

UVODNIK

Poštovani sadašnji i budući članovi *Hrvatskog društva za kvalitetu* i svi vi koji se na bilo koji način zanimate za ove teme



Početak ove 2020. godine nadamo se da će pandemija koronavirusa jenjati do ljeta te da ćemo od ove jeseni nastaviti živjeti kao i prije. No, to se nije dogodilo. Naprotiv, virus se proširio svijetom, suočeni smo s ograničenjima kretanja, poslovanja, organiziranja događanja, prijetecom recesijom i nitko ne može prognozirati kad će tome doći kraj. Ne preostaje nam drugo nego plivati dalje i u ovim „Korona vodama“.

Pred vama je još jedan broj Glasila HDK, uobičajenih rubrika i uobičajenog formata.

U ovom broju glasila pogledajte:

- Javni natječaj Hrvatskog društva za kvalitetu za **podnošenje prijedloga za dodjelu Povelje HDK** u 2020. godini
- Predstavljamo vam **jednog od naših kolektivnih članova, Purić d.o.o.**
- Zanimljiv članak, primjeren vremenu u kojem živimo, „**7 praktičnih savjeta za provedbu on-line audita**“ koji je pripremio Bruno Šimek iz tvrtke Arguo d.o.o.

Pogledajte još vijesti iz akreditacije, normizacije, mjeriteljstva, vijesti drugih organizacija, zanimljive web stranice, vijesti iz izdavaštva kao i najave raznih skupova i događanja. Vjerujem da si ih redovito pribilježite u svoje kalendare i tjedne planere.

I ovaj put vas podsjećamo na pogodnosti koje donosi članstvo u *Hrvatskom društvu za kvalitetu* i pozivamo sve one koji još nisu da se učlane, a sve vas koji jeste članovi HDK da na vrijeme podmirite svoje članarine.

Također pozivamo sve zainteresirane za suradnju u pripremi ovog Glasila. Šaljite svoje prijedloge i priloge na e-adresu info@hdkkvaliteta.hr.

Pratite nas i dalje na www.hdkkvaliteta.hr, a do sljedećeg broja ovog Glasila, neka svi skupa mirno privedemo kraju ovu 2020. godinu.

Olga Štajdohar-Pađen

Impressum

Glavni urednik: *Olga Štajdohar-Pađen*
HRVATSKO DRUŠTVO ZA KVALITETU
www.hdkkvaliteta.hr
e-pošta: info@hdkkvaliteta.hr
Mob +385 (0)99 504 6599
OIB: 04201124440
IBAN: 04323600001101562248

**Javni poziv
za dodjelu
povelja HDK**

**u 2020.
godini**

Hrvatsko društvo za kvalitetu poziva svoje članove i ostale zainteresirane na

JAVNI NATJEČAJ

za podnošenje prijedloga za dodjelu *Povelje HDK u 2020. godini*

1. Povelja za unaprjeđenje kvalitete u hrvatskom gospodarstvu

Povelja će biti dodijeljena organizaciji (ovisno o kategoriji – malo, srednje i veliko poduzeće) i pojedincu sukladno sljedećim kriterijima za ocjenu:

Za organizaciju:

1. Rezultati u poslovanju i usmjerenje na kupca (zadovoljstvo kupca, pozitivan trend rasta, širenje poslovanja, uvođenje novih proizvoda/usluga na tržište)
2. Unaprjeđenje organizacije i zadovoljstva radnika (osnaživanje ljudskih potencijala, uvođenje novih tehnologija, motivacija, etičnost u poslovanju, promocija talenata i nagrađivanje izvrsnosti, promocija rodne ravnopravnosti, usklađivanje obiteljskog i poslovnog života, povratne informacije kupaca)
3. Doprinos društvu (društveno odgovorno poslovanje, održivi razvoj)
4. Uvedeni sustavi upravljanja kvalitetom, okolišem, itd. (integriranost sustava, orijentacija prema unaprjeđenjima, inovativnost i poslovna izvrsnost, nove metode i alati u upravljanju)

Za pojedinca:

1. Osobni doprinos organizacijskim rezultatima i unapređenju kvalitete u organizaciji i zadovoljstvu kupca
2. Kreativnost i inovativnost u postizanju kvalitete (inovativnost poslovnih procesa, korištenje modernih tehnologija, integracija više sustava u postizanju kvalitete)
3. Društveni doprinos (projekti, volontiranje, transfer znanja, stručni radovi, priznanja)
4. Obrazovanje i osposobljavanje (dodijeljene kvalifikacije, programi cjeloživotnog obrazovanja)

2. Povelja za poseban doprinos u edukaciji i promociji kvalitete

Povelja će biti dodijeljena organizaciji i pojedincu sukladno sljedećim kriterijima za ocjenu:

Za organizaciju:

1. Edukacijske aktivnosti vezane za kvalitetu i sustave upravljanja kvalitetom
2. Izdavačka djelatnost
3. Organiziranje stručnih i/ili znanstvenih skupova
4. Društveni doprinos
5. Međunarodna reputacija

Za pojedinca:

1. Društveni doprinos u edukaciji i promociji kvalitete i sustava upravljanja kvalitetom
2. Objavljeni stručni i/ili znanstveni radovi
3. Nacionalna i međunarodna reputacija
4. Edukacijske aktivnosti i transfer znanja (predavač, izlagač, ispitivač, promotor, organizator i sl.)

3. Povelja za životno djelo

Povelja će biti dodijeljena pojedincu, sukladno sljedećim kriterijima za ocjenu:

1. Društveni doprinos u promociji kvalitete kroz životni i radni vijek
2. Priznanja i članstvo u organizacijama vezanim za kvalitetu
3. Poseban doprinos u radu HDK
4. Poučavanje vezano za razvoj i unaprjeđenje kvalitete

Rok za podnošenje prijedloga: do 15. prosinca 2020. godine.

Javni poziv za dodjelu povelja HDK

u 2020.
godini

Uz pismeno obrazloženje i raspoloživu dokumentaciju, prijedloge je potrebno dostaviti e-mailom na: povelja@hdkvaliteta.hr

Za pitanja vezana za podnošenje prijedloga: Hrvatsko društvo za kvalitetu, mob. 099 504 65 99 (radnim danom od 10 do 14 sati) ili e-mailom na: povelja@hdkvaliteta.hr

Rezultati natječaja za dodjelu *Povelje HDK* za 2020. godinu bit će objavljeni na web stranici Hrvatskog društva za kvalitetu 21. prosinca 2020.

Povelje će biti dodijeljene na 20. HRVATSKOJ KONFERENCIJI O KVALITETI, koja će se održati od 6. do 8. svibnja 2021. godine, kada će dobitnicima biti omogućeno kratko predstavljanje.

Predstavlja
mo vam
naše
članove

**Purić
d.o.o.**

Samobor

www.puric.hr
www.damko.ai



Dugogodišnja tradicija i iskustvo u automobilskoj industriji, kontinuirano cjeloživotno učenje te profesionalan i etičan odnos prema poslu, zaposlenicima i klijentima, vrijednosti su poduzeća Purić d.o.o.. Započeto 1959. godine kao servis za diesel uređaje, poduzeće je danas **vodeći distributer i uvoznik diesel dijelova i opreme te ovlašten partner za održavanje sustava dizelskog ubrizgavanja.**

Kako bi se zadržala kvalitetna i kompetentna ponuda na tržištu, konstantno se ulaže u modernizaciju poslovanja, kupnju vrhunskih uređaja i strojeva te implementaciju novih tehnologija.

Proučavajući zahtjeve i potrebe tržišta, poduzeću se 2018. priključio **Damko - tim profesionalaca na području automatizacije, digitalizacije i robotike.**

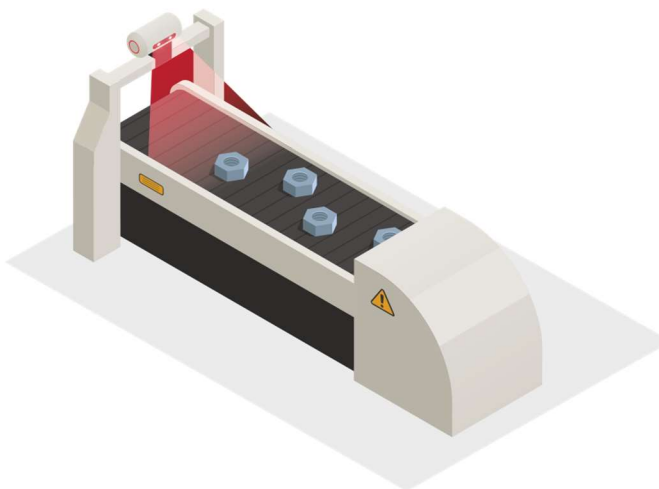
Razvijajući jedinstvena i domišljata rješenja za svakodnevne poslovne aktivnosti, postiže se povećana produktivnost zaposlenika i kvaliteta proizvoda i usluga, kao i smanjenje operativnih troškova i utrošenog vremena. Rješenja kojima se to postiže su:

- Automatizirane proizvodne linije
- Kontrola nepravilnosti računalnim vidom
- Superpozicioniranje računalnim vidom i bin picking
- Prodaja i ugradnja robotskih ruku
- Nadzor procesa telemetrijskim metodama.

