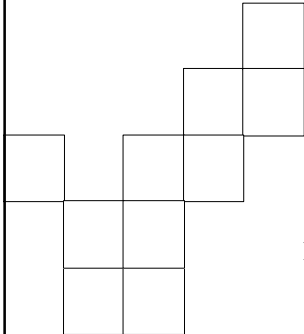


Dunaújvárosi Főiskola



Ipari folyamatok
minőségirányítási projektje

Minőségirányítási felülvizsgálat (audit)



Alapkérdések

- Mit jelent az audit fogalma?
- Melyek az audit típusai?
- Mi történik az auditon?
- Kit nevezünk auditornak?
- Mi a feladata az auditornak?
- Milyen a jó auditor?
- Mi az auditterv?
- Mit takar az eltérés/audit lap elnevezés?
- Mit nevezünk vezetőségi átvizsgálásnak?

Minőségirányítási felülvizsgálatok (audit)

Az audit = meghallgatás, felülvizsgálat

- A minőségirányítási rendszereket módszeresen, függetlenül, periodikusan (általában évente) felül kell vizsgálni mind az érintett szervezetnek (belső audit), mind a tanúsító testületnek (tanúsító, felügyeleti, megújító audit)
- A minőségirányítási felülvizsgálat (audit) célja a gyengeségek, nemmegfelelőségek feltárása és azok javítása, megszüntetése révén a rendszer működésének fenntartása és fejlesztése
- Az auditokat arra használják, hogy meghatározzák a minőségirányítási rendszer követelményeinek való megfelelés mértékét; az audit megállapításait a minőségirányítási rendszer eredményességének értékelésére és a fejlesztési lehetőségek felfedésére használják

Az MSZ EN ISO 9000:2005 szerint az audit:

- *„auditbizonyítékok nyerésére és ezek objektív kiértékelésére irányuló módszeres, független és dokumentált folyamat annak meghatározására, hogy az auditkritériumok milyen mértékben teljesülnek”*
- Módszeres = tervezett
 - azaz nem spontán, rajtaütés jellegű ellenőrzés, hanem előre programozott, tervezett vizsgálódás
- Független
 - az auditot végző személy (auditor) nem érdekelt és nincs felelőssége a vizsgált területen
- Auditkritériumok
 - Összehasonlítási alapként használt előirányzatok, eljárások vagy követelmények összessége. (Pl: szabvány, minőségirányítási kézikönyv, eljárásleírás, munkautasítás)
- Auditbizonyíték
 - Az auditkritériumokra vonatkozó, igazolható feljegyzések, ténymegállapítások vagy egyéb információk. (Pl: minőségirányítási feljegyzések)

Mit ellenőriznek az audit során?

- **A minőségirányítási rendszerek auditálása során az alábbiakat ellenőrzik:**
 - a minőségirányítási rendszer dokumentációja vagy a kialakított szabályozási mód kielégíti-e a vonatkozó minőségirányítási szabvány elvárásait és a vállalati minőségügyi célokat
 - a minőségirányítási rendszer tevékenységei megfelelnek-e a rendszerépítés során kialakított eljárásoknak,
 - az eljárások, tevékenységek bevezetése és fenntartása eredményes-e.

Az auditok fajtái (1)

Az auditok a felülvizsgálatot végző személytől vagy szervezettől függően a következők lehetnek:

- **3. fél** által végzett felülvizsgálat:
 - A szervezetet egy **független tanúsító cég** auditálja.
(Lehet: Tanúsító v. Megújító v. Periodikus audit)
- **2. fél** által végzett felülvizsgálat:
 - A szervezetet a vele kapcsolatban álló **vevő** auditálja.
(Külső v. vevői audit)
 - A vevő a vele kapcsolatban álló **beszállítóját** auditálja
(Külső v. beszállítói audit)
- **1. fél** által végzett felülvizsgálat:
 - A szervezet **önmagát** auditálja. (Belső audit)

Az auditok fajtái (2)

Az auditok a felülvizsgálat tárgyától függően a következők lehetnek

■ Termékaudit

- Célja annak megállapítása, hogy az adott termék mennyiben mutatja a **vevő** határozott és **elvárt igényeit**, a termék jellemző tulajdonságai mennyiben elégítik ki a vonatkozó **műszaki elvárásokat**, valamint ezen tulajdonságok mennyiben egyeznek meg a vizsgálati és mérési dokumentumokkal.

■ Eljárásaudit

- Célja valamely eljárás vagy folyamat minőségének, alkalmasságának megítélése.

