

PREDNOSTI POSLOVANJA LABORATORIJA S NORMOM HRN EN ISO/IEC 17025:2004

ADVANTAGES OF A LABORATORY DOING BUSINESS WITH STANDARD HRN EN ISO/IEC 17025:2004

Filip CAUŠEVIĆ, Jadranka LUKAČEVIĆ¹

Ključne riječi: laboratorij, akreditacija, poslovanje, prednosti, norma HRN EN ISO/IEC 17025:2004

Key words: laboratory, accreditation, doing business, advantages, standard HRN EN ISO/IEC 17025:2004

Sažetak: Prikazan je sažeto sadržaj norme HRN EN ISO/IEC 17025:2004, kao temeljne norme za osiguranje sustava kvalitete u ispitnim i mjeriteljskim laboratorijima. Zahtjeve iz norme laboratoriji moraju zadovoljiti ukoliko se žele akreditirati i organizirati svoj rad prema navedenoj normi. Akreditirani laboratorij je budućnost, i kao takav morao bi biti prepoznat od strane klijenta i imati prednost pri angažiranju za pružanje usluga ispitivanja u odnosu na neakreditirane konkurente. Takve prednosti koje bi trebale ponukati klijente da se odluče za obavljanje ispitivanja u akreditiranom laboratoriju daje ovaj rad.

U radu je predstavljen Laboratorij za ispitivanje materijala razaranjem (IMR) poduzeća TPK - ZAVOD za energetsku i procesnu opremu d.d. Laboratorij je akreditiran od strane Državnog zavoda za mjeriteljstvo – Nacionalne službe za ovlašćivanje (DZM-NSO), prema normi HRN EN ISO/IEC 17025:2004, za provedbu mehaničkih, metalografskih i kemijskih ispitivanja metalnih materijala.

Abstract: A short summary of the content of standard HRN EN ISO/IEC 17025: 2004 is given, as the basic standard for ensuring the quality system in testing and measuring laboratories. Laboratories must fulfill the requirements of the standard if they want to be accredited and organize their work according to the above mentioned standard. The accredited laboratory is the future, and as such should be recognized by clients and it has advantages compared to non accredited competitors in the process of contracting for the testing services. This paper presents such advantages which should entice prospective clients to choose the accredited laboratory for the provision of testing.

This paper represents the Laboratory for Destructive Testing (IMR) of TPK – energy & process equipment applied research centre. Laboratory has been accredited by the Croatian Accreditation Agency according to the standard HRN EN ISO/IEC 17025: 2004 for the performance of mechanical, metallographic and chemical testing of metallic materials.

¹ TPK - ZAVOD d.d., Žitnjak b.b. Zagreb, Hrvatska

1. UVOD

Akreditacija je prema međunarodnoj normizaciji definirana kao postupak kojim ovlašteno tijelo daje objektivnu procjenu ospozobljenosti nekoj instituciji da stručno obavlja određene zadaće poput ispitivanja, umjeravanja, certificiranja ili nadzora.

U Republici Hrvatskoj takvu procjenu ospozobljenosti obavlja Hrvatska akreditacijska agencija (HAA), bivša Nacionalna služba za ovlašćivanje u sklopu Državnog zavoda za mjeriteljstvo (DZM-NSO). Naime, u procesu prilagodbe Hrvatskog zakonodavstva europskome, poslovi akreditacije i ovlašćivanja morali su postati neovisni od sustava državne uprave. HAA je kontrolirana i nadzirana od Europske akreditacije (European accreditation). Ukoliko HAA pozitivno procjeni ospozobljenost neke institucije dodjeljuje joj akreditaciju te ju potvrđuje dokumentom koji se naziva "ovlasnica".

Laboratorij za ispitivanje materijala razaranjem (IMR) poduzeća TPK - ZAVOD d.d. je akreditiran prema normi HRN EN ISO/IEC 17025:2004 za obavljanje mehaničkih, metalografskih i kemijskih ispitivanja metalnih materijala.

Prednosti akreditiranog laboratorija u odnosu na neakreditirane konkurente sigurno postoje, te bi ih naručitelji usluga, klijenti laboratorija trebali prepoznati.

Takve prednosti koje bi trebale ponukati klijenta da se odluči posao povjeriti akreditiranom laboratoriju prikazane su u ovom radu.

2. NORMI HRN EN ISO/IEC 17025:2004

Norma HRN EN ISO/IEC 17025:2004 govori o uvjetima koje moraju zadovoljiti ispitni laboratorijsi ukoliko žele biti akreditirani prema spomenutoj normi. Norma je temelj osiguranja sustava kvalitete u laboratoriju, veliki dio sadržaja je preuzet i usklađen sa normama serije ISO 9xxx, te dodani još mnogi zahtjevi u svrhu osiguranja tehničke kompetentnosti laboratorija.

Može se sa velikom sigurnošću reći da je predmetna norma jača od ISO normi serije 9xxx kada se razmatra sustav kvalitete u laboratoriju.

Norma HRN EN ISO/IEC 17025:2004 sastoji se od 24 zahtjeva, a to su:

- **14 zahtjeva za osiguranje sustava:** Organizacija, Sustav kvalitete, Upravljanje dokumentima, Ocjena zahtjeva ponuda i ugovora, Podugovaranje ispitivanja, Nabava usluga i potrepština, Usluga korisniku, Pritužbe, Upravljanje nesukladnim radom, Popravne radnje, Preventivne radnje, Upravljanje zapisima, Unutrašnje neovisne ocjene, Upravne ocjene.
- **10 zahtjeva za osiguranje tehničke kompetencije:** Općenito, Osoblje, Uvjeti smještaja i okoliša, Metode ispitivanja, Oprema, Mjerna sljedivost, Uzorkovanje, Rukovanje predmetima koji se ispituju, Osiguranje kvalitete rezultata ispitivanja, Prikazivanja rezultata.

Za svaki od navedenih zahtjeva laboratorijsi mora posjedovati pisane podloge i dokumentaciju kojom temelji zadovoljenje postavljenih kriterija.

3. PREDNOSTI AKREDITIRANOG LABORATORIJA

Kako je već rečeno u uvodnom dijelu ovog rada, akreditacija je sredstvo za postizanje povjerenja u rad ispitnog laboratorijskog te u provođenje postupaka ispitivanja i izdavanje izvješća o ispitivanju.

Dakle, akreditacija ispitnom laboratoriju pribavlja standard izvedbe ispitivanja, široki spektar marketinških prednosti i međunarodno priznanje tehničke kompetentnosti, jer jednostavno ukoliko ispitni laboratorij uspije plasirati činjenicu o potrebi obavljanja ispitivanja u akreditiranom laboratoriju, te objasniti potencijalnom klijentu što dobiva s time, napravio je puno.

Raditi sa akreditiranim laboratorijem za potencijalnog klijenta ima slijedeće prednosti:

- Akreditacijom je poboljšana unutarnja organizacija laboratorija (u svakom trenutku se zna gdje je što, te je to potkrijepljeno dokumentacijom. Konkretno svaki uzorak koji ulazi u laboratorij popraćen je ulaznim dokumentima, i do izdavanja izvješća o ispitivanju zna se gdje je uzorak u svakom trenutku). Svakom ozbiljnog naručitelju je sigurno stalo da surađuje s laboratorijem u kojem može dobiti sve informacije u svakom trenutku.
- Kontrola rada laboratorija – činjenica da je akreditirani laboratorij neka druga institucija (u našem slučaju Hrvatska akreditacijska agencija) provjerila, a nju pak European accreditation, daje naručitelju veću dozu povjerenja u rad laboratorija. Ipak je laboratorij s kojim surađuje netko provjerio i kontrolira ga svake godine, što nije sigurno mala stvar. Znači, sigurno je da će naručitelj dobiti vjerodostojne i točne rezultate ispitivanja, ispitane prema referentnim nacionalnim i međunarodnim normama.
- Kontrola ispitne opreme – ispitna oprema je jako važna karika u procesu pružanja usluga ispitivanja. Svakom klijentu bi trebalo biti važno kakva je oprema s kojom će laboratorij obaviti ispitivanje. Akreditacija od laboratorija zahtijeva redovitu kontrolu ispitne opreme, umjeravanje i periodične pregledi. Umjeravanje znači da ovlaštena institucija za takvu vrstu posla, koja je također akreditirana, provjerava točnost rada ispitnih uređaja unutar laboratorija, osigurava sljedivost prema međunarodnim etalonima. Osigurati sljedivost znači osigurati da ispitni uređaj pokazuje stvarnu točnu vrijednost, koja je provjerena s pomoću međunarodnih referencijskih etalona.
- Ukoliko laboratorij može dokazati da redovito podvrgava provjerama svoju ispitnu opremu, a to dokazuje certifikatima o umjeravanju koje dobije od umjernih laboratorija, trebao bi dobiti prednost kod potencijalnog klijenta.
- Osiguranje kvalitete rezultata ispitivanja – Akreditirani laboratorij ima obvezu uspoređivati svoje rezultate s drugim laboratorijima koji mogu provesti ispitivanja prema istim metodama. Ukoliko se takva usporedba može napraviti s laboratorijem iz inozemstva, još veći plus za laboratorij. Poklapanje rezultata daje laboratoriju veliki značaj. Takvo što potencijalni klijenti bi trebali zapaziti.
- Spoj dugogodišnjeg iskustva i akreditacije – Ukoliko laboratorij posjeduje dugogodišnje iskustvo i tradiciju, te tržišnu prepoznatljivost, i ako to spoji s akreditacijom dobiva još više na važnosti. Zašto? Ukoliko klijent neko vrijeme surađuje s laboratorijem koji nije akreditiran i zadovoljan je, a nakon nekog vremena laboratorij se odluči na akreditaciju, samim time klijent sigurno ima veće povjerenje u laboratorij.
- Uvjet je da klijent zna što je akreditacija, a ako ne zna laboratorij se treba potruditi i podići svijest kod klijenta o samoj akreditaciji.
- S time klijent vidi da surađuje s laboratorijem koji razmišlja o budućnosti, ulaže u svoj razvoj, surađuje s sličnim laboratorijima u tuzemstvu i inozemstvu.
- Uloga države – Izdvajanjem poslova akreditacije od Državnog zavoda za mjeriteljstvo, odvojeni su poslovi akreditacije od strane državne uprave, što je u skladu s europskim zakonodavstvom kojem Republika Hrvatska teži. U europski uređenom društvu kakvom težimo, svi "ozbiljni" laboratoriji su akreditirani, naravno da ima i neakreditiranih, ali svi su

"ozbiljni" u uzajamnom lancu laboratorij – klijent. Ukoliko se dogodi da dođe do suradnje neke kompanije sa neakreditiranim laboratorijem, takva gubi korak na tržištu prepoznatljivosti. Ali naravno takvo nešto se rijetko događa. Vjerujem da će tako biti i u Republici Hrvatskoj.

Zbog ovih evidentnih prednosti svaki klijent bi se trebao ponovno vratiti ili doći u akreditirani laboratorij.

U radu su navedene samo neke prednosti akreditiranog laboratorija nad neakreditiranim konkurentom, a naravno da ih postoji još mnogo i klijenti ih moraju osjetiti sami kroz suradnju s laboratorijima.

Za naručitelja ispitivanja od velike je važnosti činjenica da su rezultati ispitivanja ovlaštenog ispitnog laboratorija prepoznatljivi, kako na domaćem tako i na međunarodnom tržištu, te je i na taj način i samom naručitelju osiguran lakši pristup tom tržištu.

4. AKREDITIRANI LABORATORIJ TPK - ZAVOD d.d.

U želji za unaprjeđenjem svog poslovanja i organizacije, te usvajanja novih tehničkih propisa o organizaciji laboratorija, poduzeće TPK-ZAVOD d.d. odlučilo se za akreditaciju laboratorija prema normi HRN EN ISO/IEC 17025:2004.

Prema predmetnoj normi akreditiran je Laboratorij za ispitivanje materijala razaranjem (IMR) koji se sastoji od tri odjela:

- za mehanička ispitivanja
- za metalografska ispitivanja i
- za kemijska ispitivanja.

Akreditirane su 23 vrste ispitivanja koje su pokrivenе sa 33 metode ispitivanja, sve prema referentnim nacionalnim i međunarodnim normama (statički vlačni pokus, ispitivanje udarne radnje loma, metalografska ispitivanja metala i zavarenih spojeva, određivanje sadržaja ugljika u metalu...).



3. Međunarodno znanstveno-stručno savjetovanje
50. GODINA ZAVARIVAČKE TRADICIJE ZA BUDUĆNOST
Slavonski Brod, 16. – 18. studeni 2005.



Slika 1. Ovlastica Laboratorija za ispitivanje materijala razaranjem

5. ZAKLJUČAK

Akreditirani laboratorij je sigurno budućnost, kako zbog vlastite odluke laboratorija da krene u akreditaciju, tako i zbog usklađivanja hrvatskog s europskim zakonodavstvom u procesu približavanja Republike Hrvatske Europskoj Uniji.

Tehničke infrastrukture koje podržavaju sustav osiguranja kvalitete u laboratorijima uzajamno se prepoznaju po načinu rada i rezultatima, a to je osnovni uvjet za uzajamno prihvatanje izvještaja o ispitivanju.

Povjerenje klijenta u stručnu sposobljenost laboratorija i u pouzdanost pružene usluge, povećava se ukoliko surađuje s akreditiranim laboratorijem. Sama činjenica da je laboratorij s kojim klijent poslovno surađuje netko drugi provjerio (u našem slučaju Hrvatska akreditacijska agencija, koju pak kontrolira European accreditation), i redovito ga svake godine nadzire, daje klijentu veću dozu povjerenja u takav laboratorij. Naravno sve ovo ima temelje ukoliko je akreditacija i suradnja s akreditiranim laboratorijem klijentu bitna i značajna.

Kako akreditirani laboratorij nema alternativu, tako i poslovna suradnja klijenta s akreditiranim laboratorijem također nema alternativu.

Raditi s akreditiranim laboratorijem sigurno klijentu jamči prepoznatljivost, danas na domaćem, a sutra i na europskom tržištu.

6. LITERATURA

1. HRN EN ISO/IEC 17025:2004: Opći zahtjevi za sposobljenost ispitnih i umjernih laboratorijskih postrojenja (ISO/IEC 17025:1999; EN ISO/IEC 17025:2000)
2. Bajzek-Brezak, B. *Akreditacija u Evropi i Hrvatskoj*. Seminar "Ustrojstvo laboratorijskih postrojenja prema HRN EN ISO/IEC 17025", Centar za transfer tehnologije, Zagreb, ožujak 2005.
3. CROLAB – Glasilo hrvatskih laboratorijskih postrojenja, broj 1., siječanj 2005.
4. Vlastita iskustva autora na poslovima akreditacije laboratorijskih postrojenja