

## ZNAČAJ I PROMJENE STANDARDA ISO 9001

### SIGNIFICANCE AND CHANGES OF THE STANDARD ISO 9001

**Prof. dr. sc. Mirsada Oruč, dipl. inž.**  
Univerzitet u Zenici,  
Fakultetska 3, 72 000 Zenica, BiH

**Mr. sc. Dragana Agić, dipl. iur.**  
**Doc. dr. Fuad Klisura, dipl. inž.**  
„IPI – Institut za privredni inženjering“  
d.o.o. Zenica, 72000 Zenica, BiH

**Neira Delić, dipl. ecc.**  
Univerzitet u Zenici, OJ Metalurški institut „Kemal Kapetanović“ Zenica,  
Travnička cesta 7, 72000 Zenica, BiH

**Ključne riječi:** ISO 9001, novi standard, implementacija, poboljšavanje

#### REZIME

*ISO 9001 je međunarodni standard koji sadrži zahtjeve za sistem upravljanja kvalitetom u poslovnoj organizaciji koje ona mora ispuniti da bi uskladila svoje poslovanje sa međunarodno priznatim standardima.*

*Prednosti implementacije ovog standarda u organizacijama su velike i osim sposobnosti da svoje proizvode ili usluge proizvodi u skladu sa zahtjevima je i povećanje zadovoljstva korisnika uz ispunjavanje važećih zakonskih regulativa.*

*Ovaj standard je do sada imao više izmjena i izdanja a sve u cilju provjere, planiranja i poboljšavanja stanja u organizacijama svih vrsta i veličina. Revizija standarda ISO 9001:2015 pokušava standardizacijom podići nivo upravljanja organizacija na globalnom tržištu. U ovom radu date su novine u standardu ISO 9001 koje će biti unešene u verziju standarda pod nazivom ISO 9001:2015, kao i poboljšanje koje te promjene donose.*

**Key words:** ISO 9001, a new standard, implementation, improvement

#### SUMMARY

*ISO 9001 is an international standard that includes requirements for a quality management system in a business organization that it must meet in order to operate in compliance with internationally recognized standards.*

*Benefits of implementing this standard in organizations are large and besides the ability to sell and produce their products or services in accordance with the requirements they also increase customer satisfaction with the fulfillment of applicable legal regulations.*

*This standard so far has had more changes and issues with the aim of testing, planning and improvement of the situation in organizations of all types and sizes. The revision of the ISO 9001:2015 standardization trying to raise the level of management organization in the global market. In this paper are given news in standard ISO 9001, which will be entered in the version of the standard called ISO 9001:2015, as well as improvement that these changes bring.*

## **1. UVOD**

ISO 9001 je jedan od najpoznatijih standarda ISO-a s više od 1,1 milion izdatih certifikata širom svijeta [1].

On utvrđuje zahtjeve koji omogućavaju kompanijama da pokažu da one nude svojim klijentima kvalitetne proizvode i usluge. Pruža okvir koji će im pomoći da unaprijede svoje procese i postaju efikasniji.

ISO 9001 mogu koristiti sve organizacije svih vrsta i veličina i za sve oblasti.

Prvo izdanje standarda ISO 9001 se pojavilo prije više od 25 godina, tačnije 1987.godine u kojem su propisani zahtjevi za sistem upravljanja kvalitetom. Do sada je ovaj standard imao 4 izdanja [2].

Izmjena standarda je uslijedila već 1994.godine a 2000.godine pojavilo se treće izdanje standarda sa znatno većim izmjenama. Godine 2008. pojavilo se novo izdanje standarda, ISO 9001:2008 koji je važeći do danas. Taj standard je imao manje izmjene, tj. novine koje su se odnosile na uvođenje novog pojma „outsourcing“ (podugovaranje) i davanje većeg značaja predstavniku rukovodstva za kvalitet.

Godine 2015-te se očekuje velika izmjena standarda koji će biti objavljen pod nazivom ISO 9001:2015.

Ova izmjena je nastala i zbog potrebe usklađivanja standarda ISO 9001 s ostalim standardima sistema upravljanja kvalitetom ali i težnje za daljim zadovoljstvima kupaca. Inače period revizije ISO 9001 standarda se obično vrši svakih 3-5 godina kako bi se osigurala relevantnost i ažuriranost standarda, a standard koji slijedi trebao bi zadovoljiti potrebe narednih 10-ak godina [2].

## **2. ZAHTJEVI STANDARDA ISO 9001:2008 I ISO 9001:2015**

Organizacije razvijaju procese i standarde da bi mjerile i savladale izazove s kojima se suočavaju. Najbolje je integrisati principe u sistem upravljanja.

