



POSLOVNI PLANIČNIK

10.2.2020. revizija 4 | napisala: Željka Grcić, dipl.ing.el. (voditeljica tima za upravljanje)
odobrio: Tomislav Babić, prof.el. (direktor)

SADRŽAJ

SADRŽAJ.....	2
Svrha	3
KONTEKST ORGANIZACIJE.....	3
Razumijevanje organizacije i njenog konteksta	3
Potrebe i očekivanja zainteresiranih strana	6
Djelokrug sustava upravljanja kvalitetom.....	8
Sustav upravljanja kvalitetom i procesima	11
VODSTVO.....	12
RIZIK I PROCJENA MOGUĆNOSTI	13
RESURSI	16
Ljudski resursi	17
Infrastruktura	23
Tlocrt organizacije	23
Radni uvjeti i procesno okruženje	26
Komunikacija.....	27
Dokumentirana informacija.....	29
REALIZACIJA PROIZVODA.....	32
VREDNOVANJE PERFORMANSI	33
UNAPREĐENJE.....	37
Nesukladnosti i korektivne radnje.....	37
Kontinuirano unapređenje.....	38

Svrha

ELPOS d.o.o. primjenjuje i održava sustav upravljanja kvalitetom, uspostavljen i dokumentiran sukladno zahtjevima međunarodne norme EN ISO 9001:2015.

Poslovni priručnik opisuje sustav upravljanja kvalitetom tako što:

- a) daje pregled procesa sustava upravljanja kvalitetom i njihove međusobne odnose
- b) navodi izuzete zahtjeve ISO 9001:2015 i objašnjava razloge izuzeća
- c) upućuje na postupke i druge dokumente sustava upravljanja kvalitetom

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

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

KONTEKST ORGANIZACIJE

Razumijevanje organizacije i njenog konteksta

Uvod

Još od svog utemeljenja 1990. godine Elpos d.o.o. nastoji provoditi što je moguće kvalitetniji nadzor kontrole svojih proizvoda, ali i načina poslovanja. Sustav kontrole kvalitete prema normi ISO 9001 uveden je 2009. godine, a od početka 2016. godine usklađen je sa zahtjevima revizije iz 2015. godine.

Sustav upravljanja kvalitetom odnosi se na projektiranje, proizvodnju i ugradnju niskotemperaturnih električnih grijanja i prateće opreme.

Opći podaci

naziv:	ELPOS d.o.o.	
djelatnost:	izrada tehničkih rješenja, proizvodnja i ugradnja opreme za niskotemperaturna električna grijanja (podna grijanja, grijanja oluka, grijanja cjevovoda, grijanja vanjskih površina, grijanja tla ispod hladnjača ...)	
adresa sjedišta:	34000 Požega, Kralja Petra Svačića 8 tel./fax. 034 281 609	
adresa proizvodnje:	34308 Jakšić, Radnovac 1g tel. 034/257- 235, fax. 034/257-162	
e-mail adresa:	elpos@elpos.hr	
Web adresa:	www.elpos.hr	
matični broj:	3626091	
OIB:	95986746518	
šifra djelatnosti:	4321 Elektroinstalacijski radovi	
žiro računi:	IBAN: HR7425000091102136202	kod Hypo Alpe Adria banke
	IBAN: HR4123600001100042933	kod Zagrebačke banke
	IBAN: HR1124020061100667851	kod Erste & Steiermärkische bank d.d.
zaposleni:	11 djelatnika (7 VSS, 1 VŠS i 3 SSS)	
direktor:	Tomislav Babić, prof. el. GSM 098/363 036	
radno vrijeme:	od ponedjeljka do petka od 7:00 h do 15:00 h stanka za odmor od 10:00 h do 10:30h iznimno je moguće i drugačije radno vrijeme koje je radnicima za sljedeći dan najavljeno minimalno prije kraja tekućeg radnog dana	

Povijest

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

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

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

² pod brojem Fi-1533/90-2

2010. godine dovršena je dogradnja hale, površine 150 m². 27.11.2010. objekt je dobio uporabnu dozvolu te je od navedenog datuma u funkciji. Nadograđeni prostor koristi se u svrhu skladištenja, ali u njemu se nalaze i nove radne prostorije.

Novi veliki zahvat realiziran je 2012. godine kada je postavljena i puštena u rad Sunčana elektrana ELPOS snage 30 kW kao prva elektrana te vrste u Požeškom kraju.

2013. godine uređen je prostor za izradu elektroničkih sklopova unutar postojeće hale.

2014. godine uređen je i opremljen laboratorij za LVD i EMC ispitivanja.

2015. godine započeti su radovi na izgradnji novog proizvodnog pogona površine 350 m².



Ključni zakonski propisi koji utječu na poslovanje

Zakon o gradnji (NN 33/19)

Zakon o općoj sigurnosti proizvoda

Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenu sukladnosti

Zakon o mjeriteljstvu

Pravilnik o električnoj opremi namijenjenoj za uporabu unutar određenih naponskih granica

Pravilnik o elektromagnetskoj kompatibilnosti

Ključna znanja i vještine

Opisano u poglavlju Resursi, Ljudski resursi, Ključna znanja potrebna organizaciji te Matrica znanja i vještina u istpm poglavlju.

Potrebne licence

Suglasnost za započinjanje obavljanja djelatnosti građenja i izvođenje radova skupine I

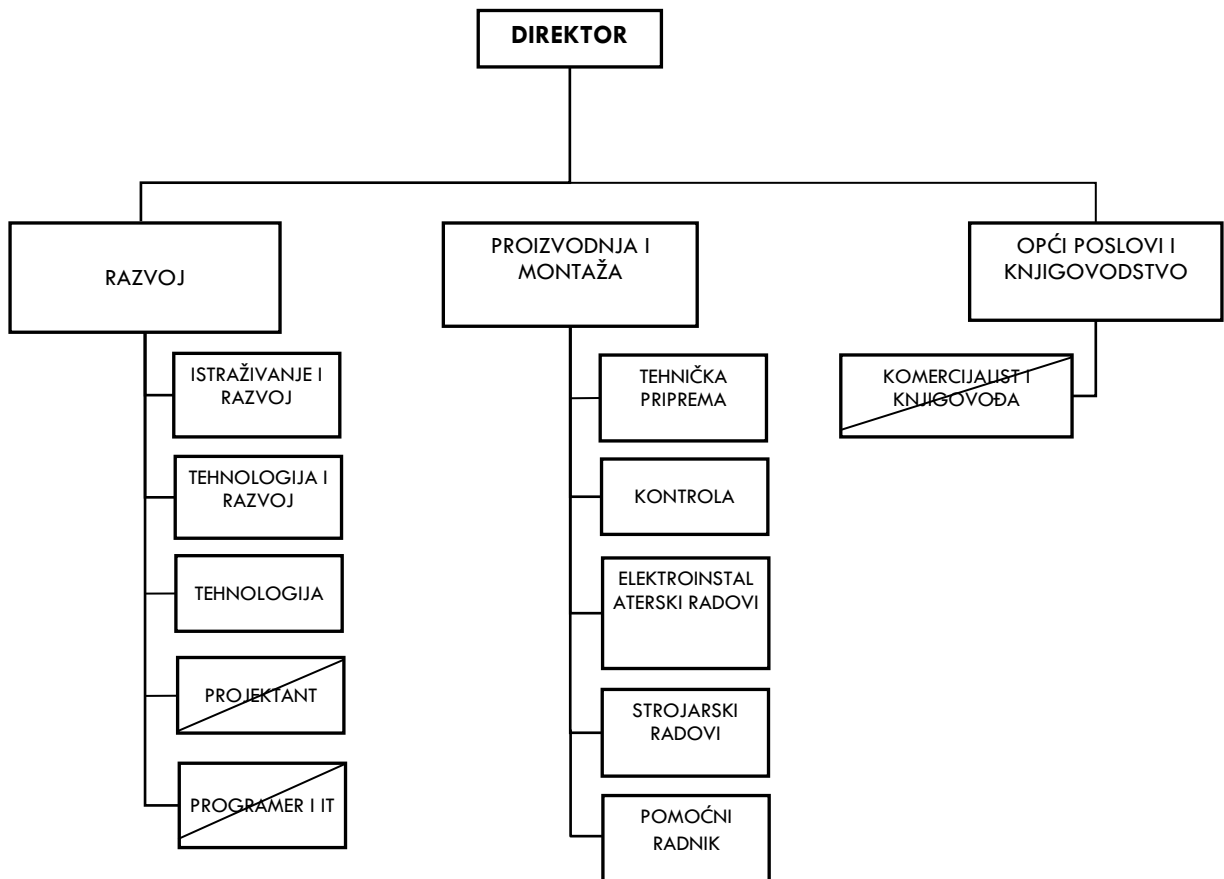
Ključna oprema i ostrojevi


Opisani u poglavlju Resursi, Infrastruktura.

Ključni mjerni i nadzorni uređaji

Opisani u poglavlju Resursim Infrastruktura.

Organizacijska shema



 radna mjesta koja trenutno nisu popunjena

Potrebe i očekivanja zainteresiranih strana

Relevantne zainteresirane strane su: direktni kupci, krajnji kupci, dobavljači, partneri, vlasnici, zaposlenici, država, društvena zajednica.

Najznačajnija očekivanje pojedine zainteresirane strane donesena su u nastavku:

Direktni kupci

- a) tehnoeкономski optimalno rješenje
- b) individualan pristup koji predstavlja odmak od univerzalnih rješenja koja postoje na tržištu
- c) poštivanje dogovorenih rokova, a posebno roka isporuke
- d) popratna dokumentacija prema zakonskim okvirima
- e) garancija i brza reakcija na reklamacije
- f) tehnička podrška i upute u pisanom i usmenom obliku

Krajnji kupci

- a) tehnoeкономski optimalno rješenje
- b) individualan pristup koji predstavlja odmak od univerzalnih rješenja koja postoje na tržištu
- c) poštivanje dogovorenih rokova, a posebno roka isporuke
- d) popratna dokumentacija prema zakonskim okvirima
- e) garancija i brza reakcija na reklamacije
- f) povećanje rabata u skladu s dinamikom suradnje

Popis kupaca nalazi se u datoteci: \\Server\poslovanje\ELPOS 2020\1. PONUDA 2020\Popis kupaca

Dobavljači

- a) uredno podmirenje potraživanja
- b) precizno definiranje narudžbe
- c) pravovremeno naručivanje kako bi imali dovoljno vremena za isporuku

Partneri

- a) povoljnije cijene
- b) kraće rokove isporuke i bržu reakciju na njihove zahtjeve
- c) savjetodavnu i projektantsku pomoć u njihovim rješenjima
- d) informiranje o novitetima

Vlasnici

- a) redovito izvještavanje o pokazateljima poslovanja i poslovnim planovima
- b) profitabilno poslovanje

Zaposlenici

- a) redovita isplata plaća i putnih troškova
- b) novčana naknada ili preraspodjela u slučaju prekovremenog rada
- c) uplate u fondove zdravstvenog i mirovinskog osiguranja
- d) korištenje prava na godišnji odmor
- e) redoviti pregledi fizičke i psihičke sposobnosti
- f) zdrava i poticajna radna okolina
- g) mogućnost daljnjeg usavršavanja
- h) nabava opreme potrebne za redovan rad
- i) participacija u uspjesima firme kroz isplatu premija

Država

- a) mjesečna i tromjesečna izvješća o PDV-u te podmirenje potraživanja
- b) podmirenje ostalih fiskalnih i parafiskalnih nameta
- c) podmirenje članarine za HGK

- d) priprema IP obrazaca
- e) priprema JOPPD obrazaca
- f) izrada FI NI-GFI (godišnjeg financijskog izvješća za potrebe statistike)
- g) redovito ispunjavanje dokumentacije o provedbi projekata iz fondova Europske unije

