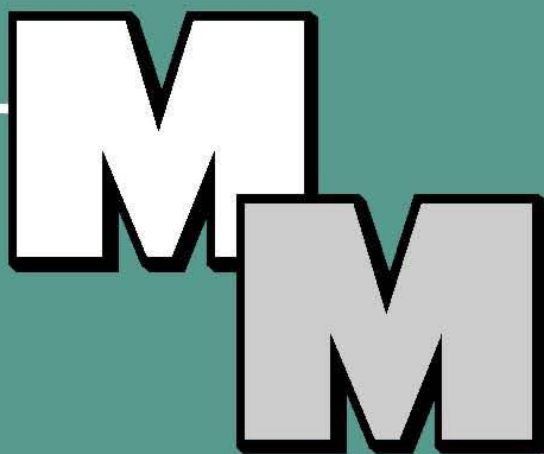


2007/3



- 35 éves az EOQ MNB
- Az építési termékek forgalmazása
- Integrál irányítási rendszer az építőiparban
- Akkreditálás az építő- és építőanyagiparban
- Laboratóriumi vizsgálatok az anyagvizsgálatok minőségmenedzsmentjében
- Átadták az idei Magyar Agrárgazdasági Minőség Díjat

**Minőség
és Megbízhatóság**

TARTALOM

Építményeink minősége, biztonsága (Vass Sándor) 131

Dr. Molnár Pál

35 éve alakult meg az Európai Minőségügyi Szervezet Magyar Nemzeti Bizottsága 132

ÉPÍTŐIPAR

Horváth Sándor

Az építési termékek forgalmazása 138

Karsa Álmos

Egy jól működő integrált szervezetirányítási rendszer 144

Csicselyné dr. Tarpay Marianna

Építő- és építőanyagipari vizsgáló-laboratóriumok és tanúsító szervezetek akkreditálásának tapasztalatai 156

MODELLEK, RENDSZEREK

Charles R. Matthews

A szállítási lánc kapcsolódása a TQM-hez 164
(fordította: Várkonyi Gábor)

Bocz András

Laboratóriumközi vizsgálatok szerepe az anyagvizsgálatok minőségmenedzsmentjében 171

BESZÁMOLÓ

Átadták a 2007. évi Magyar Agrárgazdasági Minőség Díjat (Ősz Csabáné) 182

Változtatások az egészségügyben. 184

A minőség szempontjai. (Dr. Gódeny Sándor)

Régiós minőségi díjak – hogyan tovább? 185
(Szódi Sándor)

Regionális távhőkonferencia. Igazi nyertes a fogyasztó. (Szódi Sándor) 187

EOQ MNB ROVAT:

Beszámolók az EOQ MNB szakbizottsági üléseiről 189

Új EOQ oklevelek 190

A Magyar Minőség folyóirat 2007. 5. és 6. számainak tartalomjegyzéke 192

CONTENT

Quality and Reliability of our Buildups (Sándor Vass) 131

Dr. Pál Molnár

The Hungarian National Committee of the European Organization for Quality Was Established 35 Years Ago 132

CONSTRUCTION INDUSTRY

Sándor Horváth

Placing on the Market of Construction Products 138

Álmos Karsa

A Well Operating Integrated Organization Management System 144

Dr. Marianna Csicsely Tarpay

Experience of the Accreditation of Testing Laboratories and Certification Bodies in the Construction and Construction Products Industries 156

MODELS, SYSTEMS

Charles R. Matthews

Linking the Supply Chain to TQM 164
(translated by Gábor Várkonyi)

András Bocz

Role Played by the Interlaboratory Tests in the Quality Management of Material Control 171

REPORT

Hungarian Agrarian Economic Award, 2007 Has Been Delivered (Csabáné Ősz) 182

Changes in Healthcare. 184

Quality Viewpoints. (Dr. Sándor Gódeny)

Regional Quality Awards – 185

How to Proceed? (Sándor Szódi)

Regional Remote Heat Supply Conference. 187

Consumer is the Real Winner. (Sándor Szódi)

HNC FOR EOQ:

Reports of the HNC for EOQ Sections Meetings 189

New EOQ Certificate Holders 192

Contents of „Magyar Minőség” 192
(Hungarian Quality), Nos. 5–6/2007

KÖVETKEZŐ SZÁMUNK VÁRHATÓ TARTALMÁBÓL

A megfelelőségértékelés testületei • Minőségirányítási rendszer az Állami Foglalkoztatási Szolgálatnál • A kultúra, amely a minőséget biztosítja a Toyotánál • Mérés az ISO 9001 rendszerben
• A rendőri munka és az ügyfelek elégedettsége

Szemlék: 80, 88, 90, 119

Hirdetőink – hozzájárultak e szám megjelenéséhez:

BME Mérnöktoábbképző Intézet 162; CERTOP Kft. B3; Digart International Ltd. 170; ÉMI-TÜV Bayern Kft. 163; EOQ Magyar Nemzeti Bizottság B4; European Business Awards 170; METRO Cash & Carry Hungary 169; Quality Line Tanácsadó és Szolgáltató Kft. 155; STRUKTÚRA Kft. B2; VINÇOTTE Hungary Kft. 169

Az Európai Minőségügyi Szervezet Magyar Nemzeti Bizottság (EQQ MNB)

nemzeti minőségpolitikai szakfolyóirata

Készül az EQQ MNB, a Minőségügyi Tanácsadók Szövetsége és

a SZENZOR Gazdaságmérnöki Kft. közreműködésével

A kiadásért felel: dr. Molnár Pál, az EQQ MNB elnöke

A folyóirat kiadását a következő, tanúsított minőségügyi rendszert működtető cégek és szervezetek támogatják:

AGROKOMPLEX C. S. Zrt.

Aprítógépgyár Zrt.

B. Braun Medical Hungary Kft.

Bureau Veritas Magyarország Kft.

BUSZESZ Élelmiszer-ipari Zrt.

CERBONA Élelmiszer-ipari

és Kereskedelmi Zrt.

Coca-Cola Magyarországi

Szolgáltató Kft.

CONCORDIA KÖZRAKTÁR

Kereskedelmi Zrt.

Csabai Tartósítói Zrt.

Bajai Hűtőipari Gyára

DEKRA Intertek Certification Kft.

Detki Keksz Édesipari Kft.

Digart Hungary Kft.

DUNAFERR Lemezalakító Kft.

Dunakenyér Zrt.

Dunapack Zrt.

Hullámtermékgépgyár

Electrolux Lehel Hűtőgépgyár Kft.

Elektromos Műszaki

Szolgáltató Kft.

ÉMI-TÜV Bayern Kft.

Építésügyi Minőségellenőrző

Innovációs Kht.

ERBE Energetika Kft.

Ericsson Magyarország Kft.

Eurokt-Akadémia Kft.

European Quality

Management Kft.

FÉG Konvektorgyártó Zrt.

GEG és Társai Kft.

Gyulai Húskombinát Zrt.

HNS Műszaki Fejlesztő Kft.

HUNGERIT Zrt.

KALOPLASZTIK Műanyag és

Gumiipari Kft.

Kanizsa Trend Kft.

Magyar Építő Zrt.

Magyarországi Tanúsított Cégek

ISO 9000 Fóruma

MASPEX OLYMPOS Kft.

Mátészalkai Szerelvénygyártó Kft.

MEDICOR Kéziműszer Zrt.

M-real Petőfi Nyomda Kft.

Nehézfémöntő Zrt.

OLAJTERV Fővállalkozó

és Tervező Zrt.

Ózdi Acélművek Kft.

P-Group Tanácsadó Iroda Kft.

PICK Szeged Zrt.

Qualitest Laboratórium Kft.

REDEL Elektronika Kft.

ROTO ELZETT CERTA Kft.

SÁG-Építő Zrt.

Schneider Electric Hungária

Villamossági Zrt.

SGS Hungária Kft.

SIÓ ECKES Kft.

STRUKTÚRA

Minőségfejlesztési Kft.

Szabolcs Gabona Holding Zrt.,

Nyíregyháza

Székesfehérvári Fűtőerőmű Kft.

SZOBI SZÖRP

Gyümölcsfeldolgozó Zrt.

TEVA Gyógyszergyár Zrt., Gödöllő

TISZA VOLÁN Zrt.

TQ CONSULTING Kft.

Transelektro Ganz-Röck Zrt.

TÜV Rheinland InterCert Kft.

VAMAV Vasúti Berendezések Kft.

Vegyérszer Zrt.

VIDEOTON Holding Zrt.

Elektro-Plast Vállalat

Wessling Hungary Kft.

Zalakerámia Zrt.

Szerkeszti a szerkesztőbizottság:

Vass Sándor főszerkesztő,

dr. Balogh Albert, Erődi Erzsébet, Földesi Tamás, Haiman Péterné,

Kálmán Albert, dr. Ködmön István, Meleg András, Mokry J. Ferencné, dr. Molnár Pál (elnök),
Nándorfiné dr. Somogyvári Magdolna, dr. Ring Rózsa, Szódi Sándor, dr. Varga Lajos, dr. Veress Gábor

Szerkesztőség: EQQ Magyar Nemzeti Bizottság, 1026 Budapest, Nagyajtai u. 2/B

Telefon: 212 8803, 225 1250 v Tel./fax: 212 7638 v E-mail: info@eqq.hu

Terjeszti az EQQ MNB. Megrendelhető a szerkesztőségben, levélben, faxon vagy e-mailben.

Megjelenik kéthavonta.

Előfizetési díj egy évre 6000 Ft + áfa + postázási és csomagolási költség.

A díj számla ellenében a 11713005-20136631 forintoszámlaszámra utalandó át.

A folyóirat példányszámonként is megvásárolható a szerkesztőségben, egy szám ára 2007-ben 1000 Ft + áfa.



Lapunkat rendszeresen szemlézi
Magyarország legnagyobb
médiaügylete az

»OBSERVER«

BUDAPESTI MÉDIAÜGYELŐ KFT.

1084 Budapest, Auróra u. 11.

Tel.: 303-4738, Fax: 303-4744

E-mail: marketing@observer.hu

http://www.observer.hu

Szedés, tördelés: Szmrecsányi Mária

Készült: POSSUM Lap- és Könyvkiadó, Nyomdai Kft. v Felelős vezető: Várnagy László

Alapítási nyilvántartási szám: B/SZI/361/1993 v HU ISSN 0580-4485

A *Minőség és Megbízhatóság* aktuális számának tartalomjegyzékét már a nyomdábaadás időpontjában megismerheti az EQQ MNB honlapján: <http://www.eqq.hu>, a Minőségfejlesztési Központ honlapján: <http://www.mik.hu>, valamint a Menedzsmentforum Kft. honlapján: <http://www.menedzsmentforum.hu>

Építményeink minősége, biztonsága

Az építőipar stratégiai fontosságú ágazat, amely az infrastruktúra különféle elemeinek, létesítményeinek létrehozásán keresztül a gazdaság minden területére hatással van. Az ágazat az Európai Unióban a nemzeti össztermék mintegy 10%-át adja, emellett a legnagyobb foglalkoztatást biztosító szektor. Az európai lakosság túlnyomó többsége városokban vagy városjellegű településeken él. A városlakók életkörülményeit – a vitathatatlan előnyök mellett – számos probléma nehezíti, mint például a közlekedés viszontagságai, a légszennyeződés, a hulladék-felhalmozódás és mind ezeknek az egészségre és az élet minőségére gyakorolt negatív hatása. Az építőiparnak ezért a létesítmények megépítésekor egy konkrét építmény minőségén túl egyéb, pl. környezeti, szociális, gazdasági tényezőket is figyelembe kell venni. Fontos követelmény a biztonságos építési termékek használata, a megbízható, modern technológiák alkalmazása, amelyek számolnak a városi környezeti ártalmak és az éghajlatváltozás hosszú távú kockázataival is.

Az Európai Unióban az építési termékekre kidolgozott 89/106/EK számú, ún. új megközelítésű irányelv képezi az építőipari ágazat egyik fundamentális jogi dokumentumát, amely meghatározza az építési termékek forgalomba hozatalának feltételeit. Ez az irányelv abban különbözik a többi új megközelítésű irányelvtől, hogy az alapvető követelmények nem magukra a termékekre vonatkoznak, hanem a létesítményre, amelyet a termékek segítségével építettek meg. A követelményeknek való megfelelés vizsgálatának és tanúsításának fontos feltétele a hiteles eredménye-

ket szolgáltató *akkreditált* vizsgálólaboratóriumok és tanúsító testületek megléte. Az irányelv hazai alkalmazásáról, és az ágazat akkreditálási tapasztalatiról az adott témakörökben legilletékesebb szerzőktől kaphatnak információt lapunk mostani számának olvasói.

Magyarországon a 90-es években megváltozott gazdasági környezetben az építőipar is gyökeres átalakuláson ment keresztül. Megélnékvült a piaci verseny, megkezdődött a külföldi munkakultúra, az új anyagok és technológiák erőteljes térhódítása, és az értékarányos teljesítési követelmények egyre inkább megfogalmazást nyertek. A közép- és nagyvállalkozások felismerték, hogy az ISO alapú tanúsítás előnyei nem a megszerzett „papírban”, hanem saját szervezetük működési biztonságában hasznosulnak. Az integrált irányítási rendszer sikeres megvalósulását ismerhetjük meg lapunk egyik cikkéből egy magyar építőipari vállalkozás eredményein keresztül. A cég vezetése felismerte, hogy minőségügyi rendszerének jövőjét egyre inkább a helyszíni kivitelezés módja, kultúrája, a megvalósított építmény és az azt használó civil társadalom közötti kapcsolatok minősége határozza meg. Ennek, valamint a minőség iránt elkötelezett vezetési szemléletnek az eredménye a három rendszer – KIR, MIR, MEBIR – sikeres integrálása. Ennek az irányzatnak az elterjesztésére, elősegítésére készül az EOQ MNB hamarosan megújuló Építésügyi Szakbizottsága is.



35 éve alakult meg az Európai Minőségügyi Szervezet Magyar Nemzeti Bizottsága

1. Rövid visszatekintés

Az Európai Minőségügyi Szervezet (EOQ) 2006-ban Antwerpenben az 50. Európai Minőségügyi Kongresszuson ünnepelte fennállásának 50. évfordulóját. Most, egy évvel később a magyar minőségügy szintén jubileumot ünnepel: 35 évvel ezelőtt alakult meg az EOQ Magyar Nemzeti Bizottsága. A jubileum alkalmából indokolt röviden visszatekinteni az 50 éves EOQ megalapítására és Magyarország bekapcsolódására ebbe a jelentős európai szervezetbe.

1956-ban Franciaország, a Német Szövetség, a Köztársaság, Olaszország és az Egyesült Királyság minőségügygel és minőségellenőrzéssel foglalkozó nemzeti szervezetei megalapítják az Európai Minőségellenőrzési Szervezetet (EOQC), az EOQ elődjét. Az ezt követő mintegy másfél évtizedben a magyar minőségügyi szakemberek – elsősorban szakbizottsági szinteken – fokozatosan bekapcsolódnak a szervezet munkájába.

1971/72-ben a Magyar Szabványügyi Hivatal, az Országos Műszaki Fejlesztési Bizottság, a Műszaki és Természettudományi Egyesületek Szövetsége, valamint a Kohó- és Gépipari Minisztérium vezetőinek támogatásával a magyar minőségügyi szakemberek megalapítják a Magyar Nemzeti Bizottságot, hogy az az EOQC teljes jogú tagjává válhasson. Fontos eseménye volt a magyar minőségügynek, hogy 1979-ben Budapesten került megrendezésre a 23. EOQC Konferencia, amelyen mintegy 600 külföldi és több mint 200 magyar minőségügyi szakember vett részt.

A szervezetben magyar részvétel egyértelmű elismerését jelentette, hogy 1985-87 között az EOQ elnöki tisztét Dr. Sütő Kálmán töltötte be, valamint az, hogy az 1984-93 közötti időszakban az élelmiszeripari szakbizottság elnöki teendőit Dr. Molnár Pál látta el.

Fentieken kívül még számos esemény és eredmény tanúskodik az EOQ MNB hatékony működéséről, ezek közül mindenképpen meg kell említeni, hogy 1998-ban az EOQ elfogadta (akkreditálta) az EOQ MNB szakember-regisztrációs és -tanúsítási tevékenységét, valamint felhatalmazta az EOQ oklevelek kiadására.

A 2000. évtől a máig ívelő időszak legfontosabb történései közül – a teljesség igénye nélkül – kiemelendő néhány esemény, így a Budapesten megrendezett 44. Európai Minőségügyi Kongresszus, amelyen 53 országból több mint 1100 regisztrált szakember volt jelen és 173 előadás hangzott el. Még ebben az évben a Fővárosi Bíróság az EOQ MNB-t visszamenőleges hatállyal (1998) közhasznú társadalmi szervezetként sorolta be.

2003-ban „A magyar mezőgazdaság és élelmiszeripar felkészülése az EU-tagságra” konferenciának Budapest adott otthont, s ezen 300 fő vett részt. 2004-ben többek között a Budapesten megrendezett „Az új élelmiszer törvényből és rendeletekből adódó feladatok” konferencia, valamint az „Európai múlt és Uniós jövő – eredményeink és feladataink a minőségügy területén” konferencia jelzi az EOQ MNB aktivitását.

2005-ben az egészségügy, az élelmiszerbiztonság, az élelmiszerek minőségpolitikája, valamint a környezetvédelem képezte különféle konferenciák tárgyát.

2006-ban Debrecenben került megrendezésre az élelmiszerek minőségellenőrzésével kapcsolatos tudományos, valamint szintén az élelmiszerek témaköréhez kapcsolódó EU közösségi konferencia. Ugyanebben az évben hosszabbították meg az EOQ MNB szakember-regisztráló és -tanúsító tevékenysége akkreditációját.

Az EOQ MNB 1980-tól kezdve 2004-ig a MTESZ-szel közösen minden évben Budapesten rendezte meg az Országos Minőségügyi Konferenciát, amelyen az elmúlt 5 évben összesen több mint 4000 hazai szakember vett részt.

Az EOQ MNB 1980-tól kezdve 2004-ig a MTESZ-szel közösen minden évben Budapesten rendezte meg az Országos Minőségügyi Konferenciát, amelyen az elmúlt 5 évben összesen több mint 4000 hazai szakember vett részt.

Az EOQ MNB az elmúlt 5 évben is társrendezője volt a Magyar Minőség Társaság által Budapesten megrendezett „Magyar Minőség hét” rendezvénysorozatnak, az ISO 9000 Fórum által Balatonfüreden megrendezett Nemzeti Konferenciának, valamint a Debreceni Egyetem Népegészségügyi Iskolája által megrendezett Debreceni Egészségügyi Minőségügyi Napoknak (DEMIN).

A Gazdasági és Közlekedési Minisztérium kis- és középvállalkozásokra vonatkozó továbbképzési pályázatán az EOQ MNB támogatást nyert el a „Kis- és Középvállalkozások (KKV) működésfejlesztési felkészítése az Európai Unióban való eredményes tevékenységre” témájú 2 napos szakmai tanfolyam megtartására. A Budapesten 2 alkalommal, Szegeden, Debrecenben, Pécsen és Győrben 1-1 alkalommal megtartott tanfolyamok legfőbb célkitűzése az volt, hogy a KKV-k vezető munkatársait megismertesse azokkal az irányítási módszerekkel, amelyeket az élenjáró országokban széles körben használnak és amelyek alkalmazása versenyelőnyt jelenthet számukra az EU-ban mind a tendereken, mind a beszállítói programban való részvétel esetén. A tanfolyami résztvevők száma a vállalt 150 helyett megközelítette a 180 főt.

2. Az elmúlt 5 év főbb eseményei és eredményei az EOQ MNB tevékenységében

Az EOQ MNB 30 éves jubileuma alkalmából sor került a teljes időszak részletes bemutatására és elemzésére, ennek jelentős része az EOQ MNB honlapján megtalálható, ezért indokolt, hogy ezúttal csak az elmúlt 5 év eseményeit, eredményeit és adatait tekintsük át.

Az EOQ MNB a 2002-2006 közötti periódusban – a korábban megjelölt pályát követve és kevés kivételtől eltekintve – töretlenül tovább fejlődött, amit a tömör összefoglaló értékelések és kiemelt mutatószámok is pontosan jellemeznek.

2.1. Az EOQ MNB tagjainak száma az elmúlt 5 évben stagnált, illetve az utóbbi években kis mértékben visszaesett, annak ellenére, hogy igen sok az új egyéni és nem kevés az új jogi tagok száma sem. A nemzetközileg is használt összes tagszámon belül (jogi és egyéni tagok összege) a jogi tagok száma jobban csökkent, míg az egyéni tagok száma csak kis mértékben lett alacsonyabb. A taglétszám

alakulását az egyes évek végén az 1. táblázat mutatja.

1. táblázat
Az EOQ MNB taglétszámának alakulása

Tagság típusa	2002	2003	2004	2005	2006
Egyéni tag	1776	1792	1747	1622	1563
Jogi tag	508	512	461	442	425
Összes tag	2284	2304	2208	2064	1988

2.2. Az EOQ MNB Szakbizottságainak száma az elmúlt 5 évben 18-ról 20-ra emelkedett. A szakbizottságokba bejelentkezett tagok aránya megközelíti az összes tagok 70%-át, ami jelentős emelkedés az 5 évvel ezelőtti 50% alatti arányhoz képest. Az összes szakbizottsági tagok száma azért haladja meg jelentősen az összes tagok számát, mert 1-1 EOQ MNB tag több szakbizottságba is bejelentkezhet. A 2. táblázat a szakbizottságok taglétszámának alakulását mutatja az elmúlt 5 évben.

2. táblázat
Az EOQ MNB szakbizottságok taglétszámának alakulása

Szakbizottság	2002	2003	2004	2005	2006
1. Gépjármű	78	82	90	85	94
2. Gyógyszeripari	77	76	77	74	70
3. Élelmiszeripari	299	425	430	389	383
4. Építésügyi	60	63	69	57	60
5. Önértékelési és TQM	146	161	166	158	160
6. Szolgáltatási	136	139	147	141	140
7. Oktatási és Továbbképzési	162	404	388	332	309
8. Megbízhatósági	82	86	81	75	72
9. Terminológiai	51	47	45	36	32
10. Statisztikai Módszerek	109	110	113	107	109
11. Informatikai	79	86	96	87	98
12. Minőségügyi Rendszerek Tanúsítása és Auditálása	315	323	326	305	303
13. Minőségpolitikai	163	164	170	153	145
14. Környezetvédelmi	161	165	169	168	169
15. Egészségügyi és Szociális	149	152	136	125	127
16. Metrológiai	69	69	73	74	74
17. Közigazgatási	106	123	132	116	107
18. Hat Szigma	84	85	92	88	92
19. Mezőgazdasági	–	–	–	54	66
20. Közétkeztetési, Vendéglátási és Turisztikai	–	–	–	–	24
Összesen	2326	2760	2800	2624	2634

Az Élelmiszeripari Szakbizottság létszáma az egész időszak alatt 400 körül mozgott, de az Oktatási és Továbbképzési, valamint a Minőségügyi Rendszerek Tanúsítása és Auditálása Szakbizottság létszáma is mindig 300 felett volt. A többi szakbizottság ezeknél alacsonyabb taglétszáma nem változott lényegesen az elmúlt 5 évben.

2.3. Az EOQ MNB összes rendezvényének száma, amely a központi részvételi díjas konferenciákat, a térítésmentes központi és szakbizottsági rendezvényeket, valamint a tanfolyamokat tartalmazza, az elmúlt 5 évben a korábbiakhoz hasonlóan alakult. A 3. táblázat a rendezvények résztvevőinek becsült számát foglalja magában.

3. táblázat
Az EOQ MNB rendezvények résztvevőinek száma

Rendezvények	2002	2003	2004	2005	2006
Központi rendezvények száma	15	19	25	27	30
Központi rendezvényeken résztvevők száma	1980	2900	2300	2600	3200
Szakbizottsági rendezvények száma	64	64	53	62	62
Szakbizottsági rendezvényeken résztvevők száma	3520	3000	2500	3000	2800
Összes rendezvény száma	79	83	88	89	92
Összes rendezvényen résztvevők száma	5500	5900	4800	5600	6000

A táblázatból kitűnik, hogy a központi rendezvények száma az elmúlt 5 évben megduplázódott, és majdnem hasonló arányban növekedett az ezeken a rendezvényeken résztvevő szakemberek száma is. A szakbizottsági rendezvényeken résztvevők száma mintegy 20-25%-kal csökkent, míg rendezvényeik száma lényegében nem változott.

2.4. Az EOQ és az EOQ MNB is a legnagyobb fejlődést az elmúlt 5 évben a szakembertanúsítás és -regisztrálás területén érte el. A harmonizált követelményrendszeren alapuló oklevéltípusok száma 32-re emelkedett, amelyeknek közel felét az EOQ MNB honosította. Ebben az időszakban fejlesztettük tovább a szintentartó tanfolyamok programját, amely lehetővé tette, hogy az EOQ-oklevelek megújítása Magyarországon igen kedvező arányt érjen el. A hazai EOQ-okleveles szakemberek számának jelentős növekedését jól jelzi, hogy az elmúlt 5 évben közel 900 oklevelet adtunk ki. Ez többek között annak is az eredménye, hogy ebben az időszakban több új tanfolyamot indítottunk el:

- Intenzív EOQ Minőségügyi Rendszermenedzser
- EOQ Minőségügyi és Környezetirányítási Rendszer Tanácsadó/Vezető Tanácsadó
- EOQ Élelmiszerbiztonsági Rendszermenedzser
- EOQ Információbiztonsági Rendszermenedzser
- EOQ Minőségügyi Auditor

4. táblázat
Az 1999-2007 között kiadott EOQ-oklevelek száma és megoszlása

EOQ oklevél típusa	1999–2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	Σ
Minőségügyi Rendszermenedzser	251	181	153	103	54	173	43	958
Minőségügyi Auditor	103	39	44	35	23	45	2	291
Minőségügyi Szakértő	6	7	5	3	1	3	0	25
Környezeti Rendszermenedzser	25	17	16	9	8	12	0	87
Környezeti Auditor	10	5	15	7	0	5	0	42
TQM Menedzser	1	1	3	1	0	7	11	24
TQM Felülvizsgáló	3	3	0	0	4	2	0	12
Élelmiszerbiztonsági Rendszermenedzser	–	–	–	–	–	13	5	18
Információbiztonsági Rendszermenedzser	–	–	–	–	–	–	10	10
Minőségirányítási Rendszer Tanácsadó	–	–	–	–	–	5	0	5
Minőségirányítási Rendszervezető Tanácsadó	–	–	–	–	–	5	0	5
Minőségügyi Asszisztens	–	–	–	14	0	54	0	68
Minőségügyi Rendszermenedzser az Egészségügyben	–	–	–	–	0	0	0	0
Minőségügyi Megbízott	–	–	–	–	–	–	0	0
Összesen	399	253	236	172	90	324	71	1545

Az új tanfolyamokban már eddig is közel 300 szakember szerezt meg az EOQ-oklevelet. Az EOQ MNB által elfogadott és felügyelt alvállalkozók (BME; BMF; MSZT) által kiképzett EOQ-oklevelekkel együtt az EOQ MNB ebben az időszakban a 4. táblázatban feltüntetett számú EOQ-oklevelet adta ki.

2.5. Az EOQ MNB az EOQ-oklevelet adó tanfolyamokon kívül néhány további olyan képzést fejlesztett ki, amelyeket az elmúlt 5 évben több alkalommal eredményesen tartott meg. Ezek közül a következők emelendők ki:

- 3 napos EOQ Általános Minőségügyi tanfolyamok, amelyeken az összes résztvevő száma mintegy 200 fő volt.
- 2 napos Működésfejlesztési tanfolyamok KKV-k számára, amelyeken az összes résztvevő száma közel 180 fő volt.
- 2½ napos Hat Sigma Champion képzések, amelyeken az összes résztvevő száma 48 fő volt.
- 1½ napos GMEA gyakorlati képzések, amelyeken az összes résztvevő száma 87 fő volt.
- 1 napos Balanced Scorecard képzések, amelyeken az összes résztvevő száma 47 fő volt.
- 2 napos Lean Managemant képzés, amelyen az összes résztvevő száma 22 fő volt.

Az utóbbi 4 tanfolyam anyagának kidolgozója és előadója Gabriel Pall (USA) volt, aki magas színvonalú továbbképzéseit – magyar anyanyelve révén – magyar nyelven tartotta.

2.6. Az EOQ MNB meghatározó szerepet vállalt a szakágazati minőségdíj-modellek kialakításában és alkalmazásuk elősegítésében. A pályázók és értékelők képzésén kívül szakértői háttérrel biztosított a pályázók értékeléséhez, a helyszíni szemlék megszervezéséhez és lebonyolításához, valamint a díjra érdemes pályázók előterjesztéséhez.

Ezt a tevékenységet a következő 2 szakágazati területen fejtettük ki:

- Közigazgatási Minőségi Díj (Belügyminisztérium)
- Magyar Agrárgazdasági Minőség Díj (Földművelésügyi és Vidékfejlesztési Minisztérium)

A díjnyertes pályázók többször kifejezésre juttatták az alapos összefoglaló értékelés hasznosságát, a visszajelzések hasznosíthatóságát és az eredmények pozitív hatását a szakágazat többi érdekelt szereplőjére is.

2.7. Az EOQ MNB kiadványai általában a központi részvételi díjas rendezvényekhez kapcsó-

lódtak és a minőségügy konkrét témakörein túlmenően tematikailag olyan átfogó területeket érintettek, mint a fogyasztóvédelem, egészségügy, élelmiszerbiztonság stb.

A kiadványok közül kiemelkedők az EOQ MNB évente mintegy 2500 példányszámban megjelenő Évkönyvei, amelyeket a tagokon kívül a kormányzati vezetőknek is megküldtünk, valamint a tanfolyamok és rendezvények nem EOQ MNB tag résztvevőinek szintén átadtunk.

2003-ban 3000 példányban jelent meg a „Minőségügy Nemzetközi Értelmező Szótár” című kiadvány, amely a Földművelésügyi és Vidékfejlesztési Minisztérium Integrációs Főcsoportfőnökségének támogatásával került kiadásra, és nagy népszerűségnek örvend.

Az EOQ MNB kiadásában évente 6 alkalommal egyenként közel 3000 példányban jelenik meg a „Minőség és Megbízhatóság” című nemzeti minőségpolitikai szakfolyóirat, amelyet a tagok térítésmentesen kapnak meg, míg a többi példány a támogatókhoz és az előfizetőkhoz jut el.

Az Élelmiszeripari, a Mezőgazdasági, valamint a Közétkeztetési, Vendéglátási és Turisztikai Szakbizottság tagjai szintén térítésmentesen kapják meg az „Élelmiszervizsgálati Közlemények” című szakfolyóiratot, míg a „Lépések” című negyedéves füzetet a Környezetvédelmi Szakbizottság érdeklődő tagjai kapják kézhez.

Összességében az EOQ MNB az elmúlt 5 évben mintegy 200 000 példányban jelentetett meg, valamint juttatott el tagjaihoz és más megrendelőkhoz EOQ MNB kiadványt, illetve szakfolyóiratot.

Egyre jelentősebb helyet foglal el az EOQ MNB tájékoztató tevékenységben a honlap (<http://www.eoq.hu>) és az elektronikus levelezés is.

2.8. Az EOQ MNB gazdálkodását az elmúlt 5 évben is a stabilitás, a tagság érdekeinek előtérbe helyezése, a takarékoság és a nemzetközi kötelezettségek pontos teljesítése jellemezte. A közhasznú – igen sikeres – tevékenység fókuszában az európai integráció elősegítése, a minőségügyi infrastruktúra és a kapcsolódó szervezetek tevékenységének bővítése, a fogyasztóvédelem, a minőségügyi tudományos kutatómunka (terminológia, KKV-k működésfejlesztése, élelmiszerbiztonság stb.), valamint különösen a nevelés és oktatás, képességfejlesztés és ismeretterjesztés állt. Éves kiadásaink és bevételeink átlagosan több mint 70%-a ezekkel a feladatokkal hozható összefüggésbe, amit éves közhasznúsági jelentéseink pontosan kifejezésre juttattak. Az elnyert

és eredményesen lebonyolított uniós és hazai pályázati projektek szintén ide sorolhatók. Még az 5 éves periódus első évében szervezetünk veszteséges volt, a következő 4 év pénzügyileg is eredményesnek tekinthető, amit az 5. táblázat jól mutat.

5. táblázat
Az EOQ MNB pénzügyi eredményei

Pénzügyi mutató	2002	2003	2004	2005	2006
Bevétel (m Ft)	49,9	55,6	58,2	60,1	77,9
Kiadás (m Ft)	50,8	54,5	57,3	57,8	75,2
Eredmény (m Ft)	-0,9	1,1	0,9	2,3	2,7

Összefoglalóan megjegyezendő, hogy mind a könyvvizsgálói jelentés és az Ellenőrző Bizottság felülvizsgálatai, mind egy célarányos APEH ellenőrzés a kifogástalan gazdasági tevékenységet összességében és részleteiben is igazolta. Annak ellenére, hogy az EOQ MNB 3 év óta semmiféle közvetlen és közvetett (korábban a MTESZ-en keresztül juttatott) állami támogatást nem kap, átlagosan évente 100 000 Ft-os nagyságrendű támogatást nyújt szakmai és karitatív célokra.

3. Rövid előretekinvés

Ilyen kedvező mérleg alapján, amiért a tagoknak és a minőség ügye iránt elkötelezett partnereknek csak elismerés és köszönet jár, fel kell tenni a kérdést: Hogyan tovább? Bizonyára indokolt lenne egy mélyrehatóbb helyzetelemzést olyan szempontból is elvégezni, hogy mennyire teljesítettük az alapszabályunkban foglalt alapvető feladatainkat: a korszerű nemzetközi és külföldi minőségügyi ismeretek terjesztését Magyarországon, valamint a minőségügy területén elért magyarországi eredmények képviselését a nemzetközi szervezetekben és más külföldi fórumokon. Az eredmények mellett biztosan rá lehetne mutatni a konkrét hiányosságokra és talán hibákra is. Bemutatott eredményeink, kiváló külföldi és hazai (kormányzati, szervezeti) partnerkapcsolataink, szolid pénzügyi helyzetünk, a jelenlegi igényeket teljes mértékben kielégítő, saját tulajdonú székhelyünk, de elsősorban elkötelezett tagságunk és az EOQ-oklevelesek egyre gyarapodó tábora azonban megbízható háttérrel és megfelelő önbizalmat nyújt a közeli jövő egyes trendjeinek megfogalmazásához és hozzájárulhatnak az elvárások remélhető teljesítéséhez. Egyes esetekben vissza kellett nyúlnunk 30 éves jubileumunk alkalmával megfogalmazott célok, elvárások teljesüléséhez is.

3.1. Mivel közhasznú szervezetünk kezdettől fogva európai elkötelezettségű és kötődésű, ilyen szempontból közeli jövőképünk elsődleges főiránya csakis Magyarország felzárkózásának segítsége lehet. Mivel az országkép és azon belül versenyképességünk meghatározó eleme a termékek és szolgáltatások minősége, ezirányú tudatosító munkánk hatékonyabbá tételére van szükség Magyarországon. Ez ugyanis felvilágosult és minőségtudatos vevőket, fogyasztókat eredményez, akik majd még érzékenyebben reagálnak a valószínűleg továbbra is fellelhető minőségi hiányosságokra, de a kampány által növekszik az előállítók és szolgáltatók motiváltsága is a minőségfejlesztés iránt. Mindez képezze az „Új Magyarország Fejlesztési Terv” egyik vezérfonalát, amihez kapcsolódjon a továbbra is nagyon hiányzó Nemzeti Minőségfejlesztési Program. Magyarország – mérete ellenére – bizonyára hozzájárulhat ahhoz, hogy az Európai Unió 2010-ben valóban a világ legdinamikusabban fejlődő gazdasági térségévé váljon, és a Lisszaboni Stratégia legalább részlegesen megvalósuljon.

3.2. Annak ellenére, hogy az EOQ MNB a magyarországi minőségügyi társadalmi szervezetek között kiemelkedően a legnagyobb tagsággal rendelkezik, és az elmúlt mintegy 15 év alatt közel 20-szorosára növelte összes taglétszámát, a néhány éve tapasztalható csökkenő tendencia figyelmeztető jelként szolgáljon. Mivel a csökkenő tendencia főként a jogi tagság körében mutatkozik, markánsan rá kell mutatnunk az EOQ MNB tagság előnyére a szervezetek, cégek vonatkozásában. Az Európai Minőségügyi Szervezet teljes jogú tagszervezetei hagyományosan közel állnak a mindenkori kormányzathoz, valamint többé-kevésbé mindig feladatuknak tekintették az állami minőségügyi feladatok megfogalmazásában való részvételt, és valamilyen módon visszatérően közre is működtek azok végrehajtásában. Ebből következően különböző módon (rendezvények, kiadványok, publikációk formájában) közvetítői szerepet tölthettek be az állami és szervezeti (vállalati) minőségirányítás összehangolásában. Ha ez magas szinten valósul meg, akkor a szervezetek és cégek érdekeltnek lesznek a jogi tagság fenntartásában, amire elsősorban az élelmiszeripar területén találunk követendő példákat. Azt is tudatosabbá kellene tennünk,

hogyan az EOQ MNB-ben általában azok a cégek és szervezetek a tagok, amelyek szakterületükön a legjobbak vagy a legjobbak közé tartoznak, s ezt valamilyen módon el is kellene ismertetni, pl. a különböző pályázatok kiírása során.

