



# Poslovnik upravljanja kvalitetom i okolišem

**Referentne norme: ISO 9001:2008 i ISO 14001:2004**

	Izradio:	Provjerio:	Odobrio:
IME I PREZIME	Silvie Baričević	Silvie Baričević	Damir Tuković
POTPIS:			
DATUM:	3.1.2015.	3.1.2015.	3.1.2015.



**Sadržaj:**

1. Presentacija tvrtke.....	3
2. Područje primjene sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša.....	4
3. Izuzeća.....	4
4. Sustav upravljanja kvalitetom i okolišem.....	4
4.1. O sustavu upravljanja kvalitetom i okolišem.....	4
4.2. Poslovni procesi.....	4
4.3. Tijek odvijanja i opis procesa.....	6
5. Politika kvalitete i zaštite okoliša.....	8
6. Povezanost sustava upravljanja.....	9
7. Analiza zadovoljstva kupaca.....	9
8. Prilozi.....	10
9. Organizacijska shema tvrtke.....	11



## 1. Presentacija tvrtke

Poduzeće je osnovano 1982. godine kao obrt za sve vrste građevinsko obrtničkih radova, a nakon 14 godina postojanja obrta 1991. godine preimenovano je u poduzeće „GRADPROM“ d.o.o. koje je naslijedilo smjer djelovanja i pružanja usluga u graditeljstvu, prijevozu, visokogradnji i niskogradnji.

Tokom godina poduzeće je profiliralo izvođenje radova na izgradnji i rekonstrukciji infrastrukture (podzemne i nadzemne) te izgradnji poslovnih i stambenih objekata i svake godine povećava broj zaposlenih, stručno osposobljenih te potrebnu mehanizaciju za kvalitetno izvođenje radova i kontinuirano povećanje prometa.

Poduzeće se nalazi nu Kominu, sa sjedištem u ulici Komin 77, gdje su i smješteni svi kapaciteti poduzeća.



## 2. Područje primjene sustava upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša

Sustav upravljanja kvalitetom i zaštitom okoliša primjenjuje se na izvođenje radova u niskogradnji i visokogradnji u području graditeljstva.

## 3. Izuzeća

Poduzeće GRADPROM d.o.o. ne razvija nove proizvode pa se isključuje točka 7.3 Projektiranje i razvoj.

Zahtjevi iz točke 7.6 Upravljanje mjernom opremom također nije primjenjiv jer se u tvrtki ne koristi mjerna oprema koja ima direktnog utjecaja na zadovoljstvo investitora.

## 4. Sustav upravljanja kvalitetom i okolišem

### 4.1 O sustavu upravljanja kvalitetom i okolišem

Sustav upravljanja kvalitetom i okolišem u poduzeću GRADPROM je integriran i u skladu sa zahtjevima međunarodnih normi ISO 9001:2008 i ISO 14001:2004.

Razlog za integraciju sustava upravljanja kvalitetom i okolišem je bolja efikasnost sustava i optimalnije upravljanje obzirom na veličinu tvrtke GRADPROM d.o.o.

Integracija je postignuta na način da su u poslovnik upravljanja i sve procedure koje zahtjeva norma ISO 9001:2008 implementirani i zahtjevi norme ISO 14001:2004.

Za zahtjeve koji su specifični za upravljanje okolišem definirane su zasebne procedure.

Upravljanje okolišem je također prikazano kao samostalni proces u procesnom modelu, s ciljem da se dodatno integriraju ova dva sustava.

Integracija ova dva sustava očituje se i kroz postavljanje ciljeva, ocjenjivanje dobavljača, interne audite i ocjenu uprave.

### 4.2 Poslovni procesi

Poduzeće GRADPROM je uspostavilo, dokumentiralo, primijenilo i održava sustav upravljanja kvalitetom i okolišem te trajno poboljšava njegovu učinkovitost u skladu sa zahtjevima normi ISO 9001:2008 i ISO 14001:2004.

