

UVOĐENJE I IMPLEMENTACIJA SISTEMA KVALITETA NA STANICAMA ZA TEHNIČKI PREGLED VOZILA U SKLADU SA STANDARDOM ISO 9000ff

Asim Jušić

Agram d.d., Zvonimirova 40, Ljubuški
asim.jusic@agram.ba, asimjusic82@gmail.com

Sažetak: U ovom radu predmet istraživanja je uvođenje i implementacija sistema kvaliteta na stanicama za tehnički pregled vozila u skladu sa standardom BAS EN ISO 9000ff. U uslovima poslovanja na Evropskom tržištu kvalitet igra značajnu ulogu ne samo u obezbjeđivanju novih kupaca, već i zadržavanju postojećih kupaca. Zato ISO standardi dolaze do izražaja jer kupci koji koriste usluge tehničkog pregleda vozila ne samo da traže kvalitetne usluge već zahtijevaju i dokaz da je tehnički pregled certificiran po zahtjevima ISO standarda. Za sada jedini međunarodni priznat dokaz kvaliteta je sertifikat ISO 9001:2008, koji izdaje međunarodno akreditovana kuća. Uvođenje i implementacija navedenog standarda daje velik značaj u postupku kontrole tehničke ispravnosti vozila a samim tim i veću sigurnost u saobraćaju. Postupak, svrha i značaj uvođenja sistema kvaliteta je glavni rezultat istraživanja a cilj je da značaj kvaliteta u Bosni i Hercegovini zauzme ulogu kao i na Evropskom tržištu.

Ključne riječi: ISO standardi, implementacija, kvalitet, kvalitetna usluga, poboljšanje

INTRODUCTION AND IMPLEMENTATION OF THE QUALITY SYSTEM AT TECHNICAL INSPECTION STATIONS IN ACCORDANCE WITH THE ISO 9000ff

Abstract: In this paper the subject of research is the introduction and implementation of quality systems at the technical inspection stations in accordance with EN ISO 9000ff standard. In business conditions in the European market quality important role plays not only in providing new customers but also to retain existing customers. That is why ISO standards come to the fore because customers who use services in technical inspection stations not only that they are looking for quality services but require proof that technical inspections are certified by requirements to the ISO standard. For now the only internationally recognized proof of quality is certified ISO 9001:2008, issued by internationally accredited house. The introduction and implementation of the stated standard provides great importance in the control of the technical inspection stations of vehicles and therefore greater safety in traffic. The procedure, purpose and importance of the introduction of the quality system is the main result of the study and the aim is that the importance of quality in Bosnia and Herzegovina takes the role as well in the European market.

Key words: ISO standards, implementation, quality, quality service, improving

1. UVOD

U radu su prikazane određene aktivnosti koje je potrebno sprovesti u nekoj organizaciji prilikom uvođenja i implementacije sistema upravljanja kvalitetom u sam proizvodni proces neke organizacije, a kroz rad je uzeto da je ta organizacija stanica za tehnički pregled vozila.

Kako je pojam kvaliteta, sistema kvaliteta, upravljanja kvalitetom, dokumentacija sistema kvaliteta itd., veoma opširna materija, u uvodnom dijelu rada su date neke osnove o pojmu kvaliteta, sistemu kvaliteta, upravljanju kvalitetom, dokumentaciji sistema kvaliteta, a s ciljem da se dobije neka okvirna slika o samom pojmu kvaliteta i šta sve on obuhvata.

Standardi serije ISO 9000ff predstavljaju temeljne standarde u sistemu upravljanja kvalitetom, čiji su zahtjevi opći i mogu se primijeniti na sve organizacije, bez obzira na tip, veličinu i ponuđeni proizvod. Ovi standardi nemaju specifične zahtjeve koji bi se mogli vezati samo za određene organizacije ili proizvode i usluge, te se stoga odnose isključivo na sistem upravljanja kvalitetom rada same organizacije kroz njene procese rada. Dati su nazivi i kratki opisi serije standarda ISO 9000ff, i to ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004 i ISO 19011, da se može vidjeti na šta se odnosi koji standard, mada zajedno čine jednu temeljnu cjelinu i vezani su jedan za drugi.

