



FR2000 VERKSAMHETSLEDNING

Kvalitet – Miljö – Arbetsmiljö

FR2000:2022

Fastställd av Rådet 2022-02-11

© FR2000 i Sverige ekonomisk förening

INNEHÅLL

0. INLEDNING	4
0.1 Inledning.....	4
0.2 Principer för verksamhetsledning	4
0.3 Processinriktning	5
0.4 Planera-Genomför-Följ upp-Förbättra.....	5
0.5 Övergångsregler	6
0.6 Omfattning.....	6
1. LEDNING	7
1.1 Affärsidé.....	7
1.2 Policy.....	8
1.3 Mål.....	9
1.4 Ledningssystemet och dess processer.....	10
1.4.1 Ledningens engagemang och ansvar	11
1.4.2 Dokumenterad information	11
1.5 Hantering av risker och möjligheter.....	12
1.6 Lagar och andra krav	13
1.7 Organisation, ansvar och befogenheter.....	13
1.8 Kompetens.....	14
1.9 Kommunikation	15
1.10 Arbetsmiljö.....	15
1.11 Miljö.....	16
1.12 Brandskydd.....	18
1.13 Beredskap och agerande vid nödläge	19
1.14 Säkerhet	20
1.15 Förbättring.....	20
1.15.1 Förbättringsarbete.....	21
1.15.2 Avvikelser och korrigerande åtgärder.....	22
1.16 Internrevisioner.....	22
1.17 Ledningens genomgång - strategisk uppföljning och utvärdering.....	23
2. MARKNADSFÖRING OCH FÖRSÄLJNING.....	24
2.1 Styrning av marknadsföring	24
2.2 Förfrågningar och offerter	24
2.3 Order och ordererkännande.....	25
2.4 Kundtillfredsställelse.....	25
3. UTVECKLING AV VAROR OCH TJÄNSTER.....	26
3.1 Krav på varor och tjänster	26
3.2 Styrning av utveckling av varor och tjänster	26
4. INKÖP AV VAROR OCH TJÄNSTER	27
4.1 Styrning och kontroll av inköp.....	27
4.2 Bedömning och värdering av leverantörer.....	27
4.3 Mottagningskontroll.....	28
4.4 Lagerhantering	28
4.5 Kundens egendom	28
5. PRODUKTION OCH LEVERANS AV VAROR OCH TJÄNSTER	29
6. ARBETE PÅ EXTERN PLATS	30

O. INLEDNING

O.1 INLEDNING

FR2000 är en kravstandard som innehåller krav på ett integrerat ledningssystem för kvalitet, miljö, arbetsmiljö. Utöver kraven för kvalitet, miljö och arbetsmiljö innehåller FR2000 kravstandard även krav inom områdena brandskydd, kompetens och säkerhet.

Ett företag som uppfyller kraven i FR2000 kravstandard har möjlighet att, efter granskning av en revisor vid en certifieringsrevision, erhålla ett certifikat på detta. För att upprätthålla certifikatet fordras årliga revisioner.

Allmänna bestämmelser för FR2000-certifiering kan hämtas på www.fr2000.se.

Den förklarande texten i de grå faktarutorna påverkar inte delkraven i standarden utan är endast förtydliganden i vägledningen av vad kraven kan innebära.

O.2 PRINCIPER

Denna standard bygger på följande ledningsprinciper:

Affärsmässighet & Kundfokus

Att vara affärsmässig innebär att kunden står i fokus och att företaget i övrigt har goda relationer till intressenter. Det innebär också att företaget har god kontroll på lagar, krav, avtal och annat som är av betydelse. Kontroll får man också genom att mäta sina processer och se till att beslut fattas baserat på korrekt och tillgänglig information.

Risker & Möjligheter

Att identifiera och bedöma risker och möjligheter i en verksamhet skapar goda förutsättningar för att kunna planera, utveckla, förbättra och driva en verksamhet framåt. Risker och möjligheter identifieras i ledningssystemets interna processer så väl som utifrån externa faktorer.

Ledarskap & Medarbetarskap

Visa engagemang och ledarskap vid införande och användning av ledningssystemet genom tydlighet i ansvarsfördelning, kommunikation, skapande av rutiner och samverkan med arbetstagare.

Ett gott medarbetarskap uppnås då medarbetarna tar ansvar för sin del i ledningssystemet och bidrar till att verksamheten arbetar mot gemensamma mål.

Förbättring & Utveckling

Se till att ständiga förbättringar sker av verksamheten, samt visa detta både internt och externt. Genom att skapa en kultur där alla bidrar till att rapportera händelser, avvikelser, förbättringsförslag, mätning av nyckeltal och processer samtidigt som det finns rutiner för att utvärdera och analysera resultat kan företagen uppnå sina mål och ständiga förbättringar av verksamheten.

0.3 PROCESSINRIKTNING

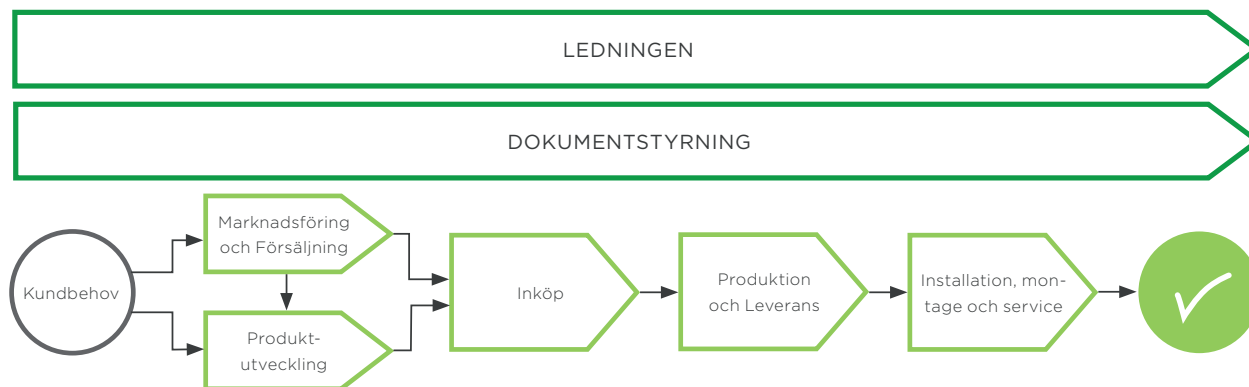
Denna standard förordar tillämpning av processinriktning när ett ledningssystem utvecklas och implementeras. Tillämpningen av ett processinriktat ledningssystem bidrar till att företaget:

- förstår och ständigt uppfyller krav,
- betraktar processer med avseende på skapat mervärde,
- uppnår verkningsfulla processer,
- förbättrar processerna baserat på utvärdering av data och information.

När du som företagare ska bygga ditt ledningssystem bör du tänka på ett uppbyggnadssätt i processer. Detta gör att du enklare kan se ditt företags struktur och lättare ser var du behöver sätta in resurser för att kunna förändra, förbättra och effektivisera dina processer.

I Figur 1 nedan finns ett exempel på ett processflöde med huvudprocesser som är strukturen i hela företaget från marknad till leverans med sina processer Ledningen och Dokumentstyrning som gäller under hela processflödet.

Figur 1 Exempel på processflöde



Under processen "Ledningen" kan det finnas mer detaljerade stödprocesser som exempelvis lagkrav, arbetsmiljö, miljö, brandsäkerhet, förbättringar, avvikelshantering, riskhantering och uppföljning.

Företaget ska säkerställa att externt tillhandahållna processer, varor och tjänster är beskrivna, styrda och uppfyller ställda krav. Exempel är ytbehandling, montering, installation, transporter, svetsning, produktutveckling, redovisningstjänster, försäljning, kalibrering, kundmottagning, bemanning, kontroll, provning etc.

0.4 PLANERA - GENOMFÖR - FÖLJ UPP - FÖRBÄTTRA

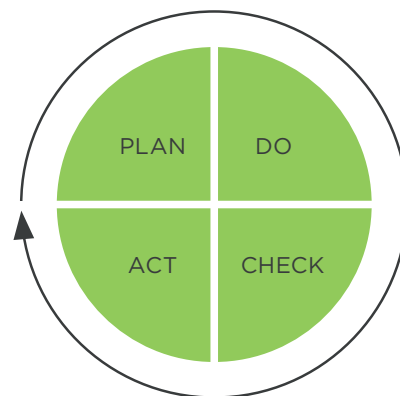
Planera, genomför, följ upp och förbättra, det så kallade "förbättringshjulet" som ursprungligen kommer från PDCA principen, Plan, Do, Check, Act. Kan tillämpas på alla processer och alla typer av verksamheter och på hela ledningssystemet.

