

Fokus på kvalitet i Advantec AS



Hovedprosjekt utført ved Høgskolen Stord/Haugesund- Avd. for ingeniørfag

Studieretning: K/HMS

Av: Tengesdal, Anna	Kandidat: 12
Nyhammer, Øyvind	Kandidat: 19
Haugerud, Kent Inge	Kandidat: 20

Haugesund

2012



HØGSKOLEN STORD/HAUGESUND

HOVEDPROSJEKT

Studenten(e)s navn: Kent Inge Haugerud 129649
Anna Raaen Tengesdal 130633
Øyvind Nyhammer 130497

Linje & studieretning Sikkerhet, HMS

Oppgavens tittel: *Fokus på kvalitet i Advantec AS*

Oppgavetekst:

"Bacheloroppgaven vil omfatte en samsvarsvurdering (compliance) av Advantec AS kvalitetsstyringssystem, mot NS-EN ISO 9001:2008, med påfølgende kvalitetsrevisjon. Kvalitetsrevisjonen vil bli utført som en prosessrevisjon av innkjøpsprosessen og dens underprosesser. Basert på resultatene av revisjonen vil vi komme med forslag til utbedring av avvik og oppdatert prosedyreverk."

Endelig oppgave gitt: Torsdag 8. mars 2012

Innleveringsfrist: Fredag 4.mai 2012 kl. 12.00

Intern veileder Sigurd Håkonsen; HSH

Ekstern veileder Heine Børgeesen Advantec AS

**Godkjent av
studieansvarlig:
Dato:**

B. Fullø
25/4 - 12



HØGSKOLEN STORD/HAUGESUND

Høgskolen Stord/Haugesund
Studie for ingeniørfag
Bjørnsonsgt. 45
5528 HAUGESUND
Tlf. nr. 52 70 26 00
Faks nr. 52 70 26 01

Oppgavens tittel		Rapportnummer
Fokus på kvalitet i Advantec AS		<i>(Fylles ikke ut)</i>
Utført av		
Øyvind Nyhammer, Anna Tengesdal og Kent Inge Haugerud		
Linje Sikkerhet, HMS	Studieretning Kvalitet og HMS ingeniør	
Gradering Åpen	Innlevert dato 2.5.2012	Veiledere Sigurd Håkonsen (intern) Heine Børgesen (ekstern)

Forord

Denne rapporten er en del av vår bacheloroppgave i K-HMS utdanningen, ved Høgskolen Stord/Haugesund avdeling Haugesund. Bacheloroppgaven ble gjennomført i samarbeid med Advantec AS på Stord, og har et omfang på 15 studiepoeng.

I denne bacheloroppgaven sto vi fritt til selv å velge hvilket fagemne vi ville fordype oss innen. Etter en veiledning med Sigurd Håkonsen ved HSH, falt valget på kvalitet. Dette så vi på som ett interessant tema som vi ønsket å lære mer om. I oppgaven har vi fått brukt erfaringer, fra tidligere fag i studiet. Bacheloroppgaven har vært en lærerik og motiverende oppgave å jobbe med. Samtidig har den gitt oss noen utfordringer, men med det resultat at vi som studenter har fått en økt kunnskapsforståelse.

I forbindelse med bacheloroppgaven ønsker vi å rette en stor takk til ekstern veileder Heine Børgesen, og innkjøpssjef Bjarte Salomonsen ved Advantec AS. I tillegg vil vi takke de ansatte hos Advantec AS som også har vært behjelpelige. Til slutt vil vi takke vår interne veileder Sigurd Håkonsen, for å ha vært tilgjengelig under hele prosessen. Han har bistått med god veiledning angående bruk av metoder og rapportskrivning.

Bacheloroppgaven ble gjennomført i tidsrommet fra uke 1 til uke 18 i 2012.

Innholdsfortegnelse

FORORD	I
INNHOLDSFORTEGNELSE	II
TABELL- OG FIGURLISTE	III
DEFINISJONER	IV
FORKORTELSER	VI
SAMMENDRAG	VII
INNLEDNING	1
TEORI	7
METODER	14
RESULTAT	17
COMPLIANCE	17
REVISJON	19
DISKUSJON	24
KONKLUSJON	29
VEDLEGG	I
VEDLEGG 1 MANAGEMENT SYSTEM	II
VEDLEGG 2 COMPLIANCE – SAMSVARSMÅLING	III
VEDLEGG 3 REVISJON	LV
VEDLEGG 4 PROSEDYRER OG SJEKKLISTER	XXIV
VEDLEGG 5 SERTIFIKAT ADVANTEC AS, NS-EN ISO 9001:2008	XXXII

Tabell- og figurliste

Tabell 1 Sammen drag av utført Compliance.....	18
Tabell 2 Avvik ved revisjon.	20
Tabell 3 Observasjoner ved revisjon.	23
Figur 1 Årlig omsetning Advantec AS.....	2
Figur 2 Utvikling i antall ansatte hos Advantec AS.....	2
Figur 3 Oversikt over Advantec AS, internasjonale leveranser og servicekontrakter.....	4
Figur 4 Oversiktskart over Advantecs beliggenhet.	5
Figur 5 Oversiktskart over Advantecs hovedkontor.....	5
Figur 6 Advantec AS sitt organisasjonskart.	6
Figur 7 Oversikt over prosessen vedrørende en Compliance.....	8
Figur 8 Kontinuerlig forbedring(NS-EN ISO 9001:2008).	9
Figur 9 Revisjonsprosess.....	12
Figur 11 Prosessoversikt	26

Definisjoner

Avvik – mangel på oppfyllelse av krav (NS-EN ISO 9000:2005).

Flytskjema - Diagram som viser rekkefølgen av trinnene for å fullføre en kompleks prosess.

Kontinuerligforbedring – gjentatt aktivitet for å øke evnen til å tilfredsstille krav (NS-EN ISO 9000:2005).

Krav – Angivelse i innholdet av et dokument som gir kriterier som skal oppfylles hvis det skal hevdes samsvar med dokumentet, og som det ikke er tillat å avvike fra (NS-EN ISO 9000:2005).

Kundetilfredshet – kundens oppfattning av i hvilken grad kundens krav er oppfylt (NS-EN ISO 9000:2005).

Kvalitet - i hvilken grad en samling av iboende egenskaper oppfyller krav (NS-EN ISO 9000:2005).

Kvalitetsmål – noe som forsøkers oppnådd, eller som det siktes mot når det gjelder kvalitet (NS-EN ISO 9000:2005).

Kvalitetspolitikk – organisasjonens overordnede hensikter og retning angående kvalitet, slik dette formeldt er uttrykt av den øverste ledelsen (NS-EN ISO 9000:2005).

Kvalitetsstyring – koordinerte aktiviteter for å rettlede og styre en organisasjon når det gjelder kvalitet (NS-EN ISO 9000:2005).

Observasjon - Et forhold som ikke omfattes av definisjonen for avvik, men som en mener det er nødvendig å påpeke for å ivareta intensjonene med kvalitetssystemet. Det skal ved rapportering av en anmerkning vurderes om det er hensiktsmessig å iverksette forbedringstiltak (Forelesning kvalitetsledelse 2011).

Produkt – Resultat fra en prosess(NS-EN ISO 900:2005).

Prosedyre – angitt framgangsmåte for å utføre en aktivitet eller en prosess (NS-EN ISO 9000:2005).

Prosess – samling av beslektede eller samvirkende aktiviteter som omformer tilført grunnlag til resultater (NS-EN ISO 9000:2005).

Prosesstankegangen – den systematiske identifiseringen og styringen av prosessene som benyttes i en organisasjon, og spesielt samspillet mellom slike prosesser.

Revisjon - en systematisk, uavhengig og dokumentert prosess for å fremskaffe revisjonsbevis og bedømme det objektivt for å bestemme i hvilken grad kriterier for revisjon er oppfylt (NS-EN ISO 9000:2005).

Revisjonsenhet – Den som blir utsatt for en revisjon

Samsvarsskjema – Skjemaet som brukes for å gjennomføre dokumentgjennomgang.

Styringssystem – samling av elementer som er innbyrdes beslektet eller gjensidig påvirker hverandre for å etablere politikk og mål (NS-EN ISO 9000:2005).

Verifikasjon – bekreftelse ved og fremskaper objektive bevis på at spesifiserte krav er oppfylt (NS-EN ISO 9000:2005).

Forkortelser

AMS – Advantec AS Management System

AMU- Arbeidsmiljøutvalg

BHT – Bedriftshelsetjeneste

EPMS – Engineering Procurement Manufacturing Schedule

FAT – Factory Acceptance Test

ISO – International standard for organization for standardization

ITP – Inspeksjon og Test Plan

K-HMS – Kvalitet - Helse, Miljø og Sikkerhet

LOI- Letter of intention

MC – Mechanical Completion

OHSAS - Occupational Health and Safety Zone

PDCA – Plan Do Check Act

PO – Purchase Order

SDRL – Supplier Data requirement List

QMS – Quality Management System

WOCS- Work over control system

Sammendrag

Dette hovedprosjektet i studiet K/HMS ingeniør ved Høgskolen Stord/Haugesund, omhandler kvalitetsledelse. I en stadig økende konkurranse, vil en god kvalitetsledelse være god økonomi. Et verktøy for å få til dette, er å ha et system for god kvalitetsstyring. Advantec AS er en leverandør rettet inn mot offshore industrien, der det stilles høye krav til kvalitet. Bedriften er i en sterk vekstfase, og ser behovet for mulige endringer innenfor enkelte prosedyreverk. I forbindelse med dette er det foretatt en kartlegging av enkelte prosesser i Advantec AS. På bakgrunn av det er det satt en problemstilling, som skal ta for seg en Compliance opp mot NS-EN ISO 9001:2008, med en påfølgende kvalitetsrevisjon. For å få til dette ble det utførte en prosesskartlegging sammen med K/HMS koordinatoren til Advantec AS.

Advantec AS er i dag sertifisert opp mot NS-EN ISO 9001:2008(se vedlegg 5).

I Compliancen kom det frem at Advantec AS oppfulgte de fastsatte kravene, i henhold til standarden NS-EN ISO 9001:2008. Revisjonen viste at Advantec AS hadde utfordringer i enkelte prosedyrer. Noen ansatte hadde liten kjennskap til enkelte prosedyrer, og prosedyrene ble derfor ikke brukt aktivt i det daglige arbeidet. På bakgrunn av det som kom frem i kartleggingen, har det blitt utarbeidet forslag til mulige endringer. Forslagene er endring av enkelte prosedyrer, og endring i prosesskart i kvalitetsstyringssystemet. Endringen vil føre til at Advantec AS får en økt bevisstgjøring hos alle ansatte. Med en økt bevisstgjøring vil et godt kvalitetsstyringssystem fungere mer optimalt. Som vil være med på å skape en forankring av kvalitet fra den øverste ledelsen, og ned til alle ansatte. Med det resultatet at Advantec AS, kan få en økt lønnsomhet i bedriften.

Innledning

Bakgrunn, formål og problemstilling

Kvalitet er et ord, som er brukt mye i det daglige språk. Kvalitet er noe de fleste forbinder med en beskrivelse av et produkt, og vil ofte ha noe med forventninger til produktet. Ofte vil det være en oppfatning om at hvis en kjøper noe dyrt, så vil produktet ha en bedre kvalitet enn om en kjøper noe billig. Forventingene blir ikke de samme til et billig produkt, sett i forhold til et dyrt produkt. Derfor vil dette være en følelsesbasert vurdering, og ikke en vurdering av den faktiske kvaliteten på produktet.

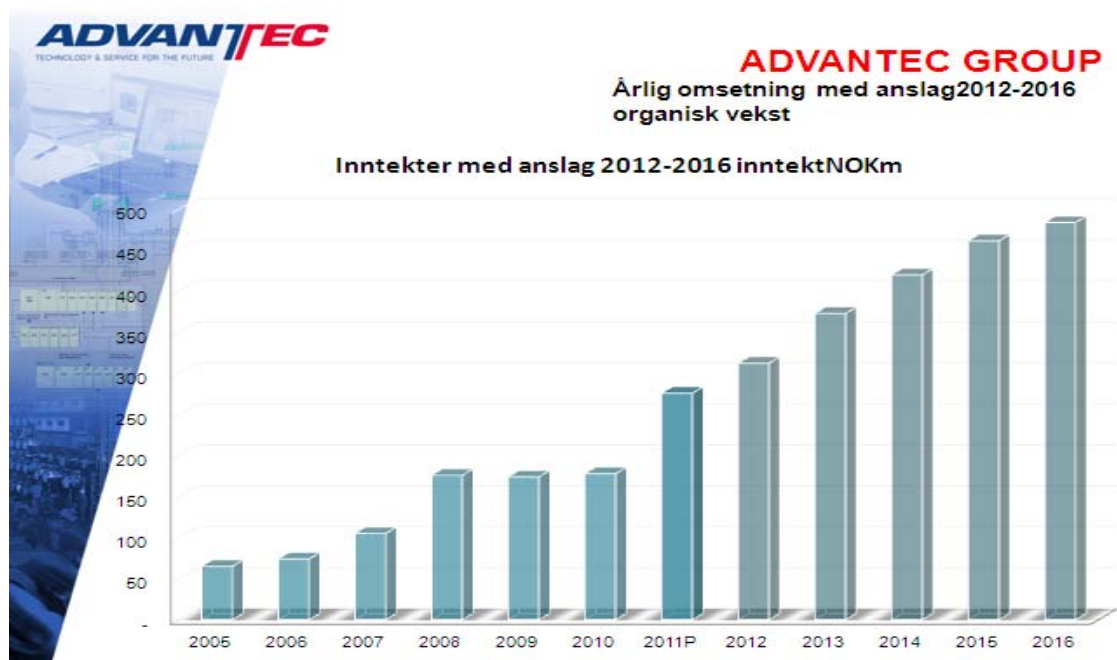
Kvalitetsledelse beskriver kvalitet for å ha minst to dimensjoner. Det er produktkvalitet og kvalitet i organisasjon. I en stadig økende konkurranse blant næringsdrivende, vil en god kvalitetsledelse ha stor betydning for bedriften. Kvalitet i en organisasjon vurderes ut fra god kundetilfredshet, gode prosesser og en optimal ressursutnyttelse. I tillegg til god trivsel blant de ansatte. Når det gjelder produktkvalitet må dette sees på den sammenhengen mellom ordet ”produkt” og ordet ”kvalitet”. I Norsk Standard (NS-ISO 9000:2005) gis følgende definisjoner:

”Produkt sier noe om resultatet fra en prosess”.

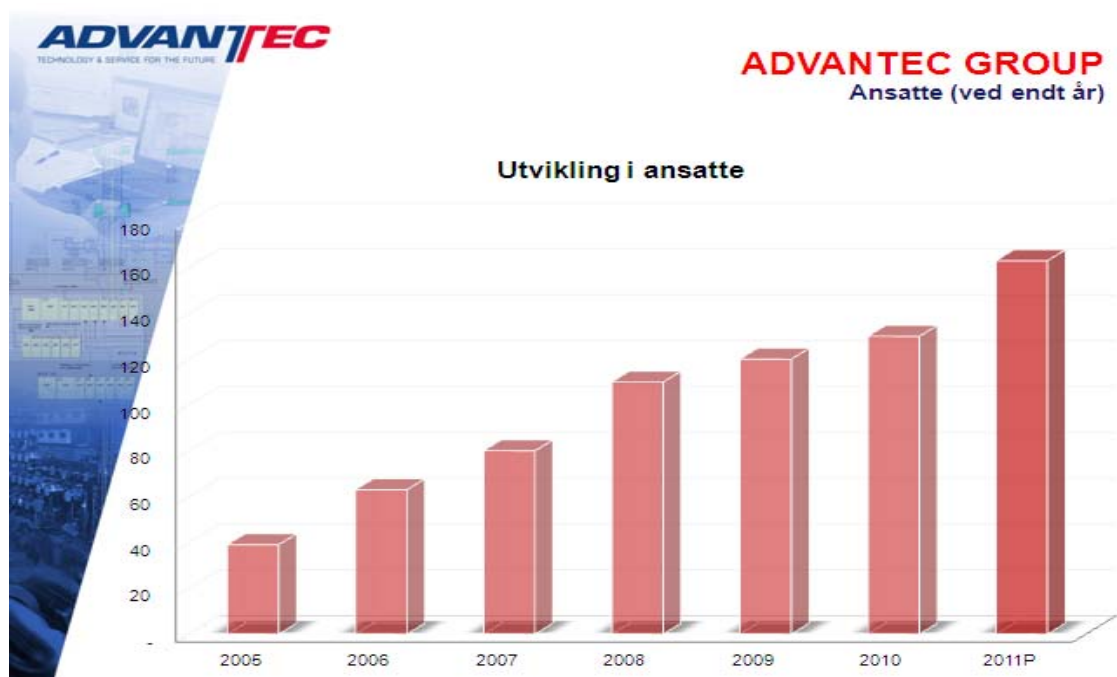
”Kvalitet er i hvilken grad en samling av iboende egenskaper oppfyller krav”.

I en stadig økende konkurranse, vil en god kvalitetsledelse være god økonomi. Et verktøy for å få til dette, er å ha et system for god kvalitetsstyring. For mange bedriftsledere vil en kvalitetsledelse sees på kun som utgifter. Her har nyere forskning kommet frem til at kvalitetskostnadene til en bedrift utgjør mellom 20 og 35 % av omsetningen. 70 – 80 % av disse kostnadene er enkle og identifisere og redusere (ref forelesningsnotater). Reduksjonen av disse kostnadene vil vises direkte på resultatet, dette er med på å styrke bedriften i ett konkurransepreget marked.

Advantec AS er et selskap i vekst, som har stor økning i både omsetning og antall ansatte (se figur 1 og 2).



Figur 1 Årlig omsetning Advantec AS



Figur 2 Utvikling i antall ansatte hos Advantec AS

På bakgrunn av dette mener selskapet at de har enkelte utfordringer knyttet opp mot noen av prosessene i selskapet. Advantec AS er i dag sertifisert etter NS-EN ISO 9001:2008(Systemer for kvalitetsstyring), og ISO 14001(Miljøstyringssystemer).

Bacheloroppgaven vil ta for seg kvalitetsledelse med det formål om å kunne bidra til at Advantec AS for en økt lønnsomhet for bedriften.

I tillegg vil oppgaven også ta for seg en Compliance av Advantec AS, opp i mot ISO-9001:2008, med påfølgende kvalitetsrevisjon. Kvalitetsrevisjonen vil bli utført som en prosessrevisjon av innkjøpsprosessen og dens underprosesser. Basert på resultatene av revisjonen vil vi komme med forslag til utbedring av avvik og oppdatert prosedyreverk.

Avgrensing

Ut fra Advantec AS sitt ståsted, var det mest hensiktsmessig å utføre en prosessrevisjon.

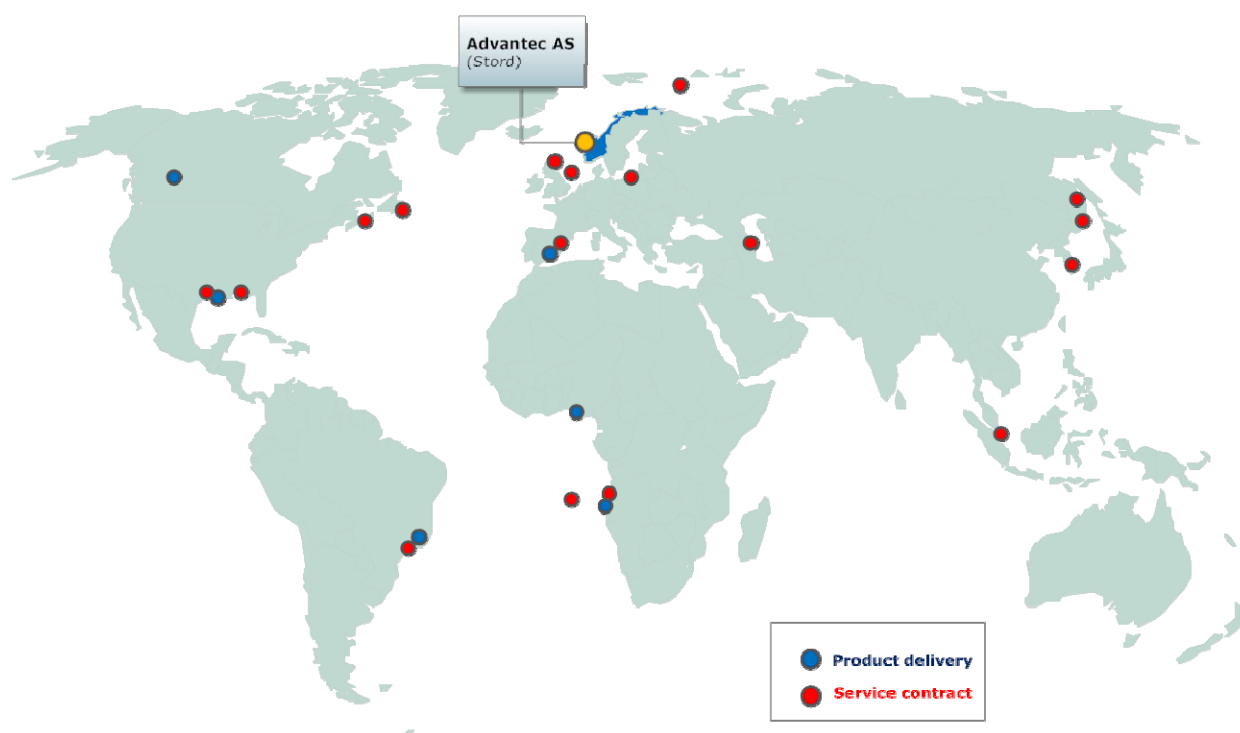
Bakgrunnen for dette var at bedriften mente de hadde et forbedringspotensial i enkelte av prosessene. Den prosessen som bedriften mente hadde de største utfordringene, var prosessen som omhandlet innkjøp, med underliggende prosess varemottak/lager.

Om bedriften

Advantec AS ble startet i 2005, og leverer produkt til olje og gassbransjen.

Da Advantec AS ble stiftet i 2005 hadde de 37 ansatt og en ca. årlig omsetning på 65 mill NOK. I dag teller de hele 170 ansatte og har en ca. årlig omsetning på 260 mill NOK.

Hovedkontoret til Advantec AS ligger på Stord, der de leverer utstyr/tjenester innenfor onshore/offshore. Men de har også kontor i Stavanger, Oppegård og Houston. Advantec AS tilbyr tjenester i blant annet land som Norge, USA, Canada, Brasil, Nigeria Korea og Kina. (se figur 3)



Figur 3 Oversikt over Advantec AS, internasjonale leveranser og servicekontrakter

Med en kraftig oppadgående jobbkurve har Advantec AS sett seg nødt til å utvide hovedkontor og lager på Stord. Denne utvidelsen er alt påbegynt, og vil gi større kapasitet samtidig som effektiviseringen vil øke.

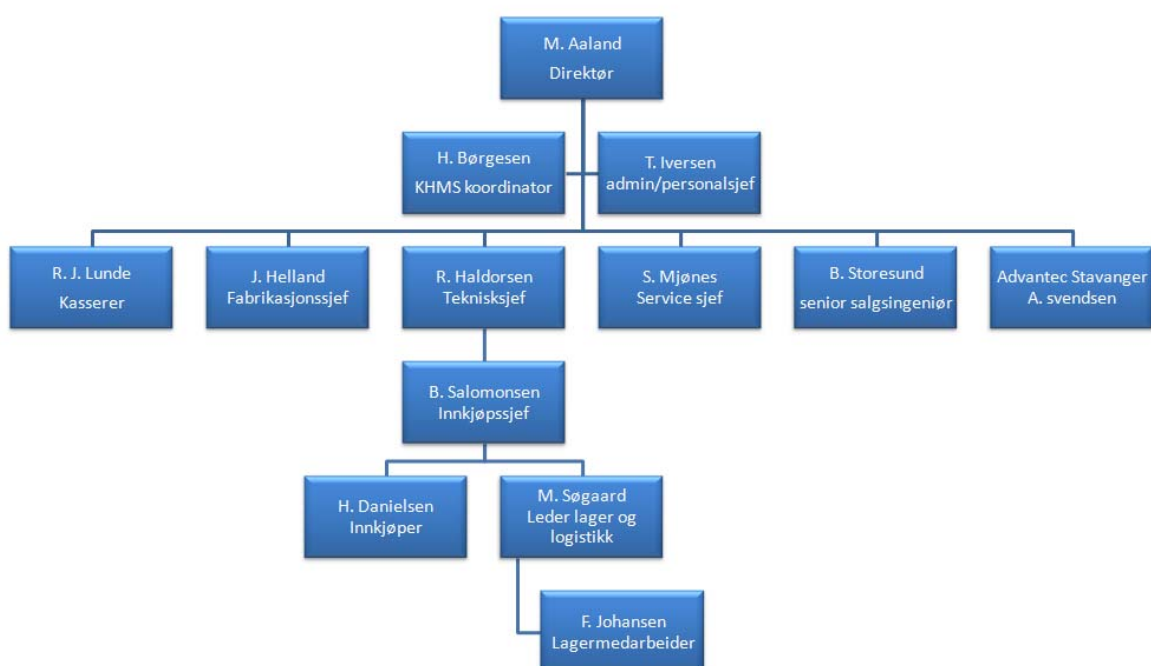


Figur 4 Oversiktsbilde over beliggenhet til Advantec AS.



Figur 5 Bilde av hovedkontoret til Advantec AS.

Organisasjonskart over bedriften



Figur 6 Advantec AS sitt organisasjonskart.

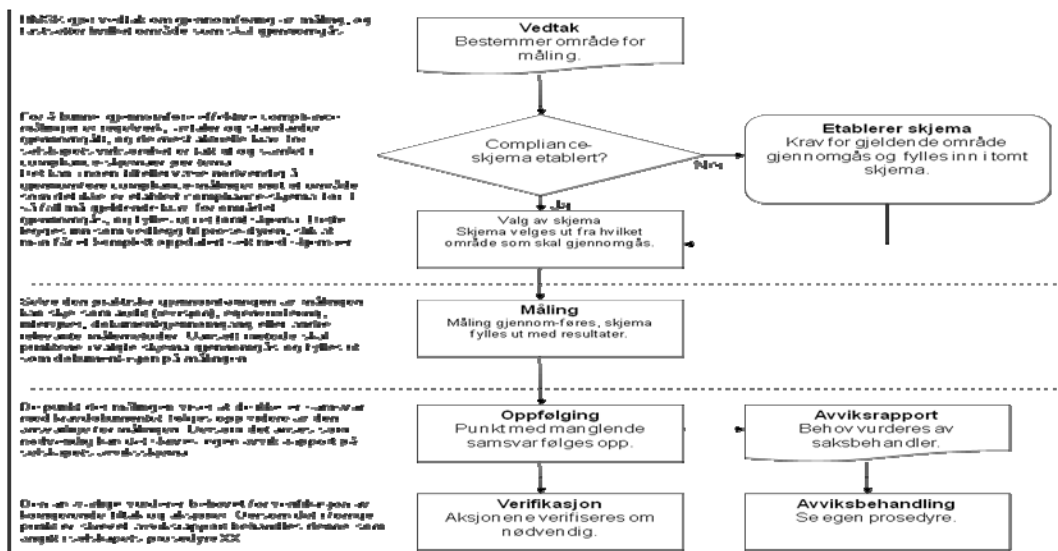
Teori

Prosesser

Prosesser er alle de aktivitetene/resurssene i en bedrift som går med på å omforme et oppdrag til et produkt. Disse prosessene går ofte over i hverandre, sånn at en prosess ofte påvirker det som skjer i neste. Derfor vil det være nødvendig å identifisere prosessene, for å få en oversikt over rekkefølgen for hvordan prosessene påvirker hverandre. Med en prosesskartlegging, vil en få oversikt over hva som skjer i bedriften. I neste trinn kan en iverksette tiltak for å forbedre ytelsene, som fører til et bedre sluttresultat.

Compliance

Compliance eller samsvarsmåling er et verktøy som kan brukes for å kartlegge bedriften blant annet opp i mot kravene som ligger i et kvalitetssystem.. Advantec AS sitt kvalitetssystem er sertifisert etter er NS-EN ISO 9001:2008. Ved en gjennomføring av Compliance vil en få en systematisk, sikker og korrekt måling opp mot dette kravdokumentet. Slik at en enkelt får oversikt over om bedriftens dokumentasjon samsvarer med de spesifiserte krav. Når en gjennomfører en Compliance vil en først utforme et samsvarskjema(se figur 10), som vil være et hjelpemiddel når en kartlegger en bedrift.



Figur 7 Oversikt over prosessen vedrørende en Compliance.

En Compliance-måling er en systematisk undersøkelse, for å kontrollere om bedriftens virksomhet og dokumentasjon samsvarer med spesifiserte krav. Målingen utføres ofte som stikkprøvekontroll, kvalitetsrevisjon, intervjuer eller dokumentgjennomgang av bedriftens dokumenter. Eventuelle punkter fra Compliance som viser lite samsvar med kravreferansene, kan bli videre fulgt opp med en kvalitetsrevisjon. Dette gjøres for å verifisere om "kart og terreng" stemmer.

Compliance kan måles mot blant annet lover, forskrifter og standarder.

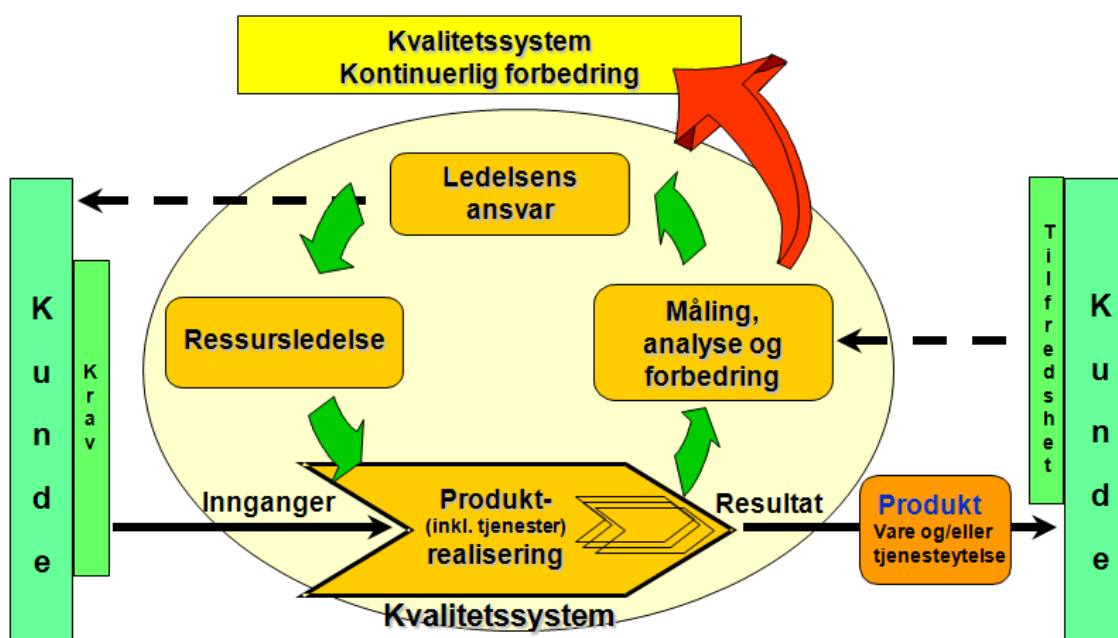
ISO 9000 -serien

ISO 9000 serien er en samling internasjonale standarder som omhandler kvalitetsstyring.

Serien består av tre standarder:

- NS-EN ISO 9000 Systemer for kvalitetsstyring. Grunntrekk og terminologi. (NS-EN ISO 9000:2005)
- NS-EN ISO 9001 Systemer for kvalitetsstyring. Krav. (NS-EN ISO 9001:2008)
- NS-EN ISO 9004 Styling for vedvarende fremgang i en organisasjon. Kvalitetsstyring som metode. (NS-EN ISO 9004:2009)

Standardene kan brukes som hjelp til å utarbeide kvalitetsstyringssystem for bedrifter og organisasjoner, de er generelle og kan derfor brukes av alle bedrifter og organisasjoner. Det stilles da en rekke krav til bedriftene/organisasjonene, disse kravene forteller hvordan en bedrift/organisasjon skal styre sine prosesser eller aktiviteter for å kunne levere varer eller tjenester som samsvarer med de krav og forventninger til kvalitet som kunden stiller. Bedrifter og organisasjoner som har utviklet et kvalitetsstyringssystem ut ifra denne standarden bør hele tiden drive med kontinuerlig forbedring (se figur 8), slik at systemet hele tiden fungerer optimalt.



Figur 8 Kontinuerlig forbedring(NS-EN ISO 9001:2008).

ISO 9001 er antakelig den viktigste standarden i serien, det er denne standarden bedrifter og organisasjoner kan sertifisere seg opp mot i ISO 9000- serien. Ved å sertifisere seg opp mot denne standarden får bedriften/organisasjonen en bekreftelse på at de har et anerkjent kvalitetsstyringssystem. Dette skjer ved at bedriften/organisasjonen får en uavhengig tredjepart som for eksempel DNV til å gå igjennom kvalitetsstyringssystemet. For å verifisere at kravene i NS-EN ISO 9001:2008 er oppfylt. Er disse kraven oppfylt får bedriften/organisasjonen utstedt et sertifikat, som varer i tre år. Sertifikatet kan bedriften bruke som et kvalitetsstempel i sine forhandlinger.

NS-EN ISO 9001:2008 er delt inn i fem hovedemner, disse er:

1. System for kvalitetsstyring

Bedriften/organisasjonen skal bestemme de prosesser som behøves i et kvalitetsstyringssystem. Videre må rekkefølgen av disse prosessene bestemmes, og hvordan prosessene påvirker hverandre. Det må settes kriterier for hvordan prosessene kan brukes og kontrolleres på en hensiktsmessig måte. Det skal også sørges for at prosessene kan overvåkes, det er derfor viktig at informasjon og dokumentasjon er lett tilgjengelig. Bedriften/organisasjonen skal hele tiden overvåke prosessene og kontinuerlig forbedre disse. Når det er nødvendig må korrigerende tiltak settes inn for å oppnå planlagte resultater. Den dokumentasjonen det er krav til i et kvalitetsstyringssystem er blant annet skriftlig kvalitets-politikk og mål, kvalitetshåndbok og dokumenterte prosedyrer.

2. Ledelsens ansvar

Det er viktig at ledelsen forplikter seg til å sette i gang systemet for kvalitetsstyring, og at de regelmessig forbedrer dette. Videre skal ledelsen sørge for at det blir etablert kvalitetspolitikk og kvalitetsmål, og at disse er egnet for bedriften/organisasjonen. Ledelsen må også sørge for at det er klart hvem som har myndighet og ansvar i bedriften/organisasjonen.

3. Ressursstyring

Bedriften/organisasjonen skal hele tiden ha tilgjengelig de ressurser som kreves for å tilfredsstille kundens krav og tilfredshet, også de ressurser som kreves for å sette i gang og vedlikeholde kvalitetsstyringssystemet skal være tilgjengelige. Det skal hele tiden drives kontinuerlig forbedring av dette. Opplæring av de ansatte, og det psykiske og fysiske arbeidsmiljøet stilles det også krav til.

4. Realisering av produkt

Bedriften/organisasjonen skal planlegge og utvikle de prosessene som det er behov for slik at et produkt kan realiseres. Det skal være bevissthet rundt hvordan bedriften/organisasjonen kommuniserer, oppfatter og imøtekommer kundens krav. Det er viktig at bedriften/organisasjonen sørger for at det innkjøpte produktet harmonerer med de spesifiserte innkjøpskravene.

5. Måling, analyse og forbedring

Bedriften/organisasjonen skal planlegge å sette i gang de prosessene som er nødvendige for å tilfredsstille produktkrav og samsvar med kvalitetsstyringssystemet. Bedriften/organisasjonen skal også drive kontinuerlig forbedring av kvalitetsstyringssystemet.

Bedrifter/organisasjoner kan ved å arbeide aktivt med kvalitetsstyring oppnå bedre arbeidsmetoder, forbedret medarbeidertilfredshet, høyere effektivitet, kortere opplæringstid av ansatte og kvaliteten er i henhold til kundens forventninger. Dette vil føre til økt lønnsomhet hos bedriften/organisasjonen.

NS-EN ISO 19011:2002 Retningslinjer for revisjon av systemer for kvalitet- og eller miljøstyring. Denne standarden benyttes ofte for å planlegge å gjennomføre forskjellige kontroller av kvalitetsstyringssystemet, dette kan være f.eks. revisjon eller internrevisjon.

Revisjon

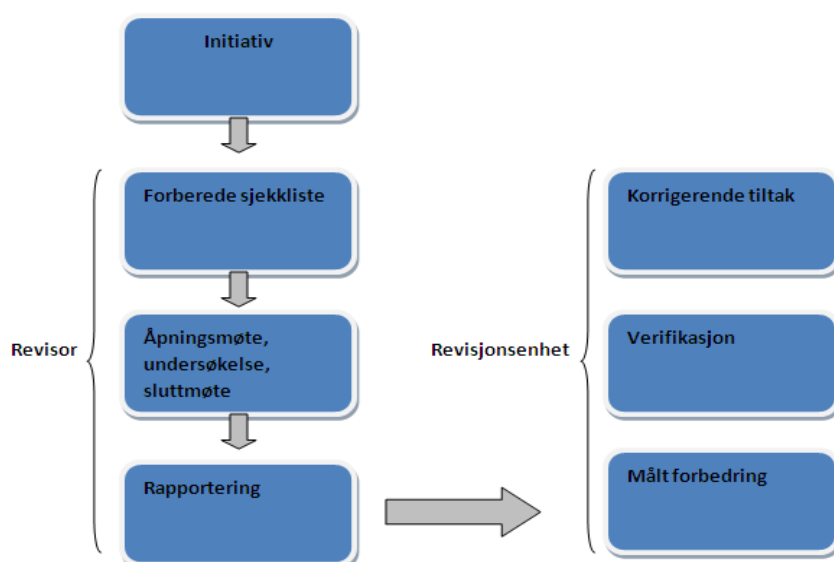
En revisjon brukes for å se at de krav som stilles til bedriften blir overholdt og for å identifisere evt. forbedringspotensial. Når en reviderer, kontrollerer man bedriften opp mot aktuelle lover og forskrifter, kvalitetssystem, interne regler og prosedyrer og kontraktuelle krav etc.

En revisjon kan utføres som:

- Systemrevisjon der en tar en helhetlig vurdering av alle elementene i et kvalitetssystem.
- Prosessrevisjon der en undersøker bestemte prosesser i et kvalitetssystem/bedrift.
- Produktrevisjon der en undersøker et produkt på overensstemmelse med spesifiserte kvalitetskjennetegn.

Når en reviderer er det viktig at en fremstår profesjonelt og at en er rettferdig. Det går på revisjonens etikk og moral. En skal fremstå positiv og et godt motto kan være ”sammen skal vi bli bedre”. Da får en frem at en ønsker å hjelpe bedriften, og ikke ”arrestere” de.

En typisk revisjonsprosess(se figur 9) i korte trekk kan være:



Figur 9 Revisjonsprosess.

Revisjonsvarsel

Før en revisjon må man i god tid sende ut ett varsel. Selve revisjonsvarselet kommer i sin helhet, senest 1 uke før revisjons start. I revisjonsvarselet bør en ha med følgende:

- Sted
- Dato
- Formål
- Revisjons omfang
- Referanse dokumenter
- Timeplan
- Revisjonsleder og revisjonsgruppe
- Intervjuobjekt
- Praktiske opplysninger

Åpningsmøte

Revisjonsleder og revisjonsgruppen deltar sammen med revisjonsenheten på åpningsmøte. Her går en gjennom revisjonsprogram og fastsetter praktiske ting som lunsj. Det er viktig å få fram at en revisjon er noe som skal gjøre revisjonsenheten bedre. Det bør en få tydelig fram under åpningsmøte.

Intervju

Revisjonsleder og revisjonsgruppen intervjuer de aktuelle partene hos revisjonsenheten. Her blir alle observasjoner, avvik og andre viktig informasjon notert ned og registrert. Det er vanlig og teste/verifisere de ulike partene, for å se at rutiner og prosedyrer er gjort kjent og innarbeidet. Her ser en raskt om revisjonsenheten har tydelige prosedyrer/rutiner på arbeidet, og om arbeidet stemmer overens med dem.

Avslutningsmøte

Når revisjonen er ferdig setter man av tid til å gå gjennom resultatene før en presenterer de på selve møte.

På avslutningsmøte deltar de intervjuede og de som var på åpningsmøtet. Revisjonsleder presenterer funnene i form av observasjoner og avvik. Samt legger frem hvilke tiltak de bør lede til.

På avslutningsmøte er det viktig at alle avvik/observasjoner blir gått skikkelig igjennom, slik at eventuelle missforståelser blir oppklart. Etter møtet kan ikke flere avvik/observasjoner blir lagt til rapporten.

Revisjonsrapport

Revisjonsleder er ansvarlig for at revisjonsrapporten blir utarbeidet.

Metoder

Prosesskartlegging

Sammen med K/HMS og Leder Innkjøp, ble det foretatt en prosesskartlegging av prosessene i Advantec AS sitt kvalitetsstyringssystem. Dette for å få en fullstendig oversikt over alle prosessene.

Compliance

Gruppen gikk sammen for å utforme en metode for videre kartlegging. Den metoden som er mest hensiktsmessig i videre arbeid, er Compliance, med en påfølgende kvalitetsrevisjon av en prosess. Det ble foretatt en dokumentgjennomgang sammen med K/HMS. Her ble det brukt et standardskjema som samsvarte med punktene i NS-EN ISO 9001:2008. Skjemaet inneholdt kravreferanser og kravbeskrivelser med henvisning til ISO-standardene. Med påfølgende kolonne for Ja/Nei/Delvis, og til slutt en kolonne for kommentarer. Skjemaet vil deles opp i hovedkrav og delkrav, der hovedkrav er overskrift til de påfølgende delkravene (se figur 10). Underveis ble kravene i skjemaet verifisert opp mot kvalitetssystemet til Advantec AS. Denne Compliance ble gjennomført ved Advantec AS sine lokaler ved Stord.

ISO 9001:2008	Referanser til krav	Kravbeskrivelse	Dekket inn i Kvalitetsstyringssystemet? Ja/Nei/Delvis	Kommentar
4.1 Beskrivelse ISO 9001:2008 Organisasjonen skal etablere, dokumentere, iverksette og holde vedlike et system for kvalitetsstyring og kontinuerlig forbedre dets virkning i henhold til kravene i denne standarden. Organisasjonen skal:				
4.1 1.delkrav	ISO 9001:2008 4.1 a)	Bestemme de prosessene som er nødvendige i systemet for kvalitetsstyring og deres anvendelse i hele organisasjonen (se 1.2).	Ja	Prosesskart er delt opp i hovedprosess og støtteprosesser. Ligger i Advantec Management System (heretter kalt AMS), under prosesser.
4.1 2.delkrav	ISO 9001:2008 4.1 b)	Bestemme rekkefølgen og hvordan disse prosessene gjensidig påvirker hverandre.	Ja	Henviser til prosesskart (se ovenfor).
4.1 3.delkrav	ISO 9001:2008 4.1 c)	Bestemme kriterier og metoder som er nødvendige for å sørge for at både anvendelse av og kontroll med disse prosessene er virkningsfull.	Ja	Prosedyrer ligger i AMS, under prosedyrer.
4.1 4.delkrav	ISO 9001:2008 4.1 d)	Sørge for at nødvendige ressurser og informasjon er tilgjengelige for å understøtte drift og overvåking av disse prosessene.	Ja	Informasjon blir lagt ut fortløpende på Advantec sitt eget intranet som finnes på Advantec sin hjemmeside. I tillegg har alle ansatte tilgang til AMS.
4.1 5.delkrav	ISO 9001:2008 4.1 e)	Overvåke, måle hvis aktuelt, og analysere disse prosessene, og	Ja	Interrevisjoner-P 102 og ledelsens gjennomgang-P 001.

Figur Eksempel på skjema for Compliance.

Svakheten til Compliance er at det er en tidkrevende og veldig generell metode, som innebærer en stor grad av tolkning. Med liten erfaring kan det være vanskelig å tolke kravene i NS-EN ISO 9001:2008, og dermed oppnå et optimalt resultat.

Prosessrevisjon

Revisjon er en kvantitativ metode for å verifisere om det er samsvar mellom praksis og en referanse, i dette tilfelle standard (NS-EN ISO 9001:2008), de selskapsspesifikke kravene til Advantec AS og kvalitetssystemet deres. For å gjennomføre en internrevisjon ble det brukt intervju og observasjon som metode. Det ble gjort avgrensninger slik at revisjonen bare bestod av en av Advantecs AS sine prosesser og denne prosessens underprosesser. Prosessen som ble valgt var innkjøp med underprosess lager og logistikk. Målet med en revisjon er å finne forbedringspotensial hos revisjonsenheten, samt avdekke avvik/observasjoner fra revisjonsgrunnlaget. Revisjonen startet med et åpningsmøte etterfulgt av intervju med ledere og verifikasjonsintervju med ikke-ledere. Til slutt ble det avholdt et avslutningsmøte. I forkant av dette var det sendt ut et revisjonsvarsel og et revisjonsprogram til Advantec AS. Det ble utarbeidet spørreskjemaer som ble brukt i intervjuene. Disse ble utarbeidet opp i mot NS-EN ISO 9001:2008, og selskapets spesifikke krav som i dette tilfellet var deres prosedyrer for innkjøp (P110) samt lager og logistikk (P124). Det ble foretatt intervju av fire personer som var tilknyttet den valgte prosessen, Innkjøpssjef, innkjøper, leder lager og logistikk og lagermedarbeider. I tillegg til dette ble det utført en befaringsrunde på lageret, det ble observert hvordan lagermedarbeider F. Johansen utførte de forskjellige arbeidsoppgavene fra start til slutt. De første intervjuene ble utført 23.02.12, det siste intervjuet og befaringsrunden ble utført 8.03.12.

