



PRIRUČNIK KVALITETE

ELPOS 9001
Prema EN ISO 9001:2008

Rev.2

05.02.2010.



Pripremila:

Željka Grcić, dipl.ing.el.
(predstavnik uprave za kvalitetu)

Odobrio:

Tomislav Babić, prof.el.
(direktor)



1 SADRŽAJ

1	Sadržaj.....	2
1.1	Svrha.....	3
1.2	Područje primjene	3
1.3	Isključenja	3
1.4	O Elpos d.o.o.....	4
1.4.1	Opći podaci.....	4
1.4.2	Povijest i djelatnost.....	4
1.5	Organizacijska shema	6
1.6	Slijed i interakcija procesa	7
2	Odgovornost uprave.....	8
2.1	Vizija, misija i politika kvalitete	9
2.2	Unutrašnja komunikacija	10
3	Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom.....	11
3.1	Struktura dokumentacije.....	11
3.2	Upravljanje dokumentima	12
3.3	Upravljanje zapisima	13
4	Upravljanje resursima	14
4.1	Ljudski resursi	14
4.2	Infrastruktura	15
4.3	Radni uvjeti	17
5	Realizacija proizvoda.....	18
6	Mjerenje analiza i poboljšavanje.....	19
6.1	Nadzor i mjerenje	19
6.1.1	Zadovoljstvo kupca.....	19
6.1.2	Interni audit.....	21
6.1.3	Nadzor i mjerenje procesa	22
6.1.4	Kontrola kvalitete	23
6.2	Upravljanje nesukladnim proizvodima	23
6.3	Analiza podataka.....	24
6.4	Korektivne i preventivne radnje (poboljšavanje).....	25
7	Dodaci.....	26
7.1	Definicije i kratice	26
7.2	Popis organizacijskih uputa	28
7.3	Popis radnih uputa	29
8	Izmjene u priručniku	30
9	Raspodjela priručnika	30

1.1 Svrha

ELPOS d.o.o. primjenjuje i održava sustav upravljanja kvalitetom (dalje u tekstu SUK), uspostavljen i dokumentiran sukladno zahtjevima međunarodne norme EN ISO 9001:2008.

Priručnik opisuje sustav upravljanja kvalitetom tako što:

- a) daje pregled procesa sustava upravljanja kvalitetom i njihove međusobne odnose
- b) navodi izuzete zahtjeve ISO 9001:2008 i objašnjava razloge izuzeća
- c) upućuje na postupke i druge dokumente sustava upravljanja kvalitetom

Također, ELPOS d.o.o. Priručnikom pokazuje sposobnost SUK-a da osigura:

- a) dosljednu izradu proizvoda koji zadovoljavaju zahtjeve kupaca i primjenjivih zakona i propisa
- b) povećanje zadovoljstva kupaca kroz neprekidno poboljšavanje vlastite učinkovitosti.

1.2 Područje primjene

Sustav upravljanja kvalitetom opisan u Priručniku obuhvaća projektiranje, proizvodnju i ugradnju niskotemperaturnih električnih grijanja.

1.3 Isključenja

Slijedeći zahtjevi 7. poglavlja ISO 9001:2008 čije isključenje ne utječe na našu sposobnost da trajno isporučujemo proizvode koji zadovoljavaju zahtjeve kupaca i primjenjivih zakona i propisa nisu obuhvaćeni sustavom upravljanja kvalitetom:

- Točka **7.5.2 Utvrđivanje prihvatljivosti/validacija procesa proizvodnje** u cijelosti jer ELPOS d.o.o. sve rezultate svih operacija procesa proizvodnje može provjeriti naknadnim nadzorom ili mjerenjem.



1.4 O Elpos d.o.o.

1.4.1 Opći podaci

naziv: ELPOS d.o.o.

djelatnost: izrada tehničkih rješenja, proizvodnja i ugradnja opreme za niskotemperaturna električna grijanja (podna grijanja, grijanja oluka, grijanja cjevovoda, grijanja vanjskih površina, grijanja tla ispod hladnjača ...)

adresa sjedišta: 34000 Požega, Kralja Petra Svačića 8
tel. 034 281 708, fax. 034 281 609

adresa proizvodnje: 34308 Jakšić, Radnovac 1g
tel. 034 257 235, fax. 034 257 162

e-mail adresa: elpos@elpos.hr

Web adresa: www.elpos.hr

matični broj: 3626091

OIB: 95986746518

šifra djelatnosti: 4321 Elektroinstalacijski radovi

žiro račun: 2500009-1102136202 kod Hypo Alpe Adria banke

zaposleni: 10 djelatnika (4 VSS, 2 VŠS i 4 SSS)

direktor: Tomislav Babić, prof. el.
MOB 098 363 036

1.4.2 Povijest i djelatnost

ELPOS d.o.o. za projektiranje, proizvodnju, usluge i trgovinu, upisan je u sudski registar Trgovačkog suda u Slavonskom Brodu¹, dana 13.12.1995. godine, a nastao je transformacijom (uvjetovanom Zakonom o trgovačkim društvima) iz Privatnog poduzeća za projektiranje, proizvodnju, usluge i trgovinu ELPOS d.o.o., Slavonska Požega, Strumička 8, osnovanog ugovorom o osnivanju 10.12.1990. godine i upisanog u sudski registar Trgovačkog suda u Slavonskom Brodu² dana 12.12.1990. godine.

Kao i mnoga druga privatna poduzeća i ELPOS d.o.o. je krenuo „iz garaže“, da bi 2001. godine počeo sa gradnjom, a 2005. godine uselio se u vlastiti proizvodni pogon sa halom i pratećim objektom od 500 m². Gradnja i opremanje objekta bazirala se na vlastitim sredstvima i uz veliki angažman zaposlenika, čiji broj je postepeno, ali stalno rastao - sukladno količini i složenosti poslova koje smo nudili i radili.

¹ pod brojem Tt -95/446-2, MBS 050004381

² pod brojem Fi-1533/90-2



Osnovna djelatnost poduzeća je:

- a) izrada podnih električnih grijanja
- b) izrada električnih grijanja cjevovoda - sa svrhom zaštite od smrzavanja ili održavanja tehnoloških temperatura
- c) izrada električnih grijanja oluka i odvoda oborinske vode
- d) izrada električnih grijanja vanjskih površina (stepeništa, staze, garažne rampe ...)
- e) izrada električnih grijanja tla ispod komora u hladnjačama
- f) specijalna grijanja (brane hidroelektrana, brodovi, žaluzine klima komora ...)



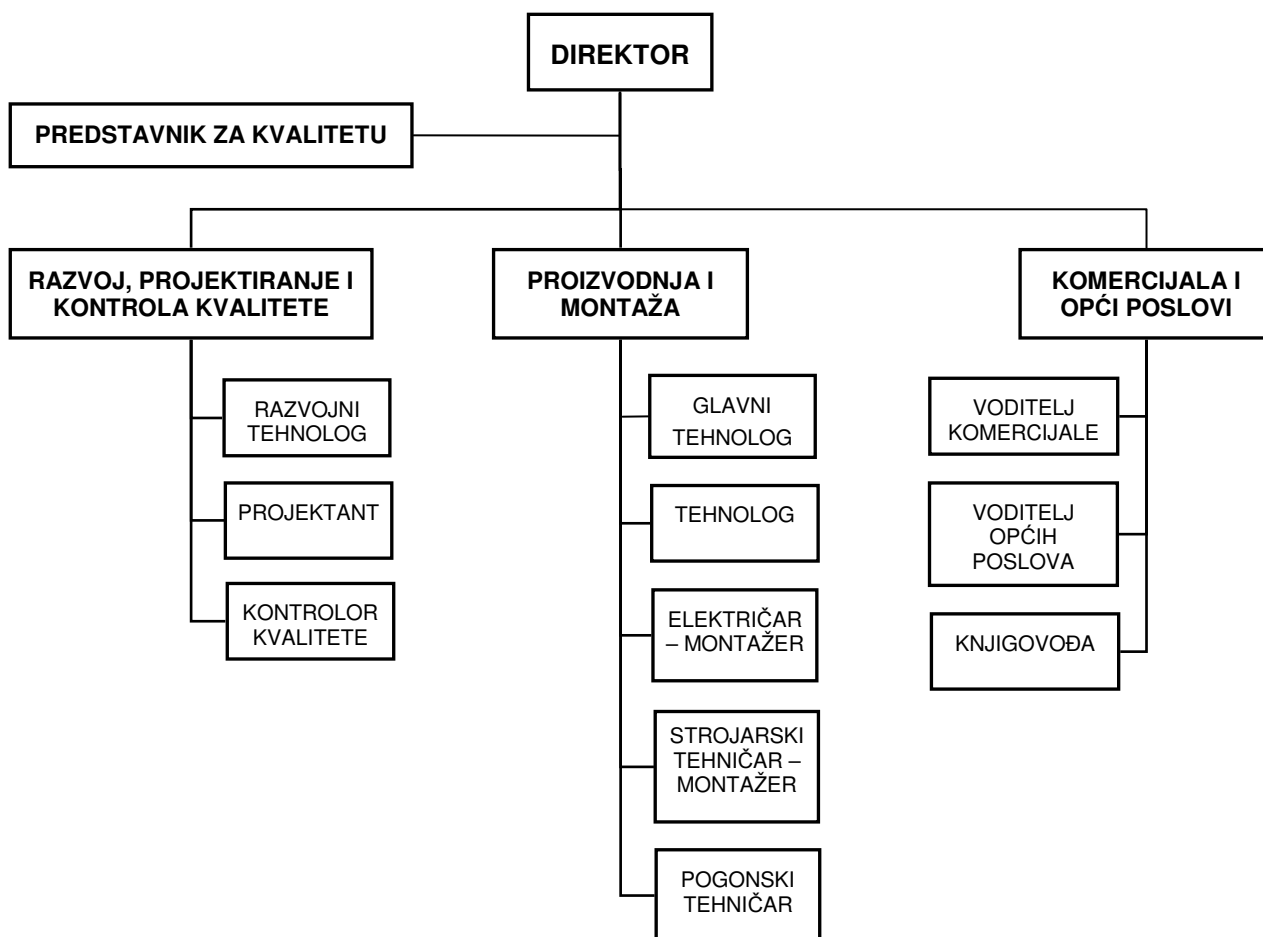
Osnovni proizvodi poduzeća su:

- a) konfekcionirani klasični i samoregulirajući grijaći kabeli
- b) tanke grijaće mreže tipa TGM i TGMt
- c) napojno-upravljajući razdjelnici

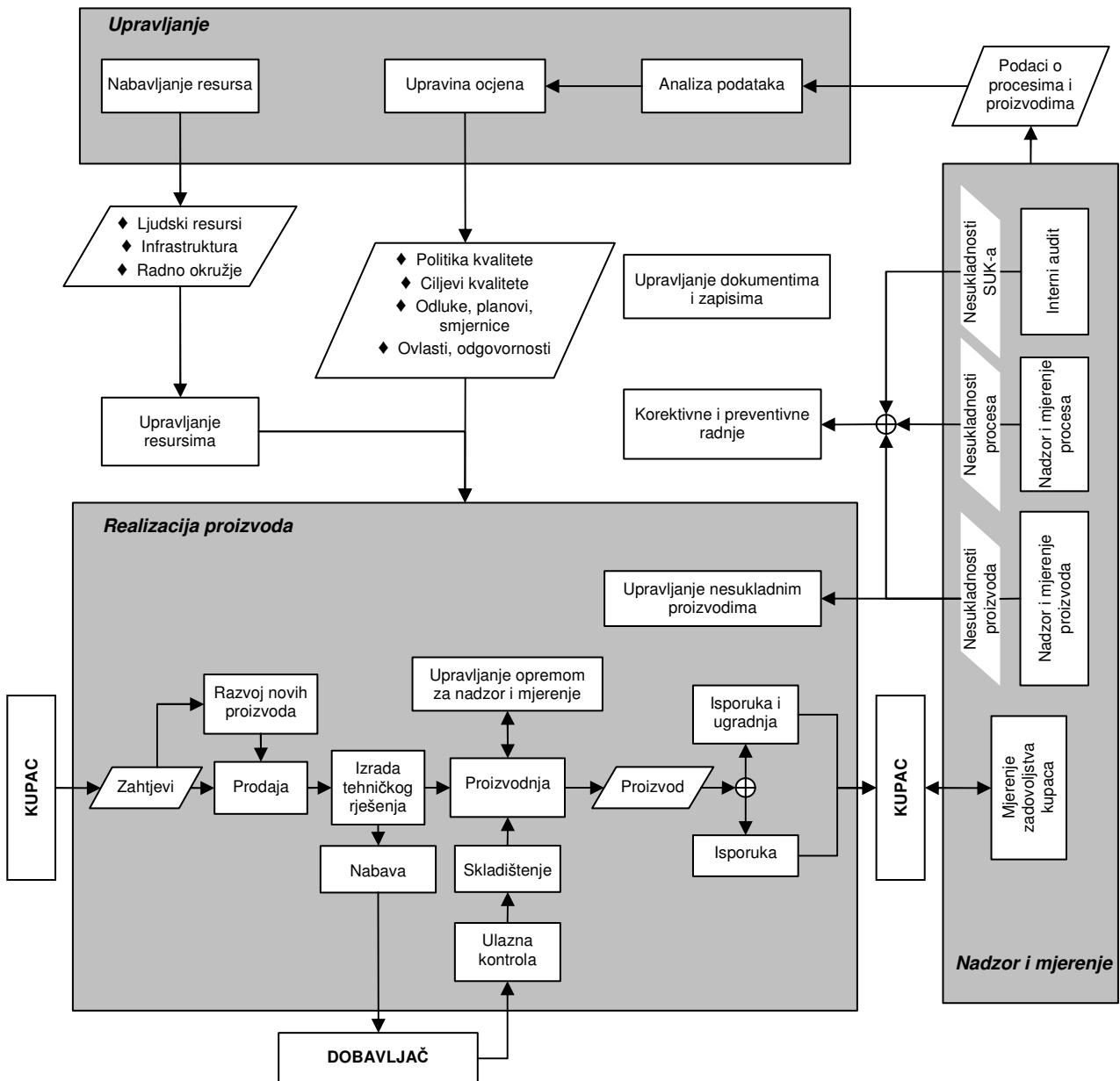
Nivo naše usluge određuje kupac, a nudimo slijedeće:

- izradu tehničkog rješenja i dokumentacije za konkretno električno grijanje
- izradu i isporuku grijaćih mreža i kabela
- izradu i isporuku kompletne opreme za montažu, napajanje i upravljanje el. grijanjem
- ugradnju, ispitivanje i puštanje u rad kompletnog električnog grijanja

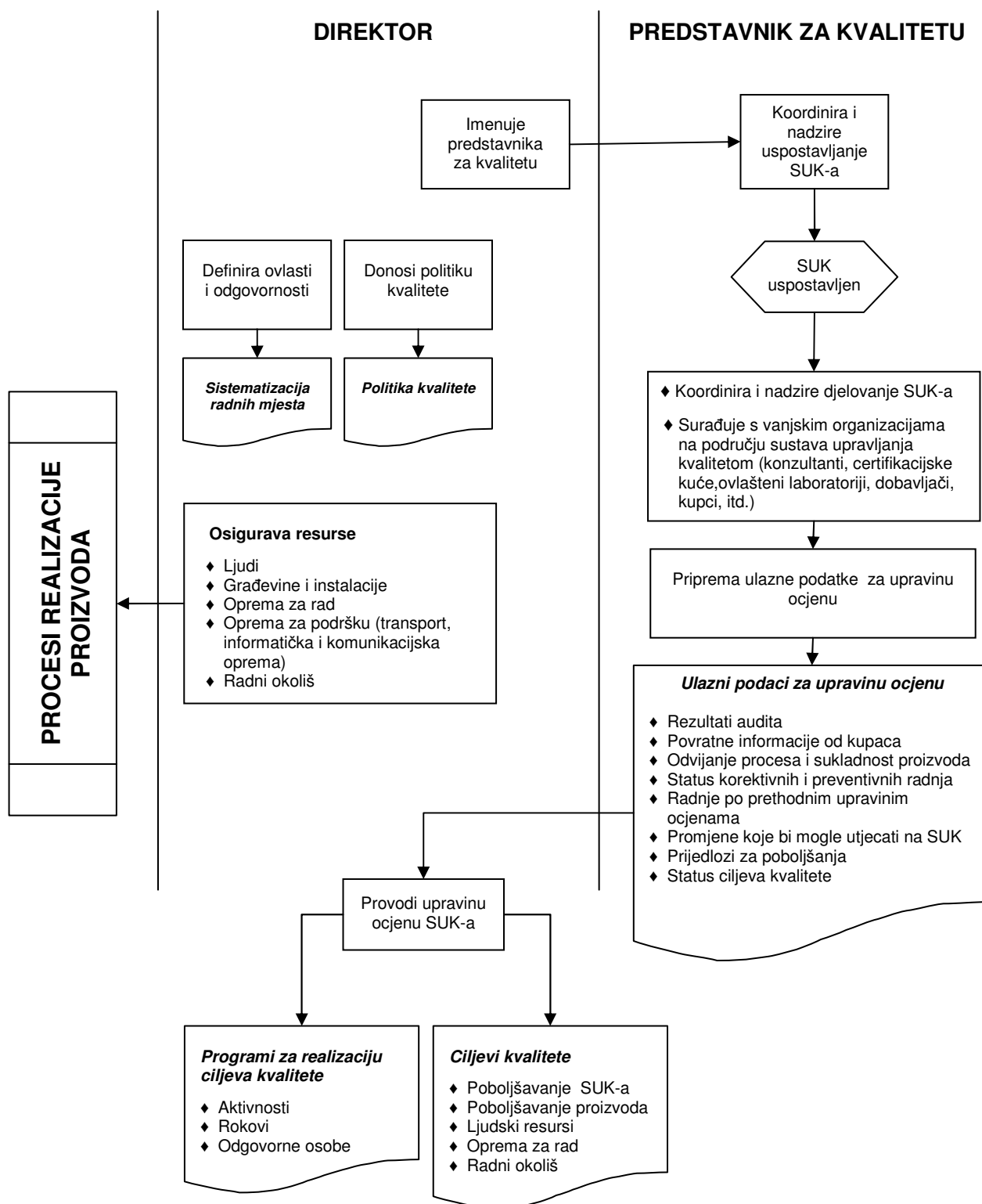
1.5 Organizacijska shema



1.6 Slijed i interakcija procesa



2 ODGOVORNOST UPRAVE



2.1 Vizija, misija i politika kvalitete

VIZIJA

ELPOS d.o.o. će biti vodeća tvrtka na području izrade tehničkih rješenja, proizvodnje i ugradnje opreme za niskotemperaturna električna grijanja, na području Hrvatske, a pokrivati će i dio tržišta susjednih zemalja.

MISIJA

Misija tvrtke ELPOS d.o.o. je, na visokom stručnom nivou i po prihvatljivim cijenama, rješavati sve probleme niskotemperaturnih električnih grijanja svojih kupaca i kooperanata.

POLITIKA KVALITETE

Da bi ispunili misiju i ostvarili viziju ELPOS d.o.o. nastoji primjerenim asortimanom, kvalitetom, rokovima i cijenom ispuniti zahtjeve i očekivanja kupaca, a pri tome imati dobre poslovne rezultate i osigurati solidan standard zaposlenih.

Naši opći ciljevi su:

- ♦ povećavati broj kupaca i njihovo zadovoljstvo kvalitetom naših proizvoda i usluga
- ♦ podizati razinu stručne osposobljenosti zaposlenih i njihovu motiviranost za kvalitetu
- ♦ pratiti svjetske trendove u našoj djelatnosti i uvoditi nove proizvode i usluge
- ♦ povećavati prihode i smanjivati nepotrebne troškove
- ♦ unapređivati infrastrukturu tvrtke i uvoditi nove tehnologije
- ♦ primjenjivati sustav upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2008, ocjenjivati njegovu učinkovitost i neprekidno ga poboljšavati.

2.2 Unutrašnja komunikacija

Komunikacijom među zaposlenicima nastoji se osigurati zdrava radna okolina i motiviranost svih zaposlenika za rad. Budući da ELPOS d.o.o. nije velika firma unutrašnja komunikacija nije strogo određena i prilagođava se dnevnim potrebama.

Svaki radni dan unutar firme ELPOS započinje zajedničkim sastankom svih zaposlenika na kojem se raspodjeljuju radni zadaci i diskutiraju njihova rješenja. Na taj način se nastoji olakšati i ubrzati proces pronalazjenja novih tehničkih rješenja koja predstavljaju poboljšanje u svim područjima od projektiranja do proizvodnje i ugradnje. Osim redovitih sastanaka prisutni su i drugi oblici komunikacije kako je navedeno u nastavku.

Uobičajeni načini komunikacije:

- a) svakodnevna neformalna/nedokumentirana ili formalna/dokumentarna komunikacija uprave sa zaposlenicima (sastanci, predavanja...)
- b) oglasna ploča
- c) radni nalozi, izvještaji i drugi zapisi realizacije usluga
- d) izvješćivanje o rezultatima upravljanja
- e) raspodjela dokumenata SUK-a ili upoznavanje zaposlenih s njihovim odredbama (kroz interno osposobljavanje) koje definiraju ovlasti, odgovornosti i kriterije za obavljanje specifičnih aktivnosti u okviru pojedinih procesa sustava
- f) Intranet i telefoni

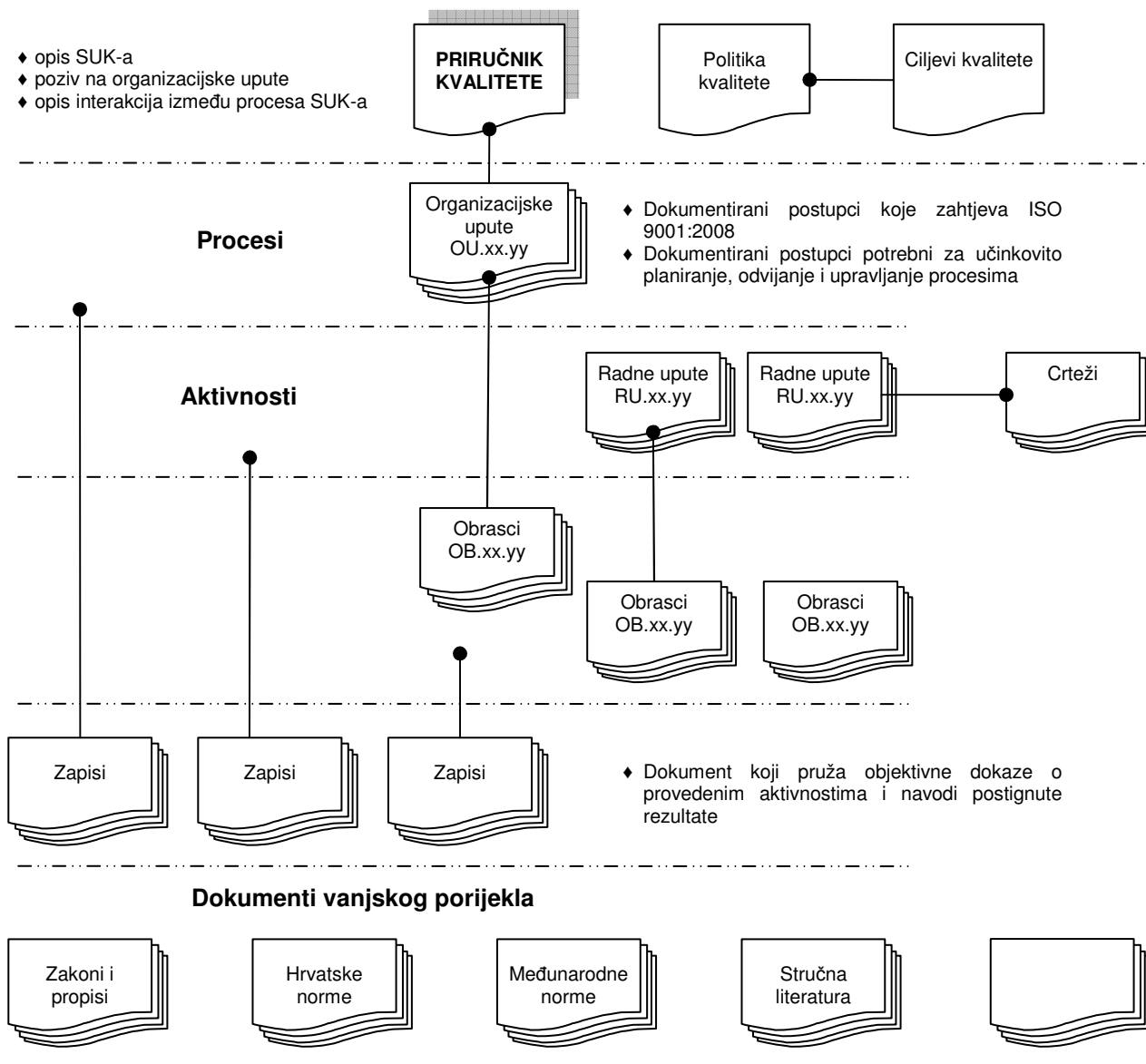
Primjerenim postupcima interne komunikacije osigurava:

- a) upoznavanje zaposlenih s politikom kvalitete
- b) upoznavanje zaposlenih s njihovim ovlastima i odgovornostima
- c) informiranje o zahtjevima na proizvod i njihovim eventualnim izmjenama
- d) normalno odvijanje radnih aktivnosti
- e) informiranje o djelovanju SUK-a i njegovoj učinkovitosti putem obuke zaposlenih, provođenjem internih audita, rješavanjem nesukladnosti usluga, provođenjem korektivnih i preventivnih radnji

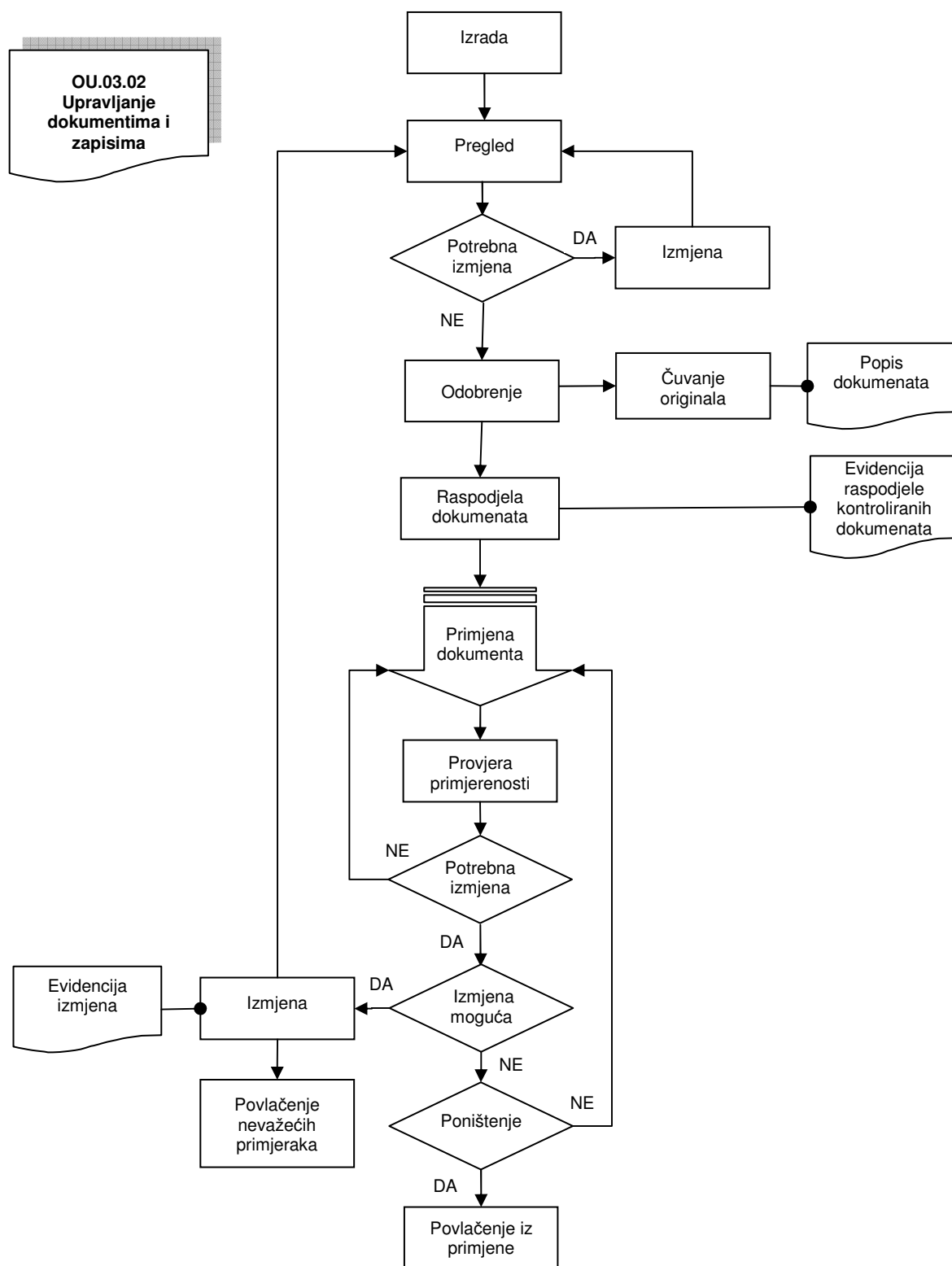
3 DOKUMENTACIJA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

3.1 Struktura dokumentacije

Sustav upravljanja kvalitetom



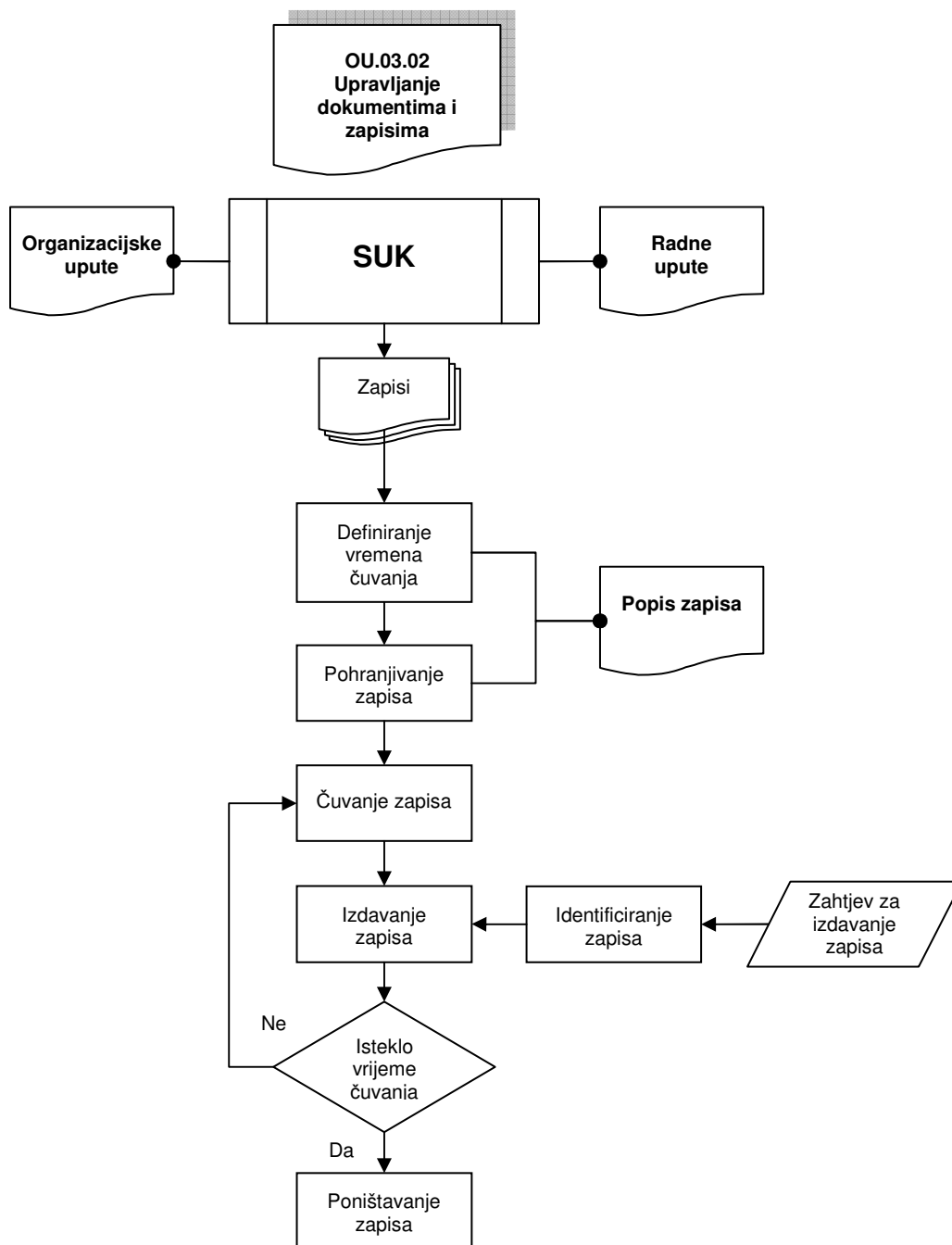
3.2 Upravljanje dokumentima



→ Slijed procesa

● Veza na referentni

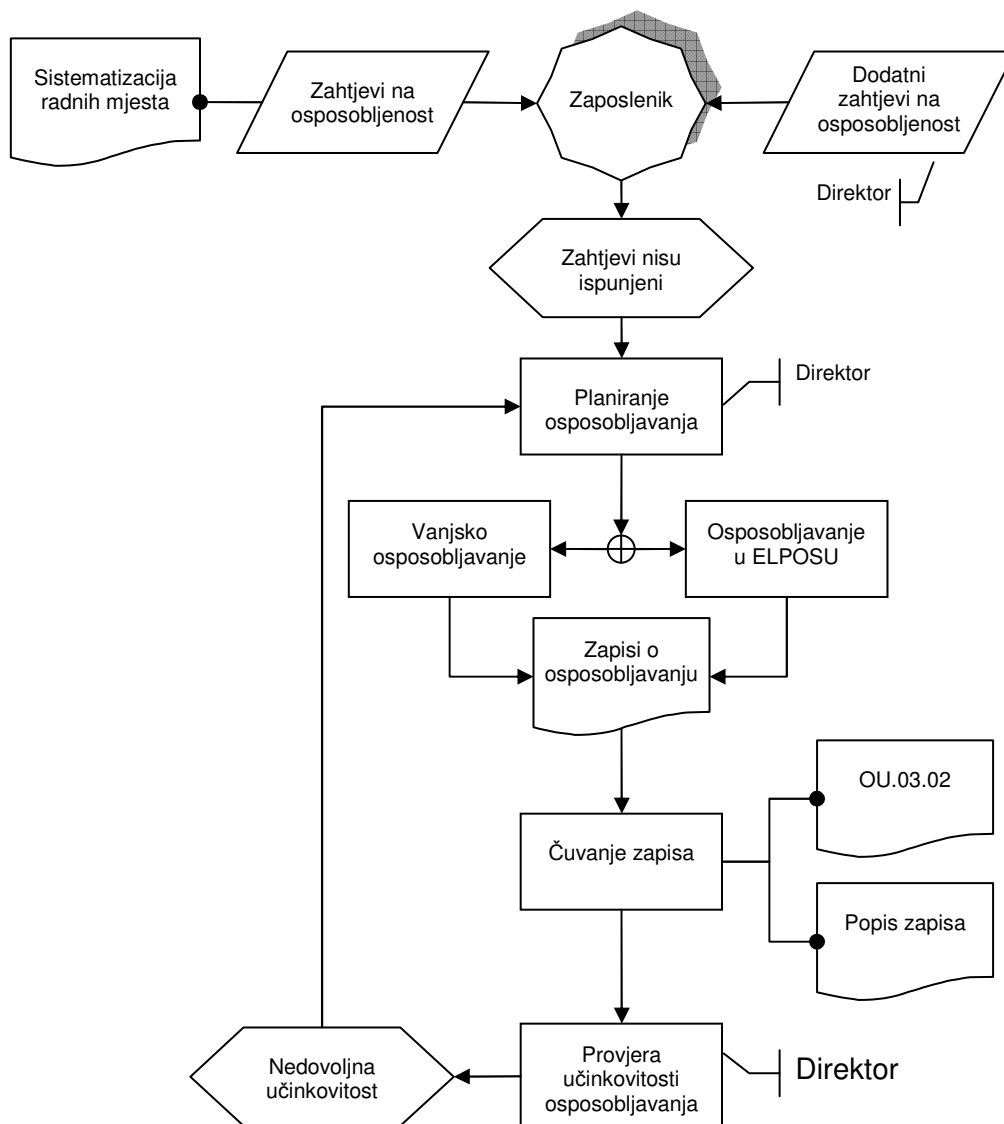
3.3 Upravljanje zapisima



4 UPRAVLJANJE RESURSIMA

Da bi SUK učinkovito funkcionirao direktor osigurava stalnu dostupnost odgovarajuće osposobljenog osoblja, primjerenu i održavanu infrastrukturu i radni okoliš.

4.1 Ljudski resursi



Od početka 2010. godine uvodi se kontinuirano obrazovanje svih zaposlenika u ELPOSU s ciljem povećanja učinkovitosti i kvalitete rada te upoznavanjem zaposlenika sa sve većim brojem propisa i normi koje je potrebno zadovoljiti. Predavanja se organiziraju jednom mjesečno, a obvezu pripremanja predavanja ima inženjerski kadar. Svi zaposlenici imaju obvezu prisustvovanja predavanjima. Teme i termini predavanja dogovaraju se s direktorom. U svrhu kvalitetnije pripreme moguće je poslati predavača na vanjsko osposobljavanje. Moguće je i angažiranje vanjskih predavača za teme koje nije moguće obraditi i pripremiti s kadrom kojim raspolažemo unutar firme.

4.2 Infrastruktura

Politika upravljanja infrastrukturom ima za cilj da kroz primjerno održavanje i popravljanje opremu uvijek drži u stanju dostupnosti za svrhu kojoj je namijenjena.

Infrastrukturne cjeline unutar firme ELPOS d.o.o. su sljedeće:

a) radionica i uredi s pripadajućim instalacijama

Od 2005. godine ELPOS d.o.o. radi u vlastitom proizvodnom pogonu s halom i pratećim objektom površine 500 m², a za 2010. godinu je planirano daljnje proširenje hale za novih 150 m². Radni prostor je podijeljen na upravu, tehnologiju, kontrolu i halu. Sve radne prostorije opremljene su uredskim inventarom, opremom potrebnom za obavljanje pojedinih djelatnosti, sustavom grijanja, hlađenja i primjerenim rasvjetnim sistemom.

Popis uredskog inventara nalazi se u direktoriju \\Server\iso9001\INVENTAR.

b) općenito o opremi za rad

Radna mjesta unutar firme su opremljena svom opremom potrebnom za ispunjavanje uobičajenih zadataka. Uz to prisutna je i stalna modernizacija i praćenje suvremenih trendova s ciljem olakšavanja i ubrzavanja izrade te povećavanja konkurentnosti. Odluku o nabavci nove opreme donosi direktor u skladu sa organizacijskom uputom OU.06.05 Nabava.

Popis strojeva moguće je vidjeti u direktoriju \\Sever\iso9001\INVENTAR. U navedenom direktoriju nalaze se i osnovne upute za rad na siguran način.



c) oprema za nadzor i mjerenje

Četrdesetak mjernih instrumenata i nadzorne opreme namijenjeno je provođenju međufazne i završne kontrole te razvoju novih tehničkih rješenja i novih proizvoda. Za potrebe daljnjeg razvoja i automatizaciju procesa mjerenja, sa ciljem smanjenja broja pogrešaka, prisutno je stalno ulaganje u nove mjerne instrumente. Ovisno o stupnjevima točnosti mjerni i nadzorni instrumenti su podijeljeni na: mjerne instrumente, nadzornu opremu i indikatore. Postupanje s pojedinom skupinom instrumenata opisano je u organizacijskoj uputi OU.03.03 Upravljanje mjernim instrumentima, nadzornom opremom i indikatorima. Za ispravan rad nadzorne i mjerne opreme, redovito umjeravanje i upoznavanje zaposlenika s mogućnostima opreme, zadužen je kontrolor kvalitete.

Popis mjernih instrumenata, nadzorne opreme i indikatora moguće je vidjeti u direktoriju \\Server\iso9001\MJERNI INSTRUMENTI I OPREMA. U navedenom direktoriju moguće je naći osnovne podatke o instrumentima i opremi te popis literature o pojedinom uređaju koju ELPOS d.o.o. posjeduje.



d) strojevi u radionici

Unutar firme ELPOS d.o.o. postoji nekoliko strojeva koji se povremeno koriste za izradu vlastitog proizvodnog programa i montažnog materijala. Budući da se strojevi ne koriste u pravilnim intervalima nije moguće planirati održavanje već se ono obavlja po potrebi. Za poslove održavanja strojeva odgovoran je strojarski tehničar Đuro Rašeta koji je upoznat s načinom rada i preporukama za održavanje svakog pojedinog stroja.

Popis strojeva u radionici moguće je vidjeti u direktoriju: \\Server\iso9001\INVENTAR. U navedenom direktoriju moguće je naći i osnovne tehničke podatke o strojevima, podatke o potrebnim osobnim sredstvima zaštite na radu, opis načina rada, opasnosti pri radu i mjere zaštite.

e) vozila

U svom voznom parku ELPOS d.o.o. trenutno ima 6 vozila. Zaposlenici koji koriste vozila dužni su voditi *evidenciju o vožnji* te čuvati i održavati vozila. Za praćenje valjanosti registracija i redovito servisiranje zadužen je kontrolor kvalitete.

Popis vozila moguće je vidjeti u direktoriju \\Server\iso9001\INVENTAR. U navedenom direktoriju moguće je naći i osnovne podatke o pojedinim vozilima te preglede registracija i obavljenih servisa.

f) informatička i komunikacijska oprema

Sva radna mjesta unutar firme ELPOS opremljena su primjerenom računalnom i komunikacijskom opremom te povezana u Elposovu lokalnu mrežu. Zahvaljujući internetu i programu Remote Desktop Connection postoji i veza između informatičke opreme u sjedištu firme u Požegi i servera, a time i svih resursa u proizvodnom pogonu u Radnovcu.

Za ispravno funkcioniranje mreže te ostalih komunikacijskih sustava i informatičke opreme zadužen je glavni tehnolog.

Popis informatičke opreme moguće je vidjeti u direktoriju \\Server\iso9001\INVENTAR.

g) oprema za zaštitu imovine firme

Vanjski i unutarnji prostori proizvodnog pogona u Radnovcu nalaze se pod stalnim video nadzorom koji omogućuje snimanje svih događaja i kontrolu zbivanja iz proizvodnog pogona i sjedišta firme u Požegi. Osim toga, alarmni sustav nadzire i dojavljuje kretanje unutar štíćenog prostora u vrijeme kada se ne odvijaju redovne radne aktivnosti.

Sva oprema je označena sukladno organizacijskim uputama:

- a) OU.06.03 Evidencija inventara
- b) OU.06.07 Označavanje informatičke opreme
- c) OU.06.08 Označavanje uredske opreme

4.3 Radni uvjeti

Direktor osigurava da radionica i uredi zadovoljavaju zahtjeve važećih zakona i propisa iz područja sigurnosti i zaštite na radu (Zakon o radu, Zakon o zaštiti od požara, Procjena opasnosti, ...). Na taj način se stvara i održava radni okoliš koji zaposlenima osigurava primjerene radne uvjete (zaštitna odjeća i obuća, buka, temperatura, vlažnost, osvjetljenje,) i motivira ih za odnos prema radnim obvezama koji osigurava ostvarivanje sukladnosti proizvoda sa zahtjevima.

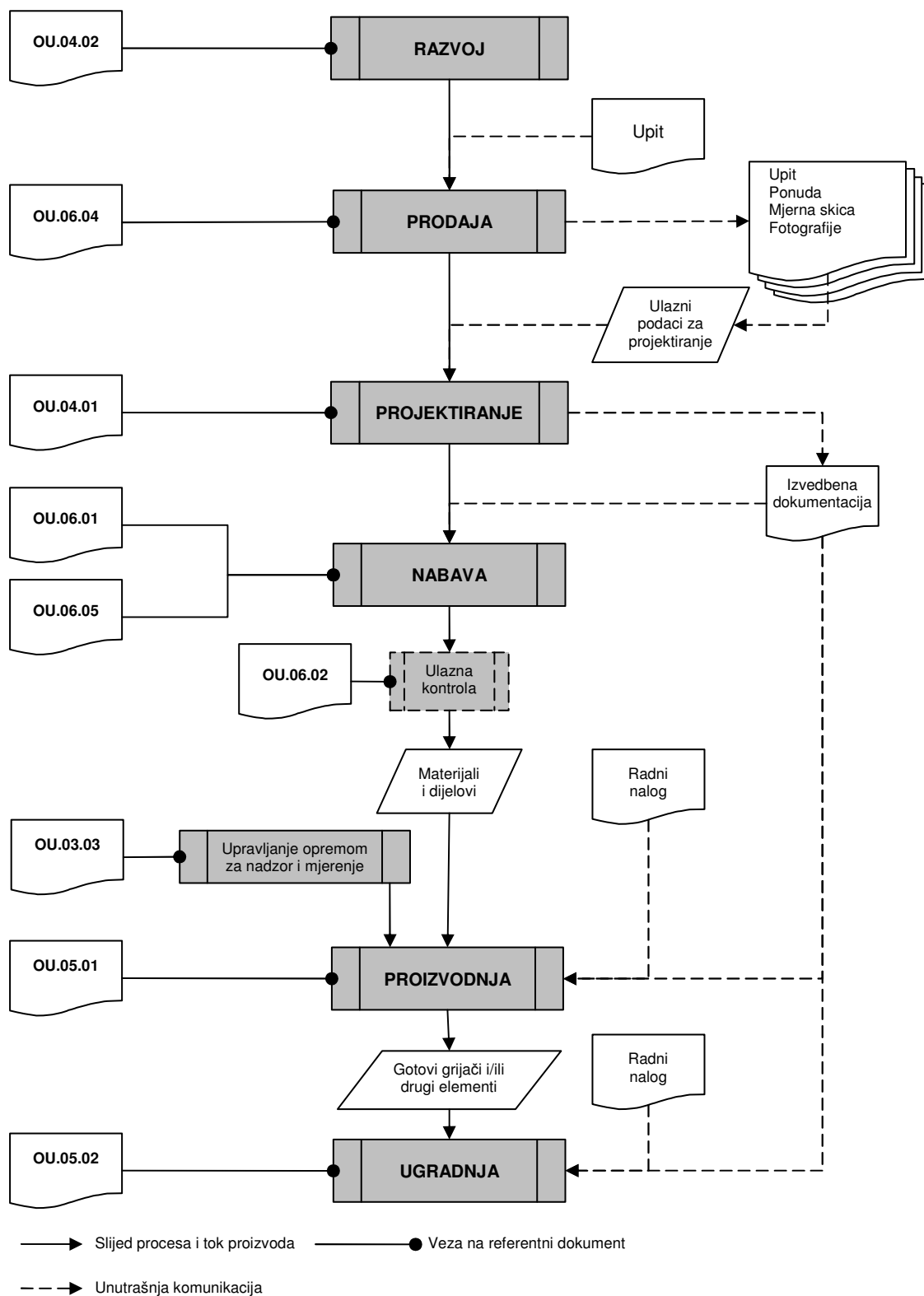
Svi zaposlenici imaju obvezu proći obuku za osposobljavanje radnika za rad na siguran način te završiti program osposobljavanja radnika za provedbu preventivnih mjera zaštite od požara, gašenja požara i spašavanja ljudi i imovine ugrožene požarom³.

U skladu s propisima zaštite na radu izvršene su sljedeće upute za siguran način rada:

- a) Opće upute za siguran način rada na strojevima i uređajima
- b) Uputa za siguran način rada: stolna bušilica
- c) Uputa za siguran način rada: glodalica „MAHO“
- d) Uputa za siguran način rada: stolna brusilica
- e) Uputa za siguran način rada: aparat za točkasto zavarivanje
- f) Uputa za siguran način rada: ekscentar preša 25 t
- g) Uputa za siguran način rada: ekscentar preša 50 t
- h) Uputa za siguran način rada: viličar
- i) Uputa za siguran način rada: škare

³ uvjerenja za pojedine radnike moguće je vidjeti u direktoriju \\Server\podaci\DOKUMENTI\KADROVI ELPOS

5 REALIZACIJA PROIZVODA



6 MJERENJE ANALIZA I POBOLJŠAVANJE

6.1 Nadzor i mjerenje

U prethodnom poglavlju Priručnika opisane su aktivnosti koje se provode radi zadovoljenja zahtjeva i očekivanja kupaca, a u ovome je opisano kako se utvrđuje jesu li ti zahtjevi i očekivanja uistinu zadovoljeni. To se postiže primjenom primjerenih metoda u procesima nadzora, mjerenja i analize podataka pomoću kojih se:

- a) pokazuje sukladnosti proizvoda sa zahtjevima
- b) osigurava sukladnost SUK-a sa zahtjevima ISO 9001:2008
- c) osigurava neprekidno poboljšavanje učinkovitost SUK-a

To se postiže slijedećim nadzorima i mjerenjima:

- a) praćenjem zadovoljstva kupaca
- b) nadzorom djelovanja i učinkovitosti SUK-a kroz provođenje internih audita
- c) nadzorom i mjerenjem procesa
- d) nadzorom i mjerenjem proizvoda

6.1.1 Zadovoljstvo kupca

Zadovoljstvo kupaca je važan pokazatelj učinkovitost SUK-a i odlučujući element koji utječe na ispunjavanje naše misije i ostvarenje vizije.

a) praćenje broja stalnih kupaca

Upotrebom programskog paketa Sinesys voditelj komercijale prikuplja podatke o tome koliko je u prošloj godini bilo kupaca koji su kupovali: više od 10 puta, između 5 i 10 puta, te između 2 i 5 puta. Podatke grafički prikazuje.

b) praćenje broja novih kupaca

Upotrebom programskog paketa Sinesys voditelj komercijale prikuplja podatak o tome koliko se pojavilo novih kupaca koji u prethodnoj godini nisu surađivali s firmom Elpos d.o.o.

c) praćenje broja kupaca koji su došli na preporuku

Na osnovu kontakata i razgovora s potencijalnim kupcima direktor, kao odgovorna osoba za prodaju, doznaje na koji su način saznali za rad firme Elpos d.o.o. Direktor bilježi podatke o kupcima koji su došli na preporuku prijašnjih kupaca kao i podatke o firmi koja je preporučila Elpos d.o.o.

c) praćenje broja reklamacija

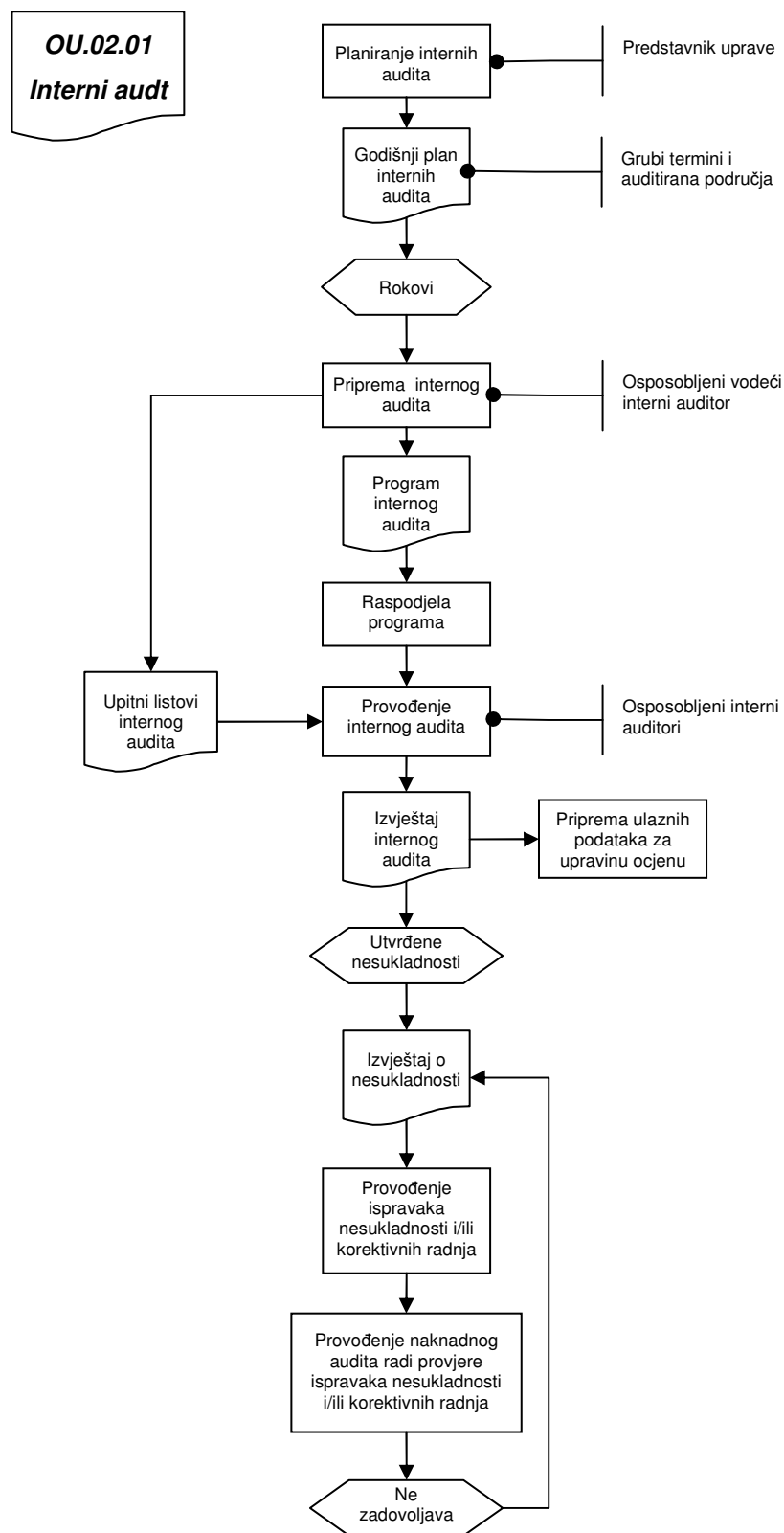
Predstavnik uprave za kvalitetu na osnovu analize *Izveštaja o nesukladnosti* te provedenim korektivnim i preventivnim radnjama, donosi zaključak o zadovoljstvu kupaca kod postupanja sa nesukladnim proizvodima.

e) službene preporuke, pohvale, priznanja i nagrade

Sva službena priznanja i nagrade nalaze se kod direktora, a one prikupljene u protekloj godini potrebno je navesti u godišnjem izvještaju o zadovoljstvu kupaca.

Na osnovu prikupljenih podataka direktor podnosi godišnji izvještaj o zadovoljstvu kupaca u kojem objedinjuje sve podatke prikupljene na naveden način kao i one prikupljene na neki drugi način, a koje mogu biti relevantan pokazatelj zadovoljstva kupaca. Izvještaj sadrži zaključak sa smjericama za ispravak eventualnih nepravilnosti u svrhu podizanja zadovoljstva kupaca.

6.1.2 Interni audit



6.1.3 Nadzor i mjerenje procesa

Nadzor i mjerenje procesa SUK-a, gdje je primjereno, provodi se s ciljem utvrđivanja njihove učinkovitosti (tj. postizanje željenih rezultata) i mogućnosti za poboljšanja.

Ako planirani rezultati nisu ostvareni moraju biti provedeni ispravci nesukladnosti i korektivne radnje radi osiguranja sukladnosti i poboljšanja procesa.

Procesi sustava kvalitete nadziru se kroz provođenje internih audita.

Opće stanje sustava kvalitete utvrđuje se kroz utvrđivanje zadovoljstva kupca.

Mjerenje procesa provodi se jednom godišnje na procesima: proizvodnje, ugradnje i prodaje i to prema sljedećim kriterijima:

1) PROIZVODNJA

- a) dužina grijaćih kabela u metrima po zaposleniku opremljenih za isporuku ili ugradnju u proteklom razdoblju
- b) broj tankih grijaćih mreža po zaposleniku proizvedenih i opremljenih za isporuku ili ugradnju u proteklom razdoblju
- c) prosječno vrijeme proteklo od otvaranja radnog naloga do završetka izrade u proteklom razdoblju

2) UGRADNJA

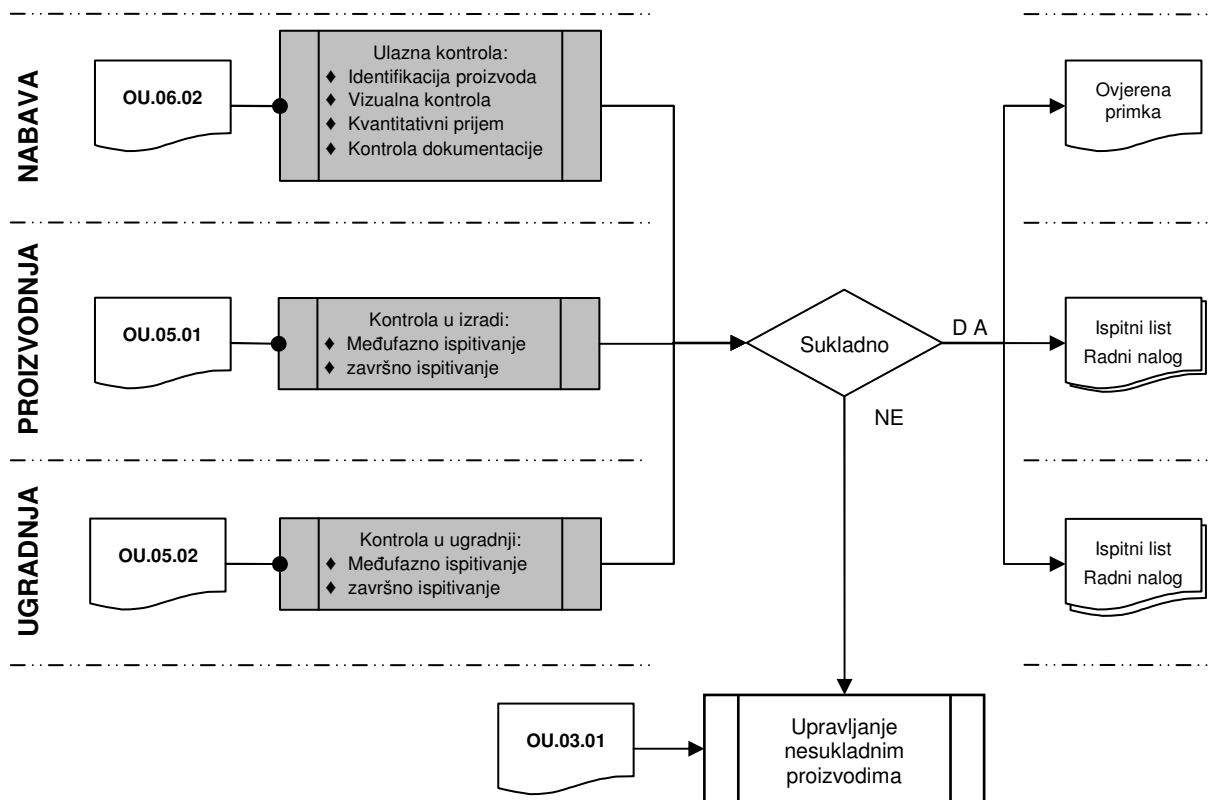
- a) dužina grijaćih kabela u metrima po zaposleniku koji su ugrađeni od strane zaposlenika Elposa u proteklom razdoblju
- b) broj tankih grijaćih mreža po zaposleniku koje su ugrađene od strane zaposlenika Elposa u proteklom razdoblju
- c) broj poslova koji uključuju ugradnju u odnosu na ukupan broj poslova u proteklom razdoblju

3) PRODAJA

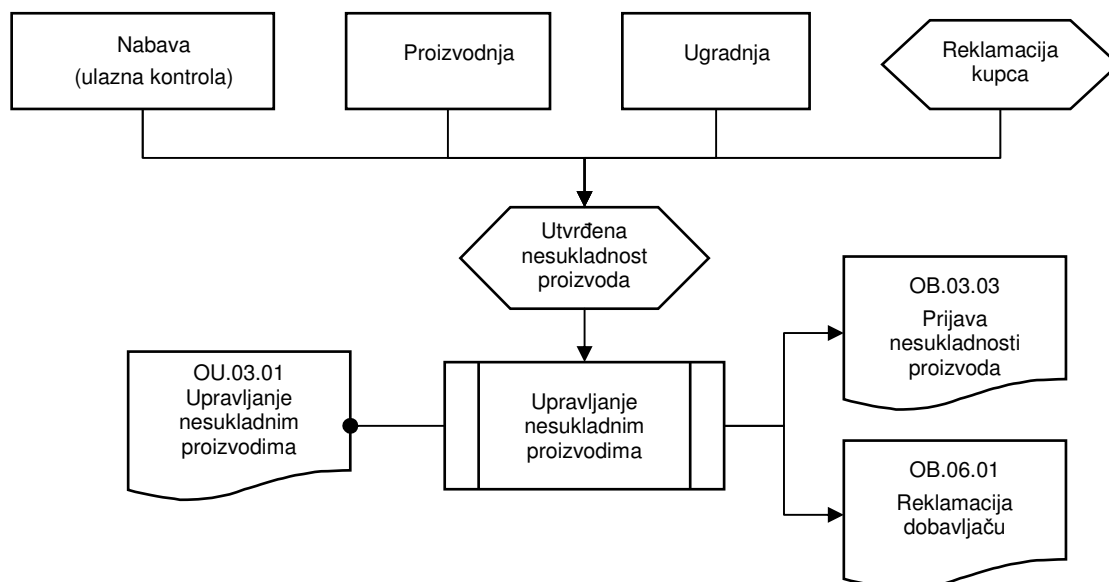
- a) broj realiziranih poslova u odnosu na broj ponuda u proteklom razdoblju

Uprava analizira procese i sustav upravljanja kvalitetom kroz ocjenu sustava upravljanja kvalitetom.

