

Russell Romania - ISO 9000 Consulting

SagiPrest Consulting SRL

Bisericii Române 70, Brasov, România

Plan de Audit

ABC BIROTICS LTD.

Număr audit: ABC-01-EN

Perioada auditului: din **25/11/2004** până în **25/11/2004**

Tipul auditului **Supraveghere**

Standard **ISO 9001:2000**

Auditor(i) **Angela Simpson, Daniel Smith**

Domeniul certificat **Comercializarea produselor de birotică**

Semnătura auditor(i)

Ziua 1, data 25/11/2004Auditor **Angela Simpson**

09:00 SEDINTA DE DESCHIDERE

Confirmarea domeniului de auditat

Analiza programului de audit

09:30 Revizuirea modificărilor în modul de operare/procese/sistemul calității documentat

Apeluri și reclamații

Neconformități anterioare

10:15 INTERVIU CU MANAGEMENTUL DE VÂRF

Angajamentul managementului

Politica în domeniul calității

Obiective strategice

Responsabilitate și autoritate

11:00 MANAGEMENTUL RESURSELOR

Resurse umane, competență

Echipamente, mediu de lucru

12:00 PAUZA DE PRÂNZ

12:30 PROCESE

PROCES - Aprovizionare, evaluarea furnizorilor

PROCES - Planificare

PROCES - Inspectii și testări

14:00 MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂTIRE

Audituri interne și analiza efectuată de management

Concluzii în urma auditurilor interne

Înregistrări privind acțiuni corective și preventive

Satisfacția clientului, reclamații client

Analiza datelor

Îmbunătățire continuă

Modul de folosire a certificatului și a mărcii de certificare

15:30 SEDINTA PRIVATĂ

16:00 SEDINTA DE ÎNCHIDERE

16:30 PĂRĂȘIREA LOCATIEI

Auditor **Daniel Smith**

09:00 SEDINTA DE DESCHIDERE

Confirmarea domeniului de auditat

Ziua 1, data 25/11/2004Auditor **Daniel Smith**

Analiza programului de audit

09:30 Revizuirea modificărilor în modul de operare/procese/sistemul calității documentat

Apeluri si reclamatii

Neconformități anterioare

10:15 INTERVIU CU MANAGEMENTUL DE VÂRF

Angajamentul managementului

Politica în domeniul calității

Obiective strategice

Responsabilitate si autoritate

11:00 Relatia cu clientul, comenzi, contracte

12:00 PAUZA DE PRÂNZ

12:30 PROCESE

PROCES - Ambalare, păstrarea produsului

PROCES - Livrarea la client

PROCE - Echipamente de măsurare si monitorizare

14:00 MĂSURARE, ANALIZĂ SI ÎMBUNĂTĂTIRE

Audituri interne si analiza efectuată de management

Concluzii în urma auditurilor interne

Înregistrări privind actiuni corective si preventive

Satisfactia clientului, reclamatii client

Analiza datelor

Îmbunătățire continuă

Modul de folosire a certificatului si a mărcii de certificare

15:30 SEDINTA PRIVATĂ

16:00 SEDINTA DE ÎNCHIDERE

16:30 PĂRĂSIREA LOCATIEI

Checklist al Sedintelor & Lista Participantilor

ABC BIROTICS LTD.

Număr audit: ABC-01-EN

Perioada auditului: din 25/11/2004 până la 25/11/2004

Instructiuni pentru sedinta de deschidere

- 1. *Prezentarea echipei de audit*
- 2. *Confirmarea domeniului certificat, standardul & orice excluderi*
- 3. *Confirmarea confidentialității*
- 4. *Explicarea felului în care auditorii vor fi repartizati*
- 5. *Asigurarea disponibilității ghizilor si a instruirii lor*
- 6. *Confirmarea programului si & explicarea că acesta poate fi modificat*
- 7. *Explicarea metodei de esantionare*
- 8. *Explicarea metodei de audit*
- 9. *Explicarea raportării & a categoriilor de neconformități & felul în care vor fi prezentate la sedinta de închidere*
- 10. *Confirmarea pregătirilor (prânz, sală conferinte, copiator, etc.)*
- 11. *Confirmarea datei/orei/participantilor la sedinta de închidere*
- 12. *Întrebări pentru clarificare*

Instructiuni pentru sedinta de închidere

- 1. *Multumiti clientului pentru cooperare, prezentati elementele pozitive si negative depistate*
- 2. *Explicati că toate elementele depistate sunt confidentiale*
- 3. *Cereti ca întrebările să fie puse după finalizarea sumarului*
- 4. *Reamintiti domeniul de certificare si standardul de referință*
- 5. *Explicati categoriile de neconformități*
- 6. *Explicati sistemul de esantionare & faptul că neconformități mai pot exista*
- 7. *Prezentati sumarul auditului (nr. de neconformități în fiecare categorie) & recomandări*
- 8. *Auditorii prezintă fiecare neconformitate*
- 9. *Întrebări*
- 10. *Explicarea procedurii de apel*
- 11. *Explicarea actiunilor ulterioare si a procedurii de închidere*

Participant(i) la sedinta de deschidere, semnătura

ANDREW ROBINSON
BRIAN RISLEY
JOHN PALMER
KATE WITLESS
MONICA FOSTER

Participant(i) la sedinta de închidere, semnătura

ANDREW ROBINSON
BRIAN RISLEY
JOHN PALMER
KATE WITLESS
MONICA FOSTER

Russell Romania - ISO 9000 Consulting
SagiPrest Consulting SRL

Bisericii Române 70, Brasov, România

Detalii Audit

ABC BIROTICS LTD.

Număr audit: ABC-01-EN

Durata auditului: din **25/11/2004** până la **25/11/2004**

Auditor(i): **Angela Simpson, Daniel Smith**

Tipul auditului: **Supraveghere**

Standard: **ISO 9001:2000**

Domeniul acoperit de qms: **Comercializarea produselor de birotică**

Clauza din standard **5.1 Angajamentul managementului**

Subiect **Ce dovezi există din partea managementului de vârf privind a) comunicarea în cadrul organizației a importanței satisfacerii cerințelor clienților, precum și a cerințelor legale și de reglementare?**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Comunicarea în cadrul organizației a importanței satisfacerii cerințelor clienților s-a realizat prin elaborarea și afișarea Politicii în domeniul calității. De asemenea, s-au realizat instruirii și verificări ale personalului pe această tematică.

Verificat Proces Verbal de Instruire/Verificare din 13.09.2004, 28.10.2004 și din 17.11.2004 cu Manualul Calității, Politica în domeniul calității.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Proces verbal de instruire/verificare

Persoane intervievate:

Andrew Robinson,

Monica Foster

Clauza din standard **5.1 Angajamentul managementului**

Subiect **Ce dovezi există din partea managementului de vârf, privind angajamentul său referitor la b) stabilirea politicii referitoare la calitate?**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Politica în domeniul calității este prezentată în Manualul de Management al Calității, împreună cu obiectivele aferente perioadei cerute. Acestea se regăsesc în Manualul de Management al Calității.