Društvena zajednica

- a) pomaganje lokalnih kulturno-umjetničkih i sportskih društava u materijalnom i savjetodavnom smislu
- b) materijalna pomoć vatrogascima, stručnim udrugama i udrugama oboljelih
- c) uplata prireza za pojedine zaposlenike
- d) briga o okolišu
- e) pomoć u slučaju havarije ili katastrofe

Djelokrug sustava upravljanja kvalitetom

Osnovna djelatnost poduzeća je:

- izrada i projektiranje podnih električnih grijanja
- izrada i projektiranje električnih grijanja cjevovoda - sa svrhom zaštite od smrzavanja ili održavanja tehnoloških temperatura
- izrada i projektiranje električnih grijanja oluka i odvoda oborinske vode
- izrada i projektiranje električnih grijanja vanjskih površina (stepeništa, staze, garažne rampe ...)
- izrada i projektiranje električnih grijanja tla ispod komora u hladnjačama
- specijalna grijanja (brane hidroelektrana, brodovi, žaluzine klima komora ...)
- proizvodnja termostata, regulatora i ostalih elektroničkih sklopova
- mjerenja i ispitivanja prema zahtjevima LVD i EMC direktive

Područje primjene

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

Isključenja

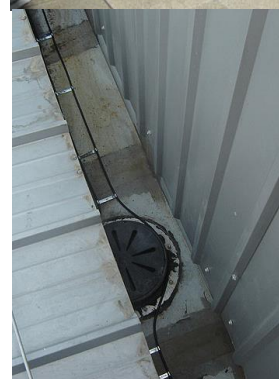
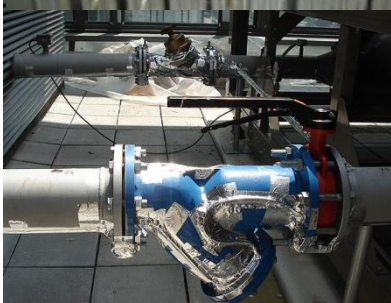
Slijedeći zahtjev 8. poglavlja ISO 9001:2015 čije isključenje ne utječe na našu sposobnost da trajno isporučujemo proizvode koji zadovoljavaju zahtjeve kupaca i primjenjivih zakona i propisa nisu obuhvaćeni sustavom upravljanja kvalitetom:

• Točka 8.5.1 h) Kontrola proizvodnje proizvoda i realizacija usluga

Validacija i odobrenje, periodička obnova validacije, za proces proizvodnje ili pružanje usluga gdje rezultat ne može biti potvrđen prikladnim nadzorom ili mjerenjem

Točka je isključena u cijelosti zbog nemogućnosti primjene. Elpos sve rezultate svojih operacija procesa proizvodnje provjerava nadzorom i mjerenjem neposredno nakon izrade.







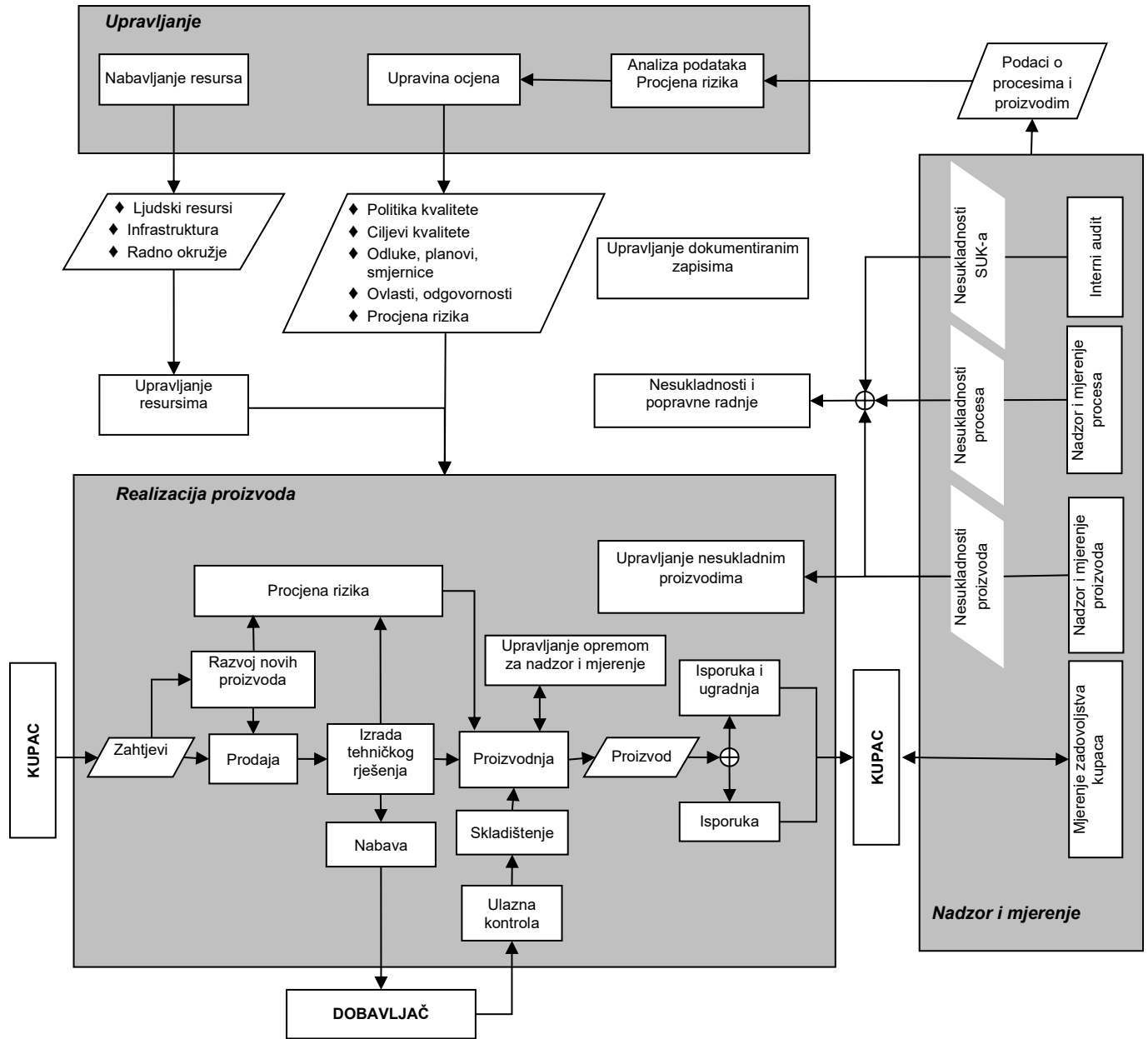
Osnovni proizvodi poduzeća su:

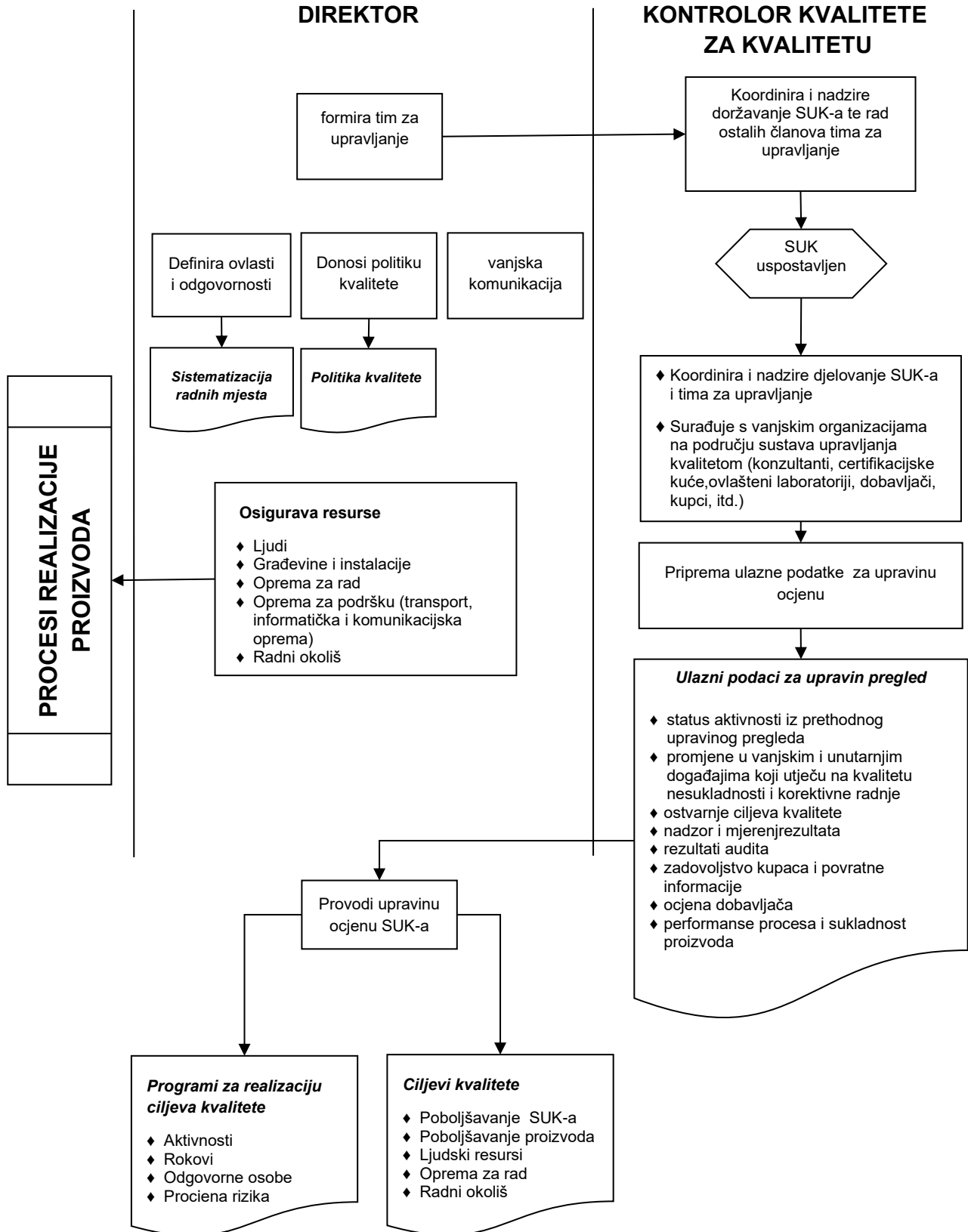
- konfekcionirani klasični i samoregulirajući grijaći kabeli
- tanke grijaće mreže tipa TGM, TGMt, TGMH i TGMtH
- grijaće folije za hladnjače GFH
- grijaći tragovi na foliji GTF
- tanki grijaći filmovi
- napojno-upravljački razdjelnici
- termostati i mjerne sonde

Nivo naše usluge određuje kupac, a nudimo slijedeće:

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

Sustav upravljanja kvalitetom i procesima





Zadržati položaj vodeće tvrtke na području niskotemperaturnih električnih grijanja u Republici Hrvatskoj. Pokriti znatan dio tržišta u Republici Hrvatskoj s vlastitim elektroničkim sklopovima za upravljanje s radom niskotemperaturnih električnih grijanja. Pojačanim marketinškim djelovanjem, kvalitetom proizvoda i politikom cijena povećati izvoz u susjedne države, a kada je riječ o elektroničkim sklopovima i na inozemna tržišta.

MISIJA

Uvođenjem novih tehnologija, ulaganjem u proizvodnu i mjernu opremu, nabavom novih i kvalitetnijih ulaznih materijala i stalnim stručnim osposobljavanjem zaposlenika biti u mogućnosti proizvoditi opremu za najsloženije sustave niskotemperaturnih električnih grijanja, prema propisanim normama i pravilima dobre inženjerske prakse, a sve s ciljem zadovoljavanja potreba naših kupaca, zaštite okoliša te na dobrobit šire društvene zajednice.