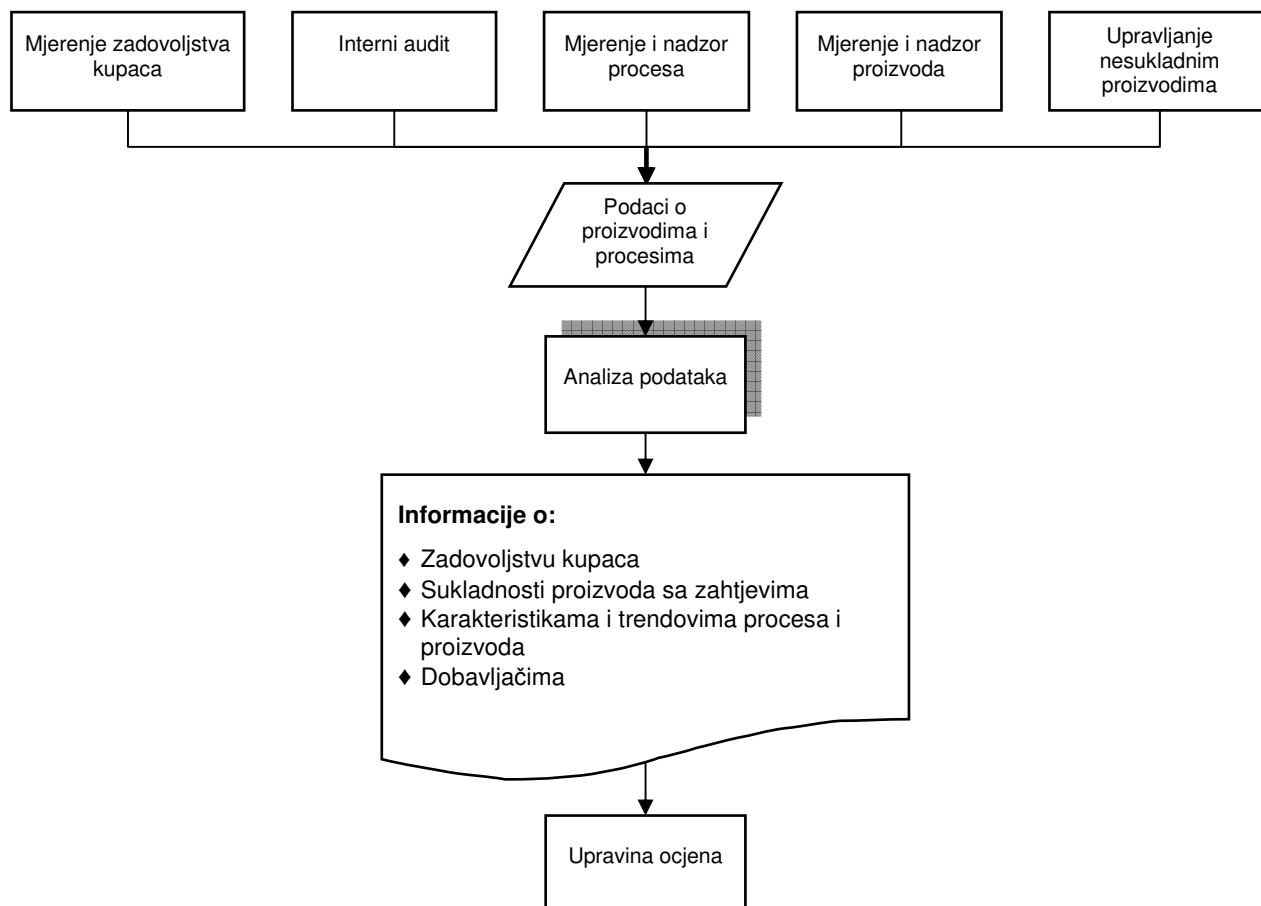
6.1.4 Kontrola kvalitete



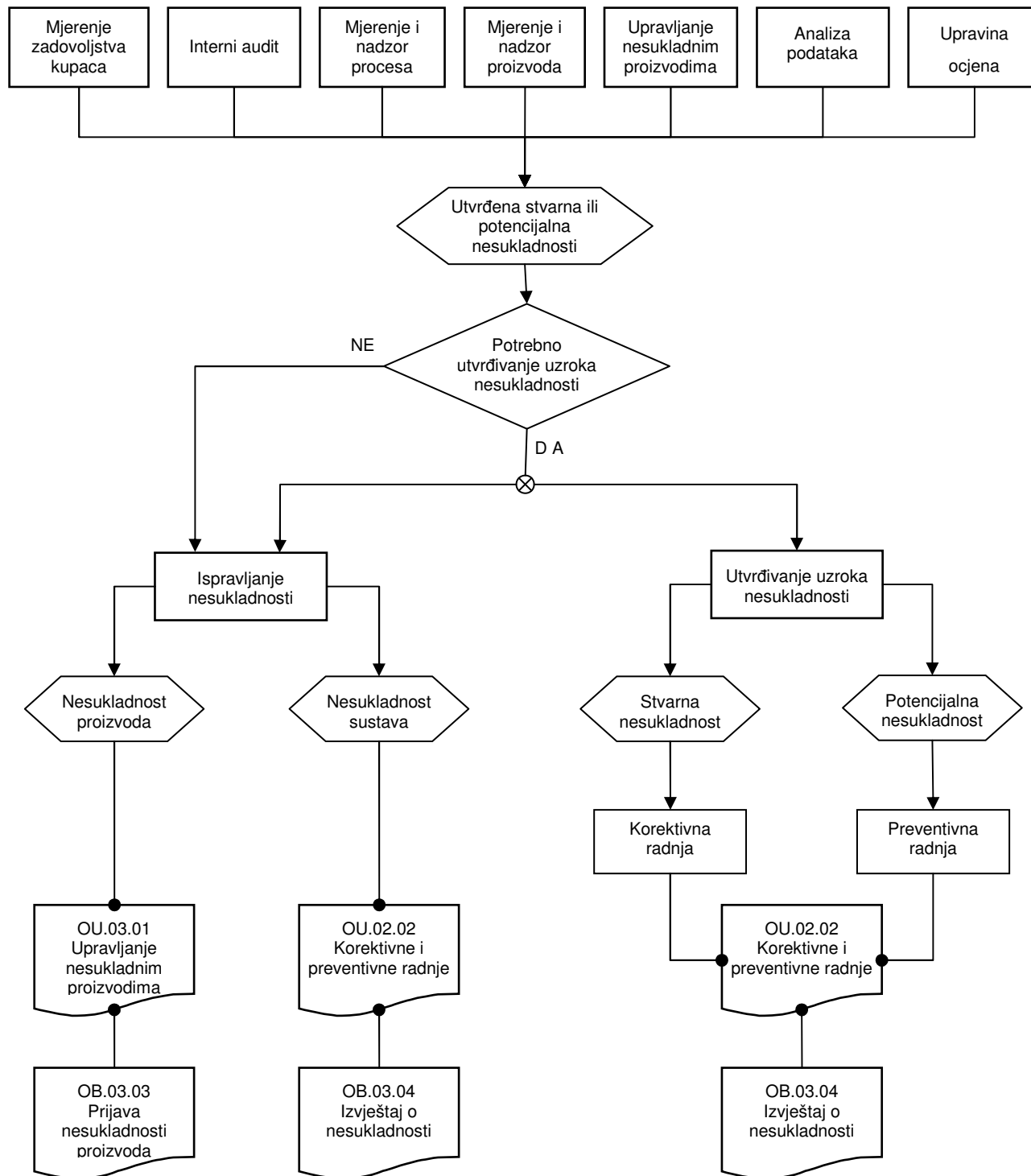
6.2 Upravljanje nesukladnim proizvodima



6.3 Analiza podataka



6.4 Korektivne i preventivne radnje (poboljšavanje)



7 DODACI

7.1 Definicije i kratice

Cilj kvalitete

Nešto što se traži ili čemu se teži, a odnosi se na kvalitetu.

Ciljevi kvalitete trebaju se zasnivati na politici kvalitete.

Ciljevi kvalitete postavljaju se na različitim razinama. Na operativnoj razini ciljevi kvalitete trebaju biti mjerljivi.

Kontrola kvalitete

Dio upravljanja kvalitetom usmjeren na ispunjenje zahtjeva na kvalitetu.

Kvaliteta

Sposobnost skupa prirodnih karakteristika proizvoda/usluge, sustava ili procesa da ispuni zahtjeve kupaca i drugih zainteresiranih strana.

Osiguranje kvalitete

Dio upravljanja kvalitetom usmjeren na stvaranje povjerenja da su zahtjevi kvalitete ispunjeni.

Planiranje kvalitete

Dio upravljanja kvalitetom usmjeren na određivanje ciljeva kvalitete i utvrđivanje potrebnih provedbenih procesa te odgovarajućih resursa za postizanje ciljeva kvalitete.

Poboljšavanje kvalitete

Dio upravljanja kvalitetom usmjeren na povećanje sposobnosti zadovoljavanja zahtjeva na kvalitetu

Ti se zahtjevi mogu odnositi na bilo koji aspekt, kao što je učinkovitost, djelotvornost ili sljedivost.

Politika kvalitete

Opće namjere i usmjerenja neke organizacije u vezi s kvalitetom objavljene od strane uprave.

Priručnik kvalitete

Dokument koji opisuje sustav upravljanja kvalitetom.

Proces

Niz međusobno povezanih ili uzajamno djelujućih aktivnosti koje ulazne veličine pretvaraju u rezultate. Pri tome, ulazne veličine u jedan proces obično su rezultati drugih procesa.

Proizvod

Rezultat procesa.

Hardver i prerađevine su uglavnom materijalni proizvodi, dok su softver i usluge uglavnom nematerijalni.



Sustav upravljanja kvalitetom

Sustav koji definira politiku kvalitete, postavlja ciljeve kvalitete, planira kvalitetu, provodi kontrolu, osiguranje i poboljšavanje kvalitete.

Upravljanje kvalitetom

Koordinirane radnje kojima se usmjerava i upravlja neka organizacija s obzirom na kvalitetu.

Usmjeravanje i upravljanje s obzirom na kvalitetu, uobičajeno, obuhvaća definiranje politike kvalitete, postavljanje ciljeva kvalitete, planiranje kvalitete, kontrolu kvalitete, osiguranje kvalitete i unapređivanje kvalitete.

PUK– Predstavnik Uprave za Kvalitetu

SUK – Sustav Upravljanja Kvalitetom

7.2 Popis organizacijskih uputa

OZNAKA	NASLOV
OU.02.01	Interni audit
OU.02.02	Korektivne i preventivne radnje
OU.03.01	Upravljanje nesukladnim proizvodima
OU.03.02	Upravljanje dokumentima i zapisima
OU.03.03	Upravljanje mjernim instrumentima, nadzornom opremom i indikatorima
OU.04.01	Projektiranje
OU.04.02	Razvoj
OU.05.01	Proizvodnja
OU.05.02	Ugradnja
OU.06.01	Ocjenjivanje dobavljača
OU.06.02	Prijem robe
OU.06.03	Evidencija inventara
OU.06.04	Prodaja
OU.06.05	Nabava
OU.06.06	Označavanje mjernih instrumenata, nadzorne opreme i indikatora
OU.06.07	Označavanje informatičke opreme
OU.06.08	Označavanje uredske opreme
OU.06.09	Označavanje robe u skladištu

7.3 Popis radnih uputa

OZNAKA	NASLOV
RU.03.03	Ispitivanje električnih razdjelnika
RU.04.01	Označavanje električnih razdjelnika
RU.04.02	Označavanje grijaćih kabela i tankih grijaćih mreža
RU.05.05	Izrada priključka i završetka dvožilnog grijaćeg kabela tipa SSAP
RU.05.06	Izrada priključka i završetka samoregulirajućeg grijaćeg kabela tipa Gte i FSR
RU.05.07	Izrada priključka i završetka samoregulirajućeg grijaćeg kabela tip FSE
RU.05.09	Izrada priključka jednožilnog grijaćeg kabela tipa TCT
RU.05.10	Izrada priključka i završetka dvožilnog grijaćeg kabela tipa ST TWIN
RU.05.11	Izrada priključka jednožilnog grijaćeg kabela tipa ST
RU.05.12	Izrada priključka jednožilnog grijaćeg kabela tipa SPCP
RU.05.13	Izrada priključak jednožilnog grijaćeg kabela tipa SPCA
RU.05.14	Izrada priključka jednožilnog grijaćeg kabela tipa GSC
RU.05.15	Izrada priključka i završetka samoregulirajućeg grijaćeg kabela tipa SRHP
RU.05.18	Izrada T-spoja dvožilnog grijaćeg kabela tipa SSAP
RU.05.19	Izrada T-spoja samoregulirajućeg grijaćeg kabela tipa Gte
RU.05.20	Izrada T-spojnice za dvožilne grijaće kabele tipa SSAP
RU.05.21	Izrada T-spojnice za samoregulirajuće grijaće kabele
RU.05.22	Izrada distanci
RU.05.23	Izrada montažnih traka
RU.05.24	Izrada tankih grijaćih mreža
RU.05.25	Izrada nosača grijača tragova
RU.05.26	Izrada grijača tragova
RU.05.27	Izrada X- spojnice za samoregulirajuće grijaće kabele
RU.05.28	Izrada X-spoja za samoregulirajuće grijaće kabele tipa Gte ili FSR

8 IZMJENE U PRIRUČNIKU

IZMJENA	TOČKA U PRIRUČNIKU	OPIS IZMJENE
1	02.11.2009.	Početno izdanje
2	05.02.2010.	Dopuna opisa mjerenja procesa i revizija popisa organizacijskih i radnih uputa

9 RASPODJELA PRIRUČNIKA

FUNKCIJA	IME I PREZIME / SKUPINA
direktor	Tomislav Babić, prof. el.
predstavnik uprave za kvalitetu	Željka Grcić, dipl.ing.el.
glavni tehnolog	Tomislav Rukljač, ing.str.
tehničari	kontrola