



Medveczkyné Péter Borbála

Minőség-dokumentumok



A követelménymodul megnevezése:

Biztonságos és minőségi munkavégzés a könnyűiprban

A követelménymodul száma: 1088-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-008-30



MINŐSÉGDOKUMENTUMOK

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

A **minőség** a köznyelvben gyakran előforduló fogalom, kifejezés, amin általában valami jót, kellemest, elvárásainknak megfelelőt értünk. A minőség fogalom megértéséhez még a filozófiai kategória szerinti megfogalmazás sem elegendő. Ugyanis a filozófia megfogalmazása szerint a minőség a dolgok lényegét jellemző tulajdonságok összességét jelenti.

A minőség fogalom megértését az irányultság szerinti megközelítés segítheti. A legfontosabb négy irányultság:

- terméken/szolgáltatáson alapuló minőség
- felhasználáson alapuló minőség
- gyártáson alapuló minőség
- értéken alapuló minőség

A mindennapi használatban előforduló termékek/szolgáltatások megítélésekor fontos-e számunkra, hogy legyen valamilyen dokumentum a kezünkben a termék előállításáról, vagy a szolgáltatás bevezetésének jogosságáról? Szoktuk-e keresni a gyártásról szóló különböző dokumentumokat, ha vásárolunk valamit, vagy a termék értékét meghatározó minőségi besorolást megalapozó jegyzőkönyvet? Melyik a fontosabb legyen egy a termék minőségét igazoló dokumentum a birtokunkban vagy a használatban megfeleljen az elvárásainknak, teljesítse funkcióját?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A minőséggel kapcsolatos fogalmak a 1088-007 számú munkafüzetben találhatóak.

Ha egy szervezet /vállalat, cég/ működésével, a gyártott termékekkel az érdekelt felek /vevő és eladó/ elvárásai teljesülnek, ez azt jelenti, hogy a szervezet jó minőséget állít elő. Ennek feltétele, hogy a cég rendelkezzen egy olyan szervezeti felépítéssel, amely arra hivatott, hogy a szervezeti folyamatok sajátosságait leírja, tartalmazza az ezekkel kapcsolatos utasításokat, hatásköröket, felelőségeket. Ez a szervezeti rendszer a **minőségirányítási rendszer** /rövidítés: **MIR**/.

A minőségirányítási rendszerrel /MIR/ kapcsolatos általános elvárások a következők:

- a vevők elvárásaira való koncentráció
- minőségorientált vezetői rendszer
- az alkalmazottak és a beszállítók bevonása a folyamatba
- az eredmények mérhetősége és folyamatos mérése
- a folyamatok és a MIR állandó javítása

Nagyon fontos, hogy a szervezetben mindenki ugyanazt értse a **minőség** fogalmán. Sokszor vannak hamis elképzelések, nézetek a minőséggel, illetve a minőségirányítási rendszer céljaival kapcsolatban.

A minőségirányítás bevezetését kellő körültekintéssel kell bevezetni. A minőségirányítás alapvető célkitűzése, hogy a veszteségeket kiküszöbölje, és így a szervezet eredményét javítsa. Tehát fel kell tárni a minőségi hibákat, illetve a veszteségek okait, és meg kell szüntetni azokat. Ez akkor működik hatékonyan, ha a szervezet minden dolgozója személyes felelősséget vállal és saját feladatának tekinti a minőség ügyét.

A szabvány kialakulása, célja

A tömegtermelés kialakulásának, fejlődésének korában a minőségen csak a termék minőségét értették, és ezt standardok, szabványok formájában rögzítették.

Mi a szabvány?

A szabvány a minőség törvénye. Olyan jóváhagyott dokumentum, amely valamilyen tevékenységre vagy annak eredményére vonatkozik, általános és ismételt alkalmazható jellemzőket, útmutatókat tartalmaz.

A szabványosításnak többféle célja, funkciója van, amelyek közül a legfontosabb a minőség védelme. A minőséggel kapcsolatos szabványosítási törekvések az Egyesült Államokban indultak el a hadiipar területén, később az űrkutatásban kapott jelentős szerepet. A 70-es években már regisztráltak olyan cégeket, amelyek megfeleltek a szabványosítási követelményeknek. Nagy Britanniában a kormány minőségpolitikájának része volt az is, hogy állami megrendeléseket csak tanúsított minőségbiztosítási rendszerrel működő vállalkozások kaptak.

Az első minőségügyi szabványok tehát az USA katonai követelményeit szolgálták, és csak később terjesztették ki polgári területekre is.

A nemzetközi szabványosítási folyamatokat egységesíteni kellett. Létrehozták a Nemzetközi Szabványosítási Szervezetet /ISO/, amely a minőségügy szabványosítását szolgáló nemzetközi szabványok kidolgozásával foglalkozik. Annak érdekében, hogy az egész világon egységes minőségügyi szabványok legyenek érvényben, az ISO 1987-ben kidolgozta azt a szabványsorozatot, amely ennek a követelménynek a kielégítését tűzte ki célul. Ennek további két változata jelent meg. Ez az **ISO 9000 szabványcsalád** /szabványsorozat/, ennek érvényes változatait a világ sok országában változtatás nélkül **nemzeti szabványként** alkalmazzák.

Minőségdokumentumok

Az ISO 9000 tehát nem termékszabvány, hanem a minőségirányítási rendszer szabványa. Nem a termékekre vagy szolgáltatásokra vonatkozik, hanem az ezeket létrehozó folyamatokra. Megalkotásánál alapvető cél volt, hogy bárhol, bármilyen folyamatra alkalmazható legyen.

Nem szabad elfelejteni, hogy a szabvány csak egy keretet biztosít, viszont elegendő mozgásteret enged meg ahhoz, hogy a szervezet saját irányelveit is ki tudja alakítani.

