

Sistem kvaliteta – Deo sa vežbi

ISO standardi njihova upotreba je na dobrovoljnoj osnovi - osim ako nisu zahtev tržišta ili ako je njihova upotreba obavezna zakonom.

Koristi od primene sistema upravljanja kvalitetom:

- snižavanje troškova (kroz smanjenje gubitaka u materijalu, smanjenje gubitaka u procesima)
- jačanje pozicije na tržištu (kroz zadovoljenje kupaca, jačanje poverenja kupaca)
- povećanje produktivnosti (kroz poboljšanje performansi procesa, bolje iskorišćenje resursa)

ISO 9000 je poznat **kao generički standardi** za menadžment sistemom.

Generički znači da se isti standard može primeniti na bilo koju organizaciju, veliku ili malu, bez obzira šta proizvodi ili čime se bavi.

Menadžment sistem se odnosi na ono šta organizacija čini da bi upravljala svojim procesima ili aktivnostima.

ISO 9000 specificiraju zahteve za **dokumentovanjem odvijanja procesa**, a ne direktno na rezultate tih procesa (proizvode).

ISO 9000 **nisu standardi koji se odnose na proizvod**. Oni sadrže zahteve koji se odnose na to kako organizacija mora da upravlja svojim procesima koji imaju uticaj na kvalitet.

Karakteristike standarda ISO 9000?

- Opšteg su karaktera (teškoća u pogledu tumačenja)
- Nisu po svojoj sadržini tehničkog karaktera
- Dopunjuju (ne zamenjuju!) važeće zahteve za proizvod/uslugu, date u specifikacijama.
- Ne nameću jednoobraznu strukturu i dokumentaciju.
- Zasnovani su na procesnom pristupu sa identifikacijom i međusobnim vezama procesa,
- Principi menadžmenta kvalitetom su navedeni u ISO 9000 a koriste se u ISO 9001.
- Primena je dobrovoljna (uslovno).

***ISO 9000 serija standarda sastoji se od tri bazna standarda*:**

- ISO 9000: 2005 (SRPS ISO 9000:2007), Osnove i rečnik, opisuje osnove i terminologiju QMS-a.
- ISO 9001: 2008 (SRPS ISO 9001:2008) Sistemi menadžmenta kvalitetom - Zahtevi specificira zahteve za QMS kada organizacija mora da pokaže sposobnost da isporuči proizvod koji ispunjava zahteve korisnika i kupaca i kada mora da ispuni zakonske odredbe i poveća zadovoljenje korisnika i kupaca.
- ISO 9004: 2000 Sistemi menadžmenta kvalitetom - Uputstvo za poboljšanje performansi. Uputstvo za poboljšanje performansi, obezbeđuje smernice za povećanje efektivnosti i efikasnosti QMS-a. Cilj ovog standarda je poboljšanje performansi organizacije, povećanje zadovoljenja korisnika i kupaca i drugih zainteresovanih strana.

Definicije

Kvalitet - Nivo do kojeg skup svojstvenih karakteristika ispunjava zahteve.

Zahtev - Potreba ili očekivanje koji su iskazani, u principu podrazumevani ili su obavezni. ("U principu podrazumevani" znači da je običaj ili uobičajena praksa organizacije, njenih korisnika i ostalih zainteresovanih strana da su potrebe ili očekivanja koja se razmatraju podrazumevani.)

Zadovoljenje korisnika - Mišljenje korisnika o stepenu do kojeg su ispunjeni njegovi zahtevi.

Sistem menadžmenta kvalitetom - Sistem menadžmenta kojim se, sa stanovišta kvaliteta, vodi organizacija i njome upravlja.

Politika kvaliteta - Sveobuhvatne namere i vođenje organizacije, koji se odnose na kvalitet, kako ih zvanično izražava najviše rukovodstvo. (Politika kvaliteta usklađuje se sa opštom politikom organizacije i daje okvir za uspostavljanje ciljeva kvaliteta. Principi menadžmenta kvalitetom, dati u ovom međunarodnom standardu, mogu predstavljati osnov za uspostavljanje politike kvaliteta.)

