

| | |
|-------------------------|-----------------------------------|
| LOGOTIP | <NAZIV ORGANIZACIJE> |
| <ADRESA> | |
| <VEB SAJT> | |

POSLOVNIK O KVALITETU

IZRADIO:
<IME I PREZIME>

_____ (potpis)

PREGLEDAO:
<IME I PREZIME>

_____ (potpis)

ODOBRIO:
<IME I PREZIME>

_____ (potpis)

| | |
|-----------------------|-------------|
| Izdanje | 1 |
| Izmena | 0 |
| Datum važećeg izdanja | 27.10.2015. |
| Datum prvog izdanja | 27.10.2015. |

| | | | |
|--------------|-----------------------|--------|---------------|
| LOGOTIP | Poslovnik o kvalitetu | | |
| Izdanje 1 | Datum 27.10.2015. | Izmena | Strana 2/3 |

SADRŽAJ

| | | |
|---------|--|----|
| 1. | OPŠTI PODACI O <NAZIV ORGANIZACIJE> | 5 |
| 1.1 | Istorijat | 5 |
| 1.2 | Delatnost..... | 5 |
| 1.3 | Organizacija | 5 |
| 2. | VIZIJA I MISIJA..... | 5 |
| 2.1 | Vizija | 5 |
| 2.2 | Misija..... | 5 |
| 3. | TERMINI, DEFINICIJE I VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA..... | 6 |
| 3.1 | Termini, definicije i skraćenice | 6 |
| 3.2 | Veza sa drugim dokumentima..... | 6 |
| 4. | KONTEKST ORGANIZACIJE | 6 |
| 4.1 | Razumevanje organizacije i njenog konteksta | 6 |
| 4.2 | Razumevanje potreba i očekivanja zainteresovanih strana | 7 |
| 4.3 | Utvrđivanje predmeta i područja primene sistema menadžmenta..... | 7 |
| 4.4 | Sistem menadžmenta kvalitetom i njegovi procesi..... | 8 |
| 5. | LIDERSTVO..... | 8 |
| 5.1 | Liderstvo i posvećenost..... | 8 |
| 5.1.1 | Opšte odredbe | 8 |
| 5.1.2 | Usredsređenost na korisnika | 9 |
| 5.2 | Politika | 9 |
| 5.2.1 | Razvijanje politike kvaliteta | 9 |
| 5.2.2 | Komuniciranje o politici kvaliteta | 9 |
| 5.3 | Organizacione uloge, odgovornosti i ovlašćenja | 10 |
| 6. | PLANIRANJE | 10 |
| 6.1 | Mere koje se odnose na rizike i prilike | 10 |
| 6.2 | Ciljevi kvaliteta i planiranje njihovog ostvarivanja..... | 11 |
| 6.3 | Planiranje promena..... | 11 |
| 7. | PODRŠKA..... | 12 |
| 7.1 | Resursi..... | 12 |
| 7.1.1 | Opšte | 12 |
| 7.1.2 | Ljudi | 12 |
| 7.1.3 | Infrastruktura..... | 12 |
| 7.1.4 | Okruženje za funkcionisanje procesa | 12 |
| 7.1.5 | Resursi za praćenje i merenje..... | 12 |
| 7.1.5.1 | Opšte..... | 12 |
| 7.1.5.2 | Sledljivost merenja | 13 |
| 7.1.6 | Znanje organizacije..... | 13 |
| 7.2 | Kompetentnost..... | 13 |
| 7.3 | Svest..... | 14 |
| 7.4 | Komuniciranje | 14 |
| 7.5 | Dokumentovane informacije..... | 14 |
| 7.5.1 | Opšte | 14 |
| 7.5.2 | Kreiranje i ažuriranje | 15 |
| 7.5.3 | Upravljanje dokumentovanim informacijama | 15 |

| | | | |
|--------------|-----------------------|--------|---------------|
| LOGOTIP | Poslovnik o kvalitetu | | |
| Izdanje 1 | Datum 27.10.2015. | Izmena | Strana 3/3 |

| | | |
|-------|--|----|
| 8. | REALIZACIJA OPERATIVNIH AKTIVNOSTI | 16 |
| 8.1 | Operativno planiranje i upravljanje | 16 |
| 8.2 | Zahtevi za proizvode i usluge..... | 16 |
| 8.2.1 | Komuniciranje sa korisnikom | 16 |
| 8.2.2 | Utvrđivanje zahteva koji se odnose na proizvode i usluge | 17 |
| 8.2.3 | Preispitivanje zahteva koji se odnose na proizvode i usluge | 17 |
| 8.2.4 | Izmene zahteva za usluge | 17 |
| 8.3 | Projektovanje i razvoj proizvoda i usluga | 17 |
| 8.3.1 | Opšte | 17 |
| 8.3.2 | Planiranje projektovanja i razvoja | 18 |
| 8.3.3 | Ulazni elementi projektovanja i razvoja | 18 |
| 8.3.4 | Upravljanje projektovanjem i razvojem | 18 |
| 8.3.5 | Izlazni elementi projektovanja i razvoja..... | 19 |
| 8.3.6 | Izmene projektovanja i razvoja..... | 19 |
| 8.4 | Upravljanje eksterno nabavljenim procesima, proizvodima i uslugama . | 19 |
| 8.4.1 | Opšte | 19 |
| 8.4.2 | Vrsta i obim upravljanja..... | 20 |
| 8.4.3 | Informacije za eksterne isporučioce..... | 20 |
| 8.5 | Proizvodnja i pružanje usluga | 21 |
| 8.5.1 | Upravljanje proizvodnjom i pružanjem usluga..... | 21 |
| 8.5.2 | Identifikacija i sledljivost..... | 22 |
| 8.5.3 | Imovina koja pripada korisnicima ili eksternim isporučiocima | 22 |
| 8.5.4 | Očuvanje..... | 22 |
| 8.5.5 | Aktivnosti posle isporuke | 22 |
| 8.5.6 | Upravljanje izmenama | 23 |
| 8.6 | Puštanje proizvoda i usluga | 23 |
| 8.7 | Upravljanje neusaglašenim izlaznim elementima..... | 23 |
| 9. | VREDNOVANJE PERFORMANSI | 24 |
| 9.1 | Praćenje, merenje, analiza i vrednovanje | 24 |
| 9.1.1 | Opšte | 24 |
| 9.1.2 | Zadovoljstvo korisnika..... | 24 |
| 9.1.3 | Analiza i vrednovanje | 24 |
| 9.2 | Interna provera..... | 25 |
| 9.3 | Preispitivanje od strane rukovodstva..... | 25 |
| 9.3.1 | Opšte | 25 |
| 9.3.2 | Ulazni elementi za preispitivanje od strane rukovodstva..... | 26 |
| 9.3.3 | Izlazni elementi za preispitivanje od strane rukovodstva | 26 |
| 10. | POBOLJŠAVANJE | 26 |
| 10.1 | Opšte | 26 |
| 10.2 | Neusaglašenosti i korektivne mere | 27 |
| 10.3 | Stalno poboljšavanje | 27 |
| | PRILOZI (1 do 4)..... | 27 |