

UNIVERZA NA PRIMORSKEM  
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER  
Dodiplomski visokošolski strokovni študijski program Management

Diplomska naloga

## SISTEM KAKOVOSTI V KONTROLNEM ORGANU

Mentor: dr. Slavko Dolinšek  
Obravnavana organizacija: Viator&Vektor d.d.



## POVZETEK

V eni od temeljnih dejavnosti družbe Viator&Vektor d.d. v transportu je objektivno merilo tahograf. Beleži dolžine prevožene poti, trenutne hitrosti, delovni čas voznika in še marsikaj, kar se zdi lastniku potrebno in koristno. Registrirani podatki so natančna evidenca opravljenega dela. Da bi bili resnično objektivni, se tahografi redno preverjajo pri pooblaščenih institucijah. V družbi Viator&Vektor deluje kot pooblaščen institucija za kontrolo tahografov kontrolni organ imenovan s strani pristojnega ministrstva.

V diplomski nalogi je predstavljen krovni dokument standarda kakovosti *Poslovník kakovosti* in podane ugotovitve, kako se je uvedel sistem vodenja kakovosti v KO in kaj je KO pridobil s podelitvijo sistema kakovosti. Sistem vodenja kakovosti kateri se je vpeljal v kontrolni organ za izvajanje kontrole na tahografih, se je izkazal za zelo učinkovito in uspešno orodje v rokah vodstvene strukture. Prispeval je k izboljšanju storitve, učinkovitosti in uspešnosti kontrolnega organa.

*Ključne besede:* standard kakovosti, sistem vodenja kakovosti, Poslovník kakovosti, uspešnost, učinkovitost

## ABSTRACT

In one of the basic activities of Viator&Vektor company in transport is a tachograph which is an objective measurement. It measures the length of traveled path, speed of vehicle, working hours of the driver and many more what is important the owner. Registered data are exact daily working review. To be truly objective the tachographs are regularly checked at authorized institutions. In Viator&Vektor company works supervising organ for inspection of tachographs which is nominated by proper ministry department. In the assignment is presented the main document of quality standards called *Poslovník kakovosti* or in English a Procedure of quality, findings on how the running of quality system was introduced in supervising organ and what this organ gained with the running of quality system. The running of quality system, which was lead into the inspection organ for verification of quality has been found to be very efficient and successful tool in hands of management and contributed in improvement of achievement, efficiency and success of inspection organ itself. The past has shown that the system of quality can be used as an excellent tool for improvement in offer and production.

*Key words:* quality standard, running of quality system, procedure of quality, successes, effectiveness

UDK 658.562(043.2)



## VSEBINA

<b>1</b>	<b>Uvod .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Predstavitev kontrolnega organa.....</b>	<b>3</b>
2.1	Pravni status in vloga kontrolnega organa.....	3
2.2	Odločitev o uvedbi sistema vodenja kakovosti .....	3
2.3	Postopek od odločitve do pridobitve certifikata.....	4
<b>3</b>	<b>Standard vodenja kakovosti in dokumentiranje sistema kakovosti.....</b>	<b>7</b>
3.1	Pomen standarda na področju vodenja kakovosti kontrolnega organa.....	7
3.2	Cilji in namen .....	7
3.3	Postopki za vzpostavljanje sistema vodenja kakovosti .....	8
3.4	Struktura dokumentacije sistema vodenja kakovosti .....	9
<b>4</b>	<b>Poslovník kakovosti.....</b>	<b>11</b>
4.1	Politika kakovosti .....	12
4.1.1	Formuliranje politike kakovosti .....	14
4.1.2	Uvajanje politike kakovosti .....	14
4.2	Sistem kakovosti.....	15
4.2.1	Obvladovanje dokumentov.....	16
4.2.2	Odgovornost za uporabo dokumentov .....	17
4.3	Organizacija in vodenje .....	17
4.3.1	Vodenje - vodilno osebje .....	18
4.3.2	Zavedanje obsega in omejitev odgovornosti zaposlenih v KO.....	19
4.3.3	Ukrepi za vzdrževanje kvalificiranosti in strokovnosti kadrov v KO.....	19
4.4	Presoja in revizija sistema vodenja kakovosti.....	20
4.4.1	Namen presoj v kontrolnem organu.....	21
4.4.2	Izvajanje presoj v kontrolnem organu.....	21
4.4.3	Pregled sistema vodenja kakovosti s strani vodstva .....	22
4.4.4	Postopek nadzora nad osebjem .....	23
4.5	Oprema kontrolnega organa .....	23
4.5.1	Delovanje in vzdrževanje opreme v kontrolnem organu .....	24
4.5.2	Nadzor in nabava opreme v kontrolnem organu.....	24
4.6	Sledljivost meritev in kalibracije .....	25
4.7	Metode in postopki za kontrolo.....	26
4.8	Prostori in okolje v kontrolnem organu .....	27
4.8.1	Dostop do kontrolnega organa.....	27
4.9	Zapisi o kontroli.....	27
4.9.1	Zaščita .....	28

4.9.2 Obravnavanje pritožb in nepravilnosti.....	28
4.10 Obravnavanje pritožb in nepravilnosti.....	28
4.11 Zunanje storitve, nabavljanje proizvodov in varovanje lokacije.....	29
<b>5 Presoja učinkov uvedbe sistema vodenja kakovosti na uspešnost, učinkovitost in vodenje.....</b>	<b>31</b>
5.1 Posledica odločitve o ne izvedbi sistema vodenja kakovosti v kontrolnem organu .....	31
5.2 Učinki na uspešnost, učinkovitost in vodenje kontrolnega organa .....	32
<b>6 Sklep.....</b>	<b>35</b>
<b>Literatura .....</b>	<b>37</b>
<b>Priloge.....</b>	<b>39</b>

## **KRAJŠAVE**

<b>DN</b>	diplomska naloga
<b>FM</b>	Fakulteta za Management
<b>KO</b>	kontrolni organ
<b>SA</b>	Slovenska akreditacija





## 1 UVOD

Smo civilizacija, ki se meri, šteje, tehta, ocenjuje.....Vrednotimo pojavnost posameznika in njegove dejavnosti, vrednotimo družbene skupine, celo tako občutljive in zmuzljive parametre, kot so medsebojni odnosi. Da bi bile ocene čimmanj podvržene všečnosti in parcialnim interesom, se ljudje že generacije dolgo dogovarjamo za poenotena merila in merilnike in njihovo uporabo.

V eni temeljnih dejavnosti družbe Viator&Vektor d.d. v transportu, je tako objektivno merilo *tahograf*. Beleži dolžine prevožene poti, trenutne hitrosti, delovni čas voznika in še marsikaj, kar se zdi lastniku potrebno in koristno. Registrirani podatki so natančna evidenca opravljenega dela, celo kazalec njegove kakovosti in dobro izhodišče za izboljševanje vožnje. Obenem so priznan dokaz poteka poti pri nezgodah ali drugih neugodnih situacijah.

Da bi bili resnično objektivni, se *tahografi* redno preverjajo pri pooblaščenih institucijah. V družbi Viator&Vektor deluje kot pooblaščen institucija za kontrolo tahografov kontrolni organ imenovan s strani pristojnega ministrstva. KO se je na podlagi odločitve vodstva soočil z uvajanjem sistema vodenja kakovosti v KO.

Namen diplomske naloge je predstaviti sistem obvladovanja kakovosti po standardu ISO/IEC 17020: 2004 tipa C za kontrolne organe. S pomočjo domače in tuje literature, delno pa tudi iz izkušenj iz prakse je preučena uvedba sistema kakovosti v kontrolnem organu. Osnovni smoter naloge je predstavitev poslovnika kakovosti kot krovnega dokumenta standarda. Cilj diplomske naloge pa je prikazati učinke po uvedbi sistema vodenja kakovosti v izbranem storitvenem podjetju.

Vsaka organizacija naj bi proizvajala proizvode ali opravljala storitve, ki jih kupci želijo vendar pa mora organizacija podati poudarek tudi in predvsem na kakovost izdelka ali storjene storitve. Zagotavljanje kakovosti je skupek ukrepov za doseganje vseh zahtev in pričakovanj kupca, lastnika in okolja z ustreznostjo vseh dejavnosti, ki jih podjetje izvaja. Spoznanje, da v konkurenčnem boju za trg sploh ni več najbolj odločilna cena, temveč kakovost ponujenega izdelka ali storitve in ugled ponudnika, je prisilila mnoge proizvajalce k drugačnemu razumevanju kakovosti.

Kakovost je postala bistveni element gospodarske učinkovitosti in osnovno načelo vseh uspešnih organizacij. V podjetju je potrebno ustvariti ustrezno okolje, ki bo zagotavljalo izboljšanje kakovosti. Eno najpomembnejših orodij, ki k temu pripomorejo, predstavljajo sistemi obvladovanja kakovosti. Poleg tega primarnega pomena pa imajo certifikati kakovosti za slovenska podjetja tudi sekundarni pomen dokazovanja, da poslujejo v skladu s svetovno priznanimi načini zagotavljanja kakovosti.

Da bi lahko obravnavali uvajanje sistema kakovosti v kontrolnem organu je potrebno najprej ugotoviti kako deluje kontrolni organ, kakšne so njegove naloge in kakšna je

njegova vloga. Ob tem je potrebno povedati, s kakšnimi instrumenti lahko na kontrolni organ vpliva trg, obstoječa zakonodaja, zaposleni in vodstvo.

Zaradi kompleksnosti obravnavanega področja je izbranih več metod dela, ki so odvisne od obravnavane problematike. Za pisanje teoretičnega dela diplomske naloge je uporabljena metoda deskriptivnega pristopa v katerem je preučena pomembnost uvajanja sistema kakovosti za kontrolni organ, pri čemer je preučena strokovna literatura z omenjenega področja ter preostali dostopni viri in njihovo povzemanje.

S pomočjo metode kompilacije-povzetkov opazovanj, sklepov stališč iz literature so predstavljeni sklepi o vplivu sistema vodenja kakovosti na kontrolni organ in obravnavano organizacijo.

Na osnovi izkušenj so raziskane značilnosti sistema vodenja tako v kontrolnem organu kot v obravnavani organizaciji, pri čemer so na podlagi združevanja teoretičnih dejstev in lastnih sklepanj pridobljeni potrebni podatki.

Diplomsko delo sem razdelil na šest poglavij. V prvem poglavju je zajet uvod diplomskega dela, v katerem je opisan namen, smoter in cilji diplomskega dela, obravnavan strokovni problem in strnjen oris vsebine poglavij.

V drugem poglavju sem se osredotočil na predstavitev kontrolnega organa, na odločitve o uvedbi sistema kakovosti ter sam postopek od odločitve do pridobitve certifikata. Tretje poglavje obravnava standard kakovosti in dokumentiranje sistema kakovosti ter pomen standarda na področju kakovosti kontrolnega organa. V tem poglavju so zajeti poleg navedenega še cilji in namen ter struktura dokumentacije sistema kakovosti.

Četrto poglavje zajema prikaz krovnega dokumenta sistema kakovosti in sicer poslovnika kakovosti. Predstavljene in opisane so zahteve sistema kakovosti in sicer od politike kakovosti, sistema kakovosti, organizacije in vodenja, presoje in revizije sistema kakovosti, opreme kontrolnega organa, sledljivosti meritev in kalibracije, metod in postopkov za kontrole, prostori in okolje v kontrolnem organu, zapisi o kontroli, obravnavanje pritožb in nepravilnosti ter na koncu poglavja še zunanje storitve, nabavljanje proizvodov in varovanje lokacije kontrolnega organa.

V petem poglavju sem presojal učinke uvedbe sistema kakovosti na uspešnost, učinkovitost in vodenje kontrolnega organa. Zajema posledice za kontrolni organ, če se vodstvo ne bi odločilo za uvedbo sistema kakovosti v kontrolnem organu. Zaključek petega poglavja pa potrjuje pravilno odločitev vodstva, da je pristopilo k uvajanju sistema vodenja kakovosti v kontrolnem organu in tako prispevalo k pravilnemu razvoju kontrolnega organa ter pravilnimi usmeritvami za prihodnost.

Šesto poglavje je sklepno poglavje, v katerem je povzetek najpomembnejših ugotovitev glede na cilje zastavljene v diplomskem delu, podani pa so še predlogi za delo KO v naprej.

## **2 PREDSTAVITEV KONTROLNEGA ORGANA**

Družba Viator&Vektor d.d. s sedežem na Dolenjski cesti 244 v Ljubljani se poleg osnovne dejavnosti prevoza blaga v mednarodnem prometu ukvarja še s trženjem storitev na področju vzdrževanja vozil in popravil tovornih vozil ter špediterskimi storitvami. Na področju vzdrževanja vozil in popravil opravljamo poleg tega tudi tehnične preglede vozil ter kontrolo tahografov. Za izvajanje kontrole tahografov v skladu z zakonodajo deluje kontrolni organ v katerem so štirje zaposleni. Tahograf je zakonsko merilo katero je vgrajeno v vsako vozilo katero je težje od 3,5 ton. Tahograf zapisuje vse dejavnosti voznika, se pravi od časa vožnje, odmorov, počitkov ter delo voznika kadar čaka na razlaganje ali nalaganje tovora. Ker je tahograf zakonsko merilo ga je potrebno na podlagi zakonskih uredb tudi na predpisani rok kontrolirati. Kontrolni organ izvaja kontrolo tahografa tako, da preveri zakonsko določene parametre. Opravi se vizualni pregled tahografa, pregleda se funkcijska kontrola tahografa (ali naprava deluje v dopustnih tolerancah pri različnih hitrostih), opravi se kontrola kazalnika poti-števca poti in sicer pri hitrosti 50km/h in traja za čas izmerjene poti enega km. V kontrolnem organu se izvede pregled kontrolnega diagrama z mikroskopom in šablono ter nato izdela poročilo o kontroli.

### **2.1 Pravni status in vloga kontrolnega organa**

Kontrolni organ deluje v sklopu družbe Viator&Vektor kar je razvidno iz priloge A. Je zelo pomemben člen v verigi storitev katere opravlja družba. Kontrolni organ deluje v tesni povezavi s tehničnimi pregledi. Ker ima vsako vozilo zakonsko predpisan tehnični pregled vozila in se ta ujema v večini primerov s kontrolo tahografov, je lokacija kontrolnega organa na lokaciji tehničnih pregledov. Za odjemalce storitev je to zelo pomembno dejstvo, saj nimajo časovnih izgub, opravijo vse zakonsko predpisane zahteve na istem mestu ter v primeru odkritih napak opravijo popravilo vozila v servisni delavnici. Vloga kontrolnega organa je zelo pomembna za celotno družbo, saj imajo odjemalci storitev prvi stik in kontakte ravno z osebjem kontrolnega organa.

### **2.2 Odločitev o uvedbi sistema vodenja kakovosti**

Biti marljiv delavec danes ne pomeni vse. Vedno večje zahteve po produktivnosti in ekonomičnosti poslovanja zahtevajo od vodstvenih struktur vedno nove sistemske ukrepe za reševanje problemov in stalno prilagajanje organizacijske zgradbe novim zahtevam in pogojem dela. Kdor pa hoče živeti in delovati v svetovni ekonomiji, kjer je vse podvrženo kakovosti, mora poleg razvojne strategije razdelati tudi nov pristop k vprašanju kakovosti. Vodstvene strukture se morajo namreč zavedati, da je odgovornost za slabo kakovost njihova, in razumeti, da je zahteva za dobro kakovost stalna obveznost, kajti podcenjevanje kateregakoli trga je danes

razkošje, ki veliko stane. Minili so časi, ko je bilo dobro vse, kar se je naredilo. Danes tudi v najmanj razvite države prihaja blago z vsega sveta in nihče ni več tako zaostal, da ne bi vedel, kaj želi kupovati. Zato morajo biti vodstvene strukture pobudnik stalnega razvoja na področju zagotavljanja kakovosti. Če te menijo, da to ni pomembno, bo tako mislil tudi zadnji delavec v podjetju (Vujošević 1992, 16).

