

Interný audit ISO 9001

**Praktický návod pre majiteľov malých a
stredných firiem**



www.bloti.sk
0904 870 008

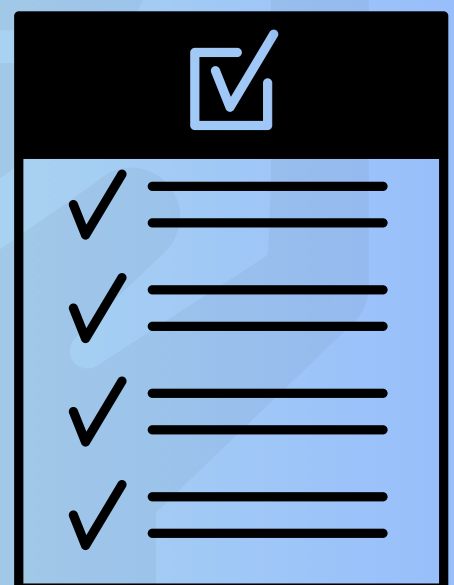
Interný audit ISO 9001

Praktický návod, ako si skontrolovať firmu ešte pred certifikačným auditom

V tomto e-booku sa dozviete:

- čo je interný audit,
- prečo ho robiť,
- ako sa naň pripraviť,
- ako audit viesť,
- čo robiť po jeho ukončení.

Bloti pomáha firmám zavádzať a zlepšovať systémy manažérstva kvality bez zbytočnej administratívy.



Čo je interný audit?

Mnohí podnikatelia majú z auditu rešpekt.

Predstavujú si kontrolu, pri ktorej niekto hľadá chyby a vinníkov.

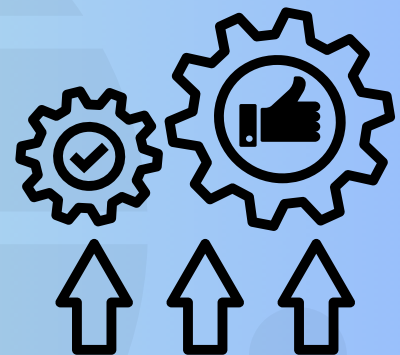
V skutočnosti je interný audit úplne niečo iné.

Je to pravidelná kontrola, ktorou si firma sama overuje, či nastavené procesy fungujú tak, ako majú.

Cieľom auditu nie je nájsť vinníka.

Cieľom je zistiť:

- čo funguje dobre,
- kde vznikajú problémy,
- čo je možné zlepšiť,
- ako predísť budúcim chybám.



Predstavte si audit ako pravidelnú servisnú prehliadku auta. Ak odhalíte drobný problém včas, vyhnete sa veľkej poruche neskôr.

Krok 1 – Príprava auditu

Dobrý audit začína ešte pred samotnou kontrolou.

Najskôr si určte:

- ktoré oddelenie budete auditovať,
- aké procesy chcete preveriť,
- kto audit vykoná,
- kedy sa audit uskutoční.



Pred auditom si pripravte:

- zoznam procesov,
- interné smernice a postupy,
- pracovné záznamy,
- reklamácie,
- výsledky predchádzajúcich auditov.

Napríklad:

- Vie zamestnanec, čo má robiť?
- Dodržiava stanovený postup?
- Sú vyplnené všetky potrebné záznamy?
- Sú používané správne formuláre?

Dobrá príprava znamená polovicu úspechu.

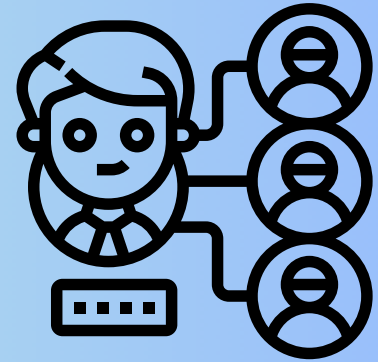
Krok 2 – Vykonanie auditu

Počas auditu sa nesnažte zamestnancov skúšať.

Rozprávajte sa s nimi.

Pozorujte ich prácu.

Overujte si fakty.



Pýtajte sa jednoduché otázky:

- Ako vykonávate túto činnosť?
- Kde nájdete pracovný postup?
- Čo urobíte, keď nastane problém?
- Kto schvaľuje výsledok práce?

Dôležité je overovať odpovede pomocou dôkazov.

Ak zamestnanec tvrdí, že vykonáva kontrolu výrobku, požiadajte ho, aby vám ukázal záznam alebo formulár, ktorý to potvrdzuje. Audit musí byť založený na faktoch, nie na domnienkach.

Krok 3 – Zistenia z auditu

Počas auditu si zapisujete všetky zistenia.

