



F 43 S

ZPRÁVA Z DOZOROVÉHO AUDITU Č. **42013033**
ISO 9001:2015

ze dne 3. srpna 2021

ve společnosti

EURO NOVA & PARTNER`S spol. s r.o.

VŠEOBECNÁ DATA O ZÁKAZNÍKOVÍ

EURO NOVA & PARTNER`S spol. s r.o.

Nádražní 2744/14
301 00 Plzeň, Východní Předměstí
Česká republika
IČO 26353610 DIČ CZ26353610

Kontakt

RADEK NOVÁK

radek.novak@eurozpravodaj.com
www.euronovagroup.com

Hlavním produktem společnosti, pro který se certifikace systému řízení předpokládá, je

Polygrafická výroba - velkoformátový digitální tisk a flexo tisk etiket a obalů.

| | |
|--|-----------------------------------|
| Tento produkt odpovídá NACE nebo kategorii | 46, 73, 74 |
| Počet zaměstnanců v certifikované oblasti | 25 |
| Počet poboček mimo sídlo společnosti | 1 |
| Zvláštní procesy | |
| Certifikované procesy jsou zajišťovány | vlastními zaměstnanci bez výjimky |
| Uplatněn návrh a vývoj (8.3) | NE |
| Počet směn | 1,00 |

DATA CERTIFIKAČNÍHO PROCESU

| | |
|--|--------------------------------------|
| Normy použité při certifikaci | ISO 9001:2015 |
| Datum certifikace | 3.8.2021 9:00:00 - 3.8.2021 15:00:00 |
| Certifikováno od | 19.7.2016 |
| Místa auditu | sídlo vedení firmy a pobočky |
| Koordinátor a vedoucí auditor | Sunek Petr (ISO 9001:2015) |
| Další účastníci auditu (jejich funkce) | --- |
| Datum vytvoření plánu auditu | 29. července 2021 |
| Celkový počet dní auditu (z toho na místě) | 0,80 (0,63) |
| Změna plánu po úvodním jednání | NE |
| Významné změny s vlivem na program auditu nebo klientův systém managementu | NE |
| Konzultant zapojený do poradenství systému řízení | --- |
| Jazyk auditu (zprávy) | čeština (čeština) |

1. ROZSAH AUDITU

Kritéria auditu

Kritérii auditu jsou požadavky normy a stanovené procesy a dokumentace systému managementu organizace. Cílem auditu je potvrdit shodu systému managementu klienta s kritérii auditu, stanovit schopnost systému managementu zajistit, že organizace plní příslušné právní a jiné požadavky (audit systému managementu však není auditem shody s legislativou). Dále pak je cílem stanovit zda efektivita systému managementu umožňuje dosáhnout stanovených cílů a identifikovat oblasti pro potenciální zlepšování.

Popis certifikované společnosti a její činnosti

Infrastruktura, pobočky a místa podnikání

Firma sídlí v pronajatých prostorech. Vedení a obchodní tým na adrese sídla společnosti (Plzeň), provoz tiskárny je umístěn v Tlučné. K výrobě jsou využívána vlastní zařízení. Údržba je zajištěna převážně vlastními zdroji, případně specializovaným servisem.

Výrobní zařízení nebo podpora služeb

Tiskové práce jak velkoformátové, tak flexo tisku, jsou zajišťovány vlastními pracovníky na vlastních zařízeních. Zaškolení k obsluze zařízení je vedeno v rámci Provozních deníků strojů, stejně jako plány preventivní údržby a záznamy o provedené údržbě. Výrobní zařízení se skládá zejména z:

- tiskárny Mimaki JVC 150, Mimaki JV 300 Arizona XT2260, HP Scitex 1500, HP Latex,
- fréza,
- plottery Suma,
- laminátor,
- flexotiskárna.

Popis výrobků nebo služeb

Realizační procesy společnosti jsou dva: velkoformátový tisk (plakáty, billboardy, polepy; zakázky se většinou neopakují) a flexo tisk (etikety a obaly; zakázky převážně opakované pro stálé zákazníky). Převaha zákazníků (95 %) je z ČR.

