

Naziv dokumentirane informacije:	OBRAZAC ZA OPIS PROCESA	OZNAKA:	
Odgovorna osoba:	Mirela Petrilj	VERZIJA:	R0
		DATUM:	24.02.2025.

OPĆI PODACI O PROCESU			
Naziv procesa:	USLUGA TJELESNE ZAŠTITE	OZNAKA:	
Odgovorna osoba:	Voditelj tjelesne zaštite	VERZIJA:	R0
		DATUM:	24.02.2025.
Povezane dokumentirane informacije: • Uputa za rad radnika na poslovima tjelesne zaštite • Uputa za rad čuvara/zaštitara- zaštita osobnih podataka • Postupak u slučaju izvanrednih situacija • Postupak pružanja usluge tjelesne zaštite			

OPIS PROCESA	
Cilj procesa:	Pružanje kvalitetne usluge, ugovaranje poslova
Kratak opis:	Proces opisuje postupak usluge tjelesne zaštite od upita klijenta, sklapanja ugovora do izvršenja ugovornih obaveza te provjere zadovoljstva klijenta.
Ulazni podaci:	• Upit klijenta • Analiza upita klijenta • Utvrđivanje mogućnosti pružanja usluge prema zahtjevu klijenta
Izlazni podaci:	• Ponuda • Ugovor • Provjera zadovoljstva klijenta

KLJUČNE AKTIVNOSTI PROCESA			
Korak br.:	Opis:	Odgovorna osoba:	Dokumentirani zapis (Da/Ne)
1.	Upit o pružanju usluge tjelesne zaštite	Nadležni voditelj	DA
2.	Prepoznavanje potrebe klijenta	Nadležni voditelj	NE
3.	Utvrđivanje mogućnosti izvršenja usluge prema zahtjevu klijenta	Nadležni voditelj, koordinator tjelesne zaštite	NE
4.	Ponuda	Nadležni voditelj	DA
5.	Ugovor	Nadležni voditelj	DA
6.	Izvršenje ugovorne obaveze	Izvršitelji usluge (djelatnici)	NE
7.	Provjera zadovoljstva klijenta	Nadležni voditelj	DA

ULAZNE I IZLAZNE KONTROLE			
VRSTA KONTROLE (ULAZNA / IZLAZNA)	Opis:	Tko provodi:	Dokumentacija / Zapis
ULAZNA	• Ugovor	Voditelj tjelesne zaštite	DA
IZLAZNA	• Provjera zadovoljstva klijenta	Voditelj tjelesne zaštite	NE



BITAHON d.o.o. za privatnu zaštitu
Ulica grada Vukovara 271
10 000 Zagreb
info@bitahon.hr | www.bitahon.hr

MJERENJE UČINKOVITOSTI PROCESA				
Pokazatelj (KPI)	Mjerna jedinica:	Ciljana vrijednost	Stvarna vrijednost	Komentar
Broj novo sklopljenih ugovora	Godišnje	≤ 3	2	
Broj produženih ugovora	Godišnje			

RIZICI I POBOLJŠANJA	
Mogući rizici u procesu:	• Otkazivanje ugovora • Naplata počinjene štete od osiguravajućeg društva
Prijedlozi za poboljšanja:	• Dodatna edukacija zaposlenih • Nadzor zaposlenih pri izvršenju usluge