Predstavljamo vam naše članove

Damko u svom portfoliju ima niz uspješno provedenih projekata te je čest izlagač na svjetskim i regionalnim sajmovima i konferencijama.

Za izdvojiti je da u **segmentu kontrole kvalitete** odjel Damko proizvodi linije za kontrolu nepravilnosti računalnim vidom.



Purić d.o.o.

Samobor

www.puric.hr
www.damko.ai

Razvijamo vlastite algoritme za prepoznavanje grešaka i u najtežim uvjetima, za što je dobar primjer kontrola najsitnijih elemenata kao što su komponente SMD dimenzija manjih od 1x1x1 mm

Partneri smo s firmama koje se bave **Lean i Green menadžmentom, digitalizacijom i automatizacijom te potiču prelazak hrvatske industrije s razine 2.0 na 4.0 i izgradnju pametnih zgrada**. Firma Purić je i sama predstavnik pametne zgrade – implementirano je automatizirano upravljanje čime se postiglo automatsko upravljanje grijanjem, klimatizacijom, ventilacijom, roleta te osvjetljenjem.

Uspjeh tvrtke proizlazi iz promišljenog i logičnog pristupa poslovanju, orijentiranosti kupcima i njihovim potrebama, implementaciji novih tehnologija u svakodnevnom radu te kontinuiranim edukacijama zaposlenika. Svi djelatnici, a posebno voditelji odjela, u svojim su aktivnostima obvezni primjenjivati visoke standarde kvalitete i zaštite okoliša čime se podiže svijest organizacije.

Vrijednosti poduzeća ogledaju se u profesionalnom i etičnom poslovanju, kontinuiranom praćenju proizvodnih procesa te kontroli proizvoda i usluga, što je definirano **Politikom kvalitete te certifikatom prema normi ISO 9001**.

Vijesti iz
 drugih
 organizacija



Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj

Na 12. konferenciji o društveno odgovornom poslovanju po 13. puta dodijeljene nagrade Indeks DOP-a



Zagreb, 10. studenoga 2020. – Na godišnjoj konferenciji o društveno odgovornom poslovanju trinaesti su put dodijeljene nagrade Indeksa DOP-a.

Nagrade su dodijeljene u sljedećim kategorijama:

- U kategoriji Velikih poduzeća
Dobitnik nagrade je: **Valamar Riviera d.d.**
- U kategoriji Srednjih poduzeća
Dobitnik nagrade je: **Regeneracija d.o.o.**
- U kategoriji Malih poduzeća
Dobitnik nagrade je: **Hendal d.o.o.**
- U kategoriji Javnih poduzeća
Dobitnik nagrade je: **Hrvatska lutrija d.o.o.**

Dobitnici nagrada u pojedinim područjima su:

- Za područje: Društveno odgovorne politike i prakse u radnoj okolini
Dobitnik nagrade je: **Heineken Hrvatska d.o.o.**
- Za područje: Društveno odgovorne politike i prakse upravljanja okolišem
Dobitnik nagrade je: **Muraplast d.o.o.**
- Za područje: Društveno odgovorni odnosi sa zajednicom
Dobitnik nagrade je: **DVOKUT-ECRO d.o.o.**
- Za područje: Društveno odgovorne politike raznolikosti i zaštite ljudskih prava
Dobitnik nagrade je: **AD Plastik d.d.**
- Za najveći napredak u društveno odgovornom poslovanju
Dobitnik nagrade je: **Tabacco d.o.o.**



HRVATSKO DRUŠTVO MENADŽERA KVALITETE
CROATIAN QUALITY MANAGERS SOCIETY
10 000 ZAGREB, Radoslava Cimermana 36 a
Tel.: +385 1 6556 233; Fax.: +385 1 6594 849

**Vijesti iz
drugih
organizacija**

Zaključci 21. međunarodnog simpozija o kvaliteti Crikvenica, Hrvatska, 18.-20.3.2020.; (Zagreb online 23.-25.9.2020.)

21. međunarodni simpozij o kvaliteti u organizaciji Hrvatskog društva menadžera kvalitete (HDMK) planiran je od 18. do 20. ožujka 2020. godine u Crikvenici. Zbog epidemiološke situacije simpozij nije održan u planiranom terminu, već je održan u novom terminu 23.-25.9.2020. godine online, iz Zagreba. Suorganizatori simpozija su: 1) MSEECQI – Middle and South East European Countries Quality Initiative; 2) Herzen State Pedagogical University, Faculty of Management, St. Petersburg, Rusija; 3) Department of Production Engineering and Safety, Faculty of Management Czestochowa, University of Technology, Czestochowa, Poljska; 4) Sveučilište Sjever, Varaždin – Koprivnica, Hrvatska; 5) University of Žilina, Žilina, Slovačka i 6) Sveučilište u Rijeci, Rijeka, Hrvatska.

Simpozij je održan pod radnim nazivom; „KVALITETA – JUČER, DANAS, SUTRA“

Pokrovitelji simpozija bili su: MSEECQI – Middle and South East European Countries Quality Initiative; Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta; Ministarstvo zaštite okoliša i energetike; Sveučilište u Zagrebu; Sveučilište u Rijeci; Hrvatska gospodarska komora; Hrvatska akreditacijska agencija; Državni zavod za mjeriteljstvo; Primorsko – goranska županija; Ekonomski fakultet u Zagrebu (Poslijediplomski specijalistički studij Upravljanje kvalitetom). Medijski pokrovitelji bili su: Kvalitet & izvrsnost, Beograd; Portal Kvalitet, Beograd; znanstveni časopis Production Engineering Archives, Poljska; Poslovni savjetnik, Zagreb; Portal Crikva.hr, Crikvenica. Donatori i sponzori bili su: Zračna luka Split, Split; Sveučilište Sjever, Varaždin – Koprivnica; Hrvatska gospodarska komora; BDO Savjetovanje d.o.o., Zračna luka Zagreb d.o.o.; Gradska plinara Zagreb d.o.o., Zagreb; Visoko učilište Algebra, Zagreb; Veleučilište Velika Gorica, Velika Gorica; TÜV Croatia, Nord Group; Oskar – Centar za razvoj i kvalitetu, Zagreb i Oskar Edukos, Zagreb.

Na online simpoziju je sudjelovalo oko 100 autora i sudionika iz Hrvatske i inozemstva i to iz 13 zemalja: Bosne i Hercegovine, Finske, Hong Konga – Kina, Indije, Kine, Mađarske, Poljske, Rusije, Slovačke, Slovenije, Srbije, Tajlanda i Hrvatske. Među autorima radova i sudionicima bili su studenti i profesori s brojnih sveučilišta, fakulteta i veleučilišta. U okviru simpozija održan je Okrugli stol na temu: „Kvaliteta u javnoj upravi“. Održan je sastanak Upravnog odbora MSEECQI koju čini petnaest institucija i organizacija iz devet zemalja.

Zbornik radova koji prati simpozij (knjiga i CD) sadrži 43 znanstvena i stručna rada autora iz 13 zemalja svijeta. Nakon prezentiranih radova i održanih rasprava, Upravni odbor HDMK formulirao je slijedeće zaključke simpozija:

**Vijesti iz
drugih
organizacija**

1. Sustavi upravljanja u organizacijama u određenoj su mjeri integrirani. Imaju elemente različitih sustava upravljanja (kvaliteta, okoliš, društvena odgovornost, sigurnost, rizici, i dr.). Može se govoriti o nedovoljnom stupnju spoznaje menadžmenta o toj činjenici. Svima je zajedničko da podrazumijevaju određeni model upravljanja koji u osnovi sadrži sve elemente upravljačke funkcije (planiranje, organiziranje, upravljanje resursima, odlučivanje i kontrolu). U složenim integracijama to može uzrokovati entropiju sustava upravljanja uslijed ne postojanja generičkog modela integriranog sustava upravljanja.
2. Norma ISO 9004 najzahtjevnija je u seriji ISO 9000. Međutim, organizacije koje primjenjuju norme ISO 9000 često jasno ne prepoznaju razlike i odnos normi ISO 9004 i ISO 9001 i stoga nisu mogle iskoristiti potencijal norme pri implementaciji sustava upravljanja kvalitetom.
3. Temeljni motiv poslovanja nije se promijenio: i dalje je profit vlasnika glavni motiv svih aktivnosti. Ono što je bitno jest da upravljanje rastom vrijednosti poduzeća bude temeljeno na etičkim načelima. To može organizaciji omogućiti da kvalitetno odgovori na zahtjeve svih zainteresiranih strana te da sebi osigura dugoročni prosperitet.
4. Na globalnom tržištu poduzeća sve teže ostvaruju konkurentsku prednost primjenom klasičnih modela poslovanja, a posebice ukoliko su određene pretpostavke utjecale na razvoj istih prije pojave digitalne ekonomije. U takvoj situaciji, poduzeća se sve više odlučuju za primjenu inovacije u svojem poslovnom modelu kao izvora konkurentске prednosti.
5. U uvjetima rastuće neizvjesnosti i brzih promjena, suvremenom poslovanju potreban je novi model upravljanja. Stari se temelji na krutoj hijerarhijskoj strukturi te uglavnom na konkurenciji i postizanju pojedinačnih uspjeha. Empatija, komunikacijske vještine, otvorenost prema drugima i samosvijest ključni su elementi u izgradnji vodeće pozicije 21. stoljeća. To su takozvane „meke“ kompetencije, koje se obično percipiraju kao „ženske“.
6. U kontekstu kvalitete života, potrebno je konstantno raditi na poticanju svijesti o uključivanju osoba s invaliditetom na tržište rada, a da bi se efikasnije provodili programi profesionalne rehabilitacije treba integrirati sve nadležne dionike, od udruga, fondova, do državnih institucija.
7. Visoko obrazovanje se suočava s ozbiljnim izazovima. Izvjesno je da će se visokoškolske ustanove budućnosti u velikoj mjeri razlikovati od aktualnih, ne samo po sadržaju kurikuluma, već i po suštinskoj modifikaciji postojećih organizacijskih struktura. Procjenjuje se da je model organizacije koja uči jedina održiva forma organizacije visokoškolskih ustanova budućnosti.
8. Sustavno upravljanje kvalitetom kako je postavljeno zahtjevima familije normi ISO 9000 i drugim normama za sustave upravljanja zahtjeva nove kompetencije stručnjaka koji će biti pokretači i koordinatori u procesu upravljanja kvalitetom i drugim sustavima upravljanja. To je nametnulo potrebu stalnog usavršavanja već školovanih kadrova u ovoj djelatnosti. Postavljeni minimalni zahtjevi za kontinuirano usavršavanje certificiranog osoblja prema EOQ shemi nisu

Vijesti iz drugih organizacija

garancija da će se postići dovoljna zrelost ovog osoblja jer je tu prisutno još niz čimbenika koji utječu na postizanje potrebne zrelosti.

9. Kvaliteta i standardi ključni su segmenti formirane ugostiteljske usluge u cilju postizanja zadovoljstva gosta te afirmacije buduće potražnje. S obzirom na razvoj modernog ugostiteljstva te promatrajući isto kroz prizmu odgovornog masovnog turizma treba kontinuirano ulagati u kvalitetu i ažurirati standarde jer oni su ključ uspjeha.
10. Ne postoji suglasje u percepciji potrebe upravljanja kvalitetom kulturne i prirodne baštine, koja se ponekad doživljava kao suvišan dodatni teret i trošak. Prirodna i kulturna baština nedvojbeno predstavljaju turističke atrakcije i kao takve vrijedan su izvor prihoda te je nužno razvijati svijest o potrebi upravljanja kvalitetom i mjerenju kvalitete takvih lokaliteta. Hrvatska posjeduje visokovrijedan kontinentalni prostor koji se sve više uključuje u turističke tijekove i predstavlja neiskorišten i atraktivan strateški resurs.
11. U današnje vrijeme nesigurnosti na globalnom tržištu bitno je temeljiti poslovanje na načelima društvene odgovornosti i poslovne izvrsnosti.
12. Ekološki kolaps i klimatska katastrofa prijeti svemu. Mnogo je razloga za angažiranje profesionalaca u kvaliteti u želji za usmjerenost na kvalitetu informiranjem o stvaranju novih kvalitetnih usluga ili omogućavanju poboljšanog pristupa kupcima novom, održivom kvalitetom. Postojeći sustavi upravljanja kvalitetom i njihove prakse i modeli u organizacijama više nisu učinkoviti za izazove, posebno vezano uz ekosustave.
13. U svrhu ostvarivanja ciljeva koje je postavila EU da udio energije proizvedene iz obnovljivih izvora u ukupnoj potrošnji treba biti 32% do 2030. godine prema Direktivi 2018/2001/EU o promicanju uporabe energije iz obnovljivih izvora, došlo je do povećanja korištenja drvne biomase kao obnovljivog izvora i do značajnog povećanja količine pepela drvne biomase koji pritom nastaje. U budućnosti se mogu očekivati poteškoće u pronalaženju novih odlagališta te povećanje troškova odlaganja pepela drvne biomase. Dosadašnja istraživanja pokazuju da pepeo drvne biomase ima veliki potencijal primjene u građevinarstvu, osobito u industriji cementa i betona.
14. Zgrade imaju središnju ulogu u energetskej tranziciji EU budući da su odgovorne za oko 40% potrošnje primarne energije u EU i oko 36% emisije CO₂ povezane s energijom, a istovremeno oko 75% građevinskog fonda energetskej je neučinkovito. Vladine politike i inicijative kojima se želi potaknuti provedba Informacijskog modeliranja građevina (Building Information Modeling – BIM) trebaju biti sveobuhvatne, uključujući javne nabave, obrazovanje, razvoj i normizaciju.
15. Sustav upravljanja strateškim rizicima dobar je alat za menadžere u preispitivanju postojeće strategije i njezine usklađenosti s očekivanim promjenama u okruženju te posljedično stvaranju preporuka za potrebnim promjenama strategije poduzeća.

Vijesti iz drugih organizacija

16. Global Reporting Initiative (GRI) standardi predstavljaju najbolju svjetsku praksu za javno izvještavanje o nizu ekonomskih, okolišnih i društvenih utjecaja. Novi standard GRI 403 Zdravlje i sigurnost na mjestu rada 2018., stavlja naglasak na pristup upravljanju nefinancijskim utjecajima povezanim sa sigurnošću radnika i njihovim zdravljem.
17. Zračni promet okarakteriziran je kao najsigurniji oblik prijevoza. U cilju smanjenja ljudskog čimbenika kao glavnog uzroka zrakoplovnih nesreća te povećanja sigurnosti, u zrakoplovstvo se uvode mnogi tehnološki noviteti, unaprijeđene procedure te stroža regulativa.
18. „Posljednja milja“ predstavlja posljednji dio lanca opskrbe kojim roba od dobavljača sirovina dolazi do krajnjeg potrošača. U odnosu na jedinicu proizvoda, dobava roba u „posljednjoj milji“ smatra se često neučinkovitom i skupom, a može biti i generator onečišćenja okoliša. Potrebno je znatnu pažnju posvetiti uvođenju kvalitetnih, održivih i inovativnih rješenja koja povećavaju efikasnost, poboljšavaju poslovne rezultate te smanjuju negativni ekološki i društveni utjecaj prometa.
19. Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom u javnu upravu u Republici Hrvatskoj projekt je koji treba transformirati javnu upravu na način da u znatno većoj mjeri bude servis građana i gospodarstva. Riječ je o jednoj od ključnih reformi za poboljšanje konkurentnosti hrvatskoga gospodarstva.

Na simpoziju je prvi put dodijeljena „Nagrada dr. sc. Josip Čiček“ za najbolji studentski rad iz područja sustava upravljanja. Dobitnik nagrade je Ivan Rezek, student 4. godine Veleučilišta Algebra iz Zagreba. Rad je objavljen u Zborniku radova.

Okvir za donošenje ovih zaključaja predstavljen je sudionicima 21. međunarodnog simpozija o kvaliteti prilikom zatvaranja simpozija 25.9.2020. godine, a zaključke je usvojio Upravni odbor HDMK na 22. sjednici održanoj 8.10.2020. godine u Zagrebu.

Zagreb: 8.10.2020.

