

# BESZÁMOLÓ SZAKBIZOTTSÁGI RENDEZVÉNYRŐL

Időpont: 2016. május 18., szerda

Helyszín: Kodolányi János Főiskola, 1139 Budapest, Frangepán utca 50-56.

Szervezők: EOQ MNB Közigazgatási és Fogyasztóvédelmi, valamint Oktatási és Terminológiai Szakbizottság

Előadás: Mi a baja az új ISO 9001 szabványnak és hogyan orvosolhatók a bajai?

Előadó: *Prof. Dr. Veress Gábor* egyetemi tanár

Az előadó már több mint 40 éve foglalkozik minőségbiztosítással és egyetemi szinten tanítja azt, otthonosan mozogva a tanácsadói, a kiépítői, a tanúsítói és az oktatási oldalon egyaránt. Több évtizedes tapasztalata alapján számos észrevételt fogalmazott meg az új MSZ EN ISO 9001:2015 – „Minőségirányítási rendszerek. Követelmények” szabvánnyal kapcsolatban, beleértve a nyelvi és a tartalmi kérdéseket is. Kiemelte, hogy általában véve az ISO 9000 sorozat az alkatrész iparra vonatkoztatható leginkább, ezzel szemben a GMP bármelyik folyamatiparra. Az előadó szerint a szabvány a szolgáltatásokra önmagában véve közvetlenül nem alkalmazható!

A piaci kényszer alapján például az autógyárak megkövetelik a beszállítóiktól az ISO 9001 szerinti tanúsítást, miközben ők maguk nem tanúsítatnak; így bizonyos „kizsákmányoló” jellege van a szabvány alkalmazásának.

A rövid bevezetést követően az előadó a következő fontosabb észrevételeket sorolta fel a megújított szabvánnyal kapcsolatban:

- Nem kedvező, hogy a szabvány kevésbé előíró jellegű, helyette inkább a teljesítményre összpontosít – ez ugyanis bizonyos fellazulást eredményezhet: minél gyengébb egy szabvány, annál többen kérnek majd tanúsítást.
- A szabályozásemélet rovására előtérbe került a PDCA túlzott alkalmazása. Milyen joggal írja elő a szabvány, hogy a PDCA ciklus minden problémára megoldást jelent? A folyamatokat az állapotváltozások alapján kell szabályozni, tehát az állapot itt a lényeg!
- Különbséget kell tenni a rendszerek és a projektek irányítása között.
- Nem derül ki, hogy kiket tart a szabvány egyértelműen érdekelt feleknek (4.2.)? Az ISO 9001 csak a közvetlen vevő számára (customer) jó, holott az angol nyelvben a „consumer” szó jelöli a végfogyasztót, vagyis a fogyasztóvédelem tárgyát. A közvetlen vevő elégedettsége viszont kevés; nagyon fontos, hogy a végfogyasztó is elégedett legyen, ezért nehezen értelmezhető az „érdekelt felek” fogalma a szabványban.
- A szabvány kiterjesztése a kockázat alapú gondolkodásmódra (6.1.) szükségtelenné teszi a megelőző intézkedéseket. Nagyon pozitív, hogy az A melléklet kiemeli azokat a tevékenységeket, ahol kockázatelemzést kell végezni.
- Nem írja elő többé a szabvány a Minőségügyi Kézikönyvet, de az előadó véleménye szerint ezt továbbra is el kell készíteni.

- Új mozzanatként a szabvány – a régivel szemben – most kb. 28 helyen hivatkozik a „dokumentált információra”, ami tulajdonképpen az adott eljárások egyértelmű leírását jelenti. Kérdés, hogy valóban szükség van-e ennyi eljárási leírás közzétételére.
- Az erőforrások (7.1.) fejezetből hiányzik az emberközpontúság, illetve a dolgozói elégedettség (lásd: érdekelt felek).
- A szabványban keveredik egymással a minőség (3.6.2.) és a megfelelőség (3.6.11.) fogalma.
- Nem létezik egységes magyar nevezéktan, pl. a „control” inkább szabályozást (nem felügyeletet), az „integrity” pedig inkább feddhetetlenséget jelent (nem működőképességet). A teljesítmény értékelés során is nagy a kavargás: jó lenne tudatosítani, hogy az „assessment” inkább egy állapot meghatározására vonatkozik, míg az „evaluation” alatt inkább valamilyen mértékskála szerinti értékelés értendő.

A téma élénk érdeklődést váltott ki a rendkívül nagyszámú hallgatóság soraiban: sok felszólaló a saját szakterületéről hozott példát az elmondottak alátámasztására. Szükségesnek látszik a kockázatelemzés fogalmának pontosítása, hogy milyen szempontokat kell kiemelnünk: a gyógyszeriparban például a betegbiztonság fogalmába nem tartozik bele az esetleges földrengés kockázata. Megfelelő és jó eszközök (FMEA, HACCP) állnak rendelkezésünkre a kockázatkezelés elvégzéséhez, de helyesen kell alkalmazni ezeket az eszközöket, ami alapvetően a team munkára épül. Negatív példa a visszahívások nagy száma az autóiparban, ahol pedig rendszeresen alkalmazzák a kockázatelemzés eszközeit (detektálhatóság meghatározása, prioritási lista összeállítása, FMEA).

Az előadás végén *Dr. Dudás Ferenc*, az EOQ MNB Közigazgatási és Fogyasztóvédelmi Szakbizottság elnöke „meghatározó és kisugárzó jellegűnek” nevezte a rendezvényt, az Egyesület vezetésének figyelmébe ajánlva az ott elhangzottakat.

**Várkonyi Gábor**