



F 43 S

**ZPRÁVA Z CERTIFIKAČNÍHO AUDITU č. 42010147
ISO 9001**

ze dne 12. července 2016

ve společnosti

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

VŠEOBECNÁ DATA O ZÁKAZNÍKOVĚ

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

Nádražní 2744/14

301 00 Plzeň, Východní Předměstí

Kontakt:

RADEK NOVÁK

radek.novak@eurozpravodaj.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	73
Počet zaměstnanců v certifikované oblasti	25
Počet poboček mimo sídlo společnosti	1
Zvláštní procesy	
Certifikované procesy jsou zajišťovány	vlastními zaměstnanci bez výjimky
Design and development application (7.3)	NE

DATA CERTIFIKAČNÍHO PROCESU

Normy použité při certifikaci	ISO 9001
Datum auditu	12. července 2016
Místa auditu	Použita metoda CAAT v rozsahu 30 %, dále sídlo vedení firmy a pobočky
Koordinátor a vedoucí auditor	Ing. Petr Sunek
Auditoři a ostatní účastníci	
Datum vytvoření plánu auditu	5. července 2016
Celkový počet dní auditu (z toho na místě)	1,1 (1,1)
Změna plánu po úvodním jednání	NE
Konzultant zapojený do poradenství systému řízení	ne
Jazyk auditu (zprávy)	čeština

1. ROZSAH AUDITU

1.1 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 využíván vlastní zařízení. Údržba je zajištěna převážně vlastními zdroji, případně specializovaným servisem.

Výrobní zařízení nebo podpora služeb

Tiskové práce jak velkoformátové, tak flexo tisku jsou zajišťován 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.

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.

1.2 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 7.3 Návrh a vývoj pro normu ISO 9001. Při auditu bylo prokázáno, že není nutnost prvek aplikovat.

1.3 Průběh certifikace

Účastníci úvodního a závěrečného jednání

Jan Kolář - ředitel výroby, vedoucí výroby velkoformátového tisku, Jan Zimmer - vedoucí výroby flexo tisku

Metody auditu

Audit byl proveden metodou posouzením zaslané dokumentace (CAAT) a auditem na místě. V místě byly navštíveny všechny prostory společnosti a byl veden pohovor s vybranými vedoucími a zaměstnanci. Všichni pracovníci společnosti poskytli součinnost. Použita metoda CAAT v rozsahu 30 %. Tato metoda auditu na dálku byla předem odsouhlasena s auditovanou společností a byly nahlíženy elektronicky poskytnuté dokumenty a záznamy. Společnost zaslala základní dokumenty a záznamy emailem. Tyto záznamy byly posouzeny a následně připraveny otevřené otázky pro audit na místě.

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. Významné reklamace z výroby neřešeny.

Statistika vzorkování

Rozhovory byly vedeny s vedením a náhodně vybranými 2 zaměstnanci a vertikální audit rozpracovaných zakázek na procesu velkoformátového tisku (billboardová plocha) a flexo tisku (nová zakázka etikety BASF). Realizace zakázek dokumentována v iPrint.



www.ll-c.info



2. CHARAKTERISTIKA SYSTÉMU A MATICE SHODY - ISO 9001

2.1 Charakteristika systému

Řízení dokumentace a záznamů

Společnost má zpracovanou dokumentaci dle požadavků normy, struktura dokumentace uvedena v PK. Dokumentace je pracovníkům dostupná na sdíleném disku i v tištěné podobě (pracovní instrukce). Přezkoumání platnosti nastaveno 1× za 2 roky.

Politika kvality, zaměření na zákazníka a komunikace

Společnost má zpracovanou Politiku kvality a z ní vycházející Cíle kvality na rok 2016. Cíle se stanovují vždy na období kalendářního roku, zhodnocení probíhá v termínech plnění. Komunikace se zákazníkem je zajištěna prostřednictvím obchodních zástupců.

Odpovědnost, pravomoci a interní komunikace

Odpovědnosti a pravomoci pracovníků stejně jako jejich nadřízenost a podřízenost definuje organizační struktura společnosti a dále Popisy pracovních pozic. Ředitel výroby se účastní porad vedení, porady výrobních provozů jsou operativní, bez zápisu.

Plánování a určování požadavků na produkt

Požadavky zákazníka jsou specifikovány skrze obchodníka, ten zadává požadavek na výrobu do systému iPrint, odkud jej přebírá určený pracovník na velkoformátovém nebo flexo tisku. Specifikace obsahuje také termín a způsob dodání, případně vizuál zakázky.




















