

Obsah

<i>Předmluva</i>	<i>vii</i>
Kapitola 1 Úvod k internímu auditování podle ISO 9001:2008	1
Úvod	1
Účel interního auditu	2
Cíle interního auditu	3
Přínosy efektivního procesu interního auditu	4
Kapitola 2 Vytvoření prostředí pro úspěšné audity	7
Získání podpory managementu pro proces auditu	7
Získání podpory zaměstnanců pro proces auditu	12
Po auditu	14
Kapitola 3 Sestavení a udržování týmu interních auditorů	19
Je oblast auditu zajištěna přiměřeným počtem pracovníků?	19
Jaké pracovní funkce by měly být zastoupeny v oblasti auditu?	20
Jaké osobní vlastnosti vytvářejí dobré interní auditory?	20
Jak může organizace udržovat oblast auditu?	22
Kapitola 4 Typické odpovědnosti a pravomoci v procesu auditu	25
Představitel managementu / koordinátor auditu.....	25
Management auditované organizace.....	31
Auditoři.....	34

Kapitola 5 Příprava na audit	39
Krok 1: Stanovení a pochopení předmětu auditu	40
Krok 2: Přezkoumání aplikovatelných norem	40
Krok 3: Vypracování modelu procesu	41
Krok 4: Přezkoumání aplikovatelné dokumentace	47
Krok 5: Přezkoumání výsledků z předchozích auditů	50
Krok 6: Vypracování efektivního kontrolního seznamu otázek	50
Krok 7: Uskutečnit jednání před auditem	59
Souhrn přípravy na audit	60
 Kapitola 6 Provádění auditu	63
Úvodní „skupinové“ jednání	63
Úvodní „osobní“ jednání	64
Způsoby vedení pohovorů	66
Základní komunikační dovednosti	67
Klíče k naslouchání	69
Efektivní používání kontrolního seznamu otázek	72
Metoda sledování	74
Údaje ze vzorkování	75
Jednání s obtížnými auditovanými	76
 Kapitola 7 Podávání zpráv z auditu	81
Typy zjištění z auditu	81
Sepsání efektivních požadavků na nápravná opatření	83
Zpráva z auditu	85
Závěrečné jednání	86
Souhrn zjištění ve zprávě z auditu	86
 Kapitola 8 Následné činnosti po auditu	87
Souhrn efektivního interního auditování	90
 Příloha A Vzorové modely procesů (rovněž k dispozici na CD)	93
Mapa procesů firmy ACME	94
Model procesu kalibrace	95
Model procesu nápravných opatření	96
Model procesu spokojenosti zákazníka	97
Model procesu řízení návrhu	98
Model procesu kontroly	99
Model procesu interního auditu	100
Model procesu údržby	101
Model procesu přezkoumání systému managementu	102
Model procesu zpracování objednávek	103
Model procesu preventivních opatření	104

Model procesu výroby	105
Model procesu nakupování	106
Model procesu expedice	107

Příloha B Kontrolní seznamy otázek pro společné procesy

<i>(rovněž k dispozici na CD)</i>	109
Kontrolní seznam otázek pro všechny procesy	110
Kontrolní seznam otázek pro kalibraci	117
Kontrolní seznam otázek pro procesy neustálého zlepšování (zahrnuje spokojenost zákazníka, interní audity, analýzu neshod, nápravné opatření, preventivní opatření a přezkoumání systému managementu)	119
Kontrolní seznam otázek pro řízení návrhu a vývoje	125
Kontrolní seznam otázek pro procesy kontroly, zkoušení a řízení neshodného produktu	127
Kontrolní seznam otázek pro údržbu	129
Kontrolní seznam otázek pro management	130
Kontrolní seznam otázek pro plánování nových produktů nebo procesů; kontrolní seznam otázek pro definování požadavků zákazníka	132
Kontrolní seznam otázek pro poskytování výrobku nebo služby; kontrolní seznam otázek pro řízení neshodného produktu	134
Kontrolní seznam otázek pro nakupování	138
Kontrolní seznam otázek pro vstupní kontrolu	139

Příloha C Příklad přípravy na audit

<i>(rovněž k dispozici na CD)</i>	141
Směrnice pro údržbu zařízení ve firmě ACME	142
Vzorový kontrolní seznam otázek pro audit procesu údržby ve firmě ACME ...	144

Příloha D Formuláře pro interní audit (rovněž k dispozici na CD).....

Matrice auditu procesu	152
Souhrnná zpráva z auditu	153
Seznam položek opatření z auditu	154
Seznam nápravných opatření	155
Požadavky na nápravná opatření	156

Příloha E Revize vztahující se k ISO 9001:2008

<i>O autorce</i>	160
<i>Rejstřík</i>	161

Příloha C

Příklad přípravy na audit

Obsah

- Směrnice pro údržbu zařízení ve firmě ACME
- Kontrolní seznam otázek pro audit údržby ve firmě ACME