Lidské zdroje

Přímo v oblasti výrobních procesů je v současné době zaměstnáno 16 osob, další zaměstnance tvoří obchodní zástupci a pracovníci vedení. Pro pracovníky podílející se na výrobním procesu jsou vytvořeny Popisy pracovních pozic definující jejich povinnosti. Celkem zaměstnává společnost v certifikovaných procesech 25 zaměstnanců. V posledním roce pokračuje stabilizace pracovníků a minimalizace fluktuace.

Rozsah certifikace

Předmětem certifikace jsou hlavní procesy a realizace velkoformátového a flexo tisku a související řídicí a podpůrné procesy. Certifikace se vztahuje na sídlo společnosti a provoz tiskárny na pobočce Tlučná.

Oblasti vyloučené z certifikace

Společnost vyloučila kapitolu 8.3 Návrh a vývoj pro normu ISO 9001. Při auditu bylo prokázáno, že není nutnost prvek aplikovat.

Cíle auditu

Cíle auditu, kdy bylo metodickým způsobem možno potvrdit shodu systému managementu klienta s kritérii auditu, stanovit schopnost systému managementu zajistit, že organizace plní příslušné požadavky, dosahuje očekávaných výsledků a systém managementu je efektivní a umí identifikovat oblasti pro potenciální zlepšování včetně systému přezkoumání vedením a interních auditů - bylo dosaženo.

Průběh certifikace

Vyloučení odpovědnosti

Audit je založen na procesu výběru dostupných informací, a proto se v auditorských důkazech vždy vyskytuje prvek nejistoty, který se může odrazit v zjištěných auditu. Ti, kteří spoléhají na výsledky auditu a závěry, by měli tuto nejistotu zohlednit.

Účastníci úvodního a závěrečného jednání

Emilie Mižárová - vedoucí provozu

Metody auditu

Byla provedena metoda vzdáleného posuzování CAAT/ICT v rozsahu 10 %

Forma provedení auditu: videokonference (VIBER®, SKYPE®, atd), komunikace emailem

Audit byl proveden metodou posouzení dokumentace s využitím MS Teams (CAAT) a auditem na místě. V místě byly navštíveny všechny prostory společnosti a byl veden pohovor s vybranými zaměstnanci. Všichni pracovníci společnosti poskytli součinnost. Použita metoda CAAT v rozsahu 10 %, tato metoda auditu na dálku byla předem odsouhlasena s auditovanou společností; byly elektronicky nahlíženy dokumenty a záznamy v IS.

Popis vzorkování

Byl proveden výběr pro vertikální audit pro každý realizační proces na základě informací z úvodního jednání a náhodného výběru. Byly ověřeny vybrané procesy a provedeny namátkové pohovory s pracovníky. Byly prověřeny obdržené zákaznické i interní reklamace.

Statistika vzorkování

Velkoformát - za období 1-7/2021 obdržena pouze 1 oprávněná externí reklamace. Za období 1-7/2021 realizováno cca 2600 zakázek velkoformát+flexotisk. Prověřena ext. reklamace a interní neshody za 1-7/21, byly identifikovány kořenové příčiny a přijata potřebná opatření pro zamezení opakování. Prověřeny zakázky: velkoformát - 55010 Interiors Manufacture & Design a.s., Polep skleněné výlohy; flexo 55191 Ace Trade spol. s r.o., Etikety Pantenol sprej, 5 tis. ks.

Ověření významných a méně významných neshod z předchozího auditu

Nebyly formulovány. Příležitosti ke zlepšení byly využity.

LOGO certifikační společnosti a odkaz na certifikaci

je používáno obvyklým a nezavádějícím způsobem a není v rozporu z obchodními podmínkami

2. CHARAKTERISTIKA SYSTÉMU A MATICE SHODY - ISO 9001:2015

Charakteristika systému

Kontext organizace - podnikatelské prostředí a zainteresované strany

Organizace dokumentovala svůj kontext, potřeby a očekávání zainteresovaných stran a rozsah systému managementu v Příručce kvality (poslední revize 10.2.2020). Významné zainteresované strany: zákazníci, zaměstnanci, majitelé.

Rozhodující procesy QMS

Detailně dokumentované jsou výrobní procesy (velkoformát i flexo) a související podpůrné procesy (obchod, nákup, skladování, expedice, HR).

