

## Management System Certification - *(Certifikace systému managementu)*

### Audit Summary Report - *(Zpráva shrnutí auditu)*

<b>Organization:</b> <i>(Organizace)</i>	<b>REGIONSERVIS s.r.o.</b>				
<b>Address:</b> <i>(Adresa)</i>	<b>Nad Koupadly 287/5, Strašín, 251 01 Říčany, Czech Republic</b>				
<b>Standard(s):</b> <i>(Norma)</i>	<b>ISO 9001:2008</b>		<b>Accreditation Body(s): SAS</b> <i>(Akreditační orgán)</i>		
<b>Representative:</b> <i>(Představitel)</i>	<b>Mr. Lukáš Tesař</b> +420 602 387 872 lukas.tesar@regionservis.cz				
<b>Site(s) audited:</b> <i>(Auditované místo)</i>	See address above		<b>Date(s) of audit(s):</b> <i>(Datum auditu)</i>	<b>February 3, 2014</b>	
<b>EAC Code:</b>	32, 33, 35, 37	<b>NACE Code:</b>	65-67, 72, 74, 80	<b>Technical area code:</b>	32,1; 33,1; 35,5; 37,3
<b>Effective No. of personnel:</b> <i>(Počet zaměstnanců)</i>	1		<b>No. of Shifts:</b> <i>(Počet směn)</i>	1	
<b>Lead auditor:</b> <i>(Vedoucí auditor)</i>	<b>Jan Chyba</b> 		<b>Additional team member(s):</b> <i>(Tým auditorů)</i>	<b>none</b>	
<b>Additional Attendees and Roles:</b> <i>(Další účastníci a role)</i>	none				
This report is confidential and distribution is limited to the audit team, client representative and the SGS office. <i>(Zpráva je důvěrná a distribuce je omezena na tým auditorů, představitele klienta, kancelář SGS.)</i>					

#### 1. Audit objectives *(Cíle auditu)*

The objectives of this audit were: *(Cíle auditu byly):*

- to confirm that the management system conforms with all the requirements of the audit standard;  
*(potvrdit, že systém managementu odpovídá všem požadavkům normy);*
- to confirm that the organization has effectively implemented the planned management system; *(potvrdit, že organizace efektivně uplatňuje naplánovaný systém managementu);*
- to confirm that the management system is capable of achieving the organization's policy objectives.  
*(potvrdit, že systém managementu organizace je schopen dosáhnout cílů organizace ).*

#### 2. Scope of certification *(Předmět certifikace)*

- Organization of professional courses, trainings and other educational actions including tutor activities.**
- Activities of enterprise, financial, organizational and economic consultants.**
- Services in the field of administration management and organizationally commercial services.**
- Data processing and database services.**
- Advertising activity and marketing**

Job n°:	CZ905384/1	Report date:	09/02/2014	Visit Type:	ISO 9001 renewal certification audit	Visit n°:	1
<b>CONFIDENTIAL</b>	Document:	REGIONSERVIS_rca.doc	Issue n°:	15	Page n°:	1 of 5	

Sales and services provision.

- Pořádání odborných kurzů, školení a jiných vzdělávacích akcí včetně lektorské činnosti.**
- Činnost podnikatelských, finančních, organizačních a ekonomických poradců.**
- Služby v oblasti administrativní správy a služby organizačně hospodářské.**
- Zpracování dat a služby databank.**
- Reklamní činnost a marketing.**
- Zprostředkování obchodu a služeb.**

Has this scope been amended as a result of this audit?  Yes  No  
(Byl změněn rozsah certifikace jako výsledek auditu?).

This is a multi-site audit and an Appendix listing all relevant sites and/or remote locations has been established (attached) and agreed with the client.  Yes  No  
(Tento audit se týká organizace s pobočkami umístěnými ve více lokalitách, v příloze této zprávy je uveden seznam všech poboček a vzdálených lokalit odsouhlasených klientem).

### 3. Current audit findings and conclusions (Aktuální zjištění z auditu a závěry)

The audit team conducted a process-based audit focusing on significant aspects/risks/objectives required by the standard(s). The audit methods used were interviews, observation of activities and review of documentation and records. (Tým auditorů provedl procesně orientovaný audit zaměřený na významné aspekty, rizika, cíle požadované normou (normami).) Použité metody auditu byly vedení rozhovorů, pozorování činností a přezkoumání dokumentace a záznamů);

The structure of the audit was in accordance with the audit plan and audit planning matrix included as annexes to this summary report. (Struktura auditu byla v souladu s plánem auditu a tabulkou plánu auditů uvedených v příloze).

**The audit team concludes that the organization  has  has not established and maintained its**  
**ano ne (zavedla a udržuje systém managementu)**

(Tým auditorů dospěl k závěru, že organizace)

Management system in line with the requirements of the standard and demonstrated the ability of the system to systematically achieve agreed requirements for products or services within the scope and the organization's policy and objectives. (V souladu s požadavky normy a prokázala schopnost systému managementu systematicky dosahovat dohodnutých požadavků na produkty, služby v rámci předmětu (rozsahu) systému managementu a stanovených cílů.)

**Number of nonconformities identified: 0 Major 0 Minor**  
**(Počet identifikovaných neshod) (Významné) (Méně významné)**

Therefore the audit team recommends that, based on the results of this audit and the system's demonstrated state of development and maturity, management system certification be: (Na základě výsledků auditu a prokázaného stavu rozvoje a vyspělosti systému managementu, tým auditů doporučuje, aby certifikace systému managementu organizace byla)

**Granted** /  **Continued** /  Withheld /  Suspended until satisfactory corrective action is completed.  
**(udělena) (potvrzena platnost) (zamítnuta) (pozastavena až do uspokojivého dokončení opatření k nápravě)**

### 4. Previous Audit Results (Předcházející výsledky auditu)

The results of the last audit of this system have been reviewed, in particular to assure appropriate correction and corrective action has been implemented to address any nonconformity identified. This review has concluded that: (Výsledky předcházejícího auditu systému managementu byly přezkoumány, zejména s cílem ověření, zda byly přijatelně uplatněny nápravy a opatření k nápravě k vystaveným neshodám).

- Any nonconformity identified during previous audits has been corrected and the corrective action continues to be effective. (Refer to Section 6 for details) (Identifikované neshody z předcházejícího auditu byly řešeny a přijatá opatření k nápravě jsou efektivní). (více informací viz. kapitola 6)

**N/A no nonconformity was identified during the previous audit visit**  
**(není relevantní - během minulého auditu nebyla identifikována žádná neshoda)**

- The management system has not adequately addressed nonconformity identified during previous audit

Job n°:	CZ905384/1	Report date:	09/02/2014	Visit Type:	ISO 9001 renewal certification audit	Visit n°:	1
<b>CONFIDENTIAL</b>	Document:	REGIONSERVIS_rca.doc	Issue n°:	15	Page n°:	2 of 5	

activities and the specific issue has been re-defined in the nonconformity section of this report. *(Systém managementu nedostatečně vyřešil neshody identifikované z předcházejícího auditu, proto jsou specifické problémy předefinovány v kapitole neshody této zprávy). N/A see above (není relevantní viz výše)*

## 5. Audit Findings (Zjištění z auditu)

The audit team conducted a process-based audit focusing on significant aspects/risks/objectives. The audit methods used were interviews, observation of activities and review of documentation and records. *(Tým auditorů provedl procesně orientovaný audit zaměřený na významné aspekty, rizika, cíle požadované normou (normami).) Použité metody auditu byly vedení rozhovorů, pozorování činností a přezkoumání dokumentace a záznamů.*

The management system documentation demonstrated conformity with the requirements of the audit standard and provided sufficient structure to support implementation and maintenance of the management system. *(Dokumentace systému managementu prokázala shodu s požadavky normy auditu a poskytuje dostatečnou strukturu, aby podpořila uplatnění a udržování systému managementu.)*  Yes  No

The organization has demonstrated effective implementation and maintenance / improvement of its management system and is capable of achieving its policy objectives. *(Organizace prokázala efektivní uplatnění a udržování / zlepšování systému managementu a je schopna dosáhnout cílů politiky.)*  Yes  No

The organization has demonstrated the establishment and tracking of appropriate key performance objectives and targets and monitored progress towards their achievement. *(Organizace prokázala stanovení a sledování vhodných klíčových cílů a cílových hodnot výkonnosti a monitorování pokroku k jejich dosažení.)*  Yes  No

The internal audit program has been fully implemented and demonstrates effectiveness as a tool for maintaining and improving the management system. *(Program interních auditů byl zcela splněn a prokázal, že je účinným nástrojem pro udržování a zlepšování systému managementu.)*  Yes  No

The management review process demonstrated capability to ensure the continuing suitability, adequacy and effectiveness of the management system. *(Proces přezkoumání systému managementu prokázal schopnost zajistit neustálou vhodnost, přiměřenost a účinnost systému managementu.)*  Yes  No

Throughout the audit process, the management system demonstrated overall conformance with the requirements of the audit standard. *(Během celého procesu auditu systém managementu organizace prokázal shodu s požadavky normy (norem)).*  Yes  No

Certification claims are accurate and in accordance with SGS guidance and the organization is effectively controlling the use of certification documents and marks. *(Certifikační požadavky jsou přesné a ve shodě s pokyny SGS a organizace účinně kontroluje používání certifikačních dokumentů a značek.)*  N/A  Yes 2 No

## 6. Significant Audit Trails Followed (Další přezkoumané významné oblasti)

The specific processes, activities and functions reviewed are detailed in the Audit Planning Matrix and the Audit Plan. In performing the audit, various audit trails and linkages were developed, including the following primary audit trails, followed throughout: *(Přezkoumané specifické procesy, činnosti a funkce jsou podrobně uvedeny v tabulce plánu auditu (Audit Planning Matrix) a v plánu auditu. V průběhu provádění auditu byly zjištěny další různé oblasti a vzájemné vazby, které byly přezkoumány.)*

### The following processes and objective evidences have been audited:

- **Relating to Previous Audit Results**

No negative finding was identified during the previous audit visit.

- **Relating to this Audit**

Quality Manual (the last revision on January 13, 2014),

Quality Policy (the last review on January 13, 2014),

Internal audit reports dated April 15 and November 11, 2013,

Management review report dated January 13, 2014 (including business risk analysis),

Management meeting minutes dated January 13, 2014,

Job n°:	CZ905384/1	Report date:	09/02/2014	Visit Type:	ISO 9001 renewal certification audit	Visit n°:	1
<b>CONFIDENTIAL</b>	Document:	REGIONSERVIS_rca.doc	Issue n°:	15	Page n°:	3 of 5	

The 2014 Quality Objectives, Strategy and Marketing approved on January 13, 2014,  
 The 2014 Internal Audits Program approved on January 13, 2014,  
 The 2014 Training Plan approved on January 13, 2014,  
 Customer feedback monitoring records (e.g. of January 28, 2014 – Karlovy Vary Region – seminar to the budget),  
 Satisfaction of partners presentation (period since June 21, 2012 till March 14, 2013),  
 Plan of actions till the end of the 2018 year (the last update on February 3, 2014, the 2013 fulfillment evaluation on January 29, 2014),  
 The 2007 – 2013 Participation statistics on action organized by the company REGIONSERVIS (17 organized actions per year in average, 19 in the 2013),  
 Catalogue of services to the public sector,  
 Training record – Crisis Management (December 2013),  
 Training record – How to support an organization to learn from its mistakes, how different successful companies from unsuccessful (December 2013),  
 Certificate from the training carried out by PRIMEAST – How to impress for 3 minutes

Orders assessed:

- 1) Meeting of mayors and deputy mayors Zlin Region in Otrokovice on January 16, 2014.
- 2) Meeting of mayors and deputy mayors South Bohemia Region in Ceske Budejovice on January 30, 2014.
- 3) Budget training of the Karlovy Vary Region in Karlovy Vary on January 28, 2014.
- 4) New Civil Code training in Liberec on January 30, 2014.

## 7. Nonconformities (*Neshody*)

<b>NonConformity</b> ( <i>neshoda</i> )	N° of č. z	<input type="checkbox"/> Major ( <i>významná</i> )	<input type="checkbox"/> Minor ( <i>méně významná</i> )
Department / Function: ( <i>oddělení</i> )		Standard Ref.: ( <i>odkaz</i> )	
Document Ref.: ( <i>odkaz na dokument</i> )		Issue / Rev. Status: ( <i>vydání, stav revize</i> )	
Details of Nonconformity: ( <i>detaily neshody</i> )	<b>No nonconformity was identified.</b> <b>Nebyla identifikována žádná neshoda.</b>		

- **Relating to Client Proposed Action to Address Minor Non-Conformances Raised at this Audit**  
No nonconformity was identified during this audit

## 8. General Observations & Opportunities for Improvement (*Všeobecná pozorování a příležitosti ke zlepšování*)

Based on the findings of renewal certification audit, **REGIONSERVIS s.r.o.** complies with its demands of quality assurance and meets the requirements of ISO 9001:2008. The QMS is well implemented and fully operational. The company proved continual improvement process.

**CZ:** Na základě zjištění z recertifikačního auditu lze konstatovat, že **REGIONSERVIS s.r.o.** je ve shodě s požadavky zajištění kvality dle ISO 9001:2008. Systém managementu kvality je dobře zaveden a zcela funkční. Společnost prokázala proces neustálého zlepšování.

Within the closing meeting, the company **REGIONSERVIS s.r.o.** was informed that it would be recommended for the continuation of registration according to ISO 9001:2008 and new certificate award.

**CZ:** Během závěrečné schůzky byl společnost **REGIONSERVIS s.r.o.** informována, že bude doporučena k pokračování registrace dle ISO 9001:2008 a udělení nového certifikátu.

Job n°:	CZ905384/1	Report date:	09/02/2014	Visit Type:	ISO 9001 renewal certification audit	Visit n°:	1
<b>CONFIDENTIAL</b>	Document:	REGIONSERVIS_rca.doc	Issue n°:	15	Page n°:	4 of 5	

Following points should be mentioned separately:

**CZ:** Samostatně je zapotřebí dále zmínit následující body:

**Strong points:**

- ❑ Prominent clients (e.g. ČSOB, I-Tec Czech, Artechnic Schreder, GEMOZ CZ, BDO, Torax, Mediální partner Moderní obec)
- ❑ Very positive references from mayors and district office sheriffs.

**CZ: Silné stránky:**

- ❑ Významní klienti (např. ČSOB, I-Tec Czech, Artechnic Schreder, GEMOZ CZ, BDO, Torax, Mediální partner Moderní obec).
- ❑ Velmi pozitivní reference od starostů a hejtmánů (zpětná vazba je zveřejňovaná na webu společnosti [www.regionsservis.cz](http://www.regionsservis.cz)).

**Weak points**

**Observations/recommendations/opportunities for improvement/further notes (according to individual processes in Czech language only):**

**CZ: Slabé stránky**

**Pozorování/doporučení/příležitosti ke zlepšení/další poznámky (dle jednotlivých procesů):**

**1. Observations:**

**1. Pozorování:**

*pozn.: společnost je povinna zabývat se níže uvedenými pozorováními/potenciálními neshodami a doporučuje se jí přijmout nápravná opatření k jejich eliminaci. Budou-li tato pozorování/potenciální neshody opět identifikována v rámci příští auditní návštěvy, pak budou přehodnocena jako neshody.*

*nejsou*

**2. Recommendations/opportunities for improvement/further notes:**

**2. Doporučení/příležitosti ke zlepšení/další poznámky:**

*pozn.: společnost je povinna zabývat se níže uvedenými doporučeními/příležitostmi ke zlepšení/dalšími poznámkami a je na její rozhodnutí, zda přijme nápravná a preventivní opatření k jejich eliminaci. V rámci další auditní návštěvy mohou být tato zjištění, budou-li opět identifikována, maximálně přehodnocena jako malé neshody.*

*nejsou*

Job n°:	CZ905384/1	Report date:	09/02/2014	Visit Type:	ISO 9001 renewal certification audit	Visit n°:	1
<b>CONFIDENTIAL</b>	Document:	REGIONSSERVIS_rca.doc	Issue n°:	15	Page n°:	5 of 5	