



Novák Nándor

A minőségmenedzsment



A követelménymodul megnevezése:

Az anyagbeszerző munkakör követelményei

A követelménymodul száma: 0119-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-009-50



A MINŐSGMENEEDZSMENT

Bizonyára többször került már olyan helyzetbe, hogy termék vásárlás kapcsán több hasonló funkciót betöltő, esetleg közel azonos árú termék közül kellett eldöntenie melyiket válassza. Az alábbiakban írja össze, hogy egy tetszőlegesen kiválasztott termék kapcsán, annak milyen jellemzői miatt döntött mellette, egy, vagy több más termékkel szemben! Majd válasszon ki tetszőlegesen 3 gyakran használt terméket, és írja le mi jelenti adott cikk kapcsán annak jó vagy éppen rossz minőségét!

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET



SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Korunk embere számára a minőség a mindennapi élet meghatározó tényezőjévé nőtte ki magát. A fejlett ipari társadalmakban a minőségi élet csak a termékek és szolgáltatások zavartalan működésével képzelhető el. A technikai fejlődés soha nem látott minőségi fejlődést eredményezett az életszínvonal tekintetében.

A gazdaságban a minőség fontossága, jelentősége ma már megegyezik az árral, vagy a szállítás pontosságával. A minőség megfelelő értelmezése és stratégiai szintre emelése a vállalatok sikeres működésének elengedhetetlen feltételévé vált. Egyetlen szervezet sem engedheti meg magának, hogy tevékenységében a minőségmenedzsment eszközeit és módszereit alkalmazza.

A vállalatok természetes törekvése – de erre ösztönzi őket az egyre élesedő gazdasági verseny, valamint a vevők igényeinek emelkedése is –, hogy minél hatékonyabban, minél jobb minőségű terméket állítsanak elő. A minőség a termék vagy a szolgáltatás eladhatóságának ma már egyre inkább alapfeltétele.

A verseny valamint a vevői elvárások arra sarkallják a vállalatokat, hogy az egész vállalatvezetés, vállalatirányítás központjába a minőséget helyezték, minőségvezetési módszereket alkalmazzanak. Ezen a területen is éles verseny alakult ki a vállalatok között, egyre inkább igyekeznek meggyőzni vevőiket és ügyfeleiket arról, hogy egész tevékenységük alapeleme a minőség. Erről a tényről igyekeznek külső (harmadik fél általi) igazolásokat, tanúsítványt is szerezni, például különböző elismert minőségi díjak elnyerésével.

A fogyasztó egy termék megvásárlásáról szóló döntésében, a termék jellemzőin kívül azt is figyelembe veszi, hogy érez-e bizalmat a gyártó iránt. A bizalom felkeltésének és megőrzésének egyik eszköze a vállalatoknál a minőségirányítási rendszerek (pl. ISO¹) bevezetése és a rendszer elismert tanúsító általi tanúsíttatása; másik eszköze a teljes körű minőségmenedzsment (pl. TQM²) alkalmazása.

¹ ISO (International Organization for Standardization) Nemzetközi Szabványügyi Szervezet

² TQM (Total Quality Management) Teljes körű minőségirányítás

	<p>A minőségirányítási rendszerek közül az európai országokban a legelterjedtebb minőségirányítási rendszer az ISO szabványsorozat szerint kialakított, bevezetett és tanúsított rendszer.</p>
	<p>A minőségvezetési módszerek közül legelterjedtebben a TQM Teljeskörű Minőségirányítást alkalmazzák.</p>

1. ábra. Minőségirányítási rendszerek³

A minőségirányítási rendszerek vállalaton belüli bevezetése és működtetése arra szolgál, hogy a szervezet meg tudja határozni azokat a folyamatokat, amelyek hozzájárulnak a vevő számára elfogadható termék előállításához, és képessé teszik a szervezetet arra, hogy ezeket a folyamatokat folyamatosan felügyelet alatt tartsa és tökéletesítse. A folyamatok felügyelete és fejlesztése biztosítja azt, hogy az előállított termék a vevő igényeit folyamatosan kielégíti.

Egy jól működő minőségirányítási rendszer bizalmat kelt a vállalaton belül valamint a vevők körében egyaránt, amely által elérhető lesz a vállalat vevőinek és más külső kapcsolatainak elégedettsége.

A fentiek megértéséhez nélkülözhetetlen a minőségmenedzsment rendszerek kialakulásának és az egyes minőség-fogalmak fejlődésének, a minőségbiztosítási rendszereknek, a minőség gazdasági és logisztikai jelentőségének ismerete.

³ <http://www.minosegmenedzsment.org/klfh.html> (2010.07.31) 009. és 010. jpg

1. A minőség fogalma

A minőség definíciójának megfogalmazására az elmúlt évtizedekben nagyon sokan vállalkoztak, így többféle értelmezéssel találkozhatunk úgy a szakirodalomban, mint a gyakorlatban. Az alábbiakban bemutatok egy "csokorra" valót a különböző minőség-értelmezésekből, aszerint, hogy megfogalmazzuk a társadalom, a gazdaság mely területének képviselője⁴:

- **A hétköznapi (laikus) emberek szerint:** Megfelelő paraméterek, megbízhatóság, megfelelés az előírásoknak és jogszabályoknak, tartósság, kényelem, gyors kiszolgálás, esztétikai megjelenés, szép csomagolás, divat, versenyképesség, jó hírnév, környezetbarát termék, energiatakarékosság, gazdaságosság, határidőre történő szállítás.
- **A szabvány "ISO" szerint:** A minőség annak mértéke, hogy mennyire teljesíti a saját jellemzők egy csoportja a követelményeket. Ez azt jelenti, hogy a termék és a szolgáltatás mindazon tervezési, gyártási, értékesítési és karbantartási jellemzőinek teljes összetettsége, amely által a termék és a szolgáltatás a használat során kielégíti a vevő elvárásait. Tehát az igények és elvárások teljesítésének mértéke.
- **A klasszikus iskolák képviselői szerint:**
 - **Juran, Joseph M⁵:** *"A minőség a használatra való alkalmasság"*
 - **Deming, W. Edwards⁶:** *"Az egyenletesség és a megbízhatóság előre meghatározott mértéke a piacnak megfelelő alacsony ár mellett."*
 - **Feigenbaum, Arnold⁷:** *"Teljes vevői meglepedettség"*
 - **Crosby, Philip⁸:** *"Megfelelés a követelményeknek"*
- **Üzletemberek szerint:** *"A minőség az, ha a vevő jön vissza és nem a termék"*, tehát azt kell nyújtani a vevőnek, amit akar, amikor akarja, folyamatosan és a megfelelő árért.
- **Szakemberek szerint:** A minőség egy tevékenység vagy folyamat, termék, szervezet, rendszer vagy személyi cselekvés, ezek bármilyen kombinációja, azon jellemzőinek összessége, amelyek befolyásolják azon képességét, hogy meghatározott követelményeket és elvárt igényeket kielégítsen.

David A. Garvin A minőség menedzselése című könyvében a minőségnek a következő megközelítésmódjait sorolja fel:

⁴ Anwar-Barta-Tóth: Minőségmenedzsment I.

⁵ Joseph Moses Juran (1904–2008) román-amerikai gazdaságkutató, elsődleges kutatási területe a Minőségmenedzsment

⁶ William Edwards Deming (1900–1993) amerikai fizikus, statisztikus, a Minőségmenedzsment területének úttörője

⁷ Feigenbaum, Arnold, a minőségügy amerikai szakértője

⁸ Philip Bayard Crosby (1926–2001) amerikai professzor, a Minőségmenedzsment kutatója

- *Transzcendens megközelítés:* A minőség az, ami kiállta a próbát. Vagyis a minőséget nem lehet definiálni, azt az ember csak akkor ismeri fel, ha látja.
- *Termék alapú megközelítés:* A minőség meghatározott tulajdonság jelenlétén vagy hiányán alapszik. Ha valamely tulajdonság kívánatos, akkor e definíció szerint az illető tulajdonság nagyobb mennyiségű jelenléte esetén a termék vagy szolgáltatás igen jó minőségű.
- *Termelés alapú megközelítés:* Minőség az, amit a gyártó az adott eszközzel, az adott környezetben elő tud állítani, feltéve, ha a termék megfelel az előre meghatározott kívánalmaknak vagy specifikációnak. Ha nem sikerül megfelelni, az a minőség hiányát jelenti.
- *Felhasználó alapú megközelítés:* A minőség azt jelenti, hogy képesek vagyunk a vevők igényeit, elvárásait vagy szükségleteit kielégíteni.
- *Érték alapú megközelítés:* A minőség azt jelenti, hogy meghatározott tulajdonságú terméket kínálunk a fogyasztónak elfogadható költséggel vagy áron.
- *Szabvány alapú megközelítés:* A minőség a termék azon tulajdonsága, hogy megfelel-e a vonatkozó szabvány követelményeinek.

A japán **Shoji Shiba** professzor 1987-ben a minőség hat szintjét különböztette meg, mely szerint a **minőség nem más, mint megfelelés:**

- **megfelelés a szabványnak (az előírásnak)**
- **megfelelés a használatra, a felhasználásra való alkalmasságnak**
- **megfelelés a vevő kinyilvánított igényeinek**
- **megfelelés a vevő látens, ki nem mondott igényeinek**
- **megfelelés a környezetvédelmi elvárásoknak**
- **megfelelés a társadalmi elvárásoknak**

Más megközelítésben megkülönböztetünk:

- **Objektív minőséget:** amely az anyag mérhető (mechanikai, fizikai, kémiai) tulajdonságait veszi figyelembe
- **Szubjektív minőséget:** ebben az esetben a terméket az igények kielégítésére való alkalmasságának fokozatai szerint értékeljük
- **Ökonomikus minőséget:** amennyiben a vásárlóerő hatása is a vizsgálat tárgya
- **Funkcionális minőséget:** amely a rendeltetési hasznosságot, használati megbízhatóságot jelenti
- **Nem funkcionális minőség:** amikor szerepet játszik a forma, a választék, a korszerűség

Természetesen nem csak a termékek esetében beszélhetünk minőségről! Ugyanúgy meg kell határoznunk a minőség jellemzőit a szolgáltatások tekintetében is:

- Hozzáértés
- Megbízhatóság
- Biztonság
- Alkalmazkodó képesség
- Udvariasság
- Vevő megértése
- Stb.

2. A minőségmenedzsment fejlődésének szakaszai

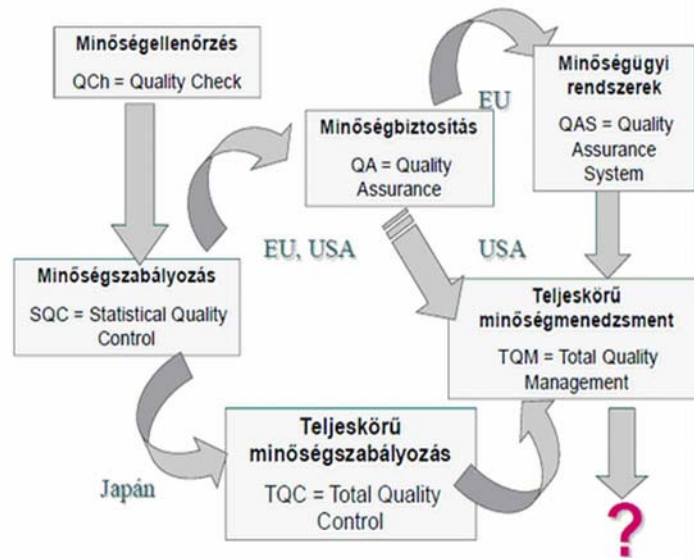
A következőkben a minőségmenedzsment időbeni változásait, fejlődését vizsgáljuk. Azonban mindenekelőtt fogalmazzuk meg, mit értünk minőségmenedzsment alatt:

A minőségmenedzsment olyan összehangolt tevékenységek együttese, amelyek egy szervezet minőségügyi kérdéseinek irányítását és vezetését hivatottak elősegíteni.

Egy vállalat vezetésének minőséggel kapcsolatos teendői, hogy meghatározza:

- a minőségpolitikát
- a minőségügyi célokat
- a minőségtervet
- az erőforrások elosztását
- a minőség ellenőrzését
- a minőség biztosítását
- a minőség folyamatos fejlesztését

A minőségmenedzsment tulajdonképpen azt tartalmazza, hogy mit tesz a vállalat annak érdekében, hogy a terméke/szolgáltatása megfeleljen a vevői igényeknek.



2. ábra. A minőségmenedzsment rendszerek fejlődése (Kövesi-Topár, 2006)⁹

Az ábra jól szemlélteti, hogy az egyes országokban – Japán, USA, Európai Unió – milyen eltérések tapasztalhatók a fejlődési folyamatban, ki, milyen lépcsőfokokon keresztül jutott el a teljeskörű minőségmenedzsmentig. Az alábbiakban ezeket a lépcsőfokokat, fejlődési szakaszokat részletezzük¹⁰:

1. A minőség-ellenőrzés

A minőség-ellenőrzés alapelve az volt, hogy állandóan érvényesüljenek az előre rögzített minőségi követelmények. E folyamat részeként az ipari termelőfolyamatokban a munkavezetők kezéből kivették a végtermék-ellenőrzési feladatot, s önálló, kiképzett, független minőségellenőröket bízta meg ezzel a feladattal. A rendszer főbb jellemzői:

- elsődleges cél a hiba megállapítása
- legfőbb módszerei a szabványosítás és a mérés
- minőség elérésének útja a minőségproblémák megoldása
- minőségügyi szakemberek feladata az ellenőrzés, válogatás, számítások elvégzése és a minősítés volt
- elsődlegesen a minőségellenőrzési részleg felelős a minőségért
- nagy hátránya, hogy egyáltalán nem biztosítja a továbbfejlődést
- a felső vezetők teljesen elszakadnak a minőségügyi funkciótól, ezáltal egyre kevesebb információ jut el hozzájuk, így krízishelyzetben nem rendelkeznek megfelelő ismeretekkel

⁹ Erdei János – Nagy Jenő Bence – Dr. Topár József – Dr. Tóth Zsuzsanna Eszter: Minőségmenedzsment 1. ábra 03.jpg

¹⁰ Erdei János – Nagy Jenő Bence – Dr. Topár József – Dr. Tóth Zsuzsanna Eszter: Minőségmenedzsment

2. A minőségszabályozás

Az ipari termelés tömegszerűségének növekedésével egyre jobban áthelyeződött a hangsúly a matematikai statisztikai elveken alapuló minőségellenőrzésre. Már a gyártási folyamat közben végeztek a minőségre vonatkozó méréseket, és a folyamatok szabályozásával biztosították, hogy a termékjellemzők az elvárásoknak megfelelőek legyenek. Valószínűségelméleti számítások segítségével jutottak el arra a felismerésre, hogy a gyártott mennyiségből kivett minta számítható módon reprezentálja a sokaság jellemző tulajdonságait. További jellemzők:

- nem kellett már minden egyes gyártott darabot funkcionális vizsgálatnak alávetni annak érdekében, hogy a végellenőrzés rátegye a minősítő bélyegzőt a végtermékre
- a minőségszabályozás fő célja az ellenőrzés és szabályozás lett
- a termelő és műszaki részlegek felelnek a minőségért
- a statisztikai mintavétellel történő minőségszabályozás esetén a minőséget már nemcsak ellenőrzik, hanem igyekeznek kézben tartani a folyamatot, és szerepet kap a helyesbítő tevékenység is.

3. Teljes körű minőségszabályozás (TQC: Total Quality Control)

Japán modell, amely alapvetően társadalmi hagyományokon alapul.

Jellemzője, hogy az ötlet, a fejlesztés, a gyártás és az értékesítés saját rendszerben valósul meg.

- Alaptételei:
 - **a tömeges alulról építkezés,** amelynek lényege, hogy erősen társadalmi alapokon, igen intenzív, életkoronként és rétegenként célzott tömeges képzéssel, oktatással, szemléletformálással teremtik meg a minőségi munka alapjait
 - **a teljes-körűség,** amelynek lényege, hogy túllépett a statisztikai minőségszabályozáson, és a fogyasztói igények kutatását, a gyártástechnológia fejlesztését, a gyártási feltételeket egységbe integrálta, megteremtve ezzel egy "piactól-piacig" terjedő minőségszabályozási rendszert.

4. Minőségbiztosítás (QA: Quality Assurance)

Mialatt Japánban a TQC került előtérbe, Európa és az USA más úton indult el. A hibamegelőző tevékenység szerepének erősödésével már minőségbiztosításról beszélhetünk.