Az ISO 9001 szabvány előírja, hogy a szervezetnek dokumentált /írásba foglalt/ minőségpolitikával kell rendelkeznie.

A minőségpolitika a minőségügyi dokumentációs rendszer első eleme, amelyből következnek a további dokumentumok.

A rendszer bevezetéséhez programot kell készíteni. Ennek több szakasza van:

- Belső átvilágítás
- Dokumentáció felülvizsgálata
- Helyszíni vizsgálat
- Minőségirányítási rendszer dokumentálása / minőségügyi kézikönyv, utasítások, stb/
- Belső auditorok képzése
- Értékelés
- Tanúsítás

A minőségirányítási rendszer /MIR/ dokumentációs rendszerének kialakítása

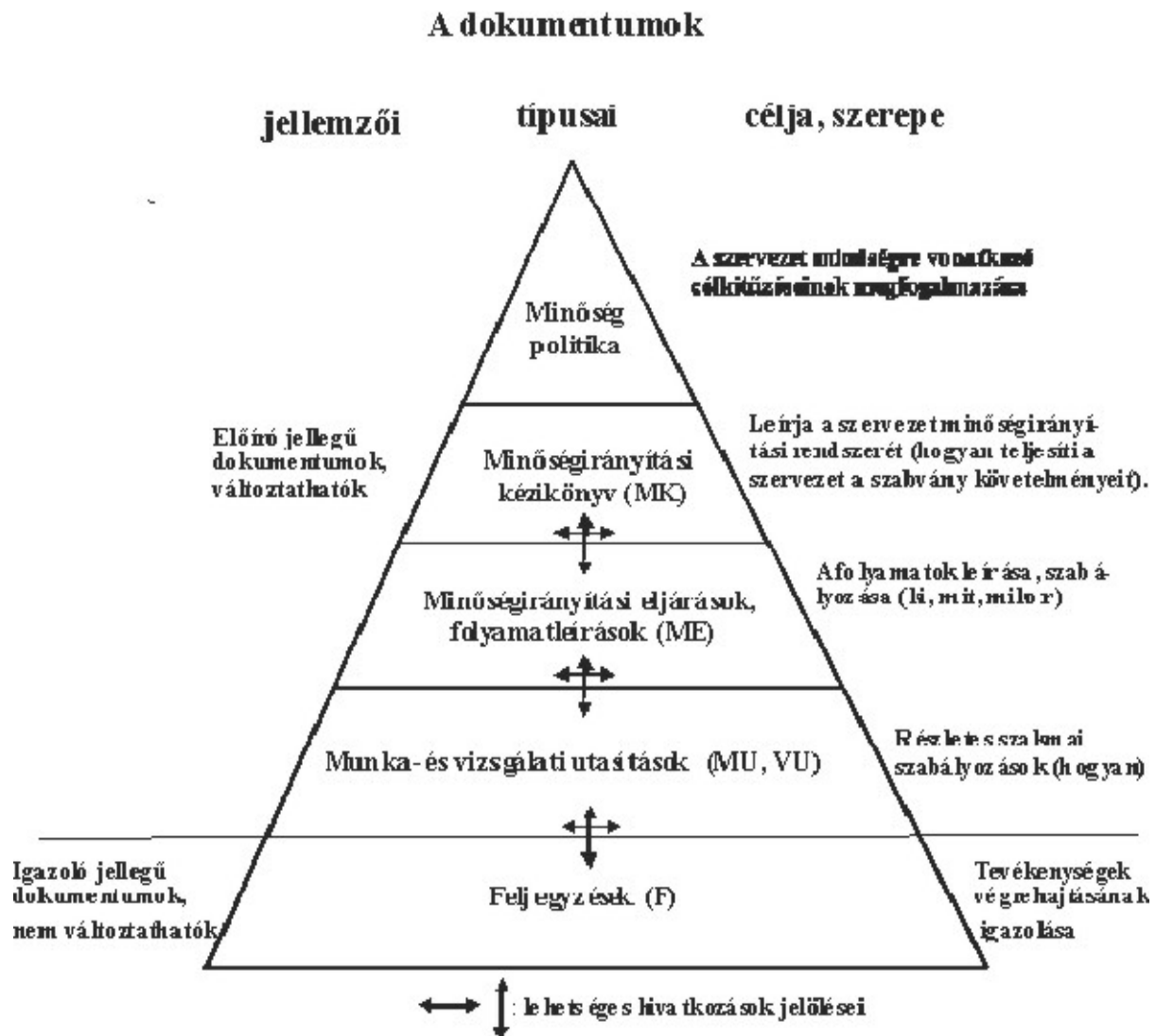
A MIR bevezetésének elengedhetetlen feltétele a dokumentációs rendszer kiépítése. Ennek feladata a MIR működésének meghatározása, szabályozása.

A minőségpolitika a MIR legmagasabb szintű dokumentuma. A gyakorlatban négy szintű dokumentációs rendszer kialakítására kerül :

- Minőségügyi kézikönyv
- Folyamatleírások
- Utasítások
- Feljegyzések

A dokumentációs rendszer felépítése

A minőségirányítási rendszer dokumentumainak egymásra épülését az 1. ábra mutatja. Ebben a négyszintű rendszerben a dokumentumok vertikális tagozódása ún. dokumentációs piramisként jelenik meg. A hierarchia magasabb szintjein lévő dokumentumok egyre átfogóbb tevékenységeket, folyamatokat szabályoznak.