U tu svrhu prepoznati su procesi potrebni za sustav upravljanja.

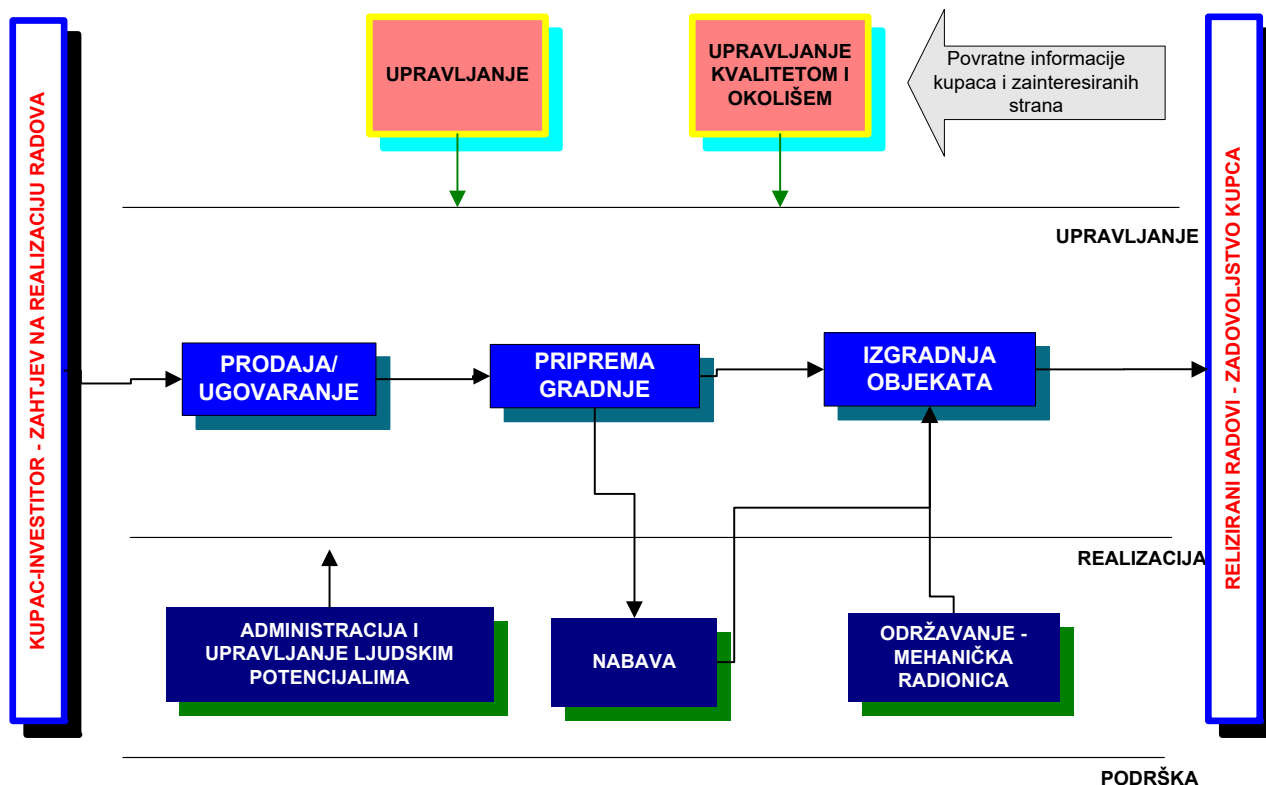
Procesi su razvrstani u tri nivoa:

1. PROCESI UPRAVLJANJA (upravljanje tvrtkom, ocjenjivanje sustava kvalitete i okoliša)
2. PROCESI REALIZACIJE (prodaja - ugovaranje, priprema gradnje, izgradnja objekata)
3. PROCESI PODRŠKE (održavanje – mehanička radiona, administracija, upravljanje ljudskim resursima, nabava).



