

Netværket
Interne Auditorer

DK

Velkommen

Gruppe SJ-2

Lasse Ahm Consult

Torsdag, den 19. marts 2015



23:23  1

Netværket
Interne Auditorer

DK

Program

Programmet ser således ud:

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

Kl. 10.05 – 11.00 *Bordet rundt*
- Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration med særlig vægt på dagens emner "Kundetilfredshedsanalyser" eller "Risikostyring"

Kl. 11.00 – 12.00 *Værktøjer til Kundetilfredshedsanalyser v/Lasse Michael Ahm.*
Krav i standarderne.
Workshop (Medbring dine egne værktøjer) – Hvad virker godt?

Kl. 12.00 – 13.00 *Frokost & networking*

Kl. 13.00 – 14.15 *Risikostyring – De nye standarder v/Lasse Michael Ahm.*
Krav i standarderne. Workshop – Hvordan gøres dette optimalt?
Hvordan gribes arbejdet med risikostyring an. Inspiration fra andre standarder m.v.

Kl. 14.15 – 14.30 *Forslag til emner til vores næste møde*

Kl. 14.30 *Tak for i dag*

23:23  2

Program

Programmet ser således ud:

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

Kl. 10.05 – 11.00 **Bordet rundt**
- Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration med særlig vægt på dagens emner "Kundetilfredshedsanalyser" eller "Risikostyring"

Kl. 11.00 – 12.00 **Værktøjer til Kundetilfredshedsanalyser v/Lasse Michael Ahm.**
Krav i standarderne.
Workshop (Medbring dine egne værktøjer) – Hvad virker godt?

Kl. 12.00 – 13.00 **Frokost & networking**

Kl. 13.00 – 14.15 **Risikostyring – De nye standarder v/Lasse Michael Ahm.**
Krav i standarderne. Workshop – Hvordan gøres dette optimalt?
Hvordan gribes arbejdet med risikostyring an. Inspiration fra andre standarder m.v.

Kl. 14.15 – 14.30 **Forslag til emner til vores næste møde**

Kl. 14.30 **Tak for i dag**

Netværket
Interne Auditorer




23:23

3

Medlemmer IADK SJ-2:

Lene Stryg	Contech Automatic ApS
Mikkel Lundstrøm	Holbæk Forsyning A/S
Helle Otto Bacher	dnp denmark as
Lilian Stenberg	dnp denmark as
Anders Pedersen	Asicomo A/S
Martin Wulff Klitgaard	Faxe Forsyning
Lone Fischer	EvoBus Denmark A/S
Marianne Tønder	Ardo A/S
Anette B. Andersen	KMD A/S
Lone Johansen	DISA Industries A/S
Per Birck Nielsen	Naviair
Hanne Bille	Kalundborg Forsyning A/S
Kim Rytter	T. Smedegaard A/S
Lasse Ahm	Lasse Ahm Consult


Netværket
Interne Auditorer



23:23

4

Medlemmer IADK SJ-1:		Auditorer
Merete Kristensen	Insatech A/S	
Eva P. Bjørk	QualityThinking	
Kurt Nørnberg	Emerson Process Management, Damcos A/S	
Helle Ørbæk	IWA Consulting ApS	
Lene Otte	Danish Malting Group A/S	
Louise Wohlfahrt	Thermo Fisher Scientific, Roskilde Site	
Betina T. Nielsen	Foss Analytical A/S	
Henrik Petersen	ROPOX A/S	
Mogens P. Nielsen	Nordic Air Filtration A/S	
Rikke Molter	Palle Knudsen Kunststoffabrik ApS	
Maja Jensen	Royal Unibrew A/S	
Svend Aage Madsen	Atlas Incinirators A/S	
Jan Holm	Eltel Networks A/S	
Claus Mølgaard	ALPHA-elektronik A/S	
Lasse Ahm	Lasse Ahm Consult	

