

JOHTAMIS- JA STRATEGIAPROSESSI

Auditoinnin tavoite

Selvittää, ohjataanko yrityksen toimintaa hyväksytyn strategian, selkeiden tavoitteiden, määriteltyjen vastuiden ja ajantasaisen tilannekuvan perusteella.

1. Onko yrityksellä hyväksytty ja ajantasainen strategia?

Hyväksymiskriteeri: Strategia on kirjallinen, johdon hyväksymä, voimassa oleva, yrityksen toimintaan soveltuva ja henkilöstön saatavilla.

Todentava näyttö: strategia-asiakirja, hyväksymispäätös, johtoryhmän pöytäkirja, julkaisukanava, versionhallintatiedot.

2. Onko strategialle määritelty mitattavat tavoitteet ja vastuuhenkilöt?

Hyväksymiskriteeri: Strategiset tavoitteet, tavoitearvot, aikataulut, vastuut ja seurantatavat on dokumentoitu.

Todentava näyttö: strategiakartta, tavoitemittarit, vastuumatriisi, toimintasuunnitelma.

3. Perustuuko strategia ajantasaiseen toimintaympäristön ja asiakastarpeiden arviointiin?

Hyväksymiskriteeri: Markkina, asiakkaat, kilpailu, teknologia, talous ja keskeiset muutostekijät arvioidaan ennen strategisia päätöksiä.

Todentava näyttö: toimintaympäristöanalyysi, markkinaselvitykset, asiakastutkimukset, kilpailija-analyysit.

4. Onko yrityksen johtamis- ja päätöksentekorakenne määritelty?

Hyväksymiskriteeri: Johtoelinten, omistajien, prosessinomistajien ja vastuuhenkilöiden tehtävät, valtuudet ja päätöksentekorajat ovat selkeät.

Todentava näyttö: hallintosääntö, yrityskaavio, vastuumatriisi, valtuutus päätökset.

5. [KRIITTINEN] Arvioidaanko strategiset riskit ja mahdollisuudet säännöllisesti?

Hyväksymiskriteeri: Keskeiset liiketoiminta-, talous-, turvallisuus-, jatkuvuus- ja maineeseen liittyvät riskit sekä mahdollisuudet on tunnistettu, käsitelty ja vastuutettu.

Todentava näyttö: riskirekisteri, riskiarviot, käsittelysuunnitelmat, johdon katselmukset.

6. [KRIITTINEN] Tunnistetaanko yrityksen toimintaa koskevat lakisääteiset, sopimukselliset ja asiakasvaatimukset?

Hyväksymiskriteeri: Yrityksellä on menettely vaatimusten tunnistamiseen, vastuun määrittelyyn, muutosten seurantaan ja vaatimusten täyttymisen varmistamiseen.

Todentava näyttö: vaatimusrekisteri, sopimusluettelo, lakiseuranta, vaatimustenmukaisuuden arvioinnit.

7. Kytkeytyvätkö budjetointi, resurssit ja kehitysohjelmat strategiaan tavoitteisiin?

Hyväksymiskriteeri: Resurssien, investointien, osaamisen ja kehitystoimien kohdentaminen perustuu hyväksytyihin tavoitteisiin ja prioriteetteihin.

Todentava näyttö: budjetti, investointisuunnitelma, henkilöstösuunnitelma, kehitysohjelmat.

8. Viestitäänkö strategia ja tavoitteet henkilöstölle ymmärrettävästi?

Hyväksymiskriteeri: Henkilöstö tuntee omaan työhönsä liittyvät tavoitteet ja ymmärtää, miten oma toiminta tukee yrityksen strategiaa.

Todentava näyttö: henkilöstötilaisuudet, intranet-aineistot, perehdytysmateriaalit, henkilöstökyselyt.

9. Seurataanko strategian toteutumista säännöllisesti?

Hyväksymiskriteeri: Tavoitteiden toteutumista, poikkeamia ja ennusteita käsitellään ennalta määritellyllä aikataululla ja ne johtavat tarvittaessa päätöksiin.

Todentava näyttö: mittariraportit, johtoryhmän pöytäkirjat, tulokortit, päätös- ja toimenpidelokit.

10. Päivitetäänkö strategia merkittävien muutosten ja seurantatulosten perusteella?

Hyväksymiskriteeri: Strategia katselmoidaan määräajoin ja olennaisten muutosten yhteydessä; muutokset hyväksytään, dokumentoidaan ja viestitään.

Todentava näyttö: strategiakatselmukset, muutoshistoria, hyväksymispäätökset, viestintäaineistot.

MARKKINOINTIPROSESSI

Auditoinnin tavoite

Selvittää, suunnitellaanko ja toteutetaanko markkinointi tavoitteellisesti, lainmukaisesti, yrityksen arvojen mukaisesti ja tietoja turvallisesti käsitellen.

1. Onko markkinointiprosessi kuvattu ja hyväksytty?

Hyväksymiskriteeri: Markkinoinnin suunnittelu, hyväksyminen, toteutus, seuranta ja materiaalien hallinta on dokumentoitu.

Todentava näyttö: prosessikuvaus, markkinointiohje, vuosikello, vastuumatriisi.

2. Onko markkinoinnille määritelty kohderyhmät, tavoitteet ja mittarit?

Hyväksymiskriteeri: Kampanjoille ja jatkuvalla markkinoinnille on määritelty tavoitellut asiakkaat, tulokset, kustannukset ja seurantamittarit.

Todentava näyttö: markkinointisuunnitelma, kohderyhmäkuvaukset, kampanjasuunnitelmat, mittaristo.

3. Hyväksytäänkö markkinointisuunnitelmat ja budjetit valtuuksien mukaisesti?

Hyväksymiskriteeri: Suunnitelmat, kustannukset, kanavat ja merkittävät sitoumukset hyväksytään ennen toteutusta määriteltyjen valtuuksien mukaisesti.

Todentava näyttö: budjetit, hyväksymismerkinnot, kampanjapäätökset, hankintapyynnöt.

4. Ovatko markkinointiväitteet paikkansapitäviä ja todennettavissa?

Hyväksymiskriteeri: Tuote-, palvelu-, vastuullisuus-, turvallisuus- ja suorituskykyväitteet perustuvat hyväksyttyihin tietoihin eikä markkinointi ole harhaanjohtavaa.

