

PRIRUČNIK KVALITETE

Revizija	Datum	Izradio	Kontrolirao	Odobrio
03	04.11.2024.	S. Žganec i D. Kačarević	J.Žmegač	Ž. Žmegač

Izjava direktora

Sustav kvalitete primjenjen u AC Group d.o.o. zasniva se na zahtjevima norme ISO 9001:2015, te ima za cilj potpuno ispunjavanje zahtjeva za kvalitetom procesa i usluga, sigurnošću, zaštitom zdravlja i okoliša.

Aktivnosti unutar sustava kvalitete dokumentirane su ovim Priručnikom kvalitete i procedurama koje se u Priručniku navode, čime su jasno utvrđeni opseg i slijed aktivnosti, pripadajuće odgovornosti, ovlaštenja i metode verifikacije.

Potvrđujem da ovaj Priručnik kvalitete opisuje sustav kvalitete koji se obvezno i dosljedno primjenjuje na poslovne i uslužne procese unutar tvrtke AC Group d.o.o.

Direktor

Željko Žmegač

SADRŽAJ:

Izjava direktora.....	2
SADRŽAJ:	3
1. UVOD	5
Procesni pristup.....	5
Kompatibilnost sa drugim sustavima upravljanja	5
Normativne reference	5
2. PODACI O TVRTKI AC Group d.o.o.	6
Osnovni podaci	6
Misija i vizija.....	6
Djelatnost	6
Područje primjene sustava	7
3. POJMOVI I DEFINICIJE	8
Terminološki rječnik	8
POPIS KRATICA	8
4. KONTEKST ORGANIZACIJE.....	9
4.1. Razumijevanje organizacije i njezina konteksta.....	9
4.2. Razumijevanje i očekivanja zainteresiranih strana	11
4.3. Određivanje područja primjene sustava upravljanja kvalitetom.....	12
4.4. Sustav upravljanja i njegovi procesi	12
Vlasnici procesa u AC Group.....	16
AC Group posjeduje glavne i pomoćne procese	16
5. VODSTVO	17
5.1. VODSTVO I OPREDJELJENOST	17
5.2. POLITIKA KVALITETE.....	20

5.3.	Uloge, odgovornosti i ovlaštenja u tvrtki AC Group d.o.o.	21
6.	Planiranje	23
6.1.	Mjere za poduzimanje koraka povezanih s rizicima i prilikama.....	23
6.2.	Ciljevi kvalitete, sigurnosti, zaštite zdravlja i okoliša i planiranje njihova postizanja.....	24
6.3.	Planiranje promjena.....	26
7.	PODRŠKA.....	27
7.1.	Resursi.....	27
7.2.	Osposobljenost	30
7.3.	Svjesnost	30
7.4.	Komunikacija.....	31
7.5.	Dokumentirane informacije	32
8.	RADNI PROCES	35
8.1.	Operativno planiranje i nadzor	35
8.2.	Zahtjevi za proizvode i usluge	35
8.3.	Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga	37
8.4.	Nadzor nad procesima, proizvodima i uslugama pribavljenim od vanjskih.....	37
8.5.	Proizvodnja i pružanje usluga	39
8.6.	Puštanje proizvoda i usluga u promet.....	41
8.7.	Nadzor nad nesukladnim izlazima.....	41
9.	VREDNOVANJE MJERLJIVIH REZULTATA.....	43
9.1.	Praćenje, mjerenje, analiza i vrednovanje	43
9.2.	Interni audit	44
9.3.	Preispitivanje sustava upravljanja kvalitetom	46
10.	POBOLJŠANJE	48
10.1.	Općenito.....	48
10.2.	Nesukladnost i popravna radnja	48

1. UVOD

Priručnik kvalitete usklađuje sustav kvalitete u AC Group d.o.o. sa zahtjevima norme ISO 9001:2015. Namjera Priručnika je izgrađivati, razvijati i poboljšavati sustav upravljanja kvalitetom, a da se poveže sustav kvalitete prema zahtjevima navedene norme sa zahtjevima koji proizlaze iz zakonske regulative.

Po strukturi, u najvećem dijelu teksta prati poglavlja norme ISO 9001:2015.

Za detaljnija pojašnjenja aktivnosti i procesa Priručnik se poziva na dokumentirane postupke, radne upute i obrazce, koji zajedno s Priručnikom predstavljaju jedinstvenu dokumentaciju sustava.

Priručnik u cjelini, niti bilo koji njegov dio ne smiju se umnožavati ni distribuirati bez dopuštenja AC Group d.o.o.

Procesni pristup

Rad u skladu sa normom promovira usvajanje procesnog pristupa pri razvoju, implementaciji i poboljšavanju djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom, kako bi se povećalo zadovoljstvo korisnika usluge ispunjavanjem zahtjeva korisnika.

Primijenjen je procesni pristup primjenom sustava procesa u tvrtkama, zajedno sa identifikacijom i međusobnim djelovanjem tih procesa i upravljanje njima u cilju postizanja željenog rezultata.

Kompatibilnost sa drugim sustavima upravljanja

Tijekom razvoja norme ISO 9001:2015, primjerena je pažnja dana odredbama ISO 14001:2015 kako bi se povećala kompatibilnost ove dvije norme na dobrobit korisnika i omogućava tvrtki da prilagodi i integrira vlastiti sustav upravljanja s ostalim odgovarajućim zahtjevima sustava upravljanja.

Normativne reference

Za reference označene datumom, primjenjivo je samo navedeno izdanje. Za reference koje nisu označene datumom, primjenjivo je posljednje izdanje referentnog dokumenta.

2. PODACI O TVRTKI AC Group d.o.o.

Osnovni podaci



Ulica braće Krajanski 22, 42000 Varaždin, HRVATSKA

Tel.: +385 (0)42 716 038

Web stranica: <https://www.ac-group.hr/>, e-mail: info@ac-group.hr

OIB:02688887270

MB:01686305

Misija i vizija

NAŠA MISIJA jest razvijanje i održavanje poslovnih odnosa s domaćim i stranim partnerima osiguravajući visoke standarde kvalitete iz područja montaža industrijske opreme, montaža i programiranje robotskih linija i elektromontaže, koji se temelje na dugogodišnjem znanju i tradiciji, inovativnosti te snažnoj društvenoj odgovornosti i povjerenju u uspješnu provedbu svih poslova.

NAŠA VIZIJA jest postati vodeća međunarodna kompanija u pružanju cjelovite i kvalitetne usluge montaže industrijske opreme, montaže i programiranje robotskih linija i elektromontaže prije svega jačanjem pozicija na stranim tržištima, ugovaranjem novih poslova i prodorom na nova tržišta, a sve na osnovama dugogodišnje tradicije, znanja, konkurentnosti, inovativnosti i pouzdanosti.

Djelatnost

AC Group d.o.o. bavi se djelatnostima:

- montaža industrijske opreme

- montaža i programiranje robotskih linija
- elektromontaža
- autocentar
- čišćenje DPF filtera

Prilog 1. Organizacijska shema AC Group d.o.o.

Područje primjene sustava

Sustav upravljanja kvalitetom, sigurnosti, zaštitom zdravlja i okoliša u AC Group d.o.o. obuhvaća dokumentirane opise svih normom zahtijevanih postupaka:

- Upravljanje dokumentiranim informacijama,
- Interni audit sustava kvalitete,
- Upravljanje nesukladnostima i popravne/preventivne radnje,
- Upravinu ocjenu,
- Ciljeve i programe kvalitete, sigurnosti, zaštite zdravlja i okoliša,
- Evidenciju i istraživanje nesreća na radu,

Ovim dokumentiranim postupcima osigurana je dokumentiranost sustava, njegovo stalno preispitivanje i unapređivanje.

Osim navedenih, opisani su temeljni uslužni procesi koji se odvijaju u tvrtki:

- Upravljanje nabavom i čuvanjem robe – opisuje aktivnosti koje osiguravaju nabavu limova, profila, cijevi i drugih proizvoda, koji su predmet poslovanja tvrtke, sukladno potrebama i očekivanjima korisnika,

Izostavljanja

Zahtjevi točke 8.3 Projektiranje i razvoj, norme ISO 9001:2015 nije primjenjiv u našoj tvrtki i zbog toga se ne obrađuju u našem sustavu upravljanja kvalitetom.

Te zahtjeve norme isključujemo u procesu certifikacije sustava upravljanja kvalitetom, sukladno točki 1.2 Primjena norme ISO 9001:2015.

3. POJMOVI I DEFINICIJE

Terminološki rječnik

Misija – izjava koja objašnjava svrhu postojanja poliklinike

Vizija – izjava koja objašnjava kako bi AC Group d.o.o. trebala izgledati u budućnosti

Politika – načela, pravila za djelovanje i postupci koje AC Group d.o.o. primjenjuju kako bi ostvarila postavljene ciljeve

Dugoročni ciljevi – ciljevi koji se žele ostvariti u daljoj budućnosti (obično 3 – 5 godina)

Djelotvornost – odnos između postignutih rezultata i upotrijebljenih resursa

POPIS KRATICA

NAZIV	KRATICA
Radna procedura	RP
Radna uputa	RU
Master lista	ML
Obrazac	OB
Planovi	PL
Priručnik	PK
Zapisi	ZA
Direktor	D
Predstavnik uprave za kvalitetu i HSE	PU
Interni audit	IA

4. KONTEKST ORGANIZACIJE

4.1. Razumijevanje organizacije i njezina konteksta

AC Group d.o.o. utvrdila je čimbenike iz vanjskog i unutarnjeg okruženja koji su relevantni kod određivanja strateškog smjera obje tvrtke, te mogu utjecati na ostvarivanje očekivanih rezultata sustava kvalitetom.

Pri tome se koristila SWOT metodu. Zapis o SWOT analizi utvrđuje te čimbenike.

Kontekst AC Group d.o.o.



Čimbenici iz vanjskog okruženja: zakonodavstvo države, revizija, nadzor porezne uprave
Zakon. Države: promjena zakona utječe na poslovanje firme, firma mora poslovati prema zakonodavstvu (npr. Promjena Zakona o radu, revizija Ugovora o radu, pravilnika o radu)
Revizija: firma postaje obveznik revizije prema postavljenim kriterijima, odabir revizorske kuće koja će provoditi reviziju
Nadzor porezne uprave: početkom godine najavljen dolazak poreznog nadzora (pitati Snježanu)
Poslovanje sa bankama

Čimbenici iz unutarnjeg okruženja: investicije (npr. Izgradnja proizvodne hale, kupnja strojeva), fluktuacija radne snage (manjak stručne radne snage na tržištu rada).
Investicije: izgradnja nove proizvodne hale zbog povećanja posla i širenje na strana tržišta (proizvodnja). Za vrijeme pripreme projekta kao i same izgradnje hale, donešena je odluka da se za to vrijeme proizvodnja preseli u veći i adekvatniji prostor.
Fluktuacija radne snage: zbog manjka radne snage i fluktuacije, potreba je doškolovanja postojećeg kadra, privlačenje novog kadra (prezentacija firme po školama, potpisivanje stipendija sa srednjoškolcima – maturantima).

4.2. Razumijevanje i očekivanja zainteresiranih strana

Zbog utjecaja ili mogućeg utjecaja na sposobnost tvrtke za dosljednu isporuku proizvoda i pružanje usluga koji ispunjavaju zahtjeve kupaca i zahtjeve zakona i propisa, AC Group d.o.o. je utvrdila:

- a) zainteresirane strane koje su bitne za sustav upravljanja kvalitetom;
- b) zahtjeve zainteresiranih strana koji su bitni za sustav upravljanja kvalitetom.

Analiza očekivanja i potreba zainteresiranih strana uključila je korisnike usluga, zaposlenike, Direktora, partnere i zakonodavaca. Neprekidno se radi na pojačavanju utjecaja zainteresiranih strana, tako da njihov zahtjev ili interes bude zaštićen.

Zainteresirane strane:

- zaposlenici,
- lokalna zajednica, državna tijela
- kupci,
- dobavljači,
- banke, financijske institucije,
- Uprava (vlasnici)

Očekivanja zainteresiranih strana:

- Očekivanja zaposlenika: stabilnost firme, redovna primanja, dobar međuljudski odnos, stimulacije na temelju rada.
- Očekivanja lokalna zajednica, državna tijela: plaćanja prireza i poreza, održavanje raznih sportskih udruga, i neprofitnih organizacija unutar lokane zajednice, donacije lokalnim udrugama, plaćanje poreza na dobit i ostalih poreza koji se primjenjuju na poslovanje firme
- Očekivanja kupaca: isporučena roba mora biti kvalitetna, rok isporuke prema dogovoru, prihvaljiva cijena, profesionalnost u komunikaciji, brzo reagiranje na reklamaciju, izvršavanje ugovornih obaveza u zadanim rokovima
- Dobavljači: plaćanje naručene robe ili usluge, profesionalnost u komunikaciji, pravovremeno naručivanje
- Banke i financijske institucije: stabilnost poslovanja i solventnost organizacije, redovnu isplatu rata kredita i premija osiguranja, suradnja sa financijskim institucijama

- Uprava (vlasnici): ostavriavanje prihoda, ostvarivanje dobiti, angažiranost svih strana i sudionika organizacije za poboljšanjem procesa

4.3. Određivanje područja primjene sustava upravljanja kvalitetom

AC Group d.o.o. je odredila granice i primjenjivost sustava upravljanja kvalitetom kako bi utvrdila njegovo područje primjene.

Pri određivanju tog područja primjene, AC Group d.o.o. je razmotrila:

- a) vanjska i unutarnja pitanja koja su spomenuta u 4.1;
- b) zahtjeve odgovarajućih zainteresiranih strana koji su spomenuti u 4.2;
- c) proizvode i usluge koje AC Group d.o.o. nudi.

Sustav upravljanja kvalitetom, sigurnosti, zaštitom zdravlja i okoliša primjenjuje se na montažu industrijske opreme.

4.4. Sustav upravljanja i njegovi procesi

Sustav upravljanja kvalitetom, sigurnosti, zaštitom zdravlja i okoliša **AC Group d.o.o.** predstavlja organiziranu strukturu odgovornosti, aktivnosti, resursa i metoda kojima osigurava sposobnost ispunjavanja zahtjeva partnera za kvalitetom usluga.

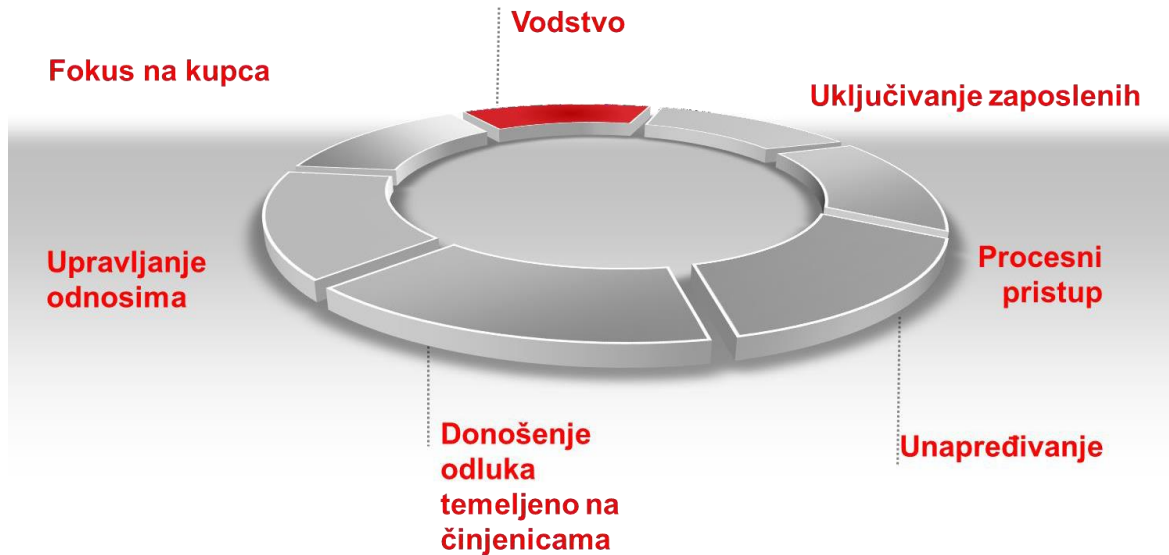
AC Group d.o.o. razvila je, uspostavila i implementirala sustav upravljanja kvalitetom, sigurnosti, zaštitom zdravlja i okoliša kako bi osigurali ispunjenje svih ciljeva i politike kvalitete.

U ostvarivanju tih zahtjeva, AC Group d.o.o. primjenjuju faze od inicijalne identifikacije zahtjeva do konačnog zadovoljstva i očekivanja korisnika:

- utvrđivanje potreba i očekivanja partnera i ostalih interesnih strana
- uspostavljanje politike i ciljeva kvalitete, sigurnosti, zaštite zdravlja i okoliša
- utvrđivanje procesa i odgovornosti potrebnih za ispunjavanje ciljeva kvalitete, sigurnosti, zaštite zdravlja i okoliša
- određivanje i osiguranje resursa učinkovitosti i efikasnosti svakog procesa
- primjena postavljenih mjerenja za utvrđivanje učinkovitosti i efikasnosti svakog procesa
- utvrđivanje načina sprečavanja nesukladnosti te uklanjanja njihovih uzroka
- uspostavljanje i primjena procesa za kontinuirano poboljšanje sustava kvalitete.

Da bi ostvarili djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom, sigurnosti, zaštitom zdravlja i okoliša, u tvrtkama se kontinuirano osigurava razumijevanje svih aktivnosti, koje su dokumentirane i kontrolirane i na temelju njih radi sukladno pravilima struke, zakonskih zahtjeva, te procedurama i radnim uputama norme ISO 9001:2015 i SCC-VAZ 2021.

Četiri su glavna poglavlja koji sačinjavaju normu ISO 9001:2015, i koja su temelj sustava upravljanja kvalitetom, sigurnosti, zaštitom zdravlja i okoliša, ali ipak najvažniji element je uključenost sviju na temelju vodstva, opredjeljenja i aktivnog sudjelovanja najviše uprave u razvijanju i održavanju učinkovitosti i uspješnosti sustava kvalitete, sigurnosti, zaštite zdravlja i okoliša kako bi se ostvarile koristi za sve zainteresirane strane.

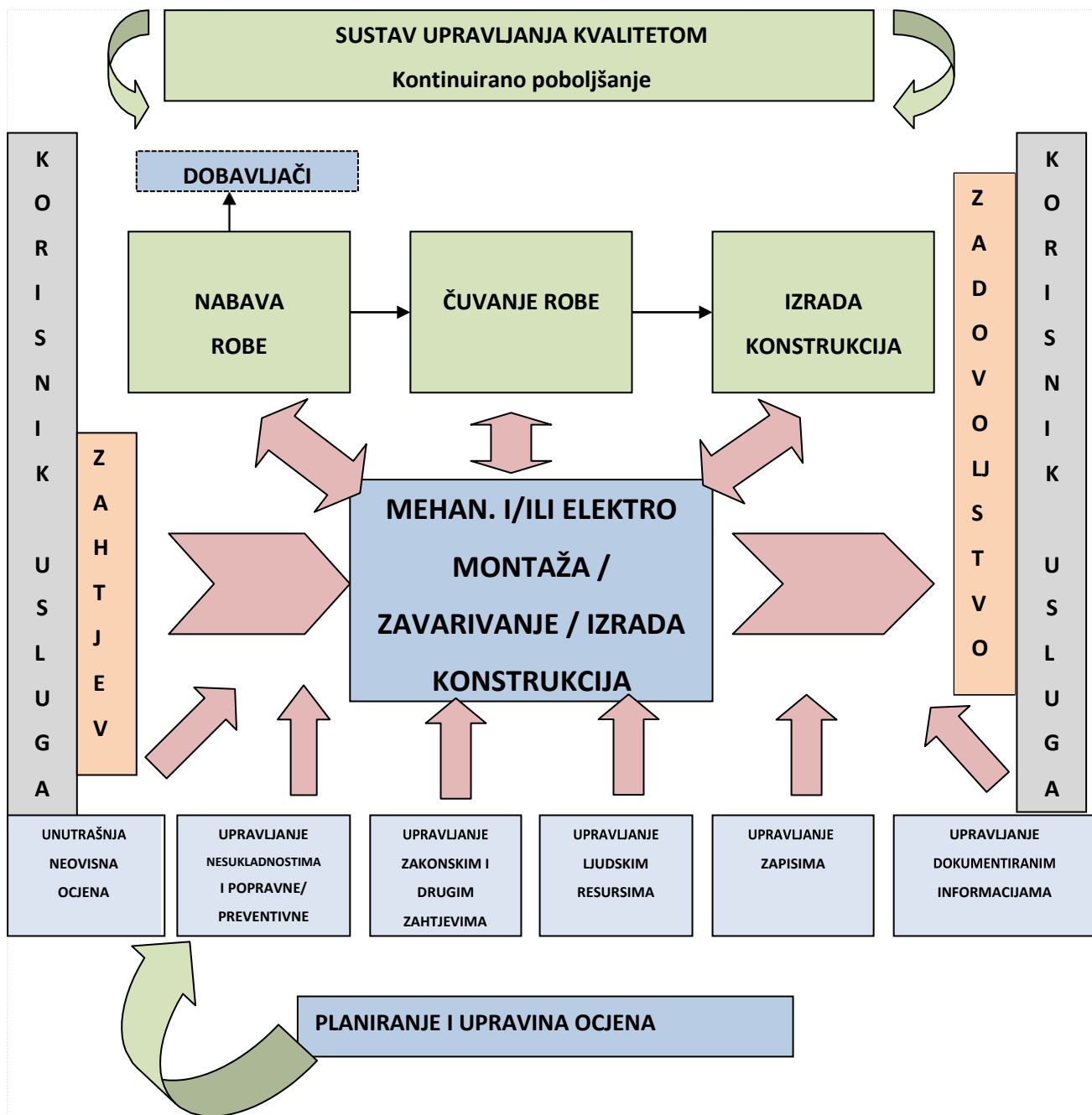


AC Group d.o.o. primijenila je, uspostavila, održava i neprekidno poboljšava sustav upravljanja kvalitetom, sigurnosti, zaštitom zdravlja i okoliša, uključujući potrebne procese i njihove međusobno djelovanje u skladu sa zahtjevima ove međunarodne norme.