ISO 9001 sistemi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi, model je za osiguranje kvaliteta u zamisli, razvoju proizvodnji, ugradnji, održavanju. Ovaj sistem ima zahtjeve koje organizacija treba ispuniti ako želi postići zadovoljstvo potrošača kroz proizvode i usluge koje se slažu s očekivanjima. Ovo je jedina implementacija za koju treća strana može dodijeliti certifikat [3].

Certifikat sistema kvaliteta je potvrda kojom treća, nezavisna i za to kvalificirana strana daje pismenu garanciju da je sistem kvaliteta koji je primijenjen u organizaciji usklađen s međunarodnim standardom.

Uporedni zahtjevi standarda ISO 9001 iz 2008. i 2015.godine dati su u tabeli 1.

Tabela 1. Zahtjevi standarda ISO 9001[1]

Broj	ISO 9001:2008	Broj	ISO 9001:2015
0.	Uvod	0.	Uvod
1.	Područje primjene	1.	Područje primjene
2.	Upućivanje na standarde	2.	Upućivanje na standarde
3.	Termini i definicije	3.	Termini i definicije
4.	Sistem upravljanja kvalitetom	4.	Kontekst organizacije
5.	Odgovornost rukovodstva	5.	Liderstvo (Vođstvo)
6.	Upravljanje resursima	6.	Planiranje
7.	Realizacija proizvoda	7.	Podrška
8.	Mjerenje, analiza, poboljšavanje	8.	Funkcionisanje (operacije)
		9.	Vrednovanje performansi (rada)
		10.	Poboljšanje (Poboljšavanje)

Novi ISO standard obično razvija Tehnički odbor (TC) i pododbor (SC) a ISO TC 176/SC2 je odgovoran za razvoj ISO 9001.

Nacrt međunarodnog standarda ISO 9001:2015 odnosno ISO/DIS 9001:2014 utvrđuje 7 načina upravljanja kvalitetom kao osnovu ovog standarda i to: usmjerenost ka kupcu, vođstvo, uključenost zaposlenika, procesni pristup, poboljšanje, donošenje odluke na temelju činjenica i upravljanje odnosima.

Nacrt ovog standarda koji se sastoji kako je prikazano u tabeli 1. od standardnih uvodnih poglavlja (1, 2, 3) ima još 7 poglavlja koji imaju neke promjene. Poredeći sa standardom ISO 9001:2008 te promjene odnose se na poglavlja 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 [2].

Navedena poglavlja obuhvataju slijedeće:

- a) Poglavlje 4.- prema ISO 9001:2015 godine – Konteks, tj. Kontekst organizacije koji zahtijeva od organizacije određivanje unutrašnjih i vanjskih pitanja koja mogu imati učinak na planiranje sistema kvaliteta.
- b) Poglavlje 5. - odnosi se na Liderstvo (Vođstvo) gdje su poboljšani zahtjevi koji se odnose na ulogu posloводства u stvaranju i održavanju sistema upravljanja kvalitetom.
- c) Poglavlje 6. - odnosi se na Planiranje i ovo je novi zahtjev standarda. Kada je potrebno odrediti promjene jasniji je zahtjev da se takve promjene trebaju izvršiti na planirani i sistemski način.
- d) Poglavlje 7. - je novo poglavlje i odnosi se na Podršku koja obuhvata sredstva, infrastrukturu, osposobljenost i svijest zaposlenika, komunikaciju i dokumentirane informacije.
- e) Poglavlje 8 - odnosi se na Funkcionisanje (Djelovanje), tj. operativno planiranje i nadzor.
- f) Poglavlje 9. - odnosi se na Vrednovanje performansi (rada). Ovim poglavljem pokrivaju se usklađenost proizvoda i usluga, zadovoljstvo kupca, usklađenost u sistemu upravljanja, provođenje procesa, provođenje vanjskih isporučilaca dobara

i usluga. Izlaz analize i vrednovanja je sada ulaz u proces ocjene uprave pogotovo u pogledu rizika i mogućnosti za pojavu rizika.

- g) Poglavlje 10. - odnosi se na Poboljšavanje. Svaka organizacija koja primjenjuje sistem upravljanja kvalitetom u skladu sa standardom ISO 9001 u obavezi je da stalno poboljšava uspostavljeni sistem upravljanja kvalitetom. Organizacije mogu da primjenjuju različite vrste poboljšavanja reaktivno, postepeno, prelomno, kreativno i/ili reorganizaciju [4].

Trenutna promjena i upravljanje rizicima neke organizacije bitno će uticati na stepen promjena koje će organizacija trebati poduzeti kako bi udovoljila budućim zahtjevima standarda ISO 9001.