Todentava näyttö: markkinointimateriaalit, tuotedokumentaatio, tarkastusmerkinnät, hyväksymiskierrot.

5. [KRIITTINEN] Käsitelläänkö henkilötietoja ja markkinointilupia lainmukaisesti?

Hyväksymiskriteeri: Markkinoinnin henkilötiedoille on käsittelyperuste, suostumukset ja kiellot hallitaan, rekisteröityjen oikeudet toteutetaan ja tiedot suojataan.

Todentava näyttö: tietosuojaseloste, suostumus- ja kieltorekisterit, käsittelysopimukset, käyttöoikeudet.

6. Hallitaanko verkkosivujen, sosiaalisen median ja mainostilien käyttöoikeuksia turvallisesti?

Hyväksymiskriteeri: Tilit ovat yrityksen hallinnassa, käyttöoikeudet ovat henkilökohtaisia ja tehtäväperusteisia, vahva tunnistautuminen on käytössä ja oikeudet tarkastetaan.

Todentava näyttö: tililuettelo, käyttöoikeusraportit, MFA-asetukset, käyttöoikeuskatselmukset.

7. Hallitaanko markkinointimateriaalien versioita ja hyväksyntää?

Hyväksymiskriteeri: Voimassa oleva materiaali voidaan tunnistaa ja vanhentuneet, virheelliset tai hyväksymättömät aineistot poistetaan käytöstä.

Todentava näyttö: materiaalipankki, versiohistoria, hyväksymismerkinnät, julkaisulokit.

8. Seurataanko kampanjoiden toteutusta, kustannuksia ja tuloksia?

Hyväksymiskriteeri: Kampanjoiden toteutuminen, tavoittavuus, liidit, kustannukset ja tulokset analysoidaan määritellyillä mittareilla.

Todentava näyttö: kampanjaraportit, analytiikka, budjettiseuranta, myyntitulokset.

9. Arvioidaanko markkinointi- ja mediakumppanit ennen käyttöä?

Hyväksymiskriteeri: Kumppanin osaaminen, luotettavuus, tietosuoja, turvallisuus ja sopimusehdot arvioidaan riskin mukaan.

Todentava näyttö: toimittaja-arvioinnit, sopimukset, tietojenkäsittelyehdot, palvelutasot.

10. Hyödynnetäänkö markkinointituloksia toiminnan kehittämisessä?

Hyväksymiskriteeri: Tuloksista, asiakaspalautteesta ja poikkeamista tunnistetaan kehittämistoimia, joille määritellään vastuut ja seuranta.

Todentava näyttö: kehityssuunnitelmat, kampanjakatselmukset, toimenpiderekisteri, johtoryhmän raportit.

MYyntiprosessi

Auditoinnin tavoite

Selvittää, toteutetaanko myynti hallitusti, eettisesti ja turvallisesti sekä varmistetaanko tarjousten, asiakastietojen, hinnoittelun ja sopimusten oikeellisuus.

1. Onko myyntiprosessi kuvattu ja hyväksytty?

Hyväksymiskriteeri: Prosessin vaiheet, vastuut, hyväksymiset ja käytettävät järjestelmät on dokumentoitu.

Todentava näyttö: prosessikuvaus, myyntiohje, vastuumatriisi.

2. Onko myyntimahdollisuuksien käsittelylle määritelty yhtenäinen menettely?

Hyväksymiskriteeri: Liidit, tarjouspyynnöt ja myyntimahdollisuudet kirjataan sovittuun järjestelmään ja niille nimetään vastuuhenkilö.

Todentava näyttö: CRM-tiedot, liidirekisteri, työohjeet.

3. Varmistetaanko asiakkaan tarpeet ja vaatimukset ennen tarjouksen laatimista?

Hyväksymiskriteeri: Asiakkaan toiminnalliset, taloudelliset, laadulliset ja turvallisuuteen liittyvät vaatimukset dokumentoidaan.

Todentava näyttö: tarvekartoitukset, tarjouspyynnöt, asiakastapaamisten muistiot.

4. Tarkastetaanko yrityksen toimituskyky ennen sitovan tarjouksen antamista?

Hyväksymiskriteeri: Resurssit, osaaminen, aikataulu, kapasiteetti ja tekninen toteutettavuus arvioidaan ennen sitoutumista.

Todentava näyttö: tarjouskatselmukset, kapasiteetti-arviot, sisäiset hyväksynnit.

5. Ovatko hinnoittelu- ja alennusvaltuudet määritelty?

Hyväksymiskriteeri: Hinnoitteluperusteet ja alennusten hyväksymisrajat on dokumentoitu ja niitä noudatetaan.

Todentava näyttö: hinnastot, alennusmatriisi, hyväksymismerkinnot.

6. [KRIITTINEN] Hyväksytäänkö merkittävät tarjoukset ja poikkeavat ehdot valtuuksien mukaisesti?

Hyväksymiskriteeri: Taloudellisesti, sopimuksellisesti tai turvallisuuden kannalta merkittävät tarjoukset tarkastetaan ennen lähettämistä.

Todentava näyttö: tarjoushyväksynät, tarkastuslistat, päätöslokit.

7. Käsitelläänkö asiakas- ja yhteystietoja turvallisesti?

Hyväksymiskriteeri: Asiakastietoihin on pääsy vain työtehtävän perusteella, ja tiedot säilytetään hyväksytyissä järjestelmissä.

Todentava näyttö: CRM-käyttöoikeudet, tietosuojakuvaukset, käyttöohjeet.

8. Ovatko asiakkaalle annetut tiedot paikkansapitäviä ja hyväksytyjä?

Hyväksymiskriteeri: Tuote-, palvelu-, toimitus- ja turvallisuusväitteet perustuvat todellisiin ominaisuuksiin ja hyväksytyihin aineistoihin.

Todentava näyttö: myyntimateriaalit, tuotekuvaukset, hyväksymismenettelyt.

9. Hallitaanko tarjous- ja sopimusversioita jäljitettävästi?

Hyväksymiskriteeri: Voimassa oleva versio voidaan tunnistaa ja muutokset, hyväksynät sekä lähetysajankohdat voidaan todentaa.

