

DanLink	ISO 9002 Kvalitetsstyringssystem	Side 1 af 5
Godkendt	Hjælpeværktøj Information om auditering	Bilag 13.7

1) Planlægning af audit (Kvalitetskoordinator).

- Tidsfastsættelse
- Udpegning af ledende auditor
- Godkendelse

2) Forberedelse af den enkelte audit (Her starter auditors rolle)

- *Valg af auditører.*
- *Udarbejdelse af checklister (sidste afvigelse, auditrapporter). Brug "hv" spørgsmål som hvor, hvad, hvornår, hvordan, hvem og hvorfor.*
- *Information til procedureansvarlig for området.*
- *Auditteam møde.* Ledende auditor skal sikre, at alle har forstået formålet med auditten, at alle checklister er udarbejdet, at alle auditører kender deres opgave, samt, at det område der skal auditeres, er informeret.

3) Indledende møde med leder af området og procedureansvarlig

A) *Formål for audit*

- Hvad skal der auditeres på?
- Hvad skal der auditeres op imod?

B) *Afklaring af eventuelle misforståelser omkring audittankegangen*

- Hvad er audit?
- Det er systemet der efterprøves. Udgangspunktet er, at systemet fungerer, og at det er som vi har sagt det skal være.
- Hvad er audit *ikke*?
- *"En løftet pegefinger"* - men alene jagten på fakta.

Hvorfor audit?

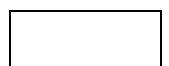
- For at eftervise om praksis er som besluttet og beskrevet.
- For at eftervise om vi lever op til ISO 9002 standarten

Hvis resultatet er et *"nej"*, er det en afvigelse.

Afvielser konstateres ved:

- beviser
- kendsgerninger
- konstateringer

C) *Program for audit*



DanLink	ISO 9002 Kvalitetsstyringssystem	Side 2 af 5
Godkendt	Hjælpeværktøj Information om auditering	Bilag 13.7

- Indsamling af fakta kan ske ved gennemsyn af dokumenter, rapporter og lignende og ved direkte spørgsmål til de medarbejdere, der udfører aktiviteterne.

Auditor:

- spørger
- lytter
- ser
- rapporterer resultater

Procedureansvarlig:

- afhjælper fundende afvigelser

Afvielser:

- hvor er den konstateret?
- hvad er afvigelsen?
- reference til kriterium

Forbedringsmuligheder indsamles løbende

D) *Aftale om tidspunkt for afsluttende møde*

- Det aftales hvem der følger med rundt med auditteamet.
- Herefter Audit
- Efter audit mødes auditteam for at opgøre resultatet af auditten.

4) Rapportering af audit

Afsluttende møde med resultat af audit

- Præsentation af auditresultater. Der kan kun være 3 typer af resultater. Resultaterne kan være:

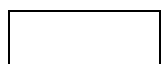
- OK

Fundet i orden

- *En afvigelse (skal korrigeres)*

Stor systematisk afvigelse (A-afvigelse). Store systematiske afvigelser i forhold til standarden eller proceduren.

Lille tilfældig afvigelse (B-afvigelse). Tilfældige eller spontane afvigelser i forhold til standarden eller proceduren.



DanLink	ISO 9002 Kvalitetsstyringssystem	Side 3 af 5
Godkendt	Hjælpeværktøj Information om auditering	Bilag 13.7

- *En forbedringsmulighed (kan udnyttes)*

Anbefaling
 Ønske om præcisering
 God ide
 "ikke auditerbar"
 Udlevering af auditrapport og bilag

Afklaring af eventuelle misforståelser

- Afklaring
- Accept/udestående punkter
- Underskrivning af auditrapport af ansvarlig for området.

5) Opfølgning på audit

Aftaler

- Funktionschef sender udfyldte afvigelsesrapporter til kvalitetskoordinator, der underretter ledende auditor.
- Funktionschef gennemfører afhjælpning af afvigelser i samarbejde med procedureansvarlig.
- Ledende auditor følger op.

Afvigelsesrapport

Audittyper

Hvad auditeres?

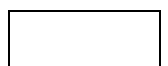
Produktaudit	Audit af produkt eller serviceydelse
Processaudit	Audit af en proces, aktiviteter, arbejdsoperationer
Systemaudit	Audit af f.eks kvalitetsstyringssystemer

Hvem auditerer hvem?

1. part audit	Intern audit i egen virksomhed af eget personale
2. part audit	Ekstern audit hos leverandør af eget personale
3. part audit	Ekstern audit af certificerende organ.

Hvilke objekt/kriterium sammenhænge auditeres?

Objekt	Kriterie
Forretningsgange	ISO 9002
Praksis	Forretningsgange
Praksis	ISO 9002



DanLink	ISO 9002 Kvalitetsstyringssystem	Side 4 af 5
Godkendt	Hjælpeværktøj Information om auditering	Bilag 13.7

Auditorrollen

Auditors egenskaber

- kan kommunikere på alle niveauer
- iagttager og observerer konstant
- besidder selvtillid og bedømmelsesevne
- er vedholdende - når det er relevant at være det

Auditors holdninger

- vil loyalt og fordumsfrit konstatere
- vil vise synlig respekt uanset job, person eller position
- vil vise modtagelighed og interesse for svar og fremvisninger
- vil åbent, ærligt og direkte formidle kendsgerninger

Auditors arbejdsform

- har forberedt, planlagt og sat sig ind i området
- går systematisk og analytisk til værks
- arbejder sig igennem auditområdet som den "gamle venlige sporhund"
- søger og indsamler dokumentation for afvigelser og forbedringer

Auditors fremfærd

- spørger åbent og styrer forløbet
- lytter aktivt
- matcher professionelt situationer og personer
- er konstaterende og diplomatisk uden at afvige fra auditformålet

Kvalitetsstyring

- , er en filosofi
- , er en trossag for ledelse & personale
- , langtidspanlægning
- , langsigtet planlægning

Ved kvalitetsstyring bygges kvaliteten ind i produktet bl a gennem uddannelse af medarbejderne, udarbejdelse af manualer og checklister, fastlæggelse af kravsspecifikationer osv.

Kvalitetsstyring skal bl a bruges som et middel til at sikre tilfredse kunder, en effektiv ressourceudnyttelse og gode arbejdsvilkår med respekt for den enkelte.

Certificering må ikke blive et mål i sig selv. Kvalitetsstyring er en rejse man aldrig afslutter, og certificering af kvalitetsstyringssystemet er blot en milepæl på vejen imod stadige kvalitetsforbedringer.

