

SUSTAV KVALITETE PREMA NORMI ISO 9001

Što je ...

NORMA - isprava za opću i višekratnu uporabu, donesena konsenzusom i odobrena od priznate ustanove, koja sadrži pravila, upute ili obilježja djelatnosti ili njihovih rezultata i koja jamči najbolji stupanj uredenosti u određenim okolnostima.

CERTIFIKACIJA - postupak kojim treća strana pismeno jamči da su proizvod, proces ili usluga sukladni postavljenim zahtjevima. Ocjena sukladnosti s propisima i normama.

Norma:

ISO 9001 Sustavi kvalitete – Model za osiguravanje kvalitete u zamisli, razvoju, proizvodnji, ugradbi i održavanju
Nova revizija norme ISO 9001:2008, naslijedila je reviziju ISO 9001:2000 koja je zamijenila ISO 9001,9002 i 9003 iz 1994.

Zahtjevi norme ISO 9001:2008:

4	Sustav kvalitete	6.4	Radna okolina
4.1	Opći zahtjevi	7	Realizacija proizvoda
4.2	Zahtjevi za dokumentaciju	7.1	Planiranje realizacije procesa
5	Odgovornost uprave	7.2	Procesi povezani s kupcem
5.1	Obveze uprave	7.3	Razvoj
5.2	Orijentacija kupcu	7.4	Nabava
5.3	Politika kvalitete	7.5	Proizvodnja i postupci usluga
5.4	Planiranje	7.6	Kontrola nadzorne i mjerne opreme
5.5	Odgovornost, ovlaštenja i komunikacija	8	Mjerenje, analiza i poboljšanje
5.6	Ocjena od strane uprave	8.1	Općenito
6	Upravljanje resursima	8.2	Nadzor i mjerenje
6.1	Određivanje sredstava	8.3	Upravljanje nesukladnim proizvodom
6.2	Ljudski potencijal	8.4	Analiza podataka
6.3	Infrastruktura	8.5	Poboljšanja

Kada kažete "**IMAMO CERTIFIKAT ISO 9001**" to znači da ste procese i poslovanje poduzeća organizirali i dokumentirali prema normi sustava kvalitete te je to provjerila i potvrdila neovisna certifikacijska kuća.

Vi ste time definirali i deklarirali vaš:

"Ustav"	Poslovnik kvalitete
"Zakone"	Postupci
"Pravila i napatke"	Upute

Vaš kupac zna da:

- poznajete principe i zahtjeve sustava kvalitete
- dokumentirate i provjeravate robu, usluge i procese vaših dobavljača i vas samih
- u svakom trenutku možete dokazati vašu kvalitetu

Zašto ...

- Kod dva dobavljača istih ili sličnih karakteristika i uvjeta za robu, proizvoda ili usluge koga odabrati: s certifikatom ili bez?
- Po zahtjevima sustava kvalitete poduzeće mora vrednovati i odabrati svoje dobavljače prema njihovoj sposobnosti da ostvare kvalitetu. U Hrvatskoj postoji preko 2000 certificiranih poduzeća, uglavnom izvozno orijentiranih, i taj broj stalno raste. Kakve partnere oni biraju?
- Koje je poduzeće lakše provjeriti/upoznati, certificirano ili necertificirano?
- Koji kriterij će primijeniti inozemni kupac pri izboru partnera?
- Kako se razlikovati od tisuća drugih poduzeća u nastupu na domaćem i stranim tržištima?
- Čime se istaći na domaćim i stranim sajmovima?
- Da li je certifikacija dovoljno dobar razlog da se medijski predstavite u svom gradu, županiji, i u stručnim i poslovnim krugovima?

Kako i kada početi ...

Ciklus uvođenja sustava kvalitete i dobivanja certifikata prosječno je razdoblje od *4 do 12 mjeseci*. Postojeća organizacijska struktura, stručnost osoblja, postojanje tehničkih postupaka, uputa i zapisa, angažman vanjskih savjetnika,... su neki od elemenata koji utječu na trajanje izgradnje sustava kvalitete.

Uvođenje sustava kvalitete i dobivanje certifikata možemo u osnovi podijeliti na slijedeće *faze*:

- pripremne aktivnosti - analiza poduzeća, procesa, funkcija i poslova te školovanje osoblja
- izgradnja dokumentiranog sustava - definiranje poslova, postupaka i dokumentacije i razrada sustava
- implementacija sustava - uvođenje sustava kvalitete u poslovanje poduzeća i interne provjere
- certifikacija - vanjska nezavisna prosudba

Time se i definiraju *grupe troškova*:

1. Troškovi školovanja
2. Troškovi vlastitog učešća (vrijeme i ljudi)
3. Troškovi vanjskih savjetnika
4. Certifikacijski troškovi

Osim certifikacijskih troškova, koji su vezani uz veličinu poduzeća, svi ostali mogu jako varirati ovisno o *načinu kako se uvodi* sustav kvalitete:

- orijentacija na vlastito osoblje uz minimalni vanjski angažman ali uz interne troškove ljudi i resursa
- orijentacija na savjetodavnu kuću uz minimalne interne troškove ali uz cijenu vanjskih usluga

Pravu *odluku određuju*:

- veličina i poslovne smjernice poduzeća
- raspoloživost i troškovi učešća vlastitog osoblja
- kvaliteta, iskustvo i troškovi savjetnika

Poslovno opterećenje poduzeća, raspoloživost odabrane osobe za kvalitetu i učešće vanjskog i unutarnjeg osoblja definiraju se planski u točnom vremenskom obimu.

Sustav kvalitete osim organizacijskog i tehnološkog ima i bitan marketinški efekt, tako da za početak i trajanje uvođenja sustava kvalitete, korisno sagledati:

- poslovnu i organizacijsku opterećenost poduzeća i odabranog osoblja u ciljanom razdoblju, odnosno sveukupne troškove
- dobivanje certifikacije pred sajmove, događanja, stručne i poslovne prezentacije, nastup na novim tržištima i predstavljanje novim i starim poslovnim partnerima

Tko ...

U Hrvatskoj je, do danas, *9 certifikacijskih kuća* certificiralo preko *2000* poduzeća.

Izbor certifikacijske i savjetodavne kuće treba temeljiti na niz elemenata kao: međunarodna prepoznatljivost certifikata, područja specijalizacije, kvaliteta školovanja, reference, cijena, ...

ADRIA KON je savjetodavna firma koja surađuje s više renomiranih certifikacijskih kuća, a angažira stručne savjetnike iz svih gospodarskih područja, te surađuje i s drugim specijalističkim savjetodavnim firmama i tehnološkim centrima.

ADRIA KON konzultirala je *više od 80 hrvatskih poduzeća* iz raznih područja djelatnosti:

- | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| - građevinarstvo | - informatika (HW i servis) | - zaštitarstvo |
| - geodezija i projektiranje | - upravljanje nekretninama | - veletržnice i tržnice |
| - špedicija | - prometna signalizacija | - proizvodnja boja i lakova |
| - medicinski laboratorij | - brusni proizvodi | - razminiranje |
| - građevinski laboratorij | - kamionske nadogradnje | - ljevaonica |
| - proizvodnja lanaca | - kamionske dizalice | - energetske kabele |
| - brodograđevna kooperacija | - distribucija alu. profila | - medicinska ustanova |
| - trgovina - veletrgovina | - aluminijska stolarija | |
| - informatika (SW) | - pržionica kave | ... |

U *većini poduzeća odobrene su bespovratne subvencije* u iznosu od 50% troškova uvođenja i certificiranja sustava kvalitete, od Europske banke za obnovu i razvoj i Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva.