



...Víte co. Víme jak!

## Nabízíme pomoc při odstraňování neshod a realizaci opatření k nápravě a preventivních opatření.

### K čemu je to dobré?

**Žádná neshoda se nevyřeší sama od sebe**, musí být předem jednoznačně vymezeno, kdo, jak a jaké neshody může řešit. Prakticky vzato musí být všechny neshody spojené s produktem organizace zaznamenány, vyřešeny a analyzovány s cílem identifikovat pravé příčiny těchto neshod a zamezit tak jejich opakovaného výskytu. Část zabývající se zaznamenáním a vyřešením neshod je **operativní řízení neshod**, na tu navazuje část zabývající se analýzou příčin ve vztahu k dalšímu zlepšování systému, která patří do oblasti měření, analýzy a zlepšování, zejména jde o **nápravná a preventivní opatření**.

Neshody můžeme odhalit některým z následujících postupů:

- interní audit
- měření spokojenosti zákazníků (jsou obvykle vyjádřeny jejich stížnostmi či reklamacemi)
- monitorování a měření procesů
- monitorování a měření procesů produktu

### Co vám v této souvislosti můžeme nabídnout?

Vedení firmy by se mělo zabývat následujícími otázkami:

1. *Co je skutečnou příčinou dané neshody?*  
⇒ **Nabízíme spolupráci při identifikaci, přezkoumání neshod a určení jejich příčin**
2. *Může se podobná neshoda opakovat znovu?*  
⇒ **Nabízíme vyhodnocení, zda jsou potřeba nějaká opatření pro zajištění toho, že se neshody znovu nevyskytnou**
3. *Co udělat, aby se znovu nevyskytla?*  
⇒ **Nabízíme vyhodnocení a spolupráci při uplatnění potřebného opatření**
4. *Jak využít informace získané z tohoto případu?*  
⇒ **Nabízíme zpracování záznamů z výsledků provedených opatření pro další účely** (analýzy, podklady pro přezkoumání vedením, podklady pro certifikační/dozorový audit...)

### Kdy využít tento způsob spolupráce?

Pokud jste malá a/nebo jednoduchá organizace a máte k dispozici pracovníka, který je schopen spolupracovat s odborným konzultantem na výsledném řešení. Pokud nemáte dostatečné zkušenosti s řešením neshod dle principů „ISO“.

### Kolik to stojí?

Cena je závislá zejména na rozsahu, formě a délce dohodnuté spolupráce. Platí základní sazba konzultace v ceně 800,- Kč za hodinu.