23:25  5

Program		Netværket Interne Auditorer
Programmet ser således ud:		
Kl. 10.00	Velkomst ved Lasse Michael Ahm - Info om ændringer blandt medlemmerne	
Kl. 10.05 – 11.00	Bordet rundt - Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration med særlig vægt på dagens emner "Kundetilfredshedsanalyser" eller "Risikostyring"	
Kl. 11.00 – 12.00	Værktøjer til Kundetilfredshedsanalyser v/Lasse Michael Ahm. Krav i standarderne. Workshop (Medbring dine egne værktøjer) – Hvad virker godt?	
Kl. 12.00 – 13.00	Frokost & networking	
Kl. 13.00 – 14.15	Risikostyring – De nye standarder v/Lasse Michael Ahm. Krav i standarderne. Workshop – Hvordan gøres dette optimalt? Hvordan gribes arbejdet med risikostyring an. Inspiration fra andre standarder m.v.	
Kl. 14.15 – 14.30	Forslag til emner til vores næste møde	
Kl. 14.30	Tak for i dag	

23:23  6

Netværket
Interne Auditorer


Program

Programmet ser således ud:

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

Kl. 10.05 – 11.00 *Bordet rundt*
 - Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration med særlig vægt på dagens emner "Kundetilfredshedsanalyser" eller "Risikostyring"

Kl. 11.00 – 12.00 *Værktøjer til Kundetilfredshedsanalyser v/Lasse Michael Ahm.*
 Krav i standarderne.
 Workshop (Medbring dine egne værktøjer) – Hvad virker godt?

Kl. 12.00 – 13.00 *Frokost & networking*

Kl. 13.00 – 14.15 *Risikostyring – De nye standarder v/Lasse Michael Ahm.*
 Krav i standarderne. Workshop – Hvordan gøres dette optimalt?
 Hvordan gribes arbejdet med risikostyring an. Inspiration fra andre standarder m.v.

Kl. 14.15 – 14.30 *Forslag til emner til vores næste møde*

Kl. 14.30 *Tak for i dag*

23:23

7

Netværket
Interne Auditorer


Værktøjer til Kundetilfredshedsanalyser



23:23

8

Netværket
Interne Auditorer

DK


Værktøjer til Kundetilfredshedsanalyser

ISO 9001:2008 standarden krav...

8.2.1 Kundetilfredshed

Virksomheden skal, som en afmålingerne af kvalitetsledelsessystemets præstationer, overvåge informationer om kundens opfattelse af, hvorvidt virksomhedens har opfyldt kundekrav. Metoderne til at fremskaffe og anvende denne information skal fastsættes.

NOTE – Overvågning af kunders opfattelse kan omfatte fremskaffelse af input fra kilder såsom kundetilfredshedsundersøgelser, kundedata om kvaliteten af leverede produkter, brugerundersøgelser, analyser af mister omsætning, ros, erstatningskrav under garanti og forhandlingsrapporter.



23:23 9

Netværket
Interne Auditorer

DK

Værktøjer til Kundetilfredshedsanalyser


ISO 9001:2015 standarden krav...

9.1.2 Kundetilfredshed

Virksomheden skal overvåge data vedrørende kundens opfattelse af, i hvilken grad kravene er blevet opfyldt.
Hvor det er relevant, skal virksomheden indhente data vedrørende:

- *kunders tilbagemeldinger, og*
- *kunders synspunkter og opfattelser af virksomheden, dens processer og dens varer og ydelser.*
- *Metoderne til at indhente og anvende disse data skal fastlægges.*

Virksomheden skal evaluere de indhentede data for at fastlægge mulighederne for at øge kundetilfredsheden.



