



Regionális minőségügyi ISO- tudásprogram vállalkozásoknak

MSZ EN ISO 9001 belső auditor képzés

Kormány Tamás

az ISO 9000 FÓRUM Egyesület társelnöke

a Controll Holding Zrt. vezérigazgatója





ISO 9000 FÓRUM Egyesület

A minőség szolgálatában

1994 óta működő szakmai közösség

2003 óta közhasznú egyesület

ISO 9001 szabvány szerint tanúsított, ISOCRM rendszerrel automatizált, online folyamatokkal megvalósított működés

Több mint 400 tagunk között megtalálhatók



Tagjaink elkötelezettek a minőség szemlélet terjesztése, illetve a minőségfejlesztési eszközök gyakorlatba ültetése iránt

Fő tevékenységeink rendezvények szervezése, szakmai előadások, párbeszéd és tapasztalatcsere programok biztosítása.

Célunk

- Erős, támogató szakmai közösséget építeni
- Céglátogatásokkal, programokkal és konferenciákkal segíteni a fejlődést
- Tudásmegosztást és értékes tapasztalatcserét biztosítani
- Összefogni a minőség iránt elkötelezett vállalatokat és szakembereket





Regionális minőségügyi ISO-tudásprogram vállalkozásoknak

5 vármegyei helyszín – 19 alkalom

Témák

KKV vezetőfejlesztő sorozat 2 blokkban

- Kockázatkezelés, projektmenedzsment, Irányítási rendszerek használata
- Folyamatszabályozás és folyamatoptimalizálás, minőségügyi problémamegoldások, minőség tudatosság és változásmenedzsment

Belső auditor képzés

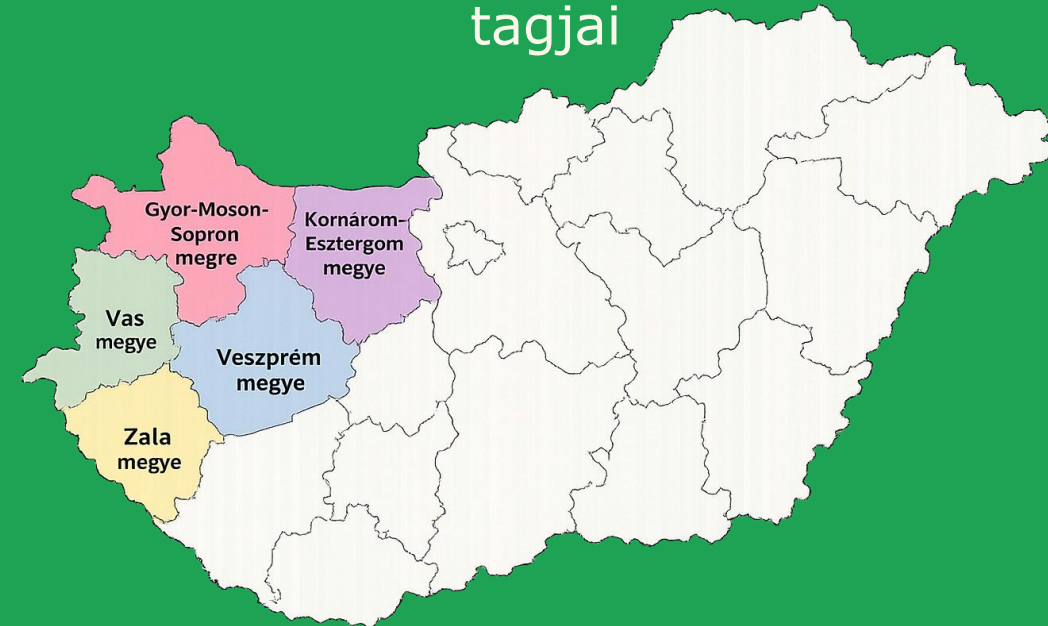
EU új kihívásai tematikus nap 2 témacsomagban

- ESG, energiahatékonyság
- Információbiztonság, NIS2, kiberbiztonság

Best Practice tapasztalatok megismerése - céglátogatás

Előadók

ISO FÓRUM Egyesület
tapasztalt szakemberei,
tagjai





ISO 9000 FÓRUM Egyesület

Legyen tagunk!

