

A minőségügy története (5.)

Minőségbiztosítás

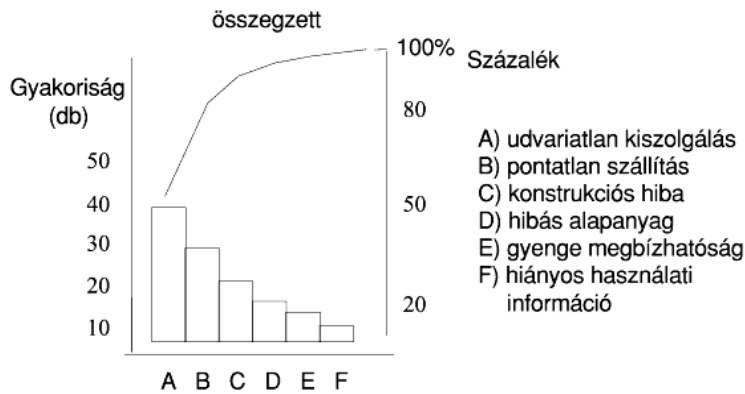
A minőségbiztosítás fejlődésének legfontosabb lépései

A világháborúkat követően az ipari fejlődés súlypontja az USA-ra tevődött át. Minthogy a világ nagy része romokban hevert vagy eladósodott, az USA termékeit megvették, bármi és bármilyen legyen is az.

Japánban, ahol mindent az alapoktól kellett kezdeni, egy új, versenyképes gazdaságot kívántak felépíteni. Két fantasztikus szakembert alkalmaztak – Deminget és Jurant – akik a jó minőségű termékek gyártását szorgalmazták a gazdasági sikeresség érdekében. E két szakember japán mérnökök generációit nevelte ki, és döntően hozzájárultak a Sony, a Yamaha és más híres japán cégek máig tartó sikerének.

A rossz minőségű termékek ugyanis jelentős problémákat okoznak: hibák kijavítása – pluszmunka, szállítások elmaradása, rosszabb anyag- és energetikai mutatók – költségesebb gyártás, termelékenységcsökkenés, nagyobb önköltség, stb. A gazdasági, pénzügyi szempontok is tehát a minőség javítása mellett szólnak.

Pareto olasz közgazdász új, fontos törvényszerűséget ismert fel. Ezt a megfigyelést számos más tématerületre is kiterjesztették, és úgy ismerik, mint Pareto-elv vagy a 80-20 szabály. Lényege, hogy nem kell a figyelmet és a pénzt minden hibák nyomán követésére pazarolni, hanem meg kell találni a legjelentősebb hibaforrásokat, és elég azokra összpontosítani. (1. kép)



1. kép Vevői panaszok elemzése Pareto-diagram segítségével

Egy másik minőségügyi szakember, Taguchi szerint: „A jó minőség egy olyan kár elkerülése, melyet a termék a használat során okoz a felhasználónak.” Taguchi a társadalomnak okozott veszteség (légszennyeződés, zaj, vegyi szivárgások, garanciális költség, stb.) szempontjából közelíti meg a minőséget. A jó minőségű terméknel ez a veszteség kicsi, a fogyasztó elégedett, a vállalat hosszú távon eredményes, piaci részesedése stabil vagy növekvő.

Warren jelentését említjük utolsó lépésként a minőségbiztosítás felé tett úton. Angliában a hetvenes évek közepén a rossz minőség okozta károk a nemzeti össztermék 10 százalékát tették ki (több mint 10 milliárd angol font!). Az angol kormány intézkedéseket tett az ország termékeinek általános minőségjavításra. Az addigi eredmények (Deming, Juran, Pareto, Taguchi, stb.) alapján került kidolgozásra Nagy-Britanniában az első egységes minőségügyi rendszerszabvány BS 5750 néven. 1987-ben az Európai Közösség – később Magyarország is – átvette a BS 5750 szabványt ISO 9000 szabványsorozatként.

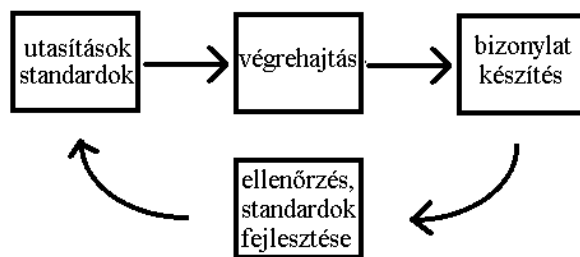
A minőségbiztosítási rendszer elvi működése

A minőségbiztosítási rendszerben tevékenységeinket előre kidolgozott és jóváhagyott (validált) utasítások alapján kell végrehajtanunk. Fontos, hogy ezeknek az utasításoknak meg

kell felelniük a minőségbiztosítási szabvány követelményeinek, a jogszabályok előírásainak, illetve a cég működésére vonatkozó egyéb követelményeknek is.

Teendőinkhez a szükséges (validált) eszkörendszer rendelkezésre áll. Mindenképpen írásban kell igazolni az elvégzett munkát, ezzel együtt az esetleges előírásoktól való eltéréseket is. A tevékenységeket folyamatosan értékelik az eredmények alapján, a gyakorlati tapasztalatok alapján az utasításokat fejlesztik. (2. kép)

A minőségbiztosítás folyamata



2. kép A minőségbiztosítási rendszer elvi működése

A minőségellenőrzés utólagos tevékenység, célja a termék megfelelőségének megállapítása, vagy a nem megfelelő termékek kiszűrése. A minőségbiztosítás sokkal több, mint a minőségellenőrzés. A minőségbiztosítási rendszerben átfogóan kell gondoskodni megfelelő infrastruktúráról, erőforrásokról, szakemberekről, stb. – sőt nem csak a gyártási folyamatot (főfolyamatot) kell szabályozni, hanem a gyártás köré épülő, de a minőséget meghatározó folyamatok összességét is. Természetesen a minőségbiztosítási rendszernek fontos része a minőségellenőrzési tevékenység is.

A minőségbiztosítási rendszerben nagy hangsúlyt kap a megfelelő dokumentálás. Előfordul, hogy a rendszerben dolgozó számára úgy tűnhet, hogy egy „aktagyár” kellős közepén ül. A megfelelő dokumentáció pedig elengedhetetlen – „*Amit nem dokumentáltál, az meg sem történt*” - tartja a minőségbiztosítás egyik szlogenje.

(A szerző megjegyzése: Vannak olyan vállalatok, ahol a dokumentáció túlnő a szükséges kereteken, és emiatt a működés bürokratikussá válik. Ez minden esetben az adott vállalatnál dolgozó szakterületi vezetők felelőssége – ugyanis a bürokrácia nem szabványkövetelmény!)

A minőségbiztosítás jellemzői	
Elsődleges cél:	Összehangolt folyamatok
A minőség elérésének útja:	Minőségi problémák megállapítása
A tevékenység hangsúlya:	Hibamegelőzés
Módszerek:	Minőségprojektek és rendszerszemlélet
Minőségügyi szakemberek és a szervezet célja:	Minőségtervezés, minőség-programok, minőségügyi rendszer értékelése
Felelősség a minőségért:	Minden szervezeti egység
Minőség megközelítése, orientáció:	Minőségbiztosítási rendszer felépítése és működtetése

(Forrás: www.standard-team.hu, web.axelero.hu/szgyorgy)

Hevesiné Kővári Éva, Dér Tünde

Minőségügyi és Környezetvédelmi Igazgatóság