Verificat Politica în domeniul calității datată 19.02.2004.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Politica în domeniul calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Politica în domeniul calității

Persoane intervievate:

Andrew Robinson,

Monica Foster

Clauza din standard **5.1 Angajamentul managementului**

Subiect **Ce dovezi există din partea managementului de vârf privind c) definirea obiectivelor măsurabile, aferente politicii referitoare la calitate?**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Politica în domeniul calității conține obiective clare, dintre care enumerăm:

- Prestarea de servicii de comercializare a produselor de birotică astfel încât fiecare client să fie mulțumit de produsele achiziționate, condițiile de achiziționare, respectiv garanția oferită;
- Determinarea semestrială a gradului de satisfacție a clienților și menținerea acestuia la un nivel global de peste 80%.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Politica în domeniul calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Politica în domeniul calității

Persoane intervievate:

Andrew Robinson,

Monica Foster

Clauza din standard **5.1 Angajamentul managementului**Subiect **Ce dovezi există din partea managementului de vârf privind d) asigurarea disponibilității resurselor necesare?**Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Pentru anul 2004, a fost elaborat un Bugetul de Venituri si Cheltuieli care prezintă toate resursele necesare bunei funcționări a organizației: resurse materiale, financiare si umane.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Persoane intervievate:

Andrew Robinson,
Monica FosterClauza din standard **5.3 Politica referitoare la calitate**Subiect **Cum respectă politica în domeniul calității cerintele stipulate în clauza 5.3 a - e?**Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

a) Politica în domeniul calității se consideră a fi adecvată scopului organizației deoarece urmărește să ofere clienților săi produse si servicii de înaltă calitate. În acest sens politica este susținută de obiective adecvate.

b) Politica în domeniul calității include un angajament din partea managementului de vârf privind satisfacerea cerintelor clienților si îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

Extras din Politica în domeniul calității datată 19.02.2004: " Este politica ABC Birotics Ltd. de a oferi clienților săi servicii de înaltă calitate, respectiv de a satisface cerintele contractuale, legale si de reglementare aplicabile, inclusiv prevederile standardului SR EN ISO 9001:2001. Organizația urmărește îmbunătățirea continuă a eficienței si eficacității sistemului de management al calității care este analizat în cadrul sedintelor efectuate de management. În analiza efectuată, se îmbunătățesc obiectivele calității existente si se stabilesc altele noi."

c) Politica în domeniul calității menționează faptul că obiectivele curente sunt analizate periodic în timpul analizelor efectuate de management.

d) Politica este comunicată în întreaga organizație prin afisarea acesteia la locurile de muncă, prin instruirii specifice ale personalului cu Politica în domeniul calității si implicatiile acesteia. De asemenea, organizația se asigură că politica este înțeleasă, prin verificările periodice pe care le realizează.

Pe parcursul prezentului audit au fost chestionate pe probleme de Politică a calității următoarele persoane: Brian Risley, Kate Witless si George Hamilton. S-a constatat că aceste persoane sunt familiarizate cu Politica în domeniul calității.

e) Obiectivele calității sunt analizate periodic cu ocazia analizelor efectuate de management. În timpul acestora sunt stabilite obiective noi, iar cele curente sunt analizate în vederea îmbunătățirii lor.

Documente aplicabile:

Politica în domeniul calității

Documente examinate:

Politica în domeniul calității

Persoane intervievate:

Andrew Robinson,
Monica Foster

Clauza din standard **5.4.1 Obiectivele calității**Subiect **Cum sunt stabilite si măsurate obiectivele referitoare la calitate?**Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Obiectivele calității sunt determinate în urma analizei datelor specifice perioadei investigate. Acest lucru se realizează în timpul analizei efectuate de management. În funcție de rezultatele obținute și de orientarea strategică a firmei, se determină obiective noi sau sunt îmbunătățite cele curente.

Pentru fiecare obiectiv stabilit se impun elemente specifice de măsurare, respectiv se asignează funcțiile relevante din organizație.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Persoane intervievate:

Andrew Robinson,
Monica FosterClauza din standard **5.4.1 Obiectivele calității**Subiect **Obiectivele sunt relevante si realizabile?**Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Da, obiectivele sunt relevante și susțin Politica în domeniul calității. Un exemplu de obiectiv relevant și realizabil este instruirea personalului cu procedurile sistemului de management al calității până la sfârșitul anului, obiectiv realizat la data auditului.

Documente aplicabile:

Politica în domeniul calității

Documente examinate:

Politica în domeniul calității

Persoane intervievate:

Brian Risley,
Andrew RobinsonClauza din standard **5.4.2 Planificarea sistemului de management al calității**Subiect **Cum este condusă planificarea calității?**Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Planificarea calității este realizată prin elementele descrise în Manualul de Management al Calității, respectiv în procedurile aplicabile.

În situația în care se planifică modificări ale sistemului care ar putea afecta modul de operare al acestuia, modificările sunt analizate în cadrul sedințelor de analiză a managementului pentru a asigura faptul că integritatea sistemului nu este compromisă.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Persoane intervievate:

Andrew Robinson,
Monica Foster

Clauza din standard **5.5.1 Responsabilitate si autoritate**Subiect **Cum sunt definite si comunicate responsabilitățile si autoritățile personalului?**Corespunzător **Da**Implementată **Da**Eficientă **Da**Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Responsabilitățile si autoritățile personalului sunt prezentate în Manualul de Management al Calității. Structura organizatorică este prezentată în organigramă, iar în continuare sunt identificate principalele responsabilități ale funcțiilor cheie menționate în organigramă.

Comunicarea responsabilităților si autorităților se face cu ajutorul Fisei Postului angajatului.

Verificat Fisa Postului pentru angajatii John Palmer si Monica Foster.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Fisa postului

Persoane intervievate:

Brian Risley,

Kate Witless

Clauza din standard **5.6.1 Generalități**Subiect **Care este frecvența analizelor efectuate de management?**Corespunzător **Da**Implementată **Da**Eficientă **Da**Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Sedinta de Analiză a Managementului are loc semestrial, imediat după desfășurarea auditurilor interne.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

PAQ 04 - Analiza managementului, actiuni
preventive

Documente examinate:

PAQ 04 - Analiza managementului, actiuni
preventive

Persoane intervievate:

Andrew Robinson,

Monica Foster

Clauza din standard **5.6.1 Generalități**Subiect **Aceste analize sunt conduse de către managementul de la cel mai înalt nivel?**Corespunzător **Da**Implementată **Da**Eficientă **Da**Punctaj **100**

Răspuns oferit:

La Sedinta de Analiză a Managementului participă managementul la cel mai înalt nivel reprezentat de Directorul General - dl. Andrew Robinson.

Verificat Agenda Sedintei de Analiză a Managementului din 21.10.2004.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Agenda SAM

Persoane intervievate:

Andrew Robinson,

Monica Foster

Clauza din standard **5.6.2 Elemente de intrare ale analizei**Subiect **Cum respectă datele de intrare ale analizei cerintele clauzei 5.6.2 a - g?**Corespunzător **Da**Implementată **Da**Eficientă **Da**Punctaj **100**

Răspuns oferit:

a) Rezultatele auditurilor interne sunt luate în discuție, cu scopul determinării oportunităților de îmbunătățire. În Agenda SAM din 21.10.2004 sunt prezentate rezultatele ultimului audit intern, inclusiv neconformitățile depistate și stadiul implementării acțiunilor corective.

b) Analiza efectuată de management a luat în considerare satisfacția clienților. Reprezentantul Managementului a prezentat rezultatele obținute. Acestea situează organizația la un nivel de performanță de 84%, nivel caracterizat ca fiind între Bun și Foarte bun.

Verificat Raport privind satisfacția clienților - Iulie 2004.

c) Performanța proceselor și conformitatea produselor este analizată pe baza Rapoartelor de Neconformitate.

d) Stadiul acțiunilor corective și preventive a fost prezentat în cadrul analizei efectuate de management.

e) Eficiența unor acțiuni corective stabilite în Rapoartele de Neconformitate a fost analizată în cadrul sedinței de analiză a managementului.

f) Nu s-au identificat astfel de schimbări în cadrul analizei efectuate de management (nu a fost cazul).

g) În cadrul sedinței de analiză a managementului au fost făcute recomandări pentru îmbunătățirea calității produselor comercializate și a serviciului prestat precum: efectuarea unor instruirii specifice ale personalului de vânzări privind satisfacerea cerințelor clienților, găsirea unei noi modalități de depozitare a produselor în depozit etc.

