

Факултет инжењерских наука Универзитета у Крагујевцу



Назив студијског програма: Машинско инжењерство

Ниво студија: Основне студије

Модул: Индустијски инжењеринг

Предмет: Производни системи

Број индекса: 83/2002

Игор М. Чимбуровић

Имплементација стандарда ИСО 9001:2015

Дипломски рад

Комисија за преглед и одбрану:

1. проф. др Миладин Стефановић – ментор

2. _____

3. _____

Датум одбране: _____

Оцена: _____

У оквиру овог дипломског рада кандидат треба да на примеру виртуелне организације представи систем менаџмента квалитетом ИСО 9001:2015, серију стандарда ИСО 9000, ИСО 9001, ИСО 9004, специфичности и упоредну анализу ИСО 9001:2008 и ИСО 9001:2015 као и увођење ИСО 9001:2015.

Препоручена литература:

- [1] ИСО 9000 - Системи менаџмента квалитетом - Основе и речник,
- [2] ИСО 9001 - Системе менаџмента квалитетом - Захтеви,
- [3] ИСО 9004 - Системе менаџмент одрживог успеха организације - Приступ преко мен. квалитетом,

У Крагујевцу,

Ментор:

Јул 2020. године

проф. др Миладин Стефановић

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015
РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

РЕЗИМЕ

Нова верзија стандарда ИСО 9001:2015 темељена је на Annex-у SL:2012 и представља велику промену у односу на предходну. Та се промена креће од потпуно нове структуре стандарда, до суштинске промене концепције приступа имплементације, одржавања и побољшавања система управљања квалитетом. У раду се даје критична анализа проблема транзиције система управљања квалитетом с ревизије ИСО 9001:2008 на ИСО 9001:2015. При томе се анализа темељи на искуству имплементације и сертификације других система управљања према Annex-у SL: 2012 те припрема транзиције постојећег система управљања према драфт верзији ИСО 9001:2015.

Кључне речи: Управљање квалитетом, ИСО 9001, имплементација, сертификација.

Abstract: The new revision of ISO 9001:2015 is based on the annex of SL:2012 and it presents a big change compared to it's predecessor. This change moves from completely new structure of standard, up to fundamental change in the concept of access to implementation, maintenance and improvement of the quality management system. This paper provides a critical analysis of the problems of transition of quality management system from ISO 9001:2008 to ISO 9001:2015. The analysis was based on the experience of implementation and certification of other management system according to Annex SL:2012 and the preparation of the transition of the existing quality management system according to the draft version of the ISO 9001:2015.

Key words: quality management, ISO 9001, implementation, certification

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015
РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

САДРЖАЈ:

РЕЗИМЕ	2
1. УВОД - СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ - ИСО 9001:2015	4
2. СЕРИЈЕ СТАНДАРДА ИСО 9000, ИСО 9001, ИСО 9004	6
3. СПЕЦИФИЧНОСТИ И УПОРЕДНА АНАЛИЗА ИСО 9001:2008 И ИСО 9001:2015	7
4. УВОЂЕЊЕ ИСО 9001:2015	14
4.1 КОНТЕКСТ ОРГАНИЗАЦИЈЕ	14
4.1.1 РАЗУМЕВАЊЕ ОРГАНИЗАЦИЈЕ И ЊЕНОГ КОНТЕКСТА	14
4.1.2 РАЗУМЕВАЊЕ ПОТРЕБА И ОЧЕКИВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА	16
4.1.3 УТВРЂИВАЊЕ ПРЕДМЕТА И ПОДРУЧЈА ПРИМЕНЕ QMS-а	16
4.1.4 СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ (QMS) И ЊЕГОВИ ПРОЦЕСИ	17
4.2 ЛИДЕРСТВО	19
4.2.1 ЛИДЕРСТВО И ПОСВЕЋЕНОСТ	19
4.2.2 ПОЛИТИКА QMS	19
4.2.3 ОРГАНИЗАЦИОНЕ УЛОГЕ, ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА	20
4.2.4 ОРГАНИЗАЦИОНО-ФУНКЦИОНАЛНА шема ОИГ – QMS	21
4.3 ПЛАНИРАЊЕ	21
4.3.1 МЕРЕ КОЈЕ СЕ ОДНОСЕ НА РИЗИКЕ И ПРИЛИКЕ	21
4.3.2 ЦИЉЕВИ КВАЛИТЕТА ПЛАНИРАЊЕ ЊИХОВОГ ОСТВАРЕЊА	22
4.3.3 ПЛАНИРАЊЕ ИЗМЕНА	23
4.4 ПОДРШКА	23
4.4.1 РЕСУРСИ	23
4.4.2 КОМПЕТЕНТНОСТ	25
4.4.3 СВЕСТ	25
4.4.4 КОМУНИЦИРАЊЕ	25
4.4.5 ДОКУМЕНТОВАНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ	26
4.5 РЕАЛИЗАЦИЈА ОПЕРАТИВНИХ АКТИВНОСТИ	27
4.5.1 ПЛАНИРАЊЕ И УПРАВЉАЊЕ РЕАЛИЗАЦИЈОМ ОПЕРАТИВНИХ АКТИВНОСТИ	27
4.5.2 ЗАХТЕВИ ЗА ПРОИЗВОДЕ И УСЛУГЕ	27
4.5.3 ПРОЈЕКТОВАЊЕ И РАЗВОЈ ПРОИЗВОДА И УСЛУГА	29
4.5.4 УПРАВЉАЊЕ ЕКСТЕРНО НАБАВЉЕНИМ ПРОЦЕСИМА, ПРОИЗВОДИМА И УСЛУГАМА	29
4.5.5 ПРУЖАЊЕ УСЛУГА	30
4.5.6 ПУШТАЊЕ ПРОИЗВОДА И УСЛУГА	32
4.5.7 УПРАВЉАЊЕ НЕУСАГЛАШЕНИМ ИЗЛАЗНИМ ЕЛЕМЕНТИМА	32
4.6 ВРЕДНОВАЊЕ ПЕРФОРМАНСИ	33
4.6.1 ПРАЋЕЊЕ, МЕРЕЊЕ, АНАЛИЗА И ВРЕДНОВАЊЕ	33
4.6.2 ИНТЕРНА ПРОВЕРА	34
4.6.3 ПРЕИСПИТИВАЊЕ ОД СТРАНЕ РУКОВОДСТВА	34
4.7 ПОБОЉШАВАЊЕ	35
4.7.1 ОПШТЕ	35
4.7.2 НЕУСАГЛАШЕНОСТ И КОРЕКТИВНА МЕРА	36
4.7.3 СТАЛНО ПОБОЉШАВАЊЕ	36
5. ЗАКЉУЧАК	37
6. ЛИТЕРАТУРА	40
7. ПРИЛОЗИ	43

1. УВОД - СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ - ИСО 9001:2015 (ОДГОВОРНОСТ, ПРОЦЕСНИ ПРИСТУП И ПРИНЦИПИ)

Узимајући у обзир задату тему и утврђени садржај рада мој основни циљ је био да на најбољи начин: представим серију стандарда ИСО 9000, ИСО 9001 и ИСО 9004; да дам објективну спецификацију као и упоредну анализу ИСО 9001:2008 и ИСО 9001:2015 и да увођење ИСО 9001:2015, које је специфично за сваку организацију, документујем, да буде одрживо за примену, на примеру виртуелне организације "Огрев и грађа" д.о.о (ОИГ) чије су карактеристике (битне за пројектовање система менаџмента квалитетом) представљене кроз интерни контекст у, за те потребе, дизајнираном пословном портрету (тачка 4.4.1).

Кључни фактори QMS-а су одговорност, документованост информација процеса, услуга и производа, ресурси (материјални, кадровски, итд.), превентивна деловања као и стална побољшавања процеса, производа и услуга.

Да би повећао задовољство корисника и заинтересованих страна испуњавањем њихових захтева и очекивања, ОИГ подстиче и примењује "процесни" приступ у функционисању QMS-а. Он подразумева примену система процеса унутар ОИГ-а, заједно са идентификацијом и међусобним деловањем ових процеса, као и менаџментима.

Примена процесног приступа у систему менаџмента омогућава:

- разумевање захтева и конзистентност у њиховом испуњавању;
- разматрање процеса у смислу додате вредности;
- остваривање ефективног обављања процеса;
- побољшавање процеса засновано на вредновању података и информација.

У ОИГ-у је примењена ПДЦА - методологија за управљање процесима:

ПЛАНИРАЈ – УРАДИ – ПРОВЕРИ – ДЕЛУЈ (Plan-Do-Check-Act)

- Планирајте:** Утврдите циљеве и успоставите процесе потребне за добијање резултата, у складу са захтевима корисника/заинтересованих страна и политиком ОИГ-а.
- Урадите:** Примените процесе.
- Проверите:** Пратите и мерите процесе, производе и услуге, поредећи их са политиком, циљевима и захтевима за производе/услуге и извештавајте о резултатима.
- Делујте:** Предузмите акције за стално побољшавање перформанси процеса.

QMS

- 1) Способност да конзистентно обезбеђује производе и услуге који испуњавају захтеве корисника и применљивих закона и прописа;
- 2) Подстицање прилика за повећање задовољства корисника;
- 3) Бављење ризицима и приликама који су повезани са контекстом и циљевима;
- 4) Способност показивања усаглашености са специфицираним захтевима систем менаџмента квалитетом¹

¹ <http://project-management-srbija.com/>

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015
РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

Да би се процес имплементације и сертификације према више стандарда система менаџмента учинио што једноставнијим, Технички управни одбор (ИСО/ТМБ) је направио заједнички оквир за све будуће ИСО стандарде система менаџмента. Тај заједнички оквир добио је назив "Annex SL"².

Циљеви овог документа су да осигурају да сви ИСО стандарди система менаџмента изгледају исто, да користе исти језик, појмове и дефиниције и да у случају када је захтев заједнички за више стандарда осигура да буде идентично сачењен у сваком од њих. Овако се остварује корист за организације које желе да имају један интегрисан систем менаџмента који покрива више стандарда система менаџмента.

Структура дата у ANNex SL и даље се заснива на ПДЦА циклусу, па се приликом спровођења интерних провера користи као оквир за провераваче.

ОИГ планира и примењује мере које се баве ризицима и приликама. Бављењем ризицима и приликама успоставља се основа за повећање ефикасности система менаџмента, остваривање побољшаних резултата и спречавање негативних ефеката. Прилике могу да настану као резултат ситуације која је повољна за остваривање предвиђеног резултата, на пример, скуп околности које омогућавају организацији да привуче кориснике, да развија нове производе и услуге, смањи отпад или побољша продуктивност. Мере које се односе на прилике такође могу да обухвате и разматрање ризика повезаних са њима. Ризик јесте ефекат несигурности и свака таква несигурност може да има позитивне или негативне ефекте. Позитивно одступање које произлази из ризика може да пружи прилике, али не доводе сви позитивни ефекти ризика до прилика.

У циљу побољшавања перформанси пословног система, ОИГ користи (ИСО 9000:2015) **принципе QMS:**

1. Усмерење на кориснике

Менаџмент квалитетом је примарно усредсређен на то да се испуне захтеви корисника и да се тежи томе да се надмаше очекивања корисника.

2. Лидерство

Лидери на свим нивоима успостављају јединство сврхе и усмерења и креирају услове у којима се људи ангажују у остваривању циљева квалитета организације.

3. Ангажовање људи

Компетентни, опуномоћени и ангажовани људи на свим нивоима у целој организацији су суштински важни за унапређење способности организације да креира и пружа вредности.

4. Процесни приступ

Конзистентни и предвидиви резултати се остварују ефикасније и ефикасније када се активности разумеју и када се њима управља као међусобно повезаним процесима који функционишу као кохерентан систем.

5. Побољшавања

Успешне организације су стално усредсређене на побољшавање.

6. Доношење одлуке на основу чињеница

Већа је вероватноћа да ће одлуке засноване на анализи и вредновању података и информација произвести жељене резултате.

7. Менаџмент међусобним односима

Ради одрживог успеха, организације управљају међусобним односима са релевантним заинтересованим странама, као што су то испоручиоци.

Директор организације је КРАЈЊЕ ОДГОВОРАН за ефикасност QMS-а.

² Annex SL ISO/IEC Directive, Deo 1, Konsolidovan ISO dodatak, 2013

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015
РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

2. СЕРИЈЕ СТАНДАРДА ИСО 9000, ИСО 9001, ИСО 9004

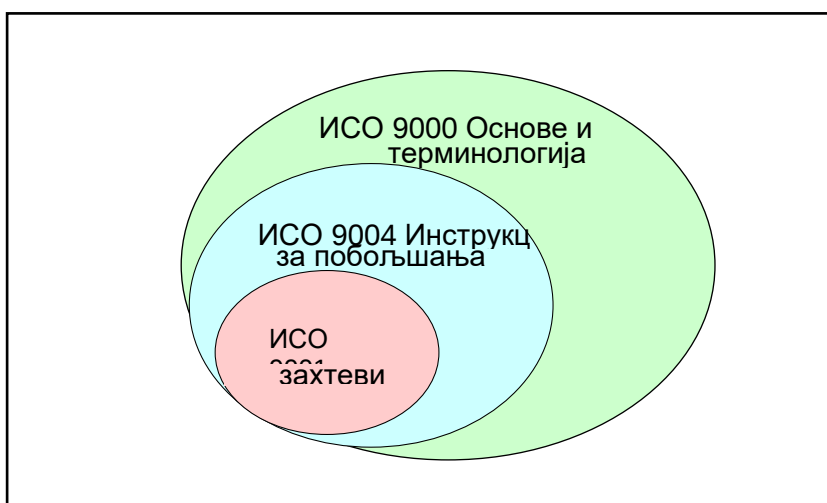
ИСО 9000 серија докумената укључује:

- ИСО 9000 – Системе менаџмента квалитетом – Основе и терминологију
- ИСО 9001 – Системе менаџмента квалитетом – Захтеве
- ИСО 9004 – Системе менаџмента квалитетом – Менаџмент одрживим развојем организације

Њихова сврха је:

- ИСО 9000 објашњава основе менаџмента квалитетом. Принципи менаџмента квалитетом детаљно су описани у стандарду ИСО 9000 и узети су у разматрање током доношења овог међународног стандарда. Ови принципи нису сами по себи захтеви, али они формирају основу за захтеве који су специфицирани у овом међународном стандарду. Он дефинише и пружа уобичајено разумевање термина употребљених и у ИСО 9001 и у ИСО 9004.
- ИСО 9001 спецификује захтеве за систем менаџмента квалитетом. Он првенствено има за циљ повећање задовољства корисника испуњавањем њихових и законодавних захтева и укључује процесе за континуирано побољшање. Такође, може се очекивати да његова правилна примена донесе и друге организационе користи, као што је побољшана интерна комуникација, боље разумевање и управљање процесима у организацији. Може бити употребљен за интерну примену од стране организација, или за сертификацију, или за уговорне сврхе.
- ИСО 9004 је препоручен као упутство за организације чије највише руководство жели да се помери изван захтева ИСО 9001, у трагању за континуираним побољшањем да се баве ширим опсегом питања која могу да доведу до свеобухватног побољшања перформанси организације. Стандард ИСО 9004 обухвата смернице за методологију самооцењивања организације, која на тај начин постаје способна да вреднује ниво зрелости свог система менаџмента квалитетом. Међутим, није намењено за сертификацију или уговорне сврхе. ИСО 9004 разматра потребе деоничара као и купаца и такође се односи на ефикасност као и на ефективност.