Nivo:	Naziv procesa:	Točke norme ISO 9001:2008 ISO 14001:2004	Veza dokument:
PROCESI UPRAVLJANJA	1. UPRAVLJANJE	4.1, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 7.1, 8.1 4.2, 4.3, 4.4.1, 4.4.3, 4.6.	CILJEVI KVALITETE CILJEVI I PROGRAMI UPRAVLJANJA OKOLIŠEM RP-03 INTERNI AUDIT ZAPIS O OCJENI SUSTAVA RP-05 KOREKTIVNE RADNJE RP-06 PREVENTIVNE RADNJE
	2. UPRAVLJANJE SUSTAVOM KVALITETE I OKOLIŠA	5.2, 5.6, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 4.3, 4.4.2, 4.4.4, 4.4.5, 4.5	RP-07 POSTUPAK UPRAVLJANJE ASPEKTIMA OKOLIŠA RP-03 INTERNI AUDIT RP-04 UPRAVLJANJE NESUKLADNOSTIMA RP-05 KOREKTIVNE RADNJE RP-06 PREVENTIVNE RADNJE Registar aspekata okoliša Ciljevi i programi okoliša Ciljevi kvalitete Planovi za izvanredne situacije
PROCESI REALIZACIJE	3. PRODAJA/ UGOVARANJE	7.2, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5 4.4.6, 4.4.7	RP-04 UPRAVLJANJE NESUKLADNOSTIMA RP-05 KOREKTIVNE RADNJE RP-06 PREVENTIVNE RADNJE Ponuda, Ugovor
	4. PRIPREMA GRADNJE	7.1., 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5 4.4.6, 4.4.7	LISTA DOKUMENATA VANJSKOG PORIJEKLA Terminski plan Specifikacija potrebnih resursa Organizacija gradilišta Plan izvođenja radova
	5. IZGRADNJA OBJEKATA	7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5 4.4.6, 4.4.7	RP-04 UPRAVLJANJE NESUKLADNOSTIMA RP-05 KOREKTIVNE RADNJE RP-06 PREVENTIVNE RADNJE Građevinski dnevnik Građevinska knjiga Zapisnik o tehničkom pregledu Zapisnik o primopredaji radova Okončani obračun
PROCESI PODRŠKE	6. ADMINISTRACIJA, UPRAVLJANJE LJUDSKIM POTENCIJALIMA	4.2, 6.2	RP-01 UPRAVLJANJE DOKUMENTIMA RP-02 UPRAVLJANJE ZAPISIMA Plan izobrazbe, Zapisi o izobrazbi, Uvjerjenja
	7. NABAVA	7.4, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5, 4.4.6	LISTA DOBAVLJAČA RP-04 UPRAVLJANJE NESUKLADNOSTIMA RP-05 KOREKTIVNE RADNJE RP-06 PREVENTIVNE RADNJE
	8. MEHANIČKA RADIONA - ODRŽAVANJE	7.5.5 4.4.6,	RP-04 UPRAVLJANJE NESUKLADNOSTIMA Zapisi o održavanju, Kartice opreme i strojeva

#### 4.3 Tijek odvijanja i opis procesa:



#### NAPOMENA:

Osim procesa koji se realiziraju unutar poduzeća, GRADPROM koristi usluge dobavljača / podizvođača za izvođenje građevinskih radova, geodetskih usluga, završnih - obrtničkih radova u graditeljstvu, ispitivanje betona.

Nadzor nad tim procesima ostvaren je na način da direktor odobrava listu ovlaštenih dobavljača / kooperanata, u kojoj su dobavljači / podizvođači rangirani prema kvaliteti, cijeni i rokovima realizacije.

Na temelju ove liste biraju se kooperanti kojima će se povjeriti posao. GRADPROM radi s kooperantima s kojima ima višegodišnje iskustvo.

Za sve veće projekte s kooperantima prije početka realizacije projekta potpisuju se ugovori u kojemu su definirana njihova prava i obveze kao i rokovi realizacije radova, a za druge projekte manjeg obima koristimo samo narudžbe.

