

# Minősegbiztosítás

## Auditálás

Gerzson Miklós

Pannon Egyetem, Villamosmérnöki és Információs Rendszerek Tanszék

2019/20 II. félév

v20.03.07

## Figyelem!

A következő előadás a koronavírus miatt elrendelt távoktatáshoz készült a Minőségbiztosítás és audit kurzust a 2019/2020-as tanév tavaszi félévében felvett hallgatók számára a Pannon Egyetem.

A felvétel szoszorozásához és engedély nélküli terjesztéséhez az előadó nem járul hozzá!

## Az előadások anyagai:

Berényi László: A minőségmenedzsment módszerei és eszközei,  
Publio Kiadó, 2014

Borda Jenő: Minőség - Minőségbiztosítás, Debreceni Egyetem,

Kövesi János - Topár József (szerk.): A minőségmenedzsment alapjai,  
Typotex Kiadó, Budapest, 2012

Dézsán Imre: Minőségbiztosítás, A minőségirányítás alapjai,  
Nemzeti Tankönyvkiadó - Tankönyvmester Kiadó, Budapest, 2004

Szintay István, Berényi László, Tóthné Kiss Anett: Minőségügy alapjai,  
Miskolci Egyetem elektronikus tananyag

kiadványok alapján készültek.

# Tartalomjegyzék

Alapfogalmak

Audittípusok

A MIR kialakítása

Az audit lefolytatása

## Az audit fogalma

Az ISO 19011 szabvány szerint:

Az audit auditbizonyítékok nyerésére és ezek objektív kiértékelésére irányuló módszeres, független és dokumentált folyamat annak meghatározására, hogy az auditkritériumok milyen mértékben teljesülnek.

- *auditkritérium*: előírások, eljárások és követelmények, amelyek teljesülése, megvalósulása az audit során ellenőrzésre kerül;
- *auditbizonyíték*: az auditkritériumokra vonatkozó, ellenőrizhető dokumentumok, írásbeli és szóbeli információk, helyszíni bejárásból szerzett tapasztalatok;  
cél: az auditkritériumok teljesülésének objektív ellenőrzése
- *módszeresség*: az auditot meghatározott módon, az ISO 19011 szabványnak megfelelően kell végrehajtani.

## Az audit lényege

- a vezetőség eszköze a minőségirányítási rendszerhez kapcsolódó tervek, követelmények teljesülésének vizsgálatára;
- **az audit nem a hibákat keresi!**  
vizsont segít a működés kritikus pontjainak azonosításában, így segíti a vezetőséget azok kijavításában
- az audit  $\neq$  vezetőségi átvizsgálás
  - audit célja a minőségirányítási rendszerben megadott követelmények betartásának hatékonyság vizsgálata;
  - a vezetőségi átvizsgálás célja, hogy a minőségirányítási rendszer hatásosságának vizsgálata, azaz az mennyire szolgálja a vállalat érdekeit

## Az audit szervezeti és személyi résztvevői

- *az audit ügyfele*: az auditot kérő szervezet vagy személy;
- *az auditált szervezet*: az a szervezet, amelyiknél az auditálás folyik; az auditálást kérő és az auditált szervezet nem feltétlenül ugyanaz;
- *auditor vagy auditorcsoport*: az auditálást végző, arra felkészült személy vagy személyek csoportja, szükség esetén további szakértőkkel is kiegészülve;

## Az audit tervezése

- *auditprogram*: egy adott időszakra tervezett, meghatározott célú egy audit vagy auditok együttese; azaz azok a tevékenységek, melyek az audit tervezéséhez, szervezéséhez és végrehajtásához szükségesek;
- *auditterv*: egy audit ütemterve, azaz audithoz kapcsolódó tevékenységek és intézkedések összefoglalása;