Řízení výroby a poskytování služeb a jejich validace

Realizace zakázky se řídí specifikací zakázky v iPrint (velkoformát) a výrobním příkazem (flexo - generovaný z iPrint), obsluhu strojů definují pracovní instrukce. Validace je zajištěna pro oba výrobní procesy postupy výstupní kontroly.

Monitorování, měření a analýzy

Výrobní proces je monitorován systémem vstupní (materiál) a výstupní (hotová zakázka) kontroly. Dále jsou zavedeny metriky pro monitorování a vyhodnocování nákladů na reklamace a interní zmetkovitost, které rovněž vypovídají o kvalitě výrobních procesů.

2.2 Matice shody ISO 9001

Název prvku normy	Stupeň splnění	Ověření při dalším auditu
Příručka kvality a řízení dokumentace (4.2.2 a 4.2.3)		ANO
Řízení záznamů (4.2.4)		ANO
Angažovanost a aktivita managementu (5.1)		NE
Zaměření na zákazníka, komunikace a spokojenost (5.2, 7.2.3 a 8.2.1)		NE
Politika kvality (5.3)		ANO
Cíle kvality a plánování systému managementu kvality (5.4)		ANO
Odpovědnost a pravomoc, představitel managementu a interní komunikace (5.5)		NE
Přezkoumání systému managementu (5.6)		ANO
Lidské zdroje (6.2)		ANO
Infrastruktura a pracovní prostředí (6.3 a 6.4)		ANO
Plánování realizace produktu (7.1)		ANO
Určování a přezkoumání požadavků týkajících se produktu (7.2.1 a 7.2.2)		ANO
Návrh a vývoj (7.3)		NE
Nakupování a outsourcing (7.4)		ANO
Řízení výroby a poskytování služeb a jejich validace (7.5.1 a 7.5.2)		ANO
Identifikace a sledovatelnost, uchovávání produktu a majetek zákazníka (7.5.3, 7.5.5 a 7.5.4)		NE
Řízení monitorovacích a měřících zařízení (7.6)		ANO
Monitorování a měření procesů a produktu, řízení neshodného produktu (8.2.3, 8.2.4 a 8.3)		ANO
Interní audity, analýza dat (8.2.2 a 8.4)		ANO
Zlepšování, nápravná a preventivní opatření (8.5.1, 8.5.2 a 8.5.3)		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 odchylky.



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

2.3 Silné stránky společnosti

ISO 9001 - Systém i Print pro řízení komplexních záznamů o zakázce od přijetí po expedici, dohledatelnost dat.
Kompetence pracovníků ve výrobě.



www.ll-c.info



3. SOUHRN VÝSLEDKŮ AUDITU

3.1 Neshody, odchylky, doporučení a oblasti pro zlepšení

Odchylka D1 Nebyly doloženy všechny aktuální doklady o provedených provozních revizích zdvihacích zařízení(VZV), tlakových nádob(kompresory), plynových kotlů a komínů.

ISO 9001, Infrastruktura a pracovní prostředí (6.3 a 6.4)

Odchylka D2 U používaných měřidel nebyla prokázána návaznost na etalon, všechna měřidla jsou používána v režimu tzv. informativních měřidel.

ISO 9001, Řízení monitorovacích a měřících zařízení (7.6)

Odchylka D3 V prostorech výroby byly identifikovány neřízené("pomocné") záznamy týkající se výrobní činnosti (stoly, nástěnky apod.)

ISO 9001, Řízení záznamů (4.2.4)

Doporučení R4 Zajistit aby systém iPrint neomezoval velikost přiloženého souboru(grafika).

ISO 9001, Řízení záznamů (4.2.4)

Doporučení R5 Nastavit striktněji pravidla pro přístup do jednotlivých částí systému(např. změny fáze realizace zakázky).

Doporučení R6 Řídit přístup do PC (odhlašování při odchodu, ukončení práce).

ISO 9001, Řízení záznamů (4.2.4)



www.ll-c.info



4. NÁSLEDNÝ POSTUP A ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

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.

Vypořádání neshod, odchylek a doporučení

Nálezy z auditu jsou uvedeny v předcházející kapitole ve formě neshod, odchylek a doporučení. Tímto vás žádáme o jejich vypořádání následujícím způsobem:

Neshoda N: Pokud byla shledána, musí být formulována na zvláštním formuláři (F46), který je přílohou této zprávy. Neshoda je nedostatečné splnění požadavku normy takového rozsahu, že nemůže být bez jejího vypořádání ze strany žadatele o certifikaci vystaven certifikát (nebo musí být zahájeno jeho odebrání). Postup vypořádání musí být formulován žadatelem o certifikaci na stejném formuláři (F46). V případě uspokojivého vypořádání neshody může být audit ukončen s pozitivním výsledkem. Způsob ověření vypořádání stanoví certifikační společnost.