Nakon što kooperant realizira ugovoreni dio projekta, voditelj gradnilišta preuzima realiziran posao što se konstatira u građevinskom dnevniku te primopredajnim zapisnikom.



## POSLOVNIK UPRAVLJANJA KVALITETOM I OKOLIŠEM

PK-9001

VERZIJA: 2

DATUM: 3.1.2015.

Naziv procesa:	Resursi uključeni u proces:	Ulazi u proces:	Izlazi iz procesa:	Mjerljive karakteristike bitne za proces	Učestalost nadzora:	Kriterij:	Metoda nadzora:	Odgovoran za proces:
UPRAVLJANJE	Direktor	Pregled poslovnih rezultata za prethodno razdoblje Izveštaj o ocjeni uprave	Ciljevi za poslovnu godinu	% rasta prihoda	polugodišnje	5%	Analiza poslovanja	Direktor
UPRAVLJANJE KVALITETOM I OKOLIŠEM	Predstavnik uprave za kvalitetu i ZO	Ciljevi i programi tvrtke Zapisi o reklamacijama Zapisi o provedenom internom auditu Izveštaji o nesukladnostima, Aspekti okoliša Zakonska regulativa	Zapis o ocjeni sustava Ciljevi za plansko razdoblje Usklađenost sa zakonskom regulativom	% ostvarenja ciljeva i programa  Broj ekoloških incidenata	godišnje	90% ostvarenja ciljeva  0 ekoloških incidenata	Analiza ciljeva	Predstavnik uprave za kvalitetu i ZO
PRODAJA/UGOVARANJE	Direktor, Voditelj tehničke službe	Upiti kupaca Natječaji-tenderi	Ugovor – narudžba kupca	% prolaznosti ponuda - financijski	godišnje	60%	Analiza	Direktor
PRIPREMA IZGRADNJE	Direktor, Voditelj tehničke službe Voditelji građenja	Ugovor Projektna dokumentacija	Plan gradilišta Terminski plan Ugovori sa dobavljačima / podizvođačima	% radova realiziranih u roku	godišnje	100%	Analiza	Voditelj tehničke službe
IZGRADNJA OBJEKATA	Voditelji građenja, Poslovođa Radnici	Projektna dokumentacija Plan gradilišta Terminski plan	Građevinska knjiga Građevinski dnevnik Primopredajni zapisnik Okončani obračun	broj nesukladnosti pri izgradnji  poštivanje rokova	po svakom projektu	0  100%	Analiza svakog projekta	Voditelji građenja
NABAVA	Voditelj tehničke službe, Voditelj građenja	Lista kooperanata Podaci za nabavu	Nabavljeni proizvod /usluga	Broj nesukladnosti	godišnje	0	Analiza	Voditelj građenja
ADMINISTRACIJA UPRAVLJANJE LJUDSKIM POTENCIJALIMA	Direktor Tajnica	Potrebe za obukom i zapošljavanjem	Distribuirana pošta Plan obuke Realizirana obuka Zaposleni novi djelatnici	% ostvarenja plana obuke	godišnje	90%	Analiza	Direktor
ODRŽAVANJE – MEHANIČKA RADIONICA	Voditelj radione	Prijava kvarova Servisni plan	Popravljen stroj ili vozilo Kartica stroja	Iskoristivost strojnog oarka	kvartalno	80%	Analiza	Voditelj radione



## 5. Politika upravljanja kvalitetom i okolišem

**GRADPROM** je tvrtka čija je djelatnost izvođenje građevinskih radova, a specijalizirani smo za izgradnju komunalnih objekata (instalacija, vodoopskrbnih i kanalizacijskih sustava) .

**Naša misija je – realizirati projekte prepoznatljive po kvaliteti i poštivanju ugovorenih rokova, uz istovremenu brigu za okoliš i očuvanje prirodnih resursa**

*Da bismo postizali, održavali i osnaživali te vrijednosti, trajno se obvezujemo:*

- *zapošljavati stručno i ambiciozno osoblje koje će imati mogućnosti i obveze stalno se razvijati i usavršavati*
- *osigurati visoku razinu svijesti i kulturu ponašanja u pogledu zaštite okoliša – kako kod naših djelatnika, tako i kod naših kooperanata*
- *njegovati i razvijati partnerske odnose s investitorima i kooperantima*
- *kontinuirano pratiti svjetske trendove u gradnji i ekologiji te iste primjenjivati u svom radu*
- *sustavno i neprekidno prepoznavati prilike kojima možemo preventivno djelovati na stalno smanjenje potencijalno negativnih utjecaja na okoliš*
- *tijekom izvođenja radova ćemo se ponašati kao zaštitnici prema prirodi pazeći da ne ostavljamo tragove svojih aktivnosti*
- *primjenjivati i stalno poboljšavati djelotvornost sustava upravljanja temeljenog na zahtjevima međunarodnih normi ISO 9001 i ISO 14001*
- *stalno se usklađivati sa zakonskim zahtjevima i ostalim zahtjevima u području okoliša i svih ostalih segmenata poslovanja*

**U Kominu 25.11.2009.**

**Direktor: Damir Tuković**

*Svaki djelatnik tvrtke mora biti upoznat s politikom, shvatiti je i prihvatiti kao trajno načelo u vlastitom djelovanju.*





## 6. Povezanost sustava upravljanja

ISO 9001:2008	Povezanost sa ISO 14001:2004
4. Sustav upravljanja kvalitetom 4.1 Opći zahtjevi 4.2 Zahtjevi na dokumentaciju	4. Sustav upravljanje okolišem 4.1 Opći zahtjevi 4.4.4 Dokumentacija 4.4.5 Kontrola dokumentacije 4.2. politika zaštite okoliša
5. Odgovornost posloводства 5.1 Predanost posloводства 5.2 Usmjerenost na kupca/zainteresirane strane 5.3 Politika 5.4 Planiranje 5.5 Odgovornosti, ovlasti i komuniciranje 5.6 Pregled kojeg provodi posloводство	4.2 Politika ZO 4.4.1 Resursi, ovlaštenja, odgov. 4.3.1 Aspekti okoliša, 4.3.2 Zakonski i drugi zahtjevi 4.6 Ocjena uprave 4.3.3 Ciljevi i programi 4.4.3 Komunikacija
6. Upravljanje resursima 6.1 Pribavljanje resursa 6.2 Ljudski resursi 6.3 Infrastruktura 6.4 Radno okruženje	4.4.1 Resursi, ovlaštenja, odgov. 4.4.2 Kompetentnost, izob., svijest
7. REALIZACIJA USLUGA 7.1 Planiranje procesa realizacije 7.2 Procesi povezani s kupcem 7.3 Projektiranje i razvoj 7.4 Nabava 7.5 Realizacija proizvoda/usluga 7.6 Upravljanje nadzornom i mjernom opremom	4.4.6 Nadzor rada 4.3.1 Aspekti okoliša <sup>4</sup> 4.4.6 Nadzor rada 4.4.6 Nadzor rada 4.4.6 Nadzor rada 4.5.1 Nadzor i mjerenje
8. Mjerenje, analiziranje i poboljšanje 8.1 Općenito 8.2 Nadziranje i mjerenje 8.3 Upravljanje nesukladnom uslugom 8.4 Analiziranje podataka 8.5 Poboljšanje	4.5.1 Nadzor i mjerenje 4.5.5 Interni audit 4.5.1 Nadzor i mjerenje 4.5.2 Procjena Usklađenosti 4.4.7 Priprava i odgovor na izvanredne situacije 4.5.3 Nesukladnost, korektivne i preventivne radnje

## 7. Analiziranje podataka o zadovoljstvu Kupaca

Uz podatke koji se prikupljaju iz reklamacija i pritužbi investitora, Predstavnik za kvalitetu i okoliš prikuplja i analizira podatke o realiziranim i provedenim uslugama te podatke koji se evidentiraju u primopredajnim zapisnicima, uz to se koriste potvrde od investitora o dobro izvršenim radovima i anketni upitnici jednom godišnje.



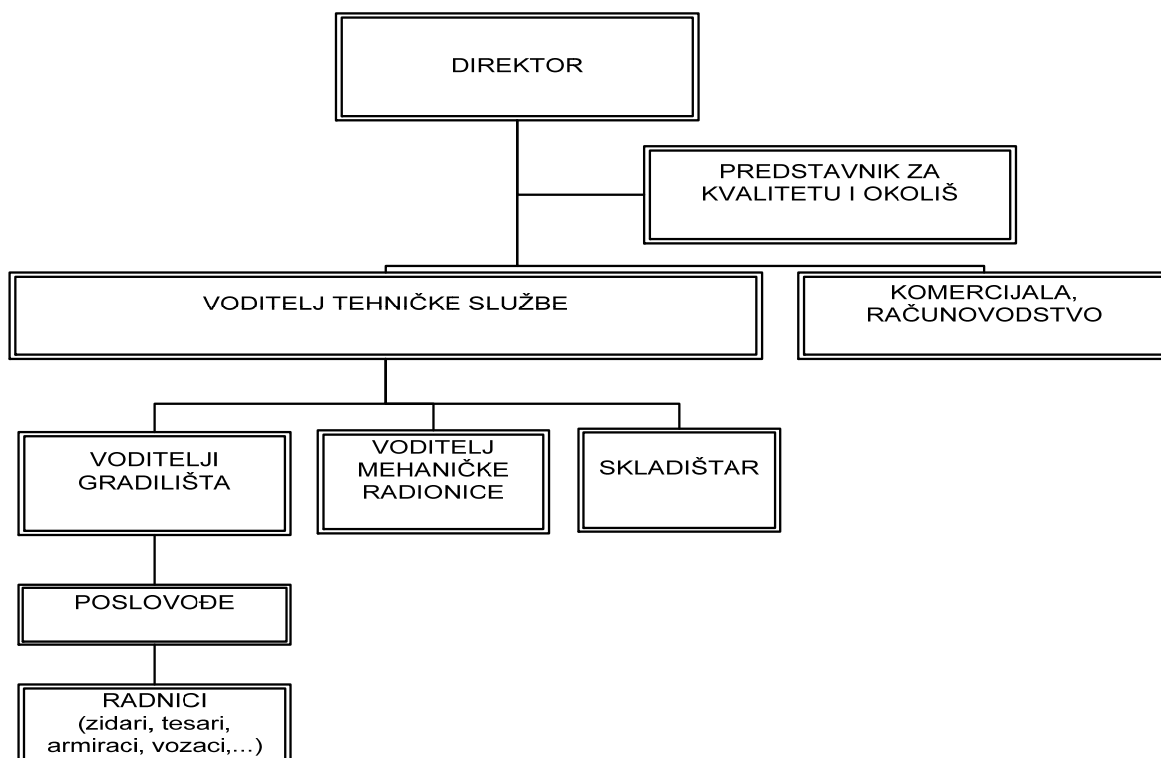
## 8. Prilozi

Procedure sustava upravljanja kvalitetom i okolišem:

- ◆ RP -01 Upravljanje dokumentima
- ◆ RP-02 - Upravljanje zapisima
- ◆ RP-03 - Interni audit
- ◆ RP-04 - Upravljanje nesukladnim proizvodom, uslugom i reklamacijom
- ◆ RP-05 - Korektivne radnje
- ◆ RP-06 - Preventivne radnje
- ◆ RP-07 - Aspekti okoliša
- ◆ RP-08 – Komunikacija
- ◆ RP-09 – Upravljanje otpadom



Prilog 1 - Organizacijska shema:



### EVIDENCIJA IZMJENA DOKUMENTA

R.br.	Izdanje	Pogl. / list	Opis izmjene