

— CHECKLIST DO AUDYTU

Checklist ISO 9001 w 30 punktach

Praktyczna lista weryfikacyjna do samooceny systemu jakości przed auditem certyfikacyjnym.

Po co ten checklist

Ten dokument to praktyczna lista 30 pytań, którą wykorzystujesz **przed auditem certyfikacyjnym ISO 9001:2015**, żeby ocenić gotowość organizacji. Każde pytanie odpowiada konkretnemu wymaganiu normy — odpowiedź „nie wiem” lub „nie mamy” wskazuje obszar do uzupełnienia jeszcze przed wizytą audytora.

Jak używać

1. **Przejdź checklist sekcja po sekcji** — każda sekcja odpowiada rozdziałowi normy ISO 9001:2015 (4-10).
2. **Zaznacz „YES” tylko gdy masz dowód** — dokument, zapis, świadomość pracownika. Bez dowodu — to nie jest „YES”.
3. **Zsumuj wynik** i sprawdź interpretację na ostatniej stronie. Wynik daje obraz gotowości organizacji do auditu certyfikacyjnego.
4. **Skup się na lukach** — punkty, w których odpowiedziałeś „nie wiem” lub „nie”, to plan działania na najbliższe tygodnie.

Co jeśli „nie wiem” lub „nie mamy”?

Każdy „nie wiem” to pretekst do rozmowy z naszym zespołem. Zadzwoń na **+48 730 668 341** lub napisz **biuro@multicert.pl** — pomożemy ocenić, czy luka wymaga 2 tygodni dopracowania, czy 6 miesięcy wdrożenia od podstaw.

Trzy stany odpowiedzi

- **YES** — mamy udokumentowany dowód i pracownicy o tym wiedzą.
- **CZĘŚCIOWO** — mamy dokument, ale wdrożenie jest niepełne lub nieaktualne.
- **NO** — brak dokumentu lub praktyki. Liczy się jako „nie”.

Sekcja 4 – Kontekst organizacji

01 Czy zidentyfikowaliście kontekst organizacji (czynniki wewnętrzne i zewnętrzne)?

Spójrz na analizę PESTEL, SWOT albo własny rejestr czynników. Audytor zapyta, kiedy ostatnio aktualizowaliście tę analizę i kto za nią odpowiada.



02 Czy zidentyfikowaliście strony zainteresowane i ich potrzeby?

Klienci, dostawcy, pracownicy, regulatorzy, właściciele — kto jeszcze? Lista powinna być udokumentowana wraz z mapą wymagań i sposobem ich monitorowania.



03 Czy określiliście zakres systemu zarządzania jakością?

Dokument zakresu wskazuje lokalizacje, procesy, wykluczenia (z uzasadnieniem) oraz wyroby/usługi objęte certyfikacją. To pierwszy dokument, który audytor sprawdza.



Sekcja 5 – Przywództwo

04 Czy najwyższe kierownictwo demonstruje przywództwo i zaangażowanie?

Audytor będzie rozmawiał z prezesem/dyrektorem. Sprawdzi obecność na przeglądach zarządzania, decyzje budżetowe dla SZJ, komunikację o jakości w firmie.

05 Czy macie aktualną politykę jakości udokumentowaną i zakomunikowaną?

Polityka musi być odpowiednia do kontekstu, zatwierdzona przez kierownictwo, znana pracownikom (sprawdzi ich wyrywkowo) i okresowo przeglądana.

06 Czy określone są role, odpowiedzialności i uprawnienia?

Schemat organizacyjny + macierz odpowiedzialności (RACI) lub karty stanowisk. Każdy proces powinien mieć właściciela.

Sekcja 6 – Planowanie

07 Czy określiliście ryzyka i szanse związane z systemem?

Rejestr ryzyk z oceną prawdopodobieństwa, wpływu i działań redukujących. Norma nie wymaga konkretnej metodyki, ale wymaga dowodu systematycznego podejścia.

08 Czy wyznaczyliście cele jakościowe (mieralne, monitorowane)?

Cele SMART na poziomie organizacji i procesów. Z dowodami pomiarów i działań korygujących, gdy nie są osiąganane.

09 Czy planujecie zmiany w sposób kontrolowany?

Procedura zarządzania zmianą — jak oceniacie wpływ, kto zatwierdza, jak komunikujecie do zespołu. Audytor poprosi o przykład ostatniej istotnej zmiany.

