MINŐSÉGÜGYI KÖZLEMÉNYEK

Pálos Emil, Lakatos Lászlóné, Gaál Lajos[1]

1995. november 6-10. között megrendezésre került a IV. Magyar Minőség Hét Nemzetközi Konferencia a Magyar Honvédség Művelődési Házában.

Az érdeklődésre jellemző, hogy több, mint **350 regisztrált, hazai és külföldi szakember,** érdeklődő vett részt a rendezvényen. Az eseménynek a honvédelmi tárca is jelentőséget tulajdonított, a konferencia második napján *Dr. Janza Károly mk. altábornagy úr,* helyettes államtitkár, mint *a Magyar Minőség Társaság alelnöke,* vállalta a levezető elnök tisztét.

A konferencia szervezőbizottságának a célja volt - az iparilag fejlett országokhoz hasonlóan - olyan minőségügyi fórum létrehozása, ahol világosan körvonalazódnak a minőséggel kapcsolatos nemzetközi fejlődési tendenciák és ezek hazai hatása. A viták során szakmai és személyes kapcsolat alakulhat ki a hazai és külföldi szakemberek között.

A konferencia középpontjában az alábbi kérdések szerepeltek:

- a minőségirányítási rendszer integrálódása az informatikai rendszerbe;
- a minőségköltségei és összefüggéseik a szervezetek gazdaságos működésével;
- a szolgáltatások minősége;
- a minőségközpontú fejlődés és a versenyképesség közötti összefüggések.

---

1 Pálos Emil alezredes, HM Beszerzési Hivatal MEFO Rendszertanúsító Osztály, osztályvezető, Lakatos Lászlóné mk. őrnagy HM Beszerzési Hivatal MEFO Rendszertanúsító Osztály, osztályvezetőhelyettes, Gaál Lajos közalkalmazott, HM Beszerzési Hivatal MEFO Rendszertanúsító Osztály

A konferencia plenáris üléssel kezdődött.

A plenáris ülés előadói *az államigazgatás, a szabványosítási és az akkreditálási köztestületek, a fogyasztóvédelem és a terméktanúsítás vezető személyei* voltak.

Egybehangzóan megállapították, hogy hazánkban *még mindig csak csírájában jelentkezik a kormányzati irányultság és ráhatás* a minőségügy szakkérdéseire. Ez a tény egyre hátrányosabb helyzetbe hozza a magyar nemzetgazdaságot. Az úton, amelyen szándékunk szerint Európába megyünk, a minőség vízum, enélkül termékeinket, szolgáltatásainkat megállítják a határokon. A további késlekedés felépíti az új vasfüggönyt, a minőség vasfüggönyét.

A Kormány 1992-ben hozta létre a tárcák minőségügyi feladatainak meghatározására, koordinálására a **Tárcaközi Bizottságot**. A Bizottság munkájának eredménye több Kormányhatározat és Kormányrendelet, amelyek a későbbiekben jogintézmények és szervezetek létrehozását eredményezték. Az említettek az európai jogharmonizációs törekvésekkel összhangban, euro-konform törvényeket, testületeket hoztak létre. Említésre méltó e körben a termékfelelősségi törvény, a nemzeti szabványosításról és az akkreditálásról szóló törvények.

Nem született meg a fogyasztóvédelmi törvény, amivel a körülöttünk lévő országok mindegyike rendelkezik, még Oroszország is életbe léptette 1992-ben! A magyar törvényi szabályozás helyett az évtizedek alatt alkotott, számos tekintetben és helyen egymásnak ellentmondó, *közel 200 alacsonyabb szintű jogszabály* képezi ma a magyar fogyasztóvédelmet.

A nemzetgazdaság minőségképessége fejlődésének jele a lassan növekvő számú, *közel 300, tanúsított minőségbiztosítási rendszerrel rendelkező vállalat, gazdasági társaság léte,* a **Magyar Minőség Díj,** a **Rendszeresen Ellenőrzött Magyar Termék,** mint minőség védjegy megjelenése.