AC Group d.o.o. je odredila procese potrebne za sustav upravljanja kvalitetom, sigurnosti, zaštitom zdravlja i okoliša i njihovu primjenu u cijeloj poliklinici:

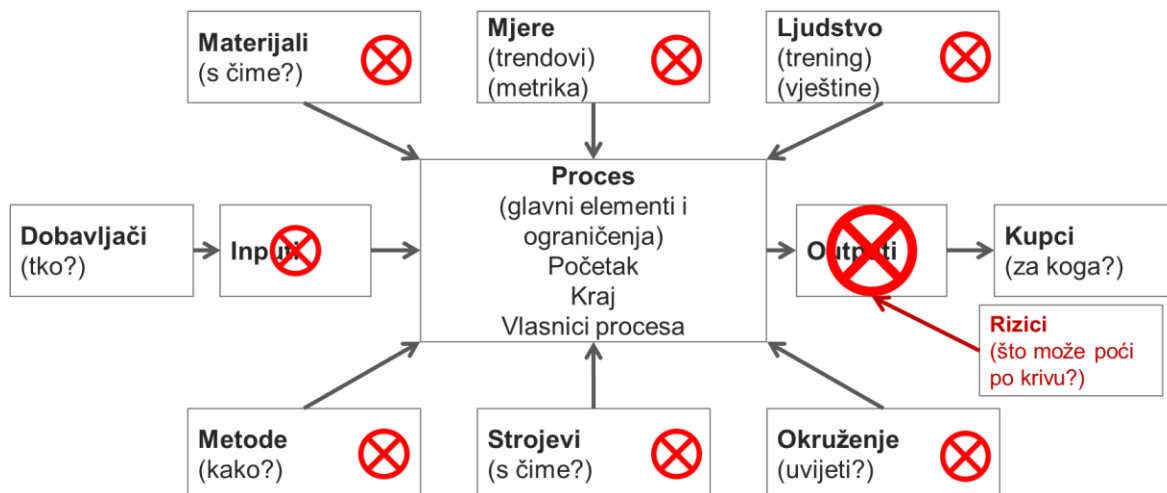
- a) Utvrđeni su potrebni ulazi i očekivani izlazi procesa;
- b) Utvrđen je redoslijed i međudjelovanja procesa;
- c) Utvrđeni su i primijenjeni kriteriji i metode (uključujući praćenje, mjerenja i s tim povezane pokazatelje uspješnosti) potrebne za osiguranje djelotvorne provedbe i nadzora nad tim procesima;
- d) Utvrđeni su resursi potrebni za te procese i osigurane njihove raspoloživosti;
- e) Dodijeljene su odgovornosti i ovlaštenja za te procese;
- f) poduzeti su koraci povezani sa rizicima i prilikama utvrđenim u skladu sa zahtjevima iz 6.1;
- g) vrednovani su procesi i provedene moguće promjene potrebne da bi ti procesi postigli predviđene rezultate;
- h) procesi i sustav upravljanja kvalitetom se kontinuirano poboljšavaju.

Shema procesa:



AC Group d.o.o. je prepoznala postupke i aktivnosti koji su povezani sa utvrđenim značajnim zahtjevima normi, a u skladu sa politikom i općim i pojedinačnim ciljevima kako bi se provodili u kontroliranim uvjetima opisanim u postupcima i radnim uputama.

UPRAVLJANJE PROCESIMA



Vlasnici procesa u AC Group

- Voditelj ljudskih potencijala
- Voditelj računovodstva i financija
- Voditelj proizvodnje
- Voditelj nabave i logistike
- Voditelj projekata
- Voditelj marketinga
- Voditelj prodaje
- Voditelj servisa

AC Group posjeduje glavne i pomoćne procese

Glavni procesi:

- Montaža industrijske opreme
- Mehanička montaža
- Elektro montaža
- Zavarivanje
- Izrada metalnih konstrukcija

Pomoćni procesi:

- Logistika
- Nabava
- Skladište
- Održavanje
- Oglašavanje

5. VODSTVO

5.1. VODSTVO I OPREDJELJENOST

5.1.1. Općenito

Uprava svoju opredjeljenost za razvoj i primjenu sustava upravljanja kvalitetom, sigurnosti, zaštitom zdravlja i okoliša te neprekidno poboljšavanje istog, realizira putem:

- Utvrđene su jasne odgovornosti za sve uposlenike, te odgovarajuća ovlaštenja i znanja za ispunjenje tih odgovornosti, kao i razvijanje svijesti o značaju i utjecaju njihovog rada na kvalitetu.
- Utvrđeni su svi procesi koji se odnose na djelatnost upravljanja, osiguranja sredstava, nadzora i ostvarenja proizvoda i usluga.
- Dokumentirane su i primijenjene metode koje osiguravaju djelotvorno planiranje, upravljanje i rad tih procesa te njihovo stalno poboljšavanje.
- Prate se troškovi na projektima s ciljem smanjenja istih zbog loše izvedenih procesa, dajući naglasak na planiranje i sprječavanje, a ne otklanjanje neispravnosti.
- Poštivanje najviših standarda i najbolje prakse industrije na području zaštite zdravlja i sigurnosti.
- Implementacija i poboljšanje specifičnih zahtjeva vezanih za zaštitu zdravlja i sigurnost.
- Trening i podizanje svijesti naših zaposlenika i vanjskih izvođača po pitanju sigurnosti i zaštite zdravlja.
- Kontinuirani nadzor nad opasnostima te aktivna primjena principa prevencije.
- Korištenje sustava upravljanja koji u provedbi mjera smanjuje sve rizike po zdravlje i sigurnost.
- Sprječavanje nesreća i profesionalnih bolesti.
- Analiza nezgoda i nesreća na radu te poduzimanje mjera kako bi se izbjeglo njihovo ponavljanje.
- Najviši standardi djelovanja i brzog odziva u izvanrednim situacijama.
- Registriranje i otvorena komunikacija po pitanju naše učinkovitosti vezane uz sigurnost na radu.
- Kontinuirano poboljšanje naših znanja i vještina na svim razinama.

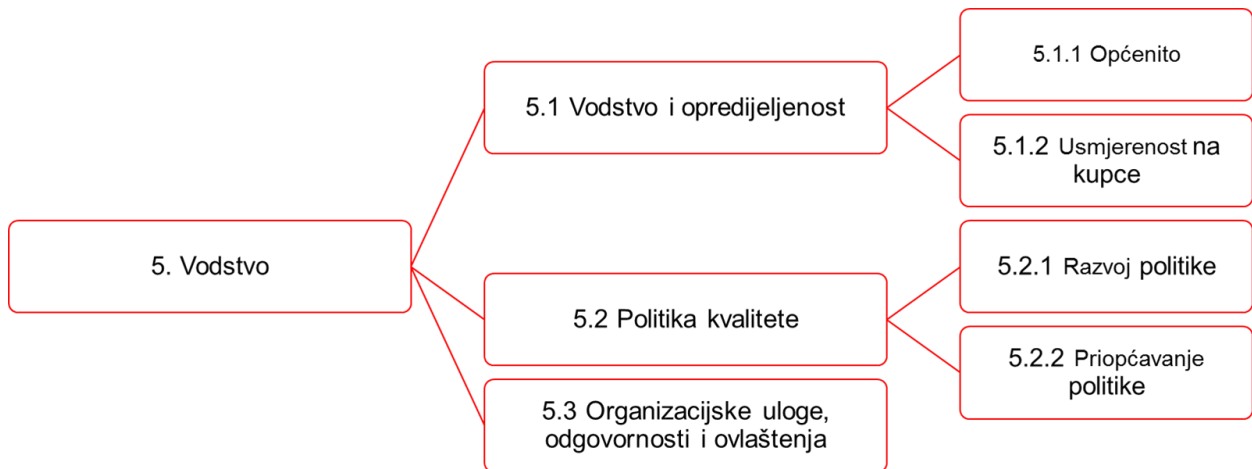
- Trajno razmišljanje i ponašanje na siguran i okolišu prihvatljiv način radi zaštite nas samih, naših vanjskih izvođača i okoliša.
- Savjetovanje i suradnja sa zaposlenicima i zainteresiranim stranama.
- Potpuna usklađenost sa svim važećim propisima i zakonima po pitanju zaštite okoliša.
- Integracija zaštite okoliša u sve druge razvojne politike.
- Istraživanje i stručno djelovanje po pitanju ugradnje načela zaštite okoliša u sve radove, uz podizanje svijesti o potrebi očuvanja okoliša.
- Optimizirana upotreba prirodnih resursa, gospodarenje otpadom te preventivno djelovanje radi minimiziranja utjecaja na okoliš naše proizvodnje te ostalih usluga.
- Integriranje načela zaštite okoliša u postupke planiranja i donošenja odluka
- Upoznavanje dobavljača i drugih poslovnih partnera s načelima zaštite okoliša te njihovo poštivanje prilikom međusobne suradnje.
- Sustavno i stalno poboljšavanje naše izvedbe kroz sustav upravljanja zaštitom okoliša, koji će biti podržan obrazovnim programima i treninzima zaposlenika te objavljivanjem godišnjih ciljeva.

Primjena

Opredjeljenje uprave u postizanju ciljeva kvalitete, sigurnosti, zaštite zdravlja i okoliša, odnosi se na sve utvrđene procese i postupke koji su namijenjeni za opće planiranje, praćenje i upravljanje aktivnostima koji utječu na kvalitetu, sigurnost, zaštitu zdravlja i okoliša. Uključuju procese na aktivnosti upravljanja, osiguranja resursa, realizaciju proizvoda i mjerenje. Dio su poslovnika prikazanih kroz poglavlja od 5. do 8.

Odgovornosti

Direktor **AC Group d.o.o.** odgovoran je u dokazivanju opredijeljenosti kvaliteti i u podržavanju menadžmenta u ostvarivanju te opredijeljenosti.

**Pridruženi dokumenti:**

1. Politika kvalitete
2. OB04 Ciljevi i programi upravljanje kvalitetom

5.1.2. USMJERENOST NA KUPCA

Uprava je dokazala vodstvo i opredijeljenost s obzirom na usmjerenost na kupca osiguravajući:

- a) da se utvrde zahtjevi kupca i primjenjivi zahtjevi zakona i propisa, da budu razumljivi i da ih se dosljedno ispunjava;
 - b) da se utvrde rizici i prilike koji mogu utjecati na sukladnost proizvoda i usluga i na sposobnost povećanja zadovoljstva klijenta i da se poduzmu koraci povezani s tim rizicima i prilikama;
 - c) da se održava usmjerenost na povećanje zadovoljstva klijenta.
- Uprava svojim svakodnevnim djelovanjem osigurava visok stupanj usluge svim korisnicima usluga mehaničke i električne montaže, zavarivanja i izrade konstrukcija, osigurava da su njihovi zahtjevi utvrđeni i ispunjeni.

Pridruženi dokumenti:

1. OB-02 Izvještaj o nesukladnosti
2. OB-01 Anketni upitnik o zadovoljstvu korisnika usluga
3. ZA-03 Zapis o nesukladnosti i korektivnoj radnji

5.2. POLITIKA KVALITETE

5.2.1. Uspostavljanje politike kvalitete, sigurnosti, zaštite zdravlja i okoliša

Uprava je odgovorna i osigurava da politika upravljanja kvalitetom, sigurnosti, zaštitom zdravlja i okoliša:

- a) bude primjerena svrsi i kontekstu tvrtki AC Group d.o.o. i podržava njeno strateško usmjerenje;
- b) pruža okvir za postavljanje ciljeva kvalitete, sigurnosti, zaštite zdravlja i okoliša
- c) uključuje opredijeljenost za ispunjavanje primjenjivih zahtjeva;
- d) uključuje opredijeljenost za neprekidno poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom, sigurnošću, zaštitom zdravlja i okoliša.

5.2.2. Obavještavanje o politici kvalitete, sigurnosti, zaštite zdravlja i okoliša

Politika kvalitete, sigurnosti, zaštite zdravlja i okoliša je:

- a) raspoloživa i održavana kao dokumentirana informacija;
- b) priopćena, shvaćena i primijenjena unutar tvrtke AC Group d.o.o.;
- c) prema potrebi raspoloživa odgovarajućim zainteresiranim stranama.

Primjena

Uprava će usmjeravati djelatnike da u svojem radu primjenjuju odrednice sustava kvalitete, da posluju prema utvrđenim postupcima te vode evidenciju o poslovanju. Politika kvalitete AC Group d.o.o. veže se uz ciljeve poslovanja.

Odgovornosti

Direktor ima potpunu odgovornost u uspostavljanju, primjeni i održavanju ove aktivnosti.

5.3. Uloge, odgovornosti i ovlaštenja u tvrtki AC Group d.o.o.

Uprava je osigurala da unutar AC Group d.o.o. budu dodijeljene, priopćene i shvaćene odgovornosti i ovlaštenja za odgovarajuće uloge.