3.3. Az EOQ MNB jövőképében továbbra is helyet kapnak a szakbizottságok. Nem hagyhatjuk azonban figyelmen kívül, hogy erőforrásaink még esetleg jövőbeni állami támogatással sem lesznek elégségesek mind a 20 szakbizottság működtetésére, illetve a szükségessé váló továbbfejlesztésekre. Ezért ezen a területen is tudatos kiválasztásra és koncentrációra lesz szükség a jövőben. Megfelelő előkészületek után például a Minőségpolitikai Szakbizottság Fogyasztóvédelmi Szakbizottságként működhetne tovább. Továbbra is kiemelt területnek tekintjük a közigazgatást, az oktatást és az egészségügyet. Alapvetően bevált az illetékes kormánytisztviselők megszólítása, bevonása, de szükségesnek látszik egyes szakbizottságok közvetlen nemzetközi kapcsolatainak felújítása, illetve megteremtése is. Fontos megemlíteni azonban, hogy az évente 60-70 szakbizottsági rendezvény látogatottsága – üdítő kivételektől eltekintve – csekély. Az eddigi tapasztalatok azt mutatják, hogy 1-1 előadás még felkészült és elismert előadó, valamint valóban fontos témakör esetében sem elég vonzó. Ennek – a szakbizottsági tisztségviselők számára igen frusztráló helyzetnek – megoldására a következő periódusban alternatívákat kell kidolgozni, amelyek kevesebb, de nagyobb lélegzetvételi (1/2 vagy 1 napos), esetleg részvételi díjas rendezvényeken jól előkészített, aktuális témakörök előadását jelenthetik. Ehhez elengedhetetlen lehetőleg mindenütt – egy kb. 4-6 tagú Szakbizottsági Vezetőség működtetése, amely

szóban vagy írásban aktuális témákat dolgoz fel és azokat a tagsághoz eljuttatja, azaz a fentiekben körvonalazott szakbizottsági rendezvényeken prezentálja. Szóba jöhet azonban egy-egy már csak formálisan létező szakbizottság felfüggesztése vagy akár megszüntetése is.

3.4. Sem az EOQ, sem az EOQ MNB nem bizonyult eddig elég eredményesnek a – versenyképesség növelésében és a munkahelyteremtésben meghatározó szerepet játszó – kis- és középvállalkozások megnyerésében. Az autógyártás területén bevált beszállítói programok kiszélesítése és rendszeressé tétele lehet az egyik kiút, amely több fejlett ipari országban bevált gyakorlat. A KKV-k működésfejlesztésére kidolgozott sikeres 2 napos képzési programunk központi támogatás nélkül nem volt folytatható. Az 5 évvel ezelőtti tervbe vett együttműködés a kamarákkal mind eddig nem vezetett eredményre. Hosszabb távú megoldást az „Új Magyarország Fejlesztési Terv”, valamint a várt ilyen irányú pályázatok igénybevétele nyújthat.

3.5. A feladatok – mint az előzőekből láthattuk – óriásiak, ugyanakkor az EOQ MNB Központi Titkárságának elsősorban a szervezési kapacitása behatárolt, ami nagyon megnehezíti az EOQ MNB szakmai tudáskészletének hasznosítását. Az EOQ-oklevelek folyamatosan – 2009. január 1-től már 3 évente – felfrissített tudását ugyancsak sokkal jobban kellene hasznosítani egyre több területen Magyarország minőségfejlesztése érdekében. A humán erőforrás további bővítéséhez nagy szükség lenne az EOQ-oklevelek megszerzéséhez szükséges költségek különböző szintű és formájú kormányzati támogatására néhány fejlett nyugat-európai ország gyakorlatához hasonlóan.



Nemzetközi szabványosítási hírek

A Nemzetközi Szabványügyi Szervezet (ISO) nyilvánosságra hozta az ISO/TS 22003:2007 számú műszaki irányelvet. Ez a dokumentum információt, kritériumokat és útmutatást tartalmaz az élelmiszer-biztonsági irányítási rendszerekről szóló ISO 22000 szabvány szerinti auditáláshoz és tanúsításhoz. Egy másik jelentés szerint fordulópont-hoz érkezett a társadalmi felelősségvállalásról

szóló ISO 26000 szabvány: sikerült ugyanis konszenzust kialakítani az érdekelt felekkel. Az új szabványt kidolgozó munkacsoport 2007. január 29. és február 2. között Sydney-ben tanácskozott; legközelebb 2007. november 5–9. között Bécsben tartanak majd konferenciát.

(ISO reports that... *Quality Progress*, April 2007, pp. 21–22)

Az építési termékek forgalmazása

Az európai integráció eredményeként látszólag nagyobb az építési piac szereplőinek szabadsága, miközben felelősségük, és ezzel együtt bizonyos kötelezettségeik a fogyasztók és felhasználók biztonságának érdekében megnövekedtek. Az ÉMI tapasztalatai arra engednek következtetni, hogy a piac szereplői közül még sokan nem ismerik jól ezeket a kötelezettségeiket, vagy nem tudnak, illetve nem kívánnak azoknak megfelelni. Jelen cikk az építési termékek forgalmazásának legfontosabb követelményeit foglalja össze.

Az építési termékek forgalomba hozatalának, beépítésének feltételei

Alapvető szabály az, hogy építési terméket forgalomba hozni és beépíteni csak akkor szabad, ha az építési célra alkalmas és megfelelőség-igazolással rendelkezik.

Az építési termék építési célra alkalmas, ha a gyártó utasításainak és az építészeti-műszaki terveknek megfelelő, szakszerű beépítést követően, az építési termék teljes tervezett élettartama alatt, rendeltetésszerű használat és előírt karbantartás mellett, az építmény – amelybe a termék beépítésre kerül – kielégíti az alapvető követelményeket.

A **megfelelőség-igazolási eljárás** végeredménye minden esetben az építési termékhez csatolt gyártói (szállítói) **nyilatkozatot** (és adott esetben CE jelölést is) jelent az építési termékről, aminek az alábbi adatokat és információkat kell tartalmazni:

- az építési termék szállítójának (gyártójának, forgalomba hozójának, továbbforgalmazójának) nevét, azonosító jelét (márkajelét) és címét,
- az építési termék rendeltetési célját és azonosításához szükséges adatait, a gyártás dátumát, a termék típusát,
- azon kijelölt szervezetek megnevezését, azonosítási számát, amelyek dokumentumai alapján a megfelelőségi nyilatkozat kiadásra került,

- azon műszaki specifikációk felsorolását, amelyeknek az építési termék vizsgálattal igazoltan megfelel,
- a megfelelőségi nyilatkozat érvényességi idejét,
- a szállító, gyártó, forgalmazó megfelelőségi nyilatkozat aláírására felhatalmazott képviselőjének nevét és beosztását,
- a megfelelőségi nyilatkozat azonosító számát, a kiadás dátumát, a kiállító cégszerű aláírását.

Példaként az 1. ábrán bemutatunk egy CE jelölést és egy EK szállítói megfelelőségi nyilatkozatot:

A szállítói megfelelőségi nyilatkozat és a CE jelölés:

- Nyelve mindig azon tagállam hivatalos nyelve, ahol a termék felhasználásra kerül (nálunk tehát magyar). Ez abban az esetben is követelmény, ha – itthoni példát említve – a megfelelőségi eljárást teljes körűen és jogszerűen nem Magyarországon, hanem más európai uniós országban végezték.
- A nyilatkozatnak nincs kötött formája. Általában önálló bizonylat, amelyet a kiszállítás során a szállítmányhoz, vagy a szállítólevélhez célszerű csatolni. Méretében, formájában igazodhat a gyártó egyéb céges iratainak külalakjához, vagy a termékhez csatolt beépítési-, kezelési és használati útmutatóhoz.
- Építési termékre CE jelölés csak akkor helyezhető el, ha a megfelelőség-igazolás honosított harmonizált szabvány vagy európai műszaki engedély alapján történt és a termék megfelel valamennyi rá vonatkozó jogszabályban meghatározott alapvető követelménynek. Ebben az esetben az építési termék az európai gazdasági térségben korlátozás nélkül forgalomba hozható.
- Elhelyezésére nincs általános előírás, a gyakorlat szerint az építési termék jellege határozza meg. Fóliázott raklapos csomagolású termékek-nél raklaponként fólia alá helyezik (például: falazóanyagok). Zsákos építési termékek-nél gyakran a csomagoló anyagon (zsákon) is sze-



1415

Téglagyártó Kft
1900 Budapest Föld út 1.

Falazó Gyáregység
1900 Budapest Vályog út 1.

05

1415-CPD-2-(C-1/2007)

EN 771-1

I. kategóriába tartozó LD égetett agyag falazóelem

DUNA 30 falazóelem

(300*250*240)

A termék egyes paramétereire vonatkozó követelményeket (méret, mérettűrés, tűzvesélyesség, nyomószilárdság stb.) a vonatkozó műszaki specifikáció határozza meg.

EK SZÁLLÍTÓI MEGFELELŐSÉGI NYILATKOZAT

1/2007.

Gyártó: Téglagyártó Kft
Székhely: 1900 Budapest Föld út 1.
Levélcím:
Egyéb elérhetőségek: tel., e-mail/

A gyártás helye: Falazó Gyáregység (1900 Budapest Vályog út 1.)

A gyártás időpontja: a terméken található dátumbélyegző lenyomat rögzíti / csomagoláson feltüntetett

A termék megnevezése: Duna 30 falazóelem

I. kategóriába tartozó, LD égetett agyag falazóelem / Fokozott hőszigetelő képességű

Hosszúság: 300 (mm), szélesség: 250 (mm), magasság: 240 (mm)

A termék tervezett felhasználása (rendeltetési célja): Falakban, pillérekben és válaszfalakban

Különleges használati utasítások

Gyártó védelme érdekében megadott utasítások:

A gyártó felé reklamáció a termékre vonatkozó számla, szállítólevél és nyilatkozat alapján az egységekrak beazonosíthatósága esetén érvényesíthető!

Bejelentett szervezet megnevezése, azonosító száma, amely tanúsítványa alapján a nyilatkozat kiadásra került:

Építésügyi Minőségellenőrző Innovációs Kht., 1113 Budapest, Diószegi út 37.

(Notified body number: 1415)

Műszaki specifikáció, amelynek a termék vizsgálattal igazoltan megfelel:

EN 771-1:2003 / EN 771-1:2003/A1:2005 Falazóelemek követelményei. 1. rész: Égetett agyag falazóelemek

A nyilatkozat érvényességi ideje: **a termék rendeltetési idejéig**

(A nyilatkozatot és a hozzátartozó megfelelés-igazolásokat a gyártó – a kiállítását követően – 10 évig őrzi.)

Budapest, 2007. február 15.

NAGY József
ügyvezető

Kiegészítő információ:

–EK-Üzemi Gyártásellenőrzési Tanúsítvány azonosító száma: **1415-CPD-2-(C-1/2007)**

–A nyilatkozat - az EN 771-1 szabvány ZA szerinti adatokkal (CE megjelölés és címkézés), és a hivatkozott számú tanúsítvány másolatával együtt (ld. nyilatkozat hátoldalán) - a termékre vonatkozó szállítólevél mellékleteként kerül átadásra.

–CE megjelölés és címkézés egységekrakon is elhelyezett

–Beépítési útmutató / Termékismertető / Elérhetőségek / Általános értékesítési és szállítási feltételek a gyártó honlapján elhelyezve

repe. A szállítói megfelelőségi nyilatkozatot az adott építési termékre vonatkozó megfelelőség-igazolási eljárás teljes körű és eredményes lefolytatása után és eredményeként lehet a gyártó (szállító) részéről kiállítani. A megfelelőség-igazolási eljárásban az adott építési termékre vonatkozó Európai Bizottsági határozatban szereplő megfelelőség-igazolási módozat szerint kell eljárni.

Az építési termékek behatárolása (határozat, módozat, műszaki specifikáció)

Mindenek előtt azonosítani kell a terméket, első lépésként meghatározni, hogy az építési termék vagy sem. Ha igen, melyik bizottsági határozat vonatkozik rá, és melyik megfelelőségi módozat tartozik hozzá. Ezt követően azt kell számba venni, hogy milyen műszaki specifikáció létezik vagy érhető el az adott építési termékre. Ha a műszaki specifikáció hiányzik (nincs hatályos szabvány) akkor először annak (Európai Műszaki Engedély, vagy Építőipari Műszaki Engedély,) kidolgozását kell kérni a gyártónak. Végül a műszaki specifikációban foglalt követelményeknek való megfelelőség-igazolási eljárást kell lefolytatni, szükség szerint kijelölt vagy bejegyzett (bejelentett) intézmény bevonásával.

Az építési termékek műszaki követelményeinek, megfelelőség-igazolásának, valamint forgalomba hozatalának és felhasználásának részletes szabályairól szóló 3/2003. (I.25.) BM-GKM-KvVM együttes rendelet szerint, építési termék: „minden olyan anyag, szerkezet, berendezés vagy több, különböző részből összeállított elem, amelyet azért állítanak elő, hogy építményekbe állandó jelleggel beépítsék”. Kiindulásként a már hivatkozott Európai Bizottsági határozatokat kell tekinteni. Az értelmezési problémák jelentős része a termékre vonatkozó műszaki specifikációk megválasztásából eredeztethető.

A megfelelőség-igazolás módozatai

Az építési termékek megfelelőség-igazolására a következő (négy alapváltozat, azon belül kettőnél alváltozat is szerepel, vagyis összesen hatféle) jelzésű módozat fordulhat elő:

1 1+ 2 2+ 3 4

A megfelelőség-igazolási módozatok fajtájának kiválasztását nem a gyártó dönti el. Ahogy már je-

leztük az Európai Bizottság határozatokban rögzíti, hogy az egyes építési termékekre, termékcsaládokra melyik megfelelőségi módozatot kell alkalmazni. Ez ideig ebben a tárgyban 56 határozat született (magyar nyelven is elérhető: www.irm.hu / uniós jog magyarul). Egy-egy építési termékre nem ritkán több megfelelőség-igazolási módozatot határoztak meg. Természetesen ezekben az esetekben különféle felhasználásra különféle követelményeket határoznak meg. Például ugyanarra az építési termékre az 1. és a 3. módozat esetén az előbbinél tűzvédelmi követelményeket is meghatároztak, az utóbbit bármely felhasználás esetén alkalmazhatják. Az egyes építési termékekre vagy termékcsaládokra vonatkozó műszaki specifikációkban (harmonizált európai szabvány, Európai Műszaki Engedély, Építőipari Műszaki Engedély) rögzítik a megfelelőség-igazolási módozatot, a Bizottság vonatkozó határozatainak megfelelően.

Közel 20 féle, gyakran felhasznált építési termékre vonatkozóan az 1. táblázatban – nem teljes körűen, csupán példaként – bemutatjuk a hozzájuk tartozó megfelelőség-igazolási módozatot, megjelölve az Európai Bizottság határozatának számát is.

Minél kisebb a megfelelőségi módozat száma, annál nagyobb követelménynek (többféle feladat,

1. táblázat
Megfelelőség-igazolási módozatok az Európai Bizottság határozatai alapján

Építési termékek, a vonatkozó bizottsági határozatok száma	Tervezett felhasználási terület(ek)	Megfelelőség-igazolás módozatai
Előregyártott kémények 95/467	Kémények	2+
Vékony bevonatú gipsztáblák 95/467	amelyekre tűzvédelmi követelmények vonatkoznak	1 3 4
Szerkezetlezáró üvegezési elemek 96/582	Külső falak és tetők	1 2+
Közönséges cementek, 97/555	Beton, vakolat, habarcs és más építési keverék készítéséhez és építési termékek gyártására	1+
Vakolatos összetett külső hőszigetelő rendszerek/ készletek (ETICS) 97/556	olyan külső falakon, amelyekre tűzvédelmi követelmények vannak. Tűzvédelmi követelmények nélkül	1 2+
Betonacél termékek 97/597	Beton vasalására alkalmazva	1+
I.kategóriájú falazat-egységek 97/740	Falakban, oszlopokban és válaszfalakban	2+
Belső válaszfal-rendszerek 98/213	Tűzzel szembeni viselkedésre vonatkozó követelményeknek kell megfelelni	1 3 4

Építési termékek, a vonatkozó bizottsági határozatok száma	Tervezett felhasználási terület(ek)	Megfelelőség-igazolás módozatai
Sík és profilozott lemezek Tetőcserepek, palák, kövek és zsinidék Felülvilágítók Tetőtéri ablakok 98/436	Tűzzel szembeni viselkedésre vonatkozó szabályozás hatálya alá tartoznak	1 3 4
Adalékanyagok és töltőanyagok betonhoz, habarcs- hoz és híghabarcs- hoz 98/598	Épületeknél, utaknál és egyéb építőmérnöki munkáknál	2+
Folyadékként felhordott tető-vízszigetelési szerkezetek 98/599	Tűzzel szembeni viselkedésre vonatkozó szabályozás	1 3 4
Előregyártott lépcsőkészletek 99/89	Tűzzel szembeni viselkedésre vonatkozó jogszabályok hatálya alá tartoznak	1 3 4
Talajnedvesség elleni szigetelőlemezek Tetőszigetelő lemezek 99/90	Épületekben	2+
Hőszigetelő anyagok (gyári termékek és helyszínen előállított termékek) 99/91	Tűzzel szembeni viselkedésre vonatkozó jogszabályok hatálya alá tartoznak	1 3 4
Ablakok 99/93	Tűz/füst szakaszhatárokon és menekülési útvonalakon. Bármilyen más felhasználáshoz	1 3
Szerkezetragasztók Csemperagasztók 99/470	Tűzvédelemmel kapcsolatos rendelkezések hatálya alá tartozó felhasználásra	1 3 4

s a feladatok meghatározott részét kijelölt, bejegyzett szervezet végzi) kell megfelelni.

A különféle módozatok tartalma

Az európai műszaki specifikációknál (harmonizált európai szabvány és Európai Műszaki Engedély, ETA) és az Építőipari Műszaki Engedéllyel (ÉME), a megfelelőség-igazolási eljárás módozatait, s benne a gyártó és a kijelölt szervezet(ek) feladatait a 2. táblázat összefoglalóan mutatja:

Az előbbi, 2. táblázatban foglalt – az adott építési termékre vonatkozó – tevékenységek sikeres

**2. táblázat
Megfelelőség-igazolási eljárások módozatai**

Módozat jele	A gyártó feladata	A kijelölt szervezet feladata	Eredmény (CEjelölés alapja)
1	- Üzemi gyártásellenőrzés - Az üzemben vett mintának a gyártó által végzett további vizsgálata az előírt vizsgálati terv szerint	- A termék első típusvizsgálata - Az üzem és az üzemi gyártásellenőrzés alapvizsgálata - Az üzemi gyártásellenőrzés folyamatos felügyelete, értékelése és jóváhagyása	A gyártó megfelelőségi nyilatkozata a kijelölt tanúsító szervezet által kiadott megfelelőségi tanúsítvány alapján

Módozat jele	A gyártó feladata	A kijelölt szervezet feladata	Eredmény (CEjelölés alapja)
1 +	- Üzemi gyártásellenőrzés - Az üzemben vett mintának a gyártó által végzett további vizsgálata az előírt vizsgálati terv szerint	- A termék első típusvizsgálata - Az üzem és az üzemi gyártásellenőrzés alapvizsgálata - Az üzemi gyártásellenőrzés folyamatos felügyelete, értékelése és jóváhagyása - A műszaki specifikáció által előírt esetekben az üzemben, a kereskedelembe vagy az építés helyszínén vett minták szűrőpróbaszerű vizsgálata	A gyártó megfelelőségi nyilatkozata a kijelölt tanúsító szervezet által kiadott megfelelőségi tanúsítvány alapján
2	- A termék első típusvizsgálata - Üzemi gyártásellenőrzés - Az üzemben vett mintának a gyártó által végzett további vizsgálata az előírt vizsgálati terv szerint	- Az üzemi gyártásellenőrzés tanúsítása az üzem és az üzemi gyártásellenőrzés alapvizsgálata alapján	A gyártó által, az üzemi gyártásellenőrzés tanúsítása alapján kiadott megfelelőségi nyilatkozat
2 +	- A termék első típusvizsgálata - Üzemi gyártásellenőrzés - Az üzemben vett mintának a gyártó által végzett további vizsgálata az előírt vizsgálati terv szerint	- Az üzemi gyártásellenőrzés tanúsítása az üzem és az üzemi gyártásellenőrzés alapvizsgálata alapján - Az üzemi gyártásellenőrzés folyamatos felügyelete, értékelése és jóváhagyása	A gyártó által, az üzemi gyártásellenőrzés tanúsítása alapján kiadott megfelelőségi nyilatkozat
3	Üzemi gyártásellenőrzés	A termék első típusvizsgálata	A gyártó által, a termék első típusvizsgálata alapján kiadott megfelelőségi nyilatkozat
4	- A termék első típusvizsgálata, - Üzemi gyártásellenőrzés		A gyártó által kiadott megfelelőségi nyilatkozat

elvégezése eredményeként a megfelelőség-igazolási eljárás megfelelőségi nyilatkozat kiadásával fejeződik be. A nyilatkozat a módozatok három alapesetében kijelölt szervezet tanúsítványára vagy az általa végzett típusvizsgálatra támaszkodik és csupán egy eset, a 4. módozat ad lehetőséget a kijelölt szervezet bevonásának kikerülésére.

A műszaki specifikációk megválasztása

Az előbbieken bemutattuk a megfelelőség-igazolás tartalmi és formai követelményeit, a megfelelőség-igazolási eljárásban a gyártó és a kijelölt szervezet feladatait, a megfelelőség-igazolás módozatait. Szükséges még a megfelelőség-igazolás alapjául szolgáló műszaki specifikációkat meghatározni.

A harmonizált európai szabvány a műszaki specifikációk sorában kiemelt jelentőséggel bír. Ez

azt jelenti, hogy a nemzeti műszaki specifikációkat fokozatosan felváltja, de esetenként az Európai Műszaki Engedélyt is. Fordított eset – hogy ETA vagy valamilyen nemzeti műszaki specifikáció lépjen az európai harmonizált szabvány helyébe – nem fordulhat elő. Amennyiben egy építési termékre van harmonizált európai szabvány (vagy akár csak annak kidolgozására mandátum) Európai Műszaki Engedélyt (ETA-t) vagy más nemzeti műszaki specifikációt általános esetben nem lehet kidolgozni. A szabvány általános érvényű, a tárgykörébe tartozó valamennyi termékre és gyártóra vonatkozik.

Ha egy építési termék a harmonizált szabvány követelményeit és alkalmazási feltételeit kielégíti és az jogszerűen igazolt, jogosult a CE jelölés viselésére.

Ha egy építési terméket nemzeti műszaki specifikáció (nálunk legtöbb esetben ez az Építőipari Műszaki Engedély) szerint lefolytatott megfelelőség-igazolás alapján kiállított megfelelőség-igazolással forgalmaztak, s az adott termékre harmonizált európai szabványt kidolgoztak és honosítottak, akkor a nemzeti műszaki specifikációt a harmonizált szabvány közzétételét követően az együttélési időszak lejártával (általában egy éven belül) vissza kell vonni. Kivétel, ha az adott szabványban foglaltaktól lényegesen eltérő építési termékre adták ki a nemzeti műszaki specifikációt (nálunk az Építőipari Műszaki Engedélyt).

2007 év elejére több mint 400 harmonizált szabványt publikáltak az Európai Unióban, s ennek többségét Magyarországon honosította a Magyar Szabványügyi Testület. Az Unióban közzétett harmonizált európai szabványok listája a NANDO honlapon (www.europa.eu.int/comm/enterprise/construction) megtekinthető. Az Építési Termék Irányelvhez honosított harmonizált európai szabványok aktuális listáját az MSZT honlapján elérhetjük (www.mszt.hu). Szakértői becslések 800 és 1000 közé teszik az Építési Termék Irányelv hatálya alá tartozó harmonizált szabványok szükséges számát, amelyek többségét vélhetően az évtized végéig kidolgozzák és hatályba helyezik.

Az Európai Műszaki Engedély (ETA) a másik olyan műszaki specifikáció, amely szerint lefolytatott megfelelőség-igazolási eljárás alapján a CE jelölés az építési termékre jogszerűen elhelyezhető és szabadon forgalmazható. Az ETA – ellentét-

ben a harmonizált európai szabvánnyal – nem általános érvényű, hanem csak egy adott építési termékre és az adott gyártóra vonatkozik.

Európai Műszaki Engedély kidolgozására a tagállamok által kijelölt olyan Jóváhagyó szervezetek jogosultak, amelyek a Jóváhagyó Szervezetek Európai Intézményének (EOTA) tagjai. Magyarországnak egyetlen jóváhagyó szervezete van az Építésügyi Minőségellenőrző Innovációs Közhazsnú Társaság (ÉMI Kht.). Az ETA kidolgozására szóló kérvényt bármely EOTA tagszervezethez be lehet nyújtani, de csak egyetlen egyhez.

Ez ideig – 2007 év elejéig – közel 700 Európai Műszaki Engedélyt dolgoztak ki az európai jóváhagyó szervezetek. (Ezek listája az EOTA honlapján megtekinthető (www.eota.be))

A Nemzeti Műszaki Specifikációk közül a **nemzeti szabvány szerinti igazolás** lehetőségét is fenntartja a magyar szabályozás. A gyakorlatban ez nem képvisel meghatározó volument az építési termékek műszaki specifikációi között.

Amennyiben nincs az adott építési termékre harmonizált európai szabvány (s mandátum sem annak kidolgozására) vagy nemzeti szabvány, a gyártó kompetenciájába tartozik annak eldöntése, hogy milyen műszaki specifikáció alapján kívánja a termék megfelelőségét igazolni. Két alapvető lehetősége van.

Kezdeményezheti Európai Műszaki Engedély (ETA) kidolgozását az építési termékére. Ezt megteheti bármelyik EOTA tagintézménynél. Magyar tagszervezet az ÉMI Kht. Sok praktikus – mindenek előtt gazdaságossági – feltétel szól az azonos nemzetű intézmény választása mellett. Az ETA választását erősíti az a tény, hogy a megfelelőség-igazolás megléte esetén a termék szabadon forgalmazható az Európai Gazdasági Térség egész területén.

Ha a gyártó csak hazai forgalmazásra szánja termékét, úgy választhatja az adott építési termékhez és gyártóhoz kötődő nemzeti műszaki specifikációt, az **Építőipari Műszaki Engedélyt (ÉME)**, illetve az ennek való megfelelőséget igazoló eljárást. ÉME és az annak való megfelelőséget igazoló dokumentum akkor készül, ha az adott termékre nincs honosított harmonizált szabvány vagy nemzeti szabvány, nincs Európai Műszaki Engedély, illetve ennek kidolgozása alapjául szolgáló Útmutató (ETAG), vagy létezik ETAG, de a gyártó vagy

forgalmazó csak Magyarországon tervezi forgalmazni az építési terméket.

Bár a harmonizált európai szabványok honosításával párhuzamosan a korábbiaknál kevesebb ÉME készül, jelenleg is több ezer ÉME van hatályban. Az érvényes és érvénytelen ÉME-k listája az ÉMI Kht. honlapján (www.emi.hu) elérhető. A bevezetett (honosított) harmonizált európai szabványok száma folyamatosan növekszik, s a közzétételt követően ezen építési termékekre kiadott ÉME-ket vissza kell vonni, kivéve ha az építési termék lényegesen eltér a szabványtól. Az érvényben lévő ÉME-k számában rövidtávon érdemi visszaesés nem prognosztizálható, sőt, amennyiben a régóta várt hatékonyabb piacfelügyeleti tevékenység megvalósul, időlegesen növekedés valószínűsíthető. Ugyanis tapasztalhatjuk, hogy a forgalomba kerülő építési termékek egy része nem rendelkezik jogszerű megfelelőség-igazolással.

A piaci szereplők kötelezettsége és lehetősége a megfelelőségi nyilatkozattal kapcsolatban

A gyártónak kötelezettsége, hogy az építési folyamat szereplőinek (forgalmazók, tervezők, kivitelezők, beruházók) a jogszerűen és szakszerűen kiállított szállítói megfelelőségi nyilatkozatot, valamint az azt megalapozó dokumentumokat biztosítsa. A piaci szereplők az építési folyamat

szerint adják tovább a megfelelőségi nyilatkozatot (a gyártó a forgalmazónak, a forgalmazó a megvalósítást végző építési vállalkozónak, az építési vállalkozó a fővállalkozónak, a fővállalkozó a beruházónak (műszaki ellenőrnek). Amennyiben bármelyik szereplőnek kétsége merül fel a megfelelőségi nyilatkozat tartalmát, jogszerűségét illetően, úgy kérheti a hiteles, a megfelelőség-igazolási eljárást megalapozó dokumentumokat. Az építésfelügyeleti és a fogyasztóvédelmi hatóság hiányosság, szabálytalanság észlelése esetén megtilthatja az építési termék forgalmazását, felhasználását és bírság kiszabására is jogosult. A fogyasztóvédelem és az építésfelügyelet szerepéről az építési termékekkel kapcsolatban külön írások szólnak.

A kijelölt szervezetek és a jóváhagyó szervezetek

A műszaki specifikációk közül az Európai Műszaki Engedély kidolgozására EOTA intézmények jogosultak. Hazai tagintézmény az ÉMI Kht. Az Építőipari Műszaki Engedély (EME) kidolgozására – a sajátos építményeket kivéve - ugyancsak egyedül az ÉMI Kht. jogosult.

A megfelelőség-igazolási eljárásban az ÉMI Kht. vizsgálatra, ellenőrzésre és tanúsításra kijelölt és bejegyzett (bejelentett) szervezet. A kijelölt és bejegyzett státuszában közel 100 féle építési termékre vonatkozóan rendelkezik jogosultsággal,

és a jogosultsági körét folyamatosan bővíti. Rajta kívül csak egy-egy funkcióra és egy vagy két termékre vonatkozóan szereztek Magyarországon jogosultságot.

Az európai jóváhagyó szervezetek listáját az EOTA honlapján találhatjuk meg. A kijelölt, bejegyzett európai szervezetek listája az egyes építési termékekhez kapcsolódóan és az egyes funkciókra (tanúsítás, ellenőrzés, vizsgálat) vonatkozóan az Európai Bizottság honlapján, a NANDO-n megtalálható, és folyamatosan követhető az aktuális állomány.

3. táblázat
Az építési termék megfelelőség-igazolásával kapcsolatos főbb ellenőrzési jogosultságok és kötelezettségek

Ellenőrzés tárgya	Jogosultság vagy kötelezettség	Jogalap vagy adatbázis
Megfelelőségigazolás léte	Piacfelügyelet, (fogyasztóvédelem, építésfelügyelet), felhasználó (forgalmazó, tervező, kivitelező, beruházó)	3/2003. (I.25.) BM-GKM-KvVM közös miniszteri rendelet
Megfelelőség-igazolási módzat megfelelősége	Piacfelügyelet, (fogyasztóvédelem, építésfelügyelet)	A harmonizált műszaki specifikációk aktuális listája, a vonatkozó érvényes bizottsági határozat, az érvényes ÉME-k listája
A megfelelőségigazolást kiállító jogosultsága	Piacfelügyelet, (fogyasztóvédelem, építésfelügyelet), felhasználó (forgalmazó, tervező, kivitelező, beruházó)	Kijelölt, bejegyzett szervezetek listája és jogosultsága (hEN és ETA esetén), jóváhagyó (EOTA tag) szervezetek listája (ETA esetén), jóváhagyó szervezet (illetékes miniszter által feljogosított, ÉME esetén)
A megfelelőségigazolás jogosultja	Piacfelügyelet, (fogyasztóvédelem, építésfelügyelet), felhasználó (forgalmazó, tervező, kivitelező, beruházó)	A megfelelőség-igazolási dokumentumok (tanúsítvány, nyilatkozat, CE jelölés)
A megfelelőségigazolás hatálya, érvényessége	Piacfelügyelet, (fogyasztóvédelem, építésfelügyelet), felhasználó (forgalmazó, tervező, kivitelező, beruházó)	A megfelelőség-igazolási dokumentumok (tanúsítvány, nyilatkozat, CE jelölés)

Egy jól működő integrált szervezetirányítási rendszer

A Zalai Általános Építési Vállalkozó Zrt. (az Építő Mester) gyakorlatának bemutatása

I. ÉPÍTŐIPARI HELYZETJELLEMZÉS, A TÁRSASÁG MŰKÖDÉSÉNEK KÖRNYEZETE

A hazai rendszerváltás az építőipar termelő vállalkozásainak nagy többségét megrázta. Különösen igaz ez az állami „tulajdonban” lévő régi nagyvállalatokra. A szocialista rendszerben kialakított szervezeti struktúra miatt a fizikai dolgozók többségét foglalkoztató, egy-két száz országos szakkivitelező 1990 után válaszút elé állt: a megváltozott gazdasági rendszerben a piacos körülmények között működésképtelenné válva darabokra hullnak, ill. megszűnnek vagy a társasági törvény szabta lehetőségek között átalakulnak korlátolt felelősségű társaságokká, ill. részvénytársaságokká. A többség sajnos az első pályára kényszerült, az építőipar rohamosan polarizálódott, ennek káros következményeit jól jellemzi a ma működő jogi személyként jegyzett, megközelítően 85-90 ezer működő kisvállalkozás szükségtelenül túlzott számának súlyos terhe.

A másik lehetőséget választó, átalakuló szervezetek céljait és feladatait viszonylag könnyen ki lehetett jelölni (a megoldás annál nehezebb volt): jogi szervezeti átalakulás, a működőképességhez szükséges források (tőke) biztosítása, a veszteséges szervezeti egységek leválasztása és a piacos működés feltételrendszerének, eszközeinek kialakítása.

Az átalakulást úgy kellett végrehajtani, hogy közben szembe kellett nézni a szocialista gazdasági rendszer összeomlásával, a külföldi konkurensek megjelenésével, az építőipar fokozatos leértékelődésével és a központi (kormányzati és pénzügyi) támogatások teljes megszűnésével. Az a szervezet, amelyik ezt a feladatot képes volt megoldani, fennmaradhatott, amelyik nem, az eltűnt a gazdasági színtérről.

A 90-es évek második felétől megváltozott gazdasági környezetben az építőipar tevékenységét a piaci verseny élénkülése, a külföldi munkakultúra, új anyagok és technológiák erőteljes térhódítása, az építető (és a mögötte álló tanácsadó és tervezői szolgáltatások) felerősödése, az értékarányos teljesítési követelmények egyre szigorúbb, pontosabb és szankcionált megfogalmazása jellemezte. A versenyben sok szervezet elvérzett, a „csak” fizikai munkaerővel rendelkező kisvállalkozások elszűrkültek. A közép- és nagyvállalkozások specializálódtak, a szolgáltató szervezetek megerősödtek. A nagyobb építési projekteket ún. menedzser szemléletű vállalkozások nyerték el, a megvalósításba nagyszámú beszállítót, alvállalkozó szervezetet bevonva. A közép- és nagyvállalkozások felismerték, hogy az ISO alapú minőségtanúsítás előnyei nem a megszerzett „papírban”, nem a versenyajánlat emiatti kitüntetett pontszerző pozícióban, hanem saját szervezetének működési biztonságában hasznosulnak.

Az építőipari szakemberek sokszor megemlítik, hogy az építőipar egészen sajátos, a többitől jelentős mértékben eltérő ágazat, ez természetesen túlzás, minden ágazatnak vannak specifikumai. Az viszont igaz, hogy a kivitelező építőipar különösen nagy értékű egyedi termékeket állít elő változó helyszíneken, a termelőeszközöket mozgatja az építési projektekre. A jól szervezhető „zárt üzemű-összeszerelő” technológiai folyamatok száma viszonylag alacsony, a projekteket nagyszámú beszállító (termékgyártó, forgalmazó, kivitelező alvállalkozó) valósítja meg, a hosszú átfutási idő alatt lehetséges van a megvalósítási tervek korrekciójára is.

