

ISO стандарди

ISO (International Organisation for Standardization) је невладина, међународна организација која се бави развојем и издавањем међународних стандарда. Представља мрежу националних институција за стандардизацију од 162 земље са централним секретаријатом, који координира систем, у Женеви, Швајцарска.

Многе институције чланица су део структуре владе или им влада даје мандат а с друге стране други чланови имају своје корене у приватном сектору, и формирани су од стране индустријских удружења, тако да *ISO* представља мост између јавног и приватног сектора. Без обзира на земљу, без обзира на језик, кратак облик имена организације увијек је *ISO*.

Данас се у организацијама широм свијета примјењују, појединачно и/или заједно, већи број стандарда и концепата за различите менаџмент системе у организацији. Највише их је развијено и примијењено у области менаџмента квалитетом. *ISO* је развио преко 18 500 међународних стандарда различитих субјеката и око 1100 нових *ISO* стандарда се објави сваке године. Основни *ISO* стандарди примјенљиви код нас су:

QMS ISO 9001 - Систем менаџмента квалитетом

EMS ISO 14001 - Систем еколошког менаџмента

ISO 22000 - Систем менаџмента безбједности хране

OHSAS 18001 - Систем менаџмента заштите и безбједности запослених

ISO стандарди представљају моћно средство у унапређењу квалитета и конкурентности предузећа и производа и стицања поверења међународног тржишта, док на нивоу државе стварају научно-технолошке основе за стварање правног, здравственог, безбједносног и еколошког оквира. Примена ових стандарда доприноси смањењу трошкова и побољшању конкурентности што олакшава приступ националном и међународном тржишту. Такође, омогућују потрошачима проширену понуду и јачају конкуренцију међу добављачима стварајући сигурније, квалитетније производе и повољније цијене производа и услуга.

Сертификација обезбеђује примену стандарда у менаџменту, финансијама, управљању квалитетом, управљању животном средином, здрављу и сигурности за пословни сектор и произвођаче. Сертификација је важна, јер доказује да је компанија проверена од стране квалификоване независне организације, чиме се потврђује да су успостављени документовани поступци рада усклађени са европским и међународним стандардима. Сертификација пружа доказ да се компанија обавезала на достизање квалитета и усаглашеност са међународним нормама. Процес сертификације такође доприноси ефикасности пословања, квалитету и сигурности.

QMS ISO 9000

Стандарди за системе менаџмента квалитетом серије *ISO 9000* примјењују се у неизмјењеном виду у свим земљама свијета, и свим индустријско-економским секторима и у свим предузећима, без обзира на број запослених. Пошто се односе на укупно пословање предузећа, ови стандарди сматрају се основом на коју се надограђују сви други системи менаџмента: систем заштите животне средине, систем заштите безбједности и здравља запослених, систем за производњу безбједне хране итд. Познавање стандарда серије *ISO 9000* од велике је важности за руководиоце свих нивоа.

Најважнији стандарди серије *ISO 9000* су:

ISO 9000:2005 Систем менаџмента квалитетом - Основе и ријечник;

ISO 9001:2000 Систем менаџмента квалитетом –Захтјеви;

ISO 9004:2000 Систем менаџмента квалитетом - Смјернице за побољшавање перформанси;

ISO 19011:2002 Упутства за проверавање система менаџмента квалитетом и/или система управљања заштитом животне средине;

ISO 10005:2005 Системи менаџмента квалитетом - Смјернице за планове квалитета;

ISO 10006:2003 Системи менаџмента квалитетом -Смјернице за менаџмент квалитетом пројектовања;

ISO 10002:2004 - Менаџмент квалитетом - Задовољење корисника - Смјернице за рјешавање преговора у организацијама;

ISO 10012:2003 Системи управљања мјерењима -Захтјеви за процес мјерења и мјерну опрему;

ISO/TR 10013:2001 Смјернице за документацију система менаџмента квалитетом;

ISO 10014:2006 Менаџмент квалитетом - Смјернице за остваривање финансијске и економске користи;

ISO 10019:2005 Смјернице за избор консултаната за системе менаџмента квалитетом и за коришћење њихових услуга;

Стандард ***ISO 9001:2000*** је минимални скуп захтјева који гарантује уједначеност квалитета испоручених производа и спречава да производ са одступањима доспе до купца. Он штити купца тиме, што од произвођача тражи да обезбједи ресурсе и примјени систем управљања процесима рада да би се осигурали усаглашеност и задовољење захтјева корисника.