Cilj kvaliteta - Ono što se traži ili želi postići u vezi sa kvalitetom.

Proces - Skup međusobno povezanih ili međusobno delujućih aktivnosti koji pretvara ulazne u izlazne elemente. (Ulazni elementi nekog procesa su, po pravilu, izlazni elementi drugih procesa. Procesi u organizaciji se, po pravilu, planiraju i sprovode u kontrolisanim uslovima, da bi se dodala vrednost. Proces u kojem se usaglašenost proizvoda, koji se dobija kao rezultat, ne može lako ili ekonomično da verifikuje, često se naziva "specijalni proces".)

Proizvod - Rezultat procesa. (Postoje četiri generičke kategorije proizvoda: usluge (na primer, transport); softver (na primer, kompjuterski program, rečnik); hardver (na primer, mehanički deo mašine); procesni materijali (na primer, sredstva za podmazivanje).)

Procedura , postupak - Utvrđen način za obavljanje neke aktivnosti ili procesa. (Procedura može biti dokumentovana ili može biti nedokumentovana. Kada je procedura dokumentovana, često se koristi termin "pisana procedura" ili "dokumentovana procedura". Dokument koji sadrži proceduru, može da se naziva "dokumenat procedure".)

Sledljivost - Mogućnost da se slede istorijat, primena ili lokacija onoga što se razmatra. (Kada se razmatra proizvod, sledljivost se može odnositi na: poreklo materijala i delova; istorijat procesiranja; distribuciju i lokaciju proizvoda posle isporuke.)

Usaglašenost - Ispunjenost zahteva.

Neusaglašenost - Neispunjenost zahteva.

Preventivna mera - Mera za otklanjanje uzroka moguće neusaglašenosti ili druge neželjene moguće situacije. (Preventivna mera se preduzima da se spreči dešavanje, a **korektivna mera** se preduzima da se spreči ponavljanje dešavanja.)

Korektivna mera - Mera za otklanjanje uzroka otkrivene neusaglašenosti ili druge neželjene situacije. (Može postojati više od jednog uzroka neusaglašenosti. Korektivna mera se preduzima da bi se sprečilo ponavljanje dešavanja, dok se preventivna mera preduzima da bi se sprečilo dešavanje. Postoji razlika između ispravke i korektivne mere.)

Ispravka - Mera preduzeta da bi se odstranila otkrivena neusaglašenost. (Ispravka može biti izvršena u vezi sa korektivnom merom. Ispravke mogu biti, na primer, dorada ili preklasiranje.)

Dokumenat - Informacija i njen medijum na kojem se nalazi. (Npr: Zapis, specifikacija, dokumenat procedure, crtež, izveštaj, standard. Medijum može biti papirni, magnetni, elektronski ili optički kompjuterski disk, fotografska ili štamparska matrica, ili njihova kombinacija.)

Specifikacija - Dokument kojim se iskazuju zahtevi. (Specifikacija se može odnositi na aktivnosti (na primer, dokumenat procedure, specifikacija procesa i specifikacija ispitivanja) ili na proizvode (na primer specifikacija proizvoda, specifikacija crteža i performansi).)

Poslovnik o kvalitetu - Dokument kojim se definiše sistem menadžmenta kvalitetom organizacije. (Poslovnik o kvalitetu može biti različit u pogledu nivoa detalja koje sadrži i u pogledu oblika, da bi se zadovoljili veličina i složenost pojedinih organizacija.)

Plan kvaliteta - Dokument kojim se, za specifični projekt, proizvod, proces ili ugovor, utvrđuje koje se procedure i odgovarajući resursi moraju primeniti, ko mora da ih primeni i kada.

Zapis - Dokument kojim se iskazuju dobijeni rezultati ili daju dokazi o izvršenim aktivnostima. objektivan dokaz.(Podaci koji potvrđuju postojanje ili istinitost nečega. Objektivan dokaz može se dobiti posmatranjem, merenjem, ispitivanjem ili na drugi način.)

Kontrolisanje - Vrednovanje usaglašenosti posmatranjem i procenjivanjem, uz, kada je pogodno, merenje, ispitivanje ili procenjivanje primenom šablona.

