

KRITERIER FÖR STIB-AUKTORISATION



Innehåll

INLEDNING	2
KRITERIER FÖR STIB-AUKTORISATION	3
CERTIFIERINGSPROCESSEN	4
BILAGA 1. STIB MODELL – KRAV FÖR VERKSAMHETSLEDNING	6
1.1 Ledningssystem	6
1.2 Affärsidé och vision	6
1.3 Kunder och geografiskt affärsområde	6
1.4 Mål och handlingsplan.....	6
1.5 Intern policy.....	7
1.6 Extern policy	7
2.1 Organisation och ansvar	8
2.2 Resurser	8
2.3 Huvudprocess	8
2.4 Rutiner	9
2.4.1 Krishantering	9
2.4.2 Nyanställning	9
2.4.3 Anbudshantering	10
2.4.4 Kontraktsgenomgång.....	10
2.4.5 Reklamationshantering.....	10
2.4.6 Ekonomi och administration.....	10
2.4.7 Dokumenthantering och arkivering.....	11
3.1 Lagefterlevnad	12
3.2 Mätning, utvärdering och förbättring.....	12
3.3 Intern revision.....	12
3.4 Uppföljning av verksamheten.....	13
DEFINITIONER OCH BEGREPP	14
BILAGA 2. KORSREFERENSLISTA	15

INLEDNING

År 2000 infördes möjligheten till STIB-Auktorisation. Genom att uppfylla ett antal kriterier kan ett medlemsföretag erhålla auktorisationen. Ansökan underställs STIBs auktorisationsnämnd för prövning och giltighetsperioden är 2 kalenderår. Innan och under giltighetsperioden revideras företaget av utbildade externa revisorer.

Syftet med STIB-Auktorisationen är att genom ställda krav säkerställa att företaget och dess anställda har den kompetens och de rutiner som krävs för att utföra ställningsentreprenader enligt svenskt regelverk och övriga branschregler, och att företaget levererar produkter med hög kvalitet.

Målet är att det auktoriserade företaget ska finna ett mervärde i hög kompetens och systematiserade rutiner som ger hög säkerhet, effektivitet, seriositet, god kvalitet och därigenom betryggande ekonomisk avkastning. Beställaren ska finna ett mervärde i tryggheten att anlita ett auktoriserat företag där återkommande kontroller säkerställer uppfyllande av ställda krav.

STIBs auktorisationsnämnd ska i sin huvudsakliga sammansättning bestå av ledamöter från beställarledet, gärna med fördelningen mellan anläggning, bygg, kraft och skogsindustrin. Kraven för att bli STIB Auktoriserad har tagits fram av auktorisationsnämnden. Endast medlemsföretag kan ansöka om att bli STIB Auktoriserade. Läs mer om vad ett medlemskap innebär på www.stallningsforetagen.se.

Denna utgåva är utgiven 2025.

KRITERIER FÖR STIB-AUKTORISATION

§ 1. Minst en företagsrepresentant i ledningen ska ha genomgått STIBs Företagsledarutbildning, steg 2. Större företag med flera depåer* ska ha minst en per depå.

§ 2. Projekt- och eller arbetsledande tjänstemän ska ha genomgått STIBs Projektledarutbildning.

§ 3. All ställningsbyggande personal egen som inhyrd ska inneha något av följande bevis eller intyg för ställningsbyggare:

- STIB Kompetensbevis,
- BYN Yrkesbevis, för yrkesbevis med utfärdandedatum tidigare än 2009-10-01 krävs även utbildningsbevis för särskild utbildning om ställningar jämte yrkesbevis,
- BYN Erkännandeintyg*,
- Undantaget är personal som genomgår lärlingsutbildning och är inskriven genom STIB/BYN, dock får förhållandet mellan personal med bevis eller intyg och lärlingar inte understiga 60/40.

*VAD ÄR ETT ERKÄNNANDEINTYG? Erkännandeintyg likställs med svenskt yrkesbevis och utfärdas av BYN. Du kan ansöka om ett erkännandeintyg om du har en utländsk yrkesutbildning- och kan visa detta med certifikat, intyg eller betyg – i kombination med intyg på minst två års erfarenhet i yrket. I och med att BYN för närvarande inte utfärdar erkännandeintyg, har en tillfällig regel införts avseende kravet på erkännandeintyg. Enligt denna tillfälliga regel krävs istället att personen i fråga genomgått eller validerats gentemot särskild utbildning om ställningar hos en av BYN godkända utbildningsgivare. Därtill ska individen kunna styrka minst två års yrkeserfarenhet inom ställningsbyggande, verifierat genom arbetsgivarintyg. Vid arbete med väderskydd gäller dessutom att personen ska ha genomgått tilläggsutbildning om väderskydd hos en godkänd utbildningsgivare.

