

Program obuke

Orjentacija zaposlenih

PASS 
FLEXIBILITY TO ADVANCE



Uvod

- *PASS d.o.o. Bijeljina ima uspostavljen i inherentan pristup kvalitetu, težeći kontinuiranom unapređenju u svim segmentima sistema upravljanja kvalitetom;*
- *Ova prezentacija je dizajnirana da Vam pruži osnove informacije za razumevanje standarda **IATF 16949**, da vas upozna sa njegovim osnovnim zahtevima i Vašem učešću u njegovoj primeni;*
- *To je moguće samo uz Vašu posvećenost i doprinos naporima kompanije da isporuči kvalitetne proizvode krajnjem kupcu.*



IATF – International Automotive Task Force je "ad hoc" grupa proizvođača automobila i njihovih asocijacija formirana radi obezbeđivanja kvaliteta proizvoda kupcima automobila globalno

IATF 16949:2016 – Zahtevi za sistem menadžmenta kvalitetom za organizacije koje proizvode automobilske delove i relevantne servisne delove

Šta je Sistem upravljanja kvalitetom?

- To je način na koji kompanija usmerava i kontroliše poslovne aktivnosti koje su povezane sa kvalitetom;
- Sastoji se od naše organizacione strukture zajedno sa planiranjem, procesima, resursima, dokumentima i evidencijom koje se koriste za poboljšanje kvaliteta proizvoda;
- Logički gledano, dokumentovani sistem fokusiran na doslednost, pouzdanost i poboljšanje načina poslovanja;
- Fokus je na organizacione procese, kupce i stalna poboljšavanja;
- Naš se zasniva na standardu **IATF16949:2016**



International
Organization for
Standardization

ISO 9001: 2015

Sistem upravljanja kvalitetom

IATF 16949: 2016

Standard sistema upravljanja kvalitetom u automobilske industriji (dodatak 9001: 2015 za automobilske industriju)

Sertifikacija?

- TÜV Rheinland (Nemačka) je naše sertifikaciono telo;
- To znači da su oni nezavisni revizori (auditori) našeg sistema – a ne naši ljudi;
- IATF Audit podrazumeva:
 - Posetu sertifikacionog tela, čitanje, posmatranje, intervjuisanje vlasnika procesa, proveru na licu mesta, beleženje informacija.
- Audit se obavlja u periodu maj-jun (svake godine)
- Period važenja sertifikata je tri godine, nakon toga resertifikacija...



Šta je kvalitet?

- Definicija kvalitete prema standardu ISO 9000 glasi:
"Kvaliteta je stepen do koga skup svojstvenih karakteristika ispunjava zahtjeve"
- U današnje vreme "kupci očekuju proizvode visokog kvaliteta i da proizvođači osiguraju konstantno visok nivo kvaliteta putem unapređenog sistema kvaliteta".

Šta je kvalitet proizvoda?

- Za proizvode kažemo da su visokog kvaliteta, ako im je dokazana trajnost ili ekonomičnost u upotrebi;.
- Pod kvalitetom u širem smislu podrazumevamo skup svih osobina jednog proizvoda koje zadovoljavaju propisane uslove u pogledu: namene proizvoda, njegove funkcije i pouzdanosti, jednostavnosti i ekonomičnosti u upotrebi, održavanja...
- Kvalitet je jedan od bitnih obeležja nekog proizvoda čiji se propisani ili zahtevani nivo mora ostvarivati uz optimalnu proizvodnost i ekonomičnost u toku proizvodnog procesa.

Šta su zahtevi kupca?

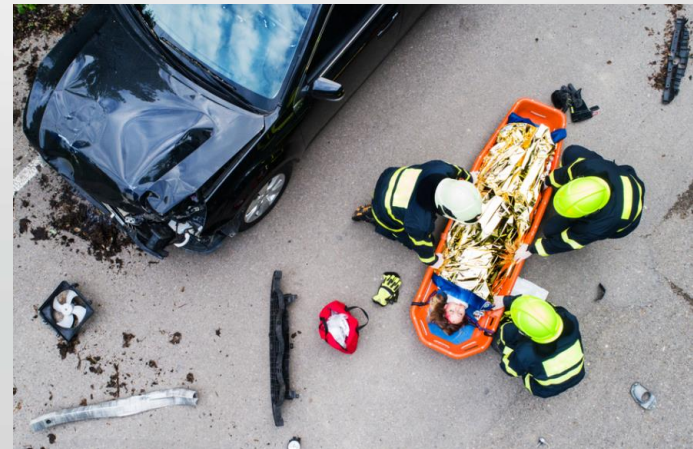
- **Zahtevi kupca CR** – Svi zahtevi koje je odredio kupac (npr. tehnički, komercijalni zahtevi, zahtevi vezani za proizvod i proizvodni proces, opšti uslovi)
- **Specifični zahtevi kupca CSR** – drugo tumačenje ili dopunski zahtevi povezani sa određenom klauzulom IATF Standarda za automobilske sistem upravljanja kvalitetom. Osim zahteva navedenih u IATF standardu, postoje i dodatni zahtevi vezani za proizvod i sistem upravljanja.