I en revisjon er det viktig at en fremstår profesjonell og at en er rettferdig. Det går på revisjonens etikk og moral. En skal fremstå positiv og et godt motto kan være ”sammen skal vi bli bedre”. Da får en frem at en ønsker å hjelpe revisjonsenheten til å bli bedre.

Revisjon kan være et ypperlig materiale til å bruke for å komme i dybden på ting. En får muligheten til å snakke med dem det gjelder under trygge omgivelser, og å stille de akkurat de spørsmålene en vil ha svar på. Likeledes får en en observasjonsrunde der en ser på prosessene og hvordan de fungerer.

Svakheten med en revisjon er at en som revisor kan overse avvik/observasjoner. En får ikke alltid ett helhetlig bilde av hvordan ting er. Den reviderte parten har også mulighet til å ”gjemme” problemer som de ikke ønsker skal komme frem under revisjonen, samt la være å oppgi riktig informasjon.

Resultat

Compliance

Først ble det gjennomført en Compliance sammen med K/HMS- koordinator hos Advantec AS. Ut i fra dette ble det utført verifisering av kvalitetsstyringssystemet til Advantec AS i henhold til gjeldende krav. I dette tilfellet NS-EN ISO 9001:2008.

Resultatene fra Compliance ligger i vedlegg 2, der er det brukt fargekoder ut fra resultat.

Felter som er markert med grønn, er i samsvar med NS-EN ISO 9001:2008. Felter som er markert med rødt, samsvarer ikke med NS-EN ISO 9001:2008. Felt som er markert med gult, har ikke vært tilgjengelige. Felt som er markert med grått, er ikke relevant for Advantec AS.

System for kvalitetsstyring

I forhold til kapittel 4.2 har Advantec AS etablerte prosedyrer i henhold til NS-EN ISO 9001:2008. Men den nødvendige kontrollen med disse prosedyrene er ikke god nok. Under Compliance kom det frem at flere av prosedyrene som ligger i kvalitetsstyringssystemet, ikke er godkjent etter revidering. I tillegg kom det frem at den nærmeste linjelederen til en underliggende prosess, ikke alltid er prosedyreeier.

Ressursstyring

Kapittel 6.1 som omhandler kundetilfredshet, kommer det frem at det ikke foreligger noe skriftlig rundt dette. Advantec AS mener i dette tilfellet at økt kundeportefølje, og at kunder kommer tilbake, dekker dette punktet.

Tabell 1 Sammenndrag av utført Compliance.

ISO 9001:2008	Godkjent	Ikke godkjent	Kommentar
Kapittel 4			<ul style="list-style-type: none"> • Den nærmeste linjelederen bør være prosedyreeier for sine underliggende prosesser, samt ha ansvar for prosedyreendring. • Prosedyre som er endret/revidert, må være godkjent før den kommer i bruk.
Kapittel 5			<ul style="list-style-type: none"> • Kapittel 5 er i orden.
Kapittel 6			<ul style="list-style-type: none"> • Advantec AS bør utarbeide en kundetilfredsundersøkelse som kan dokumenteres. Jfr. Figur 8
Kapittel 7			<ul style="list-style-type: none"> • Kapittel 7 er i orden.
Kapittel 8			<ul style="list-style-type: none"> • Kapittel 8 er i orden.

Revisjon

Avvik

I kapittel 4 som omhandler krav til dokumentasjon, sies det at en dokumentert prosedyre er en etablert prosedyre. I Advantec AS sitt kvalitetsstyringssystem kommer det frem at flere av prosedyrene ikke etterleves, samtidig som de er etablert.

De prosedyrene som det avvikes ifra, er P110, P124 og P134.

Vedrørende avviksnummer 1 kom det frem:

Ved P134 Preservering, kom det også frem at dette var en prosedyre som ikke ble brukt aktivt. Preservering ble utført på enkelte produkter, ved behov. Når det gjelder prosedyren, er dette hentet ut fra NORSOK Z-006. Men den er ikke tilpasset Advantec AS sitt behov, og er lite hensiktsmessig. Dette avviker også fra NS-EN ISO 9001:2008, 7.5.5, Bevaring av produkt.

Vedrørende avviksnummer 2 og 3, kommer det frem blant annet:

Ved P110, Innkjøp, så kom det frem at prosedyren ikke brukes aktivt av Innkjøpssjef. Når det gjelder Innkjøper, ble prosedyren brukt delvis. Her kommer det frem at Advantec AS er i en overgangsfase i forhold til denne innkjøpsprosessen. De er i en fase der de blant annet innarbeider et nytt IT-system for innkjøp/varemottak (Effect Warehouse). Her er bedriften i gang med å utarbeide ny prosedyre i forbindelse med dette. I tillegg blir leverandørregisteret i forbindelse med godkjente leverandører ikke brukt i henhold til prosedyren P110, med underliggende sjekklister. Men også her jobber Advantec AS med et nytt system.

Vedrørende avviksnummer 4 kom det frem:

Ved P124 Varemottak, kontroll og lagring, kom det også frem at prosedyren ikke ble brukt aktivt. Hverken Leder for lager og logistikk eller lagermedarbeider hadde kjennskap til denne prosedyren. Leder for lager og logistikk hadde ikke noe forhold til denne prosedyren. Lagermedarbeider forklarte at han hadde fått opplæring i hvordan han skulle utføre denne arbeidsprosessen, og forholdt seg kun til dette. Hvis det ble endringer i denne arbeidsprosessen, ble dette ikke endret i prosedyren.

Tabell 2 Avvik ved revisjon.

Avviksnummer	Kravreferanse	Kommentar
1	NS-EN ISO 9001:2008, 7.5.5 Bevaring av produkt P124 Varemottak, kontroll og lagring P134 Preservering	Varemottak og lagerhold utføres ikke i henhold til prosedyre og standarder.
2	P110 Innkjøp	Innkjøpsprosessene avviker fra innkjøpsprosedyren.
3	P110 Innkjøp	Leverandørregisteret blir ikke brukt i henhold til prosedyren.
4	P124 Varemottak, kontroll og lagring	Korrigerende tiltak blir gjennomført, men ikke i henhold til prosedyren.

Observasjon

Observasjonsnummer 1: Advantec AS har i dag et kvalitetssystem som ikke fungerer optimalt, fordi enkelte prosesser er i en overgangsfase og er ikke formalisert. Dermed er ikke disse prosessene beskrevet tilstrekkelig i kvalitetssystemet.

Observasjonsnummer 2: Når det gjelder innføring av kvalitetsmanualen ved nyansettelse, kan dette ikke dokumenteres. Men ifølge K/HMS gjennomgås dette i henholdt til prosedyre P141 Nyansettelse.

Observasjonsnummer 3: Under intervjuene kom det frem at Advantec AS sine kvalitetsmål/politikk ikke var godt nok kjent blant de ansatte, og dermed ikke godt nok forankret i bedriften.

Observasjonsnummer 4: Advantec AS sikrer at kvalitetspolitikk/mål blir gjort kjent, men kun ved nyansettelse.

Observasjonsnummer 5: Leder lager og logistikk har ikke god nok kjennskap til prosedyre P140 Dokumentstyring. Med det så menes det at leder ikke har god nok kunnskap for hvordan dokumenter skal etableres, nummereres, endres og arkiveres.

Observasjonsnummer 6: Nyansatte får opplæring i forhold til sjekklister 141-1 Introduksjonsplan for nyansatte. Men ifølge K/HMS er kontrollen for gjennomføringen med denne opplæringsmatrisen liten, og heller ikke dokumenterbar.

Observasjonsnummer 7: Når det gjelder identifikasjon/sporbarhet gjennom hele realiseringen av produktet, er den ikke fullstendig. Under observasjon kom det frem at det var lite tydelig system for oppbevaring av varer inn/ut/underkjent, siden dette ble oppbevart på samme område. I tillegg ble enkelte varer fjernet fra lokasjoner, uten at dette ble registrert.

Observasjonsnummer 8, 9 og 10: Når det gjelder kontroll med produkt med avvik, er denne mangelfull. Under intervju/observasjon ved varemottak kom det frem at prosedyre P124 punkt 5, ikke blir fulgt i forhold til avvik. Lagermedarbeider har ikke kjennskap til avviksløgg. Avvik meldes enten muntlig til linjeleder eller innkjøp/ingeniør. Siden det ikke

fylles ut avviksrappport på slike hendelser, blir heller ikke bakenforliggende årsaker kartlagt godt nok. Dermed avviker dette fra prosedyren P101. Leverandørstatusen(sjekkliste 122-4) vil på bakgrunn av dette ikke være fullt oppdatert i forbindelse med avvik.

Tabell 3 Observasjoner ved revisjon.

Observasjonsnummer	Kravreferanse	Kommentar
1	<ul style="list-style-type: none"> • NS-EN ISO 9001:2008, 5 Ledelsens ansvar 	Enkelte prosesser er i en overgangsfase og ikke formalisert, og er dermed ikke beskrevet i kvalitetssystemet.
2	<ul style="list-style-type: none"> • NS-EN ISO 9001:2008, 5 Ledelsens ansvar • P141 Nyansettelse 	Innføring av kvalitetsmanualen ved nyansettelse kan ikke dokumenteres. Dette gjennomgås KHMS, men er ikke dokumentert.
3	<ul style="list-style-type: none"> • NS-EN ISO 9001:2008, 5 Ledelsens ansvar 	Kvalitetspolitikk og mål er ikke forankret i bedriften.
4	<ul style="list-style-type: none"> • NS-EN ISO 9001:2008, 5 Ledelsens ansvar 	Advantec AS sin kvalitetspolitikk/mål blir kun gjennomgått ved nyansettelse.
5	<ul style="list-style-type: none"> • NS-EN ISO 9001:2008, 4.2.4 Kontroll med registrering • P140 Dokumentstyring 	Mangelfull oversikt over dokumentstyring.
6	<ul style="list-style-type: none"> • NS-EN ISO 9001:2008, 6.2.2 Kompetanse, opplæring og bevissthet • P141 Introduksjonsplan for nyansatte 	Opplæring av nyansatte foregår ved hjelp av opplæringsmatrise. Liten kontroll med gjennomføring av denne. Ikke dokumentert.
7	<ul style="list-style-type: none"> • NS-EN ISO 9001:2008, 7.5.3 Identifikasjon og sporbarhet 	Per dags dato er det ikke fullstendig identifikasjon/sporbarhet gjennom hele realiseringen av produktet.
8	<ul style="list-style-type: none"> • NS-EN ISO 9001:2008, 8.3 Kontroll med produkt med avvik • P122-4 Leverandørstatus • P124 Varemottak, kontroll og lagring • P101 Behandling av avvik og uønskede hendelser 	Avviks kontroll med mottak av varer blir ikke gjennomført. Har avvikssystem der innkjøp har ansvar for håndtering av avvik til leverandør.
9	<ul style="list-style-type: none"> • P124, Varemottak, kontroll og lagring 	Avviks kontroll ved mottak/lager blir ikke gjennomført ihht. prosedyre.
10	<ul style="list-style-type: none"> • P101, Behandling av avvik og uønskede hendelser 	Den dokumenterte prosedyren som fastlegger krav til å bestemme årsaker til avvik, blir ikke fulgt ihht. prosedyre.

Diskusjon

Advantec AS er en forholdsvis ny bedrift i stor utvikling, som har klart å bygge opp et bra kvalitetsstyringssystem. Resultatene fra Compliance viser at bedriften oppfyller alle kravene, for å være en sertifisert bedrift opp mot NS-EN ISO 9001:2008. Dette viser at ledelsen i bedriften tar kvalitetsspørsmålet på alvor. For Advantec AS som bedrift vil det være viktig, siden markedet stiller høye krav til kvalitet. Resultatet er at de fleste kundene krever at leverandørene er ISO-sertifisert, opp mot blant annet kvalitet(NS-EN ISO 9001:2008,vedlegg 5). En av parameterne bedriften legger til grunn for å måle kvalitet i bedriften er en stadig økende kundeportefølje, samt tilbakevendende kunder(se figur 1 og 2). Men her burde kanskje Advantec AS se på en metode for å dokumentere dette, opp mot kravene i NS-EN ISO 9001:2008. En slik dokumenterbar statistikk vil være positivt i forhold til eventuelle kunder, og kan som på som et kvalitetsstempel.

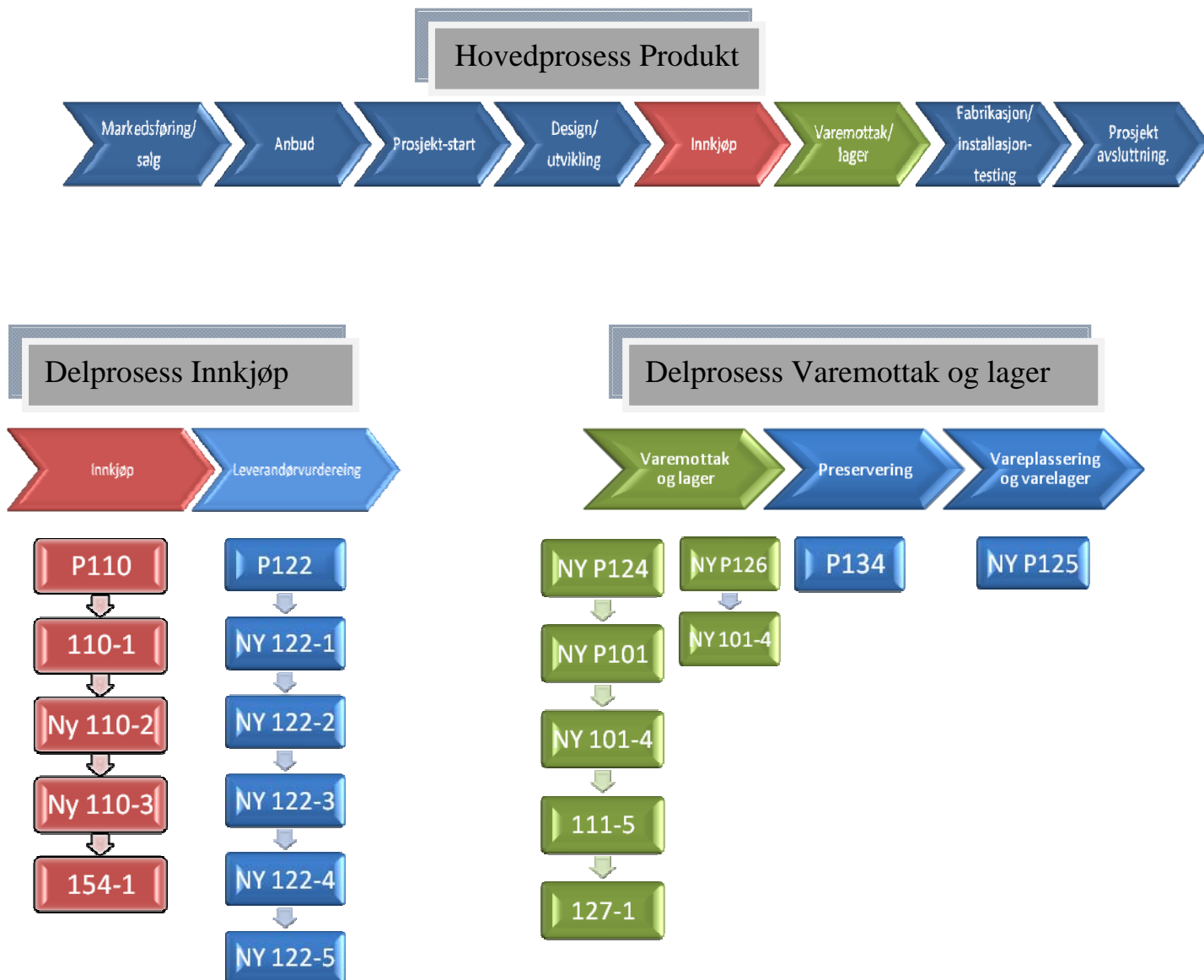
Advantec AS jobber med en kontinuerlig forbedring herunder LEAN - metoden, som er en metode for å kvalitetssikre en arbeidsprosedyre. LEAN – metoden går ut på å generere større verdi i bedriften, ved å skape god flyt og minst mulig sløsing. I tillegg til å skape mest mulig, med minst mulig ressurser. Bedriften jobber også med å utarbeide nye prosedyrer og flytskjema. Dette for å tilpasse den stadig økende veksten i selskapet. Utfordringene i slik situasjon, vil være at allerede etablerte prosedyrer ikke er hensiktsmessige nok, i denne vekstfasen. I forbindelse med dette kom det frem av revisjonen at noen av prosedyrene i kvalitetsstyringssystemet, ikke lenger brukes aktivt. Mye av dette kan være at eier av en prosedyre, og den som utfører arbeidet, ikke har noe forhold til gjeldene prosedyre. Derfor ble det utarbeidet forslag til endring i prosesskartet(se figur 11), samt forslag til nye prosedyrer. Målet med dette er å få mer bevissthet blant de ansatte opp mot de spesifikke prosedyrene. Slik at en får et mer levende kvalitetsstyringssystem for Advantec AS. Resultatet av en slik bevisstgjøring vil føre til mer kvalitet i alle ledd, fra den øverste ledelse ned til alle ansatte. Noe som igjen kan føre til reduserte kvalitetskostnader for bedriften. Som nevnt tidligere i oppgaven viser nyere forskning at kvalitetskostnadene til en bedrift utgjør mellom 20 og 35 % av omsetningen. 70 til 80 % av disse kostnadene er enkle å identifisere og redusere(Ref forelesningsnotater).

I revisjonen som ble utført i denne oppgaven, kom det frem noen avvik og observasjoner. På avslutningsmøtet ble avvik og observasjoner lagt frem for revisjonsenheten. Her ble noen av avvikene gjort om til observasjoner, da revisjonsenheten mente at de ikke kvalifiserte som avvik. NS-EN ISO 9001:2008 er en standard som baserer seg på tolkning. Her hadde revisjonsenheten og revisjonsteamet ulik oppfatning av denne standarden. Ut fra dette ble det skrevet en revisjonsrapport som ble sendt til revisjonsenheten (se vedlegg 3). Her ble det gitt en frist på 3 uker, for å lukke disse avvikene. Tilbakemeldingen fra revisjonsenheten var at bedriften ikke ville prioritere disse avvikene innen oppgitt frist. Dette på grunn av stort tidspress i forbindelse med gjeldene prosjekter, og flytting til nye lokaler. I tillegg jobber Advantec AS med utarbeidelse av nye prosedyrer som nevnt tidligere.

Den kontinuerlige forbedringen i bedriften, er blant annet det å ha et avvikssystem som til enhver tid er gjeldende. Observasjoner som kom frem under revisjonen viste svakheter ved enkelte deler av avvikssystemet. Her viste det seg at enkelte medarbeidere ikke hadde god nok kjennskap til prosedyren rundt avvik, samt avvikslogg. I tillegg ble enkelte avvik kun meldt muntlig. På bakgrunn av dette vil det derfor være vanskelig å få til optimal måling, analyse og forbedring av disse hendelsene.

I forhold til kravet som ligger i NS-EN ISO 9001:2008, oppfyller Advantec AS kravene. Men det er noen faktorer som bedriften bør se på. Derfor har vi kommet frem til noen forslag, som kan være til hjelp for Advantec AS.

Når det gjelder kvalitetsstyringssystemet til Advantec AS, har de utarbeidet prosedyrer i forhold til prosesskartet (se vedlegg 1). Under kartleggingen kommer det frem at den nødvendige kontrollen med disse prosedyrene ikke er gode nok. Det som kommer frem er at enkelte prosedyrer som er endret/revidert og uten godkjenning, er i bruk. Her vil det være Advantec AS sitt ansvar og få bevisstheten til prosedyreeier og den som skal godkjenne prosedyrene. Personene som godkjenner må ha et forhold til gjeldende prosedyrer. Med det så menes det at den som eier prosedyren også skal kunne godkjenne den. I prosesskartet har det også kommet med et forslag om å flytte delprosessen varemottak og lager som en egen delprosess i hovedprosess produkt (se figur 11).



Figur 10 Prosessoversikt

Merk: Sjekkliste som er markert med "Ny" ligger som vedlegg. Men under delprosess innkjøp, er det kun nummereringen som er endret. Derfor ligger ikke disse vedlagt.

Resultatet av dette blir en mer oversiktlig struktur i organisasjonen. En får en mer tydelighet av ansvarsforhold i organisasjonen, samtidig med at underliggende prosedyrer lettere kan identifiseres til nærmeste linjeleder.

I tillegg har Advantec AS utarbeidet prosedyrer der den nærmeste linjelederen til en underliggende prosess, ikke alltid er prosedyreeier. I et ideelt arbeidsmiljø vil det være mest hensiktsmessig at en leder er prosedyreeier til sine underliggende prosesser. Grunnen til dette er at den lederen har mest kunnskap om disse prosessene. Her er det utarbeidet forslag til nye prosedyrer (se vedlegg 4), som oppfyller dette.

I kravene som ligger i NS-EN ISO 9001:2008, som omhandler kontinuerlig forbedring av systemet for kvalitetsstyring (se figur 8), sies det at bedriften må planlegge, gjennomføre, kontrollere og reagere (PDCA). Når det gjelder kundetilfredshet, bør Advantec AS ha en analysemetode som ivaretar dette kravet. Den analysemetoden bør ha en måling, analyse med påfølgende forbedringsmuligheter. Dette systemet bør være dokumenterbart. Her kan løsningen være å kjøpe en WEB-basert tjeneste, som er utviklet for denne type undersøkelser. Så må dette fylles ut av kunden, når produktene er levert kunde.

Når det gjelder krav til dokumentasjon, kommer det frem i Advantec AS sitt kvalitetsstyringssystem at enkelte prosedyrer ikke etterleves. For prosedyren P134 Preservering bør det lages en ny forenklet prosedyre, som er mer tilpasset bedriften sin varemottakelse. Denne prosedyren bør utformes av leder lager og logistikk, i samarbeid med lagermedarbeider. Prosedyre P110 Innkjøp bør også tilpasses dagens system. Her er bedriften allerede i gang med å tilpasse dette, opp mot dagens system. Når det gjelder prosedyre P124 Varemottak, kontroll og lagring, er det utarbeidet forslag til nye prosedyrer (se vedlegg 4). Prosedyrene bør være lett tilgjengelige, hensiktsmessige og enkle å bruke.

Ved nyansettelse hos Advantec AS skal hver enkelt ansatt gjennomgå en opplæringsmatrise. For å kvalitetssikre at dette blir gjennomgått, bør denne opplæringsmatrisen leveres til nærmeste linjeleder for kontroll og arkivering. I opplæringsmatrisen bør ansatte gjøres kjent med kvalitetsmanualen til Advantec AS. Ved en slik gjennomføring vil en få dokumentert at alle nyansatte får kjennskap til kvalitetsmanualen til Advantec AS, noe som er kravene i NS-EN ISO 9001:2008.

