



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

Systemy řízení jakosti – Aktivační část

Zadání:

Vaším úkolem je provést rozbor zápisů z interních auditů firmy, kde je zaveden systém managementu jakosti podle ISO 9001. Zápisy pořídili interní auditoři firmy.

Úkoly:

- Pro každou poznámku auditora vyhledejte odkaz na článek normy ISO9001
- Identifikujte neshody, zdůvodněte, proč se o neshodu jedná a vyhledejte požadavek normy (článek), se kterým je zjištění v rozporu
- U nalezených neshod navrhněte nápravná opatření
- Pro neshody, pro které je to vhodné a účelné, navrhněte také preventivní opatření
- Pokud si myslíte, že v zápisu něco zásadního chybí, tak to okomentujte (kromě hlaviček zápisů – ty jsou z velké části nevyplněné)
- Nápravná a preventivní opatření formulujte stručně přímo do zápisu z auditu



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

Zápis z interního auditu

Hodnotitel:		Zpráva č.	
Norma:	ISO9001:2001	Datum	03/01/11

Auditovaná organizace:	
Místo:	

Auditor:	J.D.
-----------------	-------------

rozsah auditu	kritéria auditu	metody auditu
Procesy ...		Rozhovory se zaměstnanci, prověření vzorku záznamů a dokumentace, zápis o průběhu auditu

Požadovaná nápravná opatření:	viz Plán nápravných opatření (příloha zápisu)
-------------------------------	---

Datum následného auditu (pokud je nutný):	
---	--

Zápis z IA 1/03.01.05:			
číslo poznámky	Odkaz na článek normu	Zjištění z auditu (kdo, kde a co bylo auditováno, jaké dokumenty a záznamy byly prezentovány, skutečnosti a jiná pozorování)	S/N
JD1		Následný audit ke zjištění IA 01/17.08.04 Zjištění konzultováno s H.V., dohodnuto, že procesní diagram bude upraven tak, aby reflektoval aktuální situaci. Změna bude přezkoumána v druhé polovině září.	
JD2		Řízení lidských zdrojů a školení. Tento proces byl projednán s J.G. Jsou aplikovány doporučené metody QAS pro školení a posouzení kvalifikací pracovníků, proces je zajištěn systémem QA. Kvalifikace a kompetence jednotlivých pracovníků jsou průběžně hodnoceny vedoucími pracovníky. Průběžně jsou tak identifikovány oblasti, kterým je třeba věnovat zvláštní péči. Firma má vlastní školicí centrum na pražské pobočce. Záznamy o provedených školeních jsou vedeny (tyto záznamy jsou uloženy/spravovány u T.M.)	



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

		<p>Byly prohlédnuty záznamy pracovníků dotazovaných při předchozím IA. Jména pracovníků, jejichž záznamy byly prověřeny: J.G., K.W., M.H., M.L., J.P., J.M., S.D. a J.K.</p> <p>Pro pracovníky J.P. a J.K. nebyly záznamy k dispozici. Záznamy S.D. byly neúplné/neaktuální.</p> <p>Dostupné záznamy obsahují hodnocení kompetencí pracovníka a absolvovaná školení (účast pracovníka stvrzena podpisem). Není důkaz o tom, že tyto záznamy jsou přezkoumávány podle požadavků normy.</p> <p>Bylo dohodnuto, že záznamy budou aktualizovány a budou doplněny tak, aby bylo prokazatelné, že jsou pravidelně přezkoumávány.</p>	
JD3		<p>Hodnocení dodavatelů</p> <p>Proces hodnocení dodavatelů byl přezkoumán s pracovníkem J.G.</p> <p>Některé produkty a služby jsou dodávány externími dodavateli. Tito dodavatelé jsou průběžně hodnoceni a na základě hodnocení jsou schvalováni doporučení dodavatelé. Hodnotícími kritérii jsou mj. cena, dodací lhůta, spolehlivost, dostupnost a úplnost/správnost dodávky. Jedním z kritérií je také certifikace SMJ v souladu s normou ISO 9001:2001.</p> <p>Záznamy o hodnocení dodavatelů byly při auditu přezkoumány.</p> <p>Proces hodnocení dodavatelů a udržování souvisejících záznamů nefunguje. Záznamy neobsahují zápisy o tom, že dodavatelé byli v uplynulém roce pravidelně přehodnocováni. Záznamy nejsou aktuální.</p> <p>Bylo dohodnuto (aby bylo vyhověno požadavkům normy), že proces hodnocení dodavatelů musí být revidován a související záznamy aktualizovány a udržovány.</p> <p>Je třeba zajistit, že současní dodavatelé jsou zařazeni do procesu hodnocení dodavatelů.</p>	
JD4		<p>Řízení monitorovacích a měřicích zařízení</p> <p>Za tento proces je zodpovědný Vedoucím provozu.</p> <p>Činnosti v procesu jsou zajištěny externě firmou Metera, s.r.o. v souladu s popisem v PJ.</p> <p>Byl prověřen poslední záznam o objednávce kalibrace: objednávka 163299, práce provedena 20.8.2010, dodací doklad D/519</p>	



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

		<p>Objednávka specifikuje seznam zařízení ke kalibraci včetně jedinečného označení měřidel. Byly prohlédnuty Kalibrační listy a Kalibrační certifikáty všech uvedených měřidel.</p> <p>Podrobnosti kalibračního procesu a frekvence kalibrace nebyly uvedeny. Nebyla prokázána identifikace/sledovatelnost etalonů dodavatele použitých pro kalibraci. Nebylo prokázáno, že proces je přezkoumáván Vedoucím provozu.</p> <p>Vyřazená zařízení jsou nahrazena novými v souladu s požadavky. Vedoucí provozu rozhoduje o tom, zda bude vyřazené měřidlo nahrazeno. 20.8.10 byl nahrazen jeden momentový klíč novým. Podrobnosti objednávky jsou zaznamenány na faktuře Op/193107. Kalibrační certifikát tohoto měřidla není k dispozici.</p> <p>Bylo prohlédnuta tato měřidla a zařízení: Měřič tlaku vzduchu 07A, kalibrační certifikát 658520 Měřič tlaku vzduchu 52A, kalibrační certifikát 617467 Měřič tlaku vzduchu 38A, kalibrační certifikát 617475 Momentový klíč 35, kalibrační certifikát 658524 Nonius 41, kalibrační certifikát 617472</p> <p>Všechny kalibrační certifikáty pro tato měřidla jsou aktuální (kalibrace platná)</p>	
JD6		<p>Proces Poskytování služeb Proces projednán s B.K., typická zakázka sledována procesem. Zakázka č 91898, zamluveno v 11.30, 30.08.11, dodávka Zákazník: Maso Juřík Č. objed. 12/11 Záznam na pracovním lístku: dodávka Údaje na pracovním lístku jsou v pořádku, ale chybí podpis vedoucího a schválení/uvolnění vedoucím. Práce byla provedena K.H. a I.B. U obou těchto pracovníků nejsou k dispozici záznamy o absolvovaných školeních. Práce byla provedena, faktura odeslána zákazníkovi</p>	

Zápis z interního auditu

Hodnotitel:		Zpráva č.	
Norma:	ISO9001:2001	Datum	22/01/11
Auditovaná organizace:			
Místo:	Pobočka 2		



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

Auditor:	H.V.
-----------------	-------------

rozsah auditu	kritéria auditu	metody auditu
Procesy ...		Rozhovory se zaměstnanci, prověření vzorku záznamů a dokumentace, zápis o průběhu auditu

Požadovaná nápravná opatření:	viz Plán nápravných opatření (příloha zápisu)
-------------------------------	---

Datum následného auditu (pokud je nutný):	
---	--

Zápis IA 2/22.01.05			
číslo poznámky	Odkaz na článek normy	Zjištění z auditu (kdo, kde a co bylo auditováno, jaké dokumenty a záznamy byly prezentovány, skutečnosti a jiná pozorování)	S/N
HV1		Proces Prodej může být na této pobočce vyloučen, protože se nevykonává. Kalibrační proces měřidel je outsourcován schválenému dodavateli. Pozn. V PJ, kap. 7 není uvedeno, že je proces Prodej vyloučen.	
HV2		Na pobočce pracuje 5 zaměstnanců: R.P. – odd. expedice D.G. – odd. Služby E.N. – Zpracování M.H. – Zpracování R.B. – Zpracování Pobočka je malá, pracovníci jsou schopni se navzájem zastupovat. R.P. a D.G. potvrdili že neznají svůj popis pracovní činnosti.	
HV3		Finanční rozpočet a plánování procesu Služby je v odpovědnosti B.K. a R.I. na centrále firmy. Za finanční rozpočet a plánování procesu Zpracování je zodpovědný J.G. (centrála). D.G. je seznámen s rozpočty pobočky, prohlašuje, že tyto jsou sestavovány a monitorovány vedením společnosti (centrála). Byly prověřeny výsledky pobočky za červen a srpen 10,	



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

		kde jsou sledované výkonnostní ukazatele porovnány s výkony roku 2009, objem výkonů (tržby) 2009 je o ca 17 % vyšší	
HV4		Proces poskytování služeb Kontrolováno: objednávka dodávky 7509, zákazník: Maso Blatná, 09/06/10. Žlutá kopie objednávky obsahuje podrobnosti o zákazníkovi. Záznam není podepsán Vedoucím = zakázka nebyla prokazatelně uvolněna.	
HV5		Zakázka/objednávka 8827 vyhledána v informačním systému. Výpis z IS obsahuje popis zakázky včetně časů a data provedení a zadání do IS. Dodávka byla odeslána se zpožděním (oproti zákazníkovi deklarované lhůtě).	
HV8		Zkontrolován Kalibrační certifikát 572834/25-02-04, elektronická váha, platnost kalibrace 08/2010. Také několik dalších kontrolovaných certifikátů nebylo platných. Podle E.N. se službami dodavatele nebyly dříve problémy a je překvapující, že dodavatel nezajistil kalibrace podle kalibračního plánu 2010.	