Zahtevi kupca (CR)	Specifični zahtevi kupca (CSR)
Odnosi se na proizvod	Odnosi se na sistem upravljanja
Svaka kompanija ima svoje zahteve u formi crteža, tehničke specifikacije...	Osim OEM-ova, mnoge kompanije nemaju svoje specifične zahteve
Zahtevi kupca su obavezni zahtevi	Specifični zahtevi su obavezni samo gde su primenjivi
Primer zahteva kupca je tolerancija na debljinu zida, dozvoljeno curenje proizvoda...	Primer specifičnog zahteva kupca je frekvencija izvođenja audita procesa, vreme čuvanje zapisa...
Zahtevi kupca uključuju specifične zahteve kupca	Specifični zahtevi kupca spadaju u zahteve kupca

Šta su specijalne karakteristike?

- Specijalne karakteristike (SC) su karakteristike proizvoda i/ili karakteristike procesa koje mogu uticati na funkcionalnu sigurnost (bezbednost rada i upotrebe), usklađenost sa regulatornim propisima, funkciju, performanse, uklapanje, izgled ili dalju obradu proizvoda.
- Specijalne karakteristike se moraju prepoznati, jasno definisati i kontrolisati sa posebnom pažnjom.
- Primer specijalne karakteristike: curenje cevskog sklopa, unutrašnji prečnik cevi, pucanje pod pritiskom ulja...

Šta su posledice nepravilnog kontrolisanja specijalnih karakteristika?



Kako Vi možete doprineti?

- Sistem upravljanja kvalitetom zasnovan na IATF:16949 može funkcionisati samo uz učešće i posvećenost svih zaposlenih;
- Jednom kada se implementira IATF standard, on postaje način na koji radite svakodnevno, iz dana u dan;
- Dugoročno gledano, sistem upravljanja kvalitetom zasnovan na IATF 16949 trebalo bi da eliminiše probleme pre nego što i oni i nastanu.

Svaki zaposleni u PASS-u doprinosi uspehu primene IATF standarda kroz:

- Razumevanje procesa,
- Razmenu dobre poslovne prakse širom kompanije,
- Identifikovanje zahteva za obuku,
- Prenošnje percepcije kupaca,
- Predlaganje mera za poboljšanja procesa,

Budite svesni svog uticaja na sistem, svako od Vas je deo toga!

Način funkcionisanja autoindustrije

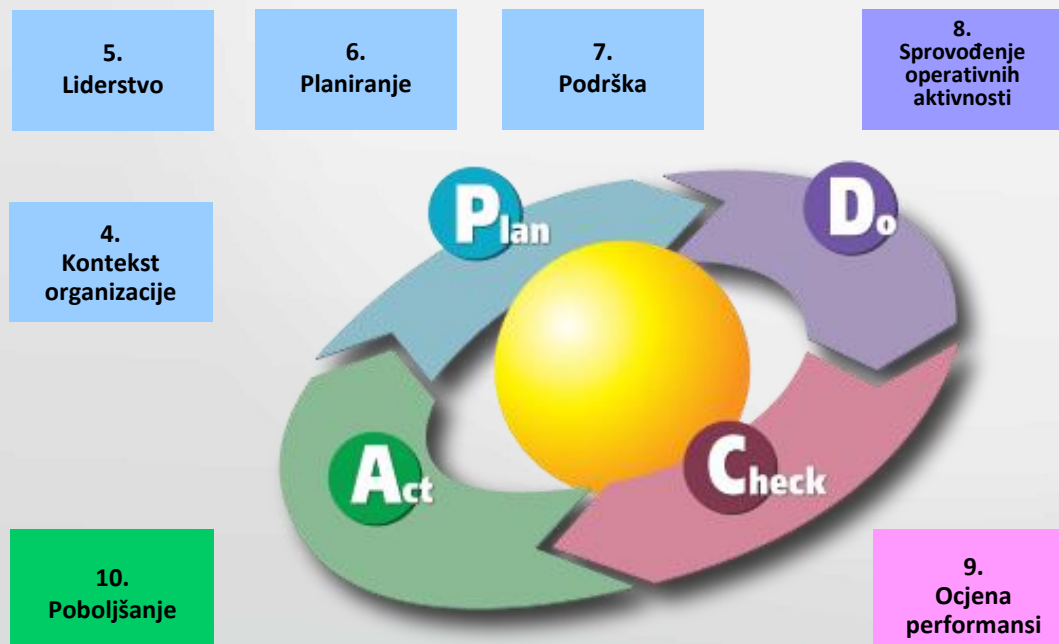
Dobavljači (suppliers) moraju postati i ostati sertifikovani kako bi osigurali kontrolu kvaliteta i kontinuirano poboljšanje za OEM i druge dobavljače delova.

OEM (Original Equipment Manufacturers)
Akronim "OEM" označava proizvođača originalne opreme.

Proizvođač originalne opreme ili OEM je kompanija koja proizvodi i prodaje proizvode ili delove proizvoda koje njihov kupac, druga kompanija, prodaje vlastitim kupcima, a proizvode stavlja pod svoje robne marke.



Struktura QMS/IATF 16949?



▪Standard ISO 9001/IATF je razvijen korišćenjem procesnog PDCA pristupa, što znači da je većina procesa unutar kompanije međusobno povezana.

▪PASS je usvojila "Procesni pristup" u naše svakodnevne operacije, koji podrazumeva primenu PDCA (Plan-Do-Check-Act),

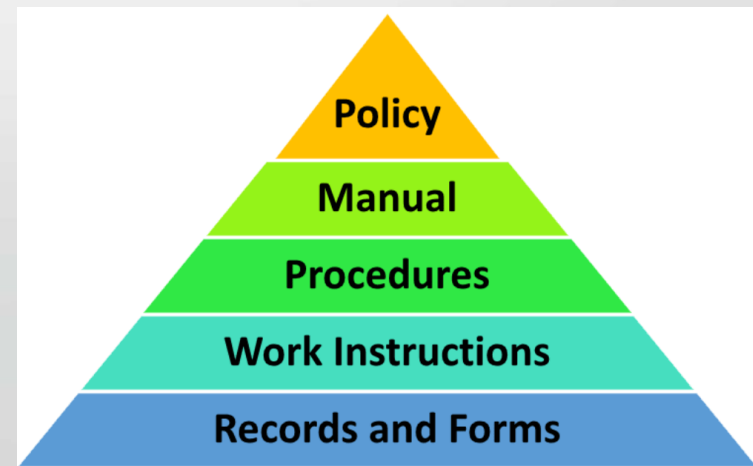
Struktura IATF 16949 je podijeljena na 11 poglavlja.

Prva četiri (poglavlja od 0 do 3) su uvodna, a preostalih sedam sadrže zahteve za sistem upravljanja kvalitetom.

Sistemska dokumentacija

- IATF 16949:2016 je zasnovan na ISO 9001:2015, što znači da sadrži sve zahteve ISO 9001 u vezi sa dokumentovanim informacijama, kao i dodatnu obaveznu dokumentaciju.
- Sledi lista obavezne dokumentacije poređane prema hijerarhijskom nivou:
 - Politika kvaliteta, kao i ostale Politike kompanije
 - Poslovnik IATF 16949,
 - Opisi procesa, procedure
 - Radne instrukcije, vizuelna uputstva
 - Obrasci

Postupak kontrole (Control plan)
-Osnovni proizvodni dokument-

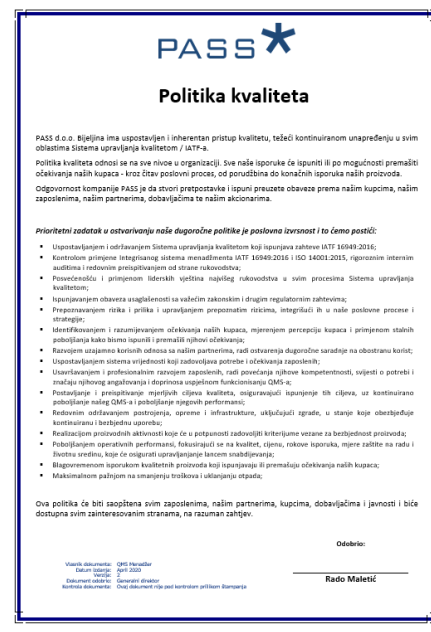


Politika kvaliteta

■ Najviše rukovodstvo je uspostavilo, primenjuje i održava politiku kvaliteta koja:

- Se odnosi se na sve nivoe u našoj organizaciji,
- Sve naše isporuke će ispuniti ili po mogućnosti premašiti očekivanja naših kupaca - kroz čitav poslovni proces, od porudžbina do konačnih isporuka naših proizvoda,
- Obavezuje kompaniju PASS je da stvori pretpostavke i ispuni preuzete obaveze prema našim kupcima, našim zaposlenima, našim partnerima, dobavljačima te našim akcionarima.

SVE POLITIKE KOMPANIJE SE NALAZE U ZAJEDNIČKOM FOLDERU PLAN MONTAŽE: \\192.168.0.231\plan_montaze\PASS IATF\PASS IATF\CORPORATE RESPONSIBILITY\SRB (CTRL+CLICK)



Ciljevi kvaliteta:

- Ciljevi vezani za kvalitet – moraju biti usklađeni sa Politikom kvaliteta
- Dodeljeni su organizacionim funkcijama
- Prate se i preispituju u redovnim intervalima od strane top menadžmenta



Kodeks poslovnog ponašanja

- Kodeksom Poslovnog Ponašanja utvrđuju se osnovne vrednosti kompanije PASS, te načela i standardi poslovnog ponašanja koja su u usaglašenosti sa opšteprihvaćenim moralnim, etičkim i profesionalnim standardima i društveno odgovornim ponašanjem.
- Promoviše fundamentalne vrednosti kompanije i izražava strateško opredeljenje PASS - poslovanje u skladu sa održivim razvojem.
- Kodeks se odnosi na sve zaposlene u PASS-u, bez obzira na njihov položaj, nivo ovlašćenja i odgovornosti, i služi kao vodič za ponašanje i postupanje na radnom mestu.

04

Kodeks poslovnog ponašanja

Naš kodeks uključuje informacije u nekom obliku u vezi sa:

- ⇒ Vrijednosti u koje vaša organizacija veruje;
- ⇒ Smernice za ponašanje;
- ⇒ Svakodnevne poslovne prakse;
- ⇒ Kako zaposleni treba da komuniciraju sa spoljnim stranama

PASS*

04 – KODEKS POSLOVNOG PONAŠANJA

Flexibility to Advance

Kodeks poslovnog ponašanja

1

Vrednosti kompanije

- ⇒ Poslovna etika
- ⇒ Socijalna odgovornost
- ⇒ Odgovornost za životnu sredinu
- ⇒ Prava radnika
- ⇒ Posvećenost i odgovornost
- ⇒ Različitost i inkluzija

2

Ponašanje zaposlenih

- ⇒ Standardi profesionalizma
- ⇒ Diskriminacija i seksualno uznemiravanje
- ⇒ Korišćenje imovine preduzeća
- ⇒ Korišćenje društvenih medija
- ⇒ Pravila komunikacije (interna i eksterna)
- ⇒ Disciplinski proces

3

Interne prakse

- ⇒ Usaglašenost sa pravnom regulativom
- ⇒ Bezbednost i zdravlje na radu
- ⇒ Godišnji odmori/vreme odmora/pauze
- ⇒ Proces orijentacije novozaposlenih
- ⇒ Radne obaveze, proces obučavanja
- ⇒ Pravila u vezi odsustva zbog bolesti/povrede
- ⇒ Prisustvo i tačnost, benefiti
- ⇒ Korišćenje telefona na radu, društvenih mreža
- ⇒ Komandni lanac

4

Eksterne prakse

- ⇒ Poverljivost informacija
- ⇒ Privatnost
- ⇒ Prava intelektualne svojine
- ⇒ Zahtevi za komunikaciju sa kupcima
- ⇒ Sukob interesa

Politike korporativne odgovornosti

- PASS je preduzeće koje u potpunosti prepoznaje značaj i neophodnost društveno odgovornog ponašanja i nastoji da ukupnom etikom svog poslovanja ostvari poziciju poštovanog člana društvene zajednice kojoj pripada.
- Politike korporativne odgovornosti (Eng, CSR) imaju za cilj da posluju u skladu sa etičkim standardima, uzimajući u obzir ljudska prava, kao i društvene, ekonomske i ekološke uticaje onoga što rade kao preduzeća.

05

Politika ljudskih prava i uslova rada

Politika ljudska prava i uslovi rada naglašava PASS-ovu posvećenost osnovnim ljudskim pravima kao ključnoj komponentu načina na koji PASS posluje i radi sa svojim zaposlenima.

06

Politika upravljanja energijom

Pass je posvećen optimizaciji potrošnje energije tokom celog poslovanja što će poboljšati ekonomičnost i produktivnost, poboljšati uslove rada, smanjiti emisiju gasova staklene bašte, doprineti održivosti i na izvestan način smanjiti otpad povezan sa korišćenjem energije.

07

Politika borbe protiv mita i korupcije

Pass je uspostavio kontrole kako bi osigurao poštovanje svih važećih propisa radi prevencije mita i korupcije. Na taj način kompanija vodi poslovanje na društveno odgovoran način, primenjujući princip nulte tolerancije.

Politike korporativne odgovornosti

08

Politika zaštite uzbunjivača

PASS je posvećen otvorenoj komunikaciji i transparentnosti, ova politika uspostavlja standarde i procedure koje omogućavaju zaposlenima da prijave zabrinutost ili žalbe o korporativnom ponašanju (tzv. "zviždanje") uz uveravanje da će biti zaštićeni od odmazde ili viktimizacija za sve takve prijave ili uzbunjivanja.

09

Politika održivog razvoja

PASS je posvećen stvaranju dodatne vrednosti za naše akcionare dok posluje na bezbedan, društveno i ekološki prihvatljiv način, doprinoseći prosperitetu naših zaposlenih, njihovih porodica i zajednica u kojoj živimo. PASS poštuje različite culture, različite običaje i univerzalne principe zaštite ljudskih prava:

10

Poslovna etika

PASS i njegovi zaposleni će u svakom trenutku pokazivati najviši nivo integriteta, posvećenosti i poštenja kako bi održali ličnu i korporativnu reputaciju i udahnuli poverenje i poverenje u svoje postupke. Kompanija će svoje poslovanje obavljati na kompetentan, fer, nepristrasan i efikasan način.

11

Kodeks ponašanja dobavljača

PASS je posvećen postupanju prema svim radnicima sa poštovanjem i dostojanstvom, obezbeđivanju bezbjednih uslova rada i vođenju ekološki prihvatljivih operacija u skladu sa etičkim načelima. Kodeks ponašanja dobavljača definiše standarde i pravila koja PASS zahteva i od svojih dobavljača i njihovih poslovnih partnera.

Poslovník (QUALITY MANUAL)

- Temeljni dokument sistema menadžmenta kvalitetom;
- Poslovnik kvaliteta naše organizacije je dokument koji definiše sistem upravljanja kvalitetom i pokazuje kako sistem treba da funkcioniše;
- Ključna upotreba Poslovnika kvaliteta je da naše rukovodstvo može lako da saopšti ostatku organizacije kakva su njihova očekivanja od sistema kvaliteta;
- Napisan je relativno jednostavnim rečnikom i u principu ističe:
 - Šta je sistem menadžmenta kvalitetom?
 - Zašto organizacija ima sistem menadžmenta kvalitetom?
 - Koje ciljeve želimo da postignemo?

POSLOVNIK KVALITETA

[illegible]

Proces

- Proces predstavlja skup ili grupu povezanih aktivnosti, koje sprovodimo sa ili nad resursima organizacije, upravljajući istim u cilju transformacije ulaznih elemenata u izlazne elemente;
- Kada organizacija identifikuje povezane aktivnosti i uspješno upravlja njima, kažemo da funkcioniše efikasno (radi prave stvari – na pravi način);
- Posebno se naglašava veze među procesima i njihovim kombinovanjem omogućava kontinuirano upravljanje;
- Za svaki proces definisan je vlasnik koji kreira opis procesa uz dijagram toka (mapa procesa, eng. flowchart), kao I kornjača dijagram;
- Dijagram toka je alat grafičke interpretacije, odnosno detaljan prikaz kako teče određeni proces.

Merenja procesa – Indikatori performansi (KPI)

"Ako se ne može meriti, ne može se ni kontrolisati.

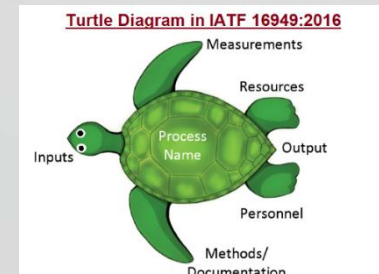
Ako se ne može kontrolisati, ne može se upravljati.

Ako se ne može upravljati, ne može se unaprediti."

PASS★	PROCESS DESCRIPTION Leadership	QP 60 Page: 1 / 3
1 Purpose The purpose of this process is to predict the performance of the process.		
2 Scope The document applies to the process.		
3 Responsibility The owner of this process is the process owner.		
4 Terms and definitions None.		

PASS★	PROCESS DESCRIPTION Production	QP 67 Page: 1 / 3
1 Purpose The purpose of the instructions is to show the activities in the production process according to the requirements of the IATF 16949 standard.		
2 Scope The document applies to production, quality and logistics.		
3 Responsibilities • Technical Director and Head of Production are responsible for the performance of all activities according to that document.		
4 Terms and definitions • None.		

Revision No.	Name and surname	Date	Signature
1	John Smith	23.01.2023	
2	Danijela Dapic	23.01.2023	
3	Urošević	23.01.2023	



Procedure

- Procedure obuhvataju obavezne dokumentovane informacije prema IATF-u koje sadrže detalje o odgovornim osobama za određene radnje, o detaljan opis za izvršenje zadate radnje, istoriju revizije i listu povezanih dokumenata.
- Za svaku proceduru imenovan je vlasnik, koji je odgovoran za kreiranje i njenu implementaciju u radu.
- IATF procedure moraju biti napisane, dostupne relevantnim zaposlenima, preispitivane, i ažurirane po potrebi.