1. ábra A minőségirányítási rendszer dokumentumai

A piramis tetején elhelyezkedő minőségpolitika azt jelzi, hogy a minőségpolitikából kiindulva kell felépíteni a minőségirányítási rendszert. A minőségpolitikai nyilatkozat a vállalat vezetésének a minőségről alkotott nézetét, a minőség iránti elkötelezettségét tartalmazza és bemutatja a kitűzött minőségcélok elérésére fordított eszközöket. A minőségpolitika nemcsak a kézikönyv egyik fejezetének a része, hanem önmagában is megálló, dátumozott, a szervezet vezetése által jóváhagyott, minden munkatárs és a piaci partnerek számára ismert dokumentum kell, hogy legyen.

A minőségirányítási kézikönyv bemutatja a vállalat rendszerét, leírja, hogy a szervezet hogyan tesz eleget az MSZ EN ISO 9001-es szabvány követelményeinek. Rögzíti a vállalat szervezeti és folyamatszervezési szabályozását, a belső és külső audit számára érvényes előírásokat ad, valamint alkalmas arra, hogy külső fél (üzleti partner) számára a rendszert bemutassa, meggyőzve partnerét arról, hogy mind a szabvány, mind a vevő követelményei kielégítést nyernek.

A minőségirányítási folyamatleírások (eljárás utasítások) a tevékenységek részleteit határozzák meg, részletes szabályozásokat közölnek az egyes szabványkövetelmények teljesítésére. Tartalmazzák a minőséggel kapcsolatos felelősségi köröket, feladatokat, a kapcsolódó előírásokat, az alkalmazandó feljegyzéseket. Lényegük az adott szabványelem követelményeit kielégítő folyamatszabályozás.

A folyamatokra és termékekre vonatkozó részletes szakmai szabályozásokat a munka –és vizsgálati utasítások tartalmazzák. A termék/szolgáltatás létrehozásának és ellenőrzésének lépéseit az elvégzendő fogások és munkamódszerek szintjén írják elő.

A dokumentáció piramis felső három szintjén elhelyezkedő dokumentumokat előíró jellegűeknek nevezik, mert a dolgozók számára meghatározzák a teendőket a szabvány előírásainak megfelelő termék/szolgáltatás előállítás érdekében. A felsorolt dokumentumok változtathatók, sőt módosításuk szükségszerű is, a vevői igények változnak, az előállítási folyamatok korszerűsítése és a minőségirányítási rendszer fejlesztése során a szabályozásokat is át kell alakítani.

A piramis 4. szintjén található minőségirányítási feljegyzések az elvégzett tevékenységek és azok eredményeit tartalmazó hivatalos dokumentumok, amelyeket az előzőekben felsorolt szabályozások, utasítások végrehajtásának igazolására használunk. Ezért ezeket olyan igazoló jellegű dokumentumoknak nevezzük, amelyek utólag nem változnak.

Az 1. ábra szerint a dokumentumok tartalmilag egymásra épülnek, így elkerülhető a rendszer leírásának ismétlődése, lehetővé válik a dokumentumok egymásra történő hivatkozása.

Ha szükséges, a kézikönyv egyes fejezetei hivatkoznak a részletesebb szabályozásokat tartalmazó eljárás- és munkautasításokra, a folyamatleírások hivatkoznak a kézikönyv vonatkozó fejezeteire, a csatlakozó további eljárás- és munkautasításokra, az ellenőrzések alapjául szolgáló munka- és vizsgálati utasítások pedig a termék minőségi paramétereit rögzítő feljegyzésekre utalnak. Az egyes dokumentumszinteken belüli (horizontális) ill. a szintek közötti (vertikális) hivatkozások a dokumentációs rendszer létrehozásának fontos eszközei.

A tevékenységek írásban történő rögzítésekor a szabotosság mellett az átláthatóságra és alkalmazhatóságra is figyelni kell. Akkor jó egy szabályozás, ha egyszerű, könnyen érthető és felhasználóbarát. A dokumentációk tehát a felhasználók nyelvén készüljenek és következetes fogalomrendszert használjanak.

A tevékenységek leírására, a folyamatok szabályozására kétféle technikai megoldás terjedt el. A rövidebb, egyszerű szerkezetű folyamatokra vagy közvetlen utasítások készítésére a leíró jellegű, szöveges szabályozást használják. Amennyiben összetett, szerteágazó, komplex folyamatról van szó, akkor a tevékenységláncolatok logikai sorrendjének bemutatására a folyamatábrával történő szabályozás ajánlott. Az alkalmazók más-más képzettsége miatt a dokumentumok stílusa is eltérő lehet a különböző szintű dokumentumokban.

A dokumentációs rendszer egyes szintjeihez (1. ábra) tartozó dokumentumok tartalma is eltérő. A kézikönyv fejezetei és a folyamatleírások túlnyomórészt általános és szervezési ismereteket tartalmaznak, a piramis alsóbb szintjein található munka- és vizsgálati utasításokban, feljegyzésekben (részben az eljárásokban) a vállalatra jellemző szakmai, technológiai ismeretek aránya nagyobb.

A szervezetek minőségirányítási dokumentációs rendszerükön kívül a működésükhöz szükséges más szabályozó dokumentumokat is kidolgoznak. Ezek lehetnek:

- az egész vállalatra kiterjedő szabályozások (pl. szervezeti és működési szabályzat, számviteli, pénzügyi folyamatok szabályozása), ill.
- a minőségirányítási rendszerben nem szabályozott alaptevékenységekre és az azt támogató folyamatokra (pl. vámkezelés, szállítmányozás) vonatkozó szabályozások.

Fontos követelmény, hogy a minőségirányítási rendszeren belül és azon kívül kidolgozott szabályozások egymással összhangban legyenek, különösen a hatáskörök és felelőségek meghatározása tekintetében.

A dokumentumok hierarchikus rendszere a dokumentumok egymásra épülését jelenti, amely tartalmilag lehetővé teszi a dokumentumok helyes alkalmazását, a különböző szintű hivatkozás lehetőségét.

