

Netværket
Interne Auditører **DK**

Velkommen

Gruppe SJ-2



Lasse Ahm Consult

Torsdag den 19. september 2019

20.17  1

Netværket
Interne Auditører **DK**

Program

Programmet ser således ud:

Kl. 10.00 – 10.05 Velkomst ved Lasse Michael Ahm
- Info om ændringer blandt medlemmerne

Kl. 10.05 – 11.15 Bordet rundt
- Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration


Kl. 11.15 – 12.00 Kvalitetsmål
V/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult
- Hvilke mål er de bedst?... Og hvad er udbyttet af at måle?
- Hvad måler I på i din organisation? (tag jeres egne eksempler med)
- Hvordan formidles resultaterne?

Kl. 12.00 – 13.00 Frokost & networking

Kl. 13.00 – 14.15 Risikoanalyser
v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult
- Hvilke redskaber anvender I?
- Hvordan sikres opdatering og dokumentation?

Kl. 14.15 – 14.30 Valg af emner til mødet i marts 2020

Kl. 14.30 Tak for i dag

20.17  2

Netværket
Interne Auditører **DK**

Program

Programmet ser således ud:

Kl. 10.00 – 10.05 Velkomst ved Lasse Michael Ahm
- Info om ændringer blandt medlemmerne

Kl. 10.05 – 11.15 Bordet rundt
- Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration


Kl. 11.15 – 12.00 Kvalitetsmål
V/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult
- Hvilke mål er de bedst?... Og hvad er udbyttet af at måle?
- Hvad måler I på i din organisation? (tag jeres egne eksempler med)
- Hvordan formidles resultaterne?

Kl. 12.00 – 13.00 Frokost & networking

Kl. 13.00 – 14.15 Risikoanalyser
v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult
- Hvilke redskaber anvender I?
- Hvordan sikres opdatering og dokumentation?

Kl. 14.15 – 14.30 Valg af emner til mødet i marts 2020

Kl. 14.30 Tak for i dag

20.17  3

Netværket
Interne Auditorer

DK

Medlemmer IADK SJ-2:

Lene Stryg	Contech Automatic ApS
Anton Behrmdt	Fors A/S
Anders Pedersen	Asicomo A/S
Martin Wulff Kiltgaard	Corona Packaging ApS
Lone Fischer	Tip Trailer Services Denmark ApS
Lone Johansen	DISA Industries A/S
Mette Tannesen	Gustaf Fagerberg A/S
Cecilie Voffing	MØLBAK Landinspektører A/S
Eva Flenstrøm	Oceaim ApS
Thomas Mortensen	BroBizz A/S
Annettemette Eriksen	Forsvarets Ejendomsstyrelse
Jytte Rosenkrans	DKT A/S
Thomas Wilken-Breibring	Michael Lundbech A/S
Brian Vickman	JP Air Tech ApS
Lasse Ahm	Lasse Ahm Consult

15 medlemmer

20.17
4

Netværket
Interne Auditorer

DK

Medlemmer IADK SJ-1:

Merete Kristensen	Insatech A/S
Kurt Nørnberg	Emerson Process Management, Damcos A/S
Lene Otte	Viking Malt A/S
Rikke Molter	Emerson Process Management, Damcos A/S
Claus Mølgaard	ALPHA-elektronik A/S
Christian Andersen	DISA Industries A/S
Allan Nordskov Nielsen	Danapak Flexibles A/S
Inge Richter Hansen	Møller & Devicon A/S
Anne Damm	C&H System A/S
Martin Kielsgaard Sørensen	GN Hearing Danmark A/S
Dorthe Bernstorff Hilker	Lindab A/S
Lasse Ahm	Lasse Ahm Consult

12 medlemmer

20.17
5

Netværket
Interne Auditorer

DK

Program

Programmet ser således ud:

Kl. 10.00 – 10.05 Velkomst ved Lasse Michael Ahm
- Info om ændringer blandt medlemmerne

Kl. 10.05 – 11.15 Bordet rundt
- Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration

Kl. 11.15 – 12.00 Kvalitetsmål
v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult
- Hvilke mål er de bedst?.. Og hvad er udbyttet af at måle?
- Hvad måler I på i din organisation? (tag jeres egne eksempler med)
- Hvordan formidles resultaterne?

Kl. 12.00 – 13.00 Frokost & networking

Kl. 13.00 – 14.15 Risikoanalyser
v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult
- Hvilke redskaber anvender I?
- Hvordan sikres opdatering og dokumentation?