Tie môžu byť troch typov:

Silné stránky

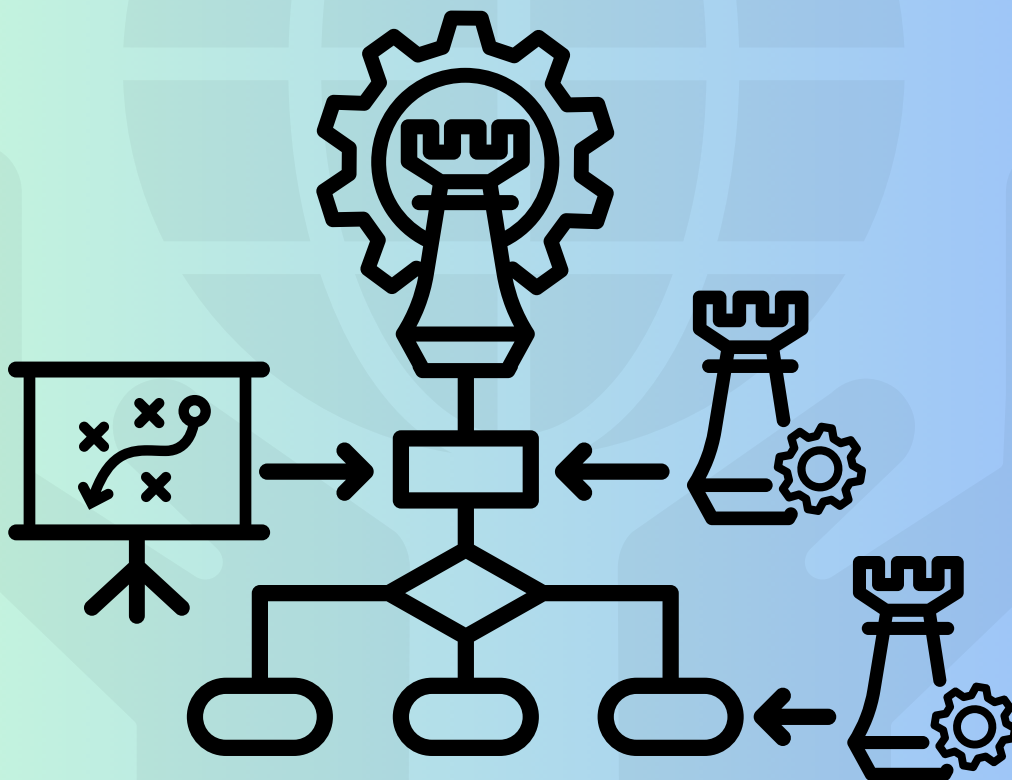
Činnosti, ktoré firma vykonáva veľmi dobre.

Príležitosti na zlepšenie

Veci, ktoré síce nie sú chybou, ale dali by sa robiť efektívnejšie.

Nezhody

Situácie, keď firma nedodrížiava vlastné pravidlá alebo stanovené postupy.



Krok 3 – Zistenia z auditu

Ku každému zisteniu si zapíšte:

- čo ste zistili,
- kde ste to zistili,
- aký dôkaz ste videli,
- prečo je potrebné situáciu riešiť.

Vyhňte sa všeobecným vetám ako:

„Vo výrobe je neporiadok.“

Namiesto toho napíšte:

„Na pracovisku montáže nebol vyplnený kontrolný záznam pre zákazku č. 2541.“

Takéto zistenie je konkrétne a dá sa jednoducho odstrániť.



Krok 4 – Nápravné opatrenia

Audit nekončí spísaním správy. Najdôležitejšia časť prichádza až potom.

Každú zistenú nezhodu je potrebné vyriešiť.

Pri každom probléme si položte otázku:

Prečo sa to stalo?

Nestačí odstrániť následok. Je potrebné odstrániť príčinu.

Napríklad:

Problém

Nebol vyplnený kontrolný formulár.

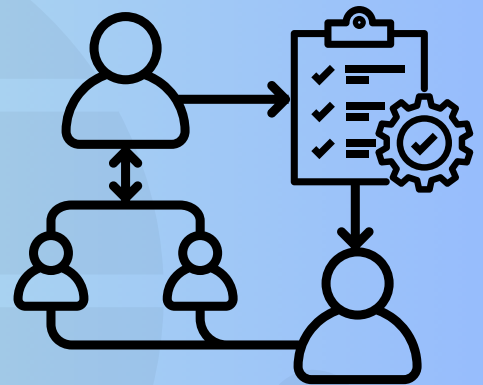
Zlé riešenie

Zamestnanec formulár doplní.

Správne riešenie

Firma zistí, prečo formulár nebol vyplnený. Možno bol príliš zložitý, zamestnanec nebol zaškolený alebo nebolo jasné, kto zaň zodpovedá.

Až odstránením príčiny zabránite opakovaniu problému.



Interný audit nie je strašiak.

Je to jeden z najlepších nástrojov na zlepšovanie firmy.

Pravidelné audity pomáhajú:

- ✓ znižovať počet chýb,
- ✓ pripraviť sa na certifikačný audit,
- ✓ zvyšovať kvalitu práce,
- ✓ odhaľovať slabé miesta,
- ✓ budovať dôveru zákazníkov.



Ak si nie ste istí, ako interný audit pripraviť alebo vykonať, radi vám pomôžeme.

Navštívte www.bloti.sk a dohodnite si nezáväznú konzultáciu. Spoločne nastavíme systém, ktorý bude vašej firme pomáhať rásť.