Denna tillfälliga lösning gäller tills vidare, i väntan på att en långsiktig hantering av erkännandeintyg etableras

§ 4. Företaget ska ha implementerat verksamhetsledningssystem för kvalitet och arbetsmiljö, minst uppbyggt och innehåll enligt STIBs modell.

§ 5 Företaget ska medverka till att revision kan genomföras effektivt och utan hindrande avbrott.

Ett eller flera av följande kriterier ger möjlighet att överväga återkallande av auktorisationen;

- Företaget har ej levt upp till de kriteriekrav som ställs för erhållande eller vidmakthållande av auktorisationen.
- Företaget har ej följt lagar, avtal eller regler som gäller för att driva företag såsom exempelvis skattelagstiftning, kollektivavtal m.m.
- Företaget har ej följt lagar och förordningar som gäller för arbetsmiljö och miljöpåverkan.
- Företaget har ej haft nödvändiga försäkringar för sina uppdrag.
- Företaget har försatts i konkurs.

Beslut om återkallande av auktorisation eller egen begäran om utträde gäller med omedelbar verkan

CERTIFIERINGSPROCESSEN

1. När kriterierna uppfylls i organisationens verksamhet ansöker organisationen genom att fylla i:
 - Ansökan om STIB-Auktorisation
 - Bilaga 2. Korsreferenslista

Ansökan skickas till info@stallningsforetagen.se

2. STIB kontaktar organisationen snarast efter att ansökan mottagits. Då bokar STIB tillsammans med den sökande organisationen en tid för att genomföra en nycertifiering. En extern revision innebär att någon av STIBs utvalda revisorer besöker organisationen och dess eventuella depåer* för att säkerställa att organisationen uppfyller ställda krav.
3. Organisationens får inom 10 dagar efter extern revision en rapport på hur revisionen gick. Revisorns rapport granskas av auktorisationsnämnden, om organisationen anses uppfylla ställda krav erhåller organisationen STIB Auktorisation.

Anser revisorn att organisationen avviker från kraven behöver företaget åtgärda avvikelserna innan de kan erhålla sin auktorisering.



= Mycket allvarlig avvikelse.

Organisationen måste upprätta en handlingsplan på hur de ska åtgärda avvikelsen och skicka planen till revisorn inom **2 månader**. Revisorn måste besöka organisationen på nytt för att kontrollera åtgärden innan organisationen kan erhålla sin auktorisation.



= Allvarlig avvikelse.

Organisationen måste upprätta en handlingsplan på hur de ska åtgärda avvikelsen och skicka planen till revisorn inom **2 månader**. Om revisorn och nämnden bedömer att handlingsplanen och den tilltänkta åtgärden är OK, erhåller organisationen sin auktorisation.



= Mindre avvikelse

Organisationen påtalas bristen som en information.

4. Vid godkänd nycertifiering erhåller organisationen ett certifikat som bevis på sin auktorisation. Certifikatet gäller från året då nytt certifikat utdelades och två år framåt.

Uppföljningsrevision görs senast 12 månader efter nycertifiering för att kontrollera att kriterierna fortfarande uppfylls. Eventuella avvikelser som inte åtgärdas inom utsatt tid leder till att organisationens certifikat dras in. Vid indraget certifikat behöver organisationen ansöka om ny nycertifiering.

Omcertifiering görs senast 12 månader efter uppföljningsrevision. Vid uppfyllande av alla kriterier erhåller organisationen ett nytt certifikat.

Auktorisationsnämndsmöte hålls fyra gånger per år; i månaderna mars, juni, september och december. Vid dessa möten granskas de revisioner som ägt rum sedan

senaste mötet hölls. Medlemmar som bedömts godkända av nämnden erhåller/bibehåller sitt certifikat vid detta tillfälle. Medlemmar kan alltså inte erhålla sitt certifikat förrän nästa auktorisationsnämndsmöte hålls. Om medlemmen behöver uppvisa att de är under pågående certifieringsprocess kan detta intygas av Kanslichef.