Når det gjelder forankring av Advantec AS sin kvalitetspolitikk/mål bør bedriften se på ulike tiltak, som for eksempel:

- Kan en forenklet versjon av kvalitetspolitikk/mål presenteres på felles møter.
- Legge inn forenklete mål/verdier på skjermbarer/oppstartsbilde på PC.

Ved identifikasjon/sporbarhet gjennom hele realiseringen av produktet, bør Advantec AS gjennomføre noen tiltak. Tiltakene som bør gjennomføres er klare grenser for plassering av inn/ut/underkjente varer. I tillegg bør det investeres i ”dataregistreringsverktøy”, for inn og utsjekking av varer på lager.

Når det gjelder måling, analyse og forbedring er det utarbeidet forslag til nye prosedyrer. Disse prosedyrene er, NY P124, varemottak/kontroll og vareplassering hovedlager og NY P101, behandling av avvik og uønskede hendelser. Om man følger prosedyren NY P124, vil leverandørstatus hele tiden være oppdatert i forhold til avvik. Ved registreringer av avvik bør dette innarbeides ved å fylle ut et skjema(NY 101-4), som er lett tilgjengelig ved arbeidsplassen.

Konklusjon

Advantec AS er i en stor vekstfase, og har på bakgrunn av det behov for å finne mulige forbedringer i kvalitetsstyringssystemet. Problemstillingen for oppgaven var da å gjennomføre en samsvarsmåling opp mot NS-EN ISO 9001:2008 med påfølgende kvalitetsrevisjon. På bakgrunn av dette ble oppgaven å se om det var mulig og komme med forbedringer av eventuelle avvik, og forslag til oppdaterte prosedyrer.

Metodevalgene som er brukt i oppgaven som omhandler Compliance og intern prosessrevisjon er for å kunne verifisere om ”kart og terreng” stemmer. Ved gjennomføringen av Compliance, viser resultatet at Advantec AS oppfølger kravene i henhold til NS-EN ISO 9001:2008. Når det gjelder revisjonen, kom det frem at enkelte deler av systemet ikke var godt nok. Her ble det funnet avvik på selskapsspesifikke krav. Avvikene var at intervjuobjekt ikke hadde kjennskap til enkelte prosedyrer, og at prosedyrene ikke ble brukt aktivt.

På bakgrunn av de funnene ble det utarbeidet forslag til endring av enkelte prosedyrer, og endring i prosesskart i kvalitetsstyringssystemet. Slik at en kan få en økt bevisstgjøring hos alle ansatte i bedriften. Dette vil føre til at Advantec AS får et mer levende kvalitetsstyringssystem, som vil fungere bedre i alle ledd i organisasjonen. Noe som igjen kan føre til en bedre lønnsomhet for bedriften.

Om Advantec AS velger å ta hensyn til forslagene som har blitt utarbeidet i oppgaven, vil de få redusert sine kvalitetskostnader.

Vedlegg



Vedlegg 1 Management system Advantec AS

Hovedprosesser

Produkt



Kalibrering og verkstedtjeneste



Service og operasjon



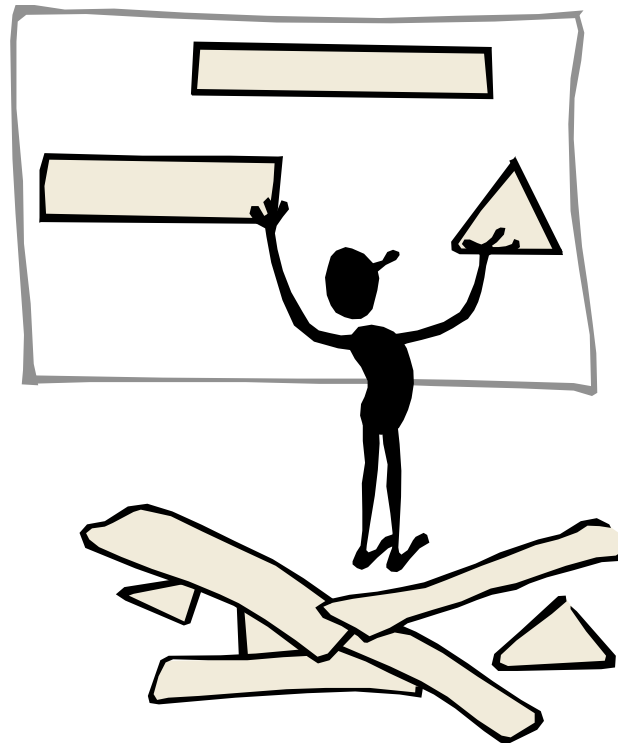
Støtte prosesser



Vedlegg 2 Compliance – Samsvarsmåling

Sted: Advantec AS, Stord

Dato: 02.02.12





ISO 9001:2008	Referanser til krav	Kravbeskrivelse	Dekket inn i Kvalitetsstyrings-systemet? Ja/Nei/Delvis	Kommentar
4.1 Beskrivelse ISO 9001:2008 Organisasjonen skal etablere, dokumentere, iverksette og holde vedlike et system for kvalitetsstyring og kontinuerlig forbedre dets virkning i henhold til kravene i denne standarden. Organisasjonen skal:				
4.1 1.delkrav	ISO 9001:2008 4.1 a)	Bestemme de prosessene som er nødvendige i systemet for kvalitetsstyring og deres anvendelse i hele organisasjonen (se 1.2),	Ja	Prosesskart er delt opp i hovedprosess og støtteprosesser. Ligger i Advantec Management System(heretter kalt AMS), under prosesser.
4.1 2.delkrav	ISO 9001:2008 4.1 b)	Bestemme rekkefølgen og hvordan disse prosessene gjensidig påvirker hverandre,	Ja	Henviser til prosesskart(se ovenfor).
4.1 3.delkrav	ISO 9001:2008 4.1 c)	Bestemme kriterier og metoder som er nødvendige for å sørge for at både anvendelse av og kontroll med disse prosessene er virkningsfull,	Ja	Prosedyrer ligger i AMS, under prosedyrer.
4.1 4.delkrav	ISO 9001:2008 4.1 d)	Sørge for at nødvendige ressurser og informasjon er tilgjengelige for å understøtte drift og overvåkning av disse prosessene,	Ja	Informasjon blir lagt ut fortløpende på Advantec sitt eget intranet som finnes på Advantec sin hjemmeside. I tillegg har alle ansatte tilgang til AMS.
4.1 5.delkrav	ISO 9001:2008 4.1 e)	Overvåke, måle hvis aktuelt, og analysere disse prosessene, og	Ja	Internrevisjoner-P 102 og ledelsens gjennomgang-P 001.

4.1 6.delkrav	ISO 9001:2008 4.1 f)	Iverksette nødvendige tiltak for å oppnå planlagte resultater og kontinuerlig forbedring av disse prosessene.	Ja	Avvikssystem og avviksbehandling-P101. Blir tatt opp KHMS-ansvarlig, og delegert videre til ansvarlig linjeleder.
4.1 7.delkrav	ISO 9001:2008 4.1	Organisasjonen skal styre disse prosessene i henhold til kravene i denne standarden.	Ja	Disse kravene blir styrt i henhold til Quality Management System(senere kalt QMS).
4.1 8.delkrav	ISO 9001:2008 4.1	Når en organisasjon velger å sette bort en prosess som påvirker produktets samsvar med krav, skal organisasjonen sørge for kontroll med slike prosesser. Typen og omfanget av kontrollen med prosessene som settes bort, skal defineres i systemet for kvalitetsstyring.	Ja	Ikke aktuell, siden ingen prosesser er satt bort.
4.1	ISO 9001:2008 4.1 Merknad 1	Prosesser som er nødvendige for systemet for kvalitetsstyring som er nevnt over, bør inkludere prosesser for ledelsens aktiviteter, anskaffelse av ressurser, realisering av produkt, måling, analyse og forbedring.		
4.1	ISO 9001:2008 4.1 Merknad 2	En "prosess som settes bort", er en prosess som organisasjonen trenger for sitt system for kvalitetsstyring, og som organisasjonen velger en ekstern part til å gjennomføre.		



4.1	ISO 9001:2008 4.1 Merknad 3	Å sikre kontroll over prosesser som settes bort, fritar ikke organisasjonen fra ansvaret for å overholde alle krav fra kunder og krav i lover og forskrifter. Typen og omfanget av kontroll med prosessen som settes bort, kan for eksempel påvirkes av følgende faktorer:
4.1	ISO 9001:2008 4.1 Merknad 3 a)	Hvordan organisasjonens evne til å fremskaffe produkter som oppfyller kravene, påvirkes av prosessen som settes bort,
4.1	ISO 9001:2008 4.1 Merknad 3 b)	I hvilken grad kontrollen med prosessen deles.
4.1	ISO 9001:2008 4.1 Merknad 3 c)	Evnen til å oppnå nødvendig kontroll ved anvendelse av 7.4.



4.2.1 Beskrivelse ISO 9001:2008 Dokumentasjonen for systemet for kvalitetsstyring skal omfatte:				
4.2.1 1.delkrav	ISO 9001:2008 4.2.1 a)	Dokumenterte utsagn for en kvalitetspolitikk og kvalitetsmål.	Ja	Se QMS
4.2.1 2.delkrav	ISO 9001:2008 4.2.1 b)	En kvalitetshåndbok,	Ja	Quality Manual som kan gis ut til kunde. Finnes i papirform ikke tilgjengelig på nett.
4.2.1 3.delkrav	ISO 9001:2008 4.2.1 c)	Dokumenter, prosedyrer og registreringer som kreves i denne standarden, og	Ja	Se AMS.
4.2.1 4.delkrav	ISO 9001:2008 4.2.1 d)	Dokumenter, inklusive registreringer, som organisasjonen har bestemt er nødvendige for å sørge for effektiv planlegging, drift, styring og kontroll med sine prosesser.	Ja	Se AMS.

4.2.1	ISO 9001:2008 4.2.1 Merknad 1	Når termen “dokumentert prosedyre” brukes i denne standarden, betyr dette at prosedyren er etablert, dokumentert, iverksatt og holdt ved like. Ett enkelt dokument kan omfatte krav til én eller flere prosedyrer. Et krav til en dokumentert prosedyre kan dekket av mer enn ett dokument.
4.2.1	ISO 9001:2008 4.2.1 Merknad 2	Omfanget av dokumentasjon for systemet for kvalitetsstyring kan variere fra én organisasjon til en annen på grunn av
4.2.1	ISO 9001:2008 4.2.1 Merknad 2 a)	Størrelsen på organisasjonen og type aktiviteter,
4.2.1	ISO 9001:2008 4.2.1 Merknad 2 b)	Kompleksiteten på prosessene og deres gjensidige påvirkning, og
4.2.1	ISO 9001:2008 4.2.1 Merknad 2 c)	Kompetansen til personellet.
4.2.1	ISO 9001:2008 4.2.1 Merknad 3	Dokumentasjonen kan være i en hvilken som helst form eller på et hvilket som helst medium.

4.2.2 Beskrivelse ISO 9001:2008 Organisasjonen skal etablere og holde ved like en kvalitetshåndbok som omfatter;				
4.2.2 1.delkrav	ISO 9001:2008 4.2.2 a)	Omfanget av systemet for kvalitetsstyring, inkludert detaljer om og begrunnelse for eventuelle utelatelse (se 1.2),	Ja	Ingen utelatelse, se AMS.
4.2.2 2.delkrav	ISO 9001:2008 4.2.2 b)	De dokumenterte prosedyrene som er etablert for systemet for kvalitetsstyring, eller referanser til dem, og	Ja	Se prosedyreliste i AMS.
4.2.2 3.delkrav	ISO 9001:2008 4.2.2 c)	En beskrivelse av den gjensidige påvirkningen mellom prosessene i systemet for kvalitetsstyring.	Ja	Se prosesskart i AMS.
4.2.2 4.delkrav	ISO 9001:2008 4.2.3	Dokumenter som kreves i systemet for kvalitetsstyring, skal være under kontroll og styrt. Registreringer er en spesiell type dokument og skal være under kontroll i henhold til kravene i 4.2.4 (ISO 9001).	Ja	AMS –P140.



4.2.3 Beskrivelse ISO 9001:2008 En dokumentert prosedyre skal etableres, iverksettes og vedlikeholdes for å fastsette styringen som er nødvendig for å;				
4.2.3 1.delkrav	ISO 9001:2008 4.2.3 a)	Godkjenne at dokumenter er tilstrekkelige/ tjenelige før de utgis,	Ja	Godkjenning av Magnar Aaland(Managing dir. AMS – P140.
4.2.3 2.delkrav	ISO 9001:2008 4.2.3 b)	Gjennomgå og hvis nødvendig oppdatere og godkjenne dokumenter på nytt,	Ja	Beskrevet i AMS – P140.
4.2.3 3.delkrav	ISO 9001:2008 4.2.3 c)	Sørge for at endringer og gjeldene utgave av dokumenter fremgår,	Ja	Dokumenter i AMS kan kun endres av KHMS-ansvarlig.
4.2.3 4.delkrav	ISO 9001:2008 4.2.3 d)	Sørge for at riktige utgaver av aktuelle dokumenter er tilgjengelige der de brukes,	Ja	Beskrevet i AMS-P140. Kunne prosedyreeier fått ansvaret for prosedyreendring?
4.2.3 5.delkrav	ISO 9001:2008 4.2.3 e)	Sørge for at dokumenter er lesbare og lette å identifisere,	Ja	Ligger oversiktlig i AMS.



4.2.3 6.delkrav	ISO 9001:2008 4.2.3 f)	Sikre at dokumenter med eksternt opphav som organisasjonen har besluttet er nødvendige for planlegging og drift av systemet for kvalitetsstyring, er identifisert, og at distribusjonen er styrt, og	Ja	Eksterne dokumenter som er hentet er identifisert. Disse ligger under lover/reguleringer/standarder i AMS.
4.2.3 7.delkrav	ISO 9001:2008 4.2.3 g)	Forhindre utilsiktet bruk av foreldede dokumenter og anvende passende identifikasjon på dem hvis de beholdes for et bestemt formål.	Ja	Interne og eksterne dokumenter har god identifikasjon. Registreringer i henhold til P140. Der kommer det frem hvem og når dokumentet er godkjent. Samt sist den ble revidert.

4.2.4 Beskrivelse ISO 9001:2008 Det skal være kontroll med registreringer etablert som bevis på samsvar med krav og effektiv drift av systemet for kvalitetstyring				
4.2.4 1.delkrav	ISO 9001:2008 4.2.4	Organisasjonen skal etablere en dokumentert prosedyre for å fastsette den kontrollen som er nødvendig for å identifisere, lagre, beskytte, gjenfinne, beholde og slette registreringer.	Ja	Se AMS-P140.
4.2.4 2.delkrav	ISO 9001:2008 4.2.4	Registreringer skal være leselige, lette å identifisere og finne igjen.	Ja	Se AMS-P140.

5.1 Beskrivelse ISO 9001:2008 Den øverste ledelsen skal fremlegge bevis på sin forpliktelse til å utvikle og iverksette systemet for kvalitetsstyring og kontinuerlig forbedre dets virkning ved å;				
5.1 1.delkrav	ISO 9001:2008 5.1 a)	Kommunisere betydningen av at organisasjonen oppfyller krav fra kunder så vel som krav i lover og forskrifter,	Ja	Kravene kontrolleres av kunden igjennom auditer. Ikke tilgjengelig i AMS.
5.1 2.delkrav	ISO 9001:2008 5.1 b)	Etablere kvalitetspolitikken	Ja	Se QMS som ligger under AMS.
5.1 3.delkrav	ISO 9001:2008 5.1 c)	Sørge for at kvalitetsmål er etablert,	Ja	Se QMS som ligger under AMS.
5.1 4.delkrav	ISO 9001:2008 5.1 d)	Gjennomføre ledelsens gjennomgørelser, og	Ja	Se AMS - P001.
5.1 5.delkrav	ISO 9001:2008 5.1 e)	Sørge for at ressurser er tilgjengelige.	Ja	Verktøy, personell, aktiviteter.
5.2 6.delkrav	ISO 9001:2008 5.2	Den øverste ledelsen skal sørge for at kundens krav blir fastlagt og oppfylt med siktemålet om å forbedre kundetilfredshet (se 7.2.1 og 8.2.1)	Ja	Se AMS – P108.

5.3 Beskrivelse ISO 9001:2008 Den øverste ledelsen skal sørge for at kvalitetspolitikken				
5.3 1.delkrav	ISO 9001:2008 5.3 a)	Egner seg for organisasjonens formål	Ja	Se QMS, relevant for bedriften.
5.3 2.delkrav	ISO 9001:2008 5.3 b)	Omfatter en forpliktelse til å oppfylle krav og kontinuerlig forbedre virkningen av systemet for kvalitetsstyring	Ja	Kvalitetspolitikk og mål fastsatt i QMS.
5.3 3.delkrav	ISO 9001:2008 5.3 c)	Tjener som et rammeverk for etablering og gjennomgåelse av kvalitetsmål	Ja	Kvalitetspolitikk og mål fastsatt i QMS.
5.3 4.delkrav	ISO 9001:2008 5.3 d)	Er kommunisert til og forstått i organisasjonen og	Ja	QMS gjennomgås med alle nyansatte i henhold til introduksjonsplan - P141-1.
5.3 5.delkrav	ISO 9001:2008 5.3 e)	Blir gjennomgått for å bestemme om den fortsatt er hensiktsmessig	Ja	Se AMS – P001.
5.4.1 1.delkrav	ISO 9001:2008 5.4.1 Delkrav 1	Den øverste ledelsen skal sørge for at kvalitetsmål, inkludert de som er nødvendige for å oppfylle krav til produkt [se 7.1 a)], etableres for aktuelle funksjoner og nivåer i organisasjonen. Kvalitetsmålene skal være målbare og forenlige med kvalitetspolitikken/	Ja	Kvalitetsmålene og delmålene til Advantec ligger i QMS.

5.4.2 Beskrivelse ISO 9001:2008 Den øverste ledelsen skal sørge for;				
5.4.2 2.delkrav	ISO 9001:2008 5.4.2 a)	At planleggingen av systemet for kvalitetsstyring utføres for å oppfylle kravene i 4.1 så vel som kvalitetsmålene, og	Ja	
5.4.2 3.delkrav	ISO 9001:2008 5.4.2 b)	At systemet for kvalitetsstyring forblir fullstendig når endringer i systemet for kvalitetsstyring planlegges og iverksettes.	Ja	
5.5.1 1.delkrav	ISO 9001:2008 5.5.1	Den øverste ledelsen skal sørge for at ansvar og myndighet blir bestemt og kommunisert i organisasjonen	Ja	Organisasjonskart ligger tilgjengelig i AMS.

5.5.2 Beskrivelse ISO 9001:2008 Den øverste ledelsen skal peke ut en person i organisasjonens ledelse som, uavhengig av annet ansvar, skal ha ansvar og myndighet som omfatter å;				
5.5.2 1.delkrav	ISO 9001:2008 5.5.2 a)	Sørge for at prosesser som er nødvendige i systemet for kvalitetsstyring etableres, iverksettes og holdes ved like	Ja	KHMS
5.5.2 2.delkrav	ISO 9001:2008 5.5.2 b)	Rapportere om virkningen av systemet for kvalitetsstyring og behovet for forbedringer til den øverste ledelsen, og	Ja	Blir gjennomgått på ledelsesmøter hver mandag.
5.5.2 3.delkrav	ISO 9001:2008 5.5.2 c)	Sørge for at bevissthet om kundekrav fremmes i hele organisasjonen.	Ja	Kvalitetsplan.
5.5.2	ISO 9001:2008 5.5.2 Merknad	Ansvaret til ledelsens representant kan omfatte kontakt med eksterne interessenter i saker som angår systemet for kvalitetsstyring.		
5.5.3 1.delkrav	ISO 9001:2008 5.5.3	Den øverste ledelsen skal sørge for at hensiktsmessige kommunikasjonsprosesser er etablert i organisasjonen, og at kommunikasjon finner sted med hensyn til virkningen av systemet for kvalitetsstyring.	Ja	Møtestruktur: Ledelsesmøter Produksjonsmøter Prosjekt møter Disiplinmøter

<p>5.6.1 1.delkrav</p>	<p>ISO 9001:2008 5.6.1</p>	<p>Den øverste ledelsen skal med planlagte mellomrom gjennomgå organisasjonens system for kvalitetsstyring for å sørge for at det fortsatt er hensiktsmessig, tilstrekkelig og virker effektivt. Denne gjennomgåelsen skal omfatte å bedømme muligheter for forbedringer og behov for endringer av systemet for kvalitetsstyring, inkludert kvalitetspolitikken og kvalitetsmålene</p>	<p>Ja</p>	<p>Ledelsen gjennomgårer, se AMS – P001</p>
<p>5.6.1 2.delkrav</p>	<p>ISO 9001:2008 5.6.1</p>	<p>Registreringer fra ledelsens gjennomgåelse skal oppbevares (se 4.2.).</p>	<p>Ja</p>	<p>Møtereferater er skrevet, men er ikke tilgjengelig.</p>

5.6.2 Beskrivelse ISO 9001:2008 Grunnlaget for ledelsens gjennomgåelse skal omfatte informasjon om;				
5.6.2 1.delkrav	ISO 9001:2008 5.6.2 a)	Resultater fra revisjoner,	Ja	Blir oppbevart, men er ikke tilgjengelig.
5.6.2 2.delkrav	ISO 9001:2008 5.6.2 b)	Tilbakemeldinger fra kunder	Ja	Blir oppbevart, men er ikke tilgjengelig.
5.6.2 3.delkrav	ISO 9001:2008 5.6.2 c)	Prosessytelse og produksamsvar,	Ja	Blir oppbevart, men er ikke tilgjengelig.
5.6.2 4.delkrav	ISO 9001:2008 5.6.2 d)	Status for forebyggende og korrigerende tiltak,	Ja	Blir oppbevart, men er ikke tilgjengelig.
5.6.2 5.delkrav	ISO 9001:2008 5.6.2 e)	Tiltak for oppfølging fra ledelsens tidligere gjennomgørelser,	Ja	Blir oppbevart, men er ikke tilgjengelig.
5.6.2 6.delkrav	ISO 9001:2008 5.6.2 f)	Endringer som kan innvirke på systemet for kvalitetsstyring,	Ja	Blir oppbevart, men er ikke tilgjengelig.
5.6.2 7.delkrav	ISO 9001:2008 5.6.2 g)	Anbefalinger for forbedring,	Ja	Blir oppbevart, men er ikke tilgjengelig.

5.6.3 Beskrivelse ISO 9001:2008 Resultatet fra ledelsens gjennomgåelse skal omfatte beslutninger og tiltak vedrørende;				
5.6.3 1.delkrav	ISO 9001:2008 5.6.3 a)	Forbedringer av virkningen av systemet for kvalitetsstyring og systemets prosesser,	Ja	Aksjonsliste fra ledelsens gjennomgang.
5.6.3 2.delkrav	ISO 9001:2008 5.6.3 b)	Forbedring av produkt i forhold til kundekrav, og	Ja	Aksjonsliste fra ledelsens gjennomgang.
5.6.3 3.delkrav	ISO 9001:2008 5.6.3 c)	Ressursbehov.	Ja	Aksjonsliste fra ledelsens gjennomgang.