Planera (Plan) - upprätta mål för ledningssystemet och dess processer. Vilka resurser krävs för att uppfylla kundens behov och förväntningar samt företagets policy. Identifiera risker och möjligheter.

Genomför (Do) - gör det som planerats.

Följ upp (Check) - övervaka och mät processer med utgångspunkt från policy, mål och krav samt rapportera resultaten.

Förbättra (Act) - att ständigt sträva att förbättra alla processer och att vidta åtgärder.



Figur 2 "Förbättringshjulet" enligt PDCA-principen

0.5 ÖVERGÅNGSREGLER

Övergången sker under en treårsperiod där uppgradering till nya FR2000:2022 görs på nästkommande förnyelserevision med startdatum 2022-07-01 till och med 2025-06-30.

Övergång kan också genomföras i samband med uppföljande revision om företag begär detta. Om så är fallet tillämpas omfattning som vid en förnyelserevision.

FR2000:2017 upphör att gälla 2025-06-30.

För företag som certifieras efter den 2022-07-01 gäller FR2000:2022.

0.6 OMFATTNING

Kraven i FR2000 är generella och avsedda att kunna tillämpas av alla företag, oberoende av bransch, storlek och vilken produkt eller tjänst som tillhandahålls.

Företaget ska uppfylla alla krav i denna standard om de är tillämpliga inom ledningssystemets omfattning. Om ett eller flera krav i denna standard inte är tillämpliga inom ledningssystemets omfattning, ska detta motiveras och dokumenteras i ledningssystemet. Intressentkrav ska alltid beaktas. Exempel på sådana krav kan komma från ägare, medarbetare, kunder, myndigheter, försäkringsbolag, branschorganisationer med mera.

FR2000 innehåller krav på ett integrerat ledningssystem som kan användas av alla typer av företag. Standarden bygger på principerna och utgår från tolkningar av kraven i:

- ISO 9001:2015 Ledningssystem för kvalitet
- ISO 14001:2015 Ledningssystem för miljö
- ISO 45001:2018 Ledningssystem för arbetsmiljö

1. LEDNING

1.1 AFFÄRSIDÉ

Ledningen ska klargöra och dokumentera företagets affärsidé. Affärsidén ska hållas aktuell och anpassas till förändringar.

Affärsidén ska förstås av alla medarbetare.

- Affärsidén speglar vad ett företag har som idé och hur man tillfredsställer kundens krav och varför de skiljer sig från andra på marknaden.
- Affärsidén bör innehålla vilka kundbehov som tillfredsställs, vilka problem löser man åt kunden?
- Vilka är kunderna - vilken marknad befinner vi oss på, vilka är företagets strategiska kundsegment?
- Vad är våra unika egenskaper och specialitet, vilka särskilda egenskaper är det som skiljer ut företaget från andra konkurrenter? Exempel på detta kan vara patent, licenser, varumärken och äganderätt till teknologi.
- Ledningens ansvar för att klargöra och dokumentera affärsidén är avgörande för hur väl alla arbetar för samma sak.
- När ledningen kommunicerar och förankrar affärsidén till medarbetarna ska ledningen ta hänsyn till olika människors förmåga att ta till sig informationen och vilken roll den enskilde medarbetaren har i förhållande till affärsidén.
- Minst en gång per år vid till exempel ledningens genomgång eller annan framtidsplanering, är det viktigt att se hur företag förändrats och hur detta påverkar affärsidén - vad har påverkats och varför.

1.2 POLICY

Ledningen ska fastställa och dokumentera en eller flera policyer som minst ska innehålla kvalitet, miljö, arbetsmiljö och den ska utgöra grund för att sätta mål. Policyer ska innehålla ett tydligt åtagande att uppfylla tillämpliga krav och åtaganden samt att regelbundet förbättra verksamheten. Policyer ska dessutom innehålla åtagande gällande:

Kvalitet

- kundnöjdhet
- kompetensutveckling

Miljö

- minska/förebygga negativ miljöpåverkan
- samverka med intressenter

Arbetsmiljö

- delaktighet/samverkan
- säkra och hälsosamma arbetsplatser
- motverka diskriminering/kränkande särbehandling

Ledningen ska säkerställa att policyer är kända och tillämpade i verksamheten. Policyer ska granskas minst årligen, hållas aktuella och anpassas till förändringar samt hållas externt tillgänglig.

- En policy är en avsiktsförklaring och riktlinje för att styra beslut och uppnå önskade mål.
- Policyer bygger på viljeinriktning och ambitioner som väljs för att uppnå affärsidén.
- Policyer ska kommuniceras internt och externt och kunna användas i marknadsföringssyfte, bland annat via hemsida, broschyrer och kunna lämnas ut på förfrågan.
- När ledningen kommunicerar och förankrar policyer till medarbetarna ska ledningen ta hänsyn till olika människors förmåga att ta till sig informationen och vilken roll den enskilde medarbetaren har i förhållande till policyer

1.3 MÅL

Ledningen ska fastställa, kommunicera och hålla mätbara mål uppdaterade.

Mål ska finnas för vart och ett av områdena kvalitet, miljö och arbetsmiljö.

Målen ska vara relevanta och stå i överensstämmelse med fastställda policyer och leda till förbättring.

När målen fastställs ska hänsyn tas till risker, möjligheter och betydande miljöaspekter.

Företaget ska ha dokumenterade handlingsplaner för att nå fastställda mål.

Målen ska mätas och utvärderas regelbundet och resultaten ska användas för att vidta relevanta åtgärder i handlingsplan.

Resultatet av utvärderingen ska vara ett underlag för ledningens genomgång.

Ledningen ska säkerställa att mål och handlingsplaner är kända i verksamheten i lämplig omfattning.

- Vid val av kvalitetsmål bör hänsyn tas till kvalitetsbrister, leveranssäkerhet, reklamationer, kompetens, kundnöjdhetsmätningar. Vid val av miljömål ska betydande miljöaspekter beaktas vilket till exempel kan vara energiförbrukning, kemikalieanvändning, transporter, utsläpp till mark/vatten/luft) Vid val av arbetsmiljömål ska betydande arbetsmiljörisiker beaktas vilket till exempel kan vara exponering av kemikalier, ergonomi, kränkande särbehandling, truckkörning, skaderisker, risk för brand och explosion.
- När man väljer ut mål bör man välja områden där det finns möjlighet till betydande förbättring av prestanda, direkt eller indirekt.
- Handlingsplanen bör innehålla de aktiviteter (resurser, inköp, ändrade arbetsmetoder, utbildning, organisatoriska förändringar) som ska genomföras för att målen ska uppnås.
- Av handlingsplanen bör det också framgå vem som ansvarar för beslutad aktivitet, tidplan och hur det ska följas upp och rapporteras.
- När ledningen kommunicerar och förankrar målen till medarbetarna bör ledningen ta hänsyn till olika människors förmåga att ta till sig informationen och vilken roll den enskilde medarbetaren har i förhållande till målen.
- Målen som används måste vara konkreta och mätbara. När man tar fram sina mål kan **SMARTA**-principens sex kriterier vara ett hjälpmedel:
 - **Specifika** - målen bör vara baserade på policyer och situationsanpassade, samt konkreta och enkla.
 - **Mätbara** - så att måluppfyllelsen eller resultatet kan fastställas, följas upp, redovisas och helst jämföras över tiden.
 - **Accepterade/attraktiva** - vilket innebär att målen väl speglar de åtagande som företaget har.
 - **Realistiska** - målen bör vara möjliga att nå. Det bör finnas beprövade metoder att tillämpa för att nå målen och reella förutsättningar, för att nå målen.
 - **Tidsatta** - en på förhand fastställd tidsperiod.
 - **Ansvar** - för att det blir genomfört.

1.4 LEDNINGSSYSTEMET OCH DESS PROCESSER

Ledningen ska upprätta och dokumentera ett ledningssystem som säkerställer att produkter och tjänster uppfyller ställda krav. Företagets ledningssystem ska vara anpassat och relevant för dess verksamhet.

Ledningssystemet och dess processer ska byggas upp och ständigt förbättras med hänsyn till interna och externa förutsättningar samt oväntade och planerade förändringar som kan påverka företagets strategiska inriktning och/eller affärsidé samt med hänsyn till kunder och andra intressenters krav och förväntningar.

