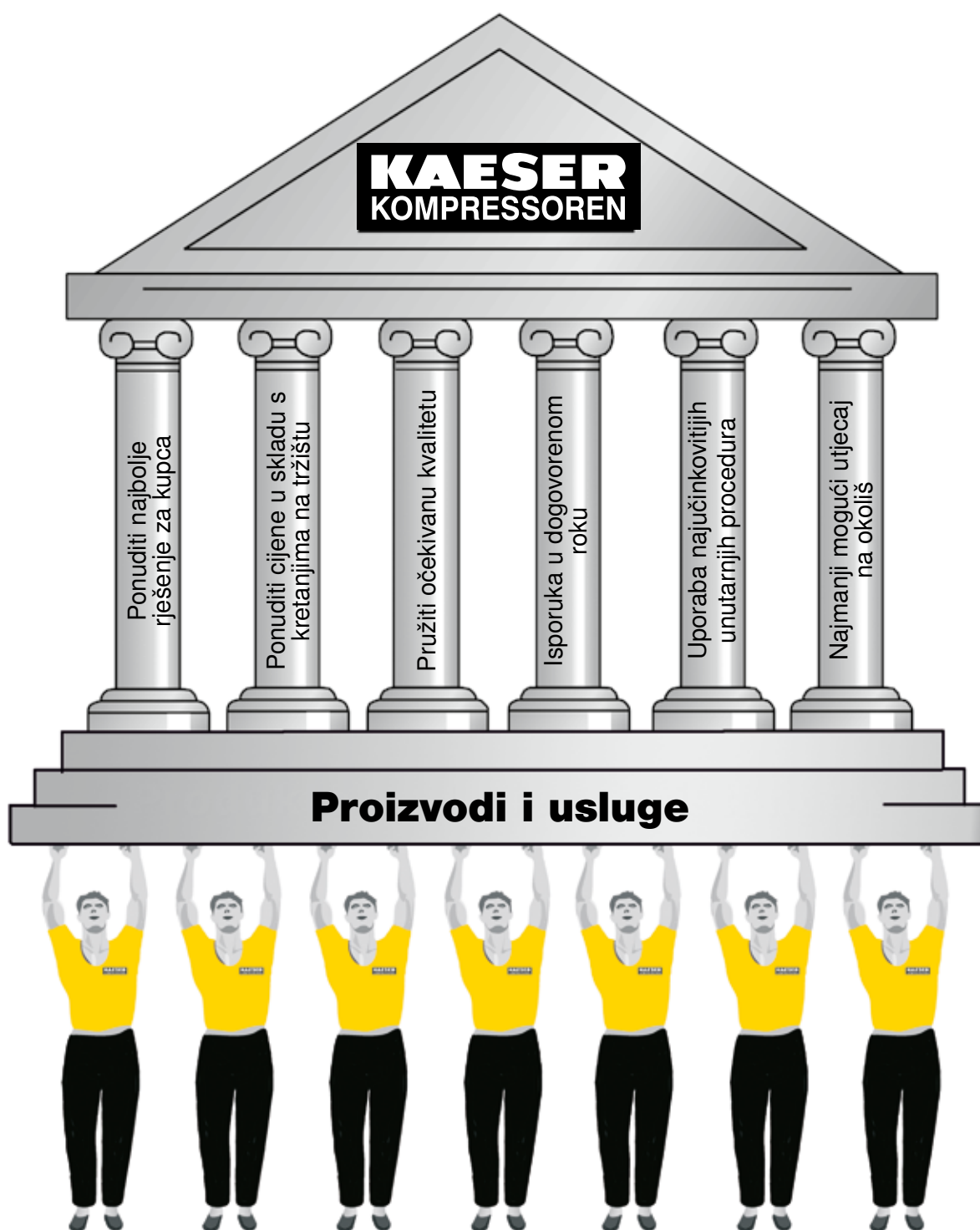


Maksimalno zadovoljstvo kupca



**Drage kolege,
Dame i gospodo:**

Kod nas u Keseru kvaliteta se piše s velikim slovom K. Napokon, i uspjeh našeg poslovanja se temelji na kvaliteti naših proizvoda i usluga.