Minőségirányítási kézikönyv

A minőségirányítási rendszer alapdokumentuma a piramis felső szintjén álló kézikönyv. Ez írja le a rendszer működését, azokat az egységes és kötelező alapelveket, amelyek szükségesek a szabványban előírt követelmények teljesítéséhez. Az MSZ EN ISO 9001:2001 szabvány szerint a kézikönyvnek tartalmaznia kell:

- a minőségirányítási rendszer alkalmazási területét, beleértve az esetleges kizárások részletezését és indoklását,
- a dokumentált eljárásokat vagy az azokra való hivatkozást,
- a minőségirányítási rendszer folyamatai közötti kölcsönhatások leírását.

A kézikönyv kidolgozásához és ellenőrzéséhez az MSZ EN ISO 10013:1998-as szabvány fogalmaz meg irányelveket.

Tanúsítás

Minőségdokumentumok

A tanúsítás a minőségirányítási rendszer külső, független, a tanúsítási tevékenységre jogosult szervezet általi felülvizsgálata. A felülvizsgálat során bizonyítandó, hogy a vállalat, cég kielégíti az alapul vett szabvány által meghatározott követelményeket.¹

A termék/szolgáltatás ma már szabadon mozoghat az Európai Unió országai között, amennyiben a gyártó, forgalmazó a megfelelőséget egy független, erre szakosodott cég által kiállított bizonyítvány, tanúsítvány igazolja.

Tehát a tanúsítvány annak hivatalos igazolása, hogy a termék/szolgáltatás megfelel a hivatalos előírásoknak, szabványoknak/2. ábra/

A tanúsítás követelményrendszerét, részletezését szabványok rögzítik. Megkülönböztetnek

- Terméktanúsítást /EN 45011/ pl. gépipari termékcsoportok
- Személyzettanúsítást /EN 45013/ pl. minőségügyi szakértő
- Minőségügyi rendszerek tanúsítását /EN 45012/ ISO 9002 szerint tanúsított minőségirányítási rendszer

¹ Forrás: Minőségirányítási rendszerek fejlesztése Módszertani segédlet TÜV Rheinland InterCert Budapest 2006.
Szerk.: PhD Koczor Zoltán 2010-08-31



2. ábra A minőségirányítási rendszer dokumentumai

A MIR kiépítése után a szervezetek kérhetik a rendszer tanúsítását. Ha a tanúsítás során a szervezet megfelel a minőségügyi szabvány követelményeinek, akkor a tanúsító kiadja a tanúsítványt /certifikáció/, amivel igazolja a külső félnek/partnereknek/, hogy a nemzetközi szabványnak megfelel a rendszer.

Magyarországon a vállalatok, cégek, belső minőségrendszerének felülvizsgálatát, ellenőrzését, a tanúsítások kiadását a nemzeti akkreditálásról szóló 1995. évi XXIX. törvény szabályozza.

Az akkreditálás annak a hivatalos elismerése, hogy a felülvizsgálatra kijelölt vállalat, intézmény alkalmas a vizsgálat, ellenőrzés meghatározott feltételek szerinti elvégzésére.

A Magyar Köztársaság nemzeti akkreditáló szervezete a köztestületként működő Nemzeti Akkreditáló Testület.

A vállalatok külső felülvizsgálatát, működését, a tanúsítvány /certifikáció/ stb. kiadását a Nemzeti Akkreditáló Testület /NAT/ által feljogosított szervek végezhetik pl.

Minőségdokumentumok

- Vizsgálólaboratóriumok,
- Mérőeszköz-hitelesítő laboratóriumok,
- Terméktanúsító laboratóriumok
- Személyzettanúsító laboratóriumok
- Ellenőrző laboratóriumok,
- Minőségügyi rendszert tanúsító szervezetek.

A tanúsítvány /certifikáció/ bizonylat arról a vevőnek, a partnereknek, hogy a vállalkozás, intézmény megfelel a kiválasztott minőségi rendszernek, a szabvány követelményeinek, működése a rendszerleírás szerint történik.

Auditálás, auditok

Az "audit" szó a latin eredetű "audiencia" szóból ered. A középkorban az audiencia "meghallgatást" jelentett. Vagyis amikor valaki bejelentkezett egy audienciára, akkor meghallgatást kért valamilyen szintű (világi vagy egyházi) elöljárójától, hogy az meghallgassa a panaszát, kérelmét vagy valamely állítását, és utána annak megfelelően hozzon valamilyen döntést.

A mai auditok is legtöbb esetben hasonló jelentéssel bírnak, természetesen kicsit átalakítva már a mai kor követelményeire, viszonyaira. Amikor például valaki tanúsíttatja magát egy szabvány szerint, akkor bejelentkezik a megfelelő tanúsítónál, ő kéri fel (bízta meg) a tanúsítót azzal, hogy az vizsgálja felül a tanúsítás tárgyát egy független követelményrendszer szerint, és igazolja annak megfelelőségét. Tehát ez a tanúsítás nem kötelező, maga a tanúsított kezdeményezi és veti saját magát alá a vizsgálatnak (azaz az audit folyamatának).

Az "audit" szó mai jelentése már jellemzően a "vizsgálat". Általában egy működő rendszerre, folyamatra, termékre vonatkozik, megvizsgálva, hogy az mennyire felel meg az elvárásoknak, előírásoknak. Audit nagyon sokféle lehet, attól függően, hogy ki végzi és milyen célból, illetve hogy mi az audit tárgya. (Pl. vannak könyvvizsgálati auditok, rendszerauditok, folyamat auditok, termékauditok, biztonsági auditok, de beszélhetünk külső vagy belső auditokról is.)