A gazdasági és szervezeti átalakítás az érintett cégektől saját erőn és képességeken felüli erőfeszítéseket igényelt, hiszen elsősorban a szakmai

termelőfeladatok elvégzésére voltak felkészülve, szervezetfejlesztéssel már régen nem „kellott” foglalkozniuk. Ebben a helyzetben az életképes cégek felismerték, hogy csak külső segítséggel, legalábbis külső elvi támogatással lehetnek képesek változtatni. A bonyolult átszervezési folyamat kezeléséhez kiváló lehetőséget, érthető racionális szervezési célokat és módszereket kínált az ISO 9000-es szabványsorozat az 1994-95 években Magyarországon egyre ismertebbé váló logikája.

A ZÁÉV többezres létszámának, fizikai termelőerejének lecsökkenése, a *nem termelő* szegmensek leválasztása, a főtevékenységet kiszolgáló melléktevékenységek szervezeteinek kiszervezésével kezdődött, majd a vállalat hagyományos segédipari üzeleinek önálló jogi személyiségű kft.-ké történő átalakításával folytatódott. Ez a hosszú és bonyolult jogi folyamat a tényleges szakági építőmunkásokat tömörítő szervezetek, szakmai divíziók teljes jogi önállósításával zárult. A részvénytársaság központi magja (anyavállalat) közben folyamatosan „karcsúsodott”, menedzsertípusú vállalkozássá alakult át.

A *Minőség és Megbízhatóság* hasábjain 1996 és 1997 során megjelent kétrészes cikkben beszámoltunk a Zalai Általános Építési Vállalkozó Rt. ISO 9002:1994 szabvány szerinti minőségbiztosítási rendszerének bevezetési tapasztalatairól és gyakorlati megoldásairól.

A Társaság a bevezetett rendszer többéves működési tapasztalata alapján felismerte, hogy minőségügyi rendszerének jövőjét egyre inkább a helyszíni kivitelezés módja, a megvalósított építmény és az azt használó „civil” társadalom közötti kapcsolatok minősége határozza meg. Ez a kapcsolattrendszer igényelte, hogy a Társaság valóban támogassa azokat a folyamatokat, amelyek segítik a munkavállalói szaktudás, jártasság és magatartás fejlődését, hasznosítsa a minőségügyi, környezetvédelmi és munkavédelmi problémák megoldásának eredményeit, kihasználva ehhez a közreműködő vállalkozások összehangolt munkájának előnyeit és értékeit. Ellentmondásokkal terhes világunkban különösen fontos volt mielőbb megérteni, hogy a sikeres vállalati menedzsment munkájának minősége a kölcsönös bizalomra és a tisztességes kommunikációra épül, az egyének munkakultúrájának, szemléletének megváltoztatásától függ. Folyamatos megfigyelés és ellenőrzés alatt kellett tartani azokat a folyamatokat, erőforrásokat és stratégiákat, amelyek a szervezeti hatékonyság meghatározó pilléreit jelentik.

Rugalmasan kellett alkalmazkodni a Megrendelő-építettő változó igényeihez, biztosítva részére, hogy az elvárt magas minőségű létesítményt társadalmilag is minden szempontból elfogadható megvalósítási folyamat végrehajtásának eredményeként kapja meg.

Az ISO 9000 szabványváltozatokban megtestesült minőségszemlélet fejlődése, terjedése az 1990-es év végére elérte csúcspontját. A Társaság úgy gondolta, hogy az építőipari tevékenységet jelentős mértékben érintő, külön szabványokkal lefedett egyéb rendszerek integrációja irányába kell fejlesztenie. Fővállalkozói, ill. generál kivitelezői tevékenysége során felismerte, hogy az MSZ EN ISO 9001:1996 szabvány alapján kidolgozott rendszere **célszerűen kibővíthető:**

- az **MSZ EN ISO 9001:2001 Minőségirányítási (MIR)**,
- az **MSZ EN ISO 14001:1997**, (majd az MSZ EN ISO 14001:2005) *Környezetközpontú irányítási (KIR)*, valamint
- az **OHSAS 18001:1999**, (majd az MSZ 28001:2003) **A munkahelyi egészségvédelem és biztonságirányítási (MEBIR) rendszerek irányában.**

A 2002. év elején az MSZT által auditált rendszerfejlesztés a Társaság számára a hármas Integrált Szervezetirányítási Rendszer (ISzIR) indítását, a vállalatcsoport súlyponti kft.-jei részére saját minőségirányítási, illetve integrált rendszerek adaptálását és önálló bevezetését jelentette.

Ennek az integrált rendszernek a kidolgozásáról, bevezetéséről és alkalmazási tapasztalatairól kívánunk e cikk keretein belül beszámolni.

II. A HÁROM SZABVÁNYOSÍTOTT RENDSZER ÖSSZEVONÁSA, AZ INTEGRÁLÁS ELŐNYEI

A Tanácsadó kiválasztását követően, a lehetőségeket elemezve a három szabvány követelményeinek alkalmazására két lehetőség mutatkozott: a meglévő minőségbiztosítás mellé új, külön-külön dokumentált rendszerek bevezetése, vagy a három – jól egybevágo – követelményrendszer összedolgozása, egybeépítése egységes szerkezetű dokumentációba.

Az integrált rendszer kiépítésének logikáját könnyebben tudjuk megérteni, ha az irányítási rendszer folyamatait három részre osztjuk:

Az első csoportba azok a szabványfolyamatok sorolhatók, amelyek függetlenek az ágazati spe-

cialitásoktól, minden rendszeralkalmazó részére szinte egyforma feladatokat jelentenek (pl.: Az integrált irányítási rendszer tervezése és vezetőségi átvizsgálása, Az irányítási rendszer folyamatos fejlesztése, Az irányítási rendszer belső felülvizsgálata).

A második csoportba sorolható szabványfolyamatok már figyelembe veszik az építőipari sajátosságokat is (pl.: beszerzés, környezeti kibocsátások felügyelete, adatok gyűjtése és elemzése, folyamatok mérése és figyelemmel kísérése).

A harmadik csoportba azok a szabványfolyamatok sorolhatók, amelyeket – az építőipari sajátosságok mellett – elsősorban a cég jellemzői determinálnak (pl.: kapcsolattartás a vevőkkel, a kivitelezés folyamata, felkészülés, reagálás a vészhelyzetekre).

Az első csoportba tartozó folyamatok integrálása, a három szabvány követelményeinek beépítése a kézikönyvbe, a folyamatleírásokba és munkautasításokba alig igényelt munkát, hiszen ezek már a működő, korábban bevezetett rendszerben is az eljárások alapelemeinek működését szabályozták.

A második csoport rendszerdokumentumainak átdolgozása már jelentősebb feladat volt. Az integrálás ez esetben – a szabványkövetelmények mentén és az iparág jellemzőinek figyelembevételével – a KIR és MEBIR jogszabályok alapos elemzését, a cégre háruló feladatok kigyűjtését és beépítését jelentette.

A legnagyobb, de a gyakorló szakemberek számára a legegyszerűbb és legkönnyebben érthető feladatot a harmadik csoport elemeinek integrálása jelentette. Az elsősorban a főfolyamathoz (kivitelezési, építés-szerelési tevékenységekhez) kapcsolódó Vállalati Munkavédelmi, Tűzvédelmi és Villamos Biztonsági Szabályzatok és egyéb biztonsági és egészségvédelmi utasítások a cégnél régóta rendelkezésre álltak. Ezek frissítése természetesen szükséges volt, de a korábban meghatározott végrehajtási feladatok – a szükséges új elemekkel kiegészítve – viszonylag jól simultak a rendszerdokumentumok keretei közé.

A környezetközpontú gondolkozásmód, a KIR elemek integrálása egyedi, új feladatokat jelentett. A szabványkövetelmények beépítése a korábbi rendszerelemek közé viszonylag egyszerű volt. A nehézséget a szemléletmód átformálása jelentette. Mivel a cég tevékenységi körébe telepített üzemű gyártási tevékenység nem tartozott, a figyelmet az állandóan változó helyszínű és műszaki tartalmú építéshelyi kivitelezési tevé-

kenység környezeti vonatkozásaira kellett koncentrálni. Jól segítette ezt a tevékenységet az átszervezéssel szinte egy időben megjelenő hazai környezetvédelmi jogszabályok követelményrendszere is.

Az integráció a három szabvány összevonása egy rendszerbe: minőség, környezettudatosság, munkabiztonság. Az integráció előnye az új ISO szabványok alapelveinek egységes érvényesülése a bevezetett rendszer dokumentumaiban. A munka elkezdődött, előnye hamar érzékelhetővé vált:

- Még racionálisabb rendszerszemlélet az irányításban (a régi 20 folyamatleírás helyett 13 integrált folyamat)
- A három szabvány tartalmának előnyös, lehetséges és szükségszerű összevonásával kifejezetten folyamatszemléletű megközelítés (jobb érthetőség, folyamatábrák, kompetencia-táblák)
- A tényeken alapuló döntéshozatal további erősítése (tényadatok gyűjtése, elemzése; megalapozott fejlesztési célok kitűzése)
- A folyamatos fejlesztés és javítás a szervezet működésének állandó célja lett
- Vezetés erősítése, a célok és a vezetés teljes egységének megteremtése
- Vevőközpontúság, a megrendelői igények és elvárások átalakítása követelményekké
- A munkatársak bevonása (a szervezeti működés lényegét minden szinten a munkatársak jelentették, bevonásukkal képességeik kihasználhatóvá váltak a szervezet javára)
- Az elért eredmény és a ráfordítások viszonyát is szem előtt kellett tartani (kölcsonosan előnyös kapcsolatok a beszállítókkal, legyen cél a „más érdekelt felek megelégedettsége” is)

A változtatások, az Integrált Szervezetirányítási Rendszer által megfogalmazott feladatok, célok végrehajtása természetesen új terheket és kihívásokat jelentett, és a változások a Zrt. alkalmazottait is mélyen érintették.

III. A TÁRSASÁG INTEGRÁLT SZERVEZETIRÁNYÍTÁSI RENDSZERE

A Társaság deklarált politikájában többek között megfogalmazta, hogy kitűzött céljai elérése érdekében:

- A társaság minden dolgozója felelősséget vállal az INTEGRÁLT SZERVEZETIRÁNYÍTÁSI RENDSZER ha-

tékony működtetéséért és folyamatos javításáért, valamint a minőségi-, környezet- és biztonságközpontú gondolkodásért és az ennek megfelelő felelősségteljes munkavégzésért, a legjobb teljesítmény nyújtásáért.

- A vevői igények, a környezet- és munkavédelmi jogszabályi előírások időben történő, legalaposabb megismerésére törekszik, és betartja azokat.
- Beszállítói, alvállalkozói kiválasztásánál arra törekszik, hogy azok legyenek elkötelezettek a Társaság minőségi-, környezeti-, munkabiztonsági integrált politikájával kapcsolatban.
- Tevékenységei végzése során ügyel a környezet és az ember megóvására, és törekszik a legkisebb kockázat elérésére.
- Feladatának tekinti a fajlagos anyag- és energiafelhasználás fokozatos javítását (csökkentését), az újrahasznosítási vagy megsemmisítési lehetőség biztosítását, a veszélyes anyagok mennyiségének csökkentését.
- Minden tevékenységhez a követelményeknek megfelelően képzett, gyakorlott és az irányítási rendszer politikájával azonosuló személyzetet alkalmaz.

Az integrált minőségi-, környezeti- és munkabiztonsági POLITIKÁBAN megfogalmazottak elérését minőségi, környezeti, munkahelyi egészségvédelmi és biztonságirányítási deklarált célok, előírányzatok és programok kitűzésével, megvalósításával kívánja biztosítani.

Az integrált kézikönyv, folyamatleírások és munkautasítások jellemzése

A folyamatok sorrendjét, kölcsönhatásait és szerepét a Kézikönyv pontosan meghatározza. A folyamatok tartalmának meghatározásánál a cél az volt, hogy olyan tevékenységeket foglaljunk egy-egy folyamatba, amelyek együttesen jól szabályozhatók, figyelemmel kíséresi módszereik meghatározhatók, kimenetük ellenőrizhető, s ezáltal kapcsolódási pontjaik, folyamatos fejlesztési feltételeik korrekt módon megteremthetők és kezelhetők. A folyamatok kapcsolatát, a szabályozó dokumentumok megnevezését a főtevékenység folyamatábrájában dokumentáltuk.

A Társaság vezetése az integrált rendszer kialakításának első lépéseként áttekintette működését, és tevékenységeit olyan folyamatok részeként értelmezte, amelyek jól meghatározható bemenetekkel, egyértelmű kimenetekkel rendelke-

nek, valamint egymással összefüggő lépésekből állnak, ennek eredményeképpen 13 folyamatot definiált, amelyeket folyamatleírással szabályozott:

Elsősorban a fő értékteremtő tevékenységeket fogtuk és hangoltuk össze a szabványkövetelmények alapján.

Az építőipari szolgáltatások és építési-szerelési tevékenység végzését a kivitelezés előkészítésétől a végellenőrzésig az **F-07 A kivitelezés folyamata** folyamatleírás szabályozza a hozzá kapcsolódó technológiákkal és egyéb munkautasításokkal együtt.

Másodsorban kidolgoztuk a létesítmények megvalósítását közvetlenül támogató folyamatleírásokat:

- **F-02 Dokumentumok és feljegyzések kezelése** a belső és külső szabályozó dokumentumokkal valamint a működés során keletkező feljegyzésekkel kapcsolatos tevékenységek szabályozásával.
- **F-03 Személyzet- és vezetésfejlesztés, képzés**, amely szabályozza a személyi erőforrás biztosításának módját.
- **F-04 Kapcsolattartás a vevőkkel**, amely az igényfelmérésen, szerződéskötésen, reklamáció-kezelésen, vevőszolgálati tevékenységen és a vevői elégedettség mérésén keresztül szabályozza a megrendelőkkel kapcsolatos folyamatokat.
- **F-05 Beszerzés**: a folyamat leírása, amely szabályozza az anyagbeszerzés, a tervezetés, az alvállalkozók alkalmazása, a beszállítók és alvállalkozók minősítése, valamint a raktározás és állagmegóvás folyamatait.
- **F-06 Műszaki és tárgyi feltételek biztosítása**: folyamatleírás, amely szabályozza a saját eszközök karbantartásával, fenntartásával és fejlesztésével, a mérőeszközök kezelésével és felügyeletével, a munkakörnyezet kialakításával és az informatikai rendszerrel kapcsolatos tevékenységeket.
- **F-08 Környezeti kibocsátások felügyelete**: folyamatleírás, amely szabályozza az operatív környezetvédelmi tevékenység végzését.
- **F-09 Felkészülés, reagálás a vészhelyzetekre**: folyamatleírás, amely szabályozza a rendkívüli eseményekre való reagálást és az esetleg bekövetkező környezeti károk csökkentésére irányuló tevékenységet.
- **F-12 Adatok gyűjtése és elemzése, folyamatok mérése és figyelemmel kísérése**: az e folyamatleírás szerint végzett tevékenysé-

gek biztosítanak információkat a teljesítések értékeléséhez, a folyamatok, tevékenységek fejlesztéséhez.

- **F-13 Létesítményeink műszaki terveinek készítése:** folyamatleírás, amely szabályozza a terveztetés, az elkészült tervek validálási és verifikálási folyamatát, a tervek nyilvántartásának, azonosításának és nyomkövetetőségének módját.

Végül meghatároztuk a vezetésnek az irányítási rendszer működtetésével és folyamatos fejlesztésével kapcsolatos feladatait tartalmazó folyamatleírásokat:

- **F-01 Az integrált irányítási rendszer tervezése és vezetőségi átvizsgálása,** amely szabályozza a minőség, környezeti, és munkabiztonsági célok meghatározásának és elérésének módjait, valamint a rendszeres vezetőségi átvizsgálások végzését.
- **F-10 Az irányítási rendszer folyamatos fejlesztése,** amely szabályozza a helyesbítő és megelőző, valamint a folyamatos fejlődés elérését célzó tevékenységek végzését.
- **F-11 Az irányítási rendszer belső felülvizsgálata,** amely szabályozás biztosítja a működés rendszerszintű ellenőrzését.

Az ISzIR rendszer jobb kezelhetősége érdekében az operatív működési és felügyeleti tevékenységeket a megértéshez és pontos végrehajtáshoz szükséges (inkább bővülő) számú munkautasítások szabályozzák. A környezetközpontú irányítási, valamint a munkahelyi egészségvédelem és biztonság-irányítási rendszerrel kapcsolatos működési és felügyeleti tevékenységeket a fenti folyamatszabályozások keretébe integrált Munkavédelmi, Tűzvédelmi, és Villamos Biztonságtechnikai Munkautasítások tartalmazzák.

IV. A működő hármas integrált rendszer beilleszkedése a Társaság életébe, példák a rendszer alkalmazására.

Az integrált rendszer bevezetésének gyakorlati haszna gyorsan megmutatkozott. Az „integrálás” az 1996 óta működő és fejleszt/get/ett minőségbiztosítási rendszer teljes felülvizsgálatát és racionalizálását is igényelte. A rendszer az új szabványkövetelmények beillesztésével életszerűbbé, elsősorban a kivitelezés folyamatában közvetlenül – a projektek megvalósításán – dolgozó alkalmazottak számára használhatóbbá vált. Érthetőbb,

így kidolgozhatóbb lett az építési projektekre kivetített „kis ISzIR rendszer” (régi nevén Létesítményi Minőségügyi Terv – LMT) helyszínre adaptált elkészítési feladata is.

Az addig „egyoldalú” minőségbiztosítási célok és feladatok mellé bekerültek az építőiparban különösen jellemző munkavédelmi és környezetvédelmi problémák „praktikus” kezelési feladatai. A megfogalmazott fejlesztési célok három irányban kiterjedő új hierarchiája, különösen a főfolyamat hatékonyabb működtetése irányában, jobban összefogta a rendszerfejlesztési törekvéseket.

Rendszerfejlesztés: a hosszú-, közép- és rövidtávú célok hierarchiája

A néhány bemutatott példával a célhierarchia innovatív, folyamatosan fejlődő jellegét, az egymásba épülő feladatok lehetséges összefüggéseit kívánjuk érzékeltetni. A javasolt célokat vezetői áttekintő ülés véglegesíti, kijelölve a végrehajtás határidőit és felelőseit.

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI (TOVÁBBIAKBAN MIR) CÉLOK

Hosszú távú MIR célok:

- *Létesítményeink műszaki színvonalának javítása* ›vevőink elégedettségének javítása ›fajlagos garanciális költségeink csökkentése.
- *A Társaság digitális formátumú terv- és dokumentumtárának kialakítása.*
- *Az alkalmazottak egyéni fejlődési lehetőségének biztosítása, és folyamatos – a vevői igények és követelmények változásait követő – szakirányú továbbképzése.*

Közép távú MIR célok:

- *Az Új Magyarország Fejlesztési Tervben meghatározott célok alapján a jövőbeni építőipari lehetőségek kihasználása érdekében a szervezeti képességek fejlesztése.*
- *Mérőeszköz állomány felújítása a vevői követelmények és a KIR, MEBIR jogszabályi előírások figyelembevételével.*
- *Jótállási és szavatossági szolgálat hatékonyságának, eredményességének folyamatos javítása.*
- *Központi tervnyilvántartás digitalizálása.*

Rövid távú MIR célok:

- *A létesítmények kivitelezése során keletkező adatok statisztikai feldolgozása, kiértékelésére formátumok kialakítása, INTRANET hozzáférhetőség biztosításával.*
- *Építés- és szerelésbiztosításokkal kapcsolatos tevékenység ISzIR-be történő beépítése.*

- Mérőeszköz állomány nyilvántartásának kiértékelése, beszerzési javaslat.
- Garanciális Operatív terv készítésére a szükséges szabályozás kidolgozása.
- A tervtár nyilvántartási rendszerének logikai kidolgozása, számítástechnikai program előterjesztése.
- Nyelvi képzések biztosítása:
 - műemlékvédelmi szakmérnökök beiskolázása és alkalmazása,
 - felelős műszaki vezetők továbbképzése.

KÖRNYEZETIRÁNYÍTÁSI (TOVÁBBIAKBAN KIR) CÉLOK

Hosszú távú KIR célok:

- Telephelyi és munkahelyi rend folyamatos javítása, a jogszabályi előírások figyelembevételével.
- Hulladékgyűjtés optimalizálása a Társaság telephelyein és létesítményein.

Közép távú KIR célok:

- Féléves telephelyi szemlék tervezése, és végrehajtása.

Rövid távú KIR célok:

- Auditok során keletkezett fényképfelvételek kezelésének beépítése az eljárásrendbe.
- Környezetvédelmi költségek alakulásának statisztikai elemzésére javaslat kidolgozása.

MUNKAHELYI EGÉSZSÉGVÉDELMI ÉS BIZTONSÁGIRÁNYÍTÁSI (TOVÁBBIAKBAN MEBIR) CÉLOK

Hosszú távú MEBIR célok:

- Dolgozók munkakörülményeinek folyamatos javítása projekteken, telephelyeken és irodaházban, jogszabályi előírások folyamatos figyélésével.
- Fizikai munkakörök esetében a kockázati szintek folyamatos csökkentése.

Rövid távú MEBIR célok:

- Jogszabálykövető belső utasítás (VMSz) készítése a módosuló 4/2002 (II. 20.) SZCSM-EÜM együttes rendelet alapján.
- Felsőfokú munkavédelmi koordinátor beiskolázása és alkalmazása.

Az építőipari (vég)termék, az építmény előállítás

A kivitelező építőipari fő feladata létesítmények létrehozása, épületek felépítése. A vállalkozások közös jellemzője, hogy építés-szerelési tevékeny-

séget végeznek; nagyszámú, mások által gyártott, forgalomba hozott, építménybe betervezett, és kivitelezésre megrendelt termékeket építenek be, szerelnek össze munkájuk során. A kivitelező szervezetek működésének színtere a készülő építmény, ill. ezek komplex együttese: a megvalósulás alatt álló létesítmény. A vállalkozók itt zajló termelési folyamatait kell ütemesen és hatékonyan végezni, figyelemmel kísérni, elemezni és folyamatosan fejleszteni, innen kell kézben tartani a beszállítóknak és az alvállalkozóknak kiadott feladatokat, amelyek a végtermék, az építmény minőségére kihatnak.

Az építmény megvalósítási folyamatainak megtervezése, előkészítése és ütemezése során a kivitelező szervezetnek meg kell határozni:

- a kivitelezés végrehajtásához szükséges műszaki-technológiai folyamatok és dokumentációk kialakításának szükségességét,
- a megvalósításhoz megfelelő és elégséges erőforrás-szükségleteket,
- a kivitelezés időszakára vonatkozó működtetési-termelési (funkcionális), minőségi, környezeti és munkabiztonsági célokat,
- a kivitelezés megfelelőségét igazoló ellenőrzéseket és elfogadási kritériumokat, a szükséges igazoló dokumentumokat, feljegyzéseket.

Részletesen meg kell állapítani az érdekelt felek szerződéseikben meghatározott és a kivitelezéssel kapcsolatban elvárt minőségi követelményeit, valamint az építménnyel összefüggő egyéb kötelezettségeket. A megállapított követelményeket át kell vizsgálni.

A Társaság kijelölt projektirányítói a létesítmény megvalósítására „kis ISzIR” tervet, **Integrált (MIR, KIR, MEBIR) Létesítmény Irányítási Rendszer (ILIR)** Tervet készítenek, amelyek az adott vállalati szerződés konkrét tárgyára vonatkoztatva tartalmazzák:

- a megrendelői követelmények megállapításának, az ajánlatok, szerződések átvizsgálásának szabályait, a megrendelői, és partner-vállalati kapcsolattartás formáit és rendszerét,
- az alkalmazott építéstechnológiai módszerek, eszközszükségletek és a vonatkozó előírások kidolgozási feladatait, különös tekintettel a mechanikai stabilitás és ellenállás, a tűzbiztonság, a higiénia, az egészség- és környezetvédelem, a használati biztonság, a zaj- és rezgés elleni védelem, valamint az energia-

takarékosság és hővédelem megvalósítási részfolyamataira.

- az érintett építéstechnológiai folyamatok szerint az építőipari termékek rendszerezését, felsorolását,
- a minőség, a megelőző környezetvédelmi és munkabiztonsági teljesítés biztosítása érdekében elvégzendő feladatokat,
- a kivitelezési feladatok elvégzésének sorrendjét, az erőforrás-szükségletek ütemezését,
- az ellenőrző vizsgálatok tervezett határidőit, felelőseit, a vizsgálatok elvégzését és annak eredményét bizonyító dokumentumok megnevezését.

Az **ILIR** a projekt-megvalósítás legfőbb szervezési dokumentációja. Az **ILIR** Társaságunknak a végtermékre irányuló azon megvalósítási koncepciója és munkaprogramja, amelyben megtervezük és összefoglaljuk mindazon feladatokat, és munkautasításokat, amelyek végrehajtása biztosítja, hogy a Társaság által készített létesítmény a megrendelői igények szerint, és megfelelő minőségben – megtervezett és ellenőrzött műszaki, környezeti, biztonsági és egészségvédelmi körülmények között – készüljön el.

Az **ILIR**-ben integrált folyamatleírásaink és munkautasításaink figyelembevételével határozzuk meg az adott vállalkozási szerződés konkrét tárgyát képező létesítményre vonatkoztatott

- minőségügyi, környezetvédelmi és munkavédelmi előírásokat,
- a megvalósítással kapcsolatos teendőket,
- azok sorrendjét, határidőit, felelőseit.

Az **ILIR** előre meghatározott tervfejezetekből áll, amelyek további terv-alfejezetekre tagolódhatnak, amely fejezetek az **ILIR** készítésekor a megvalósításhoz szükséges dokumentumok feldolgozása alapján, a Társaság Integrált Szervezetirányítási Rendszerében (ISzIR) előírt feladatok létesítményre történő értelmezésével kapják meg egyedi, specifikált és konkrét tartalmukat.

Az **ILIR**-ben, a létesítmény megvalósítási sajátosságai alapján:

- Meghatározzuk a szerződéskötést követő szükséges, kiegészítő adminisztratív feladatokat.
- A műszaki tervekkel, az építés-szereléshez szükséges műszaki tervdokumentációkkal, számításokkal és minőségi előírásokkal egyértelművé tesszük a Megrendelő igényeit, a

létesítés hatósági előírásait, a termelés technológiai feltételeit.

- Felmérjük és kiszámítjuk a termeléshez szükséges anyagi, gépi, emberi erőforrásokat, (beszállítókat, építés-szerelési (al)vállalkozókat, egyéb szolgáltatókat, és szükséges közreműködőket).
- Megtervezük a kivitelezés technológiai sorrendjét, építéshelyi organizációs feltételeit, kidolgozzuk a létesítmény megvalósításának speciális feltételeit és helyi szabályait.
- Felülvizsgáljuk, egyeztetjük és aktualizáljuk a kivitelezés technológiai és építéshelyi organizációs feltételei alapján a létesítmény megvalósításához szükséges környezetvédelmi, valamint biztonsági és egészségvédelmi tervet. Meghatározzuk a munkavégzés speciális munka-, tűz-, környezet- és vagyonvédelmi helyi szabályait, ütemezzük az operatív termelésirányítási feladatokhoz kapcsolódó időszakos ellenőrzési feladatokat, amelyek megvalósítását folyamatosan nyomon követjük.
- Kijelöljük a kivitelezés lényeges készültségi és ellenőrzési pontjait. A megvalósítás minőségének ellenőrzését a minőségellenőrzési tervfejezetben tervezzük meg.

Az ISzIR folyamatleírásai és munkautasításai meghatározzák az **ILIR** standard tervfejezeit, amelyek alkalmazásától csak az adott létesítmény specifikumai miatt térhetünk el. Ilyen esetben a speciális feladatokat külön, eseti fejezetben tervezzük és szabályozzuk.

Az „A”, „B” és „C” **ILIR** fejezetek a projekt megvalósítás **Megrendelő – ZÁÉV Zrt.** viszonylatában keletkezett munkahelyi munkához szükséges (alap)dokumentumok és műszaki tervdokumentációk kezelési feladatait szabályozzák.

A „D”, „E” és „F” **ILIR** tervfejezetek a projekt-megvalósítás munkahelyi építés-szervezésének, termelésirányításának és ellenőrzési feladatainak végrehajtási és dokumentumkezelési feladatait szabályozzák.

Az **ILIR** készülhet egy ütemben teljes körűen, és több ütemben szakaszosan is. Amennyiben a munka indításakor a külső (megrendelői) dokumentumok nem teljes körűek, a tervkészítés első fázisában kidolgozzuk az ismert megrendelői rész-dokumentumok alapján a megvalósítás részkoncepcióját, elkülöníthető munkaszakaszait, meghatározzuk az egyes tervfejezetek szakaszokra bontott lényeges, részkonceptióra vonatkozó feladatait, azok felelőseit; és a feladatokat beütemezzük.

A kivitelezés előkészítési szakaszában, de legkésőbb a szerződéskötést követő 30 napon belül kidolgozzuk a létesítmény megvalósításának **ILIR** tervekfejezeteit a rendelkezésünkre álló ismeretek, adatok, és dokumentumok alapján.

A kivitelezés előrehaladásával az **ILIR**-t kiegészítjük, folyamatosan követjük a rendelkezésre álló információk tartalmában bekövetkezett változásokat. A **ILIR** végrehajtását az építés-szerelési folyamatban résztvevő minden szervezet részére előírjuk. Amennyiben **ILIR** készítését már az ajánlatadás időszakában is igényli a kiíró, akkor a rendelkezésre álló dokumentumok alapján az **ILIR**-t a Megrendelő igényeinek megfelelő tartalommal és mélységben készítjük el.

AZ ILIR FEJEZETEI, TARTALMA

A) VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS fejezet

Ebben a fejezetben kezeljük és tartjuk nyilván a megvalósításra kerülő létesítményre vonatkozó – a **Megrendelő és a Zrt.**, valamint a **Hatóságok közötti – jogérvényes dokumentumokat:**

- szerződések, azok mellékletei, módosításai,
- a felek közötti szerződés tárgyát, lényeges tételeit érintő jegyzőkönyvek és egyéb jogi iratok,
- építési és munkavédelmi naplók,
- hatósági ellenőrzések dokumentumai
- pénzügyi teljesítések dokumentumai

A fejezet folyamatosan aktualizált dokumentumtárból áll:

- lefűzött iratok iratjegyzéke,
- a szerződés végrehajtásával szoros összefüggésben álló, a szerződő felekre vonatkozó kötbérterhes feladatok (határidő és felelős, teljesítés) nyilvántartása.

A nyilvántartásban rögzítjük, és követjük nyomon azokat a lényeges, előre látható feladatokat, amelyek a megrendelői, hatósági igények kezelésével, a szerződés szükség szerinti módosításával kapcsolatosak.

B) MŰSZAKI TERVDOKUMENTÁCIÓ fejezet

Ebben a fejezetben kezeljük és tartjuk nyilván a **létesítményre vonatkozó műszaki tervdokumentumokat.** (Műszaki-kiviteli tervlapok, konszignációk, műleírások, költségvetések, és egyéb műszaki előírások).

A fejezetben külön-külön csoportban kezeljük:

B/1. Alfejezet: a létesítés engedélyezési dokumentációját és kapcsolódó dokumentumait, amely do-

kumentumokhoz szakhatósági jóváhagyás és megrendelői közreműködés szükséges.

B/2. Alfejezet: a létesítés kiviteli tervdokumentációját, a megrendelő paraméterezett és általa előírt, jóváhagyott igényeit, adatszolgáltatását, a szerződés tárgyát rögzítő műszaki és minőségügyi dokumentumokat, amely dokumentumok használatához megrendelői előírás és jóváhagyás szükséges.

B/3. Alfejezet: a megvalósításhoz szükséges speciális építés-szerelési, technológiai műszaki dokumentumok, melyek alkalmazásához nem szükséges megrendelői, tervezői, szakhatósági jóváhagyás és közreműködés. (pl.: az egyes építményekre, épületszerkezetekre, csomópontokra, anyagokra vonatkozó szabványok, műszaki előírások, normák-normatívák, alkalmazástechnikai előírások, gépkönyvek, stb.)

A fejezet alfejezetei folyamatosan aktualizált műszaki terv- és iratdokumentum-tárból állnak, amelynek részei:

- beazonosítható, fajtánként és szakáganként rendszerezett tervdokumentációk (érvényes, ill. érvénytelenített tervlapok, műleírások, költségvetések) aktualizált tervjegyzéke,
- tervekkel, műszaki megoldásokkal kapcsolatos levelezések, dokumentumok,
- a tervdokumentumokkal szoros összefüggésben álló feladatok (határidő, felelős, teljesítés) nyilvántartása.

A nyilvántartásokban rögzítjük és követjük nyomon azokat a lényeges, előre látható feladatokat, amelyek a műszaki dokumentumtár kezelésével, igény szerinti módosításával kapcsolatosak.

C) ERŐFORRÁSOK tervfejezet

Ebben a fejezetben tervezzük meg, kezeljük és tartjuk nyilván a létesítmény kivitelezéséhez szükséges, a Zrt. által biztosított (saját és/vagy bérelt) emberi, gépi, anyag-vonatkozású, szerkezeti, illetve a megrendelő által rendelkezésre bocsátott termékekre és szellemi szolgáltatásokra vonatkozó feladatokat és dokumentumokat.

A tervfejezetben külön-külön csoportban kezeljük:

C/1. Alfejezet: a létesítmény megvalósításához szükséges irányító (nem fizikai) létszámigényekhez kapcsolódó tárgyi és szociális feltételeket,

C/2. Alfejezet: a Zrt. által biztosított gépi, anyag- és szerkezetspecifikációkat, mennyiségi számításokkal,

C/3. Alfejezet: a megrendelő által rendelkezésre bocsátott termékekre vonatkozó feladatokat és dokumentumokat,

C/4. Alfejezet: a termelési tevékenység elvégzéséhez szükséges egyéb szellemi erőforrásokhoz, speciális szakismeretekhez kapcsolódó eszközök, műszaki dokumentációk, tárgyi eszközök biztosításával kapcsolatos feladatokat és dokumentumokat.

Az ERŐFORRÁS tervfejezet, az „A”, és a „B” ILIR fejezetek tartalmának módosításai, illetve keletkezett nem megfelelései alapján folyamatosan aktualizált erőforrás szükséglettárból (lefűzött irataiból), valamint a dokumentumokkal szoros összefüggésben álló feladatok (határidő, felelős, teljesítés) nyilvántartásából áll.

A nyilvántartásban rögzítjük és követjük nyomon azokat a lényeges, előre látható feladatokat, amelyek a saját és a rendelkezésre bocsátott erőforrás-szükségletek pontosításával, biztosításával kapcsolatosak.

D) BESZÁLLÍTÓK tervfejezet

Ebben a tervfejezetben beszállítónként külön-külön tervezzük meg, kezeljük és tartjuk nyilván a létesítmény kivitelezéséhez kapcsolódó beszállító-termelő-szolgáltató feladatokat és azok dokumentumait, a következők szerint csoportosítva:

D/1. Alfejezet: tervezők és egyéb szellemi terméket szolgáltató tanácsadók (szakértők),

D/2. Alfejezet: anyag-, gyártmány- és berendezésszállítók,

D/3. Alfejezet: építés-szerelési munkát végző (al)vállalkozók,

D/4. Alfejezet: az előzők körébe nem sorolható egyéb szolgáltató vállalkozók.

A tervfejezet a termelési igazgatóság által megversenyeztetett, kiválasztott, és leszerződött beszállító feladatainak rendezett, folyamatosan aktualizált dokumentumaiból, és (határidő, felelős, teljesítés) nyilvántartásaiból áll.

A nyilvántartások alapján követjük nyomon azokat az előre látható és tervezhető beszállítói feladatokat, amelyek a létesítmény kivitelezési munkáival kapcsolatosak.

E) MUNKASZERVEZÉS tervfejezet

Ebben a tervfejezetben dolgozzuk ki az építés-szerelési folyamatok megvalósítási koncepcióját; szabályozzuk a hatásköröket és felelősségeket; kezeljük és tartjuk nyilván a kivitelezéséhez szükséges szervezési feladatokat és azok csomópontjait; ütemezzük és összehangoljuk a többi tervfejezet nyilvántartásaiban listaszerűen meghatározott feladatokat, meghatározzuk a termelés-szervezési munkaciklusokat, a termelési (rész)folyamatokat, ütemezzük a beszállítói feladatokat, ellenőrizzük azok végrehajtását.