Uprava je dodijelila odgovornosti i ovlaštenja za:

- a) osiguravanje da sustav upravljanja kvalitetom, sigurnosti, zaštitom zdravlja i okoliša bude sukladan zahtjevima ove međunarodne norme;
- b) osiguravanje da procesi isporučuju predviđene izlaze;
- c) izvještavanje o mjerljivim rezultatima sustava upravljanja kvalitetom, sigurnosti, zaštitom zdravlja i okoliša i o mogućnostima za poboljšanje (vidjeti 10.1), a posebno za izvještavanje prema upravi;
- d) osiguravanje promicanja usmjerenosti na klijenta u obje tvrtke;
- e) osiguravanje da se održi cjelovitost sustava upravljanja kvalitetom, sigurnosti, zaštitom zdravlja i okoliša u slučaju planiranja i provedbe promjena u sustavu upravljanja kvalitetom.

Direktor ima potpunu odgovornost u uspostavljanju, primjeni i održavanju ove aktivnosti.

Uprava AC Group d.o.o. je definirala uloge i njihove međusobne odnose, odgovornosti i ovlaštenja u cilju izgradnje djelotvornog upravljanja kvalitetom, sigurnošću, zaštitom zdravlja i okoliša, a te informacije o tome su priopćene unutar obje tvrtke.

Pridruženi dokumenti:

1. Politika kvalitete

Odgovornosti

NAZIV FUNKCIJE	ZADUŽENJA
Predstavnik uprave za kvalitetu i HSE	Osigurava sve resurse za primjenu sustava upravljanja kvalitetom, sigurnosti, zaštitom zdravlja i okoliša. Rukovodi godišnjim pregledima sustava kvalitete od strane uprave. Postavlja planove na nivou tvrtke.

Predstavnik uprave za kvalitetu i HSE	Brine se o dokumentiranosti sustava kvalitete. Izrađuje dokumente i obrasce sustava kvalitete Distribuiraju revidirane dokumente i obrasce sustava kvalitete, sigurnosti, zaštite zdravlja i okoliša svim zainteresiranim stranama. Planira, organizira i provodi interne audite
Interni auditori	Provodi unutarnju ocjenu kvalitete i nezavisno ispitivanje s ciljem utvrđivanja jesu li radnje i rezultati koji proizlaze iz njih sukladni s utvrđenim ciljevima i donesenim odredbama. Utvrđuje jesu li odredbe prikladne za postizanje ciljeva te jesu li one stvarno provedene.

6. Planiranje

6.1. Mjere za poduzimanje koraka povezanih s rizicima i prilikama

Prilikom planiranja sustava upravljanja kvalitetom, sigurnošću, zaštitom zdravlja i okoliša, AC Group d.o.o. su razmotrili pitanja iz 4.1 i zahtjeve iz 4.2 te odredili rizike i prilike s obzirom na koje korake treba poduzeti kako bi se:

- a) zajamčilo da sustav upravljanja kvalitetom, sigurnošću, zaštitom zdravlja i okoliša može ostvariti predviđene rezultate;
- b) poboljšali poželjni učinci;
- c) spriječile ili umanjile neželjene posljedice
- d) postigla poboljšanja

AC Group d.o.o. planira:

- mjere za poduzimanje koraka povezanih sa rizicima i prilikama
- način na koji je integriran i uvedene mjere u procese sustava upravljanja i vrednovana djelotvornost tih mjera

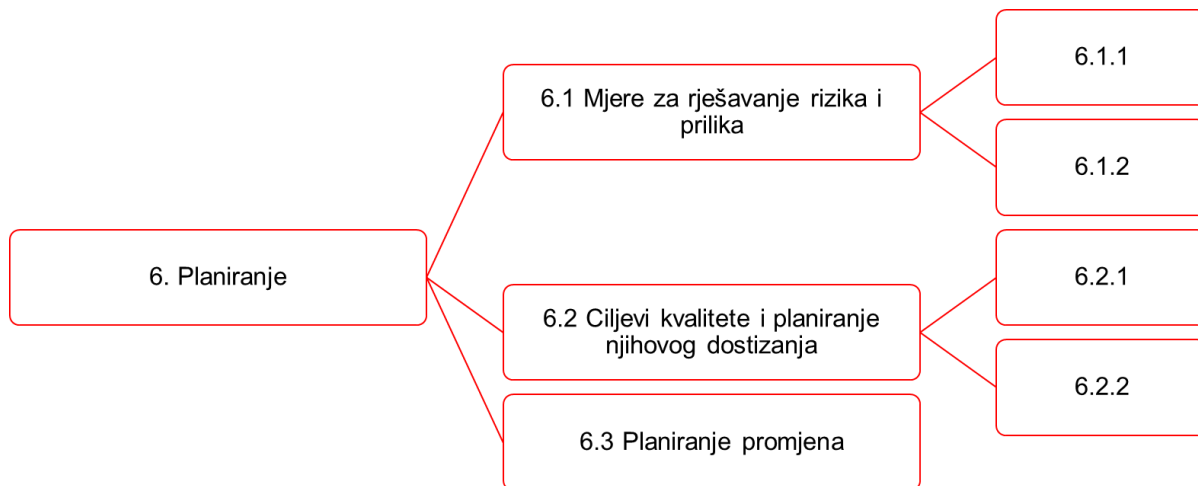
Mjere koje su na raspolaganju pri radu sa rizicima i prilikama su:

- Izbjegavanje rizika
- Preuzimanje rizika kako se ne bi propustila prilika,
- Uklanjanje izvora rizika
- Mijenjanje vjerojatnosti za rizik ili njegovih posljedica
- Dijeljenje rizika ili zadržavanje rizika nakon odlučivanja uz sagledavanje problema.

Pridruženi dokumenti:

1. RP-09 Upravljanje rizicima i prilikama
2. RP-06 Upravljanje promjenama
3. OB-04 Faktori procjene i analize rizika
4. ZA-13 Upravljanje rizicima

Prilog 2. Swot analiza



6.2. Ciljevi kvalitete, sigurnosti, zaštite zdravlja i okoliša i planiranje njihova postizanja

Primjenom planiranja i upravine ocjene, uprava osigurava da ciljevi upravljanja kvalitetom, sigurnošću, zaštitom zdravlja i okoliša uključujući one koji su potrebni za ispunjavanje zahtjeva za proizvod, budu uspostavljeni na odgovarajućim funkcijama i razinama u obje tvrtke. Ciljevi upravljanja kvalitetom, sigurnošću, zaštitom zdravlja i okoliša moraju biti mjerljivi i u skladu s politikom upravljanja kvalitetom.

Ciljevi upravljanja kvalitetom, sigurnošću, zaštitom zdravlja i okoliša su:

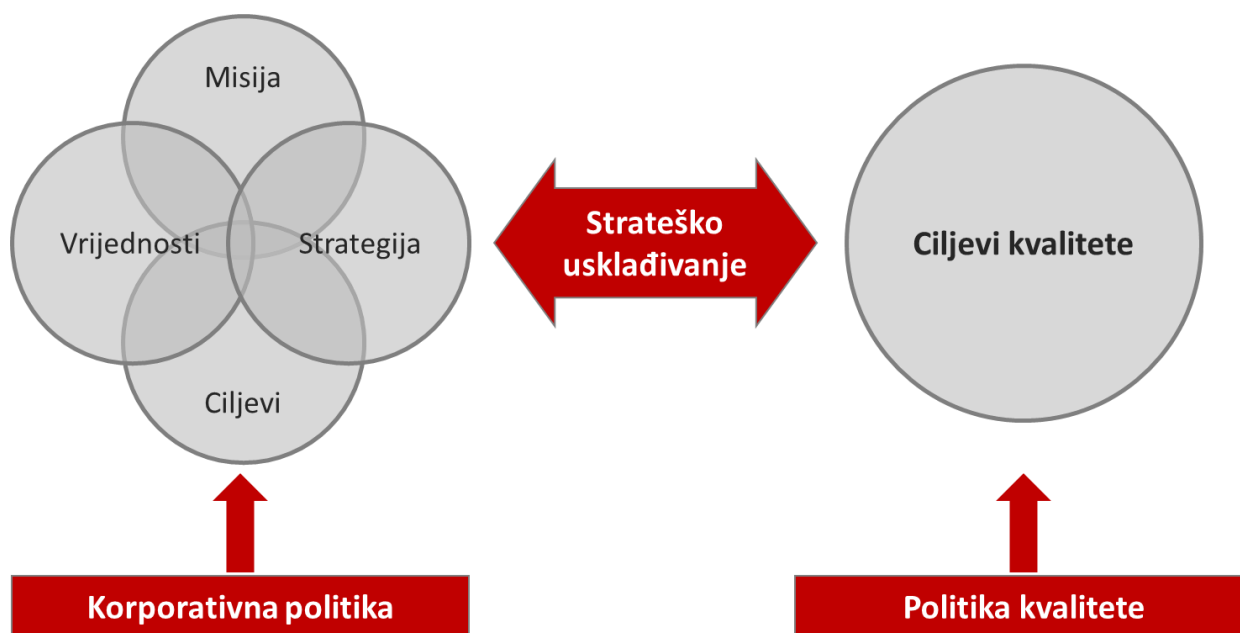
- a) u skladu s politikom kvalitete;
- b) mjerljivi;
- c) primjenjivi obzirom na zakonske i ostale zahtjeve
- d) bitni za sukladnost proizvoda i usluga i za povećanje zadovoljstva kupaca
- e) praćeni
- f) priopćeni
- g) po potrebi se posuvremenjuju

AC Group d.o.o. održava dokumentirane informacije o ciljevima kvalitete.

Pri planiranju načina postizanja ciljeva kvalitete, sigurnosti, zaštite zdravlja i okoliša, AC Group d.o.o. je odredila:

- a) što će se učiniti;
- b) koji će resursi biti potrebni;
- c) tko će biti odgovoran;
- d) kada će se to završiti;
- e) kako će se vrednovati rezultati.

AC Group d.o.o. je uspostavila ciljeve kvalitete, sigurnosti, zaštite zdravlja i okoliša na relevantnim funkcijama i razinama unutar poliklinike. Ti ciljevi kvalitete su konzistentni sa politikom kvalitete i opredijeljenosti za kontinuiranim poboljšanjem. Ciljevi kvalitete uključuju one aktivnosti koje su potrebne u ispunjavanju zahtjeva korisnika za proizvodom ili uslugom.



Pridruženi dokumenti:

1. ZA-05 Ciljevi i programi kvalitete, zaštite zdravlja, sigurnosti na radu i zaštita okoliša

6.3. Planiranje promjena

Kada AC Group d.o.o. utvrdi potrebu za promjenama u sustavu upravljanja kvalitetom, promjene se provode planski (vidjeti 4.4).

AC Group d.o.o. je razmotrila:

- a) svrhu promjena i njihove moguće posljedice;
- b) cjelovitost sustava upravljanja kvalitetom;
- c) raspoloživost resursa;
- d) dodjelu i preraspodjelu odgovornosti i ovlaštenja.

Pridruženi dokumenti:

- 1. RP-06 Upravljanje promjenama
- 2. ZA-07 Zahtjev za promjenom

7. PODRŠKA

7.1. Resursi

7.1.1. Općenito

AC Group d.o.o. je odredila i osigurala resurse potrebne za uspostavu, primjenu, održavanje i neprekidno poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom, sigurnosti, zaštitom zdravlja i okoliša.

AC Group d.o.o. je razmotrila:

- a) sposobnosti i ograničenja postojećih unutarnjih resursa;
- b) što treba pribaviti od vanjskih dobavljača
- c) primijenu i održavanje sustava upravljanja kvalitetom, sigurnosti, zaštitom zdravlja i okoliša, i neprekidno poboljšava njegovu učinkovitost i
- d) povećavanje zadovoljstva korisnika usluga ispunjavanjem njegovih zahtjeva.

