

Svensk Kvalitetsbas kravstandard (1:2016)

1. Utfärdare
2. Revisorer
3. Verksamheter

Antagen den 25 augusti 2016

INNEHÅLL

Inledning	3
Syfte med standarden	3
Föreningens ska verka för att:.....	3
Utfärdare.....	3
Revisorer	3
Verksamheter.....	4
Definitioner och begrepp	4
1. Krav på Utfärdare.....	5
1.1 Allmänt	5
1.2 Revision av utfärdarens metod	5
1.3 Revisionsinstruktion	5
1.4 Utfärdande av Diplom	6
1.5 Rapportering	6
1.6 Revision av verksamheter	6
1.7 Information och erfarenhetsutbyte	6
2. Krav på revisorer	7
2.1 Allmänt	7
2.2 Grundutbildning och erfarenhet	7
2.3 Särskild kompetens	7
2.4 Upprätthållande av kompetens	7
2.5 Rapportering	7
2.6 Återkallande av godkännande	8
3. Krav på verksamheter	9
3.1 Allmänt	9
3.2 Ledarskap, ansvar och delaktighet	9
3.3 Krav från kunder och andra intressenter.....	9
3.4 Kartläggning av processer.....	9
3.5 Verksamhetsstyrning	10
3.6 Risker och möjligheter	10
3.7 Kvalitetspolicy.....	10
3.8 Kvalitetsmål och handlingsplan	11
3.9 Hantering av avvikelser och förbättringsförslag.....	11
3.10 Kompetens och medvetenhet.....	11
3.11 Kommunikation	11
3.12 Uppföljning.....	12
3.13 Ledningens genomgång	12
3.14 Revision	12

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 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 den 25 augusti 2016. 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

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

Kundnöjdhet: Kundnytta, medlemsnytta etc. beroende på verksamhet.

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.

Revisionsinstruktion: Utfärdarens skriftliga vägledning för revisorer.

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 organisation som revideras. Tredjepartsrevision får inte genomföras 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 medlem 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** uppfylla följande kravstandard på utfärdare.

1.1 Allmänt

Organisation som vill bli utfärdare av diplom med Svensk Kvalitetsbas logotyp **ska**:

- vara medlem i föreningen
- lämna in ansökan om utfärdare till Föreningen Svensk Kvalitetsbas
- arbeta efter en godkänd metod för införande av kvalitetsledningssystem
- tillhandahålla en skriftlig revisionsinstruktion till revisorer
- utse en metodansvarig i organisationen.

1.2 Revision av utfärdarens metod

Utfärdarens metod **ska** granskas och godkännas.

Granskning **ska**:

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

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

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

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

1.3 Revisionsinstruktion

Revisionsinstruktion för revision av verksamhet **ska** innehålla:

- beskrivning av metod för diplomering
- hur revisor ska genomföra revision.

1.4 Utfärdande av Diplom

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

Utfärdaren har möjlighet att återkalla diplom om verksamheten visar sig bryta mot identifierade legala och andra bindande krav (enligt avsnitt 3.3 i "Krav på verksamheter").

1.5 Rapportering

Utfärdare **ska** 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

1.6 Revision av verksamheter

Utfärdaren **ska** se till att revision av verksamheten sker i enlighet med Svensk Kvalitetsbas kravstandard.

Utfärdaren **ska** säkerställa att tredjepartsrevision genomförs senast den andra revisionen och därefter minst vart fjärde år.

1.7 Information och erfarenhetsutbyte

Utfärdaren **ska** ha information om sin metod tillgängligt på exempelvis en hemsida.

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

Representant från utfärdaren **ska** 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** 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** lämna in ansökan till Föreningen Svensk Kvalitetsbas.

Revisor **ska** uppfylla samtliga krav enligt Svensk Kvalitetsbas krav på revisorer för att godkännas av Svensk Kvalitetsbas styrelse.

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

2.2 Grundutbildning och erfarenhet

Revisor **ska** 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** ha deltagit i utbildning i Svensk Kvalitetsbas kravstandard anordnad av Svensk Kvalitetsbas.

2.4 Upprätthållande av kompetens

Revisor **ska**:

- 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** följa revisionsinstruktion från utfärdare samt lämna revisionsrapport till utfärdare och reviderad verksamhet.

Revisionsrapporten **ska** ange status i förhållande till Svensk Kvalitetsbas kravstandard, eventuella avvikelser och förbättringsförslag.

2.6 Återkallande av godkännande

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

3. Krav på verksamheter

3.1 Allmänt

Verksamhet som avser att införa kvalitetsledningssystem och diplomas enligt Svensk Kvalitetsbas kravstandard **ska** anlita en godkänd utfärdare samt efterleva kraven i kapitel 3 enligt denna standard.

3.2 Ledarskap, ansvar och delaktighet

Ledningen **ska** ansvara för ett fungerande kvalitetsledningssystem och att det leder till förbättringar och kundnöjdhet.

Ledningen **ska**:

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

3.3 Krav från kunder och andra intressenter

Verksamheten **ska**:

- återkommande identifiera kunders och andra intressenters krav och förväntningar på verksamheten och avgöra vilka av dessa krav som är bindande för verksamheten att uppfylla
- regelbundet identifiera legala krav relaterat till processer, produkter och tjänster och hålla denna information dokumenterad och uppdaterad
- säkerställa att legala och andra bindande krav efterlevs och följs upp.

3.4 Kartläggning av processer

Verksamheten **ska**:

- ha en dokumenterad beskrivning av processer som minst omfattar ledning, kärnverksamhet och stödfunktioner samt hur dessa samverkar. Eventuella utkontrakterade processer som utförs av extern part ska omfattas i beskrivningen.
- regelbundet utvärdera hur processerna fungerar och säkerställa tillgängliga resurser.

Beskrivning av kärnverksamheten **ska** minst innehålla:

- planering av produktion och/eller utförande av tjänst.
- utvärdering av behov av styrning vid utveckling av produkt och/eller tjänst.
- rutiner kring godkännande av produkt och/eller tjänst under framställning/genomförande och innan leverans
- krav på inköpta produkter och/eller tjänster
- rutiner för att utvärdera och välja leverantörer med avseende på deras förmåga att leverera produkter och/eller tjänster enligt verksamhetens specifikationer

3.5 Verksamhetsstyrning

Verksamheten **ska** säkerställa att rutiner finns för att:

- minimera och förebygga betydande risker
- uppfylla legala och andra bindande krav
- planera, styra, kontrollera och följa upp produktion och/eller utförande av tjänst
- uppfylla åtagande i kvalitetsledningssystemet.

3.6 Risker och möjligheter

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

- krav och förväntningar från kunder och andra intressenter
- verksamhetens processer
- legala och andra bindande krav
- omvärldsförändring

Verksamheten **ska** utifrån identifierade risker och möjligheter årligen fastställa och dokumentera vilka som är betydande.

3.7 Kvalitetspolicy

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

Kvalitetspolicyen **ska**:

- Innehålla löfte om att verka för ökad kundnöjdhet
- innehålla löfte om ständig förbättring
- innehålla löfte om att uppfylla legala och andra bindande krav
- vara vägledande för kvalitetsmålen

- vara väl förankrad i verksamheten och av andra som arbetar på uppdrag av verksamheten
- vara tillgänglig för kunder och andra intressenter

3.8 Kvalitetsmål och handlingsplan

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

Mål och åtgärder i handlingsplan **ska** vara möjliga att följa upp och vara i överensstämmelse med kvalitetspolicyn.

Av handlingsplanen **ska** 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

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

- avvikelser upptäcks, utreds, åtgärdas, kommuniceras och följs upp
- förbättringsförslag hanteras.

3.10 Kompetens och medvetenhet

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

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

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

3.11 Kommunikation

Verksamheten **ska** ha rutiner för hur kommunikation med medarbetare, kunder, leverantörer och underentreprenörer sker inför och under produktion och/eller utförande av tjänst.

Rutinerna **ska** omfatta kommunikation av förändringar i avtal och överenskommelser samt eventuella avvikelser, hantering av klagomål och reklamationer. Relevanta överenskommelser **ska** kunna spåras.

Berättelsen enligt 3.12 Uppföljning **ska** vara tillgänglig för medarbetare och intressenter.

3.12 Uppföljning

Verksamheten **ska** minst en gång per år följa upp kvalitetsarbetet i hela verksamheten.

Uppföljningen **ska** minst omfatta:

- mål och handlingsplan
- kundnöjdhet
- synpunkter från andra intressenter
- avvikelser
- övrigt förbättringsarbete

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

Berättelsen **ska** innehålla följande:

- kvalitetsledningssystemets omfattning och avgränsning
- beskrivning av verksamheten, antal anställda och de produkter och/eller tjänster som levereras och eventuella relevanta förändringar
- måluppfyllelse och övriga förbättringar som skett över tid
- aktuella mål

3.13 Ledningens genomgång

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

3.14 Revision

Dokumenterad revision **ska** utföras av Svensk Kvalitetsbas godkända revisorer.

Verksamheten **ska** genomgå revision varje år.

Om verksamheten är spridd på flera fysiska enheter **ska** en plan för revision på samtliga platser upprättas.