

**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. |