- Kedvezményes részvétel a Nemzeti Minőségügyi Konferencián
- Ingyenes részvétel céglátogatásokon
- Szakmai tudás megosztás, tanácsadás a tagok között
- Közvetlen kapcsolatépítés a minőség iránt elkötelezett szakemberekkel
- Szakmai elismerés és láthatóság a legfontosabb hazai fórumokon, weblapunkon
- Inspiráló, támogató közösség, amelyben minden tag számít



+36 30 161 7152



info@isoforum.hu



isoforum.hu



**ISO
FÓRUM**

TÖKÉLETES

Control

**TANÁCSADÁS
AUDITÁLÁS
PÁLYÁZATÍRÁS**

ISO 9001

ISO 14001

ISO 27001

ISO 20000

ISO 50001

ISO 22000

ISO 45001

NATO AQAP 2110

IATF 16949

HACCP

CAF



CONTROL
Holding Tanácsadó Zrt.

1124 Budapest, Fűrj u. 18.

+36 1 319 3071

+36 30 231 8118

control@controlzrt.hu

www.controlholding.hu

CONTROL HOLDING ZRT.



A képzés célja

Megismerni a szabványok követelményeit

Követelmények megértése és elmélyítése

Megismerni az auditálás követelményeit

Audit célja, fajtái

Belső audit követelményei

Elsajátítani a korszerű belső auditálás ismereteit

Felkészülés

Végrehajtás

Az audit eredményeinek rögzítése

Megérteni az auditot követő intézkedések fontosságát

Helyesbítő intézkedések





A szabványok felépítése

1. **Alkalmazási terület**
2. **Rendelkező hivatkozások**
3. **Szakkifejezések és meghatározásuk**
4. **A szervezet környezete**
5. **Vezetői szerepvállalás**
6. **Tervezés**
7. **Támogatás**
8. **Működés**
9. **Teljesítményértékelés**
10. **Fejlesztés**





4. A szervezet környezete

4.1

A szervezet és környezeteinek megértése

4.2

Az érdekelt felek igényeinek és elvárásainak megértése

4.3

A MIR/KIR alkalmazási területeinek meghatározása

4.4

A MIR/KIR és folyamatai





5. A vezetői szerepvállalás

5.1

Vezetői szerepvállalás

5.2

Politika

5.3

Szervezeti szerepek, felelőségek
és hatáskörök





6. Minőségirányítási rendszer tervezése

6.1

Kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek

6.2

Célok és az elérésük megtervezése

6.3

A változások megtervezése



7. Támogatás

7.1

Erőforrások

7.2

Felkészültség

7.3

Tudatosság

7.4

Kommunikáció

7.5

Dokumentált információ





8. Működés

8.1
Működés-
tervezés és
felügyelet

8.2
A termékekre és
szolgáltatásokra
vonatkozó
követelmények

8.3
A termékekre és
a szolgáltatások
tervezése és
fejlesztése

8.4
A külső forrásból
biztosított
folyamatok,
termékek és
szolgáltatások
felügyelete

8.5
A termék
előállítására és a
szolgáltatás
nyújtása

8.6
A termékek és
szolgáltatások
kibocsátása

8.7
A nem
megfelelő
kimenetek
felügyelete





9. Teljesítményértékelés

9.1

Figyelemmel kísérés, mérés,
elemzés és értékelés

9.2

Belső audit

9.3

Vezetőségi átvizsgálás

— — —



10. Fejlesztés

10.1
Általános
előírások

10.2
Nemmegfelelőség és
helyesbítő tevékenység

10.3
Folyamatos
fejlesztés





Belső audit fogalma*

A szervezet végezzen tervezett időszakonként belső auditokat annak megállapítására, hogy a vezetés irányítási rendszer:

- megfelel-e a termék előállításra, szolgáltatás nyújtására tervezett intézkedéseknek,
- megfelel-e a szabványkövetelményeknek,
- bevezetése és fenntartása eredményes-e.

Az auditornak felkészültnek és az auditált területtől függetlennek kell lennie.



*MSZ EN ISO 19011:2012



Miért szükséges a belső audit?

1. Rendszerszabványban előírt követelmény
2. Jobb a hibákat megkeresni mielőtt azokat a vevők vagy a tanúsító szervezet észlelné
3. A hibák kiiktatásával javíthatjuk a irányítási rendszerünket





A belső audit szakaszai (folyamata)

1.

Tervezés

- Audit terv elkészítése

2.

Előkészítés

- Vizsgált területek értesítése
- Auditorok megbízása
- Felkészülés az auditra

3.

Végrehajtás

- Nyitó értekezlet
- Az audit végrehajtása
- Jelentés készítés
- Záró értekezlet
- *Esetleges utóvizsgálat*
- Az audit lezárása





Audit terv készítése

Tervezésre vonatkozó követelmények

- Minden követelményre (jogszabály, szabvány, egyéb)
- Minden tevékenységre (tanúsítási terület)
- Adott területtől független és képzett felülvizsgáló
- Gyakoriság (nincs előírt követelmény)
- Gyakoriság (nincs előírt követelmény)





Javasolt lépések!