7.1.2. Ljudi

AC Group d.o.o. je odredila i osigurala osobe potrebne za djelotvornu primjenu sustava upravljanja kvalitetom i za odvijanje svojih procesa i nadzor nad njima.

Radnici koji obavljaju poslove koji utječu na kvalitetu proizvoda su osposobljeni/kompetentni na temelju odgovarajućeg školovanja, izobrazbe, vještina i iskustva.

Kako bi se to postiglo utvrđeno je slijedeće:

- a. definirana je potrebna razinu kompetentnosti za svako radno mjesto u pogledu odgovarajućeg školovanja, izobrazbe, vještina i iskustva,
- b. Kontinuirano se provodi i dodatna izobrazbu radnika, a zapisi se vode na ZA-09 Plan edukacije djelatnika,
- c. provodi se vrednovanje učinkovitosti obavljene izobrazbe te održavaju odgovarajući zapisi o školovanju, izobrazbi, vještinama i iskustvu,
- d. politikom upravljanja kvalitetom, s kojom su upoznati svi radnici, naglašava se važnost i značenje njihovog rada te načina na koji oni pridonose ostvarivanju ciljeva kvalitete

7.1.3. Infrastruktura

AC Group d.o.o. je odredila, osigurala i održava infrastrukturu potrebnu za odvijanje svojih procesa i za postizanje sukladnosti proizvoda i usluga.

Infrastruktura uključuje

- a) zgrade i pridružene komunalne usluge;
- b) opremu, uključujući računalnu opremu i programe;
- c) prijevozna sredstva;
- d) informacijsku i komunikacijsku tehnologiju.

7.1.4. Okruženje za odvijanje procesa

AC Group d.o.o. je odredila, osigurala i održava okruženje potrebno za odvijanje svojih procesa i za postizanje sukladnosti proizvoda i usluga.

Prikladno okruženje može biti kombinacija ljudskih i fizičkih čimbenika, kao što su:

- a) društveni (npr. Ne diskriminirajući, smireni, bez sukoba);
- b) psihološki (npr. smanjivanje stresa, prevencija preopterećenosti na poslu, zaštita u emocionalnom smislu);
- c) fizički (npr. temperatura, grijanje, vlažnost, rasvjeta, strujanje zraka, higijena, buka).

Pridruženi dokumenti:

1. ZA-09 Plan edukacije radnika

7.1.5. Resursi za praćenje i mjerenje

AC Group d.o.o. je odredila i osigurala resurse potrebne za osiguranje valjanih i pouzdanih rezultata pri praćenju i mjerenju radi verifikacije sukladnosti proizvoda i usluga sa zahtjevima.

AC Group d.o.o. je osigurala da su resursi:

- a) prikladni za određenu vrstu aktivnosti praćenja i mjerenja koja se poduzima;
- b) održavani radi osiguranja njihove stalne prikladnosti za namjenu.

AC Group d.o.o. održavaju primjerene dokumentirane informacije kao dokaz prikladnosti resursa za praćenje i mjerenje za njihovu namjenu.

Mjerna sljedivost

Kada je mjerna sljedivost zahtjev ili je AC Group d.o.o. smatra bitnim dijelom pružanja povjerenja u valjanost rezultata mjerenja, oprema za mjerenje se:

- a) umjerava ili ovjerava, ili oboje, u određenim vremenskim razdobljima ili prije upotrebe, prema mjernim etalonima koji su sljedivi prema međunarodnim ili nacionalnim mjernim etalonima. Kada ne postoje takvi mjerni etaloni, čuva se, kao dokumentirana informacija, osnova koja je primijenjena za umjeravanje i ovjeravanje;
- b) označi kako bi se utvrdio njezin status umjeravanja;
- c) štiti od podešavanja, oštećenja ili propadanja, što bi poništilo status umjeravanja i naknadne rezultate mjerenja.

AC Group d.o.o. utvrđuje je li ugrožena valjanost prethodno dobivenih rezultata mjerenja ako se utvrdi da je oprema za mjerenje neprikladna za svoju namjenu, prema potrebi poduzimaju se odgovarajuće mjere.

Pridruženi dokumenti:

1. RP-08 Nadzor nad mjernom opremom
2. ZA-08 Popis mjerne i kontrolne opreme

7.1.6. Znanje u organizaciji

AC Group d.o.o. je odredila znanje potrebno za odvijanje svojih procesa i postizanje sukladnosti proizvoda i usluga.

To se znanje održava i raspoloživo je u potrebnom opsegu.

Kad poduzima korake koji se odnose na promjene potreba i trendova, AC Group d.o.o. razmatra svoje sadašnje organizacijsko znanje i određuje kako steći ili ostvariti pristup potrebnom dodatnom znanju i obnoviti postojeće.

Znanje u tvrtkama se temelji na:

- a) unutarnjim izvorima (npr. intelektualno vlasništvo, znanje stečeno iskustvom, pouke naučene iz grešaka i uspješnih projekata, prikupljanje i dijeljenje nedokumentiranog znanja i iskustva, rezultati poboljšanja u procesima, proizvodima i uslugama);
- b) vanjskim izvorima (npr. norme, akademska zajednica, konferencije; prikupljanje znanja od klijenata i vanjskih dobavljača).

7.2. Osposobljenost

AC Group d.o.o. je:

- a) odredila potrebnu osposobljenost osobe(a) koje rade pod njihovim nadzorom, koja utječe na mjerljive rezultate i djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom;
- b) osigurala da su te osobe osposobljene na temelju odgovarajućeg obrazovanja, obuke ili iskustva;
- c) gdje je primjenjivo, poduzela mjere za stjecanje potrebne osposobljenosti i vrednuje djelotvornost poduzetih mjera;
- d) sačuvala odgovarajuću dokumentiranu informaciju kao dokaz osposobljenosti.

Pridruženi dokumenti:

- 1. ZA-09 Plan edukacije djelatnika

7.3. Svjesnost

AC Group d.o.o. je osigurala da su osobe koje rade pod njezinim nadzorom upoznate s:

- a) politikom kvalitete, sigurnosti, zaštite zdravlja i okoliša;
- b) odgovarajućim ciljevima kvalitete, sigurnosti, zaštite zdravlja i okoliša;

- c) njihovim doprinosom djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom, sigurnosti, zaštitom zdravlja i okoliša uključujući koristi od poboljšanih mjerljivih rezultata.
- d) posljedicama neispunjavanja zahtjeva za sustav upravljanja kvalitetom, sigurnosti, zaštitom zdravlja i okoliša.

Pridruženi dokumenti:

- 1. Politika kvalitete
- 2. ZA-05 Ciljevi i programi kvalitete, zaštite zdravlja, sigurnosti na radu i zaštite okoliša

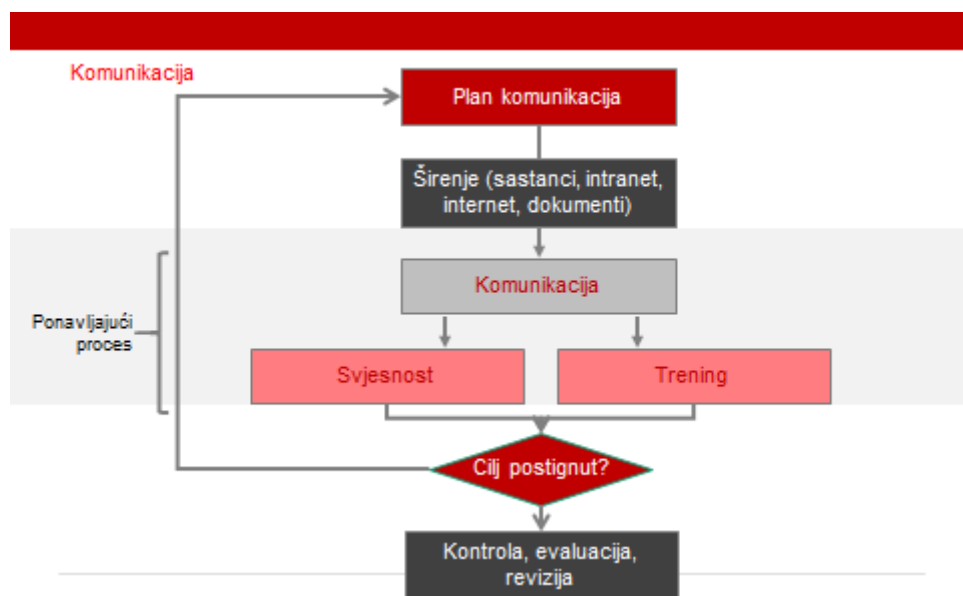
7.4. Komunikacija

AC Group d.o.o. je odredila unutarnju i vanjsku komunikaciju važnu za sustav upravljanja kvalitetom uključujući:

- a) o čemu će se komunicirati;
- b) kada komunicirati;
- c) s kim komunicirati;
- d) kako komunicirati;
- e) tko komunicira.

Pridruženi dokumenti:

- 1. RP-07 Unutarnja i vanjska komunikacija



7.5. Dokumentirane informacije

7.5.1. Općenito

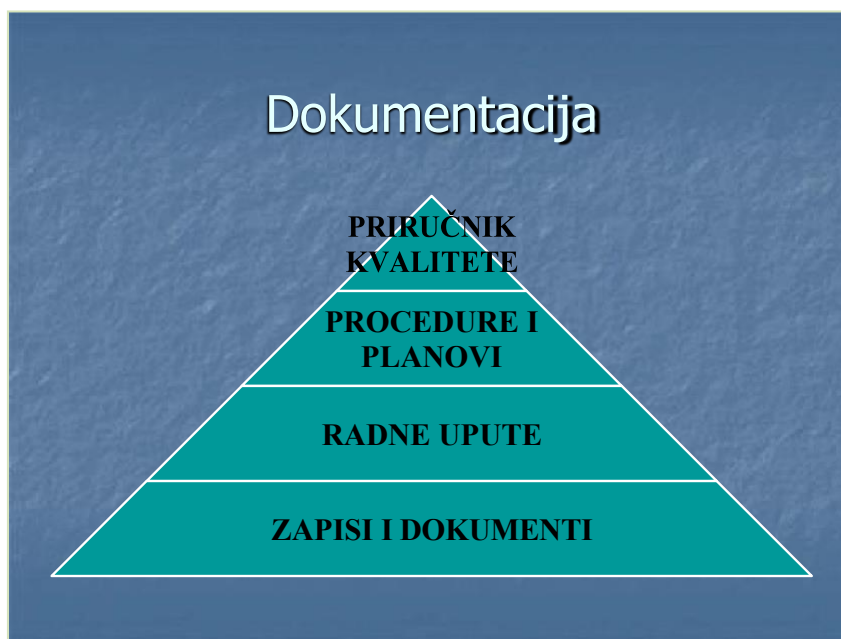
Sustav upravljanja kvalitetom u tvrtki uključuje:

- dokumentirane informacije koje zahtijeva ova međunarodna norma;
- dokumentirane informacije za koje AC Group d.o.o. utvrde da su potrebne za djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom.

7.5.2. Stvaranje i posuvremenjivanje

Kada se stvaraju i posuvremenjuju dokumentirane informacije, AC Group d.o.o. je osigurala odgovarajuću:

- oznaku i opis (npr. naslov, datum, autor ili broj dokumenta);
- oblik (npr. jezik, izdanje računalnog programa, grafički prikaz) i medij (npr. papir, elektronički);
- pregled i odobrenje dokumentirane informacije s obzirom na prikladnost i primjerenost.



7.5.3. Nadzor nad dokumentiranim informacijama

Dokumentirane informacije koje zahtijeva sustav upravljanja kvalitetom, sigurnosti, zaštitom zdravlja i okoliša i ova međunarodna norma se nadziru kako bi se osiguralo da su:

- a) raspoložive i prikladne za upotrebu, gdje i kada je to potrebno;
- b) primjereno zaštićene (npr. od narušavanja povjerljivosti, nepravilne upotrebe ili gubitka cjelovitosti).