Odchylna D: Odchylna je nedostatečné splnění požadavku normy takového rozsahu, že nebrání vystavení certifikátu a její vypořádání může být provedeno po vystavení certifikátu. Certifikační společnost musí být informována o jejím vypořádání nebo případně námitce o její relevanci ve lhůtě 12 měsíců od posledního dne auditu. Způsob ověření vypořádání této odchylky je předmětem dozorového nebo recertifikačního auditu. V případě nedostatečného vypořádání odchylky může být překlasifikována na **neshodu** a ohrozit platnost certifikátu.

Doporučení R: Doporučení 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 doporučení a jejich plošném ignorování může být při následném auditu konstatován snížený stupeň výkonnosti systému.

Certifikační perioda a platnost certifikátu

Doba, po kterou certifikovaná společnost je zavázána udržovat funkční systém řízení a certifikační společnost provádět dozor, je shodná s dobou platnosti certifikátu. Zpravidla tato doba je stanovena na období 3 let, pokud není výjimečně omezena z důvodu novelizace požadavků normy. V tomto období 3 let je certifikační společnost povinna provést 2 dozorové audity v místě činnosti certifikované společnosti. První dozorový audit po prvotní certifikaci musí být zahájen ve lhůtě 12 měsíců od data ukončení certifikačního auditu, druhý 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 cenovým zvýhodněním (při zachovaném rozsahu certifikace). Pro zachování cenového zvýhodnění, recertifikační audit musí proběhnout do konce platnosti původního certifikátu. V závažných případech je možné formou sdělení a zdůvodnění požádat o odklad dozorového auditu, 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.

Použití loga LL-C

V případě, že objednatel obdrží platný certifikát, je oprávněn po dobu platnosti tohoto certifikátu používat schválené logo certifikační společnosti. Taková značka nesmí být použita na produkt nebo balení produktu, který může spotřebitel vidět, nebo jiným způsobem, který může být interpretován jako potvrzení shody produktu. Způsob použití loga a jeho umístění nesmí jakkoliv vyvolat záměnu objednatele a certifikační společnosti, rovněž tak mylný dojem, že se jedná o certifikaci konkrétního výrobku namísto certifikace systému řízení, pokud se jasně dle certifikovaného standardu (normy) nejedná o výrobkovou certifikaci.



www.ll-c.info



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 vyplynou 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 společnosti

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

Vyloučení odpovědnosti

Audit je založen na procesu vzorkování dostupných informací a v důsledku toho bude vždy přítomen prvek nejistoty v auditorských důkazech, což se může odrazit na zjištěních z auditu. Ti, kteří spoléhají nebo jednají na základě výsledků auditu, měli by brát v úvahu tuto nejistotu.

Odvolání

Žadatel o certifikaci (certifikovaná společnost) je oprávněna podat jakoukoliv stížnost na postup certifikační společnosti jako organizace nebo jednotlivých auditorů. Stížnost nebo reklamaci žadatel o certifikaci (certifikovaná společnost) zasílá v písemné formě. Stejně tak může vznést připomínky k této zprávě. Závažná odvolání, jako jsou námitky certifikované společnosti k nestrannosti auditora nebo rozhodnutí certifikační společnosti o nevystavení nebo odebrání certifikátu, řeší nezávislá odvolací komise ve lhůtě 30 dní. 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 kopie v elektronické verzi je uložena u LL-C (Certification). Zákazník je oprávněn předat třetí straně pouze úplnou zprávu. Obsah této zprávy a veškeré záznamy z auditu jsou pokládány za důvěrné, přičemž třetím stranám s výjimkou akreditačních orgánů může být poskytnuta pouze se souhlasem zákazníka.

Závěrečné rozhodnutí

Cíle auditu bylo dosaženo, kdy kvalifikovaným procesem byla posouzena shoda dokumentovaného systému řízení a reality činnosti klienta s požadavky normy. **S ohledem na výsledky auditu doporučuji vydat certifikát shody systému řízení s požadavky normy pro předmět činnosti **Polygrafická výroba - velkoformátový digitální tisk a flexo tisk etiket a obalů.****

LL-C (Certification) - Ing. Petr Sunek