaleja, jotka estävät ikkunoiden kautta tapahtuvan tarkkailun. | | | | | | | | | | |
| Nykytilan kuvaus: | | | | | | | | | | |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | | | | | | | |
| Poikkeaman kuvaus: | | | | | | | | | | |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | | | | | | | |
| Nykytilan arvio: | | | | Kehityssuunnan arvio: | | | | Poikkeaman suuruuden arvio: | | |
| Arvioimatta | | | | Arvioimatta | | | | Arvioimatta | | |
| Arviointilausunto: | | | | | | | | | | |
| Vaatimus täyttyy | |  | | | Vaatimus ei täyty | | | |  | |
| Kehittämisvastuut: | | | | | | | | | | |
| Seurantavastuu | | | Suunnitteluvastuu | | | Toteutusvastuu | | | | Takaraja |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tätä. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sarja 2 | Kriteeri nro 9 | | | Tavoitetila päivitetty: | | | Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tätä. | | | |
| Arviointikysymys: | | | | | | | | | | |
| Oletteko suunnitelleet ja toteuttaneet asiakaspalvelutilat niin, että asiakkailla ei ole mahdollisuutta vahingoittaa itseään tahallisesti tai tahattomasti? | | | | | | | | | | |
| Tavoitetilan kuvaus: | | | | | | | | | | |
| Asiakaspalvelutilan suunnittelussa ja toteutuksessa on otettu huomioon asianmukaiset turvallisuus-näkökohdat kuten esimerkiksi:   * putoaminen ja hyppääminen kerros-tasanteilta tai parvilta on estetty * kattoterasseille pääsy on estetty * turvamekanismit pyörö-ovissa, kone-portaissa, hissien ovissa jne. | | | | | | | | | | |
| Nykytilan kuvaus: | | | | | | | | | | |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | | | | | | | |
| Poikkeaman kuvaus: | | | | | | | | | | |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | | | | | | | |
| Nykytilan arvio: | | | | Kehityssuunnan arvio: | | | | Poikkeaman suuruuden arvio: | | |
| Arvioimatta | | | | Arvioimatta | | | | Arvioimatta | | |
| Arviointilausunto: | | | | | | | | | | |
| Vaatimus täyttyy | |  | | | Vaatimus ei täyty | | | |  | |
| Kehittämisvastuut: | | | | | | | | | | |
| Seurantavastuu | | | Suunnitteluvastuu | | | Toteutusvastuu | | | | Takaraja |
| Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. | | | | Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tätä. |