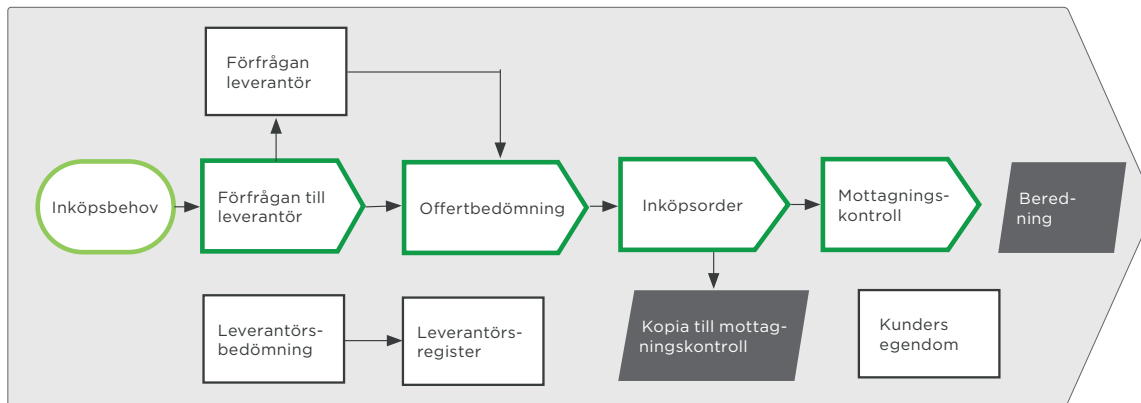
Ledningen ska beskriva sin verksamhet som processer och dessa ska i lämplig omfattning brytas ner i delprocesser i ledningssystemet. Ordningsföljden och gränssnitt mellan processerna ska identifieras. Ledningen ska styra och mäta sina processer.

Medarbetare ska ha kännedom om ledningssystemet och ha tillgång till relevanta delar.

Övriga intressenter ska ha tillgång till ledningssystemet i de delar som de berörs av.

- Företaget måste förstå och hantera sina samverkande processer som ett system, vilket bidrar till att det blir effektivt och verkningsfullt. Detta angreppssätt gör att företaget lättare kan styra processerna i ledningssystemet så att företagets övergripande prestanda kan förbättras och att avsedda resultat i enlighet med företagets policyer och strategiska inriktning uppnås.
- Tillämpning av ett processinriktat ledningssystem möjliggör att företaget:
 - förstår och ständigt uppfyller krav,
 - betraktar processer med avseende på skapat mervärde,
 - uppnår verkningsfulla processer,
 - förbättrar företagets processer baserat på utvärderingar av data och information.
- Figur 3 är ett exempel på hur en schematisk beskrivning av en inköpsprocess kan se ut och visar hur processens olika delar samverkar. I vissa fall kan det vara lämpligt att komplettera processbilden med underliggande rutiner.
- De kontrollpunkter för övervakning och mätning som är nödvändiga för styrning är specifika för varje process och varierar beroende på tillhörande risker.
- Hur detaljerat processerna bör beskrivas styrs ytterst av hur komplex en verksamhet är och vilka aktiviteter som ingår i processen. Medarbetarna ska förstå sambanden mellan aktiviteter och arbetsuppgifter samt hur dessa hänger ihop.
- Processer bör beskrivas så enkelt som möjligt. Den beskriver vägen från kundbehov till kundtillfredsställelse i en verksamhet med erforderliga kontrollpunkter.
- För att veta att verksamheten tillhandahåller varor/tjänster som uppfyller kraven måste kritiska och relevanta processer mätas. Detta kan göras på många olika sätt. Viktigt är dock att det finns mätetal som speglar vad som är viktigt att processen presterar för att kundkrav och interna krav uppnås. Exempel på mätetal är bristkostnader, ledtid, ställtid och kapitalbinding.
- Ledningssystemet ska ge en tydlig bild av hur verksamheten bedrivs. Dokumentationskravet på ledningssystemet bör vara på en sådan nivå att den direkt är relaterad till kund-, leverantörs- och myndighetskrav samt andra intressenters behov. Exempel på intressenter kan vara kunder, anställda, myndigheter, samarbetspartners, branschorganisationer, intresseorganisationer, grannar, ägare, leverantörer, allmänheten, media och närstående. Det är viktigt att kraven som identifieras också tas om hand inom ramen för ledningssystemet.
- Ledningssystemets uppbyggnad behöver inte följa standardens indelning och numrering utan bör utgå ifrån företagets egna processer. Många företag väljer att beskriva sina processer schematiskt men processerna kan också beskrivas i text.
- Ledningen måste också besluta vilka delar av ledningssystemet som är tillgängligt för olika intressenter. Det finns inga krav på i vilket media ledningssystemet finns. Det kan vara pappersbaserat, finnas i en programvara eller som ett intranät.

Figur 3. Exempel på Inköpsprocessen



1.4.1 LEDNINGENS ENGAGEMANG OCH ANSVAR

Högsta ledningen ska visa engagemang och ansvar för ledningssystemet och dess processer samt tillsätta resurser så att ledningssystemet uppnår förväntade resultat.

Högsta ledningen ska leda och stödja organisationen i syfte att bidra till en hållbar utveckling, skapa en god säkerhetskultur, kundfokus samt säkerställa att ledningssystemet är implementerat och följer företagets strategiska inriktning.

1.4.2 DOKUMENTERAD INFORMATION

Företagets ledningssystem ska omfatta dokumenterad information som krävs enligt denna standard samt den information som företaget har bestämt är nödvändig för ett fungerande ledningssystem.

Företaget ska säkerställa att dokumenterad information:

- Identifieras och beskrivs, till exempel rubrik, datum och författare, och i vilken form den dokumenterade informationen ska upprättas i, till exempel papper, elektroniskt, film.
- Granskas och godkänns.
- Hålls uppdaterad och att ändringar av dokumentationen styrs.
- Är tillgänglig och lämplig för användning där den behövs och när den behövs.
- Är tillräckligt skyddad mot obehörig användning.
- Arkiveras, sparas och gallras enligt tillämpliga krav.
- Även inkluderar extern dokumenterad information och att den i lämplig utsträckning identifieras, styrs och arkiveras.

- Dokumenterad information handlar främst om att säkerställa att den dokumenterade informationen som används är korrekt, att den är godkänd, dvs. är aktuell för det arbete som ska utföras.
- Med extern dokumentation menas till exempel kund- och leverantörsdokument, lagar och andra krav, standarder, normer och branschpraxis, ritningar.

1.5 HANTERING AV RISKER OCH MÖJLIGHETER

Företaget ska inventera, analysera, värdera och besluta om åtgärder baserat på de risker och möjligheter som finns inom hela företagets verksamhet kopplat till kvalitet, miljö, arbetsmiljö samt övrigt som kan påverka företaget. Resultatet från analysen ska ligga till grund för innehållet i ledningssystemet. Informationen ska hållas aktuell.

Resultatet ska dokumenteras och bevaras.

- Alla typer av verksamheter har risker/möjligheter. Dessa kan uppstå inom alla områden, exempel på olika typer av risker/möjligheter som kan vara väsentliga för ett företag kan vara:
 - kundtillfredsställelse (kundmätningar och kundklagomål),
 - lagar och andra krav (myndighetstillsyn, förteckning/laglista),
 - affärsutveckling (affärsplan, konkurrenser, omvärld, produktmix, teknikutveckling, säkerhet),
 - effektivitet (beläggning och nyttjandegrad, avvikelser),
 - kompetens (kompetensbehov, utbildningsplan, kompetensmatriser, resursplaner),
 - förankring/engagemang/delaktighet (kommunikationsrutiner, medarbetarsamtal, enkäter),
 - fysisk och psykosocial arbetsmiljö (tillbuds- och incidentrapport, skyddsronder, enkäter, företagshälsovård, frånvarostatistik),
 - miljö (miljöutredning, tillbuds- och incidentrapport, myndighetstillsyner, nödläge, produktutveckling),
 - brandrisker,
 - ekonomi (budget, kund- och leverantörers ekonomiska stabilitet, reklamationer, valutaförändringar, lagstiftning).
- Analysen bör bygga på att först beskriva risken/möjligheten och vad konsekvensen är för verksamheten. Utifrån detta är det sedan viktigt att pröva och prioritera vilka åtgärder som ger minst risk/störst möjlighet i framtiden som man dokumenterar i en handlingsplan, se figur 4.
- Hantering av risker kan vara att undvika risk, ta risk i syfte att utnyttja möjligheten, eliminera risk källa, ändra sannolikheten för eller konsekvenserna av en risk, dela risker eller acceptera risker baserat på välgrundade beslut.
- Förebyggande skydd, försäkringar och beredskapsplanering är exempel på åtgärder, som hjälper till att förhindra eller minska konsekvenserna av en skada.
- Möjligheter kan leda till att företaget inför nya arbetssätt, lanserar nya produkter, öppnar nya marknader, hanterar nya kunder, bygger upp partnerskap, använder ny teknik och tillämpar andra önskvärda och möjliga sätt för att tillgodose sitt eget eller sina kunders behov.
- Figur 4 kan tjäna som vägledning för hantering av risker och möjligheter.