POLITIKA KVALITETE

U ostvarivanju vizije i misije tvrtke Elpos d.o.o. nastoji kvalitetom izrade, rokovima isporuke, kvalitetom prateće dokumentacije i cijenom svojih proizvoda - ispuniti očekivanja kupaca. Da bi pri tome ostvarili dobre poslovne rezultate te osigurali solidan standard zaposlenih moramo:

- primjenjivati i stalno poboljšavati sustav upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2015, redovito ocjenjivati njegovu učinkovitost i neprekidno ga usavršavati
- pružati potpune usluge po načelima poslovne izvrsnosti i vrhunske kvalitete
- njegovati partnerski odnos s kupcima i dobavljačima
- povećavati broj kupaca i njihovo zadovoljstvo kvalitetom naših proizvoda i usluga
- pratiti svjetske trendove u našoj djelatnosti i razvijati nove proizvode i proizvodne postupke
- podizati razinu stručne osposobljenosti zaposlenika i njihovu motiviranost za kvalitetu
- unapređivati infrastrukturu i uvoditi nove tehnologije
- brinuti o brzini i točkosti isporuke
- kontrolirati utjecaj naših proizvodnih procesa na okoliš
- povećati vidljivost na inozemnom tržištu sudjelovanjem na specijaliziranim sajmovima

U Požegi, 10.1.2020.



Tomislav Babić, prof.el.
direktor

RIZIK I PROCJENA MOGUĆNOSTI

Prilikom planiranja pojedinih procesa razmatraju se rizici koji mogu umanjiti kvalitetu, doprinjeti neispunjenju željenih efekata ili otežati kontinuirano unapređenje. Aktivnosti koje će se provoditi usklađuju se s potencijalnim efektima na sukladnost proizvoda i zadovoljstvo kupca.

U skladu s tim opisani su osnovni rizici najznačajnijih poslovnih procesa kako bi se osigurala mogućnost vrednovanja tih procesa.

Razvoj

rizik	očekivana vjerojatnost	procjena posljedica	način smanjena rizika
nepplaniranje karakteristike proizvoda	srednja	duže vrijeme izrade redefiniranje ciljeva projekta nemogućnost realizacije zadanog cilja	temeljita priprema dokumentiranje svih koraka razvoja korištenje znanja iz prijašnjih projekata cjeloživotno učenje
produljenje roka za završetak proizvoda	velika	nemogućnost puštanja proizvoda u prodaju u planiranoj sezoni financijski gubitak	realnije zadavanje rokova provjera razvoja po fazama i revizija broja izvršioca ili roka isporuke
materijalni izdatci nadmašuju očekivano	srednja	proizvod skuplji od očekivanog koji će teže zadovoljiti kupca	plansko nabavljanje opreme
nedovoljna znanja inženjera	srednja	duže vrijeme izrade nemogućnost izrade	samoobrazovanje vanjsko obrazovanje
odustajanje od razvojnog projekta	mala	gubitak vremena financijski gubitak	postavljanje realnih ciljeva definiranje ostvarivih projekata
nepoštivanje zakonskih propisa tj. razvoj uređaja koji ne odgovara traženim normama	mala	duže vrijeme izrade redefiniranje ciljeva nemogućnost puštanja proizvoda u prodaju	temeljita priprema prije početka rada na novom razvojnom projektu kontrola važećih norma neposredno prije završetka rada na projektu
nedostatak radne snage	srednja	duže vrijeme izrade odustajanje od složenijih projekata	praćenje dinamike rada u firmi praćenje stanja na tržištu rada
duže odsustvo glavnog razvojnog inženjera	srednja	usporavanje razvoja započetih projekata stanka u radu na novim projektima	internim obrazovanjima nastojati dodatno osamostaliti kadar u razvojnom timu

Proizvodnja

rizik	očekivana vjerojatnost	procjena posljedica	način smanjena rizika
-------	------------------------	---------------------	-----------------------

rizik	očekivana vjerojatnost	procjena posljedica	način smanjena rizika
nedostatak materijala	mala	kašnjenje u isporuci	redovito praćenje stanja zaliha pravovremeno naručivanje novih količina
kvar na opremi	mala	kašnjenje u isporuci prestanak proizvodnje	redovito pregledavanje radnih strojeva posjedovanje pričuvnih strojeva za osnovne proizvodne operacije
ljudska pogreška u izradi proizvoda	mala	produžetak vremena izrade isporuka nesukladnog proizvoda	obrazovanje radnika međufazna i završna kontrola
nedostatak radne snage	srednja	produžetak rokova izrade	preraspodjela postojeće radne snage optimizacija proizvodnih procesa i povećanje dinamike radova praćenje stanja na tržištu rada analiza potreba za zapošljavanjem dodatne radne snage
odsutnost osobe obučene za izradu	srednja	produžetak vremena izrade gubitak ugleda smanjenje zadovoljstva kupaca	obučavanje više ljudi za rad na istim poslovima (vidi matricu znanja i vještina)
kriva otprema	srednja	kupac dobiva nenaručeni proizvod – produžava se vrijeme u kojem kupac čeka na svoj proizvod	dvostruka kontrola: osobe koja pakira i osobe koja izrađuje dokumentaciju za otpremu proizvoda
nepoštivanje zakonskih propisa	mala	proizvodnja nesukladnog proizvoda – povlačenje produžetak vremena u kojem kupac očekuje svoj proizvod financijski gubitak gubitak ugleda mogućnost kazne	redovito praćenje zakonskih propisa usklađivanje radnih uputa s važećim propisima obavješćavanje izvršioca o promjenama

Projektiranje

rizik	očekivana vjerojatnost	procjena posljedica	način smanjena rizika
neispunjenje kupčevih zahtjeva	mala	produljenje vremena izrade mogućnost odustajanja kupca	detaljno definiranje kupčevih zahtjeva informiranje kupca o tehničkim mogućnostima
nemogućnost proizvodnje po projektu	mala	ponovno projektiranje – produljenje vremena izrade projekta	upoznavanje projektanta s mogućnostima pojedinih strojeva praćenje stanja materijala na skladištu
odsutnost osobe obučene za projektiranje	srednja	produljenje vremena izrade	obučavanje više ljudi za rad na istim poslovima
prekoračenje vremena predviđenog za izradu projekta	mala	kupčevo nezadovoljstvo rokom isporuke	usavršavanje znanja redoviti “training” osoba koje projektiraju
nepoštivanje zakona i propisa	mala	projekt nije usklađen s pravilima produžetak vremena izrade gubitak ugleda	redovito praćenje zakonskih propisa usklađivanje upute za projektiranje s važećim propisima

		mogućnost odustajanja kupca od prodaje	
--	--	--	--

Prodaja

rizik	očekivana vjerojatnost	procjena posljedica	način smanjena rizika
isporučeni proizvodi neće biti naplaćeni	srednja	financijski gubitak utrošak vremena	provjera naručitelja i usklađivanje uvjeta isporuke opomene i ovrhe
odsutnost osobe koja ugovara prodaju	srednja	kupci duže čekaju na odgovor kupcima ponuđen neodgovarajući proizvod financijski gubitak	obučiti još najmanje jednu osobu za izradu ponuda i izvoz
ponuđeni proizvodi koji kupcu neće odgovarati	iznimno mala	nezadovoljan kupac duže čekanje na odgovarajući proizvod	savjetovanje sa starijim kolegama i kupcem u spornim situacijama
neuhodana procedura za prodaju u inozemstvu	srednja	financijski gubitak nezadovoljan kupac	obučiti osobu za komunikaciju i prodaju stranim kupcima

Nabava

rizik	očekivana vjerojatnost	procjena posljedica	način smanjena rizika
nedovoljno materijala na skladištu	mala	nemogućnost nuđenja proizvoda duže čekanje na proizvod odustajanje kupca	redovito provjeravanje stanja na skladištu praćenje dinamike potrošnje materijala pravodobno naručivanje novog materijala
nabava nije izvršena pravovaljano	mala	produžava se čekanje na željeni materijal	kontrola vremena koji protekne između narudžbe i isporuke za ključne proizvode
nabavljeni su materijali koji ne odgovaraju (nisu očekivani)	mala	nabavljeni materijal je neiskoristiv produžava se čekanje na željeni materijal	detaljna provjera prije narudžbe provjera mogućnosti zamjene/povrata prije naručivanja
nabavljeni materijal ima grešku	mala	produžava se vrijeme čekanja na materijal financijski gubitci	dogovaranje s dobavljačima o postupanju u ovakvim situacijama

Detaljnije za svakog pojedinog dobavljača procjena rizika odvija se kroz ocjenu dobavljača.

RESURSI

Da bi sustav upravljanja djelovao direktor osigurava stalnu dostupnost odgovarajuće osposobljenog osoblja, primjerenu i održavanu infrastrukturu, procesno okruženje i radni okoliš.

Ljudski resursi

Osnovni podaci o zaposlenicima

Podaci prikupljeni u ovom odlomku koriste se za jednostavnije funkcioniranje unutar radne organizacije i neće se javno objavljivati!

Tomislav Babić,
prof.el.

direktor – predsjednik uprave

diploma: Pedagoški fakultet u Rijeci – elektrotehnika,
2.2.1981.

rođen: 15.5.1957.

OIB: 76872715373

kontakt: Kralja Petra Svačića 8, 34000 Požega
098/363-036

tbabic@elpos.hr



Sanja Šostar,
dipl.iur.

opći poslovi i knjigovodstvo

diploma: Pravni fakultet u Zagrebu. 30.6.2010.

rođena: 1.5.1985.

OIB: 09660199054

kontakt: Josipa Andrića 21a, 34000 Požega
099/ 326 4000

ssostar@elpos.hr



Željka Grcić,
dipl.ing.el.

tehnička priprema i kontrola

diploma: Fakultet elektrotehnike i računarstva Zagreb –
industrijska elektronika, 10.7.2008.

rođena: 23.2.1984.

OIB: 13194392375

kontakt: Ivana Gundulića 28a, 34000 Požega
099/681-3694

zgrcic@elpos.hr



Jurica Grcić,
dipl.ing.el.

istraživanje i razvoj

diploma: Fakultet elektrotehnike i računarstva Zagreb –
industrijska

elektronika, 18.9.2008.

rođen: 12.11.1983.

OIB: 88476406047

kontakt: Ivana Gundulića 28 a, 34000 Požega
091/500-8910

jgrcic@elpos.hr



Stjepan Bartolović,
mag.ing.el.

tehnologija i razvoj

diploma: Elektrotehnički fakultet Osijek, 5.6.2013.

rođen: 29.8.1988.

OIB: 30548982611

kontakt: Vladimira Nazora 4, 34000 Požega
098/855-653

sbartolovic@elpos.hr



ELPOS d.o.o.

Tomislav Rukljač,
ing.str.

glavni tehnolog
diploma: Fakultet strojarstva i brodogradnje u Zagrebu –
strojarske
konstrukcije, 7.7.1989.
rođen: 23.3.1964.
OIB: 22703188057
kontakt: Donji Emovci bb
098/9000-3700
trukljac@elpos.hr



Vjekoslav Kolar,
str.teh.

strojarski radovi
svjedodžba: Tehnička škola Požega – strojarski tehničar,
24.5.2001.
rođen: 20.12.1982.
OIB: 12349036012
kontakt: Radnovac 21a, 34308 Jakšić
098/564-426
vkolar@elpos.hr



Đuro Rašeta,
str.teh.

strojarski radovi
svjedodžba: Tehnička škola Požega – strojarski tehničar –
31.5.1993.
rođen: 18.10.1983.
OIB: 56224039856
kontakt: Vilima Korajca 10, 34000 Vidovci
098/656-953
draseta@elpos.hr

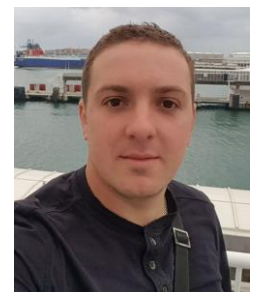


Marinela Bartolović,
prehrambeni
tehničar

pomoćna radnica
svjedodžba: Poljoprivredno – prehrambena škola Požega –
prehrambeni tehničar
rođena: 17.5.1994.
OIB: 79731916313
kontakt: Vladimira Nazora 4, 34000 Požega
098/992-3132
mbartolovic@elpos.hr

Danijel Pavlović,
bacc.ing.el.

tehnolog
diploma: Elektrotehnički fakultet Osijek – 24.1.2014.
rođen: 2.8.1990.
OIB: 43083591706
kontakt: Cerovac 55, 34308 Jakšić
098/9098-907
dpavlovic@elpos.hr



Ivanka
dipl.iur.