Politika kvality, cíle kvality a změny

Politika kvality revidována 15.2.2021, ponechána v původním vyhovujícím znění beze změn. Cíle kvality na rok 2020 vyhodnoceny při přezkoumání 15.2.2021, cíle na 2021 stanoveny stejný den. Hlavní změny ve společnosti stále souvisí s dokončenou výstavbou nové výrobní haly sousedící s již provozovanou výrobní budovou a tím vyvolanými změnami v materiálovém toku. Společnost dále pokračovala v optimalizacích výrobních prostor a materiálového a strojního vybavení.

Organizace, odpovědnosti a pravomoci

Doložena aktuální organizační struktura. Odpovědnosti a pravomoci vyplývají z předložených popisů pracovních míst a jsou adekvátní velikosti a potřebám společnosti.

Plánování, rizika a příležitosti

Rizika a příležitosti identifikovány ve formě SWOT analýzy, poslední aktualizace 15.2.2021. Cíle kvality na rok 2021 reflektují pokračující změny v organizaci práce a pracovních postupech v souvislosti s dokončením nových výrobních prostor.

Lidské zdroje a kompetence

Jsou stanoveny minimální kvalifikační požadavky v popisu pracovních míst. Kvalifikace je dále zvyšována zejména interními silami a zaškolením. Doložena prez. listina ze školení QMS.

Zdroje pro monitorování a měření

Doložena směrnice Metrologie. Prověřen aktuální kalibrační stav měřidel dle Seznamu měřidel.

Dokumentované informace

Společnost má zpracovanou dokumentaci dle požadavků normy, struktura dokumentace uvedena v Příručce kvality. Dokumentace je pracovníkům dostupná na sdíleném disku i v tištěné podobě (pracovní instrukce, distribuováno na příslušných pracovištích). Přezkoumání platnosti nastaveno 1 x za 2 roky, je v praxi dodržováno.

Požadavky na produkt nebo službu, návrh a vývoj

Požadavky na produkt určuje zákazník, obchodní zástupce je následně zaneseno do interně používaného IS iPrint pro řízení výroby. Při přípravě konkrétní výrobní zakázky jsou požadavky verifikovány vedoucím tiskařem a v případě nejasností také pomocí iPrint upřesňovány s obchodníkem a zákazníkem.

Řízení výroby a poskytování služby včetně externích dodavatelů, uvolňování produktu

Vyhodnocováno plnění tiskové fronty a detailně sledovány interní neshody vč. analýzy kořenové příčiny a přijímání nápravných a preventivních opatření. Prováděna vstupní kontrola dodaného tiskového materiálu. Výstupní kontrola každého výrobku před expedicí.




















Hodnocení výkonu a spokojenost zákazníka, interní audity a přezkoumání vedením

Realizace zakázky se řídí specifikací zakázky v iPrint (velkoformát) a výrobním příkazem (flexo) generovaným z iPrint. Obsluhu strojů definují pracovní instrukce. Validace je zajištěna pro oba výrobní procesy postupy výstupní kontroly, která je prováděna při balení zakázky. Jsou detailně sledovány interní neshody. Interní audit proveden vlastními silami 15.2.2021. Přezkoumání za 2020 provedeno dne 15.2.2021.

Zlepšování

Každá interní i externí neshoda je vedoucím výroby přezkoumávána, je identifikována kořenová příčina a do praxe zaváděno nápravné opatření. Detailně prověřeno řešení neshod za 01-06/2021.