Az állami szerepvállalás körében igen lényeges terület a termékek és szolgáltatások megfelelőségének ellenőrzése, felügyelete, tanúsítása, különös tekintettel a műszaki-biztonságtechnikai szempontokra. A tevékenységek és az intézmények körére egyaránt kiterjedő felmérés egy ha-

tósági jogosítványokkal és egy piaci érdekek alapján működő intézményrendszert vázol fel, ahol a jogilag szabályozott területeken kijelölés alapján, egyéb területeken pedig piaci igény alapján tevékenykedő szervezetek végzik a megfelelőség tanúsítását.

Az állami szabályozások területén kiemelt jelentőséggel bír a 78/1994. sz. Korm. rend., amely az egyes miniszterek minőségügyi hatáskörét és feladatait bővíti. **A rendelet a honvédelmi minisztert hatósági jogkörrel ruházza fel a honvédelmi tevékenység körében, a minőség, megfelelőség tanúsítására és az akkreditálásra vonatkozó jogszabályokkal összhangban; az intézményrendszer és működési rendje meghatározásában.** A feljogosítás alapján a szükséges további szabályozás kidolgozása folyamatban van.

Az érintett köztestületek ügyvezető igazgatói ismertették a törvényi előírás alapján megalakult új köztestületeket. Budapesten, 1995. szeptember 28-án tartotta alakuló közgyűlését a **Magyar Szabványosítási Testület, (MSZT),** valamint a **Nemzeti Akkreditálási Testület (NAT).** A két köztestület a piaci igények és a teljes önkéntesség elve alapján működő szabványosításnak, valamint a vizsgáló, kalibráló és tanúsító szervezetek akkreditálásának teremti meg valamennyi és ténylegesen érdekelt bevonásával a működés feltételeit. A két köztestület megkezdte a kétoldalú és többoldalú kölcsönös elismerések kialakítása érdekében a kapcsolatok felvételét a már működő európai rendszerekkel és azok tagjaival.

Az európa felé vezető út igen jelentős mérföldköve **a termék megfelelőség** tanúsítás. Az Unió tagállamaiban a termék vonatkozó műszaki jogszabályoknak - direktíva - való megfelelését egy több modulból álló megfelelőség tanúsítási rendszer szerint a gyártók, illetve erre kijelölt tanúsító szervezetek végzik. A megfelelőség jele a CE betűjel. A jel igazolja, hogy az adott termék valamennyi rávonatkozó előírásnak megfelel, a Közösség piacára jogszerű a bejutása. A jel használatát igen komolyan veszik, a jogosulatlan alkalmazás büntetése minimum 100.000 német márka. Ehhez képest a mai magyar viszonyok között egy hamis minőségjel alkalmazása 10.000 forintos szabálysértésként értékelve, nem igazán visszatartó erejű.

A plenáris ülést követően két és fél napon keresztül öt szekcióban konferencia zajlott a minőségügy, minőségbiztosítás aktuális kérdéseiről.

1. szekció: Az informatika a minőség szolgálatában.

Az előadások két téma köré csoportosultak:

1.) információtechnika, számítástechnika, mint a minőségbiztosítást támogató segédeszköz;

2.) a szoftverek minőségének biztosítása.

1.) Napjainkban **a számítógépek jelentős szerepet töltenek be a vállalatok tevékenységében, az informatika egyre inkább meghatározóvá válik a versenyképesség alakulásában.** Ha a szervezet ISO 9000 szerinti minősítésre készül, vizsgálni kell, hogy minőségügyi rendszerében van-e megfelelő adatszabályozás és a megőrzött feljegyzések biztonságban vannak-e. A most érvénybe lépett ISO 9000 sorozat egyértelműen rögzíti, hogy a dokumentumok lehetnek bármilyen adathordozón, amely erre a célre biztonságosan alkalmazható.

A hagyományos számítástechnikai eszközrendszer hatékonyan alkalmazható a minőségbiztosítási rendszerek teljes vertikumában:

- a marketing és a tervezés adatainak tárolására;
- dokumentáció készítése, elosztása, tárolása;
- beszállítók nyilvántartása;
- raktárkészlet nyilvántartás;
- anyag, termék azonosítás, nyomonkövetés (pl. vonalkód segítségével);
- folyamatok, gépek vezérlése, szabályozása;
- gyártásközi- és végellenőrzések mérési adatainak rögzítése, értékelése;
- mérőeszközök, berendezések és azokkal kapcsolatos adatok nyilvántartása;
- személyzettel kapcsolatos adatok nyilvántartása;
- minőségköltségek nyilvántartása, figyelése;
- selejtanalítika;

- megfelelő szoftverrel a statisztikai módszerek alkalmazása, stb.

Biztosítani és ellenőrizni kell a tárolt információk naprakészségét, hozzáférhetőségét, megfelelő jogosultsági rendszer kialakítását, a tárolt információk, adatok megfelelő védelmét.

Azon szervezetek (főként külföldön), akik bevezették a számítógéppel támogatott minőségbiztosítási rendszert, a számítógépben egy nagyon költséghatékony eszközre leltek.

2.) **A szoftverek minősége nemcsak a szoftvergyártók ügye,** a szoftvert felhasználók is biztosítékot szeretnének kapni, hogy valóban megfelelő minőségű, megbízhatóságú terméket kapnak a pénzükért. Az anyagi természetű javakkal ellentétben, nehéz a szoftver, mint szellemi termék minőségét pontosan meghatározó kritériumokat megfogalmazni, a szoftvertermékek minőségét megfelelően mérő módszereket és eszközöket kidolgozni.

A szoftverminőség kérdésének megközelítését az ISO 9000 szabványsorozat megjelenése döntően megváltoztatta. Szoftvergyártó cégek többsége igyekszik minőségbiztosítási rendszert alkalmazni a piaci igények hatására. (A szoftverek minőségbiztosítási rendszerét az ISO 9000-3, illetve MSZ ISO 9000-3 szabvány írja le.)

Nemzetközi tapasztalatok, kutatási eredmények igazolják, hogy az ISO 9000-3-ra támaszkodó szoftver minőségbiztosítási rendszer csak akkor életképes, ha a kidolgozásában, bevezetésében a szabvány előírásain kívül odafigyelnek a gyártó, illetve felhasználó egyéni igényeire is. Hasznos felismerni, hogy a szoftver előállításában a szabványok által hangsúlyozott folyamatokon kívül az erőforrások is jelentős szerepet játszanak.

A szoftver termékek minőségét döntően meghatározza *a szoftver fejlesztési folyamat minősége,* mivel a termékek jelentős része egyedi megrendelés alapján készül, így a termék minőség előzetes vizsgálata nem lehetséges.

Bemutatásra került az Európai Közösség szoftver minőségbiztosítási szervezete, a Bootstrap Intézet és az általa alkalmazott szoftver vizsgálati módszer.

A szekcióülés utolsó előadója a szoftver minőségbiztosítás hazai helyzetét ismertette.

2. szekció: A minőség és gazdaságosság összefüggései.

A minőségügyi rendszer felépítésének és működésének ráfordításai számszerűsíthető költségeket jelentenek. Ugyanígy jellemezhető a minőségügyi rendszerekkel elérhető eredmények meghatározása is.

A vállalat hosszabb távon nem vállalhat olyan tevékenységet, amely ráfizetéses. Rendkívül fontos olyan mérési rendszer kialakítása, működtetése, amellyel jól meghatározhatók a minőségügyi ráfordítások és az általuk elért eredmények, illetve ezek összevetésével a minőségügyi rendszer gazdasági hatékonysága.

A minőség gazdaságosságának vizsgálata a szervezeteknél létkérdés kell, hogy legyen. A minőséggel kapcsolatos költségek és hozamok értelmezése áttekintést ad a minőség gazdasági összefüggéseiről, a minőségi színvonal fokozásával kapcsolatos ráfordításokról és hozamokról.

A gazdaságosság elemzésekor figyelemmel kell lenni a következőkre:

- költség, veszteség, hozam, megtérülés;
- a minőségjavítás,- fenntartás, minőségfejlesztés költség;
- az úgynevezett minőségköltségek elemzésére;
- tevékenység és költség viszonyára.

A hagyományos modell Európában abból indul ki, hogy kellő körültekintéssel az összes ráfordítás három jól elkülöníthető minőségvonzatú költségcsoportot képez:

- megelőzési költségek;
- vizsgálati költségek;
- hibaköltségek.

A minőségköltség elemzési modell a vállalat vezetői információs rendszerének részeként kezelhető. Csak az olyan modell életképes és hasz-

nos, amely a vállalat számviteli rendszerére épül és annak részeként működik.

A minőségköltség elemzési modell a vállalat vezetői információs rendszerének részeként kezelhető. Csak az olyan modell életképes és hasznos, amely a vállalat számviteli rendszerére épül és annak részeként működik.

A szekció ülésen ismertetésre került az *Eureka-Monquis projekt* magyar munkacsoportjában kidolgozott munkahelyi-, minősítő- és hibaköltség számító és elemző módszer és szoftver, valamint az EU/EFTA által támogatott PRAQ/91 Program, amelynek kedvezményezettjei Bulgária, Csehország, Lengyelország, Magyarország, Románia és Szlovákia.

A PRAQ/91 akció célja az EU-hoz a közeljövőben csatlakozni kívánó országok ipari termelése veszteségeinek és költségeinek értékelése és csökkentése. Külföldi példák azt mutatják, hogy a belső tartalékok feltárása, a veszteségek kiküszöbölése révén 20-40 %-os megtakarítás érhető el.

3. szekció: A szolgáltatások minősége.

1994 végéig hazánkban elvétve akadt csak olyan kizárólag szolgáltatással foglalkozó cég, amely ISO 9000 szabványsorozat valamely tagja szerint tanúsítva lett. Ezen cégek többsége minőségügyi tanácsadó cég.

Jelenleg javulást mutat ez a helyzet, mert több szolgáltató vállalkozás, közüzemi szolgáltató, szállítmányozó, áruház van felkészítés, illetve tanúsítás alatt.

A szolgáltatási ágazatban a folyamatok kevésbé automatizálhatók, nem kerülhető meg az az ember, aki a vevővel tart kapcsolatot. A szolgáltató szervezetek esetében ezen személyek szerepe meghatározóbb, mint a gyártó cégeknél, mert a vevői igények, dicséretek, panaszok nála csapódnak le közvetlenül. Kiemelkedő szerepe van a kommunikációnak, kommunikációs készségnek is.

Nehezíti a szolgáltató vállalatok felkészítését, hogy a szolgáltatásokra tanúsítási követelmény szabvány még nem készült, az MSZ ISO 9004-2 irányelv nem kötelező érvényű, értelmezése nem egységes.

Továbbiakban az előadók a FŐTÁV Rt., Zala megyei Kórház, Westel 900 GSM Mobil Távközlési Rt. minőségügyi rendszerének kialakítása során szerzett tapasztalataikat ismertették.

4. szekció: Teljeskörű minőségmenedzsment (TQM).

Az ISO 9000 jelű szabványsorozat térhódítása a világban számottevő. 1994 végén több, mint 70.000 tanúsított vállalat volt világszerte, ebből több, mint 50 % az Egyesült Királyságban. Az eddigi hazai tendenciákat figyelembe véve, a tanúsítások száma évenként 2,5-3-szorosára növekszik. Jelenleg ez a szabványsorozat a tanúsítások szempontjából a meghatározó hazánkban is.

A tanúsítások számának növekedésével gondolhatnánk, hogy most már minden rendben van, a tanúsítvány kézhezvétele után egyidejűleg megnyílik az út minden piac felé, a vállalat eredményes és nyereséges lesz. A valóság viszont azt mutatja, hogy ez csak részben igaz, nem egy tanúsított vállalat hamarosan tönkrement.

Miért?

Mi az oka, hogy a tanúsított vállalatok eredményessége nem garantálható az ISO 9000 tanúsítvány megszerzésével?

Mint tudjuk, az ISO 9000 szerinti minőségbiztosítási rendszer:

- nem szükségszerűen teljeskörű;
- nem minden terméket, tevékenységet von be a rendszerbe;
- nem foglalkozik az üzleti eredményekkel, az eredményességgel.

A HOGYAN TOVÁBB? kérdésre a *vállalatok többféle válasszal kísérleteztek:*

- egyszerűsíteni kell a minőségügyi rendszer dokumentumait;
- legyen egyszerűbb a minőségügyi felépítés;
- kerüljön decentralizálásra a minőségért viselt felelősség;
- csökkenjen a rendszerben alkalmazott dokumentumok száma.

Az időleges javulás után további lépések igénye merült fel:

- hozzunk létre vevőközpontú minőségügyi rendszert;
- ismerjük meg a vevők növekvő igényeit;
- helyezzük a vevőt a minőségbiztosítási politika központjába;
- minősítsük a vevői megelégedettséget;
- állítsunk össze eszközöket a teljesítés figyelésére;
- vonjuk be az összes szervezeti szintet a vezetés javításába.

A felsorolt lépések sora egy minőségileg új szintre vezet, ami a **Total Quality Management, a Teljeskörű Minőségirányítás** nevet viseli. Akkor válik igazán eredményessé, amikor már nem valami régebbi, megszokott mellett párhuzamosan működik, hanem amikor minden egyes alkalmazott azt érzi már: igen, a **TQM** maga a **MŰKÖDÉS.**

Természetesen, ez még nem a csúcs. Még mindig van tovább. A TQM továbbépítéseként alkult ki az Egyesült Államokban 1994-95-ben a **Hoshin Management,** mint vezetési módszer.

Jellemzői:

- működő és tanúsított minőségbiztosítási rendszerre épül;
- a marketingre, az emberi kreativitásra építve fejleszti tovább azt.

A Hoshin Management *kialakításának fő fázisai:*

- a minőségköltség rendszer kialakítása;
- a vevők ismert és látens (rejtett, ki nem mondott) igényeire alapuló fejlesztési stratégia kidolgozása, a proaktív fejlesztés bevezetése, alkalmazása;
- a külső és a belső vevőkkel való együttműködésen alapuló, teljeskörű minőségalapú vezetési rendszer kiterjesztése a szervezet minden szintjére.

A Hoshin management az áttörés biztosítéka.

5. szekció: Minőségbiztosítás - tanúsítás.

Az utolsó szekció előadói - többségükben tanúsítást végző szervezetek képviselői - minőségbiztosítási rendszertanúsító tevékenységük gyakorlati tapasztalatairól számoltak be.

A tapasztalatokból leszűrhető általános igazságok egy része:

- Az ISO 9001, 9002, 9003 jelű szabványoknak való megfelelőséget igazoló tanúsítványok mindössze ezen szabványokban lefektetett alapkövetelményeknek való megfelelést igazolják. Közvetlen kihatásaik a minőségre nem törvényszerűek. Nagy beszerző szervezetek - ilyenek bármely állam közbeszerzéssel foglalkozó szervezetei is - ezért nem elégszenek meg pusztán az ISO tanúsítvánnyal, szállítóik megítélésében ez csupán egy szempont a sok további között. Amikor minden szállító rendelkezik már tanúsítvánnyal, akkor a tanúsítvány birtoklása már nem előny.

- Sok vállalat a tanúsítvány elnyerését és nem a vállalat minőségének és minőségkultúrájának emelését tartja az elsődleges célnak. A tanúsító audit előkészítése során a gyorsan realizálható szervezeti megoldások kerülnek előtérbe a jobb, de több előkészítő munkát igénylő megoldásokkal szemben.

- A tanúsítvány elnyerése után kiújulnak a konfliktusok a felelősségekkel és a hatáskörökkel kapcsolatban. Gyakran teszik felelőssé a minőségügyi vezetőt, a vállalatvezetés helyett az alsóbb szintekre történt hatás és jogkör nélküli felelősség delegálás miatt.

- Sok vállalat egy terjedelmes dokumentációs rendszert épít ki, amely nem mindenki számára érthető, az egyéb létező vállalati rendelkezésekkel ellentétben áll. Az általános gazdasági vezetést hiányosan csatlakoztatják a minőségügyi rendszerbe, így konfliktusok sora áll elő.

- A belső auditok sok vállalatnál a minőségrendszer szigorú ellenőrzésének és nem továbbfejlesztésének eszközei.

Természetesen a tanúsítási tevékenység alatt számos pozitív tapasztalat is született.

A jól felkészült vállalatok a tanúsítás megtörténte után nem csak üzemeltetni akarják rendszerüket, henem már is a továbblépés lehetőségeit keresik. A legegyszerűbb forma **a partnering,** a partnerség gondolatának érvényesítése, egy olyan gondolatnak, amely két vagy több érdekelt fél hosszútávú közös érdekeinek felismerésén alapul.

A tanúsítás alapjául szolgáló szabványrendszer is fejlődik. Az ISO szabványok felülvizsgálat utáni új, érvényes kiadása 1994-ben lépett hatályba; ezek magyar kiadásának előkészítése az MSZ EN ISO 9000 jelzettel folyamatban van. **Néhány új követelmény említése:** a tervezési eredmények megfelelőségének igazolása - *verifikálás* -; a termék használati alkalmasságának igazolása vizsgálattal - *validálás* -; az alvállalkozók ellenőrzése módja, terjedelme, dokumentumaira vonatkozó követelmények, folyamatképesség, gyártóeszközbiztosítás, javítás dokumentálása; ellenőrzési feljegyzések tartalmi követelményei; statisztikai módszerek alkalmazási követelményei.

A minőségbiztosítási modellkövetelények mellé folyamatosan kidolgozásra kerülő, újabb követelményrendszerek jelennek meg: a megbízhatóságirányítás követelményei, a környezetirányítás követelményei és mint legújabb, az egészség- és a biztonságirányítás követelményrendszerei. Néhány év múlva a rendszertanúsítvány fogalom elveszti a mai értelmét és értékét; a tanúsított vállalat alatt a fenti rendszereket együttesen működtető szervezetet érthetünk majd.

Záró plenáris ülés

A konferencia záró ülése az elhangzott előadások, a hozzászólások és viták alapján **AJÁNLÁS-t** fogalmazott meg. *Az ajánlás megfogalmazza azokat a kívánatos teendőket, amelyeket az illetékes államigazgatási, társadalmi, szakmai, oktatási, gazdasági szervezeteknek meg kellene tenni annak érdekében, hogy Magyarországon a minőségügy fejlődése, annak eredményei a fejlett gazdasági világ színvonalát a lehető leggyorsabban, leghatékonyabban közelítse, mihamarább érje el. A Konferencia egy szakmai rendezvény lévén, ajánlását erővel érvényesíteni nem tudja, de szól a Kormányzathoz is, mindenkihez, aki értőleg hallani akarja. Az eredmény mindannyiunk hasznára válik, elmaradása az egész társadalom kára.*