



ISO 9001





1000 021



International
Organization for
Standardization

Šta to znači u lancu
nabavke?



ISO 9001 - Šta to znači u lancu nabavke?

Uvod

S obzirom da ste uključeni u odabir dobavljača i samim tim odgovorni za odluke vezane za kupovinu, možda ste vidjeli ili koristili robu i usluge koje su promovisane pozivanjem na ISO 9001:2008 ili jednostavnije „ISO 9000”. Šta to znači?
Kako Vam to može pomoći?

Kako možete biti sigurni da vaši dobavljači razumiju ono što očekujete od njih i da su sposobni da Vam isporuče dosljedan, usklađen proizvod? Ovaj tekst daje neke odgovore na ta pitanja te će vas informisati o tome kako možete izvući najbolje iz standarda ISO 9001, kao alata korištenog u lancu nabavke.

Šta je ISO 9001?

ISO 9001 je međunarodni standard koji daje zahtjeve za **Sistem upravljanja kvalitetom** (Quality Management System – QMS) organizacije. Dio je porodice standarda koju je objavila Međunarodna organizacija za standardizaciju (ISO) i često se naziva „serija ISO 9000” ili „porodica ISO 9000”. Zbog toga ponekad možete čuti da su vaši dobavljači „sertifikovani prema ISO 9000” ili da imaju „sistem upravljanja kvalitetom usklađen prema ISO 9000”. To obično znači da oni koji tvrde da imaju QMS ispunjavaju zahtjeve ISO 9001, jedinog standarda iz porodice ISO 9000 koji se može koristiti u svrhu ocjenjivanja usklađenosti. Međutim, važno je razumjeti da je ISO tijelo koje razvija i objavljuje standarde – ISO ne „sertifikuje” organizacije, što će biti objašnjeno dalje u ovom tekstu.

Cilj ISO 9001 je da osigura set zahtjeva koji će vam, ako su efikasno implementirani, pružiti povjerenje u Vašeg dobavljača da on može dosljedno isporučivati robu i usluge koje su:



- ispunile Vaše potrebe i očekivanja;
- usklađene s važećim propisima.

Zahtjevi pokrivaju širok spektar tema, uključujući predanost višeg rukovodstva vašeg dobavljača kvalitetu, fokusiranje na kupca, adekvatnost njihovih resursa, kompetentnost zaposlenika, upravljanje procesima (za proizvodnju, isporuku usluge i relevantne administrativne i pomoćne procese), kvalitetno planiranje, dizajn proizvoda, preispitivanje pristiglih narudžbi, nabavku, praćenje i mjerenje njihovih procesa i proizvoda, kalibraciju mjerne opreme, procese za rješavanje pritužbi klijenata, korektivne/preventivne akcije i zahtjev za stalnim poboljšanjem sistema upravljanja kvalitetom. Posljednje, ali ne i manje važno, tu je i zahtjev da vaš dobavljača prati percepciju potrošača o kvaliteti robe i usluga koje isporučuje.



ISO 9001 ne određuje zahtjeve za robu ili usluge koje kupujete. Na vama je da to definišete tako što ćete jasno odrediti Vaše vlastite potrebe i očekivanja vezana za proizvod. Možete se, na primjer, pozvati na specifikacije proizvoda, crteže, standarde za nacionalni ili međunarodni proizvod, kataloge dobavljača, ili prema potrebi na druga dokumenta.

Šta znači

“usklađenost

prema

9001”?

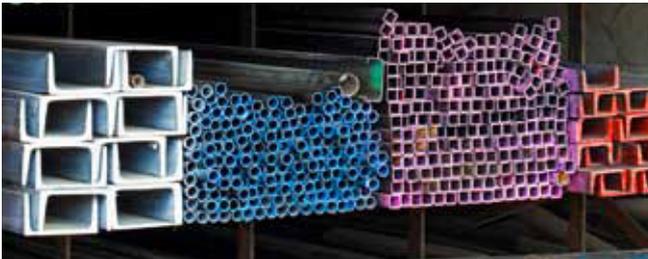
Kako vam ISO 9001

pomaže

u odabiru

dobavljača?

To znači da je vaš dobavljač uspostavio sistematski pristup upravljanju kvalitetom te upravlja svojim poslovanjem kako bi osigurao da je jasno razumio, prihvatio i ispunio vaše potrebe. Međutim, izjavu o usklađenosti prema standardu ISO 9001 ne treba smatrati zamjenom za deklaraciju ili izjavu o usklađenosti **proizvoda**.