Kakovost dobrin in storitev je že od začetka človeštva v središču pozornosti. Ponuditi odjemalcem neoporečno blago ali storitev je bil že od nekdaj prednostni cilj dobaviteljev, prevoznikov in ostalih ponudnikov. Za zagotavljanje tega pa so bile uporabljene zelo različne strategije in koncepti.

Definicijo kakovost v njeni najpreprostejši obliki lahko najdemo že tisoč let pred začetkom štetja. Na Kitajskem so uporabljali standarde kakovosti pri proizvodnji čaja, porcelana in drugih izdelkov. Egipčanom je bilo merjenje dolžin osnova za izgradnjo piramid, v Srednjem veku so bili npr. s strani cehov izbrani t.i. »opazovalni mojstri«, njihova naloga je bila preizkušanje določenih vrst blaga na tržišču (Dolinšek, Piskar, Faganel, Pipan in Podobnik 2006, 5).

Na področju kontrole tahografov so se pojavile poleg zakonskih zahtev tudi zahteve vodstva po uvedbi kakovosti v kontrolnem organu. Vodstvo družbe je v skladu s svojimi cilji določilo politiko kakovosti storitev za kontrolni organ. Razmere v katerih je deloval kontrolni organ niso dosledno zadostovale ne zakonskim zahtevam ne željam strank katere so uporabljale storitve kontrolnega organa. Obstoječa organiziranost kontrolnega organa ni omogočala učinkovitega delovanja. Nedorečeni so bili postopki dela, vodenje ter kompletne evidence o opravljenih pregledih. Na podlagi preučitve zakonskih določil ter analiziranja prednosti in slabosti o uvedbi sistema kakovosti, se je vodstvo odločilo o uvedbi sistema kakovosti v kontrolnem organu.

### **2.3 Postopek od odločitve do pridobitve certifikata**

Marsikdo še danes razmišlja o kakovosti kot tehnični dejavnosti, ki spada v drugi ali tretji nivo organizacije. Marsikomu še danes ni jasno, da nivoja kakovosti ne določa niti vodstvo podjetja niti služba marketinga, temveč vedno le kupec, ter da se mora načrtovanje kakovosti začeti že v fazi planiranja ali razvoja, ne pa šele v fazi proizvodnje (Vujošević 1992, 11).

Postopek za pridobitev certifikata se prične takrat, ko ima podjetje vpeljan sistem kakovosti in je prepričano, da sistem kakovosti izpolnjuje zahteve izbranega standarda. Naročnik se obrne na organizacijo, ki je pooblaščen za izdajo certifikata in se prijavi za certificiranje po izbranem standardu. Podjetje se dejansko vključi v proces certificacije

takrat, ko plača pristojbino in preda Poslovnik kakovosti, s katerim je dokumentiralo izvajanje svojega sistema kakovosti.

Organizacija pregleda Poslovnik kakovosti in po potrebi zahteva dodatno dokumentacijo o delovanju sistema kakovosti. V kolikor dokumentacija sistema kakovosti ustreza, organizacija pošlje ekipo presojevalcev v presojo dejanskega izvajanja sistema kakovosti podjetju. Če se vse sklada z zahtevami, organizacija na osnovi poročila presojevalcev izda certifikat o ustreznosti sistema kakovosti izbranemu standardu. Običajno ekipa, ki izvaja presojo, ugotovi večje ali manjše število odstopanj, ki jih dokumentira in obravnava s predstavniki podjetja.

Vse ugotovljene neskladnosti mora podjetje odpraviti s korektivnimi ukrepi. Čas, ki ga ima podjetje na voljo za odpravo neskladnosti je 4 do 6 mesecev. Pri naslednjem obisku presojevalci organizacije pregledajo rezultate korektivnih ukrepov s katerimi je podjetje odstranilo ugotovljene neskladnosti. Če so ugotovitve pozitivne, organizacija izda podjetju certifikat.

Podjetje mora vzdrževati sistem kakovosti in dokumentirati revizije sistema kakovosti, s tem pa tudi ugotovi sposobnost podjetja za odpravljanje napak. Organizacija z občasnimi presojami (enkrat letno) preverja, ali podjetje vzdržuje sistem kakovosti, sicer mu certifikat prekliče. Odvzem certifikata organizacija objavi v ustreznih glasilih. Certifikat velja štiri leta, potem je potrebno postopek ponoviti.



### **3 STANDARD ZA VODENJE KAKOVOSTI IN DOKUMENTIRANJE SISTEMA VODENJA KAKOVOSTI**

Standard kakovosti ISO/IEC 17020 tip C obsega funkcije organov, ki se ukvarjajo s kontrolo. Prav tako določa splošna merila za usposobljenost nepristranskih organov, ki izvajajo kontrolo, ne glede na sektor v katerem delujejo. Določa tudi merila za neodvisnost. Standard je namenjen kontrolnim organom in njihovim akreditacijskim organom kakor tudi drugim organom, ki se ukvarjajo s priznavanjem usposobljenosti kontrolnih organov.

Kontrolni organ družbe je z uvedbo sistema kakovosti želel pridobiti akreditacijsko listino od SA in sicer za kontrolo nadzornih naprav za kontrolo dela voznika in gibanja vozil v cestnem prometu (tahografi).

Zagotavljanje kakovosti je bistvena sestavina upravljanja kakovosti. Upravljanje kakovosti v podjetju pomeni proizvodnjo kakovostnih proizvodov ali storitev za konkurenčno ceno.

Standard ISO 9000 definira kakovost kot stopnjo, v kateri skupek svojstvenih karakteristik izpolnjuje zahteve. Pri tem se izraz »kakovost« lahko uporablja s pridevniki kot so npr. slaba, dobra ali odlična. Karakteristika pa je razlikovalna značilnost, karakteristika je lahko svojstvena ali dodeljena, je lahko kvalitativna ali kvantitativna (Dolinšek idr. 2006, 9).

#### **3.1 Pomen standarda na področju kakovosti kontrolnega organa**

Ta evropski standard določa splošna merila za usposobljenost nepristranskih organov, ki izvajajo kontrolo, ne glede na sektor v katerem delujejo. Določa tudi merila za neodvisnost. Standard je namenjen kontrolnim organom in njihovim akreditacijskim organom kakor tudi drugim organom, ki se ukvarjajo s priznavanjem usposobljenosti kontrolnih organov.

#### **3.2 Cilji in namen**

Zagotavljanje kakovosti je bistvena sestavina vodenja kakovosti. Vodenje kakovosti v podjetju pomeni proizvodnjo kakovostnih proizvodov ali storitev za konkurenčno ceno, ki podjetju omogoča profit. Postopki zagotavljanja kakovosti morajo biti prisotni v vseh fazah opravljanja storitev, od ugotovitev tržnih potreb odjemalcev storitev do končno opravljene storitve. Osnovna filozofija vodenja kakovosti je v prenosu odgovornosti za kakovost na tistega, ki opravlja storitev. Vsak subjekt v podjetju ima torej točno določeno vlogo v procesu opravljanja storitve, katerega cilj je zadovoljiti pričakovanja odjemalcev storitev in ustvariti dobiček podjetja.

Standard je pripravljen z namenom, da se poveča zaupanje v tiste organe, ki izvajajo kontrolo v skladu z njim. Upoštevane so izkušnje evropskih organov, ki izvajajo kontrolo, ter zahteve in priporočila evropskih in mednarodnih dokumentov kot je skupina standardov ISO 9000. Ta standard obsega funkcije organov, ki se ukvarjajo s preiskovanjem materialov, proizvodov, inštalacij, obratov, procesov, delovnih postopkov ali storitev in z ugotavljanjem njihove skladnosti z zahtevami, ter s poročanjem o rezultatih teh dejavnosti odjemalcem in, če se zahteva, nadzornim organom oblasti. Zahteve po neodvisnosti kontrolnih organov se razlikujejo glede na zakonodajo in potrebe trga.

Na podlagi Zakona o akreditaciji ( Uradni list RS, št. 59/99 ) SA opravlja naloge nacionalne akreditacijske službe v republiki Sloveniji. Pri podeljevanju akreditacijske listine za kontrolne organe SA upošteva splošna vodila standarda kakovosti ISO/IEC 17020 tip C in na podlagi tega standarda preverja usposobljenost kontrolnih organov za izvajanje skladnosti in kontrole.

### **3.3 Postopki za vzpostavljanje sistema vodenja kakovosti**

Standardi kakovosti omogočajo enoten jezik med odjemalci in proizvajalci. Gre za dokumentirane sporazume, ki vsebujejo tehnične opise in druga natančna merila, kot so pravilniki, navodila, obrazci...»Standard je dokument, ki nastane s konsenzom in ga odobri priznan organ, ki določa pravila, smernice ali značilnosti za dejavnost in njihove rezultate ter je namenjen za občo in večkratno uporabo in je usmerjen v doseganje optimalne stopnje urejenosti na danem področju«. Standardi so tako zapisani sporazumi, temelječi na priznanih rezultatih znanosti, tehnike in izkušenj. Namen teh standardov je, da se zagotovi skladnost materialov, izdelkov, procesov, storitev z zahtevami standarda in jih je potrebno dosledno upoštevati. Sistemi kakovosti naredijo procese bolj zanesljive, kar omogoča zaupanje odjemalca (Dolinšek idr. 2006, 21).

Še danes marsikje velja prepričanje, da se kakovost kontrolira in da je za kakovost odgovorna služba kontrole. Vendar pa se s kontrolo ne more izboljšati kakovost proizvoda ali storitve. Kakovost se namreč ustvarja in ne kontrolira. Napake na nižjih ravneh le malo prispevajo k skupnim napakam v proizvodni ali storitveni organizaciji. Do največjih napak in problemov prihaja pri delu s papirji in prenosu informacij. Napakam se lahko izognemo, le postaviti moramo tak sistem dela, da bomo napake organizirano preprečevali. Zagotavljanje kakovosti obsega vse planirane in sistematične dejavnosti, potrebne za pridobitev primernega zaupanja, da bo storitev izpolnjevala predpisane zahteve. Kakovost ni nekaj naključnega, temveč rezultat vseh, ki so neposredno ali



posredno vključeni v poslovanje organizacije. V prilogi B je prikazan načrt uvajanja sistema zagotavljanja kakovosti.

Uspeh sistema kakovosti je odvisen od izpolnitve vrste predpogojev pred pričetkom projekta vzpostavitve sistema. Da bi se vzpostavil sistem vodenja kakovosti mora na prvem mestu prevzeti vodilno vlogo vodstvo. Vodstvo mora določiti politiko kakovosti katera mora biti obvezna za vse zaposlene. Vodstvene strukture morajo zato:

- postaviti hiter in učinkovit informacijski sistem,
- postaviti učinkovito organizacijo za kakovost,
- opredeliti odgovornost za kakovost na vseh nivojih vodenja,
- določiti pristojnosti in odgovornosti za izdelavo posameznih postopkov in navodil,
- določiti način izvajanja sprememb posameznih vrst dokumentov,
- pridobiti ustrezno usposobljene kadre ali jih ustrezno izobraziti,
- določiti terminski plan in končni rok,
- način obveščanja vodstva o poteku del.

Ko si podjetje določi politiko in si je na jasnem o svojem poslanstvu, postanejo cilji sami po sebi jasni. Politika in cilji morajo biti pismeno opredeljeni in dostavljeni vsem zaposlenim. Podjetje zagotavlja skladnost z določenimi zahtevami standarda tako, da vzpostavi, dokumentira in vzdržuje sistem kakovosti. Da pa podjetje izpolni zahtevo po dokumentiranosti mora izdelati krovni dokument, ki ga standard imenuje *Poslovník kakovosti*. Ta mora vsebovati postopke sistema ali pa se nanje sklicevati.

### **3.4 Struktura dokumentacije sistema kakovosti**

Kot navaja mag. Niko Vujoševič v svoji knjigi *Sistemi kakovosti po ISO 9000* dokumentacija sistema kakovosti obsega tri nivoje dokumentov in sicer:

- prvi nivo dokumentov (*Poslovník kakovosti*),
- drugi nivo dokumentov (postopki za potek posameznih dejavnosti),
- tretji nivo dokumentov (navodila za delo, navodila za preglede, interni standardi).

Razvrstitev dokumentov sistema vodenja kakovosti je podana v prilogi C. Tudi standard 17020 predvideva tri nivoje dokumentov med katerimi je vsekakor najpomembnejši *Poslovník kakovosti*.

Pri izdelavi dokumentov sistema kakovosti je predviden naslednji vrstni red:

- vodstvo podjetja določi in dokumentira politiko kakovosti, postavi cilje in obveznosti za kakovost ter prevzame vodilno vlogo,
- vodstvo podjetja imenuje vodjo za izdelavo dokumentacije sistema kakovosti,
- vodstvo podjetja izbere ustrezen model sistema kakovosti ter določi zahteve za elemente sistema (osnutek *Poslovníka kakovosti*),

### *Standard vodenja kakovosti*

- imenuje team za presojo. Izvesti je potrebno presojo obstoječega stanja v podjetju, analizirati rezultate in izdelati seznam vseh pomanjkljivosti in odstopkov od postavljenih zahtev,
- določiti je potrebno zgradbo in obliko dokumentov za postopke,
- izvesti je treba presojo sistema in postopkov. Po potrebi postopke dopolnimo in prilagodimo,
- glede na morebitne spremembe postopkov se uskladijo besedila poglavja Poslovnika kakovosti,
- opravi se prijava za pridobitev certifikata.

## 4 POSLOVNIK KAKOVOSTI

Poslovnik kakovosti je dokument, ki se mora stalno prilagajati novim zahtevam trga in zakonske regulative. To pomeni, da poslovnik kakovosti ni napisan enkrat za vselej, ampak mora po določenem postopku omogočati spreminjanje vsebine. Zaradi zahtev trga po stalnem dvigovanju kakovosti izdelkov in storitev je potrebno sistem kakovosti prilagajati novim zahtevam. Vsako spremembo je potrebno izvesti po točno določenem postopku, ki predvideva vmesno preverjanje, potrjevanje in distribucijo spremenjenega postopka v vse registrirane izvode. Načeloma se spremembe sprejema na enak način kot prvo verzijo postopka (Trebar, Brun in Teran 1991,11).

Poslovnik kakovosti sodi med dokumente sistema managementa kakovosti in je temeljni organizacijski akt sistema managementa kakovosti. Vključuje predmet sistema managementa kakovosti, vključno z razlogi in podrobnostmi glede morebitnih opustitev; dokumentirane postopke, vzpostavljene za sistem managementa kakovosti ali sklicevanje nanje ter opis medsebojnega vpliva procesov sistema managementa kakovosti. Torej povezuje zahteve standarda v celoto (Dolinšek idr. 2006, 36).

Poslovnik kakovosti ima relativno majhen obseg. Uporabniku podaja hiter in jasen pregled nad tem, kako sistem kakovosti deluje in kako je organiziran. Uporabniki sistema kakovosti se pri svojem delu lahko omejijo na uporabo smernic in navodil za delo oziroma preskuse. Poslovnik kakovosti predstavlja presek med zahtevami ustreznega modela za sistem kakovosti in predstaviti teh zahtev na specifično strukturo podjetja ter na odgovarjajoče danosti. Vsebovati mora vse elemente sistema ter zahteve in določbe, ki jih je podjetje prevzelo v svoj sistem kakovosti.

Poslovnik kakovosti ima običajno naslednje dele:

- naslovni list,
- navodila uporabnikom,
- lista veljavnih izdaj poglavij,
- vsebino (Kazalo),
- predgovor,
- poglavja Poslovnika kakovosti,
- priloge, ki so navedene kot referenčni dokumenti.

Postopki dajejo podroben opis poteka posameznih dejavnosti. V njih je navedeno, *KAKO IN NA KAKŠEN* način se izvajajo posamezne dejavnosti. Postopke vodimo ločeno od Poslovnika kakovosti in so v Poslovniku kakovosti navedeni le kot referenčni dokumenti v prilogi Poslovnika. V kontrolnem organu družbe Viator&Vektor so

opredeljeni trije postopki za izvajanje kontrole tahografov. V vsakem postopku so točno opredeljeni postopki na podlagi zakonskih predpisov kot tudi navodil proizvajalca tahografov. Na podlagi teh postopkov se izvede kontrola tahografov, v kateri kontrolor ugotovi ali je tahograf skladen s predpisano zakonodajo ter izdela poročilo o kontroli.

Navodila za delo dajejo podroben opis izvajanja posameznih nalog oz. operacij in odgovornosti zanje. V njih je navedeno *KAKO IN NA KAKŠEN* način se te izvajajo.

K vsakemu postopku pripada lahko več navodil. Navodila se, enako kot postopki, vodijo ločeno od Poslovnika in so v Poslovniku kakovosti navedena le kot referenčni dokumenti v prilogi Poslovnika.

Ker je vsebina navodil zelo različna, je tu težje podati enotno obliko kot pri postopkih, vendar naj bodo v njih jasno razvidni:

- namen,
- področje veljavnosti,
- uporabljen standard in predpisi,
- odgovornosti,
- opis dela.

#### 4.1 Politika kakovosti

Kot pravi Potočnik v svoji knjigi *Iz teorije v prakso*, » ... je oblikovanje politike kakovosti organizacije neodtujljiva pristojnost njenega glavnega managementa, ki mora poznati in pretehtati vzroke, zaradi katerih se odloča za zagotavljanje kakovosti; če je pri tem dosleden, se lahko izogne vsem nedorečenostim«. Iz politike kakovosti izvira množica ukrepov, ki vodijo k izpolnjevanju zahtev standarda in nenehnemu izboljševanju (Dolinšek idr. 2006, 41).

Politika kakovosti je tisti osnovni dokument, ki opredeljuje pomembnost in odgovornost za kakovost v podjetju. Dokument, ki določa, da kakovost ni samo naloga sektorja kakovosti, kot ponekod še mislijo, ampak so za kakovost odgovorni vsi, v vseh strukturah in vseh nivojih. Politika kakovosti mora biti dolgoročna, toda odprta do sprememb.

V priročniku za izdelavo Poslovnika kakovosti Andrej Trebar in drugi navajajo, da mora vodstvo podjetja nedvoumno definirati in dokumentirati politiko, cilje in predanost za doseganje kakovosti. Cilji morajo biti ambiciozno postavljeni, vendar resnični.

V izjavi, ki predstavlja politiko kakovosti podjetja, morajo biti poudarjeni elementi, ki opredeljujejo celovito obvladovanje kakovosti:

- usmeritev v medsebojne odnose odjemalec storitve-izvajalec storitve,
- vključevanje vsega osebja v podjetju v aktivnosti obvladovanja kakovosti,
- vključevanje dobaviteljev v aktivnosti zagotavljanja kakovosti,

- sistematično izobraževanje za kakovost,
- periodično preverjanje s strani vodstva.

Dokler politika ni določena, ni mogoče postavljati ciljev. Ko je politika določena, postanejo cilji sami po sebi jasni. Cilji morajo biti postavljeni tako, da se zagotovi sodelovanje vseh sodelujočih v sistemu kakovosti. Čim nižja je raven zaposlenih, tem bolj morajo biti seznanjeni z obsegom informacij, ki morajo biti jasne in nedvoumne.

S politiko kakovosti v kontrolnem organu, ki je bila določena s strani najvišjega vodstva družbe Viator&Vektor so bili doseženi naslednji cilji:

- zagotavljanje izvajanja sistema kakovosti kontrolnega organa z izvajanjem notranjega nadzora, notranjih presoj in pregledom sistema kakovosti s strani vodstva,
- stalno in načrtno izpopolnjevanje in osveževanje znanja in veščin osebja, ki izvaja kontrolo tahografov,
- odprava neskladnosti kadar se pojavijo in tudi s preprečevanjem le teh na dokumentiran način,
- spoštovanje zahtev odjemalcev storitev in preprečevanjem reklamacij odjemalcev,
- izvajanje meritev po predpisanih postopkih in po dokumentiranih metodah ter zapisovanjem rezultatov.

Kontrolni organ nudi svoje storitve odjemalcem tako, da zadovoljstvo odjemalcev postavlja na prvo mesto med poslovnimi prvinami poslovanja. Kakovost dela, spoštovanje rokov in tehničnih zadev pri delu v kontrolnem organu je dolgoročna usmeritev in jo spoštujejo vsi zaposleni.

S pomočjo politike in ciljev vodstvo pove vsem zaposlenim, kaj želi v prihodnosti doseči. Če se to ne stori, je uspeh podjetja nemogoč, saj nihče ne ve, kaj se mora doseči ali čemu mora stremeti.

Za doseg cilja pa ni dovolj le formulirati in objaviti politiko kakovosti, ampak mora vodstvo spremeniti svoj odnos do podrejenih v naslednjih točkah:

- ljudi ne sme obravnavati kot strošek, ampak kot premoženje,
- najti je potrebno vzroke napak, ne pa loviti čarovnice,
- napakam se je potrebno izogibati, ne pa jih popravljati,
- vodstvo se mora v proces vključiti, ne pa zgolj ukazovati,
- ljudi mora voditi po principu argumentov, ne pa po principu moči,
- aktivnosti za izboljšave je potrebno podpirati, ne pa zavirati,
- upoštevati je potrebno dejstva, ne pa predpostavk.

Najpomembnejša vloga pri spreminjanju procesa v smeri upravljanja kakovosti torej pripada vodstvu. Pomembno vlogo igra njihov odnos in stil vodenja oziroma zgled, ki ga dajejo s svojim delom. Tako podrejeni lahko spoznajo, kaj vodstvo od njih želi.

#### **4.1.1 Formuliranje politike kakovosti**

Dobra politika kakovosti mora dajati odgovor na naslednja vprašanja:

- Kaj pomeni pojem *kakovost*?
- Zakaj je kakovost pomembna?
- Na koga se kakovost nanaša in kdo je zanjo odgovoren?
- Kakšna je vloga vodstva?
- Kako se izvaja in kontrolira izvajanje politike kakovosti?
- Kakšni so cilji kakovosti, ki jih podjetje zasleduje?

Izjave v besedilu politike kakovosti morajo biti podane neposredno v prvi osebi in jasno opredeljevati cilje, za katere se podjetje zavzema. Razložiti morajo, da je :

- za stalno izboljševanje kakovosti odgovorno vodstvo,
- osnovno vodilo izpolnjevanje zahtev in potreb odjemalcev,
- vključeno celotno osebje,
- da je nujna vključenost dobaviteljev,
- nujno stalno izobraževanje osebja.

#### **4.1.2 Uvajanje politike kakovosti**

Ko je politika kakovosti podjetja formulirana, jo je potrebno uvesti tako, da vsak subjekt podjetja razume, kaj je njegova vloga in naloga pri doseganju te politike. Za poimenovanje tega procesa v angleškem jeziku uporabljajo izraz *Quality Policy Deployment*, čemur bi ustrezal prevod *uvajanje politike kakovosti*. Vodstvo mora poskrbeti za seznanjenost s politiko kakovosti, za njeno razumevanje, izvajanje in negovanje. Uvajanje kakovosti pomeni tudi prilagajati se vedno novim, strožjim zahtevam. To pomeni, da politika kakovosti ne more biti določena za vse večne čase, ampak jo je potrebno prilagajati zahtevam, potrebam in možnostim. Vedno mora sloneti na realnih možnostih, ki jih omogočata sposobnost podjetja in dosežena stopnja vodenja kakovosti. V prilogi D si lahko ogledamo kako je potrebno delovati za stalno izboljševanje na vseh nivojih.

Pomembno je, da podjetje razume pomen istočasnega razvitja politike kakovosti in razvitja funkcij kakovosti kar izhaja iz definicije kakovosti, ki zahteva kakovost proizvoda oziroma storitve pri optimalni gospodarnosti podjetja. Optimalno poslovanje pa zahteva, da vsi v podjetju delujejo v smeri realizacije skupnih ciljev (vsi vlečejo voz v isti smeri). To se doseže z oblikovanjem ustrezne politike podjetja, tako da vsakdo ve, kaj je njegova naloga pri realizaciji le te. Ne gre torej samo za to, da delavcem povemo kaj morajo delati, ampak predvsem zato, da v medsebojnem posvetovanju ugotovimo, kaj vse je možno narediti za maksimalno izkoriščenost procesov.

Kaj je torej tisto, kar naredi podjetje na svetovnem tržišču vodilno? Skupno raznim dobitnikom priznanj, kot so Demingova nagrada in Malcolm Baldrige nacionalno

priznanje je to, da so uspeli združiti razvitje funkcij kakovosti in razvitje politike kakovosti v sistem vodenja.

#### **4.2 Sistem vodenja kakovosti**

Bistvo sistema vodenja kakovosti je, da se vse dejavnosti, ki vplivajo na kakovost izdelka ali storitve, planirajo, izvajajo, nadzorujejo in dokumentirajo sistemsko. Natančno morajo biti določeni plan dela, organizacija dela in odgovornosti posameznih služb. Vsak udeleženec v procesu mora natančno vedeti, kje je njegovo mesto v sistemu, kaj so njegove naloge in odgovornosti in kako mora delati. V sistemu morajo biti določene predvsem:

- naloge in odgovornosti organizacijske enote,
- jasna določila glede načina vodenja,
- odgovornosti in pooblastila odgovornih oseb,
- postopki in navodila za izvajanje posameznih dejavnosti,
- način pristopa k razpoznavanju problemov,
- način pristopa k reševanju problemov.

Niko Vujošević v sistemu kakovosti po ISO 9000 navaja, da če kakovost ni vgrajena v organizacijo, se sama ne bo nikoli pojavila. Vse kar se zgodi znotraj sistema kakovosti, mora biti rezultat in ne reakcija. Prav tako navaja, da je sistem kakovosti sistem odgovornosti kar je utemeljena trditev. Zavedati se je potrebno, da morajo biti nosilci sistema ljudje, ki zaupajo v svoje znanje in sposobnosti ter imajo ponos, da držijo dano besedo.

Sistem kakovosti je danes osnovni pogoj za nudenje in izdelavo opreme. Zavedati se moramo, da postajajo izdelki tehnološko bolj in bolj zahtevni, zahteve kupcev vedno večje, predpisi in standardi čedalje strožji in konkurenca vedno hujša. Sistem kakovosti je dokumentiran v Poslovníku kakovosti, ki je hkrati tudi osnova za uvajanje in izobraževanje kadrov; s tem je zagotovljena kontinuiteta dela ne glede na fluktuacijo delovne sile (Vujošević 1992, 15).

V sistemu kakovosti kontrolnega organa so opredeljene odgovornosti za vodenje kakovosti, obvladovanje dokumentacije ter odgovornosti za uporabo dokumentov. Prav tako so opredeljeni prejemniki Poslovníka kakovosti ter evidenca prejemnikov. Za vodenje kakovosti v KO je zadolžen vodja KO. Vodja KO nosi vso odgovornost za kakovost opravljenega dela in vzdrževanje sistema kakovosti. Poleg tega ima še sledeče odgovornosti in naloge:

- skrbi za pravilen potek dela in za to, da se upoštevajo vsi za delo predvideni postopki,

- skrbi za kakovost dela in odnosa do odjemalcev storitev, zasleduje zadovoljstvo ter sprejema in rešuje pritožbe odjemalcev storitev,
- skrbi za ažuriranje in distribucijo Poslovníka kakovosti KO,
- planira notranje presoje sistema kakovosti KO,
- predlaga in skrbi za izboljšave ter uvaja izboljšave s področja kakovosti v delo KO,
- vzdržuje stike z organom za akreditacijo,
- skrbi za izpopolnjevanje svojega znanja na področju meroslovja, kakovosti in specialističnega znanja v zvezi s tahografii,
- odloča o sistemskih in tehničnih pristopih v zvezi z delom v KO,
- izvaja korektivne ukrepe v KO v primeru neskladnosti,
- sledi novostim s področja kakovosti in jih uvaja,
- skrbi za pravočasno pridobitev zakonskega gradiva,
- nadzoruje dokumentacijo, odloča o uvedbi novih pravil v postopke dela in vodi vse zapise o kakovosti v KO,
- skrbi za kadrovske usposobljenost in izpopolnjevanje znanj kot tudi za pridobivanje novih znanj zaposlenih v KO,
- skrbi za uvajanje novih kadrov v proces.

#### **4.2.1 Obvladovanje dokumentov**

Vsi dokumenti in zapisi v KO so enostavno dostopni. Hranijo se v omari v KO. Uporabnik dokumentacije mora po uporabi dokumentacijo vložiti nazaj na mesto. Če bo dokument več časa izven predvidenega mesta, mora vložiti na mesto dokumenta listek z navedbo, kje se dokument nahaja.

Dokumentacijo notranjega izvora sme spreminjati samo vodja KO. Staro dokumentacijo vodja KO hrani še tri leta. Za vso dokumentacijo in zapise so roki hranjenja opredeljeni v prilogi E.

Dokumente zunanjega izvora spreminja samo zunanji izdajatelj dokumentov. Vodja KO skrbi, da je v uporabi vedno najnovejša (ažurirana) verzija dokumentov zunanjega izvora. Zato spremlja Uradni list RS, vzdržuje stike s pooblaščenim zastopnikom proizvajalca tahografske opreme in z organom za akreditacije ter po sprejemu novih izdaj dokumentov, stare izloči iz uporabe, nove pa vpelje v uporabo. Vsi dokumenti se nahajajo v KO in so na voljo zaposlenim v KO v vsakem trenutku. Zunanjo dokumentacijo prejema vodja KO, le ta pa seznanja vse zaposlene z navedeno dokumentacijo.



#### **4.2.2 Odgovornost za uporabo dokumentov**

Vsebina dokumentov tako notranjega kot zunanjega izvora je obvezujoča za vse zaposlene v KO in jo morajo dosledno upoštevati pri delu. Uporaba predpisanih postopkov pri delu je osnovno pravilo dela v KO.

Odstopanje od dokumentacije zunanjega izvora, ki je podlaga za kontrolo (Uredba EGS, zakoni, podzakonski akti) ni dovoljena. Odstopanje od predpisanih postopkov in specifikacij je izjemoma možno v dokumentaciji, ki se nanaša na področje akreditacije, vendar le ob odobritvi in pisni obrazložitvi vodje KO.

Vodja KO je odgovoren, da kakršnokoli potrebo za odstopanje preuči in oceni in šele nato odloči o morebitnem odstopanju. Če osebje KO ne upošteva navodil v zvezi z uporabo dokumentacije v KO, vodja KO ukrepa z opomini in po potrebi tudi z disciplinskimi ukrepi. Pri kakršnikoli morebitni potrebi za odstopanje mora vodja KO obvezno preučiti in oceniti posledice in potem šele odločati.

#### **4.3 Organizacija in vodenje**

Biti marljiv delavec ne pomeni vse. Vedno večje zahteve po produktivnosti in ekonomičnosti poslovanja zahtevajo od vodstvenih struktur vedno nove sistemske ukrepe za reševanje problemov in stalno prilagajanje organizacijske zgradbe novim zahtevam in pogojem dela. Kdor pa hoče živeti in delovati v svetovni ekonomiji, kjer je vse podvrženo kakovosti, mora poleg razvojne strategije razdelati tudi nov pristop k vprašanju kakovosti. vodstvene strukture se morajo namreč zavedati, da je odgovornost za slabo kakovost njihova, in razumeti, da je zahteva za dobro kakovost stalna obveznost, kajti podcenjevanje kateregakoli trga je danes razkošje, ki veliko stane. Minili so časi, ko je bilo dobro vse, kar se je naredilo. Danes tudi v najmanj razvite države prihaja blago z vsega sveta in nihče ni več tako zaostal, da ne bi vedel, kaj želi kupovati. Zato morajo biti vodstvene strukture pobudnik stalnega razvoja na področju zagotavljanja kakovosti. Če te menijo, da to ni pomembno, bo tako mislil tudi zadnji delavec v podjetju.

Najosnovnejša potreba v vsaki hierarhiji je določitev odgovornosti. Ker ljudem to ni jasno, porabijo mnogo časa in energije, da pridejo do spoznanja, kaj naj bi bila njihova odgovornost. Vse naloge in načini izvajanja morajo biti pisno natančno določeni. Če so naloge ohlapno opredeljene, si lahko vsak precej samostojno izbira obseg in način izvajanja dela, to pa samo zmanjšuje učinek in vnaša tehnološko in delovno nedisciplino. Postopki in navodila morajo biti napisani jasno in razumljivo na strokovni ravni njihovih uporabnikov.

Pri določanju odgovornosti za izvajanje nalog morajo biti, ne glede na nivo dela, izpolnjeni naslednji pogoji:

- vsak delavec naj ve, kako mora delati;

- zahteve kakovosti morajo biti natančno in jasno določene. Nič ne učinkuje pri zagotavljanju kakovosti bolj zaviralno kot nenatančna navodila, ki jih razume vsak po svoje;
- vsak delavec mora biti sposoben ločiti slabo delo od dobrega. Delavec mora imeti možnost, da hitro in preprosto določi dejansko vrednost parametra in jo primerja z njegovo zahtevano vrednostjo;
- vsak delavec mora vedeti, kaj je treba storiti, da bo preprečil slabo delo;
- vsak delavec mora vedeti, kaj storiti, če slabega dela ne more preprečiti;
- vsak delavec mora poznati posledice slabega dela.

Delavec mora torej vedeti, kako mora delati in kaj se od njega pričakuje. Šele potem bo lahko občutil odgovornost za svoje delo. Če se delavec zaveda pomembnosti svojega dela, če ve, kako mora delati, kaj mora upoštevati pri svojem delu, če ve, kakšne so lahko posledice njegovega slabega dela, bo njegov odnos do dela bistveno drugačen. Iz jasno določene naloge se tudi ve, kdaj je delavec uspešen in kdaj ne.

#### **4.3.1 Vodenje – vodilno osebje**

S strani najvišjega vodstva družbe Viator&Vektor je bilo določeno vodstvo KO ter predstavnik vodstva za kakovost. Za KO so to ključni kadri, kateri imajo pri vodenju sistema kakovosti najpomembnejšo vlogo.

Predstavnik vodstva za kakovost je odgovoren za sistem kakovosti podjetja. O svojem delu neposredno poroča direktorju družbe in ima neposreden pristop do direktorja družbe. Skupaj z vodjo KO sprejema odločitve o politiki KO ter o porabi sredstev za KO.

KO vodi vodja KO. O svojem delu poroča direktorju servisnih delavnic. Odgovoren je za tehnično delovanje KO in zagotavlja izpolnjevanje zahtev standarda 17020. Podpisuje poročila o opravljeni kontroli.

V KO so zaposleni izvajalci kontrol – umerjevalec tahografov. Ključna naloga umerjevalca tahografov je kontrola tahografa v skladu z obstoječo zakonodajo ter standardom 17020. Poleg navedenega ima še sledeče ključne naloge:

- sprejema stranke,
- izvaja kontrolo tahografov,
- izvaja meritve tahografov,
- opravlja izgradnjo in ponovno vgradnjo tahografa v vozilo,
- izvaja umerjanje prenosov pogonskih naprav,
- izdelava zapis o kontroli ter poročilo o kontroli.

Osebjem KO so osebe redno zaposlene v KO in ne opravljajo dejavnosti izven področja delovanja KO.

Za podpisovanje dokumentacije in listin je pooblaščen vodja KO. Izvajalec kontrole je pooblaščen za podpis zapisa o kontroli. Podpisnik dokumenta prevzame vso odgovornost za vsebino podpisanega dokumenta.

#### **4.3.2 Zavedanje obsega in omejitev odgovornosti zaposlenih v KO**

Vsi zaposleni v KO, ki so pooblašчени za izvajanje kontrol, so poučeni o pristojnostih in odgovornostih v zvezi z dejavnostjo KO. Pooblastila se nahajajo v mapi s podatki o osebju KO. Seznanjeni so z kodeksom obnašanja zaposlenih, ki se nahaja v KO na vidnem mestu tako za zaposlene kot za odjemalce storitev. Odjemalcu storitve je potrebno zagotoviti podatke samo o svojih primerkih tahografov. Nobenemu odjemalcu storitve se ne smejo prenašati podatki o primerkih drugih odjemalcev storitev (poslovna tajnost). Le na uradno zahtevo sme KO posredovati podatke o kontroliranih primerkih tahografov (sodni izvedenci, ministrstvo za notranje zadeve – v primeru nesreč, SA). Dostop v prostore za kontrolo je dovoljen drugim osebam samo v navzočnosti vodje KO in z njegovo odobritvijo. Izven delovnega časa morajo biti prostori KO zaklenjeni. Odgovornost za to nosijo vsi člani KO.

#### **4.3.3 Ukrepi za vzdrževanje kvalificiranosti in strokovnosti kadrov v KO**

Tehnična in strokovna kvalifikacija ter strokovna izvedenost zaposlenih v KO se vzdržuje s preučevanjem strokovne literature proizvajalca tahografov, oziroma njegovega zastopnika v Sloveniji, ki se nanaša na merilno in drugo opremo potrebno pri izvajanju kontrol. Zaposleni se udeležujejo strokovnih tečajev proizvajalca in njegovega zastopnika, o katerih KO sproti obveščajo.

Vodja KO izdelava letni plan usposabljanja za zaposlene v KO kar je razvidno iz priloge F. Izobraževanje lahko izvede tudi KO. Izvede ga lahko z lastnim kadrom ali z zunanjimi izvajalci.

Spričevala o certificiranju osebja (šolanje pri proizvajalcih tahografov) oziroma spričevala o opravljenih seminarjih arhivira kadrovska služba v personalni mapi skupaj z ostalimi kadrovskimi listinami.

V KO se lahko zaposlijo le delavci z ustrezno izobrazbo ter opravljenim usposabljanjem za kontrolo tahografov. V KO lahko dela osebje, ki je na šolanju oziroma na izpopolnjevanju pod nadzorom osebja KO. Vodja KO določi člana KO kateri spremlja in kontrolira delo novo zaposlenega v poskusnem obdobju kateri traja tri mesece. Po zaključenem poskusnem obdobju vodja KO ter član KO kateri je spremljal delo novo zaposlenega ocenita delo v poskusnem obdobju in sprejmeta odločitev o zaposlitvi novega delavca.

Andrej Trebar in drugi navajajo v Priročniku za izdelavo Poslovníka kakovosti, da je namen izobraževanja širjenje obzorja vseh zaposlenih. Izdelani programi izobraževanja se morajo izvajati periodično, da se vzdržuje stalna rast znanja.

Izobraževanje se lahko izvaja:

- s tečaji v zunanjih institucijah,
- s tečaji internega izobraževanja,
- s študijem ob delu na izobraževalnih ustanovah,
- s samoizobraževanjem: knjige, priročniki, .....
- s tečaji pri proizvajalcih posebne merilne opreme.

Kot je razvidno iz zgoraj navedenega, KO družbe Viator&Vektor uporablja večino navedenih oblik izobraževanja zaposlenih v KO. S stalnim izobraževanjem in usposabljanjem je dosežena stalna izboljšava kakovosti opravljene storitve za odjemalce storitev KO, zadovoljni so tako izvajalci kontrole kot odjemalci storitev. Pri izvedenih kontrolah tahografov ne prihaja do napak, izvajalec kontrole se osredotoči na izvajanje kontrole ter sam odnos z odjemalcem storitve. Odjemalcu storitve pomaga z različnimi nasveti (uporaba pravih tahografskih lističev, možni primeri okvar tahografa, različna možna odstopanja od zakonsko določenih odstopanj tahografa v vozilu v uporabi – primer menjave pogonskih koles, itd....). Izvajalci kontrole tahografov so vzpostavili z odjemalci storitev pristen odnos v obojestransko korist.

#### **4.4 Presoja in revizija sistema kakovosti**

Postopek, ki ureja izvajanje presoje sistema kakovosti, ima namen ugotoviti stanje kakovosti in potrebne korektivne ukrepe znotraj KO ali pri morebitnih zunanjih naročnikih presoje kakovosti.

Slavko Dolinšek in drugi v knjigi Management kakovosti navajajo, da je presoja neodvisna ocenjevalna funkcija, ki pregleduje in vrednoti dejavnosti neke organizacije in njene rezultate. Je formalen postopek preverjanja poslovanja organizacije ali posameznega dela, ki ga navadno opravijo neodvisni strokovnjaki. Njihov cilj je ugotoviti, ali postopek ustreza zahtevam odjemalca oziroma določenim standardom.

Pri izvajanju presoje kakovosti sodelujejo izvajalci presoje – presojevalci (auditorji), naročnik presoje in presojanca (auditirani – objekt presoje). Presojo izvaja posameznik ali skupina presojevalcev. To so osebe, ki so kvalificirane in pooblašene za izvajanje presoje v skladu s standardom in zahtevami naročnika. So neodvisni od področja dela, nad katerim izvajajo presojno. Skupina ima svojega vodjo, kateri izdelava plan presoje. Plan mora biti dokumentiran, prav tako poročila o presoji. Vodja skupine posreduje vsebino poročila auditirani stranki in skrbi, da je vsebina poslovna tajnost in dostopna le naročniku.

Auditirana stranka je podjetje ali del podjetja, v katerem se izvaja presoja. Vodja oddelka, ki ga vodja skupine obvesti o nalogu za presojno, informira svoje podrejene o ciljih presoje in imenuje skupino, ki avditorjem posreduje potrebne informacije.

Presoja sistema kakovosti ima namen preverjanje stanja funkcioniranja sistema kakovosti in s tem omogoča stalno izboljševanje sistema kakovosti. Iz priloge G je razviden model presoje kakovosti in kaj se pričakuje od presoje.

#### **4.4.1 Namen presoj v KO**

Namen rednih presoj v KO je ugotavljanje ali se v KO delo opravlja v skladu s standardom 17020, zahtevami akreditacijskega organa, s Poslovníkom kakovosti ter s sprejeto politiko in navodili za delo. Presojo sistema kakovosti v KO vodi na zahtevo in v imenu vodje KO presojevalec, ki je strokovno usposobljen za izvajanje presoj sistema kakovosti KO. Presojevalec je lahko oseba, ki ni stalno zaposlena v KO.

#### **4.4.2 Izvajanje presoj v KO**

Izvajanje presoj poteka po planu katerega pripravi vodja KO in ga predloži predstavniku vodstva za kakovost. Pri določanju terminov posameznih presoj upošteva termine in rezultate že opravljenih presoj. Predstavník vodstva za kakovost planirane interne presoje zabeleži v letni plan internih presoj kakovosti. Letni plan internih presoj hrani predstavnik vodstva za kakovost, ki tudi izvaja morebitne korekcije plana med letom. Kopijo posreduje vodji KO.

Sprejeti letni plan internih presoj je osnova za izvedbo internih presoj po posameznih elementih sistema kakovosti ISO 17020. Predstavník vodstva izstavi Zahtevka za interno presojo kjer določi:

- referenčne dokumente, ki so osnova za presojo,
- cilje presoje,
- določi izvajalce za izvedbo interne presoje in
- planirani datum presoje.

Pri določanju tima internih presojevalcev mora predstavnik vodstva za kakovost upoštevati zahtevo o neodvisnosti presojevalcev in razpoložljivosti njihovega časa. Vodilni presojevalec po prejemu Zahtevka za interno presojo z vodjo KO uskladi datum, kraj in uro presoje ter dogovorjene podatke vpiše v ustrezne rubrike Zahtevka za interno presojo. Vodja KO in vodilni presojevalec dogovorjeno potrdita s podpisom.

Po uskladitvi vsebine Zahtevka za interno presojo pristopi team presojevalcev k študiju poročil o predhodnih presojah, Poslovníka kakovosti, ustreznih predpisov in praviloma pripravi vprašalnik za presojo. Ob dogovorjenem času, ki je zapisan v Zahtevku za interno presojo se team presojevalcev sestane z vodjo KO in mu predstavi cilje in naloge presoje. Nato presojevalci začno s pregledom dokumentov, izpraševanjem izvajalcev kontrole, ugotavljanjem pomanjkljivosti itd. Vsako ugotovljeno pomanjkljivost si zapisujejo v vprašalnik ali beležko. Pri izvajanju presoje upoštevajo navodila pridobljena z usposabljanjem za presojo.

Ugotovljene neskladnosti vodilni presojevalec opiše v obrazcu Poročilo o neskladnosti. Poleg poročila o neskladnosti izdelata tudi skupno poročilo o interni presoji v obrazcu Zahtevek za interno presojó in sicer v naslednjih rubrikah:

- opis poteka presoje,
- splošna ocena ustreznosti,
- število ugotovljenih neskladnosti,
- navedba neskladnosti z zahtevami standarda 17020, navodili, Poslovníkom kakovosti, predpisi in drugimi dokumenti, katere presojevalci uporabljajo kot referenčne dokumente pr presoji,
- kratek opis ugotovljenih pomanjkljivosti in predlaganih ukrepov.

Na podlagi ugotovitev presoje vodilni presojevalec v dogovoru z vodjo KO predlaga korektivne ukrepe. V predlogu korektivnih ukrepov zapiše:

- opis neskladnosti,
- zadolžene za odpravo pomanjkljivosti,
- rok izvršitve in
- način nadzora.

Po odpravi neskladnosti vodilni presojevalec ali vodja KO izvede potrditev učinkovitosti korektivnih ukrepov. Ugotovitev ali sklep, da je korektivni ukrep učinkovito izveden zapiše na predlog korektivnih ukrepov.

Vodja KO je dolžan izvesti dogovorjene ukrepe v KO. V primeru zunanjih vzrokov, izvršitev ukrepov zagotovi direktor.

#### **4.4.3 Pregled sistema kakovosti s strani vodstva**

Pregled sistema kakovosti opravlja vodja KO ali predstavnik vodstva za kakovost. Namen pregleda vodstva je:

- ugotoviti ali se redno izpolnjujejo zahteve organa za akreditacijo in standard 17020, oziroma če je potrebno vpeljati nove, dodatne cilje kakovosti za izboljšanje sistema,
- določiti ali je potrebna modifikacija sistema kakovosti v osebju, opremi, delovnih obremenitvah ali v določenih postopkih,
- preveriti oziroma določiti iz rezultatov opravljenih presoj, nadzora, pritožb odjemalcev storitev in ocenjevanja akreditacijskega organa ali obstajajo potrebe po spremembah v sistemu.

Pregled sistema kakovosti se opravi najmanj enkrat letno na osnovi predhodno izdelanega poročila o poslovanju KO, lahko pa tudi prej, če zato obstajajo razlogi. O opravljenem pregledu izdelata vodja KO zapisnik v katerega zapiše vse ugotovitve in če je potrebno, določi korektivne ukrepe. Zapisnik hrani poleg ostale splošne dokumentacije v KO.

Pri pregledu sistema kakovosti vodja KO upošteva sledeče elemente:

- izvajanje politike kakovosti KO,
- sposobnost izvajanja kontrol (vzdrževanje merilne opreme – redni pregledi in kalibracije, izpopolnjevanje in osvežitve znanj),
- vse zadeve izhajajoče iz predhodnega pregleda,
- poročila iz nadzora in ocenitve akreditacijskega organa,
- ugotovitve notranjih presoj in učinkovitost izvedenih korektivnih ukrepov (pregled vseh ugotovitev, potrebnih korektivnih ukrepov in učinkovitost le teh),
- ugotovitve o tem ali so zares odpravljeni vzroki neskladnosti ali drugih težav,
- rezultate morebitnih drugih preverjanj (znanja, veščin),
- obravnavo pritožb odjemalcev storitev (obravnavo reklamacij, pritožb, ukrepi in ocena učinkovitosti ukrepov),
- ustreznost virov-opreme in lastnega znanja,
- plan in izvedbe sprememb v sistemu kakovosti-vključno s časovnimi opredelitvami.

#### **4.4.4 Postopek nadzora nad osebjem**

Vodja KO najmanj enkrat mesečno izbere poročilo o kontroli, ga pregleda ter primerja z zapisom o kontroli. Sočasno pregleda zapisne lističe in preverja ali je v skladu s postopkom kontrole. O izvedenem pregledu vodi zapis oziroma evidenco o opravljenem pregledu. V zapisu navede številko poročila, kdo je opravljal postopek ter datum izvedenega pregleda. V opombah navede ugotovljene neskladnosti in določi rok za odpravo neskladnosti.

Ves ostali nadzor vodja KO načrtuje v planu izvajanja notranjih presoj katerega predloži predstavniku vodstva za kakovost.

## **4.5 Oprema KO**

Noben sistem za obvladovanje kakovosti ne more učinkovito delovati brez primernih meril, merilnih norm in druge merilne opreme, ki jo potrebujemo za doseganje zahtevane točnosti. Merilna orodja in instrumenti sami zahtevajo periodično preverjanje, s katerim se prepričamo, da so sposobni dosegati predpisano natančnost.

Merila običajno razvrščamo glede na njihovo natančnost v tri razrede:

- referenčna merila,
- merila končne kontrole,
- indikatorji.

*Referenčna merila* se uporabljajo izključno za kalibracijo in preverjanje meril za inšpekcijo. Njihovo število in tip sta odvisna od potreb in narave proizvoda ali storitve. Referenčna merila morajo biti nameščena v merilnem oddelku in ločena od meril za inšpekcijo. Od njihove točnosti je odvisna točnost vseh drugih meril.

*Merila končne kontrole* se uporabljajo le za potrebe medfazne in končne inšpekcije. Periodično jih moramo preverjati z referenčnimi merili. Hraniti se smejo le v merilnem oddelku.

*Delovna merila* so tista, ki se uporabljajo v proizvodnem ali storitvenem procesu. Potrebno jih je periodično preverjati glede točnosti in primernosti za uporabo.

KO je opremljen z vso potrebno etalonsko, merilno in pomožno opremo, ki je potrebna za pravilno izvajanje kontrol. Natančni podatki o etalonski in merilni opremi so podani v evidenčnih kartonih za opremo. Programska oprema, ki je sestavni del etalonske opreme je nedostopna, jo ne moremo spreminjati ali na kakršenkoli način na njo vplivati. Oprema ima program za samokontrolo in jo moramo v primeru kakršnekoli okvare ali sumljivega delovanja poslati v pooblaščen servis na pregled ali popravilo. Seznam merilne opreme v KO se nahaja v prilogi H.

Etalonska in merilna oprema je praviloma označena s tovarniškimi označbami. Vsa merilna in etalonska oprema katera se nahaja v KO se overja in kalibrira v zunanjih institucijah v rokih, ki so določeni z Odredbo o rokih v katerih se redno overjajo merila.

#### ***4.5.1 Delovanje in vzdrževanje opreme v KO***

Vsa oprema, katero uporablja KO pri svojem delu mora biti pravilno vzdrževana in preverjena. Za vzdrževanje avtomatske merilne steze je izdelano Navodilo o vzdrževanju. Na podlagi priporočil proizvajalcev opreme osnovno nego izvajajo zaposleni v KO. Servisiranje kalibratorjev tahografov opravljajo zunanje institucije.

Merilno in preizkusno opremo za katero je predvidena kalibracija, se kalibrira pred izročitvijo v uporabo. Vse nadaljnje kalibracije se opravljajo skladno s postavljenim programom in veljavno meroslovno zakonodajo. Za opremo, ki mora biti kalibrirana morajo zapisi vsebovati poteke kalibracij vključno s poročili in certifikati o kalibracijah. Ta oprema mora biti opremljena z nalepko, kodo ali kako drugo oznako, ki prikazuje status overjanja in kalibracije in datum, ko je treba overjanje in kalibracijo ponoviti. Kalibrirati jih mora pristojni organ, ki je sposoben poskrbeti za sledljivost do nacionalnih in mednarodnih etalonov.

#### ***4.5.2 Nadzor in nabava opreme v KO***

Uporabniki opreme so odgovorni za skrbno in pazljivo ravnanje z opremo, zato morajo vedno skrbeti za ohranjanje delovne sposobnosti opreme. Če umerjevalec tahografov pri svojem delu opazi določena odstopanja pri merilni opremi, ponovi kontrolo na drugi merilni napravi in sporoči vodji KO svoje ugotovitve. Vodja KO sumljivo opremo pošlje na popravilo oziroma kontrolo v pooblaščen servis. Pri delu in vzdrževanju se upoštevajo vsa navodila in opozorila proizvajalca in serviserja opreme. Nepooblaščenim osebam je poseganje v opremo ali njena uporaba prepovedana.



Iztróšeno in zastarelo opremo je potrebno izločiti in planirati nabavo nove. Pri planiranju nove opreme je potrebno preveriti ali je pri naročilu upoštevano vse, kar zagotavlja zahtevano točnost, meroslovni status, zakonska določila in omogoča pravilno uporabo in vzdrževanje opreme.

Vodja KO se odloči na podlagi sledečih kriterijev za dobavitelja opreme:

- oprema mora izpolnjevati zakonska določila,
- oprema mora biti predhodno kalibrirana in imeti ustrezno dokumentacijo (zapisi o kalibraciji in sledljivost na mednarodne etalone),
- dobavitelj mora navesti in garantirati ustrezni servis za vzdrževanje opreme,
- odvisnost od dobavitelja (močna, srednja, delna),
- kakovost dobav (hitrost dobave, način dobave),
- boniteta dobavitelja (cene, plačilni pogoji, roki dobave),
- organizacija kontrole kakovosti (dobra, primerna, zadovoljiva),
- reagiranje na spremembe (hitro, v dogovorjenih rokih, veliko zamude),
- predhodne reklamacije (ni reklamacij, občasne reklamacije, pogoste reklamacije).

Po zaključenem naročilu in dobavi opreme vodja KO preveri ali dobava ustreza naročilu in deklariranim podatkom in/ali je v celoti zaključena (predviden in potreben pribor, dokumentacija, certifikati). V primeru neustreznosti ali pomanjkljivosti se izstavi reklamacijski zapisnik ali vrne oprema dobavitelju.

Za opremo, ki je v okvari, vodja KO poskrbi za popravilo pri izdelovalcu opreme ali v specializirani delavnici in ponovno umerjanje naprave v pooblaščenem kontrolnem organu. Za zastarelo, izrabljeno ali iz kakršnega koli razloga neprimerno opremo za uporabo predlaga odpis. Odpisano opremo uničimo.

#### **4.6 Sledljivost meritev in kalibracije**

Cilj KO v zvezi z meritvami in kvalifikacijami je zagotovitev stalne sledljivosti meritev do nacionalnih in mednarodnih etalonov. Taka sledljivost je zagotovljena za vse meritve v KO, ki so povezane z kontrolo tahografov in tudi za to uporabljena merila. Sledljivost se ustvarja s kalibriranjem merilne opreme v usposobljenih KO, ki zagotavljajo sledljivost in so akreditirani za izvajanje kalibracij.

Meritve za odjemalce storitev so kontrola tahografov. Ta se izvaja samo s certificiranimi etaloni in merili, s čimer se tudi zagotavlja sledljivost meritev za tahografe. Meroslovni status kalibriranih etalonov in meril je razviden iz označb na njih. Podrobnosti se hranijo v evidencah-kartonih meril.

Za vse kalibracije in meroslovne potrditve opreme, ki jih izvajajo zunanje organizacije se uporablja storitve KO akreditiranih s strani SA ali KO, ki ima nacionalne etalone. Kalibracija opreme se izvaja vsake dve leti in jo opravlja SIQ. Vmesne preglede SIQ ne izvaja. Vmesne preglede izvaja KO in sicer vsake tri mesece. O vmesnih pregledih se

vodi zapis. Zapis vodi vodja KO. Vmesni pregled izvaja vodja KO in umerjevalec tahografov.

Verodostojnost rezultatov KO zagotavlja z uporabo overjene opreme in z doslednim izvajanjem postopkov, ki so zapisani v Poslovníku kakovosti ali predpisani s podzakonskim aktom. Referenčni etaloni se smejo uporabljati samo za kontrolo tahografov.

Kalibracija opreme v KO se izvaja po planu. Za ta plan je odgovoren vodja KO.

#### **4.7 Metode in postopki za kontrolo**

Za kontrolo tahografov KO uporablja predpisane metode in postopke opisane v spodaj navedenih navodilih:

- uredba sveta EGS 3821/85 o tahografu v cestnem prometu ter ostala obstoječa veljavna zakonodaja,
- podrobna navodila, ki so namenjena kontroli tahografov proizvajalca Kienzle po zgoraj podanih zahtevah in metodi so podana v tehničnem dokumentu, ki ga je izdalo podjetje Kienzle "Vgradnja in kontrola zapisovalnikov vožnje in kontrolnih naprav". Ta dokument kot dokument zunanjega izvora, v slovenskem prevodu se uporablja pri overjanju tahografov podjetja Kienzle,
- podrobna navodila, ki so namenjena kontroli tahografov proizvajalca TVI EUROPE (VEEDER ROOT) po zgoraj navedenih zahtevah in metodi so podana v navodilih o uporabi, ki ga je izdalo podjetje TVI EUROPE. Ta dokument kot dokument zunanjega izvora, KO uporablja pri kontroli tahografov podjetja TVI EUROPE (VEEDER ROOT).

Vsi zgoraj navedeni dokumenti so na seznamu dokumentacije zunanjega izvora, ki jo KO pri svojem delu uporablja. Pri svojem delu KO uporablja samo postopke in metode, ki so določeni z veljavno zakonodajo in predpisi proizvajalca tahografov.

KO ima na podlagi obstoječe zakonodaje opredeljene tri postopke izvajanja kontrole tahografov in sicer:

- odstopanje tahografa pri preskusu,
- odstopanje tahografa po vgradnji,
- odstopanje tahografa v uporabi.

Na podlagi opravljenega postopka kontrole izvajalec kontrole izdelava Poročilo o kontroli – priloga I. V Poročilu o kontroli se ugotavlja ali tahograf ustreza meroslovnim in tehničnim zahtevam po Uredbi sveta EGS 3821/85. Po opravljeni kontroli se en izvod Poročila o kontroli shrani v arhiv KO, en izvod pa se preda odjemalcu storitve.

#### **4.8 Prostori in okolje v KO**

Prostori KO zadostujejo zahtevam obstoječe zakonodaje. Za varnost osebja in izpolnjevanje pogojev iz varstva pri delu je poskrbljeno na nivoju družbe. Kontrola tahografov se izvaja v KO, ki se nahaja v senčni strani objekta tako, da ni pod vplivom sončnih žarkov. Prostor je dovolj velik, da omogoča normalen dostop. KO je zaprtega tipa. Dostop do KO imajo samo zaposleni v KO ter vodja KO.

Osvetlitev in temperatura prostorov zadostuje pogojem dela. Drugih vplivov kot so vibracije, prah, ropot ali elektromagnetno valovanje, ki bi lahko škodljivo vplivalo na rezultate meritev ni.

V prostoru za kontrolo se, kot je to zahtevano, vzdržuje in meri ter zapisuje temperatura., ki mora biti takrat, ko se izvaja kontrola znotraj zahtevanih toleranc po Uredbi sveta EGS 3821/85 člen III.f točka 4. temperatura se meri s termometrom, z natančnostjo merjenja do 1°C. izmerjeno temperaturo zapisuje umerjevalec tahografov enkrat dnevno v evidenčni kontrolni list – priloga J.

Umerjevalec tahografov je zadolžen, da vsak dan ob pričetku dela preveri izpolnjevanje teh pogojev. Če pogoji niso izpolnjeni, mora zagotoviti klimatske pogoje pred začetkom kontrole. Temperatura v KO se vzdržuje s klimatsko napravo katera se nahaja v KO.

##### **4.8.1 Dostop do KO**

Dostop odjemalcev storitev v prostore KO, kjer se izvajajo meritve, je možen le v spremstvu vodje KO. Odjemalce storitev se med delovnim časom sprejema v prostoru za sprejem, ki je fizično ločen od mesta kjer se opravljajo meritve. Izven delovnega časa so sprejemni prostori KO zaklenjeni. Ključ se nahaja pri vratarju – receptorju podjetja.

#### **4.9 Zapisi o kontroli**

Na podlagi standarda 17020 v KO v postopku kontrole nastajajo sledeči zapisi:

- uradne listine (zapis o kontroli, poročilo o kontroli),
- zapisi o kakovosti (vsi zapisi v zvezi s presojo, pregledom vodstva, osebjem, odjemalci storitev in dobavitelji ter korektivnimi in preventivnimi ukrepi),
- tehnični zapisi (poročila, knjiga beleženja vplivov okolja, kartoni meril),

Dokazila o uspešno opravljeni kontroli tahografa, se hranijo v KO kot zapis (zapis o kontroli ter poročilo o kontroli s tahografskimi lističi).

Identifikacija zapisov poteka po tovarniški številki ali tekoči številki delovnega naloga, datumu in naročniku oz. odjemalcu storitev. Podatke se v zapis o kontroli tahografa zapisuje med opravljanjem kontrole. V primeru popraviljanja podatkov se prejšnji podatek prečrta in zraven vpiše popravljena vrednost. Ob popravku se podpiše izvajalec kontrole.

#### **4.9.1 Zaščita**

Zapis o kontroli s podatki o izvršeni kontroli se vodijo v enem izvodu. Shranijo se v arhivski omari v KO. Vodja KO je odgovoren za to, da je omara zaklenjena in odgovarja za zaščito zapisov. Roki hranjenja zapisov so razvidni iz priloge E. Vsa pooblastila, uradni žigi in druge uradne listine se hranijo v trezorju, ki se nahaja v KO.

#### **4.9.2 Pošiljanje rezultatov in dokumentov**

Dokumente oziroma rezultate kontrole se na podlagi standarda izroča v pisni obliki odjemalcem storitev osebno ob sami opravljeni kontroli ali v priporočeni pošiljki po pošti. Podatki o izvedenih kontrolah se posredujejo tudi zunanjim institucijam (SA, ministrstvo za notranje zadeve).

#### **4.10 Obravnavanje pritožb in nepravilnosti**

Za reševanje pritožb odjemalcev storitev mora obstajati postopek, s katerim podjetje zagotovi reševanje problemov, ki jih ima odjemalec storitev z opravljeno storitvijo. Istočasno je potrebno izvesti ukrepe, s katerimi se zagotovi, da ne pride do ponavljanja problemov.

Vse registrirane pritožbe se analizira in kategorizira v naslednje skupine:

- pritožbe, ki so že rešene,
- pritožbe, ki jih je mogoče rešiti takoj,
- pritožbe, ki jih je mogoče reševati samo s sodelovanjem osebja kateri je opravljal kontrolo,
- pritožbe, pri katerih je potrebna raziskava za ugotavljanje vzrokov, da bi se lahko izvedli določeni ukrepi.

Glede na analizo pritožbe je potrebno izvesti korektivne ukrepe. Ko se s postopkom prijave napake ugotovi problematiko in predlaga korektivni ukrep, je potreben postopek, s katerim se izvede in spremlja izvajanje predlaganega ukrepa. Smisel korektivnega ukrepanja je v odstranitvi napake in preprečitvi ponavljanja.

Za reševanje pritožb v KO je po standardu 17020 zadolžen vodja KO. Odjemalec storitve, ki poda reklamacijo ali pritožbo navede opis vzroka reklamacije. Vzrok reklamacije oziroma navedba reklamacije se vpiše v zapisnik o reklamaciji. Vsako pritožbo je obvezno potrebno obravnavati in analizirati. Pri obravnavi pritožbe mora vodja KO najti pravi vzrok za pomanjkljivosti in ga odpraviti.

Vse pritožbe in nepravilnosti pri delovanju KO analizira predstavnik vodstva za kakovost, preveri ali so bili izvedeni ustrezni ukrepi za odpravo vzrokov pritožb in nepravilnosti ter presodi sistem kakovosti z vidika možnosti za izvajanje ukrepov za izboljšanje.

#### **4.11 Zunanje storitve, nabavljanje proizvodov in varovanje lokacije KO**

Za kalibracije etalonov in meril KO uporablja storitve akreditiranih organov, ki izkazujejo sledljivost do mednarodne ravni etalonov in znano merilno negotovost. O izvršeni kalibraciji KO zahteva sledeče:

- za merila, ki imajo status zakonskih meril: certifikat o kalibraciji z logotipom akreditacijskega organa ter označbo – nalepko o overitvi,
- za etalone, ki nimajo statusa zakonskih meril: certifikat o kalibraciji z logotipom akreditacijskega organa,
- za merila: certifikat o kalibraciji z logotipom akreditacijskega organa.



## **5 PRESOJA UČINKOV UVEDBE SISTEMA KAKOVOSTI NA USPEŠNOST, UČINKOVITOST IN VODENJE**

Za uspešno trženje in upravljanje storitev je treba poznati načine merjenja kakovosti storitev oziroma vpeljati ustrezne kazalce za samo merjenje kakovosti storitev. Za ocenjevanje kakovosti izdelkov imamo na voljo vrsto objektivnih meril, ki nam pomagajo določiti kakovost (npr. za avtomobil pospešek, koeficient zračnega upora, poraba goriva, dolžina garancije za delovanje motorja ipd.). Pri opredeljevanju kakovosti storitev pa se znajdemo v težavah, kaj sploh meriti. Nekateri povezujejo kakovost s količino bolj ali manj objektivnih elementov storitve–številom stewardes v letalu, blagajniških okenc v banki; za druge je kakovost povezana z izpolnitvijo njihovih pričakovanj oziroma pravilno izvedbo storitve že prvič–prihodi in odhodi vlakov po voznem redu; spet tretji dajejo poudarek subjektivnim izkušnjam potrošnikov–čim bolj so bili zadovoljni s hrano v kakšni restavraciji, tem boljša naj bi bila kakovost storitve te restavracije; imamo pa tudi potrošnike, ki kakovost storitve povezujejo s ceno.

V tem poglavju bom poskusil nakazati elemente, s katerimi naj bi ocenjevali kakovost storitev ter opredeliti tiste, ki so vplivali na kakovost v kontrolnem organu.

### **5.1 Posledice odločitve o ne vzpostavitvi sistema vodenja kakovosti**

V primeru, da bi se vodstvo odločilo za ne vzpostavitev sistema vodenja kakovosti bi že v načelu ne upoštevalo osnovne vizije podjetja s katero želi biti vodilno, zaupanja vredno slovensko in evropsko podjetje v svoji dejavnosti, odgovorno do uporabnikov naših storitev, zaposlenih, lastnikov in okolja.

To vizijo naj bi dosegli:

- s ponudbo kakovostnih storitev, ki so v skladu s pričakovanji uporabnikov in okolja,
- z obvladovanjem logistike v celoti,
- z razvojem logističnih storitev skladno s svetovnimi trendi,
- z večanjem tržnega deleža tudi na mednarodnih trgih,
- z razvijanjem stroškovno učinkovitih standardov in postopkov,
- s skrbjo za osebni razvoj in strokovno usposobljenost zaposlenih,
- z vlaganjem v programe, ki bodo pripomogli k regionalnemu razvoju in
- z ustvarjanjem ter dolgoročno rastjo dobička.

Za KO bi bile posledice tako odločilne, da bi bilo potrebno KO ukiniti. Na podlagi sedanje obstoječe zakonodaje, KO brez vzpostavitve sistema vodenja kakovosti lahko deluje samo še do meseca avgusta 2007. V primeru, da do takrat ni uveden sistem kakovosti v KO ta ne dobi odobritve s strani pristojnega ministrstva in mora prenehati s svojim delovanjem.

Glede na dejstvo, da KO na leto opravi preko dva tisoč kontrol tahografov ter sodeluje v tesni povezavi s tehničnimi pregledi bi bila za servisno dejavnost ter celotno družbo to občutna izguba. Odjemalec storitve kateri bi se odločil za opravljanje tehničnega pregleda v podjetju Viator&Vektor in ne bi mogel opraviti celotne storitve na eni lokaciji, bi se odločil za drugega ponudnika storitve kateri bi ponudil celotno storitev. Kontrola tahografov je v tesni povezavi s tehničnimi pregledi, saj se večina kontrol tahografov opravlja sočasno s tehničnim pregledom vozila. To pa pomeni, da bi tudi dejavnost tehničnih pregledov imela manj opravljenih pregledov in bi prišlo tudi v tej dejavnosti do izpada dohodka.

Vodstvo se iz zgoraj navedenih dejstev ni odločilo o ne vzpostavitvi sistema vodenja kakovosti temveč je sledilo svoji viziji in svojim ciljem katere si je zadalo kot vodilno podjetje v svoji dejavnosti.

## **5.2 Učinki na uspešnost, učinkovitost in vodenje kontrolnega organa**

Kljub pravilni odločitvi vodstva, pa si je potrebno zastaviti nekaj vprašanj in nanje odgovoriti.

Kaj je z vpeljavo sistema vodenja kakovosti pridobil KO? Kako je ta sistem vplival na zaposlene, vodstveni kader, zunanje okolje ter odjemalce storitev? Ali je bila odločitev vodstva resnično pravilna? Pa si oglejmo dejstva, ki odgovarjajo na postavljena vprašanja.

Z vpeljavo sistema vodenja kakovosti je KO pridobil:

- zanesljivost,
- strokovnost,
- ustrežljivost,
- verodostojnost,
- odzivnost,
- varnost,
- dostopnost,
- razumevanje odjemalcev storitev,
- urejenost.

Z zanesljivostjo je KO pridobil sposobnost opraviti obljubljeni storitev zanesljivo in natančno. Ali so upoštevana vsa zakonska določila ter navodila za delo? Ali se pojavljajo reklamacije na izvedeno delo? Ali so izvajalci neoporečni pri svojem delu? Na vsa ta vprašanja lahko odgovorim, na podlagi pregledane dokumentacije in dostavljenih podatkov, da izvajalci kontrol dosledno upoštevajo zakonska določila ter navodila za delo. Prav tako svoje delo opravljajo neoporečno in ne podlegajo pritiskom odjemalcev storitev, da ne bi upoštevali zakonskih določil pri opravljanju svojega dela.



Strokovnost so dosegli s pridobljenim znanjem ob usposabljanjih in sposobnostjo za izvedbo storitve. Z vpeljavo stalnega izobraževanja, stalnega izpopolnjevanja na strokovnosti so pridobili pri svojem znanju in strokovnosti.

S spoštovanjem, pozornostjo, vljudnostjo in prijaznostjo so dosegli pristen odnos do odjemalcev storitev ter izboljšali odnos med izvajalcem storitve in odjemalcem storitve.

Verodostojnost so dosegli z zaupanjem in poštenostjo izvajanja svoje storitve. Pri vpeljavi sistema vodenja kakovosti v KO so se vpeljali tudi sistemi kateri so dobrodošli za odjemalce storitve. KO je za svoje izvajanje kontrole garantiral tako, da je imel zavarovano izvajanje storitve in kritje svoje odgovornosti v primeru nepravilnega izvajanja kontrole oziroma, če bi nastali za odjemalce storitev škodni primeri (v primeru nepravilnosti izkazane pri kontroli zunanjih institucij na cesti – nepravilno žigosanje, odstopanje parametrov od dejansko izmerjenih). S to odločitvijo so poskrbeli tudi za odpravo skrbi tveganj, nevarnosti ali dvomov o poštenosti opravljene storitve.

S pripravljenostjo pomagati odjemalcem storitev in jim takoj ponuditi izvajanje svoje storitve so pridobili tako na ugledu kot na odzivnosti. Odzivnost pa je povečala tudi uvedba daljšega delovnega časa oziroma bolj ugodnega za odjemalce storitev (uvedlo se je dvoizmensko delo – delovni čas se je začel ob 07. uri zjutraj in končal ob 21.30 zvečer) prav tako pa so svoje storitve opravljali tudi vsako soboto v dopoldanskem času kar je bilo za odjemalce storitev zelo dobrodošlo. Če vzamemo v obzir, da so vsi odjemalci storitev avtoprevozniki, kateri pa svoje delo opravljajo v glavnem med tednom in ob koncu tedna praviloma opravljajo popravila in servisiranja vozil je bilo to vsekakor pozitivna in dobrodošla sprememba.

Izvajanje storitve je bilo dostopno vedno bolj širšemu krogu odjemalcev storitev, saj se je glas o dobro opravljeni storitvi širil zelo hitro. Z uvedbo bolj fleksibilnega delovnega časa je bila razpoložljivost storitev še boljša.

Izvajalci kontrole so si prizadevali za nenehno spoznavanje značilnosti strank ter njihovih potreb. Vendar so bile vse potrebe ter značilnosti vedno upoštevane le tako, da se ni prekršilo zakonskih določil pri opravljanju kontrole tahografov.

Z izvedbo vseh zgoraj naštetih elementov se je učinek delovanja KO tako iz uspešnosti kot iz učinka delovanja zelo povečal. Povečalo se je izvajanje kontrol, katero se je iz leta v leto povečevalo do spremembe zakonodaje na tem področju.

Vodenje sistema kakovosti v KO se je izkazalo kot zelo dobra odločitev vodstva, saj je KO na podlagi le tega pridobil certifikat od akreditacijskega organa, nato pa še imenovanje s strani pristojnega ministrstva za izvajanje kontrole na tahografih katero pa je bilo vezano na podelitev akreditacije. Z uvedbo novih tahografov (digitalni tahografi), kateri so se začeli pojavljati v letošnjem letu pa je KO z uvedbo sistema vodenja kakovosti in uvedbo akreditacije lahko takoj po nabavi opreme in usposabljanju izvajalcev za izvajanje kontrole na digitalnih tahografih začel izvajati kontrole na teh.

KO kateri ni bil akreditiran pa bo moral najprej pridobiti oziroma vpeljati sistem vodenja kakovosti, nato pa bo lahko začel z izvajanjem kontrole na digitalnih tahografih. Ponovno se je pokazala odločitev vodstva za pravilno.

Kako pa je KO deloval pred uvedbo sistema vodenja kakovosti? Deloval je brez pravih smernic, brez popolnega vodenja evidenc o opravljenih kontrolah, brez načrtovanih usposabljanj, brez pravih ciljev. Delovni čas izvajanja kontrol ni bil priljubljen pri odjemalcih storitev, saj je bil premalo fleksibilen, ni bil vzpostavljen pravilen odnos med izvajalcem kontrole ter odjemalci storitev. Prav tako ni bilo določeno stalno vodstvo KO, katero se je večkrat menjalo prav tako pa niso bili stalni tudi izvajalci kontrol. Odjemalci storitev niso imeli po opravljeni kontroli dokumenta s katerim bi lahko potrdili verodostojnost opravljenih meritev pri KO. Po vzpostavitvi sistema vodenja kakovosti pa sedaj vsi dobijo v hrambo Poročilo o kontroli iz katerega je razvidna opravljena kontrola ter izvedene meritve in njihova odstopanja. Vzpostavljen je sistem arhiviranja vseh poglobitnih dokumentov za KO. Poročilo o opravljeni kontroli je tako uradni dokument katerega preverjajo tudi zunanje ustanove tako v Sloveniji kot v celotni evropski uniji.

## 6 SKLEP

V eni temeljnih dejavnosti družbe Viator&Vektor d.d. v transportu, je objektivno merilo *tahograf*. Beleži dolžine prevožene poti, trenutne hitrosti, delovni čas voznika in še marsikaj, kar se zdi lastniku potrebno in koristno. Registrirani podatki so natančna evidenca opravljenega dela, celo kazalec njegove kakovosti in dobro izhodišče za izboljševanje vožnje. Obenem so priznan dokaz poteka poti pri nezgodah ali drugih neugodnih situacijah.

Da bi bili resnično objektivni, se *tahografi* redno preverjajo pri pooblaščenih institucijah. V družbi Viator&Vektor deluje kot pooblaščen institucija za kontrolo tahografov kontrolni organ imenovan s strani pristojnega ministrstva. KO se je na podlagi odločitve vodstva soočil z uvajanjem sistema vodenja kakovosti v KO.

Pomen kakovosti poslovanja se je v zadnjih letih razširil tudi na vse organizacijske ravni delovanja slovenskih podjetij, zato ga podjetja vključujejo v poslovno strategijo kot temelj za doseganje večje učinkovitosti in s tem tudi uspešnosti.

V najširšem smislu moramo kakovost razumeti kot poslovno ali organizacijsko odličnost, ki zagotavlja stabilen razvoj v zadovoljstvo vseh zainteresiranih strank: odjemalcev storitev, lastnikov, zaposlenih in širše družbe.

Za KO je bil eden izmed načinov dolgoročnega zagotavljanja kakovosti storitev uvedba sistema vodenja kakovosti v KO. Predstavitev v diplomskem delu je pokazala, da je sistem vodenja kakovosti po standardu 17020 prinesel kar nekaj izboljšav. Navedene so ugotovitve, kako se je uvedel sistem vodenja kakovosti v KO, kaj je KO pridobil s podelitvijo sistema kakovosti, kako je to vplivalo na zaposlene, vodstveni kader, zunanje okolje ter odjemalce storitev. Na podlagi vzpostavitve vodenja sistema kakovosti se je uvedel sistem vodenja evidenc o opravljenih kontrolah, določeni so bili postopki dela ter navodila katera so prinesla bolj učinkovito delo, manj pomanjkljivosti, odpravljene so bile slabosti ob opravljanju izvajanja kontrol tahografov. Določeno je bilo vodstvo KO katero je prevzelo ključno nalogo v sistemu vodenja kakovosti. Vodenje sistema kakovosti v KO se je izkazalo kot zelo dobra odločitev vodstva, saj je KO na podlagi tega pridobil certifikat od akreditacijskega organa, nato pa še imenovanje s strani pristojnega ministrstva za izvajanje kontrole na tahografih katero pa je bilo vezano na podelitev akreditacije.

Sama pridobitev certifikata pa ne pomeni, da je na področju kakovosti v podjetju narejeno vse. Sistem je potrebno nadgrajevati, živeti z njim. Najslabše je, če je certifikat pridobljen le zato, da pride podjetje do določenega posla. Vzdrževanje kakovosti in izboljšava le-te sta predpogoja, da bo taisti posel dolgoročnejši.

Po uvedbi sistema vodenja kakovosti v KO je delo postalo bolj organizirano in dosledno. Jasna navodila in predpisi so pripomogli k transparentnosti poslovanja.

Pri izdelavi diplomske naloge nisem naletel na večje ovire, saj sem izkoristil možnost dostopa do podatkov ter delovne izkušnje na področju vodenja sistema kakovosti. Omejitve katere so se pokazale za opravičene so bile le iskanje specializirane literature s področja standarda kakovosti 17020.

KO je z uvedbo vodenja sistema kakovosti izpolnil cilje vodstva vendar pa mora KO v nadaljevanju svojega dela delovati na stalnem izboljšanju kakovosti. Poleg navedenega pa bo moral KO z uvedbo kontrol na digitalnih tahografih uvesti postopek in navodila za delo na digitalnih tahografih in vzpostaviti sistem evidenc za digitalne tahografe. Odjemalcem storitev mora KO ponuditi prenos podatkov iz digitalnega tahografa ter shranjevanje podatkov iz digitalnega tahografa, vozniške kartice in prevozniške kartice na CD zapis katerega bo imel odjemalec storitev arhiviranega, prav tako pa KO.

Za uspešno izvajanje sistema kakovosti pa se morajo zaposleni stalno usposablјati in izobraževati, saj pozitivno stališče in osnovno razumevanje srednjega in najvišjega vodstva ne pripomore k večji kakovosti.

Kajti, kot pravi Jacyues Horovitz v svoji čudoviti knjigi o lekcijah iz petdesetih vrhunskih evropskih storitvenih podjetij: » Delo v podjetju z vrhunsko kakovostjo storitev je čustveno. Zaposleni ne vstopajo in izstopajo kot živina, ki gre zjutraj na pašo in se zvečer vrača v hlev. Na podjetje oziroma na svoje delo so čustveno navezani in zato ne ostajajo neprizadeti. Filozofija podjetja je močnejši motivacijski dejavnik kot pa poslovna logika. Spremembe na boljše se dosegajo zaradi prvega in ne drugega dejavnika.«

## LITERATURA

- Crosby, P.B. 1990. *Kakovost je zastoj*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Crosby, P. B. 1991. *Govorimo o kakovosti*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Dolinšek, S. Franka P. Armand F. Karmen Kern P. Drago P. 2006. *Management kakovosti, Zapiski predavanj*. Koper: Fakulteta za management.
- Grubiša, N. 2001. *Poti do uspeha*. Ljubljana: Založba Marbona.
- Horovitz, J. Michele. J.P. 1997. *Za popolno kupčevo zadovoljstvo*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Kralj, J. 2003. *Management*. Koper: Visoka šola za management.
- Kobeja, Boris. 2001. *Priročnik za pisce strokovnih besedil: znanstveni aparat*. Koper Visoka šola za management.
- Kobeja, Boris. 2002. *Napotki za pisanje seminarske in diplomske naloge*. Koper: Visoka šola za management.
- Lipičnik, B. 1998. *Ravnanje z ljudmi pri delu*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Marolt, J. 1994. *Menedžment in tehnologija zagotavljanja kvalitete*. Kranj: Moderna organizacija.
- Potočnik, E. Tomaž. B. Fedor Č. Uroš G. Marko K. Rajko N. Marjan P. Jernej P. 1996. *ISO 9001 iz teorije v prakso*. Ljubljana: Založba Taxus.
- Potočnik, V. 2000. *Trženje storitev*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Prokopenko, J. 1987. *Productivity Management*. Geneva: International Labour Organisation
- Snoj, B. 1998. *Management storitev*. Koper: Visoka šola za management
- Snoj, B. 2003. *Marketing storitev*. Koper: Fakulteta za management.
- Strle, V. M. 2001. *V ospredju proces*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Trebar, A. Janez T. Danilo B. 1991. *Priročnik za izdelavo poslovnika kakovosti*. Ljubljana: Edil.
- Trebar, A. Bojan M. Danilo B. Darinka Ž. Drago D. Edvard P. Janez K. Jure U. Tomaž B. 1995. *Sistem vodenja kakovosti*. Ljubljana: CREATIV Novi mediji d.o.o.
- Verbič, B. 1994. *Dobrodošli med najboljšimi*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Vujoševič, N. 1992. *Sistemi kakovosti po ISO 9000*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Vujoševič, N. 1996. *Vodilo za standarde kakovosti ISO 9000*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.

## **VIRI**

Standard SIST EN ISO/IEC 17020:2004 tip C

Pravilnik o rokih v katerih se redno overjajo merila. Uradni list RS, št. 72/2002;

Pravilnik o zahtevah in postopku za imenovanje pravnih oseb in o načinu izvajanja nadzora nad delom imenovanih pravnih oseb na področju meroslovja. Uradni list RS, št.53/2002; 37/2004

Uredba Sveta EGS 3821/85 o tahografu v cestnem prometu.

Uredba komisije (ES) št.1056/97 o prilagoditvi Uredbe Sveta EGS št.3821/85 o tahografu v cestnem prometu tehničnemu napredku.

Uredba Sveta (ES) št.2153/98 o spremembi Uredbe EGS št.3821/85 o tahografu v cestnem prometu in Direktive 88/599 EGS glede uporabe Uredb EGS št.3820/84 in EGS št.3821/85

Postopek akreditiranja S03

Zahteve za usposobljenost akreditiranih organov S04

Sklicevanje na akreditacijo in uporabo znaka slovenske akreditacije. SA S05

Zakon o akreditaciji. Uradni list RS, št. 59/1999;

URL: [www.gov.si/sa/](http://www.gov.si/sa/)

URL: [www.ilac.org](http://www.ilac.org).

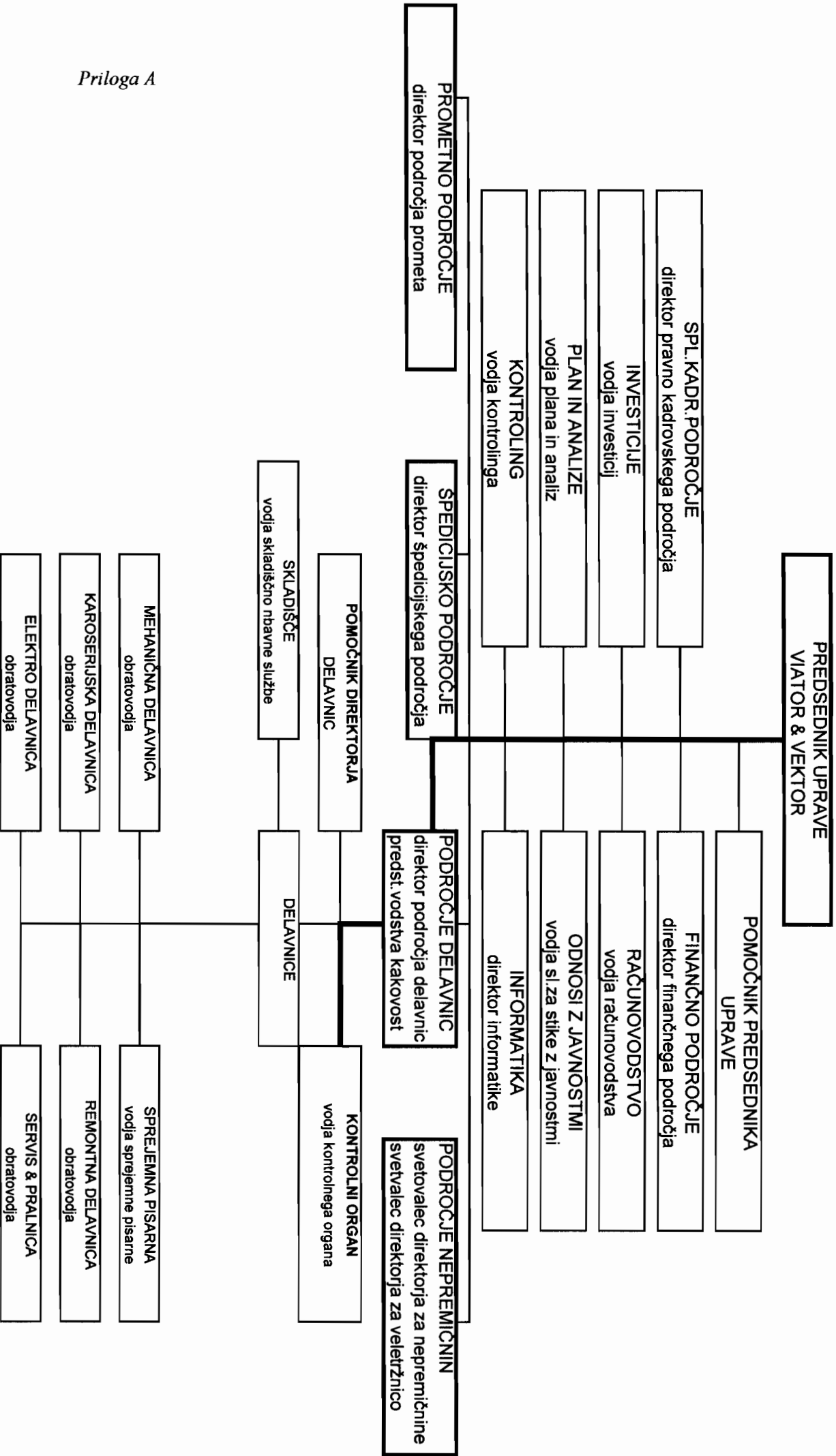
URL: [www.eoq.org/start.asp](http://www.eoq.org/start.asp)

URL: [www.furs.si](http://www.furs.si)

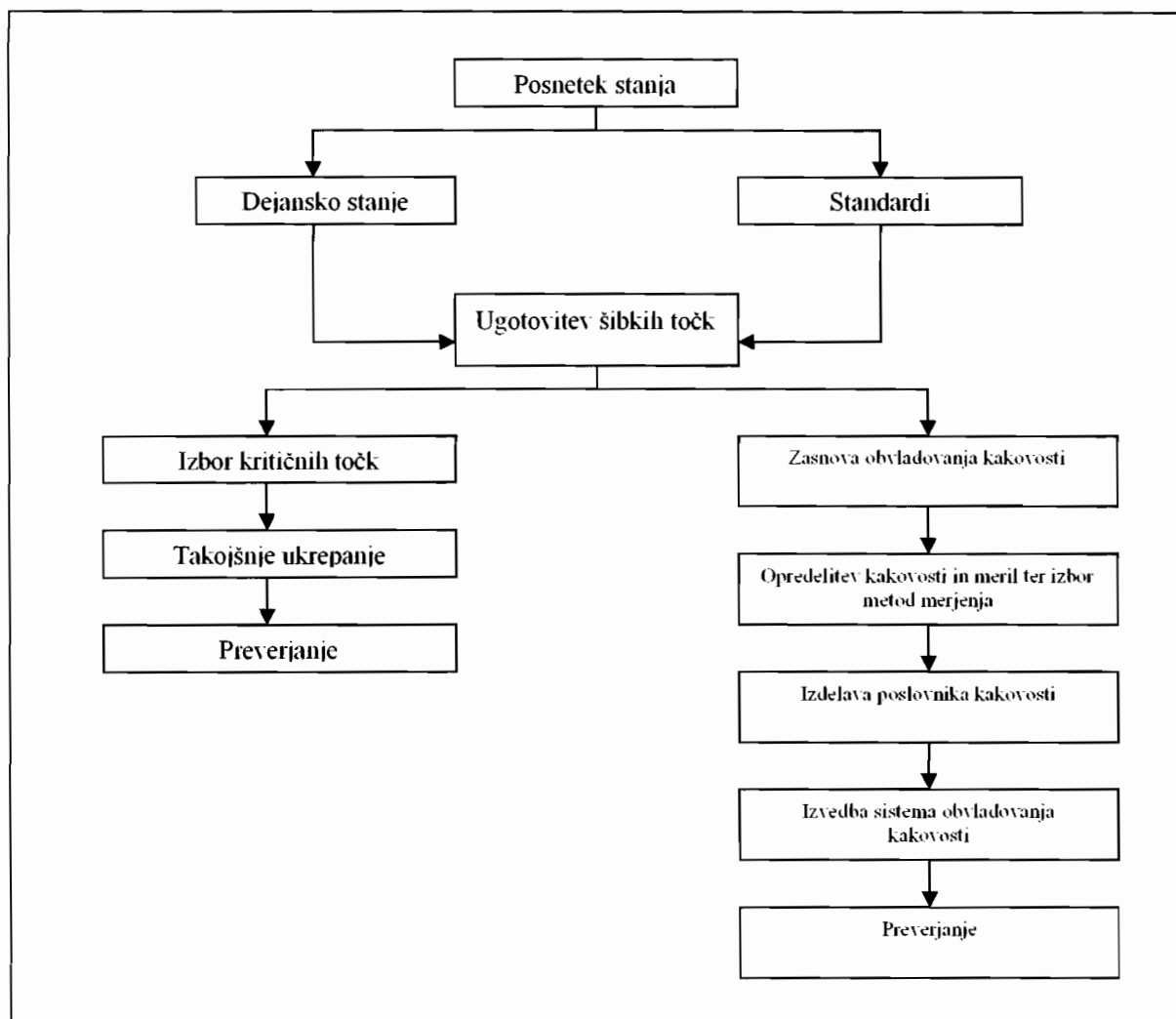
## **PRILOGE**

- Priloga A Organizacijska struktura kontrolnega organa
- Priloga B Uvajanje sistema zagotavljanja kakovosti
- Priloga C Razvrstitev dokumentov sistema kakovosti
- Priloga D Demingov krog
- Priloga E Roki hranjenja dokumentov
- Priloga F Letni plan usposabljanja v kontrolnem organu
- Priloga G Model presoje kakovosti
- Priloga H Seznam merilne opreme
- Priloga I Poročilo o kontroli
- Priloga J Evidenčni kontrolni list temperature

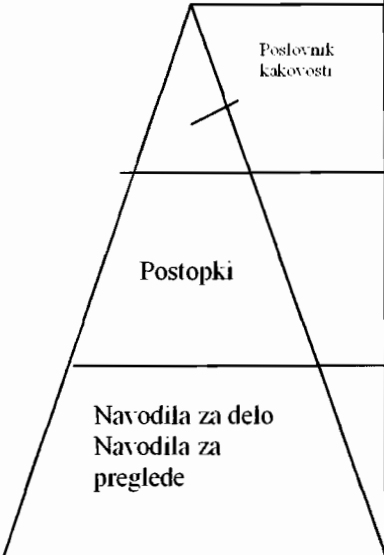
# ORGANIZACIJSKA SHEMA DRUŽBE VIATOR & VEKTOR d.d.



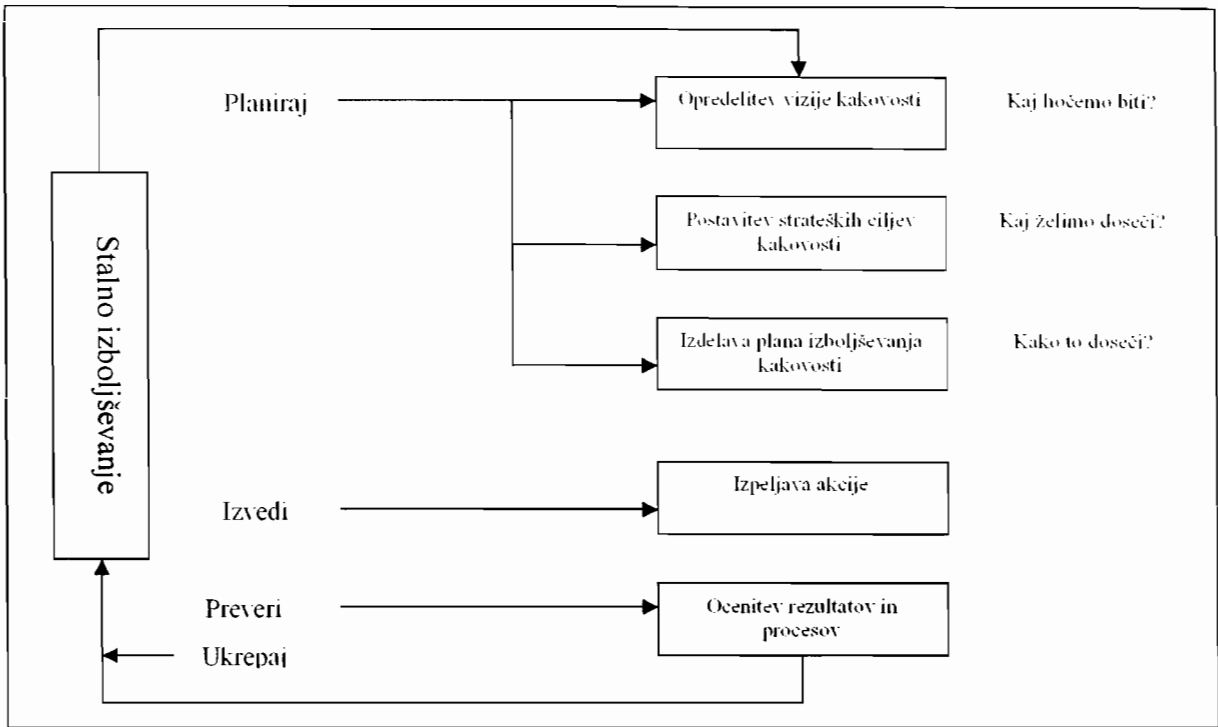




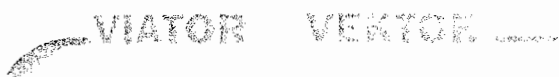
**Poglavje 3.3: Uvajanje sistema zagotavljanja kakovosti**

	Nivo vodenja	Vsebina dokumenta	Vrsta presoje
 <p>Poslovnik kakovosti</p>	1. Nivo Vodenje kakovosti na nivoju podjetja	Načelen opis sistema, organizacijska zgradba, naloge, medsebojne zveze, odgovornosti, pristojnosti, seznam veljavnih postopkov in navodil	Presoja kakovosti sistema
Postopki	2. Nivo Vodenja kakovosti na nivoju področij	Podroben organizacijski in tehnični opis sistema za posamezne oddelke področij, pristojnosti in odgovornosti	Presoja kakovosti postopkov
Navodila za delo Navodila za preglede	3. Nivo Izvajanje kakovosti	Podrobna tehnična navodila za izvajanje posameznih dejavnosti, odgovornosti	Presoja kakovosti izdelkov ali storitev

**Poglavje 3.4: Razvrstitev dokumentov sistema kakovosti**



**Poglavje 4.1.2: Demingov krog**

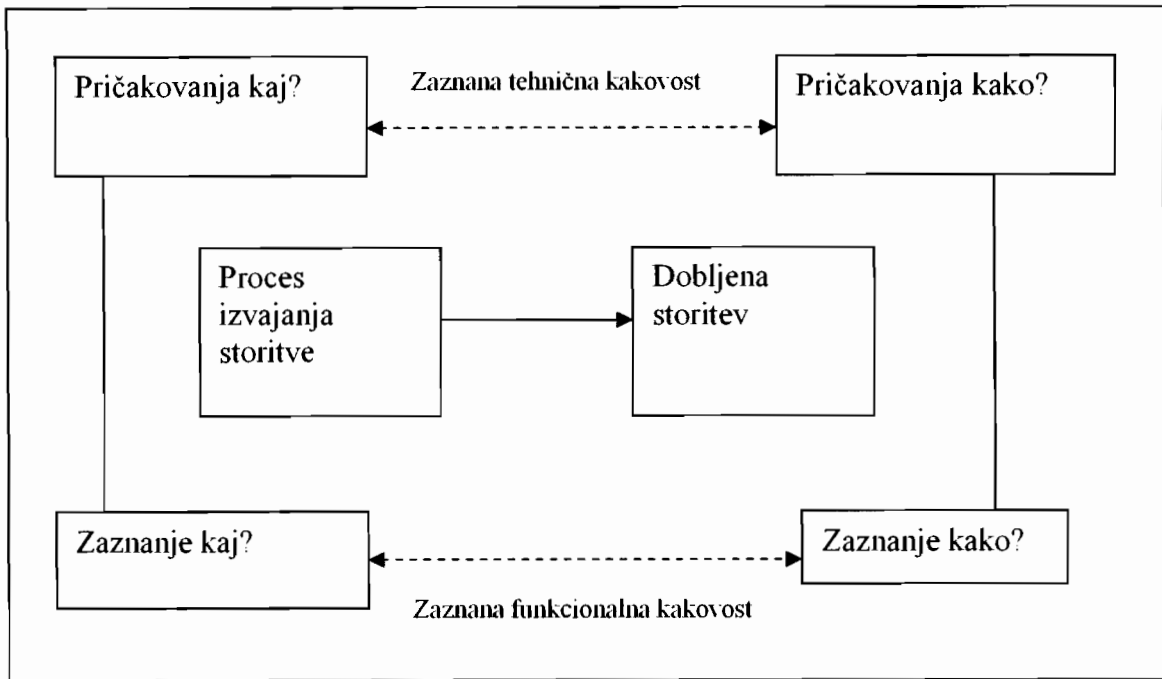


## SEZNAM ZAPISOV V KONTROLNEM ORGANU

Zapis	Hrani	Lokacija	Rok hranjenja
Letni plan presoje	Vodja KO	KO	Tri leta
Poročila o presojah, zahtevki za interno presojo	Vodja KO	KO	Tri leta
Potrdila o skladnosti	Vodja KO	KO	Tri leta
Seznam merilne opreme	Vodja KO	KO	Tri leta
Karton merila	Vodja KO	KO	Pet let
Letni plan kalibracije merilne opreme	Vodja KO	KO	Tri leta
Dnevnik temperatur v laboratoriju	Vodja KO	KO	Tri leta
Zapis o kontroli, poročila o kontroli, diagramski lističi	Vodja KO	KO	Tri leta
Seznam pregledanih tahografov	Vodja KO	KO	Tri leta
Zapisnik o reklamaciji, zapisnik o pritožbah	Vodja KO	KO	Tri leta
Zapisi o osebju laboratorija	Vodja KO Kadrovska služba	KO	Ves čas zaposlitve
Poročila in drugi tehnični dokumenti	Vodja KO	KO	Tri leta
Informacije splošnega pomena	Vodja KO	KO	Tri leta
Certifikati in poročila o kalibraciji	Vodja KO	KO	Pet let
Zunanja dokumentacija	Vodja KO	KO	Tri leta

Viator&Vektor d.d. Kontrolni organ		LETNI PLAN USPOSABLJANJA ZA LETO _____												Št.: 3		
datum:		izdelal:												Str.: 1 od 1		
		odobril:														
		Mesec :														
	PODROČJE USPOSABLJANJA	Izvedba usposabljanja	Udeleženeec	Kraj usposabljanja	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1																
2																
3																
4																
5																

OPOMBE : Med letom se lahko plan dopolni glede na potrebe delovnega procesa ali spremembe zakonodaje v zvezi z opravljanjem kontrole nadzornih naprav za kontrolo dela voznika in gibanja vozil v cestnem prometu ( tahografi ).



**Poglavje 4.4: Model presoje kakovosti**



## SEZNAM MERILNE OPREME LABORATORIJA

## 1. Merilna oprema

	MERILO	PROIZVAJALEC	TIP	TOV. ŠT.
1.	Avtomatska merilna steza ( merilni valji )	Mannesman Kienzle	ATC 1061.26	2310 / 6644
2.	Kalibrator tahografov	Mannesman Kienzle	STC 1601.25.002/2	3816
3.	Kalibrator tahografov	Mannesman Kienzle	STC 1601.25.002/2	3160
5.	Kalibrator tahografov	Mannesman Kienzle	STC 1601.25.002/2	2146
6.	Manometer za merjenje tlaka v pnevmatikah	Schrader	SI 00 – 10 – 01	110117973
7.	Termometer	HANNA instruments	Checktemp.	44211
8.	Kalibrator tahografov Vedeeroot	TVI EUROPE	MK II/7955-976	009582 02
9.	Oprema za kontrolo digitalnih tahografov	SIEMENS VDO	DTCO 1602	

## 2. Pomožna oprema:

- lupa za pregled diagramov
- kontrolna šablona
- markirni palici
- klešče za pečatenje
- žigi
- tabela izravnalnih prenosov
- podstavek za tahograf
- priključni kabli
- vrtljiva gred
- vmesnik Motometer

POROČILO št.:



**SLOVENSKA  
AKREDITACIJA**  
SIST EN ISO/IEC 17020/C  
**K-017**

**1. Splošni podatki**

Naročnik kontrole: \_\_\_\_\_

Proizvajalec vozila: \_\_\_\_\_ Proizvajalec tahografa: \_\_\_\_\_

Registrska številka: \_\_\_\_\_ Tip tahografa: \_\_\_\_\_

Id. št. vozila: \_\_\_\_\_ Št. tahografa: \_\_\_\_\_

Št. delovne kartice: \_\_\_\_\_ Uradna oznaka: \_\_\_\_\_

Števec prevožene poti nastavljen na: \_\_\_\_\_ km

**2. Kontrola:**

Kontrola tahografa po uredbi sveta EGS 3821/85 III.( f ) 1  Odstopanje tahografa pri preskusu

III.( f ) 2  Odstopanje tahografa po vgradnji

III.( f ) 3  Odstopanje tahografa v uporabi

Konstanta tahografa **K** = \_\_\_\_\_ O/km  
imp/km

**\*K<sub>alt</sub>** = \_\_\_\_\_ imp/km

Kontrola hitrosti **Tahograf:** \_\_\_\_\_ km/h  
*( III. ( f ) / 1 ( b ) + - 3 km/h )*

**Etalon:** \_\_\_\_\_ km/h *( III. ( f ) / 2 ( b ) + - 4 km/h )*

**Odstopanje:** \_\_\_\_\_ km/h *( III. ( f ) / 3 ( b ) + - 6 km/h )*

Kontrola števca prevožene poti:

**Tahograf:** \_\_\_\_\_ m *( III. ( f ) / 1 ( a ) + - 1 % )*

**Etalon:** \_\_\_\_\_ m *( III. ( f ) / 2 ( a ) + - 2 % )*

**Odstopanje:** \_\_\_\_\_ m *( III. ( f ) / 3 ( a ) + - 4 % )*

Kontrola odstopanja ure: \_\_\_\_\_ s/dan *( III.(f) / 2(c.) / III.(f) / 3(c.) + - 120 s/dan )*  
*( III. ( f ) / 1 ( c ) + - 120 s/ dan )*

Velikost pnevmatik: \_\_\_\_\_

Efektivni obseg pnevmatik: \_\_\_\_\_ mm

Število obratov poti/impulzov poti **W** = \_\_\_\_\_ O/km

Izravnano število impulzov poti **\*W<sub>ang</sub>** = \_\_\_\_\_ m

*\*za EA - naprave*

Žig laboratorija

**Merilo ustreza meroslovnim in tehničnim zahtevam po uredbi sveta EGS 3821/85** **DA** **NE**

*ki jih morajo izpolnjevati nadzorne naprave za kontrolo dela voznika in gibanja vozila v cestnem prometu*

**Izvedel:** \_\_\_\_\_ **Odobril:** \_\_\_\_\_ **Datum:** \_\_\_\_\_

vodja kontrolnega organa



<b>VIATOR &amp; VEKTOR d.d.</b> Ljubljana	<b>TEMPERATURA V KONTROLNEM ORGANU</b> <b>MESEC:</b>
--	---

datum:	datum:	datum:	datum:	datum:	datum:	datum:	datum:
ura:	ura:	ura:	ura:	ura:	ura:	ura:	ura:
temperatura:	temperatura:	temperatura:	temperatura:	temperatura:	temperatura:	temperatura:	temperatura:
podpis:	podpis:	podpis:	podpis:	podpis:	podpis:	podpis:	podpis:
datum:	datum:	datum:	datum:	datum:	datum:	datum:	datum:
ura:	ura:	ura:	ura:	ura:	ura:	ura:	ura:
temperatura:	temperatura:	temperatura:	temperatura:	temperatura:	temperatura:	temperatura:	temperatura:
podpis:	podpis:	podpis:	podpis:	podpis:	podpis:	podpis:	podpis:
datum:	datum:	datum:	datum:	datum:	datum:	datum:	datum:
ura:	ura:	ura:	ura:	ura:	ura:	ura:	ura:
temperatura:	temperatura:	temperatura:	temperatura:	temperatura:	temperatura:	temperatura:	temperatura:
podpis:	podpis:	podpis:	podpis:	podpis:	podpis:	podpis:	podpis:
datum:	datum:	datum:	datum:	datum:	datum:	datum:	datum:
ura:	ura:	ura:	ura:	ura:	ura:	ura:	ura:
temperatura:	temperatura:	temperatura:	temperatura:	temperatura:	temperatura:	temperatura:	temperatura:
podpis:	podpis:	podpis:	podpis:	podpis:	podpis:	podpis:	podpis:

