1. Data przeglądu: **24 stycznia 2018 roku**

2. Uczestnicy przeglądu (imię, nazwisko, stanowisko):
   - Katarzyna Obłaza – Właściciel
   - Marek Obłaza - Właściciel

3. Przebieg przeglądu

3.1. Realizacja ustaleń z poprzedniego przeglądu zarządzania

Wszystkie ustalenia z poprzedniego przeglądu zostały zrealizowane. Opis działań związanych z realizacją celów strategicznych przyjętych w 2017 roku zawarty został w dokumencie „Podsumowanie roku 2017. Cele strategiczne na rok 2018" - załącznik nr 1 do niniejszego raportu.

3.2. Wyniki audytów zewnętrznych

W roku 2017 kontrahenci nie zgłosili potrzeb związanych z przeprowadzeniem w Etisoft Kraków audytów jakościowych. Kontrahenci przeprowadzali cykliczne oceny i kwalifikacje dostawców – przykłady: ankieta oceny dostawcy od firmy: FENIX METALS (26.07.2017r.), ANDREX (07.03.2017r.), BURY TECHNOLOGIES (10.01.2017r.), FOREST GORLICE Sp. z o.o. (09.01.2017r.).

3.3. Wyniki audytów wewnętrznych

Audyt wewnętrzny został przeprowadzony w dniu 10 listopada 2017 r. Obejmował on wszystkie procesy zachodzące w organizacji. Wyniki z audytu, niezgodności oraz podjęte działania korygujące znajdują się w raporcie z audytu. Podczas audytu wewnętrznego nie zidentyfikowano krytycznych niezgodności. Zidentyfikowane zostały małe niezgodności, w stosunku do których podjęto działania. Do dnia przeglądu działania te zostały skutecznie zakończone. Szczegółowe wyniki audytu zawiera załącznik nr 2 do niniejszego raportu.

3.4. Informacje zwrotne od Klientów oraz analiza zadowolenia Klienta

W roku 2017 przeprowadzono badanie satysfakcji klientów. Szczegółowe podsumowanie badania zawiera załącznik nr 3. W badanym okresie 53 nowych klientów zadeklarowało, że współpraca z Etisoft Kraków s.c. polecona im została przez naszych aktywnych klientów. Opiekunowie klientów podczas bieżących wizyt monitorowali poziom zadowolenia, co pozwoliło na szybkie reagowanie na aktualne potrzeby klientów.

3.5. Reklamacje Klientów

W badanym okresie wpłynęło 7 reklamacji od klientów. Szczegółowe omówienie zawiera pkt. 3 załącznika 4.

Zwroty towarów spowodowane były w większości zamówieniem przez Klienta nieodpowiedniego dla jego potrzeb materiału, zgodnie z pkt. 3 załącznika 4.

wszelkie prawa zastrzeżone

3.6. Stopień osiągania celów procesów, celów jakościowych

W 2017 zostały przyjęte cztery cele strategiczne. Stopień osiągnięcia mierzalnych celów strategicznych opublikowany został w dokumencie „Podsumowanie roku 2017. Cele strategiczne na rok 2018", który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego raportu. Szczegółową analizę realizacji celów sprzedażowych zawiera załącznik nr 5. Szczegółową analizę realizacji celu jakościowego związanego z badaniem satysfakcji klientów zawiera załącznik nr 3. Szczegółową analizę realizacji celu jakościowego związanego z terminowością realizacji zamówień zawiera załącznik nr 4.

3.7. Status działań korygujących i zapobiegawczych

Działania korygujące i zapobiegawcze zrealizowane w 2017 roku wynikały jedynie z zaleceń przeprowadzonego audytu nadzoru oraz audytu wewnętrznego. Status tych działań na dzień przeglądu zarządzania jest zamknięty.

3.8. Zmiany zewnętrzne i wewnętrzne (wymagania prawne, działania konkurencji, zmiana wymagań klientów, zmiany organizacyjne, zmiany zakresu usługi) mające wpływ na system zarządzania jakością.

Zidentyfikowane w badanym okresie zmiany w przepisach prawnych dotyczą głównie zagadnień podatkowych i spraw pracowniczych - nie rzutują bezpośrednio na SZJ. W badanym okresie, podobnie jak w poprzednim, stwierdzono duży nacisk ze strony Klientów na formalne uregulowanie obszarów działalności firmy obejmujących m.in.: zapewnienie identyfikowalności produktów, działania mające na celu ochronę środowiska, społeczną odpowiedzialność realizowaną głównie przez poprawę warunków pracy i nadzór nad sprawami BHP, korzystanie z praw licencyjnych innych podmiotów gospodarczych dotyczących oprogramowania, know-how, patentów i wzorów użytkowych, poszerzenie oferty handlowej i konsolidację dostaw a także możliwość rozliczania w walucie euro. Certyfikowany SZJ pokrywa swoim zakresem większość zidentyfikowanych uwag a sam certyfikat ISO jest dużym atutem w kontaktach z kluczowymi Klientami.

Wprowadzone działania wewnętrzne precyzuje dokument „Podsumowanie roku 2017. Cele strategiczne na rok 2018".

3.9. Potrzeba i ocena możliwości poprawy procesów

W 2017 r. wystąpiły potrzeby związane z usprawnieniem pracy związanej z pozyskaniem i obsługą Klienta, gospodarką magazynową oraz zarządzaniem dokumentacją i zapisami. Zaktualizowano procedurę zarządzania dokumentacją i zapisami (22.03.2017), procedurę zakupów (27.11.2017) oraz dokument Postępowanie z odpadami (29.04.2017).

W badanym okresie usprawniano procesy przy pomocy zakupu aktualizacji oprogramowania oraz zakupu i modernizacji sprzętu.

