LL-C (Certification)

Czech Republic s.r.o. F43 E

wersja 1/2010

# RAPORT Z AUDYTU CERTYFIKUJĄCEGO – ISO 9001:2008

## Nr 481053

## Data 1.02.2013

LL-C (Certification)

**Nazwa organizacji Etisoft Kraków S.C Katarzyna i Marek Obłaza**

| | |
|---|---|
| **Adres Rydlówka 20, 30-363 Kraków** | |
| **Strona internetowa:** | www.etisoft.com.pl |
| Kontakt: | barbarac@etisoft.com.pl |
| Zakres certyfikacji: Opracowanie, wdrażanie i serwis systemów automatycznej identyfikacji produktów | |
| Odpowiedni kod NACE: | **47** |
| Ilość pracowników w certyfikowanym obszarze: | **12** |
| Ilość oddziałów poza zarejestrowaną siedzibą: | **-** |
| Procesy specjalne : | **----** |
| Projektowanie i rozwój (7.3) | **Tak/nie** |

Certyfikowany proces(y) zapewnia własny personel / wykonawcy (outsourcing) (zaznacz **X**)*

| | |
|---|---|
| **x** | **Własny personel** |
| | **Częściowo** |
| | **Wykonawcy (outsourcing)** |

* Jeżeli jest więcej certyfikowanych procesów, opisać każdy z nich.

## DANE PROCESU CERTYFIKACYJNEGO

| | |
|---|---|
| Norma użyta do certyfikacji | **ISO 9001:2008** |
| Numer / data umowy LL-C | 481053 |
| Rodzaj audytu | Certyfikujący |
| Data audytu | **1.02.2013** |
| Miejsce(a) audytu | **Kraków, ul. Rydlówki 20** |
| Audytor wiodący (imię i nazwisko) | **Halina Rygał** |
| Audytorzy | **-**<br>**-** |
| Data Planu Audytu | **28.01.2012** |
| Suma dni audytu (na miejscu) | **1,8** |
| Zmiana planu po wstępnym omówieniu | **nie** |
| Wykorzystanie konsultanta (Tak - Dane/Nie) | **TAK (Marcin Pietrucha)** |
| Język audytu (raport) | **Polski** |

Sprawozdanie to podsumowuje wyniki audytu. Oryginał sprawozdania jest przesyłany organizacji, a jedna kopia pozostawiona w LL-C (Certification). Klient ma prawo do przekazania osobie trzeciej tylko kompletne sprawozdanie. Zawartość tego sprawozdania i wszelkie zapisy z audytu są ściśle tajne w stosunku do osób trzecich (poza władzami jednostki akredytacyjnej).

## 1. ZAKRES AUDYTU

### 1.1 Opis certyfikowanej organizacji i jej działalność:

Certyfikowana organizacja rozpoczęła działalność w 1999 roku. Od początku swego istnienia Współpracuje ściśle z firmą ETISOFT Sp. z o.o. w zakresie dystrybucji urządzeń do druku termo transferowego oraz sprzedaży materiałów eksploatacyjnych do drukarek etykiet. Certyfikowana organizacja jest oficjalnym dystrybutorem ETISOFT na terenie województw: małopolskiego, podkarpackiego i świętokrzyskiego. Specjalizuje się w opracowywaniu i dostarczaniu systemów znakowania i automatycznej identyfikacji wyrobów. Produkcja etykiet samoprzylepnych i konfekcja kalek barwiących odbywa się w firmie ETISOFT Sp. z o.o. w Gliwicach, która jest obecnie największym producentem w Polsce etykiet foliowych, stosowanych do trwałych oznaczeń w przemyśle oraz posiada najnowocześniejszy w Europie park maszynowy do konfekcjonowania taśm termo transferowych. W związku z tym jesteśmy w stanie zapewnić kompleksową obsługę w materiały do druku termo transferowego, zgodnie z potrzebami oraz specyfikacją techniczną urządzeń Klienta.