23:23 10

Værktøjer til Kundetilfredshedsanalyser

- ✓ Udsendelse af spørgeskemaer
- ✓ Gennemførelse af telefoninterview
- ✓ Indsamling af observationer ved hjælp af besøgsrapporter
- ✓ Google-værktøjer
- ✓ SurveyMonkey (gratis)
- ✓ Google Analyse (gratis)

23:23
11

Kundetilfredshedsanalyse Interview

Kunde: _____
 Kontaktperson: _____
 Segment/ kundetype: _____
 Dato: _____
 Interviewform: Telefon, Personligt møde, Andet: _____
 Interviewer: _____

Ved gennemførelse af kundetilfredshedsanalyse i form af telefonisk eller personligt interview gennemføres samtalen så objektivt som muligt. Spørgsmålet stilles og det sikres at spørgsmålet er forstået. Svar kan returneres med værdierne mellem 7 og 0 hvor 7 er bedst og 0 er dårligt.

Karaktererne er som følger:
7= Ydelse tilfredsstillende, 6= Tilfredsstillende, 5= Overvejende tilfreds, men med plads til enkelte forbedringer, 4= Hverken tilfreds eller utilfreds, 3= Mangelfuld, 2= Ikke tilfredsstillende, 1= Stærk utilfredsstillende, 0= Helt uacceptabelt

Spørgsmål – Del 1	7	6	5	4	3	2	1	0
1. Muligheder for kontakt til firmaet Hvordan opleves mulighederne for at komme i kontakt med Aplet Swan A/S?								
2. Telefonkøbetitionen Hvordan opleves telefonkøbetitionen i Aplet Swan A/S?								
3. Kontakten med salgspersonalet Hvordan opleves kontakten til salgspersonalet eller til salgspåbudene?								
4. Kontakten med projektlejere Hvordan opleves kontakten til projektlejere i Aplet Swan A/S?								
5. Leveringstid Hvordan opleves leveringstiden og overholdelsen af den?								
6. Leveringskvalitet – korrekt mængde og kvalitet Hvordan opleves kvaliteten af de leverede produkter og systemer?								
7. Håndtering af eventuelle klager/reklamationer Hvordan opleves håndteringen af klager og/eller behandling af reklamationssager?								
8. Teknisk support Hvordan opleves den tekniske support?								
9. Teknisk sparring for optimal løsning Hvordan opleves Aplet Swan A/S's evne til at yde teknisk sparring for at opnå en optimal løsning?								
10. Håndtering af dokumentation Hvordan opleves Aplet Swan A/S's evne til at formidle og håndtere dokumentation								

erne er som følger:
7= Ydelse tilfredsstillende, 6= Tilfredsstillende, 5= Overvejende tilfreds, men med plads til forbedringer, 4= Hverken tilfreds eller utilfreds, 3= Mangelfuld, 2= Ikke tilfredsstillende, 1= Stærk utilfredsstillende, 0= Helt uacceptabelt

Spørgsmål – Del 2	7	6	5	4	3	2	1	0
1. Præsentation af designs Hvordan opleves Aplet Swan A/S's præsentation af designs?								
2. Fuktionskvaliteten Hvordan opleves produktionskvaliteten i de leverede fra Aplet Swan A/S?								
3. Fuktionsniveau Hvordan opleves Aplet Swan A/S's produktionsniveau til bredde og dybde i sortimentet?								
4. Fuktionsniveau Hvordan opleves kvaliteten i de leverede produkter fra Aplet Swan A/S?								
5. Prisniveau Hvordan opleves prisniveauet på produkter og ydelser fra Aplet Swan A/S?								
6. Implementering Hvordan opleves implementeringen og gennemførelsen af nye løsninger fra Aplet Swan A/S?								
7. Initiativt set up – fakturering, kundens men. Hvordan opleves Aplet Swan A/S's administrative set under fakturering, korrespondance, osv. Gennemførelse af forespørgsels breve etc.?								
8. Områdene Hvordan opleves informationsniveauet fra Aplet Swan A/S som kunde?								
9. Arbejde generelt Hvordan opleves samarbejdet generelt mellem Dem selv og Aplet Swan A/S?								
10. Kan Aplet Swan A/S gøre bedre (karakteriseres ikke, men uddybes af kunden med de forslag til forbedringer)								

Bemærkninger: _____

Skjult til registrering:
 Indstillet elektronisk Dato: _____ Signatur: _____

Side 1 af 2
Blanket KV-090 Kundetilfredsheds Interview, Rev. 07-06-2010


Side 2 af 2
Blanket KV-090 Kundetilfredsheds Interview, Rev. 07-06-2010


Netværket
Interne Auditorer

DK

Værktøjer til Kundetilfredshedsanalyser

Hvad virker godt?