W 2017 roku wyremontowano i wyposażono nowe pomieszczenie magazynowe, co wpłynęło na poprawę organizacji pracy magazynu oraz usprawniło proces realizacji zamówień.

W styczniu 2018 roku, w związku ze zmianą procesu pozyskania klienta (likwidacja Działu Marketingu, utworzenie nowego stanowiska Specjalista ds. Rozwoju Sprzedaży), zmodyfikowany został Schemat Organizacyjny firmy oraz zmodyfikowana została procedura pozyskania klienta.

Wskaźnik oceny procedury zakupów (kwota netto korekt zakupów towarów/kwota netto zakupu towarów na poziomie max. 1%) dla roku 2017 wynosi: 1,65% - konieczność monitorowania.

wszelkie prawa zastrzeżone

Wskaźnik oceny procedury pozyskania klienta (plan roczny sprzedaży - realizacja na poziomie min. 95%) dla roku 2017 wynosi: PS Obrót: 102,11%, PS Marża: 102,31% - brak konieczności udoskonalenia.

Wskaźnik oceny procedury obsługi klienta (terminowość realizacji zamówień - na poziomie min. 90%) dla roku 2017 wynosi: 99,41%

Na początku roku 2018 zbadano efektywność szkolenia pracowników w 2017. Szczegóły w Podsumowaniu podnoszenia kwalifikacji pracowników poprzez szkolenia i warsztaty w 2017, stanowiącym załącznik 6. Na podstawie rozpoznania potrzeb szkoleniowych pracowników, przeprowadzonych przez bezpośrednich przełożonych, sporządzono Plan szkoleń na rok 2018.

4. Ustalenia z przeglądu:

4.1. Poprawa skuteczności funkcjonowania SZJ (zmiana polityki, celów, zadań, programów, elementu systemu, procesów).

W związku z koniecznością dostosowania SZJ do nowych wymagań normy ISO 9001:2015 podjęto decyzję, że wymagania te zostaną wdrożone do SZJ z dniem 1 lutego 2018r. (Deklaracja Wdrożenia – załącznik nr 7). Opracowanie i dostosowanie dokumentacji systemu oraz szkolenie audytorów wewnętrznych powierzono Instytutowi Szkolenia Menadżerów Jakości z siedzibą w Krakowie. Przygotowana dokumentacja SZJ została zweryfikowana na zgodność z wymaganiami ISO 9001:2015 (Certyfikat – załącznik nr 8). W styczniu 2018 roku określono kontekst organizacji oraz zdefiniowano ryzyka zgodnie z przyjętą Metodyką. Wprowadzenie oraz zapoznanie wszystkich pracowników z nowymi oraz zmodyfikowanymi dokumentami i procedurami zaplanowano w terminie do 23 lutego br. – osoba odpowiedzialna Katarzyna Obłaza.

Plan działań dla roku 2018 oraz mierzalne cele strategiczne zawarte są w załączniku nr 1 do niniejszego raportu. Osoba odpowiedzialna za realizację celów sprzedażowych: Kierownik Działu Handlowego Mirosław Zagaja, termin: 31 grudnia br. Osoba odpowiedzialna za realizację celu jakościowego (terminowość zamówień): Koordynator BOK Paweł Młynarski, termin: 31 grudnia br. Do ustalenia pozostają szczegóły badania satysfakcji Klienta, którego przeprowadzenie ujęte zostało w planie działań na rok 2018 – osoba odpowiedzialna Katarzyna Obłaza, termin 30 września br.

4.2. Poprawa świadczonych usług (uwzględnienie zmieniających się potrzeb/ wymagań Klientów, aktualnych zmian wymagań prawnych, zwiększenie konkurencyjności)

Zgodnie z pkt. 3.8.

W roku 2017 Wspólnicy kontynuowali działania mające na celu aktywizowanie pracowników w procesy poprawy funkcjonowania firmy i jej rozwoju. Cyklicznie odbywały się spotkania kierowników działów, które polepszały przepływ informacji i wpływały na proces doskonalenia. Niewątpliwie do zwiększenia konkurencyjności przyczyniło się poszerzenie oferty sprzedażowej o nowe modele drukarek etykiet, logotypy oraz program etiCALLS i etiCLIPS oraz uruchomienie bloga eksperckiego. Główni dostawcy firmy etykiet kolorowych wzbogacili park maszynowy o nowe urządzenia, dające nowe możliwości produkcyjne etykiet kolorowych.

W 2018 roku zaplanowano kontynuację polityki firmy, szczegółowy opis działań zawiera dokument „Podsumowanie roku 2017. Cele strategiczne na rok 2018".

4.3. Zasoby niezbędne do poprawy skuteczności systemu zarządzania jakością

Zgodnie z planem działań na 2018 r.

wszelkie prawa zastrzeżone

Zatwierdzam raport z przeglądu – Właściciel firmy

……..
/data, podpis/

Załączniki:

1. Podsumowanie roku 2017. Cele strategiczne na rok 2018.
2. Wyniki audytu wewnętrznego – raporty z oceną działań
3. Podsumowanie badania satysfakcji klientów 2017 (sporządziła Katarzyna Obłaza)
4. Podsumowanie działań związanych z realizacją celów jakościowych w 2017 roku (sporządził Paweł Młynarski – Koordynator BOK).
5. Raport z realizacji celów sprzedażowych w 2017 roku (sporządził Mirosław Zagaja – Kierownik Działu Handlowego).
6. Podsumowanie podnoszenia kwalifikacji pracowników poprzez szkolenia i warsztaty w 2017 roku (sporządziła Katarzyna Obłaza).
7. Deklaracja wdrożenia do SZJ nowych wymagań normy ISO 9001:2015
8. Certyfikat wystawiony przez IKMJ.

wszelkie prawa zastrzeżone