

Ny version af ISO 9001 på vej – her er, hvad du skal vide allerede nu

1. juni 2025, Artikel af direktør og Lead Auditor Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult ApS

Hvad kan vi forvente – og hvornår?

Ifølge ISO's egen tidsplan sigtes der mod en endelig offentliggørelse af den nye standard i september 2026, efterfulgt af en overgangsperiode på tre år.

Det betyder, at ISO 9001:2015 forventes at være gældende helt frem til september 2029. Men som udviklingen har vist, er der risiko for yderligere forsinkelser grundet interne uenigheder og krav om tilpasning til ISO's nye "Smart Standards"-struktur.

Begrebet "Smart Standards" er et nyere og mere digitalt koncept, som handler om hvordan standarder publiceres, læses og anvendes – ikke selve kravene. Det er en digital og strukturel transformation, hvor standarden: 1) Bliver maskinlæsbar, 2) kan integreres i software 3) opdeles i interaktive moduler og 4) indeholder metadata, links og søgefunktionalitet.



Hvad kan vi forvente, at den kommende version vil indeholde?

Den kommende ISO 9001:2026 forventes – ifølge vores research hos forskellige kilder – at fokusere på følgende temaer:

1. Integration i forretningsprocesserne
2. Etik, integritet og samfundsansvar
3. Øget krav til risikovurdering og -styring
4. Kunstig intelligens og automatisering – ny teknologi i drift
5. Serviceydelser præciseres
6. Udvidelse af "kundetilfredshed" til "kundeoplevelse"

1. Integration i forretningsprocesserne (kap. 4 og 5)

Kvalitetsledelsessystemet skal fremgå tydeligere som en integreret del af organisationens drift, strategi og kultur – ikke som et "parallelt system".

Ændringerne vil medføre, at kvalitetsmål og forbedringer er koblet direkte til forretningsmål og at ressourcer og ledelsesfokus afspejler det.

2. Etik, integritet og samfundsansvar (ny præcisering i ledelsens rolle og strategi – kap. 5.1 og 6.1)

Det forventes, at der kommer krav til:

- a) Hvordan værdier og etik integreres i beslutningsprocesser
- b) Hvordan organisationens adfærd påvirker interessenter og samfundet

Ændringerne vil medføre, at virksomheden skal kunne identificere og dokumentere etiske principper, sikre, at de afspejles i mål, processer og ledelsens adfærd. Dette hænger desuden tæt sammen med ESG/CSRD-krav.

3. Øget krav til risikovurdering og -styring (kap. 6.1)

Risikobaseret tilgang har eksisteret siden 2015, men forventes styrket og præciseret.

Det forventes, at organisationer skal dokumentere:

- Hvilke typer risici de har identificeret (for eksempel leverandørsvigt, it-fejl, kundetilfredshed, compliance)
- Hvordan disse vurderes, prioriteres og håndteres (for eksempel metoder, sandsynlighed, konsekvens)
- Hvordan muligheder vurderes – ikke kun risici

Ændringerne vil medføre, at mange vil skulle dokumentere risikovurderinger tydeligere og koble dem til konkrete beslutninger, ændringer og strategier.

4. Kunstig intelligens og automatisering – ny teknologi i drift (ny tilføjelse til kap. 8 og kap. 9)

Der forventes nye præciseringer omkring:

- Hvordan brugen af AI og automatiserede beslutninger påvirker kvaliteten
- Krav om at kunne dokumentere kontrol med automatiske processer (for eksempel algoritmeoutput).

Ændringerne vil medføre, at organisationer der bruger automatisering/AI i for eksempel sagsbehandling, kvalitetskontrol eller kundeanalyser, vil skulle kunne vise at teknologien kontrolleres, at bias og fejlrisici er håndteret og at data, som er anvendt til automatiske beslutninger, er valide.

5. Serviceydelser præciseres (kap. 8.5–8.6)

Tjenesteydelser og deres særlige karakter forventes mere tydeligt beskrevet:

- Levering uden fysisk produkt
- Vanskeligheder med "efterfølgende inspektion"
- Kundens rolle under levering (medvirken, input)

Ændringerne vil medføre, at servicevirksomheder skal dokumentere, hvordan kvalitet sikres løbende, ikke kun før og efter og beskrive hvordan kundens medvirken håndteres.

6. Udvidelse af "kundetilfredshed" til "kundeoplevelse" (kap. 9.1.2 og 8.2.1)

Der kan ske et skifte fra klassisk "tilfredshed" til en mere holistisk "oplevelse". Det kan betyde krav om at måle og dokumentere:

- Kundeforventninger og kontaktheder
- Indtryk før, under og efter levering
- Reaktion på for eksempel svar- og responstider, kommunikation og tilgængelighed

Ændringerne vil medføre, at organisationer skal muligvis indsamle og analysere mere kvalitative kundedata, ikke kun kvantitativ tilfredshed.

Forventningerne til de konkrete præciseringer og forbedringer

Det første afviste udkast har været kritiseret for at mangle reelle forbedringer og i stedet primært præcisere eksisterende krav, men det er vores klare forventning, at ovenstående forbedringer vil blive implementeret da alle disse præciseringer er indsatsområder, som vil medføre kvalitetsløft i organisationer, som er certificeret efter ISO 9001.

Hvad bør du og din organisation gøre nu?

Først og fremmest anbefaler vi, at I tager det lidt med ro endnu og ser hvad den endelige kladdeversion ISO 9001:2026 (DIS) kommer til at indeholde. Kommentarer til denne kladdeversion kan

stadig ændre en hel del på det færdige indhold og dermed den udgave af standarden, som implementeres i 2026.