Дакле, стандард *ISO 9001:2000* је погодан за све организације које желе да побољшају начин управљања, без обзира на величину или дјелатност и једини се може користити за сертификацију менаџмента у пословном свету јер само он садржи захтјеве, који се проверавају приликом сертификације. У процесу сертификације QMS (Quality Management System) - систем менаџмента квалитета мора бити у потпуности документован, провјерен и одобрен од стране менаџмента, а потом имплементиран у организацији. QMS садржи:

- пословник квалитета - опис начина задовољења захтева *ISO 9001:2000*,
- процесе - описи активности кроз све процесне фазе,
- процедуре квалитета - методи управљања процесима,

- радне инструкције - упутства за обављање индивидуалних задатака и активности.

Имплементација система менаџмента квалитетом има изузетан стратешки значај за све видове пословања. *ISO 9001:2000* сертификат је једини међународно признат доказ квалитета који издаје независно међународно сертификационо тијело на годишњем нивоу. Сви остали стандарди ове групе сматрају се помоћним и њихова примјена није обавезна, чак ни у сертифицикованим организацијама. Поред тога, *ISO 9001* је компатибилан са другим стандардима система менаџмента као што су *OHSAS 18001* Систем управљања заштитом здравља и безбедношћу на раду и Системи управљања заштитом животне средине *ISO 14001*. Они дијеле многе принципе тако да се могу интегрисати.

Мора се нагласити, међутим, да сертификат ништа не говори о постизању потребног нивоа квалитета производа, јер стандард *ISO 9001* томе није ни намјењен. Такође треба истаћи да је стандард *ISO 9001* доста ограничен, јер не поставља захтјеве који за купца нису битни.

Тренутно је актуелан стандард *ISO 9001:2008* који не уводи додатне захтјеве нити мења намјеру стандарда *ISO 9001:2000*, већ додатно појашњава и тумачи постојеће захтјеве стандарда *ISO 9001:2000*. Такође, побољшава компатибилност са стандардом *ISO 14001:2004*. Систем управљања квалитетом према *ISO 9001:2008* стандарду, заснива се на осам принципа управљања. Ови принципи се могу користити од стране менаџмента, као оквир за усмеравање организације у правцу побољшања перформанси. Принципи су изведени из колективног искуства и знања стручњака широм света који учествују у раду Техничког комитета *ISO /TC 176* (Управљање квалитетом и обезбеђење квалитета), који је одговоран за развијање и одржавање *ISO 9000* стандарда.

ISO 9001:2008 је генерички и применљив у свим организацијама, без обзира на тип, величину и категорију производа., Међутим, познато је да неће сви захтјеви овог стандарда нужно бити од значаја за све организације. Под одређеним околностима, организација може разматрати искључење примјене неких захтјева стандарда *ISO 9001:2008* из QMS -а. *ISO 9001:2008* даје додатак за такве ситуације, кроз под-клаузулу 1.2 апликација.

Предности имплементације *ISO 9001:2008* стандарда су:

- достизање високог и одржавање стабилног нивоа квалитета производа или услуга ради задовољавања захтјева и изражених потреба клијената,
- побољшање продуктивности, пословне способности и конкурентности,
- стицање и учвршћивање пословног повјерења код познатих и што је још важније потенцијалних клијената,

- усмјереност на остваривање пословних циљева и очекивања клијената, а тиме и повећање њиховог задовољства,
- непрекидно пружање увјерења да је жељени ниво квалитета постигнут и да се одржава,
- стварање могућности за освајање нових тржишта и повећање удјела на постојећем тржишту,
- добијање сертификата *ISO 9001* од стране акредитованог сертификационог тијела,
- стварање предуслова за учествовања и надметања на тендерима.

ISO 14001

ISO 14000 је серија стандарда објављена 1996. године, као глобални модел за систем управљања животном средином, која је настала као реакција на растућу забринутост јавности због непрестаног загађивања животне средине, неодговорног понашања великог броја компанија и организација по том питању, како локално, тако и на свјетском нивоу. Његовом примјеном организација обезбјеђује доказ да се одговорно понаша према животној средини, односно да контролише и управља свим параметрима производног и технолошког процеса који могу нарушити успостављене параметре заштите околине. Такође, обезбјеђује сагласност пословања са међународним законима и правилима о заштити животне средине, превенцију хазардних ситуација, смањење отпада и креирање позитивног имиџа организације у друштву.

Циљ ових стандарда је успостављање општег оквира на нивоу компанија, предузећа за управљање системом заштите животне средине. Имплементација система заштите животне средине може се односити на читаву компанију, један огранак или чак на само један процес, а избор углавном зависи од потреба компаније.

Доле су приказани најважнији стандарди који спадају у серију *ISO 14000*:

ISO 14001:2004 Системи управљања заштитом животне средине -- Захтјеви са смјерницама за употребу

ISO 14004:2004 Системи управљања заштитом животне средине - Опште смјернице о принципима, системима и помоћним методама

ISO /AWI 14005 Системи управљања заштитом животне средине - Смјернице за фазну примјену система управљања животном средином, укључујући употребу вредновања учинка у погледу животне средине

ISO 14015:2001 Управљање животном средином - Оцјена локација и организација у погледу животне средине

ISO 14031:1999 Управљање животном средином - Вредновање учинка у погледу животне средине –Смјернице

ISO /TR 14032:1999 Управљање животном средином - Примјери вредновања учинка у погледу животне средине

ISO 14040:2006 Управљање животном средином - Оцјена животног циклуса - Принципи и оквири
ISO 14044:2006 Управљање животном средином - Оцјена животног циклуса - Захтјеви и смјернице
ISO /TR 14047 Управљање животном средином - Оцјена животног циклуса - Примјери примјене *ISO 14042*
ISO /TR 14049 Управљање животном средином - Оцјена животног циклуса ~ Примјери примјене *ISO 14041* на одређивање циљева и подручја примјене и на анализу складишта
ISO 14050 Управљање животном средином – Ријечник
ISO /TR 14062 Управљање животном средином ~ Укључење аспеката у вези са животном средином у пројектовање и развоју производа
ISO 14063 Управљање животном средином - Комуникација у погледу животне средине - Смјернице примјери
ISO 19011:2002 Упутства за провјеравање система менаџмента квалитетом и/или система управљања заштитом животне средине
ISO /WD 26000 Смјернице за одговорност према друштву
ISO /IEC Упутство 66:1999 Општи захтјеви за организације које спровode оцјењивање и сертификацију система управљања животном средином

Иако је примјена стандарда серије *ISO 14000* добровољна, многи велики купци условљавају своје добављаче да морају да посједују сертификат за систем управљања заштитом животне средине, јер не дозвољавају нарушавање свог имиџа. Исто се десило када је публикована серија стандарда *ISO 9000*.

ISO 14000 Стандарди обухватају више подручја:
Систем управљања заштитом животне средине,
Провјера (оцјењивање) система заштите животне средине,
Оцјењивање ефеката система заштите животне средине,
Означавање производа према утицају који имају на животну средину,
Оцјењивање животног циклуса производа,
Аспекти заштите животне средине у стандардима за производе.

Слично као код серије *ISO 9000*, у области заштите животне средине предузећа се сертификаују само према стандарду ***ISO 14001:2004***, који демонстрира добру менаџмент праксу у превенцији заштите животне средине. Ова серија стандарда, којом се ревидира *ISO 14001:1996*, подржава и еколошко обиљежавање, оцјену животног вијека производа са аспекта заштите животне средине, еколошке аспекте стандарда производа и оцјену еколошких перформанси. Остали стандарди из серије *ISO 14000* користе се као смјернице за разјашњење захтјева, тражење правих дефиниција или допунских објашњења.