Upravni odbor HDMK

Doc. dr. sc. Miroslav Drljača
Predsjednik

Imenovan je novi glavni tajnik EOQ, gospodin Ulf Gustavsson:



EOQ Press Release

European Organization for Quality, EOQ, appoints Ulf Gustavsson as new Secretary General. He takes on the role during June 2020



Photo: APQ 2019

Vijesti iz
drugih
organizacija

The General Assembly and the Executive Board of European Organization for Quality, EOQ, have appointed Ulf Gustavsson as the new Secretary General. -This is a big step forward and a major milestone for EOQ. The Executive Board have been working targeted and structurally during the last 2,5 years to transform EOQ into a strategic, business and future oriented organization. Our ambitions are high, and Ulf Gustavsson has a track record from his management contribution both in our Swedish EOQ National Representative, SFK, in various positions, and not at least in his global manager positions within IKEA, making him well suited and prepared to meet our requirements and expectations, says the President Torolf Paulshus.

- I am very honored and delighted to get this fantastic opportunity, together with EOQ members, employees and customers, to care for and further develop EOQ for the future. I very much look forward to further build on the unique platform of being the coordinating body and catalyst of its National Representative Organizations (NRs) to hopefully exceed the even more demanding expectations in the future. It will also be great to work together with the EOQ network of organizations from European countries and all over the world linking thousands of experts and companies in the field of quality, says the newly appointed Secretary General, Ulf Gustavsson.

The European Organization for Quality, EOQ, is an autonomous, non-profit making association under Belgian law.

For further information please contact either:
Torolf Paulshus, EOQ President
Mail: tp@qm.no
Phone: +4790833757

Ulf Gustavsson, The Secretary General
Mail: ulf.gustavsson@eoq.org
Phone: +46793496400

June 2020

EUROPEAN ORGANIZATION FOR QUALITY, EOQ
Rue Joseph II 38-38 E4, B-1000 Brussels, Belgium
e-mail: eoq@eoq.org www.eoq.org

Državni zavod za mjeriteljstvo

obavlja upravne i stručne poslove koji se odnose na:

Vijesti iz mjeriteljstva

Što sve radi Državni zavod za mjeriteljstvo

- pripremu propisa iz **područja mjeriteljstva**;
- rješavanje u upravnim stvarima iz područja mjeriteljstva;
- davanje ovlasti pravnim osobama za provedbu postupaka potvrđivanja sukladnosti mjerila i pretpakovina s propisima, prijenos javnih ovlasti na pravne osobe odobravanjem za ovlaštena na tijela koja obavljaju poslove ovjeravanja zakonitih mjerila i/ili ovlaštena tijela koja obavljaju poslove pripreme zakonitih mjerila za ovjeravanje;
- određivanje tehničkih i mjeriteljskih zahtjeva za postupke ocjene sukladnosti iz područja zakonskog mjeriteljstva;
- provođenje ispitivanja pretpakovina i boca kao mjernih spremnika;
- provođenje ovjeravanja zakonitih mjerila;
- provođenje službenih mjerenja;
- nadzor zakonitosti rada ovlaštenih tijela za ovjeravanje i pripremu (prije ovlaštenih pravnih osoba te ovlaštenih servisa) i korisnika zakonitih mjerila;
- praćenje i nadzor stanja u području zakonskog mjeriteljstva te poduzimanje mjere za kvalitetno obavljanje djelatnosti;
- nadzor rada i stručno osposobljavanje mjeritelja i mjeriteljskih inspektora;
- za polaganje ispita za ovlaštenog mjeritelja i ovlaštenog servisera;
- pružanje pomoći građanima i pravnim osobama u provođenju propisa i mjera iz mjeriteljske djelatnosti;
- predstavlja Republiku Hrvatsku u međunarodnim mjeriteljskim organizacijama za zakonsko mjeriteljstvo i osigurava izvršenje zadaća koje proizlaze iz članstva u tim organizacijama.
- planira, organizira, koordinira i provodi poslove razvoja nacionalnog sustava **temeljnog mjeriteljstva**;
- proglašava državne etalone, obavlja upravne i stručne poslove u vezi s državnim etalonima i usklađuje rad nacionalnih umjernih laboratorija;
- osigurava sljedivost mjerenja u Republici Hrvatskoj i provodi umjeravanje etalona i mjerila;
- ostvaruje, čuva i održava državne mjerne etalone i osigurava njihovu sljedivost prema međunarodnim etalonima;
- obavlja poslove istraživanja i razvoja u području temeljnog mjeriteljstva;
- obavlja poslove nacionalnih umjernih laboratorija koji se po potrebi uspostavljaju u okviru Zavoda;

**Što sve radi
Državni
zavod za
mjeriteljstvo**

- usklađuje i nadzire rad nacionalnih umjernih laboratorija koji su izvan Zavoda;
- predstavlja Republiku Hrvatsku u međunarodnim mjeriteljskim organizacijama za temeljno mjeriteljstvo i osigurava izvršenje zadaća koje proizlaze iz članstva u tim organizacijama;

- provođenje Zakona o nadzoru **predmeta od plemenitih kovina**;
- pripremu propisa iz područja predmeta od plemenitih kovina;
- rješavanje u upravnim stvarima iz područja predmeta od plemenitih kovina;
- obavlja postupke ovlašćivanja proizvođača i dobavljača predmeta od plemenitih kovina,
- vodi postupak za dodjelu znaka proizvođača (dobavljača), odnosno znaka sukladnosti predmeta od plemenitih kovina;
- vodi propisane evidencije o znakovima proizvođača;
- obavlja analizu potreba i stanja, planiranja i razvoja djelatnosti ispitivanja i žigosanja predmeta od plemenitih kovina u Republici Hrvatskoj;
- predstavlja Republiku Hrvatsku u međunarodnim organizacijama za plemenite kovine i osigurava izvršenje zadaća koje proizlaze iz članstva u tim organizacijama

- pripremu propisa u području **homologacije cestovnih vozila i traktora na kotačima za poljoprivredu i šumarstvo** (u daljnjem tekstu: vozila), **njihovih dijelova i opreme**,
- obavlja postupke ovlašćivanja ispitnih mjesta za homologaciju tipa i pojedinačnog vozila,
- obavlja poslove potvrđivanja sukladnosti tipa vozila s propisanim homologacijskim zahtjevima;
- vodi evidenciju o ovlaštenim uvoznicima i izdanim potvrđama o sukladnosti tipa vozila te obavlja nadzor nad radom ovlaštenih pravnih osoba iz ovog područja;
- predstavlja Republiku Hrvatsku u radu međunarodnih tijela koja donose homologacijske propise o vozilima te osigurava izvršenje zadaća koje proizlaze iz rada tih međunarodnih tijela.

<https://dzm.gov.hr/>

HAA zadržava status potpisnice EA MLA za sve akreditacijske sheme

29. rujna 2020.

Vijesti iz
akreditacije

 HAA



Vijeće za multilateralne sporazume Europske organizacije za akreditaciju (EA MAC) donijelo je 26. rujna 2020. godine odluku da HAA zadržava status potpisnice Multilateralnog sporazuma o akreditaciji (EA MLA) za sve akreditacijske sheme:

- Akreditiranje ispitnih i umjernih laboratorija (HRN EN ISO/IEC 17025) i medicinskih laboratorija (HRN EN ISO 15189)
- Akreditiranje inspekcijskih tijela (HRN EN ISO/IEC 17020)
- Akreditiranje certifikacijskih tijela za certifikaciju sustava upravljanja (HRN EN ISO/IEC 17021-1)
- Akreditiranje certifikacijskih tijela za certifikaciju proizvoda (HRN EN ISO/IEC 17065)
- Akreditiranje certifikacijskih tijela za certifikaciju osoba (HRN EN ISO/IEC 17024)
- Akreditiranje verifikacijskih tijela emisija stakleničkih plinova (HRN EN ISO 14065)

Ujedno, ovom je odlukom EA MAC potvrdio da je HAA uspješno implementirala zahtjeve novog izdanja norme ISO/IEC 17011:2017.

Unatoč svim problemima i izazovima s kojima se susreće, HAA je uspjela riješiti sva odstupanja utvrđena tijekom zadnje evaluacije od strane EA.

Ovakva odluka EA MAC-a velik je uspjeh i priznanje za HAA i rezultat je rada i truda zaposlenika HAA i suradnje s vanjskim suradnicima HAA, te, dodatno, rezultat povjerenja u HAA temeljem uloženi napora u posljednjih 6 mjeseci.

Na temelju ovakve odluke, EA planira sljedeću redovnu re-evaluaciju HAA u punom opsegu (za sve akreditacijske sheme) provesti za 4 godine od prethodne evaluacije, u rujnu 2023. godine.

Ovim putem zahvaljujemo svim akreditiranim tijelima i tijelima u postupku akreditacije koji su omogućili provedbu evaluacije HAA od strane EA MLA tima u svojim prostorima i prostorima svojih klijenata u rujnu 2019. i siječnju 2020. godine.

Također, veliko hvala zaposlenicima HAA i vanjskim suradnicima vodećim ocjeniteljima, ocjeniteljima i ekspertima HAA koji su i ovaj put svojim doprinosom zaslužni za uspješan završetak zahtjevnog procesa evaluacije HAA.

Odluci EA MAC-a o zadržavanju HAA statusa kao EA MLA potpisnice prethodio je postupak treće redovne re-evaluacije rada HAA koji je proveden u dva dijela, od 23. do 27. rujna 2019. i od 13. do 17. siječnja 2020. godine. EA MLA evaluatorski tim ocjenjivao je usklađenost rada, organizaciju i osposobljenost HAA sa zahtjevima Uredbe (EZ) br. 765/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 9. srpnja 2008., zahtjevima norme HRN EN ISO/IEC 17011, te ispunjavanje obveza i zahtjeva EA i međunarodnih organizacija ILAC i IAF. Postupak evaluacije proveden je u uredima HAA ocjenom primjene uspostavljenog sustava upravljanja u radu HAA uvidom u akreditacijske predmete, kroz intervju s osobljem HAA i provedbom 14 witness audita (promatranjem postupka ocjenjivanja HAA za sve akreditacijske sheme u prostorima tijela za ocjenjivanje sukladnosti). Na taj su način EA evaluatori izravno ocijenili rad 31 ocjenitelja HAA-a (vodeći ocjenitelji, stručni ocjenitelji i eksperti), a ocjenu rada drugih ocjenitelja HAA-a proveli su posredno, u sjedištu HAA-a, provjerom njihovih izvještaja o ocjenjivanju u drugim akreditacijskim postupcima.

Vijesti iz akreditacije



EA MLA evaluatorski tim koji je proveo evaluaciju HAA predstavnici su i zaposlenici nacionalnih akreditacijskih tijela koja su punopravni članovi EA-a i potpisnici EA MLA-a i to iz FINAS-a (Finska), ACCREDIA-e (Italija), RvA-a (Nizozemska), UKAS-a (Ujedinjeno Kraljevstvo), DAkkS-a (Njemačka), ESYD-a (Grčka), CAI-a (Češka), SNAS-a (Slovačka) i SAS-a (Švicarska). Uspostava ovakvog („peer evaluation“) načina provjere rada nacionalnih akreditacijskih tijela omogućuje međusobno povjerenje u rad akreditacijskih tijela među članovima EA-a, potpisnicima EA MLA-a, a rezultat tako stvorenoga povjerenja međunarodno je prihvaćanje certifikata, izvještaja o ispitivanju, inspekciji te verifikaciji koje su izdala akreditirana tijela. Nadalje, taj sustav povjerenja izravno utječe na konkurentnost pojedinih gospodarstava te ih podupire jer dobavljačima omogućava da svoje proizvode ili usluge ne moraju ponovno ocjenjivati u svakoj zemlji na čije tržište stavljaju svoje proizvode.

Hrvatska akreditacijska agencija; www.akreditacija.hr

Obavijest akreditiranim tijelima i tijelima u postupku akreditacije 22. srpnja 2020.

Obavještavamo akreditirana tijela i tijela u postupku akreditacije da je u srpnju 2020. godine ILAC objavio novo izdanje dokumenta ILAC-P10:07/2020 ILAC Policy on Metrological traceability of Measurement Results.

U odnosu na prethodno izdanje, naglašeno je iskazivanje da se navedena politika primjenjuje na mjerenja neovisno o kojoj se shemi ocjenjivanja sukladnosti radi.

Politika je usklađena s načelima ISO/IEC 17025:2017, te uključuje i proširivanje ILAC MRA na proizvođače referentnih materijala (ISO 17034:2016).

Ostala načela praktički su nepromijenjena.

Važeći HAA dokument, HAA Up-1/3 zadovoljava ključne zahtjeve novog ILAC P10, a fino usklađivanje provest će se u roku 12 mjeseci.

Rok za primjenu dokumenta je 12 mjeseci od objave, odnosno srpanj 2021. godine.

www.akreditacija.hr

Vijesti iz akreditacije



Obavijest akreditiranim laboratorijima- navođenje izjava o sukladnosti sa zahtjevima i/ili specifikacijama u akreditiranom području

22. srpnja 2020.

Obavještavamo akreditirane laboratorije da je s nedavnom revizijom dokumentacije vlastitog sustava upravljanja Hrvatska akreditacijska agencija pojasnila i promijenila politiku vezano uz izjave o sukladnosti. U HAA-Pr-2/1 Pravila za akreditaciju tijela za ocjenjivanje sukladnosti, pojašnjen je način na koji HAA ocjenjuje laboratorij koji daje izjave o sukladnosti. Ukoliko se izjave o sukladnosti odnose na ispitivanja/umjeravanja koje je laboratorij proveo u akreditiranom području, izjava o sukladnosti ne smije se navoditi van područja akreditacije. U ovom slučaju, davanje izjava o sukladnosti smatra se aktivnošću unutar područja akreditacije i predmet je ocjenjivanja u postupku akreditacije. Također, Hrvatska akreditacijska agencija povukla je Upute za navođenje izjava o sukladnosti, HAA-Up-1/4. Za davanje izjava o sukladnosti primjenjivi su zahtjevi norme HRN EN ISO/IEC 17025:2017, a upućujemo i na primjenu upute ILAC-G8:09/2019, Guidelines on Decision Rules and Statements of Conformity.

www.akreditacija.hr

Vijesti iz normizacije

Novi priručnik ISO-a pomaže poduzetnicima u stvaranju sigurnih i zdravih radnih mjesta

Nedavno je objavljen priručnik ISO 45001:2018, *Occupational health and safety management systems – A practical guide for small organizations* (ISO 45001:2018, *Sustavi upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti pri radu – Praktične upute za male poduzetnike*).

Novi priručnik koji zajednički objavljuju ISO i UNIDO^[1] pruža smjernice, posebno malim organizacijama, uzimajući u obzir njihove izazove i potrebe, u primjeni norme ISO 45001, *Occupational health and safety management systems – Requirements with guidance for use. Norma je prihvaćena kao hrvatska norma*

HRN ISO 45001:2018, Sustavi upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti pri radu – Zahtjevi s uputama za uporabu.

Vijesti iz normizacije

Zaštita zdravlja i sigurnosti na radu, osim što spašava živote, bitna je i za učinkovito poslovanje svake organizacije. Prema podacima Međunarodne organizacije rada (ILO)^[2] oko 2,78 milijuna ljudi umre svake godine od ozljeda na radu ili profesionalnih bolesti. Kad se tome pridodaju stotine milijuna nesreća radnika koji nisu smrtno stradali već pate od profesionalnih bolesti, jasno je da se radi o velikim gospodarskim i društvenim problemima koji predstavljaju i značajan financijski teret za svaku društvenu zajednicu. U želji da se poboljša ovakva statistika te pomogne organizacijama da smanje nezgode, bolesti i ozljede na radu, ISO je razvio normu za zaštitu zdravlja i sigurnosti na radu ISO 45001 kao dogovoren okvir za smanjenje rizika na radnome mjestu, poboljšanje zdravlja, povećanje sigurnosti i promicanje dobrobiti na radu. Norma ISO 45001 prva je i jedina međunarodna norma za upravljanje *zaštitom zdravlja i sigurnosti na radu*, a rezultat je dogovorene dobre prakse iz čitavog svijeta.

Ista skupina stručnjaka koja je razvila ovu normu pripremila je priručnik kao praktične upute malim poduzetnicima za njezinu primjenu.

Priručnik opisuje zahtjeve norme ISO 45001 i kroz jednostavna objašnjenja i praktične primjere daje smjernice malim poduzetnicima kako uspostaviti sustav zaštite na radu, uzimajući u obzir smanjenje rizika i ozljeda na radu, veću zaštitu radnika, pozitivnu praksu i jačanje reputacije organizacije među klijentima, dobavljačima i u društvu.

Priručnik je objavljen je na engleskome jeziku, a dostupan u PDF formatu po cijeni od 38 švicarskih franaka.