**SZJ**:został prawidłowo udokumentowany w poprzez ustanowienie procedur postępowania w ramach systemu zarządzania jakością

### 1.2 Zakres certyfikacji:

**SZJ:** Opracowanie, wdrażanie i serwis systemów automatycznej identyfikacji produktów

**Liczba i opis certyfikowanych procesów (każdy oddzielnie):**

I. **PROCESY ZARZĄDZANIA**

- P4.1 Procedura zarządzania dokumentacja i zapisami
- P8.1 Procedura audytów wewnętrznych
- P8.2 Procedura działań korygujących i zapobiegawczych
- P8.3 Procedura nadzoru nad wyrobem niezgodnym

II. **PROCESY GŁÓWNE**

- P7.1 Procedura zakupów
- P7.2 Procedura pozyskiwania klienta
- P7.3 Procedura obsługi klienta
- P8.4 Procedura reklamacji

Podczas audytu certyfikującego:

I. Sprawdzono przebieg procesów głównych poprzez bezpośrednie sprawdzenie funkcjonowania w siedzibie głównej

II. Sprawdzono następujące dokumenty i zapisy oraz stwierdzono następujące fakty dotyczące SZJ (ISO9001):

*4.1Wymagania ogólne*

- Mapa procesów KJ z dnia 5.09.2012

*4.2.2 Księga Jakości*

- Księga Jakości wydanie I zatwierdzona w dniu 5.09.2012.

*.4.2.3 Nadzór nad dokumentami, 4.2.4 Nadzór nad zapisami*

- P.4.1._Procedura_zarzadzania_dokumentacja_i_zapisami data zatwierdzenia 29.08.2012
- F.4.1.1 Wykaz zapisów i dokumentów
- F.4.1.2 Rejestr norm i aktów prawnych monitorowane na bieżąco
- *5.1 Zaangażowanie kierownictwa* Zaangażowanie najwyższego kierownictwa ocenione jest na poziomie wysokim organizację przepisów prawnych. Kierownictwo dostarcza również niezbędne zasoby potrzebne do poprawnego działania organizacji i systemu zarządzania jakością.

*5.2 Orientacja na klienta*

Szczegóły podejścia do klienta są opisane poniżej w punkcie 7.2.1 i 8.2.1.

*5.3 Polityka Jakości*

- Polityka Systemu Zarządzania Jakością zatwierdzona w Księdze Jakości dnia 5.09.2012. Polityka dostępna i znana przez pracowników

*5.4.1.Cele dotyczące Jakości*

*5.4.2 Planowanie systemu zarządzania jakością*

- Cele strategiczne na 2013 z 28.01.2013

*5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia*

- Schemat organizacyjny ostatnia aktualizacja maj 2012, zatwierdzony przez właścicieli
- Łukasz Łuszczak stanowisko ds. handlowych brak zakresu obowiązków

*5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa*

- Została powołana Pełnomocnik SZJ Barbara Ciuśniak

*5.5.3 Komunikacja wewnętrzna*

- Zgodnie ze schematem organizacyjnym , ustnie, bezpośrednio i przez CRM

*5.6 Przegląd zarządzania*

- Program przeglądu zarządzania z dnia 23.01.2013
- F5.1.1 Raport z przeglądu zarządzania zapisywany jest w programie komputerowym CRM . Przegląd przeprowadzono 28.01 2013.
- Plan działań na 2013 opracowanie
- Posumowanie roku 2012
- Analiza przyczyn niezrealizowania celów strategicznych – sprzedażowych z dnia 23.01.2013

*6.2 Zasoby ludzkie 6.2.1 Postanowienia ogólne6.2.2 Kompetencje, szkolenie i świadomość*

- Wymagania odnośnie kwalifikacji pracowników zawarte w zakresach
- Plan szkoleń na 2013 z dnia 29.01.2013 ,
- Łukasz Łuszczak stanowisko ds. handlowych brak zakresu obowiązków
- Ocena realizacji planu szkoleń oraz efektywność szkoleń pracowników ETISOFT Kraków organizowanych w 2012- opracowanie z 01.2013

*6.3 Infrastruktura*

Infrastuktura nadzorowana- Sprawdzono drukarkę CL 3700 przeglad 3.09.2012 nastepny przeglad 3.09.2013 zapis w CRM