## Az auditálás 5 alapelve

1. *Etikus viselkedés elve*: az auditor munkáját a bizalomnak, a tisztességnek és a titoktartásnak kell jellemeznie;
2. *Tárgyilagos prezentáció elve*: az audit megállapításait tárgyilagosan, pontosan, teljes körűen kell közölni, az eltérő véleményeket, értelmezéseket rögzíteni kell;
3. *Szakmai gondosság elve*: az auditor munkájának szakmai hozzáértésen és gondosságon kell alapulnia, így a megállapításai helytállóak és támadhatatlanok lesznek;
4. *Függetlenség elve*: az auditornak nem lehet köze (befolyása, felelőssége) az auditált szervezetnél folyó tevékenységhez;
5. *Bizonyítás elve*: az audit megállapításainak igazolható, bizonyítható tényeken, adatokon kell alapulnia, azaz nem lehet feltételezés.

## Az auditor

Az auditor szakmailag felkészült, gyakorlati szakember, aki

- ismeri az auditálásra vonatkozó előírásokat;
- jártas a minőséghez kapcsolódó fogalmakban, módszerekben, technikákban;
- rendelkezik az auditálandó terület szakmai ismeretével;
- át tudja látni a az auditálandó szervezet működését, folyamatait.

A külső auditor az auditra történő felkészülés során szerzi meg az auditálandó szervezethez kapcsolódó ismereteket, dokumentumok, interjúk és az internet segítségével.

## Az auditor

Az auditortól elvárt személyes tulajdonságok:

- nyitott gondolkodásmód,
- jó megfigyelőképesség,
- jó ítélőképesség,
- kitartás,
- határozottság,
- magabiztosság,
- diplomatikusság,
- becsületesség,
- diszkréció,
- pártatlanság.

## Etikai szabályok

Az IATCA/IPC Viselkedés Kódexe alapján az auditornak:

1. mindig professzionálisan, pontosan és elfogulatlanul kell dolgoznia;
2. törekednie kell az auditori szakma presztízsének növelésére;
3. segítenie kell a munkatársait a vezetési, minőségügyi és auditálási ismereteik gyarapításában;
4. nem szabad ellentétet és rivális érdekeket képviselnie, és fel kell tárnia az ügyfelek vagy munkaadó előtt az olyan kapcsolatait, amelyek befolyásolhatják a döntéseit;
5. semmilyen információt nem közölhet az auditokról, csak ha azt írásban engedélyezte az auditált és az auditáló szervezet;

## Etikai szabályok - folytatás

Az IATCA Viselkedés Kódexe alapján az auditoroknak:

6. nem fogadhat el semmilyen juttatást, jutalékot, ajándékot vagy egyebet az auditált szervezettől, annak alkalmazottaitól vagy bármely érdekelt féltől;
7. nem szabad olyan hamis vagy félrevezető információt adnia, ami veszélyeztetné az auditok tisztességét és az auditorok regisztrációjának hitelét;
8. nem szabad olyan módon viselkednie, ami aláásná az auditorokat regisztráló szervezet jó hírét vagy az auditori regisztrációt, és a kódex megsértésének gyanúja esetén együtt kell működni az eset kivizsgálásában.

## Auditok csoportosítása

audit - átfogó, általános fogalom, túlmutat az ISO szabványokon:

- lényege, kritériumok, előírások teljesülésnek vizsgálata konkrétumok, bizonyítékok alapján;
- lehet teljes körű: egy szervezet átfogó vizsgálata;
- lehet részleges: amikor egy részterület vagy folyamat a vizsgálat tárgya (pl. raktározás, dokumentum kezelés, stb.);

## Auditok csoportosítása

Az audit lehet

végrehajtója alapján:

- első fél;
- második fél;
- harmadik fél;

tárgya alapján:

- termék, szolgáltatás;
- eljárás;
- rendszer;
- személy

MIR szerint:

- belső;
- elő;
- tanúsítási;
- felülvizsgálati;
- megújító

## Auditok csoportosítása

Végrehajtója, célja alapján az audit lehet

- *első fél általi*, azaz a saját rendszeren végzett belső audit;  
A szervezet saját belső auditorjai által végzett vizsgálat egy termék vagy folyamat esetében.
- *második fél általi*, azaz beszállítói audit;  
Az audit célja folyamatok, irányítási rendszer alkalmassági vizsgálata a szervezet beszállítója esetében.  
Előfordulhat, hogy a szervezet egyidejűleg, de külön folyamatokban auditáló és auditált is.
- *harmadik fél általi*, azaz független tanúsító szervezet által végzett audit;  
Az audit célja a minőségirányítási rendszer bevezetése és dokumentálása megfelelő-e.