5. STIBs auktorisationslogga är varumärkesskyddad och stöds av Varumärkeslag (2010:1877).
Användandet av varumärket stöds enligt kap 1. § 10.

Konsekvenser av ogiltigt användande av varumärkesskyddad logga förklaras i kap 8. § 1 och § 14.

*Med depåer avses verksamhetsavdelningar som fungerar självständigt i sin dagliga verksamhet. Med självständigt avses att avdelningen, helt eller till övervägande del, uppfyller följande kriterier:

- har egen verksamhetschef eller platschef,
- har eget ansvar för sina arbetsuppgifter och projekt,
- kan fatta operativa beslut utan kontinuerlig central styrning,
- har egen personal och/eller projektledning,
- är organisatoriskt och verksamhetsmässigt tydligt avgränsad från andra avdelningar, även om den ingår i samma organisation.

En depå utgör inte ett eget bolag, men har en hög grad av operativ självständighet inom organisationen.



**AUKTORISERAD
STÄLLNINGSENTREPRENÖR**

BILAGA 1. STIB MODELL – KRAV FÖR VERKSAMHETSLEDNING

1.1 Ledningssystem

Organisationen **skall** upprätta ett ledningssystem och följa det system som upprättats.

1.2 Affärsidé och vision

Organisationen **skall** klargöra och dokumentera organisationens affärsidé och vision.

Samtliga medarbetare inom organisationen **skall** känna till företagets affärsidé och vision.

Organisationen **skall** årligen analysera sin affärsidé och vision så att det fortfarande är aktuellt eller om det behöver anpassas.

STIB **rekommenderar** organisationen att tydligt återspegla affärsidé och vision i företagets processer, rutiner och mål.

1.3 Kunder och geografiskt affärsområde

Organisationen **skall** klargöra och dokumentera vilka kundgrupper organisationen har och vilka krav samt förväntningar som kunderna ställer på dem som leverantör.

Organisationen **skall** klargöra och dokumentera sitt geografiska affärsområde.

Organisationen **skall** årligen analysera om deras kundgrupper, kundgruppernas krav och förväntningar samt företagets geografiska affärsområde fortfarande är aktuellt eller om det behöver anpassas.

1.4 Mål och handlingsplan

Organisationen **skall** klargöra och dokumentera minst ett kvalitetsmål med tillhörande handlingsplan.

Kvalitetsmålet **skall** om möjligt vara mätbart.

Handlingsplanen **skall** minst omfatta:

- 1.4.1 Vem som är övergripande ansvarig för att målet uppnås
- 1.4.2 Hur målet skall uppnås
- 1.4.3 Vilka resurser som krävs för att uppnå målet
- 1.4.4 När målet och tillhörande handlingsplan följs upp

Organisationen **skall** årligen analysera om mål och handlingsplan fortfarande är aktuella eller om de behöver anpassas.

STIB **rekommenderar** organisationen att utöver ett kvalitetsmål även sätta miljö och/eller arbetsmiljömål.

1.5 Intern policy

Organisationen **skall** klargöra och dokumentera en intern drogpolicy rörande alkohol- och drogkonsumtion.

Organisationens interna policy skall minsta innehålla svar på:

- 1.5.1 Hur medarbetare skall reagera när en kollega misstänks vara alkohol- eller drogpåverkad
- 1.5.2 Vilka åtgärder som organisationen vidtar för den alkohol- eller drogpåverkade anställda på arbetsplatsen
- 1.5.3 Vilka åtgärder som organisationen vidtar för den alkohol- eller drogpåverkade anställda efter att en utredning har gjorts

Samtliga medarbetare inom organisationen **skall** känna till den interna policyn.

Organisationen **skall** årligen analysera sin interna policy så att den fortfarande är aktuell eller om den behöver anpassas.

STIB **rekommenderar** organisationen att göra sin drogpolicy lättillgänglig för medarbetare.

1.6 Extern policy

Organisationen **skall** klargöra och dokumentera en eller flera externa policys som rör organisationens grundläggande principer för kvalitet, arbetsmiljö och miljö.

Organisationens policy eller policys skall minst innehålla svar på:

- 1.6.1 Vilka kvalitetsfrågor som företaget arbetar aktivt med
- 1.6.2 Hur företaget arbetar med arbetsmiljöfrågor
- 1.6.3 Hur företaget arbetar för att minska sin miljöpåverkan
- 1.6.4 Löfte om att följa rådande lagar, regler och förordningar som företaget berörs av

Samtliga medarbetare inom organisationen **skall** känna till organisationens externa policy eller policys.

Organisationen **skall** årligen analysera sin externa policy eller policys så att den/de fortfarande är aktuella eller om den/de behöver anpassas.

STIB **rekommenderar** organisationen att göra sin/sina externa policys lättillgängliga för externa och interna parter.

STIB **rekommenderar** organisationen att skriva om samtliga tre områden i samma policy, en så kallad verksamhetspolicy, men organisationen kan även ha tre separata policys för varje område.

2.1 Organisation och ansvar

Organisationen **skall** klargöra och dokumentera ett organisationsschema.

STIB **rekommenderar** organisationen att tydligt kunna bevisa ansvarsfördelningen för respektive arbetsroll, till exempel genom att varje anställd har en befattningsbeskrivning.

2.2 Resurser

Organisationen **skall** klargöra och dokumentera de resurser som krävs för att upprätthålla och driva verksamheten.

Dokumenterade resurser **skall** minst omfatta:

- 2.2.1 Antal medarbetare
- 2.2.2 Hur många lokaler/filialer företaget har och deras geografiska position
- 2.2.3 Vilken typ av ställningssystem som företaget använder
- 2.2.4 Hur företagets IT hantering och back up fungerar

Organisationen **skall** årligen analysera sina resurser så att det fortfarande är aktuellt eller behovet har ändrats.

2.3 Huvudprocess

Organisationen **skall** klargöra och dokumentera hur deras huvudprocess fungerar.

Huvudprocessens beskrivning **skall** minst omfatta:

- 2.3.1 Hur företaget planerar och arbetsbereder nya jobb
- 2.3.2 Hur riskanalys tas fram och hur den kommuniceras innan uppstart av nytt jobb
- 2.3.3 Hur företaget genomför jobbet
- 2.3.4 Hur företaget genomför egenkontroll av färdigt arbete för att säkerställa att arbetet uppfyller kund- och myndighetskrav
- 2.3.5 Hur företaget överlämnar arbetet till kunden

Organisationen **skall** årligen analysera sin huvudprocess så att den fortfarande är aktuell eller om den behöver anpassas.

2.4 Rutiner

2.4.1 Krishantering

Organisationen **skall** klargöra och dokumentera rutin för krishantering.

Rutinen för krishantering **skall** minst omfatta hantering av:

- 2.4.1.1 Hur företaget skall agera vid olycka eller allvarligt tillbud
- 2.4.1.2 Vem som ansvarar för att rapportera en allvarlig olycka eller tillbud till Arbetsmiljöverket
- 2.4.1.3 Vem som ska vara först på plats vid en allvarlig olycka eller tillbud
- 2.4.1.4 Vem som ansvarar för att utreda olyckan eller tillbudet
- 2.4.1.5 Hur företaget skall agera efter en eventuell olycka som leder till långvarig sjukskrivning eller dödsfall

STIB **rekommenderar** att organisationen utbildar sin personal i hur de ska agera i händelse av personolycka på arbetsplatser.

2.4.2 Nyanställning

Organisationen **skall** klargöra och dokumentera rutin för nyanställning av personal.

Rutinen för nyanställning **skall** minst omfatta:

- 2.4.2.1 Vilka krav (t.ex. utbildning, personlighet, erfarenhet) som organisationen ställer på den nyanställda inför sin arbetsroll
- 2.4.2.2 Vilken introduktion den nyanställda behöver för sin arbetsroll
- 2.3.2.3 Hur kommande utbildningsbehov för den nyanställda identifieras och planeras

2.4.3 Anbudshantering

Organisationen **skall** klargöra och dokumentera rutin för anbudshantering.

Rutinen för anbudshantering **skall** minst omfatta:

- 2.4.3.1 Vem tar emot inkommande förfrågan och hur ärendet hanteras
- 2.4.3.2 Hur överlämnas ett anbud till kunden

2.4.4 Kontraktsgenomgång

Organisationen **skall** klargöra och dokumentera rutin för kontraktsgenomgång.