Babić, **knjigovodstvo**
diploma: Pravni kafultet u Zagrebu
rođena: 6.6.1957.
kontakt: Kralja Petra Svačića 8, 34000 Požega
098/966-8816

Ključna znanja potrebna organizaciji

U ovom odjeljku definirana su ključna znanja potrebna za uobičajeno funkcioniranje poduzeća. Ukoliko nema radnika koji posjeduju ovdje opisana znanja i vještine primjećuju se poremećaji u redovnom poslovanju.

Direktor, uprava

Raspodjela poslova – organizacija dnevne raspodjele zadataka i raspodjela odgovornosti u slučaju odsustva pojedinog radnika

Ugovaranje poslova – izrada ponuda, ugovora (u suradnji s pravnom službom), narudžbenice, otpremnice, nabava.

Briga o infrastrukturi – novogradnja, vozila, nabava materijala

Komunikacija – komunikacija s predstavnicima važnih institucija, kupcima i medijima

Kadrovi – odluka o novim zapošljavanjima ili otpuštanjima radnika

Razvoj, projektiranje i kontrola kvalitete

Razvoj – prilagođavanje pojedinačnih proizvoda zahtjevima kupca (programiranje), razvoj novih el. uređaja prema zahtjevima razvojnih projekata

Projektiranje – proračun toplinskih gubitaka i potrebne snage grijanja, izrada standardnih tehničkih rješenja upotrebom *Cad* programa, izrada posebnih tehničkih rješenja

Kontrola kvalitete – upravljanje ispitnim sustavom za kontrolu grijanih kabela, kontrola ispravnosti el. razdjelnika, kalibracija i kontrola el. sklopova, kontrola potpunosti isporuke, održavanje sustava za kontrolu kvalitete (ISO)

Proizvodnja i montaža

Proizvodnja – izrada poluproizvoda (temeljna znanja elektrotehničara i strojarskih tehničara, šivanje), izrada "hladnih krajeva", izrada el. razdjelnika

- izrada el. sklopova prema uhodanim procedurama i uputama razvojnih inženjera

Montaža – rad na visini, temeljna znanja elektrotehničara

Otkrivanje grešaka – rad s termovizijom

Komercijala i opći poslovi

Baze podataka – čuvanje službenih dokumenata o zaposlenicima i firmi

Računovodstveni poslovi – knjigovodstveno vođenje robnog i materijalnog skladišta, plaće i evidencija radnog vremena zaposlenika

Pravni poslovi – praćenje propisa nužnih za rad firme, suradnja sa službenim institucijama Republike Hrvatske, prisilna naplata dugovanja

Kadrovi – briga o redovitim zdravstvenim pregledima, obrazovanje kadrova, rješenja o godišnjem odmoru i zamjenama

- briga o čuvanju osobnih podataka zaposlenika

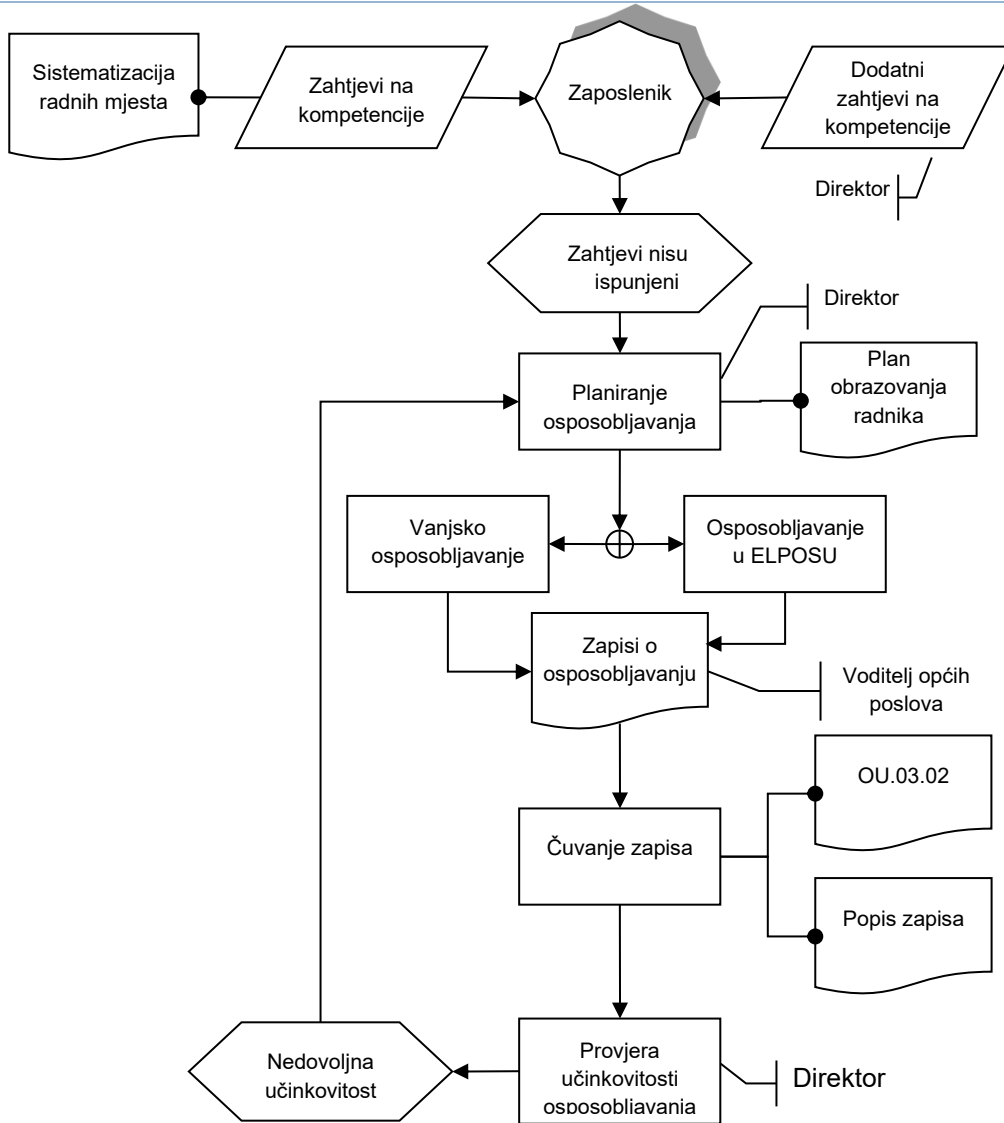
Detaljni zahtjevi za pojedine procese i konkretna znanja definirana su u pojedinim organizacijskim i radnim uputama.

RU.03.03	Ispitivanje električnih razdjelnika
RU.03.04	Ispitivanje grijanih kabela sustavom za visokonaponska mjerenja
RU.04.01	Označavanje električnih razdjelnika
RU.04.02	Označavanje grijanih kabela, tankih grijanih mreža i grijanih folija za hladnjače
RU.04.03	Oznake i nazivi dokumentiranih informacija razvojnih projekata
RU.05.05	Izrada priključka i završetka dvožilnog grijanog kabela tipa SSAP
RU.05.06	Izrada priključka i završetka samoregulirajućeg grijanog kabela tipa Gte i FSR
RU.05.07	Izrada priključka i završetka samoregulirajućeg grijanog kabela tip FSE
RU.05.09	Izrada priključka jednožilnog grijanog kabela tipa TCT
RU.05.10	Izrada priključka i završetka dvožilnog grijanog kabela tipa ST TWIN

ELPOS d.o.o.

RU.05.11	Izrada priključka jednožilnog grijaćeg kabela tipa ST
RU.05.12	Izrada priključka jednožilnog grijaćeg kabela tipa SPCP
RU.05.13	Izrada priključak jednožilnog grijaćeg kabela tipa SPCA
RU.05.14	Izrada priključka jednožilnog grijaćeg kabela tipa GSC
RU.05.15	Izrada priključka i završetka samoregulirajućeg grijaćeg kabela tipa SRHP
RU.05.18	Izrada T-spoja dvožilnog grijaćeg kabela tipa SSAP
RU.05.19	Izrada T-spoja samoregulirajućeg grijaćeg kabela tipa Gte ili FSR
RU.05.20	Izrada T-spojnice za dvožilne grijaće kabele tipa SSAP
RU.05.21	Izrada T-spojnice za samoregulirajuće grijaće kabele
RU.05.22	Izrada distanci
RU.05.23	Izrada montažnih traka
RU.05.24	Izrada tankih grijaćih mreža
RU.05.27	Izrada X- spojnice za samoregulirajuće grijaće kabele
RU.05.28	Izrada X-spoja za samoregulirajuće grijaće kabele tipa Gte ili FSR
RU.05.29	Izrada X-spojnice za dvožilne grijaće kabele tipa SSAP
RU.05.30	Izrada X-spoja dvožilnog grijaćeg kabela tipa SSAP
RU.05.31	Izrada grijaće folije za hladnjače
RU.05.33	Izrada hardvera termostata serije DTxxx
RU.05.34	Izrada pojedinačnih termostata iz pripremljene hardverske platforme termostata DTxxx

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



Pravila odijevanja u poslovnom okruženju

Prilikom redovnog obavljanja poslova unutar prostorija Elpos-a dopušten je ležeran način odijevanja što uključuje traperice, tenisice, sandale i majice kratkih rukava. Iznimka su kratke hlače, majice bez rukava, trenirke te bilo kakva odjeća koja sadrži riječi, pojmove ili slike koji mogu biti uvredljive za druge zaposlenike ili posjetitelje firme kao i poderana ili prljava odjeća.

Podrazumijeva se i redovito održavanje higijene te uredno podšišana i čista kosa kao i brijanje odnosno održavanje brade.

Preporuka koja se odnosi na radnike koji najčešće ne rade direktno u radioni i sa strojevima je nošenje formalnije ležerne varijante (hlače, suknje, hanjine, košulje, puloveri, majice bez natpisa).

U redovnom radnom procesu obavezno je i nošenje zaštitne odjeće prema odredbama propisa o zaštiti na radu. Kute, kombinezoni i ostala zaštitna odjeća povjerena je pojedinom radniku koji je dužan brinuti o njezinoj čistoći i redovito ju upotrebljavati kod poslova koji to zahtijevaju.

Prilikom predstavljanja Elpos-a izvan vlastitih prostorija na sajmovima, predavanjima, seminarima, tribinama i slično kao i prilikom posjeta inspektora, poslovnih partnera ili za vrijeme organizacije svečanijih događaja zahtjeva se poštivanje formalnog poslovnog kodeksa (odijela, sakoi uz hlače ili suknju te haljine uz prikladne dodatke). Ovaj zahtjev posebno se odnosi na inženjerski i upravljački kadar. Radnici koji će na taj dan obavljati svoje redovne poslove u radionici odijevaju se, u skladu s tim, kao i obično.

