

ПРИРАЧНИК ЗА КВАЛИТЕТ

Ознака: ПК
Статус: во примена
Верзија: 01
Во примена од: 05.06.2006
Копија број: 01

| | Име и презиме | Функција | Потпис |
|------------------|--------------------------|-------------------------|---------------|
| Изработил | <i>Стијојан Јаневски</i> | Автор на документ | |
| Прегледал | <i>Стијојан Јаневски</i> | Менаџер за квалитет | |
| Одобрил | <i>Сашо Наневски</i> | Управител на подружница | |

| СОДРЖИНА | Стр. |
|--|-------------|
| 0. ВОВЕДНИ ЕЛЕМЕНТИ | 3 |
| <i>0.1 Цел на прирачничокот</i> | 3 |
| <i>0.2 Основни податоци за фирмата</i> | 4 |
| <i>0.3 Ракување со прирачничокот</i> | 6 |
| 1. ПОДРАЧЈЕ НА ПРИМЕНА | 6 |
| 2. ВРСКА СО ДРУГИ СТАНДАРДИ | 7 |
| 3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИИ | 7 |
| 4. СИСТЕМ ЗА МЕНАЏМЕНТ НА КВАЛИТЕТОТ | 9 |
| <i>1 Општи барања</i> | 9 |
| <i>2 Потребна документација</i> | 11 |
| 5. ОДГОВОРНОСТ НА РАКОВОДСТВОТО | 12 |
| <i>1 Определби на раководството</i> | 12 |
| <i>2 Ориентација кон купувачот</i> | 12 |
| <i>3 Политика за квалитет</i> | 12 |
| <i>4 Планирање</i> | 14 |
| <i>5 Одговорност, овластување и комуникација</i> | 15 |
| <i>6 Преиспитување од страна на раководството</i> | 17 |
| 6. МЕНАЏМЕНТ НА РЕСУРСИТЕ | 18 |
| <i>1 Обезбедување на ресурси</i> | 18 |
| <i>2 Човечки ресурси</i> | 18 |
| <i>3 Инфраструктура</i> | 18 |
| <i>4 Работна средина</i> | 19 |
| 7. РЕАЛИЗАЦИЈА НА ПРОИЗВОД / УСЛУГА | 19 |
| <i>1 Планирање на реализација на производ / услуга</i> | 19 |
| <i>2 Процеси што се поврзани со купувач</i> | 19 |
| <i>3 Проектирање и развој</i> | 20 |

| | |
|---|----------|
| 4 Набавка | 7. 20 |
| 5 Производство и давање на услуги | 7. 20 |
| 6 Управување на средствата за надзор и мерење | 7. 20 |
| 8. МЕРЕЊЕ, АНАЛИЗА И ПОДОБРУВАЊЕ | 21 |
| 1 Опишано | 8. 21 |
| 2 Надзор и мерење | 8. 21 |
| 3 Управување на неусогласени производи / услуги | 8. 21 |
| 4 Анализа на податоци | 8. 21 |
| 5 Подобрување | 8. 22 |
| 9. РЕФЕРЕНТНИ ДОКУМЕНТИ | 22 |
| 10. ПРИЛОГ | 10 22 |

0. ВОВЕДНИ ЕЛЕМЕНТИ

0.1 Цел на прирачничокот

Овој прирачник за квалитет во најконцизен можен облик го претставува Системот за менаџмент на квалитет што е креиран и се применува во нашата организација. Тој овозможува брз и транспарентен преглед на сите поважни документи од Системот за менаџмент на квалитет, како за внатрешните лица во организацијата, така и за трети лица кои треба/сакаат да имаат увид во истиот (корисници на нашите услуги, партнерски организации, аудитори за квалитет, државно-административни институции и др.). На таков начин, прирачникот за квалитет ја сублимира стратегиската определба на врвниот менаџмент за посистематско и поквалитетно севкупно работење и придонесува за зголемување на довербата кај сегашните и идни корисници на нашите услуги.

Прирачникот за квалитет темели на процесниот модел на фамилијата од стандарди ИСО 9000:2000 чија графичка претстава е дадена на следната слика 1:





Легенда: —▶ активности што создаваат вредност
 - - - - -▶ протек на информации

Слика 1: Процесен модел на Системот за менаџмент на квалитет

На сликата 1, направен е обид, секоја етапа од кругот на постојано подобрување да биде покриена со соодветна документација. Сепак, јасно е дека одредени процедури можат да покриваат и повеќе од една етапа. На пример, ПР 7.4/1 и ПР 7.6/1, покрај тоа што се вклучени во „Реализацијата“, учествуваат и во „Менаџментот на ресурсите“, преку обезбедување на ресурси, и тоа: материјалот за обработка и калибрирани мерни и контролни средства кои на крајот од процесот ќе обезбедат и квалитетни производи. Исто така, ПР 8.1/1, покрај учеството во „Мерење, анализа и подобрување“, потпаѓа и во „Одговорност на раководството“, со оглед дека во нејзе е опфатено делувањето на врвното раководство во насока на постојано преиспитување на работењето на нашата организација. За да се избегнат ваквите дилеми, како и усложнувањето на приказот преку претставување на една процедура во повеќе етапи, се пријде кон едно вакво прагматично решение во кое процедурата се доделува на онаа етапа на која најсуштински и припаѓа.

Прирачникот за квалитет, почнувајќи од првата точка па натаму, намерно ја следи структурата на содржината на стандардот ИСО 9000:2000, но прилагодена на специфичностите на нашата организација.

