

			Audytowane osoby/jednostki organizacyjne	Oznaczenie	Adres e-mail
Lokalizacja		Etisoft Kraków s.c.	Biuro Obsługi Klienta	Koordynator BOK	
Data sporządzenia		23-10-2013	Dział Handlowy	Kierownik DH	
Audytory wiadozący		Barbara Ciusiñak	Nadruk TT, Serwis, Wyceny, Adm. IT	Właściciel MO	
Audytory pomocniczy			Dział Marketingu, Adm. Mat-biur	Właściciel KO	
Ekspert					
Obserwator/praktykant					
Dokument odniesienia		PN-EN ISO 9001:2009			

nr	data	pkt. normy	proces procedura	klasyfikacja komórka organizacyjna	opis sprostżenia	ustalona przyczyna niezgodności	działania zapobiegawcze i korygujące	data wdrożenia	odpowiedzialny za wdrożenie działań	weryfikacja skuteczności podjętych działań	data weryfikacji	ocena działania
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
1	21-10-2013	7.2	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Poztywna obserwacja	Sprawdzono: pozyskano wz i nr listów przewozowych wysyłek do klienta bezpośrednio od dostawcy: U JEDRUS13 3114/13, ROLESKI 3303/13, BRUKBET 3474/13	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
2	21-10-2013	7.2	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Poztywna obserwacja	Sprawdzono: prawidłowe postępowanie wobec klientów na towary handlowe: PROACTA 2013/511/PM, GEORYT 2013/493/PM, BUDOMAXSPJ 2013/2706/KK, AGDA 2013/2753/KK, PIASTCHRZ 2013/2012/AB, KOMANDORRZ 2013/2804/AB	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
3	21-10-2013	7.4	P.7.1. Procedura zakupów	Poztywna obserwacja	Sprawdzono: prawidłowe postępowanie przy zamówieniu i odbiorze towarów dla PROACTA 2013/511/PM, BUDOMAXSPJ 2013/2706/KK, PIASTCHRZ 2013/2012/AB, KOMANDORRZ 2013/2804/AB	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
4	21-10-2013	7.4	P.7.1. Procedura zakupów	Mala Niezgodność	Sprawdzenie zgodności F.7.1.1. z fakturą: GEORYT F.7.1.1 z 7-02-2013 oraz AGDA F.7.1.1. z 27-08-2013 w nieokreślonej dacie	nieprzestrzeganie wytycznych przez pracownika AB	przypomnieć pracownikowi o obowiązku stosowania się do wytycznych - niezwłocznie	18-11-2013	Koordynator BOK	pracownik stosuje się do wytycznych	02-12-2013	wystarczające
5	21-10-2013	7.4	P.7.1. Procedura zakupów	Poztywna obserwacja	Sprawdzono: prawidłowe postępowanie przy zakupie sprzętu i urządzeń technicznych na przykładzie PTK 20120840237 z 16-10-2012	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
6	21-10-2013	7.4	P.7.1. Procedura zakupów	Poztywna obserwacja	Sprawdzono: prawidłowe postępowanie przy zakupach biurowych na przykładzie LOBOS 14/FV/13/14120 z 11-09-2013	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
7	21-10-2013	7.4	P.7.1. Procedura zakupów	Sprostżenie	Procedura zakupów wymaga uaktualnienia w pkt 7-11 na skutek zmian w formularzu F.7.1.1.	niedopatrzenie pracownika	zaktualizować czynności 7-11 w procedurze wraz ze zmianą wynikającą ze zmiany programu - do 01-01-2014	23-01-2014	Koordynator BOK	zmiany do uwzględnienia przekazane do PSZ	23-01-2014	wystarczające
8	21-10-2013	7.2	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Poztywna obserwacja	Sprawdzono: prawidłowe postępowanie doradców ds. technicznych wobec klientów na nadruk: PROGRESS 2013/1828/U/AB, SEMACO 2013/2390/U/KK, COLFARM 2013/2585/U/AB	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
9	21-10-2013	7.2	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Mala Niezgodność	Brak potwierdzenia wydania towaru PROGRESS 2308/13	nieprzestrzeganie wytycznych przez pracownika AB	przypomnieć pracownikowi o obowiązku stosowania się do wytycznych - niezwłocznie	18-11-2013	Koordynator BOK	pracownik stosuje się do wytycznych	02-12-2013	wystarczające
10	21-10-2013	7.2	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Obserwacja	Karta wzoru, której wprowadzenie jest testowane, daje więcej możliwości od zakładanych	nd	Rozważyć czy wskazana w pkt 32 procedury akceptacja wzoru będzie możliwa także na oryginale Karty wzoru	nd	Właściciel MO	nd	nd	nd
11	21-10-2013	7.2	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Poztywna obserwacja	Sprawdzono: prawidłowe postępowanie serwisanta wobec klientów: SPANSET 2214/13, LUNA 1221/13	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
12	21-10-2013	7.2	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Mala Niezgodność	brak akceptacji wyceny naprawy w dokumentach serwisowych ROKSANA 1895/13	nieustalona miejsce przechowywania akceptacji	akceptacje wyceny naprawy przechowywują w serwisie - niezwłocznie	29-10-2013	Właściciel MO	dok. pozyskiwane i przechowywane zgodnie z PZ-CFB6-0000019734	31-10-2013	skuteczne
13	21-10-2013	7.2	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Mala Niezgodność	brak dokumentu przyjęcia sprzętu do serwisu oraz poświadczenia odbioru sprzętu z serwisu KRAKMAL 2308/13	nieprzestrzeganie wytycznych przez pracownika KB	przypomnieć pracownikowi o obowiązku stosowania się do wytycznych - niezwłocznie	29-10-2013	Właściciel MO		31-10-2013	skuteczne
14	23-10-2013	7.2	P.7.2. Procedura pozyskania klienta	Poztywna obserwacja	Sprawdzono: prawidłowe postępowanie pkt 1-7 procedury na przykładzie: PROACTA, GEORYT, BUDOMAXSPJ, AGDA, PIASTCHRZ, KOMANDORRZ, KIELPAK	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
15	23-10-2013	7.2	P.7.2. Procedura pozyskania klienta	Poztywna obserwacja	Sprawdzono: prawidłowe postępowanie pkt 8-26 procedury na przykładzie: PROACTA 2013/511/PM, GEORYT 2013/493/PM, BUDOMAXSPJ 2013/2706/KK, AGDA 2013/2532/KK, PIASTCHRZ 2013/2012/AB, KOMANDORRZ 2013/2804/AB	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
16	23-10-2013	7.2	P.7.2. Procedura pozyskania klienta	Obserwacja	Zapisy prowadzone w podmiocie, w którym prowadzone są działania. Gdy faktura jest na nowy podmiot konieczne jest czytelne powiązanie zamówionego asortymentu z nowym podmiotem. Przykład: PROACTA, U JEDRUS13	nd	Rozważyć czytelność dotychczasowych powiązań.	nd	Kierownik DH	nd	nd	nd
17	23-10-2013	7.2	P.7.2. Procedura pozyskania klienta	Poztywna obserwacja	Sprawdzono: prawidłowe postępowanie przy wycenach na przykładzie SDRUKGRUPA z 26-03-2013, ECELEMENTS z 02-10-2013, PROFITWLAD z 16-10-2013	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
18	25-10-2013	6.3	Infrastruktura	Poztywna obserwacja	Sprawdzono: aktualne przeglądy i dokumenty na przykładzie ZACISKARKA, MULTIMETR, DRUKARKI: JNAB0000385, RX003281	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
19	25-10-2013	6.3	Infrastruktura	Sprostżenie	Termin ważności przeglądu drukarki RRO00813 upłynął 11-10-2013	urządzenie wypożyczone od dnia 20-06-2013	Rozważyć umieszczanie w CRM informacji o wypożyczeniu sprzętu i jego bieżącej lokalizacji, rozważyć przyspieszenie okresowego przeglądu w sytuacji wypożyczenia	29-10-2013	Właściciel MO	w CRM widoczna bieżąca lokalizacja urządzeń, przeglądy zgodne z PZ-CFB6-0000019734	31-10-2013	skuteczne
20	25-10-2013	7.2.3	P.8.4. Procedura reklamacji	Poztywna obserwacja	Sprawdzono: prawidłowe postępowanie w przypadku reklamacji HEANNATU 21-11-2012, BORGWARNER 30-11-2012	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
21	25-10-2013	7.2.3	P.8.4. Procedura reklamacji	Mala Niezgodność	Reklamacja OPERAKRAKO: pisemna informacja dla klienta o rozpatrzeniu jedynie w formie faktury, klient zawiadomiony telefonicznie, brak powiadomienia opiekuna przez CRM	nieprzestrzeganie wytycznych przez pracownika	przypomnieć pracownikowi o obowiązku stosowania się do wytycznych - niezwłocznie	29-10-2013	Właściciel KO	Działania zgodne z PZ-CFB6-0000018123	08-11-2013	skuteczne
22	25-10-2013	8.2.1	Badanie satysfakcji klienta	Sprostżenie	Brak planu badania satysfakcji na rok 2013	odstąpiono od przeprowadzenia rozbudowanego badania	Umieścić w CRM informacje dotyczące przyczyn odstępiania od badania (brak reklamacji, pozyskane referencje, niski wskaźnik roszczeń gwarancyjnych itp.)	29-10-2013	Właściciel KO	Informacja dostępna PZ-CFB6-0000021330	08-11-2013	skuteczne
Podsumowanie audytu										Podsumowanie weryfikacji działań		

Poztywna obserwacja	działanie godne naśladowania
Obserwacja	możliwość doskonalenia organizacji
Sprostżenie	rozwiązanie niosące zagrożenie dla organizacji
Mala Niezgodność	brak spełnienia postanowień dokumentacji
Krytyczna Niezgodność	brak spełnienia wymagań normy/standardu

Sporządziła: **Barbara Ciusiñak**
Dnia: **28-10-2013**