Sjedište Kaeser-a u Coburgu u Njemačkoj, prvi put je certificirano prema ISO 9001 normi 1995, što je dokaz da:

- Zapošljavamo kadar u različitim odjelima u tvrci koji su kvalificirani i obučeni za posao koji obavljaju
- U mogućnosti smo pružiti sve potrebne operativne resurse
- Imamo pisane radne upute kao odgovor na svako pitanje koje se tiče standarda, i
- Možemo dokazati da u svakom danom trenutku, naši zaposlenici slijede te iste upute

Naš QEM sustav, sustav upravljanja kvalitetom i okolišem se primjenjuje u svim našim podružnicama diljem svijeta.

Podružnica **KAESER KOMPRESSOREN** d.o.o. u kolovozu 2009. certificirana je prema ISO 9001 i ISO 14001. Nakon dobivanja certifikata slijede redoviti auditi recertificiranja te ćemo tokom navedenih audita obnoviti naš certifikat.

Naš sustav upravljanja kvalitetom i okolišem dokumentira način na koji ispunjavamo zahtjeve zadane u standardu kvalitete ISO 9001:2008 (u slučaju Mobilair strojeva koji uključuje i European Highway Code – Europski zakon o autocestama) kao i standardu za okoliš ISO 14001:2008.

Koristimo slijedeće alate:

- Procesno-orijentiranu dokumentacijsku strukturu,
- Reguliranje mjerljivih ciljeva u raznim područjima,
- Statistički podaci koje procjenjujemo i uspoređujemo s onima iz proteklih razdoblja, i
- Mjere za kontinuirani napredak procesa (CPI – continuous process improvement).

Naš sustav upravljanja kvalitetom i okolišem (QEM – Quality and Environmental Management System) obuhvaća:

- **QEM Manual** (Priručnik) koji pruža pregled strukture QEM dokumentacije i ima ulogu informiranja kupaca i zaposlenika
- **QEM Procedures** (Procedure) koje opisuju naše procese
- **QEM Work Instructions** (Radne upute) koje detaljno opisuju sve aktivnosti organizacije, i
- **QEM Forms** (Obrasci) na kojima se bazira sva pismena komunikacija

Radne upute (Work Instructions) i obrasci (Forms) pozivaju se na proceduralne upute (Procedural Instructions).

Radne upute (Work Instructions) i obrasci (Forms) su uređeni i numerirani prema njihovim funkcionalnim područjima.

Želimo upoznati naše zaposlenike i kupce s filozofijom koja je sadržana u našoj **Politici kvalitete i okoliša**. Ista se redovno procjenjuje i prema potrebi unose se ispravci.

Uvodna strana QEM Priručnika (Manual) naglašava činjenicu da uspjeh tvrtke ovisi o zaposlenicima koji su zajednički odgovorni za ostvarenje zadanih ciljeva. Ovi ciljevi svjesno su postavljeni kao kamen temeljac da bi osigurali uspjeh. Tvrtka može biti jaka i uvjerena u uspješnu i prosperitetnu budućnost samo ako se ovi ciljevi ostvaruju.

Izradio/la QEM	Odobrio/la Ljubo Vranković	Datum izdavanja 10.03.2010
-------------------	-------------------------------	-------------------------------

Politika kvalitete i okoliša

Primarni cilj naše tvrtke je osigurati zadovoljstvo naših kupaca proizvodom ili uslugom koja udovoljava i premašuje njihova očekivanja. Samo kroz zadovoljstvo kupca možemo osigurati konkurentnost, komercijalni uspjeh i daljnje postojanje naše tvrtke.

