

Rad je za objavljivanje ustupljen Portalu kvalitet (www.kvalitet.org.rs) i ne može se kopirati, menjati, niti na drugom mestu objavljivati bez saglasnosti autora

SISTEMATIČNOST U PRIKAZU I PRISTUPU DOKUMENTOVANOM SISTEMU MENADŽMENTA ORGANIZACIJE

Zdravko Erdeljan

E mail: zerdeljan@open.telekom.rs

Rezime:

Vezano za vrstu i obim poslovanja i zahteva korisnika, organizacija donosi odluku o primeni sistema menadžmenta.

Najčešće se to odnosi na primenu sistema menadžmenta kalitetom ISO 9001, a ređe na sistem menadžmenta životnom sredinom ISO 14001 i, ili Sistem upravljanja zaštitom zdravlja i bezbednoću na radu OHSAS 18001 i to svaki standard posebno ili u vidu integrisanog sistema menadžmenta organizacije.

Jedna od najznačajnijih izmena u novim izdanjima standarda sistema menadžmenta, odnosi se na uspostavljanje jedinstvenih poglavlja u tačkama od 1-10, definisano „Aneksom HLS“, prikazano sledećom tabelom.

Poglavlje 1	Predmet i područje primene
Poglavlje 2	Normativne reference
Poglavlje 3	Termini i definicije
Poglavlje 4	Kontekst organizacije
Poglavlje 5	Liderstvo
Poglavlje 6	Planiranje
Poglavlje 7	Podrška
Poglavlje 8	Realizacija operativnih aktivnosti
Poglavlje 9	Vrednovanje performansi
Poglavlje 10	Poboljšavanje

DOKUMENTOVANI SISTEM MENADŽMENTA ORGANIZACIJE

Polazeći od toga da "dokumentovana informacija" u SRPS ISO 9001:2015 ima značenje:

- **kao dokumenat u SRPS ISO 9001:2008** (dokumentovane procedure) u novom izdanju standarda je to zahtev da se **"održavaju" dokumentovane informacije;**
- **kao zapis u SRPS ISO 9001:2008** u novom izdanju standarda je to zahtev da se **"čuvaju" dokumentovane informacije**

organizaciji predstoji da prikaz i pristup svom postojećem dokumentovanom sistemu menadžmenta prilagodi odgovarajućim tačkama primenjenih menadžment standarda kroz:

1. Prikaz primenjenog menadžment standarda u organizaciji:

- a. ISO 9001,
- b. ISO 14001, ili
- c. OHSAS 18001

bilo samostalno ili u njihovim kombinacijama,

2. Opis primenjenih zahteva vezano za odgovarajuće tačke standarda sa:

- opisom aktivnosti
- izvodom iz odgovarajuće tačke standarda,
- uputstvom za arhiviranje dokumenta kojem je prestala važnost upotrebe

3. Vrstu dokumenta na koji upučuje:

- procedura,
- radno uputstvo,
- obrazac,
- zapis,

4. Medij na kojem je prikazan dokumenat:

- elektronski*,
- štampani

5. Korisnike dokumenta:

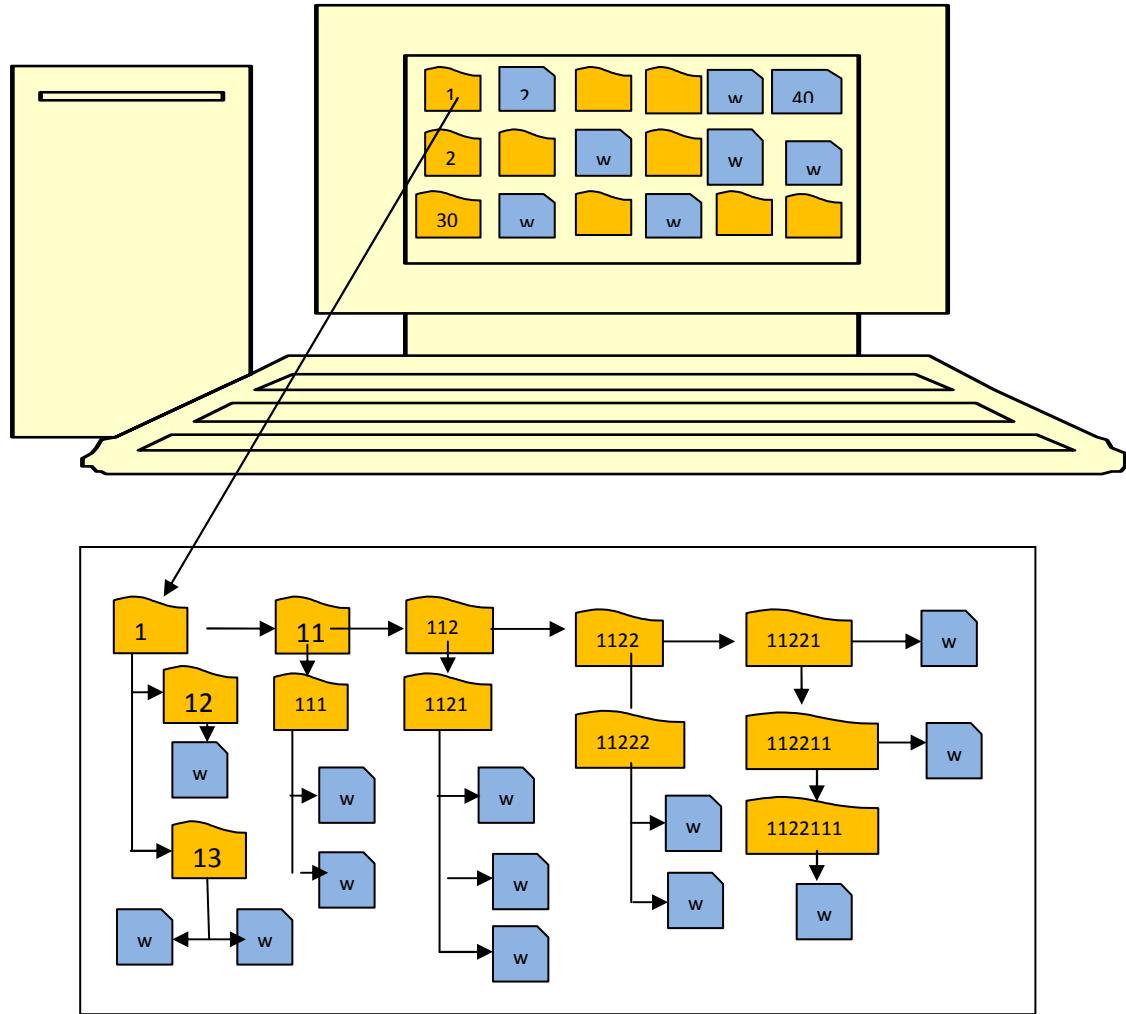
- po organizacionim delovima,
- po funkcijama ili
- utvrđenim procesima

i može se predstaviti sledećom tabelom

A menadžment standard u primeni	B opis primene vezano sa tačkama standarda	C Vrsta dokumenta	D medij	E Korisnik dokumenta
---------------------------------------	--	-------------------------	------------	----------------------------

*NAPOMENA

Kada se radi o elektronskoj verziji, u praksi je redak slučaj da se elektronska dokumenta grupišu po odgovarajućim temama , nego se svaki dokumenat prikaže na dekstopu. U praksi je bilo slučajeva da se kod otvaranja računara na dekstopu pojave i 1200 raznih naslova, bilo folderi ili fajlovi



2 PRIKAZ SISTEMA MENADŽMENTA OGANIZACIJE

Na osnovu prednjeg, u nastavku je prikazan sistem menadžmenta u skladu sa zahtevima standarda ISO 9001:2015 jedne manje organizacije s tim da su ostavili proctor za korekciju kod uvođenja u primenu standarda ISO 14001 i OHSAS 18001.

Prilikom izrade pridržavalo se sledećeg:

- Pored naziva, svaki dokumenat ima jedinstvenu brojčanu oznaku prilagođenu odgovarajućoj tačci standarda. Preporučljivo je da se one koriste i kod odlaganja štampanih kopija.
- Radi uočavanja, naziv svakog foldera pisan je velikim slovima, a fajla malim.
- svaki primjenjeni menadžment standard ima svoju boju i skraćenu brojnu oznaku
- u zavisnosti od razvijenosti računarske mreže, mogućnost da se izdvoje zahtevi za svakog korisnika posebno

Legenda:

Standard: 9 ISO 9001 14 ISO 14001 18 OHSAS 18001

d (dokumentat)

pr-procedura; ru-radno uputstvo; ob-obrazac z-zapis

medij

e-elektronski; š-štampani

Korisnici*

1 direktor (upravljanje) 2 poslovni sekretar

3 prodaja

4 nabavka

5 realizacija proizvoda

*Ceo sistem prati i pokriva menadžer kvaliteta

Standard	Tačka standarda i naziv	d	medij		korisnici				
			e	š	1	2	3	4	5
9	A	B	C	D	E				
9	SISTEMI MENADŽMENTA KVALITETOM-ZAHTEVI								
9	0 UVOD								
9	0.1 OPŠTE								
9	0.1.0 ZAHTEVI STANDARDA								
9	0.1.0-1 t.0.1 SRPS ISO 9001:2015	e		1		3	4	5	
9	0.1.0-2 SRPS ISO 9002:2017 Smernice za primenu 9001:2015	e							
9	0.1-1 Opredelenje za primenu sistema menadžmenta kvalitetom u organizaciji	z	e	1	2	3	4	5	
9	0.2 PRINCIPI MENADŽMENTA KVALITETOM								
9	0.2.0 ZAHTEVI STANDARDA								
9	0.2.0-1 t.0.2 SRPS ISO 9001:2015	e		1		3	4	5	
9	0.2-1 Principi QMS	e		1		3	4	5	
9	0.3 PROCESNI PRISTUP								
9	0.3.1 OPŠTE O PROCESIMA								
9	0.3.1.0 ZAHTEVI STANDARDA								
9	0.3.1.0-1 t.03 -0.3.1 SRPS ISO 9001:2015	e		1		2	4	5	
9	0.3.1-1 Procesi u organizaciji	e		1		3	4	5	
9	0.3.2 CIKLUS PDCA								
9	0.3.2.0 ZAHTEVI STANDARDA								
9	0.3.2.0-1 t.0.3.2 SRPS ISO 9001:2015	e		1		3	4	5	
9	0.3.2-1 Spirala kvaliteta	e		1	2	3	4	5	

9					0.3.3	RAZMIŠLJANJE ZASNOVANO NA RIZIKU								
9					0.3.31	OPŠTA RAZMATRANJA								
9					0.3.31.0	ZAHTEVI STANDARDA								
9						0.3.31.0-1	t.0.3.3 SRPS ISO 9001:2015		e	1	3	4	5	
9						0.3.31.0-2	t.1 SRPS ISO 31000:2015		e					
9					0.3.32	PROCESI I RIZICI ORGANIZACIJE								
9					0.3.32-0	Strategija upravljanja rizicima RASVETE		z	e	1	2	3	4	5
9					0.3.32-1	Rizik proces upravljanja		z	e	1	2			
9					0.3.32-2	Rizik proces prodaje		z	e			3		
9					0.3.32-3	Rizik proces nabavke		z	e				4	
9					0.3.32-4	Rizik proc. prijema i skladišta		z	e					5
9					0.3.32-5	Rizik proces realizacije proizvoda		z	e					5
9				0.4	VEZE SA DRUGIM STANDARDIMA									
9				04.0	ZAHTEVI STANDARDA									
9				04.0-1	t.0.4 Veze sa drugim standardima	SRPS ISO 9001:2015			e					
9				04-1	Stablo kvaliteta									
9	1			PREDMET I PODRUČJE PRIMENE										
9				1.0	ZAHTEVI STANDARDA									
9				1.0-1	t.1 Predmet i područje primene	SRPS ISO 9001:2015			e	1	3	4	5	
9				1-1	Predmet i područje primene u orgaizaciji			z	e	1	2	3	4	5
9				1-2	Misija i vizija			z	e	1	2	3	4	5
9				1-3	Istorijat i delatnost			e		1	2	3	4	5
9	2			NORMATIVNE REFERENCE										
9				2.0	ZAHTEVI STANDARDA									
9				2.0-1	t.2 Normativne referece	SRPS ISO 9001-2015			e	1	2	3	4	5
9				2.1	STANDARDI									
9				2.11	STANDARDI U PRIMENI ORGANIZACIJE									
9				2.11-1	Stadardi QMS u primeni				e	1	3	4	5	
9				2.11-3	Proizvodni standardi u primeni				e					5
9				2.12	ARHIVA STANDARDA									
9				2.12.1	STANDARDI GRUPE SRPS ISO 9000				e					
9				2.12.3	PROIZVODNI STANDARDI				e					5

9				2.2	NORMATIVNO ZAKONSKA AKTA						
9				2.21	PRIMENA NZA						
9				2.21-1	Zakonska i podzakonska akta		e	1	3	4	5
9				2.21-2	Tehnički propisi i standardi		e				5
9				2.21-3	Pojmovi vezano za dokument		e	1	3	4	5
9				2.22	PRAVILNICI ORGANIZACIJE						
9				2.22-01	Pravilnik o organizaciji i sistematizaciji radnih mesta		z	e	š	1	2
9				2.22-02	Pravilnik o radu		z	e	š	1	2
9				2.22-03	Pravilnik o radu poslodavca		z	e	š	1	2
9				2.22-04	Pravilnik bezbednost i zdravlje na radu		z	e	š	1	2
9				2.22-05	Pravilnik o zaštiti od pozara		z	e	š	1	2
9				2.22-06	Pravilnik prve pomoći		z	e	š	1	2
9				2.22-07	Pravilnik o arhiviranju		z	e	š	1	2
9				2.22-08	Pravilnik o kancelarijskom poslovanju		z	e	š	1	2
9				2.23	ARHIVA NZA		e				
9											
9		3	TERMNI I DEFINICIJE								
9			3-1	Termini i definicije SRPS ISO 9001:2015			e	1	2	3	4
9											
9		4	KONTEKST ORGANIZACIJE								
9			4.1	RAZUMEVANJE ORGANIZACIJE I NJENOG KONTEKSTA							
9				4.1.0	ZAHTEVI STANDARDA						
9				4.1.0-1	t.4.1 Razumevanje organizacije i njenog konteksta SRPS ISO 9001:2015		e	1	2	3	4
9				4.1-1	Kontekst organizacije		e	1	2	3	4
9			4.2	RAZUMEVANJE POTREBA I OČEKIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA							
9				4.2.0	ZAHTEVI STANDARDA						
9				4.2.0-1	t.4.2 SRPS SO 9001:2015		e	1	3	4	5
9				4.2-1	Zainteresovane strane		e	1	2	3	4
9			4.3	UTVĐIVANJE PREDMETA I PODUČJA PRIMENE SMK							
9				4.3-1	Pimenljivost zahteva SMK ISO 9001 u organizaciji		e	1	2	3	4
9			4.4	SISTEMI MENADŽMENTA KVALITETOM I NJEGOVI PROCESI							
9				4.4.0	ZAHTEVI STANDARDA						
9				4.4.0-1	t.4.4 SMK i njegovi procesi SRPS ISO 9001-2015		e	1	2	3	4

9				4.4.1	CILJEVI PROCESA ORGANIZACIJE									
9				4.4.1-1	Proces upravljanja		z	e	1	2				
9				4.4.1-2	Proces prodaje		z	e			3			
9				4.4.1-3	Proces nabavke		z	e				4		
9				4.4.1-4	Proces prijema i skladistena		z	e				5		
9				4.4.1-5	Proces realizacija proizvoda		z	e				5		
9		5		LIDERSTVO										
9			5.1	LIDERSTV I POSVEĆENOST										
9			5.1.0	ZAHTEVI STANDARDA										
9				5.1.0-1	t.5.1.1 SRPS ISO 9001:2015		e		1		3	4	5	
9				5.1-1	Liderstvo i posvećenost u organizaciji		e		1		3	4	5	
9				5.1-2	Usredstvenost na korisnika		e		1	2	3	4	5	
9		5.2		POLITIKA KVALITETA										
9			5.2.1	POLITIKA KVALITETA ORGANIZACIJE										
9			5.2.1.0	ZAHTEVI STANDARDA										
9				5.2.1.0-1	t.5.2.. SRPS ISO 9001:2015		e		1		3	4	5	
9				5.2.1-1	Uspostavljanje politike kvaliteta		z	e	1		3	4	5	
9				5.2.1-2	Komuniciranje o politici kvaliteta ISO 9000-(izjava o politici kvaliteta)		z	e	š	1	2	3	4	5
9		5.2.2		ARHIVA POLITIKA KVALITETA										
9		5.3		ORGANACIONE ULOGE, ODGOVORNOSTI I OVLAŠĆENJA										
9			5.3.1	ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA										
9			5.3.1.1	ZAHTEVI STANDARDA										
9				5.3.1.1-0	t.5.3 SRPS ISO 9001:2015		e		1		3	4	5	
9				5.3.1.1-1	Menadžer kvaliteta		e							
9				5.3.1.1-2	Vlasnik procesa.		e		1		3	4	5	
9				5.3.1.1-3	Poslovni sekretar		e		1	2				
9				5.3.1.1-4	Zaposleni		e		1		3	4	5	
9			5.3.1.2	ZAHTEVI ZAKONA										
9				5.3.1.2-1	Zdravlje i bezbednost na radu proveri		e		1				5	
9				5.3.1.2-2	Upravljanje otpadom		e		1				5	
9				5.3.1.2-3	Kontrola zabrane pušenja		e		1	2	3	4	5	
9				5.3.1.2-4	Vođenje poslovnih knjiga		e		1	2				

9					5.3.2	ODLUKE O IMENOVANJU									
9					5.32.2-1	Za Zz i Br		z	e	š	1	2			
9					5.32.2-2	Za upravljanje otpadom		z	e	š	1	2			
9					5.32.2-3	Za kontrolu zabrane pušenja		z	e	š	1	2			
9					5.32.2-4	Za vođ-posl-knjiga		z	e	š	1	2			
9					5.3.3	ARHIVA IMENOVANJA									
9		6			PLANIRANJE										
9			6.0		OPŠTA RAZMATRANJA										
9				6.0-1	Priroda planiranja			e		1	2	3	4	5	
9				6.0-2	Politika i ciljevi kvaliteta			e		1	2	3	4	5	
9				6.0-3	Aspekti i ciljevi kvaliteti			e		1	2	3	4	5	
9			6.1		MERE KOJE SE ODNOSE NA RIZIKE I PRILIKE										
9				6.1-1	Mere za smanjenje rizika u procesima			e		1		3	4	5	
9			6.2		CILJEVI KVALITETA I PLANIRANJE NJIHOVOG OSTVARIVANJA										
9				6.20	ZAHTEVI STANDARDA										
9				6.20-1	t.6.2 SRPS ISO 9001:2015			e		1		3	4	5	
9			6.21		PLANOVI ORGANIZACIJE										
9				6.21-0	6.2 PK Proceduru za aktivnosti planiranja					1	2	3	4	5	
9				6.21-01	Template Plan poslovanja organizacije			ob	e	1	2	3	4	5	
9				6.21-02	Template Odluke o usvajanju plana poslovanja			ob	e	1	2				
9				6.21.1	POSLOVANJE U GGGG										
9					6.21.1-1	Plan poslovanja organizacije za GGGG		z	e	š	1	2	3	4	5
9					6.21.1-2	Odluka o usvajanju plan poslovanja za GGGG		z	e	š	1	2	3	4	5
9				6.21.2	CILJEVI KVALITETA U GGGG										
9					6.21.21	CILJEVI PROCESA ZA GGGG									
9					6.21.21-1	Proces Upravljanje GGGG		z	e		1	2			
9					6.21.21-2	Proces Prodaja GGGG		z	e			3			
9					6.21.21-3	Proces Nabavka GGGG		z	e				4		
9					6.21.21-4	Proces Prijem i skladištenje GGGG		z	e					5	
9					6.21.21-5	Proces Proizvodnja GGGG		z	e					5	
9				6.21.22	PLANIRANJE RESURSA ZA GGGG										
9					6.21.22-1	Plan obrazovanja GGGG		z	e		1	2			
9					6.21.22-2	Pregled i održavanje opreme GGGG		z	e						5

9						6.21.22-3	Etaloniranje merila GGGG		z	e						5
9						6.21.22-4	Plan energetskih potreba GGGG		z	e						5
9					6.22 ARHIVA PLANOVA											
9				6.3 PLANIRANJE IZMENA												
9					6.3.1 ZAHTEVI STANDARDA											
9						6.3.1-1	t.6.3 Planiranje izmena SRPS ISO 9001:2015		e		1	2	3	4	5	
9		7	PODRŠKA													
9			7.1 RESURSI													
9				7.1.1 RESURSI OPŠTE												
9					7.1.1.0 ZAHTEVI STANDARDA											
9						7.1.1-0	t.7.1.1-Opšte SRPS ISO 9001:2015		e		1	2	3	4	5	
9						7.1.1-1	Upravljanje resursima organizacije		e		1	2	3	4	5	
9				7.1.2 LJUDI												
9					7.1.21 LJUDSKI RESURSI											
9						7.1.21-1	Ljudski resursi organizacije		e		1	2	3	4	5	
9						7.1.21-2	Radno upustvo za prijem, i evidenciju zaposlenih		Ru	e		1	2			
9						7.1.21-3	Sistematisacija radnih mesta		z	e	š	1	2	3	4	5
9					7.1.22 KARTOTEKA ZAPOSLENIH											
9				7.1.3 INFRASTRUKTURA												
9						7.1.3-1	Infrastruktura organizacije		e		1	2	3	4	5	
9						7.1.3-2	Radno uputstvo održavanja		Ru	e						5
9				7.1.4 OKRUŽENJE ZA REALIZACIJU OPERATIVNIH AKTIVNOSTI PROCESA												
9						7.1.4-1	Okruženje organizacije za reallizaciju operativnih aktivnosti procesa		e		1	2	3	4	5	
9				7.1.5 RESURSI ZA PRAĆENJE I MERENJE												
9					7.1.5.1 OPŠTE											
9						7.1.5.1.0 ZAHTEVI STANDARDA										
9							7.1.5.10-1	t.7.1.5.1 SRPS ISO 9001:2015		e						5
9							7.1.5.10-2	Izvod iz SRPS ISO 10012:2007		e						5
9							7.1.5.1-1	Metrološki zahtevi-Upravljane mernom opremom		e						5

9					7.1.5.2	SLEDLJIVOST MERENJA								
9					7.1.5.2.0	ZAHTEVI STANDARDA								
9					7.1.5.2.0-1	t.7.1.5.2 SRPS ISO 9001:2015	e						5	
9					7.1.5.2.1	ETALONIRANJE MKO								
9					7.1.5.2.1-1	Uput. interno etaloniranje	Ru	e					5	
9					7.1.5.2.1-2	Spisak MKO	z	e					5	
9					7.1.5.2.1-3	Templ-evidencioni karton merila	Ob	e					5	
9					7.1.5.2.2	IZVEŠTAJI ETALONIRANJA							5	
9					7.1.5.3	ARHIVA MKO								
9				7.1.6	ZNANJE									
9					7.1.6.1	ZNANJE ORGANIZACIJE								
9					7.1.6.1-1	Zahtevi za znanja organizacije	e		1	2	3	4	5	
9					7.1.6.1-2	Proc. za obuku i obrazovanje	Pr	e		1	2	3	4	5
9					7.1.6.1-3	Obrazac-izveštaj o obuci zaposlenih	Ob			2				
9					7.1.6.2	OBRAZOVANJE ZAPOSLENIH								
9					7.1.6.2.1	IZVEŠTAJI O OBUCI ZAPOSLENIH								
9					7.1.6.2-1	Evidencija obrazovanja	z	e		2				
9		7.2	KOMPETENTNOST											
9				7.2-1	Zahtevi za kompetentnost zaposlenih									
9				7.2-2	Kompetentnost zaposlenih									
9		7.3	SVEST											
9				7.3.0	ZAHTEVI STANDARDA									
9					7.3.0-1	t.7.3 Svest SRPS ISO 9001:2015	e		1	2	3	4	5	
9				7.3-1	Svest zaposlenih									
9		7.4	KOMUNICIRANJE											
9				7.4.0	ZAHTEVI STANDARDA									
9					7.4.0-1	t.7.4 komuniciranje SRPS ISO 9001 2015	e		1	2	3	4	5	
9				7.4.1	KOMUNICIRANJE ORGANIZACIJE									
9					7.4.1-0	Intena komunikacija	e		1	2	3	4	5	
9					7.4.1-1	Radno uputstvo za komunikaciju	Ru	e		1	2	3	4	5
9		7.5	DOKUMENTOVANE INFORMACIJE											
9				7.5.1	OPŠTE									
9					7.5.1.0	ZAHTEVI STANDARDA								
9					7.5.1.0-1	t.7.5.1 opšte, SRPS ISO 9001:2015	e		1	2	3	4	5	
9				7.5.1-0	Dokumentovani sistem organizacije									

9				7.5.2	KREIRANJE I AŽURIRANJE							
9				7.5.2.0	ZAHTEVI STANDARDA							
9					7.5.2.0-1 t.7.5.2 kreiranje i ažuriranje SRPS ISO 9001:2015		e		2	3	4	5
9				7.5.2-1	Procedura za upravljanje dokumentima i zapisima		Pr	e	1	2	3	4
9				7.5.3	UPRAVLJANJE DOKUMENTOVANIM INFORMACIJAMA							
9				7.5.3.0	ZAHTEVI STANDARDA							
9					7.5.3.0-1 t.7.5.3 Upravljanje. dok. infor SRPS ISO 9001:2015		e		1	2	3	4
9				7.5.3.1	PREGLEDI DOKUMENATA							
9					7.5.3.1-1 Pregled dokumenata QMS		e		1	2	3	4
9				7.5.3.2	POSLOVNIK OKVALITETU							
9					7.5.3.2-1 Poslovnik SMK Organizacije ISO 9001-2015		Pk	e	1	2	3	4
9				7.5.4	BEZBEDNOST DOKUMENATA							
9				7.5.4-1	Rokovi čuvanja dokumenata		e		1	2	3	4
9	8	REALIZACIJA OPERATIVNIH AKTIVNOSTI										
9		8.1	PLANIRANJE REALIZACIJE OPERATIVNIH AKTIVNOSTI									
9			8.1.0	ZAHTEVI STANDARDA								
9				8.1.0-1	t.8.1 Planiranje i upravljanje realizacijom operativnih aktivnosti SRPS ISO 9001:2015		e		1	2	3	4
9		8.2	ZAHTEVI ZA PROIZVODE I USLUGE-PRODAJA									
9			8.2.0	ZAHTEVI STANDARDA								
9				8.2.0-1	t. 8.2 Zahtevi za proizvode i usluge SRPS ISO 9001.2015		e		3		5	
9			8.2.1	AKTIVNOSTI PRODAJE								
9				8.2.1.0	OPŠTI PODACI PRODAJE							
9					8.2.1.0-1 Uputstvo za ugovaranje		Ru	e	1	2	3	
9					8.2.1.0-2 Evidencija korisnika		z	e		2	3	
9				8.2.1.1	UGOVORI SA KUPCIMA							
9					8.2.1.10	UGOVORI U FAZI REALIZACIJE						
9					8.2.1.11	ARHIVA REALIZOVANIH UGOVORA						
9					8.2.1.1-0	Pregled i realizacija ugovora	z	e	1	2	3	
9			8.2.2	REKLAMACIJE								
9				8.2.2.0	ZAHTEVI STANDARDA							
9				8.2.2.0-1	Zahtevi SRPS ISO 10002:2016		e		3	4		5
9				8.2.2.0-2	Zahtevi SRPS ISO 10003:2016		e		3	4		5

9				8.5.2-1	Procedura za identifikovanost i sledljivost proizvoda	Pr						5
9				8.5.3	IMOVINA KOJA PRIPADA KORISNICIMA ILIEKSTERNIM ISPORUČIOCIMA							
9				8.5.3-1	Postupak sa movinom korisnika	e						
9				8.5.4	OČUVANJE							
9				8.5.4.0	ZAHTEVI STANDARDA							
9				8.5.4.0-1	t.8.5.4 Očuvanje SRPS ISO 9001:2015	e						5
9				8.5.4-1	Procedura za rukovanje i skladištenje proizvoda	Pr	e					5
9				8.5.5	AKTIVNOST NAKON ISPORUKE							
9				8.5.5.0	ZAHTEVI STANDARDA							
9				8.5.5.0-1	t.8.5.5 Aktivnost nakon isporuke SRPS ISO 9001:2015	e			3		3	5
9				8.5.5-1	Procedura za isporuku proizvoda kupcu					3		5
9				8.5.6	UPRAVLJANJE IZMENAMA							
9				8.5.6.0	ZAHTEVI STANDARDA							
9				8.5.6.0-1	t.8.5.6 upravljanje izmenama SRPS ISO 9001:2015	e			3		3	5
9			8.6	PUŠTANJE PROIZVODA I USLUGA								
9				8.6.0	ZAHTEVI STANDARDA							
9				8.6.0-1	t.8.6 Puštanje proizvoda i usluga SRPS ISO 9001:2015	e			3		3	5
9			8.7	UPRAVLJANJE NEUSAGLAŠENIM IZLAZNIM ELEMENTIMA								
9				8.7.0	ZAHTEVI STANDARDA							
9				8.7.0-1	t.8.7 SRPS ISO 9001:2015					3		5
9				8.7-1	Procedura za upravljanje neusaglašenostima	Pr	e		3		3	5
9	9	VREDNOVANJE PERFORMANSI										
9		9.1	PRAĆENJE, MERENJE, ANALIZA I VREDNOVANJE									
9			9.1.1	OPŠTE								
9				9.1.1.0	ZAHTEVI STANDARDA							
9				9.1.1.0-1	t.9.1.1 Opšte, SRPS ISO 9001:2015	e		1		3	4	5
9			9.1.2	ZADOVOLJSTVO KORISNIKA								
9				9.1.2.0	ZAHTEVI STANDARDA							
9				9.1.2.0-1	t.9.1.2 zadovoljstvo korisnika SRPS ISO 9001:2015	e		1	2	3		5
9				9.1.2.0-2	Izvod iz SRPS ISO 10001- 2008 Zadovoljstvo korisnika-Uputstvo za kodeks ponašanja organizacije	e		1	2	3		5
9				9.1.2.0-3	Izvod iz SRPS ISO 10002- 2016 Zadovoljstvo korisnika-Smernice za postupanje sa prigovorima u organizaciji	e		1	2	3		5

9					9.1.2.0-4	Izvod iz SRPS ISO 10003- 2009 Zadovoljstvo korisnika-Uputstva za eksterno rešavanje sporova organizacija		e		1	2	3		5
9					9.1.2.0-5	Izvod SRPS ISO 10004:2013— Zadovoljstvo korisnika Uputstva za praćenja i merenja		e		1	2	3		5
9				9.1.2.-1	Procedura za preispitivanje zadovoljstva korisnika		Pr			1	2	3		5
9				9.1.2.1	ANKETA KORISNIKA									
9				9.1.2.10	OPŠTI PODACI ZA ANKETU									
9					9.1.2.10-1	Upitnik ankete merenje zadovoljstvo korisnika	Ob	e				3		
9					9.1.2.10-2	Analiza ankete	Ob	e				3		
9					9.1.2.10-3	Izveštaj o zadovoljstvu korisnika	Ob	e	1	2	3		5	
9				9.1.2.11	ANKETA KORISNIKA GGGG									
9				9.1.2.12	ARHIVA ANKETE KORISNIKA									
9			9.1.3	ANALIZA I VREDNOVANJE										
9			9.1.3.0	ZAHTEVI STANDARDA										
9				9.1.3.0-1	t.9.1.3 Analiza i vrednovanje SRPS ISO 9001:2015		e		1	2	3	4	5	
9			9.1.3-1	Analiza i vrednovanje podataka			e		1	2	3	4	5	
9			9.1.3-2	Uputstvo za analizu podataka			Ru	e	1	2	3	4	5	
9		9.2	INTERNA PROVERA											
9			9.2.0	ZAHTEVI STANDARDA										
9			9.2.0-1	Zahtevi ISO 90011:2011			e		1	2	3	4	5	
9			9.2.0-2	t.9.2.1 SRPS ISO 9001:2015			e		1	2	3	4	5	
9			9.2.1	INTERNA PROVERA										
9			9.2.1-1	Procedura interne provere			Pr	e	1	2	3	4	5	
9			9.2.11	OBRASCI ZA INTERNE PROVERE										
9				9.2.11-1	Odluka o proveri i proveravačkom timu		ob	e						
9				9.2.11-2	Plan interne provere		ob	e						
9				9.2.11-3	Izveštaj neusaglašenosti sa provere		ob	e						
9				9.2.11-4	Izveštaj o izvršenoj internoj proveri		ob	e						
9			9.2.12	INTERNA PROVERA GGGG										
9			9.2.13	ARHIVA INTERNE PROVERE										
9			9.2.2	EKSTERNE PROVERE										
9			9.2.2.1	EKSTERNE PROVERE U GGGG										
9			9.2.2.2	AHIVA EKSTERNIH PROVERA										

9			9.3	PREISPITIVANJE OD STRANE RUKOVODSTVA								
9			9.3.0	ZAHTEVI STANDARDA								
9				9.3.0-1 t.9.3 Preisitivanje od strane rukovodstva SRPS ISO 9001:2015		e	1	2	3	4	5	
9			9.3.1	AKTIVNOSTI PREISPITIVANJA OD STRANE RUKOVODSTVA								
9				9.3.1-1 Procedura Preispitivanje od strane rukovodstva		Pr	e	1	2			
9				9.3.1-2 Zapisnik sa sastanka-obrazac		ob	e	1	2			
9			9.3.1.1	PREISPITIVANJE OD STRANE RUKOVODSTVA U GGGG								
9			9.3.1.2	ARHIV PREISPITIVANJA OD STRANE RUKOVODSTVA								
9		10	POBOLJŠAVANJE									
9			10.1	OPŠTE								
9			10.1.0	ZAHTEVI STANDARDA								
9				10.1.0-1 t.10.1 Opšte, SRPS ISO 9001:2015		e	1	2	3	4	5	
9			10.2	NEUSAGLAŠENOST I KOREKTIVNE MERE								
9			10.2.0	ZAHTEVI STANDARDA								
9				10.2.0-1 t.10.2.neusaglašenost i korektivne mere SRPS ISO 9001:2015		e	1	2	3	4	5	
9			10.2.1	NEUSAGLAŠENOST I KOREKTIVNE MERE U ORGANIZACIJI								
9			10.2.1.1	NEUSAGLAŠENOST I KOREKTIVNE MERE GGGG								
9				Procedura za korektivne mere		Pr	e	1	2	3	4	5
9				10.2.1-1 Obrazac -Izveštaj neusaglašenosti.		Ob	e	1	2	3	4	5
9				10.2.1-2 Preged i realizacija korektivnih mera		Ob	e	1	2	3	4	5
9			10.2.1.2	ARHIVA NEUSAGLAŠENOSTI I KOREKTIVNIH MEA								
9		10.3	STALNO POBOLJŠAVANJE									
9			10.3-1	Poboljšavaće SMK organizacije		e	1	2	3	4	5	

NAPOMENA: U zavisnosti od razvijene elektronske mreže, moguće je za svakog korisnika izvaditi deo tabele koji se samo na njega odnosi

UMESTO ZAKLJUČKA:

Ovaj rad nema cilj uniformnosti pristupa prikazivanja dokumentovanog sistema menadžmenta već da ukaže na jedan od mogućih načina proisteklih iz neposredne prakse

LITERATURA:

- SRPS ISO 9001:2015: Sistemi menadžmenta kvalitetom -Zahtevi
- Sistematičnost u dokumentovanju sistema menadžmenta-rad objavljen na WWW PORTAL KVALITET