Имплементацијом *ISO 14001:2004* утврђује се који од радних процеса у компанији загађују животну средину, потом се постављају реални циљеви за побољшање односа према животној средини и уводе неопходне мјере за остварење тих циљева. Стандард захтјева да највише руководство организације дефинише и спроведе политику заштите животне средине. Ова политика треба да буде документована, усклађена са природом пословања организације и мора да укључи одређење за стално усавршавање, за

спречавање загађења и за обезбјеђење непрекидне усаглашености са применљивим законским и другим прописима који се односе на заштиту животне средине. Политика заштите животне средине мора бити саопштена запосленима и доступна јавности. Овај последњи захтјев врло је озбиљан и обавезује организацију да учини све што може да јавност не изгуби поверење у њу.

ISO 14001:2004 такође пружа, у Анексу А, информативне смјернице за његово коришћење.

Предности имплементације система заштите животне средине *ISO 14001:2004* су:

- Смањење негативних учинака на животну средину,
- Смањење ризика од еколошких катастрофа,
- Правна сигурност због поштовања закона о заштити животне средине,
- Повећање способности брзе и ефикасне интервенције,
- Побољшани углед и стварање повјерења код заједнице,
- Компетитивна предност,
- Лакше добијање овлашћења и дозвола од локалних и државних власти,
- Побољшање вашег угледа и угледа вашег клијента,
- Боље коришћење енергије и заштита вода, пажљиво бирање сировина и контролисану рециклажу отпада, доприноси смањењу трошкова и подиже вашу конкурентност,
- Смањује се ваш финансијски терет због реактивних управљачких стратегија као што су поправке, чишћења, плаћање казни због кршења закона,
- Побољшава се квалитет радних мјеста и морал запослених,
- Отварају се нове могућности запошљавања на тржиштима где је важна еколошка производња,
- Еколошки свјесни клијенти пословаће са компанијама попут ваше, јер истиче своју обавезу према очувању животне средине.

Стандарди *ISO 9001* (квалитет) и *ISO 14001* (животна средина) су "генерички систем управљања стандардима". "Генерички" значи да се исти стандард може примјенити на било коју организацију, велику или малу, без обзира на производ или услугу, у било ком сектору дјелатности, и да ли је предузеће, јавне администрације, односно владиног одјељења. *ISO 9001* садржи генерички скуп захтјева за спровођење система управљања квалитетом а *ISO 14001* за систем управљања животном средином.

ISO 22000

ISO је половином 2005, донио први међународни стандард *ISO 22000* - Системи управљања безбједношћу хране - Захтјеви за организације у ланцу исхране, како би се успоставила јединствена основа за признавање система управљања безбједношћу хране и да се омогући независно оцењивање и сертификација.

ISO 22000:2005 дефинише захтјеве за систем управљања безбједношћу хране, гдје организације у ланцу исхране треба да покаже своју способност да контролишу опасности по безбједност хране, како би се осигурало да је храна потпуно безбједна

за људску исхрану. Стандард је усаглашен са другим стандардима за системе управљања, а посебно са *ISO 9001* и *ISO 14001*. Он се може примјенити на све организације, без обзира на величину, које су укључене у било који аспект ланца исхране и желе да спроведу системе који досљедно обезбјеђују сигурне производе. Испуњавање било којег услова *ISO 22000:2005* може се остварити употребом интерних и/или екстерних ресурса.

Стандард *ISO 22000:2005* прописује цјеловити систем управљања у којем је највише руководство одговорно да осигура безбједност хране и то тако што ће:

- успоставити политику и објаснити је запосленима,
- обезбједити ресурсе и потребне предуслове за функционисање система, а прије свега примјену мјера добре произвођачке и добре хигијенске праксе,
- спровести анализу опасности, утврдити критичне контролне тачке и припремити план управљања ризицима-НАССР (Hazard Analysis and Critical Points-) план,
- обезбједити надзор над функционисањем система и његово унапређивање

ISO 22000:2005 дефинише захтјеве да се омогући организацији:

- Планирање, имплементација, функционисање, одржавање и ажурирање система управљања безбједношћу хране чији је крајњи циљ добијање производа који су приликом њиховог коришћења безбједни за потрошаче,
- Да покажу сагласност са важећим законским и регулаторним захтјевима безбједности хране,
- Да процјени и оцјени захтјеве купаца и међусобним договарањем споразумно се ускладе са тим захтјевима који се односе на безбједност хране, у циљу побољшања задовољства корисника,
- Да ефикасно комуницирају по питањима безбједности хране према својим добављачима, клијентима и релевантним заинтересованим странама у ланцу исхране.
- Да обезбједи да је организација у складу са њеном утврђеном политиком безбједности хране,
- Да покаже што је усклађеност са релевантним заинтересованим странама, и
- Да траже сертификацију или регистрацију свог система управљања безбједношћу хране од стране екстерних организација, или да сами обаве процјену или се сами декларишу о усаглашености са стандардом *ISO 22000:2005*

На тај начин ће задобити поверења потрошача, повећати трошковну ефикасност у ланцу производње и промета хране и обезбједити интерактивну комуникацију.

Пошто се код нас одомаћио израз "НАССР"систем, умјесто "систем управљања безбједношћу хране" постоји тенденција да се цијели систем сведе само на анализу опасности и припрему „НАССР“ плана. Међутим, показало се да то није довољно јер сви стандарди и прописи из ове области упућују на то, да се систем управљања безбедношћу хране реализује кроз:

- задовољење одређених предуслова,
- примјену мјера добре хигијенске и добре произвођачке праксе,
- примјену техничких мјера за управљање опасностима у свим процесима производње, прераде, паковања, руковања,складиштења или транспорта,
- управне мјере, које осигуравају да се систем неће нарушити у дужем временском периоду.

ISO 22000 може се успешно примјенити на:

- примарне произвођаче хране, укључујући и прерађиваче хране,
- малопродају и испоруку хране,
- производњу сточне хране,
- произвођаче опреме и материјала за паковање,
- произвођаче адитива, састојака и средстава за чишћење.

ISO 18000 или OHSAS 18001

ISO 18001 Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS) стандард је развијен од стране европских тијела за стандардизацију, као индустријски стандард за имплементацију и сертификацију система за управљање здрављем и безбједношћу запослених у радној средини.

Дакле, основни циљ *OHSAS 18001* је да креира безбједно радно мјесто. На тај начин сертификат *OHSAS 18001* штити фирму од непотребних надокнада, омогућује повољније уговоре са осигуравајућим друштвима, побољшава односе са државним органима, повећава продуктивност радника тако што смањује повреде, а самим тим смањује и медицинске трошкове лијечења и повећају превенцију из ове области. Он такође омогућује да се сви послови у организацији обављају у складу са њеном утврђеном политиком безбједности здравља запослених .

Приликом сертификације посебна пажња се придаје идентификацији опасности, одређивању степена опасности на радном мјесту, одређивању политике циљева безбједности и здравља на раду, планирању, развоју и имплементацији система заштите здравља запослених и поступању у ванредним ситуацијама.

Као и сви *ISO* стандарди, *ISO 18000* има фокус на сталном унапређењу које је посебно важно за здравље и безбједност. *ISO 18000* је дизајниран да допуни друге *ISO* стандарде и често се прилаже уз стандарде *ISO 9000* и *ISO 14000*. Може успешно да се имплементира у свим индустријским гранама, организацијама техничке и услужне дјелатности, рачуноводственим предузећима и поморским компанијама...

ISO 18000 третира и обухвата:

Планове за идентификацију опасности и процјену ризика и управљање истим
Програме за управљање безбједношћу здравља
Обуку особља и развијање свијести о дужностима и обавезама
Оперативно управљање
Планове за ванредне ситуације
Континуирано праћење и побољшање

ISO 18000 сертификат је потребан јер показује провјерљиву посвећеност одржавању безбједног радног окружења за радно особље и посјетиоце, као и активан приступ за побољшање здравља и безбједности у свакој организацији. Такође ће представити организацију као атрактивнијег послодавца и увјерити купце и извођаче радова да се ангажује одговорна и зрела компанија.

Више информација о *ISO* стандардима можете наћи :

<http://www.iso.org/iso/home.html>