23:23  13

Netværket
Interne Auditorer

DK

Program

Programmet ser således ud:

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

Kl. 10.05 – 11.00 *Bordet rundt*
- Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration med særlig vægt på dagens emner "Kundetilfredshedsanalyser" eller "Risikostyring"

Kl. 11.00 – 12.00 *Værktøjer til Kundetilfredshedsanalyser v/Lasse Michael Ahm.*
Krav i standarderne.
Workshop (Medbring dine egne værktøjer) – Hvad virker godt?

Kl. 12.00 – 13.00 *Frokost & networking*

Kl. 13.00 – 14.15 *Risikostyring – De nye standarder v/Lasse Michael Ahm.*
Krav i standarderne. Workshop – Hvordan gøres dette optimalt?
Hvordan gribes arbejdet med risikostyring an. Inspiration fra andre standarder m.v.

Kl. 14.15 – 14.30 *Forslag til emner til vores næste møde*

Kl. 14.30 *Tak for i dag*

23:23  14

Netværket
Interne Auditorer

Frokost



Kl. 12.00 – 13.00

23:23  15

Netværket
Interne Auditorer

Program

Programmet ser således ud:

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

Kl. 10.05 – 11.00 **Bordet rundt**
- Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration med særlig vægt på dagens emner "Kundetilfredshedsanalyser" eller "Risikostyring"

Kl. 11.00 – 12.00 **Værktøjer til Kundetilfredshedsanalyser v/Lasse Michael Ahm.**
Krav i standarderne.
Workshop (Medbring dine egne værktøjer) – Hvad virker godt?

Kl. 12.00 – 13.00 **Frokost & networking**

Kl. 13.00 – 14.15 **Risikostyring – De nye standarder v/Lasse Michael Ahm.**
Krav i standarderne. Workshop – Hvordan gøres dette optimalt?
Hvordan gribes arbejdet med risikostyring an. Inspiration fra andre standarder m.v.