Todentava näyttö: versionhallinta, sähköpostit, dokumenttilokit.

10. Siirretäänkö myyty kokonaisuus hallitusti toimituksesta vastaavalle taholle?

Hyväksymiskriteeri: Sovitut vaatimukset, aikataulut, vastuut, poikkeukset ja asiakaslupaukset siirretään dokumentoidusti.

Todentava näyttö: tilausvahvistus, luovutuspalaveri, toimituksen aloitusdokumentti.

TUOTE- JA PALVELUKEHITYSPROSESSI

Auditoinnin tavoite

Selvittää, kehitetäänkö tuotteita ja palveluja hallitusti asiakkaiden, liiketoiminnan, laadun, turvallisuuden ja lainsäädännön vaatimusten mukaisesti.

1. Onko tuote- ja palvelukehitysprosessi kuvattu ja hyväksytty?

Hyväksymiskriteeri: Ideointi, vaatimusmäärittely, suunnittelu, toteutus, testaus, hyväksyntä, julkaisu ja jälkiseuranta on dokumentoitu.

Todentava näyttö: prosessikuvaus, kehitysmalli, porttimalli, työohjeet.

2. Perustuvatko kehityshankkeet hyväksyttyyn tarpeeseen ja liiketoimintaperusteeseen?

Hyväksymiskriteeri: Kehityksen tavoite, asiakastarve, hyöty, kustannus, rajausta ja omistaja on arvioitu ja hyväksytty ennen aloitusta.

Todentava näyttö: liiketoimintaperustelu, tuotealoite, asiakastarpeet, hyväksymispäätös.

3. Määritelläänkö tuotteelle tai palvelulle selkeät vaatimukset?

Hyväksymiskriteeri: Toiminnalliset, laadulliset, kaupalliset, turvallisuus-, tietosuoja-, jatkuvuus- ja ylläpitovaatimukset on dokumentoitu ja jäljitettävissä.

Todentava näyttö: vaatimusmäärittely, käyttäjätarinat, tekniset määrittelyt, vaatimusmatriisi.

4. Onko kehitystyölle määritelty vastuut, resurssit ja päätöksenteko?

Hyväksymiskriteeri: Omistaja, vastuuhenkilöt, hyväksyjät, asiantuntijat, resurssit ja päätöksentekorajat ovat selkeät.

Todentava näyttö: projektisuunnitelma, vastuumatriisi, resurssisuunnitelma, päätöspöytäkirjat.

5. [KRIITTINEN] Arvioidaanko turvallisuus-, tietosuoja- ja jatkuvuusriskit suunnitteluvaiheessa?

Hyväksymiskriteeri: Riskit ja suojausvaatimukset tunnistetaan ennen toteutusta ja käsittelytoimet hyväksytään osana suunnittelua.

Todentava näyttö: turvallisuusarvio, uhkamallinnus, tietosuojavaikutusten arviointi, jatkuvuusvaatimukset.

6. Katselmoidaanko suunnitelmat ja ratkaisut kehityksen aikana?

Hyväksymiskriteeri: Keskeiset suunnitelmat, arkkitehtuuri, vaatimukset ja muutokset tarkastetaan sovituissa vaiheissa monialaisesti.

Todentava näyttö: katselmuspöytäkirjat, hyväksyntäportit, suunnitteludokumentit, päätöslökit.

7. Hallitaanko kehityksen muutokset ja versiot jäljitettävästi?

Hyväksymiskriteeri: Muutoksen tarve, vaikutus, hyväksyntä, toteutus ja käytössä oleva versio voidaan todentaa.

Todentava näyttö: muutospyynnöt, versionhallinta, julkaisutiedot, hyväksymismerkinnot.

8. Testataanko tuote tai palvelu määriteltyjä vaatimuksia vasten?

Hyväksymiskriteeri: Testauksen laajuus, menetelmät, hyväksymisrajat, tulokset ja poikkeamat dokumentoidaan ennen julkaisua.

Todentava näyttö: testisuunnitelma, testitapaukset, testiraportit, poikkeamarekisteri.

9. [KRIITTINEN] Hyväksytäänkö tuote tai palvelu ennen julkaisemista tai käyttöönottoa?

Hyväksymiskriteeri: Julkaisu perustuu dokumentoituun hyväksyntään, jossa vaatimusten täyttyminen, avoimet riskit, ylläpitovalmius ja palautusmenettely on arvioitu.

Todentava näyttö: hyväksymispöytäkirja, julkaisupäätös, riskihyväksyntä, käyttöönottosuunnitelma.

10. Seurataanko tuotteen tai palvelun toimivuutta ja palautetta julkaisun jälkeen?

Hyväksymiskriteeri: Laatua, käyttöä, asiakaspalautetta, häiriöitä, turvallisuutta ja taloudellisia tuloksia seurataan ja havainnot johtavat kehittämiseen.

Todentava näyttö: palauteraportit, palvelumittarit, tuotetulokset, kehityslista, jälkiarviointi.

ASIAKASPALVELUPROSESSI

Auditoinnin tavoite

Selvittää, käsitelläänkö asiakkaiden yhteydenotot, palvelupyynnöt, reklamaatiot ja henkilötiedot yhdenmukaisesti, oikea-aikaisesti ja turvallisesti.

1. Onko asiakaspalveluprosessi dokumentoitu?

Hyväksymiskriteeri: Yhteydenottojen vastaanotto, kirjaaminen, luokittelu, ratkaisu, eskalointi ja sulkeminen on kuvattu.

Todentava näyttö: prosessikuvaus, työohjeet, palvelumalli.

2. Kirjataan乎 asiakkaiden yhteydenotot keskitettyyn järjestelmään?

Hyväksymiskriteeri: Yhteydenotolle muodostuu yksilöivä tunniste, vastuuhenkilö, tila ja käsittelyhistoria.

Todentava näyttö: palvelunhallintajärjestelmä, tikettiotos, lokit.

3. Luokitellaanko palvelupyynnöt kiireellisyyden ja vaikutuksen perusteella?

Hyväksymiskriteeri: Luokittelu ohjaa käsittelyaikaa, prioriteettia ja eskalointia.

Todentava näyttö: luokitteluohe, palvelutasot, tikettiotos.

