

**UTAJENIE**

**S OBSAHOM TEJTO SPRÁVY BUDE NAKLADANÉ AKO S DÔVERNÝM A BEZ PÍSMENNÉHO SÚHLASU ZÁKAZNÍKA NEBUDE OBSAH SPRÁVY POSKYTNUTÝ TRETIĽM STRANÁM.**

**Cieľ auditu:**

Cieľom auditu bolo získať dôkazy o naplnení požiadaviek STN EN ISO 9001:2009 a preukázať zlepšenie systému manažmentu kvality v spoločnosti GI-BON za posledný rok.

**Záver a odporúčania:**

Cieľ auditu bol naplnený, hlavné zameranie auditu na zlepšenie výkonnosti a efektívnosti systému manažmentu kvality v GI-BON s.r.o. sa podarilo dostatočne preukázať a podložiť objektívnymi dôkazmi.

V priebehu auditu neboli preukázané dôkazy, ktoré charakterizujem ako systémovú nezhodu, ktorá by mohla byť príčinou neoprávnenia používať certifikát podľa STN EN ISO 9001:2009 udelený spoločnosti GI-BON, s.r.o.. Z tohoto dôvodu uvádzam nasledovné dôkazy, pripomienky, odporúčania, ktoré sú zmienené v ďalšom texte.

**Hlavné dôkazy pre systémové nezhody a odporúčania:**

		H
1.	Vykonať preskúmanie manažmentom	NO
2.	Workbench - zlepšiť preklad	NO
3.	Vykonať NO vyplývajúce z auditu SMIB	NO
4.	Zlepšiť analýzu procesov	PO
5.	Zvýšiť aktivitu pracovníkov k zlepšovaniu	O
6.	Efektívnosť školení - zadefinovať metodiku	O
7.		
8.		
9.		
10.		

NO - Nápravné opatrenie, S - silná stránka, PO - preventívne opatrenie, P - príležitosť na zlepšenie, O - odporúčanie (dopracovať bez NO a PO), N - systémová nezhoda

Poznámky auditorov

ID	Plán a realizácia	Hodnotenie	H	Zlepšovacie	H
<b>4.1</b>	<b>Všeobecné požiadavky</b>				
	Členenie realizačných procesov	Hodnotenie vlastníka procesu - ako?	S	Analýza SWOT procesov - upresnenie	S
	Definovanie realizačných a pomocných procesov	Hodnotenie funkčnosti procesov - ako?	S		
	Definovanie vlastníkov procesov				
	Definovanie interného zákazníka				
<b>4.2</b>	<b>Požiadavky na dokumentáciu</b>				
	Rozsah dokumentácie (primeranosť) procesov	Zmeny dokumentácie procesov	S	Dostupnosť na pracoviskách a ich zlepšenie	S
	Platnosť, umiestnenie	Čitateľnosť dokumentov	S	Usporiadanie dokumentácie na pracoviskách	S
	Využívanie, manipulácia	Vylúčenie neplatných dokumentov	S	Archivácia záznamov a neplatnej dokum.	S
	Formuláre na pracovisku a ich vyplňanie	Vyplňanie formulárov a ich primeranosť	P	Elektronická podoba	S
	Označovanie neplatných dokumentov	Ochrana záznamov procesov	S		
	Definovanie interného zákazníka	Sledovanie legislatívnych požiadaviek	S		
<b>5.1-2</b>	<b>Závazok manažmentu a sústredenosť na zákazníka</b>				
	Definovanie výstupov procesov pre ďalší vstup - vhodnosť, spoľahlivosť, činnosť, cena a náklady	Hodnotenie ekológie a ochrana zdrojov (energetických, prírodných)	S	Zlepšovacie pracovného prostredia	S
	Povedomie kvality práce na pracoviskách	Hodnotenie BOZP a PO	S	Zlepšovacie kvality práce	S
		Legislatívne požiadavky na procesy - stanovenie	S	Zlepšovacie podmienok a činnosť podľa Zákonníka práce a iných predpisov	S
<b>5.3-4</b>	<b>Politika kvality, ciele kvality a plánovanie kvality - NO na ciele kvality</b>				
	Znalosť politiky kvality na pracoviskách	Hodnotenie pracovníkov	S	Stanovenie nových úloh pracovísk	S
	Znalosť cieľov (úloh) pracovísk, zverejnenie	Hodnotenie plnenia úloh na pracoviskách	S	Osobné úlohy	S
	Znalosť činnosť jednotlivých procesov a zodpovednosť za činnosť			Zvyšovanie povedomia kvality na pracoviskách- vzťah k internému zákazníkovi, kvalita práce a produktu	S
<b>5.5</b>	<b>Zodpovednosť, právomoc, predstaviteľ, komunikácia</b>				
	Matica zodpovednosti za jednotlivé procesy	Úroveň násteniek a prehladov	S	Zlepšenie informovanosti na pracoviskách	S
		Porady na pracoviskách a hodnotenie kvality práce	S	Formy internej komunikácie	S
<b>5.6</b>	<b>Preskúmanie manažmentom</b>				
	Matica zodpovednosti za jednotlivé procesy	Počet vstupov do preskúmania z interných auditov	NO	Aplikácia opatrení z preskúmania v procesoch	NO