A tervfejezetben külön-külön csoportosításban kezeljük:

E/1. Alfejezetben: az építésszervezési tervet, amelynek részei:

- az építéshelyi organizációs tervezés feladatai, és dokumentumai; a kivitelezés tervezett térbeli és időbeli készültségi szakaszaira bontott termelési feladatok feltételrendszere, az ezeket bemutató építéshelyi, ideiglenes melléklétesítményi, anyagmozgatási, tárolási, építésgépesítési és szociális ellátási organizációs elrendezési tervrajzok, számítások és műleírások,
- a termelési feladatokhoz kapcsolódó biztonsági (munkavédelmi) és egészségvédelmi terv, a tűzvédelmi, környezetvédelmi, vagyonvédelmi szabályozás,
- a létesítmény megvalósítási feladatainak különböző szintű, és különböző erőforrás-csoportokra vonatkozó számítógépes és kézi termelési ütemtervei,

E/2. Alfejezetben: a hibás teljesítés esetén nagy kockázatot jelentő, fokozott felügyeletet és szabályozást igénylő

- kiemelten figyelt építés-kivitelezési folyamatokat, eltakart szerkezeteket (kitűzések, földmunkák, talajtömörítések, tartószerkezet építések, víz-, hő- és hangszigetelések, nyomáspróbák), amelyek rejtett hiba, rossz minőség esetén döntő mértékben befolyásolják a termelés minőségét, valamint a hozzájuk kapcsolt munkautasításokat,
- a szakmailag speciális építés-szerelési tevékenység folyamatait, amelyek egyedi jellegük, sajátos újszerű kivitelezési technológiájuk miatt egyedi szabályozást igényelnek, valamint a hozzájuk kapcsolt technológiai munkautasításokat, részletterveket.

E/3. Alfejezetben: az E/1 és E/2 alfejezetekben megtervezett termelési részfeladatokra vonatkozó

- munkavédelmi és környezeti kockázatértékeléseket,
- egyedi végrehajtási utasításokat,
- havi, negyedéves és téli ütemtervi operatív terveket,
- a munkahelyi koordinációs és kooperációs értekezletek rendjét, dokumentumait.

E/4. Alfejezetben: az építmény tervezett készültségi fokának megfelelő állagmegóvási, megőrzési feladatokat, terveket és dokumentumokat.

A tervfejezet a termelésirányítási, kivitelezési, ellenőrzési feladatok megtervezett, majd folyamatosan aktualizált dokumentumtárból (lefűzött iratokból) és (határidő, felelős, teljesítés) nyilvántartásaiból áll.

A nyilvántartásokban rögzítjük és követjük nyomon azokat a munkaszervezési feladatokat, ame-

lyek a szerződésszerű kivitelezés végrehajtásához szükségesek.

F) MŰSZAKI és MINŐSÉGELLENŐRZÉS

tervfejezet

Ebben a tervfejezetben jelöljük ki az építés-szerelési folyamatokhoz kapcsolódó kiemelt ellenőrzési feladatokat, határozzuk meg az ellenőrzés végrehajtásához szükséges eszközöket és készítjük el a létesítmény minőségellenőrzési programját.

A tervfejezetben külön-külön csoportosításban kezeljük:

- a munkahelyi termelésirányítók folyamatközi, a beszállítók, (al)vállalkozók kvázi műszaki ellenőrzési feladatait és dokumentumait (belső Minőségügyi Napló),
- a beépítésre kerülő és beépített termékek termék-megfelelőség ellenőrzésének feladatait és dokumentumait,
- a Társaság MECS ellenőrzési feladatait és dokumentumait,
- külső minőségellenőrző szervezet ellenőrzési feladatait és dokumentumait.

A tervfejezet – az „A”-„E” ILIR fejezetek feladatait figyelembe vevő – aktualizált műszaki- és minőségellenőrzési feladatjegyzékből és ütemtervből, kapcsolódó dokumentumtárból és (határidő, felelős, teljesítés) nyilvántartásaiból áll.

A nyilvántartásokban rögzítjük és követjük nyomon azokat a műszaki- és minőségellenőrzést követő feladatokat, amelyek a megrendelő igényeinek szerződészerű teljesítéséhez szükségesek.

A beszállítókkal kapcsolatos feladatok integrált kezelése

A rendszer integrálása ez esetben a minőségbiztosítási rendszer kidolgozásakor kialakított Minősített Alvállalkozói Lista (MAL) jegyzék kibővítését jelentette környezetvédelmi, munkavédelmi beszállítókkal, szolgáltatókkal. Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) kidolgozásakor kialakított alvállalkozói szerződéses feltételrendszer (természetesen differenciálva) szükségszerűen kibővült azokkal a környezetvédelmi, munkavédelmi elemekkel, amelyeket a Társaság saját ISZIR rendszerébe beépített.

A rendszerfejlesztés fontosabb

MEBIR elemei

A munkavédelemről szóló 1993. évi XCIII törvény és módosításai, valamint a 4/2002 (II. 20.) SzCsM-EüM együttes rendelet (és várható módosítása) kijelöli a generálkivitelező vállalkozás alapvető MEBIR feladatait. A saját alkalmazottak fel-

ügyeletén túlmenően a fővállalkozónak a különböző munkáltatók munkavégzését úgy kell összehangolni, hogy az az ott dolgozókra veszélyt ne jelentsen.

A munkavállalók tevékenységének összehangolása érdekében, az ILIR részeként Munkavédelmi Terv formájában foglaltuk össze azokat a kivitelezést megelőző, felvonulással kapcsolatos, szociális feltételeket biztosító és a kivitelezés során kiemelten fontos társasági feladatokat és ellenőrzési területeket, amely – az építési projekt helyszíni sajátosságai figyelembevételével – alapját képezi a tervező által szolgáltatott **Biztonsági és Egészségvédelmi Terv (BET)** felülvizsgálatának és kiegészítésének.

A MEBIR feladatok másik jelentős részét a kockázatelemzések képezik. A Társaság és beszállítói kockázatelemzéseinek ellenőrzésére kérdéslistát dolgoztunk ki.

A munka- és tűzvédelmi veszélyek azonosítása, valamint a szervezeti-, folyamat- és projekt-kockázatok témakörében végzendő ellenőrző vizsgálatok és a belső audit jellemző kérdései:

- A munkahelyi vezetők hogyan kapnak és adnak tájékoztatást a termelési feladatokról?
- Hol kerülnek rögzítésre a munkakörre jellemző egészségkárosító tényezők?
- A kitöltött munkalapok értékelése (munkakörök rögzítése, előfordulható veszélyek meghatározása, alkalmazott gépek, eszközök műszaki állapota, pontértékek, kódszámok)
- A munkahelyeken milyen időközönként történik helyszíni vizsgálat, hogyan van dokumentálva, és ki dokumentálja?
- A tevékenységek kockázati értékeinek meghatározása megtörtént-e? Ha igen kiknek van erről tudomása?
- Kockázati terv készült-e, ha igen ki készítette, mikor, mi alapján, és hol található?
- Az elmúlt időszakban milyen kockázatok fordultak elő, ki és, hogyan rendezte le azokat?
- A nyomtatványok irattározása hogyan történt?

A rendszerfejlesztés fontosabb KIR elemei

A KIR legfelsőbb dokumentuma az Integrált Politika, amely tartalmazza az általánosan megfogalmazott KIR célokat. A Társaság gondoskodik az integrált politika megismertetéséről a szervezet minden szintjén, egyrészt oktatások keretén belül, másrészt az egyes munkahelyeken történő kifüggesztés útján. A vezetőség kinevezte megbí-

zottját, illetve a KIR-hez kapcsolódó egyes feladatok felelőseit. A KIR-rel kapcsolatos felelősségeket, hatásköröket, feladatokat munkaköri leírásban rögzítettük. Azonosítottuk a Társaságunk által végzett tevékenységeket, és ezen tevékenységeket alapul véve elvégeztük a környezeti tényezők felmérését, meghatároztuk a jelentős környezeti tényezőket. A vezetőségi átvizsgálásokon a jelentős környezeti tényezőkhöz kapcsolódva meghatároztuk a Társaság környezeti céljait, amelyek végrehajtásának lépéseit programtervekben rögzítettük. A jogi és egyéb környezeti követelmények figyelemmel kísérésére rendelkezésre állnak a szükséges jogforrások, a jogszabályi és egyéb követelményekben rögzített információk (pl.: közlönyök, jogszabálylista, biztonsági adatlapok).

A KIR-rel kapcsolatos tevékenységeket a Társaság telephelyeire, központi irodaházára, illetve a külső munkahelyekre terjesztettük ki. Ezen kívül minden projekt indításánál elvégezzük az adott projekt környezeti tényezőinek és azok hatásainak az elemzését, ami az **ILIR** részét képezi.

**AZ ILIR KÉSZÍTÉSE SORÁN KIEMELTEN FIGYELT
KIR TERÜLETEK:**

Szilárd hulladékok eltávolítása: A létesítményen keletkező hulladékokat a vonatkozó jogszabályi előírások szerint kezeljük, ezek közül is kiemelt figyelemmel a Hulladékgazdálkodásról szóló 2000. évi XLIII. törvény, valamint a 164/2003. (X.18.) és az azt módosító 313/2005 (XII) módosító Kormányrendelet előírásaira. A jogszabályi követelmények betartására az alvállalkozóink figyelmét is felhívjuk, környezetirányítási feladataikat az alvállalkozói szerződésekben rögzítjük, és azok betartását a kivitelezés során a projekt **ILIR**-jének előírásai szerint folyamatosan ellenőrizzük. A létesítményeinken keletkezett hulladékok elszállítására minden esetben szerződést kötünk a Hulladékgazdálkodó szervezetekkel, azok működési engedélyét a szerződés mellékleteként bekérjük.

A folyékony hulladékok kezelése: A veszélyes anyagok, illetve az ezekből keletkező veszélyes hulladékok tárolását, kezelését és nyilvántartását, valamint a szükséges információk rendelkezésre bocsátását szintén az előző bekezdésben foglaltakhoz hasonlóan a vonatkozó jogszabályok követelményei szerint végezzük. A veszélyes anyagokra, készítményekre vonatkozó aktuális jogszabálylistát az Integrált Szervezetenirányítási Rendszer Kézikönyvének M-07-es számú melléklete tartalmaz-

za. Az építés során használt gyúlékony és vegyi anyagok jogszabályi előírások szerinti kezelésének feladatait (a létesítményen kiömléstől védett, környezetvédelmi szempontból biztonságos tárolás, kezelés) a projekt **ILIR**-je tartalmazza.

A munkaeszközök hatásának minimalizálása: Arra törekszünk, hogy a létesítményeink megvalósítása során használt nehéz építőipari gépek negatív hatását az emberek egészségére és az általános környezetre minimalizáljuk. A munkahelyi egészségvédelem és biztonság növelése céljából megfelelő munkahelyi egészségvédelmi és biztonságirányítási rendszert (MEBIR) építettünk ki. Létesítményeink kivitelezése során a vegetáció megrongálásának elkerülése, a zajkibocsátás és a porszenyezés minimalizálása, az éghető anyagok kiömlésének megakadályozása érdekében az **ILIR**-ben szerepeltetjük a MEBIR ellenőrzési feladatokat.

Egészségügyi hulladékok eltávolítása: Létesítményeinken – amennyiben lehetséges – az építési telek közműveit felhasználva saját hideg-meleg folyóvízes öltözőt, irodát, és WC konténereket telepítünk. Vizes konténereinket az adott település víz- és szennyvíz-hálózatára csatlakoztatjuk, így a létesítményen egészségügyi hulladék nem keletkezik. Amennyiben nincs lehetőség a vizes konténerek telepítésére, úgy minden létesítményünk esetében a mobil illemhelyek telepítésére és üzemeltetésére szállítói szerződést kötünk, az ezeket forgalmazó speciális cégekkel.

A létesítményi KIR feladatokon túl Társaságunknál az energiafogyasztást és az egyéb erőforrások felhasználását is folyamatosan figyelemmel kísérjük és nyilvántartjuk. A környezeti vészhelyzetekkel kapcsolatos tevékenységeket és szükséges intézkedéseket szabályoztuk. Az éves audittervben folyamatosan rögzítjük a KIR ellenőrzésének időpontjait és az audit részleteit. Az auditok végrehajtására képzett főállású auditorok állnak rendelkezésre.

Az adott projekt környezeti tényező- és hatás-elemzését az **ILIR** mellékletét képező formanyomtatványon minden munka indításakor elvégezzük. A KIR kockázatértékelésben szerepeltetni kell a projekten végzett minden olyan tevékenységet, amely a környezet bármely elemében történő anyag-, zaj-, rezgés-, szag- és hőkibocsátás által vagy a környezetből származó valamilyen anyag-, illetve energia-felvétel következtében az illető környezeti elemet eredeti állapotához képest mennyiségi és minőségi vonatkozásban módosítja. Az adott tevékenység környezeti tényezőinek a környezetre való hatásait az üzemi adatok, technoló-

giai utasítások, anyagmérlegek, mérési jegyzőkönyvek, egyedi adatfelvételek, valamint számítások és becslések alapján határozzuk meg és értékeljük.

A fentiek szerint kialakított gyakorlat jó példája, hogy az egyik folyamatban lévő jelentős projekten a környezettudatos gondolkodás eredményeként a nagy mennyiségű beton- és téglatörmelék (bontási anyagot) a projektvezetés a helyszínen telepített aprítógéppel dolgoztatta fel és deponálta, az anyag egy részét a helyszínen feltöltésként felhasználta, a többit külső vevők részére értékesítette.

V. AZ INTEGRÁLT RENDSZER KONTROLLJA, AJÁNLÁSOK

Az építőipar területére a két nagy minőségirányítási rendszermodell (MSZ EN ISO szabványok, és a teljes körű minőségirányítás, TQM) ágazati értelmezése sajnos nincsen kidolgozva, az értelmezés így a rendszer bevezetőire, alkalmazóira és fejlesztőire hárul. Az ISO elvek szerint megfe-

lelően felépített rendszer kapcsán válik érthetővé a TQM gondolkozásmód, a szervezett működés továbbfejlesztésének lényege, vagyis a felmerülő egyedi problémák totális megszüntetésének magas szintű igénye. Vezetői elkötelezettség hiányában az integrált rendszer nem működik, fenntartása sem lehet eredményes. A jó képességű ISzIR vezető a sikeres rendszerfejlesztéshez, működtetéshez kiemelten fontos.

A jól működő rendszerek értékmérői a rendszeres vezetői áttekintő ülés operatív döntéseinek hatékonysága, a célmeghatározások konkrétsága, a számonkérés pontossága és természetesen a magas színvonalú belső auditok lehetnek. A tanúsító cég kiválasztása is fontos eleme a rendszer működésének és fejlődésének; a külső tanúsító auditor legyen szigorúan korrekt, ugyanakkor segítően rugalmas.

A rendszerműködés színvonalának legjobb mércéje azonban a vevői elégedettség, s amelyik vállalkozás erre nem fordít kiemelt figyelmet, az nem érti az integrált szervezetirányítási rendszer lényegét.



QUALITY LINE Kft.

1015 Budapest, Batthyány u. 65. I/3.

Tel/fax: 06/1/201-8374, 214-0936

www.qlinekft.hu

e-mail cím: qlinekft@t-online.hu

Az Ön cége megfelelő problémaelemző módszert alkalmaz?

A mi ügyfeleink a **8D módszert** sikeresen alkalmazzák a folyamataikban fennálló problémák kezelésére!

A MÁV Zrt. Gépészeti Üzletágához hasonlóan vegye igénybe Ön is a kihelyezett **8D módszer** oktatásunkat, valamint az eljárás gyakorlatban való alkalmazását!

Építő- és építőanyagipari vizsgálólaboratóriumok és tanúsító szervezetek akkreditálásának tapasztalatai

1. Bevezetés, alapelvek

Az **akkreditálás** olyan tevékenység, amelynek alapján a nemzeti akkreditáló szervezet hivatalosan elismeri és igazolja, hogy egy szervezet vagy természetes személy alkalmas meghatározott megfelelőségértékelési feladat elvégzésére.

A nemzeti akkreditálás rendszerének működetéséről törvény[1] rendelkezik, amely kizárólagos jogkörrel hatalmazta fel a Nemzeti Akkreditáló Testületet. Szervezetét, feladat-és hatáskörét, eljárásait annak érdekében szabályozza, hogy a hazai akkreditálási rendszer feleljen meg a nemzetközi gyakorlatnak és a megfelelőségértékelésre vonatkozó nemzetközi megállapodásoknak, továbbá a segítse elő a nemzetgazdaság szereplőinek versenyképességét.

A nemzeti akkreditálás rendszerében akkreditálhatók:

- vizsgálólaboratóriumok,
- mintavevő szervezetek,
- kalibráló laboratóriumok,
- jártassági vizsgálatot szervező szervezetek,
- terméktanúsító szervezetek,
- irányítási rendszereket tanúsító szervezetek,
- személyzettanúsító szervezetek,
- ellenőrző szervezetek, a hatóságok kivételével,
- referenciaanyag-gyártó szervezetek,
- a környezetvédelmi vezetési és hitelesítési rendszert hitelesítő szervezetek és természetes személyek,
- közbeszerzési eljárásokat és gyakorlatot tanúsító szervezetek és természetes személyek.

A nemzeti akkreditálási rendszer működésének alapelve, hogy legyen pártatlan, gyors, egyszerű és hatékony, érdekcsoportoktól független, szaksze-

rű és objektív, valamint önkéntesen igénybe vehető. Az eljárás legyen átlátható, feleljen meg a vonatkozó szabványoknak. Valósuljon meg az összhang az európai és nemzetközi eljárási renddel, és a közérdek képviselője.

A törvényben meghatározott feladatokat a Nemzeti Akkreditáló Testület (továbbiakban: NAT) a következő szervei működésén keresztül valósítja meg:

- Közgyűlés,
- Tanács,
- szakmai akkreditáló bizottságok,
- Fellebbviteli Bizottság,
- Pénzügyi Ellenőrző Bizottság,
- Akkreditálási Iroda.

Az akkreditálás és az azzal kapcsolatos folyamatok során nagyon sok esetben kell hivatkoznunk az akkreditálási törvényre [1], a közigazgatási és hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályaira [2], a díjrendeletre [3], szabványokra [4], [5], [6], belső eljárási és formai előírásokra. Azt azonban hangsúlyozni szükséges, hogy ezek a kérelmező, akkreditálandó számára nem csupán külső, diktált követelmények, hanem az önkéntes igénybevétel és öngazgatás talaján nyugszanak. Az akkreditálási eljárás a Testület-hez benyújtott kérelemre indul. Az önkéntes igénybevétel a kérelmező döntésének eredménye, a közzétett, ismert és ismertetett játékszabályok alapján való „megmérettetés” vállalása. Az öngazgatás pedig a NAT köztestületi voltában rejlik, az akkreditált személyek és szervezetek a testület tagjai, akik mind tagjai a közgyűlésnek, és választott képviselőiken keresztül vesznek részt az eljárási rend megalkotására is jogosult akkreditálási Tanács munkájában.

Az akkreditálás speciális követelményeinek meghatározása, a szervezetek és természetes sze-

mélyek akkreditálása, tevékenységük és alkalmasságuk felügyeleti vizsgálata, a külföldi akkreditálási okirat elismerése, valamint az akkreditáláshoz alkalmazott minősítők és szakértők kijelölése (beleértve a velük szemben támasztott szakmai és összeférhetetlenségi követelmények kidolgozását) a szakmailag illetékes **szakmai akkreditáló bizottság** (a továbbiakban **SZAB**) feladata. Ide tartozik még egy fontos, de – szerencsére – ritkán előforduló feladat is: a szervezetek és természetes személyek ellen benyújtott panaszok kivizsgálása.

A SZAB az akkreditálás alapjául szolgáló körülmények fennállását, valamint a szervezet alkalmasságát éves felügyeleti vizsgálat keretében ellenőrzi.

2. Az akkreditálási kérelem

Akkreditálási kérelmet szervezet vagy természetes személy nyújthat be. A benyújtás feltétele, hogy a kérelmező a kérelem benyújtását megelőzően legalább három hónappal a tevékenységére vonatkozó szabványoknak megfelelő rendszert léptetett életbe és működtet. Ebből következik, hogy a vizsgálati és/vagy tanúsítási szándék önmagában nem elegendő, a szándék nem akkreditálható. A kérelem szakmai és formai követelményeit a Testület szabályzatban [7] határozta meg. A kérelem egyértelmű megfogalmazása, a melléletek megfelelő részletezettsége és hiánytalan volta feltétele az akkreditálási eljárás tárgyszerűségének. Másképpen szólva az akkreditálást kérelmező szervezet (vagy személy) a kívánt szakterületre és az általa választott tevékenységekre legyen akkreditált, s ezért legyen képes felelni jogilag és anyagilag is. A vizsgálati szakasz kezdetén a SZAB vizsgálja, hogy a kérelem megfelel-e a törvényben foglalt követelményeknek. Szükség esetén, - legfeljebb 30 napos határidő kitűzésével - végzés formájában hiánypótlásra hív fel.

3. Döntés a minősítők kijelöléséről

Az akkreditálási és felügyeleti vizsgálat lefolytatásához a SZAB-ok minősítőket jelölnek ki.

A minősítők kiválasztása a NAT minősítői jegyzékéből történik. A minősítő csoport tagjaként a minősítési eljárásban esetenként a NAT ügyintéző akkreditáló mérnöke is – szintén a SZAB kijelölésére – részt vesz. A minősítők kijelöléséről a kérelmező végzés formájában értesül, s esetleges

összeférhetetlenség esetén kifogással élhet a minősítő személyére vonatkozóan. Ebben az esetben a SZAB új minősítőt jelöl ki.

4. Döntés az akkreditálásról

Az akkreditáltság odaítéléséről, elutasításáról, felfüggesztéséről, visszavonásáról első fokon a SZAB dönt. (A Nemzeti Akkreditáló testület keretében jelenleg 10 SZAB működik).

A SZAB a kérelem, a vizsgálati szakasz során összegyűjtött információ, a helyszíni szemle eredménye, a minősítő csoport összefoglaló beszámolója, a kérelmező észrevételei, valamint a kérelem tárgyára vonatkozó egyéb információ alapján határoz az akkreditált státusz odaítéléséről, illetve elutasításáról.

A jelenleg – elnökkel együtt – 4 főből álló **Építő- és Építőanyagipari SZAB** feladata vizsgálólaboratóriumok, terméktanúsító és ellenőrző szervezetek akkreditálása a következő szakterületeken:

- magas-, mély-, út- és vasútépítési anyagok, termékek és szerkezetek mintavétele, vizsgálata és tanúsítása
- talajmechanikai vizsgálatok és talaj mintavétele talajmechanikai vizsgálatokhoz

Az építő- és építőanyagipari vizsgálólaboratóriumok és tanúsító szervezetek akkreditálásának alapjait a laboratóriumok, a tanúsító és az ellenőrző szervezetek akkreditálásáról szóló 1995. évi XXIX. törvény rakta le. Az építő- és építőanyagipari SZAB egyike azoknak a szakmai akkreditáló bizottságoknak, amelyek a hazai akkreditálási rendszer fennállása óta folyamatosan működnek, így több mint 10 éves szakmai tapasztalattal rendelkeznek. Az akkreditálás iránt folyamatos kereslet mutatkozik, főleg a vizsgálólaboratóriumok részéről.

A 2005. évi törvény az akkreditálás intézményrendszerének változatlanul hagyása mellett számos változást hozott az akkreditálás folyamatában, a NAT szervei működésében és az eljárások formai megjelenésében.

5. Lényeges változások a SZAB működésében

A következőkben néhány olyan elemet mutatunk be, amelyeken keresztül láthatók az Építő-

és Építőanyagipari SZAB működése szempontjából lényeges változások.

Akkreditálási elemek	1995–2005. év között	2005. évtől
SZAB hatáskör	Kizárólag szakmai tartalmú	Szakmai és eljárási
SZAB tagokra vonatkozó összeférhetőségi követelmények	Közvetlen érdekeltségre vonatkozó tilalom	Akkreditált szervezet tulajdonosa, tisztségviselője, alkalmazottja, köztisztviselő, kamarai és érdekképviselői tisztségviselők is kizárva
Kérelem formai követelményei	Kismértékben irányított, szinte kötetlen. A kérelem vizsgálata nem tartozott a SZAB feladatai közé.	Kötött forma, kötött tartalom. SZAB vizsgálni köteles, hogy a kérelem megfelel-e a törvény előírásainak
Minősítők kijelölésének módja	Szöbeli döntés alapján telefoni, vagy levélben való közléssel	SZAB döntés alapján, kijelölő végzés formájában
Eljárás időtartama	Nem volt megszabva	Kötött: az akkreditálási eljárás legfeljebb 180 nap
Eljárás szakaszai	Szakaszolás nem volt	– vizsgálati szakasz (legfeljebb 90 nap) – minősítési szakasz (legfeljebb 90 nap)
Folyamat közben észlelt hiányosságok pótlási igényének jelzése	Levél, vagy fax útján, illetve telefoni közléssel	Intézkedésre felhívó végzés formájában, legfeljebb 30 napos határidő kifizetésével
A kérelmező minősítése	A benyújtott minőségirányítási dokumentáció és a helyszíni szemlék alapján történt a vonatkozó eljárásrendben leírtak szerint	Változatlan
Az akkreditálási döntés – az eljárás eredményének közlése	A SZAB döntése alapján az Akkreditálási Iroda által készített és kiadományozott határozattal Aláíró: Ügyvezető igazgató	A SZAB döntésével hozott és kiadományozott határozattal Aláíró: SZAB elnök
Akkreditálási okirat – a határozat rendelkező részének megfelelő adattartalommal	Az Akkreditálási Iroda vezetője, az ügyvezető igazgató adta ki	Változatlan
Akkreditált státusz érvényessége	3 év	4 év
Éves felügyeleti vizsgálat	Az Akkreditálási Iroda kezdeményezésére, elintézési határidő kötöttsége nélkül	Az akkreditált személy, illetve szervezet köteles kezdeményezni. Elintézési határidő: 90 nap
Akkreditálás díja [3]	Időráfordítás alapján	A GKM díjrendelete értelmében a fizetendő díj az akkreditált terület nagyságától (pld. a vizsgálatok számától) és személyek számától függ

6. A vizsgálati „halmaz”

Az alábbi táblázat áttekintést ad az érvényes akkreditálással rendelkező szervezetekről, továbbá a visszavont, a felfüggesztett és az elavult akkreditálások számáról, az építő- és építőanyagipar területén. (2006. októberi és 2007. áprilisi adatok, forrás: NAT honlapja)

	Darab		Darab
Érvényes akkreditálással rendelkező építő- és építőanyag-ipari vizsgáló laboratórium		Visszavont státusz	1
– 2006. október	56	– 2006. október	1
– 2007. április	62	Felfüggesztett státusz	0
		– 2006. október	0
		– 2007. április	0
		Elavult státusz	0
		– 2006. október	0
		– 2007. április	0
Érvényes akkreditálással rendelkező terméktanúsító szervezet		Visszavont státusz	0
– 2006. október	2	– 2006. október	0
– 2007. április	3	– 2007. április	0
		Felfüggesztett státusz	0
		– 2006. október	0
		– 2007. április	0
		Elavult státusz	0
		– 2006. október	0
		– 2007. április	0

	Darab		Darab
Érvényes akkreditálással rendelkező ellenőrző szervezet		Visszavont státusz	0
– 2006. október	1	– 2006. október	0
– 2007. április	1	Felfüggesztett státusz	0
		– 2006. október	0
		– 2007. április	0
		Elavult státusz	0
		– 2006. október	0
		– 2007. április	0

A fenti adatok csak a számlálás időpontjában érvényesek, mivel a folyamatosan érkező újabb kérelmekre újabb akkreditálások történnek. A fél-év elteltével megismételt összeszámlálás eredménye is igazolja, hogy az érdeklődés az akkreditálás iránt nem csökkent. A laboratóriumok, tanúsító és ellenőrző szervezetek egymáshoz viszonyított részvételi aránya sem változott számottevően, sőt az érvényes, a visszavont, a felfüggesztett és az elavult akkreditálások száma sem. Ezek a számok valójában csak az arányok érzékeltetésére alkalmasak, mivel a szervezetek darabszáma önmagában kevés információt ad az akkreditáló szervezetre háruló feladatok nagyságáról. Akkre-

ditálásra került olyan laboratórium is, amelyik egy telephelyen 1-2-3 féle vizsgálatot végez, de nem ritka a 10-15 telephellyel rendelkező olyan laboratórium sem, ahol az összes vizsgálatfélések száma 1000-2000 db. között mozog.

A fenti számok jól tükrözik, hogy a laboratóriumok jelentik az akkreditáló szervezet építő- és építőanyagipari ügyfeleit, jóval kevesebb a terméktanúsító szervezetek száma, ellenőrző szervezet pedig csak elvétve akad.

7. Az akkreditált státusz felfüggesztése, visszavonása

Az akkreditált státuszt – részlegesen, vagy teljeskörűen – fel kell függeszteni, ha a szervezet munkájával kapcsolatban megalapozott kifogás merül fel, de annak súlyossága nem indokolja az akkreditálás visszavonását. Ez a következmény áll fenn akkor is, ha a szervezet elmulasztja az éves felüyeleti vizsgálat kérelmezését (vagy a szükséges dokumentumokat nem bocsátja az akkreditáló szervezet rendelkezésére), illetve ha nem téríti meg az éves felüyeleti vizsgálati díjat.

Az akkreditálás odaítélésének alapjául szolgáló körülményekben bekövetkezett változás is előidézheti a részleges, vagy teljes körű felfüggesztést, ha azzal az akkreditálás alapvető körülményei csak részben teljesülnek.

Tapasztalataink ezen a téren igen kedvezőek. Sem felüyeleti vizsgálat kérelmezésének elmaradása, sem díjfizetés hiánya miatt eddig ilyen

intézkedésre nem került sor. Az akkreditálási körülményekben bekövetkezett változás miatt egy ízben történt ugyan intézkedés, de a laboratórium gyors és hatékony reagálása folytán a felfüggesztés tényleges időtartama nagyon rövid volt.

Az akkreditált státusz visszavonására súlyos kifogás esetén kerülhet sor, pl. az akkreditálás körülményeinek lényeges megváltozása, jelentős szabványsértés, a felüyeleti vizsgálat szándékos akadályozása. Visszavonást eredményez az is, ha az akkreditált szervezet jogutód nélkül szűnik meg, vagy ha a visszavonást az akkreditált maga kéri. Az építőiparban előfordul, hogy a vizsgálólaboratórium megszűnik, visszavonhatja akkreditált státuszát, másik ország részbe települ át, s ott – esetleg módosult vizsgálati tevékenységgel – új akkreditálási eljárás indul.

8. Tapasztalatok a vizsgálólaboratóriumok akkreditálásával kapcsolatosan

A következőkben e cikk példaképpen, a teljeség igénye nélkül bemutat néhány gyakran előforduló, jellemző olyan hibát, amely miatt a SZAB hiánypótló, illetve hibajavító végzés kiadására kényszerült.

A hibaféleségeket táblázatos formában jelenítettük meg úgy, hogy az első oszlop tartalmazza a szabvány vagy előírás követelményét, a második oszlop pedig a konkrét hiányosságot ismerteti (a

Előírás	Hiba, illetve hiányosság
A laboratóriumnak jogilag felelőssé tehető egységnek kell lennie.	A benyújtott dokumentáció (beleértve a Szervezeti és Működési Szabályzatot) tanúsága szerint nem egyértelmű a laboratórium léte, zavarosak a függelmi kapcsolatai. A Minőségirányítási Kézikönyvben bemutatott felelős vezetői munkakörök nincsenek összhangban a szervezeti felépítéssel.
Megfelelő felkészültséggel kell rendelkezzen(ek) a laboratóriumi vezető(k), a vizsgálati feladatot teljesítő laboratóriumi személyzet, az eredményeket értékelők, a vizsgálati jegyzőkönyveket aláírók.	Egyes laboratóriumvezetők, laboratóriumvezető-helyettesek, vizsgáló technikusok – képzettségükből megítélhetően – ezzel a felkészültséggel nem rendelkeznek. Ennek hiányában a tevékenység tovább nem végezhető.
Megfelelő felkészültséggel stb.	A dokumentáció hiányos (képesítést nyújtó intézmény megnevezése, az oklevél száma, a képzettség pontos megnevezése.), a megfelelő felkészültség nem ítéltető meg. A hiánypótlás időtartama növeli az ügyintézésre fordítható időtartamot.
A minőségügyi megbízottként megadott személy minőségügyi megbízotti feladatokra való megfelelését dokumentálni szükséges.	A dokumentáció hiányos, sok esetben kell kiegészítéseket kérni. A hiánypótlásra fordított idővel növekszik az ügyintézésre fordítható időtartam.
A laboratóriumnak legyenek naprakész munkaköri leírásai a vezető, a műszaki és a kulcsfontosságú támogató személyzetről, akik a vizsgálati munkában részt vesznek.	Hiányosságként tapasztaljuk, hogy a munkaköri leírás nem személyre szóló, általános követelményeket fogalmaz meg konkrét feladatok helyett, nem ismerhető meg belőle a vizsgálati munkában való tényleges részvétel. Nem tükrözi a szakértelmet, tapasztalatot, képzettséget, jártasságot.
A kérelmező laboratóriumnak minősítéshez szükséges információkat kell szolgáltatni már a helyszíni szemlét megelőzően.	A Minőségirányítási Kézikönyvbe csatolt dokumentációkban hiányosan szerepelnek: – a vizsgálati jegyzőkönyvek műszaki érvényességéért felelősök neve, beosztása – vizsgálati jegyzőkönyv mintái – mérések lezármasztathatóságának bizonyítékai Újraakkreditálás esetén a kérelemhez nem aktualizálják a Minőségirányítási Kézikönyvet.

Előírás	Hiba, illetve hiányosság
A vizsgálólaboratórium akkreditálásához/területbővítéséhez beadandó kérelemben a vizsgálatokra vonatkozóan közölni szükséges a következőket: – a vizsgált termék/anyag, – a vizsgált/mért jellemző, a vizsgálat típusa, mérési tartomány, – a vizsgálati/mérési módszer azonosítója	A vizsgált/mért jellemzőnek, vagy a vizsgálati módszer azonosítójának akkreditálás utáni változtatása tartalmi eltérést jelent az akkreditált vizsgálati tevékenységtől. Erre az akkreditált státusz nem vonatkoztatható automatikusan.
A vizsgált termék/anyag, a vizsgált/mért jellemző, a vizsgálat típusa, mérési tartomány, a vizsgálati/mérési módszer azonosítója együttesen határozza meg a vizsgált területet.	Hiányosan kitöltött kérelem alapján nem állapítható meg a feltüntetett szabványok és a vizsgálat típusának kapcsolata.
A laboratóriumnak megfelelő módszerek és eljárásokat kell alkalmaznia a tevékenységi körébe tartozó minden vizsgálathoz.	Az ÚT 2-2.204:1999 Közúti burkolatok és műtárgyak roncsolásmentes vizsgálata Schmidt kalapáccsal és ultrahanggal című Ütügyi Műszaki Előírás 4.9 pontja szerinti minősítést nem lehet az MSZ 4720-2:1980 szabványban megadott, a beton nyomószilárdságának jellemző értéke meghatározására alkalmazni. A beton hajlítási szilárdságának egyponstos vizsgálati adataiból a kétpontos vizsgálatra történő átszámítása téves.
A laboratóriumnak biztosítani kell, hogy a szabvány legutóbbi, érvényes kiadását alkalmazza, kivéve, ha az nem felel meg a célnak, vagy alkalmazása nem lehetséges. A laboratórium által kidolgozott vizsgálatok szintén alkalmazhatók, ha ezek megfelelnek a szándék szerinti alkalmazásnak, és ha ezeket érvényesítették (validálták). A vevőt tájékoztatni kell a kiválasztott módszerről, és meg kell erősíteni, hogy a laboratórium képes a szabványos módszer alkalmazására.	Hatályon kívül helyezett szabványokat háziszabványként tovább alkalmaznak. Elmarad a vevő tájékoztatása és a laboratórium szabványos vizsgálatra való hajlandóságának, képességének írásbeli megerősítése a vevő felé.
Vizsgálati jegyzőkönyvekben talált hiányosságok, pontatlanságok nem megengedhetők. Hibajavítás szükséges.	Vizsgálati jegyzőkönyvekben szereplő hiányosságok, pontatlanságok, pl.: – hasító-húzószilárdság vizsgálat és hajlító-húzószilárdság vizsgálatnál a hasító felület és terhelési sebesség dimenziók, a próbatest tényleges méretének hiánya. – tapadászilárdság-vizsgálati jegyzőkönyv nem tartalmazza azokat a jellemzőket, amelyeket a hivatkozott szabvány előír.
Ha véleményeket és értelmezéseket is felvesznek a jegyzőkönyvbe, a laboratóriumnak dokumentálnia kell, hogy milyen alapokon nyugszanak a vélemények és az értelmezések.	Véleményezést és értelmezést is fel kívánnak venni a vizsgálati jegyzőkönyvbe, de ennek alapját képező dokumentum konkrét megnevezése gyakran hiányzik. Általános lehetőségként ez a jogosultság nem adható meg, nem támogatható. Ellenben a konkrét értékelési, minősítési szabványokban foglaltak teljesítésének képessége (amennyiben saját vizsgálatok eredményein alapul) olyan laboratóriumi profil, amelyre az akkreditáló szerv készséggel akkreditál. Ez a képesség a laboratórium „vevőkörének” bizalmát fokozza.
Mérlegek hitelesítési kötelezettsége	A laboratórium technológiai célú mérésre hivatkozva kérelmezte a mérleg hitelesítési kötelezettségének feloldását. A szóban forgó mérés nem volt technológiai célú, bár a mérleg elkülönített használatát hitelt érdemlően tudták igazolni.
A minősítő csoportnak a SZAB-ot el kell látnia minden arra vonatkozó információval, hogy a kérelmező labor képes-e az akkreditálási feltételek teljesítésére.	A helyszíni szemlééről készült beszámoló „féloldalas”, azaz a hibákat „listázza”, ahelyett, hogy kiterjedne a helyszíni szemle teljes tartalmára tételesen.
A minősítés eredményéről (helyszíni szemlééről) beszámoló készül, amelyet a kérelmező laboratórium tudomására kell hozni.	A kérelmező laboratórium erre tett megjegyzése elnagyolt. A vállalt hibaki igazító intézkedések sokszor formálisak.
A szakmai akkreditáló bizottság a kérelem, a vizsgálati szakasz során összegyűjtött információ, a helyszíni szemle eredménye, a minősítő csoport összefoglaló beszámolója, a kérelmező észrevételei, valamint a kérelem tárgyára vonatkozó egyéb információ alapján határoz az akkreditált státusz odaítéléséről, illetve elutasításáról. A SZAB tehát nem szemrevételezés, nem meghallgatás alapján, hanem a dokumentáció átvizsgálása alapján hozza meg döntését.	Ha a dokumentáció hiányos, vagy félreérthető (akár a minősített, akár a minősítő hibájából), a SZAB téves döntést hozhat. Ez olyan következményekkel jár, amely minden résztvevőt megterhel. Az akkreditált érdeke, hogy átlátható és koherens dokumentumokat szolgáltatson, s hogy az esetleges téves minősítői megállapítást szakszerűen vitassa.
Az akkreditálás tárgya vizsgálólaboratórium, nem pedig egy-egy vizsgálat. A laboratóriumnak meg kell felelnie az akkreditálási feltételeknek (beleértve pld. a képzettségi követelményeket, a laboratórium belső dokumentációs rendjét, a vizsgálati anyagok kezelését, nyilvántartásokat, vizsgálati jegyzőkönyveket is). Nem elegendő, ha egy-egy vizsgálat vonatkozásában teljesülnek ezek az elvárások, de a laboratórium egészére vonatkozóan nem.	A laboratórium esetleges hiányosságaira nem lehet mentség, hogy azok a „nem akkreditált vizsgálatok”-kal kapcsolatosak. Nem elegendő, ha egy-egy konkrét vizsgálat-féleség vonatkozásában teljesülnek az akkreditált vizsgálólaboratóriummal szemben támasztott követelmények, s a szabálytalanság a „nem akkreditált vizsgálat”-hoz tartozik.
Az akkreditálás területét kétséget kizáróan körül kell határolni, egy vagy több vizsgálatra, illetve vizsgálat típusra.	A konkrét vizsgálati szabvány címének és számának megadása adja a kétséget kizáró körülhatárolást. Ha ezt a laboratórium hibásan adja meg a kérelemben, a hiba könnyen bekerülhet az akkreditálási okiratba. Nincs mód a minden darabos, tételes ellenőrzésre. Ha viszont az akkreditáló szervezet fedi fel, hogy a vizsgálat nem azonosítható, ez akár az akkreditálni kívánt teljes terület sérülését is okozhatja.

laboratórium neve, illetve az azonosítására alkalmas utalás mellőzésével).

