

Standard JUS ISO 9000 i JŽTP Beograd

Dragan B. RAJKOVIĆ*

UDK 656.2 (497.11):006.07

Uvod

Cilj svake organizacije je proizvodnja¹⁾, a pojedinih je i proizvodnja kvalitetnih proizvoda na čiji se kvalitet kupac uvek može osloniti. U prvoj grupi organizacija briga o kvalitetu ne postoji već je osnovna proizvodnja.

Ekonomski položaj je nepredvidljiv i organizacija posluje s promenljivim i nepredvidljivim uspehom. U drugoj grupi organizacija postoji briga o kvalitetu, ali on nije na prvom mestu, pa se smenjuje kvalitet i proizvodnja. Ekonomski položaj organizacije može se predvideti i uglavnom se kreće ka profitu. U trećoj grupi organizacija kvalitet je na prvom mestu. Ekonomski položaj organizacije je uvek predvidiv i kreće se prema profitu. Na tržištu organizacija diktira uslove, ima imidž, kupce, ugled i poverenje partnera i kupaca. U jednoj državi potrebno je da se stvore takvi uslovi da ima više organizacija kojima je kvalitet prva i jedina briga, a da ostalih organizacija bude što manje. Za dovođenje privrede na nivo organizacija čiji je cilj kvalitet proizvoda, potrebna su relativno mala (u odnosu šta će se dobiti) ulaganja, ali se politika organizacija mora promeniti i usmeriti na kvalitet, odnosno na uvođenje sistema kvaliteta u sve organizacije.

Težnja svake organizacije jeste i treba da bude postizanje uspeha u radu, uspeh se meri profitom. Put do postizanja uspeha je uspostavljanje sistema

kvaliteta u organizaciji. Zahtevi kupaca mogu da se zadovolje samo ako u organizaciji postoji razvijen sistem kvaliteta koji omogućava da se on postigne.

Kvalitet predstavlja: "Skup svojstava i karakteristika proizvoda ili usluge, koji se odnose na njihovu mogućnost da zadovolje utvrđene ili izražene potrebe (u ugovornim okolnostima potrebe su utvrđene, dok u drugim okolnostima izražene potrebe treba identifikovati i definisati)". Sistem kvaliteta predstavlja: "Organizacionu strukturu, odgovornosti, postupke procese i resurse za ostvarenje upravljanja kvalitetom. (Obim kvaliteta treba da bude takav da se postignu ciljevi kvaliteta)".

Za uvođenje sistema kvaliteta potrebno je kao vodič koristiti Standarde JUS ISO 9000. Serija standarda JUS ISO 9000 sadrži sledeće standarde:

JUS ISO 8420	kvalitet-rečnik
JUS ISO 9000	Standardi za upravljanje kvalitetom i obezbeđenje kvaliteta – Uputstvo za izbor i upotrebu
JUS ISO 9001	Sistemi kvaliteta – Model za obezbeđenje kvaliteta u projektovanju/razvoju proizvodnji, ugradnji i servisiranju
JUS ISO 9002	Sistemi kvaliteta – Model za obezbeđenje kvaliteta u proizvodnji i ugradnji
JUS ISO 9003	Sistemi kvaliteta – Model za obezbeđenje kvaliteta u završnoj kontroli i ispitivanju

JUS ISO 9004 Upravljanje kvalitetom i elementi sistema kvaliteta – Uputstva

Standardima JUS ISO 9000 definisani su osnovni uslovi koji se moraju poštovati i ispuniti da bi se ocenio i priznao sistem kvaliteta. Standardi JUS ISO 9000 su dovoljni da ih mogu koristiti sve organizacije. Oni na bazi dvadeset elemenata kvaliteta definišu uspostavljanje, dokumentovanje i održavanje efikasnog i ekonomičnog sistema obezbeđenja kvaliteta koji garantuje da je preduzeće sposobno da ispuni zahteve u tom pogledu.

Sistem kvaliteta u JŽTP "Beograd"

Svedoci smo mnogih reorganizacija železnice, ali se nijedna nije osetila u smislu da su nastupile promene koje su mogle značajno zadovolje očekivanja putnika, privrede i samih radnika na železnici.

Reorganizacija koja bi imala za cilj uvođenje sistema kvaliteta u JŽTP "Beograd", imala bi jasnu nameru i zadatak, a to je promena odnosa prema korisnicima usluga. Promena odnosa bi se realizovala u tom smislu da svi učesnici u lancu koji pružaju usluge imaju jedan cilj: da usluga bude što bolja, da svi učesnici budu pod kontrolom i da svaka kontrola bude usmerena na praćenje i sprečavanje nastajanja nedostataka u kvalitetu usluga.

Pre bilo kakvog razmatranja o potrebi uvođenja sistema kvaliteta u JŽTP "Beograd" mogu se predočiti činjenice

* Dragan B. Rajković, dipl. maš. inž., zaposlen u JŽTP "Beograd", sektor ZOVŠ Novi sad.

1) Proizvodnja podrazumeva ili proizvodnju ili obavljanje usluga.

koje sa stanovišta korisnika usluga izgledaju ovako:

Vrsta usluge	Oцена
Brzina	Ne zadovoljava
Tačnost	Ne zadovoljava
Komfor	Ne zadovoljava
Čistoća	Ne zadovoljava
Cena	Zadovoljava
Sigurnost	Zadovoljava
Broj vozova	Ne zadovoljava

Pregled činjenica ocenjenih u dve gradacije govori da u ŽTP "Beograd" u kome na svaku činjenicu (vrstu usluge) utiče rad više sektora, mora uvesti sistem kvaliteta koji će sam po sebi pronaći uzroke nezadovoljavajućih karakteristika, poboljšati stanje u svim sektorima, a samim tim, ponuditi uslugu za koju se može reći da je odgovarajuća s gledišta korisnika usluge (brzina, tačnost, komfor, čistoća, cena, sigurnost i broj vozova). Dosadašnja razmišljanja o kvalitetu svodila su se na sadržaj akcije koje su trajale kratko. Pristup nije bio da je to opredeljenje trajnog karaktera. U tim akcijama su učestvovali kadrovi kojima je rad na akciji bio

dodatni. Problemi su ostajali van kontrole i tokova upravljanja i rukovođenja.

JŽTP "Beograd" predstavlja sistem u čijem funkcionisanju učestvuju više delatnosti. Svaka od delatnosti mora da bude uključena u sistem kvaliteta. S obzirom na specifičnosti svake delatnosti, neophodno je da se razradi sistem kvaliteta za svaku delatnost, a sprovođenje i uvođenje sistema kvaliteta trebalo bi da radi sektor za kvalitet (koji sada ne postoji). Sektor za kvalitet bi mogao da bude organizovan slično kao i ŽTP (sektorima u ŽTP odgovarale bi referade u sektoru za kvalitet). Ovakvim sistemom kvaliteta bila bi pokrivena sva područja rada (delatnosti), što je uslov da sistem kvaliteta bude primenljiv i efikasan. Uvođenje sistema kvaliteta u ŽTP trebalo bi da bude u okviru reorganizacije. Poznato je da uvođenje sistema kvaliteta pre svega, zahteva sledeće:

- multidisciplinarno znanje,
- uključivanje najviših rukovodilaca u proces uvođenja (kod nas može usvojiti pravilo: ukoliko najviši rukovodioci preduzeća od početka ne shvate važnost sistema kvaliteta i ne podrže

njegovo uvođenje, ne treba ni počinjati uvođenje sistema kvaliteta).

Ispunjavanjem ovih zahteva u procesu uvođenja sistema kvaliteta u ŽTP mogao bi da počne proces poboljšanja JŽTP "Beograd" u organizaciju koja bi na transportnom tržištu mogla da zauzme značajno mesto, i to samo svojim agresivnijim nastupom i kvalitetnom ponudom. Sistem kvaliteta je neophodan i u procesu uvođenja vozova velikih brzina, jer se uvodi nova tehnologija koja je drugačija od dotadašnje koja ne trpi i ne dozvoljava dosadašnje improvizacije u radu. Rad na uvođenju sistema kvaliteta u JŽTP "Beograd" je obiman, mukotrpan i dug proces i zbog toga treba tom poslu pristupiti što pre

LITERATURA

- (1) Predlog za unapređenje kvaliteta u Srbiji, dokument urađen u okviru projekta Fonda za tehnološki razvoj Srbije br. S.6 0552, Beograd, 1992.
- (2) Sistem totalnog kvaliteta i njegovo uvođenje u našu privredu, Opšta strategija, VINČA – CENK Beograd, 1992.