



ISO 9001:2000 – Vad betyder det för inköpare?

Inledning

I din roll som medverkande i inköpsprocessen och kanske med ansvar för beslut om inköp kan du ha träffat på eller använt varor och tjänster som marknadsförs med referens till ISO 9001:2000¹ eller, enklare uttryckt, "ISO 9000". Vad betyder det? Till vilken nytta kan det vara för dig? Hur kan du vara säker på att dina leverantörer förstår vilka förväntningar du har på dem och att de har förmågan att förse dig med en produkt som uppfyller ställda krav? Denna informationsbroschyr ger några svar på dessa frågor och informerar dig om hur du själv kan medverka till att säkerställa att **du** drar största nyttan av ISO 9001:2000.

Vad är ISO 9001:2000?

ISO 9001:2000 är en internationell standard som ställer krav på en organisations **kvalitetsledningssystem**. Den ingår i en familj av standarder utgivna av International Organization for Standardization (ISO) som ofta i sin helhet omnämns som "ISO 9000-serien". Till följd av detta kan du ibland höra dina leverantörer uppge att de är "ISO 9000-certifierade" eller har ett kvalitetsledningssystem enligt ISO 9000. Detta betyder i allmänhet att de menar att de har ett kvalitetsledningssystem som uppfyller kraven i ISO 9001:2000, den enda standarden i ISO 9000-familjen som kan användas för bedömning av överensstämmelse. Men det är viktigt att man förstår att ISO är det organ som tar fram och publicerar standarden – ISO "certifierar" inte organisationer, vilket kommer att förklaras senare i denna vägledning.

¹ ISO 9001:2000 är den internationella beteckningen på den standard som i Sverige ges ut under beteckningen SS-EN ISO 9001. I denna broschyr används genomgående den internationella beteckningen.

Syftet med ISO 9001:2000 är att tillhandahålla en uppsättning krav som, om de är uppfyllda på ett effektivt sätt, kan ge dig tilltro till att din leverantör stadigvarande kan leverera varor och tjänster som

- uppfyller dina behov och förväntningar samt
- uppfyller tillämpliga författningar.

Kraven täcker ett brett urval av ämnesområden och innefattar utfästelser med avseende på kvalitet som gjorts av din leverantörs högsta ledning, leverantörens kundfokus, tillgång till tillräckliga resurser, kompetens hos medarbetarna, processledning (för produktion, leverans av tjänster och tillhörande administrativa och stödjande processer), kvalitetsplanering, produktkonstruktion, genomgång av inkommande beställningar, inköp, övervakning och mätning av processer och produkter, kalibrering av mätutrustning, processer för att avgöra kundklagomål, korrigerande/förebyggande åtgärder samt ett krav på att genomföra ständiga förbättringar av kvalitetsledningssystemet. Sist men inte minst, ett av kraven är att din leverantör ska övervaka kundens uppfattning om kvaliteten på de varor och tjänster som leverantören tillhandahåller.

ISO 9001:2000 specificerar inte krav på de varor och tjänster som du köper. Detta är upp till dig att definiera genom att klargöra dina egna behov och förväntningar ifråga om produkten. Du kan till exempel referera till produktspecifikationer, ritningar, nationell eller internationell produktstandard, leverantörskataloger eller andra dokument alltefter vad som är tillämpligt.

Vad innebär "Överensstämmelse med ISO 9001:2000"?

Detta innebär att din leverantör har infört ett systematiskt angreppssätt när det gäller kvalitetsledning och leder sin verksamhet med avsikt att säkerställa att dina behov blir klart uppfattade, överenskomna och uppfyllda. En uppgift om överensstämmelse med ISO 9001:2000 bör dock inte betraktas som något som ersätter en försäkran eller uppgift om att en **produkt** överensstämmer med ställda krav.

Hur blir tillämpningen av ISO 9001:2000 för dig som inköpare?

Utan tvekan har du en viktig roll att spela när du specificerar för din leverantör vad du faktiskt vill ha. Antagligen behöver du involvera andra delar av din organisation (de faktiska användarna) i denna process. Om du inte gör det, kan du komma att upptäcka att du tar emot en produkt som visserligen uppfyller alla specificerade krav och tillämpliga föreskrifter, men som är totalt olämplig för den avsedda användningen. Därför bör du först av allt koncentrera dig på att specificera dina behov med hänsyn till produktens avsedda användning.