Matrica znanja i vještina

	Tomislav Babić direktor	Sanja Šostar voditeljica općih poslova	Željka Grcić tehnička priprema	Jurica Grcić razvojni inženjer	Sjepan Bartolović tehnologija i razvoj	Tomislav Rukljač glavni tehnolog	Vjekoslav Kolar strojarski tehničar	Đuro Rašeta strojarski tehničar	Marinela Bartolović pomoćni radnik	Danijel Pavlović tehnolog
organizacija radnih zadataka	A	D	B	D						
telefonski pozivi	A	C	B	C						D
izrada ponuda	A		B							
izrada računa i otpremnica	A	B	C							
pakiranje	D	A	B	C	C	A	A	A	C	C
otprema paketnom dostavom		A	B				C			C
projektiranje	B		A	C		A				D
razvoj			C	A	B					D
izrada poluproizvoda				C	B	B	A	A	C	B
izrada hladnih krajeva	C		B	B	B	A	A	A		B
izrada elektroničkih sklopova			C	A	A	B				A
podešavanje strojeva i alata						C	B	A		A
popravak strojeva i alata				C		B	B	A		
održavanje građevine i okoliša						B	B	A	A	
kontrola gotovih proizvoda	D		B	B	C	A	B	B		B
kontrola elektroničkih sklopova	A		B	B	A	C				B
knjigovodstveni poslovi	B	A	C							
prehrana	D	A	B	C						

A – obavlja zadatke redovito i u punom obimu, sposoban obući druge

B – obavlja zadatke povremeno, sposoban obući druge

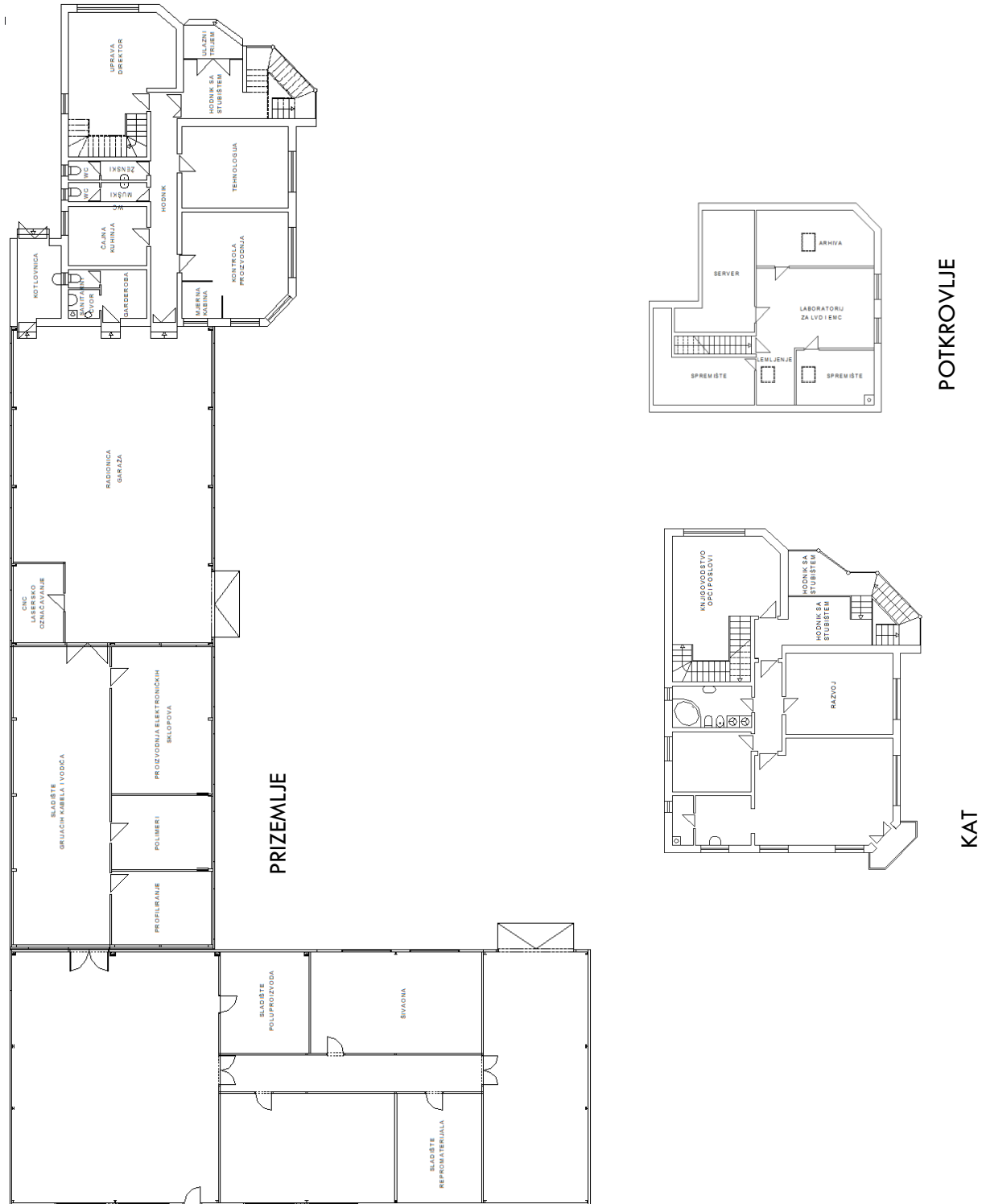
C - obavlja zadatke ukoliko nema prisutnih osoba pod A ili B

D – obavlja zadatke ukoliko su hitni, nema pravo obući druge

Infrastruktura

Politika upravljanja infrastrukturom ima za cilj da kroz primjereno održavanje i popravljanje opremu uvijek drži u stanju dostupnosti za svrhu kojoj je namijenjena. Radionice, laboratorij i uredi s pripadajućim instalacijama

Tloct organizacije



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

a) radionice, laboratorij i uredi s pripadajućim instalacijama

Od 2005. godine ELPOS d.o.o. radi u vlastitom proizvodnom pogonu s halom i pratećim objektom površine 500 m², a 2010. godine hala je, dogradnjom, povećana za novih 150 m². Radni prostor je podijeljen na upravu, tehnologiju, razvoj, kontrolu, prostor za izradu elektronike, laboratorij za LVD i EMC mjerenja, proizvodnu halu i skladišni prostor. Krajem 2015. godine započeta je izgradnja nove hale koja će imati funkciju dodatnog prostora za proizvodnju i skladištenje.

Sve radne prostorije opremljene su uredskim inventarom, opremom potrebnom za obavljanje pojedinih djelatnosti, sustavom grijanja, hlađenja i primjerenim rasvjetnim sistemom. Popis uredskog inventara nalazi se u direktoriju \\Server\iso9001\INVENTAR.

b) općenito o opremi za rad

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

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



c) oprema za nadzor i mjerenje

Opisano u poglavlju Ključni mjerni i nadzorni uređaji

d) strojevi u radionici

Unutar firme ELPOS d.o.o. postoji nekoliko strojeva koji se povremeno koriste za izradu vlastitog proizvodnog programa i montažnog materijala. Plan održavanja strojeva izrađuje glavni tehnolog, a sam nadzor provodi strojarSKI tehničar o čemu redovito vodi zapise koje predaje predstavniku uprave za kvalitetu uoči svakog internog audita. StrojarSKI tehničar koji vrši pregled mora biti upoznat s načinom rada i preporukama za održavanje svakog pojedinog stroja.

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

e) vozila

U svom voznom parku ELPOS d.o.o. trenutno ima 4 vozila. Zaposlenici koji koriste vozila dužni su čuvati i održavati vozila. Za praćenje valjanosti registracija i redovito servisiranje zadužena je voditeljica općih poslova.

Popis vozila moguće je vidjeti u direktoriju \\Server\iso9001\INVENTAR. U navedenom direktoriju moguće je naći i osnovne podatke o pojedinim vozilima te tehničke preglede, obavljene servise i registracije.

f) informatička i komunikacijska oprema

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

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

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

g) oprema za zaštitu imovine firme

Vanjski i unutarnji prostori proizvodnog pogona u Radnovcu nalaze se pod stalnim video nadzorom koji omogućuje snimanje svih događaja i kontrolu zbivanja iz proizvodnog pogona i sjedišta firme u Požegi. Sve snimke ostaju pohranjene 15 dana nakon čega se brišu. Osim toga, alarmni sustav nadzire i dojavljuje kretanje unutar štićenog prostora u vrijeme kada se ne odvijaju redovne radne aktivnosti. Od 2013. godine skladišni prostor opremljen je sustavom za detekciju, dojavu i alarmiranje u slučaju požarne opasnosti.

Sve snimke dobivene iz sustava nadzora obrađuju se u skladu s Zakonom o zaštiti osobnih podataka (GDPR).

Sva oprema je označena sukladno organizacijskim uputama:

OU.06.03 Evidencija inventara

OU.06.07 Označavanje informatičke opreme

OU.06.08 Označavanje uredske opreme

Ključna oprema i strojevi

Oprema nužna za redovni rad koja treba uvijek biti u ispravnom stanju i količinama dostatnim za uobičajeno funkcioniranje i redovitu isporuku standardne robe iz ponude.

Izrada gotovih proizvoda

izrada hladnih krajeva –sitni alat (sječice, skalpel, kliješta za spojnice...), industrijski fen
 izrada el. razdjelnika – sitni alat (pila, bušilica, ubodna pila, turpija, sječice, probijač za lim, skalpel...)
 elektronički proizvodi - stencil printer AE-3088D, Pick & Place QM-1500- za montažu SMT
 komponenata, Peć AE-F530C - za lemljenje vrućim zrakom, CNC
 glodalica, laseri za označavanje, ručna lemilica, sitni alat (sječice,
 pincete...)

grijačo tragovi na foliji i tragovi za hladnjače – profilirka za foliju, šablone za lijepljenje, sitni alat

izrada poluproizvoda

mjerne sonde – kalupi, menzure, glodalica "MAHO", stolna bušilica, glodalica CNC, ručna lemilica
 tanke grijače mrežice – prilagođena šivača mašina, sitni alat (škare, šablone...)
 limene montažne trake i kavezi – škare za lim, ekscentar preše 25 t i 50 t, aparat za točkasto
 zavarivanje

ostali poslovi (prodaja, izrada tehničkog rješenja i otprema)

osobno računalo, server, Internet veza

Ključni mjerni i nadzorni uređaji

Nadzorni mjerni uređaji koriste se za izradu završnih ispitivanja i na temelju njih izdaju se *Ispitni izvještaji*. Sukladno tome ti uređaji moraju biti redovito umjeravani od strane ovlaštenih laboratorija.

ispitivanje grijaćih kabela: ispitivač el. sigurnosti GW INSTEK GPI -735A
miliohmmetar GOM-820

ispitivanje el. razdjelnika: ispitivač izolacije METREL Eurotest 61557

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

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

Radni uvjeti i procesno okruženje

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

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

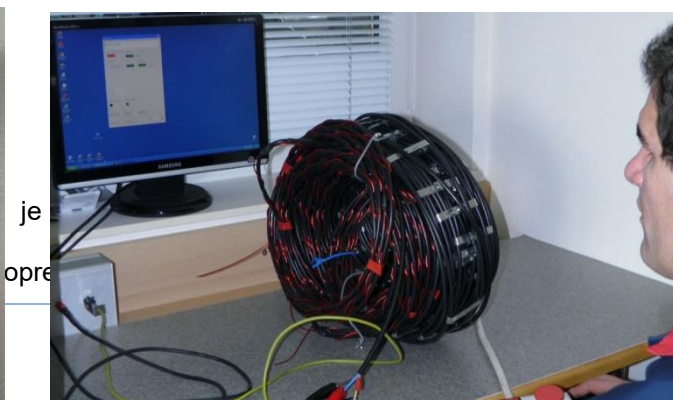
S ciljem povećanja sigurnosti na radu 2011. godine opremljena je kabina za visokonaponska ispitivanja prema standardu EN 50191:2000⁴ što je uvelike olakšalo rad našim zaposlenicima i učinilo ga sigurnijim.

Procesno okruženje, koje podrazumijeva uvjete pod kojima se može realizirati proizvod posebno je propisano u sljedećim slučajevima:

- a) završna kontrola grijaćih kabela: vlažnost zraka ne veća od 80 %, temperatura zraka ne veća od 25 °C
- b) izrada elektroničkih sklopova: vlažnost zraka ne veća od 80 %, čista okolina bez velike količine prašine

U svim ostalim slučajevima podrazumijevaju se uobičajeni parametri ugodnog i čistog okruženja.