Naši proizvodi i usluge ispuniti će očekivanja i zahtjeve kupaca samo kad su naše metode i uvjeti rada procesno orijentirani, dokumentirani i podložni daljnjem razvoju.

Mi definiramo daljnji razvoj kao što to traži stalno prilagođavanje promjenjivom tržištu kao i otklanjanje uzroka pogrešaka.

Vjerujemo da održavanje kvalitete okoliša ne samo da je dužnost vlasti nego i svakog poduzeća i pojedinca. Mi koristimo odgovarajuće mjere da bi provjerili, procijenili i pratili trenutne ali i buduće utjecaje naših proizvoda na okoliš.

U skladu smo sa svim propisima i zakonima i poduzimamo potrebne mjere da bismo sačuvali resurse i izbjegli negativne utjecaje na okoliš.

Da bi naši zaposlenici povećali i održali svjesnost i odgovornost prema okolišu, redovito provodimo obuke. Da bi održali trajni napredak i smanjili utjecaj na okoliš, uvodimo programe i mjere opreza koji nam osiguravaju da i naši poslovni partneri poštuju iste standarde za okoliš kao i mi.

Ciljevi kvalitete i okoliša

Kontinuiran napredak na svjetskom tržištu možemo očekivati samo ako ostvarimo sljedeće ciljeve po pitanju kvalitete i okoliša:

- Pružiti najbolje rješenje za svakog pojedinog kupca
- Osigurati pravednu tržišnu cijenu
- Pružiti izvanrednu kvalitetu
- Pružiti uslugu dostave na vrijeme
- Interni rad obavljati na najefikasniji način, i
- Pobrnuti se da je učinak na okoliš u najmanjoj mogućoj mjeri

Ovi faktori uspjeha su međuovisni. No najvažniji faktor je kvaliteta koju drugi faktori ne mogu nadomjestiti.

Naš cilj je osigurati što „manji učinak na okoliš“ koji zahtjeva da su naši proizvodi učinkoviti i prijateljski prema okolišu. Ova smjernica ne znači samo „isporuku više zraka za manje energije“ nego i smanjiti uporabu prirodnih resursa u procesu proizvodnje, prodaje i servisa proizvoda.

Zagreb, 10.03.2010.



Ljubo Vranković, dipl. ing.
Managing Director



Dipl.-Wirtsch.-Ing. Thomas Kaeser

Izradio/la QEM	Odobrio/la Ljubo Vranković	Datum izdavanja 10.03.2010
-------------------	-------------------------------	-------------------------------

Sustav upravljanja kvalitetom i okolišem KAESER KOMPRESSOREN GmbH primjenjuje se:

- U Coburgu
- Na našim lokacijama u Njemačkoj
- U svim međunarodnim podružnicama Kaeser Kompressoren GmbH

U Hrvatskoj, QEM sustav se upotrebljava na slijedećoj lokaciji:**KAESER KOMPRESSOREN d.o.o.**

Žitnjak bb
10 000 Zagreb

Hrvatska



U ovom QEM Priručniku (Manual) objasniti ćemo kako je strukturirana naša dokumentacija – procesi koji opisuju razvoj i proizvodnju su primjenjivi samo na našim lokacijama u Coburgu (D), Geri (D), Lyonu (F), Fredericksburgu (USA) i Linzu (A).

Radi boljeg razumijevanja, pojedini zahtjevi ISO 9001:2008 i ISO 14001:2001 naglašeni su italic-om.

QEM Procedure (Procedures) su podijeljene u četiri procesne kategorije.

Svaka **procesna kategorija** sadrži **poslovne procese** koji su sastavljeni od **glavnih procesa** koji su opet podijeljeni u **objektne procese**.

Objektni procesi, baš kao i dokumenti i ostala primjenjiva sredstva, opisuju slijed kojim se provode, od strane izvršnog djelatnika, sve potrebne kvalitativne aktivnosti.