■ Rendszeraudit

- Célja a vállalat minőségképességének felülvizsgálata a fenntartás és javítás érdekében.
- A rendszeraudit a teljes minőségbiztosítási rendszer vizsgálatát jelenti.

Az auditor (1)

„Az auditor az a személy, akinek megvan a felkészültsége audit végzésére.”

Az auditorokkal szemben támasztott elvárások

- Etikus magatartás
- Szakmai elkötelezettség
- Tisztességes beszámolás
- A valóságnak megfelelő pontos, objektív jelentési kötelezettség
- Kellő szakmai gondosság
- Igyekezet és ítélőképesség alkalmazásának kötelezettsége
- Függetlenség
- Pártatlansági és objektívítási kötelezettség
- Bizonyítékokon alapuló megközelítés



Az auditor (2)

„Az auditor az a személy, akinek megvan a felkészültsége audit végzésére.”

Személyi tulajdonságok

- Határozottság (magabiztosság)
- Etikusság
- Nyitottság
- Rugalmasság
- Megfigyelő képesség
- Érzékelő képesség (szemfülesség)
- Szívósság
- Jó kommunikációs képességek



Ki lehet belső auditor?


Elvárások

- Sikeresen végezzen el egy auditori tanfolyamot
- Belső auditori csoport tagjaként 3 auditon vegyen részt
- Dolgozzon „megfelelően” és „kielégítően” a munkahelyén
- Ismerje a minőségirányítási módszereket

Míndezeknek való megfelelés után lehet valakiből jó belső auditor.

Azonban a szervezet maga határozza meg, hogy milyen szintű:

- munkatapasztalat,
- auditori képzettség,
- egyéb képzettség,
- készség meglétére van még szükség.



Az audit folyamata

1. *Kezdeményezés*
2. *Felkészülés*
3. *Helyszíni felülvizsgálat*
4. *Az auditjelentés összeállítása*
5. *Az intézkedések végrehajtása és felügyelete*
6. *Audit dokumentumok megőrzése*



Az audit folyamata

1: Kezdeményezés

- Auditterv készítése és jóváhagyása
 - Az auditra tervet és programot kell készíteni annak érdekében, hogy a vizsgálat lehetőség szerint minél nagyobb területre terjedjen ki
 - A szervezet méretétől, tevékenységi körétől és telephelyei számától függően a felülvizsgálat több napot is igénybe vehet
- Auditorok kijelölése és megbízása
 - Az auditorok felkérése írott formában történik (auditori megbízás), melyet a szervezet vezetője hagy jóvá
- Kapcsolódó dokumentumok:
 - auditori megbízás, auditprogram, auditterv (időterv)



Az audit folyamata

1: Kezdeményezés - Kapcsolódó dokumentumok

Az auditprogram (minimális) tartalma

- Tervezett időpont (napra pontosan)
- Tárgy (az audit típusa)
- Terület (pl.: szolgáltatás, termelés, folyamatok, teljes)
- Módszer (pl.: mintavételes)

Szükséges még

- a felelősségi körök, erőforrások meghatározása
- megjelölni a belső auditra vonatkozó eljárás leírását
- megjelölni a készítő személyét (minőségügyi vezető)
- megjelölni jóváhagyó személyét (ügyvezető igazgató)



Az audit folyamata;

1: Kezdeményezés - Kapcsolódó dokumentumok

Az auditterv (forgatókönyv) tartalma

- A felülvizsgálat célja
- A bevont személyek felelőssége
- Vonatkozó dokumentumok azonosítása
- Felülvizsgálat munkanyelve
- Felülvizsgálat időpontja és helyszíne
- Felülvizsgálat útvonalterve
- Logisztikai intézkedések
- Felülvizsgálandó szervezeti egységek felsorolása, sorrend meghatározása
- Nyitó és zárórtekezlet időpontjának és helyének meghatározása
- Főbb tevékenységek időterve
- Titkos ügykezelésre vonatkozó szabályok
- Jelentések elosztásának idő és rendszerterve



Az audit folyamata

2: Felkészülés

- Dokumentáció felülvizsgálata
 - A szervezet a minőségirányítási vezető koordinálásával áttekinti a szervezet működését és a szervezet minőségirányítási rendszerét érintő minőségirányítási dokumentumokat
- Kérdéslista készítése, kiegészítése
 - A szervezet a minőségirányítási vezető koordinálásával aktualizálja az audit során tervezett kérdések listáját
- Kapcsolódó dokumentumok:
 - kérdéslista (folyamatvizsgálat előtte), dokumentum felülvizsgálati jelentés