ISO 9001 daje neke zahtjeve za proces nabavke koji uključuju vas kao kupca. Ti zahtjevi rješavaju sljedeće:

- zahtjeve koji se tiču nabavke informacija koje treba osigurati kako bi dobavljači jasno razumjeli potrebe svojih klijenata;
- načine na koje se može potvrditi da su nabavljeni proizvodi ispunili zahtjeve potrošača.

Imajte na umu da kad god se ISO 9001 odnosi na „proizvode” to takođe uključuje nematerijalne proizvode kao što su usluge ili softver.

Vi treba da odigrate važnu ulogu tako što ćete tačno naglasiti vašem dobavljaču šta zapravo želite. Možda ćete morati da se konsultujete sa svojim internim tehničkim osobljem (stvarnim korisnicima) u ovom procesu. Ako to ne učinite, može vam se desiti da dobijete proizvod koji zadovoljava sve vaše navedene zahtjeve i primjenjive regulatorne zahtjeve, ali koji apsolutno ne odgovara namjeravanoj primjeni. Dakle, prije svega, trebali biste se koncentrisati na tačno određivanje svojih potreba vezanih za upotrebu proizvoda.

Da biste obavili ovaj zadatak trebali biste uzeti u obzir sljedeće:

- Koji je to specifičan proizvod (roba ili usluga) koji kupujete?
- Kakav uticaj taj proizvod ima na vaše poslovanje?
- Koji su rizici po vaše poslovanje, ako budete imali poteškoća s ovim proizvodom?
- Kako možete biti sigurni da će proizvod koji ste dobili zapravo zadovoljiti vaše zahtjeve?

- Šta znate o reputaciji i performansama u istoriji vašeg dobavljača?
- Koji nivo povjerenja trebate da imate u sposobnost vašeg dobavljača da će vam kontinuirano isporučivati usklađen proizvod?
- Ako vam je bitna usklađenost prema ISO 9001 (na osnovu Vaše procjene rizika u vezi s robom i uslugama koje kupujete), kako možete biti sigurni da Vaš dobavljač ima QMS koji ispunjava zahtjeve ISO 9001?
- Da li su roba i usluga koje zahtijevate pokrivena QMS-om vašeg dobavljača? (Da biste to saznali možda ćete od svog dobavljača morati tražiti kopiju potvrde ili deklaracije o usklađenosti!).



Kako možete biti sigurni

da vaš dobavljač

zadovoljava zahtjeve

ISO 9001?

Postoje razni načini na koji vaš dobavljač može tvrditi da njegov sistem upravljanja kvalitetom zadovoljava zahtjeve ISO 9001. To uključuje:

- „Dobavljačevu deklaraciju o usklađenosti”: deklaracija gdje sam vaš dobavljač potvrđuje da njegov QMS ispunjava zahtjeve ISO 9001, obično podržan pravno obavezujućim potpisima. Ovo deklaracija može se zasnivati na Sistemu internog audita vašeg dobavljača, ili na auditu koji izvodi druga ili treća strana.
- Ocjenjivanje koje izvodi druga strana: kupci direktno ocjenjuju svog dobavljača (na primjer, vi ili drugi klijent čiju reputaciju poštujete) da bi provjerili da li njegov QMS zadovoljava zahtjeve ISO 9001 i njihove vlastite zahtjeve – što se ponekad koristi u ugovornim „Business-to-business” transakcijama.
- Ocjenjivanje koje izvodi treća strana: (Često se naziva **sertifikacija** ili **registracija**) vaš dobavljač angažuje nepristranu treću stranu (**sertifikaciono tijelo** ili „**registrar**”) da izvrši ocjenjivanje kako bi se provjerila usklađenost sa zahtjevima ISO 9001. Ova treća strana zatim izdaje sertifikat vašem dobavljaču gdje opisuje opseg njegovog sistema upravljanja kvalitetom i potvrđuje da je on u skladu s ISO 9001.
- Dodatno povjerenje se može izvesti iz činjenica da su nacionalno ili međunarodno priznata akreditaciona tijela, koja potvrđuju nezavisnost i kompetentnost sertifikacionog tijela za obavljanje procesa sertifikovanja, **akreditovala** neka sertifikaciona tijela (registrare). Mnoga akreditaciona tijela imaju multilateralne sporazume pod pokroviteljstvom Međunarodnog akreditacionog foruma (IAF) za promovisanje globalnog uzajamnog priznanja kao dijela podrške principa slobodne trgovine Svjetske trgovinske organizacije (WTO).

Slika 1 to objašnjava u jednostavnim shematskim terminima:
Neki načini dokazivanja usklađenosti prema ISO 9001



IAF je udruženje akreditacionih tijela i drugih zainteresovanih strana iz cijelog svijeta, koji zajedno rade na promovisanju povjerenja i dosljednosti u procesu akreditacije i sertifikovanja prema ISO 9001.

