

Svensk Kvalitetsbas kravstandard (2:2019)

1. Utfärdare
2. Revisorer
3. Verksamheter

Antagen den 15 maj 2019

INNEHÅLL

INLEDNING	3
<i>Syfte med standarden</i>	3
<i>Föreningens ska verka för att:.....</i>	3
<i>Utfärdare.....</i>	3
<i>Revisorer.....</i>	4
<i>Definitioner och begrepp.....</i>	4
1 KRAV PÅ UTFÄRDARE	6
1.1 ALLMÄNT	6
1.2 REVISION AV UTFÄRDARENS METOD	6
1.3 RAPPORTERING.....	6
1.4 UTFÄRDANDE AV DIPLOM	7
1.5 REVISION AV VERKSAMHETER.....	7
1.6 INFORMATION OCH ERFARENHETSUTBYTE.....	7
2 KRAV PÅ REVISORER.....	8
2.1 ALLMÄNT	8
2.2 GRUNDUTBILDNING OCH ERFARENHET.....	8
2.3 SÄRSKILD KOMPETENS	8
2.4 UPPRÄTHÅLLANDE AV KOMPETENS.....	8
2.5 RAPPORTERING.....	8
2.6 ÅTERKALLANDE AV GODKÄNNANDE.....	9
3 KRAV PÅ VERKSAMHETER.....	10
3.1 ALLMÄNT	10
3.2 LEDARSKAP, DELAKTIGHET OCH KUNDFOKUS	10
3.3 KRAV FRÅN KUNDER OCH ANDRA INTRESSEENTER	10
3.4 KARTLÄGGNING AV PROCESSER	10
3.5 RISKER OCH MÖJLIGHETER.....	10
3.6 VERKSAMHETSSTYRNING.....	11
3.7 KVALITETSPOLICY	11
3.8 KVALITETSMÅL OCH HANDLINGSPLAN	11
3.9 HANTERING AV AVVIKELSER OCH FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG.....	12
3.10 KOMPETENS OCH MEDVETENHET	12
3.11 KOMMUNIKATION	12
3.12 UPPFÖLJNING OCH LEDNINGENS GENOMGÅNG.....	12
3.13 KVALITETSBERÄTTELSE	13
3.14 REVISION.....	13

Inledning

Föreningen Svensk Kvalitetsbas startades för att möta små och medelstora verksamheters behov av att skapa ett strukturerat kvalitetsledningssystem som kan integreras med miljöledningssystem såsom Svensk Miljöbas, ISO 14 001 och EMAS för att generera såväl kvalitets- som miljövinster.

Syfte med standarden

Syftet med denna standard är att erbjuda små och medelstora verksamheter ett kvalitetssäkrat ledningssystem med kunden i fokus som skapar förutsättningar för:

- ökad kundnöjdhet och tydlig intern struktur
- minskade risker och att ta till vara på möjligheter
- att bidra till verksamhetens strategiska inriktning.

Föreningens ska verka för att:

- Förvalta, utveckla och marknadsföra Svensk Kvalitetsbas kravstandard och dess övriga verksamhet
- Säkerställa kvalitet i Svensk Kvalitetsbas
- Verka för att organisationer ansluter sig till föreningen
- Följa utvecklingen inom föreningens intresseområden nationellt och internationellt

Svensk Kvalitetsbas kravstandard antogs första gången den 25 augusti 2016, och uppdaterades senast på årsmötet i maj 2019. Svensk Kvalitetsbas kravstandard ses över och uppdateras vart tredje år eller vid behov. Föreningen Svensk Kvalitetsbas har tolkningsrätt gällande kraven i denna standard.

Nedan beskrivs översiktligt de tre delarna i kravstandarderna som finns framtagna för utfärdare, revisorer och verksamheter.

Utfärdare

Kraven på utfärdare är framtagna för att säkerställa att de organisationer som utfärdar diplom med Svensk Kvalitetsbas logotyp har en metod som följer kraven i sin helhet och är godkänd av Svensk Kvalitetsbas. Utfärdaren utfärdar diplom till verksamheter som uppfyller standardens krav samt verkar för att de genomför konkreta kvalitetsförbättrande åtgärder.

Revisorer

Kraven på revisorer är framtagna för att säkerställa att Svensk Kvalitetsbas revisorer verkar för att verksamheten genomför konkreta kvalitetsförbättringar, har kunskap om kraven i Svensk Kvalitetsbas och följer god revisionsd.

Verksamheter

En verksamhet som avser att diplomeras enligt Svensk Kvalitetsbas ska anlita en utfärdare som tillhandahåller en metod som är godkänd av Svensk Kvalitetsbas. Verksamheter ska minst uppfylla Svensk Kvalitetsbas krav enligt kapitel 3 "Krav på Verksamheter".

Definitioner och begrepp

Avvikelse: Avsteg från det förväntade såsom uppfyllande av standardens krav, verksamhetens processer/rutiner eller tillbud/olycka.

Bindande och legala krav: Krav från myndigheter, kunder och andra intressenter som måste uppfyllas.

Certifikat: Verifierar att en utfärdare uppfyller Svensk Kvalitetsbas krav på utfärdare.

Kundfokus: Kundnytta, kundnöjdhet, medlemsnytta etc. beroende på verksamhet.

Kvalitetskritisk: Påverkar verksamhetens möjlighet att leverera tjänst eller produkt i enlighet med bindande krav.

Ledning: Person eller grupp av personer som leder och styr en verksamhet på högsta nivå.

Metod: Utfärdaren ska erbjuda en metod i form av utfärdarens skriftliga handledningsmaterial och praktiska stöd som vägleder en verksamhet i arbetet med att uppnå kraven i Svensk Kvalitetsbas krav på verksamheter.

Metodansvarig: Utsedd person hos utfärdaren som ansvarar för dess metod.

Revisionsråd: Svensk Kvalitetsbas instans för frågor som gäller revisorer och revision, handläggning av ansökningar från revisorer inför godkännande av styrelsen och klagomål gällande revisorer och utfärdare.

Revisor: Person som är godkänd av Svensk Kvalitetsbas att revidera verksamheter enligt Svensk Kvalitetsbas krav på verksamheter.

Svensk Kvalitetsbas: Föreningen Svensk Kvalitetsbas eller dess kravstandard.

Tredjepartsrevision: Revision utförd av revisor som inte varit delaktig vid implementering av kvalitetsledningssystemet i den verksamhet som revideras. Tredjepartsrevision får inte

genomförs av revisor som är ansluten till utfärdare eller till organisation som utfärdar diplom i utfärdarens ställe. Tredjepartsrevisor ska vara godkänd Svensk Kvalitetsbas revisor.

Utfärdare: Av Svensk Kvalitetsbas godkänd medlemsorganisation med rätt att utfärda diplom med föreningens logotyp.

Verksamhet: Företag eller organisation som avser att diplomeras enligt Svensk Kvalitetsbas.

1 Krav på Utfärdare

Utfärdare av diplom enligt Svensk Kvalitetsbas **ska**¹ uppfylla följande kravstandard på utfärdare.

1.1 Allmänt

Utfärdare av diplom med Svensk Kvalitetsbas logotyp **ska**²:

- vara medlem i föreningen
- ansöka om att bli utfärdare till Föreningen Svensk Kvalitetsbas
- erbjuda en metod för införande av kvalitetsledningssystem som uppfyller kraven denna standard
- utse en metodansvarig i organisationen.

1.2 Revision av utfärdarens metod

Utfärdarens metod **ska**³ granskas och godkänns.

Granskning **ska**⁴:

- ske vart femte år eller vid större förändringar av metoden eller verksamheten
- utföras av två personer utsedda av Svensk Kvalitetsbas styrelse.

Utfärdaren **ska**⁵ i samband med granskning gentemot standarden redovisa till Svensk Kvalitetsbas hur metoden avses drivas de närmaste fem åren.

Utfärdaren **ska**⁶ tillhandahålla kvalitetsledningsdokumentation för de diplomerade verksamheter styrelsen efterfrågar.

Vid eventuell avveckling **ska**⁷ utfärdaren säkerställa att diplomerade verksamheter får information om hur de kan fortsätta sin kvalitetsdiplomering via en annan utfärdare enligt Svensk Kvalitetsbas.

1.3 Rapportering

Utfärdare **ska**⁸ till Svensk Kvalitetsbas rapportera:

- vilka verksamheter som har gällande diplom
- förändringar av den egna metoden
- av föreningen efterfrågade förändringar i den egna metoden efter revidering av kravstandarderna.

1.4 Utfärdande och återkallande av diplom

Utfärdaren **ska**⁹ efter godkänd revision dela ut diplom som följer Svensk Kvalitetsbas logotypmanual.

Utfärdaren har möjlighet att återkalla diplom om verksamheten inte längre uppfyller kriterier för diplomering.

1.5 Revision av verksamheter

Utfärdaren **ska**¹⁰ säkerställa att revision av verksamheten sker i enlighet med Svensk Kvalitetsbas kravstandard.

1.6 Information och erfarenhetsutbyte

Utfärdaren **ska**¹¹ ha information om sin metod tillgänglig för intressenter.

Utfärdare **ska**¹² delge sina erfarenheter till andra medlemmar i Föreningen Svensk Kvalitetsbas.

Representant från utfärdaren **ska**¹³ delta i erfarenhetsutbyte anordnad av Svensk Kvalitetsbas senast inom ett år efter godkännande och därefter minst vart tredje år.

Om utfärdare anlitar och/eller samarbetar med andra aktörer gällande stöd gentemot verksamhet **ska**¹⁴ utfärdare tillse att dessa är insatta i dess metod och i Svensk Kvalitetsbas kravstandard.

2 Krav på revisorer

2.1 Allmänt

Revisor som vill bli godkänd av Svensk Kvalitetsbas **ska**¹:

- ansöka till Svensk Kvalitetsbas
- uppfylla samtliga krav enligt Svensk Kvalitetsbas krav på revisorer för att godkännas av Svensk Kvalitetsbas styrelse.

Revisor **ska**² kontrollera att verksamheten har uppfyllt Svensk Kvalitetsbas krav på verksamheter för att diplom ska kunna utfärdas.

2.2 Grundutbildning och erfarenhet

Revisor **ska**³ ha:

- minst tre års arbetslivserfarenhet varav två års arbetslivserfarenhet inom ledningssystem
- deltagit vid minst fem revisioner varav minst en självständigt genomförd revision inom ledningssystem. De tre senaste revisionerna får inte vara äldre än två år
- deltagit i revisionsteknikutbildning om minst en dag. Utbildningen ska vara godkänd av Svensk Kvalitetsbas styrelse.

2.3 Särskild kompetens

Varje enskild revisor **ska**⁴ ha deltagit i utbildning i Svensk Kvalitetsbas kravstandard anordnad av Svensk Kvalitetsbas.

2.4 Upprätthållande av kompetens

Revisor **ska**⁵:

- minst vart tredje år delta i erfarenhetsutbyte och vidareutbildning inom kvalitet anordnad av Svensk Kvalitetsbas
- upprätthålla aktuell kunskap om Svensk Kvalitetsbas kravstandard.

2.5 Rapportering

Revisor **ska**⁶ ta fram en revisionsrapport som anger status i förhållande till Svensk Kvalitetsbas kravstandard, eventuella avvikelser och förbättringsförslag.

Revisor **ska**⁷ lämna revisionsrapport till utfärdaren och reviderad verksamhet.

2.6 Återkallande av godkännande

Om revisor visar sig olämplig eller inte längre uppfyller kraven i denna standard **ska**⁸ godkännandet återkallas.

3 Krav på verksamheter

3.1 Allmänt

Verksamhet som avser att diplomeras enligt Svensk Kvalitetsbas kravstandard **ska**¹ anlita en godkänd utfärdare.

3.2 Ledarskap, delaktighet och kundfokus

Ledningen **ska**² ansvara för ett fungerande kvalitetsledningssystem med kundfokus.

Det innebär att:

- säkerställa ekonomiska och personella resurser för ledningssystemets införande och drift
- fördela ansvar genom att definiera roller, ansvar och befogenheter
- skapa engagemang och delaktighet i hela verksamheten
- säkerställa att kvalitetsledningssystemet leder till förbättringar.

3.3 Krav från kunder och andra intressenter

Verksamheten **ska**³ återkommande:

- identifiera kunders och andra intressenters krav och förväntningar på verksamheten och dokumentera vilka av dessa krav som är bindande
- identifiera legala krav relaterat till processer, produkter och tjänster
- säkerställa att legala och andra bindande krav efterlevs och följs upp.

3.4 Kartläggning av processer

Verksamheten **ska**⁴:

- ha en dokumenterad beskrivning av processer som minst omfattar ledning, kärnverksamhet och stödfunktioner samt hur dessa samverkar. Eventuella processer som utförs av extern part **ska**⁵ omfattas i beskrivningen.

3.5 Risker och möjligheter

Verksamheten **ska**⁶ återkommande identifiera risker och möjligheter kopplat till:

- krav och förväntningar från kunder och andra intressenter
- verksamhetens processer
- legala krav
- förändringar i omvärlden och inom organisationen.

Verksamheten **ska**⁷ utifrån identifierade risker och möjligheter återkommande fastställa och dokumentera vilka som är prioriterade.

3.6 Verksamhetsstyrning

Beskrivning av kärnverksamheten **ska**⁸ minst innehålla:

- planering och utförande av produktion eller tjänst
- godkännande av produkt och/eller tjänst under framställning/genomförande och innan leverans.

Verksamheten **ska**⁹ säkerställa tillräcklig styrning för att åtaganden i kvalitetsledningssystemet uppfylls.

Verksamheten **ska**¹⁰ ha en dokumenterad beskrivning av hur:

- kvalitetskritiska leverantörer utvärderas och väljs, med avseende på deras förmåga att leverera produkter och/eller tjänster enligt verksamhetens specifikationer
- krav ställs på inköpta kvalitetskritiska produkter och/eller tjänster.

3.7 Kvalitetspolicy

Verksamheten **ska**¹¹ ha en kvalitetspolicy som styr kvalitetsarbetet och speglar ambitionerna. Kvalitetspolicyn **ska**¹² vara antagen av ledningen och relevant i förhållande till verksamheten.

Kvalitetspolicyn **ska**¹³ vara vägledande för kvalitetsmålen och:

- innehålla löfte om att verka för ökad kundnöjdhet, ständig förbättring och uppfyllelse av legala krav
- vara väl förankrad i verksamheten
- vara tillgänglig för kunder och andra intressenter.

3.8 Kvalitetsmål och handlingsplan

Verksamheten **ska**¹⁴ utifrån de prioriterade riskerna och möjligheterna upprätta dokumenterade och tidsatta kvalitetsmål och handlingsplaner för hur målen ska uppnås.

Mål och åtgärder i handlingsplan **ska**¹⁵ vara möjliga att följa upp.

Av handlingsplanen **ska**¹⁶ framgå:

- åtgärder för hur målen ska uppnås
- vem som ansvarar för att åtgärderna genomförs
- resursbehov för att genomföra åtgärderna

- när och hur åtgärderna ska genomföras och följas upp.

3.9 Hantering av avvikelser och förbättringsförslag

Orsaker till avvikelser **ska**¹⁷ utredas och åtgärder ska om möjligt vidtas som förhindrar att avvikelserna upprepas.

Verksamheten **ska**¹⁸ ha en dokumenterad beskrivning av hur avvikelser och förbättringsförslag hanteras, kommuniceras och följs upp.

3.10 Kompetens och medvetenhet

Verksamhetens medarbetare **ska**¹⁹ ha kompetens för att kunna utföra sina arbetsuppgifter på ett tillfredsställande sätt.

Alla som arbetar i och på uppdrag av verksamheten **ska**²⁰ vara medvetna om relevanta krav som ställs på verksamheten och de tjänster och produkter som tillhandahålls.

Verksamheten **ska**²¹ identifiera kompetensbehovet inom den egna verksamheten och med detta som grund fastställa en dokumenterad kompetensutvecklingsplan.

3.11 Kommunikation

Verksamheten **ska**²² ha rutiner för intern och extern kommunikation som minst omfattar:

- Kommunikation av eventuella förändringar i avtal och överenskommelser
- Återkoppling av vidtagna åtgärder vid avvikelser
- Hantering av synpunkter från externa intressenter.

Relevanta överenskommelser **ska**²³ kunna spåras.

3.12 Ledningens genomgång

Verksamhetens ledning **ska**²⁴ årligen genomföra och dokumentera en utvärdering av kvalitetsledningsarbetet och besluta om förbättringar och nödvändiga förändringar.

Utvärderingen **ska**²⁵ minst omfatta:

- kundnöjdhet
- resursers tillräcklighet
- uppfyllelse av bindande krav
- hur processer och verksamhetsstyrning fungerar
- hantering av risker och möjligheter
- policy, mål och handlingsplaner

-
- avvikelsehantering.

3.13 Kvalitetsberättelse

Verksamheten **ska**²⁶ årligen sammanfatta resultatet av kvalitetsarbetet i en berättelse.

Kvalitetsberättelsen **ska**²⁷ innehålla följande:

- kvalitetsledningssystemets omfattning och avgränsning
- beskrivning av verksamheten, antal anställda och de produkter och/eller tjänster som levereras och eventuella relevanta förändringar
- genomförda och planerade förbättringar.

Kvalitetsberättelsen **ska**²⁸ vara tillgänglig för medarbetare och intressenter.

3.14 Revision

Revision **ska**²⁹ genomföras årligen av Svensk Kvalitetsbas godkända revisorer för att bibehålla diplomeringen.

Senast den andra revisionen och därefter minst vart fjärde år **ska**³⁰ tredjepartsrevision utföras. Om verksamheten är spridd på flera fysiska enheter **ska**³¹ en plan för revision på samtliga platser upprättas.