			Počet zlepšení do preskúmania z auditov	NO	
<b>6.1-2</b>	<b>Manažment zdrojov - ľudia, financie</b>				
	Vzdelanie, školenia a zručnosti zamestnancov v procesoch	Využitie schopností ľudí	S	Odmeňovanie pracovníkov	S
	Dokumentácia pre výkon prác	Počet stratových miest, úzke miesta	S	Komunikácia s pracovníkmi	S
	Vedomosti zamestnancov o trhu a zákazníkoch (interných, externých)	Hodnotenie zamestnancov (manažérov)	S	Uplatňovanie tímovej práce	S
	Znalosť zručností a noriem (pracovné postupy, organizačné smernice)	Využívanie pracovného času	S	Zlepšenie aktivity zamestnancov	S
	Znalosť zásad OBP v procesoch	Hodnotenie pracovnej a technologickej disciplíny	S	Zlepšenie produktivity procesov	S
	Znalosť Zákonníka práce	Fluktuácia na pracoviskách (procesoch)	S	Zníženie strát a plytvania vo výrobe	S
	Znalosť interných a externých noriem	Využívanie štatistických metód	S	Spokojnosť zamestnancov	S
	Sledovanie nákladov na nekvalitu v procesoch	Počet úrazov a nemocí v procesoch	S		
		Hodnotenie iniciatívy zamestnancov	S		
		Spolupráca manažér - pracovníci	S		
		Hodnotenie spokojnosti zamestnancov	O		

<b>6.3-4</b>	<b>Zariadenia, vybavenie, pracovné prostredie</b>				
	Dokumentácia na údržbu zariadení a opravy	Hodnotenie a analýza stavu a spoľahlivosti zariadení v procese	S	Overovanie spôsobilosti strojov a procesov	S
	Dostatok informácií o kvalite procesov	Evidencia a hodnotenie prestojov (organizačné, technické)	S	Odstraňovanie kritických obmedzení a prestojov	S
	Čistota a poriadok	Poriadok na pracoviskách	S	Zlepšovanie pracovného prostredia a ŽP	S
	Bezpečnosť a požiarna ochrana	Ochranné pomôcky, vybavenie pracovísk	S	Špeciálne a moderné zariadenia na výrobu/ poskytovanie služieb a na meranie	S

<b>7.1</b>	<b>Plánovanie realizácie produktu</b>				
	Dokumentácia pre špecifický výrobok, projekt alebo kontrakt u manažéra procesu				
	Tok činností v jednotlivých procesoch				

<b>7.2</b>	<b>Procesy súvisiace so zákazníkom a majetok zákazníka</b>				
	Požiadavky nasledujúceho procesu	Hodnotenie nákladov na nedostatočný styk s interným zákazníkom	S	Znižovanie nákladov a času na realizáciu	PO
	Špecifikácia požiadaviek - záznam a preskúmanie	Počet vrátených produktov na dopracovanie	S	Zlepšenie spätnej väzby od nasledujúceho procesu	S
	Spätná väzba od nasledujúceho procesu	Hodnotenie počtu zmien vyvolaných výrobcom alebo poskytovateľom služieb	O		

<b>7.3</b>	<b>Návrh a vývoj</b>				
	Nerelevantné				

<b>7.4</b>	<b>Nakupovanie a majetok zákazníka</b>				
	Dokumentácia	Hodnotenie významných skúseností s nakupovaním	S	Ochrana nakupovaných produktov	S
	Interná objednávka	Hodnotenie plnenia špecifikovaných požiadaviek po overení	S	Identifikovateľnosť v nakupovaní	S
	Objednávanie - súhlas, výber dodávateľov	Hodnotenie strát z poškodenia majetku zákazníka	-	Komunikácia a odozvy na nezhody v nakupovaní	S
	Zoznam dodávateľov	Hodnotenie opráv a renovácií	S	Komunikácia so zákazníkom o jeho majetku	S
	Overovanie nakupovaných produktov				