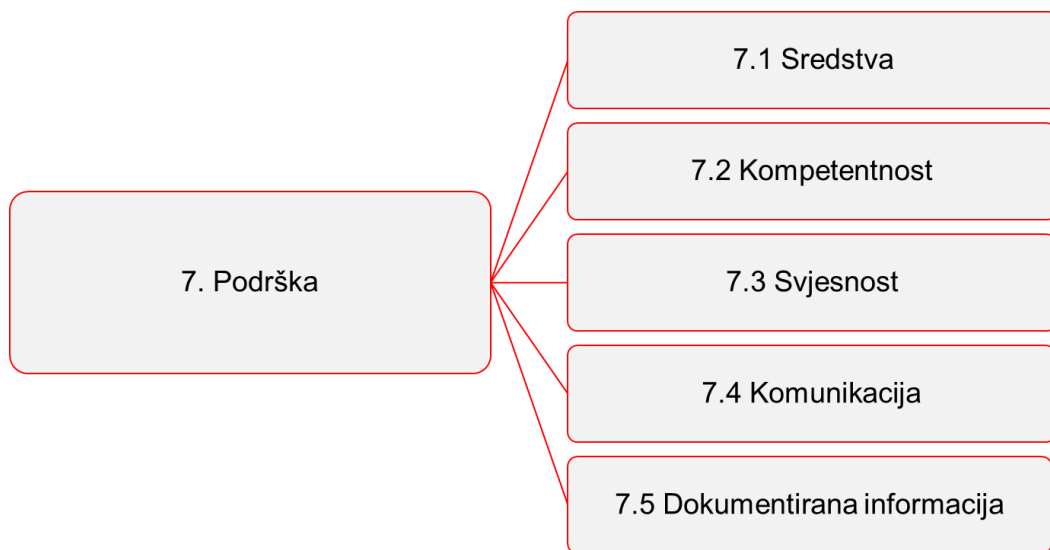
U svrhu nadzora nad dokumentiranim informacijama, AC Group d.o.o. uzima u obzir sljedeće aktivnosti:

- a) raspodjelu, pristup, pronalaženje i upotrebu;
- b) pohranjivanje i očuvanje, uključujući očuvanje čitljivosti;
- c) nadzor nad promjenama (npr. nadzor nad izdanjem);
- d) zadržavanje i raspolaganje.

Dokumentirane informacije vanjskog podrijetla za koje je AC Group d.o.o. utvrdila da su potrebne za planiranje i djelovanje sustava upravljanja kvalitetom, pa se na odgovarajući način označavaju i nadziru

Pridruženi dokumenti:

RP-01 Upravljanje dokumentiranim informacijama



8. RADNI PROCES

8.1. Operativno planiranje i nadzor

AC Group d.o.o. planira, provodi i nadzire procese (vidjeti 4.4) potrebne za ispunjavanje zahtjeva za isporuku proizvoda i pružanje usluga i provođenje mjera određenih u točki 6., i to:

- a) utvrđivanjem zahtjeva za proizvode i usluge;
- b) uspostavom kriterija za
 - 1) procese
 - 2) prihvaćanje proizvoda i usluga;
- c) utvrđivanjem resursa potrebnih za postizanje sukladnosti sa zahtjevima za proizvode i usluge;
- d) provedbom nadzora nad procesima u skladu s kriterijima;
- e) određivanjem, održavanjem i čuvanjem dokumentiranih informacija u mjeri potrebnoj:
 - 1) za stvaranje povjerenja da su procesi provedeni kao što je bilo planirano;
 - 2) za dokazivanje sukladnosti proizvoda i usluga sa zahtjevima za proizvode i usluge.

AC Group d.o.o. imaju nadzor nad planiranim promjenama i preispituju posljedice nenamjernih promjena, po potrebi poduzimajući mjere za ublažavanje negativnih posljedica.

AC Group d.o.o. nema podugovorene procese.

8.2. Zahtjevi za proizvode i usluge

8.2.1. Komunikacija s kupcima

Komunikacija s kupcima uključuje:

- a) pružanje informacija koje se odnose na proizvode i usluge;
- b) postupanje s upitima, ugovorima i narudžbama, uključujući promjene;
- c) dobivanje povratnih informacija od klijenata koje se odnose na proizvode i usluge, uključujući pritužbe;
- d) postupanje s imovinom kupaca i nadzor nad njom;
- e) kada je to potrebno, uspostavljanje posebnih zahtjeva za izvanredne mjere.

8.2.2. Određivanje zahtjeva za proizvode i usluge

Pri utvrđivanju zahtjeva za proizvode i usluge koje nudi kupcima, AC Group d.o.o. je osigurala da:

- a) se odrede zahtjevi za proizvode i usluge uključujući:
 - 1) primjenjive zahtjeve zakona i propisa;
 - 2) zahtjeve koje AC Group d.o.o. smatra potrebnim;
- b) AC Group d.o.o. ispunjava tvrdnje koja daje za svoje proizvode i usluge.

8.2.3. Preispitivanje zahtjeva za proizvode i usluge

AC Group d.o.o. je osigurala da je sposobna ispuniti zahtjeve za proizvode i usluge koje će nuditi kupcima. AC Group d.o.o. prije preuzimanja obveze isporuke proizvoda i pružanja usluga klijentu, provodi preispitivanje koje obuhvaća:

- a) zahtjeve koje odredi kupac, uključujući zahtjeve za isporuku i radnje poslije isporuke;
- b) zahtjeve koje kupac nije naveo, ali su nužni za navedenu ili predviđenu namjenu, ako je poznata;
- c) zahtjeve koje odredi AC Group d.o.o.;
- d) zahtjeve zakona i propisa primjenjive na proizvode i usluge;
- e) zahtjeve iz ugovora ili narudžbi koji su različiti od onih prethodno iskazanih.

AC Group d.o.o. je osigurala da se riješe zahtjevi iz ugovora ili narudžbi koji se razlikuju od onih prethodno određenih.

AC Group d.o.o. čuva dokumentirane informacije:

- a) o rezultatima preispitivanja;
- b) o mogućim novim zahtjevima za proizvode i usluge.

8.2.4. Promjene zahtjeva za proizvode i usluge

Kada se zahtjevi za proizvode i usluge promijene, AC Group d.o.o. osigurava da se odgovarajuće dokumentirane informacije izmijene i da se odgovarajuće osobe upoznaju s promijenjenim zahtjevima

8.3. Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga

AC Group d.o.o. izvodi radove prema projektima kupaca/naručitelja. Nemamo potrebe i resurse za projektiranje i razvoj zato je zahtjev 8.3 isključen. Ne planira se daljnji razvoj i širenje.

8.4. Nadzor nad procesima, proizvodima i uslugama pribavljenim od vanjskih dobavljača

8.4.1. Općenito

AC Group d.o.o. osigurava da procesi, proizvodi i usluge pribavljeni od vanjskih dobavljača ispunjavaju zahtjeve.

AC Group d.o.o. je odredila postupke nadzora koji se primjenjuju na procese, proizvode i usluge pribavljene od vanjskih dobavljača kada:

- a) su proizvodi i usluge od vanjskih dobavljača namijenjeni za ugradnju u vlastite proizvode i usluge organizacije;
- b) vanjski dobavljači isporučuju proizvode i pružaju usluge izravno kupcima u ime tvrtke;
- c) vanjski dobavljač provodi proces ili dio procesa na temelju odluke tvrtke.

AC Group d.o.o. je odredila i primjenjuje kriterije za vrednovanje, odabir, praćenje provedbe i ponovno vrednovanje vanjskih dobavljača na temelju njihove sposobnosti da isporučuju procese ili proizvode ili pružaju usluge u skladu sa zahtjevima. AC Group d.o.o. čuva dokumentirane informacije o ovim aktivnostima i svim potrebnim mjerama koje proizlaze iz tih vrednovanja.

8.4.2. Vrsta i opseg nadzora

AC Group d.o.o. osigurava da procesi, proizvodi i usluge pribavljeni od vanjskih dobavljača ne utječu nepovoljno na sposobnost tvrtki da dosljedno isporučuje sukladne proizvode i usluge svojim kupcima.

AC Group d.o.o. je:

- a) osigurala da procesi pribavljeni od vanjskih dobavljača budu pod nadzorom u okviru njihovog sustava upravljanja kvalitetom, sigurnošću, zaštitom zdravlja i okoliša;
- b) odredili koje mjere nadzora namjeravaju primijeniti na vanjske dobavljače i one koje namjeravaju primijeniti na konačne rezultate;

c) uzeli u obzir:

- 1) mogući utjecaj procesa, proizvoda i usluga pribavljenih od vanjskih dobavljača na sposobnost obje tvrtke da dosljedno ispunjavaju zahtjeve klijenata i primjenjive zahtjeve zakona i propisa;
 - 2) djelotvornost postupaka nadzora koje primjenjuje vanjski dobavljač;
- d) odredila verifikacijske ili druge radnje potrebne za osiguranje da procesi, proizvodi i usluge pribavljeni od vanjskih dobavljača ispunjavaju zahtjeve.

8.4.3. Informacije za vanjske dobavljače

AC Group d.o.o. osigurava prikladnost zahtjeva prije njihova priopćavanja vanjskim dobavljačima. AC Group d.o.o. priopćava vanjskom dobavljaču svoje zahtjeve za:

- a) procese, proizvode i usluge koje treba isporučiti odnosno pružiti
- b) odobrenja:
 - a. proizvoda i usluga;
 - b. metoda, procesa i opreme;
 - c. za puštanje proizvoda i usluga u promet;
- c) osposobljenost uključujući sve potrebne kvalifikacije osoba;
- d) međusobno djelovanje vanjskog dobavljača i tvrtke;
- e) nadzor i praćenje mjerljivih rezultata vanjskog dobavljača koje će AC Group d.o.o. provoditi;
- f) aktivnosti verifikacije ili validacije koje AC Group d.o.o. ili njezin klijent namjeravaju izvršiti u prostorima vanjskog dobavljača.

Pridruženi dokumenti:

1. RP -10 Prodaja i nabava
2. ZA-10 Popis i ocjena dobavljača
3. ZA-11 Analiza zadovoljstva korisnika

8.5. Proizvodnja i pružanje usluga

8.5.1. Nadzor nad proizvodnjom i pružanjem usluga

AC Group d.o.o. je uspostavila proizvodnju i pružanje usluga pod nadziranim uvjetima.

Ako je primjenjivo, nadzirani uvjeti uključuju:

- a) raspoloživost dokumentiranih informacija koje određuju:
 - 1) značajke proizvoda koji se proizvode, usluga koje se pružaju ili radnji koje se provode;
 - 2) rezultate koje treba postići;
- b) raspoloživost i upotrebu prikladnih resursa za praćenje i mjerenje;
- c) provedbu praćenja i mjerenja u odgovarajućim fazama radi provjere jesu li zadovoljeni kriteriji za nadzor nad procesima ili izlazima i kriteriji prihvatljivosti za proizvode i usluge;
- d) upotrebu prikladne infrastrukture i okruženja za odvijanje procesa;
- e) imenovanje osposobljenih osoba uključujući sve zahtijevane kvalifikacije;
- f) validaciju i redovitu ponovnu validaciju sposobnosti postizanja planiranih rezultata procesa za proizvodnju i pružanje usluga ako se dobiveni izlazi ne mogu verificirati naknadnim praćenjem ili mjerenjem;
- g) primjenu mjera radi sprječavanja ljudske greške;
- h) provedbu aktivnosti puštanja u promet, same isporuke i aktivnosti poslije isporuke.