Az audit ma legáltalánosabban a minőségügyi ellenőrzések része, a szervezet szabvány szerinti kvalifikálásának eszköze. Az auditot végezheti belső (szervezeten belüli), vagy külső auditor /vizsgáló személy/, akinek megvan a felkészültsége az audit elvégzésére.

Az auditálás közvetlen célja a tényekkel alátámasztott bizonyítékok beszerzése, amely lehetővé teszi a minőségirányítási rendszer korrekt megítélését.

Mi az audit tárgya?

Az audit tárgya szempontjából megkülönböztethető:

- Termékaudit
- Folyamataudit

- Rendszeraudit

Termékaudit

A szervezetnek vizsgálnia kell a termékeket a termelés és szállítás meghatározott fázisaiban, hogy igazolja azok megfelelőségét az összes előírt követelmény szerint, a termék összes mérete, funkciója, csomagolása, címkézése. A termékauditot előre meghatározott gyakorisággal, rendszerességgel kell elvégezni.

Eljárásaudit vagy folyamataudit

Az eljárásaudit célja valamely eljárás, vagy folyamat minőségének, alkalmasságának megítélése. A vizsgálat során ellenőrzik, hogy az eljárás végrehajtása során valamennyi vonatkozó előírást, utasítást, szabályzatot, paraméter betartottak-e, valamint az előírások alkalmasak-e a folyamatok szabályozására, hatékony megvalósítására, a folyamatok lebonyolítását az előírások szerint dokumentálják-e, a vonatkozó dokumentumok, feljegyzések alkalmasak-e a folyamat minőségének bizonyítására. A felhasznált dokumentumokat abból a szempontból értékeli, hogy célszerűek-e, nem tartalmazzak-e ellentmondásokat.

Rendszeraudit

A rendszeraudit tárgya maga a tanúsítandó/tanúsított rendszer (pl. minőségirányítási rendszer, környezetközpontú irányítási rendszer, információbiztonsági irányítási rendszer, stb.) A rendszeraudit lefolytatása során mindig az adott rendszer és a hozzá kapcsolódó törvényi szabályozás (szabvány) mondja ki a követelményeket.

Akkreditálás

Az akkreditálás annak a hivatalos elismerése, hogy valamely szervezet tanúsítást végezhet meghatározott feltételek szerint. Az akkreditálás azt biztosítja, hogy a tanúsítást végző szervezet/ek/ alkalmas erre a tevékenységre, és így biztosított a tanúsítványok kölcsönös elismerése.

Minőségdokumentumok alkalmazása a gyakorlatban

A könnyűipari technológiai folyamatokban a minőségi munkavégzés elsőrendű szempont. Csak minőségi munkavégzés eredményeként lehet minőségi termékeket létrehozni. Ennek érdekében a technológiai folyamatok különböző szakaszaiban kell felülvizsgálni a technológiai jellemzők, műszaki paraméterek betartását, illetőleg dokumentálni a folyamat ellenőrzött értékeit.

A technológiai utasítások előírják az alkalmazható nyersanyagok, ill. helyettesítő-komponensek műszaki adatait, a felhasználás sorrendjét, az ellenőrzési pontokat, az ellenőrzött értékek tűrési határait.

A technológiák előkészítő fázisában a nyersanyag /alapanyag/ műszaki jellemzőinek /méret, tömeg, vastagság, szennyezettség, szín, stb./ ellenőrzött értékeit a kísérő dokumentumokon fel kell tüntetni. Amennyiben szükséges, a megfelelő minőségű segéd és kellékanyagokat is ki kell választani, ill. ellenőrizni kell azoknál is a szükséges paramétereket.

A rossz minőségű vagy hibás alapanyag hátrányosan befolyásolja a félkész és késztermék tulajdonságait. A kísérő dokumentumokban szereplő szubjektív /érzékszervi/ vagy objektív /mért/ értékekből lehet következtetni, ill. meghatározni a későbbi termék tulajdonságait. A félkész és késztermékeket az adatok ellenőrzése érdekében azonosítóval látják el. Ez biztosítja a termék adatainak nyomon követését az egész gyártási folyamatban.

A termék adatainak nyomon követhetősége

Az adatok nyomon követése kéziratos feljegyzéssel, nyomtatványok kitöltésével, vonalkód alkalmazásával, számítógépes regisztrációval történik / ezeket lehet egymás után vagy mellett is felhasználni/.

A vonalkód története

A vonalkódok története az ötvenes években kezdődött. Géppel gyorsan leolvasható azonosítókat először vasúti kocsikon, majd az amerikai posta járművein próbálták ki. A vonalkód, mint termékazonosító címke először 1966-ban jelent meg, de tömeges elterjedésére csak később került sor. A "világpremier" 1974-ben, egy szupermarketben történt. A technológia tömeges elterjedésének még jó ideig gátat szabott a vonalkód-leolvasós pénztárgépek magas ára, és erre a világ gazdagabbik felén is csak a nyolcvanas években került sor.

A lineáris vagy egy vonal mentén leolvasható kódokból egész sor iparág készített magának saját változatot, így a postaszolgálatok, a könyvtárak, a könyvkiadók vagy például a gyógyszeripar mind-mind saját kódtípussal azonosítja a termékeket.

A vonalkód nem más, mint vonalakból és közökből álló egyszerű jelkép, amely a termék automatikus azonosítását segíti. A vonalak és a közök azonban – meghatározott szabályok alapján – egy számsorból képződnek, így a vonalkódot egy számsor fizikai megjelenítőjeként is kezelhetjük. Ez a számsor, amelyet értékesítésre szánt áruknál Globális kereskedelmi áruazonosító számnak nevezünk (angol betűszava: GTIN), egy „kulcs” a termékről megadott információkhoz. Ezeket az információkat a terméket azonosítószámmal és vonalkóddal ellátó cég (általában a gyártó vagy forgalmazó) adja meg a termék pontos azonosíthatósága érdekében.

Az Európában használt kereskedelmi forgalomba kerülő vonalkód szabványa a GS-1 kódolás (régebben EAN kódolás, azaz European Article Numbering), ebben 13 számjegy jelöli az illető terméket. Ezen számsorozat utolsó jegye egy ellenőrző szám, ami egy speciális elrendezés redményeképpen adódik az első 12 számjegyéből.



3. ábra Vonalkód rendszer²

Az első tizenkét számjegy az alábbi jellemzőket határozza meg:

1–3. számjegyek: a gyártó ország (Magyarország esetében 599)

4–12. számjegyek: egyrészt a gyártót jelölik, másrészt azt, hogy az adott termék hányadik a gyártó által készített listán.

Vonalkód jelképekkel megjelenített azonosító számok lehetővé teszik a gépek számára az elektronikus leolvasást, melynek használata nagyban segíti és gyorsítja az információ áramlását a pénztáraknál, raktári átvételnél, illetve minden olyan helyen, ahol az kereskedelmi folyamatokban szükséges.

Minőségre utaló jelek, jelképek a terméken

Minőség jel

Minőség jel a termék valamilyen sajátos jellemzőjét garantálja, ezért egyszerű, jól látható minőségi értékelési eszköz a fogyasztó számára. A minőség jelzés nem azonos a minőség rendszerrel. A minőség rendszer egy teljes csomag, amely magába foglalja a szervezetet, a folyamatokat és a minőségirányítás szempontjából megfelelő alapvető eljárásokat. A minőség jel különbözik a normál márkajeltől is. A márkajel nem garancia, csak egy szó, egy logo, egy szimbólum a termék csomagolásán, amely azt mutatja, hogy a termék miben különbözik a többitől. A minőség jel egy állítás és egy garancia, egyfajta minőség tanúsítvány is.

A megkülönböztető minőség jelek a termék többletértékére vonatkoznak. Ez lehet egy vagy több szempont. /Például környezeti előny, ahol a többlet-funkciók és előnyök közül a környezeti szemponton van a hangsúly/ Lehet például valamilyen termék tulajdonság, biztonság, higiénia, termelési körülmény, adalékanyagok hiánya stb.. A fogyasztók e jelölések segítségével megfelelő információkhoz juthatnak az adott termék használatával kapcsolatban.

² Forrás: <http://hu.wikipedia.org/wiki/Vonalk%C3%B3d> 2010-09-01

A minőség jel értéke nagymértékben függ a tanúsítványt kiadó szervezettől, szabályaitól és objektivitásától. A minőség jelet garantáló szervezet független, szakmai szervezetnek vagy vállalatcsoportnak kell lennie.



4. ábra Minőségjel³

Márkajel, védjegy

A márka tulajdonképpen a termék értékének egyik megjelenítője. Fontos információ segít a termék azonosításában, valamint abban, hogy megkülönböztető legyen más, versenytársak termékétől és ezzel hozzájárul a vevők különböző igényeinek kielégítéséhez.

A márka fogalma

Szigorúan szakmailag nézve a márka nem más, mint a terméken alkalmazott megkülönböztető jelzés.

Márka: Olyan név, fogalom, jel, szimbólum vagy grafikai elem, illetve ezek kombinációja, amely az eladó vagy az eladók egy csoportjának termékeit és/vagy szolgáltatásait azonosítja, illetve azokat a versenytársakétól megkülönbözteti.

Márkanév: A márkának verbálisan visszaadható, azaz kimondható része.

Márkajel: A márkának felismerhető, de verbálisan vissza nem adható része.

Védjegy: Az a márka, illetve a márkának az a része, amely törvényes védelmet (jogi oltalmat) élvez.

³ Forrás: http://qcteam.eu/images/logo_h.gif, 2010-09-01



5. ábra Márkajellel állított sportcipő⁴

Kezelési jelképek, használati útmutatók

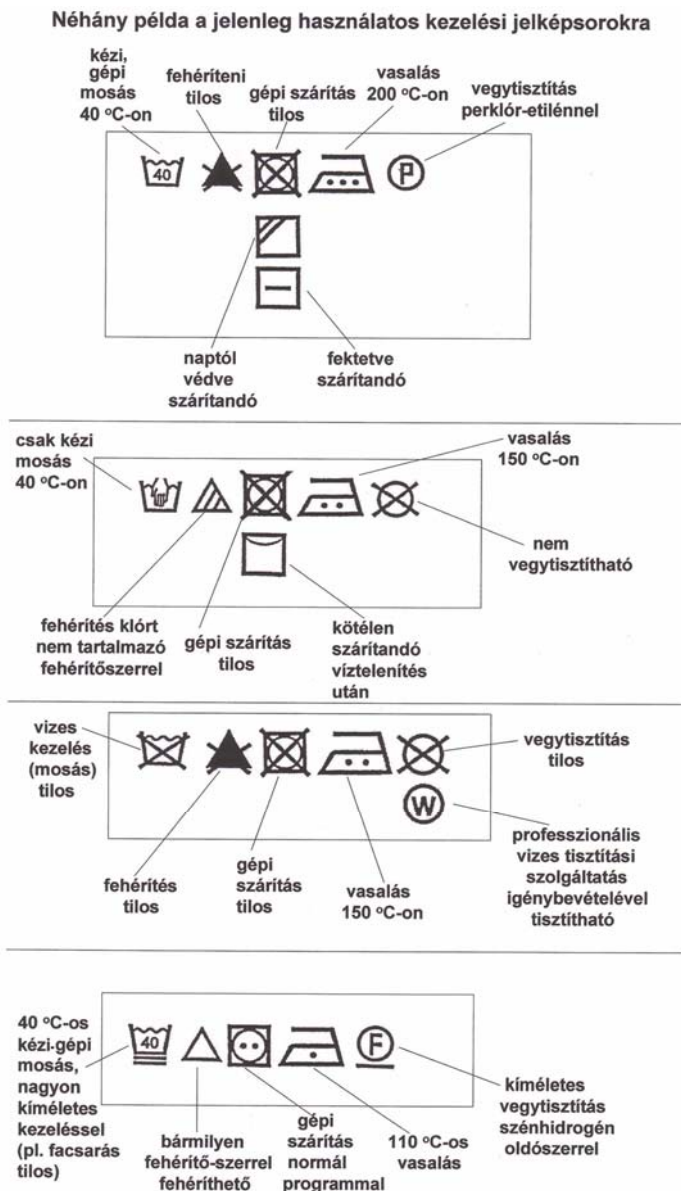
A termék /ruházat, bútor, különböző fogyasztási cikkek stb./ tartós használatát akkor lehet biztosítani, ha a felhasználó ismeri és alkalmazza a terméken elhelyezett kezelési jelképeket, és betartja a használati útmutató előírásait.