³ uvjeren
ELPOS
⁴ Montaž



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

- 1) Opće upute za siguran način rada na strojevima i uređajima
- 2) Uputa za siguran način rada: stolna bušilica
- 3) Uputa za siguran način rada: glodalica „MAHO“
- 4) Uputa za siguran način rada: stolna brusilica
- 5) Uputa za siguran način rada: aparat za točkasto zavarivanje
- 6) Uputa za siguran način rada: ekscentar preša 25 t
- 7) Uputa za siguran način rada: ekscentar preša 50 t
- 8) Uputa za siguran način rada: viličar
- 9) Uputa za siguran način rada: škare
- 10) Uputa za siguran način rada: postrojenje za stlačeni zrak
- 11) Uputa za siguran način rada: diesel agregat Honda 6 kW
- 12) Uputa za siguran način rada: diesel agregat Vektor 1MP.3-G16
- 13) Uputa za siguran način rada: glodalica CNC
- 14) Uputa za siguran način rada: klima komora Yuelian
- 15) Uputa za siguran način rada: Pick & Place QM-1500
- 16) Uputa za siguran način rada: Stencil printer AE-3088D
- 17) Uputa za siguran način rada: Reflow peć AE-RF530C
- 18) Uputa za siguran način rada: CO² laser M500
- 19) Svjetlovodni laser XTL-FP30

Sve navedene upute nalaze se izvršene na strojevima i na lokaciji *Server\root\Infrastruktura\Strojevi i opremslxxx*.

Komunikacija

ELPOS d.o.o.

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

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

Uobičajeni načini komunikacije:

svakodnevna neformalna/nedokumentirana ili formalna/dokumentarna komunikacija uprave sa zaposlenicima (sastanci, predavanja...)

oglasna ploča

radni nalozi, izvještaji i drugi zapisi realizacije usluga

izvješćivanje o rezultatima upravljanja

raspodjela dokumenata SUK-a ili upoznavanje zaposlenih s njihovim odredbama (kroz interno osposobljavanje) koje definiraju ovlasti, odgovornosti i kriterije za obavljanje specifičnih aktivnosti u okviru pojedinih procesa sustava

Intranet i telefoni

razmjena informacija i dokumenata upotrebom programa *OneNote*

Primjerenim postupcima interne komunikacije osigurava:

upoznavanje zaposlenih s politikom kvalitete

upoznavanje zaposlenih s njihovim ovlastima i odgovornostima

informiranje o zahtjevima na proizvod i njihovim eventualnim izmjenama

normalno odvijanje radnih aktivnosti

informiranje o djelovanju SUK-a i njegovoj učinkovitosti putem obuke zaposlenih, provođenjem internih audita, rješavanjem nesukladnosti usluga, provođenjem korektivnih i preventivnih radnji

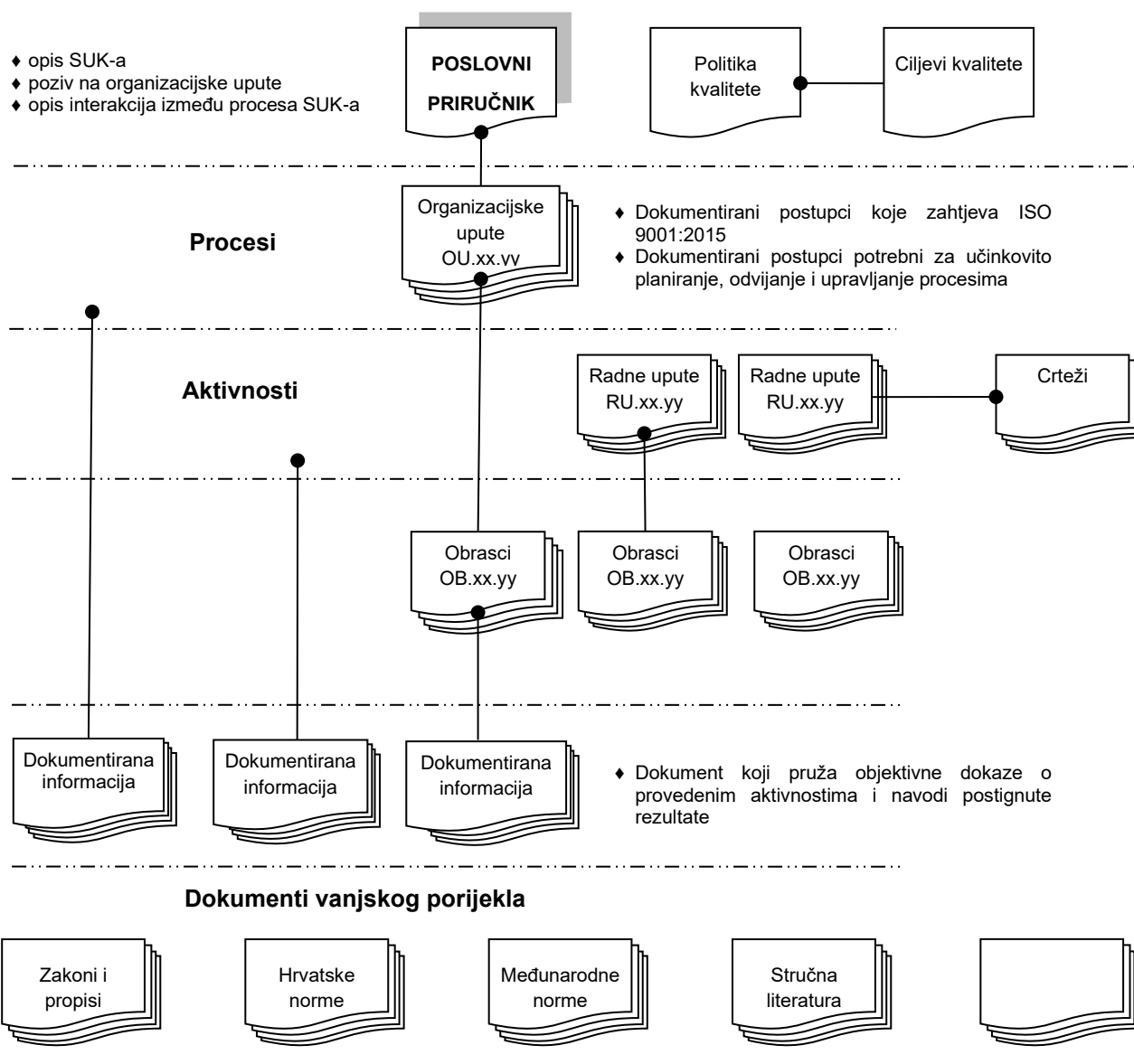
Kontaktne podatke o našim dobavljačima i kupcima nalaze se u centraliziranoj bazi podataka na serveru firme Elpos i pohranjuju se u skladu s Zakonom o zaštiti osobnih podataka (GDPR).

U ime ELPOS-a komunikaciju prema van (mediji, službene izjave...) vrši direktor ili druga osoba (npr. razvojni inženjer), ako direktor u tom konkretnom slučaju da takvo usmeno odobrenje.