8.5.2. Označavanje i sljedivost

AC Group d.o.o. upotrebljava prikladna sredstva za označavanje izlaza kada je to potrebno za osiguravanje sukladnosti proizvoda i usluga.

AC Group d.o.o. je utvrdila status izlaza u odnosu na zahtjeve za praćenje i mjerenje tijekom cijele proizvodnje i pružanja usluge.

8.5.3. Imovina koja pripada kupcima ili vanjskim dobavljačima

AC Group d.o.o. pažljivo postupa s imovinom koja pripada kupcu ili vanjskom dobavljaču dok je pod nadzorom organizacija ili je AC Group d.o.o. upotrebljava.

AC Group d.o.o. su utvrdila, verificirala, zaštitila i čuvaj imovinu klijenta ili vanjskog dobavljača koja je namijenjena za upotrebu ili ugradnju u proizvode i usluge.

Kada se imovina klijenta ili vanjskog dobavljača izgubi ili ošteti ili se utvrdi da je neprikladna za upotrebu, AC Group d.o.o. o tome mora izvijestiti klijenta ili vanjskog dobavljača i sačuvati dokumentirane informacije o tome što se dogodilo.

Imovina kupca ili vanjskog dobavljača može uključiti materijale, dijelove, alate i opremu, prostore, intelektualno vlasništvo i osobne podatke.

Detaljnije opisano u radnoj uputi RP-11.

Pridruženi dokumenti: ZA-14 Popis imovine kupca, RP-11 Čuvanje i postupanje sa imovinom kupca

8.5.4. Čuvanje

AC Group d.o.o. čuvaj izlaze za vrijeme odvijanja proizvodnje i pružanja usluga u opsegu potrebnom za osiguravanje sukladnosti sa zahtjevima.

Čuvanje uključuje označavanje, rukovanje, nadzor nad onečišćenjima, pakiranje, skladištenje, prijenos ili transport i zaštitu.

8.5.5. Radnje nakon isporuke

AC Group d.o.o. ispunjava zahtjeve s obzirom na radnje poslije isporuke povezane s proizvodima i uslugama.

Pri određivanju opsega radnji potrebnih nakon isporuke, AC Group d.o.o. uzima u obzir:

- a) zahtjeve zakona i propisa;
- b) moguće neželjene posljedice povezane s njihovim proizvodima i uslugama;
- c) prirodu, upotrebu i predviđeni vijek trajanja proizvoda i usluga;
- d) zahtjeve kupca;
- e) povratne informacije od kupaca.

Radnje nakon isporuke mogu uključiti radnje na temelju jamstva, ugovorne obveze kao što su usluge održavanja i dodatne usluge kao što je recikliranje ili konačno odlaganje.

8.5.6. Nadzor nad promjenama

AC Group d.o.o. preispituje i nadzire promjene u proizvodnji ili uslugama u opsegu potrebnom za osiguranje trajne sukladnosti sa zahtjevima.

AC Group d.o.o. čuva dokumentirane informacije u kojima se opisuju rezultati preispitivanja promjena, navode osobu/osobe koja je odobrila promjene i utvrđuju sve potrebne mjere koje proizlaze iz preispitivanja.

8.6. Puštanje proizvoda i usluga u promet

AC Group d.o.o. provodi planirane mjere u prikladnim fazama radi verifikacije jesu li ispunjeni zahtjevi za proizvod i uslugu.

Isporuka proizvoda i usluga prema klijentu ne može se nastaviti sve dok se uspješno ne završe planirane mjere, osim ako to odobre mjerodavna tijela i, kada je to prikladno, klijent.

AC Group d.o.o. čuva dokumentirane informacije o puštanju proizvoda i usluga u promet. Dokumentirane informacije uključuju:

- a) dokaz sukladnosti s kriterijima prihvatljivosti;
- b) sljedivost do osobe(a) koja je odobrila puštanje u promet.

8.7. Nadzor nad nesukladnim izlazima

AC Group d.o.o. osigurava da se utvrde i stave pod nadzor izlazi koji ne ispunjavaju zahtjeve radi sprječavanja njihove nenamjerne upotrebe ili isporuke.

AC Group d.o.o. poduzima prikladne mjere koje se temelje na prirodi nesukladnosti i njezinu utjecaju na sukladnost proizvoda i usluga. To se također primjenjuje na nesukladne proizvode i usluge otkrivene nakon isporuke proizvoda, za vrijeme ili nakon pružanja usluga.

AC Group d.o.o. poduzima korake povezane s nesukladnim izlazima na jedan ili više sljedećih načina:

- a) popravak;
- b) odvajanje, zadržavanje, povrat ili obustava isporuke proizvoda i usluga;
- c) obavještanje kupca;
- d) dobivanje odobrenja za prihvaćanje isporuke uz posebnu dozvolu.

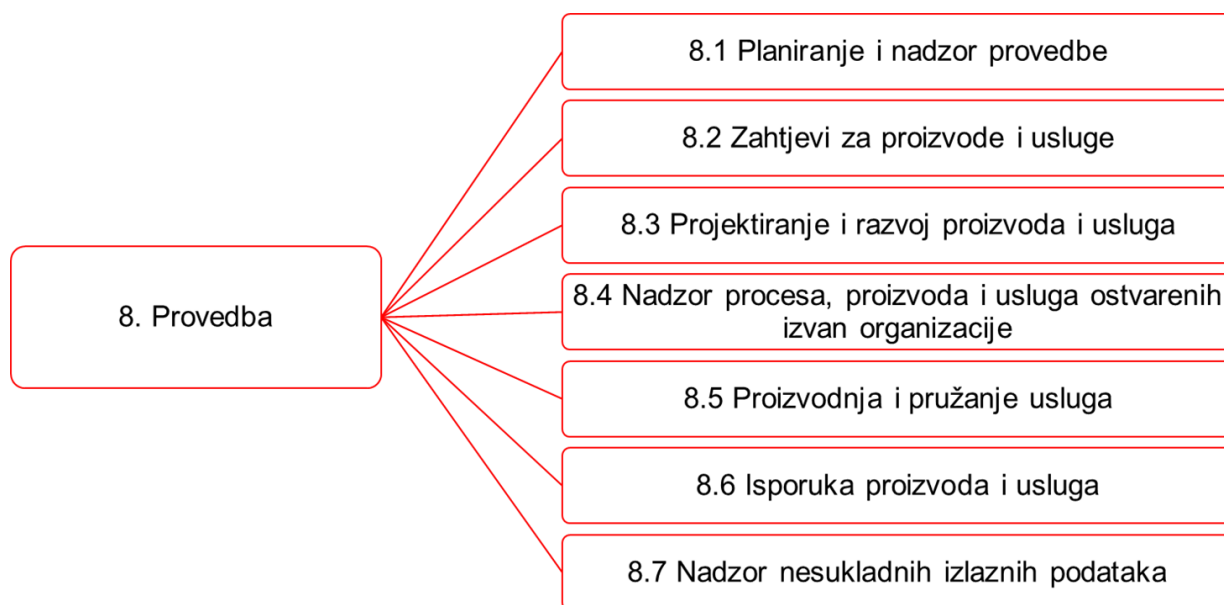
Sukladnost sa zahtjevima se verificira, nakon što se isprave nesukladni izlazi.

Pridruženi dokumenti:

1. OB-02 Izvještaj o nesukladnosti
2. ZA-03 Zapis o nesukladnosti i korektivnoj radnji

AC Group d.o.o. čuvaj dokumentirane informacije kojima se:

- a) opisuje nesukladnost;
- b) opisuju poduzete mjere;
- c) opisuju sve dobivene posebne dozvole;
- d) navodi tijelo koje odlučuje o radnji povezanoj s nesukladnosti.



9. VREDNOVANJE MJERLJIVIH REZULTATA

9.1. Praćenje, mjerenje, analiza i vrednovanje

9.1.1. Općenito

AC Group d.o.o. je odredila:

- a) što treba pratiti i mjeriti;
- b) metode za praćenje, mjerenje, analizu i vrednovanje potrebne radi osiguranja valjanih rezultata;
- c) kada će se izvršiti praćenje i mjerenje;
- d) kada će se analizirati i vrednovati rezultati praćenja i mjerenja.

AC Group d.o.o. vrednuje mjerljive rezultate i djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom, sigurnošću, zaštitom zdravlja i okoliša.

AC Group d.o.o. čuva odgovarajuće dokumentirane informacije kao dokaz rezultata.

9.1.2. Zadovoljstvo kupca

AC Group d.o.o. prati zadovoljstvo kupaca u pogledu stupnja ispunjenosti njihovih potreba i očekivanja. AC Group d.o.o. je odredila metode za dobivanje, praćenje i preispitivanje tih informacija. Kao jedno od mjerila djelovanja sustava upravljanja kvalitetom, prate se informacije koje se odnose na mišljenje korisnika te da li je tvrtka ispunila njegove zahtjeve. Metode za prikupljanje i uporabu tih informacija utvrđene su procedurom RP-05 Upravljanje nesukladnostima.

9.1.3. Analiza i vrednovanje

AC Group d.o.o. analizira i vrednuje odgovarajuće podatke i informacije koji proizlaze iz praćenja i mjerenja.

Pomoću rezultata analize se vrednuje sljedeće:

- a) sukladnost proizvoda i usluga sa zahtjevima;

- b) stupanj zadovoljstva klijenta;
- c) mjerljivi rezultati i djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom;
- d) djelotvornost planiranja;
- e) djelotvornost poduzetih mjera za poduzimanje koraka povezanih s rizicima i prilikama;
- f) mjerljivi rezultati vanjskih dobavljača;
- g) potreba za poboljšanjima u sustavu upravljanja kvalitetom

Pridruženi dokumenti:

1.ZA-11 Analiza zadovoljstva korisnika

9.2. Interni audit

AC Group d.o.o. provodi interne audite u planiranim vremenskim razdobljima kako bi osigurali informacije je li sustav upravljanja kvalitetom, sigurnošću, zaštitom zdravlja i okoliša:

- a) sukladan s:
 - vlastitim zahtjevima tvrtke za njezin sustav upravljanja kvalitetom;
 - zahtjevima ove međunarodne norme;
- b) da li se djelotvorno provodi i odražava

AC Group d.o.o.:

- a) planira, uspostavlja, provodi i održava program/programe audita uključujući učestalost, metode, odgovornosti, zahtjeve za planiranje i izvještavanje, koji će uzeti u obzir važnost predmetnih procesa, promjene koje utječu na tvrtku te rezultate prethodnih audita;
- b) određuje kriterije audita i područje provedbe za svaki audit;
- c) odabire auditore radi osiguranja objektivnosti i nepristranosti procesa audita;
- d) osigurava da se o rezultatima audita obavijeste odgovarajući rukovoditelji;
- e) poduzima primjerene ispravke i popravne radnje bez nepotrebnog odlaganja;
- f) čuva dokumentirane informacije kao dokaz provedbe programa i rezultata audita.

