



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	2 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

POSLOVNIK KVALITETE



Petra Preradovića 32, 22 000 Šibenik

tel/fax: + 385 /22/ 330 799

mob: + 385 /91/ 791 57 27

e-mail: azimut.sib@gmail.com

web: www.azimutnautika.com

Izradio vanjski suradnik:

MARITIMUS CONSULTANT
d.o.o.
SPLIT

Pregledao/odobrio direktor:

AZIMUT d.o.o.
Petra Preradovića 32
ŠIBENIK
OIB: 16884072436



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	3 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

POG.	ISO 9001:2008	SADRŽAJ	OZNAKA	IZD.	DATUM	Str.
0.		OVLAŠTENI POSJEDOVATELJI		1.01.	17.09.2015.	3
1.		PODRUČJE PRIMJENE	PK-1	1.01.	17.09.2015.	4
1.1.		OPSEG	PK-1	1.01.	17.09.2015.	4
1.2.		SVRHA	PK-1	1.01.	17.09.2015.	4
1.3.		UPOTREBA POSLOVNIKA	PK-1	1.01.	17.09.2015.	4
1.4.		ODRŽAVANJE I POBOLJŠAVANJE	PK-1	1.01.	17.09.2015.	5
1.5.		ISKLJUČENJA	PK-1	1.01.	17.09.2015.	5
2.		UPUĆIVANJE NA DRUGE NORME	PK-2	1.01.	17.09.2015.	6
3.		NAZIVI I DEFINICIJE	PK-3	1.01.	17.09.2015.	7
4.	4.	SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM	PK-4	1.01.	17.09.2015.	8
4.1	4.1.	OPĆI ZAHTJEVI	PK-4	1.01.	17.09.2015.	8
4.2.	4.2.	ZAHTJEVI KOJI SE ODOSE NA DOKUMENTACIJU	PK-4	1.01.	17.09.2015.	9
4.2.1.	4.2.1.	OPĆENITO	PK-4	1.01.	17.09.2015.	9
4.2.2.	4.2.2.	POSLOVNIK KVALITETE	PK-4	1.01.	17.09.2015.	9
4.2.3.	4.2.3.	UPRAVLJANJE DOKUMENTIMA	PK-4	1.01.	17.09.2015.	9
4.2.4.	4.2.4.	UPRAVLJANJE ZAPISIMA	PK-4	1.01.	17.09.2015.	11
5.	5.	ODGOVORNOST UPRAVE	PK-5	1.01.	17.09.2015.	12
5.1.	5.1.	OPREDJELJENOST UPRAVE	PK-5	1.01.	17.09.2015.	12
5.2.	5.2.	USMJERENOST NA KUPCA/KORISNIKA USLUGA	PK-5	1.01.	17.09.2015.	12
5.3.	5.3.	POLITIKA KVALITETE	PK-5	1.01.	17.09.2015.	12
5.4.	5.4.	PLANIRANJE	PK-5	1.01.	17.09.2015.	14
5.4.1.	5.4.1.	CILJEVI KVALITETE	PK-5	1.01.	17.09.2015.	14
5.4.2.	5.4.2.	PLANIRANJE SUSTAVA KVALITETE	PK-5	1.01.	17.09.2015.	14
5.5.	5.5.	ODGOVORNOST, OVLAŠT I KOMUNIKACIJA	PK-5	1.01.	17.09.2015.	15
5.5.1.	5.5.1.	ODGOVORNOST I OVLAŠT	PK-5	1.01.	17.09.2015.	15
5.5.2.	5.5.2.	PREDSTAVNIK UPRAVE	PK-5	1.01.	17.09.2015.	16
5.5.3.	5.5.3.	UNUTARNJA KOMUNIKACIJA	PK-5	1.01.	17.09.2015.	17
5.5.4.		ORGANIZACIJSKI USTROJ TVRTKE	PK-5	1.01.	17.09.2015.	18
5.6.	5.6.	OCJENA SUSTAVA OD STRANE DIREKTORA/UPRAVE	PK-5	1.01.	17.09.2015.	20
5.6.1.	5.6.1.	OPĆENITO	PK-5	1.01.	17.09.2015.	20
5.6.2.	5.6.2.	ULAZNI PODACI ZA OCJENU SUSTAVA	PK-5	1.01.	17.09.2015.	20
5.6.3.	5.6.3.	REZULTATI OCJENE SUSTAVA	PK-5	1.01.	17.09.2015.	20
6.	6.	UPRAVLJANJE RESURSIMA	PK-6	1.01.	17.09.2015.	22
6.1.	6.1.	PRIBAVLJANJE RESURSA	PK-6	1.01.	17.09.2015.	22
6.2.	6.2.	LJUDSKI RESURSI	PK-6	1.01.	17.09.2015.	22
6.2.1.	6.2.1.	OPĆENITO	PK-6	1.01.	17.09.2015.	22
6.2.2.	6.2.2.	KOMPETENTNOST, SVJESNOST I OSPOBLJAVANJE	PK-6	1.01.	17.09.2015.	22
6.3.	6.3.	INFRASTRUKTURA	PK-6	1.01.	17.09.2015.	23
6.4.	6.4.	RADNO OKRUŽENJE	PK-6	1.01.	17.09.2015.	23
7.	7.	REALIZACIJA PROIZVODA/USLUGA	PK-7	1.01.	17.09.2015.	24
7.1	7.1.	PLANIRANJE REALIZACIJE PROIZVODA/USLUGA	PK-7	1.01.	17.09.2015.	24
7.2	7.2.	PROCESI USMJERENI NA KUPCA/KORISNIKA	PK-7	1.01.	17.09.2015.	25



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	4 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

POG.	ISO 9001:2008	SADRŽAJ	OZNAKA	IZD.	DATUM	Str.
		USLUGA				
7.2.1.	7.2.1.	ODREĐIVANJE ZAHTJEVA KOJI SE ODOSE NA PROIZVOD/USLUGU	PK-7	1.01.	17.09.2015.	25
7.2.2.	7.2.2.	OCJENA ZAHTJEVA KOJI SE ODOSE NA PROIZVOD/USLUGU	PK-7	1.01.	17.09.2015.	26
7.2.3.	7.2.3.	KOMUNIKACIJA S KUPCEM/KORISNIKOM USLUGA	PK-7	1.01.	17.09.2015.	26
7.3.	7.3.	PROJEKTIRANJE I RAZVOJ - ISKLJUČENO	PK-7	1.01.	17.09.2015.	26
7.4.	7.4.	NABAVA	PK-7	1.01.	17.09.2015.	27
7.4.1.	7.4.1.	PROCES NABAVE	PK-7	1.01.	17.09.2015.	27
7.4.2.	7.4.2.	PODACI ZA NABAVU	PK-7	1.01.	17.09.2015.	27
7.4.3.	7.4.3.	VERIFIKACIJA NABAVLJENIH PROIZVODA	PK-7	1.01.	17.09.2015.	27
7.5.	7.5.	PROIZVODNJA I PRUŽANJE USLUGE	PK-7	1.01.	17.09.2015.	28
7.5.1.	7.5.1.	UPRAVLJANJE PROIZVODNJOM I PRUŽANJEM USLUGE	PK-7	1.01.	17.09.2015.	28
7.5.2.	7.5.2.	VREDNOVANJE PROCESA PROIZVODNJE I PRUŽANJA USLUGE - ISKLJUČENO	PK-7	1.01.	17.09.2015.	28
7.5.3.	7.5.3.	IDENTIFIKACIJA I SLJEDIVOST	PK-7	1.01.	17.09.2015.	29
7.5.4.	7.5.4.	VLASNIŠTVO KUPCA/KORISNIKA USLUGA	PK-7	1.01.	17.09.2015.	29
7.5.5.	7.5.5.	OČUVANJE PROIZVODA	PK-7	1.01.	17.09.2015.	29
7.6.	7.6.	UPRAVLJANJE NADZORNOM I MJERNOM OPREMOM	PK-7	1.01.	17.09.2015.	29
8.	8.	MJERENJE, ANALIZA I POBOLJŠANJE	PK-8	1.01.	17.09.2015.	30
8.1.	8.1.	OPĆENITO	PK-8	1.01.	17.09.2015.	30
8.2.	8.2.	NADZOR I MJERENJE	PK-8	1.01.	17.09.2015.	30
8.2.1.	8.2.1.	ZADOVOLJSTVO KUPCA/KORISNIKA USLUGA	PK-8	1.01.	17.09.2015.	30
8.2.2.	8.2.2.	UNUTARNJA PROSUDBA	PK-8	1.01.	17.09.2015.	30
8.2.3.	8.2.3.	NADZOR NAD PROCESOM I MJERENJE PROCESA	PK-8	1.01.	17.09.2015.	31
8.2.4.	8.2.4.	NADZOR NAD PROIZVODOM/USLUGOM I MJERENJE PROIZVODA/USLUGA	PK-8	1.01.	17.09.2015.	31
8.3	8.3	UPRAVLJANJE NESUKLADNIM PROIZVODOM/USLUGOM	PK-8	1.01.	17.09.2015.	32
8.4	8.4	ANALIZA PODATAKA	PK-8	1.01.	17.09.2015.	33
8.5.	8.5	POBOLJŠAVANJE	PK-8	1.01.	17.09.2015.	33
8.5.1.	8.5.1.	NEPREKIDNO POBOLJŠAVANJE	PK-8	1.01.	17.09.2015.	33
8.5.2.	8.5.2.	KOREKTIVNE MJERE	PK-8	1.01.	17.09.2015.	33
8.5.3.	8.5.3.	PREVETIVNE MJERE	PK-8	1.01.	17.09.2015.	33



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	5 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

0. OVLAŠTENI POSJEDOVATELJI

Dostavljeno ovlaštenim posjedovateljima:

POSLOVNIK BR.:	OVLAŠTENI POSJEDOVATELJ:	PRIMIO:
-	ARHIVA - voditelj sustava kvalitete	
1.	Direktor	
2.	CERTIFIKACIJSKA TVRTKA	

NAPOMENA:

Primjerak Poslovnika kvalitete tvrtke Azimut d.o.o, u vlasništvu je certifikacijske kuće i čuva se u arhivi ISO dokumentacije.



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	6 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

1. PODRUČJE PRIMJENE

1.1. OPSEG

Ovaj Poslovnik opisuje Sustav upravljanja kvalitete sukladno ISO 9001:2008 koji je ustrojen za poslovne aktivnosti:

► **Održavanje i popravak plovila, održavanje i ugradnja strojeva i opreme plovila**

1.2. SVRHA

Poslovnik kvalitete je dokument za unutarnje i vanjske potrebe tvrtke. Svrha sustava upravljanja kvalitete koji se primjenjuje u Azimut d.o.o. jest omogućavanje zaposlenicima razumijevanje poslovnih aktivnosti koje su potrebne za ispunjenje zahtjeva ISO 9001:2008 i zahtjeva kupaca, te neprestano utvrđivanje boljih organizacijskih rješenja i učinkovitijeg poslovnog sustava.

Odgovornost i obveza svih zaposlenika tvrtke Azimut d.o.o. je sudjelovanje i pomoć u stvaranju Sustava upravljanja kvalitete, uvođenju, održavanju, a naročito njegovom provođenju i unapređivanju.

1.3. UPOTREBA POSLOVNIKA

VAŽNO:

Pojedina poglavlja Poslovnika kvalitete nisu opisana odgovarajućim postupkom a razlog je:

- poglavlje Poslovnika u cijelosti opisuje sve zahtjevano aktivnosti prema ISO 9001:2008
- zahtjev norme ISO 9001:2008 nije primjenjiv (vidi točku 1.5.)



⇒ Oznaka upućuje na postupke kvalitete / radne upute / planove

1.4. ODRŽAVANJE I POBOLJŠAVANJE

Promjene i dopune provode se temeljem:

- rezultata unutarnjih prosudbi
- zahtjeva vanjskih ustanova (certifikacijske kuće, Ministarstava i sl.)
- zahtjeva zaposlenika tvrtke



Pregledani i izmjenjeni dijelovi Poslovnika izdaju se sukladno postupku P0-01,

“Upravljanje dokumentima i zapisima”

1.5. ISKLJUČENJA

Sustavom upravljanja kvalitete nije obuhvaćen zahtjev norme:

- 7.3. Razvoj - u ovom trenutku opseg certifikacije obuhvaća samo postojeći asortiman usluga. Razvojne aktivnosti novih usluga se ne obavljaju.
- 7.5.2. Vrednovanje procesa proizvodnje i pružanja usluga – planovi, ciljevi i radni postupci su izrađeni na način da poslovne aktivnosti budu mjerljive.

	POSLOVNIK KVALITETE	Stranica:	8 od 37
		Oznaka:	PK
		Izdanje/preradba:	1.01.
		Datum:	17.09.2015.

2. UPUĆIVANJE NA DRUGE NORME

Ovaj normativni dokument sadrži odredbe koje, upućivanjem na njih u ovom tekstu, čine odredbe ovog Poslovnika kvalitete:

- HRN ISO/TR 10013:2002, Smjernice za izradu dokumentacije sustava upravljanja (ISO/TR 10013:2011);
- HRN EN ISO 9000:2008, Sustavi upravljanja kvalitetom-Temeljna načela i terminološki rječnik (ISO 9000:2005);
- HRN EN ISO 9001:2009, Sustavi upravljanja kvalitetom-Zahtjevi (ISO 9001:2008, EN ISO 9001:2008);
- HRN EN ISO 19011:2003, Upute za nezavisnu ocjenu/audit sustava upravljanja kvalitetom i/ili okolišem (ISO 19011:2002; EN ISO 19011:2002);
- HRN EN ISO 9004:2010, Upravljanje u svrhu trajne uspješnosti organizacije-Pristup upravljanju kvalitetom.



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	9 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

3. NAZIVI I DEFINICIJE

Pored općih pojmova i definicija iz područja Sustava upravljanja kvalitetom, u tvrtci se koriste još i neki dodatni pojmovi.

Tablica 1. Nazivi i definicije

NAZIV	DEFINICIJA
Tvrtka	Tvrtka Azimut d.o.o.
Uprava	Čini je jedan član koji zastupa tvrtku pojedinačno i samostalno.
Područje rada	Uprava, servis, administracija
Usluga	Prenošenje znanja i vještina sukladno zahtjevima korisnika usluga/kupaca, zahtjevima tvrtke čiji smo ovlaštteni serviseri (sukladno ugovorima o poslovno-tehničkoj suradnji), postojećim nacionalnim i međunarodnim standardima, te zakonskoj regulativi. Potvrda izvršene usluge je R1 račun.
Proizvod	Rezultat kupnje za potrebe servisa: oprema, rezervni dijelovi, repromaterijal i sl. Potvrda izvršene usluge je R1 račun.
Korisnici usluga/kupci	Korisnici usluga/kupci sukladno Ugovoru, potvrđenoj ponudi.
Dobavljač	Organizacija koja tvrtku opskrbljuje s repromaterijalom, proizvodima, odnosno uslugama.
Proces	Svaka aktivnost u tvrtki koja mijenja "ulaz" i "izlaz" uz dodavanje vrijednosti.
Ugovor	Dogovoreni zahtjevi između predstavnika tvrtke i dobavljač, i između predstavnika tvrtke i korisnika usluge/kupca, koji komuniciraju bilo kojim sredstvom.
Sustav upravljanja kvalitetom	Organizacijska struktura, odgovornosti, postupci, procesi i resursi za primjenu Sustava.

4. SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM

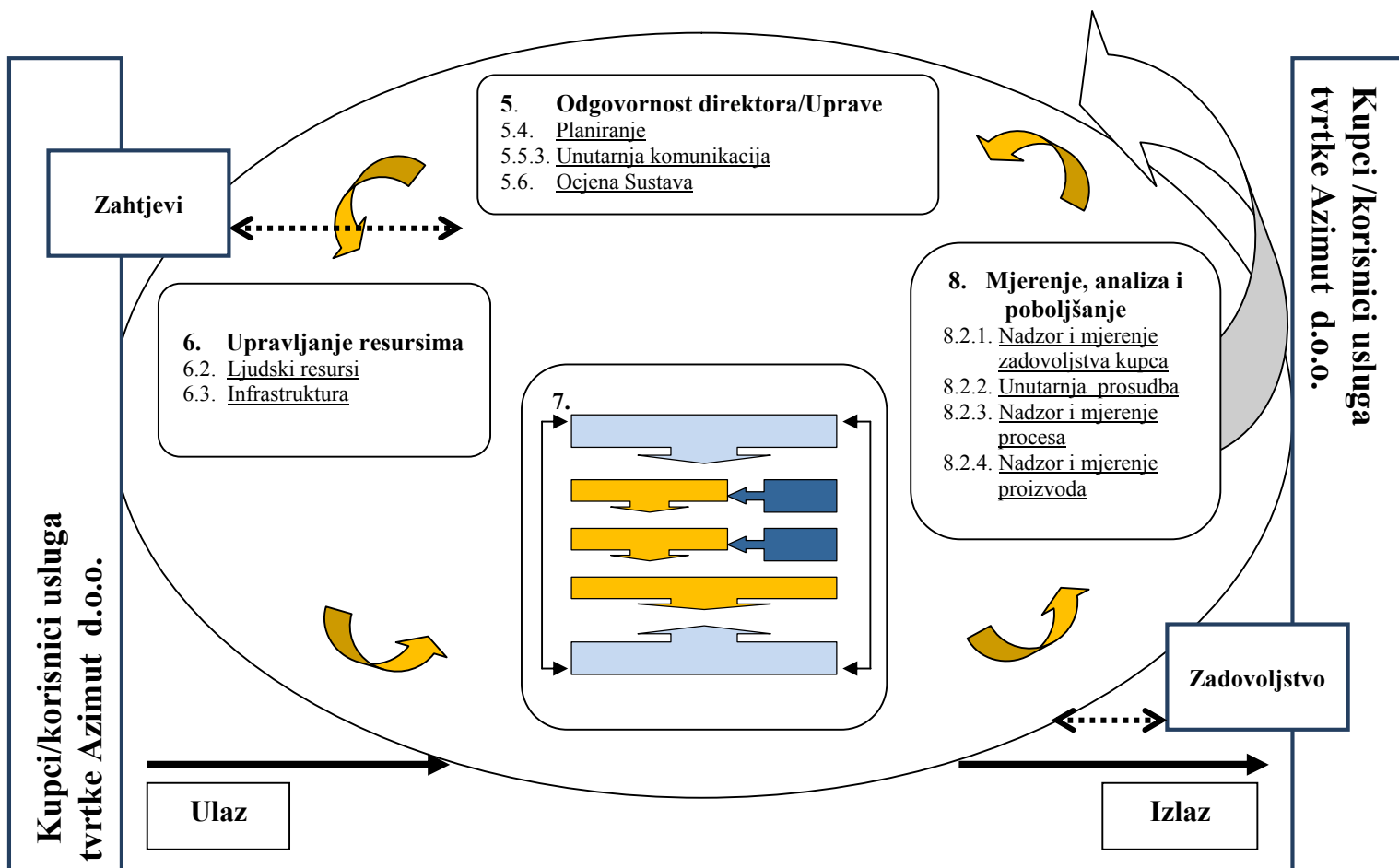
4.1. OPĆI ZAHTJEVI

Kako bi se zadržala zahtijevanja razina kvalitete usluge, tvrtka primjenjuje dokumentirani Sustav upravljanja kvalitetom, prema zahtjevima norme ISO 9001:2008.

Između ostalog to podrazumijeva ostvarivanje i provjeru utvrđenih planova, ciljeva kvalitete i udovoljavanje zahtjevima korisnika usluga/kupaca.

NAPOMENA: brojevi 4, 5, 6, 7, 8 predstavljaju poglavlja Poslovnika sustava upravljanja kvalitetom. Navedena poglavlja upućuju na metode i kriterije obavljanja poslovnih aktivnosti.

4. Neprekidno poboljšanje Sustava upravljanja kvalitetom



Slika 1. Poboljšanje Sustava kvalitete tvrtke Azimut d.o.o.



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	11 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

4.2. ZAHTJEVI KOJI SE ODNOSU NA DOKUMENTACIJU

4.2.1. OPĆENITO

Cilj ovog poglavlja je osigurati ispravnu kontrolu nad uporabom i održavanjem svih dokumenta koji su navedeni u ZA-01-01 (Popis važećih dokumenata Sustava upravljanja kvalitetom), ZA-01-02 (Popis važećih dokumenta vanjskog i unutarnjeg porijekla), kao i pridruženih dokumenta koji proizlaze iz poslovnih aktivnosti, pružanja usluge, a opisani su u navedenim dokumentima.

4.2.2. POSLOVNIK KVALITETE

Tvrtka je uspostavila i održava Poslovnik kvalitete koji sadrži sve osnovne i potrebne elemente sustava upravljanja kvalitetom.

- **Potpuna odgovornost** - za Poslovnik kvalitete pripada voditelju sustava kvalitete
- **Raspodjela** – v. t. 0

4.2.3. UPRAVLJANJE DOKUMENTIMA

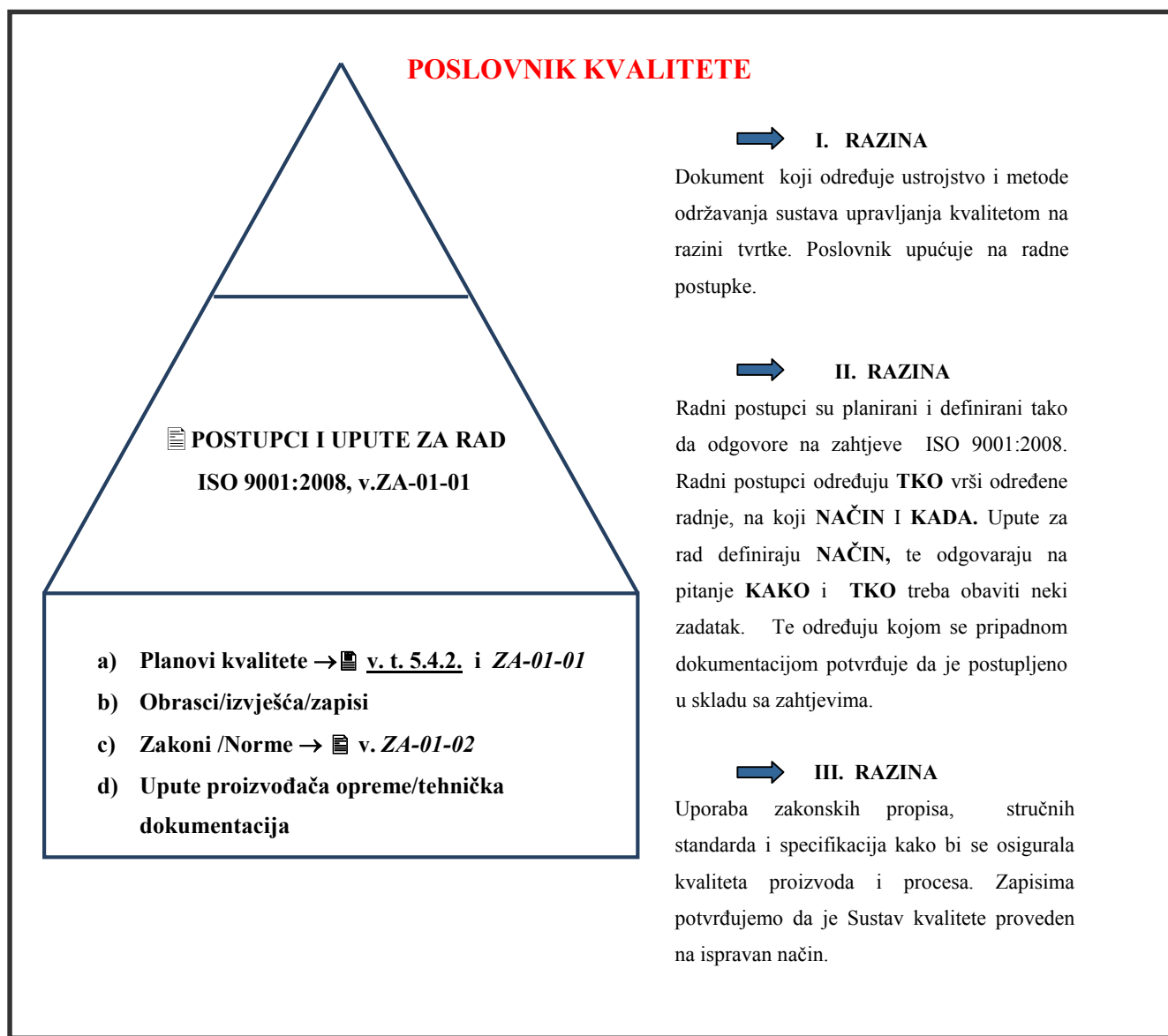


**Upravljanje dokumentima vrši se sukladno postupku PO-01,
Upravljanje dokumentima i zapisima.**

Direktor osigurava zaposlenicima pristup svim važećim dokumentima sustava upravljanja kvalitetom. Odgovoran je za praćenje valjanosti vanjskih akata koji se koriste u Sustavu kvalitete. Praćenje zakonske regulative vrši se putem interneta. Vodi, čuva i redovito ažurira popise vanjskih akata iz djelatnosti rada tvrtke, te prema potrebi o istom obavještava ostale zaposlenike.

	POSLOVNIK KVALITETE	Stranica:	12 od 37
		Oznaka:	PK
		Izdanje/preradba:	1.01.
		Datum:	17.09.2015.

Upravljanje dokumentima u tvrtki, kao i značenje pojedinih razina vidljivo je na slici 2.



Slika 2. Piramida dokumentacije tvrtke Azimut d.o.o.



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	13 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

4.2.4. UPRAVLJANJE ZAPISIMA

Zapisi kvalitete pokazuju učinkovitost sustava upravljanja kvalitete tvrtke i njegovu usklađenost sa zahtjevima. Zapisi trebaju biti prepoznatljivi i čitljivi. Svi zapisi (u papirnatom i elektronskom obliku) čuvaju se tri godine, osim dokumentacije tvrtke, dosjea zaposlenika i računovodstvene dokumentacije koji se čuvaju u skladu sa zakonskim odredbama. O uzimanju zapisa iz arhive obvezno je vođenje evidencije.

Zapisi kvalitete upućuju na proizvod tvrtke/uslugu/aktivnost/proces kojeg dokumentiraju.

Kao zapisi tretiraju se upiti, ponude, ugovori, otpremnice, radni nalozi/izvješća o održavanju i popravku strojeva i opreme plovila, uvjerenja o ispitivanju stroja ili uređaja s povećanim opasnostima jamstva, dokumentacija zaštite na radu, potvrde o osposobljenosti, osobni dosjei zaposlenika, dokumentacija tvrtke...



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	14 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

5. ODGOVORNOST UPRAVE

5.1. OPREDJELJENOST UPRAVE

Opredjeljenost Direktora/Uprave za razvojem i primjenom Sustava upravljanja kvalitetom vidljiva je kroz:

- određivanje i dokumentiranje Politike kvalitete,
- utvrđivanje mjerljivih i ostvarivih ciljeva i planova Sustava upravljanja kvalitetom (v.t.5.4.1. i t.5.4.2.),
- analizu i ažuriranje ciljeva kvalitete i mjernih pokazatelja najmanje jednom godišnje,
- održavanje visokog stupnja obveze za kvalitetu kod svih zaposlenika,
- provođenje Upravnih ocjena Sustava kroz postojeća područja rada tvrtke,
- osiguranje potrebnih resursa, što podrazumijeva utvrđivanje zahtjeva za potrebnim sredstvima i osiguravanje prostora, opreme i financijskih sredstava za poslovanje, a kako bi se postigli postavljene ciljevi i pripadajući im planovi.

5.2. USMJERENOST NA KUPCA/KORISNIKA USLUGA

Direktor/Uprava tvrtke će:

- osigurati da se zahtjevi kupaca/korisnika usluga i njihova očekivanja ispunjavaju sa što manjim brojem pritužbi, s ciljem očuvanja povjerenja kupaca/korisnika usluga i učvršćivanja tržišnog položaja tvrtke,
- ispitati mogućnost o dodatnom udovoljavanju zahtjevima kupaca/korisnika usluga,
- nastojati da zahtjevi kupaca/korisnika usluga budu potpuno razumljivi i usklađeni s mogućnostima tvrtke.

5.3. POLITIKA KVALITETE

Direktor/Uprava donosi Politiku kvalitete. Politika kvalitete izražava odnos tvrtke prema kupcima/korisnicima usluga i primjerena je ciljevima tvrtke.

Razumljiva je i dostupna svim zaposlenicima.



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	15 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	16 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	13 od 34
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.



POLITIKA KVALITETE

Naš najvažniji kriterij kvalitete je stručno izvršiti uslugu i poštovati dogovoreno. To postizemo:

- ✓ Primjenom Normi, zakona i propisa
- ✓ Stručnim servisiranjem i osposobljavanjem plovila za plovidbu, u redovitom održavanju i izvanrednim situacijama
- ✓ Izvršenjem usluge od strane visokokvalificiranih zaposlenika
- ✓ Stalnim ulaganjem u nova znanja i tehnologiju
- ✓ Predanim i timskim radom

Direktor:
AZIMUT d.o.o.
Petra Preradovića 32
ŠIBENIK
OIB:16884072436

Šibenik, 17. rujna 2015. god.



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	17 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

5.4. PLANIRANJE

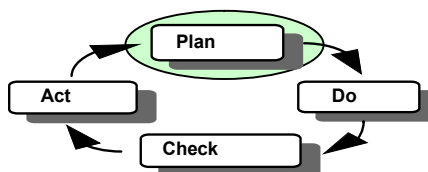
5.4.1. CILJEVI KVALITETE

S ciljem otkrivanja novih mogućnosti efikasnijeg i rentabilnijeg odlučivanja, poslovanja i neprestanog usavršavanja, tvrtka utvrđuje ostvarive planove, mjerljive i ostvarive ciljeve. Mjerljivost podrazumijeva ostvarenje ciljeva koji se mogu brojčano iskazati, a to rezultira:

- poboljšanjem učinkovitosti poslovnog sustava ⇒ poboljšanje poslovnih rezultata,
- potpunom zadovoljavanju zahtjeva za proizvod/uslugu ⇒ smanjenje pritužbi i zadovoljstvo kupca/korisnika usluga ⇒ moguće povećanje tržišta,
- zadovoljstvom zaposlenika ⇒ dodatna motiviranost zaposlenika ⇒ poboljšanje stručnosti, osposobljenosti i kompetentnosti zaposlenika,
- poboljšanje društvenog ugleda tvrtke.

Praćenje realizacije mjerljivih ciljeva i analizu stanja razrađuje Direktor/Uprava, najmanje jednom godišnje. Pojedinačno navodi mjerljive ciljeve, rok izvršenja i osobu zaduženu za realizaciju svakog mjerljivog cilja, te prati njihovu realizaciju za promatrano razdoblje. Direktor/Uprava, temeljem vlastitog izvješća, donosi naloge za korektivne i preventivne mjere s ciljem poboljšanja Sustava upravljanja kvalitetom. U iznimnim slučajevima može izmijeniti mjerljive ciljeve.

Prilikom određivanja ciljeva polazi se od Uprave do provedbene razine.





POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	18 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

Slika 3. Planiranje i upotreba načela upravljanja

5.4.2. PLANIRANJE SUSTAVA KVALITETE

Direktor/uprava planira poslovne aktivnosti temeljem plana prihoda i rashoda tvrtke (PL-02-3), koji sadrže ključne ciljeve koji bi se trebali ostvariti u idućem periodu.

5.5. ODGOVORNOST, OVLAST I KOMUNIKACIJA

5.5.1. ODGOVORNOSTI I OVLASTI

VAŽNO: Odgovornosti i ovlaštenja su utvrđeni:

- ▶ organizacijskom shemom
- ▶ individualnim ugovorima o radu

Tablica 2. Glavne odgovornosti na razini tvrtke

ODGOVORNA OSOBA	PODRUČJE ODGOVORNOSTI I OVLAŠTENJA
Direktor/Uprava	Predstavlja i zastupa tvrtku, organizira i vodi rad i poslovanje tvrtke, odgovara za zakonitost rada tvrtke, ukupno financijsko poslovanje tvrtke, održavanje u tehnički ispravnom stanju osnovnih sredstava, alata i opreme, tehničko održavanje postrojenja, osigurava potrebne ljudske i materijalne resurse, priprema i nadzire proces pružanja usluge, komunicira s kupcima/korisnicima usluga, organima nadzora, te ima odgovornosti i ovlaštenja sukladno točki 5.5.2. ovog Poslovnika.
Predstavnik Uprave za kvalitetu	Nadzire i osigurava propisano provođenje svih aktivnosti koje su obuhvaćene integralnim Sustavom upravljanja kvalitete, promiče svijest o zahtjevima kupaca/korisnika usluga i zahtjevima Norme ISO 9001:2008, nadzire i osigurava da svi zaposlenici razumiju Sustav upravljanja



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	19 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

	kvalitete, analizira i korigira postojeće stanje putem nezavisne unutarnje ocjene Sustava upravljanja kvalitetom. Najmanje SSS.
<i>Voditelj Sustava kvalitete</i>	Odgovara za primjenu i održavanje Sustava upravljanja kvalitetom u skladu sa zahtjevima Norme ISO 9001:2008, izvješćuje direktora/upravu o učincima Sustava upravljanja kvalitetom radi ocjene i usavršavanja tog Sustava, nadzire i osigurava da svi zaposlenici razumiju Sustav upravljanja kvalitetom, analizira i korigira postojeće stanje s ostalim odgovornim zaposlenicima putem unutarnje prosudbe, kontaktira sa certifikacijskim kućama i konzultantom. Najmanje SSS.
<i>Administrator*</i>	Vrši vođenje robno-materijalnog knjigovodstva i pripremu i izradu godišnjeg plana prihoda i rashoda, vodi dio pravnih i administrativnih poslova u svezi ljudskih resursa tvrtke, provodi proces nabave i provodi informiranje o eventualnim promjenama u zakonskim propisima.
<i>Voditelj zaštite na radu</i>	Provodi Zakon o zaštiti na radu i osigurava da se svi zaposlenici pridržavaju propisa navedenog zakona.
<i>Izvršitelji usluga: mehaničari, električari i bojadiseri</i>	Odgovaraju za kvalitetno izvršenje usluga. Najmanje SSS. Za samostalan rad treba imati 12 mjeseci radnog iskustva na poslovima održavanja i popravaka plovila.
<i>Pomoćni radnici</i>	Odgovaraju za kvalitetno izvršenje usluga. Najmanje SSS.
<i>Voditelj tima/odgovorni zaposlenik</i>	Odgovara za nadziranje i provedbu procesa pružanja usluga. Najmanje SSS i 2 godine radnog iskustva u poslovima servisiranja plovila i ugradnje opreme.

Ovlaštenja zaposlenika tvrtke uređena su Ugovorom o radu.

- Navedeno radi direktor do zaposlenja odgovorne osobe

5.5.2. PREDSTAVNIK UPRAVE



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	20 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

Za predstavnika Uprave tvrtke za kvalitetu imenovan je direktor.

5.5.3. UNUTARNJA KOMUNIKACIJA

Informacije dokumentirane u postupcima određuju vezu između pojedinih područja rada, tip informacije koja se prenosi i smjer prenošenja. Komunikacija se obično proširuje na sve zainteresirane strane uključujući kupce/korisnike usluga, dobavljače opreme, roba i usluga.

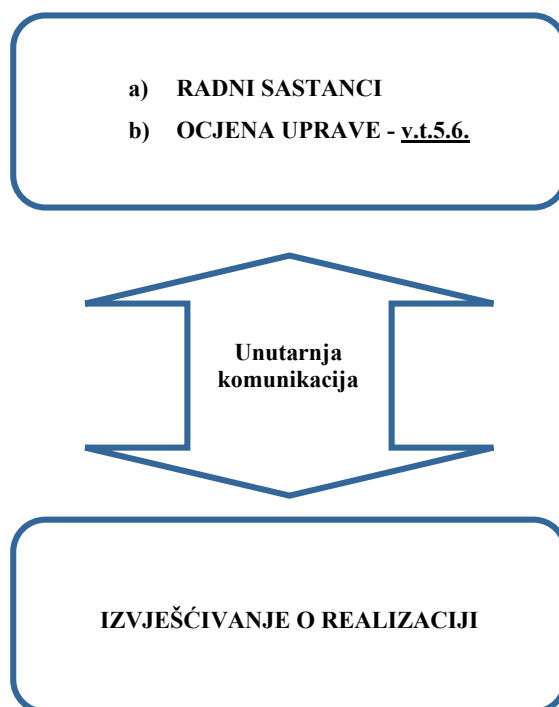
Zaposlenici tvrtke obavještavaju se neposredno, usmeno, pismeno, telefonski i sl..

Osnovne unutarnje komunikacije prikazane su u tablici:

Tablica 3. Osnovne unutarnje komunikacije

Br.	OPIS KOMUNIKACIJA
1.	Upoznavanje s odredbama dokumenata Sustava upravljanja kvalitetom.
2.	Upoznavanje s raspodjelom radnih zadataka.
3.	Upoznavanje s zahtjevima nadzornih tijela, zahtjevima kupaca, korisnika usluga.
4.	Upoznavanje s usvojenim/izmjenjenim poslovnim planovima i/ili ciljevima, te odgovornostima i ovlaštenjima u svezi s time.
5.	Postignutim rezultatima poslovnih planova i ciljeva.
6.	Upoznavanje zaposlenika s ključnim izmjenama (podrazumijeva organizacijske izmjene i/ili izmjene načina obavljanja poslovnih aktivnosti).
7.	Najave unutarnjih prosudbi i prosudbi certifikacijskih kuća.
8.	Izvešća o rezultatima prosudbi.
9.	Izvešća o ključnim nedostacima Sustava.
10.	Izvešća o korektivnim i preventivnim mjerama.
11.	Pritužbe kupaca/korisnika usluga.

	POSLOVNIK KVALITETE	Stranica:	21 od 37
		Oznaka:	PK
		Izdanje/preradba:	1.01.
		Datum:	17.09.2015.



Slika 4. *Unutarnja komunikacija*

5.5.4. ORGANIZACIJSKI USTROJ TVRTKE

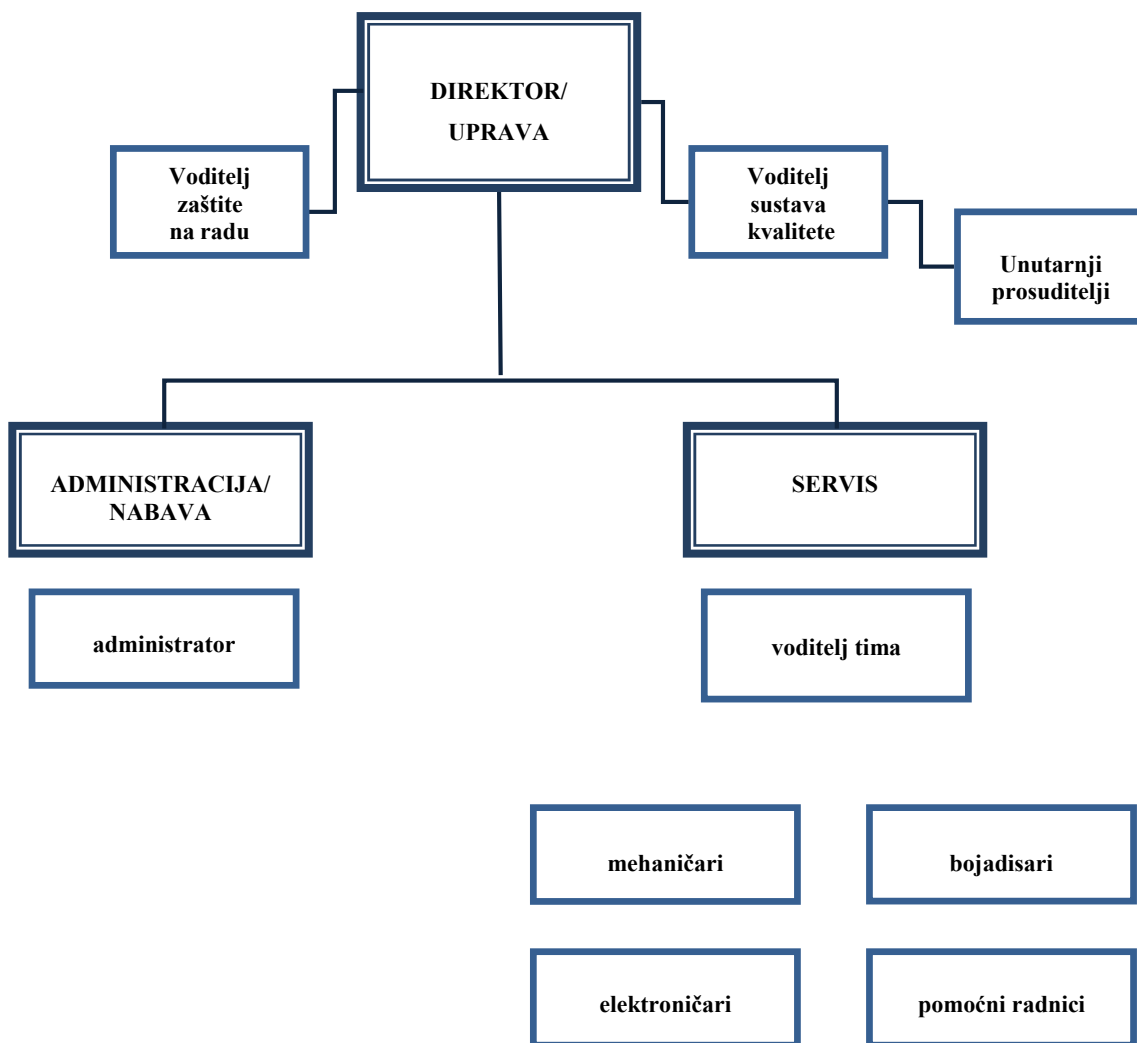
Organizacijski ustroj (slika 4.) pokazuje organizaciju tvrtke i međusobne veze funkcija, koje osiguravaju provedbu, održavanje i praćenje izvršavanja smjernica ciljeva, planova i politike kvalitete tvrtke.

Za dio poslova tvrtke odluke donosi direktora/uprave (strateške odluke bitne za razvoj tvrtke, nabavu strojeva, uređaja i opreme, uvođenje novih tehnologija, ljudske resurse...).



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	22 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.



Slika 5. Organizacijski ustroj



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	23 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

5.6. OCJENA SUSTAVA OD STRANE DIREKTORA/UPRAVE

5.6.1. OPĆENITO

Direktor/uprava pregledava sustav upravljanja kvalitetom najmanje jednom godišnje s namjerom osiguranja njegove prikladnosti, primjerenosti i učinkovitosti. Prilikom provjere vodi se zapisnik, a provjera uključuje ulazne i izlazne podatke.

5.6.2. ULAZNI PODACI ZA OCJENU SUSTAVA

Tablica 6. Ulazni podaci za pregled Sustava upravljanja kvalitetom

VRSTE IZVJEŠĆA	ODGOVORNA OSOBA ZA PRIPREMU I PODNOŠENJE IZVJEŠĆA
Zaključci prijašnjih provjera Uprave	Direktor
Izvešće o rezultatima prijašnjih unutarnjih prosudbi i provedenih korektivnih i preventivnih mjera	Voditelj sustava kvalitete
Izvešće sa prijašnjih prosudbi certifikacijske kuće, provedenih i predloženih korektivnih i preventivnih mjera	Voditelj sustava kvalitete
Povratne informacije kupaca/korisnika usluga	Direktor/ voditelj tima
Prikladnost-primjenjivost dokumenata sustava upravljanja kvalitetom	Voditelj sustava kvalitete
Analiza realizacije ciljeva (v.t.5.4.1.)	Direktor
Analiza realizacije planova	Direktor
Ocjena stanja ljudskih resursa, učinci usavršavanja i osposobljavanja	Direktor
Prijedlozi za unapređenje rada – metodologija i moguće investicije	Odgovorni zaposlenici pojedinih područja rada

5.6.3. REZULTATI OCJENE SUSTAVA

Ocjena Uprave je rezultat pregleda Uprave i predstavlja mjere koje treba poduzeti, sa zaduženjima poimence i točno određenim rokovima za provedbu mjera. Mjere se odnose na:



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	24 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

- postavljanje novih ciljeva/planova ili korekciju postojećih,
- izmjenu dokumenata Sustava upravljanja kvalitetom,
- popravne mjere koje su nastale kao posljedica primjedbi kupaca/korisnika usluga,
- sredstva potrebna za poboljšanje sustava (ljudska, financijska, materijalna...).

Sastavni dio zapisnika su i ulazna izvješća. Zapisnik o pregledu potpisuje direktor i prosljeđuje svim relevantnim zaposlenicima unutar tvrtke.



6. UPRAVLJANJE RESURSIMA

6.1. PRIBAVLJANJE RESURSA

S ciljem ispunjenja zahtjeva kupaca/korisnika usluga i zahtjeva Norme ISO 9001:2008 tvrtka osigurava sve potrebne resurse, što podrazumijeva:

- materijalne resurse, opremu,
- ljudske resurse s odgovarajućom razinom stručnosti.

6.2. LJUDSKI RESURSI

6.2.1. OPĆENTO

Direktor/uprava osigurava potrebne ljudske resurse za postizanje i ispunjavanje zahtjeva kupaca/korisnika usluga.



Postupak osiguranja ljudskih i materijalnih resursa, PO-02

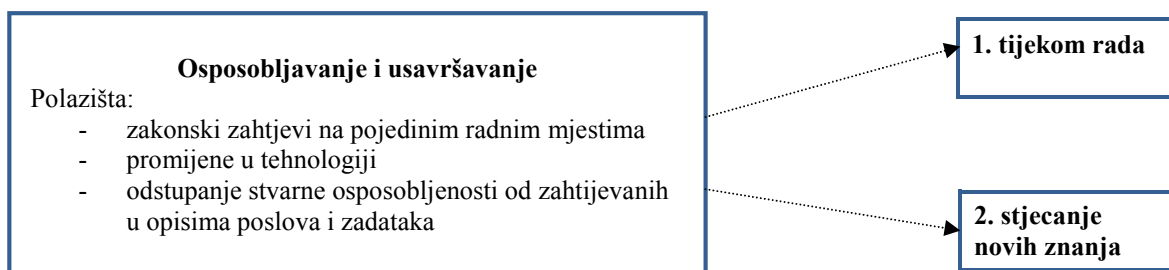
6.2.2. KOMPETENTNOST, OSPOSOBLJAVANJE I SVIJEST

Direktor/uprava vodi računa da su zaposlenici osposobljeni, uvježbani i kompetentni.



Potrebe za usavršavanjem i osposobljavanjem utvrđuju se

Godišnjim planom usavršavanja i osposobljavanja zaposlenika, PL-02-2





POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	26 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

Potrebna osposobljenost i zahtijevana kompetentnost određene su opisom glavnih odgovornosti na razini tvrtke (v.t.5.5.1.).



Sve nove zaposlenike, sa zahtjevima Sustava upravljanja kvalitete, upozna je voditelj sustava kvalitete. (PO - 02, Postupak osiguranja ljudskih i materijalnih resursa).

6.3. INFRASTRUKTURA

Tvrtka je stekla i održava sredstva koja su potrebna za postizanje sukladnosti pruženih usluga. Infrastruktura uključuje:

- objekte koje koriste zaposlenici prema organizacijskom ustroju tvrtke,
- prostore nužne u uslužnom procesu,
- komunikacijska sredstva (pokretni i nepokretni telefoni),
- hardware i software,
- informatičku opremu nužnu za rad zaposlenika,
- opremu, strojeve i uređaje,
- vozila.

6.4. RADNO OKRUŽENJE

Radna okolina koju tvrtka osigurava svojim zaposlenicima omogućava siguran rad. To se prvenstveno odnosi na poštivanje zakonskih zahtjeva koji se odnose na radnu okolinu.



ZAKONSKI ZAHTJEVI koji se odnose na radnu okolinu navedeni su u ZA-01-02.



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	27 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

7. REALIZACIJA PROIZVODA/USLUGA

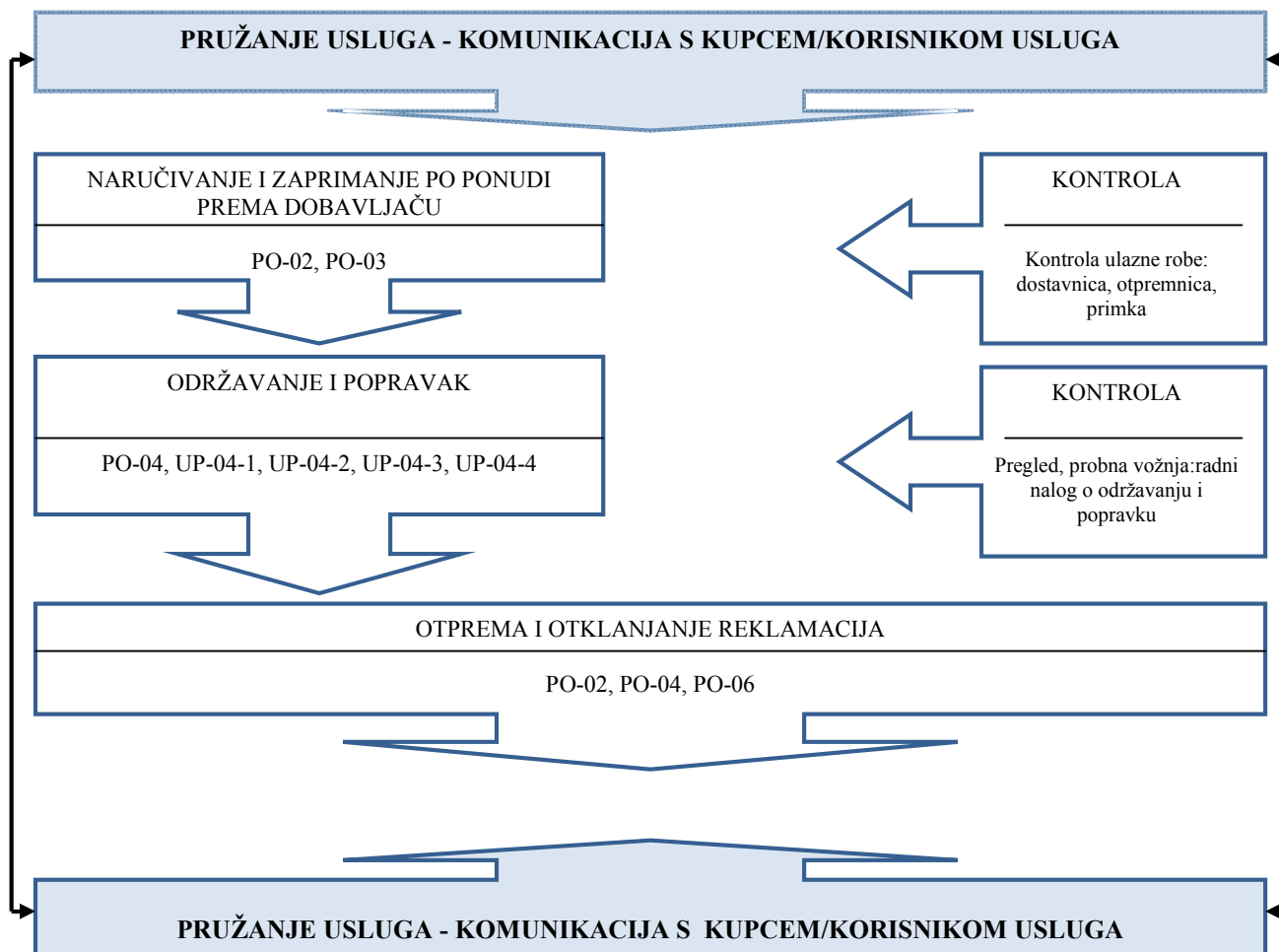
7.1. PLANIRANJE REALIZACIJE PROIZVODA/USLUGA

U planiranju realizacije proizvoda/usluga, tvrtka je na primjeren način odredila:

- ciljeve kvalitete i zahtjeve za proizvodom/uslugom (prvenstveno se odnosi na udovoljavanje zahtjevima tržišta),
- potrebu za uspostavu procesa, dokumenata, te osiguranja svih potrebnih resursa (prostorni uvjeti, oprema, uređaji, repromaterijal, educirani zaposlenici, dostupnost tehničke dokumentacije...),
- nadzorne i kontrolne aktivnosti u procesu pružanja usluga; v. pripadajuće postupke,
- zapise potrebne za dobivanje dokaza da procesi realizacije i kvaliteta proizvoda/usluga ispunjavaju zahtjeve kupaca/korisnika usluga (potvrđena ponuda, radni nalog/izvješće o održavanju i ugradnji strojeva i opreme plovila, dokazi o osposobljavanju za rad na siguran način, dokazi o stupnju osposobljenosti zaposlenika, certifikati proizvođača ...).

Pritužbe kupaca/korisnika usluga koje se odnose na eventualnu nesukladnost, zapisuju se i obrađuju odmah .

Za značajne procese koje vrše vanjski dobavljači, direktor zaključuje Ugovor.



7.2. PROCESI USMJERENI NA KUPCA/KORISNIKA USLUGA

7.2.1. ODREĐIVANJE ZAHTJEVA KOJI SE ODOSE NA PROIZVOD/USLUGU

Direktor obrađuje zahtjeve za ponude, ugovore i narudžbe kako bi utvrdio zahtjeve korisnika usluga/kupaca.

Razmatraju se:

- zahtjevi koje korisnik usluga/kupac specificira, uključujući zahtjeve za isporuku i aktivnosti poslije isporuke,
- bilo koji dodatni zahtjevi kupca/korisnika usluga,
- zahtjevi koje korisnik usluga/kupac nije naveo, ali su neophodni za specificiranu uporabu,



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	29 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

- zakonski zahtjevi i propisi koji se odnose na realizaciju dogovorene/ugovorene usluge.

7.2.2. OCJENA ZAHTJEVA KOJI SE ODNOSI NA PROIZVOD/USLUGU

Pregledom naručiteljeva upita direktor utvrđuje jesu li svi zahtjevi jasno određeni i dokumentirani, te postoje li nejasnoće koje je potrebno razjasniti s kupcem/korisnikom usluga prije izrade ponude.

Sve zapise koji se odnose na zahtjeve i promjene zahtjeva kupaca/korisnika usluga arhivira direktor/administrator.

7.2.3. KOMUNIKACIJA S KUPCEM/KORISNIKOM USLUGA



Komunikacija s kupcem određena je postupkom PO-04.

S korisnicima usluga/kupcima uspostavljeni su različiti komunikacijski putevi kako bi se ispunili njihovi zahtjevi.

Dogovori se vode o:

- informacijama o uslugama tvrtke
- upitima, ponudama, ugovorima ili narudžbama
- pritužbama kupaca/korisnika usluga i aktivnostima za rješavanje njihovih pritužbi, osobito onih nastalih za vrijeme korištenja proizvoda/usluge; potrebno je analizirati reklamacije kupaca/korisnika usluga jednom godišnje o čemu se vodi zapis v.t.5.5.3.
- povratnim informacijama korisnika usluga/kupaca, o svojstvima usluga/proizvoda, te zadovoljstvu pruženim uslugama putem anketa, pisanih očitovanja, intervjua, razgovora i sl.

Kontakti s kupcima bilježe se po potrebi.

7.3. PROJEKTIRANJE I RAZVOJ - ISKLJUČENO

Nije obuhvaćeno postupkom certifikacije sukladno ISO 9001:2008.



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	30 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

7.4. NABAVA

7.4.1. PROCES NABAVE

Potrebu za nabavom proizvoda, materijala i/ili usluga utvrđuje direktor. Sukladnost dobavljene opreme, proizvoda, materijala potrebnih za pružanje usluga po primitku, provjerava se pregledom i provjerom kvalitete pruženih usluga.

Nesukladnosti mogu biti:

- nesukladnost proizvoda ili usluge/proizvoda neodgovarajućih karakteristika, oštećeni proizvodi, nekvalitetne usluge i sl.
- nepoštivanje ugovorenih odredbi, nepoštivanje rokova i načina isporuke, cijena, uvjeta plaćanja i sl.



Postupak osiguranja ljudskih i materijalnih resursa, PO-02;

Provjereni i ocijenjeni dobavljači uvrštavaju se na Popis odobrenih dobavljača (ZA-02-02).

Zapise o ocjeni i ponovnoj ocjeni dobavljača čuvamo (ZA-02-01).

7.4.2. PODACI ZA NABAVU

Svi dokumenti vezani uz nabavu (upiti za ponudu, narudžbenice, dostavnice, otpremnice, računi...) opisuju naručenu opremu, rezervne dijelove, uslugu/robu. Podatke o nabavi arhivira direktor/administrator.

7.4.3. VERIFIKACIJA NABAVLJENIH PROIZVODA

Tvrtka je uspostavila i provodi aktivnosti koje su potrebne kako bi se utvrdilo zadovoljava li nabavljena oprema, rezervni dijelovi, roba ili usluga specificirane zahtjeve. To se provodi ovjerom



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	31 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

i/ili provjerom prateće dokumentacije od strane direktora ili odgovornog zaposlenika (ovisno o tome tko je robu zaprimio), a s kojom dobavljač dokazuje sukladnost sa zahtjevom tvrtke.

Otpremnicu potpisuje onaj koji je robu zaprimio.

7.5. PROIZVODNJA I PRUŽANJE USLUGE

7.5.1. UPRAVLJANJE PROIZVODNJOM I PRUŽANJEM USLUGE

Tvrtka je uspostavila postupke koji opisuju način obavljanja temeljne djelatnosti i utvrđuju:

- način i kriterij planiranja
- način obavljanja aktivnosti
- način kontrole aktivnosti
- odgovornosti
- kriterije koji utvrđuju značajke usluga (radne upute, tehnička dokumentacija, specifikacije proizvođača
- uporabu i održavanje strojeva s povećanim opasnostima (hidraulična presa...)

Usluge koje korisnicima pruža tvrtka, praćene su odgovarajućom dokumentacijom (ponuda, potvrda ponude, preslici certifikata za materijale/ugrađene rezervne dijelove/opremu/uređaje od strane proizvođača/ovlaštene certifikacijske kućeradni nalog/ izvješće o održavanju i ugradnji strojeva i opreme plovila) koja dokazuje njihovu realizaciju i kvalitetu.

Sve utvrđene nejasnoće i nesukladnosti trebaju se evidentirati i riješiti prije predaje naručene usluge/proizvoda.

7.5.2. VREDNOVANJE PROCESA PROIZVODNJE I PRUŽANJA USLUGE - ISKLJUČENO

Naime, planovi, ciljevi i radni postupci izrađeni su tako da poslovne aktivnosti budu mjerljive. Stoga zahtjev Norme 7.5.2. nije primjenjiv.



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	32 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

7.5.3. IDENTIFIKACIJA I SLJEDIVOST

Identifikacija usluga/proizvoda u tvrtki podrazumijeva uslužni proces u svim segmentima pružanja usluge, te praćenje rada u servisnoj radionici.

Praćenje (sljedivost) se odvija sukladno uslužnom procesu, standardima i zahtjevima ključnih dobavljača.

Praćenje uključuje zahtjev za uslugom/proizvodom naručitelja/kupca, izradu tehničke dokumentacije, odobrenje i realizaciju usluge/proizvoda i isporuku usluge/proizvoda naručitelju /kupcu. Praćenje usluge/proizvoda završava izdavanjem računa R1 i jamstva.

7.5.4. VLASNIŠTVO KUPCA

Tijekom pružanja usluga tvrtka ne zaprima nikakvu dokumentaciju od kupaca/korisnika usluga.

7.5.5. OČUVANJE PROIZVODA

Tijekom izvršenja zahtjeva naručioca usluga tvrtka zaprima plovila, opremu, uređaje plovila...,a potom sukladno zahtjevima naručioca usluge/kupca obavlja proces izvršenja usluge.

S proizvodima dobavljača potrebnim za normalno odvijanje procesa usluge (oprema, strojevi, rezervni dijelovi plovila...) pažljivo rukuje, skladišti ih i čuva da ne dođe do oštećenja i gubitka izvorne kvalitete.

U slučaju utvrđivanja bilo kakve nesukladnosti u svezi s količinom i kvalitetom, potrebno je voditi o tome zapise i na vrijeme obavijestiti naručitelja usluge/kupca.

7.6. UPRAVLJANJE NADZORNOM I MJERNOM OPREMOM

Svi mjerni uređaji koji se koriste u radu (vlagomjer, barcol tester, termometar, hidrometar) tvornički su kalibrirani. Oprema je prilikom skladištenja zaštićena od oštećenja tako da je smještena u odgovarajuće prostorije ili kutije.

Direktor po potrebi kontrolira ispravnost mjerne opreme (ZA-04-03).

8. MJERENJE, ANALIZA I POBOLJŠANJE

8.1. OPĆENITO

Tvrtka planira i vrši procese nadzora, mjerenja i poboljšanja što podrazumijeva:

- nadzor, mjerenje i analizu ostvarivanja ciljeva i planova,
- nadzor obavljenih radnih postupaka koji su određeni temeljnim djelatnostima.

8.2. NADZOR I MJERENJE

8.2.1. ZADOVOLJSTVO KUPCA/KORISNIKA USLUGA



Praćenjem zadovoljstva kupca/korisnika usluga pokušava se utvrditi koliko su ispunjeni zahtjevi i očekivanja korisnika kupaca/usluga (PO-07, Nadzor nad nesukladnim proizvodom/uslugom).

Vršenje praćenja zadovoljstva kupaca/korisnika usluga vrši se:

- zaprimanjem i analizom pismene ili usmene pritužbe/reklamacije kupaca/korisnika usluga i odgovorna osoba je direktor.
- putem primjedbi i sugestija dobivenih tijekom razgovora s kupcem/korisnikom usluga i odgovorna osoba je direktor.

Dobivene informacije analiziraju se pri ocijeni uprave.

8.2.2. UNUTARNJA PROSUDBA



Odgovornosti i zahtjevi za planiranje i izvođenje prosudbe, izvješćivanje o rezultatima, te održavanje zapisa definirani su referentnim postupkom (PO-05, Unutarnja prosudba).



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	34 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

Unutarnju prosudbu planira i koordinira voditelj sustava kvalitete (PL-05-1). Vršiti je prosuditelj po godišnjem planu provođenja prosudbi. Svrha provođenja unutarnje prosudbe (najmanje jednom godišnje u svakom području rada) je utvrđivanje učinkovitosti i sukladnosti Sustava upravljanja kvalitetom sa Normom ISO 9001:2008, te njegovo poboljšanje.

8.2.3. NADZOR NAD PROCESOM I MJERENJE PROCESA

Rezultati mjerenja i nadziranja koriste se za održavanje i poboljšavanje procesa.

Mjerenje i nadziranje procesa prvenstveno vrši voditelj sustava kvalitete.

Voditelj sustava kvalitete temeljem rezultata praćenja i mjerenja ili nalaza donosi korektivne mjere.

Nadzire se:

- sustav dokumenata ISO 9001:2008
- zapisi koji su nastali kao posljedica obavljanja poslovnih aktivnosti
- ciljevi
- ostvarenje planova
- ocjenjivanje sustava od strane Uprave
- obrazovanost/obuka ljudskih resursa
- održavanje uređaja i strojeva
- komunikacija s naručiteljima usluga/kupcima
- nabava usluga, repromaterijala, rezervnih dijelova i gotovih proizvoda
- pritužbe/reklamacije
- unutarnja prosudba

8.2.4. NADZOR NAD PROIZVODOM/USLUGOM I MJERENJE PROIZVODA/USLUGA

Svaki izvršitelj u procesu odgovoran je izvršiti i predati sukladne usluge u slijedeću fazu procesa pružanja usluge. U pravilu nema nesukladnih usluga/proizvoda na kraju procesa rada. Za nadzor nad kvalitetom usluga odgovorni su zaposlenici sukladno postupcima.



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	35 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

Završna usluga/proizvod zaključuje se R1 računom i jamstvom, tek kad su izvršene sve zahtijevane aktivnosti i provjere na pruženoj usluzi/proizvodu i priloženi ovjereni zapisi koji dokazuju sukladnost tih usluga/proizvoda (zaključen radni nalog, specifikacija proizvođača i jamstvo).

8.3. UPRAVLJANJE NESUKLADNIM PROIZVODOM



Sve aktivnosti za uklanjanje nesukladnosti vrše se sukladno postupku PO-07,

Nadzor nad nesukladnim proizvodom.

Nesukladne usluge se odvajaju, zapisuju, pregledavaju, te se usmeno izriču/zapisuju izvršene aktivnosti kojima se otklanja uočeni nedostatak.

VRSTE NESUKLADNOSTI
nesukladnost tijekom nabave robe, radova i usluga, posebno u području rada usluge i nabave (roba neodgovarajuće kvalitete, količine, ne pridržavanje rokova isporuke)
nesukladnost otkrivena tijekom izvršenja usluge, rada opreme, strojeva i uređaja
nesukladnost prema zahtjevima zakonskih normi i standarda
pritužbe/reklamacije kupaca/korisnika usluga
nesukladnost otkrivena primjedbama nadležnih organa
nesukladnost otkrivena tijekom unutarnje prosudbe i prosudbe certifikacijske kuće

Voditelj sustava kvalitete analizira nesukladnosti, te temeljem utvrđenih uzroka pokreće i predlaže korektivne mjere zajedno s direktorom i odgovornim zaposlenicima pojedinih područja rada.



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	36 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

8.4. ANALIZA PODATAKA

Analiza podataka prvenstveno podrazumijeva usporedbu brojčanih pokazatelja iz prethodnog razdoblja/poslovne godine s podacima iz trenutnog poslovnog razdoblja (broj i vrsta nesukladnosti, provedene korektivne i preventivne mjere, mjere za poboljšanje, broj i vrsta pritužbi/reklamacija, rezultati anketa, realiziranost ciljeva i planova, usavršavanja i osposobljavanja zaposlenika).

Specifičnih statističkih metoda nema.

Analizu vrši direktor/voditelj sustava kvalitete.

8.5. POBOLJŠAVANJE

8.5.1. NEPREKIDNO POBOLJŠAVANJE

Tvrtka stalno poboljšava učinkovitost Sustava upravljanja kvalitetom korištenjem politike kvalitete, ciljeva kvalitete, nalaza prosudbe, analizom podataka, korektivnim i preventivnim mjerama, te pregledima Sustava od strane Uprave. v.t. 8.2.1.; t.8.2.2., 8.2.3.

8.5.2. KOREKTIVNE MJERE

Korektivne mjere uključuju sljedeće aktivnosti:

- identifikaciju i analizu izvornog uzroka nesukladnosti,
- analizu svih procesa, radnih operacija, zapisa kvalitete, povratnih informacija i primjedbi unutar tvrtke i od strane kupaca (pritužbe, reklamacije), te izvještavanje direktora, kako bi se utvrdilo i odstranilo moguće uzroke,
- određivanje i provođenje mjera kojima se sprječava ponavljanje nesukladnosti i to primjereno stupnju problema, s konkretnim planovima, rokovima i zaduženjima,
- zapis izvršenih mjera,
- analizu učinaka izvršenih mjera.

8.5.3. PREVENTIVNE MJERE

Postupkom PO-06 utvrđene su odgovornosti i ovlaštenja za zaposlenike koji:



POSLOVNIK KVALITETE

Stranica:	37 od 37
Oznaka:	PK
Izdanje/preradba:	1.01.
Datum:	17.09.2015.

- pokreću radnje i daju rješenje za sprečavanje pojavljivanja bilo kakve nesukladnosti koja se odnosi na proces ili Sustav upravljanja kvalitete,
- vode zapise o poduzetim preventivnim mjerama,
- pregledavaju izvršene mjere kako bi utvrdili jesu li su donesene preventivne mjere učinkovite.



Korektivne i preventivne mjere vrše se sukladno postupku PO-06.