Kl. 14.15 – 14.30 **Forslag til emner til vores næste møde**

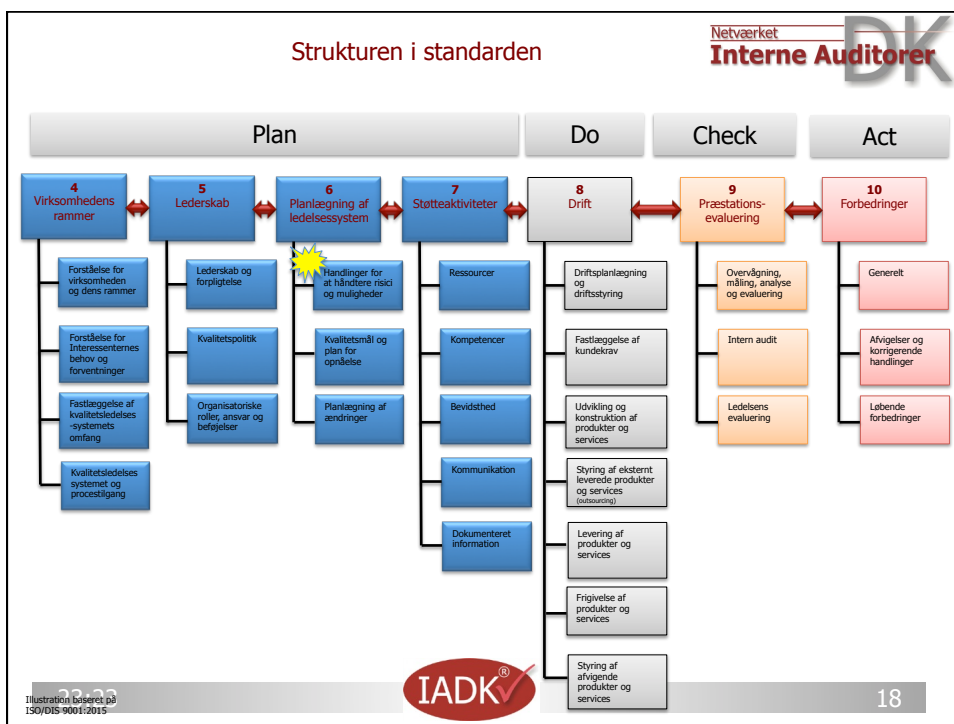
Kl. 14.30 **Tak for i dag**


23:23  16

Netværket
Interne Auditorer
DK

Hvad står der i den nye ISO 9001:2015 om risikoledeelse og risici...

23:23  17





Grundlæggende antagelser i standarden

Risikobaseret tænkning...


Risiko er virksomheden af usikkerhed på et forventet resultat og begrebet risikobaseret tænkning har altid været implicit med ISO 9001.


Standarden gør risikotænkning mere eksplicit og indarbejder det i kravene for etablering, implementering, vedligeholdelse og løbende forbedring af kvalitetsledelsessystemet.

Der henvises til ISO 31 000, som anviser guidelines for formel risikoledeelse.

Konsekvenserne af at levere fejlbehæftede produkter og ydelser til kunderne kan i nogle tilfælde være mindre betydende mens det i andre brancher kan have fatale konsekvenser

Med risikotænkning menes derfor at overvejer risici kvalitativt ved fastlæggelsen stringens og graden af nødvendighed for at planlægge og kontrollere kvalitetsledelsessystemet – såvel sine processer som aktiviteter.

23:23

19



Risici & muligheder....

Hvad er risikobaseret tænkning?


I ISO 9001: 2015 risiko anvendes fra begyndelsen og gennem hele standarden, hvilket gør en forebyggende indsats til en del af den strategiske planlægning, af driften og kontrollen.

Risikobaseret tænkning er allerede en del af procestilgangen.

En risiko forstås almindeligvis at være negativ. I risikobaseret tænkning eksisterer der også muligheder – dette betragtes som den positive side af risici.

Mulighed er ikke altid direkte relateret til risiko, men det er altid relateret til de mål man ønsker at opnå. Ved at overveje en situation kan det være muligt, at identificere muligheder for at forbedre.

Det er nødvendigt, at analysere de muligheder og overveje, hvilke der kan eller bør handles på. Både virkningen og nytten af en mulighed skal overvejes. Uanset hvilken handling, der vælges vil dette ændre konteksten og risiciene, og disse skal så genovervejes.

23:23

20



4 Virksomhedens rammer

4.4 Kvalitetsledelsessystem og dets processer

Virksomheden skal *etablere, implementere, vedligeholde og løbende forbedre et kvalitetsledelsessystem*

Virksomheden skal fastlægge de processer, som er nødvendige for kvalitetsledelsessystemet igennem hele virksomheden.

Virksomheden skal fastlægge:

Nødvendige input og de forventede output af disse processer - herunder

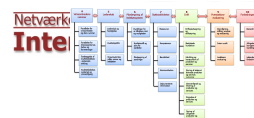
- *Ordenen og interaktionen af disse processer*
- *Hvilke kriterier, metoder, målinger og acceptkriterier der er nødvendige*
- *Ressourcerne og sikre at de er tilgængelige*
- *Ansvarsområder og myndigheder for processer*
- **Risici** og muligheder i overensstemmelse med kravene i 6.1
- *Metoderne for overvågning, måling og evaluering af processer*
- *Muligheder for forbedring af processerne og kvalitetssikringssystemet.*

Virksomheden skal vedligeholde dokumenteret information for at understøtte procesfunktionen og dokumentere at processen bliver gennemført som planlagt.

23:23



21



5 Lederskab

5.1.2 Kundefokus

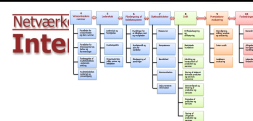
Topledelsen skal udvise *lederskab og engagement* i forholdet til kundefokus ved at sikre:

- *at kundekravene er anvendelige, lovpligtige og regulerende krav er fastlagt og opfyldt*
- *at relevante risici identificeres og behandles*
- *fokus på altid at levere varer og ydelser, som opfylder kundernes krav og gældende lovkrav og reguleringer, fastholdes*
- *at fokus på at forbedre kundetilfredshed fastholdes.*

23:23



22



6 Planlægning af ledelsessystemet

6.1 Handlinger til at behandle risici og muligheder

(6.1.1) Under planlægningen af kvalitetsledelsessystemet skal virksomheden overveje de problemstillinger, der er nævnt i 4.1 og i 4.2, og fastlægge risici og muligheder, som skal behandles for at

- sikre, at kvalitetsledelsessystemet kan opnå dets påtænkte resultat(er)
- forhindre eller reducere uønskede virkninger;
- opnå forbedringer.

(6.1.2) Virksomheden skal planlægge handlinger for at behandle disse risici og muligheder;

Hvordan:

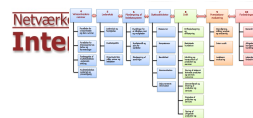
- 1) handlingerne skal integreres og implementeres i virksomhedens processer (se 4.4)
- 2) evaluere effektiviteten af disse handlinger.

Enhver handling, som udføres for at behandle risici og muligheder, skal stå i forhold til de potentielle virkninger på overensstemmelse af varer og ydelser.

23:23



23



8 Drift

8.5.5 Handlinger efter levering

Hvor det er relevant, skal virksomheden opfylde krav til handlinger efter levering forbundet med produkterne og ydelserne.

I fastlæggelsen af omfanget af de krævede handlinger efter levering skal virksomheden tage hensyn til


- risici forbundet med varerne og ydelserne,
- arten, brug og beregnet levetid af produkterne og ydelserne
- kundens feedback, og
- lovpligtige og forskriftsmæssige krav.

NOTE: Handlinger efter levering kan omfatte handlinger under garantibestemmelser, kontraktmæssige forpligtelser så som vedligeholdelsesservice, og supplerende ydelser så som genbrug eller endelig bortskaffelse.

23:23



24





9 Resultatevaluering

9.1 Overvågning, måling, analysering og evaluering - generelt

Virksomheden skal overveje de fastlagte **risici** og muligheder og skal:

- fastlægge, hvad der skal overvåges og måles for at
 - påvise varer og ydelsers overensstemmelse med kravene,
 - evaluere resultater af processer (se 4.4),
 - sikre overensstemmelse og effektivitet af kvalitetsledelsessystemet, og
 - evaluere kundetilfredshed
- evaluere eksterne leverandør(ers) præstationer (se 8.4);
 - fastlægge metoderne til overvågning, måling, analysering og evaluering hvor det er relevant, for at sikre gyldige resultater;
 - fastlægge, hvornår overvågningen og målingen skal foretages;
 - fastlægge, hvornår resultaterne af overvågning og måling skal analyseres og evalueres; og
 - fastlægge, hvilke præstationsindikatorer for kvalitetsledelsessystemet der er nødvendige.

23:23  25



9 Resultatevaluering


9.2 Intern audit

Virksomheden skal gennemføre interne audits med planlagte intervaller for at tilvejebringe oplysninger om kvalitetsledelsessystemet er i overensstemmelse med

- 1) virksomhedens egne krav til dens kvalitetsledelsessystem, og
- 2) kravene i denne Internationale Standard er implementeret og opretholdt på effektiv vis.

