

## Förord

Allt oftare ställs kravet att en trafikskolas verksamhet skall omfattas av ett kvalitets- och/eller ett miljöledningssystem. Kraven och önskemålen kommer främst från professionella köpare av förarutbildning och från samhället, men det torde vara en tidsfråga innan privatkunderna börjar ställa mer precisa krav på sin förarutbildning. Anledningen till detta torde bl.a. vara att kostnaden för körkort idag är en betydande utgiftspost för en ung människa, samt att trafikskolebranschens kvalitet och effektivitet, på mer eller mindre vederhäftiga grunder, granskas och kritiseras.

Det är nu hög tid att trafikskolebranschen tar initiativet för att vidareutveckla förarutbildningen, då tillsynsmyndigheten Vägverkets primära roll är att reglera och kontrollera – inte att utveckla. Den tid då trafikskolorna tvingades/lät sig detaljstyras av myndigheten, är historia. I framtiden kommer trafikskolorna att ta ett större ansvar. Detta kvalitets- och miljöledningssystem skall betraktas som ett verktyg för trafikskolan att kunna ta detta ökade ansvar.

Det vanligaste kvalitets- och miljöledningssystemet är de som bygger på de internationella standarderna ISO 9001 och ISO 14001. Ett bevis på att man uppfyller ett sådant kallas certifikat.

För mindre och medelstora trafikskolor kan det dock vara alltför arbetskrävande och omständligt att certifiera sig enligt en ISO-standard. I enlighet med STR:s verksamhetsplan STRategi 2000, har STR därför sedan 1999 en branschanpassning av FR2000 kvalitets- och miljöledningssystem. 2005 års branschanpassning är baserad på FR2000 Verksamhetsledning. Det är vår förhoppning att denna branschanpassning tillsammans med utbildning och eventuell certifiering skall leda till ökad säkerhet i branschens åtaganden gentemot sina kunder och intressenter.

FR2000 Verksamhetsledning innehåller krav på ett integrerat ledningssystem för kvalitet, miljö, kompetensförsörjning samt hälsa och säkerhet och kan användas av alla typer av organisationer. Uppbyggnaden speglar en orders väg genom organisationen, från offert till avslutad affär – eller en elevs väg genom förarutbildningen på en trafikskola.

Systemet utgår från ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 och SS 62 40 70 samt Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete, AFS 2001:1 och Räddningsverkets allmänna råd om systematiskt brandskyddsarbete, SRVFS 2004:3.

FR2000 Verksamhetsledning är dock enklare att införa och använda eftersom alla delarna är integrerade till ett enda system. Organisationen skall kunna införa systemet utan att vara beroende av extern hjälp. Kostnaden för certifiering är också lägre än för ISO-standarderna.

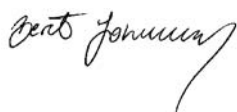
FR2000 Verksamhetsledning innehåller 10 kapitel där strukturen är flödesorienterad. Detta innebär att man i praktiken kan börja uppbyggnaden från kapitel 1 till 10. Kraven på kvalitet, miljö, kompetensförsörjning samt hälsa och säkerhet är integrerade på ett logiskt sätt.

Skillnaden mellan ISO-standarderna och FR2000 Verksamhetsledning är inte så stor förutom att FR2000 kostar mindre att införa och certifiera. Tillsynen över revisorerna är också likartad. SWEDAC utövar tillsyn över ISO-revisorerna, Rådet för FR2000 över FR2000-revisorerna.

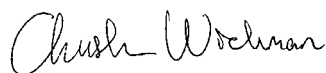
Det finns flera goda skäl till varför man ska välja FR2000 Verksamhetsledning framför ISO. Den kanske viktigaste orsaken är att FR2000 gör en tolkning av ISO-standarderna som flödesorienteras på ett för företagen mer pedagogiskt sätt. Lättare att förstå för att man känner igen sig i sin egen verksamhet. I branschanpassningarna har anslutna branscher dessutom lagt in sina egna krav och tagit fram olika hjälpmedel för att underlätta för medlemmarna. Samtliga krav i ISO 9001 och ISO 14001 återfinns i FR2000 Verksamhetsledning.

Detta dokument är framtaget av STR och är den tredje utgåvan av branschanpassning av FR2000. Dokumentet fastställdes av Rådet för FR2000 den 4 oktober 2005.

Landskrona i oktober 2005



Berit Johansson  
Förbundsordförande  
Sveriges Trafikskolors Riksförbund



Christer Wickman  
VD  
Sveriges Trafikskolors Riksförbund

# Innehåll

## Trafikskolornas kvalitets- och miljöledningsstandard enligt FR2000 Verksamhetsledning.

<b>FÖRORD</b> .....	<b>1</b>
<b>INNEHÅLL</b> .....	<b>3</b>
<b>FR2000 VERKSAMHETSLEDNING</b> .....	<b>6</b>
INLEDNING .....	6
ÖVERGÅNGSREGLER .....	6
FR2000 .....	6
OMFATTNING .....	6
UTBILDNING .....	7
CERTIFIERING .....	7
<b>TRAFIKSKOLORNAS KVALITETS- OCH MILJÖLEDNINGSSTANDARD ENLIGT FR2000 VERKSAMHETSLEDNING</b> .....	<b>8</b>
BRANSCHANPASSNING FÖR HELA BRANSCHEN .....	8
KUNDENS KRAV OCH FÖRVÄNTNINGAR I FOKUS .....	8
INNEHÅLLET .....	8
TRAFIKSKOLANS VERKSAMHETSHandbok .....	9
EXEMPELFÖRETAG OCH UTBILDNING .....	10
FÖRTYDLIGANDE AV RUBRIKER I STANDARDEN .....	10
FR2000-CERTIFIKAT .....	11
<b>1 LEDNINGEN</b> .....	<b>12</b>
1.1 AFFÄRSIDÉ .....	12
1.2 RIKTLINJER .....	12
1.3 VERKSAMHETSMÅL .....	12
1.4 FÖRFATTNINGAR OCH ANDRA KRAV .....	13
1.5 ORGANISATION, ANSVAR OCH BEFOGENHETER .....	13
1.6 LEDNINGENS GENOMGÅNG .....	13
1.7 LEDNINGSSYSTEMET .....	13
1.8 RISKHANTERING .....	14
1.9 FÖRBÄTTRINGAR .....	14
1.9.1 REGELBUNDNA FÖRBÄTTRINGAR .....	14
1.9.2 KORRIGERANDE ÅTGÄRDER .....	14
1.9.3 FÖREBYGGANDE ÅTGÄRDER .....	14
1.10 KOMPETENSFÖRSÖRJNING .....	14
1.11 INTERNREVISIONER .....	15
1.12 MILJÖUTREDNING .....	15
1.12.1 GRÖN TRAFIKSKOLA .....	15
1.12.1.1 POLICY .....	15
1.12.1.2 ÖVNINGSFORDON .....	15
1.12.1.3 UTBILDNING .....	16
1.12.1.4 PERSONAL .....	16
1.12.1.5 KONTOR/LOKALER .....	16
1.13 HÄLSA OCH SÄKERHET .....	16
1.13.1 ARBETSMILJÖ .....	16
1.13.2 BRANDSKYDD .....	17
1.13.3 NÖDLÄGESBEREDSKAP .....	17
1.14 EKONOMI .....	17
1.15 PERSONALUTVECKLING .....	17
<b>2 MARKNADSFÖRING OCH FÖRSÄLJNING</b> .....	<b>18</b>

2.1	STYRNING AV MARKNADSFÖRING OCH FÖRSÄLJNING.....	18
2.1.1	INTRODUKTION INFÖR UTBILDNING .....	18
2.1.2	UPPFÖLJNING AV GENOMFÖRD UTBILDNING.....	18
2.2	FÖRFRÅGNINGAR OCH OFFERTER .....	19
2.3	BESTÄLLNINGAR OCH BESTÄLLNINGSERKÄNNANDE .....	19
2.4	REKLAMATIONER OCH KLAGOMÅL .....	19
2.5	UPPFÖLJNING AV LEVERERADE PRODUKTER SAMT KUNDTILLFREDSSTÄLLELSE.....	19
<b>3</b>	<b>PRODUKTUTVECKLING.....</b>	<b>20</b>
3.1	KRAV PÅ PRODUKTER .....	21
3.2	STYRNING AV PRODUKTUTVECKLING.....	21
3.3	GENOMGÅNG .....	21
3.4	UTPROVNING OCH AVSTÄMNING .....	21
3.5	RESULTAT AV PRODUKTUTVECKLING .....	21
3.6	ÄNDRING AV PRODUKT .....	21
<b>4</b>	<b>INKÖP.....</b>	<b>22</b>
4.1	STYRNING AV INKÖP .....	22
4.2	BEDÖMNING OCH VÄRDERING AV LEVERANTÖRER.....	22
4.3	MOTTAGNINGSKONTROLL .....	23
4.4	LAGERHANTERING .....	23
4.5	KUNDERS EGENDOM .....	23
<b>5</b>	<b>PRODUKTION (UNDERVISNING) .....</b>	<b>24</b>
5.1	PRODUKTIONSSTYRNING .....	25
5.1.1	TEORIUNDERVISNING (FÖR KÖRKORT) .....	25
5.1.2	KÖRUNDERVISNING (FÖR KÖRKORT).....	25
5.1.3	ÖVRIG TRAFIKANTUTBILDNING .....	25
5.2	KONTROLL, PROVNING OCH MÄTNING AV PRODUKT OCH PROCESS .....	26
5.3	UNDERHÅLL AV MASKINER, FORDON OCH UTRUSTNING .....	26
5.4	GODKÄNDA, AVVIKANDE ELLER KASSERADE PRODUKTER .....	26
5.5	KONTROLL-, MÄT- OCH PROVNINGSUTRUSTNING .....	26
5.6	PRODUKTIDENTIFIKATION OCH SPÅRBARHET .....	26
<b>6</b>	<b>DISTRIBUTION OCH LEVERANS.....</b>	<b>27</b>
<b>7</b>	<b>INSTALLATION OCH MONTAGE .....</b>	<b>27</b>
<b>8</b>	<b>SERVICE .....</b>	<b>27</b>
<b>9</b>	<b>DOKUMENTSTYRNING.....</b>	<b>28</b>
9.1	DOKUMENTSTYRNING.....	28
9.2	SPECIFICERADE DOKUMENT .....	28
9.3	REDOVISANDE DOKUMENT .....	28
9.4	INFORMATIONSSÄKERHET .....	28
<b>10</b>	<b>VERKSAMHETSBEKRIJVNING.....</b>	<b>29</b>
10.1	VÅR BAKGRUND .....	29
10.2	VÅRA ÄGARE .....	29
10.3	VÅR VERKSAMHET OCH VÅR MARKNAD.....	29
10.4	HUR SER VI FRAMÅT .....	30
10.5	VÅRA KUNDER.....	30
10.6	VÅR KVALITETSINRIKTNING.....	30
10.7	VÅR MILJÖINRIKTNING .....	30
10.8	HÄLSA OCH SÄKERHET .....	30

10.8.1	ARBETSMILJÖ (PERSONALENS ARBETSMILJÖ I ÖVNINGSFORDON SAMT PÅ KONTORET).....	30
10.8.2	RISKHANTERING, BRANDSKYDD OCH NÖDLÄGESBEREDSKAP .....	31
10.9	HUR VI ARBETAR .....	31
10.10	VILKA VI ÄR.....	31
10.11	VÅRA LEVERANTÖRER.....	31
10.12	VÅRA TILLGÅNGAR.....	31
10.13	VÅR EKONOMI.....	32
10.14	VÅRA KONTAKTER.....	32
10.15	VÅRA MEDARBETARE .....	32
10.16	HUR DU NÅR OSS.....	32
	<b>REFERENSMATRIS MELLAN FR2000 OCH SS EN ISO 9001, SS EN ISO 14 001, SS 62 4072, AFS 2001:1 OCH SRVFS S004:3. ....</b>	<b>33</b>
	<b>DEFINITIONER OCH BEGREPP .....</b>	<b>38</b>

# FR2000 Verksamhetsledning

## *Inledning*

FR2000 Verksamhetsledning (FR2000) innehåller krav på ett integrerat ledningssystem för kvalitet, miljö, kompetensförsörjning, hälsa och säkerhet. När kraven i detta dokument hänvisar till organisationens verksamhet, avses den verksamhet som har med kvalitet, miljö, kompetensförsörjning, hälsa och säkerhet att göra.

