

# ISO 9001:2000 i kortform

## 4 Ledningssystem för kvalitet

**4.1 Allmänna krav.** Identifiera de processer som ledningssystemet omfattar och säkerställ att processerna styrs på sådant sätt av de ger avsedda resultat.

**4.2 Dokumentationskrav.** Beskriv innehållet i ledningssystemet med hänsyn till verksamhetens behov. Tillse att dokument av alla typer är giltiga och tillgängliga.

## 5 Ledningens ansvar

**5.1 Ledningens åtagande.** Högsta ledningen visar företagets ambitioner och säkerställer att systemet får den verkan som förväntas. Högsta ledningen utvärderar systemeffektivitet och genomför systemförbättringar.

**5.2 Kundfokus.** Högsta ledningen säkerställer att kunders krav fastställs och uppfylls med målet att öka kundtillfredsställelsen.

**5.3 Kvalitetspolicy.** Innehållet i policyn speglar verksamhetens inriktning och pekar på vilka faktorer som värderas högt för att resultaten skall bli bra. Policyns innehåll skall alltid vara aktuellt och giltigt.

**5.4 Planering.** Kvalitetsmål sätts inom relevanta områden och är mätbara. Den övergripande planeringen av ledningssystemet genomförs för att ständigt tillse att systemet är lämpligt för sitt syfte.

**5.5 Ansvar, befogenheter och kommunikation.** Ansvar och befogenheter fastställs och tydliggörs för berörda. En representant för ledningen har speciella uppgifter i systemet. Information om viktiga faktorer kommuniceras genom lämpliga media.

**5.6 Ledningens genomgång.** Högsta ledningen utvärderar systematiskt - med utgångspunkt från information om olika former av resultat och synpunkter - om ledningssystemet är lämpligt för sitt ändamål. Beslut om förbättringar tas och genomförande säkerställs.

## 6 Hantering av resurser

**6.1 Tillhandahållande av resurser.** Resurser som medverkar i ledningssystemet för att nå avsedda effekter identifieras och fördelas.

**6.2 Personalresurser.** Alla personal skall ha erforderlig kompetens för sina uppgifter. Åtgärder genomförs för att säkerställa detta. Medarbetare måste förstå sin roll i ledningssystemet.

**6.3 Infrastruktur.** Den infrastruktur (lokaler, administration, hård- och mjukvara, stödtjänster etc) som erfordras för verksamheten identifieras, tillhandahålls och underhålls.

**6.4 Verksamhetsmiljö.** De miljö som verksamheten bedrivs i skall vara lämpligt för sitt syfte och medverka till att kunden får det kunden begärt.

## 7 Produktframtagning

**7.1 Planering av produktframtagning.** För att klara av att producera och utföra tjänster sker en planering av alla processer som medverkar. Planeringen visar även var utvärdering genomförs så att resultatet ständigt motsvarar det man tänkt sig.

**7.2 Kundanknutna processer.** Organisationen fastställer kundernas önskemål, bedömer möjligheten att motsvara önskemålen och fastlägger tillsammans med kunden innehållet i överenskommelsen med kunden. Kanaler för ömsesidigt informationsutbyte säkerställs.

**7.3 Konstruktion och utveckling.** När konstruktion/utveckling är nödvändigt planeras - på basis av erforderliga underlag - hur genomförande och utvärdering av resultatet kan ske.

**7.4 Inköp.** Organisationen fastställer behov an inköp, väljer lämplig leverantör, specificerar vad som önskas och kontrollerar att man får det som beställts.

**7.5 Produktion av varor och utförande av tjänster.** Alla faktorer och aktiviteter som ingår för att genomföra produktionen/tjänsteutförandet är systematiskt genomtänkta så att utfallen blir enligt definierade önskemål.

**7.6 Behandling av övervaknings- och mätutrustning.** Mätutrustningen måste vara lämplig för sitt ändamål och ge korrekta mätvärden.

## 8 Mätning, analys och förbättring

**8.1 Allmänt.** Planeringen av mätning och förbättring sker i syfte att få kunskap om faktiska förhållanden och underlätta faktabaserade beslut om förbättring.

**8.2 Övervakning och mätning.** Graden av kundtillfredsställelse, processernas förmåga att åstadkomma planerade resultat och produkternas motsvarande av krav, övervakas och mäts. Vid revisioner undersöks om ledningssystemet är lämpligt och effektivt.

**8.3 Behandling av avvikande produkter.** Endast produkter som motsvarar önskemål får gå vidare till nästa led. Produkter som avviker från krav tas om hand och åtgärdas på systematiskt vis.

**8.4 Analys av information.** Organisationen fastställer vilken information som visar hur ledningssystemet fungerar och vilka källor som ger denna information. Informationen bearbetas och analyseras för att ge underlag för beslut om åtgärder.

**8.5 Förbättring.** Förebyggande åtgärder används för att förhindra uppkomst av avvikelser, korrigerande åtgärder används för att eliminera uppkomna avvikelser och ständiga förbättringar genomförs överallt.

Syftet med ”ISO 9001 i kortform” är inte att på något sätt ersätta standardens innehåll. Syftet är snarare att ge enkel och förståelig kunskap om vad standarden innehåller på ett sådant vis att det snabbt går att sätta sig in i helhet och delar. Populärversioner kan i första hand nytt-

jas för att kommunicera till berörda utan att behöva gå in på alla detaljer i standarden. Av naturliga skäl har vi fått koncentrera till väsentligheter, speciellt inom avsnitt med många olika krav. Texten i kortversionen är inte upplagd med en mängd ”skall”-krav, utan istället

utformad som vilken löpande text som helst. Ni får alltså beakta detta om ni använder ISO 9001 i korthet för information till olika intressenter.