4. Onko asiakaspalvelulle määritelty palvelutasot ja vasteajat?

Hyväksymiskriteeri: Vaste- ja ratkaisuaajat on määritelty, niitä seurataan ja ylitykset käsitellään.

Todentava näyttö: palvelutasosopimukset, mittariraportit, poikkeamaselvitykset.

5. [KRIITTINEN] Varmistetaanko asiakkaan henkilöllisyys ennen luottamuksellisten tietojen luovuttamista tai muutosten tekemistä?

Hyväksymiskriteeri: Tunnistamistapa vastaa pyynnön riskiä eikä tietoja luovuteta pelkkään oletukseen perustuen.

Todentava näyttö: tunnistamisohje, puheluskriptit, tapausotos.

6. Rajoitetaanko asiakaspalveluhenkilöstön käyttöoikeudet tehtävien mukaisiksi?

Hyväksymiskriteeri: Henkilöstö näkee ja käsittelee vain työtehtäväänsä liittyviä asiakas- ja järjestelmätietoja.

Todentava näyttö: käyttäjäroolit, käyttöoikeuskatselmukset, lokit.

7. Onko asiakasvalitusten ja reklamaatioiden käsittelylle määritelty menettely?

Hyväksymiskriteeri: Valitukset kirjataan, tutkitaan, ratkaistaan ja niiden syyt analysoidaan.

Todentava näyttö: reklamaatiorekisteri, vastaukset, juurisyyanalyysit.

8. [KRIITTINEN] Tunnistetaanko ja eskaloidaanko turvallisuus- ja tietosuojapoikkeamat viipymättä?

Hyväksymiskriteeri: Asiakaspalvelu osaa tunnistaa poikkeaman ja ilmoittaa siitä ennalta määritellylle taholle.

Todentava näyttö: poikkeamaohje, koulutusrekisteri, tapausraportit.

9. Varmistetaanko asiakkaalle annetun vastauksen oikeellisuus?

Hyväksymiskriteeri: Vastaukset perustuvat hyväksyttyyn tietoon, ohjeisiin tai asiantuntijan vahvistukseen.

Todentava näyttö: tietopankki, vastausmallit, laaduntarkastukset.

10. Seurataanko asiakaspalvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä?

Hyväksymiskriteeri: Laatua, ratkaisuaikoja, uudelleen avattuja tapauksia ja palautetta seurataan säännöllisesti.

Todentava näyttö: asiakastyytyväisyytulokset, laatumittarit, kehitystoimenpiteet.

TUOTANTO- JA PALVELUTUOTANTOPROSESSI

Auditoinnin tavoite

Selvittää, toteutetaanko tuotteiden tai palvelujen tuottaminen suunnitellusti, turvallisesti, laadukkaasti ja asiakkaalle annettujen lupauksen mukaisesti.

1. Onko tuotanto- tai palvelutuotantoprosessi kuvattu?

Hyväksymiskriteeri: Prosessin vaiheet, vastuut, työohjeet, kontrollit ja hyväksymiskriteerit on dokumentoitu.

Todentava näyttö: prosessikuvaus, työohjeet, tuotantosuunnitelma.

2. Varmistetaanko tuotantoon siirtyvien tilausten ja toimeksiantojen oikeellisuus?

Hyväksymiskriteeri: Vaatimukset, määrät, aikataulut ja erityisehdot tarkistetaan ennen työn aloittamista.

Todentava näyttö: työmääräimet, tilaukset, aloitustarkastus.

3. Onko tuotannossa käytettävillä resursseilla riittävä pätevyys?

Hyväksymiskriteeri: Henkilöstön koulutus, osaaminen ja tarvittavat pätevyydet on määritelty ja dokumentoitu.

Todentava näyttö: pätevyysmatriisi, koulutusrekisteri, sertifikaatit.

4. Käytetäänkö tuotannossa hyväksytyjä työohjeita ja ajantasaisia versioita?

Hyväksymiskriteeri: Työpisteissä ja järjestelmissä on saatavilla vain hyväksytyt ja voimassa olevat ohjeet.

Todentava näyttö: dokumenttirekisteri, työpisteotos, versiohistoria.

5. [KRIITTINEN] Hallitaanko turvallisuuteen vaikuttavat työvaiheet ja kontrollit?

Hyväksymiskriteeri: Kriittiset työvaiheet on tunnistettu ja niihin liittyy tarkastus, kaksoisvarmennus tai tekninen kontrolli.

Todentava näyttö: kriittisten vaiheiden luettelo, tarkastusmerkinnät, valvontalokit.

6. Seurataanko kapasiteettia ja resurssien riittävyyttä?

Hyväksymiskriteeri: Työmäärää, henkilöstöä, laitteita ja järjestelmien suorituskkyä seurataan ennakoivasti.

Todentava näyttö: kapasiteettisuunnitelmat, kuormitusraportit, resurssiennusteet.

7. Ovatko tuotannossa käytettävät laitteet ja järjestelmät asianmukaisesti huollettuja?

Hyväksymiskriteeri: Huolto-, kalibrointi- ja tarkastusvälit on määritelty ja toteutettu.

Todentava näyttö: huoltorekisteri, kalibrointitodistukset, tarkastuspöytäkirjat.

8. Kirjataan tuotannon aikana syntyvät poikkeamat?

Hyväksymiskriteeri: Poikkeamat voidaan jäljittää tuotteeseen, palveluun, työvaiheeseen ja vastuuhenkilöön.

Todentava näyttö: poikkeamarekisteri, tuotantolokit, työmääräimet.

9. Tarkastetaan tuotteen tai palvelun vaatimustenmukaisuus ennen luovutusta?

Hyväksymiskriteeri: Hyväksymiskriteerit on määritelty ja tarkastus suoritetaan ennen toimitusta.

Todentava näyttö: tarkastuspöytäkirjat, testiraportit, hyväksymismerkinnät.

10. [KRIITTINEN] Onko tuotannon tai palvelun keskeytymiseen varauduttu?

Hyväksymiskriteeri: Kriittisille resursseille, järjestelmille, tiloille ja osaamiselle on määritelty varajärjestelyt.

Todentava näyttö: jatkuvuussuunnitelma, varamenettelyt, harjoitusraportit.