0.2 Основни податоци за фирмата

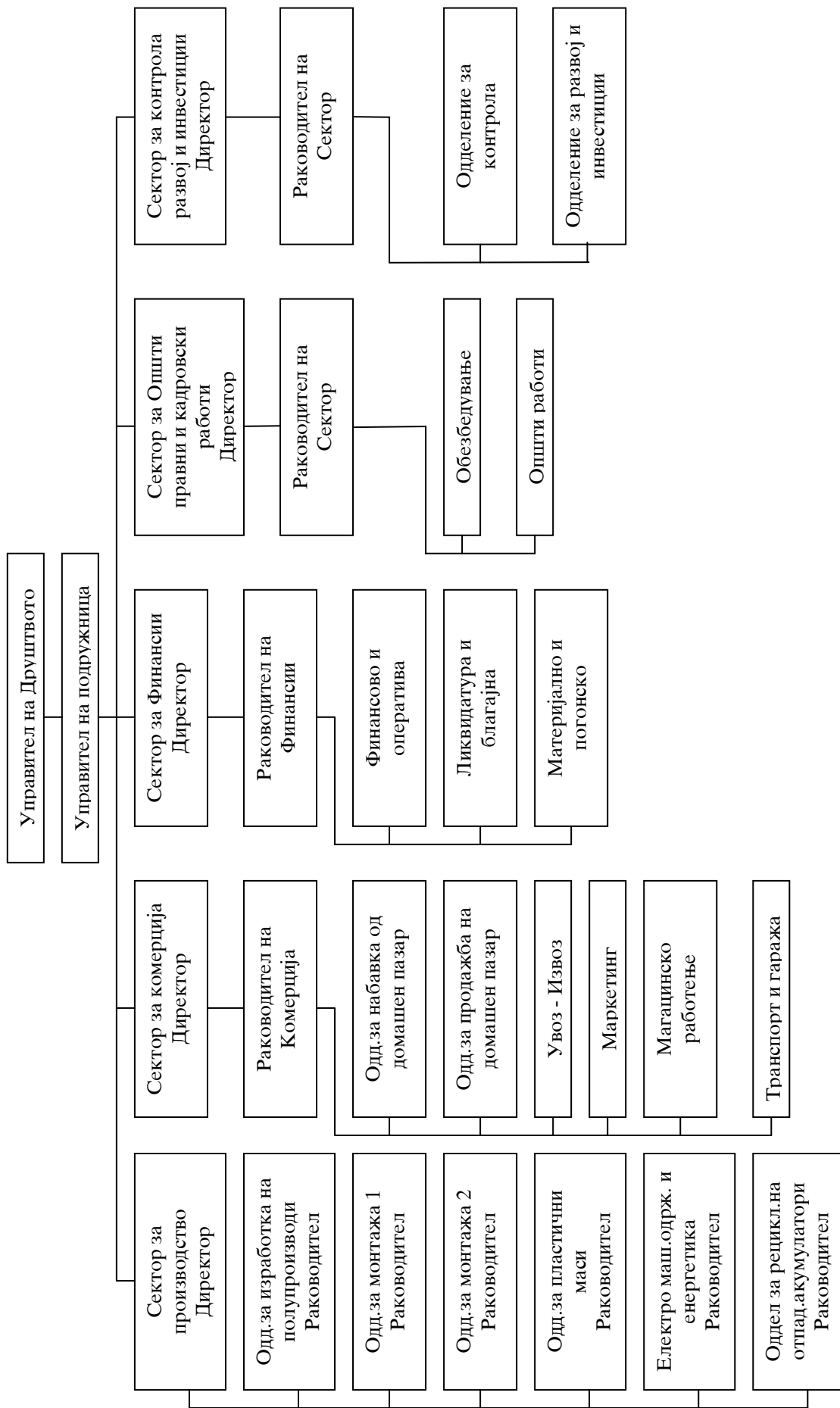
Фабриката за акумулаторски батерии под името ЗЛЕТОВО започнува со работа од 28.08.1976 год. Во почетокот работи во состав на Рудници за олово и цинк ЗЛЕТОВО - САСА од Пробиштип, а на почетокот на 1978 год. се конституира во Основна организација на здружен труд кога фабриката за прв пат добива свои самоуправни органи. Во 1984 год. кон фабриката се припојува и ново изградената фабрика за акумулатори ЗЛЕТОВО 2 со што се создаде единствен комплекс на акумулаторска индустрија во Македонија.

На почетокот на 1992 год. фабриката е трансформирана во акционерско друштво, а при крајот на 2001 год. фабриката е во приватна сопственост под името САП. Од почетокот на 2006 год. фабриката го носи името ВЕСНА - САП Доо.

Основна дејност на фирмата е производство на олово киселински стартер акумулаторски батерии во полипропиленска изведба, наменети за сите типови патнички, товарни, градежни и земјоделски возила.

Поаѓајќи од потребата друштвото да обезбеди производи со висок квалитет кои во потполност ќе ги исполнат барањата на купувачите, фирмата се определи за воведување и примена на Системот за квалитет ISO 9001:2000 кој обезбедува услови за поставување на максимален и постојан квалитет во работењето во сите фази од процесот.

Организациската шема на фирмата е претставена на сликата 2.



Слика 2

Управител :
Бернард Кривец

Датум :
05.01.2006 год.

Подолу, во куса форма се дадени некои најосновни податоци за фирмата неопходни за остварување на потребни контакти за понатамошни информации:

| | |
|--------------------------|--|
| Име на фирмата: | Друштво за производство ВЕСНА - САП Доо |
| Адреса на фирмата: | Димитрие Туцовиќ бр 16 1000 Скопје Подружница Пробиштип Миро Барага бб Пробиштип Македонија |
| Управител на друштвото: | Бернард Кривец |
| Управител на подружница: | Сашо Наневски |
| Телефон: | +389 32 481501 |
| Телефакс: | +389 32 481502 |
| e-mail: | info@sap.com.mk |

0.3 Ракување со прирачничој

Оперативното работење со прирачникот, т.е. неговото креирање, чување и постојано одржување во ажурна состојба (внесување на потребни измени и дополнувања) е задача на Менаџерот за квалитет. Во овој контекст нека биде изнесено дека менаџерот за квалитет таквата одговорност ја има и за целата документација од Системот за менаџмент на квалитетот (процедурите, работните упатства, обрасците, записите).

Меѓутоа, одговорен за креирање, суштински промени и преиспитувања на Системот за менаџмент на квалитетот во фирмата е Управителот на подружницата.