Avsnitt 7.4 av ISO 9001:2000 ställer upp en del krav för inköpsprocessen som är tillämpliga för dig. Även om du inte har ett formellt kvalitetsledningssystem, kommer du att märka att det är nyttigt att konsultera åtminstone denna del av standarden. Avsnitt 7.4 av ISO 9001:2000 tar upp följande ämnen:

- krav på inköpsprocessen, inklusive det sätt på vilket du väljer, bedömer och gör förnyad bedömning av dina leverantörer,
- krav beträffande den inköpsinformation som du bör överlämna till dina leverantörer för att de tydligt ska förstå dina behov,
- de sätt på vilka du bör verifiera de produkter som du har köpt för att säkerställa att dina krav blir uppfyllda.

Observera att varje gång ISO 9001:2000 nämner "produkter", innefattar det också icke-materiella produkter såsom tjänster eller programvara.

Det är upp till dig att tänka på vilken betydelse de varor eller tjänster har som du köper och hur de påverkar din egen organisation. Du behöver ha detta i minne när du specificerar dina krav på produkterna, väljer dina leverantörer och bestämmer på vilket vis du ska skaffa tillräcklig tilltro till dem.

Du kan behöva ta följande i beaktande:

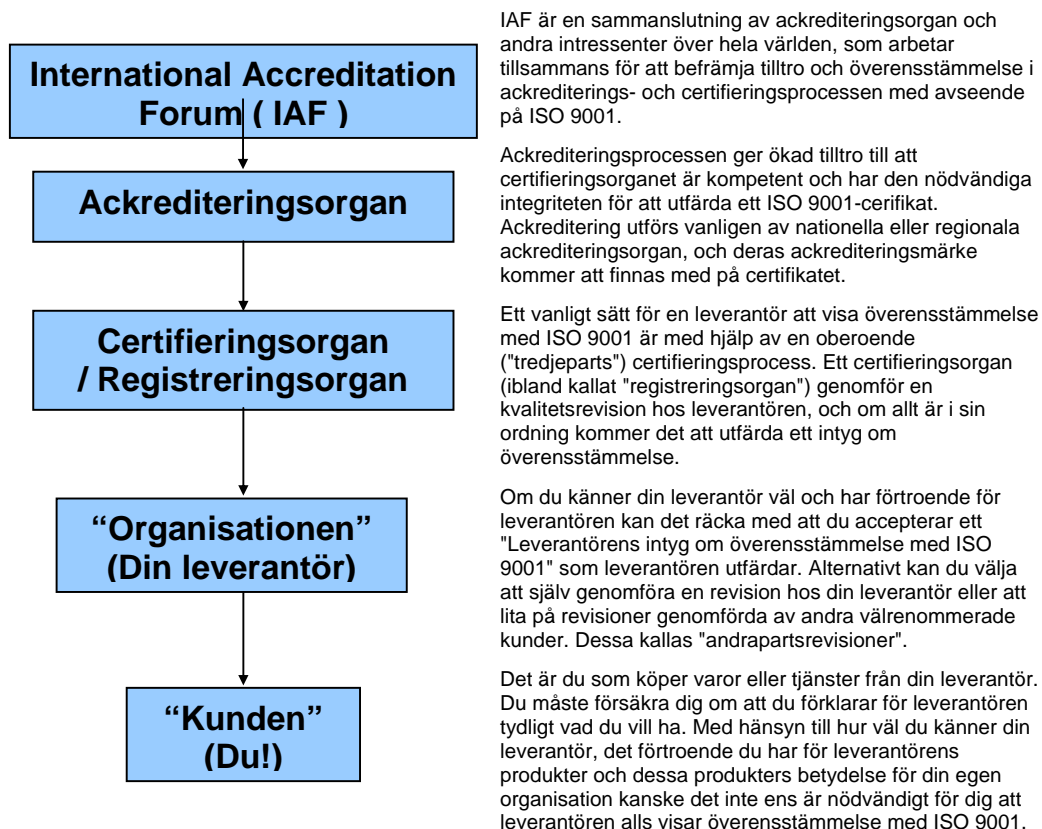
- Vilken är den specifika produkt (vara eller tjänst) som du köper?
- Vilken inverkan har denna produkt på din egen organisation? Vilka är riskerna för din organisation om det uppstår problem med denna produkt?
- Hur kan du vara säker på att den produkt som du mottar verkligen kommer att uppfylla dina krav?
 - Vad känner du till om renommé och tidigare prestationer hos din leverantör?
 - På vilket vis ska du skaffa tillräcklig tilltro till din leverantörs förmåga att stadigvarande förse dig med en produkt som uppfyller ställda krav?
 - Om du kommer fram till att överensstämmelse med ISO 9001:2000 är viktig (baserat på din bedömning av de risker som hör ihop med de varor och tjänster som du köper), hur kan du vara säker på att din leverantör har ett kvalitetsledningssystem som uppfyller kraven i ISO 9001:2000?
 - Täcks varorna och tjänsterna som du efterfrågar av din leverantörs kvalitetsledningssystem? (Du kan behöva be om en kopia av din leverantörs gällande certifikat eller intyg om överensstämmelse för att få reda på detta!)

På vilka sätt kan du få tilltro till att din leverantör uppfyller ISO 9001:2000?

Det finns olika sätt på vilka din leverantör kan hävda att det egna kvalitetsledningssystemet uppfyller kraven i ISO 9001:2000. Dessa innefattar:

- **Leverantörens intyg om överensstämmelse:** Ett intyg från din leverantör med försäkran att det egna kvalitetsledningssystemet uppfyller kraven i ISO 9001:2000, vanligtvis bestyrkt genom legalt bindande underskrifter. Detta intyg kan baseras på din leverantörs system för intern revision eller på andraparts- eller tredjeparts-revisioner.
- **Andrapartsbedömning:** Din leverantör har bedömts direkt av sin kund (till exempel av dig eller av en annan kund vars renommé du respekterar) för att kontrollera om leverantörens kvalitetsledningssystem uppfyller kraven i ISO 9001:2000 och dina egna krav – vilket ibland tillämpas vid förhandlingar om “business-to-business”-kontrakt.
- **Tredjepartsbedömning** (Ofta benämnt **certifiering** eller **registrering**): Din leverantör anlitar en opartisk tredje part (ett **certifieringsorgan** eller “**registreringsorgan**”) för att genomföra en bedömning för verifiering av överensstämmelse med kraven i ISO 9001:2000. Denna tredje part utfärdar sedan ett certifikat åt din leverantör, som beskriver omfattningen av kvalitetsledningssystemet och bekräftar att det överensstämmer med ISO 9001:2000. *Svensk anmärkning: I Sverige förekommer endast certifiering.*
- Ytterligare tilltro kan hämtas från det faktum att en del certifieringsorgan (“registreringsorgan”) är **ackrediterade** av nationellt eller internationellt erkända ackrediteringsorgan, vilka verifierar certifieringsorganets oberoende och kompetens för att utföra certifieringsprocessen. Många ackrediteringsorgan har multilaterala avtal under paraplyorganisationen IAF (International Accreditation Forum) för att verka för globala ömsesidiga erkännanden med stöd av WTO:s (World Trade Organization) principer för frihandel. *Svensk anmärkning: Swedac är den svenska myndigheten för ackreditering.*

Figur 1 förklarar detta på ett enkelt, schematiskt sätt.



Figur 1 – Några sätt att visa överensstämmelse med ISO 9001:2000

Kan leverantörer hävda att deras varor eller tjänster uppfyller ISO 9001:2000?

Nej. Referensen till ISO 9001:2000 anger att leverantören har ett **kvalitetsledningssystem** som uppfyller kraven i ISO 9001:2000. Som tidigare nämnts, bör detta ge dig tilltro till din leverantörs **förmåga** att leverera varor eller tjänster som uppfyller ställda krav. ISO 9001:2000 kräver att din leverantör ska övervaka graden av tillfredsställelse hos sina kunder (det inkluderar dig!) och att återföra denna information med avsikt att förbättra effektiviteten hos sitt kvalitetsledningssystem.

Vad ska man göra om det blir fel?

För den händelse att du inte är nöjd med vissa varor eller tjänster som du mottar, bör du först av allt uppmärksamma din leverantör på detta. Vanligtvis kommer du att göra det via de normala tekniska och/eller kommersiella kommunikationsvägar som upprättats. Din leverantör är skyldig att utreda ditt klagomål och bör vidta lämpliga åtgärder för att eliminera eller minska riskerna för att det ska hända igen.

Men, om du är missnöjd med din leverantörs prestation **som helhet betraktad** (till exempel att leverantören fortsätter att leverera produkter

som inte uppfyller kraven, inte behandlar dina klagomål eller inte vidtar lämpliga korrigerande åtgärder), då är detta ett tecken på brister i leverantörens **kvalitetsledningssystem**. Beroende av vilka svar du får, bör du vara medveten om att du kan trappa upp ditt klagomål på följande vis:

- Om din leverantör har ett kvalitetsledningssystem som uppfyller kraven enligt ISO 9001:2000, krävs det att leverantören har utnämnt en person ("*ledningens representant*") som ska ha ansvar och befogenhet att säkerställa att systemet fungerar på rätt sätt. Du bör ta reda på vem denna person är och göra en formell reklamation.
- Om du fortfarande inte är nöjd med svaret från din leverantör och leverantören är **certifierad** av ett oberoende (tredjeparts) certifieringsorgan ("*registreringsorgan*"), bör du uppmärksamma certifieringsorganet på det. Du kan få reda på certifieringsorganets namn genom att titta på din leverantörs certifikat. Certifieringsorganet kommer att undersöka problemen under sina uppföljande revisioner av din leverantörs kvalitetsledningssystem eller så kan det, i kritiska fall, bestämma sig för att genomföra en extra, särskild undersökning.
- Om du inte får ett tillfredsställande svar från certifieringsorganet och detta är **ackrediterat** (se Figur 1), bör du klaga hos det berörda ackrediteringsorganet. Uppgifter om sådan ackreditering framgår av din leverantörs ISO 9001:2000-certifikat. Om du har svårt att få tag i denna information, kan du använda dig av listan över ackrediteringsorgan som är medlemmar i International Accreditation Forum på IAF:s webbplats (www.iaf.nu).
- Om du känner att du inte har fått ett tillfredsställande svar från ackrediteringsorganet och detta är medlem i International Accreditation Forum (se Figur 1), kan du klaga hos IAF (www.iaf.nu).

Kom ihåg att ingen av de ovannämnda åtgärderna kommer att påverka dina legala rättigheter som köpare, och det kan vara helt i sin ordning att vidta legala åtgärder mot din leverantör istället för, eller parallellt med, att ovanstående kanaler utnyttjas. Det sätt på vilket du gör detta kan variera från ett land till ett annat.

För att sammanfatta.....

ISO 9001:2000 utgör en användbar grund för organisationer som ska kunna visa att de leder sin verksamhet på ett sådant sätt att de stadigvarande producerar varor och tjänster av god kvalitet.

Det finns många sätt på vilka dina leverantörer kan hävda överensstämmelse med ISO 9001:2000, och du behöver säkerställa att den metod som valts av din leverantör ger dig tillräcklig tilltro.

Om du inte är nöjd med vad din leverantör presterar, **måste du ge leverantören lämplig återföring**. Lärdomar från klagomål hjälper organisationer att förbättra sina framtida prestationer – det är vad ISO 9001:2000 går ut på.

En del ytterligare nyttig information om ISO och standarderna i ISO 9000-familjen kan erhållas från

<http://www.iso.org/iso/en/iso9000-14000/index.html> och

<http://www.iso.org/iso/en/comms-markets/conformity/iso+conformity.html>

eller genom att konsultera ditt nationella standardiseringsorgan, i Sverige

www.sis.se och

www.iso9000serien.se

ISO Central Secretariat
1, rue de Varembé
Genève, Schweiz
www.iso.org

Denna informationsbroschyr togs fram av ISO 9000 Advisory Group, som består av representanter för ISO/TC176 (den kommitté som har ansvaret för att utarbeta ISO 9000-standarderna), ISO/CASCO (ISOs kommitté för bedömning av överensstämmelse), ISO/COPOLCO (ISOs kommitté för konsumentpolitik) och IAF (The International Accreditation Forum)