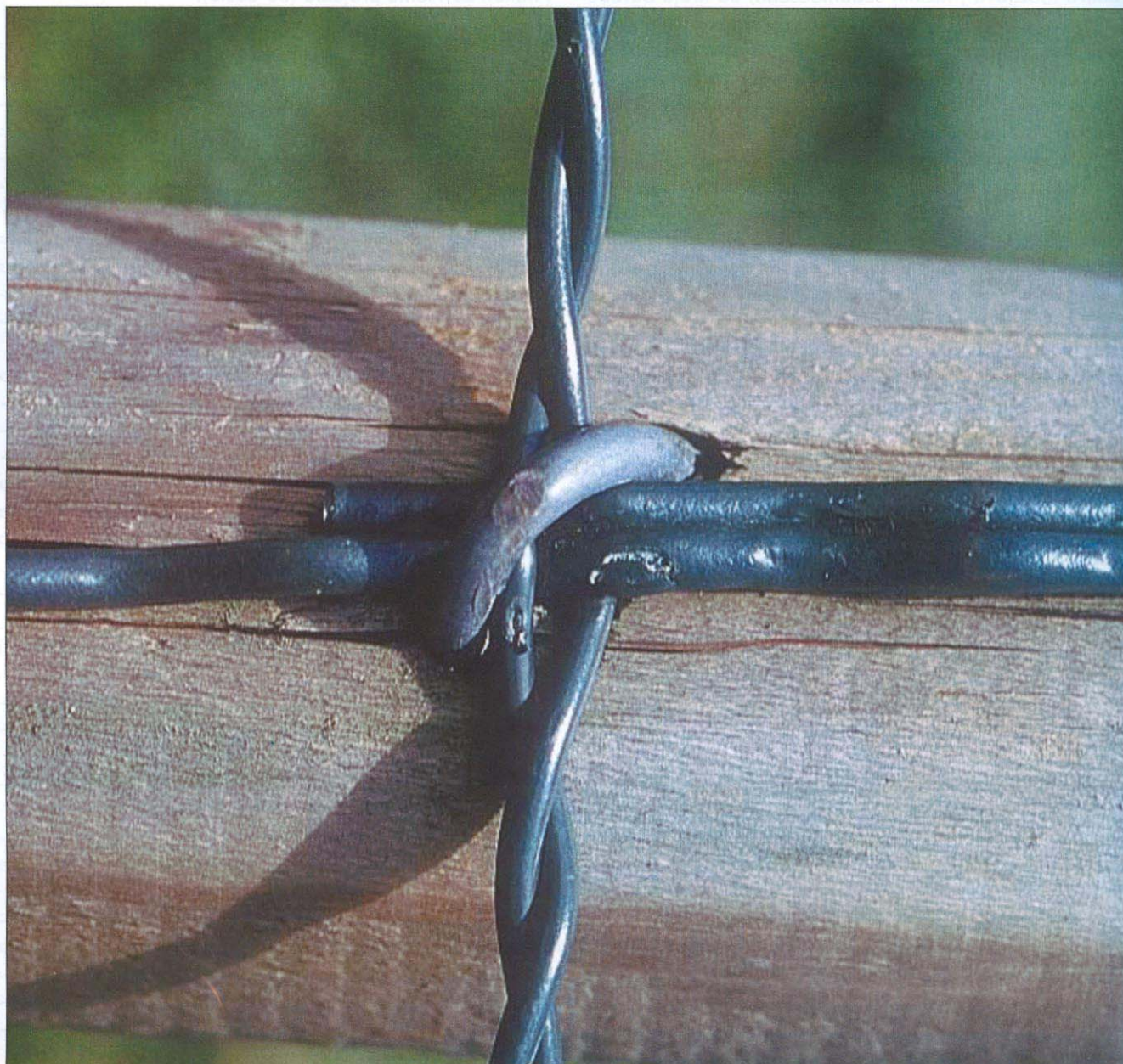


Strategija kvaliteta

UMIJEĆE OPSTANKA

Metalurški institut "Kemal Kapetanović" Zenica uspješno djeluje na području BiH više od 40 godina i jedini je ove vrste u našoj zemlji. Pored naučnoistraživačkog rada, što mu je prije rata bila osnovna djelatnost (unapređenje postojećih i razvoj novih metalurških tehnologija, te osvajanje novih metalnih materijala), obavlja i niz drugih, za industriju i energetiku, za privredu općenito, važnih djelatnosti, respektirajući pri tom najviše kriterije kvaliteta. Zahvaljujući tome, ova institucija je opstala na tržištu

Piše: Azemina KLOBODANOVIĆ, dipl. inž.