## Auditok csoportosítása

Tárgya alapján az audit lehet

- *termékaudit*: egy termékkel vagy szolgáltatással szemben támasztott követelmények ellenőrzése;
- *eljárás vagy folyamataudit*: egy eljárásra, folyamatra vonatkozó kritériumok teljesülésének ellenőrzése;
- *rendszeraudit*: a szervezet vezetési rendszerére vonatkozó követelmények teljesülésének ellenőrzése;
- *személyaudit*: egy személy tudásával, képességével, tulajdonságaival szemben támasztott elvárások teljesülésének ellenőrzése.

## Auditok csoportosítása

A minőségirányítási rendszer kialakítási lépései szerint az audit lehet

- *belső audit*: a szervezet által, a saját auditorjaival elvégzett eljárás; Belső auditra a tanúsítás előtt és után is rendszeresen szükség van.
- *előaudit*: a tanúsítás előtt elvégzett előzetes, nem kötelező vizsgálat;
- *tanúsítási audit*: a tanúsító szervezet által a tanúsítvány kiadhatósága miatt elvégzett vizsgálat;
- *felülvizsgálati audit*: a tanúsított szervezet kérésére tanúsító szervezet által évenként elvégzendő vizsgálat, melynek célja a menedzsment-rendszerrel szembeni követelmények teljesülésének ellenőrzése; Ha elmarad, akkor a tanúsítás érvényét veszti.
- *megújító audit*: a tanúsított szervezet kérésére tanúsító szervezet által három évente elvégzendő átfogó vizsgálat a tanúsítás meghosszabbítása érdekében.

## A minőségirányítási rendszer kialakításának lépései

1. vezetőségi elhatározás;
2. helyzetfelmérés és értékelés;
3. oktatás és képzés;
4. folyamatok feltérképezése;
5. dokumentáció készítés;
6. belső audit lefolytatása;
7. tanúsító audit lefolytatása;
8. a rendszer folyamatos működtetése és a tanúsítás fenntartása

# 1. Vezetőségi elhatározás

alapvető fontosságú, enélkül nem lehet a MIR-t bevezetni  
a vezetőség határoz:

- a MIR-be bevonandó területekről;
- önálló rendszerépítésről, illetve tanácsadó bevonásáról;
- a MIR felelős vezetőjének személyéről és a további munkatársakról;
- a szükséges pénzügyi erőforrások hozzárendeléséről.

## 2. Helyzetfelmérés és értékelés

felmérendő területek

- a kialakításhoz szükséges erőforrások rendelkezésre állása;
- a működési folyamatok lebonyolítása és szabályozottsága;
- az érintett személyi állomány összetétele;
- a menedzsment rendszer sajátosságai.

külső tanácsadó bevonása esetén annak ajánlatadását megelőző kérdőív kitöltése,  
vezetői interjú, szervezet meglátogatása

## 3. Oktatás és képzés

fontos mielőbb elkezdni személyi állomány felkészítését a MIR működtetésére:

- milyen előnyökkel jár a MIR;
- milyen új feladatokkal jár a MIR;
- dokumentáció kezelés.

a MIR bevezetése általában szervezeti változással is jár, és ez és a többlet feladatok ellenállást vált ki;

célszerű a MIR vezetőit és a belső auditorokat külön képezni - később ők lesznek az oktatók

az oktatásokról nyilvántartást kell készíteni

## 3. Oktatás és képzés

az oktatások kulcsterületei:

- a minőség fogalma és szerepe a szervezet működésében;
- a MIR-ben betöltött szerepek és feladatok;
- minőségirányítási technikák;
- folyamatszemplélet;
- a rendszer auditálása és a tanúsítási folyamat
- a minőség dokumentálása.