Gyakran előfordul, hiánypótlást, illetve hibajavítást igénylő példák az elmúlt időszak tapasztalásai alapján.

talatai alapján:

A fentiekből kitűnik, hogy kritikus elemek előfordulhatnak az akkreditálás vizsgálati és minősítési szakaszában is. A hibajavítás, illetve hiánypótlás megnöveli az elintézési időt (amely akkreditálás esetében a két szakaszra összesen 180 nap, felügyeleti vizsgálat esetén 90 nap). A kérelmező, ha előzetesen nem számol ezekkel az időráfordításokkal, megtörténhet, hogy akár több hónapra is elveszíti akkreditált státusát.

9. Az akkreditáló szervezet közreműködése a kijelölésben

A NAT – mint a bevezetőben is olvasható – a nemzeti akkreditálás szervezete, azaz az akkreditálás végzésére hivatott. Az ún. akkreditálási törvényben kirótt feladatokat végzi, de más jogszabály további, az akkreditálástól nem idegen tennivalókat ad a NAT (ezen belül a SZAB) számára. Ilyen „többletfeladat” a műszaki termékek megfelelőségét vizsgáló, ellenőrző és tanúsító szervezetek kijelölési eljárásában [8] való közreműködés. A NAT feladatát nem a kijelölés maga, hanem az ehhez kapcsolódó minősítés képezi. Kormányrendeletben foglalt felhatalmazás alapján az illetékes miniszter a feladat- és hatáskörében jogszabályban rögzített vizsgálati, ellenőrzési és tanúsítási tevékenységre független, hatósági jogosítványokkal nem rendelkező szervezetet jelölhet ki.

Építő-, és építőanyagipari vonatkozásban a műszaki termékek megfelelőségét vizsgáló, ellenőrző és tanúsító szervezetek kijelölésének részletes szabályairól a gazdasági miniszter rendelkezik [9]. Eszerint a kijelölés feltétele, hogy a kérelmező igazolja műszaki megfelelőségét a NAT minősítő jegyzőkönyvével.

A kijelölést kérő szervezetnek a szervezeti felépítés, általános működés és a szervezeten belüli minőségügyi rendszer tekintetében meg kell felelni a szabványban rögzített követelményeknek, valamint azoknak a jogi és műszaki előírásoknak, amelyek alapján a szervezet vizsgálni, ellenőrizni, tanúsítani fog.

A NAT a minősítő jegyzőkönyv elkészítése során vizsgálni tartozik, hogy a kérelmező rendelkezik-e a szükséges személyi, szakmai és tárgyi feltételekkel. Ehhez (amennyiben a szervezet nem akkreditált) auditáló csoportot jelöl ki. Az auditáló csoport vizsgálja a kérelmező szervezeti felépítését, működési és eljárási szabályait, általános üzleti feltételeit, a vezetők és a személyzet szakmai

képzettségét, gyakorlati felkészültségét, a felelősségviselés rendjét, a kérelmező függetlenségét a gyártó, importáló és forgalmazó gazdálkodó szervezettől, továbbá a működő minőségügyi rendszer meglétét.

Ha a kérelmező érvényes akkreditálási okirattal rendelkezik, a NAT az akkreditálási okirat alapján igazolja az akkreditált területen a műszaki megfelelést.

10. Tapasztalatok a kijelöléshez kapcsolódóan

Tekintettel arra, hogy – építőipari vonatkozásban – a kijelölési kérelmek mennyiségileg nem érik el az akkreditálási kérelmek 5%-át sem, a kijelöléshez kapcsolódó minősítési eljárások kevés számú, és nagyon szűk szakmai területen gazdagították a SZAB tapasztalatait.

A NAT-ra háruló minősítés keretében végzendő feladat aszerint alakul, hogy a kérelmező a kijelölés tárgyát képező területre rendelkezik-e akkreditálással, vagy sem. Amennyiben a kérelmező világosan és egyértelműen megjelöli, hogy a „kijelölési területre” érvényes akkreditálással rendelkezik (s ehhez csatolja a megfelelő dokumentumokat, illetve hivatkozásokat), úgy a NAT tevékenysége főleg adminisztratív jellegű. Nem szakmai feladat ezen igazolások átvizsgálása, ezért kívül is esik a SZAB kompetenciáján. A kérelmező műszaki megfelelősége ebben az esetben az akkreditált területen – rövid átfutási idő mellett – igazolható.

Amennyiben a kérelmező a „kijelölési területre” nem rendelkezik akkreditálással,

úgy a SZAB auditáló csoportot jelöl ki, amely a kérelmező által benyújtott dokumentumok és a helyszíni szemle alapján s lefolytatja a minősítési eljárást.

Ugyanez történik akkor is, ha a kérelmező által megnevezett szakterület bármilyen vonatkozásban is eltér az akkreditált tevékenységtől, illetve területtől. Ekkor is szükségessé válik auditorok bevonása, ehhez pedig a SZAB szakmai tevékenysége (az auditorok kijelölésénél és az auditori jelentés alapján meghozandó döntésnél).

A kijelöléssel kapcsolatos tapasztalatok alapján tehát elmondható, hogy ebben a folyamatban nagy szerepe van a kérelem pontos megfogalmazásának, a szöveghű hivatkozásoknak, a dokumentumok maradéktalan visszavezethetőségének. A kérelmező világos, egyértelmű útmutatást kell hogy adjon a NAT számára arra vonatkozóan, hogy a kijelölési területre rendelkezik-e vagy sem akk-

reditálással. Amennyiben a kijelölési terület túl-nyúlik az akkreditált területen, a kérelmező dolga, hogy elkülönítse a már akkreditált területre vonatkozó kérelmét a nem akkreditált, de kijelölésre előterjeszteni szándékolta területtől. Semmi-képpen sem javasolható, hogy ennek elhatárolás-át a NAT-tól várják. Ez esetben ugyanis arányta-lanul megnövekedne az ügyintézési idő, ez pedig a kérelmezőre számottevő költségterhet ró. Meg-növekedne a folyamatban résztvevők száma is, ráadásul erőforrásokat vonnának el az alaptév-kenységként végzendő akkreditálási munkától. A kérelmezőnek számolni kell tehát azzal, hogy a kérelem átdolgozása válhat szükségessé.

Befejezésül általános tapasztalatként elmond-hatjuk, hogy nagyon sok jól felépített, rendezett dokumentáció került már a SZAB-tagok kezeihez. Világosan, pontosan fogalmazott kérelmek, logi-kusán szerkesztett, szabatos, tényszerű Minőség-irányítási Kézikönyvek, átlátható szervezeti- és minőségirányítási rendszer, világos kép a személy-zet iskolai végzettségéről, képzéséről, munka-köréről, a végzett tevékenységekről és a vizsgál-ati felelősségről. Példásan szakszerű vizsgálati jegy-zőkönyvekkel, jól áttekinthető dokumentációs

rendszerekkel találkoztunk. Elmondható, hogy ahol a szakszerűség mellett a transzparencia be-lülről fakadó, valós igénye és a visszavezethető-ség elve vezérelte a vizsgáló szervezetet, ott az akkreditálási folyamat akadálymentesen, gyorsan és eredményesen zajlott le.

IRODALOM

- [1] 2005. évi LXXVIII. tv. a Nemzeti Akkreditáló Testület szer-vezetéről, feladat- és hatásköréről, valamint eljárásáról
- [2] 2004. évi CXL. tv. a közigazgatási és hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól
- [3] 4/2006 (II.16.) GKM. rendelet A Nemzeti Akkreditáló Testület eljárásaiért fizetendő igazgatási szolgáltatási dí-jakról
- [4] MSZ EN ISO/IEC 17025 Vizsgáló- és kalibrálólaborató-riumok felkészültségének általános követelményei (ISO/IEC 17025:2005)
- [5] MSZ EN 45002 Vizsgálólaboratóriumok minősítésének általános feltételei
- [6] MSZ EN ISO/IEC 17020 Ellenőrzést végző különféle típu-sú testületek működésének általános kritériumai (ISO/IEC 17020:1998)
- [7] Nemzeti Akkreditálási Rendszer - Az akkreditálási és fel-ügyeleti vizsgálati eljárás szabályzata NAR-01
- [8] 182/1997 (X. 17) Korm. rendelet a műszaki termékek megfeleltetését vizsgáló, ellenőrző és tanúsító szerveze-tek kijelöléséről
- [9] 4/1999 (II. 24.) GM rendelet a műszaki termékek megfe-leltetését vizsgáló, ellenőrző és tanúsító szervezetek kije-lölésének részletes szabályairól



Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem

Mérnöktovábbképző Intézet

OM azonosító: FI23344; Intézmény-akkreditációs lajstromszám: AL-0876; Felnőttképzési nyilvántartási szám: 01-0509-04

02.01 MINŐSÉGÜGYI MÉRNÖK – MINŐSÉGÜGYI MENEDZSER KÉPZÉS

Kezds: 2007. október 18-án. **Ütemezés:** 28 hét, heti egy alkalom, mindig csütörtökön, 9.00–16.15-ig.

Akiknek a képzést ajánljuk:

Az ipar, a szolgáltatások és a közszolgálat területén dolgozó, minőségirányítással foglalkozó veze-tők, vállalkozók, mérnökök, menedzserek és más érdekelt szakemberek; piackutatással, tervezés-sel, fejlesztéssel, beszerzéssel, a beszállítói kapcsolatok kiépítésével, folyamatirányítással, gyártás-közi ellenőrzéssel, üzemi karbantartással, vevőszolgálatlalt foglalkozó munkatársak. Az államigaz-gatásban, az oktatásban, az egészségügyben és a közszolgálat egyéb területein dolgozó felsőfokú végzettségű szakemberek, minőségügyi tanácsadók, oktatók.

Képzésünk EOQ MNB és CNAM (Franciaország) elismerésekkel rendelkezik.

Képzési program részletes leírása: <http://www.mti.bme.hu/tanfolyam/0201.html>

Jelentkezési lap: <http://www.mti.bme.hu/jelentkezes>

Telefon: 463 2471/2905

Fax: 463 2470

E-mail: borosj@mti.bme.hu



www.emi-tuv.hu

z ÉMI-TÜV Bayern csapata

szaki szolgáltatásaival sikerré kovácsolja munkáját a minőségüg
a biztonságtechnika területén.

át, tanúsítás, oktatás és szakértői tevékenység az alábbi
teken:

ronók, mozgólépcsők, színpadtechnikai berendezések

ő-, emelő- és anyagmozgatógépek

omástartó berendezések, kazánok, gázpalackok

gesztési technológiák, hegesztők, hegesztőüzemek

gas- és mélyépítőipari létesítmények tartószerkezetei, épület- és
kipari szerkezetek

rakoztatóipari berendezések

- Játsszótéri eszközök
- Megfelelőség-értékelés és jel
- Tervengedélyezés
- Minőségirányítási, Környezetközpontú Irányítási Rendszerek TÜV CERT, TÜV MS és ÉMI-TÜV tanúsítása (TGA és NAT akkreditáció alapján), Kórházi ellátási standardok (KES), Munkahelyi Egészségvédelem és Biztonság Irányítási Rendszerek (MEBIR), Élelmiszerbiztonsági Rendszer (HACCP / BRC / EUREPGAP), Autóipari minőségirányítási rendszerek (VDA 6.1 / TS 16949), EMAS hitelesítés és Integrált vállalati rendszerek
- Szakemberképzések a minőségirányítás és biztonságtechnika területén

A szállítási lánc kapcsolódása a TQM-hez

50 szóban vagy még rövidebben

- A kiszervezések mai környezetében a szállítási lánc menedzsment fontos stratégiai szerepet játszik az eredmények kialakulásában.
- A szállítási lánc menedzsment érdekében a szervezeteknek a teljes körű minőségmenedzsment alkalmazása mellett egy kiegészítő stratégiát kell integrálniuk.
- A szervezeti infrastruktúrának a belső és a külső szervezetek összekapcsolása révén biztosítani kell a termék előírásoknak való megfelelőséget.

A globális kiszervezések mai világában a szállítási lánc menedzsment fontos, stratégiai és egyre növekvő szerepet játszik az eredmények létrehozásában. A szállítói minőségirányításnak napjainkban át kell alakítania önmagát a megfelelőség egyszerű méréséről az ismeretanyag gyűjtése, továbbá a kockázatkezelés és a projekt menedzsment irányában. A teljes körű minőségmenedzsment (TQM) biztosítja, hogy betartsák a folyamatokat és az ügyfelek elégedettek legyenek.

Szabályozás és visszacsatolás

Az ügyfélorientált szervezeteknek meg kell érteniük szállítói szervezeti és kulturális környezetét, továbbá az adott folyamatokat. Így például a repüléssel és az úrhajózással kapcsolatos ipar területén az utóbbi években megtörtént az üzleti modell kiigazítása. A változások nagy részét a végrehajtás javítása, illetve a hálózatok teljesítőképességét növelő technológiák révén elért értéknövekedés tette ki.

CHARLES R. MATTHEWS beszállítói minőségmenedzser a Boeing-nél Seattle-ben. Szoftver és információs rendszerek témában Master fokozatot szerzett a Seattle-i Városi Egyetemen. Matthews az Amerikai Minőségügyi Szervezet (ASQ) rangidős tagja, okleveles szoftver minőségügyi mérnök.

A mű eredeti címe:

Charles R. Matthews:

Linking the Supply Chain to TQM

Quality Progress, November 2006, pp. 29–35

A nagy rendszerintegrátorok, mint a Boeing, a Lockheed Martin és a Northrop Grumman hálózatokon keresztül kapcsolják össze a termékeiket, hogy a lehetőségek új szintjét kínálhassák ügyfeleiknek. Integrátorként ezek a nagyvállalatok többé már nem maguk állítanak össze sok olyan szerelést és főalkatrészt, amely a végtermékek részét képezi. Ez a helyzet nagyfokú kockázattal jár együtt.

Továbbmenve: ezeknek a szervezeteknek a TQM sikeres alkalmazása mellett egy olyan kiegészítő stratégiát kell integrálniuk, amelyet a szállítási lánc menedzsment képvisel.

Az ügyfélorientált szervezeteknél az alvállalkozók kontrolljának, a rendszerintegrációnak és a TQM-nek egyaránt jelen kell lennie. Annak a megbízhatósági és magas minőségi színvonalnak a biztosítása érdekében, amelyet az ügyfelek elvárnak, a vállalatoknak tisztában kell lenniük a szállítók szervezeti és kulturális környezetével, valamint azok folyamataival. A Boeing, továbbá más nagy légi és úrhajózási vállalatok megkövetelik a minőség magas szintjét, mert csak így tudják elérni azon rendszerek és termékek teljesítmény-céljait, amelyeket ők maguk állítanak elő saját ügyfeleik számára. A folyamat változékonyságával kapcsolatos követelmények egyre szigorodnak.

A vállalatok hagyományos szerepe a termelésre és a szállításra koncentrálódott. Ma az integrátornak ismernie kell, hogyan történik a tudás és az információ hatékony felhasználása a szállítási lánc egész hálózatában. Így például a Nemzetvédelmi Minisztérium mostani javaslatkérései előírják, hogy a fővállalkozóknak a nagyobb programokban értékelniük kell saját beszállítóik és alvállalkozóik képességeit.

2006 júliusában Alan Estevez nemzetvédelmi helyettes államtitkár a Szenátus Nemzetbiztonsági és Kormányzati Ügyek Albizottsága előtt a kormányintézkedések felülvizsgálata kapcsán kijelentette, hogy a szállítási lánc menedzsment a kockázatkezelési stratégia központi elemét képezi, amelynek magva az állandó folyamatjavítás.

Mindebből az a következtetés vonható le, hogy a tudásmenedzsment fontos elem a minőségi ter-

mékek és szolgáltatások előállítása, illetve az ügyfél számára történő biztosítása terén. Érthető tehát, hogy a kormányzati szerződések lényeges odaítélési kritériumainak egyike az, hogy – új módszerek és technológiák meghonosításával – erőteljesen kell alkalmazni a korábban megszerzett termelési és szervezési tapasztalatokat. A döntéshozatalt megelőző elemzések minőségének javításán túlmenően az ismeretanyag alkalmazása csökkenti annak esélyét, hogy a politika, a hatalom vagy a félelem belejátszik a hatékony döntéshozatalba.[1]

Következésképpen a tudásmenedzsment ma már minden menedzsmentrendszer, de különösen a szállítási lánc menedzsment kulcselemét képezi.

Kontroll és visszacsatolás

Mivel napjainkban a szállítók egyre nagyobb szerepet játszanak a végtermék minőségének alakulásában, a szervezeteknek gondoskodniuk kell arról, hogy a szállítók elkötelezzék magukat a minőség ügye iránt.[2] Éppen itt fontos a nemzetközi szabványmodell. A különféle iparágak szükségleteihez és igényeihez szabott ISO 9001:2000 és annak származékai fontos keretet nyújtanak a szállító szervezeti képességeinek értékeléséhez. A minőségirányítási modellek hozzájárulnak a sikeres szervezeti kapcsolatok előrejelzéséhez.

A szoftver- és a rendszerintegráció területén a kormányzati, az akadémiai és a szakmai szervezetek egyre növekvő mértékben támaszkodnak olyan mérnöki és folyamatjavítási modellekre, mint a Hat Sigma, illetve a Software Engineering Institute által kifejlesztett Képesség Érettségi Modell Integráció (CMMI). Ezek az eszközök arra hivatottak, hogy a tervezési és a termelési folyamatok terén segítsenek a bizalomépítésben. A cél a minőségi termékek előállítása rövidebb idő alatt és alacsonyabb költséggel.

Az elmondottakon túlmenően a nemzetközi szervezetek – így az AT&T, a 3M, a Hitachi, a Sony, a Johnson & Johnson, valamint a Pratt & Whitney – saját környezeti folyamataik javításához felhasználtak olyan klasszikus minőségfejlesztési technikákat is, mint a Pareto diagram, az ok-okozati diagram, a kontroll grafikonok, a TQM alapelvek és a statisztikai módszerek, beleértve a kísérlettervezést.[3, 4] Az említett szervezetek közös sajátossága, hogy ragaszkodnak a belső kontrollhoz és szállítóik szigorú ellenőrzéséhez.

A Pratt & Whitney például – szállítóinak több mint 90%-ával együtt – regisztrált tagja a Strukturált Információs Szabványokat Fejlesztő Szervezetnek. A TQM alapelvekre épült ipari szabványok és az ugyanezen elvek szerint kiválasztott szállítók erős kapocsként szolgálnak a beszállítói hálózatoktól a nagyobb bizalmi láncok irányában.[5]

A szállítási lánc menedzsment integrálása

Minden kétségen felül áll, hogy a szállítási lánc menedzsment állandó fejlődésben van. [6] Így például a kormány és a hadsereg beszerzési piacain javítani szükséges azt a módot, ahogyan a kormány meghatározza és beszerzi a fegyvereket, illetve a kiszolgáló rendszereket.[7]

A Nemzetvédelmi Minisztérium nemrégiben rendelt meg egy tanulmányt a szállítási lánc menedzsment legjobb eszközeinek és gyakorlatainak, illetve a jelenlegi állomány működési ütemét nem befolyásoló feltőkésítésnek a meghatározására. [8]

A tanulmány hangsúlyozta a szállítási lánc elemei integrálásának, valamint az ügyfelek igényeihez való kapcsolódás integrálásának stratégiai fontosságát. Meglehet, hogy a szállítási lánc integrálásából fakadó előnyök maradéktalan realizálásához a vállalatoknak némi kiigazítást kell eszközölniük saját szervezeti struktúrájuk és kultúrájuk tekintetében.

Egy másik, az IBM, a Meritus és a CSR által vezetett tanulmány azt vizsgálta, hogy 1996-ig mennyire terjedtek el a szállítási lánc menedzsment előnyei. A tanulmány rámutatott arra, hogy a stratégiai szempontból előnyös szállítási lánc menedzsment víziójának megvalósítása nem tűr sürgetést. A Meritus-IBM-CSR tanulmány arra is felhívta a figyelmet, hogy a szállítási láncon belül a partnerkapcsolatok valóban növekvő tendenciát mutatnak: a megkérdezettek legalább 90%-a tudott részletekkel szolgálni legkevesebb egy olyan szállítói kapcsolatról, amely kiterjedt a közös tervezésre, az erőforrások megosztott kontrolljára, az elektronikus adatok cseréjére, illetve a jövőképek és a célok megosztására.[9]

A kutatók arra a megállapításra jutottak, hogy a szállítási lánc menedzsmenttől függő szervezeteknek megfelelő kritériumokat kell kidolgozniuk saját ellátó láncuk teljesítményének felméréséhez és a teljesítmény paraméterek értékeléséhez, továbbá szigorú és állandó mércéket kell kidolgozniuk és elfogadniuk.[10] Recept a sikerhez az átadási és az információs technológiák (pl.

rádiófrekvenciás azonosítási rendszerek) kiterjesztése, az információs és a döntéshozatali rendszerek jobb alátámasztása tőkejavakkal és erőforrásokkal, a költségekre vonatkozó információ megosztása a szállítókkal, továbbá a szállítási lánc hatékonyságának javítása a fogyasztói értékek növelése és a hosszú távú megállapodások érdekében.

Az 1996-os tanulmányt követő évtizedben nagy haladás következett be a szállítási lánc menedzsment minden területén. A folyamat nem csak a pontosságot, az elkötelezettséget, a stratégiák hatékony kommunikációját és a stratégiai szállítási lánc menedzsmentet követeli meg, hanem most már új szemléletre van szükség, nem pedig egyszerű interfészre.[11, 12]

A szervezeti teljesítménycélok egyeztetése a szállító és az ügyfél között támogatja a hatékony kockázatmenedzsmentet. A hatékony teljesítménymérés és stratégia kiemeli a számos, integrált szállítási láncsal rendelkező nagyvállalat által alkalmazott nagymérvű rendszerintegrációs modellben foglalt kockázatmenedzsment fontosságát. A minőségirányítási rendszert kiegészítő Hat Sigma megközelítés például segít a szórás és a selejtszám csökkentésében, miközben biztosítja az „egyértelmű igazodást a szervezeti célokhoz”.[13]

A szállítási lánc modellezése

A folyamatok és a technológiák érettebbé válásával és a hatékony mérésekkel egyidejűleg az iparban megnőtt az igény egy közös kommunikációs nyelv iránt. A szállítók, a vállalkozók és az ügyfelek egyaránt egy közös hivatkozási alap mellett tették le a voksot.

Meglehet, hogy a szállítási lánc integrálásból fakadó előnyök maradéktalan realizálásához a vállalatoknak némi kiigazítást kell eszközölniük saját szervezeti struktúrájuk és kultúrájuk tekintetében.

A Szállítási Lánc Operációs Rendszer (SCOR) strukturális osztályozási lehetőséget (taxonómiát) nyújt az ügyfél-interakciók, a terméktranzakciók, a piaci igények, valamint a folyamatban levő munka- és tervezés-modellezéséhez. A SCOR-modell felvértezi a szervezeteket azzal a képességgel, hogy a szállítási lánc hatékony menedzseléséhez kiépíthessék a támogató információs infrastruktúrát. A rendszertan lehetőséget nyújt az egyszerű, illetve

a komplex, bonyolult rendszerek hatékony modelljének kifejlesztéséhez.[14]

A SCOR-modell alkalmas az ügyfél-interakciók, a terméktranzakciók, a piaci kereslet, a folyamatban levő munka és a tervezés modellezésére. Magában foglalja azokat az üzleti folyamatokat, amelyek kiterjednek a tervezésre, a források biztosítására, a gyártásra és a termelésre, az átadásra és a késztermékek visszahívására.[15]

A SCOR értékét az adja meg, hogy az általa nyújtott modell segítségével a cégek felismerik: kénytelenek együttműködni és versenyezni más szállítókkal a mai piacon. A nagyvállalatok nem engedhetik meg maguknak, hogy bezárkózzanak, hanem e helyett hálózatokat kell kiépíteniük termékeik ügyfeleikhez való eljuttatása érdekében.[16]

Új paradigma

Ki kell bontakoztatni a vállalati beszerzési szervezet hagyományos struktúráját. A részvényes értékben vegyülnie kell egymással az értékáramlásnak és a szállítási láncnak. Más szavakkal: egy erős, mindkét végén összekapcsolt folyamatot kell létrehozni, ami egyesíti magában a szállítókkal fenntartott, felfelé ható kapcsolatokat, valamint a belső és az ellenkező irányba ható kapcsolatokat is.[17] A folyamatos fejlesztés és a karcsú rendszerek mellett a SCOR nagy hangsúlyt helyez az értéklánc folyamatainak teljes megértésére.[18]

A kutatás azt sugallja, hogy a szállítási lánc menedzsment új szervezeti szemléletmódot követel. A Nemzetvédelmi Minisztérium rekapitalizációra és a legjobb gyakorlatok alkalmazására irányuló céljai vonatkozásában csak szórványos kutatások vannak. A tanulmány egy szimulációs eszköz megalkotását ösztönözte a szállítási láncok és a termelési folyamatok további tanulmányozásához, illetve a közkinccsé tehető lehetséges előnyök meghatározásához.[19] Vegyes módszerrel készült tanulmányukban a kutatók olyan, kvantitatív adatokkal összekapcsolt extenzív interjúkra támaszkodtak, amelyek feltárták és az értéklánc folyamattal szorosan összekapcsolták a folyamatokat.

A beszerzési adatokat (termékelőírások, programok, alkatrész jegyzékek, projekt tevékenységek, karbantartási követelmények és beszerzési alapok) reprezentáló SCOR modell nyers adatokat biztosít a beszerzési program megtervezéséhez és a projekt menedzseléséhez. Az eredmények információt nyújtanak a termék ciklusidejéről, bevezetéséről és adatairól, a követelményekről,

az alkotórészekről, valamint a folyamatban levő munkáról az egész rendszerben.[20]

A szimulációs komponens algoritmust biztosít a beszerzési és a működési folyamat modellezéséhez, továbbá az irányítási rendszer komponenseinek integrálásához. A rendszer feltételezi, hogy rendelkezésre állnak a legfontosabb részegységek.

A modell olyan irányítási rendszer komponensként működik, amely alátámasztja a TQM funkciót, és visszacsatolást biztosít a döntések támogatásához. A légügyi és úrkutatási minőségsszabványok elősegítik a folyamatszerű szemléletmód érvényesülését a termékek és a szolgáltatások nyújtásánál. Ezen túlmenően a menedzsmentrendszer minden szervezetnél kielégíti a következő létfontosságú funkciókat is:

- a követelmények megért(et)ése és teljesítése
- a folyamatok újragondolása a hozzáadott érték szempontjából
- a folyamat teljesítmény- és hatékonyság-eredményeinek elérése
- a folyamatoknak a hatékony mérésen alapuló folyamatos javítása.[21]

A szállítási lánc menedzsment gyakorlatának felbukkanása rávilágít egy még sérülékenyebb környezetre, amelyet a nagyobb kockázatmegosztás és az egyre agresszívabbá váló verseny jellemez. A SCOR csupán egy példa a kockázatmenedzsment és a teljesítménymérés újszerű, kiforrásban levő folyamaton alapuló megközelítésére. *Estevez* államtitkár kiemelte, hogy a szállítóknak készen kell állniuk új üzleti modellek elfogadására és alkalmazására az új logisztikai gyakorlatok mentén.[22]

A szervezetten belül és az egész ellátási lánc mentén minden menedzsment arra kell ösztönözni, hogy a tervezettnél jobban teljesítsen.

Az üzleti modell változása esetén az új modellt új folyamatstruktúrának kell kísérnie. Az alkalmazottak ilyenkor elbizonytalanodnak és a menedzsereknek foglalkozniuk kell a centralizált struktúrából a szállítási lánc menedzsment által reprezentált modulárisabb formába való átmenettel.

A szervezeteknek – miközben belsőleg alkalmazkodnak a küldetés és a célok új struktúrájához – meg kell érteniük a szállítási láncokkal rendelkező szervezetek között húzódó törésvonalat.

A minőségügy területén új kihívást jelent a kockázat, a költségek és az időbeli ütemterv menedzselésének beépítése a küldetésbe.

Továbbblépés

A belső és a külső szervezetek közötti hídépítéssel egyidejűleg egy szállítói minőségirányítási szervezetnek ki kell építenie a szervezeti infrastruktúrát ahhoz, hogy biztosíthassa a termék-előírásoknak való megfelelést.

A szervezetnek a program menedzsment és a szállítási lánc menedzsment részévé kell válnia. A SCOR modell taxonómiájának megértése megmutatja az utat az olyanféle szervezeti átalakulás felé, amely – a nagyobb szervezeteknél – elősegíti a növekvő volumenhozadék összekapcsolását a szállítói bázis által reprezentált hatékony gazdálkodással. A régi rendszert – amennyiben az sikeres – átalakítással kell alkalmassá tenni az újabb és újabb követelmények integrálására.

Az új rendszerstruktúra az alábbiak számára biztosít mechanizmust:

- komplex beszerzési mechanizmusokat igénylő új és korszerűsített termékek megtervezése
- a döntéshozatalt támogató rendszerek és eszközök kifejlesztése a folyamatok menedzseléséhez
- a szállítói hálózattal összehangolt tervek végrehajtása
- a folyamatok valós idejű értékelése a hatékony kockázatkezelés érdekében

A jobban decentralizált szervezeteknél hangsúlyt kell fektetni a munkatársak befolyásának erősítésére olyan területeken, mint a munkakörnyezet, a termelékenység, a feleslegek kiküszöbölése és a költségmegtakarítás. A jól bevált módszereket meg kell őrizni a tanulságok levonása, a folyamatos fejlesztés és a vállalkozás hosszútávú növekedésének érdekében.

Egy cég sikere a szállítási lánc menedzsment területén pozitív összefüggést mutat a folyamatok érettségével, amit a szervezeti memória, az ismeretek megszerzése, az információ-feldolgozás, valamint a ciklusidő jellemez. A szállítási lánc menedzsmentet hagyományosan a fejlesztési tevékenység kategóriájával mérik, de úgy is lehet tekinteni, mint egy információ-feldolgozó és értelmező rendszer. [23] Ezt a leckét lehet megtanulni a CMMI (Képesség Érettségi Modell Integráció) alkalmazásából.

Deming kevés figyelmet fordított a kvótarendszerekre, de sürgette és hangsúlyozta a végrehajtás szerepét. A szervezeten belül és az egész szállítási lánc mentén minden menedzsert arra kell ösztönözni, hogy a tervezettnél jobban teljesítsen. Ez pedig nem könnyű dolog. Így például a magas nyomás elleni védekezés területén a szállítási lánc minden egyes eleme kritikus, és a szerződés teljesítése folyamatos napirendi pont a partnerek között.

Hagyományos szempontból a minőség volt az, amely az alsó és felső specifikációs limitek szerint értékelte a teljesítményt. A TQM és a Hat Sigma ugyan minőségügyi eszköz, de a szerződés teljesítésén túlmenően ösztönözni kell ezen módszerek használatát is. A szállítási láncban résztvevő valamennyi személynek arra kell törekednie, hogy új lehetőségeket találjon a folyamat javítására és a pazarlás megszüntetésére, majd az ide vonatkozó elképzeléseit terjessze elő saját vezetője felé.

Végezetül: egyértelműen tisztázni kell az integrált döntési és kommunikációs rendszerek fontosságát. A minőség- és projektmenedzsmenthez tartozó egyéb taxonómiákkal kombinált SCOR modell fontos emeltyűt biztosít a rendszerintegrációt célzó erőfeszítésekhez. A döntéshozatalt támogató követelményekre alapozott legjobb programmenedzsment gyakorlati modelljének tanulmányozása olyan lényeges elméleti keretet nyújt, amely kiemeli a TQM és a SCOR pozitív jellegzetességeit.

IRODALOM

- [1] K.H. Wruck and M.C. Jensen, „The Two Key Principles Behind TQM”, [A TQM két alapelve], *European Financial Management*, Vol. 4, No. 3, 1998, p. 402.
- [2] Ashok Chandrashekar, Thomas Dougless and Gayle C. Avery, „The Environment Is Free: The Quality Analogy, [A környezet szabad: A minőség analógiája], *Journal of Quality Management*, Vol. 4, No. 1, 1999, p. 123.
- [3] Francis McInerney and Sean White, *The Total Quality Corporation: How 10 Major Companies Turned Quality and Environmental Challenges Into Competitive Advantage in the 1990s*, [A teljes körű minőség biznisze: Hogyan kovácsolt versenylőnyt 10 nagyvállalat a minőségi és a környezeti kihívásokból az 1990-es években], Truman Talley Books/Dutton, 1995.
- [4] J.P. Womark and D.T. Jones, *Lean Thinking*, [Karcsúsítás], Simon and Schister, 1996.
- [5] Mark Willoughby, „Joining the Federation”, [Csatlakozás a Szövetséghez], *Computerworld*, Vol. 39, No. 14, April 4, 2005, p. 30.