HANKINTA- JA MATERIAALIPROSESSI

Auditoinnin tavoite

Selvittää, hankitaanko materiaalit, tuotteet ja palvelut hyväksytyiltä toimittajilta asianmukaisin ehdoin ja varmistetaanko niiden laatu, saatavuus ja turvallisuus.

1. Onko hankinta- ja materiaaliprosessi dokumentoitu?

Hyväksymiskriteeri: Tarpeen määrittely, hyväksyminen, tilaaminen, vastaanotto, varastointi ja luovutus on kuvattu.

Todentava näyttö: prosessikuvaus, hankintaohje, työohjeet.

2. Perustuvatko hankinnat hyväksytyyn tarpeeseen?

Hyväksymiskriteeri: Hankintapyynnöstä käyvät ilmi tarve, määrä, vaatimus, kustannuspaikka ja hyväksyntä.

Todentava näyttö: hankintapyynnot, hyväksymiskierto, budjettitiedot.

3. Käytetäänkö hyväksytyjä toimittajia?

Hyväksymiskriteeri: Toimittajat on arvioitu ennen käyttöönottoa ja hyväksyntä on dokumentoitu.

Todentava näyttö: hyväksytyjen toimittajien luettelo, arviointiraportit.

4. [KRIITTINEN] Onko kriittisille materiaaleille ja komponenteille määritelty turvallisuus- ja laatuvaatimukset?

Hyväksymiskriteeri: Vaatimukset ovat tilauksessa, sopimuksessa tai teknisessä määrittelyssä yksiselitteisiä.

Todentava näyttö: tekniset määrittelyt, tilaukset, turvallisuusvaatimukset.

5. Ovatko hankintavaltuudet ja tilausten hyväksymisrajat määritelty?

Hyväksymiskriteeri: Tilauksen tekijä ja hyväksyjä toimivat valtuuksiensa rajoissa.

Todentava näyttö: hyväksymismatriisi, tilausotos, järjestelmäroolit.

6. Tarkastetaanko vastaanotetut materiaalit ennen hyväksymistä?

Hyväksymiskriteeri: Määrä, kunto, tunnistetiedot, laatu ja vaatimustenmukaisuus tarkistetaan.

Todentava näyttö: vastaanottotarkastukset, poikkeamaraportit, toimitusasiakirjat.

7. Estetäänkö hyväksymättömän tai virheellisen materiaalin päätyminen tuotantoon?

Hyväksymiskriteeri: Poikkeava materiaali erotellaan, merkitään ja sen käytöstä päättää valtuutettu henkilö.

Todentava näyttö: karanteenialue, materiaalimerkinnot, poikkeamakäsittely.

8. Hallitaanko materiaalien varastointiolosuhteita ja säilyvyyttä?

Hyväksymiskriteeri: Lämpötila, kosteus, puhtaus, suojaus ja vanheneminen huomioidaan materiaalin vaatimusten mukaisesti.

Todentava näyttö: olosuhdelokit, varastotarkastus, päiväysseuranta.

9. Voidaanko materiaalit jäljittää toimittajasta käyttökohteeseen?

Hyväksymiskriteeri: Kriittisten materiaalien erä-, sarja- tai toimitustiedot säilyvät koko prosessin ajan.

Todentava näyttö: eräseuranta, varastojärjestelmä, tuotantotiedot.

10. [KRIITTINEN] Onko kriittisten materiaalien saatavuusriskit arvioitu?

Hyväksymiskriteeri: Korvaavat tuotteet, vaihtoehtoiset toimittajat, varmuusvarastot tai muut varajärjestelyt on määritelty.

Todentava näyttö: saatavuusriskiarvio, varmuusvarastoperiaate, vaihtoehtoisten toimittajien luettelo.

LOGISTIIKKA- JA TOIMITUSPROSESSI

Auditoinnin tavoite

Selvittää, pakataanko, käsitelläänkö, kuljetetaanko ja luovutetaanko tuotteet tai aineistot oikealle vastaanottajalle turvallisesti ja sovitussa ajassa.

1. Onko logistiikka- ja toimitusprosessi dokumentoitu?

Hyväksymiskriteeri: Keräily, pakkaus, lähetys, kuljetus, seuranta ja luovutus on kuvattu.

Todentava näyttö: prosessikuvaus, toimitusohje, työohjeet.

2. Varmistetaanko toimituksen sisältö ja vastaanottaja ennen lähetystä?

Hyväksymiskriteeri: Tuote, määrä, osoite, vastaanottaja ja tilausnumero tarkistetaan.

Todentava näyttö: keräilylista, pakkauslista, lähetysasiakirjat.

3. Ovatko pakkausmenetelmät tuotteen vaatimusten mukaisia?

Hyväksymiskriteeri: Pakkaus suojaa tuotetta vaurioilta, olosuhteilta, luvattomalta avaamiselta ja sekoittumiselta.

Todentava näyttö: pakkausohje, pakkausmateriaalit, toimitusotos.

4. [KRIITTINEN] Suojataanko luottamukselliset, arvokkaat tai turvallisuuskriittiset lähetykset asianmukaisesti?

Hyväksymiskriteeri: Käytössä ovat riskitason mukaiset sinetöinti-, seuranta-, tunnistamis- ja luovutusmenettelyt.

Todentava näyttö: kuljetusohje, seurantatiedot, vastaanottokuittaukset.

5. Käytetäänkö hyväksytyjä kuljetus- ja logistiikkakumppaneita?

Hyväksymiskriteeri: Kumppaneiden luotettavuus, palvelutaso ja turvallisuus on arvioitu.

Todentava näyttö: toimittaja-arvioinnit, sopimukset, palvelutasot.

6. Voidaanko toimituksen tila ja sijainti jäljittää?

Hyväksymiskriteeri: Lähetyksellä on yksilöivä tunniste ja sen kulku voidaan todentaa.

Todentava näyttö: seurantajärjestelmä, kuljetusasiakirjat, tapahtumalokit.

7. Varmistetaanko toimitus oikealle vastaanottajalle?

Hyväksymiskriteeri: Vastaanottaja tunnistetaan riskitason mukaisesti ja luovutus dokumentoidaan.

Todentava näyttö: vastaanottokuittaus, henkilöllisyyden tarkastus, luovutusloki.

8. Käsitelläänkö viivästyneet, vaurioituneet ja kadonneet toimitukset hallitusti?

Hyväksymiskriteeri: Poikkeamat kirjataan, asiakkaalle ilmoitetaan ja syy sekä korjaavat toimet selvitetään.

Todentava näyttö: kuljetuspoikkeamat, reklamaatiot, korvauspäätökset.

9. Hallitaanko palautukset turvallisesti ja jäljitettävästi?

Hyväksymiskriteeri: Palautus vastaanotetaan, tunnistetaan, tarkastetaan ja ohjataan hyväksytyyn jatkokäsittelyyn.

Todentava näyttö: palautusprosessi, palautusrekisteri, hyvitykset.

10. [KRIITTINEN] Onko keskeisten toimitusten keskeytymiseen varauduttu?

Hyväksymiskriteeri: Vaihtoehtoiset reitit, kuljetusliikkeet, toimitustavat tai varastointijärjestelyt on arvioitu.

Todentava näyttö: jatkuvuussuunnitelma, vaihtoehtoiset sopimukset, häiriöharjoitukset.

PROJEKTINHALLINTAPROSESSI

Auditoinnin tavoite

Selvittää, suunnitellaanko, toteutetaanko ja päätetäänkö projektit hallitusti sekä hallitaanko niiden laajuutta, resursseja, riskejä, tietoja ja muutoksia.

1. Onko yrityksellä yhteinen projekinhallintamalli?

Hyväksymiskriteeri: Projektien käynnistys, suunnittelu, toteutus, seuranta ja päättäminen on kuvattu.

Todentava näyttö: projektimalli, ohjeet, projektipohjat.

2. Onko projektille määritelty hyväksytty tavoite, laajuus ja omistaja?

Hyväksymiskriteeri: Projektin tavoite, toimitukset, rajaukset, omistaja ja projektipäällikkö on dokumentoitu.

Todentava näyttö: projektikuvaus, asettamispäätös, projektisuunnitelma.

3. Onko projektille laadittu realistinen aikataulu ja resurssisuunnitelma?

Hyväksymiskriteeri: Tehtävät, riippuvuudet, resurssit, kustannukset ja välitavoitteet on määritelty.

Todentava näyttö: aikataulu, resurssisuunnitelma, budjetti.

4. Arvioidaanko projektin riskit ennen toteutusta ja sen aikana?

Hyväksymiskriteeri: Riskit, omistajat, käsittelytoimet ja seurantapäivät on kirjattu.

Todentava näyttö: projektin riskirekisteri, katselmuspöytäkirjat.

5. [KRIITTINEN] Arvioidaanko projektin tietoturva-, tietosuoja- ja jatkuvuusvaatimukset?

Hyväksymiskriteeri: Vaatimukset tunnistetaan suunnitteluvaiheessa ja niiden toteutuminen hyväksytään ennen käyttöönottoa.

Todentava näyttö: turvallisuusarvio, tietosuojavaikutusten arviointi, hyväksyntäportit.

6. Hallitaanko projektin muutoksia järjestelmällisesti?

Hyväksymiskriteeri: Muutoksen vaikutukset laajuuteen, kustannuksiin, aikatauluun, laatuun ja turvallisuuteen arvioidaan ennen hyväksymistä.

Todentava näyttö: muutospyynnöt, vaikutusarviot, päätökset.

7. Raportoidaanko projektin tila säännöllisesti?

Hyväksymiskriteeri: Raportointi sisältää etenemisen, talouden, riskit, päätöstarpeet ja poikkeamat.

Todentava näyttö: tilanneraportit, ohjausryhmän pöytäkirjat, mittarit.

8. Onko projektin dokumentointi ja käyttöoikeuksien hallinta asianmukaista?

Hyväksymiskriteeri: Dokumentit säilytetään hyväksytyssä paikassa, versiodaan ja suojataan roolien mukaisesti.

Todentava näyttö: projektityötila, käyttöoikeudet, versiohistoria.

9. [KRIITTINEN] Testataanko ja hyväksytäänkö projektin lopputulos ennen käyttöönottoa?

Hyväksymiskriteeri: Toiminnalliset, laadulliset, turvallisuus- ja jatkuvuusvaatimukset on testattu ja hyväksytty.

Todentava näyttö: testisuunnitelma, testitulokset, hyväksymispöytäkirja.

10. Päätetäänkö projekti hallitusti ja siirretäänkö vastuu jatkuvalla toiminnalle?

Hyväksymiskriteeri: Avoimet asiat, dokumentaatio, ylläpitovastuut, koulutus ja opit siirretään vastaanottavalle yritykselle.

Todentava näyttö: päätösraportti, luovutusasiakirjat, jälkiarviointi.

TALOUSHALLINTOPROSESSI

Auditoinnin tavoite

Selvittää, toteutetaanko yrityksen talouden suunnittelu, maksuliikenne, kirjanpito ja raportointi oikein, valvotusti, jäljitettävästi ja väärinkäytöksiltä suojattuna.

1. Onko taloushallintoprosessi kuvattu ja hyväksytty?

Hyväksymiskriteeri: Budjetointi, laskutus, ostolaskut, maksut, kirjanpito, täsmäytykset, raportointi ja arkistointi on dokumentoitu.

Todentava näyttö: prosessikuvaus, taloushallinnon ohjeet, vuosikello, vastuumatriisi.

2. Onko taloushallinnon tehtävät, valtuudet ja hyväksymisrajat määritelty?

Hyväksymiskriteeri: Tehtävien jako, sijaisuudet, hyväksymisvaltuudet ja päätöksentekorajat on dokumentoitu ja niitä noudatetaan.

Todentava näyttö: valtuusmatriisi, tehtäväkuvaukset, hyväksymisrajat, järjestelmäroolit.

3. Laaditaanko budjetit ja ennusteet hyväksytyllä menettelyllä?

Hyväksymiskriteeri: Budjetit perustuvat dokumentoituihin oletuksiin, ne hyväksytään valtuuksien mukaisesti ja toteumaa sekä ennusteita seurataan.

Todentava näyttö: budjetti, ennusteet, hyväksymispäätökset, toteumaraportit.

4. Varmistetaanko myyntilaskujen oikeellisuus, täydellisyys ja oikea-aikaisuus?

Hyväksymiskriteeri: Laskutus perustuu hyväksyttyihin toimituksiin, sopimuksiin ja hinnastoihin; hyvitykset ja muutokset hyväksytään.

Todentava näyttö: myyntilaskut, tilaukset, toimitustiedot, hinnastot, hyvityshyväksynät.

5. [KRIITTINEN] Hyväksytäänkö ostolaskut ja maksut tehtävien eriyttämistä noudattaen?

Hyväksymiskriteeri: Laskun asiatarkastus, hyväksyntä ja maksaminen on erotettu riskiin nähden riittävästi, eikä yksi henkilö voi yksin luoda ja hyväksyä maksua.

Todentava näyttö: hyväksymiskierro, SoD-matriisi, maksulokit, käyttöoikeusraportit, tapahtumaotos.

6. [KRIITTINEN] Hallitaanko toimittaja-, asiakas- ja pankkitilitietojen muutokset turvallisesti?

Hyväksymiskriteeri: Muutokset todennetaan riippumattomasti, hyväksytään valtuuksien mukaisesti, lokitetaan ja poikkeavista muutoksista hälytetään.

Todentava näyttö: muutospyynnöt, varmennusmerkinnät, hyväksymiset, muutoslokit, hälytysraportit.

7. Tehdäänkö tilien ja keskeisten taloustietojen täsmäytykset säännöllisesti?

Hyväksymiskriteeri: Pankki-, pääkirja-, myynti-, osto- ja muut olennaiset tilit täsmäytetään määritellyin väliajoin ja erot selvitetään.

Todentava näyttö: täsmäytykset, pääkirjaotteet, pankkitiliotteet, erojen selvitykset.

8. Ovatko talousraportit oikeita, ajantasaisia ja hyväksytyjä?

Hyväksymiskriteeri: Raporttien lähteet, laskentaperusteet, tarkastukset ja hyväksynnit on määriteltä; olennaiset poikkeamat selitetään.

Todentava näyttö: kuukausiraportit, tilinpäätös, tarkastuslistat, johdon pöytäkirjat.

9. Täytetäänkö vero-, kirjanpito- ja muut lakisääteiset velvoitteet määräajassa?

Hyväksymiskriteeri: Vaatimukset, vastuut, määräajat ja tarvittavat tarkastukset on määriteltä ja toteutuminen voidaan todentaa.

Todentava näyttö: veroilmoitukset, viranomaisraportit, tilinpäätösasiakirjat, määräaikaaseuranta.

10. [KRIITTINEN] Onko taloushallinnon jatkuvuus ja väärinkäytösten havaitseminen varmistettu?

Hyväksymiskriteeri: Kriittisille tehtäville, järjestelmille, pankkiyhteyksille ja avainhenkilöille on varajärjestelyt, ja poikkeavia tapahtumia seurataan.

Todentava näyttö: jatkuvuussuunnitelma, varahenkilöluettelo, petosvalvonnan raportit, harjoitus- ja palautumistestit.

LAADUNHALLINTAPROSESSI

Auditoinnin tavoite

Selvittää, onko tuotteiden ja palvelujen laadulle määritelty vaatimukset ja valvotaanko poikkeamia sekä korjaavia toimenpiteitä järjestelmällisesti.

1. Onko yrityksellä hyväksytty laadunhallintamalli?

Hyväksymiskriteeri: Laatutavoitteet, vastuut, prosessit ja seurantakäytännöt on määritelty.

Todentava näyttö: laatupolitiikka, laatukäsikirja, prosessikartta.

2. Onko tuotteille ja palveluille määritelty mitattavat laatukriteerit?

Hyväksymiskriteeri: Hyväksymis- ja hylkäysperusteet ovat selkeitä ja yhdenmukaisia.

Todentava näyttö: tuotemäärittelyt, palvelukuvaukset, tarkastusohjeet.

3. Toteutetaanko laaduntarkastukset suunnitelman mukaisesti?

Hyväksymiskriteeri: Tarkastusten ajankohta, laajuus, tekijä ja tulos dokumentoidaan.

Todentava näyttö: tarkastussuunnitelma, tarkastusraportit, näytteenottotiedot.

4. Ovatko mittaus- ja tarkastusmenetelmät luotettavia?

Hyväksymiskriteeri: Menetelmät on hyväksytty, henkilöstö koulutettu ja välineet kalibroitu tarvittaessa.

Todentava näyttö: menetelmäohjeet, pätevyyydet, kalibrointitodistukset.

5. Estetäänkö vaatimustenvastaisen tuotteen tai palvelun tahaton luovuttaminen?

Hyväksymiskriteeri: Poikkeava tuote tai palvelu merkitään, erotellaan ja sen jatkokäsittely hyväksytään.

Todentava näyttö: karanteenimenettely, hylkäysmerkinnät, poikkeamapäätökset.

6. [KRIITTINEN] Käsitelläänkö turvallisuuteen vaikuttavat laatupoikkeamat kiireellisesti?

Hyväksymiskriteeri: Merkittävät poikkeamat eskaloidaan ja tarvittaessa toimitukset, tuotanto tai palvelu keskeytetään.

Todentava näyttö: eskalointiohje, tapausraportit, keskeytyspäätökset.

7. Selvitetäänkö toistuvien ja merkittävien poikkeamien juurisyyt?

Hyväksymiskriteeri: Analyysi tunnistaa poikkeaman perimmäiset syyt eivätkä rajoitu oireiden korjaamiseen.

Todentava näyttö: juurisyyanalyysit, tutkimusraportit.

8. Seurataanko korjaavia ja ehkäiseviä toimenpiteitä?

Hyväksymiskriteeri: Toimenpiteillä on omistaja, määräaika ja tilaseuranta.

Todentava näyttö: toimenpiderekisteri, seurantakokoukset.

9. Arvioidaanko toteutettujen toimenpiteiden vaikuttavuus?

Hyväksymiskriteeri: Tarkistetaan, että poikkeama ei toistu ja että riski on pienentynyt hyväksyttävälle tasolle.

Todentava näyttö: uusintatarkastukset, jälkiauditoinnit, mittarit.

10. Hyödynnetäänkö laatu tietoa jatkuvassa parantamisessa?

Hyväksymiskriteeri: Poikkeamista, asiakaspalautteesta ja mittareista tunnistetaan kehitystoimenpiteitä.

Todentava näyttö: kehitysohjelmat, johdon katselmukset, trendiraportit.

YLLÄPITO- JA TUKIPROSESSI

Auditoinnin tavoite

Selvittää, ylläpidetäänkö tuotteita, palveluja, järjestelmiä ja laitteita suunnitellusti ja turvallisesti sekä palautetaanko häiriötilanteissa normaali toiminta hallitusti.

1. Onko ylläpito- ja tukiprosessi dokumentoitu?

Hyväksymiskriteeri: Palvelupyyntöjen, häiriöiden, huoltojen, muutosten ja eskalointien käsittely on kuvattu.

Todentava näyttö: prosessikuvaus, ylläpito-ohje, tukimalli.

2. Kirjataan ylläpito- ja tukipyynnöt jäljitettävästi?

Hyväksymiskriteeri: Pyyntöille muodostuu tunnistet, prioriteetti, omistaja, tila ja käsittelyhistoria.

Todentava näyttö: tikettijärjestelmä, tapausotos, lokit.

3. Luokitellaanko häiriöt vaikutuksen ja kiireellisyyden mukaan?

Hyväksymiskriteeri: Luokittelu ohjaa vasteaikaa, resursointia ja eskalointia.

Todentava näyttö: priorisointimalli, palvelutasot, häiriöotos.

4. [KRIITTINEN] Onko vakaville häiriöille määritelty nopeutettu käsittely- ja eskalointimenettely?

Hyväksymiskriteeri: Vastuut, yhteystiedot, päätöksenteko ja tiedottaminen ovat saatavilla myös normaalin työajan ulkopuolella.

Todentava näyttö: vakavan häiriön prosessi, päivystyslista, häiriöraportit.

5. Tehdäänkö ennaltaehkäisevät huollot suunnitelman mukaisesti?

Hyväksymiskriteeri: Huoltovälit, tehtävät, vastuut ja tulokset dokumentoidaan.

Todentava näyttö: huoltosuunnitelma, huoltorekisteri, työmääräimet.

6. Hallitaanko ylläpitotoimien käyttöoikeudet turvallisesti?

Hyväksymiskriteeri: Korotetut oikeudet ovat henkilökohtaisia, hyväksyttyjä, rajattuja ja valvottuja.

Todentava näyttö: pääkäyttäjäluettelo, käyttöoikeuspyynnöt, lokit.

7. [KRIITTINEN] Arvioidaanko ja testataanko ylläpitomuutokset ennen tuotantoon viemistä?

Hyväksymiskriteeri: Muutoksella on hyväksyntä, testitulokset, toteutussuunnitelma ja palautusmenettely.

Todentava näyttö: muutospyyntö, testiraportit, toteutuslokit.

8. Säilytetäänkö ylläpitotapahtumista riittävät loki- ja dokumentointitiedot?

Hyväksymiskriteeri: Tehdyt toimenpiteet, tekijä, ajankohta, kohde ja tulos voidaan todentaa.

Todentava näyttö: ylläpitolokit, työmääräimet, järjestelmälokit.

9. Analysoidaanko toistuvien häiriöiden syyt?

Hyväksymiskriteeri: Toistuvat ongelmat siirretään ongelmanhallintaan ja niille määritellään pysyvät korjaustoimenpiteet.

Todentava näyttö: ongelmarekisteri, juurisyyanalyysit, kehitystoimet.

10. [KRIITTINEN] Onko ylläpito- ja tukipalvelun jatkuvuus varmistettu?

Hyväksymiskriteeri: Avainosaamiselle, varaosille, toimittajille, järjestelmille ja tukikanaville on varajärjestelyt.

Todentava näyttö: jatkuvuussuunnitelma, varahenkilöluettelo, harjoitus- ja palautumistestit.

PROSESSIEN YHTEISET ARVIOINTINÄKÖKULMAT

Kaikkien liiketoimintaprosessien auditoinnissa tulee arvioida kysymyskohtaisten kriteerien lisäksi seuraavat kokonaisuudet:

Prosessin hallinta

- Onko prosessilla nimetty omistaja?
- Onko prosessi dokumentoitu ja hyväksytty?
- Ovatko vastuut ja valtuudet selkeät?
- Ovatko ohjeet ajantasaisia ja henkilöstön saatavilla?

Turvallisuus ja tietosuoja

- Onko prosessin turvallisuus- ja tietosuojariskit arvioitu?
- Onko käyttöoikeudet rajattu tehtävien mukaisiksi?
- Suojataanko luottamukselliset tiedot koko prosessin ajan?
- Onko turvallisuuteen vaikuttavat työvaiheet tunnistettu?

Jäljitettävyys

- Voidaanko tapahtumat, hyväksynät ja päätökset jäljittää?
- Säilytetäänkö dokumentaatio määritellyn ajan?
- Ovatko tiedot suojattuja luvattomalta muuttamiselta?
- Voidaanko käytetty aineisto ja versio tunnistaa jälkikäteen?

Poikkeamien hallinta

- Tunnistetaanko ja kirjataanko poikkeamat riittävän nopeasti?
- Luokitellaanko ja eskaloidaanko vakavat poikkeamat?
- Selvitetäänkö merkittävien ja toistuvien poikkeamien juurisyyt?
- Seurataanko korjaavien toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta?

Jatkuvuus

- Onko kriittiset resurssit ja riippuvuudet tunnistettu?
- Onko avainhenkilöille määritelty varahenkilöt?
- Onko vaihtoehtoisia toimintatapoja ja palveluntarjoajia?
- Testataanko jatkuvuus- ja palautumismenettelyjä?

Mittaaminen ja kehittäminen

- Onko prosessille määritelty tarkoituksenmukaiset mittarit?
- Seurataanko tavoitearvoja, trendejä ja poikkeamia?
- Johtavatko havainnot korjaaviin ja kehittäviin toimenpiteisiin?
- Varmistetaanko toimenpiteiden vaikuttavuus?

Auditointituloksen tulee perustua vastausten lisäksi asiakirjoihin, järjestelmämerkintöihin, havaintoihin, haastatteluihin ja riittävään otantaan. Pelkkä myönteinen haastatteluvastaus ei ole riittävä näyttö prosessin asianmukaisuudesta.