

*ISO 9001*

*-NASTAVAK-*

## 8. REALIZACIJA OPERATIVNIH AKTIVNOSTI

### .1 PLANIRANJE I UPRAVLJANJE REALIZACIJOM OPERATIVNIH AKTIVNOSTI



- ❖ ORGANIZACIJA MORA DA PLANIRA I UPRAVLJA PROCESIMA KAKO BI REALIZOVALA PROIZVODE I USLUGE, TAKO ŠTO:
  - UTVRĐUJE ZAHTEVE ZA PROIZVODE I USLUGE,
  - USPOSTAVLJA KRITERIJUME ZA PROCESSE I PRIHVATANJE PROIZVODA I USLUGA,
  - UTVRĐUJE POTREBNE RESURSE,
  - UPRAVLJA PROCESIMA I
  - UTVRĐUJE I ČUVA DOKUMENTOVANE INFORMACIJE O REALIZACIJI PROCESA U SKLADU SA PLANIRANIM POSTAVKAMA I USAGLAŠENOSTI PROIZVODA I USLUGA SA ZAHTEVIMA.

- ❖ PLANIRANJE I UPRAVLJANJE AUTSORS PROCESIMA TAKOĐE TREBA DA JE OBUHVACENO.

NE BUDITE SLABA KARIKA  
U LANCU!

ZADOVOLJENJE OVOG ZAHTEVA STAN-  
DARDA STRUKTURIRA OPERACIJE U  
ORGANIZACIJI ZA OSTVARIVANJE  
ŽELJENOG REZULTATA.



## ŠTA JE PLAN KVALITETA

- DOKUMENT KOJIM SE DEFINIŠU:
  - CILJEVI,
  - POSTUPCI,
  - SREDSTVA,
  - UČESNICI I
  - AKTIVNOSTI
- 
- KOJI SE ODNOSU NA ODREĐENI
  - UGOVOR,
  - PROIZVOD,
  - USLUGA ILI
  - PROJEKAT

SA JASNO NAZNAČENIM MERAMA OBEZBEĐENJA KVALITETA.

- IZRAĐUJE SE U SITUACIJAMA KADA JE TO UGOVOROM PREUZETA OBAVEZA
- SADRŽAJ PLANA KVALITETA:
  - OSNOVNE NAPOMENE O SVRSI I CILJU PLANA KVALITETA
  - ODREDBE O ZAHTEVIMA KVALITETA U/P/U/P
  - NAČIN OBEZBEĐENJA RESURSA
  - REDOSLED I OPIS AKTIVNOSTI PROCESA
  - FAZE I NAČIN KONTROLISANJA I ISPIT
  - ZAPISE
- POZIVA SE PO POTREBI NA PROCEDURE I DRUGA DOKUMENTA SISTEMA KVALITETA.
- PLAN MORA BITI AUTORIZOVAN I ODOBREN.

## .2 ZAHTEVI ZA PROIZVODE I USLUGE



KUPCE - KORISNIKE ...  
PITAJTE! I SAMO PI-  
TAJTE!

- + ORGANIZACIJA MORA DA USPOSTAVI PRO-  
CESE ZA KOMUNICIRANJE SA KORISNICIMA  
(PUTEM PRUŽANJA INFORMACIJA O PROIZ-  
VODIMA/USLUGAMA, UPITA, UGOVORA,  
PORUDŽBINA, IZMENA, PRIGOVORA I SL.)  
RADI UTVRĐIVANJA, PREISPITIVANJA I  
IZMENA ZAHTEVA KOJI SE ODOSE NA  
PROIZVODE/USLUGE

- ❖ MORAJU SE ČUVATI DOKUMENTOVANE  
INFORMACIJE O REZULTATIMA PREISPITIVANJA  
PROIZVODA/USLUGA, NJIHOVIM IZMENAMA I  
EVENTUALNIM NOVIM ZAHTEVIMA.

DAJ ČOVEKU JEDNU RIBU I TOG DANA  
ĆE IMATI ŠTA DA JEDE. NAUČI ČOVEKA  
DA PECA - IMAĆE ŠTA DA JEDE CELOG  
ŽIVOTA.

*Kineska poslovice*

DAJ ČOVEKU JEDNU RIBU I TOG DANA  
ĆE IMATI ŠTA DA JEDE. NAUČI ČOVEKA  
DA PECA - IMAĆE ŠTA DA JEDE CELOG  
ŽIVOTA.

