

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM

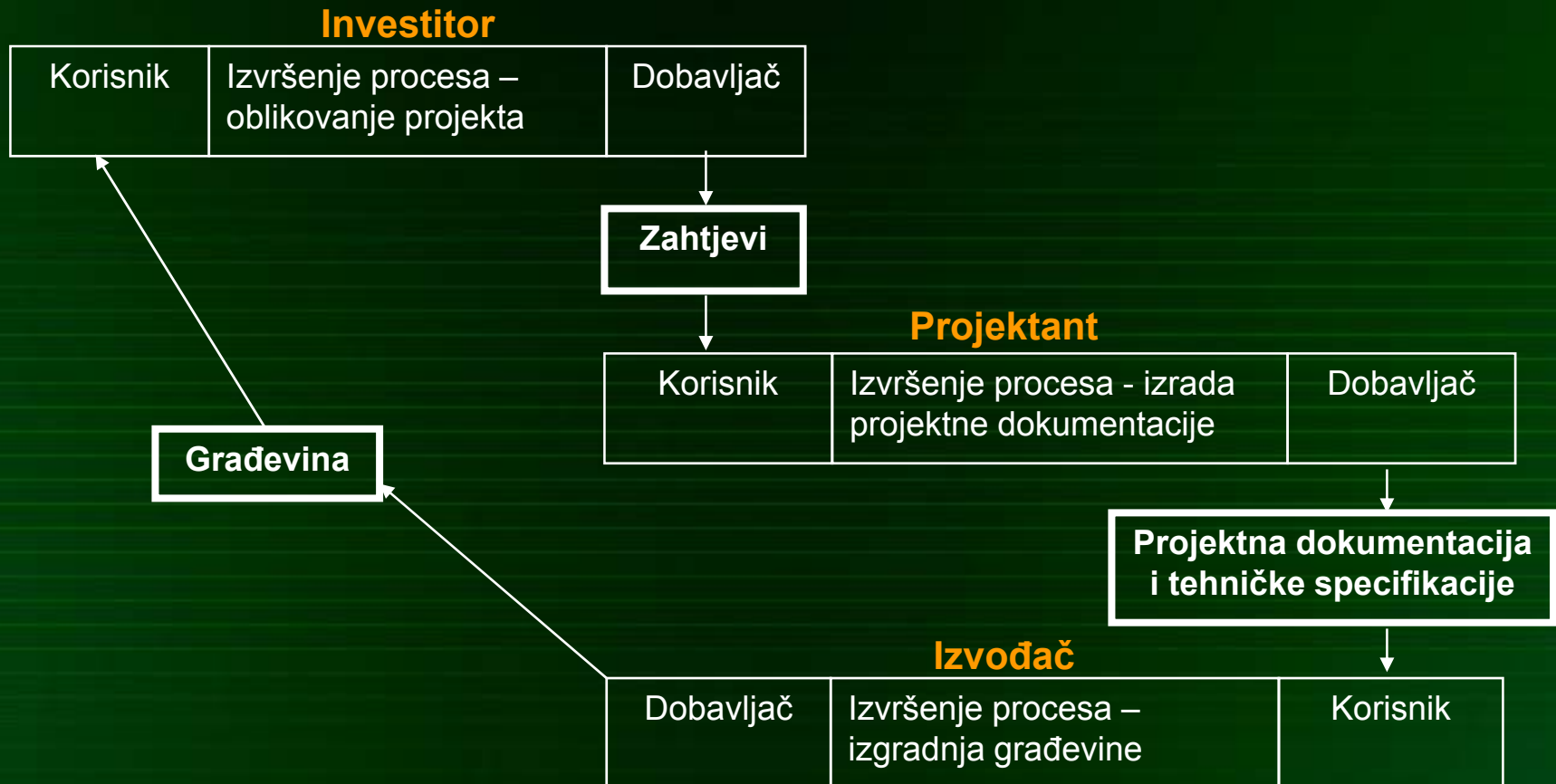
Sustav upravljanja kvalitetom

Sustav upravljanja koji služi za usmjeravanje organizacije i upravljanje organizacijom s obzirom na kvalitetu.