Rutinen för kontraktsgenomgång **skall** minst omfatta:

- 2.4.4.1 Hur ett ordererkännande av bekräftat anbud görs
- 2.4.4.2 Hur det beställda jobbet går igenom med kunden för att undvika oklarheter i kontraktet/överenskommelsen

2.4.5 Reklamationshantering

Organisationen **skall** klargöra och dokumentera rutin för reklamationshantering.

Rutinen för reklamationshantering **skall** minst omfatta:

- 2.4.5.1 Hur organisationen hanterar kundreklamationer
- 2.4.5.2 Hur organisationen internt kommunicerar:
 - Vad som har hänt
 - Varför det hände
 - Vad som ska åtgärdas för att undvika upprepning

2.4.6 Ekonomi och administration

Organisationen **skall** klargöra och dokumentera rutin för ekonomi och administration.

Rutinen för ekonomi och administration **skall** minst omfatta:

- 2.4.6.1 Hur kundfakturor hanteras
- 2.4.6.2 Hur leverantörsfakturor hanteras

2.4.7 Dokumenthantering och arkivering

Organisationen **skall** klargöra och dokumentera rutin för hur ledningssystemsdokument tas fram och dess arkivering.

Rutinen för dokumentstyrning och arkivering **skall** minst omfatta:

- 2.4.7.1 Vem som får ta fram nya ledningssystemdokument
- 2.4.7.2 Vilka språk organisationens ledningssystemsdokument behöver finnas på
- 2.4.7.3 Var ledningssystemsdokument skall arkiveras

STIB **rekommenderar** att organisationen sammanställer alla ledningssystemsdokument som ingår i organisationens verksamhetsledning i en dokumentöversikt.

STIB **rekommenderar** att organisationen tar fram en dokumentmall med tillhörande sidhuvud som används vid framtagning av ledningssystemsdokument.

3.1 Lagefterlevnad

Organisationen **skall** ha tillgång till de lagar, förordningar, författningar och andra krav som organisationen omfattas av i sitt verksamhetsutövande.

Organisationen **skall** uppfylla de krav som ställs på dem.

Organisationen **skall** årligen analysera om nya lagar, förordningar, författningar eller andra krav som berör verksamheten har tillkommit.

3.2 Mätning, utvärdering och förbättring

Organisationer som samlar in, sammanställer och analyserar mätdata **skall** klargöra och dokumentera rutin för de mätningar och utvärderingar som organisationen utför.

Rutinen för mätning och utvärdering **skall** minst omfatta:

- 3.2.1 Vad som mäts
- 3.2.2 Hur det mäts
- 3.2.3 Vem som ansvarar för att rapportera in mätdata
- 3.2.4 Hur och av vem resultatet av mätningen utvärderas/analyseras
- 3.2.5 Hur förbättringsmöjligheter förverkligas

Organisationen **skall** årligen analysera och utvärdera sitt mätdata.

3.3 Intern revision

Organisationen **skall** klargöra och dokumentera rutin för intern revision. Organisationen **skall** minst 1 gång per år utföra revision av hela sitt verksamhetsledningssystem.

Resultatet från intern revision **skall** dokumenteras och sparas i minst två år.

Rutinen för intern revision **skall** minst omfatta:

- 3.3.1 Vem eller vilka som är behöriga som interna revisorer
- 3.3.2 Vilka minimum krav som ställs på en intern revisor
- 3.3.3 Hur resultatet av intern revision skall sammanställas

Organisationen **skall** årligen analysera och utvärdera resultatet av intern revision.

3.4 Uppföljning av verksamheten

Organisationen **skall** klargöra och dokumentera ett protokoll med punkter som rör verksamhetsledningssystemet.

Samtliga punkter i protokollet **skall** gås igenom och utvärderas minst 1 gång per år av organisationens ledningsgrupp.

Protokollets punkter skall minst omfatta:

- 3.4.1 Affärsidé och vision
- 3.4.2 Kunder och geografiskt affärsområde
- 3.4.3 Mål och handlingsplan
- 3.4.4 Intern policy
- 3.4.5 Extern policy
- 3.4.6 Resurser
- 3.4.7 Huvudprocess
- 3.4.8 Lagefterlevnad
- 3.4.9 Utvärdering av mätdata
- 3.4.10 Intern revision

Ifyllda protokoll **skall** dokumenteras och sparas i minst 2 år.

STIB **rekommenderar** att organisationen gör beskrivande anteckningar för varje punkt som utvärderas.

DEFINITIONER OCH BEGREPP

I nedanstående lista finns ett antal ord och begrepp som används i STIB modellen.

Arbetsmiljö	Den del av miljön som har inverkan på arbetstagarens hälsa, säkerhet och arbetstillfredsställelse. Omfattar såväl fysisk som psykosociala faktorer.
Avvikelse	Icke-uppfyllande av ett krav.
Befattningsbeskrivning	Förklarar en arbetsrolls uppgifter, krav på kompetens/utbildning och vilka befogenheter arbetsrollen innehar.
Bevis	Information som stöder existensen eller sanningen hos något. Bevis kan erhållas genom observation, mätning, provning eller på annat sätt.
Dokumentera	Skall finnas förtecknat/nerskrivet.
Egenkontroll	Egenkontroll är den kontroll som företaget gör innan överlämnande till kund. Målet med egenkontroll är att överlämnandet till kunden skall vara felfritt.
Extern part	Kunder, media, allmänhet, myndighet, leverantörer etc.
Ha tillgång till	Att ha tillgång till material innebär exempelvis att organisationen har tillgång till internet eller andra plattformar där material kan hittas.
Intern part	Anställda, inhyrda, styrelse, investerare etc.
Klargöra	Vara överens om, ha fastställt, ha beslutat om
Kundgrupp	Kunder inom i särskilda grupper/branscher som t.ex. Nybyggnation, industri, privatpersoner, etc.
Kvalitet	Kvalitet avser värdet av egenskaper som objekt, subjekt eller aktiviteter har.
Ledningssystemsdokument	Processbeskrivningar, policys, rutiner och viss omfattning mallar som ingår i företagets verksamhetsledningssystem
Medarbetare	Anställd och inhyrd personal
Miljö	Den externa och interna miljöpåverkan som företaget ger upphov till. Exempel på extern miljöpåverkan är inköp, leverantörer och transporter till företaget. Exempel på intern miljöpåverkan är person- och lastbilstransporter till kund, el- och värmeförbrukning, avfalls- och kemikaliehantering.
Myndighetskrav	Lagar, föreskrifter, regler
Mätdata	Mätdata är information som samlats in och sammanställts, för att kunna ge ett underlag för analys. Mätdata kan samlas in och sammanställas för exempelvis avvikelser, reklamationer, tillbud/olyckor, bullernivåer, utsläppsnivåer etc.
Process	En process är ett ständigt pågående tillstånd som knyter samman information, resurser och kompetens för att skapa ett resultat.
Rekommendation	Detta är inget krav
Revision	Vid en revision granskas och kontrolleras verksamhetens utförande med hur utförandet är beskrivet i företagets rutiner. Syftet med en revision är att hitta förbättringsmöjligheter och upptäcka avvikelser innan de blir för stora.
Rutin	En rutin är inte lika resultatnriktad som en process, utan syftar till att beskriva hur delar av företaget fungerar för att undvika avvikelser.
Ställning	Innefattar både ställningar och väderskydd
Uppföljning av verksamheten	Vid uppföljning av verksamheten skall ledningsgruppen se över viktiga delar i verksamhetsledningssystemet för att säkerställa dess fortsatta funktion och verkan.
Utvärdering	Fastställande av resultat, effektivitet eller värde.
Vem	Nämn gärna "vem" i dokumentationen med arbetsroll och inte personnamn
Överlämnande	Ett överlämnande innebär att ställningen lämnas till kunden. Dels görs en slutkontroll av färdigt arbete och dels överlämnas nödvändig dokumentation.

BILAGA 2. KORSREFERENSLISTA

Punkt	Rubrik	Internt dokument
1.		
1.1	Ledningssystem	
1.2	Affärsidé och vision	
1.3	Kunder och geografiskt affärsområde	
1.4	Mål och handlingsplan	
1.5	Intern policy	
1.6	Extern policy	
2.		
2.1	Organisation och ansvar	
2.2	Resurser	
2.3	Huvudprocess	
2.4	Rutiner	
2.4.1	Krishantering	
2.4.2	Nyanställning	
2.4.3	Anbudshantering	
2.4.4	Kontraktsgenomgång	
2.4.5	Reklamationshantering	
2.4.6	Ekonomi och administration	
2.4.7	Dokumentstyrning och arkivering	
3.		
3.1	Lagar/regler/krav	
3.2	Mätning, utvärdering och förbättring	
3.3	Intern revision	
3.4	Uppföljning av verksamheten	