U prvom planu su laboratorijske usluge u oblasti mehaničkih, metalografskih, hemijskih, keramičko-mineraloških i ispitivanja bez razaranja (NDT), te usluge kalibracije uređaja za silu, tvrdoću, momenta sile i mjerenja temperature i pritiska.

Još od ranije, Institut je obavljao inspekciju vozila za prevoz opasnih materija prema ADR-u, a od prošle godine, kada je i u ovoj organizacionoj jedinici izgrađen, implementiran i provjeren sistem kvaliteta u skladu sa međunarodnim standardom za inspekcijiska tijela - ISO /IEC 17020, dobio je ovlaštenje za obavljanje ovih aktivnosti, od nadležnog državnog organa - Instituta za standarde, mjeriteljstvo i intelektualno vlasništvo BiH.

Akreditacija laboratorija

S obzirom na kompleksnost ove organizacije, uzimajući u obzir prvenstveno zahtjeve tržišta i značaj sistema kvaliteta, a imajući u vidu raspoložive resurse, rukovodstvo Instituta se opredijelilo za uvođenje, održavanje i unapređenje sistema kvaliteta, prije svega, u laboratorijama i Inspekcijском tijelu, vodeći pri tome računa da organizovano i sistematizovano poslovanje bude prisutno i na ostalim nivoima unutar sistema.

Da je opredjeljenje išlo u drugom smjeru - certificiranje Instituta prema nekom od standarda iz serije ISO 9000, sada ISO 9001: 2000, dobro bi to zvučalo, bio bi to uspjeh više, i vjerovatno privuklo pažnju mnogih, ali bez akreditacije laboratorija u skladu sa važećim evropskim, a sada međunarodnim standardom, usluge laboratorija ne bi imale prođu na tržištu, jer se sve više insistira upravo na uslugama isključivo akreditiranih laboratorija. Činjenica je, međutim, da još uvijek ima kupaca koji koriste usluge i drugih laboratorija sa područja BiH koje nisu stekle ovaj status, ali samo zato što nastupaju na tržištu sa nižim cijenama - opravdano, jer se ne izlažu troškovima uvođenja sistema kvaliteta i akreditiranja. Iako je opredjeljenje Instituta tražilo izuzetno angažovanje rukovodstva na svim nivoima, jer treba znati da izgrađivanje, održavanje i kontinuirano poboljšavanje sistema kvaliteta iziskuje značajna sredstva, ostalo se dosljedno politici poslovanja, bez obzira na nelojalno tržište i sve ono što ono nosi sa sobom.

Kao rezultat velikog angažovanja i ulaganja značajnih materijalnih sredstava u uvjetima nelojalnog tržišta i bez gotovo ikakve podrške sa strane, prvi akreditirani laboratoriji u BiH prema evropskom standardu EN 45001 su bili upravo laboratoriji ovog Instituta, a već na početku ove godine jedan od njih (Mehanički kalibracioni laboratorij) reakreditiran je prema međunarodnom standardu ISO /IEC 17025. Laboratorij raspolaže sa etalonima za silu koji su, s obzirom na klase tačnosti i godinu proizvodnje, te priznatog proizvođača (HOTINGER), zasigurno jedini na području bivše Jugoslavije, te se s punim pravom može proglasiti nacionalnim, na čemu se upravo radi.

Od Instituta za akreditiranje BiH, tj. našeg nacionalnog tijela za akreditiranje (BATA), pozitivno su ocijenjena još dva laboratorija - Mehanički ispitni i Metalografski, te su i oni reakreditirani po istom standardu. Ostali laboratoriji su u završnoj fazi priprema da steknu isti status.