PASS*		UPRAVLJANJE ULAZNOM, PROCESNOM I IZLAZNOM KONTROLOM	
Vrsta dokumenta:		PROCEDURA	
Oznaka dokumenta:		UZR 01-03	
Verzija NR: 3		Elaborat, datum: 02.08.2023.	Vlasnik: Menadžer kvaliteta

PASS*		CONTROL OF MEASURING EQUIPMENT	
Document type:		PROCEDURE	
Document NR:		UZR 01 11	
Version NR: 2		Effective from: 15.08.2021.	Owner: Quality Manager

PASS*		KOMPETENTNOST, OBUKA I SVIJEST	
Vrsta dokumenta:		PROCEDURA	
Oznaka dokumenta:		UZR 03 01	
Verzija NR: 5		Važi od: 30.05.2023.	Vlasnik procesa: HR Menadžer

	Izradio	Pregledao	Odobrio
Potpis:			
Ime i prezime:	Ivana Gligić	Daniela Djepić	Mladen Matetić
Funkcija:	HR Menadžer	QMR Menadžer	Vlasnik kvaliteta
Datum:	30.05.2023.	30.05.2023.	30.05.2023.

Instrukcije za rad / Work instruction

- Uputstvo za rad opisuje pravilan način obavljanja određenog zadatka ili aktivnosti uz detaljan opis;
- Njegova jedina svrha je da objasni korak po korak kako da uradite određeni zadatak;
- IATF 16949 radno uputstvo obuhvata instrukciju za rad na mašini/uređaju za obavljanje poslova operatera na mašinama;
- U našoj kompaniji koriste se i Vizuelna uputstva za rad;
- Vizuelna uputstva za rad (VI) su alat kojim se prenosi znanje o standardnim radnim praksama korišćenjem vizuelnih pomagala;
- Njihova grafička priroda omogućava operaterima da vide kako izgleda krajnji proizvod i koje korake treba da završe.

UPUTSTVO ZA RAD

Redni broj	Opis koraka	Opis materijala	Opis alata
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

UPUTSTVO ZA ATQ PASS M-730/AT

Redni broj	Opis koraka	Opis materijala	Opis alata
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

VIZUELNO UPUTSTVO

Boja	Mesec	Boja	Mesec
Žuta	Januar	Žuta/bela	Jul
Narandžasta	Februar	Narandžasta/bela	August
Plava	Mart	Plava/bela	Septembar

VIZUELNO UPUTSTVO

Pravilno montiranje sponke na proizvodu M-8849

MONTIRATI SPONKU KAO ŠTO JE PRIKAZANO NA ŠABLONU!!!

Korisnik	Potpis	Datum
Operator		
Supervisor		

Blanko obrasci

- Primeri obrazaca, evidencija, itd. su prateći dokumenti koje kompanija koristi za evidentiranje informacija propisanih u procedurama;
- Povezane aktivnosti opisane u procedurama sa evidencijom koja se vodi u odeljenjima kompanije.

Blanko obrasci za evidenciju kvaliteta u automobilskoj industriji.

Obrasci:

- Blanko obrasci za evidenciju kvaliteta u automobilskoj industriji.**
- Blanko obrasci za evidenciju kvaliteta u automobilskoj industriji.**

Blanko obrasci za evidenciju kvaliteta u automobilskoj industriji.

Obrasci:

- Blanko obrasci za evidenciju kvaliteta u automobilskoj industriji.**
- Blanko obrasci za evidenciju kvaliteta u automobilskoj industriji.**

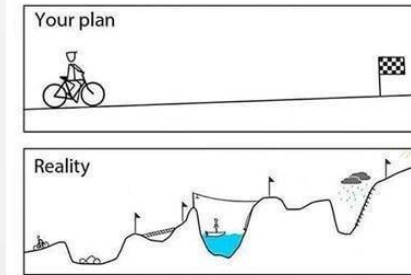
Blanko obrasci za evidenciju kvaliteta u automobilskoj industriji.

Obrasci:

- Blanko obrasci za evidenciju kvaliteta u automobilskoj industriji.**
- Blanko obrasci za evidenciju kvaliteta u automobilskoj industriji.**

Postupak kontrole (Control Plan)

- Kontroliše rizike identifikovane u FMEA;
- Strukturirani pristup kontroli procesa i karakteristikama proizvoda;
- Fokusira se na zahteve kupaca;
- Osigurava da su na snazi planovi reagovanja u slučaju nekontrolisanih uslova;
- Predstavlja bazni dokument za komunikaciju metoda kontrole;
- Plan kontrole sadrži sledeće ključne informacije:
 - Identifikacija kontrolnih faktora,
 - Specifikacije i tolerancije,
 - Sistem merenja,
 - Veličinu uzorka i učestalost;
 - Metodu kontrole;
 - Plan reakcije.
- Planovi kontrole su živi dokumenti, baš kao i FMEA.

