

מבדקים והסמכה

2.11

עריכת מבדק

המושג Audit בא מלטינית: audire = לשמוע. **מבדק (אודיט) איכות** הוא חקירה שיטתית ובלתי תלויה במטרה, לגלות מוקדי חולשה, ליזום שיפורים ולבחון את יעילותם. מבדקי איכות מבוצעים על פי תכנית על ידי בוחנים בלתי תלויים, שהוכשרו למשימה זאת. בתכנית המבדק רשום, מה, מתי, איך ואיפה בוחנים. חוברות חובה, שרטוטים, תקנים, תכניות בחינה, כרטיסי איסוף תקלות ורשימות תיוג משמשים כתיעוד. מבדילים בין מספר סוגי מבדקים, תלוי על מה יבוצעו מבדק ומי יבצע אותו (**תמונה 1**).

מבדק מוצר

מבדק תהליך

מבדק מערכת

ביצוע על ידי בוחנים
פנימיים או חיצוניים:

מבדק פנימי

מבדק חיצוני

תמונה 1: סוגי מבדקים

מבדק מוצר. חוקרים מוצרים, אם מאפייני האיכות מתאימים לדרישות, למשל לשרטוטים ולתקנים וגם אם דרישות האיכות, במיוחד בנוגע לבטיחות ולתפקוד, תואמות לדרישות הלקוח או נותן העבודה.

מבדק תהליך. במבדק תהליך רוצים לגלות את אפשרויות השיפור של תהליך. לשם כך בודקים בעזרת תיעוד התהליך את יציבותו, יעילותו את נצילותו וכן את התאמתו לדרישות החוק, והתקנים.

מבדק מערכת. כל מערכת ניהול האיכות נסקרת ומוערכת על יעילותה וכשירות תפקודה ומזהים אזורי חולשה ומגדירים פעולות תיקון ושיפור.

מבדקים פנימיים וחיצוניים. המבדק הפנימי משמש ככלי ניהול ולהערכת ההישג העצמי. **במבדק חיצוני** מבדילים בין מבדקי ספקים או מבדקי הסמכה. באמצעות **מבדקי ספקים** מעריכים חברות את ספקיהן, לרוב על ידי מבדק תהליך. **במבדק הסמכה** מבצעים מבדק של כושר חברה ומערכת ניהולה.

הסמכה

הסמכה היא תהליך, שבו מעניקה חברת התעדה מוסמכת הכרה למערכת ניהול האיכות של חברה (**תמונה 2**). ההסמכה היא התנדבותית ביסודה, אבל היום מופעל לחץ חזק מכמה כיוונים על חברות, שיעברו תהליך של הסמכה. יצרני מכוניות לדוגמה לא יכולים לקבל רישוי עבור רכביהם, אם לא הוכיחו את הכושר שלהם באמצעות קבלת הסמכה מתאימה ממשרד התחבורה. לקוחות קצה רבים מוציאים הזמנות מפעלים בעלי הסמכה בלבד. לספקים ללא מערכת ניהול איכות מוסמכת (תמונה 1, עמוד 62) למעשה אין סיכוי להתקבל לחוג ספקים של יצרנים גדולים יותר.

ההסמכה מתבצעת על פי כללים ותקנים סטנדרטיים בין לאומיים, לדוגמה לפי סידרת תקנים ISO-9000 או לפי ISO/TS 16949 (תעשיית המכוניות). היא מבוצעת על ידי גופי הסמכה בלתי תלויים כמו מכון התקנים הישראלי SI, או המכון לבקרה ואיכות IQC (Institute of Quality Control) ועוד. בדרך כלל ההסמכה ניתנת ל-3 שנים).

נבדקים:

- התיעוד של מערכת ניהול האיכות, (המדריך, הוראות תהליך, עבודה והוראות בחינה),

- היישום של התהליכים המתועדים בפועל

- היעילות והכלכליות של התהליכים.

תהליכי הסמכה

מידע ראשוני

הצעה וחזרה

ניתוח המערכת

מבדק מקדים (בחירה)
הערכה מקדימה להכנה פנימית

הערכת המערכת

מבדק הסמכה
פרוטוקול המבדק ודו"ח מבדק
הענקת ההסמכה

מבדקי פיקוח ומבדקים חוזרים

תמונה 2: תרשים זרימה של
הסמכה