6.1 Beskrivelse ISO 9001:2008 Organisasjonen skal bestemme og skaffe til veie de ressursene som er nødvendige for å;				
6.1 1.delkrav	ISO 9001:2008 6.1 a)	Iverksette og holde ved like systemet for kvalitetsstyring og kontinuerlig forbedre dets virkning, og	Ja	Daglig aksjonsliste, ikke dokumentert. Avvikshåndtering AMS – P101
6.1 2.delkrav	ISO 9001:2008 6.1 b)	Øke kundetilfredshet ved å oppfylle krav fra kunder.	Ja	Faste kunder kommer tilbake, samt at kundebasen er voksende. Organisasjonsstruktur.
6.2.1 1.delkrav	ISO 9001:2008 6.2.1	Personell som utfører arbeid som innvirker på samsvar med produktkravene, skal være kompetent på grunnlag av aktuell utdanning, opplæring, ferdigheter og erfaring.	Ja	Intern/ekstern kursing. Opplæring.
6.2.1	ISO 9001:2008 6.2.1 Merknad	Personell som utfører oppgaver innenfor systemet for kvalitetsstyring, kan innvirke direkte eller indirekte på samsvaret med produktkravene.		

6.2.2 Beskrivelse ISO 9001:2008 Organisasjonen skal;				
6.2.2 1.delkrav	ISO 9001:2008 6.2.2 a)	Bestemme nødvendig kompetanse for personell som utfører arbeid som virker inn på samsvar med produktkravene	Ja	Se AMS – P141. Opplæringsmatrise.
6.2.2 2.delkrav	ISO 9001:2008 6.2.2 b)	Gi opplæring eller iverksette andre tiltak for å oppnå den nødvendige kompetansen der det er aktuelt,	Ja	Se AMS – P141. Se AMS – P142.
6.2.2 3.delkrav	ISO 9001:2008 6.2.2 c)	Bedømme virkningen av de tiltakene som er iverksatt,	Ja	Avvikssystem analyser, men er ikke tilgjengelig.
6.2.2 4.delkrav	ISO 9001:2008 6.2.2 d)	Sørge for at dens personell er klar over hvor relevante og viktige deres aktiviteter er, og hvordan de bidrar til å oppnå kvalitetsmålene, og	Ja	”Sidemannskontroll”, ledelsens forpliktelser og kvalitetspolitikk.
6.2.2 5.delkrav	ISO 9001:2008 6.2.2 e)	Oppbevare hensiktsmessige registreringer for utdanning, opplæring, ferdighet og erfaring (se 4.2.4).	Ja	Kompetansematrise, sertifikater. Ikke tilgjengelig for oss.

6.3 Beskrivelse ISO 9001:2008 Organisasjonen skal bestemme, fremskaffe og holde ved like den infrastrukturen den trenger for å oppnå samsvar med produktkrav. Infrastruktur kan omfatte;				
6.3 1.delkrav	ISO 9001:2008 6.3 a)	Arbeidsplasser og tilhørende fasiliteter,	Ja	Advantec utvider nå med ny hall/lokaler.
6.3 2.delkrav	ISO 9001:2008 6.3 b)	Prosessutstyr (både maskinvare og programvare), og	Ja	
6.3 3.delkrav	ISO 9001:2008 6.3 c)	Støttetjenester (slik som transport, kommunikasjon eller informasjonssystemer).	Ja	
6.4 1.delkrav	ISO 9001:2008 6.4	Organisasjonen skal bestemme og styre det arbeidsmiljøet som er nødvendig for å oppnå samsvar med produktkrav.	Ja	Lab, renslighet i hydraulikk og tilrettelagt fasiliteter.
6.4	ISO 9001:2008 6.4 Merknad	Termen “arbeidsmiljø” er forbundet med forholdene arbeidet utføres under, inklusive fysiske, miljømessige og andre faktorer (for eksempel støy, temperatur, fuktighet, belysning eller klima).		

7.1 1.delkrav	ISO 9001:2008 7.1	Organisasjonen skal planlegge og utvikle de prosessene som er nødvendige for realisering av produkt. Planlegging for realisering av produkt skal være forenlig med kravene til de andre prosessene i systemet for kvalitetsstyring (se 4.1)	Ja	Prosesskart. Design og utvikling er sentrale prosesser. Prosedyre P109. Trykkdirektiv: P115 P117 P119
-------------------------	-----------------------------	---	-----------	--

7.1 Beskrivelse ISO 9001:2008 Når realisering av produkt planlegges, skal organisasjonen, hvis det er aktuelt, fastlegge følgende:				
7.1 1.delkrav	ISO 9001:2008 7.1 a)	Kvalitetsmål og produktkrav;	Ja	Kvalitetsplan
7.1 2.delkrav	ISO 9001:2008 7.1 b)	Behovet for å etablere prosesser og dokumenter og skaffe ressurser som er spesifikke for produktet;	Ja	Prosjektoppstartsprose dyre P108 Utvikling og konstruksjon P109
7.1 3.delkrav	ISO 9001:2008 7.1 c)	Aktiviteter som kreves for verifikasjon, validering, overvåking, måling, kontroll og prøving, og som er spesifikke for produktet og kriteriene for godkjenning;	Ja	Inspeksjon og testplan(senere kalt ITP), ikke tilgjengelig.
7.1 4.delkrav	ISO 9001:2008 7.1 d) ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007	Registreringer som er nødvendige for å bevise at prosessene for realisering og det resulterende produktet oppfyller kravene (se 4.2.4).	Ja	ITP Factory Acceptance Test (FAT) Mechanical completion(MC) : P133

7.1 5.delkrav	ISO 9001:2008 7.1	Resultatet fra denne planleggingen skal være i en form som passer for organisasjonens driftsmetoder.	Ja	Prosjektplan
7.1	ISO 9001:2008 7.1 Merknad 1	Et dokument som angir prosessene i systemet for kvalitetsstyring (inkludert prosesser for realisering av produkt) og ressursene som skal anvendes for et spesifikt produkt, prosjekt eller kontrakt, kan kalles en kvalitetsplan.		
7.1	ISO 9001:2008 7.1 Merknad 2	Organisasjonen kan også anvende kravene i 7.3 når prosessene for realisering av produkt utvikles.		

7.2.1 Beskrivelse ISO 9001:2008 Organisasjonen skal kartlegge;				
7.2.1 1.delkrav	ISO 9001:2008 7.2.1 a)	Krav som er spesifisert av kunden inkludert kravene til leveranse og senere aktiviteter,	Ja	Kartlegge i tilbudspan. Blir lagt inn i kvalitetsplan. P107
7.2.1 2.delkrav	ISO 9001:2008 7.2.1 b)	Krav som ikke er angitt av kunden, men som er nødvendige for den spesifiserte eller tiltenkte anvendelsen når denne er kjent,	Ja	Se AMS P117
7.2.1 3.delkrav	ISO 9001:2008 7.2.1 c)	Krav i lover og forskrifter som gjelder for produktet, og	Ja	Kvalitetsplan. Kartlagt i tilbudsfasen, påvirker kost/pris. Se AMS P107
7.2.1 4.delkrav	ISO 9001:2008 7.2.1 d)	Eventuelle tilleggskrav som organisasjonen anser som nødvendige.	Ja	Kvalitetsplan
7.2.1	ISO 9001:2008 7.2.1 Merknad	Aktiviteter etter levering omfatter for eksempel tiltak i henhold til garantibestemmelser, kontraktsforpliktelser, for eksempel vedlikeholdstjenester, og tilleggstjenester, for eksempel resirkulering eller disponering.		

7.2.2 Beskrivelse ISO 9001:2008 Organisasjonen skal gjennomgå kravene som er relatert til produktet. Denne gjennomgåelsen skal finne sted før organisasjonen forplikter seg til å levere et produkt til kunden (for eksempel levering av tilbud, godkjenning av kontrakter eller bestillinger, godkjenning av endringer i kontrakter eller bestillinger), og skal sørge for at;				
7.2.2 1.delkrav	ISO 9001:2008 7.2.2 a)	Produktkrav er fastsatt,	Ja	Sender enten purchase order (PO) letter of intetion (senere kalt LOI) Se AMS P107
7.2.2 2.delkrav	ISO 9001:2008 7.2.2 b)	Krav i kontrakt eller bestilling som avviker fra de som tidligere er angitt blir avklart, og	Ja	Se AMS P107
7.2.2 3.delkrav	ISO 9001:2008 7.2.2 c)	Organisasjonen har evnen til å oppfylle fastsatte krav.	Ja	Ressurser i infrastruktur.
7.2.2 4.delkrav	ISO 9001:2008 7.2.2	Registreringer av resultatene fra gjennomgåelsen og tiltak som følge av denne, skal oppbevares (se 4.2.4).	Ja	Gjøres manuelt. Fysisk gjennomgang og oppbevares. Se AMS P140
7.2.2 5.delkrav	ISO 9001:2008 7.2.2	Når kunden ikke skaffer dokumentert angivelse av krav, skal organisasjonen bekrefte kundekravene før de aksepteres.	Ja	Kvalitetsplan.

7.2.2 6.delkrav	ISO 9001:2008 7.2.2	Når produktkrav endres, skal organisasjonen sørge for at aktuelle dokumenter blir endret, og at aktuelt personell gjøres oppmerksom på de endrede kravene.	Ja	Revisjon av kvalitetsplan, jobbpakker. Se AMS P140.
7.2.2	ISO 9001:2008 7.2.2 Merknad	I noen situasjoner, for eksempel ved salg over internett, er en formell gjennomgåelse for hver bestilling upraktisk. I stedet kan gjennomgåelsen gjøres for relevant produktinformasjon, så som kataloger eller annonsemateriell.		



7.2.3 Beskrivelse ISO 9001:2008 Organisasjonen skal fastsette og iverksette ordninger som virker for å kommunisere med kunder når det gjelder;				
7.2.3 1.delkrav	ISO 9001:2008 7.2.3 a)	Informasjon om produkt,	Ja	Tilbudsavdeling. Se AMS P107.
7.2.3 2.delkrav	ISO 9001:2008 7.2.3 b)	Behandling av forespørsler, kontrakter eller bestillinger, inkludert endringer, og	Ja	Prosjektleder holder kunden oppdatert. Endringer blir logget og lagret.
7.2.3 3.delkrav	ISO 9001:2008 7.2.3 c)	Tilbakemeldinger fra kunder, inkludert kundeklager.	Ja	Se AMS P101.
7.3.1 4.delkrav	ISO 9001:2008 7.3.1	Organisasjonen skal planlegge og styre utviklingen og konstruksjonen av produktet.	Ja	Se AMS P109 Se AMS P140.

7.3.1 Beskrivelse ISO 9001:2008 Under planleggingen av utvikling og konstruksjon skal organisasjonen bestemme;				
7.3.1 1.delkrav	ISO 9001:2008 7.3.1 a)	Utviklings- og konstruksjonstrinnene,	Ja	ITP. Se AMS P109.
7.3.1 2.delkrav	ISO 9001:2008 7.3.1 b)	Gjennomgåelsen, verifikasjonen og valideringen som er aktuell for hvert trinn i utvikling og konstruksjon, og	Ja	ITP.
7.3.1 3.delkrav	ISO 9001:2008 7.3.1 c)	Ansvaret og myndigheten for utvikling og konstruksjon.	Ja	Eies av teknisk sjef. Se AMS P109.
7.3.1 4.delkrav	ISO 9001:2008 7.3.1	Organisasjonen skal styre samspillet mellom forskjellige grupper som er involvert i utvikling og konstruksjon for å sørge for effektiv kommunikasjon og klarhet ved tildeling av ansvar.	Ja	Engineering procurement manufacturing schedule (EPMS). Ansvar er beskrevet i kvalitetsplaner.
7.3.1 5.delkrav	ISO 9001:2008 7.3.1	Resultatet fra planleggingen skal, når det er aktuelt, holdes oppdatert etter hvert som utviklingen og konstruksjonen går fremover.	Ja	EPMS, denne oppdateres etter behov.
7.3.1	ISO 9001:2008 7.3.1 Merknad	De kan gjennomføres og registreres separat eller sammen, avhengig av hva som passer produktet og organisasjonen.		

7.3.2 Beskrivelse ISO 9001:2008 Grunnlag som relaterer seg til produktkrav, skal bestemmes, og registreringer skal oppbevares (se 4.2.4). dette grunnlaget skal omfatte;				
7.3.2 1.delkrav	ISO 9001:2008 7.3.2 a)	Krav til funksjon og ytelse,	Ja	Se AMS P109. Lagres i forhold til P140. Er ikke tilgjengelig.
7.3.2 2.delkrav	ISO 9001:2008 7.3.2 b)	Aktuelle krav i lover og forskrifter,	Ja	Lagres i Proark. Ikke tilgjengelig.
7.3.2 3.delkrav	ISO 9001:2008 7.3.2 c)	Informasjon som skriver seg fra tidligere lignende utvikling når det er aktuelt, og	Ja	Lagres i Proark. Ikke tilgjengelig.
7.3.2 4.delkrav	ISO 9001:2008 7.3.2 d)	Andre krav som er vesentlige for utvikling og konstruksjon.	Ja	Lagres i Proark. Ikke tilgjengelig.
7.3.2 5.delkrav	ISO 9001:2008 7.3.2	Dette grunnlaget skal gjennomgås med hensyn til om det er tilstrekkelig. Krav skal være fullstendige, utvetydige og ikke i konflikt med hverandre.	Ja	Se AMS P140
7.3.3 1.delkrav	ISO 9001:2008 7.3.3	Resultatene fra utvikling og konstruksjon skal ha en form som passer for verifikasjon mot grunnlaget for utvikling og konstruksjon, og skal godkjennes før frigivelse.	Ja	ITP

7.3.3 Beskrivelse ISO 9001:2008 Resultater fra utvikling og konstruksjon skal;				
7.3.3 2.delkrav	ISO 9001:2008 7.3.3 a)	Oppfylle krav i grunnlaget for utvikling og konstruksjon,	Ja	Designbasis. Produserer etter design. Se AMS P109.
7.3.3 3.delkrav	ISO 9001:2008 7.3.3 b)	Gi hensiktsmessig informasjon for innkjøp, tilvirkning og for tjenesteytelse,	Ja	P109.
7.3.3 4.delkrav	ISO 9001:2008 7.3.3 c)	Inneholde eller referere til kriterier for godkjenning av produkt, og	Ja	P109.
7.3.3 5.delkrav	ISO 9001:2008 7.3.3 d)	Angi de produkttegenskapene som er vesentlige for sikker og korrekt bruk.	Ja	P109.
7.3.3	ISO 9001:2008 7.3.3 Merknad	Informasjon for tilvirkning og tjenesteytelse kan omfatte detaljer om bevaring av produktet.		

7.3.4 Beskrivelse ISO 9001:2008 Systematiske gjennomgørelser av utvikling og konstruksjon skal gjennomføres på passende trinn i henhold til planlagte ordninger (se 7.3.1) for å;				
7.3.4 1.delkrav	ISO 9001:2008 7.3.4 a)	Bedømme evnen resultatene fra utvikling og konstruksjon har til å oppfylle krav, og	Ja	P109.
7.3.4 2.delkrav	ISO 9001:2008 7.3.4 b)	Identifisere problemer og foreslå nødvendige tiltak.	Ja	P109.
7.3.4 3.delkrav	ISO 9001:2008 7.3.4	Deltakerne i slike gjennomgørelser skal omfatte representanter fra funksjoner som er berørt av utviklings- og konstruksjonstrinnet(ene) som gjennomgås. Registrering av resultatene fra gjennomgåelsene og nødvendige tiltak skal oppbevares (se 4.2.4)	Ja	P109.
7.3.5 1.delkrav	ISO 9001:2008 7.3.5	Verifikasjon skal gjennomføres i henhold til planlagte ordninger (se 7.3.1) for å sørge for at resultatene fra utvikling og konstruksjon har tilfredsstillende kravene i grunnlaget for utvikling og konstruksjon. Registreringer av resultatene fra verifikasjonen og nødvendige tiltak skal oppbevares (se 4.2.4)	Ja	P109.

<p>7.3.6 1.delkrav</p>	<p>ISO 9001:2008 7.3.6</p>	<p>Validering av utvikling og konstruksjon skal gjennomføres i henhold til planlagte ordninger (se 7.3.1) for å sørge for at produktet er i stand til å oppfylle kravene for den angitte anvendelsen eller tiltenkte bruken når denne er kjent. Når det er mulig, skal validering fullføres før produktet leveres eller tas i bruk. Registreringer av resultatene fra valideringen og nødvendige tiltak skal oppbevares (se 4.2.4)</p>	<p>Ja</p>	<p>P109.</p>
<p>7.3.7 1.delkrav</p>	<p>ISO 9001:2008 7.3.7</p>	<p>Utviklings- og konstruksjonsendringer skal identifiseres, og registreringer skal oppbevares. Endringene skal gjennomgås, verifiseres og valideres når det er aktuelt, og godkjennes før de iverksettes. Gjennomgåelsen av utviklings- og konstruksjonsendringer skal omfatte bedømmelse av endringenes innvirkning på tilhørende deler og produkter som allerede er levert. Registreringer av resultatene fra gjennomgåelse av endringer og nødvendige tiltak skal oppbevares (se 4.2.4)</p>	<p>Ja</p>	<p>P109.</p>

7.4.1 1.delkrav	ISO 9001:2008 7.4.1	Organisasjonen skal sørge for at innkjøpt produkt samsvarer med spesifiserte innkjøpskrav. Typen og omfanget av kontroll som benyttes hos leverandøren og for det innkjøpte produktet, skal være avhengig av virkningen det innkjøpte produktet har på den etterfølgende realisering av produktet eller det endelige produktet.	Ja	Se AMS P110. Se AMS P124. Typen av omfang av kontroll er ikke klart definert.
7.4.1 2.delkrav	ISO 9001:2008 7.4.1	Organisasjonen skal bedømme og velge leverandører basert på deres evne til å levere produkt i henhold til organisasjonens krav. Kriterier for valg, bedømmelse og gjentatt bedømmelse skal etableres. Registreringer av resultatene fra bedømmelser og nødvendige tiltak som stammer fra bedømmelsen, skal oppbevares (se 4.2.4).	Ja	Se AMS P101. Se AMS P122.

7.4.2 Beskrivelse ISO 9001:2008 Innkjøpsinformasjon skal beskrive produktet som skal kjøpes inn, inkludert, når det er aktuelt;				
7.4.2 1.delkrav	ISO 9001:2008 7.4.2 a)	Krav for å godkjenne produkt, prosedyrer, prosesser og utstyr,	Ja	Se AMS P 110.
7.4.2 2.delkrav	ISO 9001:2008 7.4.2 b)	Krav for å kvalifisere personell, og	Ja	Se AMS P110.
7.4.2 3.delkrav	ISO 9001:2008 7.4.2 c)	Krav til system for kvalitetsstyring.	Ja	Se AMS P122-2.
7.4.2 4.delkrav	ISO 9001:2008 7.4.2	Organisasjonen skal sørge for at de angitte innkjøpskravene er tilstrekkelige før de kommuniseres til leverandøren.	Ja	Utarbeidet SDRL sier noe om dokumentasjonskrav til produktet. Ikke tilgjengelig.
7.4.3 1.delkrav	ISO 9001:2008 7.4.3	Organisasjonen skal etablere og iverksette kontroll eller andre aktiviteter som er nødvendige for å sørge for at innkjøpt produkt oppfyller spesifiserte innkjøpskrav.	Ja	Se AMS P124.
7.4.3 2.delkrav	ISO 9001:2008 7.4.3	Når organisasjonen eller dens kunder har til hensikt å utføre verifikasjon hos leverandøren, skal organisasjonen angi de tiltenkte ordningene for verifikasjon og metoden for å frigi produkt i innkjøpsdokumentene.	Ja	PO ber om ITP fra leverandør. Ikke beskrevet.



7.5.1 Beskrivelse ISO 9001:2008 Organisasjonen skal planlegge og gjennomføre tilvirkning og tjenesteytelse under kontrollerte forhold. Kontrollerte forhold skal omfatte, når det er aktuelt;				
7.5.1 1.delkrav	ISO 9001:2008 7.4.1 a)	Tilgjengelighet av informasjon som beskriver produktets egenskaper,	Ja	Jobbpakker. Se AMS P133.
7.5.1 2.delkrav	ISO 9001:2008 7.4.1 b)	Tilgjengelighet av arbeidsinstrukser når nødvendig,	Ja	Jobbpakker. Se AMS P133.
7.5.1 3.delkrav	ISO 9001:2008 7.4.1 c)	Bruk av passende utstyr,	Ja	Jobbpakker. Se AMS P133.
7.5.1 4.delkrav	ISO 9001:2008 7.4.1 d) 18001:2007	Tilgjengelighet og bruk av overvåknings- og måleutstyr,	Ja	Jobbpakker. Se AMS P133.
7.5.1 5.delkrav	ISO 9001:2008 7.4.1 e)	Iverksettelse av overvåkning og målinger, og	Ja	Jobbpakker. Se AMS P133.
7.5.1 6.delkrav	ISO 9001:2008 7.4.1 f)	Iverksettelse av aktiviteter for frigivelse, leveranse og aktiviteter etter leveranse.	Ja	Godkjent FAT og ITP.



7.5.2 1.delkrav	ISO 9001:2008 7.5.2	Organisasjonen skal validere enhver prosess for tilvirkning og tjenesteytelse når resultatet fra prosessen ikke kan verifiseres ved påfølgende overvåkning eller måling, og mangler derfor først blir synlige etter at produktet er i bruk eller tjenesten er levert.	Ja	MC- sjekklister. Se AMS P 133
7.5.2 2.delkrav	ISO 9001:2008 7.5.2	Validering skal bevise evnen disse prosessene har til å oppnå planlagte resultater.	Ja	Se AMS P101.

7.5.2 Beskrivelse ISO 9001:2008 Organisasjoner skal etablere ordninger for disse prosessene inkludert, når det er aktuelt;				
7.5.2 3.delkrav	ISO 9001:2008 7.5.2 a)	Fastsatte kriterier for gjennomgåelse og godkjenning av prosessene,	Ja	ITP.
7.5.2 4.delkrav	ISO 9001:2008 7.5.2 b)	Godkjenning av utstyr og kvalifisering av personell,	Ja	ITP
7.5.2 5.delkrav	ISO 9001:2008 7.5.2 c)	Bruk av spesielle metoder og prosedyrer,	Ja	ITP
7.5.2 6.delkrav	ISO 9001:2008 7.5.2 d)	Krav til registreringer (se 4.2.4), og	Ja	ITP.
7.5.2 7.delkrav	ISO 9001:2008 7.5.2 e)	Fornyet validering.	Ja	Sidemannskontroll og revisjonshåndtering.
7.5.3 1.delkrav	ISO 9001:2008 7.5.3	Når det er aktuelt, skal organisasjonen identifisere produktet på en hensiktsmessig måte under realisering av produktet.	Ja	Se AMS P140.
7.5.3 2.delkrav	ISO 9001:2008 7.5.3	Organisasjonen skal indentifisere produktets status i forhold til krav for overvåkning og måling under realisering av produktet.	Ja	ITP.

7.5.3 3.delkrav	ISO 9001:2008 7.5.3	Når sporbarhet er et krav, skal organisasjonen føre kontroll med den spesielle identifikasjonen for produktet og oppbevare registreringer (se 4.2.4).	Ja	Sporbarhetsliste. Se AMS P140.
7.5.3	ISO 9001:2008 7.5.3 Merknad	I noen bransjer er styring av konfigurasjon en måte for å holde ved like identifikasjon og sporbarhet.		
7.5.4 1.delkrav	ISO 9001:2008 7.5.4	Organisasjonen skal utøve forsiktighet med kundens eiendeler når de er i organisasjonens varetekt eller blir brukt av organisasjonen. Organisasjonen skal identifisere, verifisere, beskytte og ta vare på kundens eiendeler som er fremskaffet for bruk eller innlemming i produktet. Dersom noen av kundens eiendeler er tapt, ødelagt eller på annen måte funnet å være uegnet for bruk, skal dette rapporteres til kunden, og registreringer oppbevares (se 4.2.4).	Ja	Se AMS P101. Se AMS P111. Se AMS P124. Se AMS P134.
7.5.4	ISO 9001:2008 7.5.4 Merknad	Kundens eiendeler kan omfatte eiendeler av intellektuell og personlig karakter.		

7.5.5 1.delkrav	ISO 9001:2008 7.5.5	Organisasjonen skal bevare produktet under intern behandling og leveranse til den tiltenkte destinasjonen for å opprettholde samsvar med kravene. Denne bevaringen skal omfatte identifikasjon, håndtering, pakking, lagring og beskyttelse, avhengig av hva som er aktuelt. Bevaring skal også gjelde for de enkelte delene av et produkt.	Ja	Se AMS P111. Se AMS P124. Se AMS P134.
7.6 1.delkrav	ISO 9001:2008 7.6	Organisasjonen skal bestemme hvilken overvåkning og måling som skal foretas, og overvåknings- og måleutstyret som er nødvendig for å skaffe bevis på at produktet samsvarer med kravene som er bestemt.	Ja	Se AMS P133. Se AMS P146.
7.6 2.delkrav	ISO 9001:2008 7.6	Organisasjonen skal etablere prosesser for å sørge for at overvåkning og måling kan utføres og blir utført på en måte som samsvarer med kravene til overvåkning og måling.	Ja	Se AMS P130. Se AMS P131. Se AMS P146.

7.6 Beskrivelse ISO 9001:2008 Når det er nødvendig for å sikre gyldige resultater, skal måle- og overvåkningsutstyr;				
7.6 3.delkrav	ISO 9001:2008 7.6 a)	Kalibreres eller verifiseres, eller begge deler, med angitte mellomrom eller før bruk, mot målestandarder som er sporbare til internasjonale eller nasjonale målestandarder. Når ingen slike standarder finnes, skal grunnlaget som er brukt for kalibreringen eller verifiseringen registreres (se 4.2.4);	Ja	Se AMS P129.
7.6 4.delkrav	ISO 9001:2008 7.6 b)	Justeres eller justeres på nytt etter behov;	Ja	Se AMS P129.
7.6 5.delkrav	ISO 9001:2008 7.6 c)	Identifiseres for å bestemme kalibreringsstatus;	Ja	Se AMS P129.
7.6 6.delkrav	ISO 9001:2008 7.6 d)	Beskyttes mot justeringer som kan gjøre måleresultatene ugyldige;	Ja	Se AMS P129.

7.6 7.delkrav	ISO 9001:2008 7.6 e)	Beskyttes mot ødeleggelse eller forringelse under håndtering, vedlikehold og lagring.	Ja	Se AMS P129.
7.6 8.delkrav	ISO 9001:2008 7.6	I tillegg skal organisasjon bedømme og registrere gyldigheten av tidligere måleresultater når det oppdages at utstyret ikke samsvarer med kravene. Organisasjonen skal iverksette passende tiltak for utstyret og for berørte produkter.	Ja	Se AMS P129.
7.6 9.delkrav	ISO 9001:2008 7.6	Registreringer for resultater av kalibrering og verifisering skal oppbevares (se 4.2.4).	Ja	Se AMS P140.
7.6 10.delkrav	ISO 9001:2008 7.6	Når en programvare brukes for måling og overvåkning av spesifiserte krav, skal dens evne til å tilfredsstille den påtenkte bruken bekreftes. Dette skal finne sted før første gangs bruk og bekreftes på nytt når det er nødvendig.	Ja	Brukerveiledning henger i lab.
7.6	ISO 9001:2008 7.6 Merknad	Bekreftelse av programvarens evne til å oppfylle den påtenkte bruken vil typisk omfatte verifikasjonen og konfigurasjonsstyringen som skal sikre at den fortsatt er egnet for anvendelse.		

8.1 Beskrivelse ISO 9001:2008 Organisasjonen skal planlegge og iverksette de prosessene for overvåkning, måling, analyse og forbedring som er nødvendig for;				
8.1 1.delkrav	ISO 9001:2008 8.1 a)	Å bevise samsvar med produktkravene,	Ja	Se AMS P101. Se AMS P102.
8.1 2.delkrav	ISO 9001:2008 8.1 b)	Å sørge for samsvar for systemet for kvalitetsstyring, og	Ja	Se AMS P101. Se AMS P102.
8.1 3.delkrav	ISO 9001:2008 8.1 c)	Kontinuerlig å forbedre virkningen av systemet for kvalitetsstyring.	Ja	Se AMS P101. Se AMS P102.
8.1 4.delkrav	ISO 9001:2008 8.1	Dette skal omfatte bestemmelser av passende metoder, inkludert statistiske teknikker, og omfanget for dens anvendelse.	Ja	Se AMS P101. Se AMS P102.
8.2.1 1.delkrav	ISO 9001:2008 8.2.1	Som en av målingene for virkningen av systemet for kvalitetsstyring skal organisasjonen overvåke informasjon vedrørende kundens oppfatning av om organisasjonen har tilfredstilt kundekrav. Metodene for å skaffe og bruke denne informasjonen skal fastsettes	Ja	Kunder invitert inn i verksted.
8.2.1	ISO 9001:2008 8.2.1 Merknad	Overvåkning av kundens oppfatning kan omfatte innhenting av informasjon fra for eksempel undersøkelser av kundens tilfredshet, kundedata om det leverte produktets kvalitet, brukerundersøkelser, analyse av tapte oppdrag, ros, krav i henhold til garanti og forhandlerrapporter.		



8.2.2 Beskrivelse ISO 9001:2008 Organisasjonen skal gjennomføre interne revisjoner med planlagte mellomrom for å bestemme om systemet for kvalitetsstyring;				
8.2.2 1.delkrav	ISO 9001:2008 8.2.2 a)	Samsvarer med de planlagte ordningene (se 7.1), med kravene i denne standarden og med kravene til systemet for kvalitetsstyring som organisasjonen har etablert, og	Ja	Se AMS P102.
8.2.2 2.delkrav	ISO 9001:2008 8.2.2 b)	Er virkningsfullt iverksatt og holdt ved like.	Ja	Se AMS P001.
8.2.2 3.delkrav	ISO 9001:2008 8.2.2	Et revisjonsprogram skal planlegges ved å ta hensyn til status og betydningen av prosessene og områdene der det skal utføres revisjon, så vel som resultatene fra tidligere revisjoner. Kriteriene for revisjon, omfanget, frekvensen og metodene skal fastsettes. Valg av revisorer og gjennomføring av revisjoner skal sørge for objektivitet og upartiskhet for revisjonsprosessen. Revisorer skal ikke utføre revisjon av sitt eget arbeid.	Ja	Se AMS P102.

8.2.2 4.delkrav	ISO 9001:2008 8.2.2	En dokumentert prosedyre skal etableres for å definere ansvaret for og kravene til planlegging og gjennomføring av revisjoner, etablere registreringer og rapportere resultater.	Ja	Se AMS P102.
8.2.2 5.delkrav	ISO 9001:2008 8.2.2	Registreringer av revisjoner og resultatene av dem skal oppbevares (se 4.2.4).	Ja	Se AMS P102.
8.2.2 6.delkrav	ISO 9001:2008 8.2.2	Ledelsen som er ansvarlig for området som revideres, skal sørge for at alle nødvendige korrigeringer og korrigerende tiltak iverksettes uten unødig opphold for å eliminere avvik som er avdekket og årsakene til disse.	Ja	Se AMS P103.
8.2.2 7.delkrav	ISO 9001:2008 8.2.2	Oppfølgingstiltak skal omfatte verifikasjonen av de tiltakene som er iverksatt, og rapporteringen av resultater fra verifikasjonen (se 8.5.2).	Ja	Se AMS P103.
8.2.2	ISO 9001:2008 8.2.2 Merknad	Se NS-EN ISO 19011 for veiledning.		

8.2.3 1.delkrav	ISO 9001:2008 8.2.3	Organisasjonen skal anvende passende metoder for overvåkning, og når det er aktuelt, måling av prosessene i systemet for kvalitetsstyring. Disse metodene skal bevise prosessenes evne til å oppnå planlagte resultater. Når planlagte resultater ikke oppnås, skal det iverksettes passende korrigerende tiltak, avhengig av hva som er aktuelt.	Ja	Kvalitetsmål . Se AMS P101. Se AMS P102. Se AMS P103.
8.2.3	ISO 9001:2008 8.2.3 Merknad	Når passende metoder skal bestemmes, rådes organisasjonen til å vurdere typen og omfanget av overvåkingen eller målingen som er hensiktsmessig for hver enkelt prosess, i forhold til innvirkningen på samsvar med produktkravene og på effektiviteten til systemet for kvalitetsstyring.		
8.2.4 1.delkrav	ISO 9001:2008 8.2.4	Organisasjonen skal overvåke og måle produktets egenskaper for å bekrefte at kravene til produktet er oppfylt. Dette skal gjennomføres på passende trinn i prosessen for produktets realisering, i henhold til planlagte ordninger (se 7.1). Bevis på samsvar med kriterier for godkjenning skal oppbevares.	Ja	FAT.
8.2.4 2.delkrav	ISO 9001:2008 8.2.4	Registreringer skal angi de(n) personen(e) som er ansvarlig(e) for frigivelse av produkt for levering til kunden (se 4.2.4).	Ja	Etter signering av FAT.



8.2.4 3.delkrav	ISO 9001:2008 8.2.4	Frigivelse av produkt og levering av tjeneste skal ikke skje før alle planlagte ordninger (se 7.1) er tilfredsstillende fullført, så sant ikke annet er godkjent av relevant myndighet og, når det er aktuelt, av kunden.	Ja	Etter signering av FAT.
8.3 1.delkrav	ISO 9001:2008 8.3	Organisasjonen skal sørge for at produkt som ikke samsvarer med kravene, blir identifisert og er under kontroll for å forebygge utilsiktet bruk eller leveranse. En dokumentert prosedyre skal etableres for å definere kontrolltiltakene og det tilhørende ansvaret og myndigheten for å behandle produkt med avvik.	Ja	Se AMS P101.



8.3 Beskrivelse ISO 9001:2008 Når det er aktuelt, skal organisasjonen behandle produkt med avvik på én eller flere av de følgende måter:				
8.3 2.delkrav	ISO 9001:2008 8.3 a)	Ved å iverksette tiltak for å fjerne avviket som er avdekket;	Ja	Se AMS P101.
8.3 3.delkrav	ISO 9001:2008 8.3 b)	Ved å bemyndige dets bruk, frigivelse eller godkjenning under konsesjon av relevant myndighet og, når det er aktuelt, av kunden;	Ja	Se AMS P101.
8.3 4.delkrav	ISO 9001:2008 8.3 c)	Ved å iverksette tiltak for å forhindre den opprinnelige tiltenkte bruken eller anvendelsen;	Ja	Se AMS P101.
8.3 5.delkrav	ISO 9001:2008 8.3 d)	Ved å iverksette hensiktsmessige tiltak med hensyn til konsekvensene eller de potensielle konsekvensene av avviket når et produkt med avvik oppdages etter leveranse eller etter at det er tatt i bruk.	Ja	Se AMS P101.
8.3 6.delkrav	ISO 9001:2008 8.3	Når et produkt med avvik korrigeres skal det gjøres til gjenstand for ny verifikasjon for å bevise samsvar med krav.	Ja	Se AMS P101.



8.3 7.delkrav	ISO 9001:2008 8.3	Registreringer av type avvik og påfølgende tiltak som er iverksatt, inkludert konsesjon som er innvilget, skal oppbevares (se 4.2.4).	Ja	Se AMS P101.
8.4 1.delkrav	ISO 9001:2008 8.4	Organisasjonen skal bestemme, samle og analysere data som er egnet for å bevise at systemet for kvalitetsstyring er hensiktsmessig, og at det virker, og for å bedømme hvor kontinuerlige forbedringer av virkningen av systemet for kvalitetsstyring kan iverksettes. Dette skal omfatte data som stammer fra overvåking og måling og fra andre aktuelle kilder.	Ja	Se AMS P101-2. Se AMS P102. Blir tatt opp i ledelsens gjennomgåelse P001.



8.4 Beskrivelse ISO 9001:2008 Analysen av data skal tilveiebringe informasjon relatert til;				
8.4 2.delkrav	ISO 9001:2008 8.4 a)	Kundetilfredshet (se 8.2.4),	Ja	Se AMS P101.
8.4 3.delkrav	ISO 9001:2008 8.4 b)	Samsvar med produktkrav (se 8.2.4)	Ja	Se AMS P101.
8.4 4.delkrav	ISO 9001:2008 8.4 c)	Egenskaper og trender for prosesser og produkter inkludert muligheter for forebyggende tiltak (se 8.2.3 og 8.2.4), og	Ja	Se AMS P101. Se AMS P103.
8.4 5.delkrav	ISO 9001:2008 8.4 d)	Leverandører (se 7.4).	Ja	Se AMS P122.
8.5.1 1.delkrav	ISO 9001:2008 8.5.1	Organisasjonen skal kontinuerlig forbedre virkningen av systemet for kvalitetsstyring ved å benytte kvalitetspolitikken, kvalitetsmålene, resultatene fra revisjon, dataanalysen, korrigerende og forebyggende tiltak og ledelsens gjennomgåelse.	Ja	Kvalitetspolitikk og mål. Se AMS P001. Se AMS P101. Se AMS P103.



8.5.2 1.delkrav	ISO 9001:2008 8.5.2	Organisasjonen skal iverksette tiltak for å eliminere årsaken til avvik, for å hindre gjentakelse. Korrigerende tiltak skal være tilpasset virkningene av de avvik som oppdages.	Ja	Kvalitetspolitikk og mål. Se AMS P001. Se AMS P101. Se AMS P103.
---------------------------	-------------------------------	--	----	---



8.5.2 Beskrivelse ISO 9001:2008 En dokumentert prosedyre skal etableres for å fastsette krav til;				
8.5.2 3.delkrav	ISO 9001:2008 8.5.2 a)	Gjennomgåelse av avvik (inkludert kundeklager),	Ja	Se AMS P001.
8.5.2 4.delkrav	ISO 9001:2008 8.5.2 b)	Bestemmelse av årsaker til avvik,	Ja	
8.5.2 5.delkrav	ISO 9001:2008 8.5.2 c)	Evaluering av behovet for tiltak for å sørge for at avvik ikke gjentar seg,	Ja	Se AMS P101.
8.5.2 6.delkrav	ISO 9001:2008 8.5.2 d)	Bestemmelse og iverksetting av nødvendige	Ja	Se AMS P101. Se AMS P103.
8.5.2 7.delkrav	ISO 9001:2008 8.5.2 e)	Registreringer fra resultatene av iverksatte tiltak (se 4.2.4), og	Ja	Se AMS P103
8.5.2 8.delkrav	ISO 9001:2008 8.5.2 f)	Gjennomgåelse av effektiviteten til de korrigerende tiltak som er iverksatt.	Ja	Se AMS P101. Se AMS P103
8.5.3 1.delkrav	ISO 9001:2008 8.5.3	Organisasjonen skal bestemme tiltak for å eliminere årsakene til potensielle avvik for å hindre at de oppstår. Forebyggende tiltak skal være tilpasset virkningene av de potensielle problemene.	Ja	Se AMS P103

8.5.3 Beskrivelse ISO 9001:2008 En dokumentert prosedyre skal etableres for å fastsette krav til;				
8.5.3 2.delkrav	ISO 9001:2008 8.5.3 a)	Bestemmelse av potensielle avvik og deres årsaker,	Ja	Se AMS P103.
8.5.3 3.delkrav	ISO 9001:2008 8.5.3 b)	Bedømmelse av behovet for tiltak for å hindre at avvik oppstår,	Ja	Se AMS P101. Se AMS P103
8.5.3 4.delkrav	ISO 9001:2008 8.5.3 c)	Bestemmelse og iverksetting av nødvendige tiltak,	Ja	Se AMS P101. Se AMS P103
8.5.3 5.delkrav	ISO 9001:2008 8.5.3 d)	Registreringer fra resultater av iverksatte tiltak (se 4.2.), og	Ja	Se AMS P 103.
8.5.3 6.delkrav	ISO 9001:2008 8.5.3 e)	Gjennomgåelse av effektiviteten til de forebyggende tiltak som er iverksatt.	Ja	Se AMS P103.

Vedlegg 3 Revisjon

Sted: Advantec AS, Stord

Dato: 23.02.12/08.03.12

Intervju/observasjon

Revisjonsrapport



Intervju

Revisjon no:001		Revidert enhet: Lager ved F. Johansen		Tema: NS-EN ISO 9001:2008			
Nr.	Spørsmål:	Kravreferanse: ISO9001:2008 Interne prosedyrer	Intervju- objekt:	Notater:	Konklusjon.		
					OK	Avvik	Obs
1	Hvordan sikrer du deg at du får kjennskap til kvalitetsmanualen til Advantec AS?	5. Ledelsens ansvar		<ul style="list-style-type: none"> Gjennomgåelse ved nyansettelse. Hadde liten/ingen kjennskap til innholdet. 			X
2	Har selskapet en kvalitetspolitikk og kvalitetsmål som er godt forankret i bedriften?	5. Ledelsens ansvar		<ul style="list-style-type: none"> Ikke forankret i bedriften. K/HMS ikke enig i avvik, derav observasjon. 			X
3	Hvordan sikrer Advantec AS seg for at kvalitetspolitikken og kvalitetsmålene i bedriften blir gjort kjent?	5. Ledelsens ansvar		<ul style="list-style-type: none"> Ikke bevisst forholdt til dette. Fått fortalt av KHMS ved ansettelse 			X
4	Hva slags opplæring fikk du som nyansatt?	6.2.2 Kompetanse, opplæring og bevissthet.		<ul style="list-style-type: none"> En uke opplæring med tidligere ansatt. Ingen systematisk gjennomgang. Opplæring ihht. Matrise, men ingen dokumentasjon. 			X
5	Hva slags intern/ekstern kursing tilbyr Advantec AS, slik at en får opprettholdt nødvendig kompetanse?	6.2.2 Kompetanse, opplæring og bevissthet.		<ul style="list-style-type: none"> Kurs etter behov. 	X		
6	Hvordan går du frem for å legge frem arbeidsmiljøspørsmål?	6.4 Arbeidsmiljø		<ul style="list-style-type: none"> Uformell tilbakemelding til linjeleder. 	X		
7	Føler du at bedriften prioriterer saker som blir lagt frem?	6.4 Arbeidsmiljø		<ul style="list-style-type: none"> Det er ok, har blitt bedre. 	X		
8	Hvordan blir produktet når det er aktuelt, identifisert gjennom hele realiseringen av produktet?	7.5.3 identifikasjon og		<ul style="list-style-type: none"> Har startet en ny prosess, men mangler siste biten 			X

		sporbarhet		for at det skal være bra nok. Det vil si at enkelte ansatte henter produkter fra lagerhylle uten å registrere den ut.			
9	Hvilke rutiner har Advantec AS for mottatte produkter når det gjelder: <ul style="list-style-type: none"> • Identifikasjon • Håndtering • Pakking • Lagring • Beskyttelse/preservering? 	7.5.5 Bevaring av produkt		<ul style="list-style-type: none"> • Ikke kjennskap til P124. • Ikke innarbeidet P134. De fleste produktene som kommer er ferdig preservert. 		X	
10	Gjelder bevaring også de enkelte delene av et produkt?	7.5.5 Bevaring av produkt		<ul style="list-style-type: none"> • Ja, produktene blir oppbevart i sin helhet. 	X		
11	Hva slags tilgang har du til avvikslogg, på produkt som er bestilt?	8.3 kontroll med produkt med avvik		<ul style="list-style-type: none"> • Har ikke kjennskap til avvikslogg. • Avvik meldes muntlig til linjeleder. 			X
12	Hva slags system har Advatec AS med å føre avvik ved mottakskontroll/lager?	8.3 kontroll med produkt med avvik		<ul style="list-style-type: none"> • Kan bruke returskjema til leverandør. Men blir lite brukt. I de fleste tilfeller kontaktes innkjøp for å følge opp avviket. 		X	
13	Hvordan går Advantec AS frem for å ha en kontinuerlig forbedring i bedriften?	8.5.1 Kontinuerlig forbedring		<ul style="list-style-type: none"> • Har leid inn konsulenter til kartlegging og utarbeiding av rutiner og system. 	X		

Revisjon nr: 001			Revidert enhet: Innkjøp ved avd. leder B. Salomonsen		Tema: NS-EN ISO 9001:2008		
Nr.	Spørsmål:	Kravreferanse: ISO9001:2008 Interne prosedyrer	Intervju- objekt:	Notater:	Konklusjon.		
					OK	Avvik	Obs
1	Hvordan er kvalitetssystemet i Advantec AS bygd opp, og hvordan fungerer dette i bedriften?	5. Ledelsens ansvar		<ul style="list-style-type: none"> • Har et kvalitetssystem. • Enkelte prosesser er i en overgangsfase og ikke formalisert, og er dermed ikke beskrevet i kvalitetssystemet. 			X
2	Er dine ansatte gjort kjent med kvalitetsmanualen til Advantec AS, og hvordan blir dette gjennomført?	5. Ledelsens ansvar		<ul style="list-style-type: none"> • Gjennomgått sammen med K/HMS ihht. prosedyre P141-1, men blir ikke oppbevart. 			X
3	Har selskapet en kvalitetspolitikk og kvalitetsmål som er godt forankret i bedriften?	5. Ledelsens ansvar		<ul style="list-style-type: none"> • Ikke forankret i bedriften. • K/HMS ikke enig i avvik, derav observasjon. 			X
4	Hvordan sikrer Advantec AS seg for at kvalitetspolitikken og kvalitetsmålene i bedriften blir gjort kjent?	6. Ledelsens ansvar		<ul style="list-style-type: none"> • Ved nyansettelse. Gjennomgås av K/HMS. 			X
5	Hvem har ansvar for bestilling av produkter til prosjekt?	7.4 Innkjøp P110		<ul style="list-style-type: none"> • Innkjøp/ ingeniør. 	X		
6	Hvordan fungerer denne prosessen?	7.4 Innkjøp P110		<ul style="list-style-type: none"> • Prosessene er i dag i en overgangsfase og avviker fra prosedyre P110. 		X	
7	Hvordan går Advantec AS frem for å sikre seg at innkjøpt	7.4		<ul style="list-style-type: none"> • Sjekkliste blir sjekket 	X		



	produkt samsvarer med spesifiserte innkjøpskrav?	Innkjøp P110		ved ankomstlager opp mot PO.			
8	Hvordan brukes leverandørregisteret til å sikre at leverte produkt er i henhold til Advantec AS sine krav?	7.4 Innkjøp P110		<ul style="list-style-type: none">• Prosessene er i dag i en overgangsfase og avviker fra prosedyre P110.		X	
9	Når produkt er bestilt, hvem har ansvar for videre oppfølging av bestilt produkt?	7.4 Innkjøp P110		<ul style="list-style-type: none">• Innkjøp.	X		
10	Hvordan kommuniseres denne prosessen?	7.4 Innkjøp P110		<ul style="list-style-type: none">• Morgenmøte	X		
11	Når bestilt produkt er ankommet Advantec AS! Hvordan kommuniseres dette til innkjøpsansvarlig?	7.4 Innkjøp P110		<ul style="list-style-type: none">• PO blir lukket ved varemottak i Visma.• Blir sjekket en gang i uken.	X		
12	Hvordan sikrer dere at dokumenterte prosedyrer for å fastlegge nødvendige styringstiltak blir fulgt opp gjennom, identifisering, lagring, beskyttelse, gjenfinning, oppbevaringstid og disponering?	4.2.4 Kontroll med registrering P140		<ul style="list-style-type: none">• Følger prosedyre P140.	X		
13	Hvilket system har dere for oppbevaring og endring av kundens spesifikasjoner og tegninger?	4.2.4 Kontroll med registrering P140		<ul style="list-style-type: none">• Blir oppbevart i dokumentlagrings-systemet Proarc.	X		
14	Hva slags opplæring får nyansatte ved ansettelsesforhold og hvordan sikrer dere at dette blir gjennomført?	6.2.2 Kompetanse, opplæring og bevissthet.		<ul style="list-style-type: none">• Opplæringsmatrise ifht. Prosedyre P 141-1	X		



		P141					
15	Hvordan går dere frem for at det arbeidsmiljøet som er nødvendig for å oppnå overensstemmelse med produktkrav, blir fastlagt og styrt?	6.4 Arbeidsmiljø		<ul style="list-style-type: none">• AMU• BHT	X		
16	Hvordan blir produktet når det er aktuelt, identifisert gjennom hele realiseringen av produktet?	7.5.3 identifikasjon og sporbarhet P124 P140		<ul style="list-style-type: none">• Prosessene er i dag i en overgangsfase og kun deler av prosedyren blir fulgt.			X
17	Hvilket system har dere for å føre avviksløgg på produkt som er bestilt?	8.3 kontroll med produkt med avvik P101		<ul style="list-style-type: none">• Produktgodkjenning blir foretatt med varemottak/lager P124. Eventuelle avvik blir fulgt opp ihht. P101, P122-4.• Prosessen er i dag i en overgangsfase.			X
18	Hva blir konsekvensene av disse avvikene fra leverandør som ikke oppfyller produktkrav?	8.5.1 Kontinuerlig forbedring P122-4		<ul style="list-style-type: none">• Advantec AS stiller krav til leverandør. Blant annet at produktet skal godkjennes hos leverandør før utsendelse. Godkjenning blir foretatt av Advantec AS sin bestiller.	X		
19	Hva gjøres for å forebygge/forbedre slik at en får redusert avvik fra leverandør?	8.5.1 Kontinuerlig forbedring P122-2		<ul style="list-style-type: none">• Oppfølging samtaler og undersøkelse.	X		



20	Når og hvor blir gjennomgåelse av avvik gjennomført i henhold til prosedyre?	8.5.2 Korrigerende tiltak P001		<ul style="list-style-type: none">• Gjennomgått på morgenmøter hver morgen.	X		
21	Hvordan sikrer dere at den dokumenterte prosedyren som fastlegger krav til å bestemme årsaker til avvik, blir fulgt opp?	8.5.2 Korrigerende tiltak P101		<ul style="list-style-type: none">• Dette blir gjennomført, men ikke ihht. P101.		X	
22	Hvilke tiltak gjennomfører Advantec AS slik at en kan hindre potensielle avvik oppstår?	8.5.3 Forebyggende tiltak P103		<ul style="list-style-type: none">• Historikk P122-4, og varemottak hos leverandør.	X		



Revisjon nr: 001		Revidert enhet: Innkjøp ved H. Danielsen		Tema: NS-EN ISO 9001:2008			
Nr.	Spørsmål:	Kravreferanse: ISO9001:2008 Interne prosedyrer	Intervju- objekt:	Notater:	Konklusjon.		
					OK	Avvik	Obs
1	Hvordan sikrer du deg at du får kjennskap til kvalitetsmanualen til Advantec AS?	5. Ledelsens ansvar		<ul style="list-style-type: none">• Gjennomgåelse ved nyansettelse.• Nettbasert kvalitetsmanual, lett tilgjengelig.• Hadde liten kjennskap til innholdet.			X
2	Har selskapet en kvalitetspolitikk og kvalitetsmål som er godt forankret i bedriften?	5. Ledelsens ansvar		<ul style="list-style-type: none">• Liten forankring av politikk/mål i bedriften.• K-HMS ikke enig i avvik, derav observasjon.			X
3	Hvordan sikrer Advantec AS seg for at kvalitetspolitikken og kvalitetsmålene i bedriften blir gjort kjent?	5. Ledelsens ansvar		<ul style="list-style-type: none">• Blir informert om på mandagsmøter.• Avdelingsleder ikke god nok til å forankre målene nedover.• K-HMS ikke enig i avvik, derav observasjon.			X
4	Hvem har ansvar for bestilling av produkter til prosjekt?	7.4 Innkjøp P110		<ul style="list-style-type: none">• Gjennomføres, men ikke helt ihht. dagens P110.• Prosessen er i en overgangsfase og ikke formalisert.	X		
5	Hvordan fungerer denne prosessen?	7.4 Innkjøp P110		<ul style="list-style-type: none">• Gjennomføres ihht. P110.	X		

6	Hvordan går Advantec AS frem for å sikre seg at innkjøpt produkt samsvarer med spesifiserte innkjøpskrav?	7.4 Innkjøp P110		<ul style="list-style-type: none"> • Sjekklister blir sjekket ved ankomst lager opp mot PO 	X		
7	Når produkt er bestilt, hvem har ansvar for videre oppfølging av bestilt produkt?	7.4 Innkjøp P110		<ul style="list-style-type: none"> • Blir fulgt opp av innkjøp 	X		
8	Hvordan kommuniseres denne prosessen?	7.4 Innkjøp P110		<ul style="list-style-type: none"> • Varemottak registrer denne i Visma. • Innkjøp må selv sjekke i Visma om varen er ankommet. 	X		
9	Når bestilt produkt er ankommet varemottak! Kommuniseres dette til innkjøpsavdeling?	7.4 Innkjøp P110		<ul style="list-style-type: none"> • Gjennomføres, men ikke helt iht. dagens P110. • Prosessen er i en overgangsfase og ikke formalisert. 	X		
10	Hva slags intern/ekstern kursing tilbyr Advantec AS, slik at en får opprettholdt nødvendig kompetanse?	6.2.2 Kompetanse, opplæring og bevissthet. P142		<ul style="list-style-type: none"> • Kursing etter behov. 	X		
11	Hvordan går du frem for å legge frem arbeidsmiljøspørsmål?	6.4 Arbeidsmiljø		<ul style="list-style-type: none"> • Uformelt. Sender mail til avdelingsleder. 	X		
12	Føler du at bedriften prioriterer saker som blir lagt frem?	6.4 Arbeidsmiljø		<ul style="list-style-type: none"> • Føler at dette blir ivarettatt. Spesialtilpasning av kontorutstyr etter anbefaling av fysioterapeut. 	X		
13	Hvilke rutiner har Advantec for å sjekke status til innkjøpte produkter (fra bestilling til lager)?	7.5.3 identifikasjon og sporbarhet P110		<ul style="list-style-type: none"> • Tilgjengelig i Visma. 	X		



Revisjon nr: 001		Revidert enhet: Lager ved avd. leder M. Sjøgaard		Tema: NS-EN ISO 9001:2008			
Nr.	Spørsmål:	Kravreferanse: ISO9001:2008 Interne prosedyrer	Intervju- objekt:	Notater:	Konklusjon.		
					OK	Avvik	Obs
1	Hvordan er kvalitetssystemet i Advantec AS bygd opp, og hvordan fungerer dette i bedriften?	5. Ledelsens ansvar		<ul style="list-style-type: none">• Har et kvalitetssystem.• Enkelte prosesser er i en overgangsfase og ikke formalisert, og er dermed ikke beskrevet i kvalitetssystemet.• Nytilsatt, i en nyopprettet stilling. Derfor ikke fått satt seg helt inn i kvalitetssystemet.			X
2	Er dine ansatte gjort kjent med kvalitetsmanualen til Advantec AS, og hvordan blir dette gjennomført?	5. Ledelsens ansvar		<ul style="list-style-type: none">• Gjennomgått sammen med K/HMS ihht. prosedyre P141-1, men blir ikke oppbevart.			X
3	Har selskapet en kvalitetspolitikk og kvalitetsmål som er godt forankret i bedriften?	5. Ledelsens ansvar		<ul style="list-style-type: none">• Ikke forankret i bedriften.• K/HMS ikke enig i avvik, derav observasjon.			X
4	Hvordan sikrer Advantec AS seg for at kvalitetspolitikken og kvalitetsmålene i bedriften blir gjort kjent?	5. Ledelsens ansvar		<ul style="list-style-type: none">• Ikke bevisst forholdt til dette. Fått fortalt av KHMS ved ansettelse.			X
5	Hvordan sikrer dere at dokumenterte prosedyrer for å fastlegge nødvendige styringstiltak blir fulgt opp gjennom,	4.2.4 Kontroll med		<ul style="list-style-type: none">• Har P140, men ikke tilstrekkelig oversikt			X

	identifisering, lagring, beskyttelse, gjenfinning, oppbevaringstid og disponering?	registrering P140		over denne prosedyren.			
6	Hvilket system har dere for oppbevaring og endring av kundens spesifikasjoner og tegninger?	4.2.4 Kontroll med registrering P140		<ul style="list-style-type: none"> • Blir oppbevart i dokumentlagrings-systemet Proarc. 	X		
7	Hva slags opplæring får nyansatte ved ansettelsesforhold og hvordan sikrere dere at dette blir gjennomført?	6.2.2 Kompetanse, opplæring og bevissthet P142		<ul style="list-style-type: none"> • Opplæringsmatrise ihht. Prosedyre P141-1. • Får opplæring av sin leder. • Stilingen var ikke definert ved nyansettelse. 			X
8	Hvilke tiltak har Advantec AS for å opprettholde/videreutvikle nødvendig kompetanse?	6.2.2 Kompetanse, opplæring og bevissthet P142		<ul style="list-style-type: none"> • Uformell henvendelse til ledelsen. • Opplæring av maskiner/utstyr blir gjennomført. 	X		
9	Hvordan sikrer Advantec AS at bedriften har tilstrekkelig med ressurser opp mot infrastruktur: <ul style="list-style-type: none"> • Hardware/software • Hylleplass/lagerplass • Arbeidsplasser • Støttetjenester som truck, kommunikasjon, verktøy. 	6.3 infrastruktur		<ul style="list-style-type: none"> • Forespørsler følger linje. • Kartlegging og iverksetting av bygging av nye lokaler. • Fast punkt på agendaen ved ledelsens møte. Møte hver dag. 	X		
10	Hvordan går dere frem for at det arbeidsmiljøet som er nødvendig for å oppnå overensstemmelse med produktkrav, blir fastlagt og styrt?	6.4 Arbeidsmiljø		<ul style="list-style-type: none"> • BHT foretar måling og kartlegging av arbeidsmiljøspørsmål. 	X		
11	Hvordan blir produktet når det er aktuelt, identifisert gjennom hele realiseringen av produktet?	7.5.3 identifikasjon og sporbarhet P124 P140		<ul style="list-style-type: none"> • Prosessene er i dag i en overgangsfase og kun deler av prosedyren blir fulgt. 			X



12	Hvilke rutiner har Advantec AS for mottatte produkter når det gjelder: <ul style="list-style-type: none">• Identifikasjon• Håndtering• Pakking• Lagring• Beskyttelse/preservering?	7.5.5 Bevaring av produkt P124 P134		<ul style="list-style-type: none">• Ikke kjennskap til P124.• Ikke innarbeidet P134. De fleste produktene som kommer er ferdig preservert.		X	
13	Gjelder bevaring også de enkelte delene av et produkt?	7.5.5 Bevaring av produkt P124 P134		<ul style="list-style-type: none">• Ja, produktene blir oppbevart i sin helhet.	X		
14	Hvilket system har dere for å føre avvikslogg på produkt som er bestilt?	8.3 kontroll med produkt med avvik P101		<ul style="list-style-type: none">• Har et system, men blir ikke brukt.• K/HMS ikke enig i avvik, derav observasjon.			X
15	Hva slags rutiner har Advatec AS med å føre avvik ved mottakskontroll/lager?	8.3 kontroll med produkt med avvik P124		<ul style="list-style-type: none">• Blir ikke ført avvik ved mottakskontroll.• Dette gjennomføres av prosjektleder.			X
16	Hvordan følges disse avvikene opp?	8.3 kontroll med produkt med avvik P001 P103		<ul style="list-style-type: none">• Blir fulgt opp daglig på ledelsens møte.	X		
17	Hva gjør Advantec for å ha en kontinuerlig forbedring i bedriften?	8.5.1 Kontinuerlig forbedring P001		<ul style="list-style-type: none">• Blir fulgt opp daglig på ledelsens møte. Aksjonslister, der det blir gjennomgått hva som kan gjøres bedre.	X		
18	Når og hvor blir gjennomgåelse av avvik gjennomført i henhold til prosedyre?	8.5.2 Korrigerende tiltak P001		<ul style="list-style-type: none">• Avvikene blir analysert, og disse analysene blir gjennomgått en gang i året på ledelsens gjennomgang.	X		



20	Hvordan sikrer dere at den dokumenterte prosedyren som fastlegger krav til å bestemme årsaker til avvik blir fulgt opp?	8.5.2 Korrigerende tiltak P101		<ul style="list-style-type: none">• Interne revisjoner.	X		
21	Hvilke tiltak gjennomfører Advantec AS slik at en kan hindre potensielle avvik oppstår?	8.5.3 Forebyggende tiltak P103		<ul style="list-style-type: none">• Inspeksjon og testplan.	X		

Revisjonsrapport

Dokument nr.:1	Revisjonsnr: 001	Arkivnr.:
Gyldig fra:	Gradering: Konfidensiell	Distribusjon:
Kontrollert kopi nr.:	Merknader	

Rev. Nr.:	Utarbeidet av: Signatur:	Verifisert av: Signatur	Godkjent av: Signatur:	Dato
001	Øyvind Nyhammer, Anna Tengedal Kent Inge Haugerud			

INNHALDSFORTEGNELSE

1		INNLEDNING	3
1.1	FORMÅL.....		3
1.2	METODE		3
1.3	DEFINISJONER		4
2		SAMMENDRAG	5
2.1	GENERELT.....		5
2.2	INTERVJUET PERSONELL		5
2.3	KONKLUSJON		5
3		REVISJONSFUNN	6
4		REVISJONSPROGRAM	9
5		REFERANSEDOKUMENTER	9
6		VEDLEGG	9

INNLEDNING

Den 23. februar og 08. mars 2012 gjennomførte vi en intern prosessrevisjon i deler av styringssystemet til Advantec AS. Revisjonen omfattet utvalgt personell fra avdelingen innkjøp og lager/varemottak.

Formål

Formålet med revisjonen var å verifisere hvorvidt avdelingen ivaretar relevante kravspesifikasjoner, med spesiell fokus på:

- Myndighetskrav.
- Selskapsspesifikke krav, herunder dokumenter og prosedyrer.
- Ledelse og organisasjon.
- Avviks rapportering og korrigerende tiltak.

Metode

Revisjonen er gjennomført i henhold til gjeldende standard for revisjoner, *NS-EN ISO 19011 Retningslinjer for revisjon av kvalitet og/eller miljøstyringssystemer.*

Som forberedelse til revisjonen ble det laget sjekklister med spørsmål relatert til prosedyrer, styringssystemet og relevante myndighetskrav.

Revisjonsvarsel med formål, tidsplan og intervjuobjekter ble utarbeidet og sendt avdelingen i forkant av revisjonen. (Ikke vedlagt).

Definisjoner

- Avvik:** Manglende oppnåelse av spesifiserte krav fastsatt i Styringssystemet med underliggende dokumentasjon. Gjelder både myndighetskrav og selskapsspesifikke krav.
- Observasjon:** Et forhold som ikke omfattes av definisjonen for avvik, men som en mener det er nødvendig å påpeke for å ivareta intensjonene med styringssystemet. Det skal ved rapportering av en observasjon vurderes om det er hensiktsmessig å iverksette forbedringstiltak.
- Prosessrevisjon:** Systematisk granskning av virksomheten for å avdekke om aktivitetene i en bestemt prosess fungerer etter sin hensikt, og om prosessen er hensiktsmessig for å oppnå bedriftens tiltenkte mål innenfor området Helse, miljø, sikkerhet og kvalitet.

SAMMENDRAG

Generelt

Prosessrevisjonen ble gjennomført den 23. februar, og den 08. mars i 2012.

Der ble holdt et formøte med personellet hvor det ble informert om formål med revisjonen og anvendt metodikk. I etterkant av revisjonen ble avvik og observasjoner presentert og akseptert av intervjuet personell.

Advantec AS sitt revisjonsteam bestod av:

- Øyvind Nyhammer Revisjonsleder
- Anna Tengedal Revisor
- Kent Inge Haugerud Revisor

Intervjuet personell

- Mikael Sjøgaard Avdelingsleder lager
- Hege Danielsen Innkjøp
- Bjarte Salomonsen Avdelingsleder innkjøp
- Freddy Johansen Lager

Konklusjon

Revisjonen ble gjennomført i en god og åpen dialog. Ansatte viste stor samarbeidsvilje og var positivt innstilt til revisjonsteamet.

Revidert enhet er en bedrift i stor vekst, og er opptatt av at organisasjonen skal utvikle og forbedre seg i denne prosessen. Advantec AS har implementert nye systemer som ProArc og Effect Warehouse som er med på og styrke dokumentstyringen og sporbarheten på produkter i bedriften. I tillegg har Advantec AS investert i nye kontor/lager lokaler, som vil være innflyttingsklare 01. juni i år. Dette er med på og forbedre infrastrukturen i organisasjonen.

I den videre prosessen med forbedringer bør en rette spesiell fokus mot:

Varemottak/bevaring av produkter: Prosedyren for varemottak/lager blir ikke aktivt brukt i arbeidsprosessen(P124). Ved varemottak/lager er det ikke innarbeidet rutiner for preservering av mottatte produkter i forhold til prosedyrer(P134). Med det så vises det til ingen kjennskap til prosedyren fra den som utøver dette arbeidet. Avvik ved mottak av varer blir ikke fulgt opp ihht. prosedyre(P124).

Innkjøp: Leder for innkjøp har ingen kjennskap til prosedyren, og innkjøpsprosessen avviker fra innkjøpsprosedyren(P110). Prosessen rundt leverandørregister er i dag i en overgangsfase og brukes ikke ihht. prosedyre(P110).

REVISJONSFUNN

Revisjonen resulterte i totalt 14 funn, der 9 er klassifisert som observasjoner og 4 klassifiseres som avvik.

Avvik nr.1:

Ved mottak/bevaring av produkter, blir ikke dette gjennomført i henhold til prosedyrer/standarder.

Ref:

- ISO 9001:2008, 7.5.5 Bevaring av produkt.
- P124, Varemottak, kontroll og lagring.
- P134, Preservering.

Avvik nr.2:

Innkjøpsprosessene avviker fra innkjøpsprosedyren.

Ref:

- P110, Innkjøp.

Avvik nr.3:

Leverandørregisteret blir ikke brukt ihht. Prosedyre.

Ref:

- P110, Innkjøp.

Avvik nr.4:

Korrigerende tiltak blir gjennomført, men ikke ihht. Prosedyre.

Ref:

- P124, Varemottak, kontroll og lagring.

Observasjon nr.1:

Enkelte prosesser er i en overgangsfase og ikke formalisert, og er dermed ikke beskrevet i kvalitetssystemet.

Ref:

- ISO 9001:2008, 5. Ledelsens ansvar.

Observasjon nr.2:

Innføring av kvalitetsmanualen ved nyansettelse kan ikke dokumenteres. Dette gjennomgås med K/HMS, men er ikke dokumentert.

Ref:

- ISO 9001:2008, 5. Ledelsens ansvar.
- P141, Nyansettelse.

Observasjon nr.3:

Kvalitetspolitikk/mål er ikke forankret i bedriften.

Ref:

- ISO 9001:2008, 5. Ledelsens ansvar.

Observasjon nr.4:

Advantec AS sin kvalitetspolitikk/mål blir kun gjennomgått ved nyansettelse.

Ref:

ISO 9001:2008, 5. Ledelsens ansvar.

Observasjon nr.5:

Mangelfull oversikt over dokumentstyring.

Ref:

- ISO 9001:2008, 4.2.4 Kontroll med registrering.
- P140, Dokumentstyring.

Observasjon nr.6:

Opplæring av nyansatte foregår ved hjelp av opplæringsmatrise. Liten kontroll med gjennomføringen av denne. Ikke dokumenterbart.

Ref:

- ISO 9001:2008, 6.2.2 Kompetanse, opplæring og bevissthet.
- P141-1 Introduksjonsplan for nyansatte.

Observasjon nr.7:

Pr. dags dato er det ikke fullstendig identifikasjon/sporbarhet gjennom hele realisering av produktet.

Ref:

- ISO 9001:2008, 7.5.3, Identifikasjon og sporbarhet.
- P140, Dokumentstyring.

Observasjon nr.8:

Avvikskontroll med mottak av varer blir ikke gjennomført. Har avvikssystem der innkjøp har ansvar for håndtering av avvik til leverandør.

Ref:

- ISO 9001:2008, 8.3, Kontroll med produkt med avvik.
- P122-4, Leverandørstatus.
- P124, Varemottak, kontroll og lagring.
- P101, Behandling av avvik og uønskede hendelser.

Observasjon nr.9:

Avvikskontroll ved mottak/lager blir ikke gjennomført ihht. prosedyre.

Ref:

- P124, Varemottak, kontroll og lagring.

Observasjon nr.10:

Den dokumenterte prosedyren som fastlegger krav til å bestemme årsaker til avvik, blir ikke fulgt ihht. prosedyre.

Ref:

- P101, Behandling av avvik og uønskede hendelser.