## 4. Folyamatok feltérképezése

a MIR lényege a vevői igényeket kielégítő folyamatok működtetése; ehhez azonosítani kell a működés folyamatait, a köztük lévő kapcsolatokat és kölcsönhatásokat;

a rendszerépítés két útja:

- az ideális folyamatok felvázolása és a működés ehhez igazítása;
  - gyors megoldás, de kérdés, hogy a gyakorlat követi-e
- a jelenlegi működés leírása, majd fejlesztése;
  - kérdés megvalósul-e és milyen mértékben a fejlesztés

szoftveres támogatás is létezik: könnyebb átvezetés, hatáselemzés



## 5. Dokumentáció elkészítése

az ISO9001 több dokumentum meglétét követeli meg:

- szabályozó jellegű dokumentumok:
  - a szabvány előírásai alapján kötelező eljárások kidolgozása;
  - a rendszerben írásban szabályozni kívánt eljárások és folyamatok, valamint kapcsolataik rögzítése;
  - szervezet-specifikus minőségirányítási kézikönyv összeállítása;
  - a működési dokumentumok szabványosított formáinak gyűjteménye.
- a működés eredményeként létrejövő dokumentumok.

a dokumentumokat egyértelmű azonosítással, dátummal, a készítő nevével, aláírásával, az elrendelő-elfogadó felső vezető aláírásával kell ellátni;

módosítás esetén az új változatot el kell juttatni az érintetteknek, a régit pedig be kell vonni.

## 6. Belső audit lefolytatása

- általában célszerű még a tanúsítás előtt elvégezni, különösen akkor, ha elnyúlik a bevezetés folyamata;
- az ISO 9001-ben meghatározott módon kell elvégezni, dokumentálni;
- nemmegfelelőség esetén az eltéréseket javítani kell;
- általában tartanak tőle, hibakeresésnek tartják, de nem ez a célja!
- cél: nemzetközi szabványnak megfelelő MIR bevezetése.

## 7. Tanúsító audit

- ha a szervezet felkészült, akkor egy tanúsító szervezetet felkérnek a tanúsító audit lefolytatására;
- szükség lehet előauditra is a MIR előzetes ellenőrzése érdekében;
- sikeres tanúsítás esetén az auditorok javasolják a tanúsítvány kiadását a tanúsító szervezet felé;
- a tanúsítvány elemei:
  - szervezet neve székhelye;
  - tanúsító szervezet adatai;
  - a tanúsítás kiadásának és lejáratának dátuma;
  - a szabvány, ami alapján a tanúsítást történt;
  - a tanúsított területek.
- nemmegfelelőség esetén:
  - kisebb hibák: a felülvizsgálati auditig javítandók;
  - nagyobb hibák: a tanúsítvány nem kerül kiadásra.

## 8. A rendszer folyamatos működtetése és a tanúsítás fenntartása

- a tanúsítás kiadása nem jelent a MIR működtetése szempontjából változást;
- a rendszert folyamatosan kell működtetni:
  - belső auditok;
  - egy év után felülvizsgálati audit;
  - három év után megújító audit elvégzése.
- a szervezet jelentős módosulása esetén tanúsításai audit lehet szükséges;
- a hatáosság ellenőrzése vezetőségi átvizsgálással.