➤ Razlozi uspostavljanja sustava upravljanja kvalitetom

- vanjski
- unutarnji

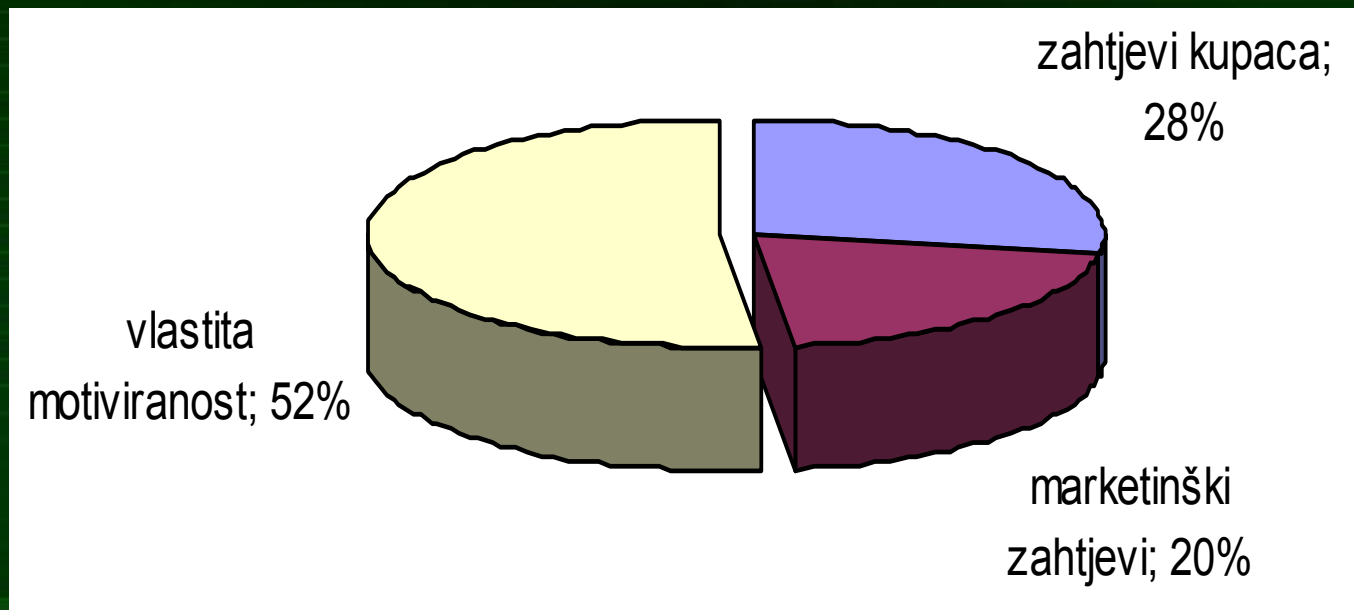
Sustav upravljanja kvalitetom



Sustav upravljanja kvalitetom

Motivi za uvođenje sustava upravljanja kvalitetom:

- **vlastita potreba za sustavom** – 52% anketiranih
- **zahtjevi kupaca** – 28% anketiranih
- **marketinški razlozi** – 20% anketiranih