*Kineska poslovice*

ZADOVOLJENJE OVOG ZAHTEVA STANDARDA OBEZBEDUJE  
DA SE U CELOKUPNOJ ORGANIZACIJI RAZUMEJU POTREBE I  
OČEKIVANJA KORISNIKA.

GORAK UKUS OD LOŠEG KVALITETA  
OSTAJE DUGO, POŠTO JE SLAST OD  
NISKE CENE VEĆ ZABORAVLJENA.  
(150 9000 NEWS 6/92)

## AKTIVNOSTI PROCESA UGOVARANJA I PRODAJE

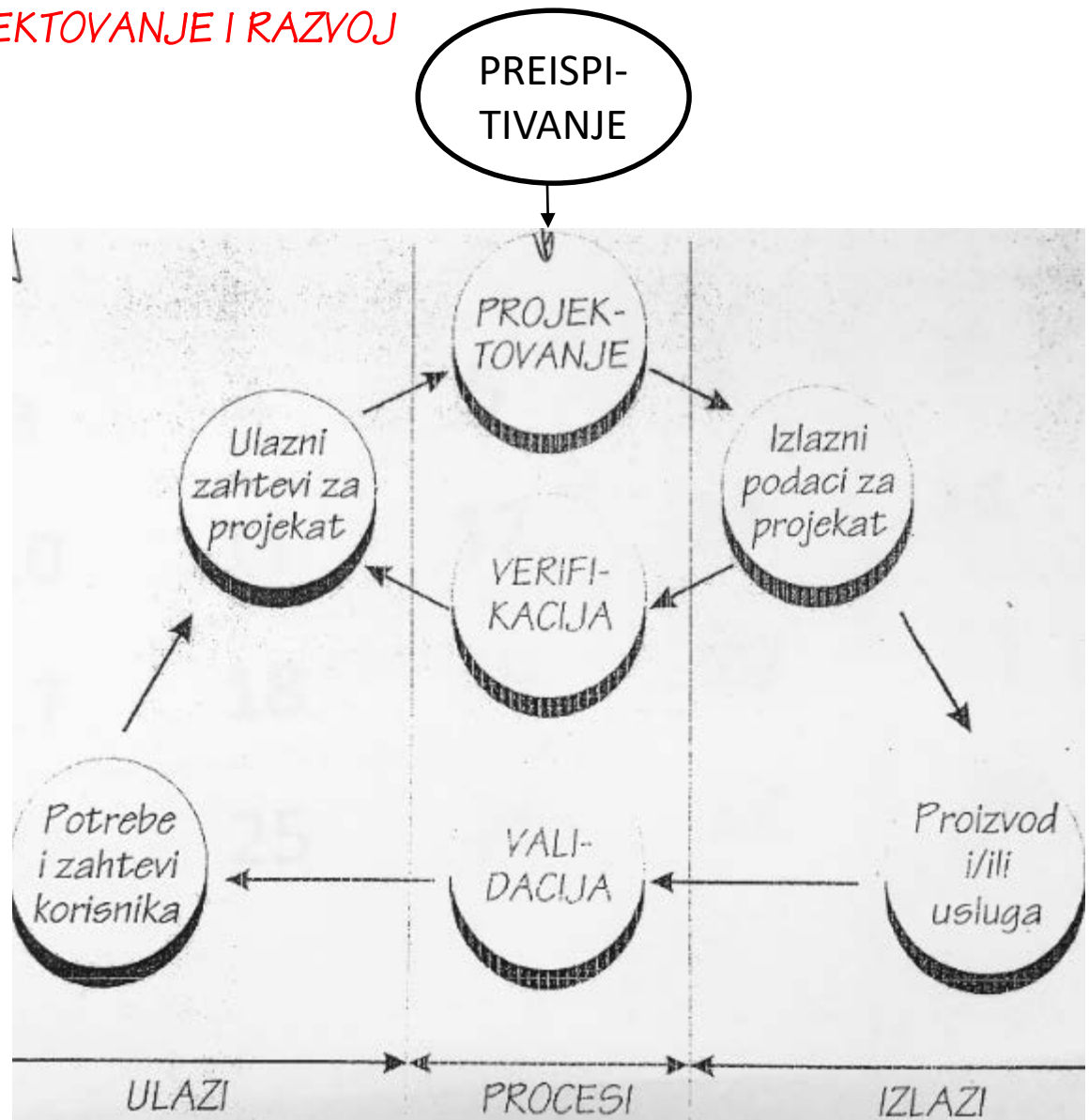
- PRIJEM I EVIDENTIRANJE ZAHTEVA KUPCA/KORISNIKA
- PREISPITIVANJE ZAHTEVA
- IZRADA I DOSTAVLJANJE PONUDE
- UGOVARANJE
- REALIZACIJA UGOVORA – PRODAJE
- NAPLATA POTRAŽIVANJA

## AKTIVNOSTI PROCESA REŠAVANJA REKLAMACIJE

- PRIJEM I EVIDENTIRANJE REKLAMACIJE KUPCA/KORISNIKA
- RAZMATRANJE REKLAMACIJE
- ODLUČIVANJE O REKLAMACIJI (DA, NE, DELIMIČNO, ZAMENA)
- ANALIZA REKLAMACIJA

## PROJEKTOVANJE I RAZVOJ

- PLANIRANJE
- ULAZI
- IZLAZI
- PREISPITIVANJE
- VERIFIKACIJA
- VALIDACIJA
- UPRAVLJANJE IZMENAMA



## AKTIVNOSTI PROCESA RAZVOJA NOVOG PROIZVODA

- PLANIRANJE RAZVOJA NOVOG PROIZVODA
- ORGANIZOVANJE RAZVOJA NOVOG POIZVODA
- IZRADA IDEJNOG REŠENJA
- ISPITIVANJE (PROBNI RAD) PROIZVODA
- IZRADA DOKUMENTACIJE O PROIZVODU
- VERIFIKACIJA (VREDNOVANJE) RAZVOJA

## AKTIVNOSTI PROCESA PROJEKTOVANJA

- PRIPREMA PODLOGA ZA PROJEKAT
- PLANIRANJE PROJEKTA
- IZRADA PROJEKTA
- TEHNIČKA KONTROLA (REVIZIJA) PROJEKTA
- PREDAJA PROJEKTA
- ARHIVIRANJE PROJEKTNE DOKUMENTACIJE

## .4 UPRAVLJANJE EKSTERNO NABAVLJENIM PROCESIMA, PROIZVODIMA I USLUGAMA



AKO STE U STANJU DA OSTVARITE NEKI CILJ BEZ METODA, ZAŠTO ONDA NISTE TO RADILI PROŠLE GODINE? SAMO JE JEDAN MOGUĆI ODGOVOR: ZABUŠAVALI STE ILI STE SE PRETVARALI.

*E. Deming*

SVE ŠTO EKSTERNO NABAVLJATE MORA BITI USAGLAŠENO SA ZAHTEVIMA.

+ MORATE DEFINISATI NAČIN UPRAVLJANJA NABAVLJANJEM KADA SE PROIZVODI I USLUGE DIREKTNO UGRAĐUJU U VAŠE PROIZVODE I USLUGE, KADA U IME ORGANIZACIJE PROIZVODE I USLUGE DIREKTNO ISPORUČUJETE KORISNICIMA I KADA PROCES ILI DEO PROCESA NABAVLJATE OD EKSTERNOG ISPORUČIOCA.

+ MORATE UTVRDITI KRITERIJUME ZA VREDNOVANJE, IZBOR I PRAĆENJE PERFORMANSI I PONOVO VREDNOVANJE

ISPORUČILACA (O OVIM AKTIVNOSTIMA MORATE VODITI DOKUMENTOVANE INFORMACIJE).

- + VRSTA I OBIM UPRAVLJANJA PROCESIMA, PROIZVODIMA I USLUGAMA KOJI SE EKSTERNO NABAVLJAJU MORAJU BITI U FUNKCIJI KONSTANTNOG ISPORUČIVANJA PROIZVODA I USLUGA KORISNICIMA.
- + ISPUNJENJE ZAHTEVA ISPORUKA UTVRDIŠTE VERIFIKACIJOM ILI DRUGIM PRIMERENIM AKTIVNOSTIMA
- + ZAHTEVI PREMA ISPORUČIOCIMA TREBA DA SU ADEKVATNI I DA SADRŽE:
  - ŠTA SE NABAVLJA,
  - KAKO ĆE SE ODOBRAVATI ONO ŠTO JE STVAR NABAVLJANJA,
  - KOMPETENTNOST KOJA SE TRAŽI, AKO JE PRIMERENO ZA KONKRETAN ZAHTEV,
  - NAČIN KOMUNICIRANJA TOKOM PROCESA REALIZACIJE NABAVLJANJA,
  - NAČIN UPRAVLJANJA I PRAĆENJA PERFORMANSI ISPORUČIOCA I
  - AKTIVNOSTI VERIFIKACIJE I VALIDACIJE.

ZADOVOLJENJE OVOG  
ZAHTEVA STANDARDA  
OBEZBEDUJE DA SU  
ISPORUČIOCI U SKLADU SA  
POLITIKOM I CILJEVIMA  
KVALITETA ORGANIZACIJE.

## AKTIVNOSTI PROCESA NABAVKE

- INICIRANJE NABAVKE
- ODOBRAVANJE NABAVKE
- PRIBAVLJANJE PONUDA (OD ISPORUČILACA SA LISTE PODOBNIH KOJA JE SAČINJENA NA OSNOVU KRITERIJUMA KOJI UZIMAJU U OBZIR KVALITET, ROK ISPORUKE, CENU, USLOVE PLAĆANJA,...)
- IZBOR ISPORUČIOCA (NAJPOVOLJNIJA PONUDA)
- REALIZACIJA NABAVKE (PRIJEM, USLOVNI PRIJEM ILI ODBACIVANJE - REKLAMACIJA)
- ANALIZA NABAVKE



- ❖ UPRAVLJANJE PROIZVODNjom I PRUŽANJEM USLUGA MORATE OBUHVATITI (AKO JE PRIMENJIVO):
  - INFORMACIJE O KARAKTERISTIKAMA PROIZVODA ILI USLUGA I REZULTATE KOJI TREBA DA SE OSTVARE,
  - UPOTREBU ODGOVARAJUĆIH RESURSA,
  - AKTIVNOSTI PRAĆENJA I MERENJA ADEKVATNOM OPREMOM I DEFINISANIM KRITERIJUMIMA PRIHVATLJIVOSTI,
  - KORIŠĆENJE PRIMERENE INFRASTRUKTURE I OKRUŽENJA ZA REALIZACIJU AKTIVNOSTI,
  - KOMPETENTNO OSOBLJE SA POTREBNIM KVALIFIKACIJAMA KOJE SU ZAHTEVANE PROCESOM,
  - VALIDACIJU I ODOBRAVANJE PROCESA KADA SE IZLAZNI ELEMENTI NE MOGU VERIFIKOVATI NAKNADNIM PRAĆENJEM I MERENJEM,
  - PRIMENU MERA ZA SPREČAVANJE LJUDSKIH GREŠAKA I
  - PRIMENU AKTIVNOSTI PUŠTANJA, ISPORUKE I AKTIVNOSTI NAKON ISPORUKE.

- ❖ IDENTIFIKACIJOM I SLEDLJIVOŠĆU OBEZBEDITE:
  - POGODAN NAČIN IDENTIFIKACIJE (NA PROIZVODU, ETIKETI, AMBALAŽI, TRANSPORTNOM SREDSTVU ILI KROZ PRATEĆU DOKUMENTACIJU),
  - STATUS IZLAZNIH ELEMENATA TOKOM PROCESA RADA, A PREMA ZAHTEVIMA ZA PRAĆENJE I MERENJE I
  - JEDINSTVENU IDENTIFIKACIJU IZLAZNIH ELEMENATA I DOKAZE U VIDU DOKUMENTOVANIH INFORMACIJA KOJE SU NEOPHODNE ZA OMOGUĆAVANJE SLEDLJIVOSTI KADA SLEDLJIVOST PREDSTAVLJA ZAHTEV.
  
- ❖ OBEZBEDITE PAŽLJIVO RUKOVANJE IMOVINOM KORISNIKA ILI ISPORUČILACA (MATERIJALI, KOMPONENTE, ALATI I OPREMA, PROSTORIJE, INTELEKTUALNA SVOJINA I LIČNI PODACI) DOK NJOME UPRAVLJATE, PODRAZUMEVAJUĆI IDENTIFIKACIJU, VERIFIKACIJU, OČUVANJE I INFORMISANJE KORISNIKA I/ILI ISPORUČIOCA U SLUČAJU GUBLJENJA, OŠTEĆENJA ILI NEPRIKLADNOSTI ZA UPOTREBU.
  
- ❖ VODITE BRIGU O OČUVANJU PROIZVODA I USLUGE U MERI U KOJOJ JE TO NEOPHODNO DA BI STE OBEZBEDILI USAGLAŠENOST SA ZAHTEVIMA, A TO MOŽE DA PODRAZUMEVA IDENTIFIKACIJU, RUKOVANJE, KONTROLU KONTAMINACIJE, PAKOVANJE, SKLADIŠTENJE, PRENOŠENJE ILI TRANSPORT, KAO I ZAŠTITU.

- ❖ AKTIVNOSTIMA NAKON ISPORUKE, KADA JE TO PRIMERENO, ORGANIZACIJA MORA DA OBUHVATI ZAHTEVE ZAKONA I PROPISA, MERE U OKVIRU ODREDBI GARANCIJA, UGOVORNE OBAVEZE , KAO ŠTO SU USLUGE ODRŽAVANJA I DODATNE USLUGE (NAPRIMER RECIKLIRANJE I KONAČNO ODLAGANJE).
- ❖ IZMENE I PREISPITIVANJE IZMENA, U PROIZVODNJI I PRUŽANJU USLUGA, VRŠITE NA NAČIN KOJI OBEZBEĐUJE STALNU USAGLAŠENOST SA ZAHTEVIMA, A DOKUMENTOVANIM INFORMACIJAMA ĆETE DOKAZATI KOJE MERE SU SPROVEDENE I KO JE IZMENE ODOBRILO.

ZADOVOLJENJE OVOG ZAHTEVA STANDARDA OBEZBEĐUJE POSTOJANO ZADOVOLJENJE KORISNIKA PROIZVODNJOM PROIZVODA, PRUŽANJEM USLUGA I OBEZBEĐIVANJEM PODRŠKE FUNKCIJAMA KOJE ZADOVOLJAVAJU POTREBE I OČEKIVANJA KORISNIKA.

## .6 PUŠTANJE PROIZVODA I USLUGA

- ❖ ORGANIZACIJA MORA DA PRIMENI PLANIRANE AKTIVNOSTI VERIFIKACIJE NA ULAZU, PO FAZAMA U TOKU PROCESA I NA IZLAZU IZ PROCESA U CILJU UTVRĐIVANJA DA SU ZAHTEVI ZA PROIZVODE I USLUGE ISPUNJENI.
- ❖ EVENTUALNA ODSUTAPANJA MOGUĆA SU UZ ODOBRENJE NADLEŽNOG TELA, A KADA JE PRIMENJIVO I KORISNIKA.
- ❖ KAO DOKAZ O PUŠTANJU USAGLAŠENOSTI PROIZVODA I USLUGA SA KRITERIJUMIMA I SLEDLJIVOSTI DO OSOBE KOJA JE OVLAŠĆENA ZA PUŠTANJE, TREBA DA SE ČUVAJU DOKUMENTOVANE INFORMACIJE.



## .7 UPRAVLJANJE NEUSAGLAŠENIM IZLAZNIM ELEMENTIMA

- ❖ UPRAVLJANJE NEUSAGLAŠENOSTIMA PODRAZUMEVA:
  - IDENTIFIKACIJU,
  - SPREČAVANJE NENAMENSKOG KORIŠĆENJA,
  - ANALIZU NEUSAGLAŠENOSTI,
  - SANACIJU NEUSAGLAŠENOSTI (UZ SAGLASNOST KORISNIKA),
  - VERIFIKACIJU NEUSAGLAŠENOSTI I
  - ČUVANJE DOKUMENTOVANIH INFORMACIJA O PROCESU REŠAVANJA NEUSAGLAŠENOSTI.
- ❖ PREDUZETE MERE TREBA DA SU ZASNOVANE NA PRIRODI NEUSAGLAŠENOSTI I NJENIM UTICAJIMA NA USAGLAŠENOST PROIZVODA I USLUGA.

PROIZVOD PO MERI NA POČETKU - TO JE DOBRO; PO MERI NA KRAJU - TO JE BOLJE.

ZADOVOLJAVANJE OVOG ZAHTEVA OBEZBEDUJE EFEKTIVNO POSTUPANJE SA NEUSAGLAŠENOSTIMA PROIZVODA I USLUGA.