

BESLISSING VAN HET CERTIFICATIECOMITE

Bedrijf:	SB Management bvba
Adres:	Gemeentestraat 152 3010 Leuven België
Norm:	ISO 9001 : 2008
Toepassingsdomein:	Advies, opleiding, training en research op vlak van sales, services en management.
Ref. RFC:	BQA_QMS_370_7157_20141209_03.3_RFC

Tijdens de vergadering van het Certificatiecomité van 26/01/2015, hebben de aanwezige leden beraadslaagd op basis van het dossier gepresenteerd door de Senior Officer Frank Van Overmeire.

Uit dit onderzoek blijkt dat :

- De door de auditploeg geleverde informatie in het auditrapport (RFC en bijlagen) voldoet voor wat betreft de vereisten (doelstellingen en criteria van de audit) en de omvang van de certificatie,
- Het certificatiecomité de effectiviteit van het actieplan van corrigerende maatregelen voorgesteld door de klant-onderneming onderzocht en aanvaard heeft.

De aanwezige leden hebben unaniem de volgende beslissing genomen :

Behoud van het certificaat

De beslissing is vergezeld van de volgende commentaren:

- Degelijk kwaliteitssysteem

Het uitvoeren van de corrigerende acties in de condities zoals aanvaard door het certificatiecomité is van het grootste belang. Dit zal tijdens de volgende audit onderzocht worden

Datum en handtekening van de Senior Officers

Frank Van Overmeire
R. Heyman
 26.01.2015
Van Overmeire
 26/01/15
Van Overmeire
 26/01/15

Eindverslag

Gegevens van de onderneming

Naam: SB Management bvba
Straat: Gemeentestraat 152
Postcode, Stad: 3010 Leuven
Land: België
Tel: 0495/281138 **Fax:** 016/821138
Contactpersoon: Van Rhee
e-mail: janroel.vanrhee@sb-management.be

De geauditeerde vestigingen en departementen zijn in de eindbeoordelingsmatrix opgenomen.

Certificaatgegevens

Toepassingsdomein: Advies, opleiding, training en research op vlak van sales, services en management.
Audit frequentie (maanden): 12
EAC sector: 35 **NACE:** 7022
Personeel: 1 **Ploegen:** 1
Norm: ISO 9001 : 2008
Uitsluitingen: nihil
Documenten die met het oog op de voorbereiding van de audit worden onderzocht: Kwaliteitshandboek versie 8

Audit gegevens

Audit: Opvolgingsaudit
Datum: 14/01/2015
Mensdagen ter plaatse: 0,5
Referentie audit werkplan: BQA_QMS_370_7157_20141209_O3.3_WPT

Auditploeg

Hoofdauditor: Dirk Simoens (DDS)

Lijst van vestigingen

Naam	Straat	Postcode Stad	Land
SB Management bvba	Gemeentestraat 152	3010 Leuven	België

Lijst van de departementen en verantwoordelijken

Code	Afdeling	Verantwoordelijke(n)
AANK	Aankoop	Jan Roel Van Rhee
DIR	Directie	Jan Roel Van Rhee
PROD	Levering van diensten	Jan Roel Van Rhee
QMS	Kwaliteitsmanagementsysteem	Jan Roel Van Rhee
VERK	Marketing en verkoop	Jan Roel Van Rhee

DRAFT



Eindbeoordelingsmatrix

Dpf	Q4.1	Q4.2	Q5.1	Q5.2	Q5.3	Q5.4	Q5.5	Q5.6	Q6.1	Q6.2	Q6.3	Q6.4	Q7.1	Q7.2	Q7.3	Q7.4	Q7.5	Q7.6	Q8.1	Q8.2	Q8.3	Q8.4	Q8.5
AANK																							
DIR																							
PROD																							
QMS	+					+		+												+		+	+
VERK																							
Synthese	+					+		+						+						-		+	+

Legende van de beoordeling:

0 Mogelijkheid tot verbetering

+ In overeenstemming met de norm

·

Lichte niet conformiteit

--

Zware niet conformiteit

M

Kritische niet conformiteit die een opschorting van de audit met zich meebrengt

INF

Ter informatie

Auditopmerkingen

Afdeling: QMS - **Jan Roel Van Rhee**
Kwaliteitsmanagementsysteem

1.Eis:	Q4.1	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Het toepassingsdomein is gedefinieerd in het kwaliteitshandboek. Er zijn geen uitsluitingen ten opzichte van de referentienorm gedefinieerd.			
2.Eis:	Q4.2	Beoordeling: +	Auditor: DDS
De kwaliteitsdocumentatie omvat het handboek en de verplichte procedures. Het beheer van de kwaliteitsdocumentatie verloopt elektronisch zoals vastgelegd in procedure QUA-001.			
3.Eis:	Q5.4	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Het kwaliteitsbeleid voor de periode 2013-2015 is uitgeschreven en wordt concreet opgevolgd in de boordtabel aan de hand van sprekende indicatoren.			
4.Eis:	Q5.6	Beoordeling: +	Auditor: DDS
De evaluatie over 2014 werd uitgevoerd waarbij de realisatie van de vooropgestelde doelstellingen werd becommentarieerd; verslag dateert van 4/1/2015. Belangrijkste besluit is de gewijzigde situatie voor wat betreft verkoop- en marketingproces.			
5.Eis:	Q8.2	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Tweemaal per jaar worden de procedures/processen intern geaudit door een extern intern auditor; voor 2014 werd de interne audit nr 17 geverifieerd waar de procedures QUA-001 -003 werden geauditeerd.			
6.Eis:	Q8.2	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Tweejaarlijks wordt een uitgebreid tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Tijdens de laatste uitvoering eind 2013 werd vastgesteld dat er weinig toegevoegde waarde kon gehaald worden uit de enquête. De klantenfeedback die gehaald wordt uit eindevaluaties van projecten iwordt systematisch gedaan en brengt wel toegevoegde waarde.			
7.Eis:	Q8.3	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Klachten en niet-conformiteiten worden geregistreerd met inbegrip van de ondernomen acties (in 2014 twee geregistreerde klachten met grote klanten).			
8.Eis:	Q8.4	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Analyse van de gegevens gegenereerd door AddWords heeft de dalende trend sinds 2013 bevestigd voor wat betreft de conversie van de websitebezoeken in offertes. De commerciële aanpak werd daaruit voortvloeiend opnieuw gedefinieerd in het kwaliteitshandboek.			
9.Eis:	Q8.5	Beoordeling: +	Auditor: DDS

Legende van de beoordeling:

o	Mogelijkheid tot verbetering	+	In overeenstemming met de norm	-	Lichte niet conformiteit	-	Zware niet conformiteit	M	Kritische niet conformiteit die een opschorting van de audit met zich meebrengt	INF	Ter informatie
---	------------------------------	---	--------------------------------	---	--------------------------	---	-------------------------	---	---	-----	----------------

Dit verslag is vertrouwelijk en wordt enkel aan de organisatie en intern in BQA verdeeld

Dossier: BQA_QMS_370_7157_20141209_Q3.3 RFC.docx Opgesteld: 14/01/2015 - v.2.0.4

Pagina 4/6