## Az audit folyamatának lépései

1. Audit kezdeményezése - ajánlatkérés;
2. Audit tervezése - auditterv;
3. Helyszíni audit előkészítése - munka dokumentumok;
4. Helyszíni audit lefolytatása - megállapodások;
5. Audit zárása - jelentés;
6. Audit utógondozása

## Az audit tervezése

- audit céljának és követelményeinek meghatározása;
- az auditot kérő adja meg:
  - térbeli kiterjedését: szervezeti egységek, folyamatok;
  - időbeli kiterjedést: vizsgálandó időszak;
- az auditot végző határozza meg az audit megvalósíthatóságát:
  - a rendelkezésre álló szakmai és szervezeti információ elégségessége;
  - az auditált együttműködése megfelelősége;
  - a szükséges időbeli és személyi erőforrások rendelkezésre állása.

## Az audit tervezése - az auditcsoport összeállítása

az auditálók csoportjának összeállítási szempontjai

- feladat mérete, összetettsége - egy vagy több ember kell;
- csoport esetén:
  - audit céljának és követelményrendszerének ismerete;
  - a csoport tagjainak együttműködési készsége;
  - függetlenség;
  - nyelvi, szociális és kulturális kérdések - multinacionális vállalatok;
  - az audit helyszíne, időtartama

## Az audit tervezése - a csoportvezető feladatai

- döntéshozatal az audit során;
- a csoporton belüli feladat megosztás meghatározása;
- audit céljának és követelményrendszerének ismerete;
- a csoport felkészítése és koordinálása;
- a csoport képviselése;
- kapcsolattartás az auditált szervezettel;
- az audit jelentés elkészítése.



## A helyszíni audit előkészítése

- a szervezetspecifikus ismeretek megszerzése alapvető követelmény;
- a tevékenységeknek, folyamatoknak valós menetét kell vizsgálni - időben és térben is;
- az előkészítés kapcsolatfelvétellel kezdődik:
  - cél a személyes kapcsolat kialakítása, a bizalom megteremtése;
  - az auditterv összeállításához szükséges adatok megszerzése: auditálandó folyamatok, audit időpontja;
  - auditban résztvevő további személyek: kísérők, tolmácsok, vevők;
  - a megvizsgálandó dokumentumok bekérése.
- célszerű személyes megkeresés formájában elvégezni;
- belső auditoknál informálisabb jellegű lehet, de a funkciónak meg kell maradnia;

## A helyszíni audit előkészítése - dokumentáció

- átvizsgálandó dokumentáció;
  - a minőségpolitikával és minőségcélokkal foglalkozó nyilatkozat;
  - minőségirányítási kézikönyv;
  - kötelezően előírt eljárások;
  - a szervezet működéséhez, működtetéséhez szükséges dokumentumok (munkautasítások, folyamatleírások);
  - előző auditjelentések.

# A helyszíni audit előkészítése - munkadokumentáció

elkészítendő munkadokumentumok:

- auditterv: az audit időbeli és térbeli lefolyása, esetleges további résztvevők;
- auditprogram: hosszabb időszakra szóló auditok menetrendje;
- vizsgálati eljárások leírása - formanyomtatványok, ellenőrző listák;

**Audit-terv:**  
*XYZ Kft. beszerzési részlegének belső audit-terve (2004. 1. 15.)*

Időpont	Tevékenység	Auditált, megjegyzés
07:00	Nyitóértekezlet	
07:15	Minőségcélok és eljárások áttekintése	MIR vezető
07:45	Beszerzési szerződések vizsgálata	Beszerzési osztályvezető
08:30	Interjú a beszerzőkkel	Beszerzők
09:15	Beszállítói lista kezelésének áttekintése	Beszerzési osztályvezető
...	...	...
11:00	Záró értekezlet, összefoglalás	

**Ellenőrző lista:**  
*Ellenőrző lista az XYZ Kft. beszerzési részlegének belső auditjához*

Hivatkozás	Ellenőrzendő	Megjegyzés
MKK	Szabályozott a beszerzési folyamat?	
MKK, B01, 4.2.3	Jóváhagyott a vonatkozó eljárási utasítás?	
5.3, 5.4.1	Aktualizáltak a minőségcélok?	
5.2, 7.4.3	Tükröződnek a vevői igények a beszerzésében?	
4.2.3	Ismertek a beszerzésre vonatkozó előírások?	
7.4.1	Hogyan értékelik a beszállítókat?	
4.2.4	Hogyan kezelik a feljegyzéseket a beszállítói értékelésről?	
...	...	