Kl. 14.15 – 14.30 Valg af emner til mødet i marts 2020

Kl. 14.30 Tak for i dag


20.17
6


Program Netværket
Interne Auditorer **DK**

Programmet ser således ud:

Kl. 10.00 – 10.05 Velkomst ved Lasse Michael Ahm
- Info om ændringer blandt medlemmerne

Kl. 10.05 – 11.15 Bordet rundt
- Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration



20.17  7

Program Netværket
Interne Auditorer **DK**

Programmet ser således ud:

Kl. 10.00 – 10.05 Velkomst ved Lasse Michael Ahm
- Info om ændringer blandt medlemmerne

Kl. 10.05 – 11.15 **Bordet rundt**
- Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration


Kl. 11.15 – 12.00 Kvalitetsmål
V/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult
- Hvilke mål er de bedst?... Og hvad er udbyttet af at måle?
- Hvad måler I på i din organisation? (tag jeres egne eksempler med)
- Hvordan formidles resultaterne?

Kl. 12.00 – 13.00 Frokost & networking

Kl. 13.00 – 14.15 Risikoanalyser
v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult
- Hvilke redskaber anvender I?
- Hvordan sikres opdatering og dokumentation?

Kl. 14.15 – 14.30 Valg af emner til mødet i marts 2020

Kl. 14.30 Tak for i dag

20.17  8

Kl. 11.15 – 12.00 Kvalitetsmål Netværket
Interne Auditorer **DK**
Workshop

5 Lederskab

5.1 Lederskab og forpligtelse

5.1.1 Generelt

Topledelsen skal udvise lederskab og forpligtelse, hvad angår kvalitetsledelsessystemet ved at

a) påtage sig ansvaret for kvalitetsledelsessystemets effektivitet


b) sikre, at kvalitetspolitikken og kvalitetsmålene for kvalitetsledelsessystemet er etableret og stemmer overens med organisationens rammer, vilkår og strategiske retning

c) sikre, at kvalitetsledelsessystemets krav integreres i organisationens forretningsprocesser

d) fremme anvendelse af procesorientering og risikobaseret tankegang

e) sikre, at de nødvendige ressourcer til kvalitetsledelsessystemet er tilgængelige

f) kommunikere betydningen af effektiv kvalitetsledelse og overholdelse af kvalitetsledelsessystemets krav

20.17  9

Netværket
Interne Auditører **DK**

Kl. 11.15 – 12.00 Kvalitetsmål
Workshop

5.2 Politik

5.2.1 Udarbejdelse af kvalitetspolitikken
Topledelsen skal etablere, implementere og vedligeholde en kvalitetspolitik, som

- a) passer til organisationens formål, rammer og vilkår samt understøtter dens strategiske retning
- b) danner grundlag for fastlæggelse af kvalitetsmål
- c) indeholder en forpligtelse til at opfylde anvendelige krav
- d) indeholder en forpligtelse til løbende forbedring af kvalitetsledelsessystemet.

20.17 10

Netværket
Interne Auditører **DK**

Kl. 11.15 – 12.00 Kvalitetsmål
Workshop

6.2 Kvalitetsmål og planlægning for at opnå dem

6.2.1 Organisationen skal fastsætte kvalitetsmål for relevante funktioner, niveauer og processer, som er nødvendige for kvalitetsledelsessystemet.
Kvalitetsmålene skal

- a) være i overensstemmelse med kvalitetspolitikken
- b) være målbare
- c) tage højde for anvendelige krav
- d) være relevante for produkters og ydelsers overensstemmelse med krav og for styrkelse af kundertilfredshed
- e) overvåges
- f) kommunikeres
- g) opdateres efter behov.

Organisationen skal vedligeholde dokumenteret information om kvalitetsmålene.

20.17 11

Netværket
Interne Auditører **DK**

Kl. 11.15 – 12.00 Kvalitetsmål
Workshop

6.2.2 Ved planlægningen af, hvordan kvalitetsmålene skal nås, skal organisationen fastlægge

- a) hvad der skal gøres
- b) hvilke ressourcer der skal bruges
- c) hvem der skal være ansvarlige
- d) hvornår det skal afsluttes
- e) hvordan resultaterne skal evalueres.

20.17 12

Netværket
Interne Auditorer **DK**

Kl. 11.15 – 12.00 **Kvalitetsmål**
Workshop **FAKTA**

1. Der **SKAL** være kvalitetsmål iht. ISO 9001
2. Målene skal være konsistente med kvalitetspolitikken
3. Målene skal være i overensstemmelse med strategisk retning
4. Målene skal være målbare (SMART)
5. Målene skal tage højde for anvendelige krav (Lovkrav, ISO-krav og kundekrav)
6. Målene skal være relevante for styrkelse af kundetilfredsheden
7. Målene skal overvåges, kommunikeres og opdateres
8. Vi skal have dokumenteret information om målene
9. Vi skal udarbejde en plan for målene. Vi skal fastlægge hvad der skal gøre, ressourcer, ansvarlige personer og deadlines

20.17  13

Netværket
Interne Auditorer **DK**


Kl. 11.15 – 12.00 **Kvalitetsmål**
Workshop

Spørgsmål...