Ispitivanje - Utvrđivanje jedne ili više karakteristika po proceduri.
verifikacija

Overavanje(verifikacija) - Potvrđivanje pružanjem objektivnog dokaza da su specificirani zahtevi ispunjeni.

Validacija - Potvrđivanje pružanjem objektivnog dokaza da su ispunjeni zahtevi za specifičnu predviđenu upotrebu ili primenu. (Uslovi za validaciju mogu biti stvarni ili simulirani.)

Ako su izostavljanja učinjena, izjave o usaglašenosti sa ovim međunarodim standardom ne mogu se prihvatiti, osim ako su:

- ova izostavljanja u okviru zahteva iz 7 (najčešće 7.3, 7.5.3, 7.5.4, 7.6) i
- ako ne utiču na sposobnost organizacije ili na njenu odgovornost, da obezbeđuje proizvod koji ispunjava zahteve korisnika i odgovarajućih propisa.

Postupak: Dokument koji povezuje veći broj procesa koji se realizuju između više radnih mesta. Definiše osnovne aktivnosti i njihove nosioce u realizaciji nekog procesa.

Uputstvo: Dokument koji detaljno opisuje način realizacije procesa na jednom radnom mestu.

Formular: Grafička forma dokumenta koja se koristi za zapisivanje informacija.

Zapis: Popunjen formular. Dokument kojim se iskazuju dobijeni rezultati ili daju dokazi o izvršenim aktivnostima.

Dokumenta koja uređuju procese

Tehnologija, postupak ili uputstvo za:

- izradu biznis plana,
- izradu politike kvaliteta,
- planiranje materijala,
- planiranje proizvodnje,...

Dokumenta koja su rezultat odvijanja procesa

- biznis plan,
- politika kvaliteta,
- plan materijala,
- plan proizvodnje,
- zapisi.

Sledeće faktore uzeti u obzir prilikom definisanja koje procese dokumentovati:

- Uticaj na kvalitet;
- Uticaj na (ne)zadovoljstvo korisnika
- Zakonski zahtevi
- Ekonomski rizik
- Efektivnost i efikasnost
- Kompetentnost zaposlenih
- Složenost procesa

U svrhu i koristi od dokumentacije sistema menadžmenta kvalitetom za organizaciju spadaju, između ostalog:

- opisivanje sistema menadžmenta kvalitetom organizacije,
- obaveštavanje zaposlenih o obavezama i delovanju rukovodstva u vezi sa kvalitetom,
- definisanje kako stvari treba da se rade da bi se postigao zadovoljavajući kvalitet,

- stvaranje osnove za obuku novih zaposlenih i periodičnu ponovnu obuku aktuelno zaposlenih,
- stvaranje osnove za red i uravnoteženost u organizaciji,
- stvaranje osnove za neprekidna poboljšavanja,
- obezbeđivanje objektivnih dokaza da su utvrđeni zahtevi ispunjeni,
- obezbeđenje dokumentovane osnove za proveravanje sistema menadžmenta kvalitetom.

Dokumentacija sistema menadžmenta kvalitetom MORA da sadrži:

- a) dokumentovane izjave o politici kvaliteta i ciljevima kvaliteta;
- b) poslovnik o kvalitetu;
- c) dokumentovane procedure i zapise koje zahteva ovaj međunarodni standard;
- d) Dokumente, uključujući i zapise, utvrđene od organizacije kao potrebne da osigura efektivno planiranje, izvođenje i upravljanje svojim procesima.

4.2.3 Upravljanje dokumentacijom

Mora se definisati dokumentovana procedura za upravljanje dokumentacijom, neophodna radi:

- a) odobravanja adekvatnosti dokumenata, pre nego što se izdaju;
- b) preispitivanja i ažuriranja;
- c) osiguravanja da su identifikovane izmene i da je identifikovan važeći status revizije dokumenata;
- d) osiguravanja da su relevantne verzije dokumenata, raspoložive na svakom mestu korišćenja;
- e) osiguravanja da su dokumenti uvek čitki i laki za identifikovanje;
- f) osiguravanja da su identifikovana dokumenta eksternog porekla koje je organizacija odredila kao potrebna za planiranje i primenu sistema menadžmenta kvalitetom, i da se upravlja njihovom distribucijom i
- g) sprečavanja neželjene upotrebe zastarelih dokumenata i radi omogućavanja njihove odgovarajuće identifikacije, ako su zadržani iz bilo kog razloga.

