

# 20. Audit módszertan

## 20.1 Az audit típusai

A belső vagy első szintű auditot a vállalat saját rendszerének felülvizsgálata céljából végzi. Az auditot végezheti a vállalat saját szakembere, de külső tanácsadót is megbízhat. A felülvizsgálat lehet a minőségi rendszer által előírt soros belső audit vagy rendkívüli, valamilyen zavar elhárítása érdekében végzett audit. A külső vagy második szintű audit a szállítók és alvállalkozók minőségi jellemzőinek a vállalat által történő felülvizsgálata. Megfelelő képesítésű vállalati szakember vagy külső auditor is elvégezheti. Harmadik szintű audit a vállalat minőségi rendszerének külső, erre feljogosított auditáló szervezet által végzett felülvizsgálata. Az audit célja a vállalati minőségi rendszer tanúsítása. A harmadik szintű auditoknál a felülvizsgálást végző szervezeten kívül a személyekre vonatkozóan is szigorú kvalifikációs és regisztrációs követelmények érvényesülnek.

Az auditok mind a három szintjére érvényesíteni kell a már korábban ismertetett ISO-szabványokat.

Egyes területeken hatóságok és más hivatalos testületek és azok megbízottjai is végeznek minőségi eljárásokra vonatkozó ellenőrzéseket. Ezt külső auditnak (vagy akkreditációnak) nevezzük.

## 20.2 Az audit menete

Az auditor a felkérés után megkezdí az audit megtervezését. Beszerzi a szükséges információkat, megismerkedik a vállalat tevékenységével, felveszi a kapcsolatot a vállalat vezetőivel.

A tervezés után megkezdődhet az előkészítés. Az auditor átvizsgálja a vállalati minőségi rendszer dokumentumait, kiegészítő információkat kér. Ezek alapján elvégzi az előtanulmányokat. Meghatározzák a helyszíni audit időpontját. A helyszíni auditra való felkészülés utolsó fázisa a vizsgálati minta és az ezt meghatározó kérdésjegyzék elkészítése.

A helyszíni audit a nyitó értekezlettel kezdődik, majd a terv szerint lefolytatják a vizsgálatot. A helyszíni vizsgálat végén az auditor jelentést tesz és átadja a nem megfelelőlegi megállapításokról készült feljegyzéseket. A kö-

vetkező fázisban a vállalat az auditor által kifogásolt hibákat kijavítja, ezt az auditor ellenőrzi. Az auditor az eljárás lezárásaként közli döntését. A vázolt folyamat minden audit-típusnál alkalmazható.

### 20.3 A helyszíni audit

A helyszíni auditra tehát az auditor felkészülten érkezik. A dokumentumok alapján már vizsgálta a szervezet és a minőségügyi rendszer elvi megfelelőségét. A helyszíni audit során a rendszer működéséről és hatékonyságáról kell meggyőződnie. A helyszíni vizsgálat csak mintavételes lehet. Az auditor felelős azért, hogy a kiválasztott és ellenőrzött területek jól jellemezzék a vállalati minőségügyi tevékenységet.

Pontos tervvel és kérdésjegyzékkel érkezik. A vizsgálat során a kiválasztott helyeken áttekinti a dolgozók által használt dokumentumokat, megfigyeli a munkavégzést, azonosítja a munkaeszközöket, beszélgetéseket kezdeményez.

Ha a vizsgált jelenség megfelelő, akkor nincs szükség semmilyen intézkedésre.

Hiba (nem megfelelőség) észlelése esetén pontos feljegyzéseket kell készíteni. Rögzíteni kell a hiba jellegét, a hiba bizonyítékait. A nem megfelelésről készített iratban utalni kell a minőségügyi dokumentumok és főleg a szabvány megfelelő pontjaira. A hibák nem azonos súlyúak, tanúsító auditoknál feltétlenül osztályba sorolást kell alkalmazni. Súlyos hibának kell minősíteni a tanúsítást lehetetlenné tevőket, mert ezek a minőséget súlyosan veszélyeztetik. Az enyhe hibák a rendszer működésében tapasztalt kisebb mértékű rendellenességek. Néhány enyhe hiba nem veszélyezteteti jelentősen a megfelelő minőség elérését, egyszerű intézkedéssel javítható, vagyis, ha az auditor néhány enyhe hibát talál, a tanúsítást kiadhatja.

Fontos, hogy az auditor az általa alkalmazott hibaminősítési módszert és a nem megfelelőség hatását az audit eredményére már a vizsgálat kezdetén közölje.

## 20.4 Az auditorokkal kapcsolatos követelmények

Az auditáló személyeknek minőségügyi kvalifikációval és a vállalat tevékenységének megfelelő szakértelemmel kell rendelkezniük. Szükség lehet mérésügyi képesítéssel rendelkező auditorra is.

Ha több személy végzi a felülvizsgálatot, akkor a csoportot vezető auditor és auditorok alkotják.

Az auditorok képzésére szolgáló tananyagok számos személyi tulajdonságot sorolnak fel, amelyek erre a feladatra alkalmassá vagy alkalmatlanná tesznek egy személyt. Jó, ha az auditor nyitott gondolkodású, diplomatikus, rugalmas, fegyelmezett, türelmes, érthetően beszél, megfelelő kommunikációs képességgel bír, érdeklődő, elviseli a népszerűtlenséget, becsületes stb. Nem felel meg az, aki hajlamos a vitatkozásra, makacs, lusta, félnk és általában az előző felsorolással ellentétes tulajdonságokkal rendelkezik.

### Feladatok

Keressen példát az auditok különféle típusaira!

Tanulmányozzon auditorok képzésében felhasznált tananyagokat!

### Ellenőrző kérdések

Az audit típusai

Mit jelent az első szintű audit?

Mit jelent a második szintű audit?

Mit jelent a harmadik szintű audit?

Az audit menete

Az audit előkészítése

A helyszíni audit

Az auditor tulajdonságai

Az auditra vonatkozó szabványok

A hibák fokozatai és a hibák dokumentálása

### Vizsgakérdések

Az auditálás

Az auditorok

### **Audit típusai**

Első szintű audit — belső audit

Második szintű audit — szállítók minősítése

Harmadik szintű audit — tanúsító audit

Külső audit — Hatósági vizsgálat (akkreditáció)

### **Az audit menete**

Tervezés

Vállalat megismerése

Kapcsolatfelvétel

Előkészítés

Dokumentáció átvizsgálása

Kiegészítő információk gyűjtése

Kérdéslista összeállítása

Helyszíni audit

Nyitóértekezlet

Szemle, vizsgálat

Záróértekezlet

### **Helyszíni audit**

Mintavételes  
Megfelelő (fontos) folyamatok kiválasztása  
Enyhe hibák  
Súlyos hibák  
Bizonyítékok beszerzése  
Hibák dokumentálása