1. ПОДРАЧЈЕ НА ПРИМЕНА

Како фирма што пружа услуги на клиентите/купувачите, за ВЕСНА - САП во целосен обем важат барањата од стандардот ИСО 9001:2000. Од тие причини и за овој прирачник за квалитет беше избрана структурата на содржината на тој стандард.

2. ВРСКА СО ДРУГИ СТАНДАРДИ

Стандардот ИСО 9001:2000 врз чија основа е креиран и претставен Системот за менаџмент на квалитет е граден како конзистентен пар со стандардот ИСО 9004:2000 со кој се дополнува. Додека стандардот ИСО 9001:2000 ги определува барањата на системот за менаџмент на квалитет, стандардот ИСО 9004:2000 дава појаснувања за поширок спектар на цели на системот за менаџмент на квалитетот, а особено за постојаното подобрување. Во тесна врска е и стандардот ИСО 9000:2000 кој ги дава основите на филозофијата на менаџментот на квалитет и речникот (термини и дефиниции) што подеднакво се присутни при креирањето на системот за менаџмент на квалитет.

Покрај овие основни стандарди, во многуте опфатени активности се применуваат и други стандарди, регулативи, директиви, прописи, правилници итн. што се наведени во соодветни процедури и упатства.

3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИИ

Во овој прирачник за квалитет и во целата документација од системот за менаџмент на квалитет се користат термини што се поместени и објаснети во стандардот ИСО 9000:2000. Притоа, треба да се напомене дека барем засега, не постои официјален превод на фамилијата стандарди ИСО 9000:2000 на македонски јазик. При таков недостаток, користен е еден превод на група стручни лица кои тоа го направиле за свои потреби (што не е лекториран и во чие заглавје е сосема јасно истакнато дека "не смее да се третира како усвоен национален стандард").

Основни термини што се користат, а се изменети во однос на претходните стандарди се:

Добавувач —————> Организација —————> Купувач

Овие и некои поважни термини се поместени во табелата дадена подолу (според редоследот по кој се дадени во стандардот); сите останати термини може да се најдат во стандардот ИСО 9000:2000. Тука се поместени за да помогнат во организацијата да циркулираат и еднакво се разбираат и толкуваат од сите заинтересирани страни (вработените, ангажираните однадвор, добавувачите и купувачите).

| Термин | Дефиниција |
|---------------------------------|---|
| Квалитет | Степен до кој збир од постоечки карактеристики исполнува барања |
| Задоволство на купувач | Перцепција на купувач за степенот до кој барањата на купувачот се исполнети |
| Систем за менаџмент на квалитет | Менаџмент систем за давање насоки и управување на една организација во однос на квалитет |
| Планирање на квалитет | Дел од менаџментот на квалитет кој е фокусиран на утврдување на целите за квалитет и специфицирање на работните процеси и поврзаните ресурси за исполнување на целите за квалитет |
| Управување на квалитет | Дел од менаџментот на квалитет кој е фокусиран на исполнување на барањата за квалитет |

| | |
|--------------------------|--|
| Обезбедување на квалитет | Дел од менаџментот на квалитет кој е фокусиран на обезбедување на доверба дека барањата за квалитет ќе бидат исполнети |
| Организација | Група на луѓе и објекти со уреденост на одговорности, овластувања и односи |
| Купувач | Организација или лице кое прима некој производ/услуга |
| Добавувач | Организација или лице кое доставува некој производ/услуга |
| Процес | Збир на меѓусебно поврзани и меѓусебно зависни активности кои ги трансформираат инпутите (влезовите) во аутпути (излези, резултати) |
| Процедура | Утврден начин за извршување на некоја активност или процес |
| Надежност | Збиен термин што се користи за да се опише работната расположливост и факторите кои влијаат на неа: сигурното работење, извршување на одржувањето и поддршката при извршувањето на одржувањето |
| Следливост | Можност да се следи историјатот, примената или локацијата на тоа што е предмет на разгледување |
| Усогласеност | Исполнување на барање |
| Неусогласеност | Неисполнување на барање |
| Грешка | <p>Неисполнување на барање во врска со посакуваната или определена употреба.</p> <p>ЗАБЕЛЕШКА 1: Разликата помеѓу термините грешка и неусогласеност е важна бидејќи таа има законски конотации, особено оние кои се поврзани со прашањата за сигурност на производите. Консеквентно на ова, терминот грешка би требало да се употребува со исклучителна внимателност.</p> |
| Превентивна мерка | Активност за да се елиминира причината за потенцијална неусогласеност или друга непосакувана можна ситуација |
| Корективна мерка | Активност за да се елиминира причината за откриена неусогласеност |
| Информација | Податоци што имаат определено значење |
| Документ | Информација и средство (медиум) на кое се наоѓа |
| Спецификација | Документ кој ги утврдува барањата |
| Прирачник за квалитет | Документ кој го дефинира системот за менаџмент на квалитет на една организација |
| План за квалитет | Документ кој специфицира кои чекори и со нив поврзани ресурси ќе бидат применети, од кого и кога, на определен проект, производ, процес или договор |
| Запис | Документ кој ги утврдува резултатите добиени или кои даваат доказ за извршените активности |
| Верификација | Потврдување преку обезбедување на објективен доказ дека специфицираните барања се исполнети |
| Валидација | Потврдување преку обезбедување на објективен доказ дека барањата за определена планирана употреба или примена се исполнети |
| Процес за квалификација | Процес со кој се покажува способноста да се исполнат определените барања |
| | |

| | |
|---------------|---|
| Преиспитување | Активност превземена за да се определи соодветноста, адекватноста, делотворноста и ефикасноста на предметот кој е предмет на анализа, за да се постигнат утврдените цели |
| Аудит | Систематски, независен и документиран процес за добивање на доказ од аудит и негово објективно оценување за да се определи нивото до кое се исполнети критериумите за аудит |
| Аудитор | Лице кое има компетентност да врши аудит |

4. СИСТЕМ ЗА МЕНАЏМЕНТ НА КВАЛИТЕТОТ

4.1 Ойшїи барања

Врз основа на барањата на стандардот ИСО 9001:2000, нашата организација утврдува, документира, применува и одржува систем за менаџмент на квалитетот и постојано ќе ја подобрува неговата ефикасност во согласност со барањата на тој стандард. Во рамки на тој документиран систем за менаџмент на квалитетот, нашата организација:

- ги утврдува процесите од системот за менаџмент на квалитетот,
- редоследот и интеракцијата на процесите,
- одредува критериуми и методи потребни за обезбедување дека и работењето и контролата на овие процеси се ефикасни,
- обезбедува расположливост на ресурси и информации што се потребни како поддршка на работењето,
- ги набљудува, мери и анализира тие процеси,
- планира активности за постигнување на планираните активности и постојано подобрување на процесите.