4.2.4. Upravljanje zapisima

Organizacija mora da uspostavi dokumentovanu proceduru da definiše upravljanje potrebno za identifikaciju, skladištenje, zaštitu, pretraživanje, vreme čuvanja i odbacivanje zapisa.

Zapisi moraju biti čitki, laki za identifikovanje i pretraživanje.

5.3. Politika kvaliteta

Najviše rukovodstvo MORA da obezbedi da politika kvaliteta:

- a) odgovara svrsi organizacije;
- b) sadrži opredeljenost da se ispunjavaju zahtevi i da se stalno poboljšava efektivnost sistema menadžmenta kvalitetom;
- c) daje okvir za utvrđivanje i preispitivanje ciljeva kvaliteta;
- d) bude saopštena i objašnjena svima u organizaciji i
- e) bude preispitivana da bi stalno bila adekvatna.

Kako menadžment doprinosi ispunjenju politike kvaliteta?

- osiguravajući da svi zaposleni sprovode politiku kvaliteta,
- merenjem, analiziranjem i povećavanjem, zadovoljstva korisnika,
- definisanjem operativnih ciljeva i planova u skladu sa politikom kvaliteta,
- primenom sistema stimulanja zaposlenih,
- obezbeđenjem i alokacijom svih resursa neophodnih za ostvarenje željenih ciljeva,
- merenjem, upoređivanjem i unapređenjem performansi procesa koji su pod njihovom nadležnošću,

- ostvarenjem dugoročnih odnosa, komunikacije i politike kontinualnog partnerstva sa podobnim dobavljačima,
- unapređivanjem sopstvenih rezultata kroz poređenja (interno i eksterno) i
- merenjem i povećanjem zadovoljstva zaposlenih.

Kako zaposleni doprinose ispunjenju politike kvaliteta?

- razumevanjem i pridržavanjem zahteva sopstvenog radnog mesta,
- poznavanjem i ispunjavanjem zahteva korisnika njihovog proizvoda ili usluge,
- upoznavanjem njihovih internih dobavljača sa svojim potrebama i problemima,
- stalnim usavršavanjem i
- stalnim poboljšanjem sopstvenog učinka (efikasnost).

Dobro postavljeni ciljevi kvaliteta moraju da:

- proističu iz politike kvaliteta;
- su ostvarivi i primenjivi;
- su usklađeni sa ostalim ciljevima i prioritetima kompanije;
- se prevedu u termine koji su razumljivi za zaposlene kako bi ih oni mogli prevesti u svoje podciljeve;
- su merljivi i uključeni u mehanizam stalnog potvrđivanja i verifikacije.

5.6.2 Ulazni elementi preispitivanja

Ulazni elementi preispitivanja moraju da sadrže informacije o:

- a) rezultatima provera;
- b) reagovanjima korisnika;
- c) performansama procesa i usaglašenosti proizvoda;
- d) statusu preventivnih i korektivnih mera;
- e) dodatnim merama proisteklim iz prethodnih preispitivanja od strane rukovodstva;
- f) izmenama koje bi mogle uticati na sistem menadžmenta kvalitetom i
- g) preporukama za poboljšavanje

5.6.3 Izlazni elementi preispitivanja

Izlazni elementi preispitivanja od strane rukovodstva moraju da sadrže odluke i mere koje se odnose na:

- a) poboljšavanje efektivnosti sistema menadžmenta kvalitetom i njegovih procesa;
- b) poboljšavanje proizvoda u vezi sa zahtevima korisnika i
- c) potrebne resurse.