- a minőségbiztosítás magasabb szintet jelent, mint az ellenőrzésre koncentráló minőségellenőrzés és minőség szabályozás, de önmagában még nem tekinthető sem minőségügyi rendszernek, sem teljes körű minőségmenedzsment rendszernek
- az ellenőrzés a fejlesztési és gyártási folyamat alatt történik, a súlypont a műszaki területen van

5. Minőségügyi rendszerek (QAS: Quality Assurance System)

A minőségügyi alrendszerek létrejöttével nemcsak a termelő részlegek és folyamatok, hanem a vállalat minden – a vevő által megfogalmazott igények kielégítésében közreműködő – részlege együttműködik, tevékenysége összehangolódik, és így teljes vállalati folyamatok szabályozására és irányítására nyílik lehetőség.

- a modell a tágabb termelési láncra, és a hibamegelőzésre fókuszál
- alkalmazott módszerei a minőségügyi projektek és rendszerek
- a minőségügyi szakemberek feladata a minőség tervezése, minőségi programok vezetése és a minőségi rendszer folyamatos értékelése
- minden részleg felelős a minőségért, és a minőség megközelítésének útja a minőségi rendszer kialakítása és működtetése

6. Teljes körű minőségmenedzsment (TQM: Total Quality Management)

A TQM olyan vezetési filozófia és vállalati gyakorlat, amely a vállalat céljainak érdekében a leghatékonyabb módon használja fel a szervezet rendelkezésére álló emberi és anyagi erőforrásokat.

- a TQM felülről, vezetői szintről kiindulva építkezik, átfogja az egész szervezet működését, és nemcsak a folyamatokra terjed ki, hanem az irányításra és az erőforrásokra is
- a hangsúlyt a vevői elégedettségre és a szervezeti működés folyamatos fejlesztésére helyezi
- a minőség elérésének útja az állandó versenyképes helyzet biztosítása
- a minőségért valamennyi alkalmazott felelős a vezetés elkötelezett irányításával és közreműködésével
- *a minőség megközelítése: „minőségi” vezetési rendszer*

A 2. számú ábrán a piros kérdőjel szembetűnően jelzi, hogy a TQM nem jelenti a folyamat végpontját, a fejlesztés, ezáltal pedig a fejlődés folyamatos.

3. Minőségbiztosítási rendszerek

A minőségirányítási rendszerek vállalati bevezetése onnan ered, hogy a vevők igényeinek és elvárásainak folyamatos növekedése rákényszeríti a vállalkozásokat, hogy termékeiket, technológiájukat tökéletesítsék. Ehhez a keretet a minőségirányítási, minőségbiztosítási rendszerek adhatják, amelyek célja a minőségi hiányok csökkentése, megelőzése.

A minőségbiztosítási rendszer működésének lényege, hogy összehangolja a vállalat dolgozóinak tevékenységét annak érdekében, hogy a termékeik/szolgáltatásaik „vevői” az igényeiknek megfelelő terméket/szolgáltatást, azaz „minőséget” kapjanak.

A minőségbiztosítási rendszerek bevezetésének egyértelmű célja a vevők bizalmának megszerzése és megtartása!

Amint az a fejezet címében is olvasható, a minőségbiztosítási rendszerek szabványokon alapulnak. Ezért mindenekelőtt tekintsük át, mit kell tudnunk a szabványokról!

A XX. század elején vált nyilvánvalóvá, hogy minden országnak szüksége van az egész országra kiterjedő előírásokra. Erre az időszakra tehető az európai országokban a nemzeti szabványügyi szervezetek létrejötte. **Hazánkban 1921-ben alakult meg a Magyar Szabványügyi Testület (MSZT).**

A nemzetközi szabványügyi szervezetek megalakulásához az országok közötti kereskedelem fejlődése vezetett. **Az ISO (International Organization for Standardization) Nemzetközi Szabványügyi Szervezet 1947-ben jött létre,** és napjainkban svájci (Genf) székhellyel több, mint 100 nemzet szabványosítási tagszervezetét – köztük az MSZT-t – foglalja magába. Egyes források a szervezet elnevezését az "ISO=egyenlő" jelentésű görög szóból származtatják.

Magyarországon az 1995. évi XXVIII. törvény rendelkezik a nemzeti szabványosításról, amely így fogalmazza meg a szabványt:

"A szabvány elismert szervezet által alkotott vagy jóváhagyott, közmegegyezéssel elfogadott olyan műszaki (technikai) dokumentum, amely tevékenységre vagy azok eredményére vonatkozik, olyan általános és ismételten alkalmazható szabályokat, útmutatókat vagy jellemzőket tartalmaz, amely alkalmazásával a rendező hatás az adott feltételek között a legkedvezőbb".

A szabványok eredetüket illetve hatókörüket tekintve az alábbi csoportokba sorolhatók:

- vállalati szabványok
- iparági szabványok
- nemzeti szabványok (pl.: MSZ–Magyar Szabvány)
- regionális szabványok (pl.: EN (European Norm)– Európai Szabvány)
- nemzetközi szabványok (pl.: ISO – Nemzetközi Szabvány)

A törvény szerint a nemzeti szabványosítással elő kell segíteni (tehát a szabványosítás célja):

- az általános és ismételten alkalmazható eljárások, műszaki megoldások közrebocsátásával a termelés korszerűsítését, a szolgáltatások színvonalának javítását
- a nemzetgazdasági igények érvényesítését a nemzetközi és az európai szabványosítási tevékenységben
- a kereskedelem műszaki akadályainak elhárítását
- a műszaki fejlesztés eredményeinek széleskörű bevezetését
- az élet, az egészség, a környezet, a vagyon, a fogyasztói érdekek védelmét és a biztonságot
- a megfelelőség tanúsítás követelményrendszerének kialakítását
- a hazai termékek és szolgáltatások nemzetközi elismertetését
- a minőség védelmét

A szabványosítás funkciói:

- ismételhetség, többszörözhetőség
- csatlakoztathatóság és cserélhetőség
- választékrendezés
- a minőség szabályozása
- a technikai haladás aktuális helyzetének tükrözése
- alkalmasság
- a vevők tájékoztatása

Az MSZT hivatalos lapja a *Szabványügyi Közlöny*, amelyben ismertetik az újonnan bevezetett és megszüntetett szabványokat, tájékoztatnak a készülő szabványokról, és közlik a kiadott szabványok módosítását.

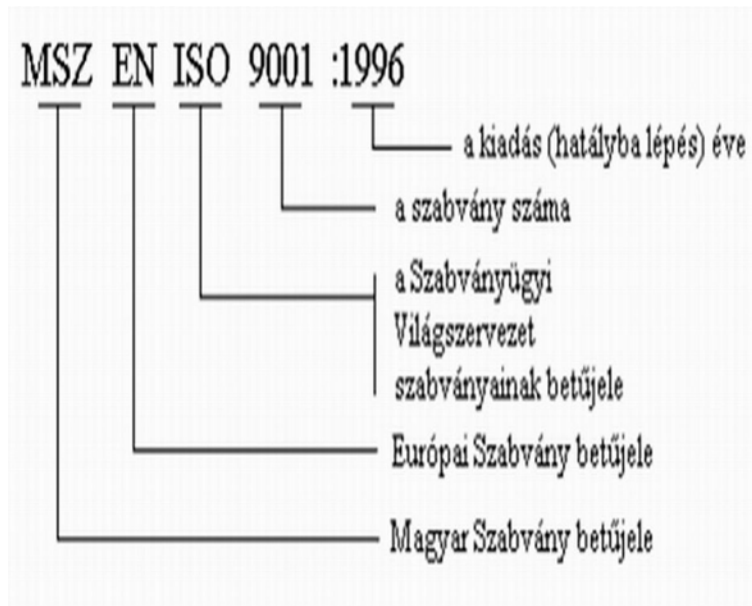
A szabványok alkalmazása általában önkéntes, ezért található minden szabvány első oldalán a következő figyelmeztetés:

" E nemzeti szabványt a Magyar Szabványügyi Testület a nemzeti szabványosításról szóló 1995. évi XXVIII. törvény alapján teszi közzé. A szabvány alkalmazása a törvény alapján önkéntes, kivéve, ha jogszabály kötelezően alkalmazandónak nyilvánítja."

<p style="text-align: center;">Szabványügyi Közlöny</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Standards Journal</p> <hr/> <p>58. évfolyam, 4. szám 2006. április</p> <p>Szerkesztőség: Budapest IX., Üllői út 25. 1091 Telefon: 456-6806 Telefax: 456-6809, 456-6823 Levél cím: Budapest 9. Pf. 24 1450 MSZT-honlap: http://www.mszt.hu</p> <p>A szerkesztőbizottság elnöke: SEMON PÉTER</p> <p>A szerkesztőbizottság titkár: PONGRÁCZ HENRIETTE</p> <p>A szerkesztőbizottság tagjai: DR. BIRO ÉZLA PÁRCZEN JÓZSEF VIGH KÁROLY</p> <p>Felelős kiadó: PONYAI GYÖRGY</p> <p>Készült: MSZT</p> <p>Előfizetésben terjeszti a Magyar Posta Rt. Hírlap Üzletága: 1008 Budapest, Országház tér 1.</p> <p>Előfizethető a postán, a kézbesítőfőnél, e-mailen: hirlapelfozetes@posta.hu faxon: 303-3440 További információ: 06 80/444-444</p> <p>Egyes szármék megvásárolhatók az MSZT SZABVÁNYBOLT-ban (1091 Budapest, Üllői út 25. tel.: 456-6892, telefax: 456-6884) Szabványok megrendelése: MSZT SZABVÁNYBOLT fax: 456-6884</p> <p>Megjelenik havonta.</p> <p>Egy szám ára: 1150,- Ft. Előfizetési díj negyed évre: 3450,- Ft. fél évre: 6900,- Ft. egy évre: 13.800,- Ft.</p> <p>HU ISSN 0133-588X INDEX 25 800</p>	<p style="text-align: center;">TARTALOM</p> <p>SZABVÁNYOSÍTÁSI KÖZLEMÉNYEK Nemzeti szabványok közzététele 1 Nemzeti szabványok helyesbítése 18 Nemzeti szabványtervezet közzététele 21 Hirdeménnyel jóváhagyó közleménnyel bevezetett szabványok magyar nyelvű változatainak megjelenéséről 22 Helyesbítés 23 Új európai szabványkiadványok 23</p> <p>TANÚSÍTÁSI KÖZLEMÉNYEK Minőségirányítási rendszer tanúsítása 36 Környezetkezelési rendszer tanúsítása 39 Tanúsítási eljárást visszavonása 39 Tanúsítási eljárást módosítása 40</p> <p>NEMZETKÖZI SZABVÁNYKIADVÁNYOK ISO-szabványkiadványok 41 IEC-szabványkiadványok 53</p> <p>EUROPÁI SZABVÁNYOSÍTÁSI ÉS TANÚSÍTÁSI HIREK, INFORMÁCIÓK A 2005. évi notifikációs eljárások összefoglalása a CEN éves beszámolója alapján (P.H.) 56</p> <p>HIREK - TAJÉKOZTATÓK Új előírások a ruházatok meremégyvagy-jelölésének és a textiltermékek kezeletési jelképeinek megadására (Szalay László) 58 Pályázati felhívás 60</p> <p style="text-align: center;">CONTENTS</p> <p>STANDARDIZATION Publication of national standards 1 Correction of national standards 18 Publication of draft national standards 21 Announcement on the publication of the Hungarian version of standards implemented by endorsement notice 22 Correction 23 New European standards 23</p> <p>CERTIFICATION Certification of quality management systems 36 Certification of environmental management systems 39 Withdrawal of certification documents 39 Amendment of certification documents 40</p> <p>NEW INTERNATIONAL STANDARDS ISO standards 41 IEC standards 53</p> <p>NEWS AND INFORMATION ABOUT THE EUROPEAN STANDARDIZATION AND CERTIFICATION ACTIVITIES Report on the running of the CEN Information Procedure in 2005 (P.H.) 56</p> <p>NEWS - INFORMATION New specifications for the designation of clothes sizes and symbols for care labelling code of textiles (Mr. L. Szalay) ... 58 Announcement on competition 60</p>
---	--

3. ábra. Szabványügyi Közlöny¹¹¹¹ <http://epa.oszk.hu/00800/00897/fotok.html>.(2010.07.26.) 04.jpg

A magyar szabványok hivatalos jelölése a következő:




4. ábra. A szabványok jelölése¹²

Amennyiben a magyar szabvány megegyezik valamely nemzetközi szabvánnyal, akkor annak a szabványosítási szervezetnek a betűjele is szerepel a szabványban.

Például:

- **MSZ EN** Európai Unió szabvány honosítása
- **MSZ ISO** Nemzetközi szabvány honosítása
- **MSZ EN ISO** Nemzetközi szabvány honosítása, amit az unió is elfogadott

¹² Saját kép 05.jpg

626.021/614.8	
 VÍZÜGYI ÁGAZATI SZABVÁNY	BÚVÁRMUNKÁK MUNKAVÉDELMI KÖVETELMÉNYEI
	MSZ-10 276-81
	T 58
Требования по охране труда в водопользовательном работам	Safety provisions for underwater works.
<p>E szabvány alkalmazása kötelező.* A szabvány előírásait először csak az Országos Vízügyi Hivatal engedélyezhet.**</p> <p>E szabvány tárgya a nehézbúvárok felkészítésével szemben támasztott követelmények, a munkák közben betartandó biztonsági előírások, a feljövetelel és az innentel merülések alkalmazásával betartandó idők meghatározása. A helyi körülményeknek megfelelő további munkavédelmi előírásokat a Vállalati Munkavédelmi Szabályzat (MVSZ) foglalja magában.</p> <p style="text-align: center;">Tartalom</p> <p>1. Alapfogalmak 2. A felszerelésekkel és tartozékaikkal szembeni követelmények 3. A lemerülést előkészítő munkák munkavédelmi követelményei 4. A víz alatti munkavégzés munkavédelmi követelményei 5. A merülés eszközei 6. A feljövetelel táblázat használata Melléklet A szövegben említett magyar állami szabványok A tárggyal kapcsolatos magyar állami szabványok A tárggyal kapcsolatos jogszabályok Tájékoztató</p> <p>1. ALAPFOGALMAK</p> <p>Búvármunka nevezik az olyan dolgot, aki feladatát folyadékban (a folyadékfelszín alatti) végzi és ennek teljesítéséhez speciális ruházatot, valamint légzőfelszerelést használ.</p> <p>Csatornabúvár munkáját zárt csatornában (aknában), de nem a folyadék felszínre alatt végzi.</p> <p>Nehézbúvár stabilan búvárkodik, a levegőellátása pedig mechanikus úton, a merülésközrel biztosított.</p> <p>Búvártársó az a dolgozó, aki minéliség vizgát még nem tett, de munkaviszonyi engedéllyel (képzett, minősített búvár egyidejű merüléssel) esetekeint merülést végezhet.</p> <p>* Az állami szabványok hatályos vonatkozó szabványokat a szabványozásról szóló 1911976 (VI.12.) MT rendelet 5-12. §-a tartalmazza.</p> <p>** A hatósági előírás engedély kiadására vonatkozó szabályokat a vízügyi ágazati szabványozásról szóló 1011977 (V.E.11.) ÖVM törvény 5. §-a tartalmazza.</p>	
A jóváhagyás időpontja: 1981. szeptember 25.	A hatálybalépés időpontja: 1982. március 1.
Ára: 30,- Ft	(15 oldal)

5. ábra. Magyar Szabvány¹³

¹³ http://www.magyarbuvar.hu/pages/szemelvenyek/szemelvenyek_buvarmunkak.htm (2010.07.26.) 06. jpg

A nemzetközi szabványok alkalmazása az egyes tagországokban nem kötelező! Amennyiben a nemzeti szabványosítási szervezetek a nemzetközi szabványokat honosítják (MSZ ISO), akkor már kötelezővé tehető a használata!

Az ISO 9000 szabványrendszer

1987-ben az Európai Közösség elfogadta az egységes Európára vonatkozó törvényt, amelyben fejlődés következett be a minőségügyi szabványrendszerekben is: **a Nemzetközi Szabványügyi Szervezet létrehozta az ISO 9000 minőségügyi szabványrendszert!**

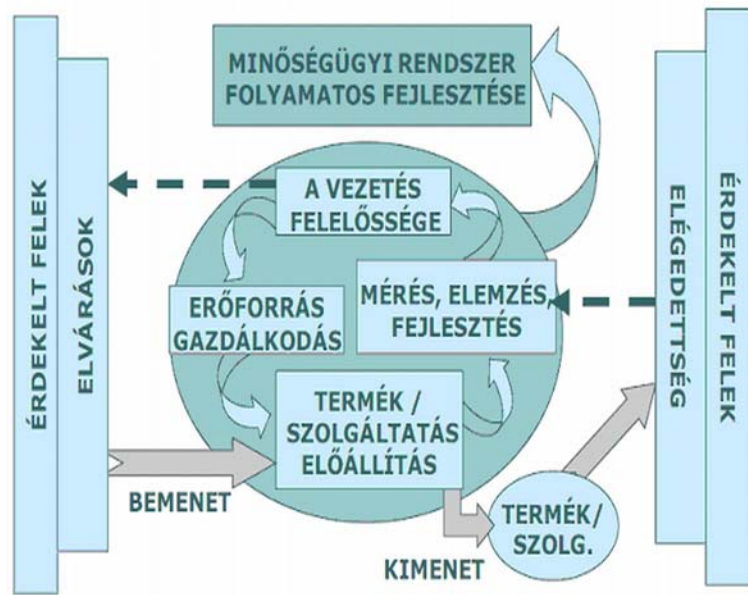
Az **ISO 9000** napjainkban a legelterjedtebb minőségügyi szabvánnyá kezd válni. A világ több, mint 120 országban tevékenykedő vállalatok ezrei már vezették be a szabvány követelményeit.

Az ISO 9000: 2000 szabványcsalád bármilyen szervezet esetén alkalmazható függetlenül attól, hogy mekkora a mérete, vagy mi a fő profilja, milyen üzleti tevékenységeket folytat. Alkalmazható mind termelő, mind pedig szolgáltató vállalatok esetében, **célja, hogy olyan színvonalú minőség legyen biztosítható, amelyet a világon mindenhol elismernek és elfogadnak.**

Az ISO 9000-es szabványrendszer 2000-ben bevezetésre került verziója mind a tartalmát, mind a szerkezetét tekintve forradalmi változásokat mutat. A szerkezeti változások eredményeként a minőségbiztosítási rendszerrel kapcsolatos általános követelményeket négy érdemi fejezet tartalmazza:

- a vezetés felelőssége
- erőforrás gazdálkodás
- termék és/vagy szolgáltatás előállítása (folyamat menedzsment)
- mérés, elemzés és fejlesztés

A minőségbiztosítási rendszer folyamatábráját láthatjuk az alábbi illusztráción:



6. ábra. Az ISO 9000 felépítés¹⁴

A szabványrendszer megfelelő alkalmazásához négy fontos szabvány előírásainak ismerete szükséges:

- Az **ISO 9000** szabvány leírja az ISO 9000 szabványcsaládnak megfelelően kialakított minőségmenedzsment rendszerek alapjait, és definiálja az e rendszerekben használt terminológiáját. Az ISO 9000 szabvány 2000-ben kiadott változatát felülvizsgálták, és 2005-ben kiadták a frissített változatát. (**ISO 9000:2005; MSZ EN ISO 9000:2005**)
- Az **ISO 9001** szabvány a minőségmenedzsment rendszerre vonatkozó általános követelményeket határozza meg, amelyet egy szervezet akkor hoz létre, ha bizonyítani a kell képességét olyan termékek szolgáltatására, amelyek kielégítik a vevő és a termékre vonatkozó jogszabályok követelményeit, és az a célja, hogy növelje a vevők megelégedettségét. Az ISO 9001 szabvány új változata 2008 év végén került kiadásra. (**ISO 9001:2008; MSZ EN ISO 9001:2009**)
- Az **ISO 9004** szabvány útmutatást ad a szervezet működésének fejlesztésére, valamint a vevők és más érdekelt felek megelégedettségének növelésére. (**ISO 9004: 2009**)

¹⁴ Erdei János – Nagy Jenő Bence – Dr. Topár József –Dr. Tóth Zsuzsanna Eszter: Minőségmenedzsment 2. ábra 07. jpg

- Az ISO 19011 a minőségmenedzsment- és környezetközpontú menedzsment rendszerek auditálásához nyújt alapot.

Az ISO 9000 szabványrendszer 8 minőségirányítási alapelvet fogalmaz meg¹⁵:

1. Vevőközpontúság

A szervezetek a vevőiktől függenek, a vevőikre támaszkodnak, ezért a következőkre van szükség:

- meg kell érteni a jelenlegi és jövőbeli vevői igényeket, elvárásokat
- ki kell elégíteni a vevői követelményeket
- küzdeni kell a vevői elvárások kielégítéséért

A vevőközpontúság előnyei:

- növekvő bevétel és piaci részesedés, amelyek a piaci lehetőségekre adott gyors és rugalmas válaszok eredményeként adódnak
- növekvő hatékonyság a szervezet erőforrásainak felhasználásában, és ezzel növekvő vevői elégedettség
- erősödő vevőhűség, amely hosszú távú kapcsolatokhoz vezet

2. Vezetői felelősség

A szervezetek sikeressége, eredményessége nagyban függ a vezetőitől, ezért a vezetőknek:

- célokat kell kitűzniük, meg kell teremteniük a szervezet céljainak egységét
- meg kell határozniuk azt az irányt, amelyen a szervezetnek a jövőben haladnia kell
- ki kell alakítaniuk és fenn is kell tartaniuk egy olyan belső légkört és környezetet, amely bátorítja az alkalmazottakat a szervezet céljainak megvalósításában való aktív részvételre

A vezetői felelősség előnyei:

- az alkalmazottak nemcsak megértik, de motiváltak is lesznek a szervezeti célok és tervek megvalósításának irányában
- a tevékenységek értékelése, sorba rendezése és implementálása egységes mechanizmus útján történik
- a szervezeti hierarchia különböző szintjei közötti kommunikációs zavarok minimalizálhatóak

¹⁵ Erdei János – Nagy Jenő Bence – Dr. Topár József –Dr. Tóth Zsuzsanna Eszter: Minőségmenedzsment

3. Az alkalmazottak bevonása

A szervezetek működésének sikeressége nagymértékben függ az ott dolgozó egyénektől: a szervezet tagjaitól. A szervezet tagjai a szervezet lényegét, magját jelentik a szervezeti hierarchia bármely szintjén, és az aktív bevonásuk, részvételük növeli elkötelezettségüket a szervezeti céljai és a szervezet stratégiája iránt, és lehetővé teszi képességeik kiaknázását a szervezeti célok megvalósítása érdekében.