Сите овие активности се вградени во развиената документација што ќе се претстави во следната точка.

Почетна активност беше дефинирањето на процесите што се реализираат во нашата активност. Тие се поместени на следната слика 3 каде е претставен основниот план за квалитет.

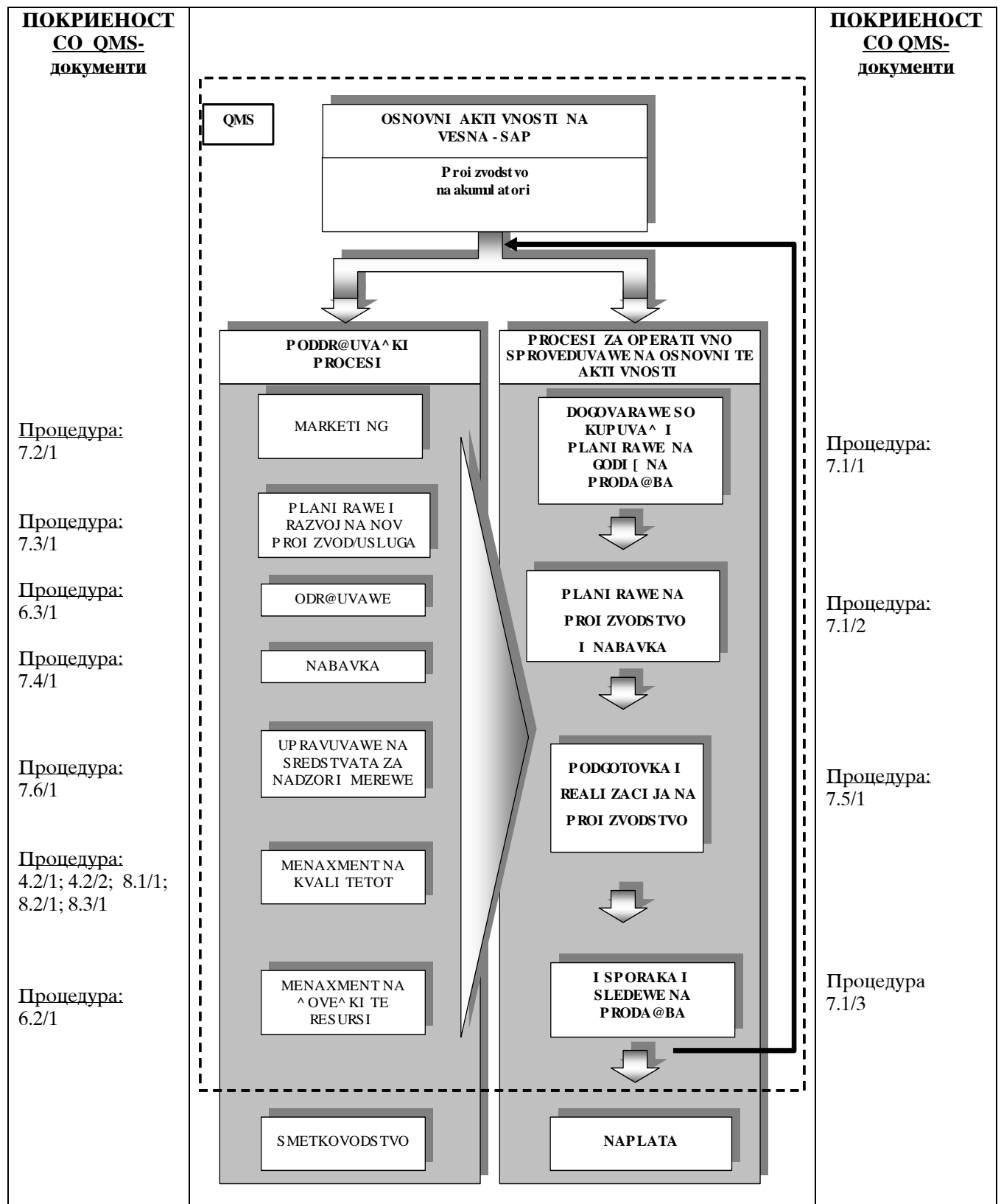
Како што може да се види од сликата, основните активности во нашата организација се насочени кон производство на акумулатори, иако постојат и други дополнителни активности кои сепак засега имаат минорен обем. За спроведување на овие активности стојат на располагање следните две генерални групи на процеси:

- процеси за оперативно спроведување на основните активности со дефиниран редослед (договарање со купувач и планирање на годишна продажба, планирање на производство и набавка, подготовка и реализација на производството, испорака и следење на продажбата со наплата),

- поддржувачки процеси за лесно и непречена реализација на основните активности (маркетинг, планирање и развој на нов производ / услуга, одржување, набавка, управување на средства за надзор и мерење, менаџмент на квалитетот, менаџмент на човечките ресурси и сметководство).

Притоа, потребно е да се истакне дека сметководството и наплатата не влегуваат во рамки на системот за менаџмент на квалитетот иако при разработка на процедурите за реализација на активностите истите се сепак земени предвид.

Покрај потребното утврдување на сите процеси, на сликата 3 е дадена покриеноста на истите со соодветно креирани процедури. На таков начин, брзо и лесно може да се види дека сите процеси се опфатени и опишани што зборува за комплетноста на развиената документација.



