

SUSA – Sustainable Standards

# Svensk Kvalitetbas - kravstandard för verksamheter (2:2019)

Antagna 2019-05-15



## Innehåll

1. Inledning.....	2
Föreningens syfte och uppgift:.....	2
Syfte med standarden .....	2
Utfärdare .....	2
Revisorer .....	2
Verksamheter .....	2
2. Definitioner och begrepp .....	3
3. Krav på verksamheter .....	4
3.1 Allmänt .....	4
3.2 Ledarskap, delaktighet och kundfokus .....	4
3.3 Krav från kunder och andra intressenter .....	4
3.4 Kartläggning av processer .....	4
3.5 Risker och möjligheter .....	4
3.6 Verksamhetsstyrning .....	5
3.7 Kvalitetspolicy .....	5
3.8 Kvalitetsmål och handlingsplan.....	5
3.9 Hantering av avvikelser och förbättringsförslag .....	6
3.10 Kompetens och medvetenhet.....	6
3.11 Kommunikation .....	6
3.13 Ledningens genomgång .....	6
3.14 Kvalitetsberättelse .....	7
3.15 Revision .....	7

# 1. Inledning

SUSA – Sustainable standards(SUSA) startades för att möta små och medelstora verksamheters behov av att skapa ett strukturerat kvalitets- och miljöledningssystem.

## Föreningens syfte och uppgift:

- Verka för en hållbar utveckling i kommersiella, offentliga och ideella verksamheter
- Säkerställa hög kvalitet och kompetens i föreningens verksamhet
- Tillhandahålla, utveckla och synliggöra föreningens standarder och verktyg
- Verka för hög trovärdighet hos föreningens intressenter
- Verka för att organisationer ansluter sig till föreningen
- Följa utvecklingen inom föreningens intresseområden nationellt och internationellt

## 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.

## Utfärdare

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

## Revisorer

Kraven på revisorer är framtagna för att säkerställa att verkar för att verksamheten genomför konkreta förbättringar, har kunskap om kraven i aktuell standard och följer god revisionssed. Se krav på utfärdare och revisorer

## Verksamheter

En verksamhet som avser att diplomas enligt någon av SUSA:s standarder för ledningssystem ska anlita en utfärdare som tillhandahåller en metod som är godkänd av SUSA. Verksamheter ska minst uppfylla SUSA:s krav enligt "Krav på Verksamheter" för respektive standard.

## 2. 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 SUSA:s 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:** SUSA:s 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 SUSA att revidera verksamheter enligt Svensk Kvalitetsbas krav på verksamheter.

**Tredjepartsrevision:** Revision utförd av revisor som inte varit delaktig vid implementering av kvalitetsledningssystemet i den verksamhet 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 SUSA godkänd medlemsorganisation med rätt att utfärda diplom med föreningens logotyp.

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

## 3. Krav på verksamheter

### 3.1 Allmänt

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

### 3.2 Ledarskap, delaktighet och kundfokus

Ledningen **ska**<sup>2</sup> 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**<sup>3</sup> 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**<sup>4</sup>:

- 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**<sup>5</sup> omfattas i beskrivningen.

### 3.5 Risker och möjligheter

Verksamheten **ska**<sup>6</sup> 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**<sup>7</sup> utifrån identifierade risker och möjligheter återkommande fastställa och dokumentera vilka som är prioriterade.

### 3.6 Verksamhetsstyrning

Beskrivning av kärnverksamheten **ska**<sup>8</sup> minst innehålla:

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

Verksamheten **ska**<sup>9</sup> säkerställa tillräcklig styrning för att åtaganden i kvalitetsledningssystemet uppfylls.

Verksamheten **ska**<sup>10</sup> 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**<sup>11</sup> ha en kvalitetspolicy som styr kvalitetsarbetet och speglar ambitionerna. Kvalitetspolicyn **ska**<sup>12</sup> vara antagen av ledningen och relevant i förhållande till verksamheten.

Kvalitetspolicyn **ska**<sup>13</sup> 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**<sup>14</sup> utifrån de prioriterade riskerna och möjligheterna upprätta dokumenterade och tidsatta kvalitetsmål och handlingsplaner för hur målen ska uppnås.

Mål och åtgärder i handlingsplan **ska**<sup>15</sup> vara möjliga att följa upp.

Av handlingsplanen **ska**<sup>16</sup> 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**<sup>17</sup> utredas och åtgärder ska om möjligt vidtas som förhindrar att avvikelserna upprepas.

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

### 3.10 Kompetens och medvetenhet

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

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

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

### 3.11 Kommunikation

Verksamheten **ska**<sup>22</sup> 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**<sup>23</sup> kunna spåras.

### 3.12 Ledningens genomgång

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

Utvärderingen **ska**<sup>25</sup> minst omfatta:

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

### 3.14 Kvalitetsberättelse

Verksamheten **ska**<sup>26</sup> årligen sammanfatta resultatet av kvalitetsarbetet i en berättelse.

Kvalitetsberättelsen **ska**<sup>27</sup> 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**<sup>28</sup> vara tillgänglig för medarbetare och intressenter.

### 3.15 Revision

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

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

Revisor enligt SUSA – Sustainable standards ska uppfylla följande kravstandard på revisorer.

En revisor kan vara godkänd för en eller flera av SUSA – Sustainable standards standarder.