Figur 4. Exempel på hantering av risker och möjligheter



1.6 LAGAR OCH ANDRA KRAV

Företaget ska identifiera, ha tillgång till och uppfylla de krav i lagar, förordningar och föreskrifter samt andra krav som berör företagets verksamhet och dessa ska ligga till grund när företaget implementerar och använder sitt ledningssystem. Kraven ska finnas dokumenterade i en eller flera förteckningar som ska hållas aktuell och uppdateras minst en gång per år. Förteckningarna ska innehålla miljökrav, arbetsmiljökrav samt krav som finns på produkter och tjänster.

Ur förteckning/laglista ska man även kunna utläsa hur företaget berörs av kravet och hur det styrs i verksamheten och om tillämpligt hänvisa till dokument i ledningssystemet.

Företaget ska ha dokumenterade rutiner för årlig utvärdering av att gällande lagstiftning och andra krav efterlevs. Utvärderingen av lagefterlevnaden ska kunna visa vad man har kontrollerat och granskat för att säkerställa att man uppfyllt ställda krav. Resultatet av utvärderingen ska dokumenteras och vara ett underlag för ledningens genomgång.

- Andra krav kan vara branschpraxis och standarder (exempelvis Svanen, Krav, Svenskt Sigill, försäkringskrav, krav i offentliga upphandlingar, avtal, kompetenskrav, brandskydd, säkerhet, nödläge). Det är också viktigt att ta reda på de lokala föreskrifterna och EU direktiv.
- Utvärderingen av lagefterlevnaden ska kunna visa vad man har kontrollerat och granskat för att säkerställa att man uppfyllt ställda krav. Se Figur 5.

Figur 5. Ett exempel på hur förteckningen kan utformas. Endast exempel på utformningen.

Krav/Lag och senaste ändring	Hur berörs vi av denna lagen?	Vår hantering / Styrning	Kontroller / utvärderingspunkter	Efterlevnads-kontroll
Avfallsförordningen 2020:614	*Krav på hur vi sorterar avfall.	Avfallsrutin ref. 123	Rutinen granskas.	OK //NN
Senast ändrad SFS 2021:1008	*Krav på transport av farligt avfall. *Krav på att anteckna och rapportera in farligt avfall.		Stickprov på att vi sorterar rätt i kärnen. Kontroll att avfallsentreprenör har giltigt tillstånd. Granska registrering som gjorts till Naturvårdsverkets avfallsregister.	2022-01-15

1.7 ORGANISATION, ANSVAR OCH BEFOGENHETER

Ledningen ska klargöra och dokumentera ansvar, arbetsuppgifter och befogenheter för alla medarbetare.

Ledningen ska ta hänsyn till organisatoriska förutsättningar vid införande och förändringar av sitt ledningssystem.

- Ledningen för företaget måste säkerställa att varje medarbetare vet vad han/hon förväntas utföra (arbetsuppgift/ansvar), vad de har rätt att göra (befogenheter). Medarbetarna behöver också en insikt i hur arbetsuppgift/ansvar och befogenheter hänger samman.
- Ansvaret för arbetsuppgifter inom arbetsmiljö- och brandskydd ska vara tydliggjort (lagkrav). Ansvarsfördelningen ska vara dokumenterad. Den som får ansvar för arbetsuppgifter ska också ha tillräckliga kunskaper och resurser för att kunna utföra uppgifterna.
- Exempel på organisatoriska förutsättningar är bland annat ledning och styrning, kommunikation, delaktighet, handlingsutrymme, fördelning av arbetsuppgifter och krav, resurser och ansvar.

1.8 KOMPETENS

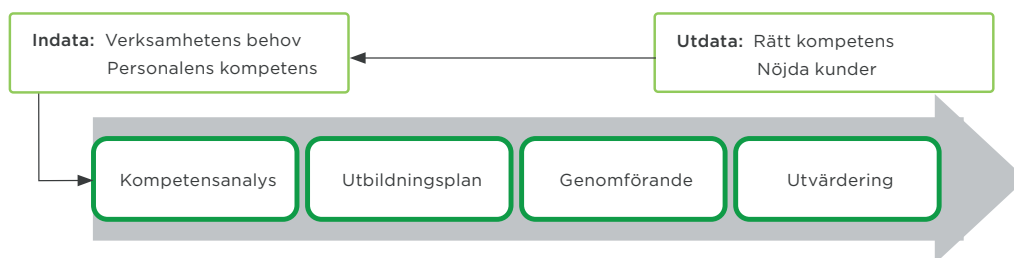
Företaget ska ha dokumenterade rutiner för kompetensutveckling som bygger på verksamhetens policyer och mål, samt beaktar identifierade risker och möjligheter.

Företaget ska:

- a) årligen göra en kompetensanalys av den samlade kompetensen,
- b) upprätta utbildningsplan för att säkerställa kompetensen i företaget,
- c) upprätta och underhålla rutiner för utvärdering av genomförd kompetensutveckling som ska dokumenteras,
- d) bevara utbildningsbevis

- Kompetens är förmågan och viljan att utföra sin uppgift genom använda sina kunskaper och utföra saker i praktiken.
- Kompetensanalys innebär att analysera företagets nuläge och jämföra detta med företagets nuvarande och kommande behov av kompetens. Analysen kan då resultera i att utveckla befintlig personal, hyra in kompetens, nyrekrytering eller omorganisera.
- Med hjälp av identifierat kompetensbehov och tillgänglig kompetens kan en kompetensmatrix vara ett enkelt sätt att få en överblick av behovet.
- Utbildningsplanering innebär att man upprättar detaljerade utbildningsaktiviteter (t.ex. intern/ extern utbildning, handledning, egna studier) för det närmaste året.
- Vid upprättandet av utbildningsplanen är det viktigt att se över vilka specialistkompetenser som behöver utvecklas. Det kan vara allt från behörighet för att utföra visst arbete till nytt behov av spetskompetens samt behov av kunskap kopplade till betydande aspekter (exempelvis svetslicens, heta arbeten, truck- och traverskörning, provtagning, ställningsbyggande, legitimationer, brandskyddsansvarig).
- Efter genomförda utbildningsaktiviteter utvärderas dessa avseende uppnådd effekt/verkan - blev utfallet som vi tänkt oss? Utvärderingen ska vara dokumenterad.
- Figur 6 kan tjäna som en modell för utvärdering av kompetensprocessen.

Figur 6. Exempel på modell för utvärdering av kompetens



1.9 KOMMUNIKATION

Ledningen ska tydliggöra och dokumentera hur informations-, kommunikations- och rapportvägar fungerar internt och externt.

- Ledningen bör skapa rutiner för kommunikation och klargöra hur information-, kommunikation- och rapportvägarna fungerar exempelvis för orderhantering, personalmöten, avvikelser, arbetsmiljö, nödläge, kundsynpunkter, miljö, myndigheter och entreprenörer. Dialog är a och o i all kommunikation, därför ska varje medarbetare veta vem han/hon ska rapportera till. Medarbetarna bör också känna till vilka som är företagets kunder och leverantörer och hur information hanteras.
- Ledningen bör internt kommunicera sina mål, risker, betydande miljöaspekter, relevanta kundkrav etc. för alla medarbetare och se till att informationen är förstådd.
- Ledningen bör utse vem som kommunicerar externt med exempelvis media, myndigheter, kunder, certifieringsorgan och övriga relevanta intressenter.

1.10 ARBETSMILJÖ

Arbetsmiljöarbetet ska omfatta alla fysiska, psykologiska och sociala förhållanden som har betydelse för arbetsmiljön och omfatta anställda, de som arbetar åt företaget och de som kan utsättas för de risker som företaget orsakar.

Arbetsgivare och arbetstagar/skyddsombud ska gemensamt fastställa rutiner för samverkan i arbetsmiljöarbetet. Samverkan syftar till att gemensamt skapa en god säkerhetskultur.

Företaget ska bedöma risker i arbetsmiljön och avgöra vilka som är betydande. Vid bedömning av risker ska hänsyn tas till riskfyllda arbetsmoment, förändringar, tillfälliga arbetsplatser och individuella förutsättningar och kompetens.

Företaget ska ha dokumenterade rutiner för att planera, genomföra och följa upp verksamheten så att ohälsa och olycksfall i arbetet förebyggs och en tillfredsställande arbetsmiljö uppnås.

Betydande arbetsmiljörisker ska hanteras, styras och övervakas och när det görs ska man följa rangordningen i åtgärdstrappan.

Företaget ska bedöma möjligheter och avgöra på vilket sätt organisation, planering, arbetsmetoder, kultur, förändringar kan leda till förbättringar av arbetsmiljön.

Uppgiftsfördelning gällande arbetsmiljö ska vara dokumenterad, kommunicerad och accepterad. Alla som har arbetsmiljöuppgifter eller arbetsmiljöansvar ska ha tillräcklig kompetens och erforderliga resurser. När företaget inte har tillräcklig kompetens ska externa resurser användas, till exempel företagshälsovård.

Anställda ska medverka aktivt i arbetsmiljöarbetet och alla anställda ska rapportera risker, tillbud och olyckor.

Alla betydande risker ska hanteras, styras och övervakas på ett sätt så att man kan arbeta säkert och utan risk för ohälsa. För betydande risker som inte omedelbart kan åtgärdas ska handlingsplaner upprättas och åtgärderna väljas enligt åtgärdstrappan där varje steg i åtgärdstrappan anses mindre verkningsfullt än steget före. Vilket innebär följande prioritering:

1. **ta bort risken/faran.** Exempel på det kan vara sluta använda farliga kemikalier, eliminering av arbete som orsakar negativ stress.
2. **ersätt risken/faran.** Exempel på det kan vara byta till en mindre farlig kemikalie, stressande arbeten utförs av digitalt/robot.

FORTS. NÄSTA SIDA >

3. **teknisk åtgärd.** Exempel på det kan vara maskinskydd, skyddsrocken, förändra hur arbetet utförs för att undvika ensamarbete, kränkande särbehandling eller ohälsosamma arbetstider.
4. **administrativ åtgärd.** Exempel på det kan vara utbildning/introduktion, kontroller/inspektioner, utbildning för att förhindra diskriminering, instruktioner, hälsokontroller.
5. **personlig skyddsutrustning.** Exempel på det kan vara skyddsskor, skyddsglasögon, hörselskydd, handskar.

Många gånger behöver man kombinera flera åtgärder för att hantera risken.

1.11 MILJÖ

Företaget ska inventera och dokumentera sina miljöaspekter samt bedöma vilka som kan ge upphov till betydande miljöpåverkan.

Företaget ska fastställa miljöaspekterna för sådana aktiviteter, varor och tjänster som den kan styra och sådana som den kan påverka, samt deras miljöpåverkan, under beaktande av ett livscykelperspektiv.

Vid fastställande av miljöaspekter ska företaget även ta hänsyn till:

- a. nya eller ändrade aktiviteter, varor och tjänster,
- b. onormala förhållanden och rimligt förutsägbara nödlägen,
- c. lagar och andra krav.

För betydande miljöaspekter ska mål och handlingsplaner upprättas, styras och övervakas.

Företaget ska i lämplig omfattning kommunicera sina betydande miljöaspekter internt och externt, se 1.9 Kommunikation.

Företaget ska hålla miljöaspekterförteckningen aktuell genom att uppdatera den minst en gång per år eller vid behov.

- Inventering av miljöaspekter kan sammanställas i en miljöutredning eller miljöaspekterförteckning. Livscykelperspektivet innebär att organisationen inventerar vilken påverkan organisationens tjänster och produkter har vid egen verksamhet samt innan och efter utförande av tjänst eller leverans av produkter.
- För att ta fram betydande aspekter kan en prioritering göras utifrån olika kriterier till exempel mängder/omfattning, påverkan på miljö och företagets möjlighet att påverka utfallet.
- Betydande miljöaspekter kan medföra risker och möjligheter som kan betyda antingen negativ miljöpåverkan (hot) eller positiv miljöpåverkan (möjlighet). Se avsnitt 1.5 Hantering av risker och möjligheter.
- Exempel på frågor att beakta vid inventering:
 - Vilka krav finns i aktuell miljölagstiftning, förordningar och lokala regelverk som berör företaget?
 - Vilka aktiviteter, varor och tjänster av företagets verksamhet påverkar den yttre miljön?
 - Vilken miljöpåverkan finns hos våra leverantörer?
 - Vilken miljöpåverkan har våra produkter och tjänster hos kunden efter att vår del av arbetet är avslutad?
- Att alla steg i livscykeln för produkten eller tjänsten bör beaktas. Typiska steg i livscykeln är anskaffning av råmaterial, konstruktion, produktion, transport/leverans, användning, samt slutlig avfallshantering. Vilka delar av livscykeln som är tillämpliga varierar beroende på aktivitet, produkt eller tjänst. Se figur 7 nedan.

FORTS. NÄSTA SIDA >

Figur 7. Livscykelperspektivets olika steg:



- Vilka tidigare incidenter, nödsituationer och olyckor har inträffat?
- Vilka synpunkter eller krav finns från olika intressenter som kunder, myndigheter, ägare, medarbetare och leverantörer?
- Exempel på områden som kan beaktas vid inventeringen:
 - inköp av råvaror, produkter och tjänster,
 - kemikalier,
 - vatten/avlopp,
 - ventilation,
 - energi (transporter, uppvärmning av olika lokaler, förnybar energi),
 - lokalisering,
 - buller,
 - vibrationer,
 - mark- och grundvattenförhållande,
 - avfall (farligt avfall, återvinning, återbruk),
 - nödläge, spillberedskap, skadeförebyggande arbete,
 - lukt,
 - utsläpp till luft,
 - genomgång av dokumentation (till exempel historisk miljöbelastning, beslut, tillstånd, ritningar, processbeskrivningar, hantering av dokument kring avfall, kemikalier, oljeavskiljare),
 - intervjuer med egen personal, myndigheter, grannar såväl privatpersoner som företag,
- Ett stöd vid framtagandet av miljöaspekterna kan vara anpassade frågor eller checklistor.

- Exempel: Livscykelperspektiv för företag inom tillverkningsindustrin.
 1. Råmaterial och inköp - kan beröra frågeställningar om vilka knappa ämnen ingår i våra produkter som vi bör undvika. Har vi ämnen som ingår i Reach, begränsningslistan från Kemikalieinspektionen eller kunders krav.
 2. Konstruktion - kan beröra frågeställningar om vilka materialval som görs och hur det påverkar efterföljande steg gällande produktens hållbarhet, underhållsbehov och möjlighet till materialåtervinning.
 3. Produktion - kan beröra frågeställningar om t.ex. energiförbrukning av maskiner och utrustning, kemikalieförbrukning, avfallshantering.
 4. Transport och leverans - kan beröra frågeställningar om tillverkningen sker i Sverige eller utomlands, transport slag/utsläpp, fyllnadsgrader, varans förpackning samt logistik.
 5. Användning - kan beröra frågeställningar när produkten används som t.ex. underhåll, rengöring, drift av produkten, utsläpp och energianvändning.
 6. Slutlig avfallshantering - kan beröra frågeställningar om återbruk, material- eller energiåtervinning.
- Exempel: Miljöaspekter ur ett livscykelperspektiv för tjänsteföretag:
 - För glasmästare kan det t.ex. beröra hur man arbetar med att informera och påverka kunder att välja isolerglas med hög energiklass för att minska kunders energiförbrukning.
 - För sotare kan det t.ex. beröra hur man informerar kunder om hur man ska elda så miljövänligt och ekonomiskt som möjligt och hur kundens aska tas om hand på ett miljömässigt riktigt sätt.
 - För grossister och återförsäljare kan det t.ex. beröra hur man kravställer leverantörerna men även kompetensen hos den egna personalen så att de kan ge ett bra stöd och påverka kunder att göra hållbara val.

1.12 BRANDSKYDD

Företag som äger eller nyttjar byggnader eller andra anläggningar ska ha dokumenterade rutiner för brandskydd. Brandskyddet ska bedrivas såväl med avseende på förebyggande åtgärder som de åtgärder som planeras i händelse av inträffad brand. Företaget ska identifiera och fortlöpande vidta de åtgärder som behövs för att eliminera, eller minska risken för brand. Resultatet av brandskyddsarbetet ska dokumenteras och bevaras.

- Att fortlöpande identifiera och hantera brandrisker samt att ha inarbetade rutiner för vad som ska ske vid en brand är av största vikt för att uppnå en brandsäker miljö.

I lagen om skydd mot olyckor 2 kap. 2§ fastställs skyldigheten för alla som äger eller är nyttjar en byggnad eller anläggning att ha utrustning för släckning och livräddning samt i övrigt vidta de åtgärder som behövs för att skydda sig mot brand. Det allmänna rådet (SRVFS 2004:3) förtydligar att alla, oavsett verksamhet eller företag, bör arbeta systematiskt med sitt brandskydd. De flesta verksamheter behöver även dokumentera sitt brandskydd.

- Dokumentationen för brandskydd bör vara en naturlig del i de olika kapitlen i FR2000-systemet och behöver inte nödvändigtvis samlas under krav 1.12 brandskydd.