Više informacija dostupno je na mrežnim stranicama ISO-a (<https://www.iso.org/publication/PUB100451.html>)

^[1] UNIDO, United Nations Industrial Development Organization (Organizacija Ujedinjenih naroda za industrijski razvoj)

^[2] ILO, International Labour Organisation (Međunarodna organizacija rada)

Zanimljive web stranice

Studije slučaja

koje su koristi od normi, certifikacije, ispitivanja, inspekcije i akreditacije,

kako pomažu tvrtkama smanjiti troškove, povećati produktivnost i doprijeti na nova tržišta

<https://business-benefits.org/>

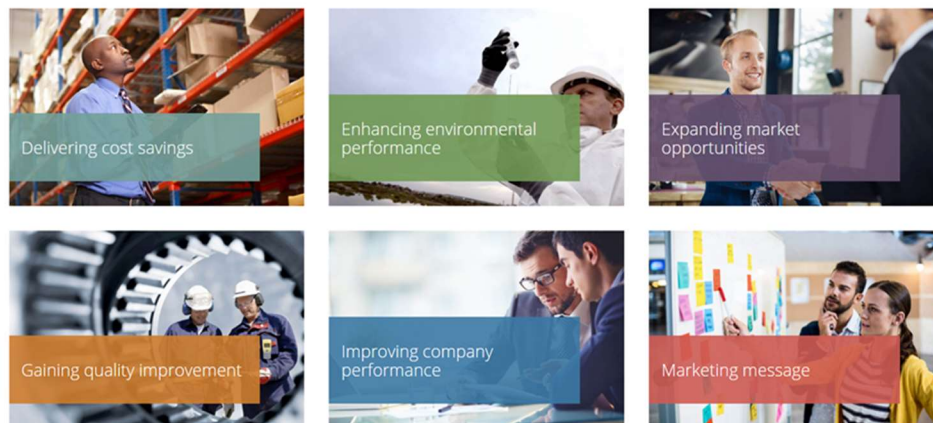
Standards, certification, testing, inspection and accreditation, help businesses to reduce costs, increase productivity and access new markets. This site provides the evidence through case studies and research

To illustrate the value of the Quality Infrastructure and the services its organisations provide, this site includes case studies, research papers, and supporting materials that confirm these benefits for the business community. The examples published on the site cite tangible financial data to evidence the cost savings achieved whether through resource efficiency or

meeting regulation at lower cost, the value of accessing new markets, or savings achieved through recognition from organisations such as insurers, regulators or purchasers.

Zanimljive web stranice

The site has been developed by the organisations that make up the Quality Infrastructure including global standards bodies, global accreditation associations, and trade associations from the certification and conformity assessment industry.



Vijesti iz izdavaštva

Iz tiska je izašla nova knjiga Olge Štajdohar-Pađen: **Plivati laboratorijem i ostati živ** – *Postati i ostati akreditirani laboratorij ili ipak bolje ne...*

Laboratoriji su dugo čekali jedan ovakav, univerzalni priručnik u kojem će pronaći odgovore na mnoga pitanja koja si postavljaju godinama i na koja dobivaju različite ili nikakve odgovore.



Ova knjiga nije vodič samo za laboratorije nego i za ocjenitelje, interne auditore laboratorija, konzultante i sve zainteresirane strane koje posluju s laboratorijima.

Autorica sažeto, jasno i slikovito daje objašnjenja za zahtjeve koji su postavljeni pred laboratorije, pogotovo ako se laboratoriji odluče za akreditaciju svojih aktivnosti. Osim toga, na vrlo jednostavan način objašnjava složene pojmove i procese, tako da laboratorij dobije jasnu informaciju o tome što se od njega očekuje, temelj je za razumijevanje zahtjeva norme ISO/IEC 17025 i u samim akreditacijskim procesima jer se često zna dogoditi da pod istim pojmom laboratorij

i ocjenitelj razumijevaju različit sadržaj. Stoga, ova knjiga je nešto što bi trebao imati svaki laboratorij, auditor, konzultant i ocjenitelj jer će njome svi bolje razumjeti laboratorijske procese oko sebe.

Vijesti iz izdavaštva

SADRŽAJ

1. Što je laboratorij?; 2. Infrastruktura za kvalitetu i mjesto laboratorija u njoj; 3. Akreditirati laboratorij ili ne?; 4. Kako je nastala ISO 17025?; 5. Nepristranost, neovisnost i integritet; 6. Vjerujete li svom ispitnom rezultatu?; 7. Osnovni proces u laboratoriju; 8. Upravljanje dokumentacijom; 9. Laboratorij na tržištu; 10. Kako napisati ponudu; 11. Nabava u laboratoriju; 12. Zadovoljstvo kupca; 13. Siguran rad u laboratoriju; 14. Kompetentnost osoblja; 15. Upravljanje ispitnom opremom; 16. Određivanje umjernih razdoblja; 17. Uzorkovanje i rukovanje uzorcima; 18. Osiguranje valjanosti ispitnog rezultata; 19. Razumjeti kontrolne karte; 20. Međulaboratorijske usporedbe; 21. Validacija i verifikacija ispitnih metoda; 22. Procjena mjerne nesigurnosti; 23. Kako treba izgledati ispitni izvještaj ?; 24. Kako (ne) pisati nesukladnosti?; 25. Interni auditi; 26. Rizici, prilike i preventivne radnje u laboratoriju; 27. Tko mora provoditi ocjenu upravljanja? ; 28. Što kad dođu ocjenitelji?; 29. Što kad odu ocjenitelji?, 30. Laboratoriji budućnosti; Norme i druga literatura koje bi vas mogle zanimati; Web-stranice koje bi vas mogle zanimati.

Knjiga se može naručiti putem **web knjižare**.

Ovo je njezina treća knjiga s naslovom Plivati s... i ostati živ, prethodne dvije također su dostupne na www.webknjizara.hr



www.svijet-kvalitete.com

14.10.2010.

SVJETSKI DAN NORMA

9.-
15.11.2020.

EUROPSKI TJEDAN KVALITETE

slogan: Quality as Competitive Advantage
19na n Uncertain
EnvironmentNajave
skupova
raznih11.-
12.11.2020.
virtualna

29. godišnja konferencija o kvaliteti

6. –
8.05.2021.

20. HRVATSKA KONFERENCIJA O KVALITETI

11. znanstveni skup HDK

13.-
16.10.2021.
Brijuni

KOMPETENTNOST LABORATORIJA 2021.

Prenosimo vam odličan tekst Brune Šimeka, direktora tvrtke Arguo d.o.o. (arguo.hr)

7 praktičnih savjeta za provedbu on-line audita

**7 praktičnih
savjeta za
provedbu
on-line
audita**

Iz poznatih nam razloga on-line auditi (web auditi, remote auditi, virtualni auditi) su bez najave i doslovno preko noći postali vrlo aktualni i sada su gotovo jedini način provedbe audita. Iako se i dalje radi o auditima i auditiranju, novi pristup donosi i neke nove izazove, stoga u nastavku donosimo **7 praktičnih savjeta prikupljenih tijekom provedbe GMP/GDP on-line audita proteklih nekoliko mjeseci.**

**Piše: Bruno
Šimek,
Arguo d.o.o.**

Pa, krenimo redom.

Što se tiče samog planiranja audita, pristup je i dalje isti – potrebno je utvrditi termine, trajanje, opseg, kriterij audita te dostaviti pisani plan na vrijeme. Također, i pisanje izvješća ostaje za sada *old-fashioned*. Nema puno promjena niti što se tiče

uvodnog i završnog sastanka, osim što se održavaju on-line, a kavu si morate skuhati sami.

No, u nizu drugih segmenata planiranja audita i samog auditiranja ipak ima stvari na koje je potrebno obratiti pažnju; pogledajmo stoga u nastavku o čemu se radi.

Organizacija audita

S obzirom da je auditirana strana ona koja će tijekom audita dijeliti ekran kako bi se prikazali pojedini dokumenti te upravljati uključivanjem/isključivanjem sudionika audita, uobičajena je praksa da upravo auditirana strana odabire komunikacijsku platformu koja će se koristiti te kreira web sastanak i šalje pozivnicu/link.

Ukoliko u auditu sudjeluje više auditora, ne zaboravite zatražiti da se kreira web sastanak za svakog auditora zasebno, kako bi se auditori mogli podijeliti tijekom audita. U tom slučaju za održavanje uvodnog i završnog sastanka obično se pristupa web sastanku lead auditora. Također, ako na auditu sudjeluje više auditora koji nisu na istoj lokaciji, potrebno je da oni sami kreiraju dodatni web sastanak za dodatnu internu komunikaciju, npr. prije završnog sastanka.

Kod on-line audita udaljenih dobavljača ili ugovornih organizacija ne zaboravite obratiti pažnju na vremensku razliku, kao i na radne/neradne dane.

Sve detalje oko komunikacije treba prokomentirati i usuglasiti tijekom uvodnog sastanka.

I još nešto: pripremite si back-up plan za slučaj da izgubite vezu, ne možete pristupiti web sastanku i sl.: koga ćete nazvati, je li osoba u IT-u dostupna, možete li koristiti mobitel kao hot spot...?

Tehnička priprema

Kod standardnih audita bilo je dovoljno doći na lokaciju i ponijeti dovoljno velik blok za pisanje, no kod on-line audita tehnička komponenta ima puno veću ulogu. Ne zaboravite stoga na vrijeme provjeriti kameru, mikrofoni i Internet / WiFi vezu, kao i pripremiti punjač za laptop kako ne bi morali tijekom samog audita trčati po uredu (ili ovih dana vjerojatnije, po stanu).

Komunikacijske platforme

Ukoliko će se audit održavati preko web komunikacijske platforme koju do sada niste koristili, provjerite unaprijed kako sve funkcionira. Trenutno najraširenije platforme za web sastanke zapravo su prilično slične, ali opet, svaka ima neke svoje posebnosti pa budite sigurni prije samog on-line audita da se prikazuje baš Vaše ime ispod vašeg video prikaza, da znate gdje je potrebno kliknuti za *mute/unmute* ili kako se dijeli ekran, ako će Vam takva opcija biti potrebna.

Nekada instalirani antivirusni softveri ili korporativna IT pravila onemogućavaju pristup nekim platformama, uključivanje kamere i sl., pa je svakako važno obratiti

**7 praktičnih
savjeta za
provedbu
on-line
audita**

**Piše: Bruno
Šimek,
Arguo d.o.o.**

pažnju i na to, osobito ako prvi put pristupate određenoj web komunikacijskoj platformi.

Neke kompanije su spremne organizirati kraći testni web-sastanak npr. dan prije samog audita; ako Vam ne ponude takvu opciju, možete i sami zamoliti za npr. 10-minutni testni poziv ukoliko smatrate da bi Vam koristilo za pripremu.

Pregled dokumenata prije audita

Prema dosadašnjim iskustvima, čini se kako su u uvjetima on-line audita kompanije nešto spremnije staviti na raspolaganje određene dokumente prije samog audita nego je to bio slučaj kod klasičnih audita. Iako se najčešće radi o pristupu dokumentima bez mogućnosti preuzimanja, spremanja ili ispisa, to je sasvim u redu; pa niti tijekom standardnog audita nismo mogli tek tako spremi dokumente u torbu i ponijeti ih sa sobom, zar ne?

U svakom slučaju, dobro je zatražiti (ovisno o primjenjivosti i vrsti audita) barem Site Master File, Validacijski master plan, Priručnik kvalitete, GMP certifikat / ISO certifikate / proizvodnu dozvolu, važeći popis SOP-a, dijagram proizvodnog procesa, ključne SOP-ove, analitičku metodu, izvješće periodičkog pregleda kvalitete proizvoda, izvješća periodičkog pregleda opreme/sustava/energenata, periodičko izvješće okolišnog nadzora, pregled promjena u zadnje dvije godine koje se odnose na auditirani proizvod/proces, pregled odstupanja u zadnje dvije godine koje se odnose na auditirani proizvod/proces i sl.

7 praktičnih savjeta za provedbu on-line audita

Piše: Bruno Šimek, Arguo d.o.o.

Što više zatražite, veća je šansa da ćete barem nešto dobiti. Dokumenti bi Vam trebali biti dostupni barem 2 radna dana prije samog audita.

Dress code, pozadina i ometanja

Okolnosti su definitivno drugačije kada govorimo o on-line verziji audita, ali na neke stvari bi ipak i dalje trebalo pripaziti. Naravno da odjeća može biti ležernija nego je to slučaj kod klasičnih audita, no ipak bi trebalo izbjegavati pidžamu ili trenirku s kapuljačom.

Također, ukoliko ne možete zamagliti pozadinu kamere ili nije omogućeno uređivanje pozadine, treba se pobrinuti da je stvarna pozadina primjerena (npr. kupaonica definitivno nije najbolji izbor) ili da ne odvlači previše pažnje.

Neki auditori ovakve situacije rješavaju na način da tijekom cijelog on-line audita drže kameru isključenom, no kako je kod audita komunikacija ipak vrlo važna komponenta, preporuča se koristiti kameru tijekom audita kako bi se održao barem taj vizualni element same komunikacije.

Obratite pažnju i na pozadinsku buku, npr. promet koji se čuje kroz otvoreni prozor ili jazz glazbu koju ste si lagano pustili u pozadini. Mikrofoni integrirani u laptovima danas su puno osjetljiviji nego što mislimo.

Ukoliko on-line auditirate iz ureda, izvjesite na vrati dovoljno uočljivo upozorenje **AUDIT U TIJEKU – MOLIM NE ULAZITI**.

Tijek audita

7 praktičnih savjeta za provedbu on-line audita

Piše: Bruno Šimek, Arguo d.o.o.

Iako on-line auditi bez sumnje imaju nekih dobrih strana (npr. nema napornog putovanja, mahnitog trčanja s gate-a na gate ili grozničavog biranja restorana u kojem nećete izgledati smiješni kada sami sjedite za večerom), istovremeno su i prilično izazovni što se tiče samog auditiranja te prikupljanja informacija i objektivnih dokaza. Istina, dosta toga ovisi i o auditiranoj strani i njihovoj pripremi te želji da se audit (ne) provede što bolje.

Ukoliko npr. neki dokumenti nisu u elektroničkom obliku i tijekom audita dobijete odgovor da Vam ih, evo na žalost ne mogu pokazati, zamolite da se netko s mobitelom spoji na web sastanak i pokaže Vam dokument na taj način (npr. u slučaju logbook-a ili protokola/izvješća validacije/kvalifikacije); u slučaju jednostavnih dokumenata (npr. certifikat umjeravanja, ispunjeni obrazac) može se dokument staviti ispred kamere i lako prikazati na taj način. Također, u određenim situacijama može se zamoliti za skeniranje dokumenta i slanje emailom.

Jedna od zgodnih prednosti on-line audita je da si možete pripremiti niz dodatnih dokumenata i koristiti ih kao svojevrsnu pomoć bez da to itko zna, stoga otvorite si odgovarajuća poglavlja EU GMP-a, pripremite ugovor o kvaliteti, poslažite na stolu zadnjih pet reklamacijskih izvješća dobavljaču kojeg upravo auditirate...slobodno izvucite i sve drugo što smatrate da je potrebno. Uz ovo, još jedan praktičan trik za kojeg također nitko neće znati je ispisati ključna pitanja na *post-it* naljepnice i polijepiti ih po okviru zaslona; kako se koje pitanje riješi, *post-it* se uklanja; sve je direktno pred Vama, nema listanja i nervoznog traženja po papirima.

I još nešto: pojam o vremenu puno se lakše izgubi tijekom on-line audita, stoga imajte raspored na stolu ispred sebe i nastojte svako toliko baciti pogled i na raspored i na sat, jer auditor je onaj koji određuje tempo audita.

Pregled prostora i opreme

Sve više farmaceutskih kompanija koristi pripremljene kratke filmove koji prikazuju proizvodni prostor, laboratorij, skladište i sl. Dodatno, neki tijekom samog audita organiziraju i virtualni obilazak koji se snima mobitelom i/ili naočalama koje imaju ugrađene kamere.

Kada god je moguće izborite se za ovo drugo jer na taj način možete tijekom samog obilaska postaviti dodatna pitanja ili zamoliti da se pokaže ono što Vas posebno zanima vezano za auditirani proizvod ili proces. Nije kao pravi audit, ali je najbliže tome.

U svakom slučaju, na auditoru je da dovoljno unaprijed jasno iskomunicira koje pogone, laboratorije, prostore, opremu ili procese želi virtualno pregledati.

7 praktičnih savjeta za provedbu on-line audita

Nadamo se kako će Vam ovih nekoliko praktičnih savjeta koristiti u pripremi i provedbi on-line audita; pokušajte ne razmišljati o nedostacima i ograničenjima već koliko god je moguće iskoristiti sve prednosti ovog novog pristupa auditiranju, od kojih smo neke i ovdje spomenuli.

Piše: Bruno Šimek, Arguo d.o.o.

I još nešto na samom kraju; kao auditor, imajte razumijevanja za one koje auditirate. Koliko god Vam se čini da nije lako provesti on-line audit (a zaista nije), vjerujte da je drugoj strani još puno teže jer nisu u mogućnosti na pravi način prikazati, objasniti i argumentirati svoj sustav.

Novi kolektivni članovi

U razdoblju od prošlog broja ovog glasila pridružila nam se tvrtka:

Siemens Energy d.o.o., Zagreb

Želimo im srdačnu dobrodošlicu

Jeste li znali?

