



**LL-C**  
Certification

F 43 S

**ZPRÁVA Z DOZOROVÉHO AUDITU č. 42009784**  
**ISO 9001**

ze dne 9. ledna 2017

ve společnosti

**OBRETA spol. s r.o.**



## VŠEOBECNÁ DATA O ZÁKAZNÍKOVĚ

### OBRETA spol. s r.o.

Malická 434/15  
323 00 Plzeň

#### Kontakt:

**PAVEL VOKÁČ**

obreta@obreta.cz

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

**Prodej obalového materiálu jako jsou tašky, sáčky, jednorázové nádoby, kelímky, vaničky, balicí papír, pytle, gumičky, potištěné tašky a fólie.**

Tento produkt odpovídá NACE	46
Počet zaměstnanců v certifikované oblasti	12
Počet poboček mimo sídlo společnosti	0
Zvláštní procesy	
Certifikované procesy jsou zajišťovány	vlastními zaměstnanci bez výjimky
Uplatněn návrh a vývoj (7.3)	NE

## DATA CERTIFIKAČNÍHO PROCESU

Normy použité při certifikaci	ISO 9001
Datum auditu	9. ledna 2017
Místa auditu	sídlo vedení firmy
Koordinátor a vedoucí auditor	Ing. Jana Pospíšilová (ISO 9001:2008)
Auditoři a ostatní účastníci	
Datum vytvoření plánu auditu	3. ledna 2017
Celkový počet dní auditu (z toho na místě)	0,5 (0,4)
Změna plánu po úvodním jednání	NE
Konzultant zapojený do poradenství systému řízení	Ing. Josef Papež
Jazyk auditu (zprávy)	český

# 1. ROZSAH AUDITU

## 1.1 Popis certifikované společnosti a její činnosti

### Infrastruktura, pobočky a místa podnikání

Beze změny - infrastrukturu společnosti tvoří 5 pronajatých skladů o rozloze 2500 m<sup>2</sup>. V jedné budově je v 1. patře 440 m<sup>2</sup> pro administrativu. Všechny prostory se nacházejí v uzavřeném areálu na adrese sídla společnosti.

### Výrobní zařízení nebo podpora služeb

Pro realizaci obchodních služeb je používán hardware a software a dodávky zboží jsou zajišťovány dvěma auty nad 3,5 t, 2 VZV, 5-ti dodávkami a 4 osobními auty.

### Popis výrobků nebo služeb

Společnost poskytuje obchodní služby s obalovým materiálem a souvisejícím sortimentem pro obchodní i výrobní společnosti, velkoobchod i maloobchod.

### Lidské zdroje

Společnost nemá specializovaný personální útvar, ale má systém řízení lidských zdrojů. Technický personál tvoří výhradně vlastní zaměstnanci. Pro hlavní procesy nejsou využívány externí zdroje (brigádníci).

## 1.2 Rozsah certifikace

Certifikace se vztahuje na veškerou činnost společnosti, všechny zaměstnance a procesy. Společnost nevykonává jinou činnost, než je uvedena jako předmět činnosti pro certifikaci.

### Oblasti vyloučené z certifikace

Společnost vyloučila kapitoly 7.3, 7.5.2 a 7.5.4 pro normu ISO 9001. Při auditu bylo prokázáno, že není nutnost prvky aplikovat.

## 1.3 Průběh certifikace

### Účastníci úvodního a závěrečného jednání

p. Pavel Vokáč – JS, Hana Palacká – AS, PV, Ing. Josef Papež – konz.

### Metody auditu

Audit byl proveden metodou posouzení předložené dokumentace, auditem na místě v sídle společnosti, kde byly navštíveny všechny prostory, a byl veden pohovor s vybranými zaměstnanci. Všichni pracovníci společnosti poskytli součinnost.

### Popis vzorkování

Společnost realizuje ročně přes 5900 zakázek. Výběr pro vertikální audit byl proveden na základě informací z úvodního jednání a náhodného výběru. Byly ověřovány všechny procesy. Výběr pracovníků pro pohovory byl náhodný.

### Statistika vzorkování

Rozhovory byly vedeny s vedením a náhodně vybranými 2 zaměstnanci. Byla vybrána jedna zakázka a ověřováno její plnění. Z celkového počtu zakázek byly vertikálně prověřeny 2. Zaznamenané reklamace za r. 2016 – 98, tj. 1,6%.

### Ověření neshod a odchylek z předchozího auditu

V průběhu auditu bylo ověřeno splnění nápravných opatření pro odstranění neshod a odchylek a také ohodnocena opatření společnosti na doporučení z předchozího auditu.



## 2. CHARAKTERISTIKA SYSTÉMU A MATICE SHODY - ISO 9001:2008

### 2.1 Charakteristika systému

#### Řízení dokumentace a záznamů

Dokumentace QMS je plně integrována do celkové řídicí dokumentace a je řízena jedinou vytištěnou aktuální verzí v celém průřezu společnosti. Změny jsou prováděny ve spolupráci PV.

#### Politika kvality, zaměření na zákazníka a komunikace

Společnost formuluje svou politiku se zaměřením na široké portfolio zákazníků, a je zejména orientována na proces elektronické komunikace se zákazníkem a zjištění jeho potřeb.

#### Odpovědnost, pravomoci a interní komunikace

Organizační struktura je stanovena, odpovědnosti a kompetence jsou přiděleny pracovní smlouvou a popisy pracovních míst. Pravidelné pracovní schůzky se záznamem jsou jediným nástrojem interní komunikace. Důraz je kladen na řízení subdodavatelů.

#### Plánování a určování požadavků na produkt

Požadavky na produkt jsou stanoveny zákazníkem v objednávce, kde je specifikace zboží. Přezkoumání je jedním ze základních procesů a provádějí ho kvalifikované osoby.

#### Řízení výroby a poskytování služeb a jejich validace

Obchodní činnost probíhá každodenním kontaktem jednotlivých obchodních zástupců se zákazníkem, od poptávky, přes nabídku, objednávku zboží, zajištění dodávky a expedici. Validace není využívána.





#### Monitorování, měření a analýzy

Obchodní činnost je monitorována vstupní kontrolou při nákupu dodávaných obalových materiálů, kontrolou skladníky při přípravě zboží k vyskladnění a výstupní kontrolou při expedici-nakládce zboží.



### 2.2 Matice shody ISO 9001:2008

Název prvku normy	Stupeň splnění	Ověření při dalším auditu
Příručka kvality a řízení dokumentace (4.2.2 a 4.2.3)	██████████	ANO
Řízení záznamů (4.2.4)	██████████	ANO
Angažovanost a aktivita managementu (5.1)	██████████	ANO
Zaměření na zákazníka, komunikace a spokojenost (5.2, 7.2.3 a 8.2.1)	██████████	ANO
Politika kvality (5.3)	██████████	ANO
Cíle kvality a plánování systému managementu kvality (5.4)	██████████	ANO
Odpovědnost a pravomoc, představitel managementu a interní komunikace (5.5)	██████████	ANO
Přezkoumání systému managementu (5.6)	██████████	ANO
Lidské zdroje (6.2)	██████████	ANO
Infrastruktura a pracovní prostředí (6.3 a 6.4)	██████████	ANO
Plánování realizace produktu (7.1)	██████████	ANO
Určování a přezkoumání požadavků týkajících se produktu (7.2.1 a 7.2.2)	██████████	ANO
Návrh a vývoj (7.3)	██████████	ANO
Nakupování a outsourcing (7.4)	██████████	ANO
Řízení výroby a poskytování služeb a jejich validace (7.5.1 a 7.5.2)	██████████	ANO

Identifikace a sledovatelnost, uchovávání produktu a majetek zákazníka (7.5.3, 7.5.5 a 7.5.4)		ANO
Řízení monitorovacích a měřících zařízení (7.6)		ANO
Monitorování a měření procesů a produktu, řízení neshodného produktu (8.2.3, 8.2.4 a 8.3)		ANO
Interní audity, analýza dat (8.2.2 a 8.4)		ANO
Zlepšování, nápravná a preventivní opatření (8.5.1, 8.5.2 a 8.5.3)		NE



požadavky normy a vlastní řídicí dokumentace jsou náležitě splněny, vzniklé nedostatky jsou zachyceny a odstraněny v průběhu procesu



požadavky normy a vlastní řídicí dokumentace jsou splněny, vzniklé nedostatky však nejsou vždy zachyceny a odstraněny v průběhu procesu nebo se jedná o formální plnění požadavků normy bez přínosu pro společnost. Mohou být auditorem stanoveny odchylky.



požadavky normy a vlastní řídicí dokumentace nejsou plněny, podle rozsahu neplnění a jeho vlivu na funkčnost systému auditor formuluje odchylku nebo neshodu

## 2.3 Silné stránky společnosti

**ISO 9001:2008** - Rychlost vyřizování zakázek, široký sortiment



LL-C (Certification)

[www.ll-c.info](http://www.ll-c.info)



## 3. SOUHRN VÝSLEDKŮ AUDITU

### 3.1 Neshody, odchylky, doporučení a oblasti pro zlepšení



LL-C (Certification)

[www.ll-c.info](http://www.ll-c.info)



## 4. NÁSLEDNÝ POSTUP A ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

Děkujeme všem, kteří se podíleli na organizaci a rovněž těm, co se zúčastnili auditu. Jsme rádi, že prověřování systému řízení ve vaší společnosti proběhlo hladce a v přátelské atmosféře.

### Vypořádání neshod, odchylek a doporučení

Nálezy z auditu jsou uvedeny v předcházející kapitole ve formě neshod, odchylek a doporučení. Tímto vás žádáme o jejich vypořádání následujícím způsobem:

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

**Odchylka D:** Odchylka je nedostatečné splnění požadavku normy takového rozsahu, že nebrání vystavení certifikátu a její vypořádání může být provedeno po vystavení certifikátu. Certifikační společnost musí být informována o jejím vypořádání nebo případně námitce o její relevanci ve

lhůtě 12 měsíců od posledního dne auditu. Způsob ověření vypořádání této odchylky je předmětem dozorového nebo recertifikačního auditu. V případě nedostatečného vypořádání odchylky může být překlasifikována na **neshodu** a ohrozit platnost certifikátu.

**Doporučení R:** Doporučení je komentář ke zlepšení systému řízení nebo způsobu lepšího a efektivnějšího plnění některých požadavků (zejména se jedná o odstranění formálních plnění požadavků normy nebo optimalizaci řešení). Podle akreditačních kritérií nemusí certifikovaná společnost na tato doporučení aktivně reagovat, avšak při větším množství doporučení a jejich plošném ignorování může být při následném auditu konstatován snížený stupeň výkonnosti systému.

### **Certifikační perioda 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. Zpravidla tato doba je stanovena na období 3 let, pokud není výjimečně omezena z důvodu novelizace požadavků normy. V tomto období 3 let je certifikační společnost povinna provést 2 dozorové audity v místě činnosti certifikované společnosti. První dozorový audit po prvotní certifikaci musí být zahájen ve lhůtě 12 měsíců od data ukončení certifikačního auditu, druhý 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 cenovým zvýhodněním (při zachovaném rozsahu certifikace). Pro zachování cenového zvýhodnění, recertifikační audit musí proběhnout do konce platnosti původního certifikátu. V závažných případech je možné formou sdělení a zdůvodnění požádat o odklad dozorového auditu, přičemž schválení této výjimky je výlučně na certifikačním orgánu. V případě neumožnění provedení dozorové návštěvy musíme podle akreditačních kritérií započít proces odebrání certifikátu a tuto skutečnost zveřejnit.

### **Použití loga LL-C**

V případě, že objednatel obdrží platný certifikát, je oprávněn po dobu platnosti tohoto certifikátu používat schválené logo certifikační společnosti. Taková značka nesmí být použita na produkt nebo balení produktu, který může spotřebitel vidět, nebo jiným způsobem, který může být interpretován jako potvrzení shody produktu. Způsob použití loga a jeho umístění nesmí jakkoliv vyvolat záměnu objednatele a certifikační společnosti, rovněž tak mylný dojem, že se jedná o certifikaci konkrétního výrobku namísto certifikace systému řízení, pokud se jasně dle certifikovaného standardu (normy) nejedná o výrokovou certifikaci.



[www.ll-c.info](http://www.ll-c.info)



### **Povinnosti certifikované společnosti**

Základní povinnosti certifikované společnosti vyplývají z uzavřené smlouvy a obchodních podmínek, které jsou její součástí. Držitel certifikátu je zejména povinen udržovat svůj systém řízení funkční po celou dobu platnosti certifikátu a aplikovat změny v systému řízení, které vyplnou ze změn v požadavcích příslušné normy nebo akreditačních kritériích a to na základě doporučení zaslaných ze strany certifikační společnosti. Dále certifikovaná společnost je povinna registrovat a dokumentovat veškeré námitky třetích stran týkající se jejího systému řízení a náležitě o tom informovat certifikační společnost.

### **Povinnosti certifikační společnosti**

Základní povinnosti certifikované společnosti vyplývají z uzavřené smlouvy a obchodních podmínek, které jsou její součástí. Certifikační společnost je zejména povinna udržovat svou akreditaci a provést audity v dohodnutých lhůtách a zajistit nestrannost při auditech. 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 objednatele či třetích stran.

## Vyloučení odpovědnosti

Audit je založen na procesu vzorkování dostupných informací a v důsledku toho bude vždy přítomen prvek nejistoty v auditorských důkazech, což se může odrazit na zjištěních z auditu. Ti, kteří spoléhají nebo jednají na základě výsledků auditu, měli by brát v úvahu tuto nejistotu.

## Odvolání

Žadatel o certifikaci (certifikovaná společnost) je oprávněna podat jakoukoliv stížnost na postup certifikační společnosti jako organizace nebo jednotlivých auditorů. Stížnost nebo reklamaci žadatel o certifikaci (certifikovaná společnost) zasílá v písemné formě. Stejně tak může vznést připomínky k této zprávě. Závažná odvolání, jako jsou námitky certifikované společnosti k nestrannosti auditora nebo rozhodnutí certifikační společnosti o nevystavení nebo odebrání certifikátu, řeší nezávislá odvolací komise ve lhůtě 30 dní. Ostatní připomínky nebo námitky jsou řešeny operativně a v odpovídající lhůtě.

## Poskytnutí zprávy třetím stranám

Tato zpráva shrnuje výsledky auditu. Zpráva je poskytnuta zákazníkovi, jedna kopie v elektronické verzi je uložena u LL-C (Certification). Zákazník je oprávněn předat třetí straně pouze úplnou zprávu. Obsah této zprávy a veškeré záznamy z auditu jsou pokládány za důvěrné, přičemž třetím stranám s výjimkou akreditačních orgánů může být poskytnuta pouze se souhlasem zákazníka.

## Závěrečné rozhodnutí

Cíle auditu bylo dosaženo, kdy kvalifikovaným procesem byla posouzena shoda dokumentovaného systému řízení a reality činnosti klienta s požadavky normy. **S ohledem na výsledky auditu doporučuji ponechat v platnosti** certifikát shody systému řízení s požadavky normy pro předmět činnosti **Prodej obalového materiálu, jako jsou tašky, sáčky, jednorázové nádoby, kelímky, vaničky, balicí papír, pytle, gumičky, potištěné tašky a fólie.**

---

LL-C (Certification) - Ing. Jana Pospíšilová



[www.ll-c.info](http://www.ll-c.info)