REVISJONSPROGRAM

Torsdag 23.02.12

0900-0930	Åpningsmøte
0935-1035	Intervju M. Sjøgaard
1045-1130	Intervju H. Danielsen
1130-1200	Lunsj
1200-1400	Intervju B. Salomonsen
1410-1500	Gjennomgang revisjonsteam
1510-1530	Avslutningsmøte

Torsdag 08.03.12

0900-0945	Intervju Freddy Johansen
0950-1010	Gjennomgang revisjonsteam
1015-1130	Observasjonsrunde lager/mottak
1130-1200	Lunsj
1200-1230	Avslutningsmøte

Dette revisjonsprogrammet avviker fra det opprinnelige revisjonsprogrammet som ble sendt ut i forkant av revisjonen. Dette grunnet sykdom hos en av de ansatte som skulle intervjues. Rekkefølgen på intervjuobjektene ble også forandret grunnet møtevirksomhet. Slik at vi ikke fikk intervjuet i riktig rekkefølge, i forhold til linjen i organisasjonen.

REFERANSEDOKUMENTER

Relevante lover og forskrifter

Bedriftens selskapsspesifikke krav(prosedyrer)

VEDLEGG

Avvik/observasjons skjema.

AVVIK/ OBSERVASJONS RAPPORT

Rapport nr: 001
Date: 13.03.12

Beskrivelse: Avvik nr.2: Innkjøpsprosessene avviker fra innkjøpsprosedyren. Ref: <ul style="list-style-type: none"> • P110, Innkjøp 	A D V A N T E C
Håndtering av avviket skal utføres innen: 3 uker	
Håndtering:	A D V A N T E C
Håndtering av avviket avsluttet: _____	Signatur: _____
Dato: _____	
Korrigerende tiltak:	A D V A N T E C
Korrigerende tiltak avsluttet: _____	Signatur: _____
Dato: _____	
Kontroll og evaluering av utførte tiltak:	R E V I S O R
Vedlegg: _____	Signatur: _____
Dato: _____	

AVVIK/ OBSERVASJONS RAPPORT

Rapport nr: 001
Date: 13.03.12

Beskrivelse: Avvik nr.3: Leverandørregisteret blir ikke brukt ihht. Prosedyre. Ref: <ul style="list-style-type: none"> • P110, Innkjøp 	A D V A N T E C
Håndtering av avviket skal utføres innen: 3 uker	
Håndtering:	A D V A N T E C
Håndtering av avviket avsluttet: _____	Signatur: _____
Dato: _____	
Korrigerende tiltak:	A D V A N T E C
Korrigerende tiltak avsluttet: _____	Signatur: _____
Dato: _____	
Kontroll og evaluering av utførte tiltak:	R E V I S O R
Vedlegg: _____	Signatur: _____
Dato: _____	

AVVIK/ OBSERVASJONS RAPPORT

Rapport nr: 001
Date: 13.03.12

Beskrivelse: Avvik nr. 4: Korrigerende tiltak blir gjennomført, men ikke ihht. Prosedyre. Ref: <ul style="list-style-type: none"> • P124, Varemottak, kontroll og lagring. 	A D V A N T E C
Håndtering av avviket skal utføres innen: 3 uker	
Håndtering:	A D V A N T E C
Håndtering av avviket avsluttet: _____	Signatur: _____
Dato: _____	
Korrigerende tiltak:	A D V A N T E C
Korrigerende tiltak avsluttet: _____	Signatur: _____
Dato: _____	
Kontroll og evaluering av utførte tiltak:	R E V I S O R
Vedlegg: _____	Signatur: _____
Dato: _____	

AVVIK/ OBSERVASJONS RAPPORT

Rapport nr: 001
Date: 13.03.12

Beskrivelse: Observasjon nr.1: Enkelte prosesser er i en overgangsfase og ikke formalisert, og er dermed ikke beskrevet i kvalitetssystemet. Ref: <ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001:2008, 5. Ledelsens ansvar 	A D V A N T E C
Håndtering av avviket skal utføres innen: 3 uker	
Håndtering:	A D V A N T E C
Håndtering av avviket avsluttet: _____ Signatur: _____ Dato: _____	
Korrigerende tiltak:	A D V A N T E C
Korrigerende tiltak avsluttet: _____ Signatur: _____ Dato: _____	
Kontroll og evaluering av utførte tiltak:	R E V I S O R
Vedlegg: _____ Signatur: _____ Dato: _____	

AVVIK/ OBSERVASJONS RAPPORT

Rapport nr: 001
Date: 13.03.12

Beskrivelse: Observasjon nr.2: Innføring av kvalitetsmanualen ved nyansettelse kan ikke dokumenteres. Dette gjennomgås med K/HMS, men er ikke dokumentert. Ref: <ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001:2008, 5. Ledelsens ansvar • P141, Nyansettelse 	A D V A N T E C
Håndtering av avviket skal utføres innen: 3 uker	
Håndtering:	A D V A N T E C
Håndtering av avviket avsluttet: _____	A D V A N T E C
Signatur: _____ Dato: _____	
Korrigerende tiltak:	A D V A N T E C
Korrigerende tiltak avsluttet: _____	
Signatur: _____ Dato: _____	
Kontroll og evaluering av utførte tiltak:	R E V I S O R
Vedlegg: _____	
Signatur: _____ Dato: _____	

AVVIK/ OBSERVASJONS RAPPORT

Rapport nr: 001
Date: 13.03.12

Beskrivelse: Observasjon nr.3: Kvalitetspolitikk/mål er ikke forankret i bedriften. Ref: <ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001:2008, 5. Ledelsens ansvar 	A D V A N T E C
Håndtering av avviket skal utføres innen: 3 uker	
Håndtering:	A D V A N T E C
Håndtering av avviket avsluttet: _____ Signatur: _____ Dato: _____	
Korrigerende tiltak:	A D V A N T E C
Korrigerende tiltak avsluttet: _____ Signatur: _____ Dato: _____	
Kontroll og evaluering av utførte tiltak:	R E V I S O R
Vedlegg: _____ Signatur: _____ Dato: _____	

AVVIK/ OBSERVASJONS RAPPORT

Rapport nr: 001
Date: 13.03.12

Beskrivelse: Observasjon nr.4: Advantec AS sin kvalitetspolitikk/mål blir kun gjennomgått ved nyansettelse. Ref: <ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001:2008, 5. Ledelsens ansvar 	A D V A N T E C
Håndtering av avviket skal utføres innen: 3 uker	
Håndtering:	A D V A N T E C
Håndtering av avviket avsluttet: _____	A D V A N T E C
Signatur: _____	
Dato: _____	
Korrigerende tiltak:	A D V A N T E C
Korrigerende tiltak avsluttet: _____	R E V I S O R
Signatur: _____	
Dato: _____	
Kontroll og evaluering av utførte tiltak:	R E V I S O R
Vedlegg: _____	R E V I S O R
Signatur: _____	
Dato: _____	

AVVIK/ OBSERVASJONS RAPPORT

Rapport nr: 001
Date: 13.03.12

Beskrivelse: Observasjon nr.5: Mangelfull oversikt over dokumentstyring. Ref: <ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001:2008, 4.2.4 Kontroll med registrering • P140, Dokumentstyring 	A D V A N T E C
Håndtering av avviket skal utføres innen: 3 uker	
Håndtering:	A D V A N T E C
Håndtering av avviket avsluttet:	Signatur:
Dato:	
Korrigerende tiltak:	A D V A N T E C
Korrigerende tiltak avsluttet:	Signatur:
Dato:	
Kontroll og evaluering av utførte tiltak:	R E V I S O R
Vedlegg:	Signatur:
Dato:	

AVVIK/ OBSERVASJONS RAPPORT

Rapport nr: 001
Date: 13.03.12

Beskrivelse: Observasjon nr.6: Opplæring av nyansatte foregår ved hjelp av opplæringsmatrise. Liten kontroll med gjennomføringen av denne. Ikke dokumenterbart. Ref: <ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001:2008, 6.2.2 Kompetanse, opplæring og bevissthet • P141-1 Introduksjonsplan for nyansatte 	A D V A N T E C
Håndtering av avviket skal utføres innen: 3 uker	
Håndtering:	A D V A N T E C
Håndtering av avviket avsluttet: _____	
Signatur: _____	
Dato: _____	
Korrigerende tiltak:	A D V A N T E C
Korrigerende tiltak avsluttet: _____	
Signatur: _____	
Dato: _____	
Kontroll og evaluering av utførte tiltak:	R E V I S O R
Vedlegg: _____	
Signatur: _____	
Dato: _____	

AVVIK/ OBSERVASJONS RAPPORT

Rapport nr: 001
Date: 13.03.12

Beskrivelse: Observasjon nr.8: Avvikskontroll med mottak av varer blir ikke gjennomført. Har avvikssystem der innkjøp har ansvar for håndtering av avvik til leverandør. Ref: <ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001:2008, 8.3, Kontroll med produkt med avvik • P122-4, Leverandørstatus • P124, Varemottak, kontroll og lagring • P101, Behandling av avvik og uønskede hendelser 	A D V A N T E C
Håndtering av avviket skal utføres innen: 3 uker	
Håndtering:	A D V A N T E C
Håndtering av avviket avsluttet: _____ Signatur: _____ Dato: _____	
Korrigerende tiltak:	A D V A N T E C
Korrigerende tiltak avsluttet: _____ Signatur: _____ Dato: _____	
Kontroll og evaluering av utførte tiltak:	R E V I S O R
Vedlegg: _____ Signatur: _____ Dato: _____	

AVVIK/ OBSERVASJONS RAPPORT

Rapport nr: 001

Date: 13.03.12

Beskrivelse: Observasjon nr.10: Den dokumenterte prosedyren som fastlegger krav til å bestemme årsaker til avvik, blir ikke fulgt ihht. prosedyre. Ref: <ul style="list-style-type: none"> • P101, Behandling av avvik og uønskede hendelser 	A D V A N T E C
Håndtering av avviket skal utføres innen: 3 uker	
Håndtering:	A D V A N T E C
Håndtering av avviket avsluttet: _____	A D V A N T E C
Signatur: _____ Dato: _____	
Korrigerende tiltak:	A D V A N T E C
Korrigerende tiltak avsluttet: _____	A D V A N T E C
Signatur: _____ Dato: _____	
Kontroll og evaluering av utførte tiltak:	R E V I S O R
Vedlegg: _____	R E V I S O R
Signatur: _____ Dato: _____	

Vedlegg 4 Prosedyrer og sjekklister



Prosedyre navn:	Varemottak/kontroll og vareplassering hovedlager	Nr:	NY P124
Prosedyreier:	Leder lager og logistikk		

Inngår i prosess:	Produkter
Formål:	Beskrive hvordan varemottak og kontroll på varer utføres ved mottak hovedlager.
Omfang:	Omfatter alt varemottak og mottakskontroll på utstyr/varer som kommer til hovedlager.
Vedlegg/Referanser:	NY P101, Behandling avvik og uønskede hendelser. 101-1, Rapport avvik og uønskede hendelser. NY 101-4, Avviksskjema for varemottak/lager. NY 111-5, Etablere lagerområde for rør, rammer, containere, etc. for å oppnå sporbarhet. 127-1 Returskjema.

	Navn:	Rev. historie:	Rev:	Dato:
Revidert/ utarbeidet av:	Øyvind Nyhammer	Oppdatert prosedyre. Tatt vekk pkt.8, 11, 12 og 13.	06	21.03.12
	Heine Børgensen	Lagt inn referanse til preserveringsprosedyre.	05	30.09.09
	Heine Børgesen	Overført til prosedyremal, og lagt til prosedyreier.	04	20.02.09 20.04.07
	Ole Harald Hope, Jonas M. Eldøy		03	
Godkjent av:	Helge Halderaker		04	20.02.09

Aktør HVEM	NR.	AKTIVITET/Beskrivelse HVA	INFO I HVORDAN	RESULTAT PRODUKT
Lager- Medarbeider	1	Har ansvar for at varemottak skjer på tilvist plass, og varen plasseres på oppmerket mottaksområde Varer som ikke kan plasseres på oppmerket mottaksområde(Rør, containere, rammer, etc.) plasseres egnet sted.	111-5	
Lager- medarbeider	2	Førstekontroll mot transportskade gjøres, og transportør for kvittering for levert vare.	.	
Lager- Medarbeider	3	Ved transport skade eller andre skader, skrive avviksmelding.	NY P101 NY 101-4	
Lager- medarbeider/ Rekvirent	4	Kontroll mottatt vare mot pakksedel. Skal være utført innen 2 dager etter mottatt leveranse. Ved behov kontakt prosjektleder/rekvirent for kontroll av varen.	127-1	

Lager- medarbeider/ Rekvirent	5	Ikke godkjent vare plasseres på oppmerket område(ikke godekjente varer), skrive avviksmelding. Varen merkes ”Underkjent vare”.	NY P101 NY 101-4	
Lager- Medarbeider	6	Kontroller pakkseddel mot Effect Warehouse, og pakkseddel arkiveres i perm. Hvis ikke samsvarer, skrive avviksmelding.	NY P101 NY 101-4	
Lager- Medarbeider	7	Registrere kundelevet materiell. Kundelevet materiell skal behandles som Advantec sitt eget materiell, med hensyn på oppbevaring, dokumentasjon, sertifikater og utlevering.	Visma	
Lager- Medarbeider	8	Merkelapp/identifikasjon på godkjent vare klistres på varen.		
Lager- Medarbeider	9	Skanner inn godkjent vare på Effect Warehouse, og oppretter lokasjon. Eventuelt merke det i samsvar med krav i det aktuelle prosjektet.		
Lager- Medarbeider	10	Vare plasseres på oppmerket område(varer til lager).		
Lager- Medarbeider	11	Distribuere dokumenter og sertifikater som følger med materialet, til rekvirent for korrekt dokumentbehandling.		

Prosedyre navn:	Mottakskontroll varer utenfor varemottak	Nr:	NY P126
Prosedyreieier:	Leder lager og logistikk		

Inngår i prosess:	Produkter
Formål:	Kontroll med varer som ankommer utenfor varemottak
Omfang:	Omfatter mottakskontroll på utstyr/varer som ankommer Advantec utenfor hovedlager.
Vedlegg/Referanser:	

	Navn:	Rev. historie:	Revidert:	Dato:
Revidert/utarbeidet av:	Øyvind Nyhammer	Opprettet prosedyre.	01	21.03.12
Godkjent av:				

Aktør HVEM	NR.	AKTIVITET/Beskrivelse HVA	INFO I HVORDAN	RESULTAT PRODUKT
Den som mottar varen	1	Førstekontroll mot transportskade gjøres, og transportør for kvittering for levert vare.		
Den som mottar varen	2	Ved transport skade eller andre skader, skrive avviksmelding.	.	
Den som mottar varen	3	Kontroll mottatt vare mot pakkseddel. Skal være utført innen 2 dager etter mottatt leveranse.		
Den som mottar varen/Rekvirent	4	Ikke godkjent vare, skrive avviksmelding. Varen merkes "Underkjent vare". Kontakt hovedlager for videre oppfølging vedrørende dette.		
Den som mottar varen	5	Sende pakkseddel eller kopi av denne til hovedlager for mottaksmelding og korrekt oppfølging av varen. Videre følges merking/identifikasjon for sporbarhet.		

Prosedyre navn:	Behandling av avvik og uønskede hendelser (RUH)	Nr:	NY P101
Prosedyreier:	Heine Børgesen		

Inngår i prosess:	Produkter
Formål:	Sikr at alle avvik og uønskede hendelser rapporteres og at bakenforliggende årsaker blir kartlagt og tiltak ivaretatt.
Omfang:	Alle avvik og uønskede hendelser som inntreffer på Advantecs område eller i Advantecs regi.
Vedlegg/Referanser:	Vedlegg: 101-1 Rapport Avvik og uønskede hendelse Vedlegg: 101-2 Rapportskjema til DSB Vedlegg: NY 101-3 NY122-5 Leverandørstatus

	Navn:	Rev. historie:	Rev:	Dato:
Revidert/ utarbeidet av:	Øyvind Nyhammer		05	
	Heine Børgesen	Lagt til instruks om leverandøravvik Overført til ny prosedyremal, og lagt til prosedyreeier.	0403 02	6.5.2010 17.2.2009
	Jonas M. Eldøy	Endret behandlingsprosessen. Pkt. 3,4 og 7.		24.11.2006
Godkjent av:	Heine Børgesen		02	17.2.2009

Definisjoner:

- **Avvik:** Mangel på oppfyllelse av spesifiserte/ avtalte krav.
- **Uønsket hendelse kvalitet:** Mangel på oppfyllelse av forventning i forhold til ytelse(tjeneste) eller egenskaper(produkt).
- **Uønsket hendelse HMS:** En hendelse eller tilstand som har forårsaket eller kunne ha forårsaket personskade, sykdom og/eller skade på miljøet.
- **Aksjonsansvarlig:** Ledelsespersone som har ansvar for å behandle avvik eller den uønskede hendelsen. Oftest overordnet til den som rapporterer.

Aktør HVEM	NR .	AKTIVITET/Beskrivelse HVA	INFO I HVORDAN	RESULTAT PRODUKT
Alle medarbeidere	1	Observerer avvik - uønskede hendelser		
Involvert personell	2	Iverksette nødvendige strakstiltak for å avverge/begrense skade eller avvik. Varsler alltid nærmeste overordnede snarest mulig dersom tilløp til personskade, materialskade og/eller utslipp til ytre miljø.		
Medarbeider	3	Fyller ut rapport "Avvik og uønsket hendelse" så langt som mulig. Kort beskrivelse av avviket/uønsket hendelse.	101-1 Rapport Avvik og uønskede hendelser. 101-4 Avviksskjema for varemottak/lager	

Medarbeider	4	Rapporten leveres eller sendes til linjeleder.		
Linjeleder/lageransvarlig	5	Sette nummer på rapporten å registrere i avviksloggen. Lageransvarlig fører egen logg. Kopi går til KHMS koordinator.	101-2 Avvikslogg	Rapport registrert
Aksjonsansvarlig	6	Vurderer umiddelbare tiltak eller tiltak med lengre tidshorisont.		
	7	Ved reell personskade tas aksjon i forhold til skadeomfang. Direktør informeres. Arbeidstilsynet informeres av direktør. DSB informeres om el. Ulykke med personskade. Vurderer om granskning skal settes i gang.	101-3 Rapportskjema DSB 101-4 Avviksskjema for varemottak/lager	
KHMS koordinator	8	Arkiverer rapporten i egen perm for Avvik og Uønskede hendelser, under "åpner rapporter".		Papirrapport arkivert i egen perm
Linjeleder	9	Hvis avviket gjelder leverandører så varsler innkjøper slik at han/hun får oppdatert leverandørvurderingsskjema.		Leverandørvurderingsskjema
Aksjonsansvarlig	10	Beslutte hvordan avvik/ uønsket hendelse skal behandles. Systemavvik behandles med tanke på korrigerende tiltak eller forebyggende tiltak. Setter i verk tiltaket. Fører inn kostnad for avviket/ uønsket hendelse. Vurdere om korrigerende tiltak skal settes i verk. Signerer utført tiltak og sender original til KHMS koordinator.		
Aksjonsansvarlig	11	Gir melding tilbake til medarbeider som rapporterte avvik/ hendelsen		
KHMS koordinator	12	Verifisere at avviksbehandling eller Uønsket hendelse er behandlet og eventuelt korrigerende tiltak er gjennomført. Lukker rapporten å registrerer detaljer i loggen. Avvik som går på leverandørstatus, som ligger i leverandørmappen på hver leverandør	Rapport 101-1 101-4 Logg 101-2 Leverandør mappe, 122-5	Lukket rapport Oppdatert leverandør – historikk

Prosedyre navn:	Varelager	Nr:	NY P125
Prosedyreier:	Leder lager og logistikk		

Inngår i prosess:	Produkter
Formål:	Beskrive hvordan varen registreres inn på lager, og oppretter lokasjon.
Omfang:	Omfatter alt varemottak og mottakskontroll på utstyr/varer som kommer til hovedlager.
Vedlegg/Referanser:	

	Navn:	Rev. historie:	Re vid ert:	Dato:
Revidert/ utarbeidet av:	Øyvind Nyhammer	Opprettet prosedyre.	01	21.03.12
Godkjent av:				

Aktør HVEM	NR.	AKTIVITET/Beskrivelse HVA	INFO I HVORDAN	RESULTAT PRODUKT
Lager-Medarbeider	1	Varer hentes fra oppmerket område(varer til lager), og plasseres på riktig lokasjon.		
Lager-Medarbeider	2	Skanner ut varen når varen hentes ut fra lager, til prosjekt eller andre formål.	.	
Lager-Medarbeider	3	Ved avslutning av prosjekt, skal eventuelle restvarer fjernes fra lokasjon.		

Avviksskjema for varemottak/lager.

<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> ↓ Fylles ut av den som oppdager avvik. ↓ </div>				
Navn (opprettet av):		Avviks nr.:	Prosjekt nr.:	Dato:
Transportskade:	Ødelagt vare:	Feil på vare:	Annet:	
Ved annet, beskriv:				
Vare nr:				
Ved transportskade, navn på firma:				
Involvert leverandør:				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> ↓ Fylles ut av aksjonsansvarlig. ↓ </div>				
Sendt/levert til KHMS koordinator:		<input type="checkbox"/>	Aksjonsansvarlig:	
Tiltak:				
Avvik ferdig behandlet dato:			Avvik ferdig behandlet sign.:	
Eventuelle korrigerende tiltak utført:				
Avvik lukket av KHMS koordinator: Dato:			Sign:	

Vedlegg 5 Sertifikat Advantec AS, NS-EN ISO 9001:2008

Management System Certificate

To certify conformity with // Godkjent overensstemmelse med
the Management System Requirements of // Styringssystemkravene i henhold til

NS-EN ISO 9001:2008

awarded // tildelt

ADVANTEC
TECHNOLOGY & SERVICE FOR THE FUTURE

Eldeyane Næringspark, 5411 Stord

Manufacturing/supplying following products/services:
for produksjon/leveranse av følgende produkter/tjenester:

Development and fabrication of electro hydraulic control systems and hydraulic power units (HPU) for the oil and gas industry. Calibration services and rental of instruments, test equipment and electro-hydraulic control systems, world wide. Service, operation and maintenance of control systems and instrumentation for production platforms, drilling rigs and FPSOs.

Utvikling, konstruksjon, produksjon av elektro-hydrauliske kontrollsystemer og hydraulikkmoduler for olje og gass industrien. Kalibreringstjeneste med utleie av instrumenter, testutstyr og temporære systemløsninger. Hydraulikkservice, inspeksjon, rengjøring og trykktesting av hydraulikk- og prosesssystemer, samt produksjon, utleie og salg av spesialutsyr. Service og operasjon av subsea utstyr og elektrohydrauliske kontrollsystem, world wide. Service, drift og vedlikehold av kontrollsystemer og instrumentering for produksjonsplattformer, borerigger og skip.

Certificate No // Sertifikat nr.:

460

First issued // Utstedt første gang: 2006-01-20

Valid until // Gyldig til: 2012-04-20

Issued // Utstedt: 2012-01-20

Audit: Annual // Oppfølging: Årlig



Managing Director // Daglig leder



Technical Manager // Teknisk leder