Sekcja 7 – Wsparcie

- 10** **Czy zapewnione są zasoby (ludzkie, infrastruktura, środowisko pracy)?**
- Wystarczająca obsada, sprawne maszyny, plan przeglądów, warunki pracy zgodne z normami BHP. Dowody: plany inwestycji, harmonogramy konserwacji.
-
- 11** **Czy posiadacie dowody kompetencji pracowników (szkolenia, certyfikaty)?**
- Macierz kompetencji + akta osobowe ze świadectwami szkoleń. Dla stanowisk specjalistycznych – uprawnienia branżowe (spawalnicze, energetyczne, medyczne).
-
- 12** **Czy istnieje świadomość polityki i celów wśród pracowników?**
- Audytor zapyta losowych pracowników: „Jaka jest polityka jakości?”, „Jakie są cele Twojego działu?”. Odpowiedź „nie wiem” to niezgodność.
-
- 13** **Czy macie udokumentowane informacje (procedury, instrukcje, zapisy)?**
- Procedury obowiązkowe (audyty wewnętrzne, działania korygujące) + instrukcje operacyjne dla procesów krytycznych. Zapisy z przeglądów, kontroli, szkoleń.

Sekcja 8 – Działania operacyjne

- 14** **Czy określone są wymagania dla wyrobów i usług?**
- Specyfikacje techniczne, wymagania prawne, wymagania klienta. Dla każdej oferty/zamówienia — zapis przeglądu wymagań przed akceptacją.
-
- 15** **Czy istnieje proces przeglądu wymagań klienta (przed przyjęciem zamówienia)?**
- Każde zamówienie przechodzi formalny przegląd zdolności realizacji. Zapis może być w CRM, ERP lub na papierze — ważne, by istniał.
-
- 16** **Czy macie udokumentowany proces projektowania (jeśli dotyczy)?**
- Jeśli projektujecie własne produkty/usługi — etapy projektowania, przeglądy, weryfikacja, walidacja, kontrola zmian projektowych. Można wykluczyć z systemu, jeśli nie projektujecie.
-
- 17** **Czy ocenione są dostawcy i nadzorowane wyroby zewnętrzne?**
- Kryteria kwalifikacji, oceny okresowe, rejestr dostawców kwalifikowanych. Kontrola wejściowa wyrobów krytycznych — z zapisem.
-
- 18** **Czy nadzorowana jest produkcja i świadczenie usług (instrukcje, walidacja)?**
- Instrukcje operacyjne, kontrola procesowa, walidacja procesów specjalnych (spawanie, sterylizacja, klejenie). Identyfikowalność wyrobów na każdym etapie.

Sekcja 9 – Ocena efektów działania

- 19** **Czy monitorujecie zadowolenie klienta (NPS, ankiety, reklamacje)?**
- Co najmniej jedna metoda systematycznego pomiaru: NPS, ankiety, analiza reklamacji, recenzje publiczne. Z analizą trendów i wnioskami.
-
- 20** **Czy analizujecie wyniki monitorowania (KPI, dashboardy)?**
- Wskaźniki procesowe z trendami YoY/MoM. Analiza przyczyn odchyień. Comiesięczne lub kwartalne raporty zarządcze.
-
- 21** **Czy przeprowadzacie audyty wewnętrzne (program, plan, raporty)?**
- Roczny program audytów wewnętrznych pokrywający wszystkie wymagania normy i procesy. Audytorzy wewnętrzni z udokumentowanymi kompetencjami. Raporty z niezgodnościami.
-
- 22** **Czy istnieje przegląd zarządzania (raz w roku min., agenda, wnioski)?**
- Min. raz w roku, agenda zgodna z punktem 9.3 normy (status działań, wyniki audytów, satysfakcja klienta, ryzyka, doskonalenie). Z protokołem i decyzjami.
-
- 23** **Czy są dowody działań korygujących po niezgodnościach?**
- Rejestr niezgodności + analiza przyczyn źródłowych (5 Why, Ishikawa) + plan działań + ocena skuteczności. Brak dowodów = systemowa niezgodność.

Sekcja 10 – Doskonalenie

24 Czy reagujecie na niezgodności i podejmujecie działania korygujące?

Procedura postępowania z niezgodnościami: identyfikacja → izolacja → analiza → działanie → weryfikacja. Z czasem reakcji i odpowiedzialnościami.

