



F 43 S

ZPRÁVA Z DOZOROVÉHO AUDITU Č. 42011691
ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015

ze dne 9. dubna 2019

ve společnosti

CROY s.r.o.



VŠEOBECNÁ DATA O ZÁKAZNÍKOVĚ

CROY s.r.o.

Plzeňská 2599
269 01 Rakovník
Česká republika
IČO 45147647 DIČ CZ45147647

Kontakt

Josef Kodet

313 251 131
kodet@croy.cz



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

Prodej a servis speciálních vozidel Mercedes-Benz Unimog, užitkových a nákladních vozidel Mercedes-Benz, vč. prodeje náhradních dílů. Prodej, servis, výroba a montáž nástaveb na speciální, užitková a nákladní vozidla, přívěsů a návěsů, vč. prodeje náhradních dílů. Prodej a servis samojízdných pracovních strojů, vč. prodeje náhradních dílů. Autorizované metrologické středisko pro ověřování tachografů.

Tento produkt odpovídá NACE nebo kategorii
Počet zaměstnanců v certifikované oblasti
Počet poboček mimo sídlo společnosti
Zvláštní procesy
Certifikované procesy jsou zajišťovány
Uplatněn návrh a vývoj (8.3)
Počet směn

Opravy a údržba motorových vozidel, 45
44
0
vlastními zaměstnanci a pomocí outsourcingu
ANO
3,00

DATA CERTIFIKAČNÍHO PROCESU

Normy použité při certifikaci
Datum certifikace
Certifikováno od
Místa auditu
Koordinátor a vedoucí auditor
Auditoři a ostatní účastníci
Další účastníci auditu (jejich funkce)
Datum vytvoření plánu auditu
Celkový počet dní auditu (z toho na místě)
Změna plánu po úvodním jednání
Významné změny s vlivem na program auditu nebo klientův systém managementu
Konzultant zapojený do poradenství systému řízení
Jazyk auditu (zprávy)

ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015
9.4.2019 9:00:00 - 9.4.2019 18:30:00
1.5.2013
sídlo vedení firmy
Vitouš Zdeněk (ISO 9001:2015)
Vitouš Zdeněk (ISO 14001:2015 - Vedoucí auditor)
1. dubna 2019
2,25 (1,26)
NE
NE
Ing. Martina Čelikovská
čj

1. ROZSAH AUDITU

Kritéria auditu

Kritéria 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

Sídlo vč celého areálu v Rakovníku beze změn, zahájeno územní řízení na výstavbu pobočky na Moravě, Bravantice/Bílovec u Ostravy, uvedení do provozu se plánuje na r. 2021, areál v Rakovníku s další modernizací dle požadavků NBÚ, servis s obnovou mechanizace a nářadí, dovybavení z hlediska standardů, vybavení obchodních prostor, nová barevná vize MB - černá.

Výrobní zařízení nebo podpora služeb

Základní krokem je další zprovoznění SW Byznys, jeho implementace do celé společnosti, vč. všech modulů s postupem do 06/2020, r. 2019 servis, ostatní beze změn, vybavení servisu a zázemí, showroom, montážní jány, zvedací zařízení, montážní a ruční nářadí, infrastruktura areálu vše bez změn, kooperace s nástavbami trvá také beze změn.

Popis výrobků nebo služeb

Společnost je stále autorizovaným importérem Daimler AG pro Unimog v České republice, s autorizovaným prodejem a servisem nákladních a užitkových vozidel Mercedes Benz. Autorizovaný servis nákladních a užitkových vozidel Mercedes-Benz, Mitsubishi Fuso, servis a kooperace nástaveb Schmidt, Mulag, Faun, Kahlbacher, Dücker, Gmeiner, Leistikow.

Lidské zdroje

V HPP je cca 50 zaměstnanců, přetrvává nedostatek odborných pracovníků na trhu práce, personalistika Lenka Jakoubková, vstupní školení a odbornost Mgr. Michal Fišer, vč. periodická školení, svářecí průkazy, vyhl. 50, měření emisí.

