

Lokalizacja	Etisoft Kraków s.c.	Audytowane osoby/jednostki organizacyjne	Oznaczenie	Adres e-mail
Data sporządzenia	13-10-2014	Biuro Obsługi Klienta	Koordynator BOK	
Audyt wiodący	Barbara Ciuśniak	Dział Handlowy	Kierownik DH	
Audyt pomocniczy		Nadruk TT, Serwis, Wyceny, Adm. IT	Właściciel MO	
Ekspert		Dział Marketingu, Adm. Mat.-Biurowa	Właściciel KO	
Obserwator/praktykant				
Dokument odniesienia	PN-EN ISO 9001:2009			

nr	data	pkt. normy	proces procedura komórka organizacyjna	klasyfikacja sposrozeżenia	opis sprostozenia	ustalona przyczyna niezgodności	działania zapobiegawcze i korygujące	data wdrozenia	odpowiedzialny za wdrozenie działań	weryfikacja skuteczności podjętych działań	data weryfikacji	ocena działania
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
1	06-10-2014	7.2.	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Pozytywna obserwacja	Sprawdzono: pozyskano wz i numery listów przewozowych dla wysyłek bezpośrednio od dostawcy do FS 196, 734, 1103, 1675, 1857, 2300, 2818, 3077, 3614, 3705	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
2	06-10-2014	7.2.	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Obserwacja	Nie sprezyowano miejsca przechowywania wz i numerów listów przewozowych wskazanych w 1.	nd	Aktualizacja wytycznej "Zamówienia do dostawców towarów handlowych" o miejsce przechowywania wz	15-10-2014	KO	Działania prowadzone zgodnie z PZ-CFB6-0000006913	20-01-2015	skuteczne
3	06-10-2014	7.2.	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Sposrozezenie	Sprawdzono: FS 130, 3225, 3528, 3636 nie określają sposobu dostawy towaru	niedopatrznie pracownika wystawiającego FS	Rozmowa z pracownikami	15-10-2014	PM	Działania zgodne z wytycznymi	20-01-2015	wystarczające
4	06-10-2014	7.2.	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Pozytywna obserwacja	Sprawdzono potwierdzenia odbioru towarów przy odbiorach osobistych dla FS: 359, 529, 1163, 1676, 1941, 2478, 2715, 3059, 3536, 3677	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
5	06-10-2014	7.2.	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Sposrozezenie	Sprawdzono potwierdzenia odbioru towarów przy dowozach dla FS: 367, 590, 1157, 1583, 1978, 2476, 2631, 3186, 3652, 3673. Dla FS 2476 brak potwierdzenia wydania towaru przez pracownika EK oraz odbioru przez kontrahenta.	nieprzestrzeganie wytycznych przez pracownika	Rozmowa z pracownikami	15-10-2014	PM	Działania zgodne z wytycznymi	20-01-2015	wystarczające
6	06-10-2014	7.2.	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Mała Niezgodność	Sprawdzono: postępowanie z zamówieniem KWKSTASZIC 3027/2014/PM. Nie przesłano klientowi potwierdzenia obejmującego zmienione warunki zamówienia.	postępowanie pracownika niezgodne z procedurą	Poudzono pracownika	17-10-2014	KO	Działania zgodne z procedurą	20-01-2015	skuteczne
7	06-10-2014	7.2.	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Pozytywna obserwacja	Sprawdzono: prawidłowe postępowanie z zamówieniami 3162/KK, 2866/KK, 439/AB, 3335/AB, 3328/PM	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
8	06-10-2014	7.2.	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Pozytywna obserwacja	Sprawdzono: prawidłowe postępowanie przy kontroli etykiet flekso dla zamówień 3339/KK, 3475/KK, 3338/AB, 3376/AB, 2824/PM, 2533/PM	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
9	07-10-2014	7.2.	P.7.2. Procedura pozyskania klienta	Pozytywna obserwacja	Sprawdzono: prawidłowe postępowanie pkt 1-7 procedury na przykładzie AWITEKS, ALINOX, NEWAGGLIWI, WESTERBERG, MWVMANUFAC, WPMWOCEWA	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
10	07-10-2014	7.2.	P.7.2. Procedura pozyskania klienta	Pozytywna obserwacja	Sprawdzono: prawidłowe postępowanie pkt 8-26 procedury na przykładzie AWITEKS/KS, ALINOX/LŁ, WESTERBER/TS, MWVMANUFAC/BB, RCKIK RACI/MZ	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
11	07-10-2014	7.2.	P.7.2. Procedura pozyskania klienta	Mała Niezgodność	Sprawdzono: brak formularza F.7.2.6. przy pierwszym zamówieniu NEWAGGLIWI/PC	postępowanie pracownika niezgodne z procedurą	Ponowne zapoznanie pracowników z procedurą, indywidualna rozmowa Kierownika DH z pracownikiem	14-10-2014	MZ	Działanie zgodne z procedurą	20-01-2015	wystarczające
12	08-10-2014	7.2.	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Mała Niezgodność	Sprawdzono: zamówienie 2979/KB na 10500szt., potwierdzenie wykonania 9500 szt.	nieprzestrzeganie wytycznych przez pracownika	Rozmowa oraz przypomnienie o wytycznej w CRM-ie Nadruk TT	21-10-2014	MO	Działania zgodne z PZ-CFB6-0000018981	20-01-2015	skuteczne
13	08-10-2014	7.2.	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Mała Niezgodność	Sprawdzono: zrealizowane nadruki dotyczące zamówień 3122/KB, 3333/SW, 3422/SW, 3453/KB, 3524/KB, 3528/KB nie oznaczone informacjami identyfikacyjnymi	nieprzestrzeganie wytycznych przez pracownika	Rozmowa oraz przypomnienie o wytycznej w CRM-ie Nadruk TT	21-10-2014	MO	Działania zgodne z PZ-CFB6-0000018981	20-01-2015	skuteczne
14	08-10-2014	7.2.	P.7.2. Procedura pozyskania klienta	Mała Niezgodność	Sprawdzono: zamówienie ROYALCAN2 1494 otrzymane przez PC 24-03 przekazane do Nadruku TT zamiast do BOK	postępowanie pracownika niezgodne z procedurą	Ponowne zapoznanie pracowników z procedurą, indywidualna rozmowa Kierownika DH z pracownikiem	14-10-2014	MZ	Działanie zgodne z procedurą	20-01-2015	wystarczające
15	08-10-2014	7.2.	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Mała Niezgodność	Sprawdzono: potwierdzenie nadruku TT 1494 nie zawiera daty wykonania, ilości i podpisu osoby wykonującej. PW 142 dokonane bez potwierdzenia z BOK	postępowanie pracownika niezgodne z procedurą	Rozmowa oraz przypomnienie o wytycznej w CRM-ie Nadruk TT	21-10-2014	MO	Działania zgodne z PZ-CFB6-0000018981	20-01-2015	skuteczne
16	08-10-2014	7.2.	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Mała Niezgodność	Sprawdzono: potwierdzenie nadruku TT 1494 nie zawiera daty przesłania kontrahentowi, zawiera niepoprawny numer FS, brak potwierdzenia dostawy	nieprzestrzeganie wytycznych przez pracownika	Poudzono pracownika	17-10-2014	KO	Działania zgodne z wytycznymi	20-01-2015	wystarczające
17	09-10-2014	7.2.	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Pozytywna obserwacja	Sprawdzono: prawidłowe postępowanie przy serwisach 35, 60, 71, 95/2014	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
18	09-10-2014	7.2.	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Sposrozezenie	Dokumenty serwisowe po zakończonych serwisach umieszczane czasowo w miejscu powołanym zamiast w dedykowanych segregatorach	nieprzestrzeganie wytycznych przez pracownika	Rozmowa oraz przypomnienie o wytycznej w CRM-ie Przyjęcie/wydanie urządzeń	21-10-2014	MO	Działania zgodne z PZ-CFB6-0000019734	20-01-2015	skuteczne