De grundläggande värderingarna i FR2000 är "nöjd kund", "affärsmässighet" och "kompetenta och motiverade medarbetare".

FR2000 har ursprungligen utarbetats av Företagarna.

Denna utgåva är utgiven av FR2000 i Sverige ekonomisk förening (Föreningen) och ersätter utgåva 2005-01-01. Omfattningen är oförändrad, endast språkliga och strukturella förändringar har gjorts.

## *Övergångsregler*

Organisationer som blivit certifierade före den 2006-01-01 skall senast 2007-01-01 uppfylla kraven i denna utgåva av FR2000.

För organisationer som inte certifierats före den 2006-01-01 gäller denna utgåva med omedelbart verkan.

Mer detaljerade övergångsregler kan hämtas på [www.fr2000.org](http://www.fr2000.org).

## *FR2000*

FR2000 innehåller krav på ett integrerat ledningssystem som kan användas av alla typer av organisationer. Basversionen kan anpassas till olika branscher.

Systemet utgår från ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 och SS 62 40 70 samt Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete, AFS 2001:1 och Räddningsverkets allmänna råd om systematiskt brandskyddsarbete, SRVFS 2004:3, men är enklare att använda eftersom alla delarna är integrerade i ett system. Uppbyggnaden speglar en orders väg genom organisationen, från offert till avslutad affär.

Avsikten är att systemet skall vara enklare att införa än ISO-standarderna, utan att göra avkall på organisationens åtaganden. Organisationen skall kunna införa ett ledningssystem utan att vare beroende av extern hjälp.

## *Omfattning*

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

Organisationer i branschen där det finns giltiga branschanpassningar skall använda dessa, oavsett om organisationen är medlem av aktuell branschförening eller inte.

Om organisationen har flera olika verksamheter och huvudverksamheten (mer än 50% av omsättningen) finns i en bransch med giltig branschanpassning, skall denna användas.

Om någon eller några krav i FR2000 inte är tillämpliga eller inte kan tillämpas skall organisationen beskriva varför.

### ***Utbildning***

Kunskap är en viktig förutsättning för att kunna utveckla organisationens verksamhet. Föreningen och de certifierade FR2000-konsulterna erbjuder olika former av stöd till organisationer som vill införa FR2000. För närmare detaljer, kontakta FR2000-kansliet.

### ***Certifiering***

En organisation som uppfyller kraven i FR2000 kan få ett certifikat på detta. Rådet för FR2000 (Rådet) godkänner och utfärdar certifikat efter granskning av en revisor som är godkänd av Rådet.

När systemets rutiner är införda och tillämpas kan organisationen begära revision. Revisorn granskar dokumentationen och hur organisationen tillämpar rutinerna i sin verksamhet.

Revisorn bedömer om organisationen kan godkännas. Om så är fallet, utfärdas ett certifikat som organisationen får använda i sin marknadsföring.

Systemet följs upp genom årliga tillämpningsversioner.

För närmare uppgifter om tillvägagångssätt och kostnader för certifiering, kontakta FR-2000 kansliet.

# Trafikskolornas kvalitets- och miljöledningsstandard enligt FR2000 Verksamhetsledning

## *Branschanpassning för hela branschen*

Sveriges Trafikskolors Riksförbund har, utifrån Företagarnas FR2000 Verksamhetsledning, utarbetat en standard för trafikskolor vilken är anpassad till trafikskolans verksamhet. Standarden omfattar ett ledningssystem för kvalitet, miljö och arbetsmiljö. Standarden kan utnyttjas av alla verksamma trafikskolor, således ej endast STR:s medlemmar. Bakgrunden till detta ställningstagande är att STR vill verka för att hela branschen får ett verktyg för utveckling och egenkontroll (eller *internkontroll*), vilket på sikt gagnar alla som är verksamma inom branschen.

STR har dock valt att även fortsättningsvis behålla huvudmannaskap och copyright för standarden samt ansvara för administrationen av revideringar av standarden. Revisionerna av standarden kan t ex omfatta höjningar av kraven på sådana moment som bedöms vara av kvalitets- eller miljökritisk karaktär.

STR välkomnar och bjuder in alla parter som är intresserade av trafikskolebranschens utveckling att delta i en referensgrupp där det ges möjlighet att påverka kravnivå och innehåll i standarden.

## *Kundens krav och förväntningar i fokus*

Trafikskolornas kvalitets- och miljöledningsstandard enligt FR2000 Verksamhetsledning har som utgångspunkt att det är kundens krav och förväntningar som i första hand skall tillgodoses och affärsuppbyggnaden med kunden som är i fokus. STR stödjer och har aktivt deltagit i utvecklingen av ett stegvist förarutbildningssystem som innebär en tydligare struktur för den svenska förarutbildningen. Om någon form av stegvis förarutbildningssystem införs, kan det på sikt innebära att gapet mellan många kunders (och även deras handledares) krav och förväntningar respektive samhällets, minskar. STR anser dock inte att det är körkortskunden som skall betala priset för ett ostrukturerat system och agerar för en genomgripande systemförändring inom förarutbildningsområdet.

Utgångspunkten att kunden och dennes förväntningar är i fokus skall dock inte tolkas som ett avsteg från förbundets trafiksäkerhetsmålsättningar och engagemang, men verksamhetsledning syftar i första hand till att säkerställa att kundens krav tillgodoses, och i andra hand intressenternas.

## *Innehållet*

De nyckelområden som är viktiga att beakta i trafikskolans verksamhetsledning är följande:

- Engagerat ledarskap med helhetssyn
- Fokusering på kunden och den värdeskapande processen
- Kompetensutveckling med medarbetaren i centrum
- Processororienterat arbetssätt med ständiga förbättringar som ledstjärna

Denna standard, vilket således är en branschanpassning av FR2000, tar hänsyn till hur trafikskolans verksamhet skall styras utifrån vissa givna processer. Standarden gör dock inte anspråk på att vara ett heltäckande system för hur lagar och förordningar

skall efterlevas. Förutom verksamhetsledning finns även avsnitt om hur internkontrollen av arbetsmiljön enligt AFS 2001:1, Räddningsverkets allmänna råd om systematiskt brandskyddsarbete, SRVFS 2004:3 och SS 62 40 70 kan styras.

Trafikskolornas kvalitets- och miljöledningsstandard enligt FR2000 bygger helt på FR2000. Kapitelindelning och numrering från FR2000 har bibehållits för att underlätta jämförelser. Kraven är beskrivna i kapitel 1 – 10.

Kapitel 10 Verksamhetsbeskrivning innehåller krav på en övergripande beskrivning av trafikskolans verksamhet. Detta kapitel är skrivet i uppmanande form (imperativ). Minimikraven på innehållet är markerade med fet stil.

Kapitel 1 till 9 innehåller dels tvingande krav ("organisationen **skall** ..."), dels rekommendationer som kan vara nödvändiga att följa för att systemet och trafikskolans verksamhet skall fungera tillfredsställande ("organisationen **bör**..."). Övrig text inom kapitel 1 – 10 syftar till att förklara och förtydliga och utgör inte en del av systemet.

Ett tjänsteproducerande företags aktiviteter och rutiner avviker från t ex ett tillverkningsföretag inom vissa väsentliga delar. Sällan eller aldrig förekommer "produktion" i den mening att produkter tillverkas. Ej heller förekommer "konstruktion" med innebörden produktkonstruktion.

I de fall där FR2000 innehåller rutiner och aktiviteter som traditionellt ej förekommer inom trafikskoleverksamhet, nämligen kapitel 6 - Distribution/leverans, 7 - Installation och 8 - Service, har rutinbeskrivningar ersatts med "Detta kapitel är ej tillämpligt för trafikskolebranschen."

STR har, som huvudman för standarden, dessutom lagt till en del "skall-krav" och "bör-rekommendationer", utöver de som finns i basversionen. Tilläggen, eller den utökade kravtexten, är markerade med *kursiv* stil.

### ***Trafikskolans verksamhetshandbok***

De trafikskolor som väljer att satsa på detta projekt, skall dokumentera sin verksamhet i en för företaget unik verksamhetsledningshandbok, eller som vi väljer att benämna det, *verksamhetshandbok*.

Dokumentationen i denna verksamhetshandbok anpassas utifrån praktiska hänsyn. Rutin-, arbets- och befattningsbeskrivningar etc. tas fram där dessa påverkar kvaliteten och miljöledningen. Verksamhetshandboken skall alltså vara ett levande dokument vilket förändras i takt med verksamheten. Revideringar av trafikskolans verksamhetshandbok är en viktig utvecklingsfas, på samma sätt som revideringar av standarden.

För att alla berörda parter skall ha kännedom om och möjligheter till att utföra arbete enligt specifikation, eller annat arbete som påverkar kvaliteten, miljön och/eller arbetsmiljön, skall erforderliga dokument verifiera och tydliggöra processen ("*rätt dokument på rätt plats - i rätt tid*").

Vid uppbyggnad av trafikskolans kvalitets- och miljöledningsstandard, skall de lagar och förordningar som påverkar företaget beskrivas i erforderlig omfattning. Dessutom skall de krav som kunder ställer naturligtvis avspeglas i verksamhetshandboken.

### ***Exempelföretag och Utbildning***

Kunskap är en viktig och nödvändig förutsättning för att kunna företagsanpassa och införa rutiner i den egna trafikskolan som uppfyller kraven i kvalitets- och miljöledningsstandard för trafikskolor enligt FR2000 Verksamhetsledning.

En möjlighet för att komma igång med detta arbete, och kanske i slutändan få erhålla ett FR2000-certifikat, är att deltaga i den utbildning som t ex STR arrangerar samt att beställa och använda exempelföretaget TrafikOla.

### ***Förtydligande av rubriker i standarden***

Text i kursiv stil förtydligar vad som avses i rubriken, för att företrädare för trafikskolor skall känna igen sig.

### **3. Produktutveckling**

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 3.1 Krav på produkter             | <i>(trafikskolans undervisningsplan och krav på utbildningen i form av Vägverkets kursplan)</i> |
| 3.2 Styrning av produktutveckling | <i>(framtagande av undervisningsplan, lektionsplanering)</i>                                    |
| 3.3 Genomgång                     | <i>(genomgång av undervisningsplan)</i>   |
| 3.4 Utprovning och avstämning     | <i>(test av reviderad undervisningsplan)</i>  |
| 3.5 Resultat av produktutveckling | <i>(resultat från test av reviderad undervisningsplan)</i>                                      |
| 3.6 Ändring av produkter          | <i>(ändringar i undervisningsplanen)</i>  |

### **5. Produktion**

- |   |  |
|---|--|
| 5.1 Produktionsstyrning                     | <i>(styrning av undervisningen i enlighet med undervisningsplan)</i> |
| 5.1.1 Teoriundervisning                     | <i>(för körkort)</i>   |
| 5.1.2 Körundervisning                       | <i>(för körkort)</i>   |
| 5.6 Kontroll-, mät- och provningsutrustning | <i>(kontroll av undervisning/kontroll av produktion)</i>             |

*Kommentar: På en trafikskola är skillnaden mellan konstruktion och produktion att konstruktion riktar sig till alla kunder/elever och produktion riktar sig till en kund/elev i taget.*

### ***FR2000-certifikat***

En trafikskola som med en verksamhetshandbok kan visa att företaget uppfyller kraven i standarden, kan få ett FR2000-certifikat på detta. FR:s Kvalitets- och miljöråd godkänner och utfärdar certifikat efter granskning av en oberoende revisor. För närmare uppgifter om tillvägagångssätt och kostnader för certifiering, kontakta STR:s förbundskansli. Mer information om FR2000 finns bl. a på [www.fr2000.org](http://www.fr2000.org).

De två första certifikaten utdelades i november 2000 till Globens Trafikpedagoger i Stockholm och ActivTrafic i Halmstad.

FR2000 i Sverige Ekonomisk förening

Nybohovsbacken 23-25

117 63 STOCKHOLM

Tel: 08-545 161 50

Fax: 08-545 161 69

E-post: [info@fr2000.org](mailto:info@fr2000.org)

Hemsida: [www.fr2000.org](http://www.fr2000.org)

# 1 Ledningen

## Inledning

Ledningen för företaget måste genom sitt handlande och sina beslut aktivt visa vad man avser med kvalitet, miljö *och arbetsmiljö*. Ledningen skall vidare dokumentera hur man arbetar med kvalitet, miljö *och arbetsmiljö*. Detta dokument skall därvid vara styrande.

Företagets storlek, *i snitt 2,1 anställda per företag*, och omvärldskraven på företaget avgör den dokumentationsnivå som är motiverad.

Våra företags storlek motiverar inte alltid en uppfyllelse av att ha en speciellt utsedd person som är ledningens representant med definierad befogenhet och ansvar för att säkerställa kraven i detta FR-dokument, utan det är oftast trafikskoleägaren själv som innehar det övergripande ansvaret.

Ledstjärnorna för utarbetande av en verksamhetsledning i ett företag skall vara "nöjd kund", "affärsmässighet" och "kompetent och motiverad medarbetare", vilket innebär att systemet skall vara kundorienterat. Systemet skall möjliggöra att företagets lönsamhet stärks, och det skall också vara så konstruerat och dokumenterat att det lätt kan efterlevas av samtliga medarbetare och att alla i företaget känner till dess policies (riktlinjer) och mål.

### 1.1 Affärsidé

Ledningen *skall* klargöra och dokumentera organisationens affärsidé. Den *skall* omprövas årligen och anpassas till förändringar och förstås av alla medarbetare.

### 1.2 Riktlinjer

Ledningen *skall* dokumentera organisationens riktlinjer (policies) för hur verksamheten skall bedrivas och hur man uppfyller samtliga krav. Dessa riktlinjer *skall* innehålla ett tydligt åtagande om att uppfylla alla krav och att ständigt förbättra verksamheten. Riktlinjerna *skall* vara i linje med affärsidén.

Ledningen *skall* säkerställa att riktlinjerna är förstådda och tillämpade i verksamheten.

### 1.3 Verksamhetsmål

Ledningen *skall* fastställa övergripande mål och detaljerade mål för att uppfylla kraven på produkter, processer och organisationens verksamhet.

Ledningen *skall* upprätta dokumenterade handlingsplaner för hur organisationen skall nå övergripande och detaljerade mål.

Ledningen *skall* säkerhetsställa att måluppfyllelsen mäts med lämpliga intervaller och att mätresultaten används som underlag för regelbundna förbättringar.

## 1.4 Författningar och andra krav

Organisationen *skall* identifiera, ha tillgång till och uppfylla de krav i lagar, förordningar och föreskrifter (författningskrav) samt andra krav som är relevanta för organisationens verksamhet.

Organisationen *skall* hålla denna information aktuell genom att uppdatera den vid behov, dock minst en gång per år.

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för regelbunden utvärdering av att gällande författningskrav och andra krav efterlevs.

## 1.5 Organisation, ansvar och befogenheter

Ledningen *skall* tydliggöra och dokumentera hur order-, informations-, kommunikations- och rapportvägar fungerar inom verksamheten och till externa intressenter.

Ledningen *skall* klargöra och dokumentera ansvar och befogenheter för alla medarbetare.

## 1.6 Ledningens genomgång

Ledningen *skall* gå igenom ledningssystemet minst en gång per år för att säkerställa att det fungerar som avsett. Genomgången *skall* dokumenteras och dokumentationen *skall* bevaras.

Ledningen *skall* analysera resultatet av mätningarna av måluppfyllelsen för att utvärdera hur verksamheten utvecklas.

## 1.7 Ledningssystemet

Ledningen *skall* upprätta och dokumentera ett ledningssystem som säkerställer att produkter och processer uppfyller ställda krav och att medarbetare inte utsätts för ohälsa eller olycksfall.

Organisationen *skall* beskriva sin verksamhet som processer och dessa *skall* brytas ner i delprocesser. Ordningföljden och sambandet mellan delprocesserna *skall* anges. Organisationens *skall* styra sina processer.

Ledningssystemet *skall* vara tillgängligt för organisationens intressenter (medarbetare, kunder, leverantörer, myndigheter och övriga intressenter) i de delar som berör respektive intressent.

*Ledningen skall upprätta, dokumentera och underhålla verksamhetshandboken som säkerställer att arbetsmiljön inte utsätter medarbetare för förhöjda risker, ohälsa eller olycksfall. (se 1.13.1 Arbetsmiljö)*

*Arbetsförhållanden skall anpassas och dokumenteras till människors olika fysiska och psykiska förutsättningar och medarbetarna skall ges möjlighet att medverka i utformningen av sin egen arbetssituation och i förändringar som rör deras eget arbete. (se 1.13.1 Arbetsmiljö)*

## 1.8 Riskhantering

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för att inventera och analysera de risker som finns inom hela organisationens verksamhet eller som kan påverka organisationen utifrån. Informationen *skall* hållas aktuell.

Organisationen *skall* bedöma om de risker som analyserats skall accepteras, elimineras eller reduceras. Bedömningen *skall* dokumenteras.

## 1.9 Förbättringar

(se även avsnitt 1.3 Verksamhetsmål)

### 1.9.1 Regelbundna förbättringar

Ledningen *skall* upprätta dokumentera åtgärdsplaner med färdigtidpunkter och definierat ansvar och befogenheter för att förbättra verksamheten. Dessa planer *skall* innehålla såväl korrigerande som förebyggande åtgärder.

### 1.9.2 Korrigerande åtgärder

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för att rapportera avvikelser på alla nivåer och i hela verksamheten och därefter utreda och åtgärda orsakerna för att undvika upprepning.

### 1.9.3 Förebyggande åtgärder

Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner för att eliminera orsakerna till tänkbara avvikelser på alla nivåer i hela verksamheten.

## 1.10 Kompetensförsörjning

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för kompetensförsörjning som bygger på verksamhetens riktlinjer och mål.

Organisationen *skall*:

- årligen göra en kompetensanalys av den samlade kompetensen på kort och lång sikt
- upprätta en kompetensplan som beskriver på vilket sätt organisationen skall försörjas med nödvändig kompetens
- se till att medarbetarna har särskild kompetens där så krävs

Kompetensplanen *skall* beskriva vad som skall uppnås, aktiviteter och avstämningpunkter.

Organisationen *bör* upprätta rutiner för hur man säkerställer att all personal har tillräcklig kompetens att använda den tekniska utrustning som trafikskolan använder.

Organisationen *bör* upprätta rutiner för hur man säkerställer att trafikskolan utnyttjar tekniska möjligheter i syfte att nå optimal tillgänglighet för kunderna.

## 1.11 Internrevisioner

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för internrevision av verksamheten för att avgöra om ledningssystemet fungerar som avsett och om processerna har förmågan att leverera planerat resultat.

Internrevisionen *skall* genomföras så ofta det behövs, dock minst en gång per år.

Resultatet av internrevisionen *skall* dokumenteras och bevaras.

## 1.12 Miljöutredning

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för att inventera och dokumentera alla miljösituationer som orsakas av organisationens verksamhet och produkter och bedöma vilka som kan ge upphov till betydande miljöpåverkan.

Organisationen *skall* hålla denna information aktuell genom att uppdatera den minst en gång per år.

### 1.12.1 Grön Trafikskola

#### 1.12.1.1 Policy

Organisationen *skall* ha en formulerad, samt av personal och kunder/intressenter känd, miljöpolicy som fastställts och undertecknats av trafikskolechef/utbildningsansvarig.

Policyn *skall* innehålla:

- de områden som miljömål finns uppsatta för
- åtagande om ständiga förbättringar för att förebygga förorening av luft, mark och vatten
- åtagande att följa aktuell miljölagstiftning och föreskrifter.

#### 1.12.1.2 Övningsfordon

Organisationen:

- *skall* kontinuerligt beräkna den egna fordonsparkens utsläpp av koldioxid, kväveoxider, kolväte och – om data finns – partiklar
- *skall* för såväl kort (1 år) som lång (3 år) sikt formulera mätbara mål för maximala utsläppsvärden
- *skall* ha rutiner för hur man minskar utsläppen från kallstarter
- *skall* ha rutiner vilka säkerställer att lufttrycket i däcken följer rekommendationer för EcoDriving
- *skall*, där godkänd anläggning finns att tillgå, tvätta samtliga fordon på/i av kommunen godkänd biltvättsanläggning/spolplatta
- *skall* använda bränsle av högsta miljöklass
- *bör* till personbil och i de fall däckdimension enligt T14 **finns** att tillgå, använda däck med slitbana fri från HA-olja. Undantag kan medges för tunga fordon och MC
- *bör* tillse att tunga fordon och MC har hög miljöklassning
- *bör* tillse att underhåll och service sker på miljöcertifierad verkstad.

### 1.12.1.3 **Utbildning** (se 1.10 Kompetensförsörjning)

#### Organisationen

- **skall** i formulerad undervisningsplan redovisa hur EcoDriving och miljöaspekter integreras i utbildningen
- **skall** ha mins en övningsbil/personbil försedd med mätutrustning som uppfyller kraven:
  - momentan bränsleförbrukning med max 5 sekunders eftersläpning i visningen
  - medelförbrukning/100 km och/eller viss körsträcka
- **bör** införa sådana rutiner att alla elever ges möjlighet att köra med mätutrustning inkopplad och få återkoppling av läraren.

### 1.12.1.4 **Personal** (se 1.5 Organisation, ansvar och befogenheter)

#### Organisationen

- **skall** ha minst en trafiklärare som är utbildad EcoDriving-lärare
- **skall** med intyg/diplom styrka att all personal har:
  - grundläggande utbildning om trafikens miljöpåverkan samt
  - genomgått utbildning i EcoDriving  
(För nyanställd personal kan för en begränsad period undantag från ovanstående punkter göras.)
- **skall** ha en plan för vidareutbildning och uppdatering av personalens kompetens inom miljöområdet.

### 1.12.1.5 **Kontor/lokaler**

#### Organisationen

- **skall** kartlägga miljöbelastningen från samtliga lokaler
- **skall** tillse att avfallshantering sker enligt lokala miljö- och renhållningsföreskrifter
- **skall** väga in miljöaspekt i kontakt med leverantörer
- **skall** redovisa energiåtgång för elektricitet samt sätta upp mätbara minskningsmål
- **bör** redovisa energiåtgång för uppvärmning samt sätta upp mätbara minskningsmål.

## 1.13 **Hälsa och säkerhet**

### 1.13.1 **Arbetsmiljö**

Företaget **skall** upprätta dokumenterade rutiner för att undersöka, genomföra och följa upp verksamheten så att ohälsa och olycksfall i arbetet förebyggs och en tillfredsställande arbetsmiljö uppnås.

Arbetsmiljön **skall** omfatta alla fysiska, psykologiska och sociala förhållanden som har betydelse för arbetsmiljön.

Trafikskolan **bör** söka rutiner vilka minimerar hanteringen av kontanter, bl.a. i syfte att minska risk för rån och inbrott.

### 1.13.2 Brandskydd

Företag som äger eller är nyttjanderättshavare till byggnader eller andra anläggningar *skall* upprätta dokumenterade rutiner för brandskydd. Resultatet av brandskyddsarbetet *skall* dokumenteras och bevaras.

### 1.13.3 Nödlägesberedskap

Företag som i sin verksamhet hanterar ämnen och produkter som är farliga för miljö och hälsa *skall* upprätta dokumenterade planer för hantering av dessa ämnen och produkter.

Företaget *skall* upprätta dokumenterade planer för hur verksamheten skall fortgå i händelse av olycka.

Företaget *skall* upprätta dokumenterade rutiner för hur personal skall agera då ett tillbud eller olycka inträffar.

Företaget *skall* planera och genomföra regelbundna övningar för att kontrollera nödlägesberedskapen.

Företaget som i sin verksamhet hanterar hälso-, miljö- och brandfarliga kemiska produkter *skall* hålla förteckning och säkerhetsdatablad för dessa aktuella och tillgängliga för medarbetarna.

Företaget *skall* upprätta dokumenterade rutiner för första hjälpen och krisstöd.

Företaget *skall* ha tillgång till personal som kan ge första hjälpen.

## 1.14 Ekonomi

Trafikskolan *skall* upprätta dokumenterade rutiner för att mäta olika ekonomiska nyckeltal i sin verksamhet.

## 1.15 Personalutveckling

(se även 1.10 Kompetensförsörjning)

Trafikskolan *skall* upprätta dokumenterade rutiner för hur verksamheten tar hänsyn till medarbetarens personliga utveckling.

## 2 Marknadsföring och försäljning

### Inledning

Vid utarbetande av trafikskolans marknadsplan är det viktigt att utgå från den affärsidé och de olika policier (*riktlinjer*) som trafikskolan arbetar utifrån.

Dessa policier (*riktlinjer*) skall avspeglas i de rutiner som dokumenteras för att kunna analysera kvalitetskrav, miljöpåverkan samt *arbetsmiljöpåverkan* som en order ger.

I all verksamhet är det viktigt att kartlägga kunderna och att vårda relationerna till dessa på ett sådant sätt att en ömsesidig lojalitet utvecklas. Från olika kundundersökningar vet vi att även inom trafikskolebranschen väljer kunderna leverantör utifrån rekommendationer. Det är oftast betydligt dyrare att skaffa nya kunder (*genom reklam*) än att behålla en gammal, (*att vårda de befintliga kunderna vilka sedan rekommenderar trafikskolan till vänner och bekanta*). Beskrivningar och rutiner för trafikskolans verksamhet bör därför vara sådana att de gör det möjligt att skapa ett gott förhållande till kunderna på alla nivåer i det egna organisationen.

### 2.1 Styrning av marknadsföring och försäljning

Organisationen **skall** dokumentera sina leveransbestämmelser, garantier och betalningsvillkor så att de är tydliga för kunderna.

*Trafikskolan skall i samband med varje betalningstillfälle, ge eleven ett kvitto vilket tydligt specificerar vad betalning avser.*

Organisationen **skall** upprätta och dokumentera en plan för organisationens marknadsföringsaktiviteter där nuläge och strategi beskrivs. Organisationens **skall** hålla denna plan aktuell genom att ompröva den minst en gång per år.

*Organisationen skall fästa särskild uppmärksamhet på att konsumenttjänstlagen, konsumentköplagen och fastslagen branschpraxis efterlevs avseende återbetalning av olika typer av paketerbjudanden.*

#### 2.1.1 Introduktion inför utbildning

Organisationen **skall** upprätta rutiner för hur elever och handledare skall informeras, t ex i form av en informationslektion där organisationen och dess arbetssätt presenteras.

Organisationen **bör** låta alla inskrivna elever genomgå någon form av inlärningsstilstest i syfte att ge bättre möjligheter till individuellt anpassad utbildning.

#### 2.1.2 Uppföljning av genomförd utbildning

Organisationen **skall** upprätta rutiner för hur uppföljningen av genomförd utbildning skall gå till väga.

## 2.2 Förfrågningar och offerter

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för hur förfrågningar tas om hand och besvaras i rätt tid, oavsett om de godtas eller avböjs.

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för kontraktsgenomgång. Resultatet av kontraktsgenomgången *skall* dokumenteras och bevaras.

I offerten *skall* organisationen ta hänsyn till alla krav som kan ha inflytande på den produkt som efterfrågas

## 2.3 Beställningar och beställningserkännande

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för hur en beställning skall tas emot, registreras, granskas och vid behov ändras samt arkiveras. Vid granskningen *skall* organisationen tillsammans med kunden, när så är möjligt, säkerställa att beställningens innehåll är acceptabelt och att det finns tillräcklig kapacitet för att uppfylla kraven.

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för hur beställningserkännande utformas och delges kunden.

*Organisationen bör upprätta rutiner för hur tillgängligheten på trafikskolan avseende öppettider i reception, tillgänglighet per telefon, körtider etc. tydliggörs för kunderna innan avtal ingås, samt under avtalsperioden.*

## 2.4 Reklamationer och klagomål

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för hur reklamationer och klagomål hanteras och dokumenteras.

## 2.5 Uppföljning av levererade produkter samt kundtillfredsställelse

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för uppföljning av levererade produkter.

Organisationen *skall* skaffa sig information om kundtillfredsställelsen. Denna information *skall* dokumenteras och bevaras.

## 3 Produktutveckling

### Inledning

*Vad är produktutveckling i en trafikskola?*

*Med produktutveckling avses det arbete som görs för att skapa en tjänst eller utveckla denna. På en trafikskola är produktutveckling det samma som metodutveckling – m a o utveckling av trafikskolans kärnverksamhet: pedagogik. När det gäller produktutveckling och konstruktion inom trafikskolebranschen utgör undervisningsplanen ett centralt dokument i trafikskolans verksamhet.*

*Inom trafikskolebranschen sker, av tradition, mycket av produkt- och metodutvecklingen på branschnivå och inte på det enskilda företaget. För den enskilda trafikskolan gäller i dessa fall att hålla sig informerad, testa, utvärdera metoder och verktyg (t ex frågekonstruktion) som branschförbundet utvecklar. Vägverkets kursplan utgör ett styrdokument för produktutveckling. Dokumentet revideras med tio-års intervaller.*

Med funktioner (*utbildningssituationer*) avses hur en produkt (*körkort*) skall användas, i vilka situationer den skall användas och vilka specifika tekniska krav (*elevens kunskaper enligt utbildningsplanen*) som gäller för den. Med principer avses tekniska grundlösningar (*manövrering*). Speciella prestanda kan exempelvis vara begrepp som dammtät, skyddsformer, säkerhet (*säkerhetsavstånd, dubbelkommando*), integritet (*social kompetens, sekretess*) etc.

Vid kontroll av de funktioner en produkt skall uppfylla är det viktigt att beakta alla de moment som har att göra med produktens funktion under hela dess livslängd. Exempel på sådana moment kan vara utbyte av skadade delar, hur underhåll och service skall gå till, hur eventuell uppgradering skall genomföras, avbrott, förseningar, ändrat produktinnehåll o.s.v (*utarbetande av körslingor, revidering av undervisningsplan, utveckling av pedagogiska hjälpmedel etc*).

Checklistor (t ex *skall-kraven i Vägverkets kursplan*) är till god hjälp som stöd för att fastställa principerna för en konstruktion. Om man finner punkter som inte finns med i en basbeskrivning som borde åtgärdas men som ligger utanför beställningen (*i enlighet med kundkraven*) skall detta tas upp med ansvarig kundkontaktperson (*trafiklärare, receptionist, ägare*). Detta för att kunden skall få en produkt med största möjliga värde för pengarna och därmed möjlighet att komplettera sin beställning (*merförsäljning*).

Konstruktionsarbete och utformning av hur tjänster skall organiseras bör dokumenteras (*undervisningsplanen*) – vem som gör vad, avseende t ex kvalitetsplan, kontrollplaner, ändringsmeddelanden, ritningsändringar, besiktningar. Fastställ vidare om konstruktionen skall köpas från underleverantör (*t ex inhyrd personal, Vägverkets förarprovsavdelning*). Acceptanskriterier (*körkortslagen, miljöbalken, marknadsföringslagen, konsumentköplagen etc*) skall fastställas i de olika kontroll/kvalitets- och miljöplanerna.

Fastställ även rutiner för ritningsnummeruppbyggnad med versionsbeteckning alternativt produktnamn med versionsbeteckning (*indelning av utbildningen i olika moment och benämning av dessa*). Vid konstruktion av en tjänst skall kompetenskraven (*personalens kompetens inom olika områden*) särskilt beaktas.

### **3.1 Krav på produkter**

(=trafikskolans undervisningsplan och krav på utbildningen i form av Vägverkets kursplan)

Krav som utgör underlag för konstruktion av produkt *skall* identifieras och dokumenteras.

### **3.2 Styrning av produktutveckling**

(=framtagande av undervisningsplan, lektionsplanering)

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för att styra produktutvecklingsarbetet i syfte att säkerställa att samtliga krav uppfylls.

### **3.3 Genomgång**

(=genomgång av undervisningsplan)

Organisationen *skall* upprättas dokumenterade rutiner för genomgång av utvecklingsarbete. Resultatet av dessa genomgångar *skall* dokumenteras och bevaras.

### **3.4 Utprovning och avstämning**

(=test av reviderad undervisningsplan)

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för att säkerställa att samtliga krav uppfylls. Resultatet av utprovning och avstämning *skall* dokumenteras och bevaras.

### **3.5 Resultat av produktutveckling**

(=resultat från test av reviderad undervisningsplan)

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för hur det slutgiltiga resultatet av utvecklingsarbetet granskas och godkänns.

### **3.6 Ändring av produkter**

(=ändringar i undervisningsplanen)

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för hur ändringar skall identifieras, godkännas, utföras och göras kända.

## 4 Inköp

### Inledning

Det är viktigt att företaget i sin verksamhet odlar relationer på sådant sätt att företaget får behålla kunden. Viktigt är också att ha goda relationer med underleverantörerna för att därmed säkerställa en i alla delar fullgod service.

En leverantör skall ses som en externt verkande medarbetare. Företaget bör därför ge leverantören all relevant information om gällande krav avseende kvalitet-, miljö- och arbetsmiljö. Detta för att skapa goda förutsättningar för ett långsiktigt samarbete.

Identifiera företagets nuvarande leverantörer samt deras underleverantörer. Identifiera också de leverantörer som levererar de maskiner, verktyg, mätverktyg, transporter m.m. som behövs i och för verksamheten. Kartlägg också de olika leverantörernas miljöpåverkan i relation till den fastställda policyn där miljökraven finns beskrivna relaterat till den egna miljöpolicyen och dess mål.

Det gäller också att återkommande värdera leverantörernas verkliga förmåga avseende kvalitet, miljö och arbetsmiljö. Ofta finns en subjektiv uppfattning om leverantören som speglar en personrelation snarare än objektiva värdeparametrar på en god leverantör.

*Vägverkets förarprovsavdelning är, inom ramen för detta verksamhetsledningssystem, att betrakta som underleverantör till trafikskolan avseende konstruktion och tillhandahållande av teoretiska och praktiska prov.*

*Med underleverantör avses även den lärare som i egen företagsform, och eventuellt i eget fordon, utför tjänster åt ägaren av trafikskolan (benämns "inhyrd lärare" i texten).*

### 4.1 Styrning av inköp

Organisationen **skall** upprätta dokumenterade rutiner för inköp.

### 4.2 Bedömning och värdering av leverantörer

Organisationen **skall** upprätta dokumenterade rutiner för att bedöma och välja leverantörer baserat på deras förmåga att uppfylla tillämpade krav. Det **skall** framgå efter vilka kriterier valet görs.

Organisationen **skall** upprätta dokumenterade rutiner för att fortlöpande utvärdera leverantörers förmåga att uppfylla tillämpliga krav.

Organisationen **skall** upprätta ett register över godkända leverantörer och hålla det aktuellt.

### 4.3 Mottagningskontroll

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för att säkerställa att inköpta produkter uppfyller samtliga krav.

Organisationen skall säkerställa att säkerhetsdatablad för samtliga hälso-, miljö- och brandfarliga kemiska produkter finns tillgängliga.

### 4.4 Lagerhantering

*Förråd/lagerhantering är normalt inte tillämpligt för trafikskolor p g a lagerhållningen har en mycket ringa omfattning samt att den inte innehåller miljöfarliga ämnen, undantaget lastbil- och bussutbildning. Kravtexten i basversionen skall dock alltid kontrolleras avseende huruvida den är tillämplig för den enskilda trafikskolan. Basversionens kravtext följer nedan:*

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för lagerhållning, märkning och interna transporter.

### 4.5 Kunders egendom

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för att handha kunders materiella och immateriella egendom.

## 5 Produktion (Undervisning)

### Inledning

*Detta kapitel rubriker rymmer de flesta och mest centrala delarna i en trafikskolas verksamhet:*

- 5.1.1 Teoriundervisning (för körkort)
- 5.1.2 Körundervisning (för körkort)

Alla inblandade i en produkts framtagning, *förarutbildningsprocess*, har ansvar för att den av kunden beställda kvaliteten och miljön uppnås. *Detta ansvar delas av trafikskolan, kunden och i förekommande fall av kundens handledare.*

*En central del av det svenska förarutbildningssystemet bygger på att utbildningen består av en kombination av professionell förarutbildning och privat mängdträning. Detta innebär att en trafikskola måste kunna hantera olika kunders krav och förutsättningar att kunna genomföra privat övning. Avgörande är att finna den optimala balansen mellan professionell förarutbildning och privat mängdträning.*

*Kunden/eleven har, som konsekvens av ovanstående, möjlighet att välja utbildning hos trafikskola i enlighet med hela eller delar av Vägverkets kursplan. Om kunden väljer att ansvara för vissa utbildningsmoment själv, skall kunden tydligt informeras om eventuella konsekvenser av detta val – t ex att detta kan innebära att kunden måste anmäla sig till slutprov som privatist, då trafikskolan inte kan ta helhetsansvar för utbildningen.*

*Ansvaret för förarutbildningsprocessen avser även arbetsmiljön och därmed skall samtliga medarbetare följa de instruktioner och anvisningar som gemensamt fastställs. Arbetsmiljölagen och arbetsmiljölförordningen samt Arbetsskyddsstyrelsens anvisningar skall varje medarbetare känna till och följa i erforderlig omfattning gentemot den egna verksamheten.*

Det innebär bl a:

- att genom beredning och planering i tid säkra att man klarar av sina åtaganden avseende planer och processer av tillgängliga resurser, utrustningar, metoder, rutiner och personal. Här är det viktigt att man även ser till sina maskiner och utrustningar så att de är tillgängliga och har önskvärd förmåga när behov av dem uppkommer.
- att känna till sitt eget ansvar för att uppnå mål och krav som är ställda på produkt och process (*trafikskolans verksamhet*) är viktigt. För att alla skall kunna ta detta ansvar måste man få utbildning och få den övning som krävs för att klara sina arbetsuppgifter. Vidare skall man ha utrustning och hjälpmedel, tillsammans med riktiga arbetsinstruktioner, för det arbete som skall utföras. Den som utför en arbetsuppgift skall också själv kunna kontrollera resultatet av sitt arbete. Om resultatet inte stämmer med de ställda kraven skall man aktivt arbeta för att hitta en lösning, för att undvika upprepning, samtidigt bör arbetskamraterna på trafikskolan informeras så att de inte går i samma fälla.
- att se till att erforderlig mätutrustning är tillgänglig (*t ex Econen eller annan mätutrustning för miljömässig körning - gäller främst yrkesförarutbildning*).
- att ständigt arbeta med förbättringar avseende brister i företaget som kan vara kommunikation, information och avvikelse från gällande rutiner avseende miljö, kvalitet och *arbetsmiljö*.

För ett varutillverkande företag utgör den egna tillverkningsprocessen normalt den största källan till miljöpåverkan och därmed den som företagets ledning och

medarbetare direkt kan påverka – energianvändning, vattenförbrukning, avfall, råvaruanvändning, insatsvaror, farliga ämnen, utsläpp till luft och vatten, transporter osv. men även val av råvaror och leverantörer utgör en viktig del av företagets miljöarbete liksom utveckling av produkter som under hela livslängden påverkar miljön så lite som möjligt.

Samma förhållande gäller inte det tjänsteproducerande företaget. Här ändras fokus till inköp och val av leverantörer även om den egna processen naturligtvis måste beaktas – hantering av avfall, spill, farliga ämnen, energianvändning och transporter.

## 5.1 Produktionsstyrning

*(i enlighet med undervisningsplan)*

Organisationen **skall** upprätta dokumenterade rutiner för produktion av produkter för att säkerställa att samtliga krav uppfylls.

Organisationen **skall**, i en omfattning som är anpassad till viss produkt, process, projekt eller kontakt, upprätta och dokumentera en plan som, i tillämplig omfattning, inkluderar kvalitet, miljö, kompetensförsörjning, hälsa och säkerhet.

### 5.1.1 Teoriundervisning (för körkort)

Trafikskolan **bör** utbilda i enlighet med kursplanens alla moment avseende teori, om inte kunden medvetet och uttryckligen väljer att genomföra del av utbildningen på annat sätt och/eller väljer att göra prov som privatist.

Trafikskolans åtagande **skall** avse att säkerställa att kunden/elevens kunskaper, vid provtillfället (avser trafikskoleanmälda prov), motsvarar Vägverkets krav på godkännande vid teoretiskt prov.

### 5.1.2 Körundervisning (för körkort)

Trafikskolan **bör** utbilda i enlighet med kursplanens alla moment avseende praktik, om inte kunden medvetet och uttryckligen väljer att genomföra del av utbildningen på annat sätt och/eller väljer att göra prov som privatist.

Trafikskolans åtagande **skall** avse att säkerställa att kunden/elevens kunskaper, vid provtillfället (avser trafikskoleanmälda prov), motsvarar Vägverkets krav på godkännande vid praktiskt prov.

### 5.1.3 Övrig trafikantutbildning

Organisationen **skall** säkerställa att såväl egen som inhyrd personal har erforderlig kompetens och träning för det arbete som utförs avseende körundervisning så att kunden får rätt total kvalitet.

Trafikskolan **skall** upprätta rutiner för hur uppföljningen (för framtida försäljning övriga behörigheter, EcoDriving m m) skall gå till av levererade produkter (körkortsutbildning).

## 5.2 Kontroll, provning och mätning av produkt och process

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för kontroll, provning och mätning av produkter och processer.

Resultatet av dessa mätningar *skall* dokumenteras och bevaras.

### **5.3 Underhåll av maskiner, fordon och utrustning**

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för förebyggande underhåll av verktyg, maskiner, *övningsfordon*, utrustningar *samt lokaler*.

### **5.4 Godkända, avvikande eller kasserade produkter**

*Detta kapitel är normalt inte tillämpligt på en trafikskola då det är en tjänste- och ej produktproducerande verksamhet, vilket innebär att det i normalfallet inte finns produkter att godkänna eller kassera. I de fall kapitlet är tillämpligt gäller följande:*

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för att säkerställa att sammanblandning inte sker mellan godkända, kasserade eller avvikande produkter.

I de fall kasserade eller avvikande produkter innehåller eller är blandade med farliga ämnen *skall* organisationen upprätta dokumenterade rutiner för hur dessa skall tas om hand.

### **5.5 Kontroll-, mät- och provningsutrustning**

*(kontroll av undervisning/kontroll av produktion)*

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för att hålla ordning på, kalibrera och underhålla sina kontroll-, mät- och provningsutrustningar i tillämplig omfattning. Resultat från kalibreringen *skall* dokumenteras och bevaras.

### **5.6 Produktidentifikation och spårbarhet**

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för att identifieras en produkt eller order under hela orderprocessen i tillämplig omfattning.

Organisationen *skall* upprätta dokumenterade rutiner för spårbarhet om det är ett uttalat krav.

## **6            Distribution och leverans**

*Detta kapitel är ej tillämpligt för trafikskolebranschen. Distribution och leverans har överförts och behandlas i punkten 5.1.*

## **7            Installation och montage**

*Detta kapitel är ej tillämpligt för trafikskolebranschen.*

## **8            Service**

*Detta kapitel är ej tillämpligt för trafikskolebranschen*

## 9 Dokumentstyrning

### Inledning

Dokumentstyrning är ett instrument för att kunna styra verksamheten mot uppställda mål av olika slag och skall säkra att rätt information finns på rätt plats för rätt person vid rätt tillfälle.

Nödändig information för verksamheten fastläggs i dokument som beskriver hur arbetet ”skall” utföras och de kriterier som verksamhetens produkter (*trafikskolans tjänster*) skall uppfylla. Denna typ av dokument kallas styrande dokument eller ”skall”-dokument.

Verksamhetsledning skall kunna följas i olika dokument i trafikskolans verksamhetshandbok från verksamheten och skall visa hur trafikskolan lyckas nå uppsatta mål. Dessa dokument kallas oftast redovisade dokument eller ”blev”-dokument och är viktiga underlag för såväl intern som extern kontroll/revision av verksamheten. Rutiner för dokumentstyrning skall därför finnas.

### 9.1 Dokumentstyrning

Organisationen **skall** upprätta dokumenterade rutiner för styrning av dokument och data, (*t ex innehållsförteckning med senaste ändring och dokumentutgåva*).

### 9.2 Specificerande dokument

Organisationen **skall** upprätta en förteckning över alla de specificerande dokument (*t ex Vägverkets kursplan, utbildningsplan, organisationens verksamhetshandbok*) som omfattas av detta ledningssystem.

### 9.3 Redovisande dokument

Organisationen **skall** upprätta dokumenterade rutiner för hur man samlar och bevarar dokument som resultat av *trafikskolans* verksamhet.

Organisationen **skall** upprätta en förteckning över alla typer av redovisade dokument som omfattas av detta ledningssystem. Det **skall** framgå var och hur länge de bevaras.

### 9.4 Informationssäkerhet

Organisationen **skall** upprätta dokumenterade rutiner som säkerställer att alla har tillgång till den information de behöver.

Organisationen **skall** upprätta dokumenterade rutiner som säkerställer att information skyddas så att den inte förloras, kommer i orätta händer eller kan ändras av annan än den som är behörig.

## 10 Verksamhetsbeskrivning

### Inledning

Detta är en översikt över ledningssystemet som visar kunder och medarbetare hur organisationen och dess verksamhet ser ut.

Organisationen *skall* beskriva sin verksamhet enligt anvisningarna nedan.

- Beskrivningen **skall** som minimum innehålla det som anges med text i **fetstil**.
- Text i normal stil anger moment som enligt systemkraven i FR 2000 bör vara med, dock ej obligatoriskt.
- Text i **kursiv fet stil** är tillägg utöver systemkraven i FR2000 vilka anger moment som skall vara med enligt trafikskolornas branschanpassning.
- Text i *kursiv stil* är tillägg utöver systemkraven i FR2000 vilka anger moment som bör vara med, dock ej obligatoriskt.

### 10.1 Vår bakgrund

- **organisationens ålder**
- milstolpar i organisationens historia
- **vem som grundade organisationen och hur ägandet har skiftat**
- hur organisationens verksamhet har förändrats

### 10.2 Våra ägare

- **företagsform och de största ägarna**
- om någon av ägarna arbetar i organisationen, om organisationen ingår i en koncern, om kunder, leverantörer eller konkurrenter är delägare och om en kedja är delägare.
- vilken kompetens som finns företräd i organisationens styrelse
- om aktien är noterad på någon börs.

### 10.3 Vår verksamhet och vår marknad

- **organisationens affärsidé**
- **vilka produkter organisationen tillhandahåller på marknaden (vilka olika behörigheter organisationen utbildar på och vilka övriga tjänster som organisationen tillhandahåller)**
- **det geografiska område där organisationen verkar** och var organisationen är etablerat med huvudkontor och filialer
- marknaden inom organisationens verksamhetsområde översiktligt: organisationens marknadsandel, konkurrenssituationen - antal konkurrenter, storlek, m.m.
- branschen i vilket organisationen är verksamt: kännetecken för branschen, lagar, förordningar och föreskrifter som styr *trafikskolans verksamhet (trafiklagstiftning, KKL och KKF, övrig företagslagstiftning)*, de viktigaste aktörerna - företag, kunder, leverantörer, bransch- och intresseföreningar

## 10.4 Hur ser vi framåt

- **de värderingar som styr trafikskolans verksamhet och organisationens vision på längre sikt**
- vilka möjligheter organisationen har inför framtiden och vilka de största hoten är
- de framgångsfaktorer som avgör om organisationen lyckas

## 10.5 Våra kunder

- **organisationens viktigaste kundgrupper** och hur stor del av försäljningen som går till dessa
- **vilka kunder organisationen har goda referenser från**
- hur organisationen gör för att ta reda på kundernas krav, behov och förväntningar
- vilka olika samarbetsformer som finns med kunderna, t.ex. fasta avtal, offertgivning, direktförsäljning och om organisationen är franchisegivare eller har återförsäljare
- var organisationens kunder finns geografiskt; i vilken samhällssektor de verkar och hur stor verksamhet de har
- hur organisationen gör för att ta reda på om kunderna är nöjda med organisationens verksamhet, t.ex. genom undersökningar, enkäter, intervjuer.

## 10.6 Vår kvalitetsinriktning

- **hur organisationen driver kvalitetsarbetet**
- **hur organisationen styr trafikskolans verksamhet för att kunna motsvara kundernas krav, behov och förväntningar**
- **organisationens riktlinjer för kvalitet**

## 10.7 Vår miljöinriktning

*Beskriv med konkreta exempel:*

- **hur organisationen driver miljöarbetet**
- **vilka huvudsakliga miljöproblem organisationens verksamhet förorsakar**
- **organisationens riktlinjer för miljö**

## 10.8 Hälsa och säkerhet

### 10.8.1 Arbetsmiljö (*personalens arbetsmiljö i övningsfordon samt på kontoret*)

*Beskriv med konkreta exempel:*

- **hur organisationen driver arbetsmiljöarbetet**
- **organisationens riktlinjer för arbetsmiljö**
- *hur organisationen leder trafikskolans verksamhet för att kunna motsvara kraven på en sund och säker arbetsmiljö från medarbetare, myndigheter och samhället i övrigt*
- *organisationens arbetsmiljömål och hur dessa mäts*

## 10.8.2 Riskhantering, brandskydd och nödlägesberedskap

Beskriv med konkreta exempel:

- hur organisationen inventerar och analyserar de risker som påverkar verksamheten
- hur brandskyddsarbetet bedrivs
- hur ämnen och produkter som är farliga för miljö och hälsa hanteras
- hur verksamheten skall fortgå i händelse av olycka

## 10.9 Hur vi arbetar

- hur organisationen arbetar i sin verksamhet, (ange organisationens processer och hur organisationen utvecklar processerna)
- hur organisationen arbetar med produktutveckling (*m a o utveckling av metoder och utbud*)
- *hur organisationen arbetar med datorfrågor (såväl avseende administration som undervisning) och vilken datormognad organisationen har (t ex andel som har datorkörkort)*

## 10.10 Vilka vi är

- **organisation: enheter, dotterbolag**
- **organisationens medarbetare: antal**, kategorier, utbildningsnivå, anställningstid och könsfördelning
- **organisationens interna information** (t.ex. meddelanden, möten och tidning)
- hur ledningsgruppen är sammansatt och hur den styr verksamhet
- hur organisationen arbetar för att främja ansvarstagande, engagemang och delaktighet hos medarbetarna

## 10.11 Våra leverantörer

- **organisationens leverantörer inom de viktigaste produktgrupperna: antal**, storlek och etableringsort
- **om organisationen är franchisetagare eller tillhör någon kedja**
- organisationens samverkansformer med de viktigaste leverantörerna, t.ex. långsiktiga avtal, gemensamt utvecklingsarbete etc.
- vilka krav organisationen ställer på sina leverantörer.

## 10.12 Våra tillgångar

- **organisationens produktionsanläggningar (= övningsfordon och kurslokaler), egna eller hyrda, och deras ändamål**
- *datoriserade utbildningsmaterial*
- organisationens övriga anläggningar, *övrig* fordonspark och maskiner
- organisationens innehav av patent, varumärken, mönster

### 10.13 Vår ekonomi

- **organisationens ekonomi för de senaste fem åren:** omsättning, resultat, skuldsättningsgrad, soliditet, eget kapital, lånat kapital, investeringsvolym etc
- *nyckeltal: omsättning per heltidsanställd trafiklärare*

### 10.14 Våra kontakter

- **organisationens ansvariga för kontakter utåt**
- organisationens information till kunder, leverantörer och övriga intressenter
- kontakter med skolor och högskolor, om organisationen tar emot examensarbetare, praktikanter, PRAO-elever etc. och om organisationen medverkar i utbildning
- organisationens engagemang i samhällsinriktade aktiviteter
- organisationens internationella kontakter
- *trafikskolans representation i partsorganisationer och intresseföreningar (t ex STR, TR, NTF, MRF).*

### 10.15 Våra medarbetare

- **hur organisationen säkerställer framtida kompetensförsörjningen**
- hur organisationen mäter kompetensutvecklingen över tiden
- hur antalet anställda i organisationen har förändrats under de senaste fem åren
- om det finns krav på auktoriserad kompetens för vissa personalkategorier i organisationen och hur många personer som har denna kompetens.

### 10.16 Hur du når oss

- **praktiska uppgifter om organisationen: adress, fax, telefon, e-post, webb-adress, organisationsnummer etc.**

**REFERENSMATRIS MELLAN FR2000 OCH SS EN ISO 9001:2000,  
ISO 14 001:2004, SS 62 40 70, AFS 2001:1 och SRVFS 2004:3.**

<b>Kapitel nr</b>	<b>Benämning</b>	<b>ISO 9001</b>	<b>ISO 14 001</b>	<b>SS 62 40 70</b>	<b>AFS 2001:1</b>	<b>SRVFS 2004:3</b>
<b>1</b>	<b>Ledningen</b>					
1.1	Affärsidé	-	-	-	-	-
1.2	Riktlinjer	5.1, 5.3, 5.4.1	4.2	5.2	5§	-
1.3	Verksamhetsmål	5.3, 5.4.1	4.3.3	7.3.1, 8.2	10§	-
1.4	Författningar och andra krav	-	4.3.2, 4.5.2	-	-	X
1.5	Organisation, ansvar och befogenheter	5.5.1, 5.5.3, 6.1	4.4.1, 4.4.3	5.3	6§	X
1.6	Ledningens genomgång	5.6, 8.4, 8.5.1	4.6	5.5, 6.1, 8.3	11§	X
1.7	Ledningssystemet	4.1, 4.2.1, 4.2.2	4.1, 4.3.1, 4.4.4	4.1	-	X
1.8	Riskhantering	-	4.4.7	-	8§	X
1.9	Förbättringar					
1.9.1	Regelbundna förbättringar	8.5.1	4.3.3	8.4.1	9§, 10§, 11§	X
1.9.2	Korrigerande åtgärder	8.3, 8.5.2	4.5.3	8.4.2	9§, 10§	X
1.9.3	Förebyggande åtgärder	8.5.3	4.5.3	8.4.3	9§, 10§	X
1.10	Kompetensförsörjning	6.2, 7.4.1	4.4.2	7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5	7§, 6§	X
1.11	Internrevisioner	8.2.2, 8.2.3	4.5.5	8.2.1	8§, 11§	X
1.12	Miljöutredning	-	4.3.1	-	-	-
1.12.1	<i>Grön Trafikskola</i>					
1.12.1.1	<i>Policy</i>					
1.12.1.2	<i>Övningsfordon</i>					
1.12.1.3	<i>Utbildning</i>					
1.12.1.4	<i>Personal</i>					
1.12.1.5	<i>Kontor/Lokaler</i>					
1.13	Hälsa och säkerhet					
1.13.1	Arbetsmiljö	-	-	-	3§, 4§, 9§, 10§, 12§	-
1.13.2	Brandskydd	-	4.4.7	-	-	X

Kapitel nr	Benämning	ISO 9001	ISO 14 001	SS 62 40 70	AFS 2001:1	SRVFS 2004:3
1.13.3	Nödlägesberedskap	-	4.4.7	-	-	X
1.14	<i>Ekonomi</i>					
1.15	<i>Personalutveckling</i>					
<b>2</b>	<b>Marknadsföring och försäljning</b>					
2.1	Styrning av marknadsföring och försäljning	5.2, 7.2.1	-	-	-	-
2.1.1	<i>Introduktion inför utbildning</i>					
2.1.2	<i>Uppföljning av genomförd utbildning</i>					
2.2	Förfrågningar och offerter	7.2	4.4.6	-	-	-
2.3	Beställningar och beställningserkännande	5.2, 7.2.2, 7.2.3	4.4.6	-	-	-
2.4	Reklamationshantering och klagomål	8.5.2	4.4.3, 4.5.3	-	-	-
2.5	Uppföljning av levererade produkter samt kundtillfredsställelse	7.2.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.4	4.5.1	-	-	-
<b>3</b>	<b>Produktutveckling</b>					
3.1	Krav på produkter	7.2.1, 7.3.1, 7.3.2	4.3.1, 4.3.2	-	3§	-
3.2	Styrning av produktutveckling	7.3.1, 7.3.2	4.4.6	-	3§	-
3.3	Genomgång	7.3.4	4.3.1, 4.4.6	-	3§, 8§	-
3.4	Utprovning och avstämning	7.3.5, 7.3.6	4.3.1, 4.4.6	7.4	3§, 8§	-
3.5	Resultat av produktutveckling	7.3.3	4.4.5, 4.4.6, 4.5.4	-	3§	-
3.6	Ändring av produkter	7.3.7	4.4.3, 4.4.6, 4.5.4	-	3§, 8§	-
<b>4</b>	<b>Inköp</b>					
4.1	Styrning av inköp	7.4.2	4.4.6	-	-	-
4.2	Bedömning och värdering av leverantör	7.4.1	4.4.3, 4.4.6	-	8§	-

Kapitel nr	Benämning	ISO 9001	ISO 14 001	SS 62 40 70	AFS 2001:1	SRVFS 2004:3
4.3	Mottagningskontroll	7.4.3, 8.1, 8.2.4	4.4.6	-	9§	-
4.4	Lagerhantering	7.5.5	4.4.6	-	3§	-
4.5	Kunders egendom	7.5.4	4.4.6	-	-	-
<b>5</b>	<b>Produktion</b>					
5.1	Produktionsstyrning	6.3, 6.4, 7.1, 7.5.1, 7.5.2	4.4.6, 4.3.3	-	3§, 8§, 9§	X
5.1.1	<i>Teoriundervisning</i>					
5.1.2	<i>Körundervisning</i>					
5.1.3	<i>Övrig trafikantutbildning</i>					
5.2	Kontroll, provning och mätning av produkt och process	7.5.3, 8.1, 8.2.3, 8.2.4	4.5.1	7.4	3§, 8§	-
5.3	Underhåll av maskiner, fordon och utrustning	6.3, 6.4, 7.5.1, 7.5.2	4.4.6	-	8§	X
5.4	Godkända, avvikande eller kasserade produkter	8.3	4.4.6, 4.5.3	-	9§	-
5.5	Kontroll-, mät- och provningsutrustning	7.6	4.5.1	-	-	-
5.6	Produktidentifikation och spårbarhet	7.5.3	4.4.6	-	3§, 8§	-
<b>6</b>	<b>Distribution och leverans</b>					
6.1	Leveransgenomgång	7.5.1	-	-	-	-
6.2	Emballering, märkning och skydd	7.5.5	4.4.6	-	-	-
6.3	Distribution	7.5.5	4.4.6	-	-	-

Kapitel nr	Benämning	ISO 9001	ISO 14 001	SS 62 40 70	AFS 2001:1	SRVFS 2004:3
<b>7</b>	<b>Installation och montage</b>					
7.1	Planering av utrustning och resurser	6.3, 6.4, 7.5.1, 7.5.2	4.4.6	-	6§, 8§	-
7.2	Godsmottagning och förvaring av egna eller beställda produkter hos kund	7.4.3, 7.5.5	4.4.6	-	3§	-
7.3	Arbete hos kund	6.3, 6.4, 7.5.1, 7.5.2	4.4.6	-	-	X
7.4	Kund- och användarinformation	7.5.1	4.4.3	-	-	X
7.5	Slutkontroll	7.5.3, 8.2.4	4.5.1	-	-	-
<b>8</b>	<b>Service</b>					
8.1	Service, reparationer och reservdelar	7.5.1	4.4.6	7.4	3§	-
8.2	Kontroll av service och reparationer	8.2.4	4.5.1	-	9§	-
<b>9</b>	<b>Dokumentstyrning</b>					
9.1	Dokumentstyrning	4.2.1	4.4.5	4.2.1, 4.2.2	-	X
9.2	Specificerande dokument	4.2.1, 4.2.3	4.4.5	4.2.1, 4.2.2	-	X
9.3	Redovisande dokument	4.2.1, 4.2.4	4.5.4	4.2.3	-	X
9.4	Informationssäkerhet	4.2.3, 4.2.4	4.5.4	-	4§	X

<b>Kapitel nr</b>	<b>Benämning</b>	<b>ISO 9001</b>	<b>ISO 14 001</b>	<b>SS 62 40 70</b>	<b>AFS 2001:1</b>	<b>SRVFS 2004:3</b>
<b>10</b>	<b>Verksamhetsbeskrivning</b>	-	-	-	-	-
10.1	Vår bakgrund	-	-	-	-	-
10.2	Våra ägare	-	-	-	-	-
10.3	Vår verksamhet och vår marknad	-	-	-	-	-
10.4	Hur vi ser framåt	-	-	-	-	-
10.5	Våra kunder	-	-	-	-	-
10.6	Vår kvalitetsinriktning	-	-	-	-	-
10.7	Vår miljöinriktning	-	-	-	-	-
10.8	Hälsa och säkerhet	-	-	-	-	-
10.8.1	Arbetsmiljö	-	-	-	-	-
10.8.2	Riskhantering, brandskydd och nödlägesberedskap	-	-	-	-	-
10.9	Hur vi arbetar	-	-	-	-	-
10.10	Vilka vi är	-	-	-	-	-
10.11	Våra leverantörer	-	-	-	-	-
10.12	Våra tillgångar	-	-	-	-	-
10.13	Vår ekonomi	-	-	-	-	-
10.14	Våra kontakter	-	-	-	-	-
10.15	Våra medarbetare	-	-	-	-	-
10.16	Hur du når oss	-	-	-	-	-

## Definitioner och begrepp

I nedanstående lista definieras en del av de begrepp som används i detta dokument. I flertalet fall är de hämtade ur någon av de standarder eller föreskrifter som detta dokument bygger på. När de används utan någon förändring, anges källan t. ex. med texten ”ISO 9000:2000”. I några fall har standardens text förenklats eller förtydligats, utan att innebörden ändrats. Då används exempelvis följande formulering: ”Motsvarar definition i ISO 9000:2000”. Om innebörden inte helt motsvarar källans, används exempelvis följande formulering: ”Bygger på definition i ISO 9000:2000”.

<b>Arbetsgivare</b>	Fysisk eller juridisk person som har en eller flera arbetstagare anställda.	Motsvarande definition i AFS 2001:1
<b>Arbetsmiljö</b>	Den del av miljön som har en direkt inverkan på medarbetarens hälsa, säkerhet och arbetstillfredsställelse. Omfattar såväl fysiska som psykosociala faktorer. Dvs. alla de faktorer som påverkar arbetssituationen och människans i arbetet.	
<b>Arbetsmiljömål</b>	Se Detaljerade mål och Övergripande mål.	
<b>Arbetsmiljöpolicy</b>	Se Policy.	
<b>Avvikelse</b>	Icke-uppfyllande av specificerat krav.	ISO 9000:2000
<b>Beställning</b>	Rekvisioner, order, beställt arbete eller avtal om leverans.	
<b>Bevis</b>	Information som stöder existensen eller sanningen hos något. Bevis kan erhållas genom observation, mätning, provning eller på annat sätt.	ISO 9000:2000
<b>Brandskydd</b>	Åtgärder som vidtas fortlöpande i processen mellan människa, teknisk och organisation för att få bort eller minska risken för brand.	
<b>Certifikat</b>	Intyg på att trafikskolan uppfyller kraven i Trafikskolornas Verksamhetsledning enligt FR2000. Certifikatet utfärdas av Sveriges Trafikskolors Riksförbund och Företagarnas Riksorganisation efter att revision genomförts av ett oberoende certifieringsföretag, med godtagbart resultat.	

<b>Detaljerade mål</b>	Detaljerade krav, om möjligt kvantifierade, tillämpliga på hela eller delar av trafikskolan, som följer av <b>de</b> övergripande målen och är sådana att de måste fastställas och uppfyllas för att de övergripande målen skall uppnås.	Bygger på definition i ISO 14001:2004
<b>Dokument</b>	Information och tillhörande medium (till exempel papper, elektroniskt, foto, liknande etc.)	Motsvarande definition i ISO 9000:2000
<b>Dokumenterad rutin</b>	Se Rutin.	
<b>Egenkontroll</b>	Kontroll av arbete, genomfört enligt fastställda regler, av den person som utfört arbetet.	
<b>Egenskap</b>	Särskiljande drag.	ISO 9000:2000
<b>Fel</b>	Icke-uppfyllande av krav eller rimliga förväntningar med tanke på avsedd användning.	Motsvarar definition av "defekt" i ISO 9000:2000
<b>FR2000-revisor</b>	Revisor som är godkänd av Rådet för FR2000 att utföra revision av ledningssystem enligt FR2000.	
<b>Förebyggande åtgärder</b>	Åtgärder för att eliminera orsakerna till en potentiell avvikelse, fel eller annan oönskad, möjlig situation.	Motsvarar definition i ISO 9000:2000
<b>Högsta ledningen</b>	Person eller grupp av personer som leder och styr organisationen.	Motsvarar definition i ISO 9000:2000
<b>Internrevision</b>	Revision av det egna verksamhetsledningssystemet som genomförs på trafikskolans initiativ, som en del av rutinerna i systemet. Kan utföras av trafikskolans egen personal eller med hjälp av externa resurser.	
<b>Intressent</b>	Individ eller grupp som har intresse av eller påverkas av trafikskolans verksamhet, t. ex. kunder, medarbetare, ägare, leverantörer, banker, fackföreningar, samarbetspartners, myndigheter och allmänhet.	Motsvarande definition i ISO 9001:2000 och ISO 14001:2004

<b>Kompetens</b>	<p>Visad förmåga att tillämpa kunskap och färdighet.</p> <p style="text-align: right;">ISO 9000:2000</p>
<b>Kontrakt</b>	<p>Krav som överenskommits mellan trafikskolan och en kund, oberoende av med vilket medium som nyttjats.</p> <p style="text-align: right;">Motsvarar definition i ISO 9000:1994 (föregående utgåva)</p>
<b>Kontraktsgenomgång</b>	<p>Systematiska aktiviteter som utförs av organisationen före acceptering av beställning eller undertecknande av kontrakt för att säkerställa att kvalitetskraven är tillräckligt väl definierade och tydliga och kan uppfyllas av organisationen.</p>
<b>Kontroll</b>	<p>Utvärdering av överenskommelse genom observation och bedömning tillsammans med mätning, provning eller kalibrering om så är nödvändigt.</p> <p style="text-align: right;">ISO 9000:2000</p>
<b>Korrigerande åtgärd</b>	<p>Åtgärd som vidtas för att eliminera orsakerna till en existerande avvikelse, fel eller annat oönskat förhållande i syfte att förhindra upprepat uppträdande.</p> <p style="text-align: right;">Motsvarar definition i ISO 9000:2000</p>
<b>Krav</b>	<p>Behov eller förväntning som är specificerad, underförstådd eller obligatorisk.</p> <p>I begreppet krav på produkt innefattas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• krav som specificeras av kunden</li> <li>• underförstådda krav som är nödvändiga med hänsyn till avsedd användning där den är känd</li> <li>• krav som kan förväntas vara uppfyllda vid ett yrkesmässigt utförande</li> <li>• krav som är etablerade som branschstandard, både sådana som är formellt fastställda och sådana som är allmänt accepterade</li> <li>• författningskrav (krav i lagar, förordningar och föreskrifter som är utfärdade med stöd av lag)</li> </ul> <p style="text-align: right;">Bygger på definitioner i ISO 9000:2000 och ISO 9004:2000</p>

<b>Kund</b>	<p>Organisation eller person som mottar en produkt från organisationen, t. ex. konsument, uppdragsgivare, slutanvändare, återförsäljare, grossist, byggherre, industriföretag, kommun, landsting eller andra köpare och beställare.</p> <p style="text-align: right;">Motsvarar definition i ISO 9000:2000</p>
<b>Kundtillfredsställelse</b>	<p>Kundens uppfattning om i vilken grad kundens krav har uppfyllts.</p> <p style="text-align: right;">ISO 9000:2000</p>
<b>Kvalitet</b>	<p>Grad till vilken inneboende egenskaper uppfyller krav.</p> <p style="text-align: right;">ISO 9000:2000</p>
<b>Kvalitetsmål</b>	<p>Se Detaljerade mål och Övergripande mål.</p>
<b>Kvalitetspolicy</b>	<p>Se Policy.</p>
<b>Ledningssystem</b>	<p>Organisatorisk struktur, rutiner, processer och resurser som är nödvändiga för ledning och styrning av verksamheten. Jämför System.</p> <p>Ett ledningssystem för FR2000 begränsar sig till ledning och styrning av verksamheten när kvalitet, miljö, kompetensförsörjning samt hälsa och säkerhet.</p>
<b>Leverantör</b>	<p>Företag eller person som tillhandahåller en produkt till organisationen.</p> <p>Benämndes ”underleverantör” i tidigare utgåva av detta dokument.</p> <p style="text-align: right;">Motsvarande definition i ISO 9000:2000</p>
<b>Miljö</b>	<p>Omgivningar där organisationen verkar, vilket omfattar luft, vatten, mark, naturresurser, flora, fauna, människan samt samspelet mellan dessa. Omgivningen sträcker sig inifrån organisationen till det globala systemet.</p> <p style="text-align: right;">Motsvarar definition i ISO 14001:2004</p>
<b>Miljömål</b>	<p>Se Detaljerade mål och Övergripande mål.</p>
<b>Miljöpolicy</b>	<p>Se Policy.</p>
<b>Miljöpåverkan</b>	<p>Varje förändring i miljön, antingen negativ eller positiv, som helt eller delvis är ett resultat av trafikskolans verksamhet eller produkter.</p> <p style="text-align: right;">Motsvarar definition i ISO 14001:2004</p>

<b>Miljösituation</b>	Delar av trafikskolans verksamhet eller produkter som kan inverka på miljön.	Motsvarar definition av ”Miljöaspekt ” i ISO 14001:2004
<b>Mål</b>	Se Detaljerade mål och Övergripande mål.	
<b>Nyttjanderättshavare</b>	Arrendator, hyresgäst eller någon som innehar egendom med nyttjanderätt.	
<b>Ohälsa</b>	Sjukdomar enligt medicinska objektiva kriterier och kroppsliga eller psykiska funktionsstörningar som inte är sjukdomar i objektiv mening, t ex olika former av stressreaktioner och belastningsbesvär. Styrka i upplevelsorna, varaktigheten och förmågan att fungera som tidigare, avgör om ohälsa föreligger.	Motsvarar definition i AFS 2001:1
<b>Olycka</b>	Plötsligt inträffad händelse som har medfört eller kan befaras medföra skada. Dit räknas händelser som kan bero på företeelser i naturen eller på människors handlande eller underlåtenhet att handla.	
<b>Olycksfall</b>	Fysisk eller psykisk skada till följd av en plötslig händelse.	AFS 2001:1
<b>Organisation</b>	Med ”organisation” menas i detta dokument det företag eller den organisation som avser att uppfylla kraven i FR2000 Verksamhetsledning.	
<b>Policy</b>	Organisationens övergripande avsikter och inriktning inom ett speciellt område, till exempel kvalitet, miljö eller arbetsmiljö, formellt uttalade av högsta ledningen.	Bygger på definition av ”Kvalitetspolicy” i ISO 9000:2000
<b>Process</b>	Grupp av samverkande och varande påverkande aktiviteter som omformar insatser till utfall.	ISO 9000:2000
<b>Produkt</b>	Resultat av process, innefattar såväl varor som tjänster, till exempel konsulttjänster eller tjänster som utförs av en hantverkare.	Motsvarar definition i ISO 9000:2000 och förtydligande i ISO 9001:2000

<b>Projekt</b>	Unik process, bestående av ett antal samordnade och styrda aktiviteter med start- och slutdatum, initierade för att uppnå ett mål som uppfyller specificerade krav, inklusive begränsningar i tid, kostnader och resurser. Ett uppdrag som en hantverkare utför är ett exempel på ett projekt.	Motsvarar definition i ISO 9000:2000
<b>Provning</b>	Bestämning av en eller flera egenskaper enligt en rutin.	ISO 9000:2000
<b>Redovisande dokument</b>	Dokument som innehåller uppnådda resultat eller utgör bevis på utförda aktiviteter.	ISO 9000:2000
<b>Regelbunden förbättring</b>	Återkommande aktivitet för att förbättra förmågan att uppfylla krav.	Motsvarande definition av "Ständig förbättring" i ISO 9000:2000
<b>Revision</b>	Systematisk och oberoende undersökning för att avgöra om aktiviteter och resultat som har att göra med kvalitet, miljö och arbetsmiljö överensstämmer med vad som har planerats och om aktiviteterna genomförts på ett effektivt sätt och är lämpliga för att nå målen.	Motsvarande definition i ISO 9000:2000
<b>Revisor</b>	Person med kompetens att genomföra revision.	ISO 9000:2000
<b>Riktlinjer</b>	Används i detta dokument i samma betydelse som Policy.	
<b>Risk</b>	Den sammanvägda bedömningen av sannolikheten för att en skadehändelse skall bli verklighet och de konsekvenser händelsen kan medföra.	
<b>Rutin</b>	Angivet sätt att utföra en aktivitet eller en process.  Uttrycket "Organisationen <i>skall</i> upprätta dokumenterade rutiner för..." innebär att rutinerna skall vara dokumenterade i ledningssystemet, vara kända och tillämpade av berörda medarbetare, hållas aktuella samt granskas vid internrevisioner.	Motsvarar definition i ISO 9000:2000

<b>Specificerande dokument</b>	Övergripande benämning på dokument som beskriver riktlinjer och krav, t. ex. vad, när och hur något skall föras, vem som skall föra det etc. Innefattar t. ex. mål, specifikationer och dokumenterade rutiner.	
<b>Specifikation</b>	Dokument som anger krav.	ISO 9000:2000
<b>Spårbarhet</b>	Möjlighet att spåra historiken, användningen eller lokaliseringen av ett det som betraktas.	ISO 9000:2000
<b>System</b>	Grupp av samverkande eller varandra påverkande element.	ISO 9000:2000
<b>Systemtematiskt arbetsmiljöarbete</b>	Arbetsgivarens arbete med att undersöka, genomföra och följa upp verksamheten på ett sådant sätt att ohälsa och olycksfall i arbetet förebyggs och en tillfredsställande arbetsmiljö uppnås.	AFS 2001:1
<b>Säkerhet</b>	Tillstånd vid vilket risken för skada på person eller egendom är begränsad till en acceptabel nivå.	
<b>Tillbud</b>	En oönskad händelse som kunnat leda till ohälsa eller olycksfall.	AFS 2001:1
<b>Uthyrd arbetskraft</b>	Arbetskraft som hyrs ut till annan verksamhet med annan arbetsledning.	
<b>Utvärdering</b>	Fastställande av resultat, effektivitet eller värde.	
<b>Överensstämmelse</b>	Uppfyllande av krav.	ISO 9000:2000
<b>Övergripande mål</b>	Generella mål baserade på organisationens riktlinjer, kvantifierbara där så är möjligt.	Bygger på definition i ISO 14001:2004