Rozsah certifikace

Certifikace se vztahuje na sídlo, celý areál v Rakovníku, a všechny zaměstnance.

Oblasti vyloučené z certifikace

Bez vyloučení

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 zjištěních auditu. Ti, kteří spoléhají na výsledky auditu a závěry, by měli tuto nejistotu zohlednit.

Účastníci úvodního a závěrečného jednání

Josef Kodet, jednatel, PV, MQ, Ing. Milan Sunkovský, MIMS, ved. odd. IT, ing. Martina Čelikovská, ext. poradce, IA.

V úvodu auditu zástupce vedení vyslovil souhlas s

uvedením konkrétních jmen u dotčených osob auditem pro účely zpracování zprávy. Dotčené osoby byly při auditu o tomto souhlasu informovány.

Metody auditu

Použita metoda CAAT, k dispozici dokumentace a záznamy v elektronické podobě, monitoring, analýzy, záznamy, přezkoumání, audit proběhl v areálu v Rakovníku pohovorem s vedením a odpovědnými osobami za systémy, auditem nahlíženy záznamy minulého období - přezkoumání, analýzy, opatření, cíle, způsobilost, plány a jejich plnění, revize infrastruktury, provedena prohlídka servisních a prodejních prostor, pohovory s vybranými zaměstnanci.

Popis vzorkování

Pohovor s vedením společnosti, MIMS a externí spolupracovníci, dále přezkoumány náhodně vybrané zakázky prodeje, ND, servisu, nahlíženy dokumenty obou norem, záznamy z analýz, monitoringu, reklamací, přezkumy IA, vstupy a výstupy MR, personální agenda.

Statistika vzorkování

Zakázky prodeje vedené na SW Byznys, prodejce R. Vondráček, prodej typu Avangard V 300 D zákazník Jiří Čihák, Všetaty, dále obch. případ 1903337 pro Amerii Prague s.r.o. MB Sprinter 316 CDI dne 30.1.2019 objednávka, termín dodání květen 2019, servisní zakázky tech. A. Hůly zak. č. UB5571 ze 3.4.2019 pro ŘSD stf. 13 Poříčany, únik oleje, nahlížen pracovní list, ND, fa, přijímací a předávací dokumenty, hotová zakázka sdělována pomocí SMS.

Ověření předání směny

Bez negativních zjištění

Ověření významných a méně významných neshod z předchozího auditu

Doporučení byla vedením přijata a do systému zapracována..

LOGO certifikační společnosti a odkaz na certifikaci

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



Ověření stupně integrace auditu

- Integrovaný soubor dokumentace obsahující pracovní instrukce je na dobré a odpovídající úrovni vývoje.
- Přezkoumání vedením bere v úvahu celkovou podnikatelskou strategii a plán.
- Existuje integrovaný přístup k interním auditům.
- Existuje integrovaný přístup k politice a cílům.
- Existuje integrovaný přístup k procesům systému.
- Existuje integrovaný přístup k mechanismům zlepšování.
- Existuje integrovaná podpora managementu a odpovědnosti.

Rozhodnutí o integraci auditu

- Míra integrace byla ověřena a je možné provést audit jako integrovaný.
 - Míra integrace byla ověřena a je možné provést audit jako kombinovaný s rozšířením doby auditu + 20%.

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

Charakteristika systému

Kontext organizace - podnikatelské prostředí a zainteresované strany

Kontext organizace beze změn, interní i externí vlivy a jejich účel, strategické zaměření v podnikatelském prostředí, aktualizováno v MRw, za aspekt s největším vlivem jsou stále označeny podmínky dané v zastupování Daimler AG pro Unimog v České republice, s autorizovaným prodejem a servisem nákladních a užitkových vozidel Mercedes Benz a nedostatek odborného personálu na trhu práce..

Rozhodující procesy QMS

Procesní mapa beze změn, proces prodeje jako autorizovaného prodejce, dále servis nákladních a užitkových vozidel Mercedes-Benz, Mitsubishi Fuso a servis nástaveb Schmidt, Mulag, Faun, Kahlbacher, Dücker, Gmeiner, Leistikow , vč. kompletace a kooperace jako externí proces.