Az audit folyamata

2: Felkészülés - Kapcsolódó dokumentumok

Az audit kérdéslistájának tartalma

- Az audit azonosító adatai (auditvezető, helyszín, időpont, stb.)
- Átvizsgált dokumentumok azonosító jelei
- A felülvizsgálat minőségügyi elem címei
- Az audit helyszíne, ideje
- Az auditor és a bevont személyek neveit, munkaköröket
- Felülvizsgálat kérdéseit és a válaszokat
- A felmerülő megjegyzéseket
- A megnevezett személyek aláírását

Az audit folyamata

3: Helyszíni felülvizsgálat – Nyitó megbeszélés

- A nyitó megbeszélés célja az minőségauditban közreműködőkkel történő kapcsolatfelvétel és tájékoztatás
- A nyitó megbeszélés tárgya a belső minőségaudit tervének és a feladatoknak a megtárgyalása
- A nyitó megbeszélés ismertetni kell az audit célját (a folyamat nem megfelelőségeit keressük, nem személyi hibákat) és az audit időbeli lefolytatásának menetét
- A helyszíni auditot a jóváhagyott auditterv szerint az illetékes auditor hajtja végre
- A belső minőségaudit tervében kijelölt interjúpartnerek kötelesek az audit során az auditor rendelkezésére állni

Az audit folyamata 3: Helyszíni felülvizsgálat

Nyítómegbeszélés - Kapcsolódó dokumentumok

A nyitó értekezlet jegyzőkönyvének tartalma:

- Az audit helye, ideje, az értekezlet pontos kezdésének megjelölésével
- Résztvevők neve
- Az audit tárgya, célja
- Tervezett módszerek és eljárások alkalmazása az audit során
- Az információ hálózat megjelölése
- A rendelkezésre álló eszközök megjelölése
- A lebonyolítás menete
- A tisztázásra szoruló kérdések
- A záró értekezlet ideje, helye
- Megjegyzések

Az audit folyamata

3: *Helyszíni felülvizsgálat – módszerek*

- Dokumentumok ellenőrzése
 - A helyszíni vizsgálaton megtörténik a minőségirányítási rendszer szabályozó dokumentumainak (minőségirányítási kézikönyv, eljárásleírások, munkautasítások, külső dokumentumok, stb.) felülvizsgálata
- Interjú
 - A szabvány alapján előre kidolgozott kérdéssjegyzék felhasználásával, szakterületek szerint csoportosított kérdésekkel történik, a szervezeti egység munkatársainak bevonásával. Az interjú során felhasználják a dokumentumok ellenőrzése során szerzett tapasztalatokat is
- Helyszíni ellenőrzés
 - Célja a felülvizsgált dokumentumok ismeretében a minőségirányítási rendszer működésének ellenőrzése a szervezeti egység munkahelyein.
 - A felülvizsgálat a tevékenységek megfigyelésével, és a munkavégzés során keletkezett feljegyzések ellenőrzésével történik

Az audit folyamata

3: *Helyszíni felülvizsgálat – Eltérések kezelése*

- Az audit során a vizsgált területről a kérdésslista segítségével részben szóbeli megbeszélés, részben a bizonylatokba való betekintés alapján információkat kell gyűjteni:
 - a vizsgált eljárás biztosítja-e a kitűzött cél elérését, illetve
 - a végrehajtás a vonatkozó szabályozás szerint történik-e
- Nem megfelelés (egy követelmény nem teljesülése) esetén az „eltérés/audit lapon” rögzíteni kell a tapasztaltakat, az interjúpartner észrevételeit, véleményét, valamint az eltérések megszüntetésére vonatkozó intézkedési javaslatait
- A továbbiakban a nem megfelelések kezelésére, illetve a helyesbítő és megelőző tevékenységekre vonatkozó eljárások szerint kell eljárni



Az audit folyamata

3: Helyszíni felülvizsgálat – Záró megbeszélés

- A helyszíni audit lezárása záró megbeszélésen történik
- Az audit befejezéseként az auditoroknak összegezniük kell a tapasztalatokat
- Az észrevételeket összefoglalóan ismertetni kell az auditon közreműködő felekkel
- A záró megbeszélés célja
 - a belső minőségaudit eredményeinek ismertetése
 - a szükséges intézkedések meghatározása



Az audit folyamata 3: Helyszíni felülvizsgálat

Zárómegbeszélés - Kapcsolódó dokumentumok

A záró értekezlet jegyzőkönyvének tartalma:


- Az audit befejezésének időpontja
- Résztvevők neve
- Az audit tárgya, célja
- Az alkalmazott módszerek és az igénybe vett eszközök leírása
- A lebonyolítás mente (a tervtől való eltérések rögzítése)
- Az audit összegzése, következtetések
- Javaslatok
- Az elfogadás tényének rögzítése



Az audit folyamata;

4: Az auditjelentés összeállítása

- Az auditról auditjelentést kell készíteni
- Az értékelésnek pontosan tükrözni kell az audit során nyert pozitív és negatív tapasztalatokat
- Az auditjelentésen hivatkozni kell a kitöltött eltérés lapokra
- Az auditjelentést az auditor átadja a szervezeti egység vezetőjének, a minőségügyi vezetőnek, valamint az auditban és az intézkedésekben érintetteknek
- Az auditjelentéseket évente legalább egyszer a vezetőségi átvizsgáláson értékelni kell
- **Az auditjelentés összeállításáért felelős: Minőségügyi vezető/vezető auditor**



Az audit folyamata 4: Az auditjelentés összeállítása

Kapcsolódó dokumentumok

Az audit jelentés tartalma:

- Fedlap, amely tartalmazza a cég teljes nevét, tevékenységi körét, az audit típusát, dátumát, az auditot végző személy nevét
- Az audit célját
- A felülvizsgálat területét
- Az audit időpontját
- A bevont személyek körét
- A felvételre került eltérések listáját
- Megjegyzéseket az audittal kapcsolatban
- Következtetéseket



Az audit folyamata

5: Az intézkedések végrehajtása és felügyelete

- A hibajavító, helyesbítő vagy megelőző intézkedések végrehajtását határidő és felelős hozzárendelésével a minőségügyi vezető előterjesztése alapján a vonatkozó *eltérés/audit lapokon* az ügyvezető igazgató rendeli el
- Az intézkedések megtörténtét a megbízott munkatárs az eltérés lap megfelelő rovatának aláírásával igazolja
- A végrehajtás ellenőrzése a minőségügyi vezető feladata, aki nem megfelelő hatékonyságú javítás esetén új intézkedésre tesz javaslatot
- Az új intézkedés dokumentálása új eltérés lapon történik



Az audit folyamata

6: Audit dokumentumok megőrzése

- A minőségirányítási eljárás szabályai szerint az auditok nyilvántartása számára általában „*Minőségauditok*” feliratú gyűjtő és iratjegyzék van rendszeresítve, amelyet a minőségügyi vezetőnek naprakészen kell vezetnie
- Az auditokkal kapcsolatos dokumentumokat legalább 5 évig meg kell őrizni
- Az auditok során tapasztalt eltérésekről felvett eltérés lapokat általában „*Eltérések*” feliratú gyűjtőben kell gyűjteni és legalább 5 évig megőrizni

Az audithoz kapcsolódó dokumentumok

- Az auditprogram (a szervezet éves felülvizsgálati programja)
- Az auditterv (az audit napjának forgatókönyve)
- Az audit kérdéslista
- A dokumentum felülvizsgálati jelentés
- Az audit jelentés
- A nyitó értekezlet jegyzőkönyve
- A záró értekezlet jegyzőkönyve
- Eltérés/audit lap

Vezetőségi átvizsgálás

- A felső vezetőségnek tervszerű időközönként el kell végeznie a minőségirányítási rendszer átvizsgálását, hogy ezúton biztosítsa a rendszer folyamatos alkalmasságát, megfelelőségét és eredményességét
- **A vezetőségi átvizsgálás bemenő adatainak információt kell tartalmazniuk**
 - az auditok eredményeiről,
 - vevői visszajelzésekről,
 - a folyamatok működéséről és a termékek megfelelőségéről,
 - a megelőző és a helyesbítő tevékenységek helyzetéről,
 - a korábbi vezetőségi átvizsgálásokból következő tevékenységekről,
 - azokról a változtatásokról, amelyek befolyásolhatják a minőségirányítási rendszert, valamint
 - a fejlesztésre irányuló ajánlásokról.
- **Az átvizsgálás kimenő adatai**
 - A vezetőségi átvizsgálás kimenő adatainak tartalmazniuk kell a döntéseket és intézkedéseket
 - a minőségirányítási rendszer és folyamatai eredményességének fejlesztéséről,
 - a termékeknek a vevői követelményekkel kapcsolatos fejlesztéséről, valamint az erőforrás-szükségletekről.



Összegzés:

Az auditokat arra használják, hogy meghatározzák a minőségirányítási rendszer követelményeinek való megfelelés mértékét.

Az audit megállapításait a minőségirányítási rendszer eredményességének értékelésére és a fejlesztési lehetőségek felfedésére használják.