- [6] Uo.
- [7] J.D. Stingel and P.J. Compton, „The Utilization of Modeling and Simulation as a Supply Chain Management Tool for a Recapitalization Program”, [Modellezés és szimuláció alkalmazása, mint a feltőkésítési program szállítási lánc menedzsmentjének eszköze], *Engineering Management Journal*, Vol. 18, No. 2, 2006, pp. 44–50.
- [8] Uo.
- [9] John Neuman and Christopher Samuels, „Supply Chain Integration: Vision or Reality?” [A szállítási lánc integrálása: Vízió vagy realitás?] *Supply Chain Management*, Vol. 1, No. 2, 1996, p. 7.
- [10] Uo.
- [11] Graeme Knowles, Linda Whicker, J.H. Femat and F.D.C. Canales, „A Conceptual Model for the Application of Six Sigma Methodologies to Supply Chain Improvement”, [Konceptuális modell a Hat Sigma módszertan alkalmazásához a szállítási lánc javításában], *International Journal of Logistics: Research and Applications*, Vol. 8, No. 1, 2005, pp. 51–65.
- [12] Uo.
- [13] Uo.
- [14] D.P. Ashmos and G.P. Huber, „The Systems Paradigm in Organization Theory: Correcting the Record and Suggesting the Future”, [Rendszerparadigma a szervezeti teóriában: A feljegyzések korrigálása és javaslatok a jövőre], *Academy of Management Review*, Vol. 12, No. 4, 1987, pp. 607–321.
- [15] Supply Chain Council, Supply Chain Operations Reference (SCOR) Model Overview, www.supply-chain.org, 2001.
- [16] Martin Christopher and Lynette Ryals, „Supply Chain Strategy: Its Impact on Shareholder Value”, [A szállítási lánc stratégia hatása a részvény értékre], *International Journal of Logistics Management*, Vol. 10, No. 1, 1999, pp. 1–10.
- [17] Uo.
- [18] Supply Chain Council, Supply Chain Operations Reference (SCOR) Model Overview, lásd: 15. pont.
- [19] Stingel, „The Utilization of Modeling and Simulation as a Supply Chain Management Tool for a Recapitalization Program”, [Modellezés és szimuláció alkalmazása, mint a feltőkésítési program szállítási lánc menedzsment eszköze], lásd: 7. pont.
- [20] Uo.
- [21] AS9100 Revision B, *Quality Management Standards – Aerospace – Requirements*, [Minőségirányítási szabványok – Légügy és űrkutatás – Követelmények], Society of Automotive Engineers (SAE) International, 2004.
- [22] Alan Estevez, Assistant Deputy Undersecretary, Defense, Supply Chain Integration, U.S. Department of Defense, „Defense Department Supply Chain Management Plan”, [A Védelmi Minisztérium szállítási lánc menedzsment terve], FDCH Congressional Testimony, July 25, 2006.
- [23] G.T. Hult, D.J. Ketchen and S.F. Slater, „Information Processing, Knowledge Management and Strategic Supply Chain Performance”, [Információ-feldolgozás, tudásmenedzsment és a stratégiai szállítási lánc teljesítménye], *Academy of Management Journal*, Vol. 47, No. 2, 2004, pp. 241–253.

Fordította: Várkonyi Gábor

Hirdessen
a Minőség és Megbízhatóságban
Több ezren olvassák !

Kérjen árjegyzéket a szerkesztőségtől – elérhetőségei a 130. oldalon!

METRO

Cash & Carry Hungary

Európa legnagyobb nagykereskedelmi áruházlánc
budaörsi központjába keres műszaki területre

MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI MÉRNÖK

munkatársat

Feladatok:

- Az áruházban forgalmazott nem élelmiszeripari (nonfood) termékek ellenőrzése
- Az áruházak nonfood részlegének rendszeres ellenőrzése
- A termékek Szállítóinak rendszeres felülvizsgálata
- Kapcsolattartás a hatósági (felügyeleti) szervekkel és a Társaság nemzetközi minőségbiztosítási osztályaival
- A termékek biztonságával és minőségével összefüggő problémákban szaktanácsadás nyújtása

Elvárásaink:

- Felsőfokú műszaki végzettség
(gépészmérnök, villamos mérnök, könnyűipari mérnök)

- Tárgyalóképes angol nyelvtudás
- Hazai és nemzetközi műszaki szabványok, előírások ismerete
- Kereskedelmi, fogyasztóvédelmi jogszabályok átfogó ismerete
- Néhány éves gyakorlat műszaki területen

Lehetőségek:

- Tapasztalatszerzés multinacionális vállalati környezetben
- Versenyképes jövedelem
- Változatos munka
- Fiatal, dinamikus csapat

Jelentkezés (magyar és angol nyelvű önéletrajzzal)

a jozsef.suranyi@metro.co.hu e-mail címen lehetséges 2007. június 30-ig.

Az AZBESZT veszélyes hulladék...

Az Ön cége rendelkezik már
„Azbeszt-Mentes”
vagy
„Azbeszt-Biztonságos”
tanúsítással?

Kérje most, hogy megfeleljen a jogszabályi előírásoknak!
További információért keressen minket!

...melynek kezelése, ártalmatlanítása az
épülettulajdonosok felelősége.



www.vincotte.hu

vincotte@vincotte.hu

Tel: +36 1 321 4965 Fax: +36 1 413 6048

A Digart Hungary Kft. gratulál a **Digart International Ltd.** által
2007. március 23-tól 2007. május 18-ig
tanúsított magyarországi szervezeteknek:



MSZ EN ISO 9001:2001 szabvány szerint:

Miklós Attila esztergá-
lyos és lakatos
Pinnye
Gordiusz Ipari Kereske-
delmi és Szolgáltató Kft.
Dabas
Qualiment Kutató, Fej-
lesztő és Tanácsadó Kft.
Budapest
Nyugalom Biztonsági és
Vagyonvédelmi Kft.
Veszprém
Varga és Fia Kft.
Letenye
Kontexa Építőipari és
Szolgáltató Kft.
Dunakeszi

Honvédelmi Minisztéri-
um Térképészeti Kht.
Budapest
Schäho Bt.
Fertőrákos
Magyar Gépész Kft.
Budapest
Magiszter-S Építőipari,
Kereskedelmi és Szol-
gáltató Kft.
Záhony
Pont-Plan Építőipari
Kft.
Dunaújváros
Maximum Ipari és Szol-
gáltató Kft.
Budapest

Impulzív Kft.
Budaörs
Macont Műszeripari
Kft.
Sajóbábony
Velekey Szerelvénygyár-
tó Kft.
Szombathely
Acusticus 2003 Egész-
ségügyi Szolgáltató Kft.
Debrecen
Telegram Kft.
Budapest
Kék Angyal Házi Beteg-
ápoló Szolgálat
Budapest

**MSZ EN ISO 14001:2005
szabvány szerint:**

Gordiusz Ipari Kereske-
delmi és Szolgáltató
Kft.
Dabas
Honvédelmi Minisztéri-
um Térképészeti Kht.
Budapest
Raszter Nyomda Kft.
Budapest

**MSZ 28001:2003
szabvány szerint:**

Boroszlán Építő-, Szol-
gáltató-, Tervező Zrt.
Pápa

A Digart Hungary Kft. elérhetősége: 1113 Budapest, Diószegi út 37., postacím: 1519 Bp., Pf. 340
Telefon: 279 1771, fax: 279 1772, E-mail: digart@mail.emma.hu, honlap: www.digart.hu

EUROPEAN BUSINESS AWARDS 2008 OPEN FOR ENTRIES

The prestigious European Business Awards 2008 is now open for entry from any business whatever size and from any sector that operates in the 27 countries of the EU. Six categories allow a broad choice of opportunity for companies to showcase their success. **The entry deadline is 25 October 2007** and the winners will be announced in Paris on 11 March 2008.

The European Business Awards 2008 has officially opened for entries from businesses from all the 27 countries of the European Union. Businesses of any size and from all sectors have until 25 October to enrol in one or more of the six categories of The European Business Awards:

- The Siemens Business Innovation of the Year Award
- The CMS Business of the Year Award
- The Société Générale Award for Customer Focus
- The Entrepreneur of the Year Award
- The Grey EMEA Growth Strategy of the Year Award
- The AXA Award for Corporate responsibility
- The Business Leader of the Year Award (by nomination only)
- The Lifetime Achievement Award (by nomination only)

Utilising the underlying principles of success, innovation and business ethics will ensure that promising entrepreneurs can compete next to giant corporations with equal chances to lift the coveted trophies. The Awards truly showcase the best of European business achievements: the combined turnover of entrants in 2007's

programme was €336 billion representing profit of £30 billion and employing 430.00 people. "We are ready to receive outstanding business success stories from across Europe. All business organisations in Europe – including public sector – are encouraged to enter the programme. Everyone can get involved," said Adrian Tripp, chief executive of The European Business Awards. "The aim of the European Business Awards is to celebrate business success, recognise innovation and promote inspiration!" The Awards are sponsored by forward-thinking businesses that actively promote and encourage the recognition of business success in Europe. The sponsors are CMS Legal Services, Société Générale, Grey EMEA, Siemens and AXA. Made up of six categories, short listed finalists will be announced in mid November 2007 allowing them time to prepare to make their presentations in person before an independent, expert judging panel in January. The names of the winners will be revealed on 11 March 2008 during a glittering Awards Ceremony held in the InterContinental Le Grand Paris in Paris. To obtain further information or enter please visit

www.businessawardseurope.com
<http://www.businessawardseurope.com/>>, telephone 020 7378 1188 or email: info@businessawardseurope.com
<<mailto:info@businessawardseurope.com>

Laboratóriumközi vizsgálatok szerepe az anyagvizsgálatok minőségmenedzsmentjében

A cikk egy speciális szolgáltatás – az anyagvizsgálatok – minőségmenedzsmentjében alkalmazott külső minőségbiztosítási módszert mutat be. Kiindul a laboratóriumi mérési folyamatokra vonatkozó szabványosított követelményekből, az MSZ EN ISO/IEC 17025:2005, valamint az MSZ EN ISO 10012:2003 és az MSZ EN ISO 9001:2000 szabványokból. Ismerteti az akkreditáló testületek és a nemzetközi szakmai szervezetek elvárásait. Röviden bemutatja az akkreditálás és tanúsítás közötti különbséget, egyértelművé teszi, hogy a laboratóriumok számára az akkreditálás a megfelelő. Meghatározza a laboratóriumi jártassági vizsgálatok fogalmát, a laboratóriumközi összehasonlító vizsgálatok célját. Részletesen taglalja a laboratóriumi összehasonlító vizsgálatokra vonatkozó követelményeket. Bemutatja a PDCA logika segítségével felépített folyamatot, és a Qualitest Lab. Kft. laboratóriumainál megvalósított gyakorlatot, valamint az elért eredményeket.

I. BEVEZETÉS

A QUALITEST LAB. Kft.-t 1999-ben alapították a DUNAFERR Rt. többségi tulajdonú leányvállalataként. A társaság fő tevékenysége a TEÁOR szerint a 74.30 műszaki vizsgálat, elemzés.

Árbevételének döntő hányada a DUNAFERR társaságcsoport számára végzett tevékenységek-ből realizálódik. A bevételeknél meghatározó az anyagvizsgálati szolgáltatások szerepe, amelyeknek 10%-a a DUNAFERR Zrt.-től független partnerektől származik. Ezen piaci szegmensre jellemző, hogy az itt képződő árbevétel nagyszámú, évente mintegy 150-200 partner részére végzett szolgáltatásból tevődik össze. A vállalkozás tevékenységének sajátossága, hogy költségoldalon meghatározó a személyi jellegű ráfordítások aránya, amely ez esetben meghaladja a 65%-ot.

II. MINŐSÉGMENEDZSMENT

A szolgáltatási portfólióban kiemelt szerepet játszanak a kohászati és környezetvédelmi anyagvizsgálatok, ezért a társaság laboratóriumai több mint kétszáz vizsgálati módszert akkreditáltattak a Nemzeti Akkreditáló Testülettel az MSZ EN ISO/IEC 17025:2005 szabvány szerint. Említést érdemel, hogy még az EU-hoz való csatlakozás előtt, piaci megfontolásokból – utalva itt a NAT esetében fennálló kölcsönös elfogadási egyezmények hiányára – az akkreditálást számos vizsgálati el-

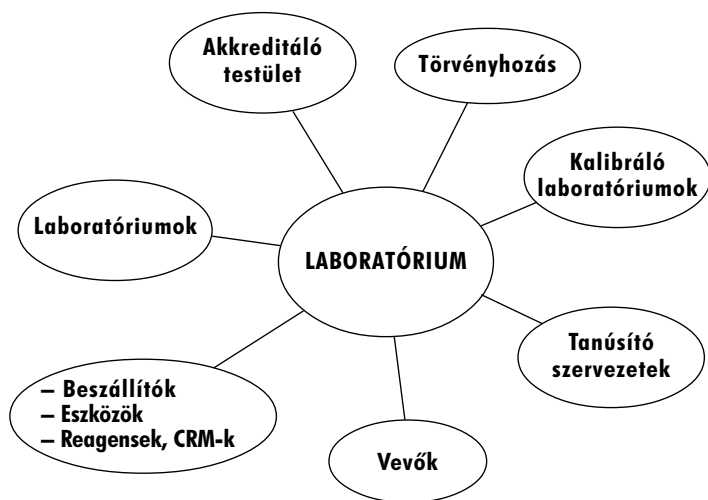
járáásra a német akkreditálási rendszerben is megszerezték a laboratóriumok. Az akkreditálásra vonatkozó nemzetközi szabvány esetében, hasonlóan az ISO 9000-es sorozathoz, jelentős változások következtek be az elmúlt években: a korábbi ISO/IEC 17025:1999 szabványt az új ISO/IEC 17025:2005 váltotta fel. Ez a szabvány megkésve ugyan, de már tartalmazza az ISO 9001:2000 követelményeit is. A QUALITEST LAB. Kft. helyzetét tovább bonyolítja, hogy az anyagvizsgálati tevékenysége mellett egyéb szolgáltató tevékenységet is végez, amelyhez szükséges a tanúsított minőségirányítási rendszer. A társaság minőségirányítási rendszerét ISO 9001:2000 szabvány szerint a Det Norske Veritas tanúsította.

A minőségpolitikai nyilatkozat az alábbiakat tartalmazza: „A QUALITEST LAB. Kft. – mint az ország legnagyobb kohászati anyagvizsgálati bázisa – függetlenül és pártatlanul, vevőinek és partnereinek igényeit figyelembe véve kínálja szolgáltatásait az anyagvizsgálatok, környezetvédelmi vizsgálatok, a minőséfejlesztés és a márkavédelem területén. Ezen szolgáltatásokat minőségileg magas szinten, jól képzett, és nagy gyakorlati tapasztalattal rendelkező szakemberekkel, határidőre, a vevő teljes megelégedettségére törekedve végzi.

A társaságnál a minőség követelményét anyagvizsgálatok esetén az ISO/IEC 17025 szabvány szerinti akkreditált vizsgálatok, korszerű eszközökkel, módszerekkel végzett helyes és pontos vizsgálati eredmények szolgáltatása jelenti.”

A QUALITEST LAB. Kft.-nek önálló vállalkozásként az akkreditált státuszú vizsgálatok megléte, illetve ezek számának bővítése piaci részesedésének megőrzéséhez, annak növeléséhez elengedhetetlenül szükséges. A laboratóriumi vizsgálatok piacán éles a verseny. A DUNAFERR Zrt. termelésének nagy része az EU piacain kerül értékesítésre. A termékek műbizonylataihoz, a minősítéshez szükséges kohászati anyagvizsgálatokat a társaság végzi. A DUNAFERR Zrt. érdekei, akár tulajdonosi, akár piaci részesedését tekintve meghatározóak. A társasággal szemben támasztott elvárások közül kiemelendő a magas rendelkezésre állás biztosítása (folyamatos üzemmenet, adott esetben duplikált kapacitásokkal), a szolgáltatási árak relatíve alacsonyan tartása, a társaságcsoporthoz Kollektív Szerződésének alkalmazása, a DUNAFERR Zrt. mindenkor gazdasági érdekeihez való alkalmazkodás. Említést érdemel, hogy a más vállalkozásoknak végzett tevékenységekből származó éves nettó árbevétel ilyen feltételek mellett is meghaladja a 100 MFt-ot.

A környezetvédelmi vizsgálatok esetében a piacra való belépés feltétele a vizsgálatok akkreditáltsága. Új partnerek megszerzéséhez illetve megtartásához erősíteni kell ismertségét, a társaság szolgáltatásaiba vetett bizalmat. A 2003-ban elvégzett vevői elégedettség mérés eredményei is (elégedettségi index értéke 85%, ami a nagyon elégedett kategóriát jelenti) igazolták a társaság azon törekvését, hogy folyamatosan bővíti akkreditált vizsgálatainak körét, ezzel növelve vevőiben a bizalmat szolgáltatásai iránt és csökkentve a kölcsönös kockázatot.



1. ábra A laborarium környezete

Forrás: Wenclawiak, B. W.; Koch, M.; Hadjicostas, E. (2004): Quality Assurance in Analytical Chemistry. Springer-Verlag, Berlin.

Kitekintve az anyagvizsgáló szolgáltatók európai piacára egy igen érdekes helyzetet láthatunk, ami részben hasonlít a hazai helyzetre. A laboratóriumok ráfordításai folyamatosan növekszenek. Ezek:

- bérköltségek,
- infrastruktúra fenntartása,
- képzések költségei,
- minőségbiztosítás költségei.

Ezzel szemben a vizsgálati árak jelentős mértékben, akár 50%-ot meghaladóan is csökkenhetnek – talán a gyógyszeripart kivéve. A piac láthatóan nehezen vagy nem fogadja el az akkreditálással járó többletköltségeket a szolgáltatások árában.¹

Másrészről a minőségmenedzsment a vevők szolgáltatásminőségéről alkotott értékítéletének stabilizálásával és/vagy javításával fokozza az elégedettséget, és így végső soron hozzájárul az újravásárlási szándék erősítéséhez. Az anyagvizsgáló szolgáltatók esetében tökéletesen igaz Veres Zoltán megfogalmazása: „A korszerűen értelmezett minőség és a marketing számos ponton átfedek egymást. A marketingnek része a minőségpolitika, míg a minőségügyi programok, elemzések a vevők igényéből indulnak ki, és végcéljuk az ügyfelek elégedettségének fokozása.”²

II.1. Minőségirányítási rendszer

A Deutsche Akkreditierungssystem Prüfwesen GmbH. (DAP) auditorai az anyagvizsgáló szakterületen megkövetelik, hogy a laboratórium – az általuk alkalmazott 5 éves akkreditációs periódus alatt – az akkreditált vizsgálatok esetében eredményesen, meghatározott gyakorisággal vegyen részt összehasonlító vizsgálaton.

A Nemzeti Akkreditáló Testület (NAT) auditjain ma még talán enyhébbek a követelmények, de a NAT is hasonló elvárást fogalmaz meg a körvizsgálatokkal kapcsolatban.

II.1.a. Dokumentáció kezelésének sajátossága

A társaság minőségirányítási rendszerének dokumentáció-kezelése eltér a megszokott papíralapú rendszerektől. A QUALITEST LAB. Kft. informatikai eszközökkel támogatott minőségirányítási rendszert működtet. A minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezelése és táro-

lása elektronikus formában, Lotus Notes – dokumentumkezelő és csoportmunka szoftver – alapú ISO Achiever Plus (ISOAP) szoftver alkalmazásával, annak megfelelő adatbázisaiban, központi kiszolgáló számítógépen történik. A piaci terméként megvásárolható ISOAP adatbázisai és a további, saját fejlesztésű adatbázisaink az alábbiakat tartalmazzák:

- szabályozó dokumentumokat (minőségirányítási kézikönyv, eljárás- és műveletleírások, nyomtatványok),
- a folyamatokban keletkező feljegyzéseket (nemmegfelelőségek, reklamációk, helyesbítő és megelőző intézkedések, belső auditok),
- a vevők és a szállítók adatait,
- mérőeszközök és berendezések nyilvántartását, valamint ezek ellenőrzöttségi és karbantartottsági állapotának igazolására szolgáló dokumentumokat,
- a személyzetre és a képzésre vonatkozó adatokat,
- a beszerzendő termék/szolgáltatás specifikációját, beszerzését, beérkezéskor annak ellenőrzését,
- a vevői szerződésállományt,
- vizsgálati jegyzőkönyveket, vizsgálati jelentéseket,
- gépek, berendezések kezelési utasításait,
- a használatos szabványok jegyzékét,
- akkreditált vizsgálatok nyilvántartását,
- körvizsgálatok nyilvántartását.

Az alkalmazottak számára az adatokhoz való szabályozott hozzáférést a területeken lévő, megfelelő hálózati kapcsolattal és szoftverrel rendelkező személyi számítógépek biztosítják.

II.2. Laboratóriumok minőségmenedzsmentje

II.2.a. Az akkreditálás

A kalibráló- és vizsgálólaboratóriumok esetében az akkreditálás annak az igazolása, hogy a laboratórium megfelelő minőségirányítási rendszert működtet, műszakilag felkészült, és műszakilag érvényes eredmények szolgáltatására képes. A felkészültséget az akkreditáló testületek hivatottak igazolni. A laboratóriumokra vonatkozó követelményrendszert az MSZ EN ISO/IEC 17025:2005 szabvány tartalmazza. A szabvány magában foglalja az ISO 9001:2000 által a minőségirányítási rendszerrel szemben támasztott elvárásokat is.

Az akkreditálás segíti a vizsgálatok eredményeinek országok közötti elfogadását, amennyi-

ben olyan akkreditáló testülettől származik, amely kölcsönös elismerési megállapodást kötött más, e szabványt alkalmazó országok hasonló testületeivel.

A magyar akkreditálási rendszerben erre a Nemzeti Akkreditáló Testület (NAT) kapott törvényi felhatalmazást (1995. évi XXIX. Törvény). A NAT-nak az Európai Akkreditálási Együttműködés (European co-operation for Accreditation – EA) kölcsönös elismerési megállapodásához való csatlakozása azonban még jelenleg is folyamatban van. Mivel a QUALITEST LAB. Kft. legnagyobb megrendelőinek termékei az EU piacra kerülnek, így ez indokolta a német akkreditálási rendszerben való akkreditálás megszerzését. A vevői elvárások kielégítése mellett számos hasznos tapasztalathoz, információhoz, kapcsolathoz jutnak szakembereink egy másik Európai Unió tagország akkreditálási rendszerének működéséről.

I.2.b. A tanúsítás

Rendszertanúsítás, tanúsítás: olyan szabályozott tevékenység, eljárás, amellyel a tanúsító szervezet azt igazolja, hogy ésszerű megalapozottsággal elvárható, hogy a tanúsításért folyamodó szervezet megfelel a vonatkozó szabvány(ok) követelményeinek.

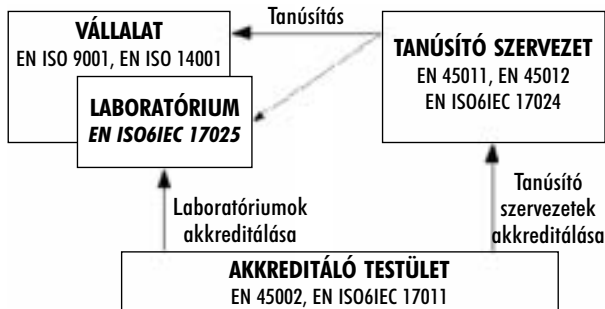
Ezen igazolás céljára szolgál a tanúsítvány. A minőségügyi, minőségirányítási, környezetirányítási stb. rendszertanúsítás a szervezet, gyártó, szolgáltató minőségképessége iránti bizalom megteremtésének, illetve fokozásának, a környezet védelme, ápolása, gondozása iránti elkötelezettsége szemléltetésének stb. egyik kézenfekvő eszköze.³

A QUALITEST LAB. Kft. esetében az anyagvizsgálattól teljes mértékben független tanácsadói tevékenység és a hagyományok indokolják a minőségirányítási rendszerének tanúsítását. Ez a társaság történetéből is következik, mivel a korábbi menedzsment először – az akkreditálást megelőzően – tanúsíttatta a céget. A laboratóriumok tevékenységére nézve azonban a tanúsítás nem igazolja azok műszaki felkészültségét arra vonatkozóan, hogy műszakilag érvényes adatokat és eredményeket szolgáltatnak. Ugyanakkor el kell ismerni, hogy a tanúsított minőségirányítási rendszer meglete jelentősen megkönnyítette az akkreditálást.

I.2.c. Akkreditálás és tanúsítás

A következő ábrán az előzőekben említett összefüggésben kerül bemutatásra az akkreditálás és

tanúsítás viszonya, valamint a vonatkozó nemzetközi szabványok.



2. ábra Az akkreditálás és tanúsítás

Forrás: SWEDAC (Swedish Board for Accreditation and Conformity Assessment)

II. 2.d. Laboratóriumi közti összehasonlító vizsgálatok

A cikk témáját adó laboratóriumi közti összehasonlító vizsgálatok az ISO/IEC 17025:2005 szabvány 5.9. pontjában szerepelnek.

Laboratóriumi jártassági vizsgálatnak nevezik egy laboratórium vizsgálati felkészültségének, jártasságának meghatározását laboratóriumi közti vizsgálat-összehasonlítás útján. A jártassági vizsgálatok egy fajtája a laboratóriumi közti összehasonlító vizsgálat, amelyben azonos vagy hasonló termékek vagy anyagok meghatározott feltételek szerinti, két vagy több laboratórium által elvégzett vizsgálatainak megszervezését, végrehajtását, értékelését értjük.

Ez céljait tekintve lehet:

- A laboratórium munkájának értékelése – PROFICIENCY STUDY
- Egy vizsgálati módszer jellemzőinek meghatározása – COLLABORATIVE STUDY
- Adott vizsgálati anyag tulajdonságainak meghatározása – CERTIFICATION STUDY

A vizsgálati eredmények minőségének biztosításában – ahol alkalmazható – ez a módszer kiemelt jelentőségű.

A laboratóriumok teljesítményének értékelésére különböző kiértékelési tervek adaptálhatók. Ezeknek biztosítaniuk kell, hogy a laboratórium összehasonlíthassa teljesítményét a többi résztvevővel, az általa korábban elért eredményekkel, illetve a szervezők felismerjék azon laboratóriumokat, amelyek teljesítménye nem kielégítő.

A kiértékelési tervek alapvetően két típusra oszthatók:

- Nagyon specifikus vizsgálatokat végző laboratóriumok szakmai kompetenciájának mérésére alkalmazott vizsgálati tervek.

- Egy bizonyos területen, illetve egy vizsgálat esetében méri a laboratóriumok szakmai kompetenciáját. A lehetséges vizsgálandó anyag/mátrix széles választéka lehetséges (pl.: fémek nyomelemzése atomabszorpciós spektrofotometriás módszerrel).

A két típus további három alcsoportra bontható:

- A vizsgálati minta egyik laboratóriumból a másikba kerül. Ebben az esetben a mintát visszajuttatják egy központi laboratóriumba, ahol mielőtt a következő laboratóriumba kerülne, megvizsgálják, hogy történt-e változás a mintán.
- Nagymennyiségű homogén anyagból szűrőpróbaszerűen kiválasztott részmintákat osztanak szét egyidejűleg a résztvevő laboratóriumok között.
- Egy terméket vagy anyagmintát különböző részekre osztanak fel, és a laboratóriumok a minta egy-egy részét vizsgálják.⁴

A laboratóriumok teljesítményének ezen módszerrel történő meghatározását a következőképpen jellemezhetjük:

Előnyei:

- Objektív – az egyes laboratóriumok teljesítményét számszerűsítve mutatja.
- A laboratóriumok a szokásos körülmények között dolgozhatnak.
- Segít a laboratóriumi munka minőségének javításában.
- A vevők és a szabályozó testületek számára lehetővé teszi a minősített laboratóriumok közötti választást.

Hátrányai:

- A laboratóriumi közti vizsgálatok mindig retrospektívek.
- A jártassági vizsgálatok csak egy kis szeletet fedik le a gyakran széles vizsgálati lehetőségeknek.
- A jártassági vizsgálat nem mutatja a rutinvizsgálatokat.⁵

A laboratóriumi közti vizsgálatok kiértékeléséhez gyakran alkalmazott teljesítménymutató a z-pontérték, amely számszerűsítve teszi lehetővé a teljesítmények mérését. Számítása az alábbi képlettel történik:

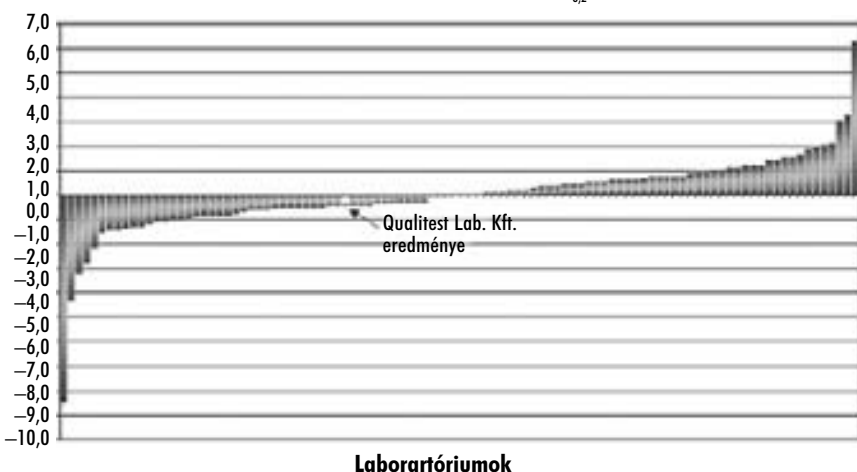
$$z_i = \frac{(X_i - \bar{X})}{\sigma} \quad (1)$$

A z-pontérték az i laboratórium (X_i) eredményének az elfogadott (X) értékétől való eltérését viszonyítja egy elfogadott módon megállapított szórás jellegű értékhez. Az értékek megítélése:

- $z < 2$ **megfelelő**
- $2 \leq z \leq$ kérdéses
- $z > 3$ **nem megfelelő**

A laboratóriumi vizsgálatok értékelésével, végrehajtásával számos szabvány, illetve dokumentum foglalkozik. Így például az ISO 6DIS 13528, ISO Guide 43 Part 1, Part 2, ASTM E 1301-95, ASTM E 691-99.

Folyási szilárdság vizsgálata ($R_{p0.2}$)



3. ábra Jártassági vizsgálat kiértékelése

Forrás: Bocz A. – Narancsik Zs.: Körvizsgálatok a QUALITEST LAB. Kft. mechanikai anyagvizsgálati területén

II.2.e. Laboratóriumközi vizsgálati lehetőségek és azok költségei

Az Európai Unióban projektet indítottak egy olyan adatbázis létrehozására, amely a laboratóriumközi vizsgálati lehetőségeket tartalmazza. Az EPTIS-nek (European PT Information System) nevezett projekthez számos ország csatlakozott, de támogatják a meghatározó szakmai szervezetek, valamint tagja az USA is.

További laboratóriumközi vizsgálati lehetőséget kínálnak a következő jelentősebb nemzetközi szervezetek:

- Asia Pacific Laboratory Accreditation Cooperation (APLAC),
- International Measurement Evaluation Programme (IMEP),
- Measurement Standards Laboratory of New Zealand (MSL),
- Institut für Eignungsprüfung (IfEP),
- ASTM International Proficiency Testing Programs (ASTM),

- China NIL Research Center for Proficiency Testing (NILPT).

A felsorolt lehetőségeken túl természetesen számos más szervezet is szervez laboratóriumközi vizsgálatokat. A vizsgálatok költségeit az esetek döntő részében a résztvevő laboratóriumoknak kell állniuk. Egy-egy laboratóriumközi vizsgálat ára számos körülmény függvénye, de többségük a 200–1000 eurós határok között található. Ez a ráfordítás a laboratóriumok részéről az akkreditálás ráfordításával együtt a minőségköltségek közé sorolható. A szolgáltatásmarketing megközelítését alkalmazva, ezen ráfordítások csökkentik a szolgáltatást igénybe vevő és a szolgáltató kockázatát. A QUALITEST LAB Kft. esetében évente 2-6 Mft többlet-ráfordítást igényel a laboratóriumközi vizsgálatokban való rendszeres részvétel.

II.3. A minőségirányítási szabványok követelményeinek áttekintése

A következő részben áttekintjük a vonatkozó szabványokat, amelyek világosan rögzítik az elvárt követelményrendszert.

Az MSZ EN ISO/IEC 17025:2005 szabvány a következőket rögzíti az 5.9.1. pontjában: A laboratóriumnak rendelkeznie kell minőségszabályozási eljárásokkal a végzett vizsgálatok és kalibrálások érvényességének figyelemmel kísérésére. A kapott adatokat olyan módon kell feljegyezni, hogy fel lehessen tární a változási irányokat és – ha ez célszerű – statisztikai módszereket kell alkalmazni az eredmények átvizsgálásához. A figyelemmel kísérést meg kell tervezni és át kell vizsgálni; ez tartalmazhatja a következőket, de nincs ezekre korlátozva:

- a) Tanúsított anyagminták rendszeres használata és/vagy olyan belső minőség-ellenőrzés, amely másodlagos anyagmintákat használ;
- b) Részvétel laboratóriumok közötti összehasonlításban vagy jártasságvizsgáló programokban;
- c) Megismételt vizsgálatok vagy kalibrálások, amelyek ugyanazt a módszert vagy más módszert alkalmaznak;

- d) Megőrzött tárgyak újravizsgálata vagy újralibrálása;
- e) Egy tárgy különböző jellemzőire kapott eredmények közötti korreláció vizsgálata.
- Megjegyzés: A kiválasztott módszer feleljen meg az elvégzendő munka jellegének és terjedelmének.

Az MSZ EN ISO 9001:2001 szabvány négy pontja foglalkozik a kérdéssel. Ezek a következőket írják elő:

- f) 7.5.1. Az előállítás és szolgáltatás nyújtásának szabályozása

A szervezetnek az előállítást és szolgáltatás nyújtását szabályozott feltételek között kell megterveznie és végeznie. A szabályozott feltételeknek tartalmazniuk kell, ha értelmezhető, a következőket:

- álljon rendelkezésre a termék jellemzőit leíró tájékoztató,
- álljanak rendelkezésre munkautasítások, szükség szerint,
- alkalmazzanak megfelelő berendezéseket,
- álljanak rendelkezésre mérő- és megfigyelő eszközök, és ezeket alkalmazzák,
- vezessenek be figyelemmel kísérést és mérést, valamint
- vezessék be a továbbbenedést, valamint a kiszállítás és kiszállítás utáni tevékenységeket.

- g) 7.6. A megfigyelő- és mérőeszközök kezelése

A szervezetnek meg kell határoznia, hogy milyen figyelemmel kíséréseket és méréseket kell végezni, és milyen megfigyelő- és mérőeszközökre van szükség annak igazolásához, hogy a termék megfelel a meghatározott követelményeknek. A szervezetnek olyan folyamatokat kell bevezetnie, amelyekkel biztosítja, hogy a figyelemmel kísérés és a mérés elvégezhető legyen, és úgy is történjen, hogy összhangban legyen a figyelemmel kísérés és mérés követelményeivel.

- h) 8.2.3. A folyamatok figyelemmel kísérése és mérése

A szervezet alkalmazzon megfelelő módszereket a minőségirányítási rendszer folyamatainak figyelemmel kísérésére és ahol lehet, ezek mérésére. Ezeknek a módszereknek bizonyítaniuk kell a folyamat képességét a tervezett eredmények elérésére. Ha a tervezett eredményeket nem érték el, szükség szerint helyesbítést kell végezni, és helyesbító intéz-

kedéseket kell tenni, hogy biztosítsák a termék megfelelőségét.

- i) 8.2.4. A termék figyelemmel kísérése és mérése

A szervezetnek figyelemmel kell kísérnie és mérnie kell a termék jellemzőit annak igazolása céljából, hogy a termékkel szemben támasztott követelmények teljesülnek. Ezt a termék előállítási folyamata során, annak megfelelő szakaszaiban kell végezni, a tervezett intézkedéseknek megfelelően. ... A termék továbbítása nem engedélyezhető, és a szolgáltatás teljesítése nem folytatható mindaddig, amíg a tervezett intézkedés kielégítő módon nem fejeződött be, hacsak az erre felhatalmazott személy, illetve ahol lehetséges, a vevő nem hagy jóvá ettől eltérő döntést.