Felkészülés az auditra

1. Az auditra vonatkozó külső és belső dokumentumok átvizsgálása
2. Korábbi auditok feljegyzéseinek átvizsgálása
3. Kérdéslista készítése
4. Auditált terület értesítése





Javasolt forgatókönyv!

Audit végrehajtása

1. Alkalmazási terület pontosítása
2. Dokumentált információk kezelése
3. Azonosítás és nyomon követhetőség biztosítása
4. Konkrét ügyletek vizsgálata
(mintavétel alapján az összes vonatkozó szabványelemre, benne:
 - *folyamatok meghatározása,*
 - *követelmények figyelemmel kísérése,*
 - *kockázatok kezelése,*
 - *külső erőforrások,*
 - *mérő- és ellenőrző berendezések,*
 - *ellenőrzés,*
 - *tervezés/fejlesztés,*
 - *nem megfelelő termék kezelése,*
 - *állagmegőrzés,*
 - *vevő tulajdona, stb.)*
5. Oktatás, képzés, tudatosság
6. Monitoring tevékenység (KPI)
7. Fejlesztési, tökéletesítési lehetőségek
8. Politika ismerete, célok teljesülése





A mintavételről általában

A felülvizsgálat folyamatában több olyan szakasz is van, amikor nem feltétlenül kell az összes, rendelkezésre álló adatot feldolgoznunk. Ezekben az esetekben bőven elég, ha a teljes adathalmaz helyett annak csak egy részét vizsgáljuk meg, tehát mintát veszünk.

Tipikusan két olyan szituáció van az ellenőrzésben, amikor mintát veszünk erőforrás-takarékossági (legyen ez akár pénz, akár idő) megfontolásból:

1.

A minta alapján akarunk véleményt mondani a teljes sokaságról.

2.

A mintában lévő konkrétumok segítségével jobban megértsen egy jelenséget.





Az interjú

Az interjú az információszerzés eszköze az audit során.

Az interjút minden alkalommal

- az adott helyhez és
- személyekhez

igazodva kell lefolytatni.

Az interjú történhet személyesen vagy egyéb kommunikációs eszközön keresztül is.

A személyes javasolt!





Nem megfelelés

A nem megfelelés: **egy követelmény nem teljesülése.**

A nem megfelelés oka lehet maga a betartandó rendszer vagy a rendszer bevezetésének hiánya vagy hibája.

Hat alapvető hiány okozza a felülvizsgálatok során feltárt hibákat:

- megfelelő szervezet hiánya,
- képzés hiánya,
- fegyelem hiánya,
- erőforrások hiánya,
- időhiány,
- elkötelezettség hiánya.



Nem megfelelés kategóriák

Észrevétel/megjegyzés

A rendszer javítására irányuló megjegyzés vagy kiemelkedő gyakorlat

Enyhe nem megfelelés

Az előírt rendszertől való alkalomszerű eltérés (nem kritikus megállapítás)

Lényeges nem megfelelés

Előírt rendszerelem alkalmazásának teljes hiánya (kritikus megállapítás)





Az audit feljegyzései

A belső auditról, annak megállapításairól dokumentált információt kell készíteni. A dokumentált információ elkészítése során az elsődleges szempont, hogy abból reprodukálni lehessen az auditot.

Javasolt módszer!

- Az azonosítóval rendelkező minta azonosítóját minden esetben jegyezzük fel
- A szabályoknak megfelelő bizonyíték esetében elegendő a megfelelőségre egy jelet alkalmazni (pl. OK, pipa, stb.)
- Eltérés esetében célszerű a probléma leírásán túl a szabványpontra is hivatkozni





Audit dokumentált információi

Lehetséges információk

Audit terv

Audit zárójelentés

Audit kérdéslista

Nem megfeleléségi jelentés





Javasolt lépések!

Az audit lezárása

1. Audit megállapítások megfogalmazása
2. Jelentés összeállítása
3. Esetleges helyesbítő tevékenységek és utóvizsgálat megbeszélése az érintett terület képviselőjével





Megállapítás és kiértékelés

Az auditor csak olyan megállapítást tehet meg, amelyet bizonyítékkal is alá tud támasztani!

A javasolt gyakorlati megoldás!