Na području naše zemlje jedini laboratorij koji se bavi kalibracijom mjerila temperature je Laboratorij za tehnička mjerenja. To je razlog da se istraje kako bi i ovaj laboratorij bio proglašen nacionalnim. Inače, nedavno je ovlašten

od Instituta za standarde, mjeriteljstvo i intelektualno vlasništvo za vršenje usluga kalibracije mjerila temperature i pritiska, a slijedeći korak je sticanje akreditacije prema ISO /IEC 17025.

Evropski standardi

Certificirano osoblje Fizikalnog laboratorija je pružalo, a i sada daje usluge ispitivanja bez razaranja (NDT), posebno kada su u pitanju ispitivanja na termoelektromagnetnim postrojenjima, što je aktuelno u posljednje vrijeme.

Unutar jednog od zavoda ovog Instituta vrši se i certificiranje (atestiranje) zavarivača prema evropskim standardima, te certificiranje tehnologija zavarivanja. Naravno, i u ovoj oblasti nastoje se obezbijediti potvrde, ovlaštenja od kompetentnih institucija, kako bi naši kupci stekli još veće povjerenje u pružanju i ovih usluga.

S obzirom na to da još uvijek u FBiH ne postoji adekvatna institucija koja je nadležna za izdavanje ovlaštenja u ovoj oblasti, uspostavljeni su kontakti sa RWTÜV CROATIA - Slavonski Brod, kako bismo imali zajednički nastup na tržištu BiH u okviru ove oblasti, uz njihovo prethodno priznavanje. Radi se i na dobijanju ovlaštenja od Hrvatskog registra brodova, sa sjedištem u Splitu, za niz djelatnosti za koje ova kuća ima interes, što je naš Institut još ranije posjedovao (sve do 1992. godine) od bivšeg Jugoslovenskog registra brodova, čije je sjedište, takođe, bilo u Splitu.

Sve navedeno dovoljno govori zašto i kako se Metalurški institut "Kemal Kapetanović" Zenica uspio izboriti za opstanak na tržištu, sačuvati ranije korisnike svojih usluga, ali i proširiti krug novih, što je upravo cilj politike kvaliteta ove institucije. I ovo nije kraj - ide se dalje: kontinuirano se radi na poboljšanju već implementiranog i potvrđenog sistema kvaliteta u pojedinim oblastima, a radi se i na njegovom uvođenju u ostalim područjima.

Mnogi priznati stručnjaci iz ove oblasti su na brojnim primjerima pokazali da je upravljanje sistemom kvaliteta neophodno i isplativo, mada ima i onih sa suprotnim mišljenjem. Takvi pokušavaju dokazati da uvođenje sistema kvaliteta zahtijeva velike investicije, što je sasvim tačno, ali bez garancije da će se ono ikad isplatiti.

Kvalitet je - besplatan

Problematicu ove vrste treba posmatrati sa aspekta finansijske koristi ili profita. To i jest osnovni zadatak svakog efikasnog upravljanja sistemom kvaliteta, a sam postupak utvrđivanja finansijske koristi nalazi se na taj način da se u odnos stavi status organizacije koja ima uređen sistem, tj. gdje se upravlja kvalitetom, prema organizaciji koja ne posjeduje takav sistem.

Studije mnogih su pokazale da je kvalitet "besplatan", ali da koštaju nekvalitetne stvari: "svi oni postupci i operacije koje se ne obave dobro od prvog puta"!

"Svaka marka koju niste potrošili radeći nešto pogrešno, ponovo, donijet će vam kao rezultat bar pola marke..." - tako razmišlja jedan od najvećih autoriteta iz ove oblasti dr Crosby. Slično mišljenje ima i dr Doming koji kaže da greška nije besplatna. Ona košta. Neki prave greške i bivaju plaćeni za njih! Po njemu, jedine organizacije koje će opstati su one koje ne prestanu ulagati u kvalitet, produktivnost i servis.