ИСО 9001 и ИСО 9004 је конзистентан пар стандарда система менаџмента квалитетом. Они су пројектовани да би били усаглашени један са другим, али такође могу бити употребљени независно.



Сл. 1 – Веза између ИСО 9000, ИСО 9001 и ИСО 9004

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015 РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

3. СПЕЦИФИЧНОСТИ И УПОРЕДНА АНАЛИЗА ИСО 9001:2008 И ИСО 9001:2015

Овај део пружа увид у стандард ИСО 9001:2015, и садржи информације о:

- Изменама у терминологији и појединим новим дефиницијама из стандарда ИСО 9001:2015.
- Изменама принципа менаџмента квалитетом који чине основу стандарда ИСО 9001.
- Захтевима стандарда ИСО 9001:2015 и њиховом значењу.

ПОЈМОВИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

Појмовим и дефиницијама из стандарда ИСО 9001:2008 садржани су у допунском стандарду, ИСО 9000. То се односи и на стандард ИСО 9001:2015, осим што је стандард ИСО 9000 ревидиран. Већина појмова из стандарда ИСО 9001:2015 је слична оним из стандарда ИСО 9001:2008. Значајне разлике су:

ИСО 9001:2008	ИСО 9001:2015
Производи	Производи и услуге
Документација, пословник о квалитету, документоване процедуре, записи	Документоване информације
Опрема за праћење и мерење	Ресурси за праћење и мерење
Радно окружење	Окружење за реализацију оперативних активности процеса
Набављени производ	Екстерно набављени процеси, производи и услуге
Испоручилац	Екстерни испоручилац

(Извор ИСО 9001:2015 Annex A)

Производи и услуге – овај појам је уведен јер је заједнички израз “производ” представљао баријеру у примени ИСО 9001 од стране услужних организација; и да се нагласи разлика између производа и услуге при примени одређених захтева.

Документоване информације – овај појам је уведен због повећане употребе електронских информација. Израз “одржавати документоване процедуре” замењен је изразом “одржавати документоване информације” и израз “записи” замењен је изразом “чување/задржавање документоване информације”.

Окружење за реализацију оперативних активности процеса – овај појам се уводи како би овај захтев обухватио све процесе QMC-а, и није ограничен само на процесе производње и пружања услуга.

Процеси, производи и услуге обезбеђени из екстерних извора – овај појам се уводи да покрије све облике екстерног обезбеђивања, и куповину од добављача и аранжмане са кооперантима итд, као и обезбеђивање процеса и функција из екстерних извора.

Екстерни испоручилац – овај појам се користи код екстерне набавке производа, услуга и “outsourcing” процеса и функција.

Принципи менаџмента квалитетом

Принципи менаџмента квалитетом на које се ослања стандард ИСО 9001, и саставни су део ИСО 9000, измењени су у процесу ревизије (поглавље 1). Свако ко има увид у ово закључиће да “су одолели

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015
РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

времену, и да је било потребно само неколико подешавања ради њиховог ажурирања за следеће генерације стандарда система менаџмента”

Та подешавања су приказана напред.

ИСО 9001:2008	ИСО 9001:2015
Усмереност на корисника	Усредсређеност на корисника
Лидерство	Лидерство
Укључивање људи	Ангажовање људи
Процесни приступ	Процесни приступ
Системски приступ у управљању	(избрисано)
Континуирано побољшање	Побољшање
Одлучивање на основу чињеница	Доношење одлуке на основу чињеница
Обострано корисни односи са добављачима	Менаџмент међусобним односима

Урађене су мале измене ради бољег осликавања намере и будућих потреба принципа, као на пример потреба да се ангажују људи уместо да се они укључе.

Системски приступ у управљању комбинован је са процесним приступ; и на основу искуства се долази до тога да није неопходно да постоји као самосталан принцип и као такав ствара забуну.

Континуирано побољшање је измењено у побољшање како би се показало да постоји доста различитих начина да се створи побољшање изузев процесом континуираног побољшања.

Чињенични приступ у одлучивању је ревидиран како би показао потребу за вредновањем и анализом података и информација. Ово образложење укључује коментар да “одлучивање може бити комплексан процес, и увек укључује неку неизвесност; и током одлучивања се најчешће користи више врста и извора излазних елемената, и њихове интерпретације, које могу бити субјективне.”

Обострано корисни односи са добављачима су измењени у менаџмент међусобним односима, што одражава потребу за управљањем међусобним односима са заинтересованим странама, као и са добављачима.

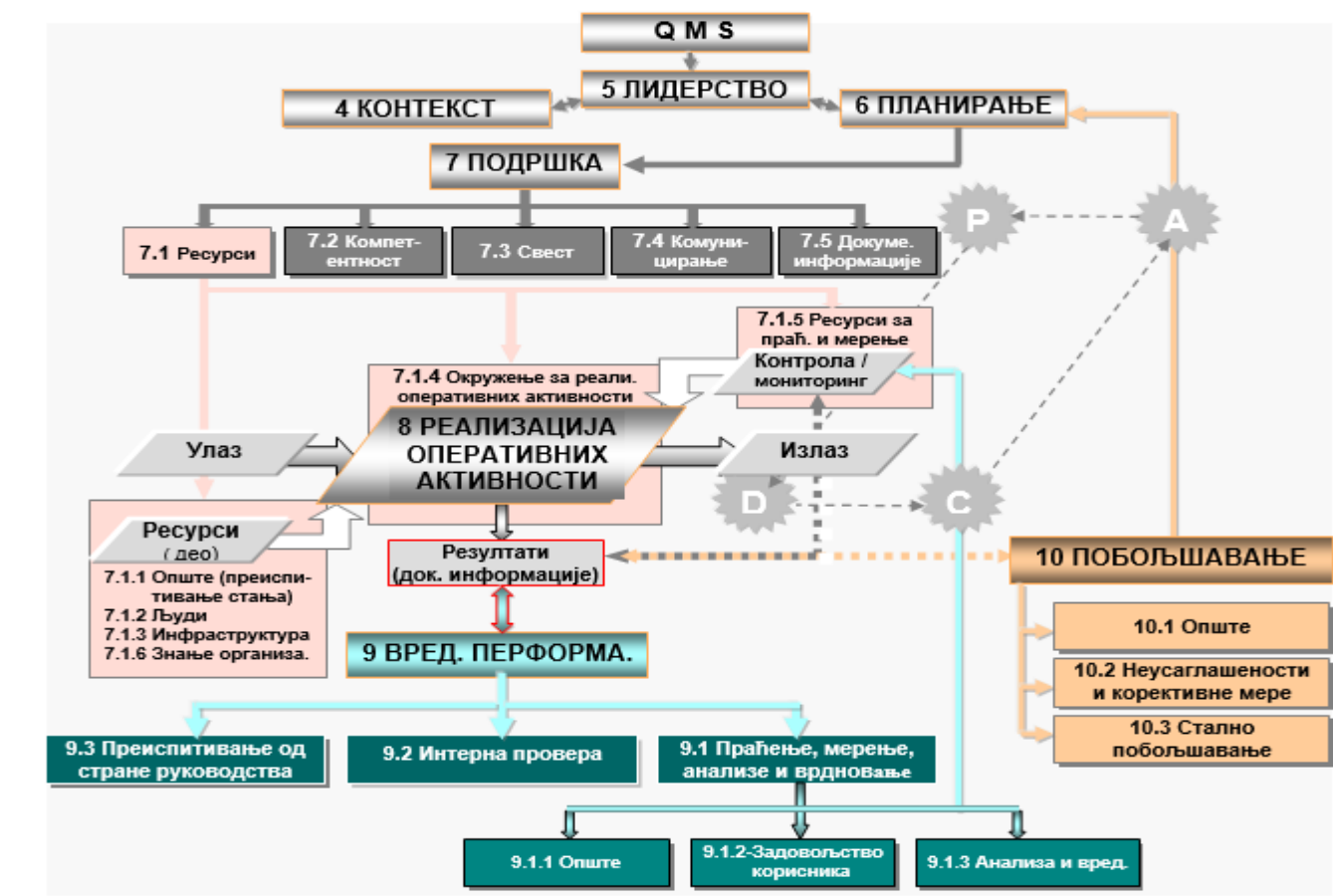
ИСО 9001:2015 - Измене и шта оне значе

Значајне измене су:

- Структура стандарда у складу са Аппех SL.
- Четири главна подручја измене су:
- Контекст организације.
 - Лидерство.
 - Процесни приступ.
 - Размишљање на основу ризика.

Ради ефикасности и ефикасности ОИГ је усагласио са стандардима и примењује шему функционисања QMS:

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015 РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008



Сл. 2 – Шематски приказ веза и примене захтева ИСО 9001:2015 (по принципима ПДЦА циклуса)

У наставку су приказане ове значајне измене и шта оне значе и за провераваче.

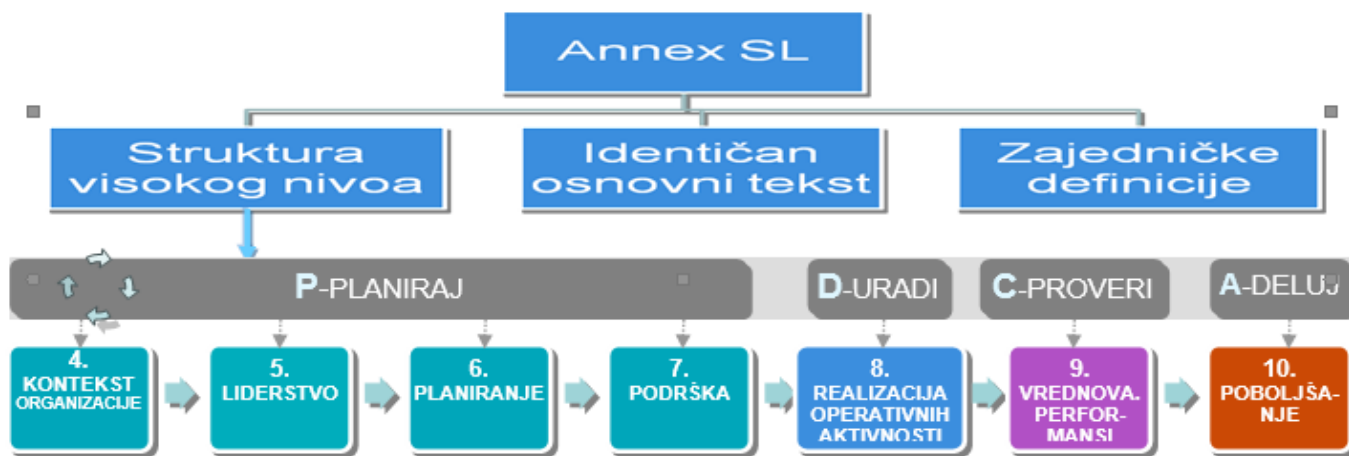
Структура стандарда према Annex SL

ИСО 9001:2015 усваја структуру највишег нивоа која је део Annex SL:

1. Увод
2. Предмет и подручје примене
3. Нормативне референце
4. Термини и дефиниције
5. Контекст организације
6. Лидерство
7. Планирање
8. Подршка
9. Реализација оперативних активности
10. Вредновање перформанси
11. Побољшавање

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015

РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008



Сл. 3 – Заједнички елементи стандарда МС (према Annex SL)

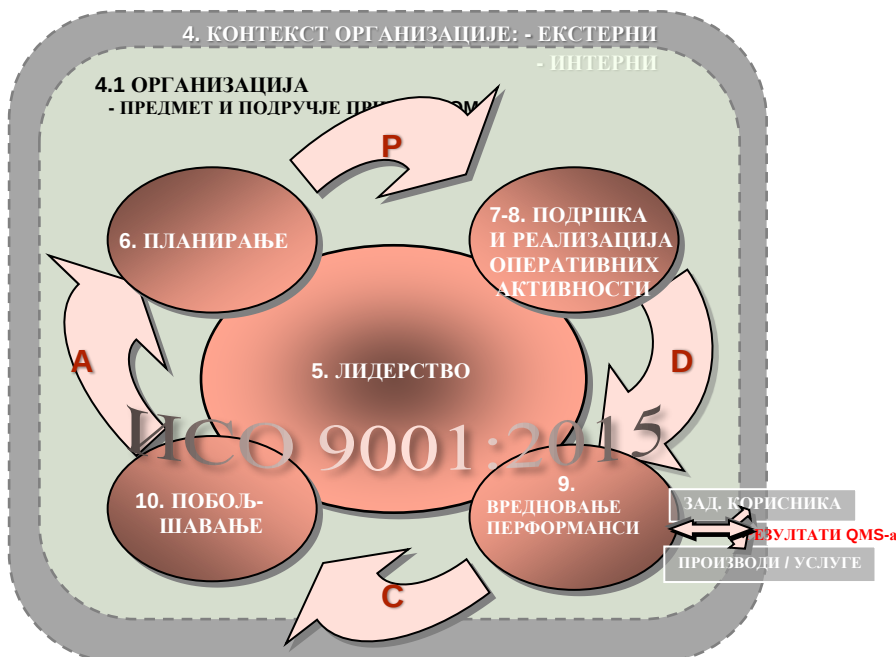
Структура дата у Annex SL и даље се заснива на ПДЦА циклусу, тако да при спровођењу интерних провера наставља да представља користан оквир за провераваче:

“Ефективан систем менаџмента се углавном базира на управљање процесима организације применом Планирај-Уради-Провери-Делуј приступа ради постизања жељених излазних елемената.”(Annex SL).

Уколико проверавате различите системе менаџмента, то што сви стандарди система менаџмента имају ову структуру и користе заједничку терминологију, олакшаће вам проналажење захтева и унакрсних налаза. Такође, то би требало да омогући рационализацију интегрисаних система, и провере истих учини много једноставнијим

Измене процесног модела система менаџмента квалитетом

Нова верзија стандарда доноси измењену верзију модела, укључујући релевантне бројеве клаузула.



Сл. 4 – Структура ИСО 9001:2015. у ПДЦА циклусу (репродуковано из ИСО 9001:2015)

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015
РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

Контекст организације

Део 4 је посвећен “организационом контексту”.