1. Szóban menjen végig a tényeken és szerezzé meg az auditáltak egyetértését a nemmegfelelőség természetével kapcsolatban
2. Készítsen feljegyzéseket, és ezeket használja majd később a megállapítás megírásához
3. Vázlatosan fogalmazza meg a nemmegfelelőség tényét az audit végén, majd véglegesítse azt a jelentés megírásakor





Esettanulmány

A világítási körülmények miatt a raktárosok több esetben más kódszámú terméket csomagoltak be, mint amit a vevő rendelt.

Nem megfelelés leírása

„A belső audit végrehajtása során az alábbi eltérést, hiányosságot állapítottam meg (észrevételt tettem):

ISO 9001:2015/7.1.4 c

A munkavégzés során a szervezet nem biztosította az ellenőrzés elvégzéséhez szükséges működési környezetet.

(pl. A raktárban nincs elegendő világítás a tárolt termékek egyértelmű azonosításához, így a raktáros nem tudja ellenőrizni a termék kódját.)”





Fejlesztési lehetőségek

A fejlesztési lehetőség a belső audit „hozzáadott értéke”.

Olyan esetekben javasolt alkalmazni, ahol:

- az auditor nem tudja bizonyítani a nem megfelelés fennállását, de a helytelen gyakorlat problémához vezethet,
- más területen látott gyakorlatot szeretne a szervezeten belül elterjeszteni (best practice).

Az auditor nem adjon tanácsot!

Ha ilyen kérés merül fel, akkor az auditornak csak példákat szabad felhoznia, mert valószínűtlen, hogy a teljes rendszert tökéletesen ismerné.





Az audit irányítása

Az auditornak ellenőrzése alatt kell tartania az audit folyamatát.

- Ragaszkodjon ahhoz, hogy a megkérdezett emberek saját maguk válaszoljanak
- Minél kevesebbet beszéljen; hagyjon másokat beszélni
- Ne hagyja, hogy az auditáltak határozzák meg az auditálás ütemét
- Ismételje meg azokat a kérdéseket, amelyeket nem értenek
- Dicsérjen, ahol lehet; mondjon köszönetet





Belső audit utógondozása

A belső auditornak különösen nagy felelőssége van a minőségirányítási rendszer eredményes és hatékony működéséért.

Éppen ezért a belső audit sokkal több és komolyabb feladatot jelent mint például a dokumentumok meglétének és betartásának gyors ellenőrzése.





A belső audit hozzájárul a fejlesztéshez

- Értékes észrevételeket ad a hatékonysággal kapcsolatban
- Fejlesztési javaslatokat fogalmaz meg
- Felhívja a figyelmet a rendszer erős és gyenge pontjaira
- Tudatosítja a munkatársakban a minőségirányítási rendszer fontosságát
- Felhívja a vezetőség figyelmét a célokkal és az azokra vonatkozó eredmények kapcsolatos kérdésekre
- Elősegíti a vevőközpontúságot azáltal, hogy a vevők követelményeit is ellenőrzi
- Segít a termékre/szolgáltatásra vonatkozó jogszabályok megismerésében és betartásában
- Segítséget ad a képzési igények felmérésére.





Az auditor viselkedése

A kifejezési mód, a viselkedés, a modor nagyon fontos!

- Nézzünk a partner szemébe!
- Mutassunk érdeklődést!
- Ne forduljunk el a beszélgetés közepén feljegyzéseket készíteni!
- Alkalmanként értően bólogassunk!
- Mindig arra figyeljünk, amiről beszélnek!
- Legyünk nyugodtak, udvariasak, bátorítóak!
- Mindig azoktól kérdezzünk, akik a feladatot végzik!
- Sohase kezeljünk le senkit, ne fölényeskedjünk!
- Mindig világosan és megfontoltan beszéljünk!
- Fogalmazzuk újra és másként a kérdést, ha félreértették!





Egyéb követelmények

- Előrehaladás követelménye
- Függetlenség követelménye
- Bizonyítékok keresésének követelménye
- Bizonyítékok vizsgálatának követelménye
- Feljegyzések készítésének követelménye
- Ellen intézkedések követelménye az audit akadályoztatásával szemben





A 10 leggyakoribb hiba, amit az auditor elkövethet

1. Hiányos felkészülés
2. „Mindent jobban tudó” magatartás
3. Kicsinyesség
4. Túlzott jóhiszeműség
5. Felületesség
6. Hiányos rugalmasság
7. Fejetlenség
8. Tervszerűtlenség
9. Pontatlanság
10. Hiányos feljegyzés





Köszönöm a figyelmet !



CONTROLL
Holding Tanácsadó Zrt.

