

		Audytowane osoby/jednostki organizacyjne	Oznaczenie	Adres e-mail
Lokalizacja	ETISOFT KRAKÓW s.c., ul. Rydlówka 20, Kraków	Aqata Bałazińska	BOK	
Data sporządzenia	17.10.2014	Katarzyna Kucharczyk	BOK	
Audytowalność	Agnieszka Zagaja	Paweł Młynarski	Koordinator BOK	
Audytowalność		Janusz Oblaży	Magazyn	
Ekspert		Barbara Ciuśniak	PSZ	
Obserwator/praktykant		Katarzyna Oblaży	Właściciel KO	
Dokument odniesienia	PN-EN ISO 9001:2009			

nr	data	pkt. normy	proces procedura komórka organizacyjna	klasyfikacja spostrzeżenia	opis spostrzeżenia	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	10.10.2014	4.2.2 5.3	P.4.1 Procedura zarządzania dokumentacją i zapisami	Pozytywna obserwacja	Polityka Jakości i Księga Jakości (bez zmian).	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
2	10.10.2014	4.1.	P.4.1 Procedura zarządzania dokumentacją i zapisami	Pozytywna obserwacja	Wykaz zapisów i dokumentów (F.4.1.1.) - aktualizowany na przykładzie Przyjęcie sprzętu do przeglądu/naprawy v.2 (F.7.3.1.)	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
3	10.10.2014	4.1	P.4.1 Procedura zarządzania dokumentacją i zapisami	Pozytywna obserwacja	Sprawdzono: Rejestr norm i aktów prawnych (F.4.1.2), data aktualizacji 04-09-2014	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
4	10.10.2013	4.1	P.4.1 Procedura zarządzania dokumentacją i zapisami	Pozytywna obserwacja	Aktualizacje w procedurach: Procedura obsługi klienta v.3 (P.7.3.), Procedura pozyskania klienta v.2 (P.7.2.), Procedura zakupów v.2 (P.7.1.) "Dokumentacja systemu zarządzania".	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
5	10.10.2014	4.1	P.4.1 Procedura zarządzania dokumentacją i zapisami	Pozytywna obserwacja	Prawidłowe postępowanie w zapisach w przypadku zmian w procedurach na przykładzie P.7.2. Procedura pozyskania klienta.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
6	10.10.2014	4.1	P.4.1 Procedura zarządzania dokumentacją i zapisami	Pozytywna obserwacja	Przegląd dokumentacji odbył się przed Przeglądem Zarządzania, informacje o dokonaniu zmian w procedurach zapisane w CRM w dniu 28-01-2014 "Dokumentacja systemu zarządzania".	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
7	10.10.2014	5.6 5.2	Przegląd zarządzania	Pozytywna obserwacja	Przegląd Zarządzania odbył się w dniu: 29.01.2014, uczestnicy: właściele, PSZ; uwzględnione zostały jako dane wejściowe analizy z badania satysfakcji Klienta z 2013r, wyniki poprzedniego audytu.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
8	10.10.2014	5.6	Przegląd zarządzania	Pozytywna obserwacja	Sporządzony raport z przeglądu zarządzania F.5.1.1. z dnia 29-10-2014	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
9	10.10.2014	5.5.1 6.2	Zasoby ludzkie	Pozytywna obserwacja	Brak zmian w Zakresie Obowiązków na poszczególnych stanowiskach.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
10	10.10.2014	6.2.	Zasoby ludzkie	Pozytywna obserwacja	Aktualne badania lekarskie na podstawie pracownika Agnieszka Zagaja ważne do 16.02.2016	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
11	10.10.2014	6.2.2	Zasoby ludzkie	Pozytywna obserwacja	Plan szkoleń pracowników na rok 2014.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
12	10.10.2014	6.2.2	Zasoby ludzkie	Pozytywna obserwacja	Sprawdzono: Plan szkoleń, przykład: "Przepisy VAT, zasady rozliczania samochodów" Barbara Ciuśniak, szkolenie z dnia 21-05-2015	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
13	10.10.2014	6.2.2	Zasoby ludzkie	Pozytywna obserwacja	Sprawdzono: ocena szkolenia z dnia 22-05-2014 "Ocena szkolenia przez pracownika" na przykładzie "Przepisy VAT, zasady rozliczania samochodów" Barbara Ciuśniak z dnia 21-05-2014	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
14	10.10.2014	6.2.2	Zasoby ludzkie	Pozytywna obserwacja	Planowana "Ocena realizacji planu szkolenia - Kompetencji pracownika Zapotrzebowanie na szkolenia" za 2014 r w styczniu 2015r.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
15	10.10.2014	5.4.1 5.4.2	Zaangażowanie kierownictwa	Pozytywna obserwacja	Plan działań na 2014r; Plan działań uwzględnia działania związane z realizacją celów jakościowych w 2014r.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
16	10.10.2014	5.4.1 5.4.2	Zaangażowanie kierownictwa	Pozytywna obserwacja	Cele strategiczne na 2014r obejmują w strategii cele jakości.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.

nr	data	pkt. normy	proces procedura komórka organizacyjna	klasyfikacja sprostżenia	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
17	10.10.2014	5.1	Zaangażowanie kierownictwa	Pozytywna obserwacja	Aktualna umowa z firmą zajmującą się odbiorem i utylizacją odpadów ECOSYSTEM (z dnia: 01-10-2013)	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
18	10.10.2014	5.1	Zaangażowanie kierownictwa	Pozytywna obserwacja	Sprawdzono: przekazywanie i odbiory odpadów do utylizacji - karty przekazania odpadów z dnia 11-07-2014	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
19	09-10-2014	7.4	P.7.1. Procedura zakupów	Pozytywna obserwacja	Prawidłowe postępowanie przy zamówieniach do dostawców "Zakupy towarów i materiałów handlowych oraz części eksploatacyjnych" (cz. 1-21) na przykładach: ZD 306/AB/2014; ZD 618/AB/2014; ZD 1047/KK/2014; ZD 912/KK/2014; ZD/817/KK/2014	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
20	09-10-2014	7.4	P.7.1. Procedura zakupów	Pozytywna obserwacja	Prawidłowe postępowanie dot. kontroli dostawy i przekazanie jej wyników do BOK - formularz F.7.1.1.v4, na przykładach: dostawa z dnia: 26-09-2014 dostawca: GRAFFITI; 07-10-2014 ORION; 04-09-2014 HANART; 25-07-2014 ETISOFT Gliwice; 04-06-2014 ETISOFT Warszawa.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
21	09-10-2014	7.4	P.7.1. Procedura zakupów	Pozytywna obserwacja	Prawidłowe postępowanie dot. zgodności dostawy z fakturą - formularz F.7.1.1.v4, na przykładach dostaw z dnia: 26-09-2014 dostawca: GRAFFITI; 07-10-2014 ORION; 04-09-2014 HANART; 25-07-2014 ETISOFT Gliwice; 04-06-2014 ETISOFT Warszawa	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
22	09-10-2014	7.4	P.7.1. Procedura zakupów	Pozytywna obserwacja	Prawidłowe postępowanie dotyczące oceny dostawcy na przykładach: HANART, ARAMUS, PRIMUS.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
23	09-10-2014	7.4	P.7.1. Procedura zakupów	Obserwacja	Ustalenia wewnętrzne CRM "Ocena dostawcy" dot. punkt 7. Sposób zapisu: CRM powołuje się na punkt 4 wytycznych do wprowadzania Podmiotu - powinien być punkt 3.	niedopatrzenie	zaktualizować wytyczne	22-10-2014 Aktualizacja wytycznej	Właściciel KO	Zaktualizowane wytyczne (P 7.1)	24-10-2014	skuteczne
24	09-10-2014	7.2.3	P.8.4. Procedura reklamacji	Mała Niezgodność	Nieprawidłowe postępowanie w procesie reklamacji LEGRA dot. cz. 1, cz. 5, cz. 11 procedury oraz wytyczne.	nieprzestrzeganie procedury, wytycznych	przypomnieć pracownikowi o obowiązku stosowania się do procedury, wytycznych	22-10-2014 Pouczono pracownika o obowiązku stosowania się do procedury i wytycznych	Właściciel KO	Postępowanie zgodne z P.8.4.	27-10-2014	wystarczające
25	09-10-2014	7.2.3	P.8.4. Procedura reklamacji	Mała Niezgodność	Nieprawidłowe postępowanie w procesie prowadzenia i rozpatrywania reklamacji RCKIK BYD cz. 13 procedury, wytyczne.	nieprzestrzeganie procedury, wytycznych	przypomnieć pracownikowi o obowiązku stosowania się do procedury, wytycznych	22-10-2014 Pouczono pracownika o obowiązku stosowania się do procedury i wytycznych	Właściciel KO	Postępowanie zgodne z P.8.4.	27-10-2014	wystarczające
26	09-10-2014	7.2.3	P.8.4. Procedura reklamacji	Mała Niezgodność	Nieprawidłowe postępowanie w procesie reklamacji: POLSKIEKAR, ASPEKT, LEGRA, RCKIK BYD w cz. 2 procedury.	nieprzestrzeganie procedury, wytycznych	przypomnieć pracownikowi o obowiązku stosowania się do procedury, wytycznych	22-10-2014 Pouczono pracownika o obowiązku stosowania się do procedury i wytycznych	Właściciel KO	Postępowanie zgodne z P.8.4.	27-10-2014	wystarczające
27	09-10-2014	7.2.3	P.8.4. Procedura reklamacji	Mała Niezgodność	Nieprawidłowe postępowanie w procesie reklamacji POLSKIEKA w cz. 5, cz. 8 procedury.	nieprzestrzeganie procedury	przypomnieć pracownikowi o obowiązku stosowania się do procedury, wytycznych	22-10-2014 Pouczono pracownika o obowiązku stosowania się do procedury	Właściciel KO	Postępowanie zgodne z P.8.4.	27-10-2014	wystarczające
28	09-10-2014	7.2.3	P.8.4. Procedura reklamacji	Mała Niezgodność	Nieprawidłowe postępowanie w procesie reklamacji RCKIK BYD, ASPEKT dot. wytyczne P.8.4 (dot. powiadomienie Opiekuna)	nieprzestrzeganie wytycznych	przypomnieć pracownikowi o obowiązku stosowania się do wytycznych	22-10-2014 Pouczono pracownika o obowiązku stosowania się do wytycznych	Właściciel KO	Postępowanie zgodne z P.8.4.	27-10-2014	wystarczające
29	09-10-2014	7.2.3	P.8.4. Procedura reklamacji	Obserwacja	Wytyczne nie wskazują jednoznacznie o sposobie informowania Opiekuna o rozpatrzeniu reklamacji.	niedopatrzenie	zaktualizować wytyczne	22-10-2014 Aktualizacja wytycznej	Właściciel KO	Zaktualizowane wytyczne (P 8.4)	24-10-2014	skuteczne

nr	data	pkt. normy	proces procedura komórka organizacyjna	klasyfikacja spostrzeżenia	opis spostrzeżenia	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
30	09-10-2014	8.2.1	Badanie satysfakcji klienta	Pozytywna obserwacja	Plan przeprowadzenia badania satysfakcji Klienta zawarty w podsumowaniu spotkania kierowników p. 4 (pismo załączone do terminu w CRM) z dnia 07-10-2014.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
31	09-10-2014	8.2.1	Badanie satysfakcji klienta	Pozytywna obserwacja	W trakcie trwania (od 07-10-2014) ankieta dot. badania satysfakcji Klienta (przygotowany kwestionariusz, zapisy w CRM, przykład: SPLAST - ankieta 2014). Planowany termin podsumowania: 30-11-2014	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.	nd.
27												
28												
29												
Podsumowanie audytu										Podsumowanie weryfikacji działań		

Pozytywna obserwacja	działanie godne naśladowania
Obserwacja	możliwość doskonalenia organizacji
Spostrzeżenie	rozwiązanie niosące zagrożenie dla organizacji
Miała Niezgodność	brak spełnienia postanowień dokumentacji
Krytyczna Niezgodność	brak spełnienia wymagań normy/standardu

Sporządziła: Agnieszka Zagaja
podpis tylko na oryginalnym wydruku
Dnia: **17.10.2014**