Hos Lasse Ahm Consult ApS anbefaler vi, at du fortsat følger udviklingen – gerne gennem Lasse Ahm Consult ApS. Vi følger udviklingen tæt da ændringerne vil påvirke både os og vores kunder.

I kan allerede nu vælge at styrke jeres eksisterende kvalitetsledelsessystem. ISO 9001:2015-versionen rummer allerede mange muligheder for at skabe forbedringer.

I kan vælge at opbygge en kultur for løbende forbedringer – det vil helt sikkert lette overgangen til kommende versioner.

Planlæg på sigt, men overimplementér ikke på formodninger – indholdet af den kommende standard er som nævnt endnu ikke endeligt fastlagt.

To spørgsmål, I med fordel kan stille jer allerede nu:

- 1) Har I i dag dokumentation for, hvordan jeres etik afspejles i praksis?
 - a) Find jeres formulerede værdier, for eksempel i personalehåndbog, strategiplan eller på hjemmesiden. Er der nævnt etik, integritet, ansvarlighed, respekt?
 - b) Oversæt værdierne til ønsket adfærd: Hvordan skal medarbejdere opføre sig i relation til for eksempel kunder, kolleger, samarbejdspartnere?
 - c) Gennemgå, hvordan etiske overvejelser spiller ind i strategiske beslutninger, for eksempel valg af leverandører, afskedigelser, kundesamarbejder.
 - d) Overvej risici som for eksempel: brud på tillid, intern chikane, gråzoner i kundeservice, whistleblower-sager.
 - e) Evaluer etik i ledelsens gennemgang, medarbejderundersøgelser eller kunde-feedback
- 2) Har I vurderet, hvordan nye teknologier påvirker jeres kvalitetsniveau?
 - a) Lav en liste over teknologier med potentiel betydning for kvalitet. For eksempel AI eller machine learning, automatiserede beslutningssystemer for eksempel RPA (Robotic Process Automation), online kundeplatforme og selvbetjeningsløsninger, digital overvågning i produktionen, chatbots og automatiserede mails.

Baggrunden for opdateringen af ISO 9001

Den 29. juli 2023 offentliggjorde ISO-organisationen i Schweiz en overraskende beslutning idet processen for revision af ISO 9001:2015 blev sat i gang med det samme. Dette kom som en overraskelse for mange, da det tilbage i 2021 var blevet besluttet at bevare standarden uændret, og en ny revision først var forventet omkring 2030.

Beslutningen i 2021 blev truffet på baggrund af en global brugerundersøgelse, hvor et snævert flertal stemte for at fastholde den nuværende version. Siden da har der dog været vedvarende ønsker om en opdatering, og en ny teknisk arbejdsgruppe (TG5) blev nedsat for at vurdere behovet. På baggrund af gruppens rapport stemte en stor majoritet af de nationale standardiseringsorganer for at igangsætte en revision uden yderligere forsinkelse.

Status på arbejdet med revisionen: Forsinkelser og kontroverser

Arbejdet med revisionen af ISO 9001:2015 er blevet placeret hos en ny arbejdsgruppe under den tekniske komité ISO/TC 176 SC 2. Der er dog opstået flere udfordringer:

- 1) **Første udkast blev afvist:**
Det oprindelige udkast, som havde været under udarbejdelse i næsten et år, blev i begyndelsen af 2024 afvist af ISO's centrale sekretariat.
- 2) **Outsourcing af arbejdet skaber debat:**
Udarbejdelsen af det andet udkast (CD2) er til dels blevet outsourcet – en usædvanlig praksis, som har skabt bekymring for kvalitet og transparens i processen.
- 3) **Næste milepæl – DIS-version:**
Det andet komitéudkast blev sendt til kommentering frem til marts 2025. Efter behandling af kommentarer forventes den offentlige høringsversion (DIS – Draft International Standard) frigivet i juni 2025 – altså forventes den lige om hjørnet.

Tidligere revisioner af ISO 9001 – et overblik

Version Fokusområder og ændringer

1987	Første udgave – militært afsæt, fokus på produktion og inspektion
1994	Introduktion af forebyggende handlinger og krav om dokumentation
2000	Fokus på processtyring og ledelsesinvolvering. ISO 9001, 9002 og 9003 blev samlet
2008	Mindre præciseringer – ingen nye krav
2015	Store ændringer: risikobaseret tilgang, ledelsesfokus og ny HLS-struktur (Annex SL).

En mindre ændring (tillæg) blev desuden foretaget i februar 2024, hvor virksomheder nu skal tage højde for klimaforandringer i deres rammer og vilkår (punkt 4.1 Interne og eksterne forhold og 4.2 Interessenter).

Vil du være klar til næste revision?

Vi tilbyder vores kunder kompetent rådgivning, tilpasset undervisning og praktisk implementeringsstøtte – både for eksisterende systemer og ved overgangen til nye krav.

Har du brug for sparring eller et indledende møde om, hvordan I forbereder jer?

Ring. +45 56 29 72 36

Mail: info@lasseahm.dk

WEB: www.lasseahm.dk

Faktaboks:

Tidslinje for revideringen af standarden

2023: Beslutning om revision

2024: Første udkast (blev afvist)

2025: CD2-kommentarer og DIS (udkast) i juni

2026: Forventet udgivelse

2026–2029: Overgangsperiode (3 år - som ved implementeringen af ændringerne i 2015)

Ordforklaring

Forkortelse Betydning

CD Committee Draft – udkast til kommentering internt

DIS Draft International Standard – offentligt udkast

FDIS Final Draft International Standard – sidste version før udgivelse

Med venlig hilsen

Lasse Ahm ✓ Consult ApS



***Har du spørgsmål til den kommende version af ISO 9001:2026 er du
velkommen til at kontakte os på telefon 56 29 72 36.***