Politika kvality, cíle kvality a změny

Politika v integrované podobě je aktuální, vyhlášena k 1.4.2018, komunikována na webu společnosti spolu s certifikáty, strategie je stanovena cestou porad, hlavní cílem následujícího období je výstavba pobočky na Moravě, lokalita Bravantice/Bílavec u Ostravy, rozsah, služby, dislokace pracovišť je stejná jako sídlo, tj. showroom, sklad, servis, termín do provozu 12/2021, dokumentace k ÚR, dále splnit plán prodej, účast na veletrzích, např. Země živitelka v Českých Budějovicích, zaměření na zemědělce.

Organizace, odpovědnosti a pravomoci

Další drobné organizační změny k 1.3.2019, od 1.7.2018 J. Kodet jen PV, MIMS je Ing. Milan Sunkovský, další úpravy ze zavedení jednotného nového SW Byznys, ved, odd. IT Ing. Sunkovský, vše s úpravou kompetencí, řízení integrovaného managementu obou systémů v úzké spolupráci s externí odbornou firmou Ing. Martiny Celikovské.

Plánování, rizika a příležitosti

Základní plány prodeje, zaměření na zemědělskou techniku, vyhodnocováno průběžně poradou vedení dle nastavené procesní mapy, prodejní i servisní proces je operativním plánovacím procesem dle požadavků zákazníků, vedení plánuje zajištění zdrojů k realizaci přijatých cílů, např. cíle kvality a environmentu z 8.1.2019, sestavil J. Kodet, PV, jako opatření pro řešení analyzovaných rizik a zejména příležitostí k realizaci pobočky Morava a implementace jednotného SW.

Lidské zdroje a kompetence

Personální práce prioritou, nedostatek kvalifikovaných pracovníků na trhu práce stále v analýze rizik označen za slabé místo, naplánováno školení periodické i odborné, např. účast na veletrzích a odborných seminářích, vedení hodlá souběžně nabízet i volná pracovní místa.

Zdroje pro monitorování a měření

Porada vedení průběžně pomocí SW Byznys vyhodnocuje HV společnosti, autorizační středisko měření analogových tachografů je aktuální, dále služby diagnostiky motorů i geometrie náprav a další služby zákazníků, aktuálnost osvědčení prověřena, Osvědčení o absolvování školení na analog a digi tachografy z 22.2.2017, dále Osvědčení ČMI z 16.5.2017 na ověřování ana i digi tachografů a Certifikát o OZ a/d tachografů z 1.3.2017, vše v aktuálním vydání, podchyceno ve Směrnici SM 01 10 Metrologie.

Dokumentované informace

Systém DI beze změn, systém strategických integrovaných i samostatných dokumentů, např. Politika, integrovaná Příručka, Cíle, řídicí dokumentace - Směrnice, Řády a externí dokumentace - normy, právní předpisy, dokumentace zákazníka, záznamy s odkazem na souběžnou dokumentaci. Odpovědnost za řízení DI má MIMS ve spolupráci s externí spolupracovnicí.

Požadavky na produkt nebo službu, návrh a vývoj

Základní požadavky na produkt i službu jsou řízeny přáním zákazníka, při realizaci nového typu zakázky vedení řídí proces návrhu a vývoje, vstupní požadavky určuje vždy zákazník, společnost validuje návrh v souladu s plánovanými činnostmi, cílem je vždy produkt splňující plnit požadavky zamýšleného použití, změnové řízení je řešeno aktuální Směrnicí, poslední aktualizace 1.3.2019.

Řízení výroby a poskytování služby včetně externích dodavatelů, uvolňování produktu

Řízení prodeje i servisu beze změny, algoritmus a postupy dle definovaných procesů, vč. řízení externě poskytovaných služeb, kontrola i ze strany MB, řízené podmínky pro prodej a servis jsou popsány v Příručce IMS a Směrnících Obchod a servis 20131027 a SM01 04 Nákup 20131027 s aktualizací v březnu 2019 MIMS, vč. řízení nehodných produktů a služeb.