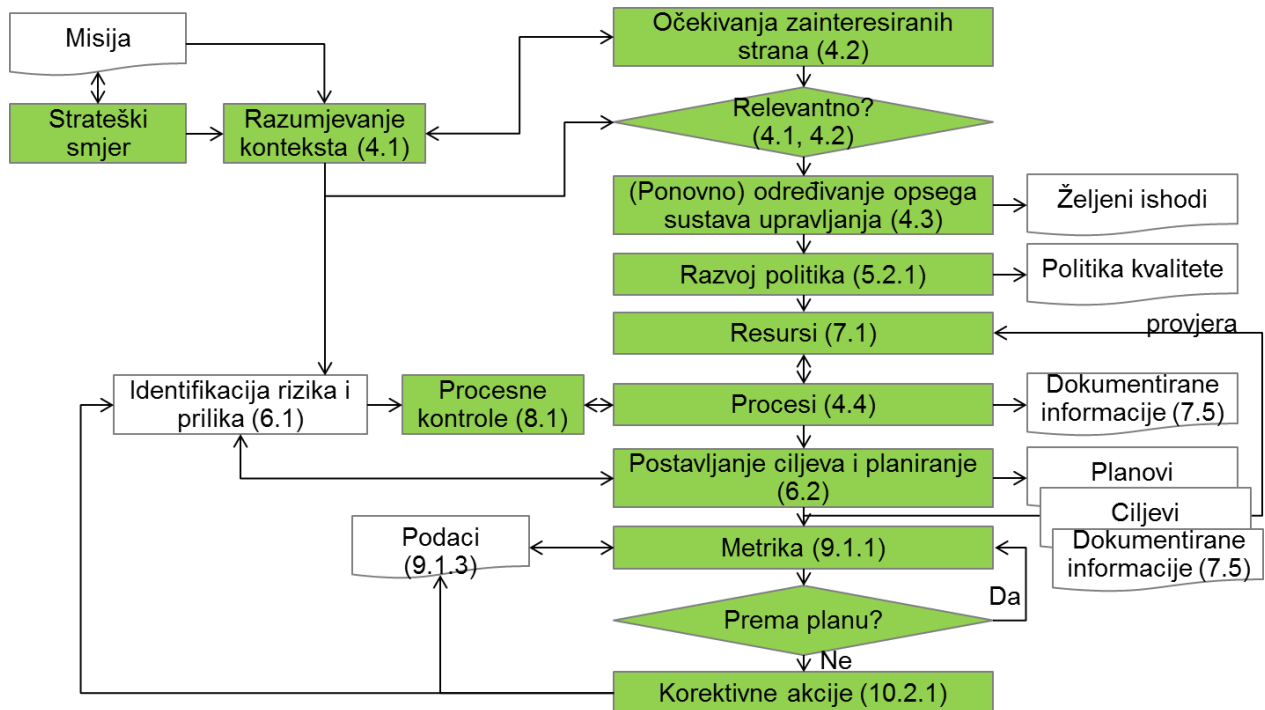
U tvrtki se u planiranim razmacima provode interni auditi kako bi se utvrdilo sljedeće:

- a. da li je sustav upravljanja kvalitetom, sigurnošću, zaštitom zdravlja i okoliša u skladu s planiranim radnjama, zahtjevima norme ISO 9001:2015 i zahtjevima sustava upravljanja kvalitetom koje smo sami u tvrtki utvrdili te
- b. da li je sustav upravljanja kvalitetom, sigurnošću, zaštitom zdravlja i okoliša učinkovito primijenjen i održavan.

Kod izrade plana internog audita uzima se u obzir status i važnost procesa i područja, koje će biti neovisno ocijenjeno te rezultati prethodnih internih audita. Kriteriji, područje primjene, učestalost i metode neovisne ocjene/audita su određeni. Odabir neovisnih ocjenjivača/ auditora i izvođenje internog audita osigurava objektivnost i nepristranost.

Odgovornosti i zahtjevi za planiranje i provedbu internog audita te za izvještavanje o rezultatima te održavanje zapisa određeni su procedurom internog audita

Uprava je osigurala da se bez kašnjenja pokrenu radnje za uklanjanje uočenih nesukladnosti i njihovih uzroka. Naknadne radnje sadržavaju ovjeru/verifikaciju provedenih radnja i izvještavanje o rezultatima ovjere/verifikacije.



Pridruženi dokumenti:

1. RP-002 Interni audit
2. RP-05 Upravljanje nesukldnostima
3. ZA-01 Plan i program internog audita
4. ZA-03 Zapis o nesukladnosti i korektivnoj radnji

9.3. Preispitivanje sustava upravljanja kvalitetom

9.3.1 Općenito

Uprava preispituje sustav upravljanja kvalitetom u tvrtkama u planiranim vremenskim razdobljima radi osiguranja trajne prikladnosti, primjerenosti, djelotvornosti i usklađenosti sa strateškim usmjerenjem u poliklinici.

9.3.2 Ulazi preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom, sigurnošću, zaštitom zdravlja i okoliša

Preispitivanje sustava upravljanja kvalitetom, sigurnošću, zaštitom zdravlja i okoliša se planira izvršiti uzimajući u obzir:

- a) status radnji iz prethodnih preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom, sigurnošću, zaštitom zdravlja i okoliša;
- b) promjene u vanjskim i unutarnjim pitanjima koja su bitna za sustav upravljanja kvalitetom, sigurnošću, zaštitom zdravlja i okoliša;
- c) informacije o mjerljivim rezultatima i djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom, sigurnošću, zaštitom zdravlja i okoliša, uključujući kretanja s obzirom na:
 - 1) zadovoljstvo kupaca i povratne informacije od odgovarajućih zainteresiranih strana;
 - 2) stupanj ispunjenosti ciljeva kvalitete;
 - 3) mjerljive rezultate procesa i sukladnost proizvoda i usluga;
 - 4) nesukladnosti i popravne radnje;
 - 5) rezultate praćenja i mjerenja;
 - 6) rezultate audita;
 - 7) mjerljive rezultate vanjskih dobavljača;
- d) primjerenost resursa;
- e) djelotvornost mjera poduzetih u odnosu na korake povezane s rizicima i prilikama (vidjeti 6.1);
- f) prilike za poboljšavanje.

9.3.3 Izlazi preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom, sigurnošću, zaštitom zdravlja i okoliša

Izlazi preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom, sigurnošću, zaštitom zdravlja i okoliša uključuju odluke i mjere koje se odnose na:

- a) prilike za poboljšavanje;
- b) moguću potrebu za promjenama u sustavu upravljanja kvalitetom, sigurnošću, zaštitom zdravlja i okoliša;
- c) potrebne resurse.

AC Group d.o.o. čuva dokumentirane informacije kao dokaz rezultata preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom.

Pridruženi dokumenti:

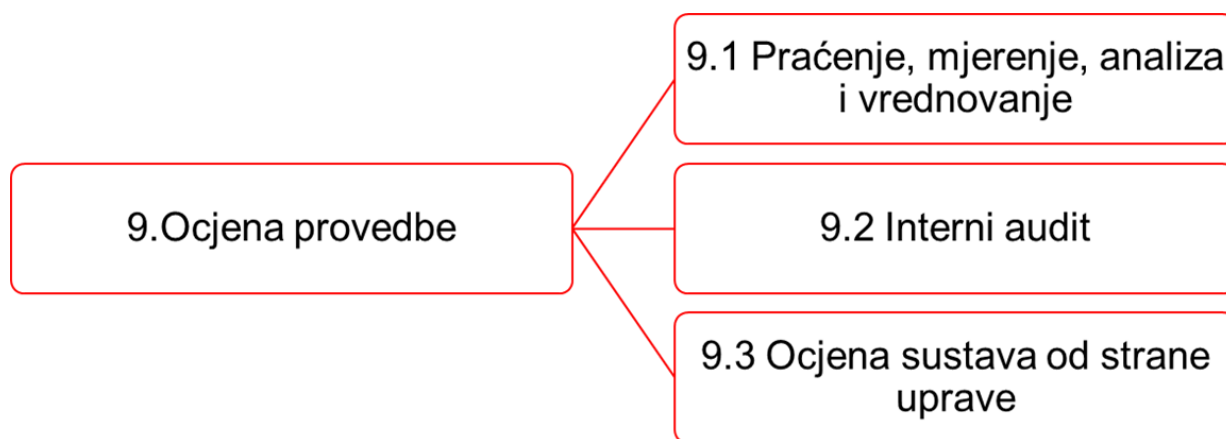
1.ZA-04 Ocjena uprave

10. POBOLJŠANJE**10.1. Općenito**

AC Group d.o.o. je odredila i odabire prilike za poboljšavanje i provode sve potrebne mjere za ispunjavanje zahtjeva pacijenta i povećanje njihova zadovoljstva.

To uključuje:

- a) poboljšanje proizvoda i usluga radi ispunjavanja zahtjeva i poduzimanja koraka povezanih s budućim potrebama i očekivanjima;
- b) ispravljanje, sprječavanje i smanjivanje neželjenih posljedica;
- c) poboljšavanje mjerljivih rezultata i djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom

**10.2. Nesukladnost i popravna radnja**

Kada se pojavi nesukladnost, uključujući onu koja proizlazi iz pritužbi, AC Group d.o.o. :

- a) reagira na nesukladnost i prema potrebi:
 - 1) poduzimaju mjere za nadzor i ispravak;
 - 2) poduzima korake povezane s posljedicama;

- b) vrednuje potrebu za radnjama za uklanjanje uzroka nesukladnosti kako se ona ne bi ponovno pojavila ili dogodila negdje drugdje:
 - 1) preispitivanjem i analiziranjem nesukladnosti;
 - 2) utvrđivanjem uzroka nesukladnosti;
 - 3) utvrđivanjem postoji li slična nesukladnost ili se potencijalno može dogoditi;
- c) provodi bilo koju potrebnu radnju;
- d) preispituje djelotvornost svake poduzete popravne radnje;
- e) kada je potrebno, posuđuje podatke o rizicima i prilikama utvrđene tijekom planiranja;
- f) kada je potrebno, vrši promjene u sustavu upravljanja kvalitetom.

Popravne radnje su primjerene posljedicama pronađenih nesukladnosti.

AC Group d.o.o. čuva dokumentirane informacije kao dokaz:

- a) prirode nesukladnosti i naknadno poduzetih radnji;
- b) rezultata popravne radnje.

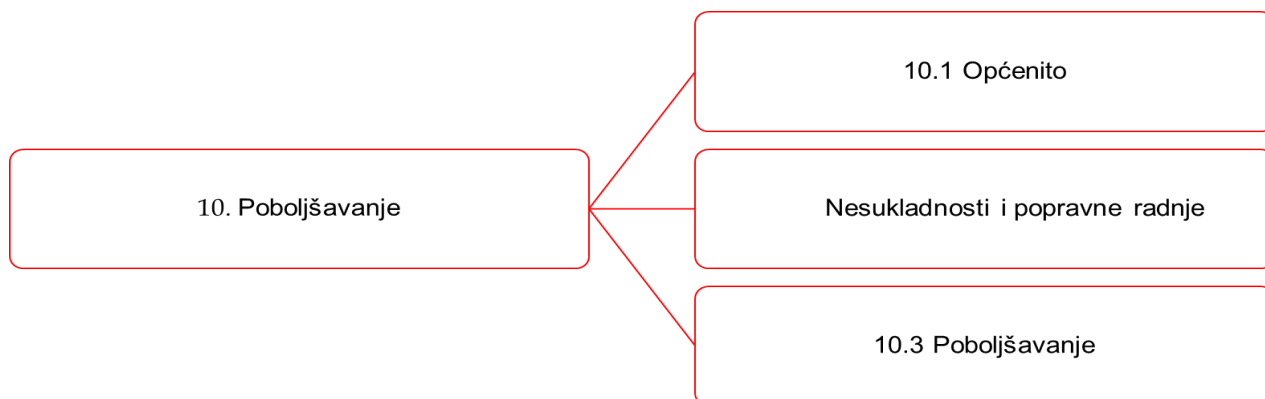
Pridruženi dokumenti:

- 1. OB-02 Izvještaj o nesukladnosti
- 2. ZA-03 Zapis o nesukladnosti i korektivnoj radnji
- 3. RP-05 Upravljanje nesukladnostima

10.3. Trajno poboljšavanje

AC Group d.o.o. trajno poboljšava prikladnost, primjerenost i djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom.

AC Group d.o.o. razmatra rezultate analize i vrednovanja te izlaze preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom kako bi se utvrdilo postoje li potrebe ili prilike s obzirom na koje moraju poduzeti korake u okviru trajnog poboljšavanja.



Demingov krug neprekidnog poboljšavanja



Prilog 1. Politika kvalitete