Proces akreditacije pruža dodatno povjerenje da je sertifikaciono tijelo kompetentno i da ima potrebni integritet za izdavanje sertifikata ISO 9001. Akreditaciju obično izvode nacionalna ili regionalna akreditaciona tijela i njihova akreditaciona oznaka naći će se na sertifikatu.

Čest način za dobavljača da pokaže usklađenost prema ISO 9001 je putem nezavisnog procesa sertifikovanja („treća strana”). Sertifikaciono tijelo (ponekad poznato kao „registrar”) izvodi audit dobavljača i ako je sve u redu, ono će izdati potvrdu o usklađenosti.

Ako dobro poznajete svoje dobavljače i imate povjerenja u njih, dovoljno bi vam bilo da prihvatite „Dobavljačevu deklaraciju o usklađenosti prema ISO 9001” koju oni izdaju. Drugi način je da odaberete da sami auditirate vašeg dobavljača ili da se oslonite na audite koje su proveli drugi renomirani klijenti. To je poznato kao „auditirane druge strane”.

Vi ste taj ko kupuje robu ili usluge od dobavljača. Morate biti sigurni da ste im jasno rekli šta želite. U zavisnosti od toga koliko dobro znate vaše dobavljače, povjerenja koje imate u njihove proizvode, te važnosti njihovih proizvoda za vaše poslovanje, možda vam čak uopšte i ne trebaju pokazati usklađenost prema ISO 9001.

Mogu li dobavljači tvrditi da njihova

roba ili usluge

zadovoljavaju zahtjeve

ISO 9001?

Ne. Upućivanje na ISO 9001 pokazuje da dobavljač ima uspostavljen **sistem upravljanja kvalitetom** koji zadovoljava zahtjeve standarda ISO 9001:2008. Kao što je ranije spomenuto, to bi vam trebalo uliti povjerenje u **sposobnost** vašeg dobavljača da isporuči dosljednu, usklađenu robu ili usluge. ISO 9001 zahtijeva od vaših dobavljača da prate nivo zadovoljstva svojih kupaca (ovo uključuje i vas!), te da daju povratnu informaciju kako bi se poboljšala efektivnost njihovih sistema upravljanja kvalitetom.

Šta raditi

ako nešto krene po zlu?

U slučaju da niste zadovoljni određenom robom ili uslugama koje ste primili, prvenstveno biste o tome trebali obavijestiti vašeg dobavljača. To ćete obično učiniti kroz uobičajene tehničke i/ili komercijalne komunikacione kanale koji su već uspostavljeni. Vaš dobavljač je dužan da istraži vašu žalbu i trebao bi da preduzme odgovarajuće mjere kako bi izbjegao ili smanjio šanse da se to ponovi.

Međutim, ako ste nezadovoljni **sveukupnim** performansama vašeg dobavljača (na primjer, ako oni i dalje nastavljaju da isporučuju neuklađene proizvode, ne rješavaju vaše žalbe ili ne preduzimaju odgovarajuće korektivne mjere), onda je to pokazatelj problema u njihovom **sistemu upravljanja kvalitetom**. U zavisnosti od odgovora koji dobijete,

trebate biti svjesni da možete intenzivirati svoju tužbu putem koraka opisanih u nastavku.

1. Ako vaš dobavljač ima QMS koji zadovoljava zahtjeve ISO 9001, on je dužan da imenuje osobu – **predstavnik rukovodstva** - s odgovornostima i ovlaštenjima da osigura da sistem ispravno radi. Trebali biste saznati ko je ta osoba i uložiti formalni prigovor.

2. Ako još uvijek niste zadovoljni odgovorom svog dobavljača, a ako ga je **sertifikovalo** (treća strana) nezavisno sertifikaciono tijelo (registrar), trebali biste na to skrenuti pažnju tom sertifikacionom tijelu. Naziv sertifikacionog tijela možete naći na sertifikatu vašeg dobavljača. Sertifikaciono tijelo će istražiti probleme u toku audita sistema upravljanja kvalitetom vašega dobavljača, ili, u kritičnim slučajevima, može odlučiti da sprovede dodatnu posebnu istragu.

3. Ako ne dobijete zadovoljavajući odgovor od sertifikacionog tijela, a ako je ono **akreditovano** (vidi [sliku 1](#)), trebali biste se žaliti relevantnom akreditacionom tijelu. Detalji svake takve akreditacije će se pojaviti na sertifikatu ISO 9001 vašeg dobavljača. Ako imate poteškoća u dobijanju ove informacije, možete konsultovati listu akreditacionih tijela koja su članovi Međunarodnog akreditacionog foruma na web stranici IAF-a (www.iaf.nu).