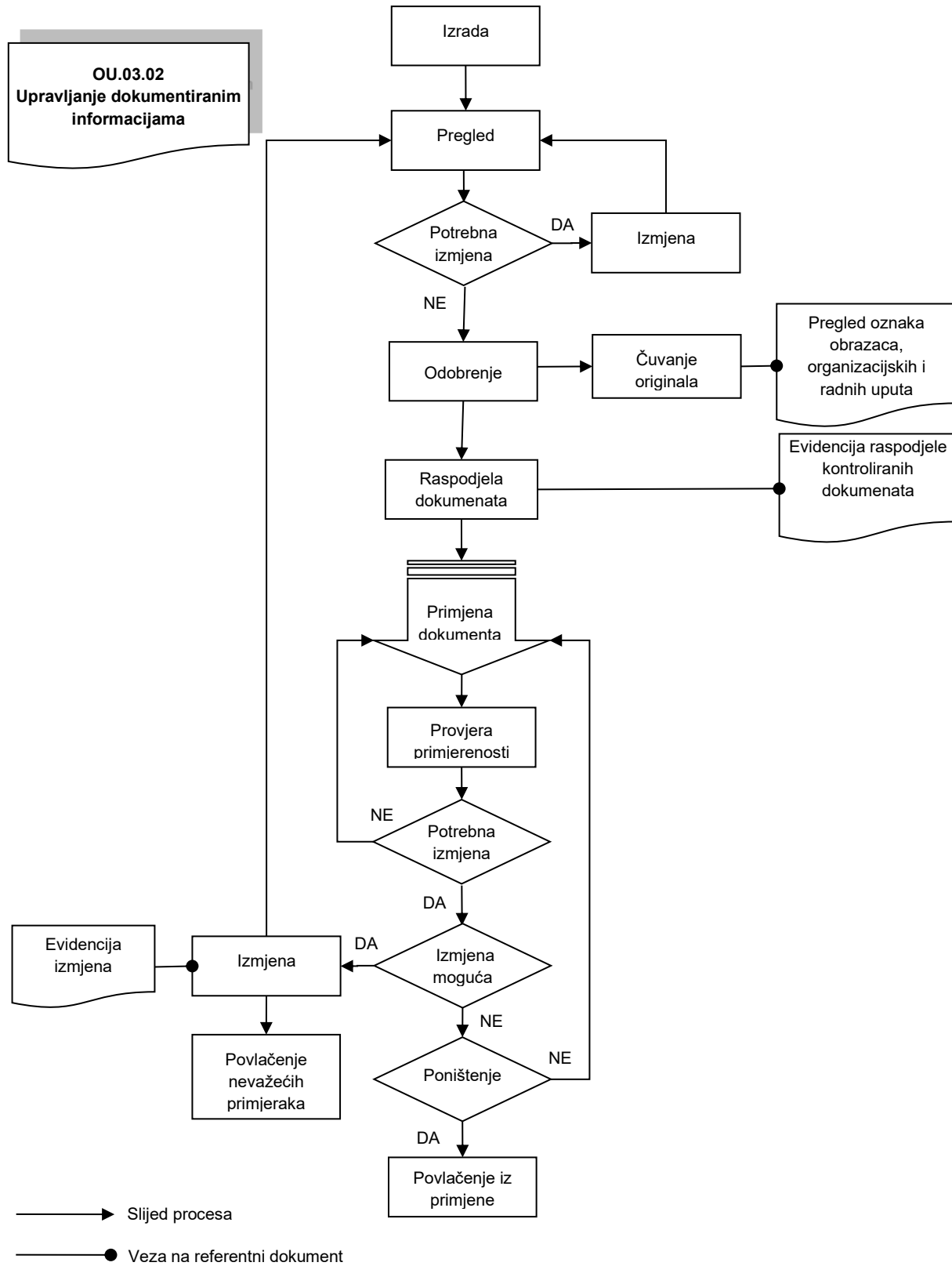
Dokumentirana informacija

Struktura dokumentacije

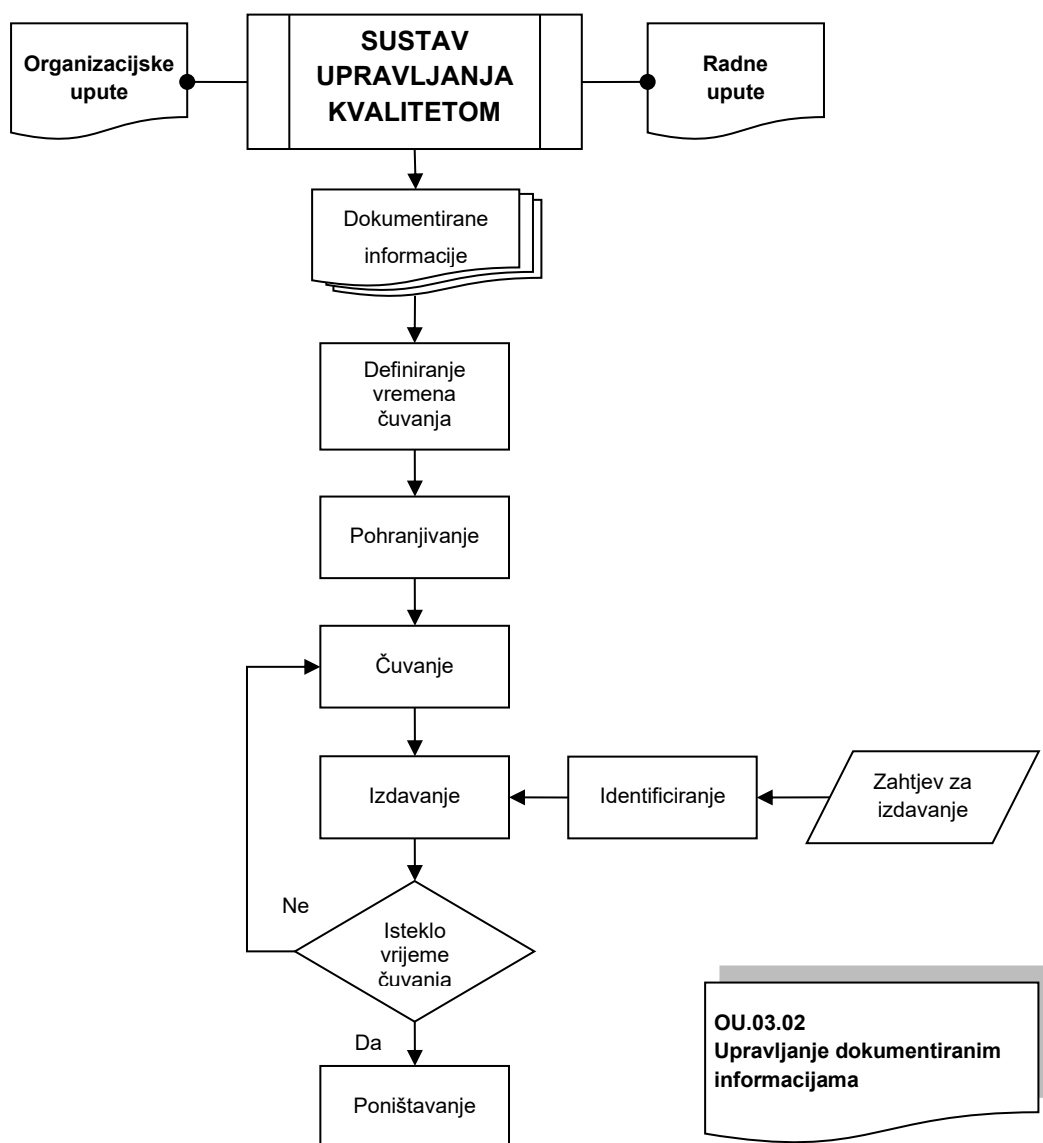
Sustav upravljanja kvalitetom



Upravljanje dokumentiranim informacijama – organizacijske i radne upute



Upravljanje dokumentiranim informacijama – poslovna i proizvodna dokumentacija



Pravila izmjene dokumentacije

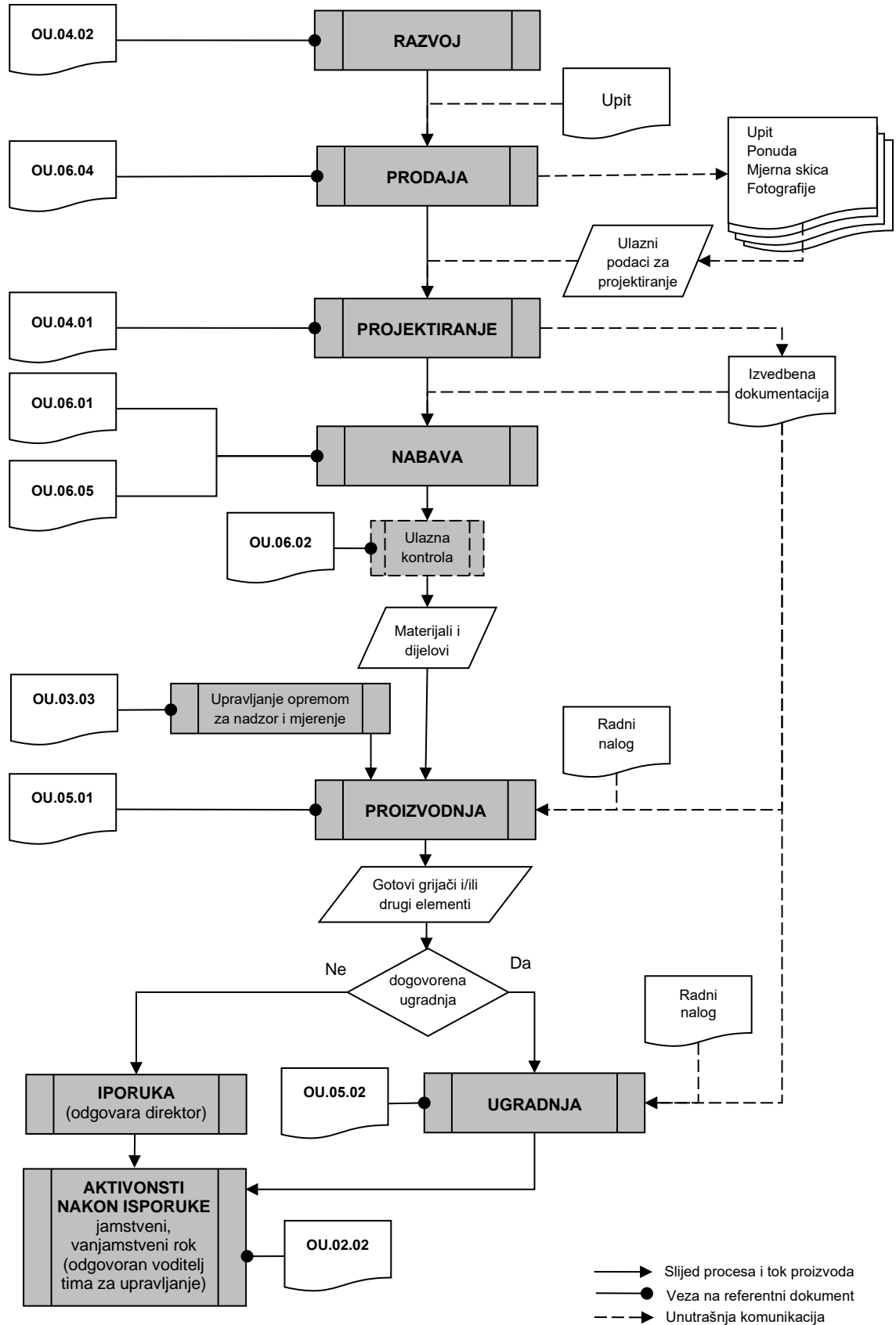
Proizvodna dokumentacija – sve izmjene trebaju biti dokumentirane i odobrene od strane direktora; odgovorna osoba koja je načinila izmjene

Poslovni priručni, organizacijske i radne upute – ispravci u tekstu i manje izmjene koje ne utječu na postupanje prema dokumentu ne traže novu reviziju, promjenu je potrebno prijaviti voditelju tima za upravljanje koji ju bilježi na originalni dokument i vrši izmjenu tijekom godišnjeg pregleda dokumenata; promjene revizije bilježe se unutar dokumenta, a za svaku novu reviziju izdaje se lista raspodjele koji čuva voditelj tima za upravljanje; odgovoran voditelj tima za upravljanje

Obrasci – svaka izmjena obrasca povuče novu reviziju, svaku promjenu javiti voditelju tima za upravljanje, odgovorna osoba koja je izvršila izmjenu

Detaljnija pravila upravljanja dokumentiranom informacijom nalaze se u organizacijskoj uputi OU03.02 Upravljanje dokumentiranim informacijama.

REALIZACIJA PROIZVODA



VREDNOVANJE PERFORMANSI

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

- a) pokazuje sukladnosti proizvoda sa zahtjevima
- b) osigurava sukladnost SUK-a sa zahtjevima ISO 9001:2015
- c) osigurava neprekidno poboljšavanje učinkovitost sustava upravljanja kvalitetom

To se postiže sljedećim nadzorima i mjerenjima:

- praćenjem zadovoljstva kupaca
- nadzorom djelovanja i učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom kroz provođenje internih audita
- nadzorom i mjerenjem procesa
- nadzorom i mjerenjem proizvoda

Zadovoljstvo kupca

Zadovoljstvo kupaca je važan pokazatelj učinkovitost sustava upravljanja kvalitetom i odlučujući element koji utječe na ispunjavanje naše misije i ostvarenje vizije. S ciljem dobivanja što objektivnijih podataka ispitivanje ne provodimo anketno već preko sljedećih parametara:

a) praćenje broja stalnih kupaca

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

b) praćenje broja novih kupaca

Upotrebom programskog paketa Sinesys voditelj općih poslova prikuplja podatke o tome koliko se pojavilo novih kupaca koji u prethodnom razdoblju nisu surađivali s firmom Elpos d.o.o.

c) praćenje broja kupaca koji su došli na preporuku

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

d) praćenje broja reklamacija

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

e) službene preporuke, pohvale, priznanja i nagrade

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

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

Na osnovu prikupljenih podataka za tekuću godinu i podataka iz prethodnih godina predstavnik uprave za kvalitetu izrađuje grafički prikaz rezultata analize zadovoljstva kupaca.

Interni audit

OU.02.01

Interni audit

Planiranje internih audita

voditelj tima
za upravljanje

Nadzor i mjerenje procesa

Nadzor i mjerenje procesa sustava upravljanja kvalitetom, gdje je primjereno, provodi se s ciljem utvrđivanja njihove učinkovitosti (tj. postizanja željenih rezultata) i mogućnosti za poboljšanja. Ako planirani rezultati nisu ostvareni moraju biti provedeni ispravci nesukladnosti i korektivne radnje radi osiguranja sukladnosti i poboljšanja procesa.

Procesi sustava kvalitete nadziru se kroz provođenje internih audita.

Opće stanje sustava kvalitete utvrđuje se kroz utvrđivanje zadovoljstva kupca.

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

1) PROIZVODNJA

- a) dužina grijaćih kabela u metrima po zaposleniku opremljenih za isporuku ili ugradnju u proteklom razdoblju
- b) broj tankih grijaćih mreža po zaposleniku proizvedenih i opremljenih za isporuku ili ugradnju u proteklom razdoblju
- c) broj grijaćih folija za hlađenje po zaposleniku proizvedenih i opremljenih za isporuku ili ugradnju u proteklom razdoblju
- d) broj elektroničkih sklopova iz skupine ELPOS ELECTRONIC po zaposleniku proizvedenih i opremljenih za isporuku ili ugradnju u proteklom razdoblju
- e) broj grijaćih tragova na foliji GFT po zaposleniku proizvedenih i opremljenih za isporuku ili ugradnju u proteklom razdoblju
- f) prosječno vrijeme proteklo od otvaranja radnog naloga do završetka izrade u proteklom razdoblju

2) UGRADNJA

Budući da ugradnja nije strateški proces, prati se samo ukupni udio poslova koji uključuju ugradnju. Ugradnja se vrši samo iznimno kod poslova velike složenosti i strateški se planira što manji udio takvih poslova. Nastojanje našeg razvojnog tima je učiniti naše proizvode jednostavnima za ugradnju manje iskusnim lokanim monterima čime se cijeli postupak krajnjem kupcu čini dostupnijim i financijski prihvatljivijim.