*6.4 Środowisko pracy -*

- Łukasz Łuszczak stanowisko ds. handlowych szkolenie BHP 3.10.2012, badanie lek ważne do 10.10.2015,

*7.1 Planowanie realizacji wyrobu /7.2.1 Określenie wymagań dotyczących wyrobu/7.2.2 Przegląd wymagań dotyczących wyrobu*

CRM notatki/ „wdrożenie"

*7.2.3 Komunikacja z klientem*

Komunikacja z klientem odbywa się telefonicznie, spotkania bezpośrednie, poczta elektroniczna, poczta tradycyjna

*7.4 Zakupy*

- P.7.1._Procedura_zakupów wersja I zatwierdzona 1.08.2012
- Zamówienie do dostawcy nr 120 74 do ETISOFT Gliwice z dnia 28.01.2013
- Potwierdzenie dostawcy 70PM
- F-ra F/JK/13/000131 z dnia 30.01.2013 z ETISOFT Gliwice
- PZ nr 73/01/2013 z dnia 30.01.2013
- Przyjecie wew. Z dnia 31.01.2013 z ETISOFT Gliwice
- Ocena dostawcy w CRM po 3 dostawach, oceniono ETISOFT Gliwice – 14 pkt., ORION 14 pkt.

*7.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczanie usługi /7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność*

- P.7.2._Procedura_pozyskania_klienta wersja I zatwierdzona 25.07.2012, wszystkie działania , każdy kontakt z klientem jest zapisywany w programie komputerowym CRM za pomocą „notatek" pozytywnie lub negatywnie zamkniętych
- Wycena F7.2.1 sprzedaż
- F7.2.2 kalkulacja na zakup drukarki termo transferowej

- F7.2.3 kalkulacja na zakup materiałów eksploatacyjnych do drukarki termo transferowej
- F7.2.4 kalkulacja cenowa wykonania usługi nadruku
- F7.2.5 Zamówienie
- F7.2.6 umowa
- P.7.3._Procedura_obslugi_klienta wersja 1 zatwierdzona 25.07.2012
- CRM profil klienta ROLEWSKI notatka(CRM) zamknięta pozytywnie 17.01.2013, przekazanie klienta do działu handlowego
- Zamówienie klienta na etykiety z dnia 21.01.2013
- Spotkanie handlowe notatka w zadaniach handlowca z dnia 24.01.2013, CRM Terminy
- Oferta KS.017(PDF) z dnia 31.01.2013 notatka pozytywnie zamknięta
- Wycena dla klienta-ma BIEL – PZ CF B6-00-00L 2310
- KL/LL_023_13 Z dnia 30.01.2013
- Wycena KC/PC/138/13 z dnia 29.01.2013 etykieta 4 kolory dla firmy PLATA
- Potwierdzenie zamówienia nr 2013/304/1/PM od ROLEWSKI sj. z dnia 31.01.2013
- ZAMÓWIENIE f-my Bury sp. z o.o. Mielec z dnia 29.01.2013- etykiety
- Potwierdzenie zamówienia 2013/336/PM termin realizacji 13.02
- Zamówienie klienta BORG WARNER TURBO 2013/308/BM z dnia 29.01.2013
- Druk wydanie wew./ przyjecie wew. z dnia 01.02.2013
- Potwierdzenie zamówienia 2013/88/PM z ABC Flex Sc z 9.01.2013- naprawa drukarki
- Wycena naprawy 2/2013 z dnia 7.01.2013. potwierdzona przez klienta
- F7.3.1 Przyjecie sprzętu do przeglądu z dnia 7.01.2013 z ABC Flex
- Serwis S/2013 z dnia 14.01.2013 – wykonanie czynności
- ZAMÓWIENIE Z DNIA 28.01.2013 APATOR POWOGAZ
- MAIL prośba o akceptację wzoru z 31.01.2013, potwierdzenie z 31.01.2013
- Potwierdzenie zamówienia z2013/296/U/ AB

*7.5.5 Zabezpieczenie wyrobu*

Wyrób pakowany jest w kartony opisany etykieta

*7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów*

- Świadectwo wzorcowania Multimetr cyfrowy nr 122 0002 2012/06/046/DASL z dnia 25.06.2012

*8.1 Postanowienia ogólne*

Monitorowanie i pomiary są dokonywane regularnie za pośrednictwem przeprowadzanych przeglądów zarządzania, na których analizowane są główne czynniki mające wpływ na organizację oraz audyty wewnętrzne.

*8.2 Zadowolenie klienta*

- P.8.4. Procedura reklamacji Wersja I z dnia 2.08.2012
- CRM, reklamacje 2 zapisy z 19.10.2012 ALWELEKTRONIK i BORG Warner reklamacja nr 207
- Podsumowanie badania satysfakcji klienta za 2012 r średnia uzyskana 4,48 dokładna analiza- ankieta pisemna
- Zapisy w CRM telefoniczna ankieta dot. Serwisu
- Referencje ROYAL CANIN POLSKA z dnia 30.01.2012, FANTAZY PARK z dnia 29.06,2012

*8.2.2 Audyt wewnętrzny*

- P.8.1._Procedura_audytow_wewnetrznych wydanie I z dnia 5.09.2012
- F.8.1.3 Harmonogram audytów zaplanowany 1 audyt październik 2013
- F.8.1.2 Zawiadomienie o audycie 10.09.2012
- F.8.1.1 Raport z audytu z dnia 14.09.2012, stwierdzono 3 krytyczne niezgodności, 8 małych niezgodności, 2 obserwacje, 5 pozytywnych obserwacji, 7 spostrzeżeń, organizacja przeprowadziła działania korygujące i zapobiegawcze i oceniła swoje działania jako skuteczne

*8.2.3 Monitorowanie i pomiary procesów*

- zgodnie przyjetymi wskaznikami i miernikami na przeglądzie zarządzania

*8.2.4 Monitorowanie i pomiar wyrobu*

Informacje znajdują się w pkt. 7.5.2

*8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym*

- Procedura P8. Nadzór nad wyrobem niezgodnym wydanie I zatwierdzona 4.09.2012
- F.8.3.1. Rejestr wyrobów niezgodnych Brak wyrobu/usługi niezgodnej

*8.4 Analiza danych,8.5.1 Ciągłe doskonalenie*
Informacje w punkcie 5.6.
*8.5.2 Działania korygujące 8.5.3 Działania zapobiegawcze*

- P.8.2._Procedura_dzialan_korygujacych_i_zapobiegawczych wydanie I zatwierdzona 2.08.20012
- F8.8.1 Rejestr działań korygujących i zapobiegawczych. – brak wpisów

## 5.4 Przebieg audytu

Audyt przebiegł standardowo, nie było oznak ukrywania jakichkolwiek faktów. Postawa Najwyższego Kierownictwa i pracowników była aktywna i otwarta. Audyt przeprowadzono w oparciu o przegląd dokumentacji systemu zarządzania oraz zapisów, a także w oparciu o wywiady z kierownictwem i pracownikami.

Ze względu na wielkość organizacji, nie można było sprawdzić wszystkich faktów; posłużono się metodą weryfikacji losowej. Audytor, wykorzystując doświadczenia związane z losową weryfikacją, koncentrował się na elementach mających najistotniejszy wpływ.

| **SZJ** | | |
|---|---|---|
| Dokumentacja skontrolowana w całości (nie związana z ISO) | 10 | % |
| Ilość sprawdzonych działów firmy | 6 | 100% |
| Wywiady z najwyższym kierownictwem | 2 osób | % |
| Wywiady z kierownictwem średniego szczebla | 4 osób | % |
| Wywiady z pracownikami | 6 osób | % |
| **SZJ** | | |
| Ilość skontrolowanych zamówień | 4 | % |
| Ilość skontrolowanych roszczeń | 2 | % |
| Weryfikacja zapisów monitorowania i pomiarów | tak | % |
| Ilość rozmów z klientami nt. jakości obsługi | 0 | % |
| Ilość rozmów z podwykonawcami | 0 | % |

Stwierdzone niezgodności, odchyłenia i zalecenia zostały zakomunikowane przez audytora Najwyższemu Kierownictwu w trakcie procesu audytu lub na spotkaniu podsumowującym jego wyniki.

## 2. WYNIKI AUDYTU

Procedury audytowania związane są z wyrywkowym sprawdzaniem. Należy mieć świadomość, że istnieje możliwość nie odkrytych braków oraz niedoskonałości systemu.

| Element | Nazwa elementu | Poziom zgodności | Niezgodności, Uwagi i Zalecenia | Elementy weryfikacji na audycie nadzoru |
|---|---|---|---|---|
| 1.2 | Zastosowanie | 1 | | |
| 4.1 | Wymagania ogólne | 1 | | |
| 4.2.1 | Postanowienia ogólne | 1 | | |
| 4.2.2 | Księga jakości | 1 | | |
| 4.2.3 | Nadzór nad dokumentami | 2 | Zalecenie n1 | |
| 4.2.4 | Nadzór nad zapisami | 2 | Zalecenie nr1 | |
| 5.1 | Zaangażowanie kierownictwa | 1 | | |
| 5.2 | Orientacja na klienta | 1 | | |
| 5.3 | Polityka jakości | 1 | | |
| 5.4.1 | Cele dotyczące jakości | 1 | Działanie godne uwagi | |
| 5.4.2 | Planowanie system zarządzania jakością | 1 | | |
| 5.5.1 | Odpowiedzialność i uprawnienia | 2 | Zalecenie nr2 | |
| 5.5.2 | Przedstawiciel kierownictwa | 1 | | |
| 5.5.3 | Komunikacja wewnętrzna | 1 | | |
| 5.6. | Przegląd zarządzania | 1 | Działanie godne uwagi | |
| 6.1 | Zapewnienie zasobów | 1 | | |
| 6.2 | Zasoby ludzkie | 1 | | |
| 6.2.1 | Postanowienia ogólne | 1 | | |
| 6.2.2 | Kompetencje, szkolenia i świadomość | 1 | | |
| 6.3 | Infrastruktura | 1 | | |
| 6.4 | Środowisko pracy | 1 | | |
| 7.1 | Planowanie realizacji wyrobu | 1 | | |
| 7.2.1 | Określenie wymagań dotyczących wyrobu | 1 | | |
| 7.2.2 | Przegląd wymagań dotyczących wyrobu | 1 | | |
| 7.2.3 | Komunikacja z klientem | 1 | | |
| 7.3 | Projektowanie i rozwój | Nie dotyczy | | |
| 7.4 | Zakupy | 1 | | |
| 7.5.1 | Nadzorowanie produkcji i dostarczanie usług | 1 | | |
| 7.5.2 | Walidacja procesów produkcji i dostarczanie usług | 1 | | |
| 7.5.3 | Identyfikacja i identyfikowalność | 1 | | |
| 7.5.4 | Własność klienta | 1 | | |
| 7.5.5 | Zabezpieczenie wyrobu | 1 | | |
| 7.6 | Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów | 1 | | |
| 8.1 | Postanowienia ogólne | 1 | | |
| 8.2.1 | Zadowolenie klienta | 1 | Działanie godne uwagi | |
| 8.2.2 | Audyty wewnętrzne | 1 | | |
| 8.2.3 | Monitorowanie i pomiary procesów | 1 | | |
| 8.2.4 | Monitorowanie i pomiary wyrobu | 1 | | |
| 8.3 | Nadzór nad wyrobem niezgodnym | 1 | | |
| 8.4 | Analiza danych | 1 | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 8.5.1 | Ciągłe doskonalenie | 1 | | |
| 8.5.2 | Działania korygujące | 1 | | |
| 8.5.3 | Działania zapobiegawcze | 1 | | |

Niezgodności, odchylenia i zalecenia są wpisywane do formularza F46, który jest dołączony do niniejszego sprawozdania. Do niezgodności i odchyleń mają być dołączone oświadczenia kierownictwa przedsiębiorstwa, czy akceptuje je i jak zostaną one usunięte.

