



F 43 S

**ZPRÁVA Z DOZOROVÉHO AUDITU č. 42010115
ISO 9001:2015**

ze dne 7. června 2018

ve společnosti

Ekomontec CZ s.r.o.



VŠEOBECNÁ DATA O ZÁKAZNÍKOVI

Ekomontec CZ s.r.o.

náměstí 14. října 1307/2
150 00 Praha 5, Smíchov
Česká republika

Kontakt

Mgr. Hana Vrbatová, MBA

739094908
ekomontec@seznam.cz
Hana Švarcová, jednatelka

Hlavním produktem společnosti, pro který se certifikace systému řízení předpokládá, je
Zprostředkování a nabídka pracovních míst. Rekvalifikace a školení zaměstnanců.

Tento produkt odpovídá NACE nebo kategorii	Ostatní odborné, vědecké a technické činnosti, 74
Počet zaměstnanců v certifikované oblasti	8
Počet poboček mimo sídlo společnosti	1
Zvláštní procesy	
Certifikované procesy jsou zajišťovány	vlastními zaměstnanci a pomocí outsourcingu
Uplatněn návrh a vývoj (8.3)	NE
Počet směn	2,00

DATA CERTIFIKAČNÍHO PROCESU

Normy použité při certifikaci	ISO 9001:2015
Datum auditu	7. června 2018 - 7. června 2018
Místa auditu	sídlo vedení firmy a pobočky
Koordinátor a vedoucí auditor	Kopečný Vlastimil (ISO 9001:2015)
Další účastníci auditu	Mgr. Hana Vrbatová MBA – ředitelka, Michal Vrbata – obchodní zástupce.
Datum vytvoření plánu auditu	2. června 2018
Celkový počet dní auditu (z toho na místě)	0,50 (0,40)
Změna plánu po úvodním jednání	NE
Konzultant zapojený do poradenství systému řízení	Nejí.
Jazyk auditu (zprávy)	čeština

1. ROZSAH 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

Společnost sídlí v Praze Plzeňská 381/64, Smíchov, ale využívá v provozovně v ul. Vysoká 145, 269 01 Rakovník vlastní prostory, zařízení a vybavení.

Výrobní zařízení nebo podpora služeb

Procesy jsou zajišťovány vlastními prostředky (PC, kopírky, SW programy). Speciální školení a kvalifikace zaměstnanců jsou řešeny subdodavatelsky.

Popis výrobků nebo služeb

Společnost realizuje komplexní personální služby, servis a poradenství v oblasti personalistiky, zprostředkování a nabídku míst, rekvalifikaci a školení zaměstnanců.

Lidské zdroje

Společnost se řadí mezi menší, vlastní zaměstnanci tvoří pouze management. Společnost má specializovaný personální útvar. Personál tvoří výhradně vlastní zaměstnanci. (koordinátoři). Konkurenční výhodou tvoří stálí zaměstnanci s požadovanou kvalifikací.

Rozsah certifikace

Předmětem certifikace je pouze hlavní proces. Zprostředkování a nabídka pracovních míst. Rekvalifikace a školení zaměstnanců.

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.

Průběh certifikace

Účastníci úvodního a závěrečného jednání

Mgr. Hana Vrbatová MBA – ředitelka, Michal Vrbata – obchodní zástupce.

Metody auditu

Audit byl proveden metodou posouzením zaslané dokumentace (CAAT) a auditem na místě. Byla využita online prezentace společnosti. Audit proběhl také náhledem do informačního systému, který byl pro tyto účely zpřístupněn. 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

Popis vzorkování

Společnost je orientována pouze na stálé zákazníky, pro které realizuje celou službu. S ohledem tuto skutečnost byla provedena prověrka jedné zakázky, byla kontrolována kompletní dokumentace dané zakázky.

Statistika vzorkování

Rozhovory byly vedeny s vedením společnosti. Byla vybrána jedna zakázka a ověřováno její plnění v místě zákazníka. Z celkového počtu zakázek byly vertikálně prověřeny . Nebyly zjištěny reklamace.

Ověření předání směny

Bez negativních zjištění

Ověření neshod a odchylek z předchozího auditu

V předchozím auditu nebyly shledány žádné neshody nebo odchylky, doporučení byla přijata jako podnět pro zlepšení systému.

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

Charakteristika systému

Kontext organizace - podnikatelské prostředí a zainteresované strany

Největší vliv z podnikatelského prostředí je postoj zainteresovaných stran zejména požadavky místní samosprávy na firmu a dostupnost vhodných subdodavatelů. Společnost předložila hodnocení - potřeb a očekávání zainteresovaných stran, rizik a příležitosti, analýzu rizik, hodnocení externích a interních aspektů.

Rozhodující procesy QMS

Společnost popsala svou činnost pomocí procesů, uspořádaných a definované včetně ukazatelů efektivnosti v procesní mapě - hlavním procesem jsou: Zprostředkování a nabídka pracovních míst, rekvalifikace a školení zaměstnanců.

Politika kvality, cíle kvality a změny

Politika kvality je součástí firemní strategie s cílem zaměřením na zákazníka. Společnost je primárně orientována na stálý počet klíčových zákazníků, kteří mají podstatný vliv na formování politiky a procesy firmy je tomu výhradně podřízeny. Cíle kvality jsou stanovovány na základě interních auditů a potřeb zákazníků v závislosti na možné finanční zdroje.

Organizace, odpovědnosti a pravomoci

S ohledem na velikost společnosti (8 pracovníků) jsou odpovědnosti a kompetence staveny pracovní smlouvou a pracovním listem. Pravidelné pracovní schůzky se záznamem, telefonické a emailové kontakty jsou nástrojem interní komunikace. Důraz je kladen na procesní řízení zakázek.

Plánování, rizika a příležitosti

Největší riziko představují asijské pracovní konkurence, s nízkými náklady na mzdy pracovníků (nízká kvalifikace). Dále pak riziko představují opakované nenadálé změny legislativy

Lidské zdroje a kompetence

Společnost se řadí mezi menší, vlastní zaměstnanci tvoří pouze management. Společnost má vlastní personální útvar. Popisy pracovních funkcí odpovídají organizačnímu schématu.

Zdroje pro monitorování a měření

Společnost rozšířila a zintenzivnila kontrolu přidělených pracovníků koordinátory, prováděnou přímo u dodavatele. K tomu zajistila potřebné vybavení (alkoholtesty).

Dokumentované informace

Dokumentované informace jsou sdíleny a dle potřeb archivovány, jsou určeny společné přístupy vedení společnosti. Soubor řízené dokumentace je udržován. Dokumentace je vydána v tištěné i elektronické podobě V souvislosti s uplatněním normy ČSN EN ISO 9001:2016 byla provedena revize dokumentace a její aktualizace. V současnosti probíhá zavádění GDPR dle požadavků EU.

Požadavky na produkt nebo službu, návrh a vývoj

Požadavky na službu jsou stanoveny pro každou jednotlivou zakázku, výhradně zadávacími požadavky na kvalifikaci odběratelem. Při přezkoumání jsou vyžadány upřesnění požadavků a je přezkoumán soulad s právními požadavky. Společnost vyloučila kapitola 8.3 Návrh a vývoj pro normu ISO 9001. Při auditu bylo prokázáno, že není nutnost prvek aplikovat.

Řízení výroby a poskytování služby včetně externích dodavatelů, uvolňování produktu

S ohledem na velikost společnosti jsou rizika a opatření vypracována v SW společnosti a tyto jsou umístěny na jednotlivých pracovištích u zákazníků. Přezkoumání je prováděno v pravidelných intervalech a jsou stanovována následná opatření. Plánování a řízení procesů je patrné z grafu aplikace cyklu PDCA. Vedení společnosti přezkoumává a řídí jak plánované změny, tak i změny vyvolané nečekanými okolnostmi a podle potřeby přijímá opatření k dosahování shody služby s požadavky.

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

pokračování ...




















Hodnocení výkonu a spokojenost zákazníka , interní audity a přezkoumání vedením

Interní audity pokrývají celou firmu a všechny procesy. Jsou objevovány nedostatky především charakteru lidských pochybení. Jako reakce je zavedení specializovaného školení a systém namátkových kontrol u zákazníků. Interní audity jsou prováděny dle stanoveného plánu. Nápravná opatření na základě zjištěných neshod byla provedena.

Zlepšování

K neustálému zlepšování využívá společnost využívá nástrojů kritériální normy a zapojením pracovníků do zlepšování na pracovištích. Společnost se na každé poradě vedení věnuje analýze reklamací a posuzování preventivních opatření, které představují snížení rizika zhoršení kvality.

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)		ANO
Určování a přezkoumání požadavků týkajících se produktu (8.2), 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, uchovávání 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 odchylky.

Silné stránky společnosti

ISO 9001:2015 - Za silné stránky společnosti považují kvalifikaci ředitelky společnosti a zkušenosti s personální a vzdělávací agendou v rámci celé UE a EHP, osobní angažovanost vedení firmy při realizaci zakázek.



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.

Settlement of nonconformities, areas for improvement

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

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

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 případně námitce o její relevanci ve lhůtě 12 měsíců od posledního dne auditu/posuzování. Způsob ověření vypořádání této Méně významné neshody je předmětem dozorového, recertifikačního auditu nebo následného posuzování. V případě nedostatečného vypořádání „Méně významná 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.

Certification period and certificate validity

Doba, po kterou certifikovaná společnost je zavázána udržovat funkční systém řízení a certifikační společnost provádět dozor, je shodná s dobou platnosti certifikátu. Během platnosti je certifikační společnost povinna provést každoroční dozorové auditu v místě činnosti certifikované společnosti, pokud není výjimečně stanoveno jinak jiným normativním či legislativním požadavkem. První dozorový audit po prvotní 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.

Použití loga LL-C

V případě, že objednatel obdrží platný certifikát, je oprávněn po dobu platnosti certifikátu používat schválené logo certifikační společnosti nebo soukromého schématu. V případě systémové certifikace, certifikace procesů či posuzování dostatečnosti technické dokumentace taková značka nesmí být použita na výrobek nebo balení výrobku, který může spotřebitel vidět, nebo jiným způsobem, který může být interpretován jako potvrzení shody konkrétního výrobku. 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 certifikačního schéma nejedná o posuzování

konkrétního výrobku, kde se ověřuje jeho shoda se základními požadavky, jenž jsou dány normativním či jiným legislativním dokumentem.



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 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 námitky 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/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 objednatelů 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/posuzování, 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 a vlastníků soukromých schémat může být poskytnuta pouze se souhlasem zákazníka.

Závěrečné rozhodnutí

Cíle auditu bylo dosaženo (tak jak je specifikováno v plánu), kdy kvalifikovaným procesem byla posouzena shoda dokumentovaného systému řízení a reality činnosti klienta s požadavky normy. **S ohledem na výsledky auditu doporučuji ponechat v platnosti certifikát shody systému řízení s požadavky normy pro předmět činnosti Zprostředkování a nabídka pracovních míst. Rekvalifikace a školení zaměstnanců.**



www.ll-c.info