Fontos tudnivalók:

- a jelképeket közvetlenül a terméken vagy annak címkéjén, ill. ahol ez nem lehetséges, a csomagoláson kell elhelyezni
- a címke legalább olyan ellenálló legyen a kezelésekkel szemben, mint maga a termék
- a jelképek legyenek könnyen olvashatók.

A kezelési útmutatót minden olyan textil-termékeken alkalmazni kell, amelyek forgalmazásra kerülnek (így lehet laza-szálanyag, fonal, cérna, kelme-vég, konfekcionált-termék, stb.), továbbá fontos hogy minden termékdarabon (pl. öltönytől külön a zakón és a nadrágon, ágynemű-huzatoknál a párnákban-, dunnában egyaránt, stb.) legyen önálló grafikus kód címke-összeállítás. A szóban-forgó grafikus-jelképek bejegyzett- és így védett jelképek.

⁴ Forrás: <http://www.edzesonline.hu/cikk/994/upload/2/8524.jpg> 2010-09-01



6. ábra Textíliák gyakori kezelési jelképei⁵

A kezelési jelképekkel foglalkozó szabvány/MSZ EN ISO 3758/ továbbra is döntően a fogyasztóknak ad információkat, de fontos tudnivalókat közvetít a nagyüzemi mosást szolgáltatásként végző "mosodáknak", továbbá a hivatásos vegytisztító vállalkozásoknak is. A grafikus kódjelképeknek éppen ezért igazodniuk kell alapvető kritériumokhoz:

- a fogyasztók számára könnyen értelmezhető és jól megjegyezhető legyen (beleértve ezek számának és információ-hordozó jellegének szükséges korlátozását),

⁵ Forrás: http://hu.wikipedia.org/wiki/F%C3%A1jl:Kezel%C3%A9si_jelk%C3%A9pek_%28textilipar%29.png 2010-09-01

Minőségdokumentumok

- a beszélt nyelvtől függetlenül nyújtsanak olyan egyszerű útmutatást, amelyet a felhasználó könnyedén és egyértelműen megért, így a tisztítással összefüggő bármilyen kezelések (háztartási- ill. nagyüzemi mosodai, hivatásos vegytisztítói) a textil-termék károsodása nélkül végrehajthatók (ha szükséges, anyanyelvű szöveges kiegészítéssel), s végül
- a felhasználók részére olyan "szélességű kezelési skálát" biztosítson, amellyel a különböző fogyasztói elvárásoknak megfelelő, optimális igényű módszerek kiválaszthatók lesznek.

A minőségirányítás alapvető célkitűzése, hogy a veszteségeket kiküszöbölje, és így eredményessé tegye a szervezetet. Fel kell tárni a minőségi hibákat, illetve a veszteségek okait, és meg kell szüntetni azokat.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Keressen olyan könnyűipari termékeket /cipőt, ruházatot, bútort, ágyneműt, háztartási textíliát, stb./, amelyeken vonalkódok vannak, és állapítsa meg, hogy melyik származik Magyarországról?
2. Keresse meg, hogy a saját ruházatán és/vagy a családtagok leggyakrabban használt ruhadarabjain van-e kezelési jelkép, melyek azok, és mit jelentenek?
3. Értelmezze a ruházati termékek címkéin levő betűket, jeleket, milyen információt adnak a termékről, mennyire lehet ezeket hasznosítani?

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Melyek azok a Nemzeti Akkreditáló Testület által feljogosított szervek, intézmények, amelyek egy adott vállalatnál elvégezhetik a tanúsítvány megszerzéséhez szükséges külső felülvizsgálatokat, ellenőrizhetik a működését?

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

2.feladat

Egészítse ki a hiányzó szavakat a következő mondatokat!

Az "audit" szó mai jelentése már jellemzően a "vizsgálat". Általában egy működő rendszerre,, termékre vonatkozik, megvizsgálva, hogy az mennyire felel meg az, előírásoknak. Audit nagyon sokféle lehet, attól függően, hogy és milyen célból, illetve hogy mi az audit

Mi az audit tárgya?

Az audit tárgya szempontjából megkülönböztethető:

.....audit

.....audit

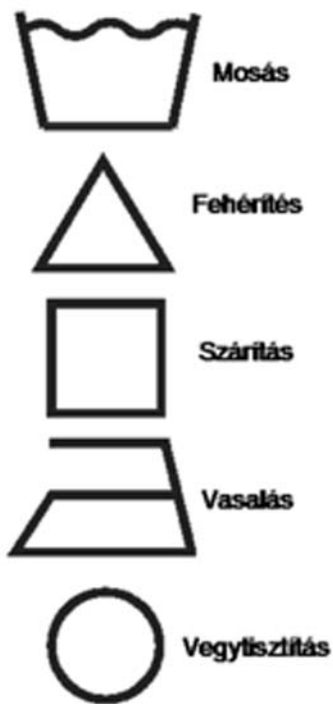
..... audit

Az audit ma legáltalánosabban a minőségügyi része, a szervezet szabvány szerinti kvalifikálásának eszköze. Az auditot végezheti belső (szervezeten belüli), vagy külső/vizsgáló személy/, akinek megvan a felkészültsége az audit elvégzésére.