Documente aplicabile:

PAQ 04 - Analiza managementului, acțiuni preventive

Documente examinate:

PAQ 04 - Analiza managementului, acțiuni preventive
Agenda SAM
Raport privind satisfacția clienților

Persoane intervievate:

Andrew Robinson,
Monica FosterClauza din standard **5.6.3 Elemente de ieșire ale analizei**Subiect **Care sunt elementele de ieșire ale analizei efectuate de management și cum respectă acestea prevederile clauzei 5.6.3 a - c?**Corespunzător **Da**Implementată **Da**Eficientă **Da**Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Înregistrările disponibile constau în Agenda Sedinței de Analiză a Managementului și rapoartele adiționale la aceasta (a se vedea răspunsurile anterioare pentru exemplificare).

Documente aplicabile:

PAQ 04 - Analiza managementului, acțiuni preventive

Documente examinate:

PAQ 04 - Analiza managementului, acțiuni preventive

Persoane intervievate:

Andrew Robinson,
Monica Foster

Clauza din standard **6.1 Asigurarea resurselor**Subiect **Cum determină organizatia resursele necesare?**Corespunzător **Da**Implementată **Da**Eficientă **Da**Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Determinarea resurselor necesare se realizează prin analiza cerintelor clientilor, a cerintelor legale si de reglementare. Organizatia se asigură că resursele necesare sunt furnizate, astfel încât să fie îndeplinite cerintele clientilor.

Principalele resurse luate în considerare sunt cele financiare, infrastructura, funizori, resurse umane si echipamente. Acestea sunt analizate cu precădere în cadrul analizelor efectuate de management.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Persoane intervievate:

Kate Witless,
Brian RisleyClauza din standard **6.2.2 Competență, constientizare si instruire**Subiect **Cum determină organizatia necesarul de competente?**Corespunzător **Da**Implementată **Da**Eficientă **Da**Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Necesarul de competente se determină cu precădere în cadrul sedintelor de analiză a managementului. Metodele de determinare a competentei angajatilor constau în revizuirea si actualizarea Fiselor Postului, evaluarea personalului în baza Fiselor de Post revizuite si analizate si întocmirea unui referat privind resursele umane, luarea de decizii privind furnizarea de instruiiri, respectiv angajarea de personal.

Verificat Referat privind activitatea angajatului John Palmer.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității
Referat privind activitatea personalului

Persoane intervievate:

Brian Risley,
Kate WitlessClauza din standard **6.2.2 Competență, constientizare si instruire**Subiect **Ce instruiiri sunt furnizate de organizatie?**Corespunzător **Da**Implementată **Da**Eficientă **Da**Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Instruirile furnizate de organizatie sunt atât pe latura tehnică specifică activităților ce se desfășoară în cadrul organizatiei, cât si pe latura asigurării calității. Instruirile sunt făcute piramidal, conform planului de instruire, respectiv ori de câte ori este necesar, pentru a îmbunătăți valoarea resurselor umane. Instruirile sunt urmate de verificări ale cunostintelor dobândite. Toate aceste actiuni sunt înregistrate în Procesele verbale de instruire/verificare.

Documente aplicabile:
Manualul Calității

Documente examinate:
Manualul Calității

Persoane interviuate:
Brian Risley,
Kate Witless

Clauza din standard **6.2.2 Competență, constientizare si instruire**

Subiect **Cum este monitorizată eficiența instruirilor realizate?**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Monitorizarea eficienței instruirilor realizate se face prin verificări ale cunostintelor dobândite, cu înregistrarea rezultatelor în Procesele Verbale de Instruire/Verificare. În plus, se analizează și Rapoartele de Neconformitate care au drept cauză instruirea defectuoasă a personalului.

Verificat Proces Verbal de Instruire/Verificare specific verificării de cunostinte datat 24.09.2004.

Documente aplicabile:
Manualul Calității

Documente examinate:
Manualul Calității
Proces verbal de instruire/verificare

Persoane interviuate:
Kate Witless

Clauza din standard **6.2.2 Competență, constientizare si instruire**

Subiect **Ce înregistrări sunt disponibile pentru scolarizare, instruire, abilități si experiență?**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Înregistrările disponibile privind scolarizarea, instruirea, experienta, abilitățile si experienta sunt: Curriculum vitae, Procese verbale de instruire/verificare, Referate privind activitatea personalului, Fisa postului, Formular de interviu la angajare, copii ale diplomelor.

Verificat Dosar personal al angajatei Monica Foster - Reprezentantul Managementului Calității.

Documente aplicabile:
Manualul Calității

Documente examinate:
Manualul Calității
Dosar personal

Persoane interviuate:
Brian Risley,
Kate Witless

Clauza din standard **6.3 Infrastructura**

Subiect **Cum este asigurată mentenanța clădirilor, mediului, echipamentelor si serviciilor?**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Mentenanța clădirilor și a infrastructurii se realizează prin efectuarea de întrețineri și reparații, dacă este cazul. Organizația realizează mentenanța clădirilor prin efectuarea curățeniei zilnice.

Documente aplicabile:
Manualul Calității

Documente examinate:
Manualul Calității

Persoane interviuate:
John Palmer

Clauza din standard **6.3 Infrastructura**Subiect **Precizati cerinte speciale referitoare la infrastructură (încăperi curate, protecție antistatică, încăperi reci, etc.).**Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Organizatia a determinat ca cerință specială legată de infrastructură, curățenia acestora, astfel încât să se respecte normele de igienă, respectiv pentru a asigura satisfacția clientului.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Persoane intervievate:

John Palmer

Clauza din standard **7.2.1 Determinarea cerintelor referitoare la produs**Subiect **Descrieti felul în care organizatia gestionează cererile de ofertă, licitatiile (dacă este aplicabil), comenzile si contractele cu clientii.**Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Cererile de ofertă se înregistrează de către personalul de vânzări și se trimit apoi clientilor oferte de preturi și produse.

Comenzile clientilor se primesc de către Compartimentul Vânzări în scris sau direct la sediul organizatiei. Acestea sunt înregistrate de personalul de vânzări și sunt analizate de către Directorul de Vânzări.

Contractele sunt analizate înainte de acceptare, de către Directorul de Vânzări. Analiza spre aprobare și semnarea contractului cu clientul sunt responsabilitățile Directorului General.

Organizatia nu a participat la nici o licitație până la data prezentului audit.

Verificat:

- Oferta din 13.09.2004;
- Comenzi din 22.07.2004, 29.07.2004, 15.11.2004 și 19.10.2004;
- Contract nr. 36A datat 3.06.2002.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Ofertă

Comandă

Contract

Persoane intervievate:

Brian Risley

Clauza din standard **7.2.1 Determinarea cerintelor referitoare la produs**Subiect **Care sunt cerintele statutare si de reglementare definite de organizatie?**

Corespunzător Da	Implementată Da	Eficientă Da	Punctaj 100
-------------------------	------------------------	---------------------	--------------------

Răspuns oferit:

Cerintele statutare si de reglementare definite de organizatie sunt cele specifice domeniului de activitate a acesteia.

Documente aplicabile:
Manualul CalitățiiDocumente examinate:
Manualul CalitățiiPersoane intervievate:
Brian RisleyClauza din standard **7.2.1 Determinarea cerintelor referitoare la produs**Subiect **Precizati cerinte identificate de organizatie dar nespecificate de client.**

Corespunzător Da	Implementată Da	Eficientă Da	Punctaj 100
-------------------------	------------------------	---------------------	--------------------

Răspuns oferit:

Cerintele identificate de organizatie dar nespecificate de client sunt^a

- lipsa prafului pe produsele oferite spre comercializare;
- integritatea ambalajelor produselor.

Documente aplicabile:
Manualul CalitățiiDocumente examinate:
Manualul CalitățiiPersoane intervievate:
Brian RisleyClauza din standard **7.2.2 Analiza cerintelor referitoare la produs**Subiect **Cum sunt definite cerintele?**

Corespunzător Da	Implementată Da	Eficientă Da	Punctaj 100
-------------------------	------------------------	---------------------	--------------------

Răspuns oferit:

Cerintele sunt definite în scris si verbal.

Documente aplicabile:
Manualul CalitățiiDocumente examinate:
Manualul CalitățiiPersoane intervievate:
Brian RisleyClauza din standard **7.2.2 Analiza cerintelor referitoare la produs**Subiect **Cum se asigură organizatia că poate întruni cerintele specificate de client?**

Corespunzător Da	Implementată Da	Eficientă Da	Punctaj 100
-------------------------	------------------------	---------------------	--------------------

Răspuns oferit:

Cerintele definite de client pot fi satisfăcute prin cunoasterea capabilității furnizorilor, cunoasterea capabilității organizatiei de a respecta termenele de livrare convenite precum si prin utilizarea cataloagelor si specificatiilor tehnice oferite de furnizori.

Documente aplicabile:
Manualul CalitățiiDocumente examinate:
Manualul CalitățiiPersoane intervievate:
Brian Risley

Clauza din standard **7.2.2 Analiza cerintelor referitoare la produs**Subiect **Cum se realizează modificarea comenzii si a contractului?**

Corespunzător Da	Implementată Da	Eficientă Da	Punctaj 100
-------------------------	------------------------	---------------------	--------------------

Răspuns oferit:

Modificarea contractului se realizează prin încheierea de acte aditionale la contractul existent.

Modificarea comenzii implică emiterea unei comenzi noi din partea clientului. În magazin, modificarea comenzii se face direct de către personalul de vânzări.

În perioada scursă de la ultimul audit de supraveghere nu s-au înregistrat modificări ale contractelor.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Persoane intervievate:

Brian Risley

Clauza din standard **7.2.2 Analiza cerintelor referitoare la produs**Subiect **Ce înregistrări se păstrează?**

Corespunzător Da	Implementată Da	Eficientă Da	Punctaj 100
-------------------------	------------------------	---------------------	--------------------

Răspuns oferit:

Înregistrările care se păstrează sunt: cereri de oferte, oferte, comenzi, contracte, acte aditionale la contracte.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Persoane intervievate:

Brian Risley

Clauza din standard **7.2.3 Comunicarea cu clientul**Subiect **Cum comunică organizatia cu clientii săi?**

Corespunzător Da	Implementată Da	Eficientă Da	Punctaj 100
-------------------------	------------------------	---------------------	--------------------

Răspuns oferit:

Comunicarea cu clientul este directă în magazin. În rest se comunică telefonic sau prin fax cu confirmare de primire, prin e-mail.

Feedback-ul de la clienti este obtinut cu ajutorul chestionarelor de comunicare cu clientul, care se analizează de către Directorul de Vânzări. Rezultatele sunt prezentate în cadrul analizei efectuate de management.

Verificat Raport privind satisfactia clientilor - Iulie 2004.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Raport privind satisfactia clientilor

Persoane intervievate:

Brian Risley

Clauza din standard **7.2.3 Comunicarea cu clientul**Subiect **Cum sunt gestionate reclamațiile clientilor?**Corespunzător **Da**Implementată **Da**Eficientă **Da**Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Reclamațiile de la clienți sunt primite la sediul organizației de către vânzători sau secretariat. Clientul are obligația de a prezenta produsul defect, Certificatul de Conformitate, respectiv documentele care atestă achiziția produsului de la organizație. Dacă reclamația este întemeiată, se documentează cauzele neconformității în Raportul de neconformitate întocmit.

Verificat Reclamație datată 12.08.2004 privind furnizarea unor produse cu ambalajul deteriorat.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Reclamație client

Persoane intervievate:

Brian Risley

Clauza din standard **7.4.1 Procesul de aprovizionare**Subiect **Cum își evaluează și selectează organizația furnizorii săi?**Corespunzător **Da**Implementată **Da**Eficientă **Da**Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Evaluarea furnizorilor se realizează într-o primă fază prin trimiterea Chestionarelor de Autoevaluare a furnizorilor, prin fax sau direct. După primirea chestionarelor completate, se completează Raportul de Evaluare a Furnizorului. Dacă furnizorul este acceptat, se actualizează Lista Furnizorilor Acceptați.

Verificat Raport de Evaluare a Furnizorului Office Ltd. din data de 2.06.2004. Furnizorul este acceptat.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Raport de evaluare a furnizorului

Persoane intervievate:

Brian Risley

Clauza din standard **7.4.1 Procesul de aprovizionare**Subiect **Care sunt criteriile folosite pentru selecția furnizorilor?**Corespunzător **Da**Implementată **Da**Eficientă **Da**Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Criteriile folosite pentru selecția furnizorilor sunt: lipsa refuzurilor la recepție, flexibilitatea privind termenele de livrare, termenul de plată, solvabilitatea financiară s.a.

Pentru fiecare componentă a evaluării se acordă un punctaj. Punctajul general minim de acceptare este 6 de puncte din maxim 10.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Persoane intervievate:

Brian Risley

Clauza din standard **7.4.1 Procesul de aprovizionare**

Subiect **Cum este monitorizată performanța furnizorilor?**

Corespunzător **NU** Implementată **Da** Eficientă **Partial** Punctaj **60**

Răspuns oferit:

Performanța furnizorilor este analizată periodic, luând în considerare numărul și tipul neconformităților, respectiv impactul acestora asupra eficienței și eficacității organizației, respectiv a satisfacției clienților.

Pe parcursul auditului s-a constatat că furnizorul RTC Investment nu este introdus în Lista Furnizorilor Acceptați, iar comanda de aprovizionare nr. 243 din 24.10.2004 nu este semnată de persoana emitentă.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Lista furnizorilor acceptați

Comandă de aprovizionare

Persoane intervievate:

Brian Risley

Clauza din standard **7.4.1 Procesul de aprovizionare**

Subiect **Ce înregistrări se păstrează privind evaluarea și selecția furnizorilor?**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Înregistrările care se păstrează privind evaluarea și selecția furnizorilor sunt: Chestionare de evaluare, Rapoarte de evaluare a furnizorilor, Rapoarte de evaluare periodică a furnizorilor, Lista furnizorilor acceptați.

Verificat Lista Furnizorilor Acceptați din 11.10.2004.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Lista furnizorilor acceptați

Persoane intervievate:

Brian Risley

Clauza din standard **7.4.2 Informații pentru aprovizionare**

Subiect **Ce informații sunt conținute în comenzile de aprovizionare?**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Datele conținute în comenzile de aprovizionare sunt: denumirea furnizorului, datele de identificare a produsului comandat (coduri, descriere produs), cantitate, pret, locul livrării, criteriile de acceptare, data, semnătura etc.

Verificat comenzi de aprovizionare din 23.09.2004, 13.10.2004 și 9.11.2004.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Comandă de aprovizionare

Persoane intervievate:

Brian Risley

Clauza din standard **7.4.3 Verificarea produsului aprovizionat**Subiect **Cum se asigură organizatia că produsul aprovizionat satisface cerintele specificate de aceasta?**Corespunzător **Da**Implementată **Da**Eficientă **Da**Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Toate produsele aprovizionate sunt inspectate înainte de acceptarea lor de către gestionar.

Verificat:

- Notă de Recepție nr. 1290, nr. 1358 și nr. 1559.

- Factură Fiscală din 12.11.2004.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Notă de recepție

Factură fiscală

Persoane intervievate:

Brian Risley

Clauza din standard **7.5.1 Controlul producției și al furnizării serviciului**Subiect **Cum planifică și conduce organizatia activitățile sale de producție / furnizare de servicii?**Corespunzător **Da**Implementată **Da**Eficientă **Da**Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Planificarea activităților se realizează săptămânal pe baza datelor din comenzile primite, respectiv a nivelului curent al stocurilor tampon.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Persoane intervievate:

John Palmer

Clauza din standard **7.5.1 Controlul producției și al furnizării serviciului**Subiect **Cum se realizează planificarea necesarului de aprovizionare?**Corespunzător **Da**Implementată **Da**Eficientă **Da**Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Cel puțin o dată pe săptămână se face o analiză pentru a determina necesarul de aprovizionare pentru fiecare tip de produs. Analiza ia în considerare noile comenzi de la clienți, respectiv stocurile existente în depozitele organizației. În plus se ia în considerare și volumul vânzărilor din perioada similară a anului trecut.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Persoane intervievate:

John Palmer

Clauza din standard **7.5.1 Controlul productiei si al furnizării serviciului**Subiect **Ce informatii si echipamente sunt furnizate?**Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Informatiile furnizate de organizatie se regăsesc în cataloagele si specificatiile tehnice folosite de personal pentru identificarea produselor.

Echipamentele furnizate sunt casele de marcat.

Documente aplicabile:
Manualul CalitățiiDocumente examinate:
Manualul CalitățiiPersoane intervievate:
John PalmerClauza din standard **7.5.3 Identificare si trasabilitate**Subiect **Cum este identificat stadiul produsului?**Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Identificarea stadiului produsului este asigurată prin înregistrări adecvate, începând cu procesul de aprovizionare până la activitățile specifice garanției. În plus, identificarea produselor se realizează prin etichete aplicate pe acestea, etichetarea rafturilor, coduri ale produselor.

Documente aplicabile:
Manualul CalitățiiDocumente examinate:
Manualul CalitățiiPersoane intervievate:
John PalmerClauza din standard **7.5.3 Identificare si trasabilitate**Subiect **Trasabilitatea este o cerință impusă?**Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Deși nu este o cerință impusă, organizatia asigură trasabilitatea serviciilor furnizate. Trasabilitatea este asigurată prin utilizarea de înregistrări unice.

Documente aplicabile:
Manualul CalitățiiDocumente examinate:
Manualul CalitățiiPersoane intervievate:
John Palmer

Clauza din standard **7.5.4 Proprietatea clientului**

Subiect **Organizatia primeste materiale de la client?**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Această clauză nu este aplicabilă activității desfășurate de organizatie.

Clauza 7.5.4 se regăsește în excluderile prezentate în Manualul Calității.

Documente aplicabile:
Manualul Calității

Documente examinate:
Manualul Calității

Persoane intervievate:
John Palmer

Clauza din standard **7.5.5 Păstrarea produsului**

Subiect **Cum sunt depozitate subansamblele, materialele si produsele finite?**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Produsele sunt depozitate pe rafturi cu identificarea corespunzătoare.

Documente aplicabile:
Manualul Calității

Documente examinate:
Manualul Calității

Persoane intervievate:
John Palmer

Clauza din standard **7.5.5 Păstrarea produsului**

Subiect **Zonele, spatiile de depozitare sunt adecvate?**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Organizatia are două depozite si un magazin care asigură conditii de depozitare adecvate.

Documente aplicabile:
Manualul Calității

Documente examinate:
Manualul Calității

Persoane intervievate:
John Palmer

Clauza din standard **7.5.5 Păstrarea produsului**

Subiect **Există cerinte speciale privind depozitarea produselor? Dacă da, care sunt acestea?**

Corespunzător **NU** Implementată **Da** Eficientă **Partial** Punctaj **60**

Răspuns oferit:

Cerintele speciale privind depozitarea produselor se referă la mentinerea nivelului de praf si de umiditate în limite normale.

Pe parcursul auditului au fost identificate în cadrul magazinului produse (topuri de hârtie, cutii cu pixuri etc) acoperite de praf si cu ambalajele deteriorate. A se vedea neconformitate numărul 2.

Documente aplicabile:
Manualul Calității

Documente examinate:
Manualul Calității

Persoane intervievate:
John Palmer

Clauza din standard **7.5.5 Păstrarea produsului**

Subiect **Există produse ce au termen de garantie? Dacă da, cum sunt mentinute acestea?**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:
Nu există produse cu termen de garantie.

Documente aplicabile:
Manualul Calității

Documente examinate:
Manualul Calității

Persoane intervievate:
John Palmer

Clauza din standard **7.5.5 Păstrarea produsului**

Subiect **Ce metode de manipulare sunt folosite?**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:
Metoda folosită cel mai frecvent de organizatie este manipularea manuală.

Documente aplicabile:
Manualul Calității

Documente examinate:
Manualul Calității

Persoane intervievate:
John Palmer

Clauza din standard **7.5.5 Păstrarea produsului**

Subiect **Metodele de manipulare folosite sunt adecvate?**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:
Da, metoda de manipulare folosită este adecvată.

Documente aplicabile:
Manualul Calității

Documente examinate:
Manualul Calității

Persoane intervievate:
John Palmer

Clauza din standard **7.5.5 Păstrarea produsului**Subiect **Ce metode de ambalare se utilizează?**Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Produsele sunt comercializate în ambalaje proprii, ca de exemplu: cutii, pungi, flacoane și după caz, prin aplicarea unor metode de protejare suplimentară.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Persoane intervievate:

John Palmer

Clauza din standard **7.5.5 Păstrarea produsului**Subiect **Care persoane au autoritatea finală de eliberare a produsului și cum se realizează aceasta?**Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Autoritatea finală de eliberare a produselor o are vânzătorul. Eliberarea produselor se face prin emitere de documente specifice: aviz de expeditie, factură fiscală, bon de casă și după caz, certificat de garanție.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Persoane intervievate:

John Palmer

Clauza din standard **7.6 Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare**Subiect **Cum și unde a definit organizația monitorizările și măsurările asupra produsului?**Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Monitorizările și măsurările asupra produsului sunt prezentate în Manualul de Management al Calității, respectiv în documentațiile tehnice oferite de furnizori.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Persoane intervievate:

John Palmer

Clauza din standard **7.6 Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare**Subiect **Ce echipamente de măsurare și monitorizare sunt utilizate?**Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Singurul echipament de măsurare și monitorizare utilizat este software-ul antivirus instalat pe fiecare calculator în parte.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Persoane intervievate:

John Palmer

Clauza din standard **7.6 Controlul dispozitivelor de măsurare si monitorizare**Subiect **Dacă este folosit software de măsurare / monitorizare, cum este validat?**

Corespunzător Da	Implementată Da	Eficientă Da	Punctaj 100
-------------------------	------------------------	---------------------	--------------------

Răspuns oferit:

Organizatia foloseste numai software de monitorizare. Acesta este programul antivirus Norton Antivirus instalat pe calculatoarele din cadrul organizatiei.

Documente aplicabile:
Manualul Calității

Documente examinate:
Manualul Calității

Persoane intervievate:
John Palmer

Clauza din standard **8.1 Generalități**Subiect **Există un proces de îmbunătățire continuă a eficienței si eficacității sistemului de management al calității?**

Corespunzător Da	Implementată Da	Eficientă Da	Punctaj 100
-------------------------	------------------------	---------------------	--------------------

Răspuns oferit:

Da, procesul de îmbunătățire continuă este avut permanent în vedere. Pentru îmbunătățirea continuă a eficienței si eficacității sistemului de management al calității se efectuează analiza rezultatelor auditurilor afectuate. În plus, se evaluează eficacitatea si eficiența sistemului de management al calității privind satisfacerea cerintelor clientilor.

Documente aplicabile:
Manualul Calității
Agenda SAM

Documente examinate:
Manualul Calității

Persoane intervievate:
Monica Foster

Clauza din standard **8.1 Generalități**Subiect **Acest proces include tehnici statistice?**

Corespunzător Da	Implementată Da	Eficientă Da	Punctaj 100
-------------------------	------------------------	---------------------	--------------------

Răspuns oferit:

Da, în Manualul de Management al Calității sunt specificate tehnicile statistice folosite de organizatie. Acestea includ diagrame Pareto, grafice simple, etc. Exemple de tehnici statistice au fost identificate în Agenda Sedintei de Analiză a Managementului, în Raportul privind satisfactia clientilor etc.

Documente aplicabile:
Manualul Calității
Agenda SAM

Documente examinate:
Manualul Calității
Agenda SAM
Raport privind satisfactia clientilor

Persoane intervievate:
Monica Foster

Clauza din standard **8.2.1 Satisfactia clientului**Subiect **Cum obtine si foloseste organizatia informatii referitoare la satisfactia clientilor?**Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Gradul de satisfactie al clientilor este determinat semestrial de către Reprezentantul Managementului Calității, respectiv este analizat în cadrul analizelor efectuate de management. Metodele de determinare a gradului de satisfactie a clientilor includ folosirea chestionarelor de comunicare cu clientul, analiza reclamatilor clientilor, respectiv metode de obtinere a feedback-ului de la clienti, după cum este aplicabil.

Verificat:

- Agenda Sedintei de Analiză a Managementului din 21.10.2004;
- Raport privind satisfactia clientilor - Iulie 2004.

Documente aplicabile:

Manualul Calității
Agenda SAM

Documente examinate:

Manualul Calității
Agenda SAM
Raport privind satisfactia clientilor

Persoane intervievate:

Monica Foster

Clauza din standard **8.2.2 Audit intern**Subiect **Există procedura mandatară documentată? Dacă da, înregistrați numărul editiei si data acesteia.**Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Da, procedura mandatară documentată este PAQ 03 - Audituri interne, editia 1 din 7.04.2002.

Documente aplicabile:

PAQ 03 - Audituri interne

Documente examinate:

PAQ 03 - Audituri interne

Persoane intervievate:

Monica Foster

Clauza din standard **8.2.2 Audit intern**Subiect **Care este planificarea auditurilor interne?**Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Planificarea auditurilor interne este semestrială. Pentru anul 2004 sunt planificate 2 audituri interne: unul în luna Aprilie si celălalt în luna Octombrie. Ambele audituri interne s-au desfășurat la termenele stabilite.

Documente aplicabile:

PAQ 03 - Audituri interne

Documente examinate:

PAQ 03 - Audituri interne

Persoane intervievate:

Monica Foster

Clauza din standard **8.2.2 Audit intern**

Subiect **Auditarea internă asigură auditarea întregului domeniu acoperit de sistemul de management al calității, respectiv identifică îmbunătățirile necesare?**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Da, auditarea internă asigură auditarea întregului domeniu acoperit de sistemul de management al calității și identifică îmbunătățirile necesare. Ca exemplu, la auditul desfășurat pe 14.10.2004, s-a auditat întreaga organizație conform documentelor specifice auditului.

Documente aplicabile:
PAQ 03 - Audituri interne

Documente examinate:
PAQ 03 - Audituri interne

Persoane interviuate:
Monica Foster

Clauza din standard **8.2.2 Audit intern**

Subiect **Auditorii interni sunt independenți?**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Da, auditorii sunt independenți. Organizația a apelat la serviciile unei firme specializate în domeniu, pentru realizarea auditurilor interne.

Documente aplicabile:
PAQ 03 - Audituri interne

Documente examinate:
PAQ 03 - Audituri interne

Persoane interviuate:
Monica Foster

Clauza din standard **8.2.2 Audit intern**

Subiect **Cum sunt gestionate neconformitățile depistate în timpul auditurilor?**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Neconformitățile depistate în timpul auditului sunt tratate ca și cum ar fi neconformități specifice proceselor.

Documente aplicabile:
PAQ 03 - Audituri interne

Documente examinate:
PAQ 03 - Audituri interne

Persoane interviuate:
Monica Foster

Clauza din standard **8.2.2 Audit intern**

Subiect **Ce înregistrări se păstrează privind auditurile interne?**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Înregistrările care se păstrează privind auditurile interne sunt: Planul de audit, Chestionarul de audit, Rapoarte de neconformitate, Sumarul auditului.

Documente aplicabile:
PAQ 03 - Audituri interne

Documente examinate:
PAQ 03 - Audituri interne

Persoane intervievate:
Monica Foster

Clauza din standard **8.2.2 Audit intern**

Subiect **Precizati rapoartele de audit examinate si detaliate cu privire la implemmentarea si mentinerea efectivă a sistemului de management al calitatii.**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Pe parcursul auditului intern desfășurat pe 14.10.2004 au fost identificate 2 neconformități minore, neconformități care au fost rezolvate până la data prezentului audit.

Verificat Sumarul auditului intern datat 14.10.2004.

Documente aplicabile:
PAQ 03 - Audituri interne

Documente examinate:
PAQ 03 - Audituri interne
Sumarul auditului

Persoane intervievate:
Monica Foster

Clauza din standard **8.2.3 Monitorizarea si măsurarea proceselor**

Subiect **Cum este asigurată măsurarea si monitorizarea proceselor?**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Măsurarea si monitorizarea proceselor se realizează prin analiza Rapoartelor de neconformitate completate de membrii organizatiei, a Rapoartelor specifice auditului, respectiv a reclamatiiilor de la clienti. Periodic, se face si o analiză a feedback-ului de la clienti. De asemenea, procesele sunt controlate si prin planificările care se fac. Dacă rata defectelor prezintă o tendință de crestere sau este inacceptabil de mare, se analizează gradul de adecvare al proceselor de către personal calificat, cu identificarea posibilităților de îmbunătățire.

Documente aplicabile:
Manualul Calității

Documente examinate:
Manualul Calității

Persoane intervievate:
Monica Foster

Clauza din standard **8.2.4 Monitorizarea si măsurarea produsului**

Subiect **Cum este asigurată monitorizarea si măsurarea produsului?**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Măsurarea produsului se realizează prin inspectiile specifice care se fac la receptie, cu înregistrarea rezultatelor în documente specifice. Se verifică modul de ambalare, starea produsului, garantie specifică, etc.

Documente aplicabile:
Manualul Calității

Documente examinate:
Manualul Calității

Persoane intervievate:
Monica Foster

Clauza din standard **8.2.4 Monitorizarea si măsurarea produsului**Subiect **Ce înregistrări sunt mentinute pentru a dovedi conformitatea produsului cu criteriile de acceptare?**Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Înregistrările disponibile pentru a demonstra conformitatea produsului cu criteriile de acceptare sunt: Notele Interne de Receptie, Declarația de Conformitate și Certificatul de Calitate.

A se vedea exemplificările de la clauza 7.4.3.

Documente aplicabile:

Manualul Calității

Documente examinate:

Manualul Calității

Persoane intervievate:

Monica Foster

Clauza din standard **8.3 Controlul produsului neconform**Subiect **Există procedura mandatară documentată? Dacă da, înregistrați numărul editiei și data acesteia.**Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Procedura mandatară și documentată este PAQ 02 - Controlul neconformităților, editia 1 din 7.04.2002.

Documente aplicabile:

PAQ 02 - Controlul neconformităților

Documente examinate:

PAQ 02 - Controlul neconformităților

Persoane intervievate:

Monica Foster

Clauza din standard **8.3 Controlul produsului neconform**Subiect **Cum este identificat produsul neconform?**Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Produsul neconform este identificat folosind etichete specifice, respectiv prin înregistrări cum ar fi Rapoartele de neconformitate. În depozit, produsul neconform este izolat de produsele conforme și identificat corespunzător.

Documente aplicabile:

PAQ 02 - Controlul neconformităților

Documente examinate:

PAQ 02 - Controlul neconformităților

Persoane intervievate:

Monica Foster

Clauza din standard **8.3 Controlul produsului neconform**Subiect **Ce actiuni se întreprind asupra produsului neconform?**Corespunzător **Da**Implementată **Da**Eficientă **Da**Punctaj **100**

Răspuns oferit:

În urma depistării unui produs neconform, acesta se izolează prin depozitare în zona produselor neconforme sau este etichetat folosind eticheta PRODUS NECONFORM. Persoana care a constatat neconformitatea documentează acest lucru într-un Raport de neconformitate. Raportul este analizat de Comisia de Analiză a Neconformităților. Se identifică cauzele primare, se determină necesitatea de a întreprinde acțiuni corective. După cum este aplicabil, acestea sunt stabilite împreună cu responsabilii de implementare și cu termenii de realizare. Verificarea implementării acțiunilor corective este responsabilitatea Reprezentantului Managementului Calității.

Documente aplicabile:

PAQ 02 - Controlul neconformităților

Documente examinate:

PAQ 02 - Controlul neconformităților

Persoane intervievate:

Monica Foster

Clauza din standard **8.3 Controlul produsului neconform**Subiect **Cum este reverificat produsul reprelucrat?**Corespunzător **Da**Implementată **Da**Eficientă **Da**Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Nu se face o reprelucrare a produsului. Obiectul de activitate al organizației este comerțul. Toate produsele neconforme sunt trimise înapoi la furnizor pentru a fi înlocuite cu produse conforme.

Documente aplicabile:

PAQ 02 - Controlul neconformităților

Documente examinate:

PAQ 02 - Controlul neconformităților

Persoane intervievate:

Monica Foster

Clauza din standard **8.3 Controlul produsului neconform**Subiect **Cum se obțin concesiile de la client?**Corespunzător **Da**Implementată **Da**Eficientă **Da**Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Dacă este cazul, concesiile de la client se obțin prin discuții cu acesta.

Documente aplicabile:

PAQ 02 Controlul neconformităților

Documente examinate:

PAQ 02 - Controlul neconformităților

Persoane intervievate:

Monica Foster

Clauza din standard **8.3 Controlul produsului neconform**Subiect **Ce înregistrări se mențin privind neconformitățile existente?**Corespunzător **Da**Implementată **Da**Eficientă **Da**Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Înregistrările privind neconformitățile existente disponibile sunt Rapoartele de neconformitate.

Verificat Raport de Neconformitate din 14.09.2004, din 26.10.2004, 23.12.2004 etc.

Documente aplicabile:

PAQ 02 - Controlul neconformităților

Documente examinate:

PAQ 02 - Controlul neconformităților
Raport de neconformitate

Persoane intervievate:

Monica Foster

Clauza din standard **8.4 Analiza datelor**Subiect **Ce informații sunt disponibile pentru a demonstra respectarea clauzei 8.4 a - d?**Corespunzător **Da**Implementată **Da**Eficientă **Da**Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Informațiile disponibile pentru a demonstra conformitatea cu clauza 8.4 a...d sunt:

- a) Satisfacția clientului este determinată semestrial cu ocazia analizelor efectuate de management, folosind datele colectate cu ajutorul chestionarelor de comunicare cu clientul.
- b) Conformitatea cu cerințele referitoare la produs este determinată prin analiza reclamațiilor de la client și a Rapoartelor de neconformitate.
- c) Se face o analiză a Rapoartelor de neconformitate, a rapoartelor specifice auditurilor și a altor date relevante cu ocazia sedintelor de analiză a managementului.
- d) Se face evaluare aperiodică (o dată pe an) a performanțelor furnizorilor.

Documente aplicabile:

PAQ 04 - Analiza managementului, acțiuni preventive

Documente examinate:

PAQ 04 - Analiza managementului, acțiuni preventive

Persoane intervievate:

Monica Foster

Clauza din standard **8.4 Analiza datelor**Subiect **Cum sunt colectate și analizate datele pentru a demonstra a) adecvarea sistemului de management al calității?**Corespunzător **Da**Implementată **Da**Eficientă **Da**Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Datele necesare pentru a demonstra adecvarea sistemului de management al calității sunt colectate din Rapoarte de neconformitate, din Rapoartele de neconformitate de audit, date furnizate de client privind satisfacția acestuia și din alte înregistrări ale sistemului de management al calității.

Documente aplicabile:

PAQ 04 - Analiza managementului, actiuni preventive

Documente examinate:

PAQ 04 - Analiza managementului, actiuni preventive

Persoane interviuate:

Monica Foster

Clauza din standard **8.4 Analiza datelor**Subiect **Cum sunt colectate si analizate datele pentru a demonstra b) îmbunătățirea continuă a eficienței si eficacității sistemului de management al calității?**Corespunzător **Da**Implementată **Da**Eficientă **Da**Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Datele colectate sunt prelucrate în timpul analizelor efectuate de management astfel încât să prezinte situația actuală, cu scopul identificării oportunităților de îmbunătățire. Cu ocazia sedintelor de analiză a managementului si nu numai, se analizează fiecare oportunitate de îmbunătățire. Dacă se constată că este aplicabilă, se transpune în practică.

Documente aplicabile:

PAQ 04 - Analiza managementului, actiuni preventive

Documente examinate:

PAQ 04 - Analiza managementului, actiuni preventive

Persoane interviuate:

Monica Foster

Clauza din standard **8.5.1 Îmbunătățire continuă**Subiect **Organizatia continuă să-si îmbunătățească eficiența si eficacitatea sistemului de management al calității?**Corespunzător **Da**Implementată **Da**Eficientă **Da**Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Preocuparea pentru îmbunătățirea continuă este menționată în Politica în domeniul calității.

Documente aplicabile:

Manualul Calității
Politica în domeniul calității

Documente examinate:

Manualul Calității
Politica în domeniul calității

Persoane interviuate:

Monica Foster

Clauza din standard **8.5.2 Actiune corectivă**Subiect **Există procedura mandatară documentată? Dacă da, înregistrați numărul editiei si data acesteia.**Corespunzător **Da**Implementată **Da**Eficientă **Da**Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Procedura mandatară documentată este PAQ 02 - Controlul neconformităților, editia 1 din 7.04.2002.

Documente aplicabile:

PAQ 02 - Controlul neconformităților

Documente examinate:

PAQ 02 - Controlul neconformităților

Persoane interviuate:

Monica Foster

Clauza din standard **8.5.2 Actiune corectivă**

Subiect **Cum operează procedura pentru a preveni recurenta neconformităților?**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Procedura se bazează pe următoarele etape:

- identificarea neconformității - responsabilitatea fiecărui angajat;
- înregistrarea neconformității în Rapoartele de Neconformitate;
- predarea raportului către Reprezentantul Managementului pentru analiză și rezolvare;
- Reprezentantul Managementului încearcă rezolvarea problemei. Dacă nu este posibil, se trimite raportul Comisiei de Analiză a

Neconformităților;

- Comisia de Analiză a Neconformităților se întâlnește cel puțin odată pe săptămână;
- Comisia investighează cauzele primare ale neconformității;
- sunt stabilite metodele de tratare a neconformităților;
- este investigată necesitatea de a întreprinde acțiunile corective;
- se stabilesc acțiunile corective, dacă este cazul;
- se numesc responsabilii de implementare a acțiunilor corective;
- se stabilesc termenele finale de implementare;
- verificarea implementării acțiunilor corective este responsabilitatea Reprezentantului Managementului.

Documente aplicabile:

PAQ 02 - Controlul neconformităților

Documente examinate:

PAQ 02 - Controlul neconformităților

Persoane interviuate:

Monica Foster

Clauza din standard **8.5.3 Actiune preventivă**

Subiect **Există procedura mandatară documentată? Dacă da, înregistrați numărul editiei și data acesteia.**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Procedura mandatară documentată este PAQ 04 - Analiza managementului și acțiuni preventive, editia 1 din 7.04.2002.

Documente aplicabile:

PAQ 04 - Analiza managementului, acțiuni preventive

Documente examinate:

PAQ 04 - Analiza managementului, acțiuni preventive

Persoane interviuate:

Monica Foster

Clauza din standard **8.5.3 Actiune preventivă**

Subiect **Cum operează procedura pentru a elimina cauzele potențialelor neconformități?**

Corespunzător **Da** Implementată **Da** Eficientă **Da** Punctaj **100**

Răspuns oferit:

Prin analiza sintetică a datelor se obține o imagine de ansamblu a eficienței sistemului de management al calității. Se creează astfel, cadrul necesar stabilirii tendinței de evoluție și se pot stabili acțiunile preventive necesare.