Овај део је подељен у 4 под-тачке:

- 4.1 Разумевање организације и њеног контекста.
- 4.2 Разумевање потреба и очекивања заинтересованих страна.
- 4.3 Утврђивање предмета и подручја примене система менаџмента квалитетом.
- 4.4 Систем менаџмента квалитетом и његови процеси.

Последње две под-тачке су садржане у делу 4.1-Општи захтеви стандарда ИСО 9001:2008, али прве две под-тачке представљају нове захтеве и захтевају од организације да размишља о факторима који могу да утичу на њу, и о странама које имају интереса у томе, укључујући и то како да прикупи релевантне захтеве тих страна.

Разумевање организације и њеног контекста

ИСО 9001:2015 користи појам “контекст организације” који се односи на екстерне факторе у пословном окружењу, и на интерне факторе као што су организациона структура и култура.

Од организације се захтева да утврди, прати и преиспита интерне и екстерне факторе релевантне њеној сврси и стратешком опредељењу, и који могу да утичу на жељене резултате система менаџмента квалитетом.

Разумевање потреба и очекивања заинтересованих страна

ИСО 9001:2015 захтева од организације да идентификује те стране, а затим и њихове захтеве који одговарају систему менаџмента квалитетом организације.

Релевантне заинтересоване стране су групе или појединци који могу да утичу (или имају потенцијалан утицај или могу бити под утицајем) на организациону способност да конзистентно обезбеђује производе и услуге који испуњавају захтеве корисника и одговарајуће регулаторне и законске захтеве. Корисници, акционари, управни одбори и конкуренти могу се сврстати у ову групу.

Систем менаџмента квалитетом и његови процеси требају да рефлектује контекст организације и релевантне потребе заинтересованих страна.

Као проверавач, биће потребно да истражите како су информације о пословном контексту и потребама заинтересованих страна добијене и како су уграђене у процесе које проверавате. Можда ћете морати да погледате како су планови спроведени путем специфичних мера и процеса. Можда ће вам требати и додатно време за припрему и идентификацију релевантних тема које треба укључити у план провере.

Лидерство.

Део 5 је посвећен “Лидерству”.

Овај део је подељен у 3 под-тачке:

- 5.1 Лидерство и посвећеност.
- 5.2 Политика.
- 5.3 Организационе улоге, одговорности и овлашћења.

У стандарду ИСО 9001:2015 део “Одговорност руководства” замењен је са “Лидерством”. Ова клаузула позива највише руководство организације да покаже своју укљученост и ангажованост у систем менаџмента квалитетом директним учешћем, на пример:

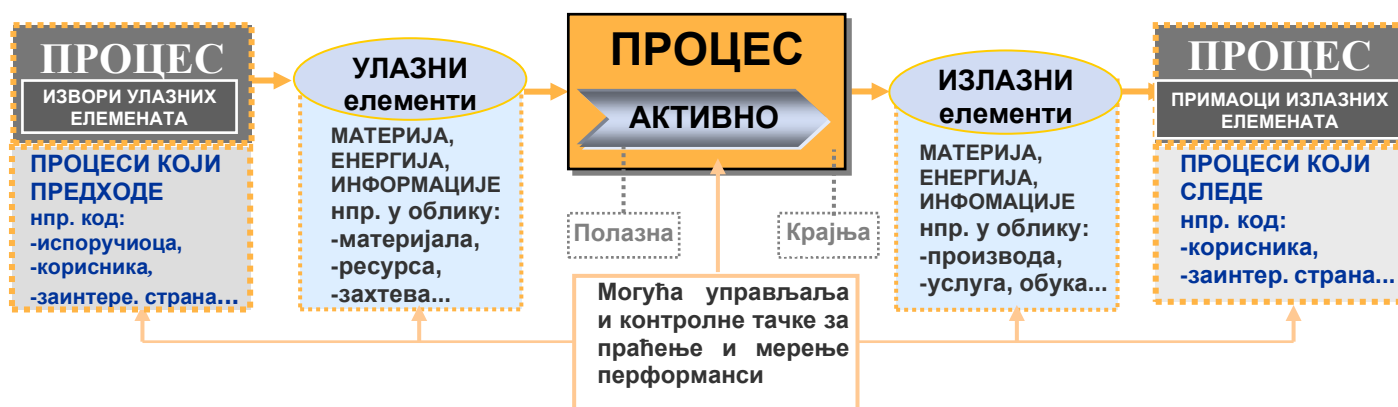
ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015 РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

- Преузимање одговорности за ефективност система менаџмента квалитетом
- Промовисање примене процесног приступа.
- Промовисање побољшања.
- Подржавање других руководећих улога да покажу своје лидерство.

Највише руководство преузима активну улогу у QMC-у преузимањем одговорности за успешан систем (не препуштајући то Представнику руководства за квалитет – за којим више експлицитно не постоји потреба у новој верзији стандарда). Процесни приступ је израженији у новом стандарду, због чега руководиоци морају да интегришу QMC у процесе организације.

Процесни приступ

ИСО 9001:2015 ставља већи нагласак на процесни приступ, као и на захтеве у вези пројектовања, функционисање и одржавања система менаџмента заснованом на процесима. Од организација се захтева да одреде потребне улазне елементе у процес и очекиване излазне елементе, и да доделе одговорности и овлашћења. Такође, организације требају да одреде индикаторе перформанси који ће омогућити ефективно функционисање и управљање процесима, идентификују ризике и могућности за процесе, и планирају како њиме да се баве.



Сл. 5 – Шематски приказ елемената једног процеса

Размишљање засновано на ризику

Концепт размишљања заснованом на ризику је описан у уводном делу стандарда ИСО 9001:2015.

Ризик се односи на нешто што се може десити и какав утицај може имати то што се десило.

На ризик се уобичајено гледа као на нешто негативно. Код размишљања заснованом на ризику, када је реч о неизвесности, постоје и могућности (прилике). Могућности (прилике) могу бити повезане са смањењем вероватноће да се нешто лоше деси или са повећањем усаглашености и задовољства корисника.

Једна од кључних измена је успостављање систематичног приступа за ризик. Појам превентивна мера више не постоји у новој верзији стандарда.

ИСО 9001:2015 захтева употребу размишљања заснованом на ризику ради постизања усаглашености код производа и услуга организације, а чиме би се повећало задовољство корисника, на следећи начин:

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015
РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

- Тачка 4 (Контекст) од организације захтева да одреди ризике који могу имати утицај (тј. на усаглашеност производа и услуга организације).
- Тачка 5 (Лидерство) од највишег руководства захтева да осигура да су ризици и прилике који могу утицати на усаглашеност производа и услуга и на способност повећања задовољства корисника одређени и да се њиме баве.
- Тачка 6 (Планирање) од организације захтева да одреди ризике и прилике којима се треба бавити и планира мера које се односе на њих.
- Тачка 8 (Реализација оперативних активности) од организације захтева да примени процесе за бављење ризицима и приликама.
- Тачка 9 (Вредновање перформанси) од организације захтева да прати, мери, анализира и вреднује ризике и прилике.
- Тачка 10 (Побољшање) од организације захтева да спроведе побољшања као одговор на измене у ризику.

Остале измене

Већина захтева стандарда ИСО 9001:2008 се налази у стандарду ИСО 9001:2015. Неки захтеви су суштински непромењени, и циљ ревизије стандарда да побољша доследност у његовом тумачењу и разумевању и олакша превођење је очигледан, кроз на пример:

- “Циљеви квалитета” су проширени на “Циљеви квалитета и планирање за њихово остварење” са акцентом на планирање како остварити циљеве, што је те захтеве за планирањем учинило експлицитнијим.
- Сва упућивања на документован пословник о квалитету, документоване процедуре и записе квалитета су избрисана. Њих су у стандарду ИСО 9001:2015 замениле “Документоване информације”. Од организације се захтева да документованим информацијама управља, да их чува и одржава.
- Не постоји више захтев за именовањем Представника руководства за квалитет.

Постоје и друге измене којим су аспекти система менаџмента јасније описани и садржани су у документу Annex SL:

- Компетентност.
- Свест.
- Предмет и подручје примене.
- Комуницирање.

Овим је обезбеђена истоветност са другим стандардима система менаџмента, као што су ИСО 14001:2015 и ИСО 45001:2018 (замена за OHSAS 18001).

Последња тачка је Побољшање. ИСО 9001:2015 препознаје да постепено (континуирано) побољшање није једини начин побољшања. Побољшање се може постићи корекцијама, корективним мерама, сталним побољшањима, преломним променама, иновацијама и реорганизацијама.

Резиме

Увођење документа Annex SL, који утврђује структуру од 10 клаузула, као и заједничку терминологију и дефиниције применљиве на све ИСО стандарде система менаџмента, је нејвероватније највећа измена у стандарду ИСО 9001:2015.

Кључна подручја измене захтева, која ће највише утицати на планирање и спровођење провера су:

**ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015
РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008**

- Контекст организације.
- Лидерство.
- Приступ заснован на ризику.
- Процесни приступ.
- Документоване информације.

4. УВОЂЕЊЕ ИСО 9001:2015

4.1 КОНТЕКСТ ОРГАНИЗАЦИЈЕ

4.1.1 РАЗУМЕВАЊЕ ОРГАНИЗАЦИЈЕ И ЊЕНОГ КОНТЕКСТА

На примеру (сагласно Поглављу 1) виртуелне организације “Огрев и грађа” д.о.о (ОИГ), чији је интерни контекст дат у наставку, утврђена су екстерна и интерна питања која су релевантна за њену сврху и стратешко усмерење и која утичу на њену способност да остварује предвиђени резултат (предвиђене резултате) свог система менаџмента квалитетом.

ОИГ прати и преиспитује информације о екстерним и интерним питањима сагласно процедури QR-OIG.П05 -Процедура за корективне и мере за ризике и прилике.

НАПОМЕНА 1 Питања могу да обухвате позитивне и негативне факторе или услове које треба разматрати.

НАПОМЕНА 2 Разумевање екстерног контекста може да се олакша разматрањем питања која проистичу из правног, технолошког, конкурентског, тржишног, културолошког, друштвеног и економског окружења, било да је оно међународно, национално, регионално или локално.

НАПОМЕНА 3 Разумевање интерног контекста може да се олакша разматрањем питања која се односе на вредности, културу, знање и перформансе организације.

А ИНТЕРНИ КОНТЕКСТ - ПОСЛОВНИ ПОРТРЕТ ОИГ

Дугогодишње искуство у области одрживе трговине и пружања квалитетних транспортних услуга, стратегија развоја базирана на примени међународних стандарда у циљу задовољавања захтева и очекивања корисника и других заинтересованих страна и стално оспособљавање кадрова према захтевима тржишта и напредних достигнућа омогућили су да ОИГ постане препознатљив екстерни снабдевач.

ИСТОРИЈАТ

Фирма је основана 15.03.2001. године као ОД ОГРЕВ, а 12.10.2009. мења назив у ОГРЕВ И ГРАЂА д.о.о. Систем менаџмента квалитетом према захтевима ИСО 9001:2008. у организацији је успостављен и сертифицирован 2011. године и константно се примењује и унапређује.

ДЕЛАТНОСТ И ОРГАНИЗАЦИЈА

Претежна делатност фирме је набавка и продаје угља, огревног дрвета и јамске грађе провереног квалитета са или без активности њиховог утовара, транспорта и истовара као и других транспортних услуга по захтеву наручиоца.

ОПРЕМЉЕНОСТ

ОИГ се налази на површини од 0,45 ха, где је и управна зграда површине 120 квадратних метара, радионица 90 квадратних метара, шест гаража за камионе и колска дигитална вага бруто носивости 30 т. Такође, фирма поседује и возни парк са две радне машине за утовар и истовар угља, две приколице и осам камиона.

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015
РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008



Сл. 6 – Поуздана подршка за реализацију оперативних активности

КАДРОВСКИ ПОТЕНЦИЈАЛ

ОИГ тренутно има петнаест стално запослених. Полазећи од стратегије развоја, сопствене визије, мисије и политике квалитета, ОИГ у планирању пријема и/или развоја кадрова полази од исказаних потреба, водећи рачуна о струци, знању, искуству, вештини и посвећености кадрова за реализацију оперативних активности.

РЕФЕРЕНЦЕ

Дугогодишњом испоруком угља, дрва за огрев и јамске грађе провереног квалитета и континуираним обављањем транспортних услуга а на основу:

- праћења броја рекламација,
- анкетирања корисника/заинтересованих страна,
- броја поновног поручивања од стране корисника,
- сталних препорука наших корисника код нових корисника

потврђују се позитивне референце ОИГ-а као поузданог и признатог партнера што се потврђује и редовним обнављањем сертификата за систем менаџмента квалитетом.



Сл. 7 – Производи за испоруку провереног квалитета

ПОСЕБНЕ ПОГОДНОСТИ ЗА ПОСЛОВНЕ ПАРТНЕРЕ

Компаративне предности ОГРЕВ И ГРАЂА д.о.о. су:

- традиционално добри односи са пословним партнерима,
- ефективне и ефикасне услуге,
- минимална цена и кратки рокови испоруке,
- приступачна локација, са оптималним ресурсима за ову врсту делатности,
- оспособљени кадрови.

ВИЗИЈА

ОГРЕВ И ГРАЂА д.о.о. тежи да буде најконкурентнија и најпродуктивнија услужна организација у западној Србији и шире. Наше главне компетенције у областима снабдевања корисника угљем, огревним дрветом и јамском грађом провереног квалитета као и обављање брзих и поузданих транспортних услуга непрекидно се побољшавају како би биле најбоље у својој класи. Оне

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015
РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

представљају суштину наше организације. Тржишта која смо одабрали биће одређена искључиво нашом способношћу да будемо најконкурентнији и да доследно пружамо услуге без премца нашим садашњим и будућим корисницима.

МИСИЈА

ОГРЕВИ ГРАЂА д.о.о. тежи да обезбеди квалитет производа за испоруку и услуга својим клијентима и потрошачима широм западне Србије и шире, професионалним односом у снабдевању корисника угљем, гревним дрветом и јамском грађом провереног квалитета као и при обављању брзих и поузданих транспортних услуга према захтевима корисника.

Покретачке полуге представљају систем вредности – суштинска одређења, моралне принципе и рационалне поступке који одржавају културу и дају значења стандардима понашања у смислу високог квалитета рада, професионални однос, поверење, оптимизам, истрајност, приврженост, одговорност, способност учења и предвиђања.