U radu je prikazana uloga stanica za tehnički pregled vozila, zakonska regulativa koja je osnov za rad same stanice za tehnički pregled, navedene su usluge koje se nude, kao i uloga kvalitetne usluge tehničkog pregleda na sve učesnike u saobraćaju. Nakon teoretskog uvoda o samom pojmu kvaliteta i sistema upravljanja kvalitetom, prešlo se na opis konkretnih koraka prilikom uvođenja i implementacije sistema upravljanja kvalitetom na stanicama za tehnički pregled vozila po standardu ISO 9001:2008, od odluke o uvođenju i implemetaciji sistema upravljanja kvalitetom do izrade potrebne dokumentacije za organizaciju sa procesima usluge tehničkih pregleda vozila.

Prikazana je struktura dokumentacije sistema upravljanja kvalitetom koju zahtjeva satandard ISO 9001:2008, kao i nivoi dokumentacije sistema upravljanja kvalitetom. Navedeno je šta bi poslovnik o kvaliteti trebao da obuhvati, koju dokumentaciju treba izraditi, koje zapise voditi itd.

2. KVALITET I SISTEM UPRAVLJANJA KVALITETOM

2.1. Kvalitet

U najširem smislu pod kvalitetom se podrazumijeva civilizacijski status čovjeka, to jest kvalitet življenja u njegovom okruženju. U tako širokom pogledu na kvalitetjavljaju se tri glavna učesnika od kojih svaki ima svoju odgovornost na kvalitet. Prvi učesnik je kupac koji svojim željama i zahtjevima, te svojom sposobnošću utiče na kvalitet. Drugi učesnik je organizacija koja proizvodi proizvode, odnosno, nudi usluge i želi da zadovolji želje kupaca. Treći učesnik je država koja zakonskom regulativom, zakonima, pravilnicima i institucijama utiče na kvalitet življenja.

Kvalitet se danas veoma često koristi kao izraz mjere do koje su zadovoljeni zahtjevi onih koji od nekog sistema, proizvoda, usluge, procesa ili slično, traže određeni kvalitet čije kriterije kvaliteta definiše kupac ili lice koje traži proizvod ili uslugu sa značenjem kvalitet koji ih zadovoljava. Svi u današnje vrijeme traže kvalitet, žele kvalitet, brinu o kvalitetu, žele da žive na što kvalitetniji način. Poslodavci teže da kupcima nude što kvalitetniji proizvod ili uslugu, a kupac želi da dobije što kvalitetniji proizvod ili uslugu. Kako se vidi, riječ kvalitet za svakog pojedinca ima različito značenje, pa čak do te mjere da se i eksperti razlikuju u definicijama ove riječi, što potvrđuju slijedeći navodi:

„Kvalitet je usklađenost sa zahtjevima” – Philip Crosby
„Kvalitet je zadovoljstvo kupca ” – Wayne
„Kvalitet je prilagođenost svrsi i korištenju ” – Josep Juran

A klasična definicija kvaliteta je da kvalitet predstavlja skup fizičkih, hemijskih, strukturnih, estetskih i drugih karakteristika proizvoda.

Pod proširenim pojmom kvaliteta se podrazumijeva:

- Kvalitet proizvoda i usluge,
- Kvalitet procesa,
- Kvalitet upravljanja i
- Kvalitet življenja

Najbolje je da svaka organizacija za sebe definiše šta je kvalitet i kakva su njezina očekivanja od izgradnje sistema kvaliteta. Ako organizacija izabere visok nivo kvaliteta za svoje proizvode ili usluge u zemlji u kojoj je kvalitet življenja na niskom nivou, to se može smatrati vrlo lošom odlukom za tu organizaciju iz razloga što će imati visok kvalitet koji niko u zemlji sa niskim kvalitetom življenja neće biti u mogućnosti platiti, a onda taj kvalitet nema smisla.

2.2.Sistem kvaliteta

Sistem kvaliteta predstavlja dio sistema upravljanja poslovanjem organizacije koji uključuje: ustrojstvo organizacije, djelatnosti planiranja, odgovornosti, praksu, procedure, procese i druge potrebne resurse za primjenu, postizanje, ocjenu, održavanje i mijenjanje, odnosno poboljšanje politike kvaliteta. Sistem upravljanja kvalitetom teži da ujedini sve elemente, koji utiču na kvalitet proizvoda ili usluge organizacije.

Sistem kvaliteta treba da obezbijedi organizaciji:

- Jasnu organizovanost preduzeća / organizacije,
- Redovno planiranje i rukovođenje koje ima za cilj uštedu u vremenu i troškovima, smanjenje popravki i odbacivanja, te neprestano poboljšanje kvaliteta,
- Definisan i dokumentovan sistem koji će biti u stanju da pruži objektivne dokaze o provođenju planiranih aktivnosti u cilju postizanja kvaliteta,
- Dinamičnost i periodične interne audite od strane rukovodstva i mogućnost demonstriranja da su korektivne mjere izvršene na efikasan način,
- Preduzimanje preventivnih mjera u cilju smanjenja ili eliminacije neusklađenosti,
- Olakša ispunjenje zahtjeva kupca,
- Poboljša komunikaciju,
- Da se efikasno eliminišu mogući uzroci koji negativno utiču na kvalitet,
- Poboljša sistem ocjenjivanja dobavljača,
- Da se postigne radna i tehnološka disciplina,
- Podizanje svijesti uposlenih o kvalitetu.

2.3.Upravljanje kvalitetom

Svi koji planiraju i kontrolišu rad obavljaju u većoj ili manjoj mjeri funkciju upravljanja/ menadžmenta. To čine mnogi ljudi u organizaciji, na različitim organizacijskim nivoima i tako učestvuju u sveukupnom upravljanju organizacije. Čak i na najnižem nivou organizacijske strukture gdje se moraju strogo poštivati radni postupci, svakodnevno je potrebno, da radnik sam uradi određene pripreme i donese odluke za svoj rad. Ovako široka zamisao upravljanja, gdje su svi u organizaciji, svako na svoj specifičan način, uključeni u

upravljanje je prvi uslov za uspješno uvođenje sistema kvaliteta u organizaciju. Rukovodstvo neke organizacije vrši funkcije planiranja, organizovanja, vođenja i kontrole. Također, mora brinuti i za kvalitet svog vlastitog rada i za kvalitet rada drugih. Zbog toga rukovodstvo mora najprije svoj posao obavljati dobro da bi drugi u organizaciji prepoznali njegovu vodeću ulogu i slijedili ga. Iz navednog proizilazi da se sa upravljanjem mora početi na vrhu organizacije u obliku vizije, strategije, politike, ciljeva, usmjerenja, propisa, postupaka itd. Međutim, da bi proizvodi i usluge bili kvalitetni, nije samo dovoljno dobro definisati politiku i ciljeve kvaliteta, te propisati postupke i specifikacije. Mnogi procesi zahtjevaju sposobnost, znanje i visoku motivaciju uposlenih da bi se dostigao i zadržao željeni kvalitet.

2.4. Dokumentacija sistema kvaliteta

Upravljanje kvalitetom temelji se na dokumentovanom, a ne na govornom sistemu. Pod pojmom dokumentacija se podrazumijeva skup ulaznih, procesnih i izlaznih nosilaca podataka i informacija koji uslovljavaju i prate postupke promjene stanja u procesima rada organizacije. Dokumentacija sistema kvaliteta predstavlja ogledalo u kome se ogleda uređenost, poslovna zrelost, posebnost i prepoznatljivost svake organizacije. Stoga je vrlo važno da priroda i obim dokumentacije budu primjereni potrebama organizacije, te da je standardizirana.

Dokumentacija sistema kvaliteta treba da je u skladu sa definisanom politikom i ciljevima kvaliteta, te u tom smislu obuhvata:

- Politiku kvaliteta,
- Poslovnik o kvalitetu,
- Postupke/procedure kvaliteta,
- Uputstva za rad,
- Zapise o kvalitetu.

Obim dokumenata sistema kvaliteta zavisi o:

- Veličini organizacije i vrsti aktivnosti,
- Složenosti i interakcijama procesa,
- Kompetentnosti osoblja.

Temeljno metodološko polazište za dokumentaciju sistema kvaliteta je:

- Napiši kako treba raditi,
- Provjeri i radi kako si napisao,
- Poboljšaj to.

3. STANDARDI SERIJE ISO 9000ff

Osnovu standarda serije ISO 9000ff čine četiri temeljna standarda i to:

- ISO 9000 – Sistem upravljanja kvalitetom - Osnove i rječnik,
- ISO 9001 – Sistem upravljanja kvalitetom - Zahtjevi,
- ISO 9004 – Upravljanje za održivi uspjeh organizacije – Pristup, upravljanje kvalitetom,
- ISO 19011 – Smjernice za auditiranje sistema upravljanja.

ISO 9000 – Opisuje osnove sistema upravljanja kvalitetom i specificira terminologiju za sisteme upravljanja kvalitetom.

ISO 9001 – Specificira zahtjeve za sisteme upravljanja kvalitetom za organizacije koje trebaju prikazati svoju sposobnost da isporuče proizvod prema zahtjevima kupca i zahtjeve primjenjive regulative u svrhu povećanja zadovoljstva kupca.

ISO 9004 – Daje smjernice koje razmatraju i učinkovitost i djelotvornost sistema upravljanja kvalitetom. Svrha ovog standarda je poboljšavanje performansi organizacije i zadovoljstva kupaca i drugih zainteresiranih strana.

ISO 19011- Daje smjernice za auditiranje sistema upravljanja kvalitetom i sistema okolinskog upravljanja.

4. STANICE ZA TEHNIČKI PREGLED VOZILA

Stanica tehničkog pregleda je organizacija ovlaštena od nadležnog organa za obavljanje poslova tehničkog pregleda vozila.

Svrha i cilj postojanja stanica za tehnički pregled vozila u nekom društvu ogleda se u tome da se obezbijedi što bezbjedniji saobraćaj na cestama, a samim tim da se izbjegnu i minimiziraju saobraćajne nesreće koje bi mogle nastati zbog tehničke neispravnosti vozila. Tehnički pregled vozila treba da obezbijedi da se svi učesnici u saobraćaju osjećaju sigurno za svojim volanom, ali isto tako da znaju i da su svi drugi učesnici u saobraćaju svjesni značaja ispravnosti svojih vozila prilikom učešća u saobraćaju.

Kako vidimo da stanice za tehnički pregled imaju velik značaj u ulozi i kvaliteti življenja, svaka država je na svom nivou ovu oblast regulisala zakonima i pravilnicima. Bosna i Hercegovina ovu oblast je regulisala slijedećim Zakonima i Pravilnicima i to:

- Zakon o osnovama sigurnosti saobraćaja na putevima u Bosni i Hercegovini,
- Pravilnik o tehničkim pregledima vozila,
- Pravilnik o registriranju vozila,
- Pravilnik o dimenzijama, ukupnim masama i osovinskom opterećenju vozila i o posebnim uvjetima koje moraju da ispunjavaju uređaji i oprema na vozilima u prometu na cestama,
- Pravilnik o certificiranju vozila,
- Pravilnik o homologaciji vozila i
- Drugi pravilnici i propisi koji se odnose na vozila.

Na osnovu navedene regulative možemo zaključiti da pojedini dijelovi sistema imaju na svakoj stanici tehničkog pregleda, ali nisu dokumentovani ili jesu u nedovoljnoj mjeri.

Usluge koje stanice tehničkog pregleda rade na stanicama tehničkih pregleda su:

- Pregled o ispunjavanju tehničko - eksploatacionih uslova
- Redovni tehnički pregled,
- Preventivni tehnički pregled,
- Vanredni tehnički pregled.

5. UVOĐENJE I IMPLEMENTACIJA STANDARDA ISO 9001:2008

Sam proces uvođenja i implemetacije započinje odlukom o uvođenju i implementaciji sistema upravljanja kvalitetom po standardu ISO 9001:2008 koju donosi najviše rukovodstvo neke organizacije, konkretno u ovom slučaju vlasnici stanica za tehnički pregled vozila.

Od donošenja odluke o uvođenju sistema kvaliteta, do njegove implementacije odnosno potvrde o usklađenosti sa zahtjevima standarda ISO 9001:2008 jedan od postupaka (faza) kroz koje prolazi stanica za tehnički pregled vozila može biti:

1. Utvrđivanje trenutnog stanja na stanici za tehnički pregled vozila,

2. Planiranje kvaliteta,
3. Seminar za rukovodstvo o sistemu kvaliteta,
4. Inauguracija (formiranje timova, imenovanje predstavnika rukovodstva za kvalitet, odbor za kvalitet,...),
5. Obuka za izradu dokumenata sistema kvaliteta,
6. Izrada dokumenata sistema kvaliteta,
7. Obuka za primjenu dokumenata sistema kvaliteta,
8. Primjena dokumenta sistema kvaliteta,
9. Obuka za interene auditore,
10. Audit sistema kvaliteta,
11. Korekcije,
12. Priprema za certifikacijski audit ,
13. Cerfifikacijski audit,
14. Stalno praćenje i održavanje sistema.

Faze pod tačkama 12. i 13. se primjenjuju u slučajevima da rukovodstvo stanice za tehnički pregled odluči da izvrši certifikaciju svog sistema kvaliteta od strane treće neovisne organizacije. Cilj sistema kvaliteta po ISO 9001:2008, je da on u stvarnosti zaživi i da se primjenjuje na stanicama za tehnički pregled vozila, a ne da se dobije certifikat o usklađenosti, koji je samo forme radi, a ne održava se kako treba.

Znači, bolji je uveden i implemetiran sistem kvaliteta koji svakodnevno živi i radi, nego certificirani sistem kvaliteta koji postoji samo na papiru, ali je na dokumentaciji tog sistema dosta prašine.

Stanica za tehnički pregled mora u okvirima svojih glavnih procesa koje obavlja kroz svoju djelatnost, definisati potrebne dokumente u skladu sa zahtjevima standarda ISO 9001:2008, a glavni proces koji se obavlja na stanicama za tehnički pregled je usluga tehničkog pregleda vozila. Obim i struktura dokumentacije sistema kvaliteta ovisi o potrebama organizacije to jest od potreba stanice za tehnički pregled za dokumnetacijom u okviru svog poslovanja.

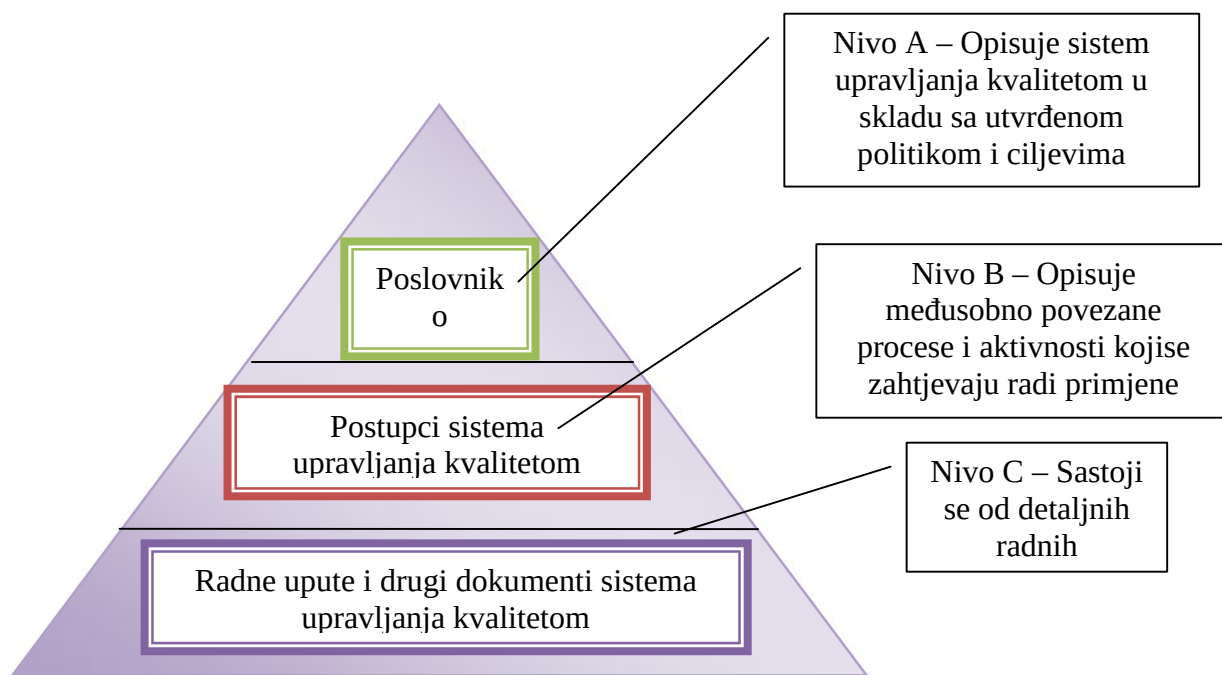
6. STRUKTURA DOKUMENTACIJE QMS

U tački 4.2. standarda je definisano općenito šta dokumentacija sistema upravljanja kvalitetom mora sadržavati:

1. Dokumentovane izjave o politici kvalitete i ciljevima kvaliteta,
2. Poslovnik kvaliteta,
3. Dokumentovane postupke i zapise,
4. Dokumente, uključujući zapise, koje je odredila organizacija kako bi osigurala učinkovito planiranje, provođenje i upravljanje procesima.

Sve gore navedeno je potrebno definisati i dokumentovati na stanicama za tehnički pregled vozila, s tim da je sam proces obavljanja tehničkog pregleda vozila regulisan Zakonima i Pravilnicima, te je za očekivati da dosta dijelova sistema kvaliteta već postoji samo što ih treba malo doraditi i, naravno, dokumentovati, jer se sistem kvaliteta zasniva na pisanoj dokumentaciji.

Tipična struktura dokumentacije sistema se može podijeliti na tri nivoa, kako je prikazano na slijedećoj slici.



Slika 1: Nivoi dokumentacije sistema upravljanja kvalitetom

Postoji šest obaveznih sistemskih postupaka koje zahtjeva ISO 9001:2008, a to su:

1. Postupak za upravljanje dokumentima,
2. Postupak za upravljanje zapisima,
3. Postupak za interni audit,
4. Postupak za upravljanje neusklađenostima,
5. Postupak za korektivne mjere i
6. Postupak za preventivne mjere.

Poslovnik o kvaliteti je osnovni dokument na kojem se zasniva sistem upravljanja kvalitetom, koji stanica za tehnički pregled mora izraditi, a kako stanice za tehnički pregled vozila većinom imaju manji broj uposlenih dobro bi bilo da poslovnik o kvalitetu obuhvati suštinski proces rada stanice za tehnički pregled vozila. Iz poslovnika proizilaze svi drugi dokumenti sistema upravljanja kvalitetom i to postupci, zapisi i sl. Jedan od postupaka na stanicama za tehnički pregled bi bio postupak za tehnički pregled vozila, a detaljna radna dokumentacija koja bi se odnosila na pojedine vrste tehničkih pregleda se može propisati radnim dokumentima kroz određena uputstva na koja bi se pozivao postupak za tehnički pregled vozila. Iz postupaka i uputa za rad moraju nastati određeni rezultati tog procesa odnosno izlaza iz sistema, jer svaki sistem ima ulaz koji se pomoću određenog procesa transformiše u izlaz, a ovdje bi izlaz bio zapis odnosno potvrda o tehničkoj ispravnosti vozila.

7. ZAKLJUČAK

Na osnovu svega iznesenog u radu mogu se dobiti određeni zaključci u vezi uvođenja i implementacije sistema upravljanja kvalitetom rada po standardu ISO 9001:2008, na stanicama za tehnički pregled vozila koji se ogledaju u slijedećem:

- Uveden i implementiran sistem upravljanja kvalitetom bi u velikoj mjeri povećao kvalitet usluge tehničkog pregleda vozila,
- Dokumentovani sistem upravljanja kvalitetom bi povećao i olakšao rad osoblju koje je uključeno u proces tehničkog pregleda vozila, iako je zakonom i pravilnicima taj dio regulisan, ipak bi sistem kvaliteta to doveo na ozbiljniji nivo,
- Da bi sistem kvaliteta u Bosni i Hercegovini imao smisao, morali bi korisnici usluga promijeniti svijest o samom postupku registracije vozila u smislu koju ulogu ima tehnički pregled vozila na njihovu sigurnost u saobraćaju, a ne da imaju mišljenja da je to samo administrativni dio posla,
- Za sistem kvaliteta koji je uveden na stanicu tehničkog pregleda je bitno da on u stvarnosti živi i da uvijek teži ka poboljšanju i što kvalitetnijoj usluzi.

I u konačnici se može zaključiti, da bi sistem kvaliteta u Bosni i Hercegovini zaživio u mjeri kao i u Evropskim zemljama, država bi morala dati svoj doprinos u smislu da poveća i obezbijedi što kvalitetnije uslove življenja naroda u Bosni i Hercegovini, što bi se automatski odrazilo i na kvalitet usluga tehničkih pregleda i samu bezbjednost saobraćaja, kako na cestama u Bosni i Hercegovini, tako i na cestama izvan njenih granica.

LITERATURA

- [1] Klarić, S, (2005), *Upravljanje kvalitetom*, Mostar, Mašinski fakultet
- [2] Institut za standardizaciju Bosne i Hercegovine, (2006), *BAS EN ISO 9000 Sistemi upravljanja kvalitetom – Osnove i rječnik*, Sarajevo
- [3] Institut za standardizaciju Bosne i Hercegovine, (2009), *BAS EN ISO 9001 Sistemi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi*, Sarajevo
- [4] Instituti za standardizaciju Bosne i Hercegovine, (2011), *BAS EN ISO 9004 Pristup upravljanja kvalitetom– Upravljanje za održivi uspjeh organizacije*, Sarajevo
- [5] Instituti za standardizaciju Bosne i Hercegovine, (2012), *BAS EN ISO 19011 Smjernice za auditiranje sistema upravljanja*, Sarajevo