ПОКРИЕНОСТ
СО QMS-
документи

Процедура:
7.2/1

Процедура:
7.3/1

Процедура:
6.3/1

Процедура:
7.4/1

Процедура:
7.6/1

Процедура:
4.2/1; 4.2/2; 8.1/1;
8.2/1; 8.3/1

Процедура:
6.2/1

Процедура:
7.1/1

Процедура:
7.1/2

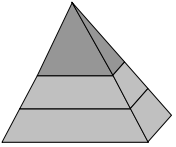
Процедура:
7.5/1

Процедура
7.1/3

Слика 3: Основен план за квалитет - утврдени групи и поединечни процеси

4.2 Појребна документација

Потребната документација на системот за менаџмент на квалитет е претставена и накусо објаснета во следната табела:

| Графичка претстава | Ниво | Одговорноси |
|---|---|---|
|  | 1. ниво: прирачник за квалитет (ПК) накусо ја претставува фирмата, нејзината организациска структура, подрачјето на примена на системот за менаџмент на квалитет, процесите и нивната интеракција, политиката и целите за квалитет и соодветно развиената документација на системот за менаџмент на квалитетот | Креирање и управување на прирачникот: менаџерот за квалитет (МК); Управување: МК; Одобрување: Управител на подружница |
|  | 2. ниво: процедури (ПР) опишуваат процеси/активности со нивни содржини и редослед на чекорите што се изведуваат, утврдуваат одговорни за поодделните чекори и за целата процедура, влезни и излезни документи и записи (на пр. процедура за набавка, процедура за обука на кадри итн.) | Креирање и одржување: соодветни стручни лица; Управување: МК; Одобрување: Управител на подружница |
|  | 3. ниво: Работни упатства (опишуваат подетално некои делови од конкретна процедура, на пр. работно упатство за форматирање и означување на документи, итн.), Обрасци/формулари (документи кои служат како подлога за внесување на податоци), Записи (документи кои утврдуваат добиени резултати или кои даваат доказ за извршените активности; на пр. внесени податоци во образец како што е "Интерен допис", "План за обука на кадри" итн.) | Креирање и одржување: соодветни стручни лица; Управување: МК; Одобрување: Управител на подружница |

За управување на документите (нивна проверка од аспект на адекватност и одобрување, преиспитување и ажурирање, идентификација на промените и статусот на ревизија на документите, обезбедување на релевантни документи на местата на нивната употреба, читливост и препознатливост, контролирана дистрибуција и ненаменска употреба на застарени документи) креирана е соодветна процедура (ПР 4.2/1), а во нејзини рамки повеќе потребни обрасци и соодветно работно упатство за

подетално објаснување на форматирањето и означувањето на документите (РУ 4.2/1).

За управување на записите (нивна идентификација, складирање, заштита, добивање, време на задржување и преместување) исто така е креирана соодветна процедура (ПР 4.2/2) и во нејзини рамки подетално работно упатство за означување и архивирање на записите (РУ 4.2/2).

5. ОДГОВОРНОСТ НА РАКОВОДСТВОТО

5.1 Ойределби на раководсѝвојѝо

Врвното раководство е цврсто определено и активно вклучено во развојот и одржувањето на делотворен и ефикасен систем за менаџмент на квалитетот во полза на сите заинтересирани страни (купувачите, добавувачите, сопствениците, вработените и општеството). Оваа своја определба врвното раководство ја демонстрира преку вградување на соодветни елементи во документи од системот за менаџмент на квалитетот (во прирачникот за квалитет, во процедурите и работните упатства) како што се:

важноста од задоволување на барањата на купувачот како и на законските и административните барања (присутно во сите процедури, а посебно во ПР 8.1/1, ПР 7.5/1),

утврдувањето на политика и цели за квалитет (поместени во прирачникот, точка 5.3),

спроведување на преиспитувања од страна на врвното раководство (ПР 8.1/1),
обезбедување на расположливост на човечките и другите потребни ресурси (ПР 6.2/1, 6.3/1)

5.2 Ориенѝација кон куѝувачоѝ

Поаѓајќи од поврзаноста на успехот во работењето на организацијата со задоволството на купувачите, врвното раководство става посебен акцент на ориентацијата кон купувачите при што основни елементи што се запазени се:

утврдување на барањата на купувачите и

исполнување на барањата на купувачите

За првично утврдување на барањата на купувачите е предвидена посебна процедура за маркетиншки активности (ПР 7.2/1) што го опфаќа сегментот на презентирање и испитување на барањата на пазарот. Излезниот резултат од оваа процедура, претставува логичен влез во следната процедура: Договарање со купувач и планирање на годишна продажба (ПР 7.1/1).

Во истата процедура за Договарање со купувач и планирање на годишна продажба (ПР 7.1/1), се врши систематизирано истражување на годишната побарувачка на клиентите, во однос на квантитетот, но и квалитетот на нашите производи.

5.3 Полиѝика за квалиѝеѝ

Врвното раководство е определено да гради политика за квалитет која е соодветна со целите на организацијата, обезбедува постојано преиспитување на

целите за квалитет и подобрување на ефикасноста на системот за менаџмент на квалитетот и истата е објаснета и разбрана од секој член во организацијата.

За да се изгради конзистентен заокружен сет од документи што тоа ќе го овозможи подолу ќе бидат дадени:

- политиката за квалитет со конкретно поставени цели за квалитет што ќе се мерат, анализираат и подобруваат,
- мерки што ќе обезбедат реализирање на поставените цели и
- анекс кон политиката за квалитет во кој се поместени

начинот на мерење на резултатите односно на поставените цели и

сегашна состојба на елементите од поставените цели.

Политика за квалитет

Политиката за квалитет ја креира врвното раководство на ВЕСНА - САП во интензивна комуникација со сите компетентни лица и истата е прифатена и со тоа обврзувачка за сите инволвирани членови. Таа се состои од следните поважни елементи:

1. Зголемување на обемот на производство за 10% во период од една година
2. Намалување на рекламациите во гарантен рок за 5% во период од една година
3. Зголемување на времето за едукација за 10% во период од една година

За реализација на поставените цели, врвното раководство ќе ги обезбедува следните претпоставки:

- Интензивирање на активностите за анализа на пазарот, што повлекува креирање и понатамошна примена на соодветни процедури за продажба и маркетинг
- Креирање соодветна документација за јасно и недвосмислено одредување на потребите на клиентите
- Креирање и одржување на соодветен систем за постојано следење и анализа на рекламациите во гарантен рок
- Креирање и одржување на соодветен систем за постојано следење, мерење и унапредување на задоволството на купувачот
- Креирање на соодветна процедура за обука и пратечка документација кои ќе го стимулираат и поддржуваат континуираното образование на сите вработени

АНЕКС кон политиката за квалитет

Квантифицирана состојба на целите на политиката за квалитет за

2005 год.

- *Годишна продукция од 110.000 акумулатори*
- *1,18% рекламации во гарантиен рок*
- *Едукација на вработените – 50 часа годишно на ниво на организацијата ил.е. 0,30 часа годишно по вработен*

(Забелешка: вкупно часови за едукација на вработените се превзема од годишниот план за обука).

Начин на мерење на целите

Мерењето и пресметувањето кај поставените цели е едноставно. Се одредува вкупниот број на ентитети (произведени акумулатори, часови за едукација и сл.) во тековната година и се споредува со бројот на ентитети (произведени акумулатори, часови за едукација и сл.) во претходната година. Разликата се дели со бројот на ентитети (произведени акумулатори, часови за едукација и сл.) во претходната година и се множи со 100, со што целта се изразува во %.

Датум:
05.01.2006 год.

Управител
Бернард Кривец

5.4 Планирање

Врвното раководство планира стратегиски развој на организацијата според кој се дефинира и по потреба менува политиката за квалитет и соодветно на неа, целите за квалитет што треба да водат кон подобрување на перформансите на организацијата.

Врвното раководство исто така ја има одговорноста за планирање на квалитетот во целата организација. Ова особено се однесува на планирањето на процесите што се потребни за делотворно и ефикасно остварување на целите за квалитет. Во овој контекст треба да се спомене креираниот Основен план за квалитет (сл. 3) што на систематичен начин ги идентификува тие процеси, но и многу други планови и документи што се однесуваат на функцијата "планирање" за чија примена е определено врвното раководство (на пр. "План за квалитет за конкретен производ / услуга", процедурата за развој на нов производ / услуга, ПР 7.3/1 итн.).

Врвното раководство има задача да овозможи мерки за одржување на интегритетот на системот за менаџмент на квалитетот кога ќе се планираат и реализираат негови неопходни измени (а тоа е многу веројатна и честа практика

предизвикана од многу причинители како што се на пр. организациските промени, промените во технологијата на работење, законски и други промени итн.).

5.5 Одговорност, овластување и комуникација

Врвното раководство, уште на почетокот на воведувањето на системот за менаџмент на квалитетот, со посебна одлука која повторно е потврдена (и поместена на следната страна) утврди лица кои се одговорни за воведувањето и одржувањето на системот за менаџмент на квалитет.

Општо земено, одговорностите за реализација на сите активности што се одвиваат во организацијата и се опишани во соодветните процедури и работни упатства, се јасно определени и внесени во тие документи.

Освен тоа, во организацијата се креирани и пополнети соодветни обрасци "Опис на работни места и задачи - систематизација" со кои за секој вработен јасно се одредени сите одговорности, овластувања, потребни квалификации и задачи кои ги извршува.

О Д Л У К А
за определување на одговорни лица
за воведување на систем за менаџмент на квалитетот
според фамилијата на стандарди ISO 9000:2000

Член 1

За интензивна работа на проектот за воведување на Систем за менаџмент на квалитетот се определуваат следните лица:

- Сашо Наневски- одговорен за менаџмент на квалитетот од страна на врвното раководство,
- Стојан Јаневски - оперативен менаџер за квалитет.

Освен овие лица, за работа на проектот се определуваат уште и:

- Оливер Дудевски - Директор на сектор за комерција
- Бона Спасовска - Директор на сектор на производство
- Стојан Златков - Раководител на одд. за изработка на полупроизводи
- Аница Станојковска - Раководител на одд. за монтажа 1
- Бојко Ристевски - Раководител на електромашинско одржување и енергетика
- Стојанка Јовановска - Раководител на одд. за контрола
- Љупчо Ефремов - Директор на сектор за општи , правни и кадровски работи
- Горан Ников - Изработка на техничка документација

Член 2

Одговорното лице за менаџмент на квалитетот од страна на врвното раководство, независно од другите одговорности, ќе има одговорност и овластувања за:

- обезбедување дека процесите што се потребни за системот за менаџмент на квалитет се утврдуваат, применуваат и одржуваат,
- доставување на извештаи до врвното раководство за учинокот на системот за менаџмент на квалитет и за секоја потреба за подобрување,
- обезбедување на промовирање на барањата на купувачите насекаде во организацијата,
- поддршка на оперативниот менаџер за квалитет во сите активности околу воведувањето и одржувањето на системот за менаџмент на квалитетот,
- контакти и соработка со надворешни организации за прашања што се однесуваат на системот за менаџмент на квалитет.

Член 3

Оперативниот менаџер за квалитет е овластен и одговорен за:

- известување на врвното раководство за учинокот на системот за менаџмент на квалитет и за секоја потреба за негово подобрување,
- промовирање на барањата на купувачите насекаде во организацијата,
- изработка, координирање на изработката и одржување на документацијата за системот за менаџмент на квалитет.

Член 4

Останатите членови од проектниот тим активно учествуваат во изработката на потребната документација за системот за менаџмент на квалитет.

Член 5

Оваа одлука стапува во сила со денот на нејзиното донесување.

Датум:
05.01.2006 год.

Управител:
Бернард Кривец

5.6 Преиспитување од страна на раководството

Како што тоа е објаснето во процедурата за мерење, анализа и подобрување (ПР 8.1/1), на редовни работни месечни состаноци, а најмалку еднаш годишно, врвното раководство врши преиспитување на системот за квалитет при што се анализираат следните елементи од работењето:

- Целите од политиката за квалитет,
- Интерните проверки на системот за квалитет,
- Спроведувањето на корективни и превентивни мерки,
- Ефекти од реализацијата на корективните и превентивните мерки,
- Очекувања по спроведувањето на мерките за подобрување,
- Спроведување на работните процеси во организацијата,
- Рекламации од клиентите.