När en organisation tar fram dokumentation och rutiner för sitt brandskyddsarbete bör följande områden beaktas:

- Brandskyddspolicy (kan ingå i en säkerhetspolicy).
 - Generell beskrivning av byggnaden.
 - Generell beskrivning av verksamheten och dess risker.
 - Ansvarsfördelning för brandskyddet.
 - Regler och rutiner.
 - Nödlägesplanering.
 - Plan för utbildning och övning.
 - Tillstånd som rör brandskyddet, exempelvis tillstånd för heta arbeten, tillstånd för hantering av brandfarlig vara.
- Beskrivning av det byggnadstekniska brandskyddet samt underhålls- och kontrollplan för brandskyddsinstallationer enligt nedan.

Skydda mot brands uppkomst:

Eldstadsinstallationer och skorstenar.

Underlätta utrymning:

Utrymningsvägar, vägledande markering, nödbelysning.

Skydda mot brandspridning:

Brandceller inklusive branddörrar och ventilation, brandtätning och ytskikt.

Upprätthålla bärförmåga vid brand:

Brandskyddsmålning/isolering av stomme.

Underlätta för släck-insats:

Släckutrustning, räddningsvägar, stigarledning och brandgasventilation.

I de fall aktiva brandskyddsinstallationer som vatten- eller gas-släcksystem samt brand- och utrymningslarm förekommer ska de kontrolleras och underhållas enligt gällande regelverk.

- Ansvarsfördelning av brandskyddet mellan ägare och nyttjare bör tydligt framgå av gällande hyresavtal, till exempel i en gränsdragningslista, där det ska framgå vem som utför kontroll, vem som bekostar och vem som åtgärdar brister i brandskyddsinstallationer.

1.13 BEREDSKAP OCH AGERANDE VID NÖDLÄGE

Företaget ska:

- a. vidta åtgärder för att förhindra eller mildra konsekvenserna vid ett nödläge,
- b. upprätta dokumenterade rutiner för hur personalen ska agera då ett tillbud eller en olycka inträffar,
- c. upprätta dokumenterade planer för hur verksamheten ska fortgå i händelse av olycka,
- d. planera, genomföra och utvärdera regelbundna övningar för att kontrollera nödlägesberedskapen,
- e. upprätta en förteckning över hälso-, miljö- och brandfarliga kemiska produkter som ska hållas aktuell och tillgänglig för medarbetarna. Säkerhetsdatablad ska hållas tillgängliga och aktuella för samtliga kemikalier på förteckningen,
- f. upprätta dokumenterade rutiner för första hjälpen och krisstöd,
- g. ha tillgång till personer som kan ge första hjälpen.

- Alla företag behöver ha beredskap för om någon allvarlig olycka skulle inträffa beroende på verksamhetens art, komplexitet och identifierade risker.
- Rutinerna bör beskriva hur företaget ska agera före/under/efter händelse.

1.14 SÄKERHET

Företaget ska ha dokumenterade rutiner som säkerställer att verksamheten och information skyddas så att den inte förloras, skadas, kommer i orätta händer eller kan ändras av annan än den som är behörig.

- Med säkerhet menas att skydda både materiella och immateriella tillgångar.
- Säkerhetsarbetet utgår från identifierade risker, se 1.5 Hantering av risker och möjligheter.
- Säkerhetsarbetet bör ta hänsyn till:
 - tillgångar,
 - sekretessbelagd information,
 - personuppgiftshantering
 - IT- och mobilanvändning, nyttjande av sociala medier,
 - back-up rutiner,
 - skalskydd (inbrottssäker fastighet, tillträde och passersystem),
 - larmnivåer,
 - behörigheter (under och efter anställning),
 - nyckelhantering,
 - i tillämpliga fall bakgrundskontroll.

1.15 FÖRBÄTTRING

1.15.1 FÖRBÄTTRINGSARBETE

Företaget ska ständigt förbättra och utveckla sin verksamhet för att säkerställa att produkter och tjänster uppfyller ställda krav, framtida behov och förväntningar.

- Ständiga förbättringar är nyckelbegrepp inom kvalitet, miljö, arbetsmiljö, brandskydd och kompetens som omfattas av FR2000.
- Ett verkkningsfullt sätt att jobba med ständiga förbättringar är tillämpningen av "förbättringshjulet". Detta verktyg har fyra områden som för arbetet framåt med att införa gjorda förbättringar. De fyra områdena är Planera, Genomföra, Följa upp och Förbättra, se kapitel 0.4.
- Planera;
 - identifiera möjliga förbättringsområden,
 - analysera och motivera kostnad/nytta med att genomföra förbättringen
 - att resurser finns tillgängliga
 - beslut om att genomföra förbättring
- Genomföra
 - genomför förbättringen
- Följa upp
 - verifiera inverkan av förbättringen
 - om resultatet inte är tillfredsställande gå tillbaka till planera
- Förbättra
 - följ upp varaktighet och utvärdera resultatet
 - ska förbättringen generaliseras eller standardiseras
 - kommunicera förbättringen

1.15.2 AVVIKELSER OCH KORRIGERANDE ÅTGÄRDER

Företaget ska ha dokumenterade rutiner för att hantera avvikelser på alla nivåer och i hela verksamheten och därefter utreda och åtgärda orsakerna för att undvika upprepning, samt eliminera orsakerna till tänkbara avvikelser på alla nivåer och i hela verksamheten.

Företaget ska bevara dokumenterad information som visar:

- a. typen och allvarlighetsgraden av avvikelser och åtgärder som vidtagits;
- b. resultaten av genomförda åtgärder.

Beslutade åtgärder ska stå i proportion till konsekvenserna av de påträffade avvikelserna.

- Med avvikelse avseende kvalitet, miljö, arbetsmiljö, brandskydd och kompetens, menas till exempel:
 - kundreklamationer,
 - kundklagomål,
 - leverantörsreklamationer,
 - tillbud, incidenter och olyckor,
 - revisionsavvikelser,
 - avvikande produkter och tjänster,
 - produktionsavvikelse,
 - allvarliga risker som inte behandlats,
 - avvikelser från egenkontroller (skyddsronnd, brandronnd, miljöronnd, etc.).
- Företaget bör se över om det finns behov av visselblåsarrutiner som innebär att personal kan anmäla oegentligheter anonymt och utan risk för repressalier.
- När alla typer av avvikelse inträffar bör företaget:
 - reagera och dokumentera avvikelserna,
 - utreda grundorsaken,
 - vidta åtgärder för att hantera och korrigera den samt hantera eventuella konsekvenser,
 - utvärdera behovet av åtgärder för att eliminera orsakerna till avvikelserna, så att de inte inträffar på nytt och undersöka om liknande avvikelser finns eller skulle kunna inträffa,
 - granska resultatet av genomförda åtgärder,
 - eventuellt uppdatera rutiner, instruktioner och checklistor.

1.16 INTERNREVISIONER

Företaget ska upprätta dokumenterade rutiner för intern revision av verksamheten för att verifiera att ledningssystemet är relevant dokumenterat, fungerar i praktiken och uppfyller standardens samtliga krav.

Internrevisioner av ledningssystemet ska genomföras så ofta det behövs, dock minst en gång per år. Alla processer ska ingå i det övergripande revisionsprogrammet om inte samtliga processer revideras årligen. Hela ledningssystemet ska ha reviderats under en treårsperiod.

(Särskilda krav för multisite-certifikat finns i Allmänna bestämmelser.)

Företaget ska:

- a. planera, upprätta, införa och underhålla ett övergripande revisionsprogram, vilket innefattar frekvens, metoder, ansvar, planering och rapportering. Revisionsprogrammet ska ta hänsyn till betydelsen av processer, ändringar som påverkar företaget och resultaten från tidigare revisioner,
- b. säkerställa revisionens objektivitet
- c. säkerställa att revisionsresultatet rapporteras och diskuteras på ledningens genomgång,
- d. upprätta en handlingsplan för de brister och förbättringsförslag som inte åtgärdas omedelbart,
- e. bevara dokumenterad information från revisionen.

- Internrevision innebär att både granskning av dokumentation, samt att man genom stickprov och intervjuer verifierar hur tillämpningen sker i praktiken.
- En internrevision bör utföras utifrån att ge en objektiv blick av ledningssystemets effektivitet där fokus ligger på huvudprocessens funktion.
- Rapporten från internrevisionen bör minst innehålla vad som granskats, när revisionen genomförts (datum och tidsåtgång), vem som gjort revisionen, vilka som deltagit, avvikelser, förbättringsförslag och positiva iakttagelser.
- Internrevisionen bör göras av en person som på ett objektivt sätt kan granska området, har nödvändig kunskap i revisionsteknik och kunskap i aktuell standard.
- Revisionsprotokollen bör bevaras på ett sådant sätt att den kan vara ett underlag för ledningens genomgång.