**Niezgodność** – niewystarczające spełnienie wymagań normy (np.: brak udokumentowanych procesów wymaganych przez normę, szerokie i częste nie spełnianie wymagań norm zawartych w posiadanej dokumentacji systemu zarządzania, powtarzające się niedociągnięcia tego samego pochodzenia, nie usunięte Odchylenia wykryte podczas audytu lub audytu wewnętrznego, brak reakcji na uwagi klientów, znaczące złamanie wymogów prawnych.

**Odchylenia** – niewystarczające spełnienie wymagań normy, które nie wpływa znacząco na działanie systemu zarządzania lub znacząco wpływa lecz rzadko się zdarza i jest trudne do przewidzenia.

**Zalecenie** – zalecenie odnośnie udoskonalenia systemu zarządzania (w szczególności usunięcia formalnego wypełnienia wymogów normy nie mających wpływu na system zarządzania albo nie dających żadnych korzyści przedsiębiorstwu, zalecenia optymalizacji rozwiązań)

**Poziom zgodności 1** – wymagania normy oraz własnej dokumentacji systemu zarządzania są spełnione, wszelkie rozbieżności są odnajdywane i eliminowane w trakcie trwania procesu

**Poziom zgodności 2** – wymagania normy oraz własnej dokumentacji systemu zarządzania są spełnione, jednakże pojawiają się niedociągnięcia które nie zawsze są odnajdywane i eliminowane w trakcie procesu, zakres tych niedociągnięć nie ma znaczącego wpływu na poprawne działanie systemu.

Poziom zgodności 2 może również oznaczać formalne spełnienie wymagań normy jednak bez korzyści dla przedsiębiorstwa. Poziom zgodności 2 oznacza, że audytor może sformułować Odchylenia.

**Poziom zgodności 3** – wymagania normy oraz własnej dokumentacji systemu zarządzania nie są spełnione, audytor może sformułować Niezgodność lub Odchylenia zgodnie z zakresem ich niespełnienia oraz ich wpływem na działanie całego systemu.

## 3. PODSUMOWANIE WYNIKÓW AUDYTU

### 3.1 Mocne strony przedsiębiorstwa

Mocna stroną Organizacji jest wysoka świadomość wagi SZJ i ciągłe doskonalenie

Sposób prowadzenie Klienta od momentu rozpoznania rynku (potencjalny klient) do momentu przekazania Klienta do Biura obsługi Klienta w systemie komputerowym CRM ( dostepna cała historia prowadzenie klienta)

Wykorzystanie systemu CRM do prowadzenie zapisów systemowych ISO 9001 np. Ocena dostawców, badanie satysfakcji klientów

### 3.2 Obszary doskonalenia

**SZJ :**

1. Należy przeanalizować procedury i uzupełnić F4.1.1 Wykaz zapisów i dokumentów o wszystkie zapisy prowadzone w organizacji jak również dokumenty
2. Dokonać przeglądów umów pracowniczych i uzupełnić o brakujące zakresy obowiązków i uprawnień
3. Zaleca się kontynuowanie w wykorzystaniu CRM np. w planowaniu Audytów

## 4. DZIAŁANIA POAUDYTOWE

**Oświadczam, że podczas audytu certyfikującego nie znaleziono żadnych niezgodności i wnoszę o wystawienie certyfikatu dla normy ISO 9001:2008.**

W przypadku pozytywnego wyniku, certyfikat może być prezentowany w siedzibie firmy. Istnieje możliwość wydania kopi na żądanie organizacji oraz opublikowania na stronach internetowych firmy. Logo może być używane w nagłówkach firmowego papieru.

Możliwości użycia certyfikatu oraz logo certyfikacyjnego LL-C (Certification) przez jednostkę certyfikowaną dla celów marketingowych jak również zasady dotyczące koniecznego nadzoru nad certyfikacją zostały wyjaśnione podczas audytu. Tekst w języku angielskim dołączony do certyfikatu został zatwierdzony przez klienta. Zaznaczamy, że certyfikacja dotyczyła systemu zarządzania, a nie certyfikacji produktu.

Prowadzenie zapisów i analizowanie wszystkich zażaleń klientów w odniesieniu do systemu zarządzania jest obowiązkiem certyfikowanej organizacji.

Kraków, data 8.02.2013

Audytor Wiodący LL-C (Certification) Czech Republic s.r.o.