<b>7.5</b>	<b>Výroba / poskytovanie služieb, identifikácia a sledovateľnosť, ochrana</b>				
	Schopnosť plniť požiadavky	Hodnotenie nezhôd	S	Znižovanie strát vo výrobnom procese/ v službách	S
	Dokumentácia - prac. postupy, výkresy	Výsledky a rozbor medioperačných kontrol a ich využitie	S	Zvyšovanie výkonnosti a produktivity práce ľudí a zariadení	S
	Stav zariadení a vybavenia	Výcvik zamestnancov - hodnotenie efektívnosti	O	Nákup novej meracej a diagnostickej techniky	S
	Stav meracích prístrojov	Využitie času a nákladov	S	Zvýšenie bezpečnosti práce pri manipulácii a v skladoch	S
	Identifikácia stavu výrobku	Hodnotenie bezpečnosti práce	S	Znižovanie rizika balenia a dodávania	S
	Identifikácia rizikových materiálov	Hodnotenie požiarnej ochrany	S	Optimalizácia skladových zásob	-
	Identifikácia merania	Hodnotenie strát vzniknutých pri manipulácii	S		
	Záznamy identifikácie	Hodnotenie skladových zásob	-		
	Kval. pracovníkov v zvláštnych procesoch				
	Ochrana - identifikačných znakov				
	Manipulácia s materiálom				
	Skladovanie výrobkov				
	Balenie a expedičné miesto				

<b>7.5</b>	<b>Riadenie meracích prístrojov</b>				
	Počet a stav meracej techniky, zodpoved.	Hodnotenie strát z poškodených prístrojov	S	Dôveryhodnosť výsledkov merania	S
	Evidencia, značenie druhu a stavu	Hodnotenie evidencie a značenia	S	Elektronická evidencia	S

Kalibrácia – záznamy	Hodnotenie využitia plánovaných nákladov na nákup meracej a skúšobnej techniky	S	Školenie personálu a zodpovednej osoby za metrologiu	-
Presnosť merania, dôvera k výsledkom				
Znalosť značiek a legislatívy				

<b>8.2-4 Meranie a analýzy</b>				
Body významných meraní v pláne kvality	Užitočnosť zmien po meraní a analýzach	S	Sprostredkovanie správ a informácií z meraní a analýz	PO
Zverejňovanie spokojnosti zákazníka	Uvalňovanie výrobkov po meraniach	S	Zrozumiteľnosť informácií	S
Plán a príprava auditov	Hodnotenie priebehu auditov a plnenie plánu	S	Využitie informácií v riadení procesov	S
Formuláre a záznamy z auditov	Plnenie záverov predchádzajúcich auditov	S	Využitie informácií v zmene procesov	S
Školenia audítorov, komunikácia s audítorami	Analýzy z meraní procesov	PO	Zlepšovanie analýz a využitia štatistických metód	S
Formuláre na zlepšovanie pre audítorov	Hodnotenie informácií o spokojnosti zákazníka	S		
Miesta uplatnenia štatistických metód				
Výstupná kontrola – úplnosť činností				

<b>8.3 Riadenie nezhodných výrobkov</b>				
Identifikácia nezhody	Hodnotenie nepodarkovosti	O	Zlepšovanie analýz nezhôd	O
Oprava a opakované overenie	Hodnotenie nákladov na opakovanie činností alebo na zníženie ceny	S	Informácie na pracoviskách o nezhodách a prestojoch	O
Záznamy	Hodnotenie záznamov nezhôd	S	Vstupy do zlepšovania	S
Odstránenie príčin nezhody				
Riešenie nezhody od zákazníka				

<b>8.4 Zlepšovanie, nápravná a preventívna činnosť</b>				
Určenie a zabezpečenie zdrojov pre zlepšovanie	Počet zlepšení	S	Zvýšenie aktivity zamestnancov na zlepšovanie	S
Využitie audítorov na zlepšovanie	Hodnotenie motivácie zamestnancov na zlepšovanie	S	Riešenie problémov – nové metódy, trendy	S
Záznamy nápravnej činnosti	Hodnotenie kvalifikácie	S		
Záznamy preventívnej činnosti	Hodnotenie technickej stránky kontroly	S		