Virksomheden skal planlægge, etablere, implementere og opretholde audit programmer, der omfatter frekvens, metoder, ansvarsområder, krav til planlægning og rapportering.

Audit programmerne skal tage hensyn til kvalitetsmålene, vigtigheden af de relevante processer, de relaterede **risici**, og resultaterne af tidligere audits, definere auditkriterierne og omfanget af hver audit, udvælge auditører og gennemføre audits for at sikre objektivitet og auditprocessens uvildighed, sikre at resultaterne af de gennemførte audits rapporteres til den relevante ledelse for evaluering, foretage nødvendige handlinger uden unødigt forsinkelse; og bevare dokumenterede oplysninger som bevis på implementeringen af audit programmet og audit resultaterne.

23:23  26

NOTE: Se ISO 19011 for vejledning.



10 Forbedringer

10.3 Forbedring

Virksomheden skal forbedre kvalitetsledelsessystemets egnethed, tilstrækkelighed og effektivitet.

Virksomheden skal forbedre kvalitetsledelsessystemet, processer, varer og ydelser hvor det er relevant, ved at reagere på:

- *resultater af analysedata;*
- *ændringer i virksomhedens sammensætning;*
- *ændringer i identificerede **risici** (se 6.1); og*
- *nye muligheder.*

Virksomheden skal evaluere, prioritere og fastlægge de forbedringer, der skal implementeres.

23:23



27

Netværket
Interne Auditorer



Risikoledeelse i den nye 9001


Virksomheden skal planlægge

- Handlinger, der tager højde for de identificerede risici og muligheder
- Sikre, at handlingerne implementeres i kvalitetsledelsessystemet
- Evaluere effekten
- Handlinger stå i forhold til de potentielle risici i forhold til produkter og services

23:23



28


Netværket
Interne Auditorer 

Risikoledeelse i den nye 9001


Der er (endnu) ikke krav om at risikoanalyser er dokumenteret.

- Uklart hvordan det bliver håndteret ved audits

Èn mulighed er at lave en gennemgang baseret på en struktureret gennemgang, vurdering og dokumentation af *sandsynlighed og alvor*.




23:23 29

Netværket
Interne Auditorer 


Risikoanalyse

Risikoanalysen skal bestemme:

- De med *rimelighed forventede* risici
- Hvilke risici der kræver styring
- Graden af nødvendig styring
- Hvilke kombinationer af styrende foranstaltninger, der kræves



23:23 30


Netværket
Interne Auditorer 

Risikoanalyse


For hver identificeret risici bør der foretages en risikovurdering af:

- Skal risikoen fjernes
- Skal/kan risikoen reduceres til acceptabelt niveau
- Er det nødvendigt at styre den for at nå det acceptable niveau

Der skal tages hensyn til alvorlighed og sandsynlighed.
Metodik bør beskrives og resultater af risikovurdering registreres.




23:23 31

Netværket
Interne Auditorer 

Styrende foranstaltninger

Udvælgelse og vurdering af styrende foranstaltninger

På grundlag af risikovurderingen skal der udvælges en passende kombination af *styrende foranstaltninger*, der er i stand til at forebygge, fjerne eller reducere disse risici til acceptable niveauer.




23:23 32

Netværket
Interne Auditorer **DK**

Eksempel på sammenhæng mellem sandsynlighed og konsekvens

		Indflydelse på produkt/ydelse		
		Mindre konsekvens	Mellem konsekvens	Alvorlig konsekvens
Sandsynlighed	Meget sandsynligt	Moderat risiko	Alvorlig risiko	Ikke acceptabel risiko
	Sandsynligt	Acceptabel risiko	Moderat risiko	Alvorlig risiko
	Ikke sandsynligt	Ubetydelig risiko	Acceptabel risiko	Moderat risiko


23:23  33


Netværket
Interne Auditorer **DK**

Eksempel på sammenhæng mellem sandsynlighed og konsekvens

EKSEMPEL

Sandsynlighed	Stor	1.5	2.5	3.5	4.5	5.5
		1.4	2.4	3.4	4.4	5.4
		1.3	2.3	3.3	4.3	5.3
		1.2	2.2	3.2	4.2	5.2
	Lille	1.1	2.1	3.1	4.1	5.1
		Sundhedsfare Lille -----stor				


23:23  34


Netværket
Interne Auditorer 

Sundhedsfare...