[illegible]

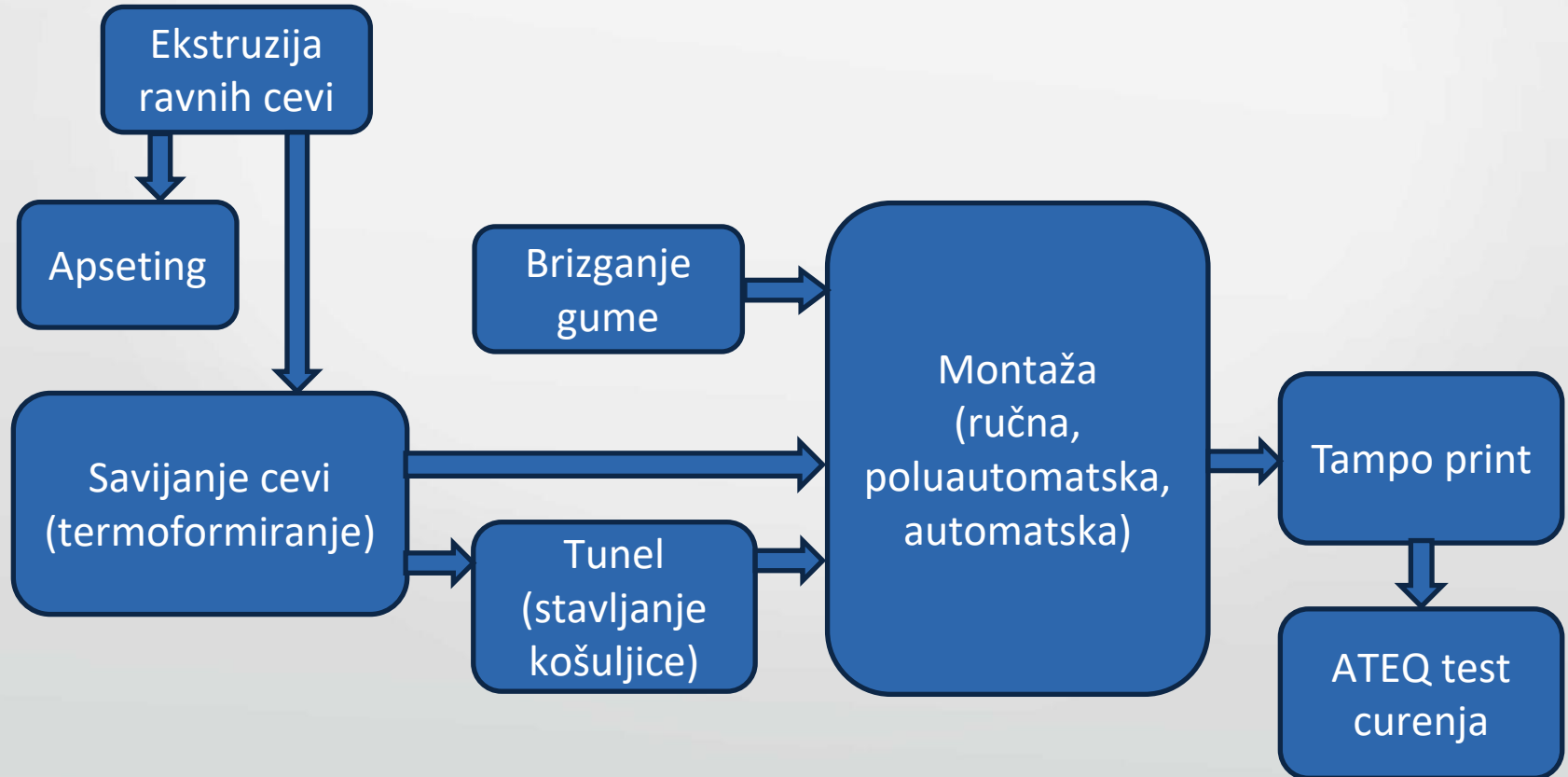
FMEA - Failure Mode and Effects Analysis

Analiza grešaka i uticaj na proizvod (FMEA) je proaktivna metoda otklanjanja mogućih problema i uzroka tokom ciklusa konstruisanja i procesa izrade, kvalitativna i sistematična tehnika za analizu mogućih grešaka i procenu rizika na krajnji proizvod i zahteve kupca.