Hvilke mål er de bedste – og hvad er udbyttet af at måle?

Hvad måler I på i din organisation? (lad os se eksempler)


Hvordan formidles resultaterne (metoder og omfang)

20.17  14

Netværket
Interne Auditorer **DK**

Kvalitetsmål - 11 eksempler...

1. Kundetilfredshed – (ingen utilfredse eller meget utilfredse kunder)
5% af de højestkøbende kunder bliver adspurgt
2. Antal kundereklamationer i forhold til antallet af fakturaer.
Målet er maksimalt 1%
3. Antal kundereklamationer i forhold til antallet af aktive aftaler (inden for de seneste 18 måneder) .
Målet er <1%
4. Antal kundereklamationer i forhold til antallet af ordrejninger.
Målet er maksimalt 0,6%
5. Rettidig kommunikation til kunden. Info inden for 5 dage før aktivitet.
Målet er at 95% skal være indfriet
6. Levering af tilbud til kunden inden for en fastsat tid
Målet er maksimalt 90%
7. Interne leveringer til tiden
Målet er 90%
8. Ekstern leveringstid til kunden
Målet er 90%
9. Medarbejder-/brugerfredshed
Målet er 3,50 på en 5-trins skala
10. Byggeprojekter pris/tid/kvalitet (mål er ikke fastsat, men der måles på det)
11. Medarbejderkompetencer: Handlingsplaner på alle medarbejdere
Målet er 100%

20.17  15

Resultat af WORKSHOP





Netværket
Interne Auditører DK

Formidling af kvalitetsmål - 6 eksempler...

1. Månedlige dialogmøder / tavlemøder
2. Via mail til alle i organisationen
3. Via mail til chefer / mellemledere
4. Ugentlige møder / tavlemøder
5. Kvartalsvise infomøder
6. På fællesmøder (2 gange årligt), hvor der også foregår en praktisk gennemgang af enkeltstående reklamationssager (medarbejdere involveres)

Resultat af WORKSHOP



20.17  16

Netværket
Interne Auditører DK

Kl. 11.15 – 12.00 Kvalitetsmål
Workshop

- Skal vi hjem og gøre noget nyt eller anderledes?

- 1.
- 2.
- 3.



20.17  17

Netværket
Interne Auditører DK

Program

Programmet ser således ud:

Kl. 10.00 – 10.05 Velkomst ved Lasse Michael Ahm
- Info om ændringer blandt medlemmerne

Kl. 10.05 – 11.15 Bordet rundt
- Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration


Kl. 11.15 – 12.00 Kvalitetsmål
v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult
- Hvilke mål er de bedst?.. Og hvad er udbyttet af at måle?
- Hvad måler I på i din organisation? (tag jeres egne eksempler med)
- Hvordan formidles resultaterne?

Kl. 12.00 – 13.00 Frokost & networking

Kl. 13.00 – 14.15 Risikoanalyser
v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult
- Hvilke redskaber anvender I?
- Hvordan sikres opdatering og dokumentation?

Kl. 14.15 – 14.30 Valg af emner til mødet i marts 2020

Kl. 14.30 Tak for i dag

20.17  18

Netværket
Interne Auditører **DK**

Frokost



Kl. 12.00 – 13.00

20.17  19

Netværket
Interne Auditører **DK**

Program

Programmet ser således ud:

Kl. 10.00 – 10.05 Velkomst ved Lasse Michael Ahm
- Info om ændringer blandt medlemmerne

Kl. 10.05 – 11.15 **Bordet rundt**
- Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration


Kl. 11.15 – 12.00 **Kvalitetsmål**
v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult
- *Hvilke mål er de bedst?... Og hvad er udbyttet af at måle?*
- *Hvad måler I på i din organisation? (tag jeres egne eksempler med)*
- *Hvordan formidles resultaterne?*

Kl. 12.00 – 13.00 Frokost & networking

Kl. 13.00 – 14.15 Risikoanalyser
v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult
- *Hvilke redskaber anvender I?*
- *Hvordan sikres opdatering og dokumentation?*

Kl. 14.15 – 14.30 Valg af emner til mødet i marts 2020

Kl. 14.30 Tak for i dag

20.17  20


Netværket
Interne Auditører **DK**

Kl. 13.00 – 14.15 Risikoanalyser
Workshop

Spørgsmål...

Hvilke redskaber anvender I? (..bordet rundt)

Hvordan sikres opdatering og dokumentation?