Sandsynlighed Stor	1.5	2.5	3.5	4.5	5.5
	1.4	2.4	3.4	4.4	5.4
	1.3	2.3	3.3	4.3	5.3
	1.2	2.2	3.2	4.2	5.2
Lille	1.1	2.1	3.1	4.1	5.1
	Sundhedsfare Lille ----- stor				

Det **gule** og det **grønne område** er de harmløse områder, hvor der ikke er den store risiko for at blive utilpashed eller syg.

23:23

35

Netværket
Interne Auditorer 

APLET SWAN A/S
EGENKONTROLPROGRAM

Proces-trin nr.	Proces/beskrivelse	Risici			
		Fysiske	Kemiske	Biologiske	Andre
06.03 Dekoration	Trykfarve indvendigt i bægerne – kan ske på grund af: 1) tryk på dom. tryk overføres til bægeret inderside eller 2) manglende træstring eller 3)UV-ovn fungerer ikke	X	X		
06.03 Dekoration	Klatrer af trykfarve i bægerne kan medføre kontaminering af bæger med uhardet trykfarve	X	X		
06.04-06.06 Stabling og pakning efter dekoration	Støv/mul i luften kan medføre kontaminering af bæger med støv/mul	X			
03	Brug af afvaskemiddel "Arcosolv" Rester af				

23:23

Program

Programmet ser således ud:

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

Kl. 10.05 – 11.00 *Bordet rundt*
- Status og konkrete udfordringer til sparring/inspiration med særlig vægt på dagens emner "Kundetilfredshedsanalyser" eller "Risikostyring"

Kl. 11.00 – 12.00 *Værktøjer til Kundetilfredshedsanalyser v/Lasse Michael Ahm.*
Krav i standarderne.
Workshop (Medbring dine egne værktøjer) – Hvad virker godt?

Kl. 12.00 – 13.00 *Frokost & networking*

Kl. 13.00 – 14.15 *Risikostyring – De nye standarder v/Lasse Michael Ahm.*
Krav i standarderne. Workshop – Hvordan gøres dette optimalt?
Hvordan gribes arbejdet med risikostyring an. Inspiration fra andre standarder m.v.

Kl. 14.15 – 14.30 *Forslag til emner til vores næste møde*

Kl. 14.30 *Tak for i dag*

Netværket
Interne Auditorer






23:23


37


Næste møder i SJ-2...


Mulige emner

-  CSR
-  *Risik Management - Risikoanalyser i forbindelse med auditering*
-  *Beskyttelse af produkter - sikring af produkter undervejs*
-  PPAP
-  *Uddannelse og træning af interne auditorer*
-  *Værdiskabende auditer*
-  *Auditrapporter*
-  *Standardssystemer - hvad har medlemmerne i gruppen*
-  *KPI'er - egne målepunkter og virksomhedsmål*
-  *Nye afrapporteringssystemer*

Netværket
Interne Auditorer



23:23

38



Netværket
Interne Auditorer

Næste møder i SJ-2...

Kommende møder

Torsdag, den 24. september 2015
Kl. 10.00 – 14.30

Tirsdag, den 1. december 2015
Kl. 10.00 – 14.30 (fællesmøde med SJ-1)



IADK[®]

23:23 39

Netværket
Interne Auditorer

Emner til næste møde... (september)

- **KPI i kvalitetsfunktionen / Balanced Scorecard**
- **FMEA & ISO 31 000**

IADK[®]

23:23 40

Tak for i dag

Gruppe SJ-2

Lasse Ahm Consult

Torsdag, den 19. marts 2015



23:23



41