6.2.2 Kompetentnost, obuka i svest

Organizacija mora da:

- a) definiše potrebnu kompetentnost osoblja, koje obavlja poslove koji utiču na usaglašenost sa zahtevima za proizvod;
- b) obezbedi, onda kada je primenjivo, obuku ili preduzme druge mere da se dostigne neophodna kompetentnost;
- c) vrednuje efektivnost preduzetih mera;
- d) osigura da zaposleni budu svesni relevantnosti i važnosti svojih aktivnosti i načina na koji oni doprinose ostvarivanju ciljeva kvaliteta i
- e) održava odgovarajuće zapise o obrazovanju, obuci, veštinama i iskustvu (videti 4.2.4).

6.3 Infrastruktura

Organizacija mora da definiše, obezbedi i održava infrastrukturu, potrebnu za postizanje usaglašenosti sa zahtevima za proizvod. Infrastruktura obuhvata, ako je primenljivo:

- a) zgrade, radni prostor i pripadajuću opremu;
- b) procesnu opremu (i hardver i softver) i
- c) usluge podrške (kao što su transportne, komunikacijske usluge ili informacioni sistemi).

7.1. Realizacija proizvoda

Pri planiranju procesa realizacije proizvoda, organizacija mora da utvrdi, gde je pogodno, sledeće:

- a) ciljeve kvaliteta i zahteve za proizvod;
- b) potrebu za uspostavljanjem procesa i dokumenata, i da se obezbede resursi, specifični za dati proizvod;
- c) zahtevane aktivnosti verifikacije, validacije, praćenja, merenja, kontrolisanja i ispitivanja, koji su specifični za dati proizvod, kao i kriterijume za prihvatanje proizvoda i
- d) zapise, koji su potrebni da bi se obezbedili dokazi o tome, da procesi realizacije i rezultujući proizvod ispunjavaju zahteve (videti 4.2.4).

7.2.1. Utvrđivanje zahteva koji se odnose na proizvod

Organizacija mora da utvrdi:

- a) zahteve koje je specificirao korisnik, uključujući i zahteve za aktivnosti isporuke i aktivnosti posle isporuke;
- b) zahteve koje korisnik nije iskazao, ali koji su neophodni za specificiranu ili nameravanu upotrebu, kada je poznata;
- c) zahteve zakona i ostalih propisa, koji se primenjuju na proizvod i
- d) sve dodatne zahteve za koje organizacija zaključi da su neophodni.

7.3 Projektovanje i razvoj

- 7.3.1 Planiranje projektovanja i razvoja
- 7.3.2 Ulazni elementi projektovanja i razvoja
- 7.3.3 Izlazni elementi projektovanja i razvoja
- 7.3.4 Preispitivanje projektovanja i razvoja
- 7.3.5 Verifikacija projektovanja i razvoja
- 7.3.6 Validacija projektovanja i razvoja
- 7.3.7 Upravljanje izmenama projektovanja i razvoja

7.4.1 Proces nabavke

Vrsta i obim upravljanja, koje se primenjuje na isporučioaca i na proizvod koji se nabavlja, moraju da zavise od uticaja tog proizvoda na naknadnu realizaciju proizvoda ili na krajnji proizvod.

7.5.1 Upravljanje proizvodnjom i pružanjem usluge

Organizacija mora da planira i obavlja proizvodnju i pružanje usluga u uslovima kojima upravlja. Uslovi, kojima se upravlja, moraju da obuhvate, ako je primenljivo:

- a) raspoloživost informacija, koje opisuju karakteristike proizvoda;
- b) raspoloživost radnih uputstava, gde je neophodno;
- c) korišćenje odgovarajuće opreme;
- d) raspoloživost i korišćenje opreme za praćenje i merenje;
- e) primenu praćenja i merenja i
- f) primenu aktivnosti prihvatanja proizvoda, isporuke i aktivnosti posle isporuke.

7.5.2 Validacija procesa proizvodnje i pružanja usluge

Organizacija mora da izvrši validaciju svih procesa za proizvodnju i pružanje usluga, gde rezultujući izlazni elementi ne mogu biti verifikovani naknadnim praćenjem ili merenjem i, kao posledica, nedostaci postaju vidljivi tek pošto je proizvod u upotrebi ili pošto se usluga pruži.

7.5.3 Identifikacija i sledljivost

Kada ima smisla, organizacija mora da identifikuje proizvod na odgovarajući način kroz celokupnu realizaciju proizvoda.

Organizacija mora da identifikuje status proizvoda u odnosu na zahteve praćenja kroz celokupnu realizaciju proizvoda.

Tamo gde sledljivost predstavlja zahtev, organizacija mora upravljati jedinstvenom identifikacijom proizvoda i o njoj održavati zapise (videti 4.2.4).

8 Merenja, analize i poboljšavanja

8.1 Opšte odredbe

Organizacija mora da planira i sprovodi procese praćenja, merenja, analize i poboljšavanja, koji su potrebni da se:

- a) pokaže usaglašenost sa zahtevima za proizvod;
- b) osigura usaglašenost sistema menadžmenta kvalitetom i
- c) stalno poboljšava efektivnost sistema menadžmenta kvalitetom.

Ovo mora da obuhvati utvrđivanje primenljivih metoda, uključujući statističke tehnike i obim njihovog korišćenja.

8.2.2 Interna provera

Organizacija mora da sprovodi interne provere u planiranim intervalima, da bi utvrdila da li je sistem menadžmenta kvalitetom:

- a) usaglašen sa planiranim postavkama (videti 7.1), sa zahtevima ovog međunarodnog standarda i sa zahtevima sistema menadžmenta kvalitetom, koji je uspostavila organizacija i
- b) efektivno primenjen i održavan.

Program provere mora da se planira, uzimajući u obzir status i važnost procesa i oblasti koje se proveravaju, kao i rezultate prethodnih provera. Moraju da se definišu kriterijumi provere, predmet i područje primene, učestalost i metode. Izbor proveravača i izvođenje provera moraju da osiguraju objektivnost i nepristrasnost procesa provere. Proveravači ne smeju da proveravaju svoj sopstveni rad.

8.2.3 Praćenje i merenje procesa

Organizacija mora da primenjuje odgovarajuće metode za praćenje i, onda kada je primenljivo, merenje performansi procesa sistema menadžmenta kvalitetom. Ove metode moraju da pokažu sposobnost procesa da postigne planirane rezultate. Kada se planirani rezultati ne postignu, moraju da se preduzmu korekcije i korektivne mere, ako je primereno.

8.3 Upravljanje neusaglašenim proizvodom

Onda kada je primenljivo, organizacija mora da postupa sa neusaglašenim proizvodom na jedan ili više sledećih načina:

- a) preduzimanjem mera za otklanjanje utvrđene neusaglašenosti;
- b) odobravanjem njegovog korišćenja, puštanja ili prihvatanja na osnovu naknadne dozvole za odstupanje od nadležnog organa i, onda kada je primenljivo, od korisnika
- c) preduzimanjem mera za sprečavanje njegove originalno planirane upotrebe ili primene i
- d) preduzimanjem mera, koje odgovaraju posledicama ili mogućim posledicama neusaglašenosti, kada se neusaglašen proizvod otkrije posle isporuke ili pošto je upotrebljen.

8.4 Analiza podataka

Analiza podataka mora obezbediti informacije u vezi sa:

- a) zadovoljstvom korisnika (videti 8.2.1);
- b) usaglašenošću sa zahtevima korisnika (videti 8.2.4);
- c) karakteristikama i trendovima procesa i proizvoda, uključujući mogućnosti za preventivne mere (videti 8.2.3 i 8.2.4); i
- d) isporučiocima (videti 7.4.).

8.5.2 Korektivne mere

Mora da se uspostavi dokumentovana procedura, kojom se definišu zahtevi za:

- a) preispitivanje neusaglašenosti (uključujući prigovore korisnika);
- b) utvrđivanje uzroka neusaglašenosti;
- c) vrednovanje potrebe za merama, koje će osigurati da se neusaglašenosti ne ponove;
- d) definisanje i primenu neophodnih mera;
- e) zapise o rezultatima preduzetih mera (videti 4.2.4) i
- f) preispitivanje efektivnosti preduzetih korektivnih mera.

8.5.3 Preventivne mere

Mora da se uspostavi dokumentovana procedura za definisanje zahteva za:

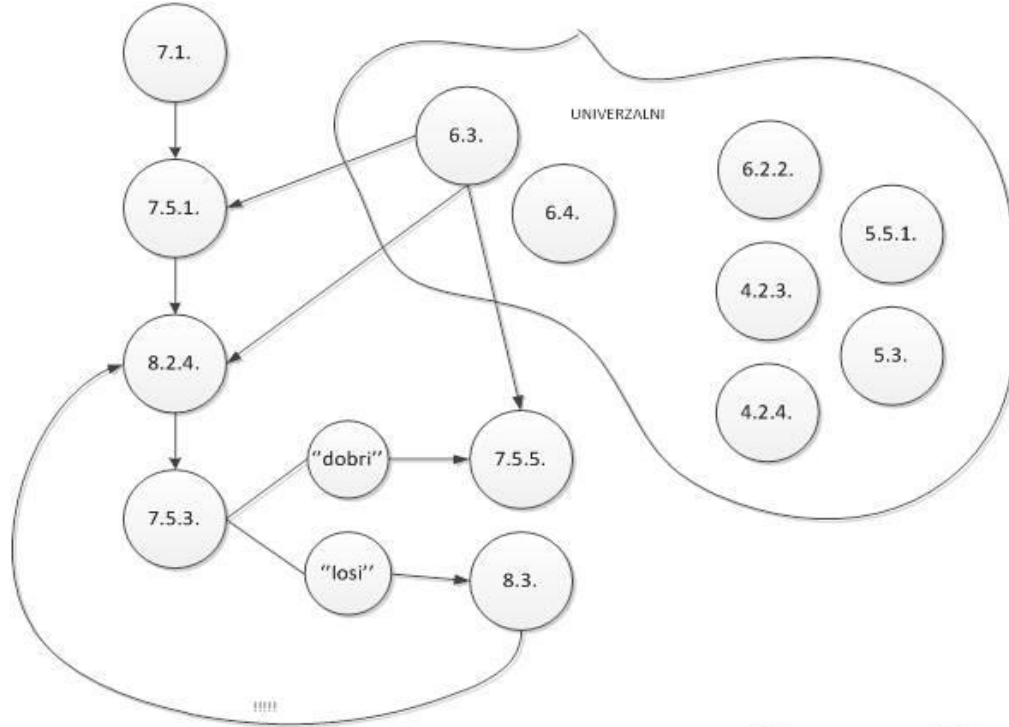
- a) utvrđivanje potencijalnih neusaglašenosti i njihovih uzroka;
- b) vrednovanje potrebe za merama, da bi se sprečilo pojavljivanje neusaglašenosti;
- c) utvrđivanje i primenu potrebnih mera;
- d) zapise o rezultatima preduzetih mera (videti 4.2.4) i
- e) preispitivanje efektivnosti preduzetih preventivnih mera.

Koje procedure se moraju dokumentovati

- za upravljanje dokumentacijom
- za upravljanje zapisima
- za interne provere
- za upravljanje neusaglasenim proizvodom
- za sprovođenje korektivnih mera
- za sprovođenje preventivnih mera

Obavezni zapisi (Navesti min 6). Zapisi:

- o preispitivanju od strane rukovodstva
- o obrazovanju, obuci, znanju i iskustvu
- koji obezbeđuju dokaz da proces realizacije i rezultujući proizvod ispunjavaju zahteve
- o ulaznim elementima preispitivanja
- o rezultatima preispitivanja projektovanja i razvoja i neophodnim merama
- o rezultatima verifikacionih aktivnosti projektovanja i razvoja i neophodnim merama
- o rezultatima etaloniranja i verifikacije opreme za merenje
- o rezultatima internih provera
- o rezultatima preduzetih korektivnih mera
- o rezultatima preduzetih preventivnih mera
- o preispitivanju zahteva korisnika



Kod usluge ne mora da ima 7.6. I 7.5.5., ali zato