Rezime

ISO 9001 je korisna osnova organizacijama koja će im omogućiti da dokažu da upravljaju svojim poslovanjem kako bi se postigao dosljedan (dobar!) kvalitet robe i usluga.

Postoji nekoliko načina na koje vaši dobavljači mogu tvrditi da su usklađeni prema ISO 9001, a vi trebate osigurati da vam metoda koju je izabrao vaš dobavljač pruža potrební stepen povjerenja.

Ako niste zadovoljni performansama vašeg dobavljača, **morate im dati odgovarajuće povratne informacije**. Učenje iz pritužbi pomaže organizacijama da poboljšaju svoje buduće performanse – to je zapravo suština ISO 9001. Osim brojnih informacija o porodici standarda ISO 9000 datih na web stranici ISO-a u dijelu o **upravljanju standardima**, dodatni izvor pomoći je i vaše **nacionalno tijelo za standardizaciju**.

4. Ako smatrate da niste dobili zadovoljavajući odgovor od akreditacionog tijela, a ako je ono član Međunarodnog akreditacionog foruma (vidi **sliku 1**), možete se žaliti IAF-u (www.iaf.nu).

Zapamtite da ništa od gore pomenutog neće uticati na vaša zakonska prava kao kupca i da bi možda trebalo preduzeti pravne mjere protiv vašeg dobavljača umjesto, ili paralelno s gore pomenutim koracima. Način na koji ćete to učiniti može varirati od jedne do druge države.



Ukratko o ISO-u

ISO je međunarodna organizacija za standardizaciju. Članstvo ISO-a čini oko 160* nacionalnih tijela za standardizaciju iz velikih i malih zemalja, industrijalizovanih, zemalja u razvoju i u tranziciji, u svim regijama u svijetu. ISO portfolio od preko 18.400* standarda obezbjeđuje poslovanju, državnoj upravi i društvu praktične alate za sve tri dimenzije održivog razvoja: ekonomsku, ekološku i socijalnu.

ISO standardi daju pozitivan doprinos svijetu u kome živimo. Oni olakšavaju trgovinu, šire znanje i inovativni napredak u tehnologiji i dijele prakse dobrog upravljanja i ocjenjivanja usklađenosti.

ISO standardi pružaju rješenja i ostvaruju korist za gotovo sve sektore aktivnosti, uključujući i poljoprivredu, građevinu, mašinstvo, proizvodnju, distribuciju, transport, medicinska sredstva, informacione i komunikacione tehnologije, životnu sredinu, energiju, upravljanje kvalitetom, ocjenjivanje usklađenosti i usluge.

ISO izrađuje samo one standarde za koje postoji jasan tržišni zahtjev. Rad obavljaju eksperti u područjima koja direktno proizlaze iz industrijskih, tehničkih i poslovnih sektora koji su prepoznali potrebu za standardom, i koji su potom stavili standard u upotrebu. Ovim ekspertima mogu se pridružiti i drugi s odgovarajućim znanjem, kao što su predstavnici vladinih agencija, ispitnih laboratorija, udruženja potrošača i akademske zajednice, kao i međunarodne vladine i nevladine organizacije.

ISO međunarodni standard predstavlja globalni konsenzus o stanju tehnike u području tog standarda.

*U maju 2012. godine

RESURSI

- ISO-ova web stranica
www.iso.org
(na engleskom i francuskom jeziku, s najaktuelnijim temama na ruskom i pojedinačnim publikacijama na drugim jezicima)
- ISO Focus+ magazin
www.iso.org/iso/iso-focus-plus
(10 izdanja godišnje na engleskom i francuskom jeziku)
- ISO videa
www.youtube.com/PlanetISO
- Pratite nas na Twitteru!
www.twitter.com/isostandards
- Pridružite nam se na Facebooku
www.facebook.com/isostandards
- Kontaktirajte ISO člana u vašoj zemlji:
www.iso.org/isomembers



ISO 9001



International
Organization for
Standardization

What does it mean
in the supply chain?





International Organization
for Standardization

1, chemin de la Voie-Creuse
Case postale 56
CH – 1211 Genève 20
Switzerland

Tel. +41 22 749 01 11

Fax +41 22 733 34 30

E-mail central@iso.org

Web www.iso.org

ISBN 978-92-67-10575-8

© ISO 2012-06/1 000



Institut za standardizaciju
Bosne i Hercegovine (BAS)

Vojvode R. Putnika 34,
71 123 Istočno Sarajevo

Tel: + 387 57 310 560

Fax: + 387 57 310 575

e-mail: stand@bas.gov.ba

web: www.bas.gov.ba