Posebna pogodnost za sve članove HDK

Poštovani članovi HDK, tvrtka **Qualitas** u suradnji s američkom tvrtkom Lean Sigma Corporation nudi *Lean Six Sigma izobrazbu i certificiranje* putem interneta.

Članovi HDK ostvaruju popust od 10% za Lean Six Sigma *Black Belt* i *Green Belt* programe.

Nastavni plan i program akreditiran je od Vijeća za Six Sigma certifikaciju (*The Council for Six Sigma Certification*) te usklađen sa standardima Američkog društva za kvalitetu (ASQ) i Međunarodnim udruženjem za Six Sigma certifikaciju (IASSC).

Više informacija na <http://www.qualitas.hr/novosti/akreditirana-lean-six-sigma-izobrazba-i-certifikacija.html>

Srdačan pozdrav,

Upravni odbor HDK

Posebna pogodnost za sve članove HDK

Poštovani članovi HDK,
tvrtka **ZIH – Zavod za informatičku djelatnost Hrvatske** u svojoj ponudi ima veliki broj seminara (<http://zih.hr/sites/zih.hr/files/cr-collections/3/katalogseminara-1400578403.pdf>) koje članovima HDK nudi pod povoljnijim uvjetima, a to je 10% popusta za svakog polaznika na svakom seminaru.

Srdačan pozdrav,
Upravni odbor HDK

Projekt Sekcije HDK

Projekt Sekcije HDK, pokrenut je 2017. godine
Službena e-adresa sekcija@hdkvaliteta.hr na koju članovi mogu slati svoje prijedloge i upite

POZIV ZA UČLANJE- NJE

Pozivamo **kolektive i pojedince** da se učlane u *Hrvatsko društvo za kvalitetu (HDK)*, dobrovoljnu neprofitnu udrugu kolektiva i pojedinaca koji žele unapređivati kvalitetu svojih proizvoda, usluga i poslovanja općenito, primjenjujući raspoložive informacije o kvaliteti iz Hrvatske, Europe i svijeta, te razmjenjujući međusobno osobna iskustva.

Aktivnosti HDK:

- aktivna članica Europske organizacije za kvalitetu (EOQ);
- održano devetnaest HRVATSKIH KONFERENCIJA O KVALITETI i deset Znanstvenih skupova HDK u razdoblju 1998. – 2019.g.;
- organizirano obilježavanje Europskog tjedna kvalitete 1995. – 2019.g.
- organizirano obilježavanje hrvatskog Dana kvalitete 2003.-2019.g.
- U sklopu obilježavanja hrvatskog Dana kvalitete Upravni odbor HDK, temeljem javnog natječaja koje Društvo raspisuje svake godine u mjesecu rujnu, dodjeljuje pojedincima i kolektivima povelje za poticanje i primjenu kvalitete u hrvatskom gospodarstvu
- EOQ povjerio je HDK organizaciju svog velikog godišnjeg događanja – kongresa Europske organizacije za kvalitetu pa je 53. EOQ kongres uspješno održan, prvi puta u Hrvatskoj, u Cavtatu (12. -14. svibnja 2009.), a sudjelovali su stručnjaci sa svih kontinenata svijeta.
- stalna razmjena informacija i iskustava iz područja upravljanja kvalitetom putem e-adrese info@hdkvaliteta.hr
- internetske stranice na adresi www.hdkvaliteta.hr
- elektroničko glasiilo HDK koje se distribuira na oko 3000 e-mail adresa
- sudjelovanje u organizaciji ISO Foruma pri HGK
- organiziranje događanja *Članovi za članove* sa zanimljivim predavanjima od interes za naše članove

ČLANARINE:

- Kolektivna članarina uključuje do pet članova iz kolektiva i iznosi 2.000,00 kn.
- Za člana-pojedinca iznosi 100 kn.
- Za umirovljenike i studente iznosi 50 kn

Članarina vrijedi godinu dana.

POZIV ZA UČLANJE- NJE

Prednosti članstva u HDK:

- Popusti na pristojbe za konferencije/seminare/radionice i ostale skupove u organizaciji HDK
- Na web stranici društva članovi mogu predstaviti sebe i svoj rad
- besplatno sudjelovanje u događanjima *Članovi za članove*
- **Svi članovi mogu ostvariti 10% popusta na izdanja MEP-a**
- **Svi članovi mogu ostvariti popust od 10% za Lean Six Sigma *Black Belt i Green Belt* programe preko tvrtke Qualitas**
- **Svi članovi mogu ostvariti popust od 10% za sve edukacije koje organizira tvrtka ZIH – Zavod za infomatičku djelatnost Hrvatske**
- Svi članovi mogu preko HDK sudjelovati u radu tehničkih odbora Hrvatskog zavoda za norme. Naime, HDK je dugogodišnji član Hrvatskog zavoda za norme (HZN) i redovito plaća za to propisanu članarinu. Slijedom tog članstva, **članovi HDK mogu preko HDK postati članovima tehničkih odbora Hrvatskoga zavoda za norme bez ikakve naknade**. Potrebno je popuniti prijavu za članstvo u željenom tehničkom odboru pri HZN, ovjeriti je kod tajnice Hrvatskog društva za kvalitetu (HDK, Berislavićeva 6, 10000 Zagreb) i poslati je u Hrvatski zavod za norme. Popis tehničkih odbora Hrvatskoga zavoda za norme nalazi na stranicama www.hzn.hr
- **Dodatne pogodnosti kolektivne članove:**
 - Kolektivni članovi mogu na zahtjev koristiti uz naš **logotip i logotip EOQ**, mogu dobivati detaljne usmene i pismene informacije vezane za zbivanja na polju kvalitete
 - Na skupovima koje organizira HDK kolektivni članovi **mogu promovirati svoju organizaciju besplatno** ili uz minimalnu naknadu, ovisno o prirodi skupa.
 - HDK kao potpisnica sporazuma o suradnji na organizaciji ISO Foruma koji se već dugi niz godina održava pri HGK omogućuje svojim kolektivnim članovima da u okviru tog događanja prezentiraju svoja iskustva u upravljanju kvalitetom poslovanja

Pristupnice za članstvo u HDK mogu se zatražiti od poslovne tajnice HDK Jadranke Pavlinić Tomlinson, mob 099 504 65 99, e-adresa reg@hdkkvaliteta.hr

Pristupnice za kolektivno i pojedinačno članstvo mogu se naći i preuzeti i na dnu web stranice:

<http://www.hdkkvaliteta.hr/drustvo/postanite-clanom> te ih je nakon ispunjavanja potrebno dostaviti u Word .doc formatu na e-adresu reg@hdkkvaliteta.hr

Svi članovi, kolektivni i pojedinačni, imaju mogućnost **ukratko predstaviti sebe ili tvrtku** (kolektivnog člana HDK) ispunjavanjem kratke ankete-upitnika putem poveznice <http://www.surveymonkey.com/s/H59K6GN>, a mi ćemo tako dobivene podatke objaviti na web stranici Društva na odgovarajućem mjestu u rubrici 'Članstvo' - Tvrtke/Osobe

Pristupnica za učlanjenje može se naći i popuniti i na web-stranici:

<http://www.hdkkvaliteta.hr/clanovi>

Upravni odbor HDK

OBAVIJEST O ČLANARI- NAMA

Kolektivni članovi

Molimo sve voditelje da za svoju grupu provjere točnost podataka objavljenih u *Popisu kolektivnih članova* na našoj web-stranici www.hdkvaliteta.hr (rubrika „Članstvo“), te da eventualne promjene unutar grupe ažuriraju slanjem odgovarajuće obavijesti na e-adresu: reg@hdkvaliteta.hr

Članovi pojedinci

Članove pojedince koji su ove godine primili **podsjetnike za plaćanje članarine** pozivamo da uplatom članarine nastave članstvo. Pojedinačna članarina i dalje iznosi 100 kuna, a za studente i umirovljenike 50 kuna.

Podaci za uplatu:

Hrvatsko društvo za kvalitetu, Berislavićeva 6, 10000 Zagreb
IBAN: HR4323600001101562248

Prilikom plaćanja, u rubrici „Opis plaćanja“ obavezno navedite: ime i prezime, god. član. 2020. Jedinstveni „Poziv na broj“: 500-20

Za provjeru datuma isteka članstva ili za informaciju o Vašem „*pozivu na broj*“, koji Vam je dodijeljen kod učlanjenja i koji možete koristiti pri plaćanju članarine, javite se poslovnoj tajnici Društva, Jadranki Pavlinić Tomlinson e-porukom na reg@hdkvaliteta.hr ili mob. 099 504 65 99

Uredovno vrijeme za pitanja članarina i članstva je od 9 do 14 sati.