4.1.2 РАЗУМЕВАЊЕ ПОТРЕБА И ОЧЕКИВАЊА ЗАИНТЕРЕСОВАНИХ СТРАНА

Због њиховог ефекта или потенцијалног ефекта на способност ОИГ-а да конзистентно обезбеђује производе и услуге који испуњавају захтеве корисника и применљивих закона и прописа, ОИГ утврђује:

- заинтересоване стране које су релеванте за QMS;
- захтеве (тј. потребе и очекивања) тих заинтересованих страна који су релевантни за QMS;

ОИГ је утврдио основне групације заинтересованих страна и њихове опште потребе и очекивања:

1. **Корисници** - квалитет производа/услуга, повољна цена и перформансе испоруке;
2. **Власник** (приватна својина) - одрживи развој и транспарентност;
3. **Запослени у ОИГ-у** - обезбеђивање и одржавање окружења које је неопходно за реализацију оперативних активности процеса, безбедан рад (обавеза за усклађеност) и адекватно награђивање;
4. **Испоручиоци и партнери** - профитабилни континуитет;
5. **Локална друштвена заједница** - заштита животне средине (обавеза за усклађеност), етичко понашање, усклађеност са захтевима закона и других прописа.
6. **Инспекцијски органи** - заштита (обавеза за усклађеност): животне средине, безбедности и здравља запослених и против пожарна.

ОИГ обавезно прати и преиспитује информације (нарочито оне које се тичу измена) о конкретним битним заинтересованим странама, њиховим релевантним захтевима и потребама и очекивањима за усклађеност сагласно процедури QP-OIG.П05 -Процедура за корективне и мере за ризике и прилике.

4.1.3 УТВРЂИВАЊЕ ПРЕДМЕТА И ПОДРУЧЈА ПРИМЕНЕ QMS-а

ОИГ је утврдио границе и применљивост система менаџмента квалитетом и успоставио предмет и подручје њихове примене на нивоу целе организације: набавка и продаја угља, гревног дрвета и јамске грађе и транспортне услуге (сагласно Поглављу 1).

Елементи QMS-а су пројектовани тако да обезбеђују управљање и побољшавање свих процеса који утичу на квалитет производа и услуга ОИГ-а и ефективност QMS-а.

Приликом утврђивања предмета и подручја примене, ОИГ је размотрио и преузео обавезу да

**ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015
РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008**

током примене периодично разматра:

- екстерна и интерна питања на које се позива у 4.1;
- захтеве релевантних заинтересованих страна и обавезе за усклађеност на које се позива у 4.2;
- активности, производе и услуге ОИГ-а;

При пројектовању QMS-а није изостављен ниједан захтев релевантних стандарда. Али је, на основу преиспитивања: екстерних и интерних питања на које се позива у 4.1, захтева релевантних заинтересованих страна у 4.2 и документованог предмета и подручја примене у 4.3, утврђено да захтев стандарда 8.3 - Пројектовање и развој производа и услуга није применљив и не утиче на способност или одговорност ОИГ-а да обезбеђује усаглашеност сопствених активности, услуга и производа за испоруку.

ОИГ осим 8.3 примењује све остале захтеве релевантних међународних стандарда у оквиру утврђеног предмета и подручја примене QMS-а.

Предмет и подручје примене QMS ОИГ-а су доступни заинтересованим странама јер се одржавају као документоване информације у оквиру Пословника и OD-OIG.O01- Политика квалитета. У предмету и подручју примене наведене су врсте производа и услуга које су обухваћене.

4.1.4 СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ (QMS) И ЊЕГОВИ ПРОЦЕСИ

ОИГ је успоставио, примењује, одржава и стално користи прилике да побољшава систем менаџмента квалитетом, укључујући и потребне процесе и њихова међусобна деловања, у складу са захтевима релевантних међународних стандарда.

ОИГ је утврдио (сл. 9) , и преузео обавезу да током примене периодично преиспитује, процесе који су потребни за систем менаџмента квалитетом и његову примену (у целој организацији) дефинисао у релевантним документима QMS-а који описују како да:

1. утврђује захтеване улазне елементе и очекиване излазне елементе из тих процеса;
2. утврђује редослед и међусобно деловање тих процеса;
3. утврђује и примењује критеријуме и методе (укључујући праћење, мерења и индикаторе перформанси у вези са тим) који су потребни да се обезбеди ефективно функционисање ових процеса и управљање њима;
4. утврђује ресурсе који су потребни за ове процесе и да обезбеди њихову доступност;
5. додељује одговорности и овлашћења за те процесе;
6. бави се ризицима и приликама у складу са захтевима у 6.1;
7. вреднује те процесе и да примењује сваку потребну измену да се обезбеди да ти процеси остварују предвиђене резултате;
8. побољшава процесе и системе менаџмента.

У обиму у којем је то неопходно ОИГ:

- **одржава документоване информације** највише преко докумената QMS-а (прилог 1 или сл. 9) као подршку за реализацију оперативних активности својих процеса;
- **чува документоване информације** у обиму и на начин дефинисан у документима QMS-а а најчешће као записе уз помоћ образаца-темљеја да би имао поверење у то да се процеси извршавају као што је планирано

ОДГОВОРНОСТ: Одговоран за усаглашеност QMS-а са стандардима је ПРК

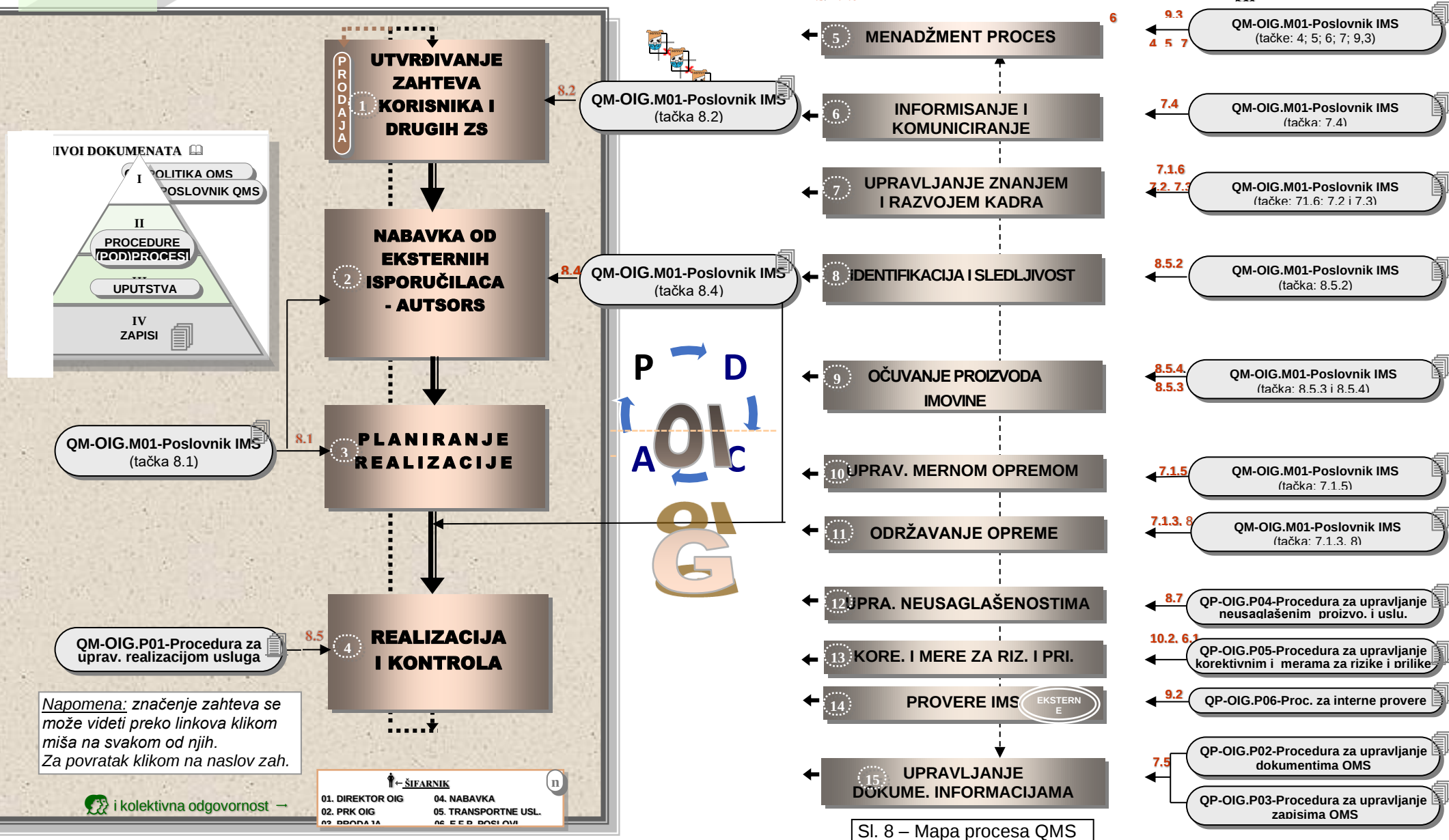
РЕФЕРЕНТНИ ДОКУМЕНТ: QM-OIG.M01-Пословник QMS.

ГЛАВНИ ПРОЦЕСИ

QM-OIG.M01-Poslovnik

7.5/ 7.1.6

ПОМОЋНИ ПРОЦЕСИ



Sl. 8 – Mapa procesa QMS

4.2 ЛИДЕРСТВО

4.2.1 ЛИДЕРСТВО И ПОСВЕЋЕНОСТ ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Највише руководство ОИГ-а, поштујући QP-OIG.P05 -Процедура за корективне и мере за ризике и прилике, релевантне одредбе пословника за менаџмент циљевима, ризицима и приликама (4.6) а сагласно: организационој шеми (4.5.1.1.1) и осталим документима QMS-а (Прилог 1 или Сл. 9) усклађених са релевантним стандардима система менаџмента, показује лидерство и посвећеност у односу на QMS, најкраће речено тиме што:

1. **Директор на нивоу ОИГ-а** а свако од **одговорних на нивоу своје ОЦ** (и других ако је тако предвиђено неком процедуром или другом релевантном документованом информацијом) сагласно захтевима од а) до ј) стандарда:

- а) Преузима крајњу одговорност за ефективност QMS-а,
- д) Промовише коришћење процесног приступа и размишљање засновано на ризику,
- ф) Комуницира о важности ефективног QMS-а и о важности усаглашавања са захтевима QMS-а,
- х) Ангажује / именује, усмерава и подржава особе (стручна одговорна лица) да доприносе ефективности QMS-а,
- и) Промовише побољшавање,
- ј) Подржава друге релевантне руководеће улоге да пружају своје лидерство онако како се то примењује у њиховим областима одговорности

2. **Представник руководства за QMS**, уз овлашћење Директора ОИГ-а као члан највишег руководства, преузима одговорност за лидерство и посвећеност остваривањем следећих захтева:

- б) Обезбеђује да су за QMS успостављени политика и циљеви QMS и да су компатибилни са контекстом и стратешким усмерењем ОИГ-а,
- ц) Обезбеђује интегрисање захтева за МС у пословне процесе ОИГ-а,
- е) Обезбеђује да су доступни ресурси који су потребни за QMS,
- г) Обезбеђује да QMS остварује предвиђене резултате.
- х) Ангажује, усмерава и подржава њему функционално подређене особе (интерне провераваче) да доприносе ефективности QMS-а.

УСРЕДСРЕЂЕНОСТ НА КОРИСНИКЕ

1. Одговорни на нивоу ОЦ преузимају и сву одговорност за остваривање свих захтева из тачке 5.1.2 стандарда ИСО 9001:2015 на нивоу својих ОЦ чиме обезбеђују да се:

- Захтеви корисника и примењивих закона и прописа уређују, разумеју и конзистентно испуњавају,
- Ризици и прилике које могу да утичу на усаглашеност производа и услуга и способност да се повећава задовољство корисника, утврђују и да се њима баве и
- Одржава усредсређеност на повећање задовољства корисника.

4.2.2 ПОЛИТИКА QMS

УСПОСТАВЉАЊЕ ПОЛИТИКЕ QMS

Највише руководство ОИГ-а је успоставило, примењује и одржава политику ИМС-а (OD-OIG.O01) која:

- одговара сврси и контексту организације (укључујући природу, обим и утицај њених активности, производа и услуга на животну средину и безбедност и здравље) и подржава њено стратешко усмерење;
- пружа оквир за постављање циљева QMS-а;

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:9015

РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

- укључује посвећеност задовољавању применљивих захтева;
- укључује посвећеност сталном побољшавању QMS-а (ради унапређења перформанси) и испуњавању обавеза ОИГ-а за усклађеност.

КОМУНИЦИРАЊЕ О ПОЛИТИЦИ

Политика QMS ОИГ-а је:

- доступна и одржава се као документована информација (види OD-OIG.O01);
- саопштена, да се разуме и примењује унутар организације;
- доступна релевантним заинтересованим странама, како је одговарајуће (када постоји потреба слањем мејлом или поштом а за особље и посетиоце ОИГ-а је истакнута на видним местима) .

4.2.3 ОРГАНИЗАЦИОНЕ УЛОГЕ, ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА

Највише руководство ОИГ-а обезбеђује да се одговорности и овлашћења за релевантне улоге додељују, саопштавају и разумеју унутар организације.

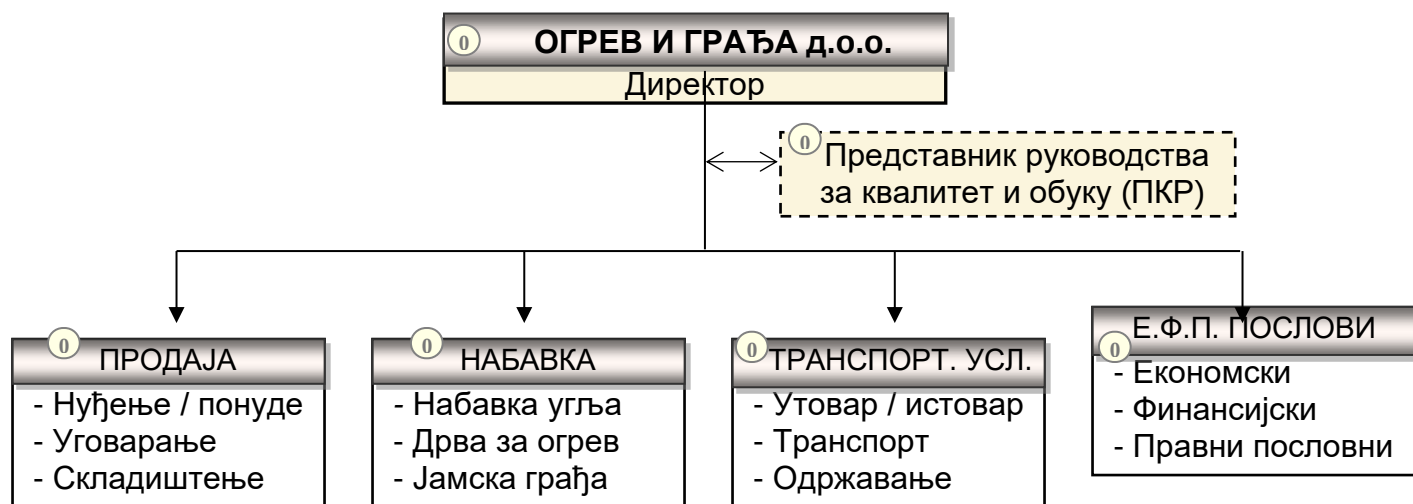
Представник руководства за квалитет, уз овлашћење Директора ОИГ-а, има одговорност и овлашћење за:

- обезбеђивање да је систем менаџмента квалитетом (QMS) усаглашен са захтевима међународног стандарда;
- обезбеђивање да процеси (уз обавезну примену релевантних процедура и сарадњу највиших руководица у чијој су надлежности и одговорности) испоручују излазне елементе који су за њих предвиђени;
- извештавање, нарочито највишег руководства, о перформансама QMS-а и о приликама за побољшавање, (видети 10.1);
- обезбеђивање да се у целој организацији промовише усредсређеност на корисника;
- обезбеђивање да се одржава интегритет QMS-а када се планирају и спроводе измене у QMS-у.