Matice shody - ISO 9001:2015

| Název prvku normy | Stupeň splnění | Ověření při dalším auditu |
|--|---|---------------------------|
| Kontext/prostředí organizace (4.1, 4.2) |  | ANO |
| Rozsah QMS a procesy (4.3, 4.4) |  | ANO |
| Politika kvality (5.2), Cíle kvality a plánování systému managementu kvality (6.2), Plánování změn (6.3) |  | ANO |
| Orientace na zákazníka (5.1.2), Organizační odpovědnosti a pravomoci (5.3) |  | ANO |
| Hodnocení rizik a příležitostí a reakce na ně (6.1) |  | ANO |
| Lidské zdroje (7.1.2, 7.2), Infrastruktura a pracovní prostředí (7.1.3, 7.1.4) |  | ANO |
| Zdroje pro monitorování a měření (7.1.5) |  | ANO |
| Znalosti v organizaci (7.1.6) |  | ANO |
| Komunikace (7.4) |  | ANO |
| Řízení dokumentovaných informací (7.5) |  | ANO |
| Provozní plánování a řízení (8.1), Určování a přezkoumání požadavků týkajících se produktu (8.2) |  | ANO |
| Návrh a vývoj (8.3) |  | ANO |
| Řízení externě poskytovaných procesů, výrobků a služeb (8.4) |  | ANO |
| Řízení výroby a poskytování služeb (8.5) |  | ANO |
| Identifikace a sledovatelnost, uchování produktu a majetek zákazníka (8.5.2, 8.5.3, 8.5.4) |  | ANO |
| Uvolňování produktu nebo služby (8.6), Řízení neshodného produktu (8.7) |  | ANO |
| Monitorování a měření procesů a produktu, spokojenosti zákazníka a analýza dat (9.1) |  | ANO |
| Interní audity (9.2), Přezkoumání systému managementu (9.3) |  | ANO |
| Zlepšování a nápravná opatření (10.2, 10.3) |  | ANO |



požadavky normy a vlastní řídicí dokumentace jsou náležitě splněny, vzniklé nedostatky jsou zachyceny a odstraněny v průběhu procesu



požadavky normy a vlastní řídicí dokumentace jsou splněny, vzniklé nedostatky však nejsou vždy zachyceny a odstraněny v průběhu procesu nebo se jedná o formální plnění požadavků normy bez přínosu pro společnost. Mohou být auditorem stanoveny méně významné neshody



požadavky normy a vlastní řídicí dokumentace nejsou plněny, podle rozsahu neplnění a jeho vlivu na funkčnost systému auditor formuluje méně významné neshody nebo významné neshody

Seznam nahlížené dokumentace - ISO 9001:2015

| Název dokumentu | Dokument č. (nebo z) | Nahlíženo |
|---------------------------------------|----------------------|------------|
| Cíle kvality 2020 vyhodnocení | 15.2.2021 | ANO (CAAT) |
| Cíle kvality 2021 | 15.2.2021 | ANO (CAAT) |
| Záznamy z IA, Přezkoumání | 15.2.2021 | ANO (CAAT) |
| Záznamy v iPrint | 01-07/2021 | ANO (CAAT) |
| Příručka kvality | 14.2.2018 | ANO |
| Prezenční listina ze školení QMS | 15.2.2021 | ANO |
| Popis pracovních pozic | 2017 | ANO |
| Organigram | 4/2021 | ANO |
| Evidence interních a externích neshod | průběžná | ANO |
| Provozní deníky tiskáren | průběžné | ANO |

3. SOUHRN VÝSLEDKŮ AUDITU

3.1. Silné stránky společnosti

ISO 9001:2015

Dodržování postupů nastavených v IS iPrint.

3.2. Neshody a oblasti ke zlepšení

Sumář neshod a oblastí ke zlepšení

Žádná neshoda nebo oblast ke zlepšení

3.3. Neshody a oblasti ke zlepšení z předchozího auditu (2020)

Oblast ke zlepšení 4

Do nově upraveného návrhu formuláře pro reklamace vrátit položku pro analýzu kořenové příčiny.

Vyřešeno

Oblast ke zlepšení 5

Zvážit pravidelné provádění interních ověření měřidel délky u instalačních techniků.

Vyřešeno

4. NÁSLEDNÝ POSTUP, ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ A DOPORUČENÍ

Děkujeme všem, kteří se podíleli na organizaci a rovněž těm, co se zúčastnili auditu. Jsme rádi, že prověřování systému řízení ve vaší společnosti proběhlo hladce a v přátelské atmosféře.

Očekávané výsledky

Žadatel o certifikaci (certifikovaná společnost) byl informován o vhodnosti akreditované certifikace v tom smyslu, že „pro daný rozsah certifikace může organizace s certifikovaným systémem řízení, který splňuje a vhodně uplatňuje příslušné požadavky na systém řízení, zajistit trvalé poskytování svých služeb a/nebo svých produktů splňujících požadavky zákazníků, příslušné zákony a nařízení, aby zvýšila spokojenost zákazníků“.

Použití loga LL-C

Po získání platného certifikátu je klient oprávněn používat logo certifikační společnosti nebo soukromé schéma po dobu platnosti certifikátu. V případě certifikace systému, certifikace procesu nebo úplného posouzení technické dokumentace se tato značka nesmí používat na výrobku nebo obalu výrobku, který spotřebitel vidí, nebo jakýmkoli jiným způsobem, který lze interpretovat jako označení shody konkrétního výrobku. Použití a umístění loga nesmí způsobit zmatek mezi klientem a certifikační společností, ani nesmí vyvolat falešný dojem, že certifikace se vztahuje na konkrétní produkt namísto systému řízení, pokud není z certifikačního schématu jasné, že není o posuzování konkrétního výrobku, při kterém se ověřuje jeho soulad se základními požadavky, které jsou dány normativním nebo jiným právním dokumentem.

Vypořádání neshod, oblastí pro zlepšení

Nálezy z auditu jsou uvedeny v předchozí kapitole ve formě významných neshod, méně významných neshod a oblastí ke zlepšení. Tímto Vás žádáme o jejich vypořádání následujícím způsobem:

Významná neshoda

Pokud byla nalezena, bude formulována v protokolu o neshodě, který je připojen k této zprávě. Závažná neshoda je tak nedostatečné splnění standardních požadavků, že certifikát není možné vydat (nebo se musí začít jeho odstranění), pokud žadatel o certifikaci neukončí své vypořádání. Pokud se během auditu vydá významná neshoda, klient musí poskytnout CB objektivní důkaz o vyšetřovaných kauzálních faktorech a rizicích, které vystavují a jejich navrhovaném plánu nápravných opatření (SPP). Toto se poskytne do 30 dnů po auditu. Postup zúčtování musí žadatel zformulovat ve stejném formuláři (Protokol o neshodě). Hlavní neshoda se uzavře do dalších 60 dnů provedením nápravného opatření (CA) a předložením důkazů CB. Po ukončení uspokojivého vyrovnání neshod lze audit ukončit s pozitivními výsledky. CB poskytuje způsob ověřování zúčtování neshod.

Méně významná neshoda

Méně významná neshoda je nedostatečné splnění požadavku normy takového rozsahu, že nebrání vystavení certifikačního dokumentu a její vypořádání může být provedeno po vystavení certifikačního dokumentu. Certifikační společnost musí být informována o jejím vypořádání nebo v případě námítky o její relevanci ve lhůtě 12 měsíců od posledního dne auditu / posuzování. Způsob ověření vypořádání této Méně významné neshody je předmětem monitorování, recertifikačního auditu nebo následného posuzování. V případě nedostatečného vypořádání "Méně významné neshody" může být překlasifikována na významnou neshodu a ohrozit platnost certifikačního dokumentu.

Oblast ke zlepšení

Oblast ke zlepšení je komentář ke zlepšení systému řízení nebo způsobu lepšího a efektivnějšího plnění některých požadavků (zejména se jedná o odstranění formálních plnění požadavků normy nebo optimalizaci řešení). Podle akreditačních kritérií nemusí certifikovaná společnost na tato doporučení aktivně reagovat, avšak při větším množství "oblastí ke zlepšení" a jejich plošném ignorování může být při následném auditu konstatován snížený stupeň výkonnosti systému.

Doba certifikace a platnost certifikátu/osvědčení

Doba, po kterou certifikovaná/notifikovaná společnost je zavázána udržovat funkční systém řízení a certifikační společnost provádět dozor, je shodná s dobou platnosti certifikátu/osvědčení. Během platnosti je certifikační společnost povinna provést každoroční dozorové audity v místě činnosti certifikované společnosti, pokud není výjimečně stanoveno jinak jiným normativním či legislativním požadavkem. První dozorový audit po první certifikaci musí být zahájen ve lhůtě 12 měsíců od data ukončení certifikačního auditu, následný dozorový audit musí být zahájen ve výroční lhůtě od data ukončení prvního dozorového auditu s tolerancí maximálně 45 kalendářních dní.

Ke konci platnosti certifikátu je v případě zájmu objednatele připravena smlouva na další certifikační období s možným cenovým zvýhodněním (při zachovaném rozsahu certifikace). Pro zachování cenového zvýhodnění, recertifikační audit/posuzování musí proběhnout do konce platnosti původního certifikačního dokumentu. V závažných případech je možné formou sdělení a zdůvodnění požádat o odklad dozorového auditu/posuzování, přičemž schválení této výjimky je výlučně na certifikačním orgánu. V případě neumožnění provedení dozorové návštěvy musíme podle akreditačních kritérií započít proces odebrání certifikátu a tuto skutečnost zveřejnit.