Hodnocení výkonu a spokojenost zákazníka, interní audity a přezkoumání vedením

Integrovaný management systémů má nastaven řadu ukazatelů pro prokázání shody výsledného produktu s QMS i EMS, významným monitorovacím prvkem je spokojenost zákazníka - sledována na řadě ukazatelů, výsledky jsou využívány ke zlepšování systémů a NO, systémy pod IA, např. únor a březen 2019, IA ing. Celikovská, dvě doporučení, výsledek slouží jako podklad k vyhodnocování stanovených trendů v Přezkoumání integrovaného managementu, za minulé období dne 8.3.2019 Ing. Sunkovský, vstupy i výstupy odpovídají.




















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

pokračování ...

Zlepšování

Na základě informací z interních auditů, stavu systému kvality a environmentu, analýzy reklamací a interních neshod jakož i na základě dalších okolností vedení společnosti stanovilo na příští období programy trvalého zlepšování které pravidelně vyhodnocuje. Základním cíle je trvalé zlepšování integrovaného managementu.

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, 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 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
ZPRÁVA O STAVU INTEGROVANÉHO SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY A ENVIRONMENTU DLE ISO 9001:2015 A ISO 14001:2015 ZA OBDOBÍ OD 3/2018 DO 3/2019	8.3.2019	ANO
Cíle kvality a environmentu na období 01/2019 – 12/2019	8.1.2019	ANO
IA, program, plán, zpráva, NO	13.2. a 8.3.2019	ANO

2. CHARAKTERISTIKA SYSTÉMU A MATICE SHODY - ISO 14001:2015

Charakteristika systému

Vedení, závazek k životnímu prostředí a politika

Přijatý závazek k ŽP vedením za poslední období bez změny, Politika v integrované podobě závazek obsahuje, vyhlášena k 1.4.2018, komunikována na webu společnosti spolu s certifikáty, strategie je stanovena cestou porad, hlavní cílem následujícího období je výstavba pobočky na Moravě, lokalita Bravantice/Bílovec u Ostravy, rozsah, služby, dislokace pracovišť je stejná jako sídlo, tj. showroom, sklad, servis, termín do provozu 12/2021, dokumentace k ÚR s požadavky environmentu, např. FTV, rekuperace atd.

Očekávání zainteresovaných stran v oblasti životního prostředí

Reakce na provedené analýzy cestou zkvalitnění a rozšíření služeb, např.: výstavba nové provozovny na Moravě, rozšíření a modernizace areálu v Rakovníku (požadavky NBÚ), vedení sleduje stále cíl zlepšení, vše pod pečlivým zkoumáním potřeb zákazníků, sledován soulad s aktuální legislativou, podmínky prostředí realizace činností jsou validovány s potřebou podnikání v rámci relevantní legislativy a jiných požadavků.

Environmentální aspekty cíle a dopad

REA promítnut do environmentálního profilu společnosti vč. všech jejích činností, vedením je na poradách pravidelně sledován a vyhodnocován, vyhlášené cíle vycházejí převážně ze strategie společnosti a přijatých NO k určeným aspektům ŽP, cíl přesahující kalendářní rok je výstavby areálu na Moravě, plnění cílů za minulé období v MRw, nové cíle vyhlášeny 8.1.2019 J. Kodetem, PV, jednatelem, zpracovány vč. programů, odpovědností a termínů jednotlivých etap projektů.

Závazné povinnosti a plánování v rámci životního cyklu

Registr PaJP s poslední aktualizací k 1.4.2019, soulad s RPAJ povinností je vyhodnocen samostatně dokumentem z 8.3.2019, odpovědnost za aktualizace a dodržování souladu je na PV J. Kodetovi, vedení se snaží ve stanovených cílech ovlivnit ŽC v použití repase ND, u ostatních činností ŽC stanoven výrobcem, nové motory kategorie Euro 6.

Zdroje kompetence a odpovědnosti v rámci životního cyklu procesů, produktů nebo služeb

Od 1.1.2019 jmenován do funkce MIMS Ing. Milan Sunkovský, dosud vedoucí oddělení náhradních dílů, ekolog firmy, odpadový hospodář, zástupce zaměstnanců, nyní ved. odd. IT, PV je stále jednatelem J. Kodet, přijatým závazkem šetrného přístupu k ŽP vedení zásady zakotvilo do procesní mapy, přístup k ŽP je integrován do všech činností společnosti, např. zaváděný SW obchod a servis s cílem efektivitu servisu, dále prohlubování separace odpadů apod.

Dokumentované informace

Základní směrnice EMS je stále aktuální S 0109 EMSze 2.7.2013 periodické školení proběhlo 25.9., 22.10. a 3.12.2018, školila externí spolupracovnice ing. Říhová, jinak DI mají tři úrovně, úprava i dle požadavků ACR.

Komunikace interní a externí

Externí komunikace závazku je cestou webu společnosti, na kterém je umístěna integrovaná Politika, aspekty z rozhodnutí vedení se nekomunikují, interní komunikace je založena na netu společnosti, dále jednotným SW a školením periodickým (interval 1x za rok) a odborným.

Plánování a řízení provozu

Plánování a řízení provozu je za minulé období bez změn, je pod řadou plánů, sleduje se environmentální profil společnosti, pravidelná hlášení o produkci odpadů jsou v termínu hlášena a podávána, např. odpadové hospodářství za rok 2018 podáno dne 6.2.2019, odpadní vody jsou v uzavřeném cyklu, ovzduší monitorují spaliny plynové kotelny, revize filtrů, komínů, např. 13.12. 2018 Zpráva o revizi spalinových cest, provádělo Kominictví Diana Staňková, průběžný cíl je zlepšení pracovního prostředí apod.

Řízení rizik

Registr setaven dle analýz ke Kontextu organizace, dále je sledován envi profil, monitorování indikátorů environmentálního profilu s roční aktualizací, v členění na činnosti spojené s provozem budov, skladování a doprava, poslední aktualizaci provedl J. Kodet v březnu 2019, aktualizace nastavena ve spolupráci vedení, tj. J. Kodet a ing. Sunkovský s externí poradenskou firmou, povědomí zaměstnanců v pravidelném školení externí odborné firmy.

Havarijní připravenost a reakce

Havarijní připravenost obecná je vyvěšena na jednotlivých pracovištích, vč. havarijních souprav, v základní dokumentaci je ve Směrnici SM01 09 EMS 20131027 (aktualizace ve spolupráci PV J. Kodeta s externí spolupracovnicí ing. M. Čelíkové), základ je položen na udržování povědomí formou periodických školení, na rok 2019 je opět plánováno cvičení ve spolupráci integrovaným záchranným systémem města Rakovníka.




















Monitorování, měření a analýzy

Základní pravidelné řízení environmentálního profilu společnosti má s odpovědností MIMS ing. Sunkovský, poslední byl vyhodnocen v březnu 2019 vedením, podepsán J. Kodet, jednatelem, např. revize spalinových cest v intervalu 1x za 6 měsíců, poslední 13.12.2018 provedeno Kominictvím Diana Staňková, algoritmus je popsán v Řízení rizik, kontroly nastaveny jak ekologem společnosti, tak i v rámci integrovaného IA, pod vedením ext. IA ing. Čelíkové.

Nápravná a preventivní opatření, zlepšování

Na rok 2019 je prioritním cílem zahájení výstavby provozovny Morava a v rámci dalších zlepšovacích programů se jedná zejména o jednotný IT systém.

Matice shody - ISO 14001:2015

Název prvku normy	Stupeň splnění	Ověření při dalším auditu
Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran (4.2)		ANO
Systém environmentálního managementu rozsah (4.4 ,4.3)		ANO
Vedení (leadership) a závazek a politika (5.1)		ANO
Plánování opatření pro řešení rizik a příležitostí (6.1)		ANO
Environmentální aspekty (6.1.2)		ANO
Závazné povinnosti (6.1.3)		ANO
Environmentální cíle (6.2.1)		ANO
Podpora a zdroje (7)		ANO
Komunikace (7.4)		ANO
Interní a externí komunikace (7.4..2)		ANO
Vytváření a aktualizace a řízení dokumentovaných informací (7.5.2)		ANO
Zdroje (7.1)		ANO
Kompetence (7.2)		ANO
Plánování a řízení provozu (8.1)		ANO
Havarijní připravenost a reakce (8.2)		ANO
Hodnocení výkonnosti (9)		ANO
Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování (9.1)		ANO
Hodnocení souladu (9.1..2)		ANO
Neshody a nápravná opatření a zlepšování (10.2)		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 14001:2015

Název dokumentu	Dokument č. (nebo z)	Nahlíženo
Zpráva o stavu systému managementu dle ISO 9001:2015 a ISO 14001:2015	8.3.2019	ANO (CAAT)
Hlášení o produkci odpadů	6.2.2019	ANO (CAAT)
Směrnice S 0109 EMS	2.7.2013	ANO

3. SOUHRN VÝSLEDKŮ AUDITU

3.1. Silné stránky společnosti

ISO 9001:2015

Zavedený a využívaný integrovaný management systémů, nový SW Byznys, bez reklamací, personální práce, strategie společnosti, spolupráce s odbornou poradenskou firmou.

ISO 14001:2015

Zavedený a využívaný systém, disciplína v záznamech, perfektně zpracované odpadové hospodářství.

3.2. Neshody a oblasti ke zlepšení

Oblast ke zlepšení 4

Do řízeného environmentálního profilu přidejte i odpadní vody.

ISO 14001:2015, Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování (9.1)

Oblast ke zlepšení 5

Stanovte i samostatné cíle z oblasti EMS.

ISO 14001:2015, Environmentální cíle (6.2.1)

Oblast ke zlepšení 6

Na webových stránkách společnosti komunikujte aktuální certifikáty.

ISO 9001:2015, Komunikace (7.4)

Sumář neshod a oblastí ke zlepšení

Významná neshoda: 0

Méně významná neshoda: 0

Oblast ke zlepšení: 3

3.3. Neshody a oblasti ke zlepšení z předchozího auditu (2018)

Oblast ke zlepšení 1

Havarijní rizika v envi profilu řiďte průběžně, nikoliv jen u nových postupů.

Vyřešeno

Oblast ke zlepšení 2

Metriku stavu repasí ND zahrňte do envi profilu s hodnocením v MR.

Vyřešeno

Oblast ke zlepšení 3

Procesní mapu s příslušnými metrikami a vyhodnocením upravte dle certifikovaných činností.

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 schématu 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.

Vyspořádání neshod, oblasti 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 námitky 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 ignorování může být při následném auditu konstatován snížený stupeň výkonnosti systému.

Doba certifikace 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. 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 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.

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 normě 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 audit/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.

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 lze poskytnout pouze se souhlasem zákazníka.

Závěrečné doporučení

První fáze auditu byla úspěšně dokončena. Zpráva o první fázi byla zpracována a předána organizaci. Dále byl potvrzen plán auditu a auditní tým. Na základě těchto procesů začala druhá fáze auditu a měla následující výsledky. 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 & ISO 14001:2015
pro předmět činnosti

Prodej a servis speciálních vozidel Mercedes-Benz Unimog, užitkových a nákladních vozidel Mercedes-Benz, vč. prodeje náhradních dílů. Prodej, servis, výroba a montáž nástaveb na speciální, užitková a nákladní vozidla, přívěsů a návěsů, vč. prodeje náhradních dílů. Prodej a servis samojízdných pracovních strojů, vč. prodeje náhradních dílů. Autorizované metrologické středisko pro ověřování tachografů.

LL-C (Certification) Ing. Zdeněk Vitouš

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