Притоа, во наведената процедура се вградени и можности за измени односно подобрувања почнувајќи од:

- утврдување на идни цели
- утврдување на процеси и активности што се преземаат за реализација на претходно утврдените цели.

Јасно се одредува следното:

- Предмет на подобрувањето,

- Цел која се достигнува со подобрувањето,
- Временски период за кој се реализира подобрувањето,
- Потребни ресурси за реализација на подобрувањето и
- Одговорен за спроведување на подобрувањето.

6. МЕНАЏМЕНТ НА РЕСУРСИТЕ

6.1 Обезбедување на ресурси

Врвното раководство обезбедува идентификација и расположливост на ресурсите што се неопходни за реализација на целите на организацијата при што особено се истакнува:

- o примената и одржувањето на системот за менаџмент на квалитетот и постојаното подобрување на неговата ефикасност и
- o зголемувањето на задоволството на купувачот преку задоволување на неговите барања.

Притоа, под терминот "ресурси" се подразбираат луѓето, инфраструктурата, работната средина, информациите, добавувачите и партнерите, природните ресурси и финансиските ресурси.

По конкретно, за менаџмент со информациските ресурси (обрасци и записи) се користат ПР 4.2/1 и ПР 4.2/2, соодветно, за менаџмент со мерните и контролни средства стои на располагање ПР 7.6/1, а обезбедување на материјалите како ресурс го покрива ПР 7.4/1, а управувањето на човечките ресурси и инфраструктурата подетално се опишани во продолжение.

6.2 Човечки ресурси

Се води посебна грижа за компетентноста на персоналот која се гради преку соодветно образование, дополнителна обука и искуство.

Развиена е посебна процедура, за обука на кадри (ПР 6.2/1), што плански секоја година ги дефинира потребите од дополнителна обука за секој вработен, а предвидена е и можност за реализација на претходно непланирани обуки (интерни и/или екстерни).

6.3 Инфраструктура

Креирана е соодветна процедура за одржување (ПР 6.3/1) која го регулира континуираното водење сметка за инфраструктурните објекти.

Треба да се истакне дека во некои други процедури се води сметка за обезбеденоста со ресурси пред или при реализацијата на активностите како што се:

- договарање со купувач и планирање на годишна продажба (ПР 7.1/1),
- планирање и развој на нов производ / услуга (ПР 7.3/1).

Информирањето и комуникациските патишта се исто така одредени; се негуваат следните форми:

- интранет-мрежа,
- работни состаноци на највисоко менаџмент-ниво,
- информативни табли,
- циркуларни дописи.

6.4 Рабојна средина

Организацијата, по природата на својата работа, води сметка за работната средина што потполно одговара на видот на производи што тука се реализираат.

7. РЕАЛИЗАЦИЈА НА ПРОИЗВОД / УСЛУГА

7.1 Планирање на реализација на производ / услуга

Пред да се договорот и реализира производот / услугата што ги пружа нашата организација, истите соодветно се планираат; за таа намена се креирани две процедури и тоа:

- договарање со купувач и планирање на годишна продажба (ПР 7.1/1) и
- планирање и развој на нов производ / услуга (ПР 7.3/1)

Во рамки на овие процедури се анализираат специфицираните барања од страна на купувачот (за таа цел е креиран специјален образец: Спецификација на барањата). Покрај тоа, во посебно креиран образец (План за квалитет за конкретен производ / услуга) се утврдуваат процесите, потребните документи и сите други ресурси за да се испита и провери можноста од квалитетна реализација на производот / услугата. Комуникацијата со купувачот обезбедува усогласување на барањата со понудените решенија.

Земајќи го предвид типот на производство на нашата организација, од огромна важност е и планирањето на целокупното производство и набавката на потребните материјали. Во таа насока, изработена е посебна процедура за планирање на производството и набавката, ПР 7.1/2.

7.2 Процеси што се поврзани со купувач

Преку повеќе процедури и соодветно развиени обрасци, организацијата ги респектира барањата на купувачите. Дури и ако купувачот не доставил формална спецификација на своите барања (јавување по телефон и сл.), во организацијата истите се артикулираат и внесуваат во образецот Спецификација на барањата. Понатаму истите се анализираат и преиспитуваат (договарање со купувач и планирање на годишна продажба (ПР 7.1/1), се составува План за квалитет за конкретен производ / услуга што ја проверува подготвеноста на организацијата да го реализира производот / услугата, се доставува понуда, прима нарачка од купувачот што се проверува од аспект на сообразеност со понудата и дури откако се усогласени сите елементи, се пристапува кон изготвување на договорот со купувачот.

Организацијата, водејќи сметка за постојаниот подем на своите активности, развива соодветни маркетиншки активности преку кои ги запознава своите дотогашни но и идни купувачи со широкиот спектар на своите редовни производи, новите производи што ги нуди и слично.

Нашата организација особено внимание посветува на управувањето на испораката на своите производи, поради што е креирана и процедура за испорака и следење на продажбата (ПР 7.1/3), во која меѓу другото е опфатено и систематизираното прибирање на рекламициите на нашите производи.

7.3 Проектирање и развој

Во рамки на системот за менаџмент на квалитетот е креирана процедура што овозможува систематичен пристап при развивање на нов производ / услуга што планира да ја нуди нашата организација. Тоа е процедурата "Планирање и развој на нов производ / услуга" (ПР 7.3/1) во која се утврдени сите потребни фази од таквиот проект вклучувајќи ги фазите на верификација и валидација, одговорностите и термините за изведување на поодделните активности.

7.4 Набавка

За обезбедување на потребните материјали и услуги при поодделните проекти/активности, креирана е процедурата за набавка (ПР 7.4/1) што овозможува:

- дефинирање/специфицирање на потребите,
- барање и анализа на понудувачите,
- транспарантен и објективен начин на избор на добавувачите врз основа на однапред поставени релевантни критериуми,
- контрола на квалитетот на понудените материјали/услуги.