Povinnosti certifikované společnosti

Základní povinnosti certifikované společnosti vyplývají z uzavřené smlouvy a obchodních podmínek, které jsou její součástí.

Držitel certifikátu je zejména povinen udržovat svůj systém řízení funkční po celou dobu platnosti certifikátu a aplikovat změny v systému řízení, které vyplnou ze změn v požadavcích příslušné normy nebo akreditačních kritériích a to na základě doporučení zaslaných ze strany certifikační společnosti.

Dále certifikovaná společnost je povinna registrovat a dokumentovat veškeré námítky třetích stran týkající se jejího systému řízení a náležitě o tom informovat certifikační společnost.

Povinnosti certifikační/notifikované společnosti

Základní povinnosti certifikační/notifikované společnosti vyplývají z uzavřené smlouvy a obchodních podmínek, které jsou její součástí. Certifikační/notifikovaná společnost je zejména povinna udržovat svou akreditaci a provést audity/posuzování v dohodnutých lhůtách a zajistit nestrannost při auditech/posuzování. Dále je certifikační společnost povinna sledovat změny v požadavcích příslušných norem a informovat certifikovanou společnost v dostatečném časovém předstihu a v přiměřených lhůtách řešit námitky a stížnosti objednatele či třetích stran.

Odvolání

Žadatel o certifikaci (certifikovaná společnost) je oprávněna podat jakoukoliv stížnost na postup certifikační společnosti nebo jednotlivých auditorů. Stížnost nebo reklamaci zasílá žadatel o certifikaci (certifikovaná společnost) v písemné formě. Rovněž může vznést připomínky k této zprávě. Závažné odvolání, jako jsou námitky certifikované společnosti k nestrannosti auditora nebo rozhodnutí o nenarušení či odebrání certifikátu, řeší nezávislá odvolací komise ve lhůtě 30 dnů. Ostatní připomínky nebo námitky jsou řešeny operativně a v odpovídající lhůtě.

Poskytnutí zprávy třetím stranám

Tato zpráva shrnuje výsledky auditu. Zpráva je poskytnuta zákazníkovi, jedna elektronická kopie je uložena u LL-C (Certification). Zákazník je oprávněn předat třetí straně pouze úplnou zprávu. Obsah této zprávy a všechny záznamy z auditu jsou pokládány za důvěrné, přičemž třetím stranám s výjimkou akreditačních orgánů a vlastníků soukromých schémat poskytnout pouze se souhlasem zákazníka.

Závěrečné doporučení

Celkový cíl auditu (dle specifikace v plánu) byl dosažen. Doložená shoda systému řízení byla měřena pomocí vysoce kvalitního procesu. Dále byla činnost klienta porovnána s požadavky norem. Bylo potvrzeno, že MS organizace je schopný plnit platné požadavky příslušných norem a dosáhnout očekávaných výsledků pro akreditovanou certifikaci, uvedených v Komuniké ISO-IAF pro akreditovanou certifikaci. Organizace splňuje a vhodně realizuje příslušné požadavky na MS, a může zajistit další poskytování této služby nebo produktů ve shodě s požadavky zákazníka nebo příslušnými zákony a nařízeními, aby zvýšila spokojenost zákazníka. Toto prohlášení bylo učiněno na základě posouzení, do jaké míry byly splněny požadavky jednotlivých norem. Toto posouzení je doloženo v matici shody v této zprávě. Cílů auditu, vymezených v kapitole 1 - Rozsah auditu, bylo úspěšně dosaženo. Dále auditoři posoudili rozsah certifikace a zjistili, že plně pokrývá současné aktivity auditované organizace.

S ohledem na výsledky auditu doporučuji

ponechat v platnosti certifikát systému řízení s požadavky normy ISO 9001:2015

pro předmět činnosti

Polygrafická výroba - velkoformátový digitální tisk a flexo tisk etiket a obalů.

LL-C (Certification) Ing. Petr Sunek

LL-C (Certification) Czech Republic a.s.
Pobřežní 620/3, 186 00 Praha 8 - Karlín
IČO 27118339