Izradio/la QEM	Odobrio/la Ljubo Vranković	Datum izdavanja 10.03.2010
-------------------	-------------------------------	-------------------------------

Naši procesi su podijeljeni u četiri kategorije:

1. Procesi Uprave - Dužnosti top managementa

Procesi uprave opisuju kako uprava KAESER KOMPRESSOREN GmbH vodi i kontrolira tvrtku, kako se planiraju odgovarajuće pozicije zaposlenih i kako se osigurava sukladnost s zakonom. Sve ove stavke se ostvaruju uvođenjem QEM sustava, konstantnim poboljšanjem sustava i osiguravanjem efikasnosti sustava kroz dostupnost potrebnih resursa.

Potrebno je uvesti redovne provjere da bi osigurali izvršenje zadataka u skladu s pisanim uputama za rad (Work Instructions) i da su ciljevi okoliša i kvalitete ostvareni.

Interni auditi kvalitete provode se redovno, u određenim intervalima. Uprava evaluira rezultate internih audita, odgovore i povratne informacije od kupaca, statističke procjene i poduzete preventivne i korektivne radnje i to prema:

- Prikladnosti
- Dostatnosti
- Učinkovitosti

Rezultati Ocjene uprave (Management Review) vode do mjera za poboljšanje procedura i proizvoda i smanjenje korištenja prirodnih resursa.

Kontakti zaposlenicima su njihovi supervizori i imenovani QEM predstavnik, a oni su odgovorni:

- Za primjenu odredbi iz Politike kvalitete i okoliša
- Za ciljeve kvalitete i okoliša, da su razumljivi, promatrani i implementirani na svim razinama tvrtke uz ispunjavanje odgovarajućih uvjeta
- Provedbu procesa u skladu s danim uputama
- Provedba svih nužnih promjena/poboljšanja u sustavu

Svi odjeli izvještavaju QEM Managera koji je neovisan od svih odjela i direktno je odgovoran Upravi.



2. Pomoćni procesi – Upravljanje resursima

Pomoćni procesi opisuju kako se određuju i osiguravaju nužni resursi u svrhu:

- Što efikasnijeg izvođenja internih aktivnosti, i
- Osiguravanja da je kupac maksimalno zadovoljan pruženom uslugom i proizvodom

Svi podaci korišteni unutar tvrtke moraju biti redovito ažurirani.

Administracija osnovnih i glavnih zapisa: ovo uključuje procedure za stvaranje zapisa, stvaranje, mijenjanje i objavljivanje BOM-a (lista dijelova), planovi rada, baza podataka artikala, baza podataka kupaca, baza podataka zaposlenika i studije o utrošenom vremenu. Svi podaci su uvedeni u sustav SAP-a.

Sve dokumente potrebno je pregledati prije objavljivanja kao i učiniti ih dostu-

Izradio/la QEM	Odobrio/la Ljubo Vranković	Datum izdavanja 10.03.2010
-------------------	-------------------------------	-------------------------------

pnima svim uključenim odjelima. Potrebno je čuvati zapise rezultata provjera. Svi zapisi moraju biti jasni, jednostavni za identifikaciju i dostupni u svako vrijeme.

Obrađena dokumenata i zapisa: Ovo uključuje stvaranje/mijenjanje internih dokumenata i pribavljanje i upravljanje eksternim dokumentima (certifikati, dostavnice).

Da bi se osigurali da su naši zaposlenici kvalificirani za izvršavanje svojih zadataka i da zadovoljavaju tekuće zahtjeve, potrebno je procijeniti potrebe u vezi školovanja i obuke i prema tome pružiti odgovarajuću edukaciju.

Upravljanje ljudskim resursima uključuje nekoliko glavnih procesa: planiranje kadrova, zapošljavanje i razvoj.

Da bi se osigurali da je kvaliteta onakva kakva je iskazana u inspekcijskim procedurama, potrebno je provoditi redovite, periodičke provjere opreme koja se koristi u inspekcijama i istu zamijeniti ili popraviti ako je potrebno.

Priprema infrastrukture uključuje procese koji su vezani uz održavanje i popravak zgrada, strojeva i opreme, kao i obavljanje i nadgledanje inspekcije i mjerne opreme.

Roba koja ulazi mora zadovoljiti zadane uvjete kvalitete u skladu s tipom, materijalom, dizajnom, stupnjem itd. Kvaliteta svih dijelova, nezavršenih i završenih proizvoda koji prolaze kroz našu tvrtku, mora biti osigurana u svakom trenutku.

Nabava u proizvodnji uključuje **strategijsku kupnju** sirovina i dijelova, selekciju i procjenu dobavljača.

Prije razvoja i proizvodnje proizvoda, potrebno je napraviti evaluaciju svih zakonskih i službenih zahtjeva, što uključuje zahtjeve proizvoda koje je propisalo tržište po pitanju isporuke, aktivnosti nakon prodaje te namijenjene uporabe.

Poslovni proces **Marketinga** uključuje glavni proces praćenja tržišta, određivanje proizvodnog asortimana, cijene i distribucije, prezentaciju tržišta, kreiranje i objavljivanje prodajnog materijala te održavanje kontakta s kupcima.

3. Glavni procesi - Realizacija proizvoda

Naša definicija glavnih procesa odnosi se na sve end-to-end procese koji predstavljaju našu glavnu specijalnost. Ovi poslovni procesi uključuju razvoj proizvoda, ispunjavanje različitih kupčevih zahtjeva i procedura glede servisa kod kupca.

Dizajn novih i daljnji razvoj postojećih dijelova izvodi se prema specifičnom rasporedu razvoja. Svaki korak mora se dokumentirati i rezultati moraju biti potvrđeni. Svi zaposlenici uključeni u proces moraju biti informirani o posljednjoj verziji.

Razvoj proizvoda objašnjava proces razvoja novog proizvoda i modifikacije postojećih dizajna. Uključuje procese za planiranje i kontrolu razvoja proizvoda, određivanje i dokumentiranje zahtjeva na proizvod, priprema, evaluacija i usporedba rezultata s specifikacijama i konačno, evaluacija glede proizvoda tj. da li odgovara specifičnoj primjeni ili potrebi.

Prije nego šaljemo ponudu ili prihvaćamo narudžbu moramo se pobrinuti da smo u stanju ispuniti sve ugovorene obveze. Radne procedure i inspekcije tokom proizvodnje i sastavljanja moramo planirati i uvoditi tako da je proizvodnja uvijek u kontroliranim uvjetima.

Poslovni proces **Marketing, logistika i rukovanje proizvodom** objašnjavaju kako ispunjavamo različite zahtjeve kupaca. Tamo navedeni procesi opisuju kako utvrđujemo potrebe kupaca, način podnošenja ponuda, provjera i unos narudžbi, praćenje rokova, modifikaciju nacrtu proizvoda da bi odgovarao posebnim zahtjevima kupaca, raspored i priprema materijala, planiranje i kontrola proizvodnje stacionarnih i pokretnih kompresora, preinaka strojeva, kontro



Izradio/la QEM	Odobrio/la Ljubo Vranković	Datum izdavanja 10.03.2010
-------------------	-------------------------------	-------------------------------



Usluge koje pružamo moraju biti u skladu sa zahtjevima standarda i dovesti do potpunog zadovoljstva kupca.

Zapise o servisu moramo održavati na isti način kao i zapise o proizvodima.

Poslovni proces **Servis kod kupca** opisuje način rada našeg odjela servisa. Objasnjava kako naši servisni tehničari odgovaraju na i ispravljaju kvarove i kako postupamo sa zahtjevima održavanja. Opisuje procesuiranje zahtjeva unutar garantnog roka, vođenje servisnih ugovora, raspoloživost proizvoda i rezervnih dijelova putem našeg kataloga i prodaje rezervnih dijelova.