Како што веќе беше претходно споменато, имајќи ја предвид улогата на набавката во навременото исполнување на нашите обврски кон клиентите, креирана е и посебна процедура за планирање на производството и набавката, (ПР 7.1/2).

7.5 Производство и давање на услуги

Производството е регулирано со посебна процедура и тоа процедура за подготовка и реализација на производството (ПР 7.5/1)

Со оваа процедура, на систематски начин се опишани неопходните активности за реализација на соодветниот производ. Кај неа се присутни важните активности на:

- издавање на налог за производство,
- подготовка на производството
- реализација на изработката / монтажата
- контрола на производот

7.6 Управување на средствата за надзор и мерење

За да се применуваат само мерни и контролни средства кои ја имаат потребната точност е креирана посебна процедура и тоа :

- Процедура за управување на средствата за надзор и мерење (ПР 7.6/1)

8. МЕРЕЊЕ, АНАЛИЗА И ПОДОБРУВАЊЕ

8.1 Ойшшо

Мерењето, анализата и подобрувањето се клучни активности што овозможуваат постојано преиспитување и подобрување на севкупното работење во организацијата. За овие активности се креирани посебни процедури и тоа:

- процедурата за мерење, анализа и подобрување (ПР 8.1/1),
- процедурата за интерни аудити (ПР 8.2/1) и
- процедурата за неусогласености, превентивни и корективни мерки (ПР 8.3/1).

Во нив се утврдени активностите, методите (за мерење, анализа и подобрување) како и одговорностите при нивното спроведување.

8.2 Надзор и мерење

Заради мерење на перформансите на системот за менаџмент на квалитетот, нашата организација има предвидено:

- механизми за мерење на задоволството на купувачите што се спроведува по испорката и следење на продажбата (ПР 7.1/3)
- мерење на перформансите при спроведување на интерни аудити (ПР 8.2/1) со кои се практично опфатени сите процеси во рамки на системот за менаџмент на квалитетот.

Надзорот и мерењето се присутни и кај многу други процедури каде се мерат/контролираат документи, активности или материјали како што се:

- Процедура за мерење, анализа и подобрување (ПР 8.1/1)
- Планирање на производство и набавка (ПР 7.1/2),
- Планирање и развој на нов производ / услуга (ПР 7.3/1),
- Процедура за набавка (ПР 7.4/1),
- Интерни аудити (ПР 8.2/1),
- Процедура за неусогласености, превентивни и корективни мерки (ПР 8.3/1).

8.3 Управување на неусогласени производи/услуги

Појавата на неусогласености и нивното решавање се регулирани со посебна процедура (ПР 8.3/1). Се поаѓа од пријавување на појавена неусогласеност (што може да биде направено од било кое лице кое ја има воочено), нејзина анализа, утврдување на причините за појавата применувајќи го Ишикава-дијаграмот или некој друг релевантен метод, преземање на мерки за отклонување на неусогласеноста и проверка на ефикасноста на спроведените мерки.

8.4 Анализа на податоци

Анализата на податоци е присутна скоро во сите активности што се изведуваат во рамки на системот за менаџмент на квалитетот и претставува неопходна фаза пред да се пристапи кон утврдување и спроведување на мерки за одредени акции. Притоа, присутни се податоци и нивни анализи за:

- купувачите (нивните потреби, нивното задоволство), во рамки на процедурите ПР 7.2/1, и ПР 7.1/1,
- документите и записите (од аспект на нивни измени, подобрувања, дополнувања итн.), во рамки на процедурите ПР 4.2/1 и ПР 4.2/2,

- услугите (за постојано подобрување на применетите процеси), во рамки на процедурите ПР 7.1/3 и ПР 8.3/1,
 - добавувачите (заради нивно оценување и избор), во рамки на процедурата ПР 7.4/1, итн.

8.5 Подобрување

Нашата организација, преку креираните процедури и нивни припадни документи, е определена постојано да ја подобрува делотворноста на системот за менаџмент на квалитет. Тоа практично се реализира со утврдување и примена на политиката и целите за квалитет, анализата на податоците за разни ставки и од разни извори, преземање на корективни и превентивни мерки. Оттука произлегува заклучокот за присутност на овој пристап во многу документи, а најконкретен од нив е секако процедурата за мерење, анализа и подобрување (ПР 8.1/1) каде експлицитно се наведени влезните документи и информации за спроведување на анализата:

- Показатели за целите од политиката за квалитет,
- Интерните проверки на системот за квалитет,
 - Спроведувањето на корективни и превентивни мерки,
 - Ефекти од реализацијата на корективните и превентивните мерки,
 - Очекувања по спроведувањето на мерките за подобрување,
 - Спроведување на работните процеси во организацијата,
 - Рекламации од клиентите.

Следува утврдувањето на идни цели, процеси и активности со најконкретни елементи како:

- Предмет на подобрувањето,
- Цел која се достигнува со подобрувањето,
- Временски период за кој се реализира подобрувањето,
- Потребни ресурси за реализација на подобрувањето и
- Одговорен за спроведувањето на подобрувањето.

Потоа следи предвидената реализација на подобрувањето и нејзина контрола со евентуално повторување односно враќање на одредени места во процедурата каде тоа е потребно и тоа:

- повторување на реализацијата на активностите или
- редефинирање на процесите/активностите или
- редефинирање на претходно поставените цели.

9. РЕФЕРЕНТНИ ДОКУМЕНТИ

Референтни документи за креирање на овој прирачник за квалитет се стандардите од фамилијата ИСО 9000:2000. Меѓутоа, за реализација на услугите кон купувачите како и на поддржувачките процеси во организацијата што се опишани во посебните процедури, референтни документи се и соодветните други стандарди, закони, регулативи, директиви, административни прописи итн.

10. ПРИЛОГ

| Ознака | Име на прилогот |
|----------|---------------------------|
| ОБ 4.2/5 | Мастер листа на документи |
| ОБ 4.2/4 | Дистрибутивна листа |
| ОБ 4.2/3 | Листа на измени |