1.17 LEDNINGENS GENOMGÅNG – STRATEGISK UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING

Ledningen ska gå igenom ledningssystemet minst en gång per år för att säkerställa att det fungerar som avsett. Protokoll från genomgången ska bevaras.

Ledningens genomgång ska minst behandla:

- a. status för åtgärder som beslutats vid ledningens tidigare genomgångar,
- b. förändringar i externa och interna frågor kopplat till kvalitet, miljö, arbetsmiljö, brandskydd och kompetens som är relevanta för ledningssystemet:
 - intressenters behov och förväntningar, inklusive lagar och andra krav,
 - betydande aspekter,
 - risker och möjligheter,
- c. utvärdering av hur företaget uppfyller tillämpliga och relevanta lagar och andra krav som den berörs av,
- d. analys av uppnådda resultat och trender kopplat till:
 - mål och handlingsplaner,
 - avvikelser och korrigerande åtgärder,
 - resultat från övervakning och mätning,
 - revisionsresultat (interna och externa) och planering för framtida revisioner,
 - externa leverantörers prestanda,
 - processduglighet,
 - kundnöjdhet,
- e. att policy ifrågasätts och att nya mål och handlingsplaner fastställs,
- f. att det finns tillräckliga resurser och kompetens,
- g. relevant kommunikation från intressenter, inklusive klagomål,
- h. att verksamhetsförbättringar av ledningssystemets rutiner och processer genomförs på ett systematiskt sätt,
- i. förändringar som kan påverka ledningssystemet.

- Förekomsten av problem som är relaterade till kvalitet, miljö, kompetensförsörjning, arbetsmiljö och vidtagna åtgärder.
- Genomgång och översyn av affärsidén, policy, lagar och andra krav, betydande miljö-, kvalitet-, arbets-, säkerhets- och kompetensaspekter.
- Erfarenheter från kunder och andra intressenter om varor/tjänster bör beaktas.
- Finns det tillräcklig kompetens i företaget för att utveckla densamma.
- Upprätta förbättringsprogram.
- Resultatet av ledningens genomgång och de punkter som behandlats bör dokumenteras i ett protokoll tillsammans med varje beslutad åtgärd, tidsplan och ansvarig i planerna för förbättringar.
- Syftet med att följa upp och utvärdera är att se de systematiska problemen återkommer och hittar ett mönster i varför det gör det. De dagliga problemen som uppstår ska lösas när de uppträder men glöm inte att dokumentera dem.
- Det kan vara praktiskt att samla alla resultat från utvärderingarna på ett ställe.
- Försök att göra en översikt över de olika problemtyperna för att därigenom underlätta arbetet med förbättringar

2. MARKNADSFÖRING OCH FÖRSÄLJNING

2.1 STYRNING AV MARKNADSFÖRING

Företaget ska beskriva sina marknadsaktiviteter i en marknadsplan.

- Vid utarbetande av företagets marknadsplan är det viktigt att utgå från den affärsidé och de olika policyer företaget har, samt ta hänsyn till risker och möjligheter som identifierats, se kapitel 1.5 Risker och möjligheter när beslut fattas om vilka marknadsaktiviteter som ska genomföras.
- Dessutom bör hänsyn exempelvis tas till:
 - var är företaget lokaliserat, aktuell storlek, tillväxtpotentialer och särskilda egenskaper,
 - marknadsandel och målgrupp,
 - företagets strategiska kundsegment.
- Exempel på marknadsaktiviteter kan vara:
 - mässhörelse,
 - annonsering,
 - utskick,
 - kundbesök,
 - broschyrer.

2.2 FÖRFRÅGNINGAR OCH OFFERTER

Företaget ska säkerställa att alla kundkrav och behov samt legala krav identifieras på inkommande förfrågningar och att de besvaras i rätt tid, oavsett om de godtas eller avböjs.

Företaget ska beskriva hur hantering av offerter genomförs samt vad som ska dokumenteras och bevaras.

Företaget ska dokumentera sina leveransbestämmelser, garantier och betalningsvillkor så att de är tydliga för kunderna.

- Vid förfrågan bör även en analys göras om den potentiella kunden ingår i företagets strategiska kundsegment.
- Förfrågan och offerter är ett av de viktiga momenten i anbudsgivning. Då är det viktigt att kontrollera att hela organisationen klarar att genomföra nödvändiga aktiviteter för en aktuell förfrågan. Här är det viktigt att skapa enkla checklistor för att till exempel på ett tidigt stadium se om det är värt pengarna att lämna anbud eller offerter. Checklistan bör till exempel innehålla punkter om resurser, teknik, miljö, kvalitet, specificerade krav, tidplaner.
- För vissa branscher finns det även krav från lagar, förordningar, normer, standarder och EU-direktiv ur säkerhetssynpunkt att beakta. Oklarheter i offerter bör utredas med kunden.
- Vidare är det viktigt att säkra att leverantör till ditt anbud kan leverera på utsatt tid till rätt kvalitet och pris.
- Det är viktigt att skapa offertmallar och checklistor som klart anger vad som ska finnas med i anbudet.

2.3 ORDER OCH ORDERERKÄNNANDE

Företaget ska beskriva hur en order tas emot, registreras, granskas och vid behov ändras samt bevaras. Vid granskningen ska företaget, tillsammans med kunden när så är möjligt, säkerställa att orderns innehåll är acceptabel och att det finns tillräcklig kapacitet för att uppfylla kraven.

Företaget ska beskriva hur ordererkännande utformas och delges kunden.

- Order kan i vissa branscher också benämnas beställning.
- Oavsett om det finns formella avtal eller inte bör alltid en order bekräftas. En muntlig order kan förekomma men bör bekräftas skriftligt till exempel via e-mail.

2.4 KUNDTILLFREDSSTÄLLELSE

Företaget ska inhämta information om kunders uppfattning i vilken utsträckning deras behov och förväntningar har uppfyllts.

Företaget ska fastställa metoder för att inhämta och analysera sådan information i syfte att förbättra kundtillfredsställelsen.

Informationen från kunders uppfattning och metodiken för inhämtande av sådan information ska dokumenteras och bevaras.

- Informationen om kundens uppfattning kan bestå av:
 - enkäter,
 - intervjuer,
 - återkoppling från kunder,
 - kundmöten,
 - analys av marknader,
 - klagomål.

3. UTVECKLING AV VAROR OCH TJÄNSTER

3.1 KRAV PÅ VAROR OCH TJÄNSTER

Krav som utgör underlag för utveckling av varor och tjänster ska identifieras och dokumenteras.

- Med tjänst menas att företaget levererar ett utförande av något till exempel montering, service, installation och bemanning. Företaget ansvarar då för utförandet av tjänsten som skulle kunna utföras på olika sätt, vilket gör att tjänsten kan förändras utifrån hur den ska utföras. Hur denna utveckling/förändring av tjänsten bör ske, ska beskrivas.
- När man ska utveckla eller förändra sina varor och tjänster är det viktigt att man tar hänsyn till både befintliga och nya krav, till exempel:
 - myndighets- och branschkrav,
 - standarder,
 - kundkrav,
 - specifikationer,
 - kompetenskrav,
 - tidplan,
 - erfarenhetsåterföring från avvikelser/reklamationer, service och kundsynpunkter,
 - livscykelperspektivet, till exempel vid materialval, återvinningsmöjligheter, nyttjande av varor och tjänster.

3.2 STYRNING AV UTVECKLING AV VAROR OCH TJÄNSTER

Företaget ska beskriva sitt utvecklingsarbete med avseende på genomgångar, utprovningar, avstämningar, resultat och ändringar av varor och tjänster. Resultatet ska i tillämpliga delar dokumenteras och bevaras.

- Med styrning av utveckling av varor och tjänster menas följande:
 - **Genomgång** - kan vara att företaget behöver göra en analys med berörda inom organisationen och även kunden, exempelvis genom erfarenhetsåterföring.
 - **Utprovning** - kan vara att varor och tjänster behöver testas innan den levereras till kunden.
 - **Avstämningar** - kan vara att man har ett antal avstämningar både internt och i vissa fall externt med kund som syftar till att verifiera att varan och tjänsten uppfyller alla krav.
 - **Ändringar** - kan vara att man ändrar en metod, ingående artikel, kemikalier, maskin/verktyg som i sin tur påverkar varor och tjänster.
 - **Resultat** - är det samlade slutresultatet av genomförd ändring eller utveckling.

4. INKÖP AV VAROR OCH TJÄNSTER

4.1 STYRNING OCH KONTROLL AV INKÖP

Företaget ska upprätta dokumenterade rutiner för styrning och kontroll av inköp gällande varor och tjänster för att uppfylla verksamhetens krav och krav på de produkter eller tjänster företaget levererar.