### **3. PROMJENE U ISO 9001:2015**

U ovom dijelu daće se neki okvirni navodi u tome što je konkretno promijenjeno u odnosu na ranije izdanje standarda, tj. ISO 9001:2008. To je slijedeće [2]:

- Priručnik kvaliteta zamijenjen je s posebnim poglavljem „Sistem upravljanja kvalitetom i njegovi procesi“,
- Vođstvo – poboljšani su zahtjevi koji se odnose na ulogu posloводства u stvaranju i podržavanju učinkovitosti sistema upravljanja kvalitetom,
- Predstavnik posloводства (rukovodstva)- ne zahtjeva se njegova posebna uloga ali se definišu uloge kojima posloводство dodjeljuje odgovornosti i ovlaštenja,
- Planiranje promjena – ovo je novi zahtjev koji je veoma bitan za postizanje boljih rezultata,
- Analiza i vrednovanje – uvodi se da bi se ocjenio sadašnji pristup i odredila potrebnost promjena,
- Ocjena uprave – je izričit i bitan zahtjev a u cilju stalnog poboljšavanja ali i upravljanja rizicima.

Bitno je takođe i uvođenje nekih novih termina koje bi trebalo usvojiti. To se odnosi na slijedeće [5]:

- Termin „zahtjev“ i „dokument“ zamijenjeni su terminom „dokumentovane informacije“ u koje spadaju i obavezni dokumenti prema ISO 9001:2008 kao što je poslovnik, procedure i zapisi,
- Termin „poboljšavanje“ i „stalno poboljšavanje“ još nije u potpunosti usvojen, ali u bilo kojoj varijanti njegova uloga je značajna.

U standardu su pojašnjeni neki postupci kao što je [5]:

- a) upravljanje nabavkom proizvoda i usluga, gdje su obuhvaćeni svi oblici nabavke,
- b) novi standard nema preventivne mjere jer sam sistem djeluje kao preventivno sredstvo,
- c) organizacija je takođe dužna da definiše i sprovodi takve mjere da se rizici dovedu na prihvatljiv nivo,
- d) procesni pristup je preciznije definisan,

- e) planiranje QMS-a podrazumijeva utvrđivanje pitanja i zahtjeva koji mogu da se koriste kao ulaz u razvoju QMS-a.

Novo izdanje standarda ISO 9001:2015. godine trebalo bi biti u drugoj polovici 2015.godine tačnije septembar 2015. godine a prelazni period bi trebao biti do polovine 2018.godine.

#### **4. ZAKLJUČAK**

Nova verzija standarda ISO 9001:2015 trebalo bi dati pojašnjenja i poboljšanja u upravljanju rezultatima, upravljanju rizicima i lancima vrijednosti.

Ovaj standard bi trebao da obezbijedi potrebe za usaglašavanjem proizvoda, poboljšanja kompatibilnosti s drugim međunarodnim standardima upravljanja kvalitetom, ujednačavaju termina i sl.

Najbitnije je to da treba imati procesni pristup u upravljanju sistemima, koji kroz zadovoljavanje zahtjeva standarda treba da omogući preventivno djelovanje bez posebnih preventivnih mjera [5].

Takođe iako se rizici moraju identifikovati ne postoji zahtjev za formalno upravljanje rizicima prema ISO 9001: 2015 ali postoji prema standardu EN 9100:2009 [5]. Međutim, organizacija je dužna da usvoji pristup zasnovan na rizicima pri utvrđivanju načina kontrole za isporuocioce i sve nabavke proizvoda i usluga.

Upravljanje rizicima i procesima postaje jedini način da organizacija bude korak ispred ostalih.

Takođe od menadžmenta se traži široko znanje o upravljanju procesima s naglaskom na upravljanje rizicima.

#### **5. LITERATURA**

- [1] ISO Novosti: Glasnik, Institut za standardizaciju BiH, Godina VIII, Broj 3-4, decembar 2014., str. 26.,
- [2] Lisičar, J.: ISO 9001:2015 – Izmjene i uvid u novu strukturu norme, 16. Međunarodni simpozij o kvaliteti, Opatija, Hrvatska, 2015., str. 511-529.,
- [3] Oruč M., Sunulahpašić R., Gigović-Gekić A.: Menadžment kvaliteta, FMM, Univerzitet u Zenici, 2013., str. 48.,
- [4] Stanić M., Milovanov B.: Poboljšavanje ili stalno poboljšavanje pitanje je sada, 16. Međunarodni simpozij o kvaliteti, Opatija, Hrvatska, 2015., str. 543.,
- [5] Marković, B.: Slijedeća verzija standarda ISO 9001: 2015-Refleksije na QMS Vazduhoplovne kompanije, 2<sup>nd</sup> International-Scientific Conference, COMET-a 2014., Jahorina, BiH, 2014., str. 613-620.