ОДГОВОРНОСТ: Крајње одговоран за лидерство у односу на QMS је Директор ОИГ-а

РЕФЕРЕНТНИ ДОКУМЕНТИ: QM-ОИГ.М01-Пословник QMS,
ОД-ОИГ.О01-Политика QMS.

4.2.4 ОРГАНИЗАЦИОНО-ФУНКЦИОНАЛНА шема ОИГ – QMS



Сл. 9: Организационо-функционална шема и шифарник ОИГ

4.3 ПЛАНИРАЊЕ

4.3.1 МЕРЕ КОЈЕ СЕ ОДНОСЕ НА РИЗИКЕ И ПРИЛИКЕ

ОПШТЕ

ОИГ успоставља, примењује и одржава процесе који су потребни како би испунио захтев 6.1 стандарда ИСО 9001:2015.

Ради правовременог предузимања мера за евентуалне ризике и прилике који могу утицати на квалитет услуга и производа за испоруку ОИГ обавезно утврђује захтеве наручилаца и других заинтересованих страна, у процесу нуђења и уговарања, који се удносе на производе и услуге сагласно доброј пракси и документованим информацијама (тачка 8.2) пословника.

Приликом планирања за QMS, ОИГ обавезно разматра:

- питања на која се позива у 4.1;
- захтеве на које се позива у 4.2;

и утврђује ризике и прилике сагласно QP-OIG.P05 -Процедура за корективне и мере за ризике и прилике (нпр у вези са усаглашеношћу производа и услуга) по свим питањима и захтевима, идентификованим у 4.1 и 4.2, којима треба да се бави да би се:

- стекло уверење да систем менаџмента може да остварује предвиђени резултат (предвиђене резултате);
- повећали жељени ефекти;
- спречили или смањили нежељени ефекти;
- остварила (стална) побољшавања.

ПОТЕНЦИЈАЛНИ УТИЦАЈ НА УСАГЛАШЕНОСТ ПРОИЗВОДА И УСЛУГА (QMS)

ОИГ, сагласно QP-OIG.P05 -Процедура за корективне и мере за ризике и прилике, обавезно планира :

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015 РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

- мере које се односе на ризике и прилике;
- како да:
 - 1) интегрише и примењује те мере у својим процесима система менаџмента квалитетом (4.4.);
 - 2) вреднује ефективност тих мера.

Предузете мере које се односе на ризике и прилике морају да буду сразмерне потенцијалном утицају на усаглашеност производа и услуга.

НАПОМЕНА 1 Опције за бављење ризицима могу да обухвате: избегавање ризика, преузимање ризика да би се искористила прилика, елиминисање извора ризика, измене вероватноће или последица, дељење ризика, или задржавање ризика одлуком заснованом на информацијама.

НАПОМЕНА 2 Прилике могу да воде до: усвајања нових пракси, лансирања нових производа, отварања нових тржишта, бављења новим корисницима, изградње партнерстава, коришћења нове технологије и других пожељних и изводљивих прилика које се односе на потребе организације или њених корисника.

4.3.2 ЦИЉЕВИ КВАЛИТЕТА ПЛАНИРАЊЕ ЊИХОВОГ ОСТВАРЕЊА

ЦИЉЕВИ КВАЛИТЕТА

ОИГ практикује да обавезно успоставља циљеве квалитета на релевантним функцијама, нивоима и процесима који су потребни за QMS.

Циљеви морају да:

- буду конзистентни са политиком QMS-а;
- буду мерљиви (ако је изводљиво);
- узимају у обзир применљиве захтеве;
- буду релевантни за усаглашеност производа и услуга и за повећање задовољства корисника;
- се прате;
- буду саопштени;
- се ажурирају по потреби (како је одговарајуће).

ОИГ сагласно доброј пракси и документованим информацијама пословника путем обрасца QF-OIG.M011-Квантификација и верификација циљева одржава документоване информације о циљевима QMS-а.

ПЛАНИРАЊЕ МЕРА ЗА ОСТВАРИВАЊЕ ЦИЉЕВА

Када планира како да оствари своје циљеве QMS-а, ОИГ утврђује:

- шта ће да уради;
- који ресурси ће бити потребни (ће се захтевати);
- ко ће бити одговоран;
- када ће то да буде завршено;
- како ће се вредновати резултати.

ОИГ обавезно разматра како се мере за остваривање његових циљева квалитета могу интегрисати у пословне процесе и путем обрасца QF-OIG.M012-План и програм за реализацију циљева одржава документоване информације.

ОДГОВОРНОСТ: Директор ОИГ-а

РЕФЕРЕНТНИ ДОКУМЕНТИ: QM-ОИГ.M01-Пословник QMS,
ОД-ОИГ.O01-Политика QMS.

4.3.3 ПЛАНИРАЊЕ ИЗМЕНА

Када ОИГ утврђује потребу за изменом у QMS-у, измене морају да се спроводе на планирани начин (видети 4.4).

ОИГ мора да разматра:

- сврху измена и њихове потенцијалне последице;
- интегритет система менаџмента квалитетом;
- доступност ресурса;
- расподелу или прерасподелу одговорности и овлашћења.

ОДГОВОРНОСТ: *Одговоран за усаглашеност QMS-а са стандардима је ПРК*

РЕФЕРЕНТНИ ДОКУМЕНТИ: QM-OIG.M01-Пословник QMS,

QP-OIG.P02-Процедура за управљање документима.

4.4 ПОДРШКА

4.4.1 РЕСУРСИ

ОПШТЕ

ОИГ утврђује и обезбеђује ресурсе који су потребни за успостављање (измене), примену, одржавање и стално побољшавање QMS-а.

Највише руководство ОИГ-а континуирано разматра:

- способности и ограничења постојећих интерних ресурса;
- шта је потребно да се набавља од екстерних испоручилаца.

ЉУДИ

ОИГ, сагласно потребама и устаљеној процедури добре праксе за управљање знањем и развојем кадра, утврђује и обезбеђује особе које су неопходне за ефективну и ефикасну примену система менаџмента, као и за реализацију оперативних активности процеса и управљање њима.

ИНФРАСТРУКТУРА

ОИГ практикује да утврђује, обезбеђује (сагласно тачки 4.8.4 и процедури добре праксе за управљање набавком) и одржава инфраструктуру (сагласно доброј пракси и документованој процедури: QP-OIG.P01-Процедура за управљање реализацијом услуга) која је неопходна за реализацију оперативних активности процеса и остваривање усаглашености услуга и производа за испоруку.

НАПОМЕНА Инфраструктура може да обухвата:

- а) зграде и комуналне услуге;
- б) опрему, укључујући хардвер и софтвер;
- ц) ресурсе за транспортовање;
- д) информационе и комуникационе технологије.

ОКРУЖЕЊЕ ЗА РЕАЛИЗАЦИЈУ ОПЕРАТИВНИХ АКТИВНОСТИ ПРОЦЕСА

Највише руководство ОИГ-а има крајњу одговорност да одређује, обезбеђује и одржава окружење које је неопходно за реализацију оперативних активности процеса и остваривање усаглашености производа и услуга. Главни алати обезбеђивања и одрживости повољног

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015 РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

окужења за људски фактор су: складан приступ према особљу, стално и објективно информисање и обуке ради постизања пуне организационе свести а за физички фактор квалитетно одржавање радне средине. Ови фактори могу значајно да се разликују у зависности од производа и услуга који се обезбеђују.

При утврђивању реалног стања окужења, као битног услова за квалитетну реализацију оперативних активности, у ОИГ-у се, осим сталних личних запажања, практикују методе: интервјуисање и/или анкетирање особља, праћење и мерење кључних перформанси окужења. У зависности од утврђених одступања од погодног окужења (нпр. могућ штетан утицај радних услова на безбедност и здравље особља, дискриминација, нетрпељивост, стрес, немар...) осим (горе наведених) главних алата обезбеђења повољног окужења утврђују се и предузимају, када је потребно, корективне и/или мере за ризике и прилике сагласно QP-OIG.P05-Процедура за корективне и мере за ризике и прилике.

НАПОМЕНА Погодно окужење може да буде комбинација људских и физичких фактора, као што су:

- а) социјални (нпр. недискриминаторски, смирујући, неконфронтирајући);
- б) психолошки (нпр. смањивање стреса, превенција „изгарања“, емоционална заштита);
- ц) физички (нпр. температура, топлота, влажност, светлост, проток ваздуха, хигијена, бука).

РЕСУРСИ ЗА ПРАЋЕЊЕ И МЕРЕЊЕ

ОПШТЕ

Када се праћење или мерење користи за верификацију усаглашености производа и услуга са захтевима, ОИГ утврђује и обезбеђује ресурсе који су потребни да би се обезбедили валидни и поуздани резултати.

ОИГ је преузео обавезу да осигура да ресурси који се обезбеђују буду:

1. погодни за специфичне врсте активности праћења и мерења које се предузимају;
2. одржавани да би се обезбеђивала стална погодност за њихову намену.

Сагласно томе ОИГ је обезбедио колску дигиталну вагу бруто носивости 30 т за коју чува одговарајуће документоване информације као доказ погодности ресурса за праћење и мерење за њихову намену.

СЛЕДЉИВОСТ МЕРЕЊА

Када је следљивост мерења захтев, или је ОИГ сматра суштинским делом обезбеђивања поверења у валидност резултата мерења, онда мерна опрема мора да буде:

- еталонирана или верификована, или и једно и друго, у специфицираним интервалима, или пре употребе, а у односу на еталоне који су следљиви до међународних или националних еталона; када такви еталони не постоје, онда основа коришћена за еталонирање или верификацију се сагласно доброј пракси чува као документоване информације;
- идентификована да би се утврђивао њен статус;
- заштићена од подешавања, оштећења или пропадања који би обезвредили статус еталонирања и касније резултате мерења.

ОИГ утврђује да ли је на валидност претходних резултата мерења негативно утицала мерна опрема за коју је утврђено да не одговара предвиђеној намени и предузима одговарајуће мере ако је неопходно.

ЗНАЊЕ ОРГАНИЗАЦИЈЕ

ОИГ, сагласно потребама и устаљеној процедури добре праксе за управљање знањем и развојем кадра, утврђује и обезбеђује знање које је неопходно за реализацију оперативних активности својих процеса и за остваривање усаглашености производа и услуга. Знање ОИГ-а су и његове процедуре и остале документоване информације које се одржавају. Сво знање се одржава и чини доступним у мери у којој је то неопходно.

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015

РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

Када се бави потребама и трендовима који се мењају, ОИГ разматра постојеће знање и одређује како да стекне сва неопходна додатна знања и захтевана обнављања знања или како да им приступи.

НАПОМЕНА 1 Знање организације је знање које је специфично за организацију; оно се обично стиче кроз искуство. То су информације које се користе и које се деле да би се остваривали циљеви организације.

НАПОМЕНА 2 Знање организације може да се заснива:

- а) на интерним изворима (на пример: интелектуална својина, знање стечено искуством; лекције научене из неуспеха и успешних пројеката; „хватање” и дељење недокументованог знања и искуства; резултати побољшавања у процесима, производима и услугама);
- б) на екстерним изворима (на пример: стандарди, академски кругови, конференције, прикупљање знања од корисника или екстерних испоручилаца).

4.4.2 КОМПЕТЕНТНОСТ

ОИГ је за обављање својих оперативних активности ангажовао компетентно особље што је потврдила вишегодишња пракса. Приликом техничко-технолошких и иновационих промена и/или ангажовања нових извршилаца ОИГ:

- утврђује неопходну компетентност особе или особа које обављају посао којим организација управља, а који утиче на перформансе и ефективност система менаџмента и њену способност да испуни своје обавезе за усклађеност;
- обезбеђује да су те особе компетентне на основу одговарајућег образовања, обуке или искуства;
- где је применљиво, предузима мере за стицање неопходне компетентности и да вреднује ефективност предузетих мера;
- чува одговарајуће документоване информације као доказ о компетентности.

НАПОМЕНА Применљиве мере могу да обухвате, на пример, обезбеђивање обуке, менторство, или прераспоређивање тренутно запослених особа; или унајмљивање или уговарање компетентних особа.

4.4.3 СВЕСТ

ОИГ обезбеђује да особе које обављају посао којим организација управља имају свест о:

- политици QMS-а;
- релевантним циљевима квалитета;
- свом доприносу ефективности система менаџмента, укључујући користи од побољшаних перформанси;
- могућим последицама неусаглашености са захтевима система менаџмента квалитетом.

Обезбеђивањем индивидуалне доприноси се колективној свести а тиме и повољности окружења за реализацију оперативних активности. Да би се то постигло руководиоци (лидери) ОИГ-а практикују: складан приступ према особљу, стално и објективно информисање и обуке (када је потребно) ради постизања пуне организационе свести.

4.4.4 КОМУНИЦИРАЊЕ

ОИГ утврђује и примењује интерно и екстерно комуницирање (сагласно процедури добре праксе) које је релевантно за QMS, укључујући:

- о чему ће се комуницирати;
- када се комуницира;
- са ким се комуницира;
- како се комуницира;
- ко комуницира.

4.4.5 ДОКУМЕНТОВАНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ

ОПШТЕ

QMS ОИГ-а, сагласно QP-OIG.P02 - Процедура за управљање документима и QP-OIG.P03 - Процедура за управљање записима, обухвата:

1. документоване информације које се захтевају међународним стандардима;
2. документоване информације које је ОИГ утврдио као неопходне за ефективност QMS-а.

НАПОМЕНА Обим документованих информација за МС може да се разликује од организације до организације због:

- величине организације, врста њених активности, процеса, производа и услуга;
- сложености процеса и њихових међусобних деловања;
- компетентности особа које раде посао којим организација управља.

КРЕИРАЊЕ И АЖУРИРАЊЕ

Када креира и ажурира документоване информације, ОИГ обавезно обезбеђује следеће (одговарајуће):

- идентификацију и опис (нпр. наслов, датум, аутор, или референтни број);
- формат (нпр. језик, верзија софтвера, графички приказ) и медијум (нпр. папирни, електронски);
- преиспитивање и одобравање погодности и адекватности.

УПРАВЉАЊЕ ДОКУМЕНТОВАНИМ ИНФОРМАЦИЈАМА

Документованим информацијама које се захтевају системом менаџмента и релевантним међународним стандардима ОИГ управља да би се обезбедило да оне буду:

- доступне и погодне за употребу, где и када је то потребно;
- адекватно заштићене (на пример, од губитка поверљивости, неодговарајуће употребе, или губитка интегритета).

Да би управљао документованим информацијама, ОИГ се бави следећим активностима како је применљиво:

- дистрибуцијом, приступом, претраживањем и коришћењем;
- складиштењем и очувањем, укључујући очување читљивости;
- управљањем изменама (на пример, управљање верзијама);
- чувањем и одлагањем.

Документоване информације екстерног порекла за које је ОИГ утврдио да су неопходне за планирање и функционисање система менаџмента обавезно се идентификују на одговарајући начин и њима се управља.

Документоване информације које се чувају као доказ о усаглашености су заштићене од непредвиђених преправки.

НАПОМЕНА Пруступ може да подразумева одлуку која се односи на дозволу да се документоване информације само гледају или на дозволу и овлашћење да се документоване информације гледају и мењају.

ОДГОВОРНОСТ: Чланови највишег руководства

РЕФЕРЕНТНИ ДОКУМЕНТИ: QM-OIG.M01-Пословник QMS.

QP-OIG.P02-Процедура за управљање документима

QP-OIG.P03-Процедура за управљање записима

QP-OIG.P01-Процедура за управљање реализацијом услуга

QP-OIG.P05-Процедура за корективне и мере за ризике и прилике

4.5 РЕАЛИЗАЦИЈА ОПЕРАТИВНИХ АКТИВНОСТИ

4.5.1 ПЛАНИРАЊЕ И УПРАВЉАЊЕ РЕАЛИЗАЦИЈОМ ОПЕРАТИВНИХ АКТИВНОСТИ

ОИГ обавезно планира, успоставља, примењује, управља и одржава процесе (видети 4.4.4) који су потребни да би се испуњавали захтеви за обезбеђивање производа и услуга и примењује мере за ризике и прилике које су утврђене у тачки 4.6, путем:

- утврђивања захтева за производе и услуге;
- успостављања оперативних критеријума за:
 - 1) процесе;
 - 2) прихватање производа и услуга;
- утврђивања ресурса потребних за остваривање усаглашености са захтевима за производ и услугу;
- примењивања управљања процесима у складу са оперативним критеријумима; утврђивања, одржавања и чувања документованих информација у обиму у коме је то неопходно;
 - 1) да би се стекло поверење у то да су процеси извршени као што је планирано;
 - 2) да би се приказала усаглашеност производа и услуга са захтевима за њих.

Изазани елементи овог планирања су такви да буду прикладни за реализацију оперативних активности ОИГ-а.

ОИГ обавезно управља планираним изменама и преиспитује последице ненамерних измена тако што предузима мере за ублажавање сваког негативног ефекта, у мери у којој је то неопходно.

ОИГ је усвојио обавезу да обезбеђује да се управља процесима из аутсорса (видети 4.8.4).

ОДГОВОРНОСТ: Чланови највишег руководства

РЕФЕРЕНТНИ ДОКУМЕНТИ: QM-OIG.M01-Пословник QMS.

QP-OIG.P01-Процедура за управљање реализацијом услуга

4.5.2 ЗАХТЕВИ ЗА ПРОИЗВОДЕ И УСЛУГЕ

КОМУНИЦИРАЊЕ СА КОРИСНИКОМ

Комуницирање са корисницима (и када је потребно са заинтересованим странама) обавезно обухвата:

1. пружање информација које се односе на производе и услуге;
2. поступање са упитима, уговорима или наруџбинама, укључујући измене;
3. добијање повратних информација од корисника које се односе на производе и услуге, укључујући приговоре корисника;
4. поступање са имовином корисника или управљање њом;
5. успостављање специфичних захтева за ванредне мере, када је то релевантно.

УТВРЂИВАЊЕ ЗАХТЕВА ЗА ПРОИЗВОДЕ И УСЛУГЕ

Када утврђује захтеве за производе и услуге који се нуде корисницима, осим захтева које је корисник исказао, ОИГ обавезно практикује да обезбеди:

- да буду дефинисани захтеви за производе и услуге, укључујући:
 - 1) све применљиве захтеве закона и прописа;
 - 2) оне које ОИГ сматра неопходним;

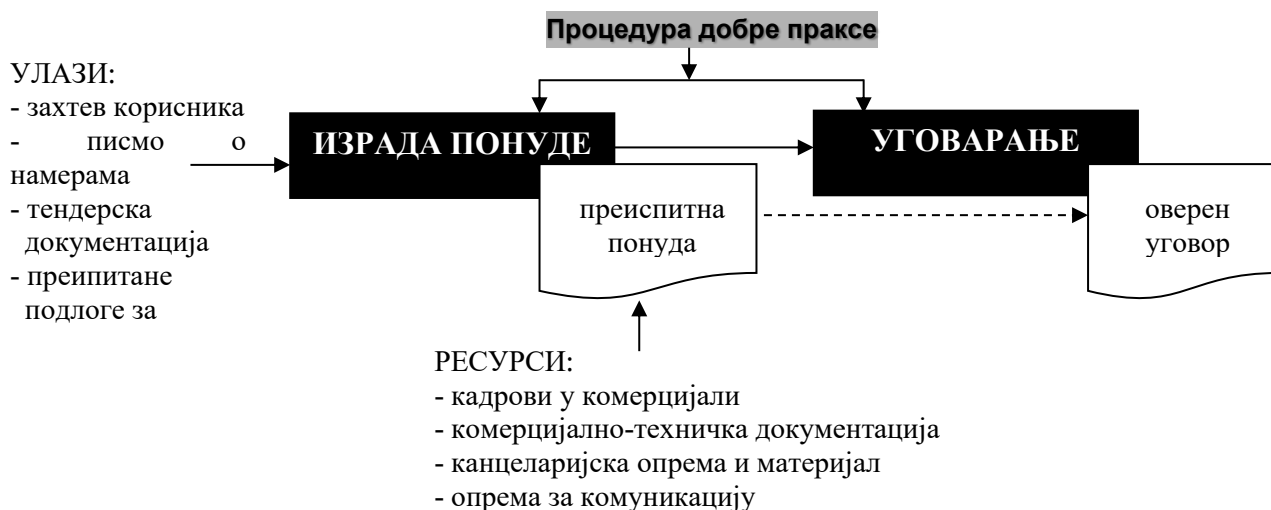
ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015 РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

- да може да испуњава тврдње које се односе на производе и услуге које нуди.

ПРЕИСПИТИВАЊЕ ЗАХТЕВА ЗА ПРОИЗВОДЕ И УСЛУГЕ

Кроз дугогодишње пословање ОИГ се доказао и континуирано примењује мере за ризике и прилике у циљу да увек буде способан да испуњава захтеве за производе и услуге који се нуде корисницима. Пре него што се обавезе да испоручује производе и услуге кориснику, ОИГ обавезно спроводи преиспитивање да би обухватио:

1. захтеве које је корисник специфицирао, укључујући и захтеве за активности испоруке и активности после испоруке;
2. захтеве које корисник није исказао, али су неопходни за специфицирану или предвиђену употребу, када је позната;
3. захтеве које су специфицирала стручна лица ОИГ-а;
4. захтеве закона и прописа применљиве на производе и услуге;
5. захтеве уговора или наруџбине који се разликују од оних који су претходно изражени.



Сл. 10: Модел преиспитивања захтева корисника

ОИГ обавезно обезбеђује да се решавају сви захтеви уговора или наруџбине који се разликују од оних који су били претходно дефинисани.

Када корисник не пружи документовану изјаву о својим захтевима, ОИГ обавезно потврђује захтеве корисника, како је применљиво, пре прихватања.

НАПОМЕНА У неким ситуацијама, као што је продаја преко интернета, формално преиспитивање није практично изводљиво за сваку поруџбину. Уместо тога, преиспитивање може да обухвати релевантне информације за производ, као што су каталози.

ОИГ обавезно чува документоване информације:

1. о резултатима преиспитивања;
2. о свим новим захтевима за производе и услуге.

ИЗМЕНЕ ЗАХТЕВА ЗА ПРОИЗВОДЕ И УСЛУГЕ

Када се захтеви за производе и услуге измене, ОИГ обавезно обезбеђује да релевантне документоване информације буду измењене и да релевантне особе буду упознате са измењеним захтевима.

ОДГОВОРНОСТ: Директор

РЕФЕРЕНТНИ ДОКУМЕНТИ: QM-OIG.M01-Пословник QMS.

QP-OIG.P01-Процедура за управљање реализацијом услуга.

4.5.3 ПРОЈЕКТОВАЊЕ И РАЗВОЈ ПРОИЗВОДА И УСЛУГА

При пројектовању QMS-а није изостављен ниједан захтев релевантних стандарда. Али је, на основу преиспитивања: екстерних и интерних питања на које се позива у 4.1, захтева релевантних заинтересованих страна у 4.2 и документованог предмета и подручја примене у 4.3, утврђено да захтев стандарда 8.3 - Пројектовање и развој производа и услуга није применљив и не утиче на способност или одговорност ОИГ-а да обезбеђује усаглашеност сопствених активности, услуга и производа за испоруку.

4.5.4 УПРАВЉАЊЕ ЕКСТЕРНО НАБАВЉЕНИМ ПРОЦЕСИМА, ПРОИЗВОДИМА И УСЛУГАМА

ОПШТЕ

ОИГ обавезно обезбеђује да процеси, производи и услуге који се екстерно набављају буду усаглашени са захтевима. Сагласно захтеву из 8.1 ОИГ обезбеђује да се управља процесима из аутсорса (ако би било потребе за њима) или да се на њих утиче.

ОИГ обавезно утврђује управљања која се примењују на екстерно набављене производе и услуге а била би примењена и на процесе ако би се донела одлука и за њихову набавку:

- када су производи и услуге од екстерних испоручилаца намењени за уградњу у сопствене производе и услуге ОИГ-а;
- када се, у име ОИГ-а, производи и услуге директно испоручују кориснику (корисницима) од стране екстерних испоручилаца;
- када се, ако ОИГ донесе такву одлуку, процес или део процеса набавља од екстерног испоручиоца.

ОИГ је утврдио, и примењује (уз стално преиспитивање релевантности) критеријуме за вредновање, избор, праћење перформанси и поновно вредновање екстерних испоручилаца, који се заснивају на њиховој способности да испоручују производе и услуге у складу са захтевима. ОИГ обавезно чува документоване информације, које се формирају помоћу образаца: QF-OIG.P011-Вредновање испоручилаца (QP-OIG.P01, Прилог 1) и QF-OIG.P012 - Листа испоручилаца (QP-OIG.P01, Прилог 2), о овим активностима и свим неопходним мерама које произлазе из вредновања.



Сл. 11 - Модел осигуравања усаглашености набављеног производа и услуге

ВРСТА И ОБИМ УПРАВЉАЊА

ОИГ обавезно обезбеђује да процеси, производи и услуге који се екстерно набављају не утичу негативно на способност организације да конзистентно испоручује усаглашене

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015

РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

производе и услуге својим корисницима.

ОИГ обавезно практикује да:

- обезбеђује да се екстерно набављеним процесима, ако ОИГ претходно донесе одлуку за такву набавку, управља у оквиру QMS-а;
- дефинише и она управљања која намерава да примењује на екстерног испоручиоца, као и она која намерава да примењује на резултујуће излазне елементе;
- узима у разматрање:
 - 1) потенцијални утицај екстерно набављених процеса, производа и услуга на способност организације да конзистентно испуњава захтеве корисника и применљивих захтева закона и прописа;
 - 2) ефективност управљања које примењује екстерни испоручилац;
- утврђује верификацију или друге активности које су неопходне за обезбеђење да екстерно набављени процеси, производи и услуге испуњавају захтеве.

ИНФОРМАЦИЈЕ ЗА ЕКСТЕРНЕ ИСПОРУЧИОЦЕ

ОИГ обавезно обезбеђује да захтеви буду адекватни пре него што се саопште екстерном испоручиоцу.

ОИГ обавезно саопштава екстерним испоручиоцима своје захтеве за:

- процесе, производе и услуге који треба да се набављају;
- одобравање:
 - 1) производа и услуга;
 - 2) метода, процеса и опреме;
 - 3) пуштања производа и услуга;
- компетентност, укључујући све захтеване квалификације особа;
- међусобно деловање екстерног испоручиоца и организације;
- управљање и праћење перформанси екстерног испоручиоца које ће организација примењивати;
- активности верификације и валидације које организација или њен корисник намеравају да спровode на локацији екстерног испоручиоца.

ОДГОВОРНОСТ: Директор

РЕФЕРЕНТНИ ДОКУМЕНТИ: QM-OIG.M01-Пословник QMS.

QR-OIG.P01-Процедура за управљање реализацијом услуга.

4.5.5 ПРУЖАЊЕ УСЛУГА

УПРАВЉАЊЕ ПРУЖАЊЕМ УСЛУГА

ОИГ обавезно реализује услуге, сагласно (на крају поглавља 4.8.5 наведеним) релевантним документима, у условима којима се управља.

Услови којима се управља морају да обухватају, како је применљиво:

- доступност документованих информација којима се дефинишу:
 - 1) карактеристике услуга које ће се пружати или активности које ће се спроводити;
 - 2) резултати који треба да се остваре;
- доступност и употребу одговарајућих ресурса за праћење и мерење;
- примењивање активности праћења и мерења у одговарајућим фазама ради верификовања да су испуњени критеријуми за управљање процесима или излазним

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015 РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

- елементима, као и критеријуми прихватљивости за производе и услуге;
- коришћење прикладне инфраструктуре и окружења за реализацију оперативних активности процеса;
 - именовање компетентних особа, укључујући све квалификације које се захтевају;
 - валидацију и периодичну поновну валидацију способности да се остварују планирани резултати процеса за пружање услуге када се накнадним праћењем и мерењем не могу верификовати резултујући излазни елементи;
 - примену мера за спречавање људских грешака;
 - примену активности пуштања, испоруке и активности након испоруке.

ИДЕНТИФИКАЦИЈА И СЛЕДЉИВОСТ

ОИГ обавезно користи погодне начине за идентификацију излазних елемената када је то неопходно да би се обезбедила усаглашеност производа и услуга.

Обавезно се идентификује статус излазних елемената, према захтевима за праћење и мерење, током пружања услуге.

Када следљивост представља захтев, те ОЦ ОИГ-а обавезно управљају (сагласно својим упутствима) јединственом идентификацијом излазних елемената и чувају документоване информације које су неопходне за омогућавање следљивости.

ИМОВИНА КОЈА ПРИПАДА КОРИСНИЦИМА ИЛИ ЕКСТЕРНИМ ИСПОРУЧИОЦИМА

ОИГ, сагласно пословнику и процедури устаљене добре праксе, пажљиво поступа са имовином која припада корисницима или екстерним испоручиоцима док њом управља или је користи. ОИГ обавезно идентификује, верификује, заштити и очува имовину корисника или екстерних испоручилаца која је набављена за употребу или уградњу у производе и услуге.

Када се имовина корисника или екстерног испоручиоца изгуби, оштети или се открије да је на неки други начин неприкладна за употребу, ОИГ обавезно о томе извести корисника или екстерног испоручиоца и чува документоване информације о томе шта се догодило.

НАПОМЕНА Имовина корисника или екстерног испоручиоца може да обухвати материјале, компоненте, алате и опрему, просторије, интелектуалну својину и личне податке.

ОЧУВАЊЕ

ОИГ, сагласно пословнику и процедури устаљене добре праксе, пажљиво поступа да очува улазно-излазне елементе процеса а нарочито током пружања услуга у мери у којој је неопходно да се обезбеди усаглашеност са захтевима. ОИГ обавезно идентификује, верификује, заштити и очува релевантне елементе који су набављени за употребу или уградњу у производе и услуге.

НАПОМЕНА Очување може да обухвати идентификацију, руковање, контролу контаминације, паковање, складиштење, преношење или транспорт, као и заштиту.

АКТИВНОСТИ НАКОН ИСПОРУКЕ

ОИГ обавезно испуњава захтеве за активности након испоруке које су у вези са производима и услугама.

Приликом утврђивања обима активности које се захтевају након испоруке, ОИГ обавезно разматра:

- захтеве закона и прописа;

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015 РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

- потенцијалне нежељене последице повезане са његовим услугама и производима за испоруку;
- природу, употребу и предвиђени животни век њених услуга и производа за испоруку;
- захтеве корисника;
- повратне информације од корисника.

НАПОМЕНА Активности након испоруке могу да обухватају мере у оквиру одредаба гаранције, уговорне обавезе, као што су услуге одржавања, и додатне услуге, нпр. рециклирање и коначно одлагање.

УПРАВЉАЊЕ ИЗМЕНАМА

ОИГ обавезно преиспитује измене и управља изменама у пружању услуга, у мери у којој је то неопходно, како би се обезбедила стална усаглашеност са захтевима.

ОИГ обавезно чува документоване информације које описују резултате преиспитивања измена, особе које одобравају измену и све неопходне мере које произлазе из преиспитивања.

4.5.6 ПУШТАЊЕ ПРОИЗВОДА И УСЛУГА

ОИГ обавезно примењује планиране аранжмане у одговарајућим фазама, како би верфиковала да су захтеви за производе и услуге испуњени.

Не сме да се настави са пуштањем производа и услуга кориснику све док се планирани аранжмани не заврше на задовољавајући начин, осим уколико то одобри релевантно надлежно тело, а када је применљиво, и корисник.

ОИГ обавезно, сагласно (на крају поглавља 8.7 наведеним) релевантним документима и процедури добре праксе, чува документоване информације о пуштању производа и услуга. Документоване информације морају да обухвате:

- доказе о усаглашености са критеријумима за прихватање;
- следљивост до особе или особа које су овлашћене за пуштање.
-

4.5.7 УПРАВЉАЊЕ НЕУСАГЛАШЕНИМ ИЗЛАЗНИМ ЕЛЕМЕНТИМА

ОИГ обезбеђује да, сагласно QP-OIG.P04-Процедура за управљање неусаглашеним производима и услугама, излазни елементи који нису усаглашени са захтевима који се на њих односе буду идентификовани и да се њима управља, како би се спречили ненамерно коришћење или испорука.

ОИГ обавезно предузима одговарајуће мере које се заснивају на природи неусаглашености и ефекту који она има на усаглашеност производа и услуга. Такође, ово се обавезно примењује и на неусаглашене производе и услуге откривене после испоруке производа, током или после пружања услуга.

ОИГ се обавезно бави неусаглашеним излазним елементима на један или више следећих начина:

1. корекцијом;
2. одвајањем, задржавањем, враћањем или суспендовањем снабдевања производима и услугама;
3. информисањем корисника;
4. добијањем овлашћења за прихватање, уз концесију.

Када се изврши корекција неусаглашених излазних елемената, мора да се верификује усаглашеност са захтевима.

ОИГ обавезно чува документоване информације које:

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2008

РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

- описују неусаглашеност;
- описују предузете мере;
- описују било коју добијену концесију;
- идентификују овлашћење за одлучивање о мери у вези са неусаглашеношћу.

ОДГОВОРНОСТ: Директор

РЕФЕРЕНТНИ ДОКУМЕНТИ: QM-OIG.M01-Пословник QMS.

**QP-OIG.P01-Процедура за управљање реализацијом услуга.
QP-OIG.P04-Процедура за упра. неуслашеним произво. и
услугама.**

4.6 ВРЕДНОВАЊЕ ПЕРФОРМАНСИ

4.6.1 ПРАЋЕЊЕ, МЕРЕЊЕ, АНАЛИЗА И ВРЕДНОВАЊЕ

ОПШТЕ

ОИГ, сагласно потреби за релевантним документованим информацијама и QP-OIG.P05-Процедура за корективне и мере за ризике и прилике утврђује:

- шта је (осим задовољства корисника и законских и осталих захтева) потребно да се прати и мери (које вредноси на основу којих се врши анализа и вредновање према захтеву 9.1.3 и формирају и чувају документоване информације улазних елемената преиспитивања QMS-а од стране руководства сагласно захтеву 9.3 стандарда). ОИГ периодично преиспитује и утврђује, преко QF-OIG.M013-План праћења и мерења учинака (перформанси), шта је све потребно да се прати и мери;
- методе за праћење, мерење, анализу и вредновање, које су потребне да би се обезбедили валидни резултати;
- када праћење и мерење морају да се спроводе;
- када резултати праћења и мерења морају да се анализирају и вреднују.

ОИГ поштује захтев да обавезно обезбеди да се користи и одржава еталонирана или верификована опрема за праћење и мерење.

ОИГ обавезно вреднује перформансе и ефективност QMS-а.

ОИГ, сагласно горе наведеном, обавезно чува одговарајуће документоване информације као доказ о резултатима праћења, мерења, анализе и вредновања резултата.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА

ОИГ обавезно прати перцепције корисника о томе до ког степена су њихове потребе и очекивања испуњени. Такође обавезно утврђује методе за добијање, праћење и преиспитивање тих информација.

Као једно од мерења перформанси QMS-а, ОИГ прати информације о запажању корисника/заинтересованих страна о томе, у којој мери је испунио њихове захтеве, као основу за стално побољшавање задовољења корисника/заинтересованих страна.

Утврђене су методе за добијање и коришћење ових информација у виду:

- праћења броја рекламација,
- анкетирање: корисника/заинтересованих страна-опште (QF-OIG.P013, Прилог 3 у QP-OIG.P01),
- поновног поручивања од стране корисника,
- препорука наших корисника код нових корисника, итд.

Основни процеси су: избор корисника/заинтересованих страна чије се задовољење прати, прикупљање информација о задовољењу, анализа прикупљених информација,

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015 РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

утврђивање мера за повећавање задовољења и праћење извршења мера.

НАПОМЕНА Примери праћења перцепције корисника могу да обухвате анкетирања корисника, повратне информације од корисника које се односе на испоручене производе и услуге, састанке са корисницима, анализу удела на тржишту, похвале, рекламације у гарантном року и извештаје трговаца.

АНАЛИЗА И ВРЕДНОВАЊЕ

ОИГ обавезно анализира и вреднује одговарајуће податке и информације који произлазе из праћења и мерења (ради предузимања одговарајућих мера побољшања и утврђивање улазних елемената преиспитивања од стране руководства).

Резултати анализа се користе како би се обавезно вредновало следеће:

- усаглашеност производа и услуга;
- степен задовољства корисника;
- перформансе и ефективност система менаџмента;
- да ли је планирање ефективно примењено;
- ефективност предузетих мера које се односе на ризике и прилике;
- перформансе екстерних испоручилаца;
- потреба за побољшавањима система менаџмента.

НАПОМЕНА Методе анализирања података могу да обухвате статистичке технике.

4.6.2 ИНТЕРНА ПРОВЕРА

ОПШТЕ

ОИГ спроводи интерне провере у планираним интервалима, ради пружања информација о томе да ли је систем менаџмента квалитетом:

- а) усаглашен са:
 - 1) сопственим захтевима ОИГ-а за његов системе менаџмента квалитетом;
 - 2) захтевима стандарда за системе менаџмента квалитетом;
- б) ефективно примењен и одржаван.

ПРОГРАМ ИНТЕРНЕ ПРОВЕРЕ

Сагласно QP-OIG.P06-Процедура за управљање интерним проверама ОИГ:

- планира, успоставља, примењује и одржава програм(е) провере, укључујући учесталост, методе, одговорности, захтеве за планирање и извештавање, који морају да узимају у разматрање важност процеса на које се односе, измене које утичу на организацију и резултате претходних провера;
- дефинише критеријуме провере и предмет и подручје примене за сваку проверу;
- изабира провераваче и спроводи провере како би се обезбедила објективност и непристрасност процеса провере;
- обезбеђује да се релевантно руководство извештава о резултатима провера;
- предузима одговарајуће корекције и корективне мере без непотребног одлагања;
- чува документоване информације као доказ о примени програма провере и резултатима провере.

НАПОМЕНА За упутство видети ИСО 19011.

4.6.3 ПРЕИСПИТИВАЊЕ ОД СТРАНЕ РУКОВОДСТВА

ОПШТЕ

Највише руководство преиспитује систем менаџмента квалитетом ОИГ-а у планираним интервалима (најмање једном годишње по свим елементима) да би обезбедило сталну

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015 РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

погодност, адекватност, ефективност и уједначеност са стратешким усмерењем организације.

УЛАЗНИ ЕЛЕМЕНТИ ЗА ПРЕИСПИТИВАЊЕ ОД СТРАНЕ РУКОВОДСТВА

Преиспитивање од стране руководства се планира и извршава узимајући у обзир:

- а) Статус мера из претходних преиспитивања од стране руководства;
- б) Измене у екстерним и интерним питањима која су релевантна за QMS
- ц) Информације о перформансама и ефективности QMS-а, укључујући трендове у вези са:
 1. Задовољством корисника и повратним информацијама од релевантних заинтересованих страна;
 2. Обимом (степеном) до ког су испуњени циљеви квалитета;
 3. Перформансама процеса и усаглашеношћу производа и услуга;
 4. Неусаглашеностима и корективним мерама;
 5. Резултатима праћења и мерења;
 6. Резултатима провера;
 7. Перформансама екстерних испоручилаца;
- д) Адекватност ресурса;
- е) Ефективност предузетих мера које се односе на ризике и прилике (видети 6.1);
- ф) Прилике за побољшавања.

ИЗЛАЗНИ ЕЛЕМЕНТИ ПРЕИСПИТИВАЊА ОД СТРАНЕ РУКОВОДСТВА

- а) Одлуке и мере које се односе на прилике за побољшавања;
- б) Одлуке и мере које се односе на било коју потребу за изменама у QMS-у;
- ц) Одлуке и мере које се односе на потребе за ресурсима укључујући и измене;

ОГС обавезно чува документоване информације као доказ о резултатима преиспитивања од стране руководства.

ОДГОВОРНОСТ: Директор

РЕФЕРЕНТНИ ДОКУМЕНТИ: QM-OIG.M01-Пословник QMS.

прилике QP-OIG.P05-Процедура за корективне и мере за ризике и

QP-OIG.P06-Процедура за управљање интерним проверама

4.7 ПОБОЉШАВАЊЕ

4.7.1 ОПШТЕ

ОИГ обавезно практикује, сагласно QP-OIG.P05-Процедура за корективне и мере за ризике и прилике, да утврђује и одабере прилике за побољшавања, као и да примењује све мере које су неопходне за испуњавање захтева корисника и повећавање задовољства корисника/заинтересованих страна.

То обавезно обухвата:

- побољшавање производа и услуга како би се испуњавали захтеви, као и да би се бавило будућим потребама и очекивањима;
- кориговање, спречавање и смањење нежељених ефеката;
- побољшавање перформанси и ефективности система менаџмента.

НАПОМЕНА Примери побољшавања могу да обухватају корекцију, корективну меру, стална

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015 РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

побољшавања, преломну промену, иновацију и реорганизацију.

4.7.2 НЕУСАГЛАШЕНОСТ И КОРЕКТИВНА МЕРА

Када настане неусаглашеност, укључујући и ону која потиче из приговора, ОИГ :

- реагује на неусаглашеност и, како је применљиво:
 - 1) предузима меру да управља њом и коригује је;
 - 2) се бави последицама;
- вреднује потребу за мером да би се елиминисао узрок или узроци неусаглашености, са циљем да се не појави поново или да не настане на другом месту, путем:
 - 1) преиспитивања и анализирања неусаглашености;
 - 2) утврђивања узрока неусаглашености;
 - 3) утврђивања да ли постоје или потенцијално могу да настану сличне неусаглашености;
- примењује сваку потребну меру;
- преиспитује ефективност сваке корективне мере која је предузета;
- ако је неопходно, ажурира ризике и прилике који су утврђени током планирања;
- ако је неопходно, врши измене у QMS-у.

Корективне мере, сагласно QP-OIG.P05-Процедура за корективне и мере за ризике и прилике, морају да одговарају значају ефеката који настају услед неусаглашености, укључујући и утицај(е) на животну средину и здравље и безбедност.

ОИГ обавезно чува документоване информације као доказ о:

1. природи неусаглашености и свакој накнадно предузетој мери;
2. резултатима сваке корективне мере.

4.7.3 СТАЛНО ПОБОЉШАВАЊЕ

Сагласно документованим информацијама које се ажурирају ОИГ стално користи прилике да побољшава погодност, адекватност и ефективност система менаџмента квалитетом.

ОИГ обавезно разматра резултате анализе и вредновања, излазне елементе преиспитивања од стране руководства, да би утврђивао да ли постоје потребе или прилике којима се мора бавити у оквиру сталног побољшавања.

ОДГОВОРНОСТ: *Највише руководство ОИГ*

РЕФЕРЕНТНИ ДОКУМЕНТИ: QM-OIG.M01-Пословник QMS.

QP-OIG.P05-Процедура за корективне и мере за ризике и

прилике

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015
РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

5. ЗАКЉУЧАК

Имплементација ИСО 9001:2015 јесте стратешка одлука организације која може да помогне да се побољшају њене укупне перформансе и да пружи чврсту основу за иницијативе за одрживи развој.

Потенцијалне користи за организацију од примењивања система менаџмента квалитетом заснованог на овом међународном стандарду јесу:

- способност да конзистентно обезбеђује производе и услуге који испуњавају захтеве корисника и применљивих закона и прописа;
- подстицање прилика за повећање задовољства корисника;
- бављење ризицима и приликама који су повезани са њеним контекстом и циљевима;
- способност показивања усаглашености са специфицираним захтевима система менаџмента квалитетом.

Увођење документа Аппех SL, који утврђује структуру од 10 клаузула, као и заједничку терминологију и дефиниције применљиве на све ИСО стандарде система менаџмента, је нејвероватније највећа измена у стандарду ИСО 9001:2015 у односу на претходну верзију ИСО 9001:2008 уз следеће констатације:

- За организације које су у процесу имплементације или тек треба да се примени QMS - ИСО 9001: 2015 наглашава се модел процесног приступа. То укључује:
 - одређивање процеса потребних за ефикасну имплементацију система менаџмента квалитетом,
 - утврђивање интеракције између ових процеса,
 - *документовање* процеса у мери која је неопходна да би се осигурало њихово ефикасно функционисање и контрола. (Може бити одговарајуће да документује процесе користећи алате мапирања процеса. Наглашено је, међутим, да документовани процеси мапирања нису услов за ИСО 9001: 2015).
- Анализа процеса треба да буде покретачка снага за дефинисање количине документованих информација потребних за систем менаџмента квалитетом, узимајући у обзир захтеве стандарда ИСО 9001: 2015.

Имајући све то у виду уз задату тему и утврђени садржај овим радом је: представљена серија стандарда ИСО 9000, ИСО 9001 и ИСО 9004; обрађена спецификација и упоредна анализа ИСО 9001:2008 и ИСО 9001:2015 и увођење ИСО 9001:2015, које је специфично за сваку организацију, документовано, као одрживо за примену, на примеру виртуелне организације "Огрев и грађа" д.о.о (ОИГ) која је успешном применом стандарда једна од водећих организација у својој бранши.

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015
РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

Упоредна табела захтева ISO 9001:2008 и ISO 9001:2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1 Предмет и подручје примене	1 Предмет и подручје примене
1.1 Опште одредбе	1 Предмет и подручје примене
1.2 Примена	4.3 Утврђивање предмета и подручја примене система менаџмента квалитетом
4 Систем менаџмента квалитетом	4 Контекст организације
	4.1 Разумевање организације и њеног контекста
	4.2 Разумевање потреба и очекивања заинтересованих страна
	4.4 Систем менаџмента квалитетом и његови процеси
4.1 Општи захтеви	4.4 Систем менаџмента квалитетом и његови процеси
	8.4 Управљањем екстерно набављеним процесима, производима и услугама
4.2 Захтеви који се односе на документацију	7.5 Документавање информације
4.2.1 Опште одредбе	7.5.1 Опште
4.2.2 Пословник о квалитету	4.3 Утврђивање предмета и подручја примене система менаџмента квалитетом
	7.5.1 Опште
	4.4 Систем менаџмента квалитетом и његови процеси
4.2.3 Управљање документима	7.5.2 Креирање и ажурирање
	7.5.3 Управљање документованим информацијама
4.2.4 Управљање записима	7.5.2 Креирање и ажурирање
	7.5.3 Управљање документованим информацијама

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:9015
РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

5 Одговорност руководства	5 Лидерство
5.1 Обавезе и деловања руководства	5.1 Лидерство и посвећеност 5.1.1 Опште одредбе
5.2 Усредсређеност на корисника	5.1.2 Усредсређеност на корисника
5.3 Политика квалитета	5.2 Политика 5.2.1 Успостављање политике квалитета 5.2.2 Комуницирање о политици квалитета
5.4 Планирање	6 Планирање
5.4.1 Циљеви квалитета	6.2 Циљеви квалитетаи планирање њиховог остваривања
5.4.2 Планирање система менаџмента квалитета	5.3 Организационе улоге, одговорности и овлашћења 6 Планирање 6.1 Мере које се односе на ризике и прилике 6.3 Планирање промена
5.5 Одговорности, овлашћења и комуницирање	5 Лидерство
5.5.1 Одговорности и овлашћења	5.3 Организационе улоге, одговорности и овлашћења
5.5.2 Представник руководства	5.3 Организационе улоге, одговорности и овлашћења
5.5.3 Интерно комуницирање	7.4 Комуницирање
5.6 Преиспитивање од стране руководства	9.3 Преиспитивање од стране руководства
5.6.1 Опште одредбе	9.3.1 Праћење, мерење, анализа и вредновање
5.6.2 Улазни елементи преиспитивања	9.3.2 Улазни елементи за преиспитивање од стране руководства
5.6.3 Излазни елементи преиспитивања	9.3.3 Излазни елементи за преиспитивање од стране руководства
6 Менаџмент ресурсима	7 Подршка
	7.1 Ресурси
6.1 Обезбеђивање ресурса	7.1.1 Опште 7.1.2 Људи
6.2 Људски ресурси	7.2 Компетентност
6.2.1 Опште одредбе	7.2 Компетентност
6.2.2 Компетентност обука и свест	7.2 Компетентност

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:9015
РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

	7.3 Свест
6.3 Инфраструктура	7.1.3 Инфраструктура
6.4 Радна средина	7.1.4 Окружење за функционисање процеса
7 Реализација производа	8 Функционисање
7.1 Планирање реализације производа	8.1 Планирање и управљање функционисањем
7.2 Процеси који се односе на кориснике	8.2 Захтеви за производе и услуге
7.2.1 Утврђивање захтева који се односе на производ	8.2.2 Утврђивање захтева за производе и услуге
7.2.2 Преиспитивање захтева који се односе на производ	8.2.3 Преиспитивање захтева за производе и услуге
	8.2.4 Измене захтева за производе и услуге
7.2.3 Комуницирање са корисницима	8.2.1 Комуницирање са корисником
7.3 Пројектовање и развој	8.3 Пројектовање и развој производа и услуга
7.3.1 Планирање пројектовања и развоја	8.3.1 Опште
	8.3.2 Планирање пројектовања и развоја
7.3.2 Улазни елементи пројектовања и развоја	8.3.3 Улазни елементи пројектовања и развоја
7.3.3 Излазни елементи пројектовања и развоја	8.3.5 Излазни елементи пројектовања и развоја
7.3.4 Преиспитивање пројектовања и развоја	8.3.4 Управљање пројектовања и развоја
7.3.5 Верификација пројектовања и развоја	8.3.4 Управљање пројектовања и развоја
7.3.6 Валидација пројектовања и развоја	8.3.4 Управљање пројектовања и развоја
7.3.7 Управљање изменама пројектовања и развоја	8.3.6 Измене пројектовања и развоја
	8.5.6 Управљање изменама
7.4 Набавка	8.4 Управљање екстерно набављеним процесима, производима и услугама
7.4.1 Процес набавке	8.4 Управљање екстерно набављеним процесима, производима и услугама
	8.4.1 Опште
	8.4.2 Врста и обим управљања
7.4.2 Информације о набавци	8.4.3 Информације за екстерне испоручиоце
7.4.3 Верификација производа који се набавља	8.4.2 Врста и обим управљања
	8.4.3 Информације за екстерне испоручиоце
	8.6 Пуштање производа и услуге

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:2015
РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

7.5 Производња и пружање услуге	8.5 Производња и пружање услуга
7.5.1 Управљање производњом и пружање услуге	8.5.1 Управљање производњом и пружањем услуга 8.5.5 Активности након испоруке
7.5.2 Валидација процеса производње и пружања услуге	8.5.1 Управљање производњом и пружањем услуга
7.5.3 Идентификација и следљивост	8.5.2 Идентификација и следљивост
7.5.4 Имовина корисника	8.5.3 Имовина која припада корисницима или екстерним испоручиоцима
7.5.5 Очување производа	8.5.4 Очување
7.6 Управљање опремом за праћење и мерење	7.1.5 Ресурси за праћење и мерење 7.1.5.1 Опште 7.1.5.2 Следљивост мерења
8 Мерења, анализе и побољшавања	9 Вредновање перформанси
8.1 Опште одредбе	9.1 Праћење, мерење, анализа и вредновање 9.1.1 Опште
8.2 Праћења и мерења	9.1 Праћење, мерење, анализа и вредновање
8.2.1 Задовољење корисника	9.1.2 Задовољство корисника
8.2.2 Интерна провера	9.2 Интерна провера
8.2.3 Праћење и мерење процеса	9.1.1 Опште
8.2.4 Праћење и мерење производа	8.6 Пуштање производа и услуга
8.3 Управљање неусаглашеним производом	8.7 Управљање неусаглашеним излазним елементима 10.2 Неусаглашености и корективне мере
8.4 Анализа података	9.1.3 Анализа и вредновање
8.5 Побољшавање	10 Побољшавање
8.5.1 Стално побољшавање	10.1 Опште 10.3 Стално побољшавање
8.5.2 Корективне мере	10.2 Неусаглашености и корективне мере
8.5.3 Превентивне мере	6.1 Мере које се односе на ризике и прилике (видети 6.1.1, 6.1.2) 10.3 Стално побољшавање

Упоредна табела захтева ISO 9001:2008 и ISO 9001:2015³

³ www.adqm.rs

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:9015
РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

6. ЛИТЕРАТУРА

- ИСО 9000 - Системи менаџмента квалитетом - Основе и речник,
- ИСО 9001 - Системе менаџмента квалитетом - Захтеви,
- ИСО 9004 - Системе менаџмент одрживог успеха организације - Приступ преко мен. квалитетом,
- ИСО 10001 - Менаџмент квалитетом - Задовољство корисника - Упутства за кодексе понашања,
- ИСО 10004 - Менаџмент квалитетом - Задовољство корисника - Упутства за праћења и мерења,
- ИСО 10005 - Системи менаџмента квалитетом - Упутства за планове квалитета,
- ИСО/ТР 10013 - Упутства за документацију система менаџмента квалитетом,
- ИСО 10015 - Менаџмент квалитетом - Упутства за обучавање,
- ИСО 10018 - Менаџмент квалитетом - Упутства за укључивање људи и њихову компетентност,
- ИСО 19011 - Упутство за проверавање система менаџмента,
- ИСО/ТЦ 176/СЦ2/Н1286 - Смернице о условима за документоване информације ИСО 9001: 2015,
- ИМС-ИРМ.М01 - Пословник ИМС Института за рударство и металургију Бор (неконтролисана копија).
- <http://project-management-srbija.com/>
- Annex SL ISO/IEC Directive, Део 1, Консолидован ИСО додатак, 2013
- www.adqm.rs

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТАНДАРДА ИСО 9001:9015
РАЗЛИКЕ У ОДНОСУ НА ИСО 9001:2008

7. ПРИЛОЗИ

Прилог 1	Пример прегледа докумената QMS-а.....	44
Прилог 2	Пример политике квалитета виртуелне организације.....	45

	ПРЕГЛЕД ДОКУМЕНТА QMS	Oznaka: P028.02-18.001
---	--------------------------------	---

Прилог 1
САДРЖАЈ
Мана процеса
Обрасци (темплјети)
Шема QMS

Датум: 15.09.2018.

ОЗНАКА	НАЗИВ ДОКУМЕНТА (важеће издање) 		ЗАХТЕВ СТАНДАРДА 			
II - НИВО	ПРОГРАМ, ПОСЛОВНИК, ПРАВИЛНИК, ПОЛИТИКА		ИСО 9001:2015	ИСО 14001:2015	ИСО 45001:2018	
QM-OIG.M01	Пословник QMS		4 - 10			
OD-OIG.O01	Политика и циљеви квалитета ИМС		5.2			
OD-OIG.O20	Правилник о организацији и систематизацији послова		5.3			
III - НИВО	ПРОЦЕДУРЕ:		← ОДГОВОРНОСТ (ВЛАСНИК ПРОЦЕСА) сагласно 5.3			
QP-OIG.P01	Процедура за управљање реализацијом услуга	01	8.5			
QP-OIG.P02	Процедура за управљање документима	02	7.5			
QP-OIG.P03	Процедура за управљање записима	02	7.5			
QP-OIG.P04	Процедура за упра. неус. производима и услу.	01	8.7, 10.2			
QP-OIG.P05	Процедура за корективне и мере за ризике и прил.	02	4.1, 4.26, 10.2 и 6.1			
QP-OIG.P06	Процедура за управљање интерним проверама	02	9.2			
IIII - НИВО	РАДНА УПУТСТВА:					
	УПУТСТВА (ПРЕПОРУКЕ И СУГЕСТИЈЕ):					
	ОСТАЛА УПУТСТВА (препорукe и сугестије-локал.)					
	ОСТАЛО:					
	Правилник о безбедности и здрављу на раду					Закон о БЗР
	Акт о процени ризика на рад. местима и у рад. средини					

Обрадио: _____

Оверио: _____

**OGREV I GRAĐA D.O.O.**

ISO 9001:2015

ПОЛИТИКА КВАЛИТЕТА

OD-OIG.001

Политика квалитета (система менаџмента квалитетом: QMS) је саставни део наше пословне политике и заснива се на доследном поштовању закона, правилника и стандарда: ISO 9001:2015, наше добре праксе, сврхе, контекста и нашег стратешког усмерења у: набавци и продаји угља, огревног дрвета и јамске грађе, као и транспортних услуга.

Захтеви и/или очекивања: корисника, власника, запослених и других заинтересованих страна, испуњавају се кроз стално побољшање успостављеног QMS-a који укључује и размишљање засновано на ризику са циљем сигурнијег остварења: одрживог развоја, квалитета процеса, производа и услуга и компетентности кадрова.

Руководство је опредељено да се захтеви и/или очекивања свих битних заинтересованих страна увек испуњавају професионално, квалитетно и на горе декларисан начин по попринципу ПДЦА.

Сви запослени, су одговорни за квалитет својих процеса реализације: производа, услуга, заштите животне средине и опште заштите здравља и безбедности на раду.

Лидери, стварају амбијент у којем особљем може у потпуности да учествује у остваривању свих циљева наше организације.



ЦИЉЕВИ QMS:



- Ефективност система менаџмента квалитетом према захтевима:

ISO 9001:2015 као и законских одредби.



- Захтевани као и очекивани квалитет испоручених производа и наших услуга (према свим релевантним захтевима) који ће утицати на повећане пласмана, продуктивности и конкурентности наше организације.



- Ширење свести о одрживој заштити животне средине при пружању услуга



- Ширење свести о личној одговорности на заштити здравља и безбедности на раду при пружању услуга .



- Поуздана ангажованост сваке пословне функције на реализацији конкретних циљева QMS-a и мера за ризике и прилике.

Оспособљеност и мотивација за тимски рад, у коме се цени и користи знање, искуство и вештина сваког запосленог сваког, су гаранција да ће се одржавати и стално побољшавати квалитет процеса, услуга и испоручених производа.

Руководство обезбеђује да је ова политика свима у организацији дотупна и у потпуности објашњена, као и да се преиспитује, најмање једанпут годишње, да би се утврдила ефективност циљева политике квалитета QMS-a.



У Крагујевцу, 15.09.2018.

Директор: