

Østjysk Køleteknik ApS

Auditrapport

Grundlæggende auditdata

Kundeadresse: Bakkeoften 15 F, 8541 Skødstrup	Certifikatnummer: DIC550QMS
	Auditkriterie: ISO9001:2015
	Auditdato: 03.04.2019
Auditaktivitet	<input type="checkbox"/> Certificeringsaudit Trin I <input type="checkbox"/> Trin II <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Opfølgningsaudit Nr: MS- 1 <input type="checkbox"/> Recertificering <input type="checkbox"/> Ændret scope (omfang) <input type="checkbox"/> Special audit, angiv hvilken: <input type="checkbox"/> Andet <input type="checkbox"/> Dokumentgranskning er omfattet
Auditor/er	
Lead auditor Henrik Andersen	Auditdage: 0,6 (inkl. forberedelse og afrapportering)
Auditor	Auditdage:
Auditor	Auditdage:

Omfang (scope) af certificeringen (Hvis relevant, angiv scope for hver lokation og standard)

Salg, opstilling, service og vedligeholdelse af køle- og ventilationsanlæg

Som det fremgår af virksomhedens kvalitetsledelsessystem er 8.3 udvikling af produkter og ydelser ikke relevant for virksomheden, idet Østjysk Køleteknik ApS ikke selv, eller via underleverandører, gennemfører projekter omkring udvikling af produkter og ydelser.

Overordnet resultat:

Østjysk Køleteknik ApS er blevet auditeret i henhold til kravene i ISO9001:2015 og inden for det nævnte scope.

Der er en god holdning til kvalitetsstyring i virksomheden. Auditor finder at kvalitetsledelsessystemet passer til de processer virksomheden har i henhold til det gældende, certificerede omfang, og at de fornødne ressourcer stilles til rådighed. Vision, politikker og mål er beskrevet i kvalitetsledelsessystemet og opfyldes i henhold til planlægningen.

Ledelsessystemet bliver efter auditors mening brugt i overensstemmelse med standarden til løbende at forbedre den samlede præstation og som grundlag for initiativer til vedvarende udvikling.

Det ses at kvalitetsstyringssystemet er implementeret i virksomhedens interne forretningsgange samt at salg, projektering, montering, installation, service og vedligeholdelse udføres i overensstemmelse med virksomhedens beskrevne procedurer.

Ingen afvigelser konstateret ved audit hvorfor fortsat certificering anbefales.

Lead auditors anbefaling	
<input checked="" type="checkbox"/>	Ingen handlinger påkrævet Ledelsessystemet opfylder kravene (ingen afvigelser)
<input type="checkbox"/>	Handling påkrævet Ledelsessystemet bedømmes til at være tilstrækkeligt implementeret på trods af, at der er rejst minor afvigelse(r)
<input type="checkbox"/>	Omgående handling påkrævet Ledelsessystemet bedømmes til ikke at være tilstrækkelig implementeret, da major afvigelser er konstateret

Resumé SWOT

Styrker	<ul style="list-style-type: none"> Virksomheden har udarbejdet et godt Kvalitetsledelsessystem. Virksomheden er meget kvalitetsbevidst. Virksomheden har en god styring på sin dokumentation. Flot ledelsens evaluering baseret på årlig og fyldestgørende redegørelse for 2018 udført af direktøren. Flot handlingsplan for året 2019. Veldokumenterede kursusbeviser og uddannelsesplaner..
Svagheder	<ul style="list-style-type: none"> Ingen svagheder registreret.
Muligheder	<ul style="list-style-type: none"> Det anbefales at medarbejdere skal skrive under på at de er forpligtiget til at informere virksomheden hvis der sker ændringer i ens ansættelsesforhold. (kørekort)
Trusler	<ul style="list-style-type: none"> Ingen afvigelser registreret

Sammendrag af afvigelser

Se separat dokument for detaljer

Major afvigelse(r) rejst:	<u>0</u>
Minor afvigelse(r) rejst:	0

Opfølgning på afvigelser som blev rejst ved sidste audit

Ingen afvigelser rejst ved sidste audit.

Sammendrag af de objektive beviser

En bedømmelse af ledelsessystemets status er sammenfattet nedenfor:

Kundepræstation/-tilfredshed

Indehaver Mads Snog demonstrerede under åbningsmødet fint ejerskab for Østjysk Køleteknik A/S samlede kundefokus.

Det er ledelsen magtpåliggende at der er en god kommunikation med kunderne, herunder især omkring produkter og ydelser, kundekrav, ejendom tilhørende kunder og tilbagemeldinger fra kunder.

Kundetilfredsheden overvåges gennem en tilfredshedsundersøgelse Østjysk Køleteknik A/S, hvor 5 kunder kontaktes.

Alle tilbagemeldinger er meget positive.

Ledelsessystemets præstation (Mål / Nøgletal / KPI / Tendensanalyser)

Med udgangspunkt i ISO 9001:2015 har virksomheden effektivt etableret og implementeret et kvalitetsledelsessystem med de nødvendige processer og fastlagt hvilke funktionsområder der er nødvendige for organisationen, herunder ansvar, input, output, samspil mellem processer og nødvendige ressourcer mv. samt ikke mindst kriterier og metoder for styring og overvågning og måling.

Virksomheden vedligeholder og bevarer dokumenteret information for at understøtte driften af processerne og skaber en fin tillid til at disse bliver udført som planlagt.

Toplevelsen demonstrerer godt lederskab omkring kvalitetsledelsessystemet, har taget ejerskab og udviser forpligtigelse omkring processerne og har taget ansvaret for kundefokus, kvalitetspolitikker samt roller, ansvar og beføjelser på sig.

Åbningsmøde / Scope / Brug af logo / Stamdata / Ledelseshåndbog:

Toplevelsen deltog i åbningsmødet og viste det nødvendige kendskab til kvalitetsledelsessystemet og har taget ejerskab for dette – Deltagerne var:

- **Mads Snog** Direktør

Der var almindelig enighed om at auditkriterierne for denne opfølgingsaudit omfatter kravene i ISO 9001:2015 og virksomhedens eget kvalitetsledelsessystem, herunder også procedurer og instruktioner mv. samt krav og retningslinjer i kravspecifikationer til de enkelte områder i scopet.

Omfanget af Scopet hos Østjysk Køleteknik Aps er:

Salg, opstilling, service og vedligeholdelse af køle- og ventilationsanlæg

Som det fremgår af virksomhedens kvalitetsledelsessystem er 8.3 udvikling af produkter og ydelser ikke

relevant for virksomheden, idet Østjysk Køleteknik ApS ikke selv, eller via underleverandører, gennemfører projekter omkring udvikling af produkter og ydelser.

Målet for dagens audit er en evaluering af ledelsessystemets egnethed og effektivitet i forhold til kravene i ISO 9001:2015 standarden for at kunne anbefale fortsat certificering samt en evaluering af ledelsessystemets effektivitet til at sikre at organisationen løbende imødekommer sine specificerede mål. Der har ikke siden seneste eksterne audit været ændringer i Scope, antal ansatte, relevante love og regler, kontaktperson, systemansvarlig eller sites mv. ligesom der ikke er givet påbud eller anbefalinger fra myndigheder eller lignende.

Virksomheden omtaler certificeringen og viser certificeringslogo på sin hjemmeside – Retningslinjerne for brug af logo og certifikat blev gennemgået og ses overholdt.

Kommunikationen under audit på dansk blev aftalt, det blev præciseret at auditors undersøgelser foregår stikprøvevis ligesom indholdet i Intertek retningslinjer omkring fortrolighed og i hvilke tilfælde audit kan afbrydes blev gennemgået.

Virksomheden har udarbejdet en dækkende håndbog, udelukkende i elektronisk form, som omfatter kravene i ISO 9001:2015 standarden samt virksomhedens egne krav, procedurer og instruktioner. Håndbogen kan tilgås af alle og er senest opdateret d. 26.marts 2019.

Opfølgning på seneste audit

Ved seneste eksterne audit gennemført af Intertek d. 03.04.2018 blev der ikke rejst afvigelser men givet 1 forbedringsforslag – Virksomheden har adresseret og behandlet denne, taget det til efterretning og på udmærket vis implementeret den i virksomheden.

Organisationens rammer og vilkår. Risici og muligheder

Østjysk Køleteknik ApS har fastlagt hvilke eksterne og interne forhold der er relevante for virksomheden hertil kommer en fin analyse af interessenternes behov og forventninger.

Ledelsen har en god holdning til kvalitetsstyring i virksomheden og viser lederskab og forpligtelse i forhold til kvalitetsledelsessystemet, omkring kundefokus, i forhold til udarbejdelse og kommunikation af kvalitetspolitikken samt til allokering af ansvar og beføjelser.

Virksomheden bruger ledelsessystemet i overensstemmelse med standarden til løbende at forbedre den samlede præstation og som grundlag for initiativer til vedvarende udvikling og forbedring.

Det ses at kvalitetsstyringssystemet er implementeret i virksomhedens interne forretningsgange samt at ydelserne udføres og leveres i overensstemmelse med stillede krav.

Virksomheden har en veludviklet forståelse for risici og muligheder både på opgaveplan og i forbindelse med kunder, leverandører og andre berøringsflader.

Beskrivelse af Risikoforhold i forhold til interessenter, fremgår af bilag interessant og risiko analyse version 3 af 26-03-2019.

Interessenter: Ledelse, medarbejdere, leverandører, underentreprenører, samarbejdspartnere, vikarbureauer, private kunder, erhvervskunder, offentlige kunder, lovgivende myndigheder F&P standardiseringsorganer, bank og revision. Set bilag interessant og risiko analyse version 3 af 26-03-2019.

Risiko analyse: Virksomheden har lavet en meget fin beskrivelse af risikoforhold i forhold til interessenter.

Risikoforholdene evalueres i forbindelse med ledelsens evaluering. Der kan dog godt laves nogle bedre beskrivelser af risikoen for de enkelte punkter i vurderingen. Set bilag interessant og risiko analyse version 3 af 26-03-2019.

Standardens krav er opfyldt.

Dokumentstyring:

Virksomheden har udarbejdet procedure for dokumentstyring. Virksomheden arkiverer de gamle dokumenter i 5 år.

Opfylder standardens krav

Vision, mission, politikker og mål:

Virksomhedens kvalitetspolitik fremgår af ” Kvalitetspolitik for Østjysk køleteknik ApS”

Kvalitetspolitikken er kendt og kommunikeret ud til medarbejderne.

Kvalitetspolitik/ Kvalitetsmål: status

Virksomheden har udarbejdet en kort og præcis kvalitetspolitik i med bl.a. følgende udvalgte punkter:

At leve op til love, myndighedskrav og regler.

At opnå høj Kundetilfredshed.

Kvalitetsmål:

Der er opstillet følgende kvalitetsmål:

1. målsætning, at der højst må udstedes kvalitetsrelaterede kreditnotaer for 0,5 % af omsætningen.
2. målet for medarbejdere er at leve op til kravene i kravspecifikationen om kurser, efteruddannelse m.v. samt at sikre et indgående produktkendskab til de produkter der monteres og kvalitetsstyringen gennem produktuddannelse hos leverandørerne og intern uddannelse.
3. Målet for arbejdets udførelse er levering af fejlfri produkter, løsninger og ydelser til tiden første gang. Der holdes kontrol på hardware fejl, som gennemgås på ledermøder.
4. Målet for kontrol af arbejdets udførelse er 0 fejl ved den årlige interne kontrol af medarbejdere.

Status for kvalitetsmål ses opfyldt igennem kontrol i ordrestyring hvor man kan hente alle relevante målinger.

Standardens krav ses opfyldt.

Organisation ansvar og beføjelser.

Virksomheden er et Aps der har eksisteret siden 2015 og har udarbejdet overordnet organisationsdiagram som fremgår af kvalitetshåndbogens afsnit 1
Ansvar og beføjelser er beskrevet i kvalitetshåndbogen punkt 1.
Ansvar og beføjelser stemmer overens med organisationsdiagrammet.

Krav ses opfyldt

Intern audit. Styring af afvigelser, klager, reklamationer og løbende forbedringer.

Interne audits varetages af Jacob og Mads. Interne audits afholdes mindst én gang årligt.
Seneste interne audit afholdt d.26.03.2019, hvor der ikke blev rejst afvigelser.
Den er gennemført effektivt med et godt planlægningsgrundlag i henhold til auditplanen. Der er tillid til den interne audit af ledelsessystemet

Der har været ikke været registreret reklamationer i perioden.
Virksomheden arbejder med løbende forbedringer på en struktureret måde via interne afvigelser og daglig kontrol. Indikatorer viser, at denne proces er effektiv

Standardens krav ses opfyldt.

Ledelsens evaluering

Ledelsens evaluering er afholdt sidste gang d. 26.03.2019. denne udarbejdes af Mads og Jacob.
Ledelsens evaluering, fungerer efter auditors mening tilfredsstillende med gode tiltag omkring forbedring og udvikling af kvalitetssystemet. Ledelsens evaluering ses at leve op til standardens krav.
Der er udarbejdet handlingsplan, der godt beskriver tiltagene for den kommende periode.

Ledelsens evaluering, fungerer efter auditors mening meget tilfredsstillende med gode tiltag omkring forbedring og udvikling af kvalitetssystemet.
Standardens krav ses opfyldt.

Dokumenteret information

Der er en fin registrering af formularer
Alle revisioner af håndbogen er revisionstyret og bliver gemt i mindst 5 år.
Opfylder standardens krav.

Legale bestemmelser:

Virksomheden følger de legale bestemmelser og ændringer heri, via dens medlemskab af Nørreskov Miljø og dermed deres nyhedsbreve og mailservice samt nyhedsbreve. Dette formidles videre ud til medarbejderne på de løbende møder eller efter behov.

Arbejdstilsynets bek. nr. 100 bilag 7 af 31. januar 2007.**Kalibrering. Produktion og planlægning**

Under audit blev der udover standardens krav også auditeret i Arbejdstilsynets bek. nr. 100 bilag 7 af 31. januar 2007 Det kunne her konstateres, at disse krav overholdes og efterleves af virksomheden.

Fremvist F-Gas firmagodelkendelse nr. 11604829 er gyldig til 30.06.2021.

Fremvist beviser for Mads Snog, F-gas nr. I160606-19187 godkendt frem til 06.06.2021.

Jacob Lisby, F-gas nr. I 170816-16496 godkendt frem til 16.08.20122
Ronnie Olsson F-Gas nr.I 180326-05564 godkendt frem til 26-03-2023

Virksomhedens flow er meget fint beskrevet i kvalitetshåndbogen hvor overskuelige procesdiagrammer viser input/aktivitet/output.

Projekter og aktiviteter styres udelukkende elektronisk og fremstår som et meget effektivt system som har reduceret fejl og misforståelser – Virksomheden benytter i udstrakt grad billeder som dokumentation – Alt køres i "Ordrestyring" og "Economics".

Virksomheden har en 24 timers telefonordning så kunder kan betjenes døgnet rundt, året rundt – I ferieperioder ol. trækkes på Michael Møller, Kølemanden.dk ApS, Dyngbyvej 12, Saksild, 8300 Odder.

Set og gennemgået projektering og installation samt serviceaftale af klimaanlæg af fabrikatet Daikin hos Only butik Farum Bytorv 73, 3520 Farum ordre nummer 3062. set trykprøveattester og service attester. Alt meget overskueligt.

Service Bil

Auditeret service bil AU 46 098, der er en god orden i bilen, alle gasflasker er spændt fast, datablade er tilgængelige.

Kalibrering

Virksomheden sikre god styring af værktøjer/måleudstyr som er set registreret/vedligeholdt/kalibreret i henhold til gældende regler, sidst d. 26.03.2019

Manometer Refco M4-1 kalibreret/valideret d. 26.03.2019

Vægtlodder certifikatnr. 213117 (5 kg) og 213118 (10 kg) er dokumenteret i kvalitetsledelsessystem og kalibreringsmanometer med nummer 08757 og certifikatnr. 9.10P-8674.

Produktion og planlægning

Produktion og planlægning foretages af Mads og Jacob alt køres i ordrestyring som er meget glad for, ordre tastes i ordrestyring med det samme, og når man er færdig med opgaven kan den faktureres med det samme.

Medarbejder uddannelse

Der er set uddannelsesbeviser for alle 3 medarbejdere

Ronnie Olsson D certifikat DJH-2013.03.14.1.298 uden tidsbegrænsning

Mads Snog D certifikat DJH- 2015.12.15.1.1893 uden begrænsning

Jacob Lisby D Certifikat DJH 2011.09.08.1.1393 uden tidsbegrænsning

KMO

KMO regnskab bliver registreret i ordrestyring og man følger regelsættet for KMO 6.3 af 24.05.2016

Alle processer er beskrevet i procedure 10.

Indkøb, varemodtagelse leverandørvurdering lager og forsendelse:

Indkøb kan udføres af alle men større sager planlægges i virksomheden inden indkøb udføres. Lagerbeholdningen i virksomheden er minimal. Der er ligeledes et lille lager i servicebilerne.

Lager og forsendelse

Indkøb kan udføres af alle men større sager planlægges i virksomheden inden indkøb udføres. Lagerbeholdningen i virksomheden er minimal. Der er ligeledes et lager i servicebilerne. Virksomheden har udarbejdet en oversigt over anvendte leverandører med påført leverandørvurdering. Leverandørvurdering dateret 26.03.2019 er gennemgået, her er de 10 større leverandører blevet vurderet.

Salg og markedsføring.

Både Mads og Jacob er ansvarlige for salg og markedsføring. De prøver også at få montørerne til at sælge lidt mere når de er ude hos kunderne.

Markedsføringen af virksomhedens ydelser foregår hovedsagligt via hjemmesiden og mund til mund.

Intern og ekstern kommunikation/ Dokumenteret information

Ekstern kommunikation foretages af Jacob mht. til tilbud, via telefon, mail. Som også er i dagligdagen i kontakt med kunderne.

Intern kommunikation foregår i dagligdagen over skrivebordet, telefonen, fællesmøde. Man ses i dagligdagen hver morgen inden man kører ud. Der er blevet indført kvartalsmøde med montører

Dokumenteret information er godt indarbejdet i systemet der er lavet lister over nye opdateringer, alle "gamle" dokumenter bliver gemt i minimum 5 år.

Opfylder standardens krav

Kundetilfredshed

Kundetilfredhedsmålinger er foretaget i 2018 ved at man har snakket med 5 kunder. Man har fået en god respons fra de adspurgte kunde så målet er opfyldt. Standardens krav er opfyldt

Afsluttende møde:

Audit blev gennemført inden for den afsatte tidsramme, i en god tone og med fin imødekommenhed fra alle berørte medarbejdere i virksomheden – Deltagerne i det afsluttende møde var:

- Mads Snog Direktør / Ejer

Der blev på mødet opsummeret omkring:

- Konklusioner fra audit.
- Afvigelser fra nærværende audit samt lukkede afvigelser fra tidligere audit samt gennemgang af tidsrammer og behandling af rejste afvigelser.
- SWOT og øvrige anbefalinger.
- Overordnet resultat og nødvendige aktioner.
- Præsentation af benchmarking.
- Positive observationer.

Det blev præciseret at audit blev gennemført som stikprøver hvorfor alt ikke nødvendigvis blev afdækket. Der blev orienteret om at rapporten som fremsendes i forlængelse af audit, vil være et udkast som vil blive endeligt bekræftet når Intertek har godkendt audit.

Sammenligning af resultat med tidligere auditaktiviteter / Recertificering

Ledelsessystemet er godt indarbejdet og bliver brugt som arbejdsredskab for procesforbedringer. Ledelsessystemet er i den forløbne certificeringsperiode blevet justeret og tilpasset virksomhedens processer. Alle afvigelser fra internt og forbedringsforslag givet i forløbne certificeringsperiode er blevet behandlet, lukket og effektivt implementeret.

Virkingen af væsentlige ændringer (hvis relevant)

Øvrig information / uløste spørgsmål

CVR. Nr.: 37 61 46 37

Antal ansatte: 3 ansatte under scope

Forbedringsforslag

Se SWOT analyse

Bekræftelse af gennemført audit

Det bekræftes hermed, at audit er gennemført af Intertek DIC Buen 12, 6000 Kolding	
Navn og e-mail på lead auditor	Henrik Andersen henrik.andersen@intertek.com
Navn og e-mail på virksomhedens repræsentant	Mads Snog ms@ojkt.dk
Næste audit er foreløbig planlagt til:	Marts 2020