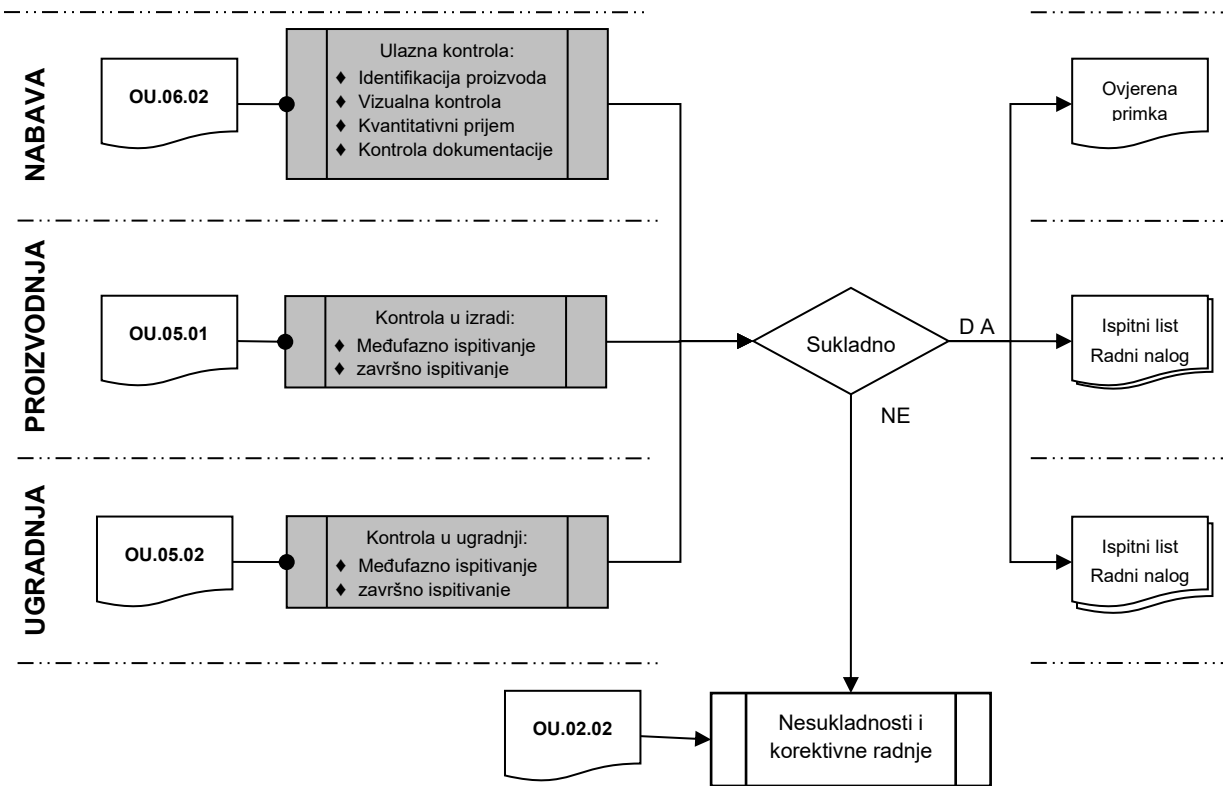
3) PRODAJA

- a) broj realiziranih poslova u odnosu na broj ponuda u proteklom razdoblju
- b) analiza broja kupaca
- c) analiza stanja reklamacija

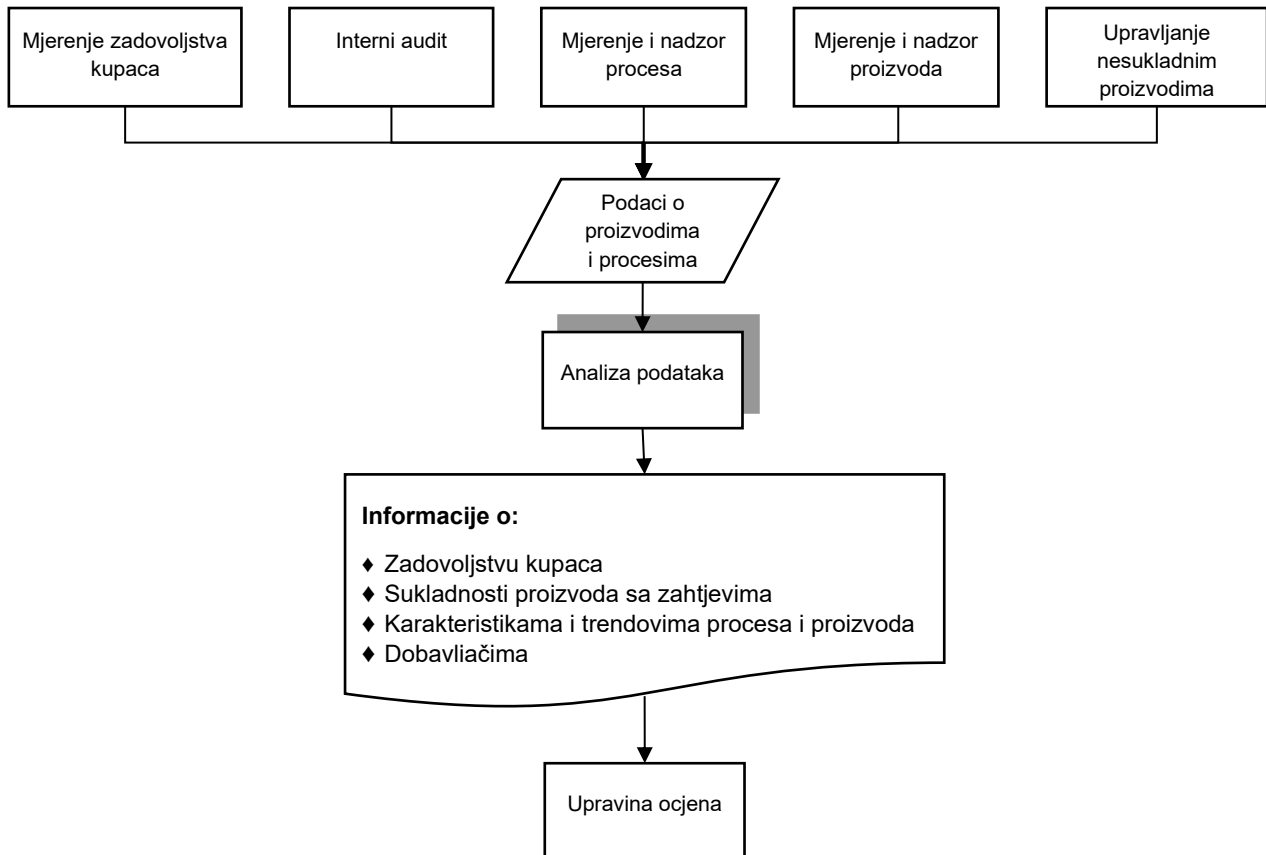
Nakon izrade izvještaja o nadzoru i mjerenju procesa za tekuću godinu predstavnik uprave za kvalitetu dužan je napraviti i tabelarni, odnosno grafički prikaz, mjerenja procesa u prethodnim godinama (za koje postoje zabilježeni podaci). Kako bi bilo moguće provesti ocjenu procesa, predstavnik uprave za kvalitetu mora za svaku godinu unaprijed napraviti plan s željenim vrijednostima čije dostizanje će se smatrati uspjehom.

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

Kontrola kvalitete

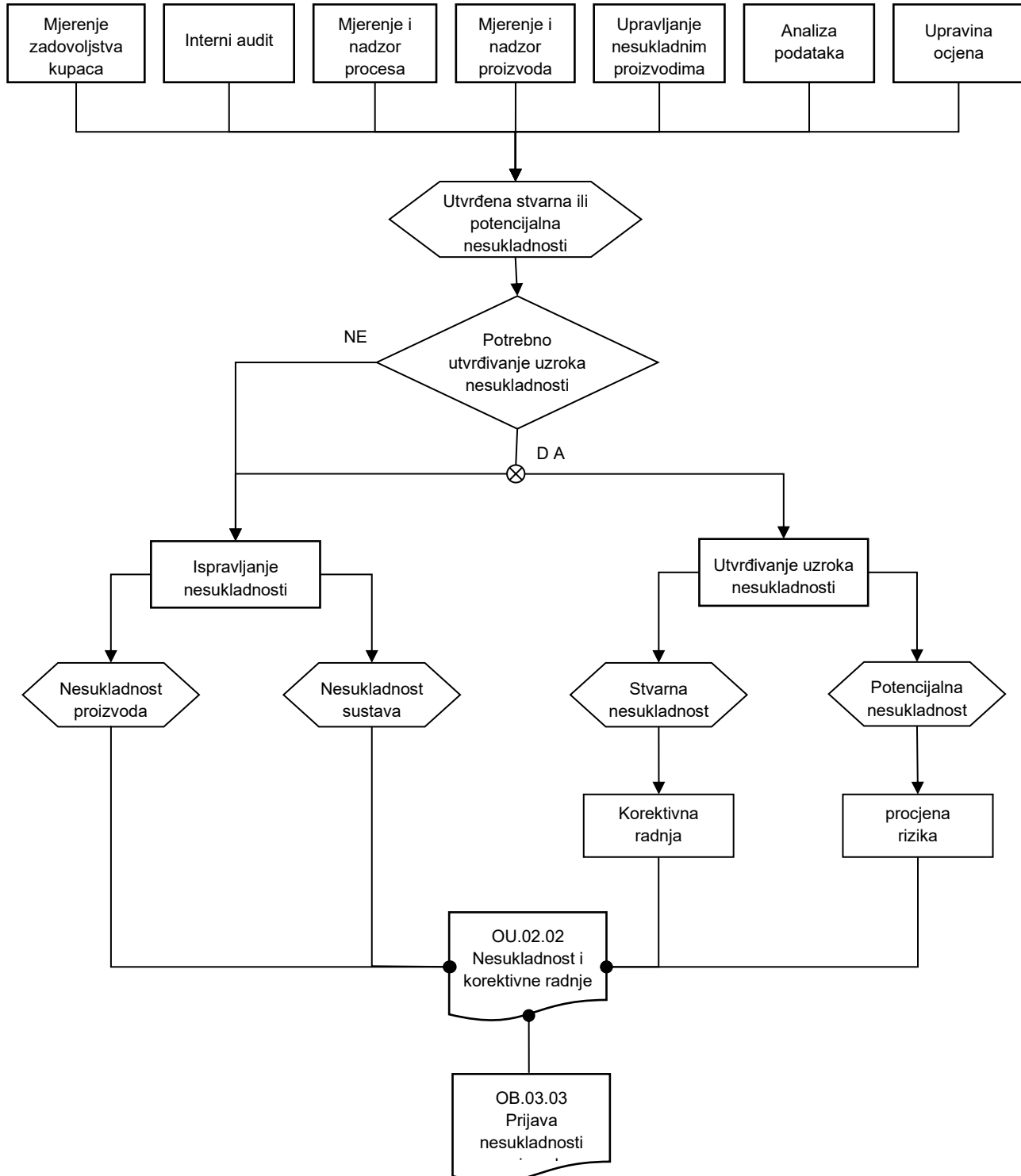


Analiza podataka



UNAPREĐENJE

Nesukladnosti i korektivne radnje



Kontinuirano unapređenje

Organizacija se trudi kontinuirano unapređivati aktivnosti za ostvarenje kupčevih zahteva i zahtjeva sustava kvalitete.



Planiranje i provođenje:

- plan obrazovanja radnika (voditeljica općih poslova)
- plan osnovnih procesa (direktor)
- upravina ocjena (direktor)
- ciljevi kvalitete (direktor)
- procjena rizika (voditelj tima za upravljanje)
- plan razvojnih projekata (razvojni tehnolog)

Provjera:

- interni audit (voditelj tima za upravljanje)
- procedure međufazne i završne kontrole u proizvodnji (tehničari, inženjeri)

Postupanje:

- prema organizacijskoj uputi OU.02.02 Nesukladnosti i korektivne ranje
- redefiniranje ciljeva, planova, procjene rizika...