20.17  21

www.TOPmanager.dk Netværket
Interne Auditører

TOPmanager®

Systemet

LEDERKAR
PLANLÆGNING
STØTTEPROCESSER
DRIFT
EVALUERING
FORBEDNING

20.17

Netværket
Interne Auditører

RISIKOVÆRDIEN

<ul style="list-style-type: none"> Misforståelser Konstruktionstegninger Ordrepapirer Rekvizition/bestilling Sprogbureauer Materialleverandrer Løvgivning Afalegrundlag Kvalitetsspecifikationer Emballering Mærkning Handleshindringer Myndigheder Godkendelser Ferieperioder Kompetence hos medarbejdere Beslutningshastighed Leveringsbetingelser Livsløbet Miljøforhold Brand og eksplosionsfare Andet 	<p>Inden ...</p> <p><i>Bliv inspireret af eksemplerne</i></p> <p>Konsekvenser Beskriv hvilke konsekvenser de angivne risici har for dig som kunde.</p> <p>Konsekvens (1-4) 1= Generende, men ikke afgørende 2= Kan være forstyrrende 3= Kan medføre alvorlige følger 4= Kan medføre afbrydende følger</p> <p>Index - 6-10 - 11-16</p> <p>Forebyggelse Noter mulige forslag til forebyggelse / minimering af risici.</p>			

Side 4 af 7 © Lasse Ahm Consult, www.lasseahm.dk · Blanket nr. KV-072 Risikoanalyse - Processer, Rev. 04.05.2014

Netværket
Interne Auditører

■ = 1-5 point, Risici skal minimeres ■ = 6-12 point, Risici skal om muligt fjerne/processtrukt. delvist overvåges ■ = 13-25 point, Risici skal fjerne/forbudsregul. overvåges og risici skal rapporteres.

Procestitr nr.	Proces / beskrivelse	Risici		
		Fysisk	Kemisk	Mikrobiologisk
XX.XX	Delprocess / beskrivelse...			
XX.XX	Delprocess / beskrivelse...			
XX.XX	Delprocess / beskrivelse...			


20.17 IADK 24


Netværket
Interne Auditorer DK

Kl. 13.00 – 14.15 Risikoanalyser
Workshop

- **Skal vi hjem og gøre noget nyt eller anderledes?**

- **1.**
- **2.**
- **3.**




20.17  25


Netværket
Interne Auditorer DK

Opmærksomhed omkring risikoanalyser...

1. Koblelingen mellem ledelsens evaluering og opdatering af risikoanalyser (evt. via årshjulet).
2. Koblelingen mellem afvigelser (væsentlige afvigelser) og opdatering af risikoanalyserne

Resultat af
WORKSHOP



20.17  26

Netværket
Interne Auditorer DK

Program

Programmet ser således ud:

Kl. 10.00 – 10.05 Velkomst ved Lasse Michael Ahm
- Info om ændringer blandt medlemmerne

Kl. 10.05 – 11.15 Bordet rundt
- Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration


Kl. 11.15 – 12.00 Kvalitetsmål
v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult
- Hvilke mål er de bedst?.. Og hvad er udbyttet af at måle?
- Hvad måler I på i din organisation? (tag jeres egne eksempler med)
- Hvordan formidles resultaterne?

Kl. 12.00 – 13.00 Frokost & networking

Kl. 13.00 – 14.15 Risikoanalyser
v/Lasse Ahm, Lasse Ahm Consult
- Hvilke redskaber anvender I?
- Hvordan sikres opdatering og dokumentation?

Kl. 14.15 – 14.30 Valg af emner til mødet i marts 2020

Kl. 14.30 Tak for i dag

20.17  27

Netværket
Interne Auditorer **DK**

Næste møder i SJ-2...

Mulige emner (øvrige punkter...)

- Beskyttelse af produkter - sikring af produkter undervejs
- SPC, FMEA, PPAP
- Implementering af en kvalitetskultur
- Kobling mellem Lean og kvalitet / risikovurderinger
- Uddannelse og træning af interne auditorer
- Værdiskabende audits
- Standardssystemer - hvad har medlemmerne i gruppen?
- Værktøjer til og planlægning af interne audits
- Nye afrapporteringssystemer
- Afrapportering fra certificeringsselskaberne
- Opbygning af kvalitetsfunktionen
- Hvordan får vi alle med?
- Samspil mellem flere standarder og auditorerne
- Kalibrering
- Kvalitetsfunktionens opgaver
- Strategiaudits / substansaudits
- Nye indgangsvinkler til audits




20.17 **IADK** 28

Netværket
Interne Auditorer **DK**

Næste møder i SJ-2...

Kommende møder

2019
Torsdag, den 5. december 2019
- Kl. 10.00 - 14.30 (Jule/fællesmøde)




20.17 **IADK** 29

Netværket
Interne Auditorer **DK**

Tak for i dag

Gruppe SJ-2



Lasse Ahm Consult
Torsdag den 19. september 2019



20.17 **IADK** 30

Emner til mødet i marts 2020...

-  Kobling mellem Lean og kvalitet / risikovurderinger
-  Værdiskabende audits
-  Hvordan får vi alle med?



20.17  31