- I begreppet tjänster ingår även utlagda processer, till exempel:
 - ytbehandling,
 - montering,
 - service och underhåll,
 - provning.

4.2 BEDÖMNING OCH VÄRDERING AV LEVERANTÖRER

Företaget ska bedöma och välja leverantörer baserat på deras förmåga att uppfylla tillämpliga krav. Det ska framgå efter vilka kriterier valet görs.

Företaget ska årligen utvärdera leverantörers förmåga att uppfylla tillämpliga krav. Företaget ska upprätta en förteckning över bedömda och godkända leverantörer och hålla det aktuellt.

- Vid bedömning av leverantör bör företaget beakta:
 - miljöpåverkan ur ett livscykelperspektiv,
 - arbetsmiljö
 - kvalitetskrav,
 - leveranssäkerhet,
 - lagar och andra krav,
 - samverkan med leverantörer,
 - direktleveranser till kund från leverantör
 - risker och möjligheter
 - ekonomisk stabilitet,
 - tillgänglighet,
 - kundrekommendation,
- Rapportering av genomförd bedömning och värdering av företagets leverantörer bör ske i samband med ledningens genomgång

4.3 MOTTAGNINGSKONTROLL

Företaget ska säkerställa att inköpta varor och tjänster uppfyller samtliga krav.

- Mottagningskontrollen bör definieras utifrån hur den ska utföras och vem som ska göra vad.
- Man bör beakta följande i kontrollen:
 - kritiska mått,
 - leveransintyg,
 - märkning,
 - säkerhetsdatablad,
 - packordning,
 - hur en tjänst utförts,
 - transportskador.

4.4 LAGERHANTERING

Företaget ska fastställa rutiner för att säkerställa lagerhållning, märkning, spårbarhet, lossning och lastning av gods och interna transporter.

- Det är viktigt att tänka på att:
 - lagring sker så att det går enkelt och säkert att plocka ut varor,
 - kasserade varor finns åtskilda,
 - kemikalier finns lagrade så de inte kan förväxlas och är lagrade på ett säkert sätt,
 - varorna är märkta på ett sätt att de lätt kan identifieras,
 - använd principen "först in först ut" för att minska risken för åldrande av varor,
 - lagring sker under styrda förhållande avseende temperatur, luftfuktighet och ljus.

4.5 KUNDERS EGENDOM

Företaget ska säkerställa att kunders materiella och immateriella egendom hanteras på ett tillfredsställande sätt.

- I de fall då kunden tillhandahåller material, utrustning eller information som ska användas för framställning av varor och tjänster är det viktigt att bestämma hur man hanterar kundens egendom i order/beställning på ett säkert sätt.

5. PRODUKTION OCH LEVERANS AV VAROR OCH TJÄNSTER

Företaget ska fastställa och dokumentera de rutiner som krävs för att uppfylla krav på varor och tjänster med hänsyn tagen till risker och möjligheter, lagar och andra krav samt miljöaspekter.

Rutiner för produktion och leverans av varor kan inkludera:

- a) produktionsstyrning,
- b) kontroll och provning,
- c) underhåll av utrustning och fordon,
- d) hantering av avvikande varor och tjänster,
- e) hantering av mätutrustningar,
- f) produktidentifikation och spårbarhet,
- g) leverans.

Dokumenterad information ska finnas över mätutrustningars kalibreringsstatus, kontroll och provning, produktidentifikation och i tillämpliga fall även för spårbarhet och underhåll

Rutiner för utförande av tjänster kan inkludera:

- a) utförande av tjänster,
- b) dokumentgranskning, egenkontroller, funktionskontroll
- c) kompetensutveckling,
- d) hantering av avvikelser, förändringar, kundsynpunkter
- e) spårbarhet,
- g) tjänsteleverans

- Produktionsstyrning

- Alla inblandade i framtagning av en vara och tjänst har ansvar för att kraven uppfylls avseende kvalitet, arbetsmiljö, miljö och brandskydd. Samtliga medarbetare ska följa de instruktioner och anvisningar som fastställts. För att nå rätt produktionsresultat är det avgörande att tillräckliga resurser finns och att medarbetarna har rätt utbildning och kompetens för att utföra sina uppgifter. När så krävs kan man upprätta en plan för olika aktiviteter kopplat till aktuell produkt eller tjänst exempelvis kontrollplan, monteringsplan, svetsplan, styrplan.

- Kontroll och provning

- Ett överskådligt sätt att beskriva sin verksamhet är att via flödesschema beskriva vilka aktiviteter och beslutspunkter som finns, exempelvis kontrollplan, mätningar, korrektur av manuskript, avstämningmöten.
- Validering av produkter och programvara.

- Underhåll av utrustning och fordon

- Underhåll av utrustning och fordon innebär att det bör finnas till exempel underhållsplaner, ansvar och befogenheter, målet med underhållet, underhållsinstruktioner, underhållsjournal.

- Hantering av avvikande varor och tjänster

- För hantering av avvikelser av varor och tjänster, se kapitel 1.15.2 Avvikelser och korrigerande åtgärder.
- Sammanblandning av icke godkända varor och tjänster och godkända varor och tjänster måste förhindras.

- Hantering av mätutrustningar

- Utrustning som används för mätning bör finnas registrerade i ett mätdonsregister och regelbundet kalibreras/kontrolleras. Alla mätdon som används för verifierande mätning bör kalibreras/kontrolleras samt märkas med kalibrerings/kontrollstatus.

- Produktidentifikation och spårbarhet

- Statusen på varor och tjänster i en produktionskedja bör kunna identifieras. Viktigt är att märkningen entydigt urskiljer statusen, är varan eller tjänsten godkänd, avvikande eller kasserad?
- Det är också viktigt att det framgår vilken order/beställning eller projekt som varan och tjänsten tillhör. Spårbarhet innebär att i efterhand kunna följa en vara och tjänst och detta bör i så fall regleras i speciellt avtal.

- Leverans

- Med leverans menas bevarande av varan och tjänsten till kund, leveransgenomgång, emballering/märkning/skydd, säker transport och överlämnande.

6. ARBETE PÅ EXTERN PLATS

Företaget ska säkerställa rutiner för planering och arbete på extern plats.

Rutinerna ska upprättas och dokumenteras utifrån vilken typ av vara och tjänst som ska levereras med avseende på:

- a) kompetens och behörigheter,
- b) säkerhet, miljö, arbetsmiljö, brand,
- c) lagar och andra krav,
- d) planering och utförande,
- e) godsmottagning och förvaring hos kund,
- f) arbete hos kund, till exempel installation, montage, service och leverans av tjänst,
- g) behov av kund och användarinformation,
- h) service,
- i) garantiåtagande,
- j) slutkontroll/slutbesiktning.

Dokumenterad information ska bevaras från slutkontroll/slutbesiktning, service och garantiåtagande.

- Service
 - Service kan vara tillhandahållande av reservdelar se kapitel 3.1 Krav på varor och tjänster.
- Garantiåtagande
 - Garantiåtaganden måste vara kända och kommunicerade.
- Slutkontroll/slutbesiktning
 - Slutkontroll/slutbesiktning kan vara egen/intern kontroll eller extern besiktning, regleras i vissa fall enligt avtal och allmänna föreskrifter.
- Kompetens och behörigheter
 - Kompetens och behörigheter, kan gälla till exempel BAS-P/U, legitimation, certifikat och licens, ID06, godkännande från Kammarkollegiet.
- Säkerhet, miljö, arbetsmiljö, brand
 - Säkerhet, miljö, arbetsmiljö, brand, kan gälla att informera medarbetarna om vilka förutsättningar som gäller i det aktuella uppdraget till exempel föreskrifter, arbetsmiljörisiker inkl. riskbedömningar och hantering av kemikalier och farligt avfall.
- Lagar och andra krav
 - Lagar och andra krav som berör den externa arbetsplatsen ska vara kända och efterlevas, se även kapitel 1.6 Lagar och andra krav.
- Planering och utförande
 - Planering och utförande, kan vara att en kvalitets-, miljö- och arbetsmiljöplan upprättas.
- Godsmottagning och förvaring hos kund
 - Godsmottagning och förvaring hos kund, kan vara att upprätta regler för hur varor och tjänster hanteras så att de skyddas på ett tillfredsställande sätt.
- Arbete hos kund
 - Arbete hos kund till exempel installation, montage, service och leverans av tjänst, kan vara hur man ska agera hos kund, klädkod, säkerhetsföreskrifter, sekretess, mm.
- Behov av kund och användarinformation
 - Behov av kund och användarinformation, kan vara skötsel och installationsinstruktioner, relationsritningar, användarmanual, sekretesskoder/behörighet, efterjustering.

FR2000 VERKSAMHETSLEDNING

Kvalitet - Miljö - Arbetsmiljö