Documente aplicabile:

PAQ 04 - Analiza managementului, acțiuni preventive

Documente examinate:

PAQ 04 - Analiza managementului, acțiuni preventive

Persoane interviuate:

Monica Foster

RAPORT DE NECONFORMITATE

Organizatia: ABC BIOTICS LTD.		
Audit număr: ABC-01-EN	Data: 25/11/2004	Nr. ref. NCR: 1 din 2
Ref. standard: ISO 9001:2000	Clauza: 7.4.1 Procesul de aprovizionare	
Comp. / Dept.: Compartiment Aprovizionare		
Descrierea neconformității: Pe parcursul auditului s-a constatat că furnizorul RTC Investment nu este introdus în Lista Furnizorilor Acceptati, iar comanda de aprovizionare nr. 243 din 24.10.2004 nu este semnată de persoana emitentă.	Cauza neconformității: Furnizorul RTC Investment este un furnizor cu care se colaborează recent, fiind în perioada de probă. Datorită volumului mare de muncă, persoana care a emis comanda de aprovizionare nr. 243 a omis să se semneze.	
Auditat: Brian Risley Semnătura	Auditor: Angela Simpson Semnătura	
Categoria neconformității (m, M, O): Minoră sau singulară		
Actiune corectivă: Furnizorul RTC Investment va fi evaluat conform procedurii documentate si introdus în Lista furnizorilor acceptati. Personalul Compartimentului Aprovizionare va fi instruit privind importanta semnăturii pe documente.	Data propunerii: 25/11/2004 Propus de: Brian Risley Semnătura Termen implem.: 12/12/2004 Responsabil: Brian Risley Semnătura	
Analiza actiunii corective propuse, de către auditor: Acceptable as proposed		
Auditor: Angela Simpson Semnătura	La data: 25/11/2004	
Stadiul implementării actiunii corective: RMC _____	Implementată Semnătura	Neimplementată La data: _____

RAPORT DE NECONFORMITATE

Organizatia: ABC BIROTICS LTD.		
Audit număr: ABC-01-EN	Data: 25/11/2004	Nr. ref. NCR: 2 din 2
Ref. standard: ISO 9001:2000	Clauza: 7.5.5 Păstrarea produsului	
Comp. / Dept.: Depozit		
Descrierea neconformității: Pe parcursul auditului au fost identificate în cadrul magazinului produse (topuri de hârtie, cutii cu pixuri etc.) acoperite de praf și cu ambalajele deteriorate.	Cauza neconformității: Neglijența gestionarului privind depozitarea produselor în cadrul depozitului.	
Auditat: John Palmer Semnătura	Auditor: Angela Simpson Semnătura	
Categoría neconformității (m, M, O): Minoră sau singulară		
Acțiune corectivă: Instruirea gestionarului privind cerințele speciale de depozitare a produselor în cadrul depozitului.	Data propunerii: 25/11/2004 Propus de: John Palmer Semnătura Termen implem.: 12/12/2004 Responsabil: John Palmer Semnătura	
Analiza acțiunii corective propuse, de către auditor: Acceptable as proposed		
Auditor: Angela Simpson Semnătura	La data: 25/11/2004	
Stadiul implementării acțiunii corective: RMC _____	Implementată Semnătura	Neimplementată La data: _____

Russell România (ISO 9000 Consulting)
SagiPrest Consulting SRL

Bisericii Române 70, Brasov, România

Sumarul Auditului

ABC BIROTICS LTD.

Număr audit: ABC-01-EN

Perioada auditului: din **25/11/2004** până în **25/11/2004**

Auditor(i): **Angela Simpson, Daniel Smith**

Tip audit: **Supraveghere**

Standard: **ISO 9001:2000**

Domeniu: **Comercializarea produselor de birotică**

Semnătura auditor(i):

Document elaborat de SagiPrest

Bisericii Române nr. 70, 2200 Brasov, România

MHA SP 006 /rev. 1 - 12 Aug 2003

STADIUL MANUALULUI CALITĂȚII:

Manualul de Management al Calității se află la editia1 din data de 7.04.2002. Manualul de Management al Calității este acceptat.

SUMARUL AUDITULUI:**a) *Apreciere Globală:***

Pe parcursul auditului de supraveghere s-a constatat o implementare bună a sistemului de management al calității. Sistemul de management al calității este unul functional, bazat pe o documentatie adecvată si personal constient de importanta mentinerii lui. Au fost identificate 2 neconformități minore care nu afectează integritatea sistemului de management al calității existent în cadrul organizatiei.

b) *Capabilitate:*

Organizatia este capabilă să satisfacă sistematic cerintele impuse pentru serviciile furnizate.

c) *Implementarea SMC:*

Sistemul de management al calității este bine implementat la toate nivelele organizatiei.

d) *Aranjamente pe Linie de Calitate:*

Organizarea internă, respectiv procesele sistemului de management al calității asigură o bună eficiență a activităților, respectiv un control adecvat al acestora. Sistemul de management al calității prezintă un grad mare de încredere.

e) *Maturitatea/Eficiența SMC:*

Maturitatea sistemului de management al calității existent în organizatia ABC Birotics Ltd. este conform standardului ISO 9004:2000, Anexa A, de nivel 4 pe o scară de la 1 la 5.

f) *Generalități:*

Pe parcursul auditului s-a constatat interes pentru mentinerea sistemului de management al calității, atât la nivelul managementului de vârf cât si la nivelul angajatilor.

AUDITURI INTERNE:

Organizatia ABC Birotics Ltd. a efectuat un audit intern în data de 14.10.2004. Cu ocazia acestui audit au fost identificate 2 neconformități minore care nu afectează major sistemul de management al calității, respectiv procesele organizatiei. .

Actiunile corective stabilite pentru neconformitățile depistate sunt adecvate, iar termenele de implementare propuse sunt realiste, aceasta dovedind interesul organizatiei pentru corectarea deficientelor si pentru îmbunătățirea activității.

Auditul a fost realizat de auditori independenti si a vizat întreaga organizatie, ceea ce conferă încredere în rezultatele obtinute.

COMPARATIE CU VIZITELE ANTERIOARE:

Comparativ cu auditul de supraveghere precedent, organizatia își mentine acelasi nivel de maturitate al sistemului de management al calității, respectiv nivelul 4 pe o scară de la 1 la 5, conform standardului ISO 9004:2000.

SUMARUL NCR(s):

Pe parcursul prezentului audit au fost identificate 2 neconformități minore. Prima neconformitate se referea la colaborarea cu un furnizor care nu era trecut pe Lista furnizorilor acceptati si ne semnarea unei comenzi de aprovizionare de către persoana emitentă. Cea de a doua neconformitate se referea la identificarea unor produse(topuri de hârtie, cutii cu pixuri etc.) prăfuite si cu ambalajele deteriorate.

Ambele neconformități au fost înregistrate în Rapoartele de Neconformitate anexate. Pentru fiecare neconformitate, în timpul sedintei de închidere a auditului s-au investigat cauzele neconformităților, respectiv s-au propus actiuni corective, responsabili de implementare si termene de realizare. Analizele efectuate si propunerile aferente sunt pertinente.

ESTE NECESARĂ MODIFICAREA DOMENIULUI: Nu

Nu este necesar.

RECLAMATIILE SI NCR SUNT ÎNREGISTRATE, INVESTIGATE SI ANALIZATE EFECTIV: Da**COMENTARIILE FINALE:**

Pe parcursul auditului de supraveghere s-a constatat că sistemul de management al calității implementat este un sistem matur, care funcționează bine si este susținut de personal instruit si de o documentatie bine elaborată.

Auditor(i) Angela Simpson, Daniel Smith

Reprezentantul clientului

Monica Foster

Semnătura

Funcția

Reprezentantul Managementului

Data

25/11/2004

Semnătura