## A helyszíni audit lefolytatása - nyitó értekezlet

- nyitó értekezlet elemei:
  - bemutatkozás;
  - az audit céljának és területének megerősítése;
  - az auditált és az auditotok közti bizalom megerősítése;
  - az audit lefolyásának és az erőforrások rendelkezésre állásának megerősítése;
  - az auditált szervezet részéről esetlegesen felmerülő kérdések tisztázása;
  - az auditterv bemutatása, esetleges pontosítása;
  - az auditorok és a kísérők bemutatása.
- belső audit esetén lehet kevésbé formális, de nem hagyható el;
- jegyzőkönyv készítése.

## A helyszíni audit lefolytatása - nemmegfelelőség

- enyhe nemmegfelelőség:
  - egy folyamat működésében, vagy az irányítási rendszerben kisebb hiányosságok vannak, de azok nem veszélyeztetik jelentősen a MIR működőképességét;
- súlyos nemmegfelelőség:
  - teljes fennakadás egy folyamat vagy rendszer működésében;
  - teljes mértékben hiányzó szabvány vagy követelmény;
  - több, egymásra ható enyhe nemmegfelelőség miatti nagyobb probléma;
  - a szervezet termékének, szolgáltatásának minőségét befolyásoló nemmegfelelőségek.

## A helyszíni audit lefolytatása - nemmegfelelőség

- nemmegfelelőség kezelése:
  - javító intézkedési dokumentum kiállítása, ebben az észlelt tények, a nemmegfelelőség, vonatkozó követelmények, bizonyítékok megadása;
- súlyos nemmegfelelőség esetén a tanúsítás nem adható ki, illetve visszavonható;
- enyhe nemmegfelelőség esetén a tanúsítás kiadható, de a következő auditig a hibákat ki kell javítani, különben azok akkor már súlyosnak számítanak;
- lehetnek a jegyzőkönyvbe nem kerülő pozitív és negatív megállapítások (pl- jó gyakorlat vagy veszélyes tendenciák).

## A helyszíni audit lefolytatása - záró értekezlet

- a záró értekezlet elemei:
  - az audit céljának és területének megisméltése;
  - az auditorok döntési javaslata a tanúsítás kiadásáról;
  - a MIR erősségeinek összefoglalása;
  - a nemmegfelelőségek és okaik;
  - a javítást leíró és igazoló dokumentum kezelésének magyarázata;
  - további észrevételek;
- feljegyzés és jegyzőkönyv készítése.

## Az audit lezárása

- a záró értekezlet elemei:
  - az auditjelentés határidőre történő elkészítése és eljuttatása az auditált szervezethez;
  - auditálási dokumentumok tárolása, titkos kezelése vagy megsemmisítése;
  - utógondozás:
    - auditált szervezet részéről a nemmegfelelőségek kijavítása;
    - auditorok részéről ennek ellenőrzése.
  - belső audit esetén is lényeges elemek!



## Ellenőrző kérdések

1. Határozza meg az audit fogalmát!
2. Mi a különbség az audit és a vezetőségi átvizsgálás között?
3. Mi az auditálás 5 alapelve?
4. Sorolja fel az auditortól elvárt személyes tulajdonságokat!
5. Csoportosítsa az auditot végrehajtója (célja), tárgya és a minőségirányításai rendszer kialakítási lépései alapján!
6. Melyek a minőségirányítási rendszer kialakításának lépései?
7. Ismertesse az oktatást, mint a MIR kialakításának lépését!
8. Milyen elemeket tartalmaz az auditprogram?
9. Melyek az audit csoportvezetőjének a feladatai?
10. Ismertesse a nemmegfelelések típusait és kezelésüket!