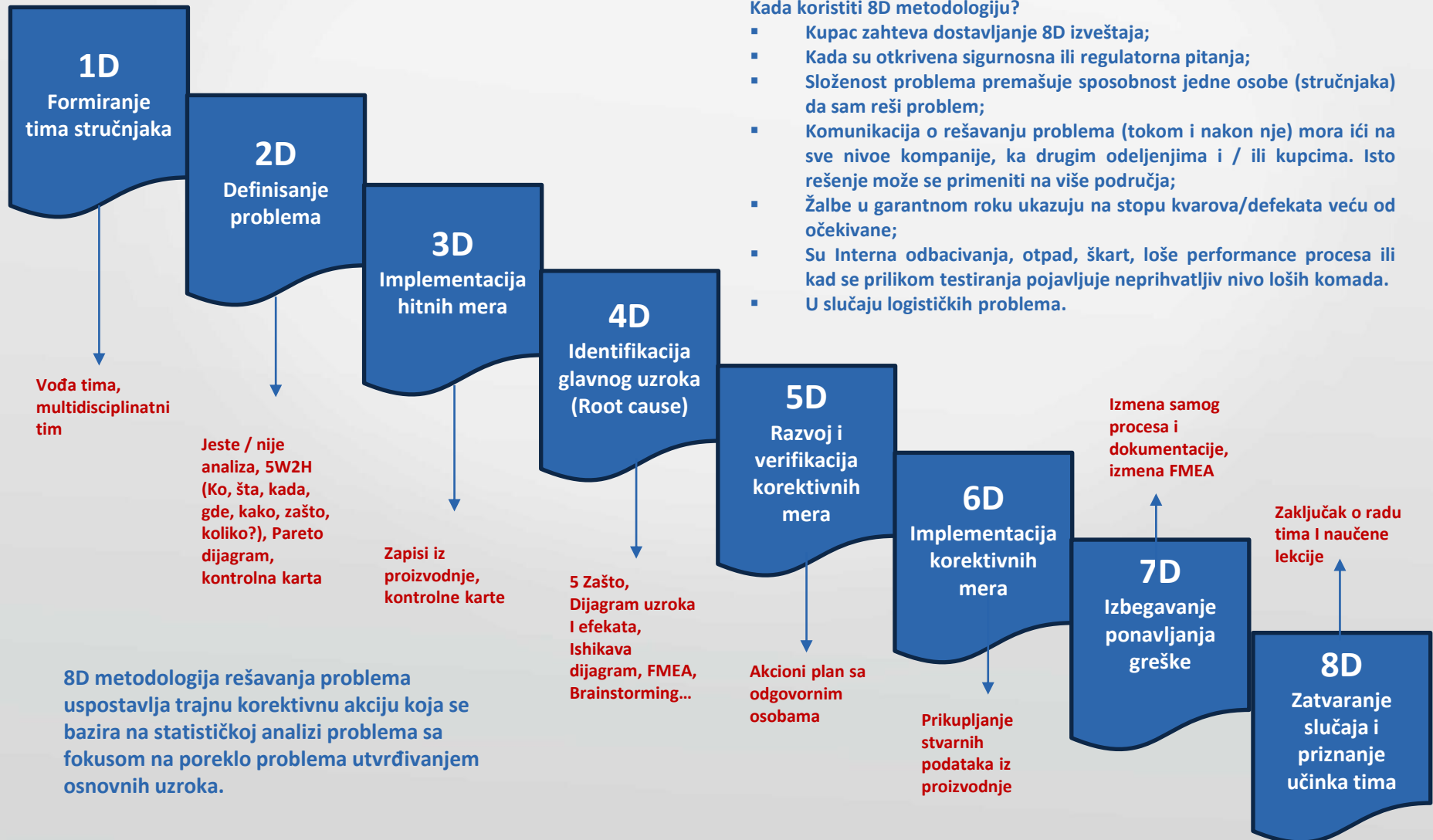


- Sistemi cevovoda za rashladnu tečnost i grejanje
- Sistemi cevovoda za ventilaciju
- Vakuumski sistemi cevi

- Sistemi cevovoda za gorivo
- Amortizeri za vrata i gepek



Rešavanje problema (Problem solving)



PASS kompanija koristi sistemski pristup za pronalaženje mogućnosti kontinuiranog poboljšanja prateći KAIZEN metodologiju. Najvažniji principi su:

- Svaki proces se može poboljšati;
- Neophodno je stalno usavršavanje da bismo bili konkurentni;
- Za nedostatke i kvarove najčešće su krivi nesavršeni procesi, a ne ljudi;
- Svaki član organizacije mora imati ulogu u poboljšanju;
- Male promene mogu imati ogroman uticaj.

Koraci za kontinuirano poboljšanje:

- Analiza trenutnog procesa
- Identifikacija problema
- Razvoj rešenja za probleme
- Implementacija rešenja
- Proučavanje rezultata i standardizacija rešenja
- Plan za budućnost i prepoznavanje naučenih lekcija



Hvala na pažnji!



Za dodatne informacije obratite se:

Ivana Gligić, Menadžer ljudskih resursa

+387 55 420 080 ekstenzija 17

ivana.gligic@pass.ba

PASS d.o.o. Bijeljina

Vanja Jakšić, QMS Menadžer

+387 55 420 080 ekstenzija 57

vanja.matijas@pass.ba

PASS d.o.o. Bijeljina