Az auditálás közvetlen célja a tényekkel alátámasztott beszerzése, amely lehetővé teszi a minőségirányítási rendszer korrekt megítélését.

3. feladat

Egészítse ki a jelképeket legalább 1 olyan információval /számadat, vagy szöveges utasítás/, amit általában tudni kell a textíliák kezeléséhez!



7. ábra

A large rectangular area with a yellow border, containing four horizontal lines for writing answers.

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A vállalatok külső felülvizsgálatát, működését, a tanúsítvány /certifikáció/ stb. kiadását a Nemzeti Akkreditáló Testület /NAT/ által feljogosított szervek végezhetik pl.

- Vizsgálólaboratóriumok,
- Mérőeszköz-hitelesítő laboratóriumok,
- Terméktanúsító laboratóriumok
- Személyzettanúsító laboratóriumok
- Ellenőrző laboratóriumok,
- Minőségügyi rendszert tanúsító szervezetek.

2. feladat

Az "audit" szó mai jelentése már jellemzően a "vizsgálat". Általában egy működő rendszerre, **folyamatra**, termékre vonatkozik, megvizsgálva, hogy az mennyire felel meg az **elvárásoknak**, előírásoknak. Audit nagyon sokféle lehet, attól függően, hogy **ki végzi** és milyen célból, illetve hogy mi az audit **tárgya** .

Mi az audit tárgya?

Az audit tárgya szempontjából megkülönböztethető:

...**Termékaudit**

...**Folyamataudit**

...**Rendszeraudit**

Az audit ma legáltalánosabban a minőségügyi **ellenőrzés** része, a szervezet szabvány szerinti kvalifikálásának eszköze. Az auditot végezheti belső (szervezeten belüli), vagy külső **auditor** /vizsgáló személy/, akinek megvan a felkészültsége az audit elvégzésére.

Az auditálás közvetlen célja a tényekkel alátámasztott **bizonyítékok** beszerzése, amely lehetővé teszi a minőségirányítási rendszer korrekt megítélését.

3. feladat

Mosás: 40 – 60 – 90°C-on, kézzel vagy géppel

Fehérités: bármilyen fehéritő szerrel

Szárítás: normál programmal

Vasalás: 150, 200°C-on

Vegytisztítás: kíméletes

MUNKANYELV

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Dimény Gábor: Minőségirányítási rendszerek Scientia Kiadó Kolozsvár2008.

Bálint Julianna: Minőség tanuljuk és tanítsuk Műszaki Könyvkiadó – Magyar Minőség Társaság 1998.

Kristály Máttyás Minőségirányítási alapismeretek OKKER Kiadó 2001

MUNKANYAG

A(z) 1088-06 modul 008-es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
33 542 01 1000 00 00	Bőrdíszműves
33 542 01 0100 21 01	Táskajavító
33 542 02 1000 00 00	Cipész, cipőkészítő, cipőjavító
33 542 02 0100 31 01	Cipőfelsőrész-készítő
33 542 02 0100 21 01	Cipőösszeállító
33 542 03 0000 00 00	Fonó, kötő és nemszőtt-termék gyártó
33 542 03 0100 31 01	Fonó
33 542 03 0100 31 02	Kötő
33 542 03 0100 31 03	Nemszőtt-termék gyártó
31 542 01 0000 00 00	Kalapos, sapka- és kesztyűkészítő
31 542 01 0100 31 01	Kalapos, sapkakészítő
31 542 01 0100 31 02	Kesztyűs
33 521 05 0000 00 00	Könnyűipari géprendszer üzemeltetője
33 521 05 0100 31 01	Könnyűipari gépkezelő
33 521 05 0100 21 01	Rostnövényfeldolgozó
33 521 05 0100 21 02	Seprű- és kefégyártó
33 521 05 0100 21 03	Szőr- és tollfeldolgozó
54 542 01 0010 54 01	Bőrfeldolgozó ipari technikus
54 542 01 0010 54 02	Ruhaipari technikus
54 542 01 0010 54 03	Textilipari technikus
51 542 02 0000 00 00	Szabász
33 542 05 0010 33 01	Csecsemő- és gyermekruha-készítő
33 542 05 0010 33 02	Férfiszabó
33 542 05 0010 33 03	Női szabó
33 542 05 0100 21 01	Fehérnemű-készítő
33 542 05 0100 21 02	Lakástextil-készítő
33 542 05 0100 21 03	Munkaruha- és védőruha-készítő
33 542 05 0100 21 04	Textiltermék-összeállító
31 542 02 1000 00 00	Szíjgyártó és nyerges
31 542 02 0100 31 01	Bőrtárgykészítő
31 542 02 0100 21 01	Szíjgyártó
33 542 06 0000 00 00	Szövő
33 542 07 0000 00 00	Szűcs, szőrme- és bőrkonfekcionáló
33 542 07 0100 31 01	Bőrruha-készítő, -javító
33 542 08 0000 00 00	Textilszínező, -kikészítő
33 542 09 0000 00 00	Tímár, bőrkikészítő
33 542 09 0100 33 01	Szőrmeipari megmunkáló, szőrmefestő
33 814 02 0000 00 00	Vegyztisztító, kelmefestő, mosodás

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

11 óra

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató