

SUSA – Sustainable Standards

Svensk Kvalitetsbas - kravstandard för organisationer (3:2025)

Antagen 2025-03-27



Innehåll

Inledning	2
Definitioner och begrepp	3
Krav på organisationer	4
1. Allmänt	4
2. Organisationens förutsättningar	4
3. Risker och möjligheter	4
4. Ledarskap, delaktighet och värderingar	5
5. Policy	5
6. Mål och handlingsplaner	5
7. Verksamhetsstyrning	6
8. Avvikelse och förbättringsförslag	6
9. Kompetens och medvetenhet	6
10. Intern och extern kommunikation	7
11. Ledningens genomgång	7
12. Uppföljning och redovisning	7
13. Revision	8

Inledning

SUSA – Sustainable Standards (SUSA) är en sammanslagning mellan föreningen Svensk Miljöbas och Svensk Kvalitetsbas. Svensk Miljöbas startades för att möta små och medelstora organisationers behov av att skapa ett strukturerat miljöledningssystem och startades 2005. Svensk Kvalitetsbas startades 2015 med syfte att möta små och medelstora organisationers behov av att skapa ett strukturerat kvalitetsledningssystem.

2021 slogs föreningarna samman under det gemensamma namnet SUSA – Sustainable Standards, med visionen ”Standarder för en hållbar framtid”.

Denna standard gäller från och med 1 januari 2026.

Föreningens syfte och uppgift:

- Verka för en hållbar utveckling i kommersiella, offentliga och ideella organisationer
- 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 organisationer ett kvalitetssäkrat ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som skapar förutsättningar för att:

- möta omvärldens förväntningar på kvalitetsansvar,
- minska risker och tillvarata möjligheter och
- bidra till organisationens strategiska inriktning.

Utfärdare

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

Revisorer

Kraven på revisorer är framtagna för att säkerställa att revisorerna har kunskap om kraven i aktuell standard och följer god revisionssed. Se krav på utfärdare och revisorer.

Organisationer

En organisation som avser att certifieras enligt någon av SUSA:s standarder för ledningssystem ska anlita en utfärdare som tillhandahåller en metod som är godkänd av SUSA. Organisationer ska minst uppfylla SUSA:s krav enligt ”Krav på Organisationer” för respektive standard.

Definitioner och begrepp

Strategisk inriktning: Den för organisationen betydelsefulla riktningen framåt.

Kärnverksamhet: Det organisationen gör och levererar gentemot kunder, medlemmar eller motsvarande.

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

Värdekedja: Aktiviteter eller parter som ger eller tar emot värde i form av produkter eller tjänster. Parter som tillhandahåller värde inkluderar leverantörer, inhyrda arbetstagare, entreprenörer och andra. Parter som tar emot värde omfattar kunder, konsumenter, klienter, medlemmar och andra användare.

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

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

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

Krav på organisationer

1. Allmänt

Organisation som avser att certifieras enligt Svensk Kvalitetsbas ska¹ anlita en godkänd utfärdare.

2. Organisationens förutsättningar

2.1 Ledningssystemets omfattning

Organisationen ska² fastställa:

- dess strategiska inriktning och värderingar
- värdekedja
- processer, minst omfattande ledning, kärnverksamhet och stödfunktioner samt hur dessa samverkar. Eventuella processer som utförs av extern part ska omfattas i beskrivningen
- ledningssystemets omfattning och avgränsning.

Informationen ska³ vara dokumenterad och hållas aktuell.

2.2 Intressenters krav och förväntningar

Organisationen ska⁴:

- identifiera relevanta intressenters krav och förväntningar och fastställa vilka som är bindande
- säkerställa att legala och andra bindande krav, för organisationen samt dess produkter och tjänster, efterlevs och följs upp.

Informationen ska⁵ vara dokumenterad och hållas aktuell.

3. Risker och möjligheter

Organisationen ska⁶ minst årligen identifiera, analysera och värdera sina risker och möjligheter, där resultatet av 2. Organisationens förutsättningar ska⁷ beaktas.

Analysen ska⁸ minst inkludera risker och möjligheter kopplat till:

- krav och förväntningar från kunder och andra intressenter
- organisationens processer
- legala krav
- förändringar i omvärlden och inom organisationen
- klimatförändringarnas påverkan på organisationen.

Organisationen ska⁹ fastställa vilka risker och möjligheter som är betydande. Relevanta indikatorer ska¹⁰ fastställas.

Informationen ska¹¹ vara dokumenterad och hållas aktuell.

4. Ledarskap, delaktighet och värderingar

Ledningen ska¹² ansvara för ett fungerande ledningssystem med kundfokus som bygger på organisationens strategiska inriktning och värderingar.

Ledningen ska¹³:

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

5. Policy

Organisationen ska¹⁴ ha en dokumenterad och av högsta ledningen antagen policy som styr arbetet, speglar ambitionerna och som baseras på dess värderingar och strategiska inriktning.

Policyn ska¹⁵:

- vara relevant för organisationen
- innehålla löfte om att verka för ökad kundnöjdhet
- innehålla löfte om ständig förbättring
- innehålla löfte om att följa den för organisationen aktuella lagstiftningen och andra bindande krav
- vara vägledande för målen
- vara väl förankrad hos medarbetare och hos andra som arbetar på uppdrag av organisationen
- vara tillgänglig för intressenter.

6. Mål och handlingsplaner

Organisationen ska¹⁶ upprätta dokumenterade och tidsatta mål och handlingsplaner. Målen ska utgå ifrån organisationens betydande risker och möjligheter. Hänsyn ska¹⁷ tas till bindande krav.

Målen ska¹⁸ vara:

- relevanta utifrån organisationens verksamhet, policy, värderingar och strategiska inriktning
- möjliga att följa upp och verifiera.

Av handlingsplanen ska¹⁹ framgå:

- planerade åtgärder för att nå målen
- vem som ansvarar för att de enskilda åtgärderna genomförs
- resursbehov för att genomföra åtgärderna
- när och hur åtgärderna målen ska följas upp.

7. Verksamhetsstyrning

Organisationen ska²⁰ säkerställa tillräcklig styrning så att åtaganden i ledningssystemet uppfylls och bidrar till effektiva processer och kundnöjdhet.

Styrningen ska²¹ dokumenteras i tillräcklig omfattning.

7.1 Leverantörsbedömning

Organisationen ska²² ha en dokumenterad beskrivning av:

- hur krav ställs på leverantörer, inköpta produkter och/eller tjänster
- hur leverantörer utvärderas och väljs utifrån för organisationen relevanta kriterier
- uppföljning av ställda krav.

8. Avvikelser och förbättringsförslag

Avvikelser, förbättringsförslag och synpunkter ska²³ identifieras, hanteras och dokumenteras.

Orsaker till avvikelser ska²⁴ utredas och åtgärder ska om möjligt vidtas som förhindrar att avvikelserna upprepas. Effekt av vidtagna åtgärder ska²⁵ följas upp.

Medarbetare och andra intressenter ska²⁶ ges möjlighet att förmedla oegentligheter.

9. Kompetens och medvetenhet

Organisationens medarbetare ska²⁷ ha kompetens att kunna utföra sina arbetsuppgifter på ett kvalitetssäkert sätt.

Organisationens medarbetare och de som arbetar i dess ställe ska²⁸ ha förståelse för ledningssystemets syfte och funktion. De ska²⁹ vara medvetna om relevanta kvalitetskrav som ställs på organisationen samt de tjänster och produkter som tillhandahålls, i syfte att kunna bidra till förbättringsarbetet.

Organisationen ska³⁰ identifiera kompetensbehovet inom den egna organisationen och med detta som grund fastställa en dokumenterad kompetensutvecklingsplan.

10. Intern och extern kommunikation

Organisationen ska³¹ ha dokumenterade rutiner för intern och extern kommunikation med relevanta intressenter.

Intressenters synpunkter och förbättringsförslag ska³² beaktas och besvaras.

Relevanta överenskommelser ska³³ kunna spåras.

11. Ledningens genomgång

Organisationens ledning ska³⁴ årligen genomföra och dokumentera en utvärdering av effekterna av det systematiska kvalitetsarbetet och ledningssystemet.

Utvärderingen ska minst omfatta:

- status på tidigare beslutade åtgärder
- förändringar i organisationens förutsättningar
- policy, processer och övrig verksamhetsstyrning
- mål och handlingsplan
- kundnöjdhet, indikatorer och kvalitetsprestanda
- efterlevnad av bindande krav
- resurser, ansvar och befogenheter
- medarbetares kompetens och medvetenhet
- intern och extern kommunikation
- hantering av avvikelser och förbättringsförslag.

Organisationen ska³⁵ minst årligen besluta om relevanta förändringar och åtgärder för ständig förbättring. Resultat och beslut ska dokumenteras.

12. Uppföljning och redovisning

Organisationen ska³⁶ minst årligen följa upp sitt systematiska kvalitetsarbete och kunna redovisa genomförda kvalitetsförbättringar.

Redovisningen ska³⁷ minst innehålla:

- beskrivning av organisationens verksamhet samt eventuella förändringar
- ledningssystemets omfattning och eventuell avgränsning
- betydande risker och möjligheter
- måluppfyllelse och indikatorer för kvalitetsprestanda
- mål och planerade förbättringar
- effekterna av det systematiska kvalitetsarbetet.

Redovisningen ska³⁸ vara tillgänglig för intressenter.

13.Revision

Revision av ledningssystemet ska³⁹ genomföras årligen av en oberoende revisor som är godkänd av SUSA.

Tredjepartsrevision ska⁴⁰ genomföras senast andra året och därefter minst vart fjärde år.

Tredjepartsrevision görs av revisor som inte är knuten till utfärdarens organisation.

Om organisationen har verksamhet på flera fysiska platser ska⁴¹ en plan för revision på samtliga platser upprättas.