

AUDITI - VAŽAN DIO SISTEMA KVALITETA

AUDITS – IMPORTANT PART OF QUALITY SYSTEM

**Fikret Šemšić, dipl. inž. el., ENERGOINVEST,
Biro za kvalitet i standardizaciju**

**Kemal Jašarević, dipl. inž. maš., ENERGOINVEST,
Biro za kvalitet i standardizaciju**

REZIME

U radu su opisane tri glavne vrste audita kvaliteta. Dati su njihovi principi i ciljevi.

Ključne riječi: kvalitet, auditi kvaliteta, ISO 9000

SUMMARY

In the paper are described three main classes of quality audits. Their principles and objectives are given.

Key words: quality, quality audit, ISO 9000

1. UVOD

Dobar sistem kvaliteta u jednoj organizaciji treba da osigura:

- a) Kvalifikovano, osposobljeno i iskusno osoblje za obavljanje njihovih poslova.
- b) Odgovarajuću opremu, materijale i tačne informacije.
- c) Pravičan nadzor nad procesima.
- d) Provođenje provjera u planiranim terminima.
- e) Objektivne dokaze koji pokazuju da su zahtjevi standarda kvaliteta dostignuti.

Sastavni dijelovi sistema kvaliteta trebaju biti redovno provjeravani da bi se uvjerali da je sistem efikasan i da nije "modificiran" tokom primjene od strane neovlaštenog ili/i neobučenog osoblja.

TA PROVJERA SE NAZIVA AUDIT.

Prema standardu BAS EN ISO 8402: 1998, *Upravljanje kvalitetom i osiguranje kvaliteta-Rječnik audit kvaliteta* je sistematsko i nezavisno ispitivanje sa ciljem da se utvrdi da li su aktivnosti i rezultati koji se odnose na kvalitet u skladu sa utvrđenim odredbama, da li su te odredbe prikladne za postizanje postavljenih ciljeva te da li su one stvarno provedene.

2. VRSTE AUDITA

Postoje tri glavne vrste audita. Za bolje razumjevanje prvo ćemo objasniti termine koji se koriste u standardu BAS EN ISO 9001: 1998 za organizacije koje su u međusobnom odnosu:

- dobavljač/supplier (prva strana) je organizacija koja snabdjeva proizvodima korisnika; termin dobavljač/supplier označava organizaciju koja uvodi sistem kvaliteta, to smo **mi** koji prilagođavamo svoj sistem rukovođenja zahtjevima standarda serije ISO 9000.
- korisnik/customer (druga strana) je primalac proizvoda kojim ga snabdjeva dobavljač; naš cilj je da zadovoljimo **njegove** potrebe.
- certifikacijski organ (treća strana) je nezavisna organizacija koja nema ugovorni odnos kao kupac ili isporučilac materijanih dobara dobavljaču.

2.1. Audit prve strane

To je audit “**Nas nad nama**” ili **interni** audit.

Interni auditi se provode u kući (pomoću vlastitog osoblja) sa svrhom da se utvrdi stepen provođenja i efikasnosti našeg vlastitog sistema kvaliteta. Obaveza izvođenja internog audita je utvrđena u tački 4.17. ISO 9001: 1994 “Dobavljač mora uspostaviti i održavati dokumentirane procedure za planiranje i provedbu internih audita kvaliteta...”.

Interni auditi moraju biti planirani “na osnovu stanja i važnosti aktivnosti koje su predmet audita”. To praktično znači da procese i odjele koji imaju veći uticaj na kvalitet, odnosno u kojim je na predhodnim auditima utvrđeno više odstupanja treba provjeravati češće i temeljitije.

Interni auditi “će biti provedeni od nezavisnog osoblja koje nema direktne odgovornosti za aktivnosti koje su predmet audita”. Ovo znači da uposlenike iz nabavke možemo poslati da obavljaju interni audit u proizvodnji, kontroli ili projektnom birou ali ne i u službi ili odjelu koji pripadaju istom sektoru kao nabavka. Ovim se želi postići nepristrasnost i otkloniti mogućnost revanšizma rukovodilaca prema auditorima.

Osoblje koje provodi interne audite mora biti obučeno. To je zahtjev tačke 4.1.2.2 standarda ISO 9001: 1994, “Dobavljač mora utvrditi zahtjeve koji se odnose na resurse i osigurati odgovarajuće resurse, uključujući određivanje osposobljenog osoblja za rukovođenje, izvođenje radova i verifikaciju aktivnosti, uključujući interne audite kvaliteta”.

Zahtjev da auditori budu obučeni i nezavisni uzrokuje da navod koji je naprijed stavljen u zagradu, da se interni auditi provode od strane vlastitog osoblja, ne treba shvatiti obavezujućim. Organizacije sa malim brojem uposlenika to ne mogu ostvariti. Problem se rješava angažovanjem auditora preko vanjske organizacije koja u tom slučaju predstavlja podugovarača koji mora zadovoljiti zahtjeve iz tačke 4.6.2 standarda ISO 9001: 1994, *Vrednovanje podugovarača*.

Zbog toga termin “interni” ne treba prvenstveno vezati za to ko provodi audit. Suština je u tome da mi rukovodimo auditom i da je osnovni cilj internog audita da utvrdi koliko je naša praksa usklađena sa našim procedurama. Drugim riječima primarni ciljevi internog audita su da provjeri da li su naše procedure:

- primjenjene?

- pravilno shvaćene?
- efikasne?

Sekundarni ciljevi internog audita su:

- da se otklone nesporazumi (kroz obuku korisnika),
- da se unaprijedi komunikacija odozdo prema gore i obrnuto,
- da se traže poboljšanja (procedura i obrazaca, odnosno metoda),
- da se provjeri može li se posao uraditi bolje?

2.1.1. Postupak internog audita

U narednoj tabeli su opisane faze tipičnog postupka internog audita.

Faza	Odgovorni	Opis faze
1.	Rukovodstvo organizacije	Priprema programa audita
2.	Rukovodstvo organizacije	Utvrđivanje termin plana audita na osnovu stanja i važnosti aktivnosti
3.	Auditori	Priprema i provođenje audita
4.	Auditori	Izveštavanje o auditu rukovodstva odgovornog za provjeravano područje
5.	Rukovodstvo odgovorno za provjeravano područje	Preispitivanje neusklađenosti
6.	Rukovodstvo odgovorno za provjeravano područje	Poduzimanje korektivnih mjera na otklanjanju neusklađenosti

2.1.2. Dokumenti i zapisi internih audita

Tačka 4.17 standarda ISO 9001: 1994 zahtjeva slijedeće dokumente i zapise o kvalitetu:

A) Dokumenti sistema kvaliteta:

- godišnji plan internih audita sa termin planovima
- procedur(a)e o internim auditima
- lista kvalifikovanih auditora

B) Zapisi o kvalitetu:

- izvještaji o provedenim auditima
- preispitivanje audita od strane rukovodstva i korektivne mjere

2.2. Audit druge strane

To je audit **“Nas nad njima ili njih nad nama”** ili **eksterni audit**.

Zahtjev za eksternim auditima nije izričito dat u standardu ISO 9001: 1994 ali su oni alat za vrednovanje podgovarača (tačka 4.6.2).

Svaka organizacija se može naći i u ulozi auditora i u ulozi auditiranog.

Ako mi auditiramo postojećeg ili potencijalnog podgovarača onda je to audit: **“Nas nad njima”**.

Ako naš kupac auditira nas onda je to audit: **“Njih nad nama”**.

U oba slučaja osnov za audit su obično standardi serije ISO 9000 i/ili međusobni ugovor.

Primarni cilj eksternog audita je sticanje povjerenja u podgovarača tj. sticanje povjerenja u njegov sistem upravljanja kojim on osigurava ispunjenje obaveza iz budućeg ugovora.

2.3. Audit treće strane

To je audit **“Nezavisnih nad nama”** ili **certifikacijski audit**.

Auditor i auditirana organizacija nemaju ugovorni odnos kao kupac ili isporučilac materijalnih dobara ili usluga (izuzev ugovora po kojem se provodi certificiranje). Osnov za audit je obično standard ISO 9001: 1994 ili ISO 9002: 1994.

Ciljevi audita treće strane su da utvrdi:

- da li su naši dokumenti sistema kvaliteta u skladu sa zahtjevima ISO 9001/ISO 9002,
- da li je naša praksa u skladu sa zahtjevima naših dokumenata sistema kvaliteta.

2.4. Ostali termini za audit

Za opis aktivnosti auditiranja se takođe koriste i slijedeći termini

2.4.1. Audit proizvoda

Ovaj termin može imati dva veoma različita značenja.

Prvi se odnosi na provjeru usklađenosti sa tehničkom specifikacijom i karakteristikama proizvoda, materijala ili usluge. Ova vrsta audita nije posao auditora sistema kvaliteta nego stručnjaka sa odgovarajućim tehničkim znanjem.

Kada smo u području sistema kvaliteta termin audit proizvoda se odnosi na audit onog dijela sistema upravljanja koji je u direktnom odnosu sa proizvodom ili uslugom koju kupac želi da kupi. Napr. ako vaša organizacija želi da kupi samo crijep od tvornice građevinskog materijala kkoja proizvodi i ciglu vi možete da odlučite da ne auditirate dijelove sistema upravljanja koji se odnose na proizvodnju cigli.

2.4.2. Tragom provjere ("Follow-Up") audit

Ovaj audit je "povratna posjeta" kojom se uvjeravamo da su sve korektivne mjere efikasno provedene.

3. METODI AUDITA

Auditi se mogu provoditi različitim metodama kao što su:

- **Po području** tako što se provjeravaju sve aktivnosti određenog područja;
- **Po proceduri** tako što se provjeravaju aktivnosti nekog procesa;
- **Po članovima standarda** tako što se provjeravaju aktivnosti koje se odnose na pojedine članove standarda;
- **Po projektu/ugovoru/proizvodu** tako što se provjeravaju sve aktivnosti koje se odnose na određeni projekat/ugovor/proizvod;
- **Tragom provjere** tako što se provjeravaju aktivnosti koje slijede određeni trag provjere.

4. ZAKLJUČAK

Interni auditi su nezamjenjiv alat za stalno poboljšanje kvaliteta. Eksterni auditi služe za sticanje povjerenja u potencijalne podugovarače. Audit nezavisnog, akreditovanog tijela služi da potvrdi da je vaš sistem u skladu sa referentnim standardom (ISO 9001/9002).

5. LITERATURA

- /1/ **Auditor/Lead auditor**, materijali sa tečaja RTD Quality Services (member of the Lloyd's Register Group)
- /2/ G. W. Paradis, F. Small, **Demistifying ISO 9000**, Addison-Wesley Publishing Company, 1996
- /3/ **Unutarnje prosuđivanje kakvoće**, materijali sa tečaja Lloyd's Register Quality Services
- /4/ **Interna provjera**, materijali sa seminara SIQ-Slovenski institut za kvalitet i mjeriteljstvo
- /5/ R. C. Randall, **Randall's Practical Guide to ISO 9000: Implementation, Registration, and Beyond**, Addison-Wesley Publishing Company, 1995