4. Mjerenje, analiza i poboljšanja

Kategorija „**Mjerenje, analiza i poboljšanje**“ uključuju poslovni proces koji opisuje način na koji kontroliramo kvalitetu proizvoda i način na koji osiguravamo kontinuirani napredak u kvaliteti unutarnjih procesa. Naposljetku, opisuje marketinške aktivnosti koje imaju zadatak mjeriti i povećati zadovoljstvo kupaca.

Sve inspekcijske procedure za ulaznu robu, tokom proizvodnje i tokom konačnog prihvatanja moraju biti izvedene u skladu s sadašnjim instrukcijama da bi bili sigurni da proizvod zadovoljava postavljene zahtjeve kvalitete. Status proizvoda (pregledan, pušten ili blokiran) označen je odgovarajućom naljepnicom. Oštećeni dijelovi se tretiraju tako da se spriječi njihovo nehotično daljnje prosljeđivanje.

Osiguranje kvalitete proizvoda: planiranjem potrebnih provjera prema unaprijed određenim kriterijima, inspekcijom proizvedenih dijelova, montaže i cijelih pakiranja u skladu s uputama testiranja i konačno, uklanjanjem nesukladnih proizvoda iz proizvodne linije te ispravak proizvoda kao i uzroka nesukladnosti.

Pogreške ne smijemo samo pojedinačno rješavati nego treba uzeti u obzir i uzroke problema te ih locirati i riješiti kako ne bi došlo do ponavljanja pogrešaka.

Kvaliteta procesa je osigurana statističkim analizama podataka i implementacija korektivnih i preventivnih radnji.

Potrebno je uspostaviti metodologiju kojom je moguće pratiti da li je tvrtka ispunila zahtjeve kupca.

Konačno, u poslovnom procesu **procjena zadovoljstva kupca**, procjenjujemo pritužbe te uvodimo i evaluiramo upitnike za kupce.



Izradio/la QEM	Odobrio/la Ljubo Vranković	Datum izdavanja 10.03.2010
-------------------	-------------------------------	-------------------------------

Naš proizvodni program se sastoji od:



Stacionarnih vijčanih i klipnih kompresora za primjenu komprimiranog zraka i vakuuma, puhala, dentalnih kompresora, mobilnih vijčanih kompresora, sušača i filtera, odvoda kondenzata, separatora kondenzata, spremnika zraka, sustav upravljanja kompresorima i uštede energije, tele-service (usluga na daljinu), sustavi iskorištenja topline, Air Utility sustav te rješenja za komprimirani zrak prema specifičnim zahtjevima kupca.

Kaeser grupu sačinjavaju 44 podružnice i 65 prodajna partnera diljem cijelog svijeta u svim industrijaliziranim zemljama. Ključnu ulogu u ovom kontekstu odigrala su ekonomska područja Europe, SAD-a i Pacifičke Azije.

Reputacija koju Kaeser uživa u svijetu je zasluga visoke učinkovitosti proizvoda i pouzdanosti usluga servisa. Visoko kvalitetna ponuda servisnih usluga bila je bitna stavka u našem poslovanju zadnjih godina.

Kontinuirani i iznadprosječni rast i ekspanzija naše tvrtke najvećim dijelom su posljedica inovativnog duha, standarda koji zahtijevaju visoku kvalitetu i predanosti naših zaposlenika. Također, naš uspjeh možemo zahvaliti i obrazovanju zaposlenika unutar tvrtke koji omogućuje održavanje i razvoj visokog stupnja stručnosti. Razvoj globalnog tržišta proteklih godina stvorio je i osigurao zaposlenja u Njemačkoj i u inozemstvu.

Naša tvrtka je osnovana 1919.g. i pod vodstvo je Dipl.-Wirtsch.-Ing. Thomasa Kaesera.

KAESER KOMPRESSOREN se ističe kao svjetski predvodnik u rastu, inovacijama i financijskoj neovisnosti.