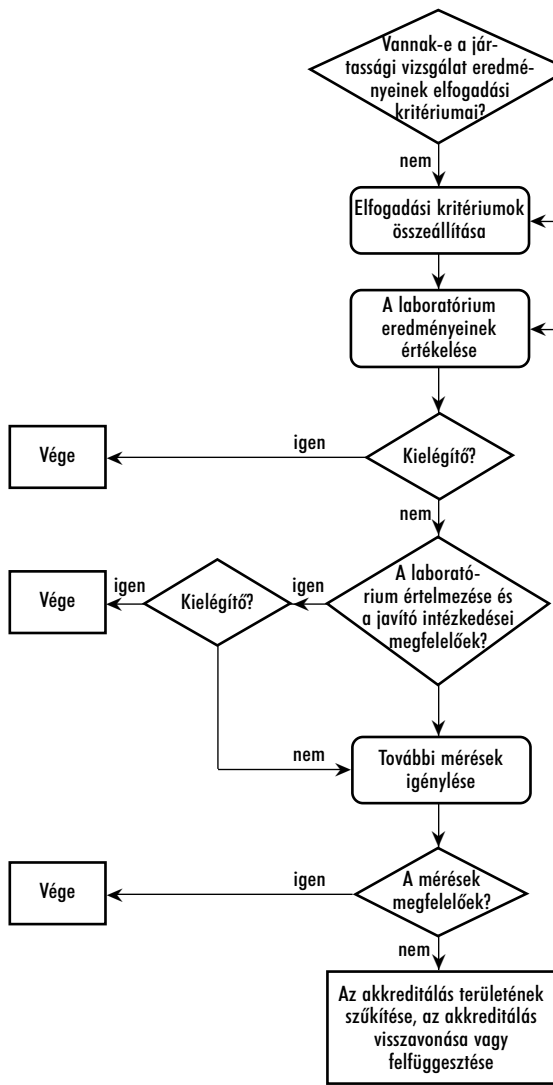
Az MSZ EN ISO 10012:2003 szabvány a 7.2.2. A mérési folyamat tervezése, valamint a 8.3.2. Nem megfelelő mérési folyamatok című pontjaihoz adott útmutatásaiban tesz említést, illetve ajánlja a laboratóriumok közötti összehasonlítást. További segítséget ad a Nemzetközi Laboratóriumakkreditációs Együttműködés (International Laboratory Accreditation Cooperation – ILAC) ILAC-G22:2004 jelzésű dokumentuma.⁶

A dokumentum tartalmazza az akkreditáló testületek számára javasolt folyamatot a vizsgáló laboratóriumok jártassági vizsgálatokkal történő értékelésére.

A szakirodalom beszámol az analitikai kémiai laboratóriumok 4-fázisú modellel leírt minőségbiztosításáról.⁷ A IV. fázis az extern minőségbiztosítás, amely a laboratóriumközi összehasonlító vizsgálatokat tartalmazza. Németországban és Magyarországon is, különösen a víz, szennyvíz, iszapok vizsgálatainál nagy hagyománya van a laboratóriumközi vizsgálatoknak. Ezek szervezését, értékelését szabványosították (DIN 38402 Teil 41, Teil 42, DIN 38402-45:2003 stb.)^{8,9} Az anyagvizsgálatok ezen szakterületén megkönnyítette a helyzetet a vizsgálati minták jó kezelhetősége és a bevonható laboratóriumok nagy száma, valamint a vizsgálatok fontossága.

II.4. A PDCA logika alkalmazása a folyamatban

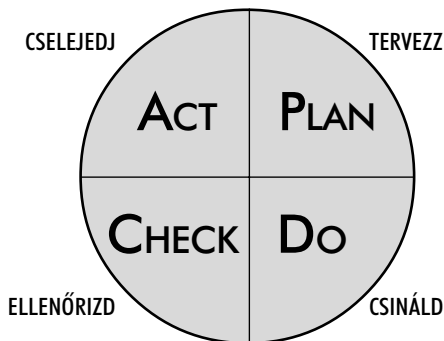
A korábban leírtakból következik, hogy a vonatkozó szabályozásnak igazodnia kell az ISO 9001:2000 folyamatszemplétű, folyamatos



4. ábra A jártassági vizsgálat folyamata

Forrás: ILAC-G22:2004

javítást elváró felfogásához. Az összehasonlító vizsgálatok által feltárt problémák kezelésére minőségmenedzsment módszerként a dinamikus PDCA modell alkalmazása célszerű.



5. ábra A PDCA-körfolyamat

Forrás: Dr. Topár J.: Minőségmenedzsment alapjai MBA-program, BME IMVT

Laboratóriumközi összehasonlító vizsgálatra az akkreditálási körbe tartozó vizsgálatok kerülnek. Ezek száma a QUALITEST LAB. Kft.-nél több száz, így a következőkben felépített logikával 1-3 évre szóló programot készítenek maguknak a laboratóriumok. A lépések:

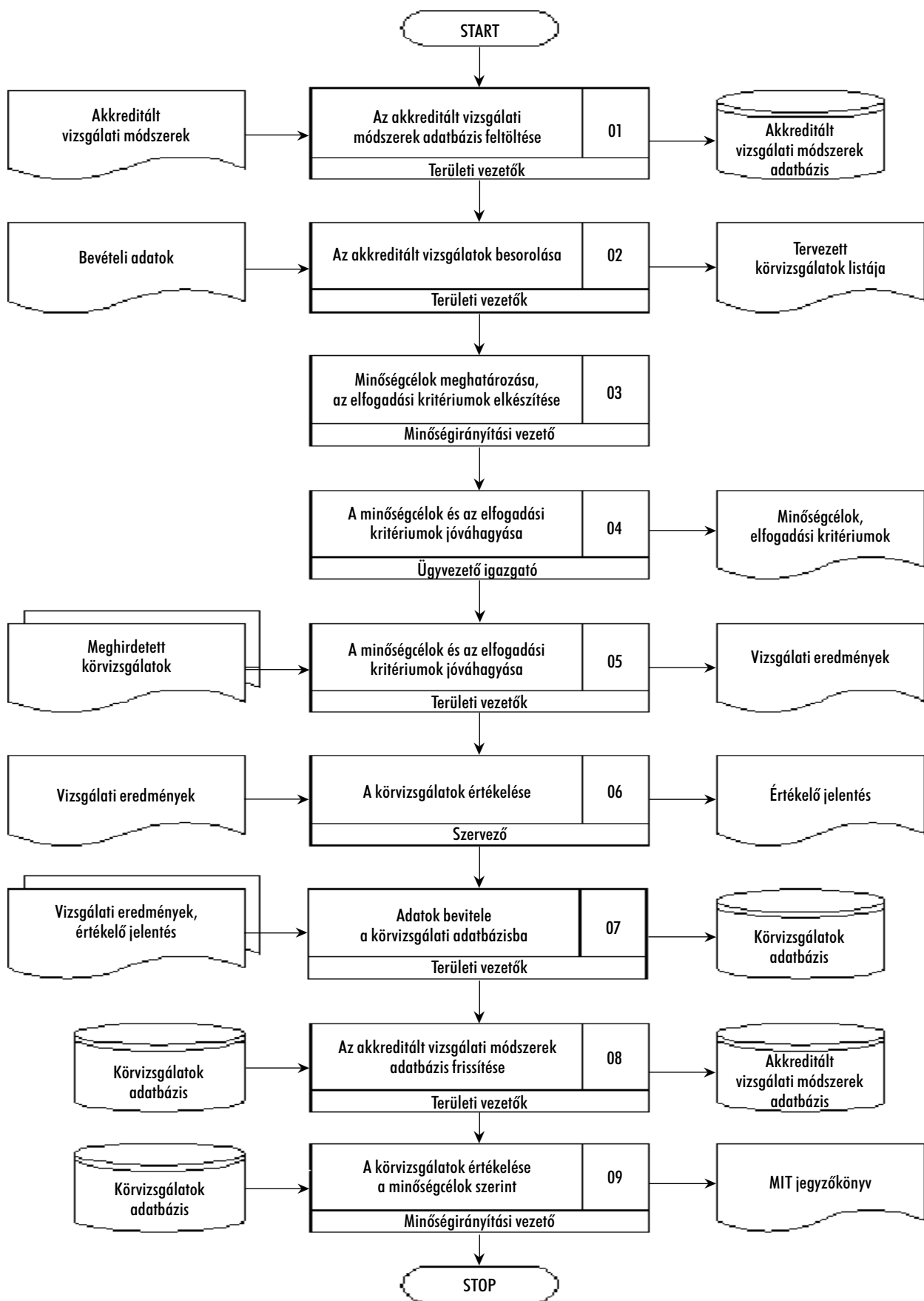
1. Az akkreditált vizsgálatok jártassági vizsgálatra való besorolása. A sorrend meghatározása a vizsgálatok éves bevétele alapján (P1-P2-P3).
 2. A kitűzött értékelési kritérium: az értékelt vizsgálati paraméterek legalább 95%-a legyen ± 2 z pontértéken belül, és maximum 5% legyen a $2 < z < 3$ tartományba eső rész.
 3. Ha az összehasonlító vizsgálat értékelése más módon történik, akkor az az elvárás, hogy a Qualitest Lab. Kft. eredményeinek 95%-a a megfelelőnek minősített részbe essen (D5-D6).
 4. A zárójelentés alapján az eredmények értékelése, visszacsatolása (C7).
 5. A következtetések levonása (C8).
 6. Az elért eredmények ismertetése, és a szükséges változások bevezetése (A9).
 7. A változások nyomon követése, új jártassági vizsgálat időpontjának megtervezése (A10).
- A lépések végén zárójelben a PDCA 10 lépése van megjelölve.

III. AZ ELÉRT EREDMÉNYEK

Az elmúlt években a Qualitest Lab. Kft. laboratóriumai fokozatosan alkalmazkodtak az akkreditáló testületek elvárásaihoz, és a szükséges mértékben részt vesznek laboratóriumok közötti összehasonlító vizsgálatokban. A következőkben röviden az elért eredményeinket mutatjuk be.

III.1. A minőségcélok

A minőségcélok között 2005-ben jelent meg először a körvizsgálatokra vonatkozó számszerűsített elvárás. Korábban hasonló célt nem foglaltunk meg, és ennyire tervezetten, ilyen nagyszámú körvizsgálatban sem vettek részt laboratóriumaink. Ebből adódóan tapasztalatunk sem volt a kitűzött cél elérhetőségére vonatkozóan. A 2005. évi célt teljesíteni csak részben tudtuk, de 2006-ra változatlanul megtartottuk.



6. ábra MBE-09-SZ-60-02 eljárásleírás folyamatábrája

Forrás: A Qualitest Lab Kft. MBE-09-SZ-60-02 eljárásleírás

Szolgáltatásaink minőségi színvonalának folyamatos emelése, valamint vevőink megelégedettségének megtartása és növelése érdekében 2006-ban az alábbi minőségcélokat tűztük ki:

1. A vezetés által meghatározott 2006. évi gazdasági, pénzügyi mutatók figyelemmel kísérése és a területek tájékoztatása.
2. Folyamatos vevői elégedettség mérés. Az adatok "Vevői elégedettség adatbázis"-ban való rögzítése és számszerű értékelése.
3. A 2005. évi Alkalmazotti elégedettségi vizsgálat 2006. évre készült Akcióprogramjának megvalósítása.
4. Az ISO/IEC 17025:2005 szabvány szerinti sikeres akkreditálás.
5. Az akkreditált vizsgálatok műszaki területnek vevői igények szerinti bővítése.
6. Körvizsgálatok, összemérések folyamatának folyamatos végzése.

A kitűzött társaságszintű értékelési kritérium:

az értékelt vizsgálati paraméterek legalább 95%-a legyen ± 2 z pontértéken belül, és maximum 5% legyen a $2 < z < 3$ tartományba eső rész.

Ha az összehasonlító vizsgálat értékelése más módon történik, akkor elvárás, hogy a Qualitest Lab. Kft. eredményeinek 95%-a a megfelelőnek minősített részbe essen.

7. Az akkreditált vizsgálatok adatbázisának a napra kész vezetése.
8. Az akkreditált vizsgálatoknál szabályozókártyák (ellenőrzőkártyák) alkalmazása, illetve ahol lehetséges, ott az alkalmazási kör bővítése.

Minden egyes minőségcélhoz a feltételeket a vezetés biztosítja. A célokat munkaterületekre lebontva, az eléréséhez vezető úttal együtt megtervezzük a felelősök és a határidők megjelölésével. A tevékenységeket nyomon követjük, majd értékeljük. A minőségcélok értékelése a vezetői átvizsgálás egyik fontos eleme.

III.2. A jártassági vizsgálatokra vonatkozó szabályozások

A jártassági vizsgálatokra vonatkozó MBE-09-SZ-60-02 eljárásleírás a folyamatábráján keresztül kerül bemutatásra. Ezen kívül a vevőkkel való kapcsolattartásról és együttműködésről szóló MBM-03-MA-60-02-01 jelű műveletleírásának 4. pontja egészült ki a következő mondattal: „A vevő kérésére a QUALITEST LAB. Kft. részt vesz labo-

ratóriumközi összehasonlító vizsgálaton az akkreditálási területéhez tartozó vizsgálati módszer esetében.” A kidolgozott szabályozás eddig beváltotta a hozzá fűzött reményeinket. A legtöbb esetben a minták és próbák postai forgalmán kívül minden elektronikusan az interneten keresztül bonyolódik le.

III.3. A vezetőségi átvizsgálás

A 2005. évi vezetőségi átvizsgálás jelentéséből a vonatkozó fontosabb megállapítások:

„...Az MBE-09-SZ-60-02 Laboratóriumi jártassági vizsgálatok eljárásleírás módosítása megtörtént a DAP audit után. A körvizsgálatban való részvétel gyakoriságát szigorítottuk.

Minden szakmai terület részt vett körvizsgálatban, vagy folyamatban van a körvizsgálata.

A befejezett jártassági vizsgálatok kiértékelése megtörtént. A jártassági vizsgálatok eredményei alapján – amennyiben szükséges volt – „Nemmegfelelési jelentés” került felvételre.

...A körvizsgálatokkal kapcsolatos adatok naprakész dokumentálása a „Körvizsgálatok” adatbázisban még nem minden területünkön kifogástalan.

...Vizsgálataink megbízhatóságának megerősítésére több külföldi és hazai körvizsgálatban, összemérésben is részt vettünk. Ezeknek a vizsgálatoknak a nyilvántartása, nyomon követése a „Körvizsgálatok” és az „Akkreditált vizsgálatok” adatbázisban történik. A lezárt vizsgálatok értékelésének dokumentálására nagyobb gondot kell fordítanunk. ...”

A következő táblázat bemutatja az elmúlt években a körvizsgálatok számának és eredményességének változásait:

1. táblázat

Részvétel laboratóriumok közötti összehasonlító vizsgálatokban

Év	Összes körvizsgálat [db]	Nemzetközi körvizsgálat [db]	Vizsgált paraméterek száma [db]	„z”-pontérték szerint értékelve [db]	± 2 „z”-n belüli eredmények [%]	„Megfelel” szerinti értékelés eredménye [%]
1999	1	0	6	0	0	100
2000	3	1	13	0	0	100
2001	9	0	276	0	0	80
2002	7	2	128	0	0	98
2003	15	8	223	9	78	83
2004	21	11	278	19	95	97
2005	31	17	658	214	86	96

Forrás: Vezetőségi átvizsgálás 2005 évi jelentése

A számok alapján látható, hogy a körvizsgálatokban való rendszeres részvétel beépült a napi munkánkba. Külön kiemelendők a nemzetközi

szervezésű körvizsgálatok, amelyek a globális piac kihívásainak segítenek megfelelni. A vizsgált paraméterek száma már meghaladja azt a mértéket, hogy csak az anyagvizsgálók szűkebb köre találkozzon körvizsgálatokból származó mintákkal, próbákkal. Természetesen az önbizalomnövelő kiváló eredmények mellett időnként rosszabb szereplés is előfordul. Ezek alkalmat teremtenek munkánk folyamatos javítására, ami fontos célunk.



Sajnos a 2006. évi értékelő jelentés még nem készült el, így csak az előzetes információk alapján állíthatom, hogy az elért eredményeink a kitűzött célok sikeres teljesítését mutatják.

A minőségbiztosítás ezen elemének alkalmazása is hozzájárult, hogy 2006-ban az auditok során sikeresen átálltunk az új ISO/IEC 17025 sz szabványra, és a Qualitest Lab. Kft. elnyerte a szolgáltató ágazat mikro-, kis- és közepes méretű vállalkozásainak kategóriájában a Közép-dunántúli Regionális Minőségi Díjat.

HIVATKOZÁSOK:

- ¹ <http://www.uni-stuttgart.de/eurachem/stuttgart/Felber.htm> [2004-02-20]
- ² Veres, Z. (2003): Szolgáltatásmarketing. KJK-KERSZÖV Jogi és Üzleti Kiadó Kft., Budapest.
- ³ Dr. Gutassy, A. (2003): Menedzsmentrendszerek auditálása. TÜV Rheiland InterCert, Akadémiai üzletág
- ⁴ Selection, use and interpretation of proficiency testing (PT) schemes by laboratories – 2000.
- ⁵ Wenclawiak, B. W.; Koch, M.; Hadjicostas, E. (2004): Quality Assurance in Analytical Chemistry. Springer-Verlag, Berlin.
- ⁶ <http://www.ilac.org/downloads/Ilac-g22.pdf> [2004-02-20]
- ⁷ Funk, W.; Dammann, V.; Donnevert, G. (1992): Qualitätssicherung in der Analytischen Chemie. VCH, Weinheim.
- ⁸ <http://www.uni-stuttgart.de/eurachem/stuttgart/Koch.htm> [2004-02-20]
- ⁹ <http://www.eurolab-d.bam.de/> [2007-02-21]

Miért van szükség új ISO 9004 szabványra?



Az irányítási rendszerek legtöbbjének (lásd: ISO 9001 és ISO 14001 szabvány) az képezi az elsődleges célját, hogy útmutatást adjon ahhoz, hogy hogyan lehet megfelelni a speciális követelményeknek. Ezt azonban nem szabad mechanikusan értelmezni: a hatékonyság biztosítása mellett szinergiára kell törekedni a menedzsmentrendszer egyes elemei között. Az ISO 9004 szabványt annak idején azért dolgozták ki, hogy - az állandó fejlesztés érdekében - irányelvekkel szolgáljanak a teljesítmény szakadatlan javításához. A szabvány A melléklete útmutatást tartalmaz a szervezetek önértékeléséhez, aminek alapján az egész menedzsmentrendszer tovább tökéletesíthető. Néhány dolog azonban elkerülte a szabvány felülvizsgálatát 2000-ben elvégző szakemberek figyelmét, amelyek pedig elengedhetetlenül szükségesek lehetnek a szervezetek fenntartható sikereinek biztosításához. A mostani új változat – bár szerkezetében hasonló marad az eredetihez – ezért feltehetően többet és alaposab-

ban foglalkozik majd olyan kérdésekkel, mint az etika és a társadalmi felelősségvállalás, a szervezet küldetése és jövőképe, alkalmazkodóképesség és agilitás, tudásmenedzsment, harmónia az egyéb irányítási rendszerekkel, valamint közvetlen kapcsolat létrehozása a célok, a cselekmények és az eredmények között. Az új változat sem fog tartalmazni semmilyen konkrét követelményt, mivel az nem az ISO 9001 végrehajtási útmutatója, de nem képvisel üzleti kiválósági modellt sem. Az igazi cél a szervezetek már meglévő jelenlegi menedzsmentrendszereinek olyan irányú továbbfejlesztése, hogy azok képesek legyenek az ügyfelek és minden más érdekelt fél számára minél több értéket nyújtani és így hosszú távon is biztosítani a sikereket. Ehhez természetesen a jelenlegi helyzet és az alkalmazott irányítási modell alapos átgondolására, továbbá nagyfokú kreativitásra és rugalmasságra van szükség. (John E. „Jack” West: Why a New ISO 9004? Quality Progress, April 2007, pp. 75–77)

A minőségügyi alapelvek és módszerek egyre nagyobb teret hódítanak az Egyesült Államok felsőoktatásában, különös tekintettel a felvételi rendszerre, a pénzügyekre, a hallgatók elhelyezésére és anyagi támogatására, valamint a beszerzésekre. A civil szervezetek is erősen szorgalmazzák a minőség folyamatos javítását és az innovációt a felsőoktatás területén. Mindez azonban nem számít új keletű törekvésnek: a felsőoktatási intézmények már évtizedek óta nagy súlyt fektetnek az akadémiai programok, az oktatás, a könyvtárak minőségbiztosítására és a tudományos függetlenségre. Ami napjaink amerikai felsőoktatásában mégis új, az a folyamatos minőségjavítás és a minőségirányítási rendszerek fokozott hangsúlyozása, előtérbe kerülése. Elsősorban az oktatást és a kutatómunkát kiszolgáló adminisztrációs tevékenységeken van a hangsúly: ide tartozik például a felvételi rendszer, a pénzügyek, a beszerzések, bérletek és az általános fenntartás. A Wisconsin-Madison Egyetemen egy keresztfunkcionális munkacsoportot hoztak létre, amelyben a felvételi rendszer és a hallgatói szolgáltatások, valamint a jegyzetkészítés munkatársainak képviselői vesznek részt. 18 hónapon keresztül csak adatgyűjtéssel foglalkoztak és benchmarking-ot is végeztek más felsőoktatási intézmények bevonásával. Mindezek alapján olyan kezdeményezéseket tettek, amelyek 38-39%-al csökkentették a felvételi procedura idejét és annak költségeit,

emellett sikerült kiküszöbölni az elvégzendő munkák területén tapasztalható restanciát is. A Samford Egyetemen már több mint egy évtizede alkalmazzák a minőségjavítás eszközeit és módszereit az egyes kurzusok és az akadémiai programok továbbfejlesztésére.

Más felsőoktatási intézményeknél is nagy erőfeszítéseket végeznek a folyamatok javítása érdekében, amihez legtöbbször folyamatábrákat, kiterjedt adatgyűjtést, ok-okozati diagramokat és egyéb diagnosztikai eszközöket használnak. Míg régebben általában a bővítés és a mennyiségi növekedés volt előtérben, most egyre inkább a minőség javítására esik a fő hangsúly.

A minőségjavítási kezdeményezések terén élenjáró felsőoktatási intézmények vezetésével megvalósulhat olyan menedzsmentrendszerek kifejlesztése, amelyek integrálják magukban a felméréssel, a tervezéssel és a javítással kapcsolatos tevékenységeket. Lehetőség nyílik majd a stratégiai tervek és a teljesítményindikátorok összekapcsolására, az érdekelt felektől kapott visszacsatolások figyelembevételére, valamint a folyamatok hatékonyságának növelésére. Eddig három felsőoktatási intézmény részesült a Malcolm Baldrige Nemzeti Minőségdíjban. Öröndetes tény, hogy az egyetemek és a főiskolák körében egyre növekszik az igény a folyamatos minőségfejlesztés iránt.

(John Due: *Quality Goes To College. Quality Progress*, April 2007, pp. 45–52)

Minden idők legmagasabb vevői megelégedettsége az Egyesült Államokban

A University of Michigan közzétette jelentését az Amerikai Vevői Megelégedettségi Index (ACSI) alakulásáról; eszerint 2006 negyedik negyedévében a vevők és más ügyfelek minden eddiginél nagyobb megelégedettséget mutattak a kiskereskedelem és az e-commerce, valamint a pénzügyi szolgáltatások iránt. Az előző negyedévhez képest ugyanis a 100 pontos skálán 0,7%-os növekedés következett be, így az ACSI 74,9-es rekordszintet ért el. Az 1994-ben kezdődött indexszámítások óta ez a legmagasabb érték. Legutóbb 13 szektorban mérték a vevői megelégedettséget és ezek közül kilencnél mutatkozott javulás. A kiskereskedelem területén, amely kiterjed az áruházakra, a diszkont és az egyéb elárúsító helyekre, a szu-

permarketekre, a benzinkutakra, továbbá az egészségügyi és a testápolási szaküzletekre, igen látványos, 2,8%-os javulás következett be. Egyedül a pénzügyi és a biztosítási szolgáltatások (kereskedelmi bankok, vagyon-, élet- és egészségbiztosítás) egyes kategóriáiban nem növekedett a vevői megelégedettség, de összességében véve itt is számottevő javulás mutatkozik. Az elektronikus kiskereskedelmet és más online szolgáltatásokat magában foglaló e-commerce szektor megítélése is javult, bár néhány tizedszázalékkal mögötte marad a 2003-ban mért legmagasabb értéknek.

(ACSI Report: Satisfaction Hits All-Time High. *Quality Progress*, April 2007, p. 17)

Átadták a 2007. évi Magyar Agrárgazdasági Minőség Díjat

2006-ban másodszor hirdette meg az FVM a kiváló vállalati minőségügyi tevékenységet elismerő díj pályázati felhívását.

A 2005-ben alapított díj követi a magyarországi minőségi díjak sorát, amely az 1996-ban alapított Nemzeti Minőségi Díjjal kezdődött, majd ezt követte 2002-ben a Közoktatás Minőségéért Díj és a 2003-as Magyar Közigazgatási Minőség Díj. Ezek a díjak nem egy termék minőségének kiválóságát, hanem a vállalkozás egészének a minőség iránti elkötelezettségét, minőségügyi tevékenységének magas színvonalát igazolják. Látható, hogy Magyarországon egy vállalkozás minőségügyi tevékenységének díjjal történő elismerése viszonylag új kezdeményezés, de ezzel csatlakozunk a világban már több helyen sikerrel működő díjak sorához, mint például a japán „Deming Award”, az Egyesült Államokbeli „Malcolm Baldrige National Quality Award” és az Európában elterjedt „EFQM Excellence Award” elismerésekhez.

Az agrárgazdasági szereplők minőségi tevékenységének elismerésére született meg az a vezetői döntés, amely a 130/2005. (XI. 4.) FVM rendelet kidolgozásához vezetett, és amellyel a földművelésügyi és vidékfejlesztési miniszter megalapította a **Magyar Agrárgazdasági Minőség Díjat**. Célja, hogy tevékenységük során a minőség iránt bizonyítottan elkötelezett agrárgazdasági szervezetek elismerésével példát mutasson az agrárgazdaság többi résztvevőjének.

A rendelet szabályozza a díjjal kapcsolatos valamennyi kérdést, tevékenységet.

A díj elnyerésére az FVM szakmai felügyelete alá tartozó valamennyi területen működő szervezet pályázhat. A díj odaítéléséről a rendelettel létrehozott 9 tagú Magyar Agrárgazdasági Minőség Díj Bizottság javaslata alapján a miniszter dönt. Az évente kiadásra kerülő legfeljebb 5 díj anyagi elismeréssel nem jár. A díjazottak oklevelet és emléktáblát kapnak.

A pályázati feltételek általános keretei igazodnak az európai gyakorlathoz: minőségügyi, kör-

nyezeti, élelmiszerbiztonsági rendszerek megléte, sikeres termékskála és a tevékenység ún. EFQM (European Foundation on Quality Movement) modell szerinti értékelése.

A 2007. évi díj elnyerésének feltételeit tartalmazó *Pályázati felhívás* már 2006. július végén megjelent a Magyar Közlönyben és az FVM hivatalos lapjában. Az előző évihez képest kissé módosult felhívásban nagyobb hangsúlyt kapott kritériumok – fontossági sorrend nélkül, többek között – az élelmiszerbiztonság, a minőségi termelés alapját képező biológiai alapok előállítása, megtermelése, az állatvédelem, az agrár-környezetvédelem, a bio-diverzitás védelmének témaköre. Egyértelművé vált továbbá, hogy nem csak termelő vállalkozások, hanem magas színvonalú szolgáltatást nyújtó gazdálkodások is pályázhatnak.

A tartalmi követelmények legfontosabb eleme az önértékelés, amely a nemzetközi és nemzeti minőségdíjak EFQM Kiválóság Modell szerinti rendszerét követi. Kiemelt területei:

- a szervezet célkitűzései, stratégiája és működéspolitikája;
- az erőforrásokkal (humán, pénzügyi, anyagi, technikai, technológiai, információs stb.) való gazdálkodás;
- a folyamatok összhangja a kitűzött vállalati célokkal;
- a külső vevői és belső, dolgozói elégedettség mértéke, a környezeti elvárásoknak szükségleteknek való megfelelés;
- a szervezet üzleti eredményei.

A sikeres pályamunka elkészítése érdekében felkészítő rendezvényt tartottunk 2006. szeptemberében, így elegendő idő állt a pályázók rendelkezésére a benyújtás november 10-i határidejéig. A felkészítő rendezvényen – hasonlóan az előző évihez – nagy érdeklődés nyilvánult meg a díjjal kapcsolatban, ez sajnos már nem mutatkozott meg a tényleges pályázók számában, ami az előző évhez képest jelentősen visszaesett. Ezzel együtt örömmel tapasztaltuk, hogy néhány vállalkozás újra megkísérelte – többen sikerrel – a megmé-

rettetést, mert felismerték a Magyar Agrárgazdasági Minőség Díj jelentőségét mind a vállalkozás belső életére, minőségi rendszerére gyakorolt pozitív hatása, mind a kereskedelmi, illetve fogyasztói előnyök miatt.

A pályázó szervezetek tevékenysége, árbevétele, mérete differenciált volt, és az agrárgazdaság különböző területeit képviselték az állattenyésztéstől, növénytermesztéstől a tejfeldolgozáson át a raktározási szolgáltatásig.

Igen széles skálán mozgott a foglalkoztatottak létszáma (60-tól 1500 főig) és az éves árbevétel is (30 milliótól 30 milliárdig).

A pályázatok értékelése Európai Minőségügyi Szervezet Magyar Nemzeti Bizottság (EOQ MNB) szakértőinek bevonásával történt, és minden pályázónál helyszíni szemlére is sor került. A helyszíni szemléken az objektivitás növelése érdekében összesen 11 szakértő vett részt, egyes esetekben az Állategészségügyi és Élelmiszerellenőrző Állomás valamint az FVM egy-egy munkatársa közreműködésével. A szakértők által készített értékelések elemzik a pályázó vállalkozás erősségeit, fejlesztendő területeit, és megadják a pályázat összpontszámát.

Az értékelések alapján elmondható, hogy *valamennyi pályázónál a vezetés minőség iránti elkötelezettsége példamutató volt. A helyszíni szemlék tapasztalatai alátámasztották a pályázati anyagokat.*

A pályázó vállalkozások erősségei döntően a közép- és hosszú távú célok megfogalmazásában és tudatos megvalósításában, a sikeres és folyamatos fejlesztésekben, technológiai korszerűsítésekben, a vevői kapcsolatok fejlődésében, a termékek elismerő díjaiban, a munkatársak motiválásában, képzésében, a vevői elégedettség mérésében, a vállalkozás szervezeti fejlődésben, a pénzügyi eredményekben mutatkoztak meg. Minőségirányítási, élelmiszerbiztonsági, környezetirányítási rendszerek alkalmazása, tanúsítása mindenhol beépült a vállalat életébe.

A *fejlesztendő területek* között sorolható fel: a stratégia lebontása különböző dolgozói szintekre, az alkalmazott TQM-technika hasznosítása, egyes teljesítménymutatók csökkenő tendenciája, kulcsfolyamatok meghatározása, munkatársi elégedettség mérése, alkalmazott módszerek értékelése, felülvizsgálata, továbbfejlesztése.

Megelégedéssel lehetett megállapítani, és „kezelhető” eredménnyel járt, hogy a másodszor pályázók hasznosították az elmúlt évben adott ér-

tékelésben leírtakat mind működésükben, mind pedig pályázatukban, ami a díjra történő javaslatot eredményezte.

Az értékelések nagy segítséget jelentettek a miniszter felé javaslatot tevő Magyar Agrárgazdasági Minőség Díj Bizottságnak.

Végül valamennyi körülmény mérlegelését követően 2007. évben Magyar Agrárgazdasági Minőség Díjat kapott:

- HUNGERIT Baromfifeldolgozó és Élelmiszeripari Rt. Szentés
- CONCORDIA Közraktár Kereskedelmi Zrt. Budapest
- Körös-Maros Biofarm Kft. Gyula
- CIBAKERT Mezőgazdasági Kft. Kétpó

Hisszük, hogy a díj elnyerése hozzájárul a vállalkozások növekvő szakmai és erkölcsi elismeréséhez, segíti őket a piaci versenyben, erősíti piaci pozícióikat, és további fejlődéséhez vezet. A díj ugyanakkor üzenet az üzleti partnernek, a vevői körnek a magas színvonalú tevékenységről, sikeres termékskáláról, szolgáltatásról. Bízunk benne, hogy a minőségügy terén kiemelkedő eredményeket felmutató díjazott szervezetek – megfelelő marketingeszközökkel is élve – szélesebb körű ismertségre tehetnek szert a mind a működésük, mind pedig a termékeik, szolgáltatásaik révén, ami eredményeik növekedésében is meg fog mutatkozni.

A szakértői értékeléseket valamennyi pályázó megkapta. Reméljük, hogy ez ösztönözi a résztvevőket a szükséges fejlesztések elvégzésére, és idén újabb pályázat beadására.

Természetesen várjuk további vállalkozások jelentkezését is, akik felismerik nemcsak a díj tulajdonlásának előnyeit, de a pályázat kidolgozása alatt szerzett – a díj értékénél talán sokkal fontosabb – tapasztalatok és az önmaguknak feltett kérdésekre adott válaszok hasznát.

Ez évben a pályázati felhívást szeptember közepéig tesszük közzé. A pályázati felhívás megjelenését követően szakmai felkészítést is tartunk, amelynek pontos időpontjáról és helyszínéről az FVM honlapján (www.fvm.hu) tájékozódhatnak.

Gratulálunk az ez évi díjazottaknak és sok sikert kívánunk minden érintettnek!

Ósz Csabáné
FVM Élelmiszeripari Főosztály

Változtatások az egészségügyben. A minőség szempontjai

Beszámoló a VII. Debreceni Egészségügyi Minőségügyi Napokról

A Debreceni Egyetem OEC Népegészségügyi Iskola, az Európai Minőségügyi Szervezet Magyar Nemzeti Bizottságával (EOQ MNB) és az ISO Fórummal közösen, a „Debreceni Egészségügyi Minőségügyi Napok” (DEMIN) keretében 2007. május 17-18-án rendezte meg hetedik tudományos konferenciáját „Változtatások az egészségügyben. A minőség szempontjai” címmel. A rendezvény helye a Debreceni Akadémiai Bizottság Székháza volt.

A konferencia mottója:

„A minőség az egészségügyi ellátás lényegi és nélkülözhetetlen összetevője, és a mennyiségi és költség mutatók mellett minden egészségügyi ellátó tevékenység normális jellemzője. A betegellátás jó minősége minden betegnek és közösségnek joga, és valamennyi tagállam kiemelt feladatává vált, különösen a korlátozott források és a költségvetési korlátozások helyzetében.” (A Miniszteri Bizottság R (97) 17 számú ajánlása)

A DEMIN VII. konferencián 34 előadás hangzott el a következő főbb témakörökben:

- Egészségügyi reform és az ellátás minősége
- Minőségmenedzsment és változásmenedzsment
- Minőségmutatók, eredményesség, kiválóság
- Minőségfejlesztés és megbízhatóság
- Minőségfejlesztés és standardizálás

A konferencia megnyitóján felolvasásra került dr. Horváth Ágnes egészségügyi miniszter köszöntő levele, aki egyéb elfoglaltsága miatt személyesen nem tudott a konferencián részt venni.

A megnyitót követően Mikó György (Európai Minőségügyi Szervezet, Magyar Nemzeti Bizottsága, Budapest) „Egészségügyi reform = minőségügyi reform?” címmel, majd Dr. Sinkó Eszter (SOTE Egészségügyi Menedzserképző Központ, Budapest) „A verseny javítja-e a minőséget?” címmel tartották megnyitó előadásait.

Egészségügyi reform és az ellátás minősége

Különösen nagy érdeklődés mutatkozott az egészségügyi reformmal és az egészségügyi ellátás finanszírozásával kapcsolatos előadások iránt.

Az egészségügyi finanszírozás makroszintű problémáival, kihívásaival, a biztosítási rendszerek alternatíváiról és a finanszírozók közötti verseny témaköreiben dr. Bodrogi József, Dózsa Csaba (Corvinus Egyetem, Budapest) és dr. Mihályi Péter (Közép-Európai Egyetem, Budapest) tartottak előadást.

Az előadások utáni vitában többen hangsúlyozták, hogy az egészségügy finanszírozását módszernek kell tekinteni annak érdekében, hogy a legnagyobb egészségnyereséget lehessen társadalmi szinten elérni.

Az egészségügyi reform keretében több jogszabály változott, és a fekvőbeteg intézetekben bekövetkezett struktúraváltás következtében változások szükségesek az alapellátásban és a szakellátásban. Ebben a témában is több előadás hangzott el.

Tekintettel a szakfelügyelet, illetve a klinikai audit növekvő jelentőségére, amelynek eredményeként az egészségügyi ellátás szakmai minőségének további javulása várható, a DEMIN VII. konferencián – folytatva a DEMIN VI. konferencián elhangzottakat – két előadás ismertette az OSZMK, illetve az Egészségügyi Minisztérium klinikai audit-programjait.

Ugyanebben a szekcióban Balogh Zoltán, a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara elnöke tartott előadást az egészségügyi reform emberi erőforrás oldaláról, illetve dr. Felméri István (Országos Tisztiorvosi Hivatal, Budapest) ismertette a működési engedélyek kiadásának idej változását.

Minőségmenedzsment és változásmenedzsment

A konferencia második napján előadások hangzottak el a minőségügyben szükséges szemléletváltozás szükségességéről, illetve az egészségügyi ellátórendszer strukturális változásáról, továbbá azokról a kérdésekről, amelyeket a kórházaknak figyelembe kell venni a megváltozott körülmények között.

Minőségmutatók, eredményesség, kiválóság

A délelőtti plenáris ülést követően két szekcióban folytatódott a konferencia, amelyek közös

gondolata az egészségügyi ellátás eredményessége és kiválósága volt.

„A” szekció: Minőségmutatók kontra reform

Az „A” szekcióban kórházvezetők számoltak be azokról a tapasztalatokról, amelyek segíthetik a többi fekvőbeteg intézetet a reformmal kapcsolatos feladatok megoldásában.

„B” szekció: Minőségmutatók kontra kiválóság

A tanúsítható minőségirányítási és standard-rendszereken kívül egyre nagyobb jelentőségűvé válik a Nemzeti Minőségi Díj mellett a IIASA-Shiba Díj és a regionális minőségi díjak. A szekció hallgatói az egészségügyi szervezetek pályázási lehetőségéről és a szervezetek eddigi eredményeiről hallottak előadásokat. A minőség nem valósítható meg csapatmunka nélkül, amelynek kulcsfontosságú elemeit ismertette a szekció záró előadása.

Minőségfejlesztés és betegbiztonság

A Luxemburgi deklaráció alapján minden EU tagországnak ki kell alakítania azt a kötelező jelentési rendszert, amellyel a betegek biztonságát veszélyeztető események értékelhetők és a megelőzésükre vonatkozóan intézkedni szükséges. A „Minőségfejlesztés és betegbiztonság” szekció az Európai Bizottság és Tanács támogatásával induló, a betegeket veszélyeztető események adatgyűjtési rendszerének kialakításával, illetve az ezzel kapcsolatban végzett eddigi eredményekről számoltak be.

Minőségfejlesztés és standardizálás

A minőségfejlesztés és standardizálás szekcióval zárult a DEMIN VII. konferencia. A szekcióban előadások hangoztak el a standardok alkalmazását és az egészségügyi ellátás iránti bizalommal, a kórházakban, illetve a háziorvosi praxisok-

ban kialakítható standardokkal kapcsolatban, az antibiotikum használatának minőségbiztosítási kérdéseiről, továbbá a betegek személyes és egészségügyi adatainak védelmének fontosságáról.

A konferencia előadásainak végső kicsengése, hogy az egészségügyi ellátás reformjához nem elegendő az egészségügy szerkezetének átalakítása, új finanszírozási formák bevezetése. A tartós, eredményes reformhoz, az ellátás hatékonyságának fejlesztéséhez az irányítást, az egészségügyben dolgozók szemléletét, gondolkodását is át kell hangolni a megváltozott körülményeknek megfelelően.

A minőség és az egészségügyi ellátás gyakorlata nem két különböző oldala az egészségügyi szolgáltatásnak, hanem egy, és ugyanaz. Minőség-szemlélet, a minőségmenedzsment alapvető ismeretei nélkül nem lehet megvalósítani a páciensek eredményes és hatékony ellátását.

Erre a szemléletre, a minőségmenedzsmenti ismeretekre különösen szükség van napjainkban annak érdekében, hogy az egészségügyi rendszer fejlesztése terén szükséges változtatások a rendszer minden szintjén megfelelő módon valósuljanak meg, és ennek következtében javuljon az ellátás eredményessége és hatékonysága.

A konferenciának 130 regisztrált résztvevője volt. Bár ez elmarad a tavalyi létszámtól, többen vettek részt a konferencia mindkét napján. Sajnálatos ugyanakkor az, hogy a fekvőbeteg intézmények minőségügyi vezetői közül sokan hiányoztak és az úgynevezett „kiemelt kórházak” harmada nem is képviseltette magát annak ellenére, hogy a DEMIN a legnagyobb magyarországi egészségügyi minőségbiztosítással és minőségfejlesztéssel foglalkozó szakirányú konferenciasorozat.

Dr. Gődény Sándor

Öt év tapasztalatait összegezték

Régiós minőségi díjak – hogyan tovább?

Április 12-én az IFKA Magyar Minőségfejlesztési Központban találkoztak a régiós minőségi díjakat szervező kamarák képviselői, hogy összegezzék a régiós díjkiírások ötéves tapasztalatait, s megvitassák jövőbeli elképzeléseiket.

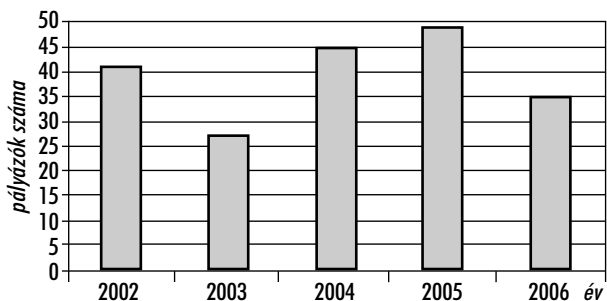
Sugár Karolina a Magyar Minőségfejlesztési Központ ügyvezető igazgatója köszöntötte a meg-

jelent kamarai tisztségviselőkön kívül a Kereskedelmi és Iparkamara, a GKM reprezentánsait is.

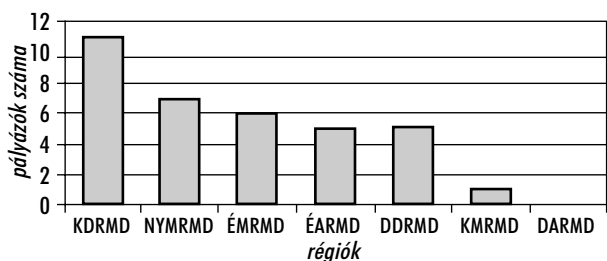
Kálmán Albert a GKM álláspontját ismertette az idén várható támogatási tervekről beszélt, kiemelve a regionális díjak jelentőségét. A minisztériumban azt szeretnék, ha a kamarák a 32 alkritérium szerinti kiírásokat prioritásként kezelnék.

Szódi Sándor az IFKA minőségszakértője az elmúlt öt év, illetve a tavalyi év statisztikai adatait ismertette meg országos és régiós kitekintésben. Ezúttal lássuk az országos mutatókat!

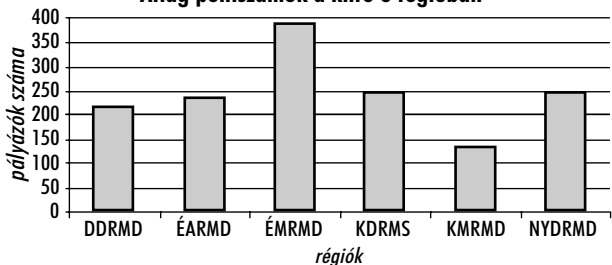
Regionális minőségdíjakra pályázók száma



Regionális minőségdíjra pályázók



Regionális minőségdíjak – 2006
Átlag pontszámok a kiíró 6 régióban



2002-től kezdve országosan tehát közel kétszáz-an pályáztak, s közülük mintegy százan nyertek regionális minőségi díjat. A jelenlegi Nemzeti Minőségi Díjas vállalkozások közül eddig öten nyertek regionális minőségi díjat is.

Rónaszegi Lenke a Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara innovációs osztályvezetője, a Dél-Dunántúli Regionális Minőségi Díj egyik fő szervezője szerint az innovációs alapokból is lehetne a díjszervezésre forrásokat biztosítani. Pozitív tapasztalként említette, hogy Baranya, Tolna és Somogy megye felváltva is színvonalasan szervezte a díjat, s a korábban nem díjazottak sem veszítették el pályázási kedvüket. A nyertes cégek megkapják a díj logóját. Terveik között szerepel a non profit szféra irányába való erőteljes nyitás. Negatívumként tartják számon, hogy a díj szervezésére kapott GKM-es forrás nem fedezi költségeiket, és a kiírás

sem mindig időben történik. Az értékelések színvonalát fontos lenne emelni.

Gulyás Ferenc a Heves Megyei Kereskedelmi és Iparkamara fejlesztési főmunkatársa szerint a kamaráknál nem minden esetben áll rendelkezésre minőségügyben jártas szakember, s ez nehezíti a díjszervezési tevékenységet. A munkatársaknak nagyon jó agitációs készséggel kell rendelkezniük. Bár az értékelők szakmailag jó munkát végeznek, képzésük mégis feltétlenül indokolt. Az Észak-Magyarországi Regionális Díjban szerettek volna nyitni az intézmények irányába, de ezen erőfeszítésük mindeddig nem járt eredménnyel.

Bernáth Lajos a Hajdú-Bihar Megyei Kereskedelmi és Iparkamarai minőségügyi tagozatának vezetője, az Észak-Alföldi Minőségi Díj egyik motorja, területének jó példaként emelte ki a folyamatos értékelő, illetve kalibráló képzést. Úgy tűnik, hogy a 32 alkritériumos kiírás pozitív fogadtatásban részesült, elsősorban azok körében, akik magasabb szintekre is pályázni szeretnének. Pillanatnyilag vita van arról, hogy tanácsadó cégek pályázatát befogadják-e.

Még számos megye képviselője ismertette tapasztalatát és javaslatát a regionális minőségi díjmal kapcsolatban.

Szabó Kálmán a Szövetség a Kiválóságért Közhazsnú Egyesület ügyvezető igazgatója új lehetőségként azt mutatta be, hogy miként lehetséges a regionális minőségi díjak elismerési rendszerét európaivá bővíteni. Alapvető követelmény a hazai és nemzetközi díjrendszer harmonizációja (32 alkritérium), a 300 pont feletti teljesítmény, az egységes értékelési szempontrendszer, a részletesebb szakmai visszajelzés. Szükséges feltétel továbbá az EFQM Nemzeti Partnerszervezetének fokozottabb bevonása, a cégek pályázási szándékának jelzése és az eljárási díj befizetése.

Sugár Karolina a fejlődés fontos feltételének nevezte az értékelők szakmai felkészítésének erősítését. Szerencsésnek tartaná a kiírások előbbre hozását, hogy az értékelések, illetve helyszíni szemlék ne essenek egybe a Nemzeti Minőségi Díj hasonló folyamatával. A tervezett új rendszer előnyének nevezte, hogy a „3 csillagos” európai elismerést ilyen formában a közvetlen pályázásnál mintegy 1 millió forinttal olcsóbban lehet megszerezni. Fontos, hogy ezt az elismerést a Nemzeti Minőségi Díj pályázási folyamatában „leesési rendszerrel” nem lehet elérni. A kamarák tartalmasság szakmai munkával megeremthetik a lehetőséget régiók vállalkozásai számára az európai elismeréshez is.

Szódi Sándor

Regionális távhőkonferencia Igazi nyertes a fogyasztó

Április 18-án „Legújabb fejlesztések a hazai távhőszolgáltatásban-2007” címmel a legjobb gyakorlatok bemutatására került sor Nyíregyházán a Krúdy Vigadóban. A színvonalas rendezvényt a Nyíregyházi Távhőszolgáltató Kft., a Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége és az Energia-gazdálkodási Tudományos Egyesület Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Szervezete rendezte.

Nagy László Nyíregyháza alpolgármestere a több mint száz résztvevő köszöntésekor hangsúlyozta: a konferencia akkor lesz igazán sikeres, ha abból végül a fogyasztó profitál a legtöbbet.

Nyitó előadásában Gerda István ügyvezető igazgató a házigazda Nyírtávhő Kft. folyamatfejlesztéseibe avatta be hallgatóságát, de büszke volt cége minőségügyi sikereire (Nemzeti Minőségi Díj, R4E, EQA döntős helyezés) is. Győri Csaba a Pécsi Távfűtő Kft. műszaki igazgató helyettese területük távhőszolgáltatási jellemzőiről beszélt. Orbán Tibor a FŐTÁV Zrt. osztályvezetője a 2007-2008-ban várható Európai Unió pályázati lehetőségeket elemezte „távhős szemmel”. Csonka Tibor a debreceni Távhőszolgáltató Zrt. vezérigazgatója elmúlt tíz évük legfontosabb állomásairól, minőségügyi sikereikről (IIASA-Shiba Díj, R4E elismerés) beszélt.

Üde színfoltja volt a rendezvénynek a nagyváradi S.C. Electrocentrale Oradea S.A. távfűtési igazgatójának Szabó István Gézának a vetített képes előadása, amely a szakmai érdekességek mel-

lett a turisztikai látnivalókat is hangsúlyozta. Szódi Sándor az IFKA Magyar Minőségfejlesztési Központ minőségügyi szakértője a távhőszolgáltató szektor minőségügyi sikereiből nyújtott át egy csokorra valót, majd az idei pályázati lehetőségekre hívta fel a figyelmet. Halász Györgyné Dr. főiskolai tanár a Debreceni Egyetemről az abszorpciós technika alkalmazásáról beszélt szenvedélyes előadásában. Dr. Szántó Zoltán a BME Épületgépészeti Tanszékének docense a 7/2006-os TNM rendelet várható hatásait tette nagytító alá. Csákvári Csaba főmérnök a TARJÁNHŐ Kft. korábbi években végrehajtott fejlesztéseiből ismertetett néhányat, míg Tanka Sándor műszaki igazgató-helyettes a Miskolci hőszolgáltató fejlesztéseit sorolta fel. Rácz Géza ügyvezető igazgató a kecskeméti Termostar Hőszolgáltató Kft.-nek a gázmotorok működésével kapcsolatos tapasztalatait osztotta meg a szakemberekkel.

A Nyíregyházán megrendezett régiós esemény újabb jelét adta annak, hogy még a szakmájukban élén járók is tudnak egymástól tanulni. Az előadások szinte mindegyikéből kiérződött a levezető elnöknek Dr. Garbai Lászlónak, a Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége főtítkárnak szakmai hitvallása, mely szerint a fogyasztók maximális kiszolgálása és elégedettsége a legfőbb vezérlőelv.

Szódi Sándor



Változnak a Baldrige kritériumok

A 2007. évi teljesítmény-kiválósági Baldrige kritériumok jelentős változásokat tartalmaznak az előző évihez képest. A kiadvány 8. és 9. oldalán részletesen felsorolják és megmagyarázzák ezeket a kritériumokat. Így például kiderül, hogy a legjelentősebb változtatások elsősorban a következő négy, egyre nagyobb jelentőségű területet érintik: 1.) stratégiai előnyök és alapvető kompetenciák, 2.) innováció, 3.) munkaügyi rendszerek az üzleti eredmények eléréséhez és 4.) a munka-

társak elkötelezettsége, szaktudása és kapacitása. Harry Hertz, a Baldrige Nemzeti Minőségügyi Program vezetője így nyilatkozott: „Hiszünk a folyamatos fejlesztésben és javításban; azonkívül a minket körülvevő környezetben reális esélyt látunk a szervezetek életszerű önértékelésének továbbfejlesztésére.”

(New Baldrige Criteria Show Significant Revisions. Quality Progress, March 2007, p. 13)

Szabvány a szállítói lánc biztonságaért

Az ISO olyan szabványok kidolgozását tűzte ki célul, amelyek nemzetközileg elfogadott követelményeket tartalmaznak a szállítási lánc egészére, hogy ezzel biztosítani lehessen az emberek, a szállított áru, a berendezések és az egész infrastruktúra védelmét, beleértve a szállítóeszközöket is. A védelem elsősorban a terrorizmus és a rablás ellen irányul, de egyben megnehezíti a csempészt is.

A már korábban kiadott PAS 28000:2005-höz kiegészítésül egyelőre két dokumentum készült, de mindkettőre nézve jobbnak látták nemzetközi szabvány helyett – a korábbihoz hasonlóan – nyilvánosan hozzáférhető specifikáció (Publicly Available Specification) kiadását. Ez olyan dokumentumot jelent, amely a nemzetközi szabványok kidolgozásának szokásos módszerével készült, de még nem ment át a szokásos egyeztetésen az illetékes szakbizottságban, sem a nemzeti tagtestületek szavazásán, tehát a szokásosnál korábbi fázisban vált nyilvánosan elérhetővé. Ez módot ad arra, hogy alkalmazhatóságát alaposan kipróbálják, és három év múlva döntsenek: kiadják-e nemzetközi szabványként. Ha a három év nem elegendő a döntéshez, a PAS újabb három éven át érvényben maradhat.

Az ISO/PAS 28000:2005 felhasználta a minőségirányítási rendszerekre vonatkozó ISO 9000-es szabvány-sorozat és a környezetközpontú irányítási rendszerekkel

foglalkozó ISO 14000-es sorozat tapasztalatait, és azokkal azonos szerkezeti felépítésben jelent meg, így a már működő rendszerek könnyen bővíthetők a PAS követelményeivel.

A két új dokumentum:

- ISO/PAS 28001:2006 *Biztonságirányítási rendszer szállítási láncokhoz. A szállítási lánc biztonságának irányítására szolgáló legjobb gyakorlat. Értékelés és tervek.* Ez lehetővé teszi a biztonság szükséges szintjének tudatos kiválasztását, a fennálló kockázatok értékelése alapján, valamint a rendszer független tanúsítását. Ez azért is fontos, mert megkönnyíti és meggyorsítja a vámügyi és más hatóságok munkáját, ha nem kell az ellenőrzés minden részletét maguknak elvégezniük.
- ISO/PAS 28004:2006 *Biztonságirányítási rendszer szállítási láncokhoz. Útmutató az ISO PAS 28000:2005 bevezetéséhez.* Ez tartalmazza az utóbbinak minden egyes szakaszát, hozzáfűzi a szükséges magyarázatokat, és további útmutatásokat ad.

(Gasiorowski-Denis, E.: ISO publishes best practice guidelines for implementing supply chain security. *ISO Focus*, Geneva, 2006. okt., p.42–43; tömörítvény)

Földesi Tamás

Új szabványok

A 2006-ban megjelent ISO 3534-1 szabvány: Statisztika – Szótár és jelölések – 1. rész: Valószínűségi és statisztikai fogalmak. A szabvány két fő fejezetet és négy mellékletet, valamint a fogalmak betűrendes felsorolását tartalmazza. Az első fejezet az általános statisztikai fogalmakat foglalja össze és 65 fogalom meghatá-

rozását közli 6 csoportban. A második fejezet a valószínűség területén alkalmazott 70 fogalmat és azok meghatározását foglalja össze 4 csoportban. A következő táblázat szerinti csoportosítás a mellékletekben közölt fogalmak közötti kapcsolati diagramokra vonatkozik.

A fogalmak diagramjainak csoportosítása

Sorszám	A csoport megnevezése	A csoportban lévő fogalmak száma
Általános statisztikai fogalmak		
B.1.	Alapsokaság és minta fogalmai	16
B.2.	A minta momentumaira vonatkozó fogalmak	11
B.3.	A becslés fogalmai	21
B.4.	A statisztikai próbák fogalmai	15
B.5.	Az osztályok és tapasztalati eloszlások fogalmai	15
B.6.	A statisztikai fogalmak kapcsolati diagramjai	7
Valószínűségi fogalmak		
C.1.	A valószínűség alapvető fogalmai	18
C.2.	A momentumokra vonatkozó fogalmak	21
C.3.	A valószínűségi eloszlások fogalmai	20
C.4.	A folytonos eloszlások fogalmai	18

(John. E. West: Standards Column; *Quality Engineering*, Vol.17. No-3, 2005; tömörítvény)

Dr. Balogh Albert

Beszámoló a Szolgáltatási Szakbizottság rendezvényeiről

Az EOQ MNB Szolgáltatási Szakbizottsága kiemelkedő aktivitást mutatott az elmúlt hónapokban. 2007. április 18-án a Budapesti Műszaki Főiskola, Bánki Donát Gépészmérnöki Karán tartott rendezvényén két előadás hangzott el.

A *Minőségirányítási specializások, „csemegek” a szolgáltatások területén* címmel Mikó György, az EOQ MNB Vezetőségének tagja, CMC Vezetési tanácsadó (QUALIPHARMA Bt.) tartott érdekes előadást. Az előadó kifejtette, hogy az eddigi tapasztalatok alapján néhány alaptételt ismét át kell gondolnunk: így például – szemben a profitorientált piaci szereplőkkel – a non profit szervezeteknél és intézményeknél még mindig nincs tisztázva, hogy kik az érdekelt felek, mit jelent az ügyfél elégedettsége, van-e versenyhelyzet stb. Sajnálatos tény, hogy Magyarországnak nincs elfogadott, következetes és kihirdetett kormányzati minőségpolitikája. Elégedettséget biztosító szolgáltatást csak úgy lehet nyújtani, ha a folyamatok és a rendszerszemléletű irányítás kerül a középpontba, mindenkor szem előtt tartva az emberközpontúság elvét. A minőségcélnak a Küldetésre, a Jövőképre és a Stratégiára kell épülnie.

A következő előadás *Az EFQM Kiválósági Modell alkalmazása a Fejér Megyei Rendőrfőkapitányságnál* címmel hangzott el. Az előadó Lőrinczné Bubla Éva, minőségirányítási főelőadó (Fejér Megyei Rendőrfőkapitányság) részletesen foglalkozott az EFQM Modell szerinti szervezeti önértékelés folyamatával és eredményeivel saját munkahelyének vonatkozásában. Rámutatott arra, hogy a társadalmi hatásvizsgálat alapján a rendőri munka, mint szolgáltatás jelentősége napjainkban felértékelődött, ami szemléletváltást tett szükségessé: előtérbe került a belső és a külső ügyfelek elégedettségének mérése, valamint az önértékelés adta lehetőségek kihasználása. Magyarországon egyedül a Fejér Megyei Rendőrfőkapitányság rendelkezik az ISO 9001 szabvány szerint ta-

núsított minőségirányítási rendszerrel. Vállalták a nemzetközi megmérettetést is: eddig két alkalommal (2004-ben és 2006-ban) kapták meg a „Recognised for Excellence” elismerést. Az EFQM Modell használatának eredményeként tendenciózus javulás tapasztalható szakmai és társadalmi téren egyaránt.

Az előadások után kibontakozó parázs vita jól tükrözte a hallgatóság érdeklődését. A rendőrség munkájának értékelésekor, illetve az önértékelés végrehajtásánál el kell dönteni végre, hogy a rendőrség közigazgatási vagy rendészeti szervezet. Ugyancsak tisztázásra szorul, hogy a közjó szolgálata-e a cél vagy a költségek minimalizálása. A folyamatok fejlesztése nem minden esetben jelent egyszerűsítést! A döntéshozók tájékoztatatlansága, az átszervezések gyakorisága és a jogszabályi bizonytalanság miatt ugyanakkor nem könnyű hosszú távon tervezni. Végezetül Dr. Varga Lajos, az EOQ MNB Szolgáltatási Szakbizottság elnöke rámutatott az etikus üzleti magatartás szükségességére s ezért szükségesnek tartja a versenytársak besorolását is az érdekelt felek közé.

A szakbizottság következő, a 2007. május 17-én, szintén a Budapesti Műszaki Főiskola, Bánki Donát Gépészmérnöki Karán tartott rendezvényén újabb két előadás hangzott el.

A *szolgáltatás minőség-csapdája* tárgykörben Ipacs Miklós, UNIDO szakértő és Tanácsadó adott átfogó tájékoztatást.

A rendezvény szlogenjének megfelelően a társadalom igényeit leginkább a kiváló minőséggel lehet kielégíteni, ami a termékek mellett egyre inkább a szolgáltatásokra is vonatkozik. Nálunk is érvényesül az a nemzetközi tendencia, hogy a szolgáltatások igénybe vételének aránya egyre növekszik. Az előadó – sok évtizedes tapasztalataira támaszkodva – részletesen ismertette a szolgáltatások nyújtásának költségszerkezetét, különös tekintettel az egyes szolgáltatók eltérő jöve-

delmezőségének okaira. Nagy buktatónak nevezte a befektetések minden határon túli növelését, ami az ún. optimális nyereségmezőn túl könnyen a vállalkozás csődjét is okozhatja. Nagyon oda kell figyelni a gyenge minőség költségeire is, amelyek veszteségként jelentkeznek.

A szolgáltatás minőségmenedzsment sajátosságai téma előadója *Dr. Veress Gábor* egyetemi tanár részletesen foglalkozott azzal a kérdéssel, hogyan lehetne általános definíciót adni a minőség fogalmára. Végző soron minden szolgáltatást azért vesznek igénybe, hogy valamilyen kiinduló állapotot (ami vonatkozhat magára a szolgáltatást igénybe vevő személyre vagy annak tulajdonára) valamilyen más végállapotba alakítsanak át. Az a szolgáltatást nyújtó szervezet felel meg a termelőnek, aki a szolgáltatmány segítségével a gyakorlatban is végrehajtja a kívánt tranzakciót. Az elérni kívánt végállapot tekintetében viszont szolgáltatás típusonként erős differenci-

álásra van szükség, az alapelvek azonban minden ügyfél-szolgáltató viszonylatban gyakorlatilag azonosak.

Az előadások után kibontakozó élénk vita jól tükrözte a hallgatóság érdeklődését. A hozzászólók különösen értékelték azt az erőfeszítést, hogy korunk sürgető igényeinek megfelelően sikerüljön a szolgáltatások egységes megközelítése. Nehezíti a dolgot, hogy külön szabvány nem készült a szolgáltatásokra, hanem itt is az ISO 9001 a mérvadó. Olyan kihívásokkal kell itt szembenézni, mint a monopolhelyzetben levő szolgáltató és a verseny, illetve a profit növelését célzó tisztességtelen eszközök (pl. árukapcsolás) alkalmazása. Különös figyelmet igényel az etika és az erkölcs kérdése is. Végezetül *Dr. Varga Lajos*, az EOQ MNB Szolgáltatási Szakbizottság elnöke rámutatott a sokféle érdek ütköztetésének és összehangolásának szükségességére.

Várkonyi Gábor

Új vagy meghosszabbított érvényű EOQ okleveles szakemberek jegyzéke

EOQ TQM menedzser

Név és beosztás	A munkahely neve és címe	Telefon Fax	A tanfolyam helye ² Az oklevél érvényessége
Bene Tibor kiemelt főreferens	Szombathelyi Határőr Igazgatóság 9700 Szombathely, Söptei u. külső	94/311 240/7013 94/311 240/7009	BMF 2012. 01.
Dobán Ferenc folyamatfejlesztő mérnök	Wescast Hungary Autoipari Zrt. 2840 Oroszlány, Szent Borbála u. 16.	30/216 3884 34/562 102	BMF 2012. 01.
Mészöly Zsófia Hegesztőmérnök	Richter Gedeon Nyrt. 1103 Budapest, Gyömrői u. 19–21.	889 8579	BMF 2012. 01.
Molnár Ágnes Krisztina minőségügyi megbízott	Evosoft Hungary Kft. 1117 Budapest, Kaposvári u. 14–18.	372 7815	BMF 2012. 01.
Orbán Tiborné gazdasági igazgató	Life-Guard Kft. 1202 Budapest, Bessenyei u. 20.	283 8633 283 8633	BMF 2012. 01.
Páger Zsolt István projektvezető, szakmai vezető	P-Group Minőségfejlesztési Tanácsadó Iroda Kft. 6722 Szeged, Attila u. 11.	62/542 170 62/542 171	BMF 2012. 01.
Petró Károly Csaba minőségellenőrzési vezető	Faulhaber Motors Hungaria Kft. 2730 Albertirsa, Dózsa György út 29.	53/571 070 53/370 345	BMF 2012. 01.
Rezsabek Ottó termelési vezető	Tredegar Film Products Kft. 3980 Sátoraljaújhely, Bercsényi u. 5.	30/297 4233	BMF 2012. 01.
Teker Norbert IT mérnök	8000 Székesfehérvár, Mancz J. u. 4/b	70/505 4744	BMF 2012. 01.
Tóth Róbert minőségügyi mérnök	Benteler Autotechnika Kft. 2536 Nyergesújfalú, Esze Tamás u. 9.	20/264 8904	BMF 2012. 01.
Vörösné Hudák Andrea kiemelt főreferens	Nagykanizsai Határőr Igazgatóság 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 26.	93/312 111	BMF 2012. 01.

EQQ minőségügyi auditor

Név és beosztás	A munkahely neve és címe	Telefon Fax	A tanfolyam helye ² Az oklevél érvényessége
Takács István QM-S vezető	EPCOS Elektronikai Alkatrész Kft. 9700 Szombathely, Szent László kir. u. 6.	94/522 130	MNB 2010. 03.

EQQ minőségügyi rendszermenedzser

Név és beosztás	A munkahely neve és címe	Telefon Fax	A tanfolyam helye ² Az oklevél érvényessége
Barnai Katalin	Sága Foods Zrt. 9600 Sárvár, Soproni u. 15.	95/336 161	BMF 2012. 01.
Bathó János	5100 Jászberény, Beleznay Antal u. 26.	57/400 876 70/628 2861	BMF 2012. 01.
Bene Tibor kiemelt főreferens	Szombathelyi Határőr Igazgatóság 9700 Szombathely, Söptei u. külső	94/311 240/7013 94/311 240/7009	BMF 2012. 01.
Deme Gábor kocsigazdálkodó szakelőd	MÁV Zrt. 1087 Budapest, Kerepesi út. 6.	511 1677	BMF 2012. 01.
Dobán Ferenc folyamatfejlesztő mérnök	Wescast Hungary Autoipari Zrt. 2840 Oroszlány, Szent Borbála u. 16.	30/216 3884 34/562 102	BMF 2012. 01.
Kis Ferenc tanszéki mérnök	BMF Bánki D. Gépész- és Bizt. Gm. Kar 1081 Budapest, Népszínház u. 8.	666 5482	BMF 2012. 01.
Konkoly János rendszeradminisztrátor	Ulyssys Kft. 1024 Budapest, Kistrókus u. 15/b	30/303 1425 316 4100	MNB 2012. 04.
Kun Zoltán rendszerfejlesztési szakértő	Dunaferr Zrt. 2400 Dunaújváros, Vasmű tér 1–3.	25/584 502 25/584 781	MNB 2012. 04.
Kürtösi Csaba számvetési ügyintéző	Bón Számvetési Kft. 3170 Szécsény, Dugovics út 1/b 1/2	70/369 3732	BMF 2012. 01.
Lehőcz Éva élelmiszerbiztonsági felügyelő	MgSZH – Élelm. és Takarm. bizt. Igazgatóság 1095 Budapest, Mester u. 81.	456 3010 30/251 0761	MNB 2012. 04.
Magyar Balázs Gergely távközlési mérnök	Országos Villamostávvezeték Zrt. 1158 Budapest, Körvasút sor 105.	414 3473 415 5844	BMF 2012. 01.
Mersich Béla minőségügyi vezető	GTS-Datanet Távközlési Kft. 2040 Budaörs, Ipartelep u. 13–15.	20/480 6105 814 4047	MSZT 2011. 11.
Mészöly Zsófia Hegesztőmérnök	Richter Gedeon Nyrt. 1103 Budapest, Gyömrői u. 19–21.	889 8579	BMF 2012. 01.
Orbán Tiborné gazdasági mérnök	Life-Guard Kft. 1202 Budapest, Bessenyei u. 20.	283 8633 283 8633	BMF 2012. 01.
Páger Zsolt István projektvezető, szakmai vezető	P-Group Minőségfejlesztési Tanácsadó Iroda Kft. 6722 Szeged, Attila u. 11.	62/542 170	BMF 2012. 01.
Pavelkó Imre minőségbiztosítási munkatárs	Magyar Posta Zrt. Logiszt. Szolg. Üzletág 1540 Budapest	70/466 3358	MNB 2012. 04.
Petró Károly Csaba minőségellenőrzési vezető	Faulhaber Motors Hungaria Kft. 2730 Albertirsa, Dózsa György út 29.	53/571 070 53/571 072	BMF 2012. 01.
Rezsabek Ottó termelési vezető	Tredegar Film Products Kft. 3980 Sátoraljaújhely, Bercsényi u. 5.	30/297 4233	BMF 2012. 01.
Skrinyár Mónika minőségügyi mérnök	Siemens Erőműtechnika Kft. 1158 Budapest, Késmárk u. 24–28.	414 4832	MNB 2012. 04.
Suhajdáné Markó Lukrécia területi minőségirányítási vezető	MÁV Zrt. Gépészeti Üzletág 1062 Budapest, Andrássy u. 73–75.	20/210 0042	MNB 2012. 04.
Teker Norbert IT mérnök	8000 Székesfehérvár, Mancz J. u. 4/b.	70/505 4744	BMF 2012. 01.
Tóth Róbert minőségügyi mérnök	Benteler Autotechnika Kft. 2536 Nyergesújfalu, Esze Tamás u. 9.	20/264 8904	BMF 2012. 01.
Vajda Fatime minőségügyi munkatárs	Duna Vitex Kft. 1222 Budapest, Nagytétényi út 72.	226 6727/119	MNB 2012. 04.
Vas-Kabdebó Ágnes Senior consultant	Wave Solutions Gmbh. Mo.-i fióktelepe 1138 Budapest, Váci út 140.	880 7445 70/453 2200	MNB 2012. 04.
Vörösné Hudák Andrea kiemelt főreferens	Nagykanizsai Határőr Igazgatóság 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 26.	93/312 111	BMF 2012. 01.
Zilahyné Kiss Éva szaktanácsadó	egyéni vállalkozó 4071 Hortobágy, József Attila u. 11/8.	30/579 6576	MNB 2012. 04.

EOQ élelmiszerbiztonsági rendszermenedzser

Név és beosztás	A munkahely neve és címe	Telefon Fax	A tanfolyam helye ² Az oklevél érvényessége
Eszesné Tóth Katalin dr. minőségügyi munkatárs	PLUS Élelmiszerdiszkont Kft. 1106 Budapest, Jászberényi út 45.	265 5044 265 5097	MNB 2012. 04.
Gász József László dr. vezető főtanácsos, főfelügyelő	Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal 1024 Budapest, Keleti Károly u. 24.	30/635 3345 336 9081	MNB 2012. 04.
Halápi Bernadett irányítási rendszerfelelős	Mórakert Zöld.-Gyüm. Term. Érték. Szöv. 6782 Mórahalom, Röskei út 49.	62/580 090 625 80095	MNB 2012. 04.
Haraszty Gábor Sándor élelmiszer-biztonsági tanácsadó	Lébol Bt. 7634 Pécs, Makai I. u. 55.	72/254 798 20/460 2258	MNB 2012. 04.
Szigeti Tamás János dr. üzletág-vezető	Wessling Hungary Kft. 1047 Budapest, Főti u. 56.	30/396 9109 435 0101	MNB 2012. 04.

EOQ élelmiszerbiztonsági megbízott

Név és beosztás	A munkahely neve és címe	Telefon Fax	A tanfolyam helye ² Az oklevél érvényessége
Vértés Csabáné dr. szakmai tanácsadó	FVM 1055 Budapest, Kossuth tér 11.	301 4617 301 4678	MNB 2012. 04.

¹ A táblázatokban csak az EOQ MNB által regisztrált magyarországi minőségügyi szakemberek nevét, beosztását és elérhetőségi adatait közöljük.

² Tanfolyam helye: BME = Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem, Mernőktovábbképző Intézet; BMF = Budapesti Műszaki Főiskola, Bánki Donát Gépészmérnöki Főiskolai Kar; EOQ = nem magyar szervezet előtt tett tanfolyam, honosított oklevél; MNB = EOQ Magyar Nemzeti Bizottság; MSZT = Magyar Szabványügyi Testület

A Magyar Minőség legutóbbi két számának tartalomjegyzéke

2007. május

SZAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK

Termelés Magyarországon európai összehasonlításban – Demeter Krisztina

Vállalatirányítási rendszerek szerepe és jelentősége a KKV szektor vállalkozásainak életében – I. rész – Molnár Attila

Az üzleti folyamatmenedzsment és a minőségirányítás – Dr. Megyeri György

Fókuszban a kis- és középvállalkozások informatikai problémái – Szemerszky Zsolt

Vállalati információvédelem – Nagy Kálmán

HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK, BESZÁMOLÓK

A Nemzeti Minőség Klub ülése Budapesten

A TÁRSASÁG ÚJ TAGJAI

Bemutatjuk új tagjainkat

– Q&L Bt.

2007. június

SZAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK

A Lean Hat Sigma – Dr. Aschner Gábor

A megfelelőségértékelés testületei és szabványai – Földesi Tamás

Vállalatirányítási rendszerek szerepe és jelentősége a kkv-szektor vállalkozásainak életében – II. rész – Molnár Attila

A felsőoktatás belső és külső minőségirányítási rendszerének sajátosságai – Szintay István – Veresné Somosi Mariann

A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI

Mennyire elégedett Ön a Magyar Minőséggel?

HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK, BESZÁMOLÓK

Régiós minőségi díjak – hogyan tovább?

Igazi nyertes a fogyasztó

Átadták a 2006. évi Innovációs Díjakat

KÖNYVSZEMLE

Minőség – Bálint Julianna

A TÁRSASÁG ÚJ TAGJAI

Bemutatjuk új tagjainkat

– Q&L Bt.

– Veszprém Megyei Rendőr-főkapitányság