nr	data	pkt. normy	proces procedura komórka organizacyjna	klasyfikacja spostreżenia	opis spostreżenia	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
19	09-10-2014	7.2.	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Mała Niezgodność	Serwisy objęte FS 1886, 3288 nie uwzględnione w zapisach Serwisu CRM, umieszczona jedynie adnotacja o przeprowadzonej wymianie głowicy	postępowanie pracownika niezgodne z procedurą	przypomnieć pracownikom o konieczności postępowania zgodnie z procedurą, uszczegółowienie zapisów wytycznej "Serwis - zapisy w CRM"	21-10-2014	MO	Spostreżenie niezasadne. Postępowanie zgodne z wytyczną.	nd	nd
20	09-10-2014	7.2.	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Obserwacja	Informacje o przeprowadzonych przez opiekunów czynnościach na drukarkach klientów nie są odnotowywane w CRM	nd	Rozmowa oraz przypomnienie o wytycznej w CRM-ie Serwis zapisy w CRM	21-10-2014	MO	Działania prowadzone zgodnie z PZ-CFB6-0000026075	20-01-2015	skuteczne
21	09-10-2014	7.2.	P.7.3. Procedura obsługi klienta	Obserwacja	Serwis 62/2014 - naprawa urządzenia w Gliwicach, Gliwice odsyłają urządzenie bezpośrednio do kontrahenta. Brak potwierdzenia wysyłki do kontr.	nd	Rozmowa oraz przypomnienie o wytycznej w CRM-ie Serwis zapisy w CRM	21-10-2014	MO	Działania prowadzone zgodnie z PZ-CFB6-0000026075	20-01-2015	skuteczne
22	09-10-2014	7.2., 6.3.	P.7.3. Procedura obsługi klienta, Infrastruktura	Mała Niezgodność	Urządzenie RR-000813 wypożyczone do Mączka, zapisy w CRM sugerują nieprzerwane wypożyczenie od 08-04-2013 a dokumenty mówią co innego, brak przewidywanej daty zwrotu w CRM, nieokreślony pracownik wypożyczający sprzęt 2-07-2014, brak chronologii wydań i zwrotów	nieprzestrzeganie wytycznych przez pracownika	Rozmowa oraz przypomnienie o wytycznej w CRM-ie Przyjęcie/wydanie urządzeń	21-10-2014	MO	Działanie zgodne z PZ CFB6-0000019734	20-01-2015	skuteczne
23	10-10-2014	6.3.	Infrastruktura	Pozytywna obserwacja	Sprawdzono: prawidłowy nadzór nad urządzeniami MULTIMETR, ZACISKARKA, KLIMATYZATOR, drukarki RX-003281, JMGA-004140	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
24	10-10-2014	6.3.	Infrastruktura	Pozytywna obserwacja	Rozbudowane rejestry prowadzone w CRM dla pozostałych elementów infrastruktury	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
Podsumowanie audytu										Podsumowanie weryfikacji działań		

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

Sporządziła: Barbara Ciuśniak
podpis tylko na oryginalnym wydruku

Dnia: **13-10-2014**