4 Sustav upravljanja kvalitetom

**Svrha i cilj uspostavljanja sustava
kvalitete**

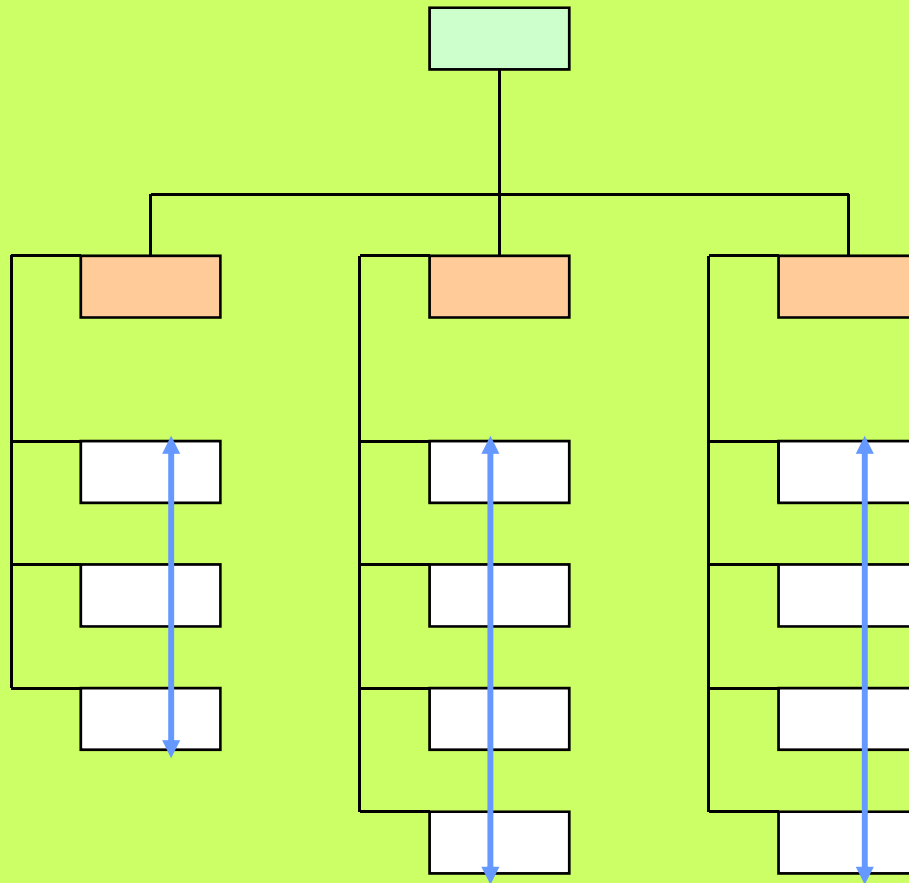
Procesi

Dokumentacija sustava kvalitete

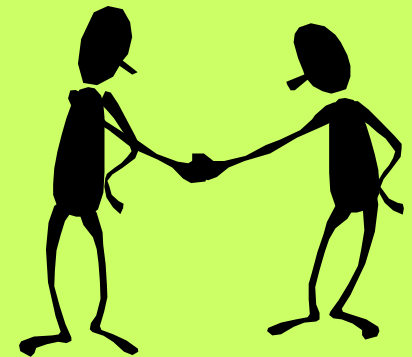
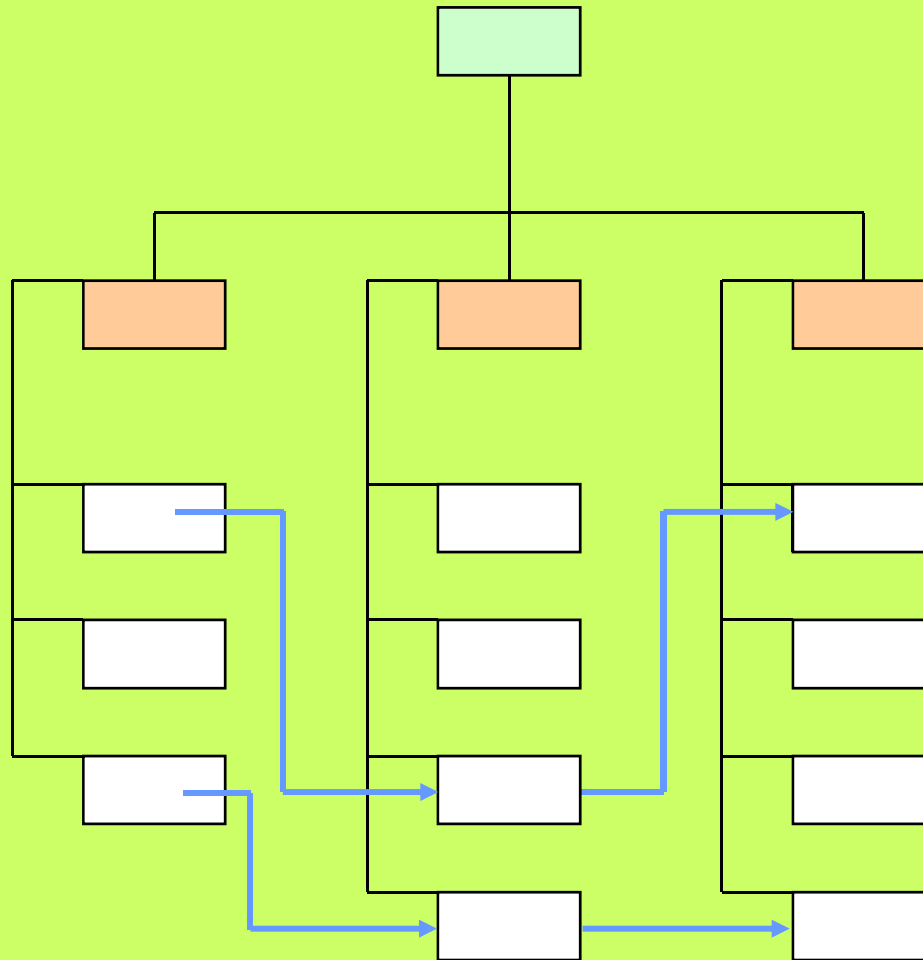
Upravljanje dokumentima

Upravljanje zapisima

Organizacijska struktura i procesi



Organizacijska struktura i procesi



Potrebne promjene

Uvođenje sustava tražilo je:

- **organizacijske promjene** – 53% anketiranih
- **poboljšanje stručnosti** – 68% anketiranih
- **infrastrukturne promjene** – 28% anketiranih

Ciljevi kvalitete procesa

Definiranje procesa u gradnji:

- poslovni procesi definiraju se u odnosu na resurse (strojevi, materijal, ljudi) i promatraju se odvojeno od organizacijske sheme
- poslovni procesi definiraju se na temelju analize tijeka poslovnih informacija
- poslovni procesi definiraju se u odnosu na ukupne ciljeve poduzeća.

Dokumentacija sustava kvalitete



Koncept

Priručnik kvalitete – opisuje i definira sustav, odgovornosti i ovlasti

Principi
Što? Tko?

Općeniti i posebni postupci
– jednoznačno opisuju tijek poslova

Metodologija
Kako?

Radne upute –
detaljni radni dokumenti

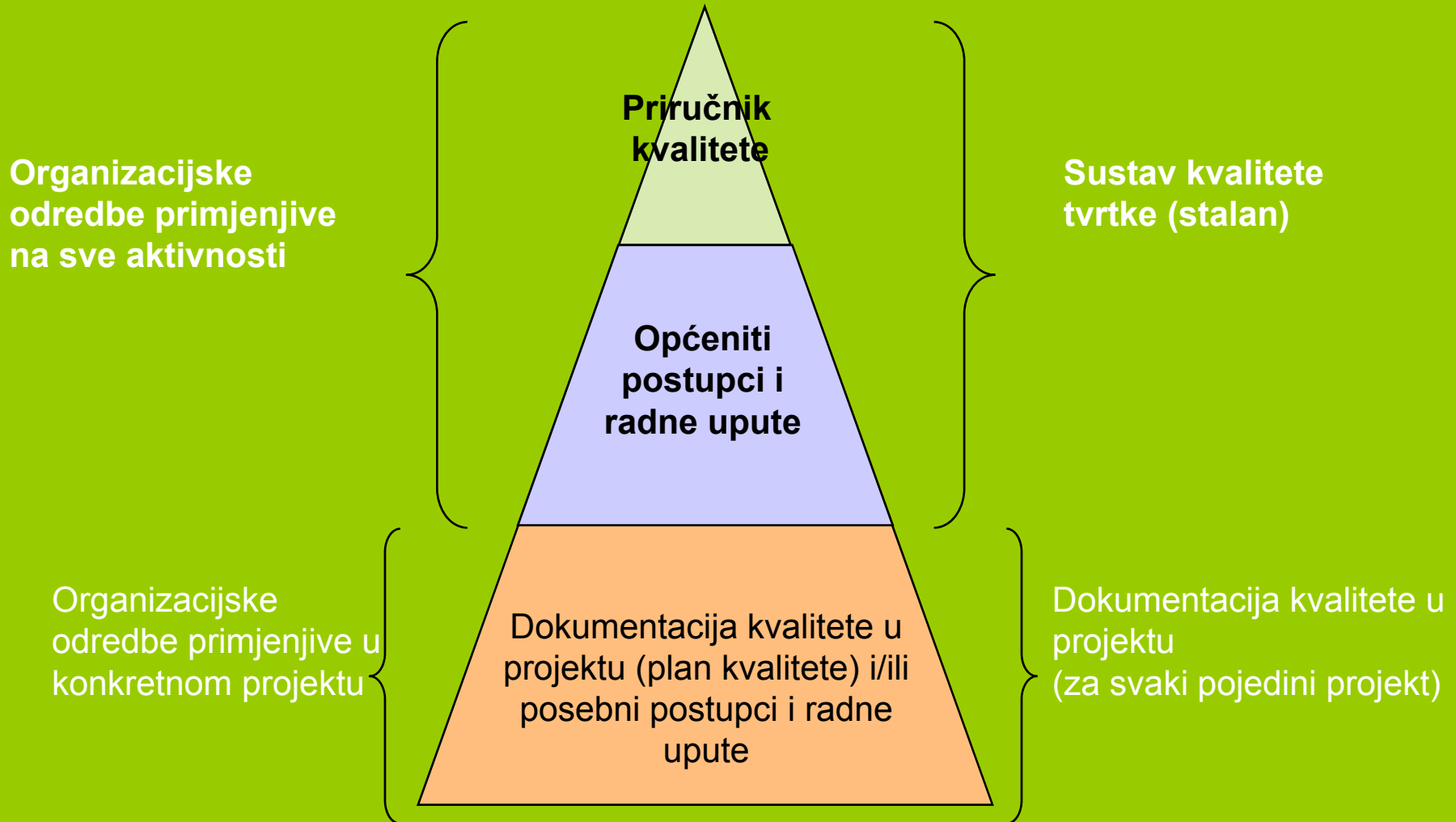
Priručnik kvalitete

➤ Strukturiran prema zahtjevima norme

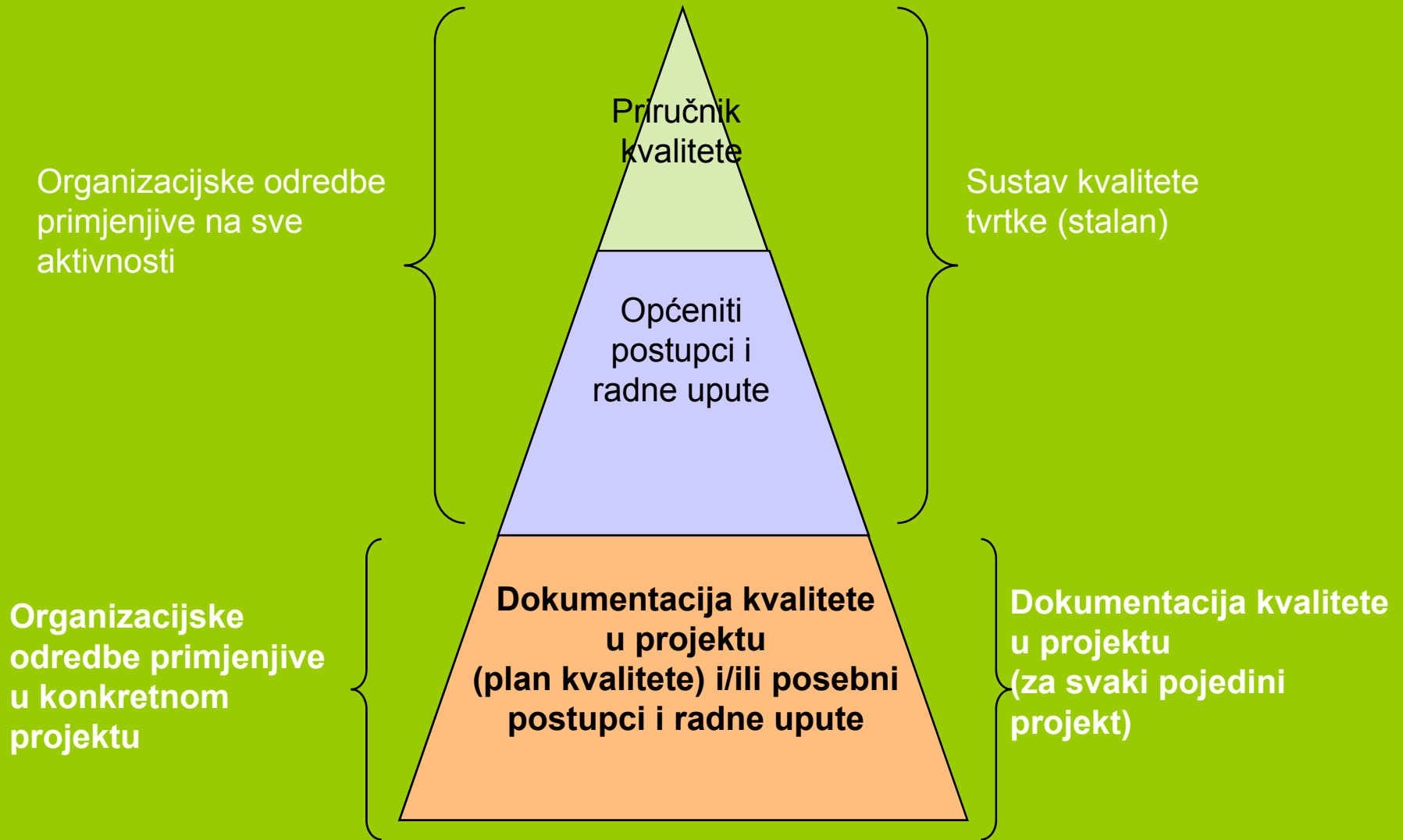
HRN EN ISO 9001:2002

Sustavi upravljanja kvalitetom - Zahtjevi

Dokumentacija



Dokumentacija

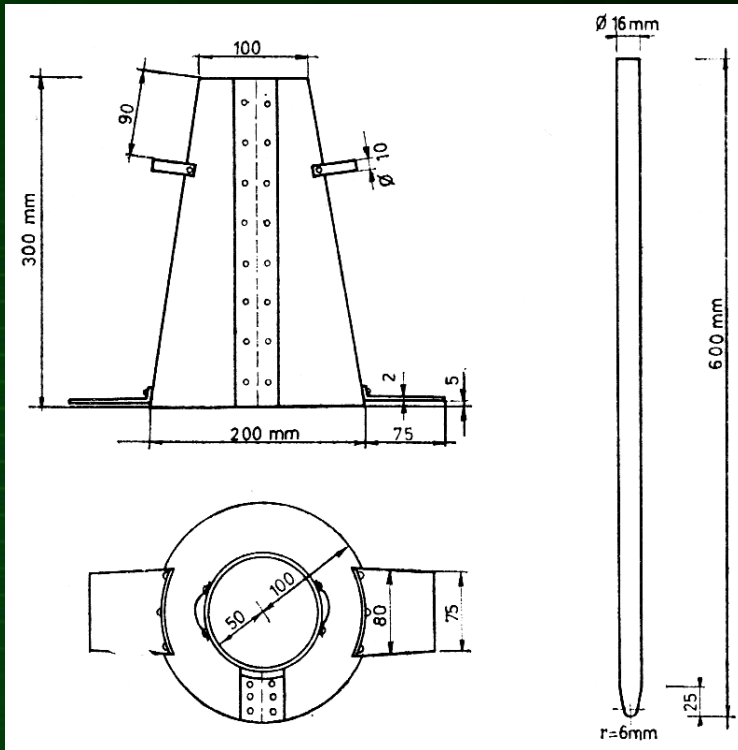


Sadržaj radne upute

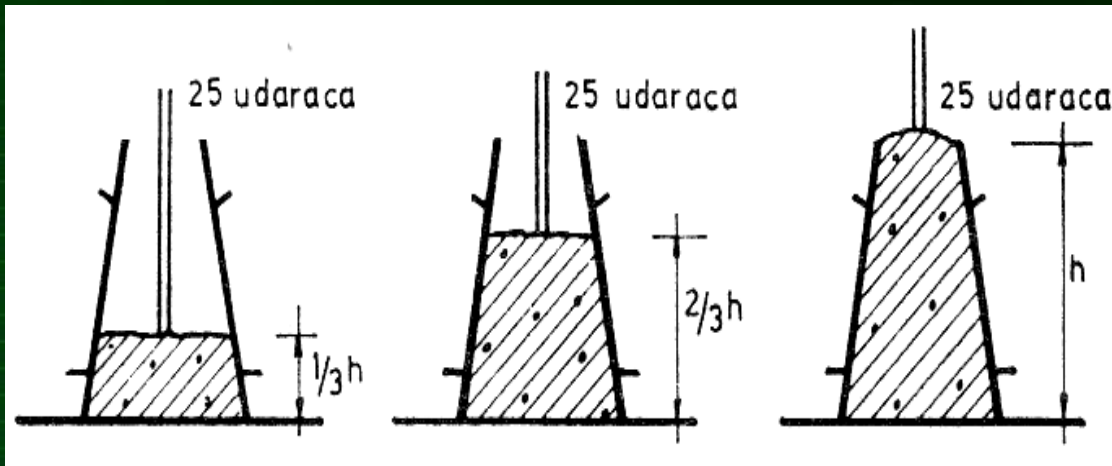
Vrsta dokumenta	RADNA UPUTA - POSEBNA				
Oznaka dokumenta	RUP-12350-2	Rev. 0-01/07			
Naslov dokumenta	ISPITIVANJE SVJEŽEG BETONA ISPITIVANJE SLIJEGANJEM				
Kontrolirana kopija broj: 1					
Izradio	Potpis	Pregledao	Potpis	Odobrio	Potpis
Ime i prezime		Ime i prezime		Ime i prezime	
Datum		Datum		Datum	



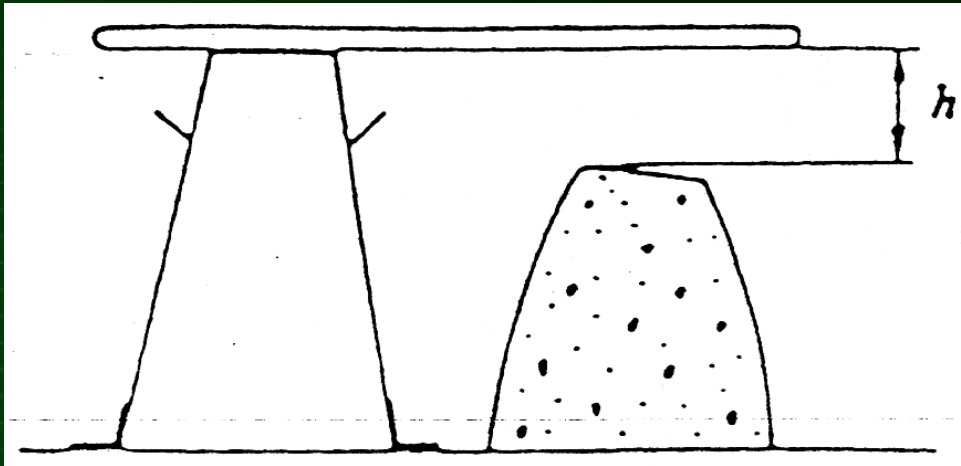
Oprema za ispitivanje



Postupak ispitivanja



Mjerenje slijeganja i određivanje razreda slijeganja



5 Odgovornost uprave

Politika kvalitete

- Jamstvo kvalitete usluge, podrška
- Način upoznavanja zaposlenika s politikom, ciljevima i planom kvalitete
- Osnovna načela vođenja politike postizanja ciljeva i ispunjenje planova kvalitete
- Kvaliteta kao strateški cilj

Odgovornosti i ovlasti

6 Upravljanje resursima

- **Ljudski resursi**
- **Infrastruktura**
- **Radno okruŹje**

7 Realizacija procesa

- Planiranje i razvoj procesa
- Rezultati planiranja i razvoja
- Ocjena i ovjera planiranja i razvoja
- Pružanje usluge
- Označivanje i sljedivost

8 Mjerenje, analiza i poboljšavanje

- **Zadovoljstvo korisnika**
- **Unutarnja neovisna ocjena – interne prosudbe**
- **Nadzor nad procesima i mjerenje procesa**
- **Poboljšavanje**
- **Preventivne radnje**



1509001

LOOK BUILT THE GYM
HEALTH & ENERGETICS
PH: 224344

154786
154786

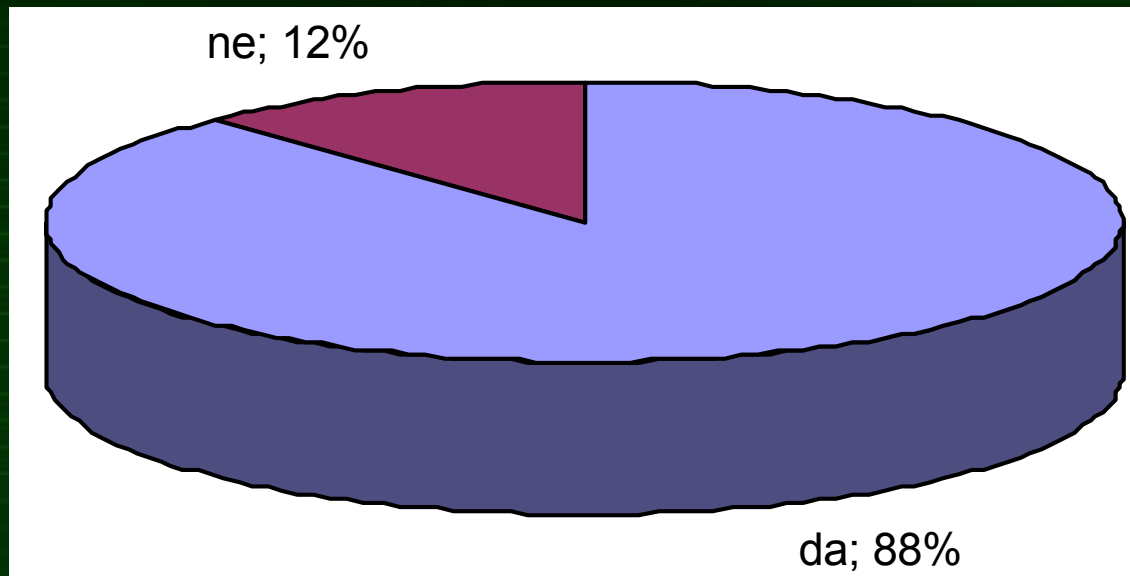
New Delhi, India, 2005.

Koristi

- **Sustav upravljanja kvalitete sredstvo za povećanje kvalitete**
- **Prepoznati važni elementi definiranih procesa i povezani dokumentacijom**

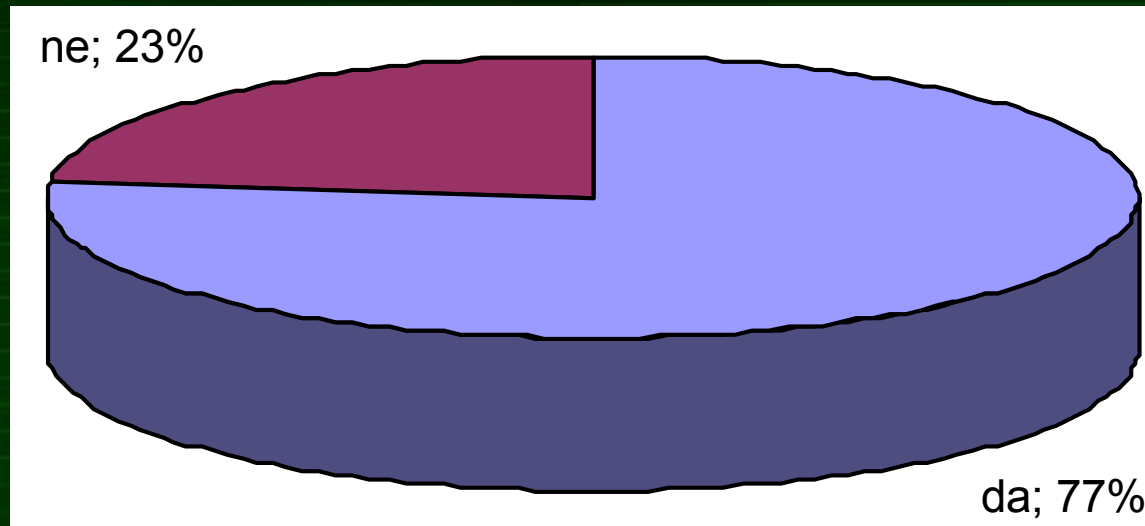
Koristi

➤ Poboljšanja u poslovanju



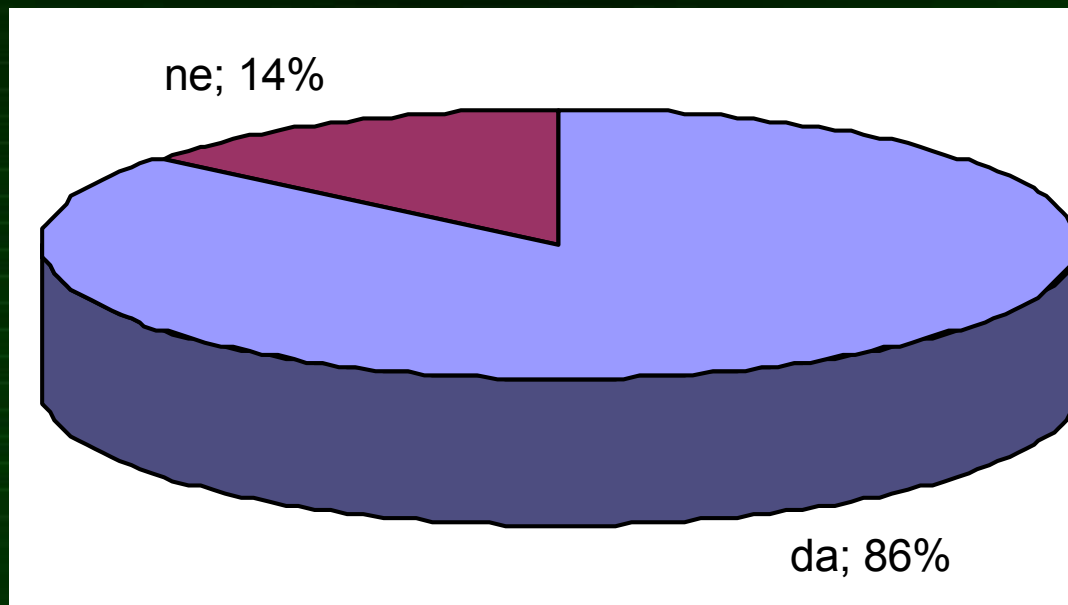
Koristi

➤ Poboljšanja proizvoda



Koristi

➤ Poboljšanje odnosa s kupcima



- Uvođenje sustava osiguranja i kontrole kvalitete je opsežan i kompleksan posao i samo koordiniranim radom svih sudionika mogu se postići zadovoljavajući rezultati.

Uspješno upravljanje kvalitetom!