

**IP**

Indikatorprotokoller  
Produktansvar (PR)

## Produktansvar

### Resultatindikatorer

#### Forhold: Kunders sikkerhed og sundhed

- KERNE-** **PR1** Faser i produkters og tjenesteydelsers livscyklus, hvor deres påvirkning af sikkerhed og sundhed vurderes med henblik på forbedring, samt andelen af vigtige kategorier af produkter og tjenesteydelser, der er underkastet disse procedurer.
- TILLÆGS-** **PR2** Samlet antal tilfælde af manglende overholdelse af bestemmelser og frivillige regelsæt for produkters og tjenesteydelsers påvirkning af sikkerhed og sundhed fordelt på udfald.

#### Forhold: Mærkning af produkter og tjenesteydelser

- KERNE-** **PR3** Type af oplysninger om produkter og tjenesteydelser som kræves i henhold til procedurer, og andel af væsentlige produkter og tjenesteydelser, der er underlagt sådanne oplysningskrav.
- TILLÆGS-** **PR4** Samlet antal tilfælde af manglende overholdelse af bestemmelser og frivillige regelsæt vedrørende information om og mærkning af produkter og tjenesteydelser fordelt på udfald.
- TILLÆGS-** **PR5** Praksis i forhold til kundetilfredshed, herunder resultater af kundetilfredshedsundersøgelser.

#### Forhold: Markedsføring

- KERNE-** **PR6** Programmer for overholdelse af lovgivning, standarder og frivillige regelsæt vedrørende markedsføring, herunder annoncering, salgsfremmende aktiviteter og sponsorater.
- TILLÆGS-** **PR7** Samlet antal tilfælde af manglende overholdelse af bestemmelser og frivillige regelsæt vedrørende markedsføring, herunder annoncering, salgsfremmende aktiviteter og sponsorater, fordelt på udfald.

#### Forhold: Beskyttelse af kunders fortrolige oplysninger

- TILLÆGS-** **PR8** Samlet antal dokumenterede klager over brud på kunders ret til beskyttelse af fortrolige oplysninger og tab af kundedata.

#### Forhold: Overholdelse af love, bestemmelser og standarder

- KERNE-** **PR9** Monetær værdi af væsentlige bøder for manglende overholdelse af love, bestemmelser og standarder vedrørende levering og brug af produkter og tjenesteydelser.



## Relevans

Indikatorerne om produktansvar behandler virkningerne for kunder og brugere som følge af produktledelse for produkter og tjenesteydelser. Det forventes af organisationer, at de udviser passende omhu under udviklingen af deres produkter og tjenesteydelser for at sikre, at de egner sig til den påtænkte anvendelse og ikke udgør en utilsigtet fare for helbredet og sikkerheden. Desuden skal meddelelser, der vedrører såvel produkter og tjenesteydelser som brugere, tage kundernes behov for information og ret til privatlivets fred i betragtning. Indikatorerne er primært struktureret i par, hvor en kerneindikator giver oplysning om eksisterende processer, der behandler det pågældende forhold, mens en supplerende indikator angiver graden af overholdelse.

## Definitioner

### Typer af manglende overholdelse

Dom for forsømmelse ved at undlade at handle i overensstemmelse med bestemmelser eller love, kategoriseret efter arten af den lov eller de bestemmelser, der er overtrådt.

### Information om og mærkning af produkter og tjenesteydelser

Information og mærkning bruges synonymt til at beskrive meddelelser leveret sammen med produktet eller tjenesteydelsen med henblik på beskrivelse af dennes egenskaber.

### Kunders ret til privatlivets fred

En kundes ret til beskyttelse af sit privatliv og til at være i fred, herunder beskyttelse af personlige oplysninger, at oplysninger/data kun bruges til det oprindeligt tiltænkte formål (medmindre andet udtrykkeligt er aftalt), overholdelse af tavshedspligt og beskyttelse mod misbrug og tyveri. Udtrykket "kunde" omfatter både slutkunder (forbrugere) og virksomhedskunder ved handel mellem organisationer.

## Markedsføring

Den kombination af strategier, systemer, metoder og aktiviteter, som en organisation gør brug af til at promovere sit omdømme og sine varemærker, produkter og tjenesteydelser over for målgrupper. Markedsføring kan omfatte aktiviteter såsom annoncering, personligt salg, salgsfremmende aktiviteter, PR og sponsorater.

## Overordnede referencer

- OECD's retningslinjer for multinationale selskaber, 2000-udgaven.



**PR1 Faser i produkters og tjenesteydelsers livscyklus, hvor deres påvirkning af sikkerhed og sundhed vurderes med henblik på forbedring, samt andelen af vigtige kategorier af produkter og tjenesteydelser, der er underkastet disse procedurer.**

**1. Relevans**

Denne indikator er med til at angive forekomsten og omfanget af en systematisk indsats for at tage hånd om sikkerheds- og sundhedsspørgsmål gennem et produkts og/eller tjenesteydelsers livscyklus. Kunder forventer, at produkter og tjenesteydelser opfylder de tiltænkte formål tilfredsstillende uden at udgøre en risiko for deres helbred eller sikkerhed. Dette ansvar er ikke kun underkastet love, bestemmelser og standarder, men behandles også i frivillige regelsæt som OECD's retningslinjer for multinationale organisationer.

Bestræbelser på at beskytte helbredet og sikkerheden for dem, der anvender eller leverer produktet eller tjenesteydelsen, har direkte indflydelse på organisationens omdømme, organisationens juridiske og økonomiske risici i tilfælde af tilbagetrækning af produktet og markedsdifferentiering ud fra kvalitet og medarbejdernes motivation.

**2. Indsamling**

**2.1** Oplys for hver af nedenstående livscyklusfaser, hvorvidt produkters og tjenesteydelsers påvirkning af sikkerhed og sundhed vurderes med henblik på forbedring:

	Ja	Nej
Udvikling af produktkoncept		
Forskning og Udvikling (F&U)		
Certificering		
Fremstilling		
Markedsføring og salgsmæssige aktiviteter		
Opbevaring, distribution og levering		
Anvendelse og service		
Bortskaffelse, genanvendelse eller genbrug		

**2.2** Oplys, hvilken procentdel af vigtige kategorier af produkter eller tjenesteydelser, der er omfattet af og vurderes for overholdelse af disse procedurer.

**3. Definitioner**

Ingen.

**4. Dokumentation**

Mulige informationskilder omfatter den rapporterende organisations juridiske afdeling og salgsafdeling foruden dokumentation indsamlet ved hjælp af kvalitetsstyringsystemer.

**5. Referencer**

- OECD's retningslinjer for multinationale selskaber, 2000-udgaven.



## PR2 Samlet antal tilfælde af manglende overholdelse af bestemmelser og frivillige regelsæt for produkters og tjenesteydelsers påvirkning af sikkerhed og sundhed fordelt på udfald.

### 1. Relevans

Beskyttelse af sikkerhed og sundhed er et anerkendt mål i mange nationale og internationale bestemmelser. Manglende overholdelse af lovkraft tyder enten på utilstrækkelige interne ledelsessystemer og procedurer eller manglende implementering. Ud over direkte økonomiske konsekvenser medfører vedvarende mangel på overholdelse også forøget økonomisk risiko som følge af negative konsekvenser for såvel omdømme som medarbejdernes motivation. Antallet af tilfælde af manglende overholdelse af love, bestemmelser og standarder i en organisation bør holdes så lavt som muligt. De tendenser, som denne indikator påviser, peger på forbedringer eller forværringer i effektiviteten af de interne kontrolforanstaltninger.

### 2. Indsamling

- 2.1 Denne indikator behandler et produkts eller tjenesteydelsens livscyklus, når den er tilgængelig for brug og dermed underkastet bestemmelser vedrørende produkters og tjenesteydelsers påvirkning af helbred og sundhed.
- 2.2 Hvis den rapporterende organisation ikke har registreret tilfælde af manglende overholdelse af bestemmelser og frivillige regelsæt, er en kort erklæring herom tilstrækkelig.
- 2.3 Bestem det samlede antal tilfælde af manglende overholdelse af bestemmelser og frivillige regelsæt for produkters og tjenesteydelsers påvirkning af sikkerhed og sundhed i rapporteringsperioden.
- 2.4 Denne indikator vedrører tilfælde af manglende overholdelse i afrapporteringsperioden. Hvis et væsentligt antal tilfælde vedrører episoder i foregående år, skal dette angives.
- 2.5 Tilfælde af manglende overholdelse, hvor det er fastslået, at organisationen ikke har ansvaret, tælles ikke med i denne indikator.
- 2.6 Oplys det samlede antal tilfælde af manglende overholdelse af bestemmelser om produkters og tjenesteydelsers påvirkning af helbred og sundhed fordelt på:

- tilfælde af manglende overholdelse af bestemmelser, der har medført en bøde eller bod,
- tilfælde af manglende overholdelse af bestemmelser, der har medført en advarsel, og
- tilfælde af manglende overholdelse af frivillige regelsæt.

### 3. Definitioner

Ingen.

### 4. Dokumentation

Mulige informationskilder omfatter den rapporterende organisations juridiske afdeling og forskning og udvikling (F&U) foruden dokumentation indsamlet ved hjælp af kvalitetsstyringssystemer.

### 5. Referencer

Ingen.



### PR3 Type af oplysninger om produkter og tjenesteydelser som kræves i henhold til procedurer, og andel af væsentlige produkter og tjenesteydelser, der er underlagt sådanne oplysningskrav.

#### 1. Relevans

Tilgængelig og passende information om produkters og tjenesteydelsers positive såvel som negative påvirkninger på bæredygtigheden er nødvendige for, at kunder og slutbrugere kan træffe informerede beslutninger om køb, og for at disse påvirkninger kan afspejles i markedet. Anvendelse af passende informationer og mærkning vedrørende påvirkning af bæredygtigheden har direkte forbindelse til overholdelse af visse typer bestemmelser og regelsæt (såsom nationale love og OECD's retningslinjer for multinationale virksomheder) og potentielt til strategier for varemærke- og markedsdifferentiering. Denne indikator angiver, i hvilken grad informationerne og mærkningen behandler et produkts eller tjenesteydelsens påvirkning af bæredygtigheden.

#### 2. Indsamling

- 2.1 Oplys, hvorvidt nedenstående information om produkter og tjenesteydelser er påkrævet i henhold til organisationens procedurer for informationer om og mærkning af produkter og tjenesteydelser:

	Ja	Nej
Leverandør af komponenter til produktet		
Indhold, især hvad angår stoffer, der kunne forårsage en miljømæssig eller social påvirkning		
Sikker anvendelse af produktet eller tjenesteydelsen		
Bortskaffelse af produktet og miljømæssige/samfundsmæssige påvirkninger		
Andet (forklar)		

- 2.2 Oplys, hvilken procentdel af vigtige kategorier af produkter og tjenesteydelser, der er omfattet af og vurderes ud fra ovennævnte procedurer.

#### 3. Definitioner

Ingen.

#### 4. Dokumentation

Mulige informationskilder omfatter den rapporterende organisations juridiske afdeling og salgsafdeling foruden dokumentation indsamlet ved hjælp af kvalitetsstyringssystemer.

#### 5. Referencer

- OECD's retningslinjer for multinationale selskaber, 2000-udgaven.



## **PR4 Samlet antal tilfælde af manglende overholdelse af bestemmelser og frivillige regelsæt vedrørende information om og mærkning af produkter og tjenesteydelser fordelt på udfald.**

### **1. Relevans**

Videregivelse og fremvisning af informationer om og mærkning af produkter og tjenesteydelser er underkastet en række bestemmelser og love. Manglende overholdelse tyder enten på utilstrækkelige interne ledelsessystemer og -procedurer eller ineffektiv implementering. Ud over de direkte økonomiske konsekvenser såsom bod eller bøde medfører manglende overholdelse en risiko for organisationens omdømme og for kundeloyaliteten og -tilfredsheden. Organisationer bør holde antallet af tilfælde af manglende overholdelse så lavt som muligt. De tendenser, som denne indikator påviser, kan være et tegn på forbedringer eller forværringer i effektiviteten af de interne kontrolforanstaltninger.

### **2. Indsamling**

- 2.1** Denne indikator vedrører tilfælde af manglende overholdelse i rapporteringsperioden. Hvis et væsentligt antal tilfælde vedrører episoder i foregående år, skal dette angives.
- 2.2** Hvis den rapporterende organisation ikke har registreret tilfælde af manglende overholdelse af bestemmelser og frivillige regelsæt, er en kort erklæring herom tilstrækkelig.
- 2.3** Bestem det samlede antal tilfælde af manglende overholdelse af bestemmelser og frivillige regelsæt for information om og mærkning af produkter og tjenesteydelser i rapporteringsperioden.
- 2.4** Tilfælde af manglende overholdelse af love, bestemmelser og standarder, hvor det er fastslået, at virksomheden ikke har ansvaret, tælles ikke med i denne indikator.
- 2.5** Oplys det samlede antal tilfælde af manglende overholdelse af bestemmelser om information om og mærkning af produkter og tjenesteydelser fordelt på:

- tilfælde af manglende overholdelse af bestemmelser, der har medført en bøde eller straf,
- tilfælde af manglende overholdelse af bestemmelser, der har medført en advarsel, og
- tilfælde af manglende overholdelse af frivillige regelsæt.

### **3. Definitioner**

Ingen.

### **4. Dokumentation**

Mulige informationskilder omfatter den rapporterende organisations juridiske og tekniske afdelinger foruden dokumentation indsamlet ved hjælp af kvalitetsstyringssystemer.

### **5. Referencer**

Ingen.



## **PR5 Praxis i forhold til kundetilfredshed, herunder resultater af kundetilfredshedsundersøgelser.**

### **1. Relevans**

Kundetilfredshed er udtryk for en organisations opmærksomhed over for sine kunders behov og er, set ud fra et forretningsmæssigt synspunkt, afgørende for succes på langt sigt. I forbindelse med bæredygtighed giver kundetilfredshed et indtryk af organisationens tilgang til sit forhold til en af sine interessentgrupper, nemlig kunderne. PR5 kan også ses i sammenhæng med andre bæredygtighedsindikatorer. Når kundetilfredshed ses i sammenhæng med andre indikatorer, kan den give et indblik i, i hvor høj grad en organisation tager andre interessenters behov i betragtning.

### **2. Indsamling**

- 2.1** Redegør for metoder, der anvendes i hele organisationen til at bedømme og bevare kundetilfredsheden, såsom:
- hvor hyppigt kundetilfredsheden undersøges,
  - standardkrav til undersøgelsesmetoder, og
  - systemer og procedurer, hvormed kunder kan give feedback.
- 2.2** Oplys resultater eller de centrale konklusioner af undersøgelser (baseret på undersøgelsesgrupper af statistisk relevante størrelser) gennemført i rapporteringsperioden, der vedrører information om:
- organisationen som helhed,
  - en hovedkategori af produkter eller tjenesteydelser, eller
  - væsentlige driftssteder.
- 2.3** Angiv den kategori af produkter eller tjenesteydelser eller de driftssteder, som de oplyste undersøgelsesresultater vedrører.

### **3. Definitioner**

Ingen.

### **4. Dokumentation**

Mulige informationskilder omfatter den rapporterende organisations kundetjeneste- og forsknings- og udviklingsafdeling.

### **5. Referencer**

Ingen.



## **PR6 Programmer for overholdelse af lovgivning, standarder og frivillige regelsæt vedrørende markedsføring, herunder annoncering, salgsfremmende aktiviteter og sponsorer.**

### **1. Relevans**

Markedskommunikation har til formål at påvirke holdninger og købsbeslutninger. Markedskommunikation, der ikke efterlever almindeligt accepterede etiske og kulturelle standarder om at afholde sig fra krænkelser af privatlivets fred, dobbeltmoral og forsøg på at påvirke sårbare målgrupper såsom børn, kan være et vigtigt emne for interessenter, hvilket den voksende forbrugeraktivisme viser. Markedsføringsmetoder, der opfattes som upassende, kan udgøre en risiko for organisationen, bl.a. for fremmedgørelse af kunder og andre interessenter, skader på omdømmet, økonomiske konsekvenser og sagsanlæg.

Ud over de rammer, som national og international lovgivning udgør, tilsigter frivillige og selvregulerende regelsæt (såsom Det Internationale Handelskammers internationale kodeks for reklamepraksis eller OECD's retningslinjer for multinationale virksomheder) at formulere ansvarlighedsbegreber for markedskommunikation. Vedtagelsen af sådanne selvregulerende kodekser eller regelsæt kan hjælpe virksomheder med at sikre, at deres praksis omkring markedskommunikation overholder almindeligt accepterede standarder.

### **2. Indsamling**

- 2.1** Oplys om regelsæt eller frivillige standarder for markedskommunikation, der er indført for hele organisationen.
- 2.2** Oplys, hvor tit organisationen kontrollerer, at den overholder disse standarder eller regelsæt.
- 2.3** Oplys, om organisationen sælger produkter, der er:
  - forbudte på visse markeder, eller
  - genstand for spørgsmål fra interessenter eller offentlig debat.
- 2.4** Oplys, hvordan organisationen har reageret på spørgsmål eller bekymringer vedrørende disse produkter.

### **3. Definitioner**

Ingen.

### **4. Dokumentation**

Mulige informationskilder omfatter den rapporterende organisations juridiske afdeling og salgs- og reklameafdelinger.

### **5. Referencer**

- Det Internationale Handelskammers anbefalinger (f.eks. det internationale kodeks for reklamepraksis) og tilsvarende adfærdskodekser.
- OECD's retningslinjer for multinationale selskaber, 2000-udgaven.



## **PR7 Samlet antal tilfælde af manglende overholdelse af bestemmelser og frivillige regelsæt vedrørende markedsføring, herunder annoncering, salgsfremmende aktiviteter og sponsorater, fordelt på udfald.**

### **1. Relevans**

Manglende overholdelse tyder enten på utilstrækkelige interne ledelsessystemer og -procedurer eller ineffektiv implementering. Ud over de direkte økonomiske konsekvenser såsom bod eller bøde medfører manglende overholdelse en risiko for organisationens omdømme og for kundeloyaliteten og -tilfredsheden. Organisationer bør holde antallet af tilfælde af manglende overholdelse så lavt som muligt. De tendenser, som denne indikator påviser, kan være et tegn på styrkelse eller svækkelse af effektiviteten af de interne kontrolforanstaltninger.

### **2. Indsamling**

- 2.1** Denne indikator vedrører tilfælde af manglende overholdelse i rapporteringsperioden. Hvis et væsentligt antal tilfælde vedrører episoder i foregående år, skal dette angives.
- 2.2** Hvis den rapporterende organisation ikke har registreret tilfælde af manglende overholdelse af bestemmelser og frivillige regelsæt, er en kort erklæring herom tilstrækkelig.
- 2.3** Bestem det samlede antal tilfælde af manglende overholdelse af bestemmelser vedrørende markedskommunikation i afrapporteringsperioden.
- 2.4** Tilfælde af manglende overholdelse, hvor det er fastslået, at organisationen ikke har ansvaret, tælles ikke med i denne indikator.
- 2.5** Oplys det samlede antal tilfælde af manglende overholdelse af bestemmelser vedrørende markedskommunikation fordelt på:

- tilfælde af manglende overholdelse af bestemmelser, der har medført en bøde eller straf,
- tilfælde af manglende overholdelse af bestemmelser, der har medført en advarsel, og
- tilfælde af manglende overholdelse af frivillige regelsæt.

### **3. Definitioner**

Ingen.

### **4. Dokumentation**

Mulige informationskilder omfatter den rapporterende organisations juridiske afdeling og salgs- og reklameafdelinger.

### **5. Referencer**

Ingen.



## **PR8 Samlet antal dokumenterede klager over brud på kunders ret til beskyttelse af fortrolige oplysninger og tab af kundedata.**

### **1. Relevans**

Beskyttelse af kunders ret til privatlivets fred er et almindeligt anerkendt mål i nationale bestemmelser og organisationspolitikker. Manglende overholdelse tyder enten på utilstrækkelige interne ledelsessystemer og -procedurer eller ineffektiv implementering. Denne indikator vurderer, hvor godt ledelsessystemer og procedurer til beskyttelse af kundernes ret til privatlivets fred klarer opgaven. Ud over de direkte økonomiske konsekvenser såsom bod eller bøde medfører manglende overholdelse en risiko for organisationens omdømme og for kundeloyaliteten og -tilfredsheden. Organisationer bør holde antallet af tilfælde af manglende overholdelse så lavt som muligt. De tendenser, som denne indikator påviser, kan være et tegn på forbedringer eller forværringer i effektiviteten af de interne kontrolforanstaltninger.

### **2. Indsamling**

- 2.1** Bestem det samlede antal klager over brud på kunders ret til privatlivets fred i afrapporteringsperioden.
- 2.2** Hvis et væsentligt antal tilfælde vedrører episoder i foregående år, skal dette angives.
- 2.3** Oplys det samlede antal dokumenterede klager over brud på kunders ret til privatlivets fred fordelt på:
  - klager modtaget fra eksterne parter og dokumenteret af organisationen, og
  - klager fra tilsynsmyndigheder.
- 2.4** Oplys det samlede antal konstaterede tilfælde af brud på fortroligheden i forhold til tyveri eller tab af kundedata.
- 2.5** Hvis den rapporterende organisation ikke har registreret tilfælde af dokumenterede klager, er en kort erklæring herom tilstrækkelig.

### **3. Definitioner**

#### **Brud på kunders ret til privatlivets fred**

Omfatter ethvert tilfælde af manglende overholdelse af eksisterende lovgivning og (frivillige) standarder om beskyttelse af kunders ret til privatlivets fred, som den rapporterende organisation har tilsluttet sig.

#### **Dokumenteret klage**

En skriftlig erklæring fra en tilsynsmyndighed eller tilsvarende officielt organ til den rapporterende organisation, hvori der konstateres brud på kunders ret til privatlivets fred, eller en klage indgivet til organisationen, som organisationen har anerkendt som berettiget.

### **4. Dokumentation**

Oplysninger kan indhentes fra afdelinger med ansvar for kundeservice, PR og/eller juridiske anliggender.

### **5. Referencer**

Ingen.



## **PR9 Monetær værdi af væsentlige bøder for manglende overholdelse af love, bestemmelser og standarder vedrørende levering og brug af produkter og tjenesteydelser.**

### **1. Relevans**

Graden af manglende overholdelse af love, bestemmelser og standarder i en organisation er en indikator for ledelsens evne til at sikre, at aktiviteterne lever op til resultats- og indsatsparametre. Fra et økonomisk synspunkt er det at sikre overholdelse med til at reducere faren for økonomiske konsekvenser, enten direkte i form af bøder eller indirekte i form af forringet omdømme. En organisations historik i forhold til overholdelse af love, bestemmelser og standarder kan også påvirke dens evne til at udvide sine aktiviteter eller opnå tilladelser.

### **2. Indsamling**

- 2.1** Identificér administrative eller retslige sanktioner mod organisationen for manglende overholdelse af love eller bestemmelser, herunder internationale deklARATIONER, konventioner, traktater og nationale, regionale samt lokale bestemmelser, om levering og brug af den rapporterende organisations produkter og tjenesteydelser. Informationer, der er relevante for denne indikator, omfatter, men er ikke begrænset til, data fra PR2, PR4 og PR7.
- 2.2** Oplys den samlede Monetær værdi af bøder af en væsentlig størrelsesorden.
- 2.3** Hvis den rapporterende organisation ikke har registreret tilfælde af manglende overholdelse af love, bestemmelser og standarder, er en kort erklæring herom tilstrækkelig.

### **3. Definitioner**

Ingen.

### **4. Dokumentation**

Datakilder omfatter resultater af audit eller den juridiske afdelings systemer til kontrol af, om organisationen overholder gældende lovkrav. Oplysninger om bøder kan indhentes fra regnskabsafdelingen.

### **5. Referencer**

Ingen.