25 Czy mierzycie skuteczność działań korygujących?

Każde działanie korygujące ma datę weryfikacji skuteczności. Jeśli problem wraca — działanie było nieskuteczne i wymaga eskalacji.

26 Czy istnieje proces ciągłego doskonalenia?

Inicjatywy doskonalące — Kaizen, Lean, projekty optymalizacyjne. Z mierzalnymi efektami i komunikacją sukcesu w organizacji.

27 Czy uwzględnicie szanse z analizy danych?

Dane z reklamacji, audytów, ankiet — czy wyciągacie z nich wnioski i przekładacie na działania? Audytor sprawdzi zamknięcie pętli.

Dodatkowe – gotowość do audytu

28 Czy posiadacie aktualne uprawnienia, certyfikaty, zezwolenia (KRS, NIP, branżowe)?

Audytor sprawdzi formalności prawne. Aktualny KRS, REGON, koncesje branżowe (UDT, GUM, FDA jeśli dotyczy). Wygaszone zezwolenie = blocker.

29 Czy dokumentacja jest dostępna w wersji papierowej/elektronicznej dla audytora?

Audytor potrzebuje szybkiego dostępu do procedur, zapisów, dowodów. Chaos w dokumentach = wydłużony audyt + ryzyko niezgodności.

30 Czy wyznaczyliście pełnomocnika ds. systemu jakości (kontakt z audytorem)?

Jedna osoba prowadzi audytora, odpowiada na pytania, dostarcza dokumenty. Bez pełnomocnika audyt zajmuje 2x dłużej i jest chaotyczny.

Policz, ile odpowiedzi YES

Zsumuj wszystkie pytania, w których odpowiedź to czyste „YES” (z dowodem). Pytania „CZEŚCIOWO” i „NO” liczą się jako „nie”. Następnie sprawdź interpretację:

25–30 YES

Gotowi do auditu certyfikacyjnego

System jakości jest dojrzały. Możecie zgłosić się do auditu certyfikacyjnego — bezpłatna wycena Multicert w 2h. Audit etap 1+2 typowo w 4–6 tygodni od zgłoszenia.

18–24 YES

Blisko gotowości — 1–3 miesiące dopracowania

Macie solidne fundamenty, ale są luki. Rekomendujemy **audit zerowy (gap analysis)** — Multicert wskaże dokładnie, co dopracować przed certyfikacją. Bezpłatna konsultacja telefoniczna.

10–17 YES

Potrzebujecie pełnego wdrożenia

System wymaga wdrożenia od podstaw — typowo 3–6 miesięcy. Multicert **nie wykonuje wdrożeń** (oddzielenie wymagane przez ISO/IEC 17021-1), ale możemy polecić sprawdzonych konsultantów wdrożeniowych.

Mniej niż 10 YES

Początek drogi

Zacznijcie od edukacji — Multicert prowadzi **szkolenia z wymagań ISO 9001** (1–2 dni). Po szkoleniu macie obraz tego, co trzeba zbudować i ile to zajmie.

Polska jednostka certyfikująca

Multicert Sp. z o.o. to polska jednostka certyfikująca z 12-letnim doświadczeniem. Realizujemy audyty w czterech obszarach kompetencji: **systemy zarządzania ISO**, wyroby **CE/UKCA**, wyroby **budowlane B/ZKP** (akredytacja PCA AC 210) oraz audyty dostawców.

Dla certyfikacji systemów ISO i wyrobów CE współpracujemy z **międzynarodowymi jednostkami akredytowanymi** (akredytacja ISO/IEC 17021-1) — certyfikat wystawia partner posiadający formalną akredytację, audyt prowadzi Multicert. Certyfikat jest honorowany w Polsce, UE i globalnie.

Oddzielamy **wdrożenie od certyfikacji** — wymóg niezależności wynikający z normy ISO/IEC 17021-1. Audytor certyfikacyjny nie może być konsultantem. Dzięki temu certyfikat ma realną wartość rynkową.

PEŁNOMOCNIK KLIENTA DLA ISO 9001

Joanna Kałuża

Doradczyni ds. certyfikacji ISO 9001 / 14001 / 45001

Tel: **+48 508 354 544**

Email: joanna.kaluza@multicert.pl



Bezplatna wycena auditu w 2h

Zeskanuj kod aby przejść do formularza kontaktowego, lub wpisz w przeglądarce:
multicert.pl/kontakt

. Odpowiedź w 2 godziny w godzinach pracy (Pn-Pt 8:00-16:00).