Ennek érdekében a szervezeteknek:

- a vállalati hierarchia minden szintjén támogatni kell az alkalmazottak aktív részvételét
- támogatni kell a szervezeti tagokat képességeik, készségeik kiaknázására és folyamatos fejlesztésére

Az alkalmazottak bevonásának előnyei:

- motivált, elkötelezett és aktív szerepet vállaló szervezeti tagok
- szervezeti célok elérésének támogatásához szükséges kreativitás és innováció felszínre hozása
- az alkalmazottak felelősek a saját teljesítményükért
- az emberek mérni tudják saját teljesítményüket
- a dolgozók elégedettek lesznek munkájukkal, lojálisak lesznek cégükhöz

4. Folyamatszemplélet

A szervezetek sokkal eredményesebbek és hatékonyabbak a kitűzött célok elérésében, ha a folyamatszempléletű megközelítést alkalmazzák.

Ezért:

- szervezeteknek a tevékenységek és a kapcsolódó erőforrások menedzselésében a folyamatszempléletet kell alkalmazniuk

A folyamatszemplélet előnyei:

- növekvő bevétel és piaci részesedés, amelyek a piaci lehetőségekre adott gyors és rugalmas válaszok eredményeként adódik
- növekvő hatékonyság a szervezet erőforrásainak felhasználásában, és ezáltal növekvő vevői elégedettség
- erősödő vevőhűség, amely hosszú távú kapcsolatokhoz vezet

5. Rendszerszemléletű megközelítés

A szervezetek sokkal eredményesebbek és hatékonyabbak a kitűzött eredmények elérésében, ha rendszerszemléletű megközelítést alkalmaznak.

Ezért a szervezeteknek:

- azonosítani kell az egymáshoz kapcsolódó folyamatokat, meg kell érteniük, hogy ezek hogyan kapcsolódnak egymáshoz, és rendszernek kell tekinteni őket
- rendszerszemléletet kell magukévá tenni, hogy menedzselni tudják az egymáshoz kapcsolódó folyamatokat

A rendszerszemléletű megközelítés előnyei:

- azon folyamatok integrálása és sorba rendezése, amelyek az elképzelt célok megvalósításában meghatározóak
- biztosítja a kulcsfontosságú folyamatokra való összpontosítás képességét
- bizalmat sugároz az érdekelt felek felé a vállalat hatékonyságát, eredményességét és konzisztenciáját illetően

6. Folyamatos fejlesztése

A szervezetek hatékonyabbak és eredményesebbek, ha célul tűzik ki maguk elé a teljesítményük folyamatos fejlesztését.

Ezért:

- a szervezeteknek elkötelezettnek kell lenniük teljesítményük folyamatos fejlesztése terén
- az embereknek el kell sajátítaniuk a folyamatos fejlesztéshez szükséges módszereket és technikákat

A folyamatok folyamatos fejlesztésének előnyei:

- szervezet képességeinek folyamatos fejlesztése révén versenyelőny szerzése
- rugalmasságot biztosít, és lehetővé teszi a lehetőségekre való gyors reagálást
- a stratégiai célok gyorsabb elérését teszi lehetővé

7. Tényeken alapuló döntéshozatal

A szervezetek eredményesebbek, ha a döntéseik tényeken alapulnak: a döntéshozatal tényszerű megközelítésének fontossága.

Ezért:

- A szervezeteknek a döntéseiket tényszerű információkra és adatokra alapozva kell meghozniuk

A tényeken alapuló döntéshozatal előnyei:

- tájékozottságon alapuló döntések
- a múltban hozott döntések hatásosságának demonstrálásához szükséges képességek megnövekedése tényszerű adatokra való utalások alapján
- vélemények és döntések felülvizsgálatának, kétségbe vonásának és megváltoztatásának növekvő képessége a szervezeten belül

8. A beszállítókkal való szoros együttműködés

A szervezetek sikeressége, eredményessége nagymértékben függ a beszállítóktól is; a szervezet és annak beszállítói kölcsönösen függenek egymástól, és a partneri kapcsolat megnöveli mindkét fél értékteremtő képességét, megerősíti mindkét fél profittermelő kapacitását vagy képességét versenyhelyzeti előny megszerzésére. Ezért:

- a szervezeteknek mindkét fél szempontjából előnyös kapcsolatot kell kialakítaniuk a beszállítóikkal

A beszállítókkal való szoros együttműködés előnyei:

- mindét fél kölcsönösen segíti egymást az értékteremtés folyamatában
- a piaci változásokra, valamint a változó vevői igényekre és követelményekre adott közös reagálás gyorsasága és rugalmassága
- a költségek és erőforrások optimalizálása

Az ISO 9001:2000 szabvány fejezetei

A szabvány egy bevezető fejezetet és azt követően további 8 fejezetet tartalmaz:

- 1. Alkalmazási terület**
- 2. Rendelkező hivatkozások**
- 3. Szakkifejezések és meghatározások**
- 4. Minőségirányítási rendszer követelményei**
 - 4.1. Általános követelmények
 - 4.2. Dokumentálás követelményei
- 5. A vezetőség felelősségi köre**
 - 5.1. A vezetőség elkötelezettsége
 - 5.2. Érdekeltek igényei és elvárásai
 - 5.3. Minőségpolitika
 - 5.4. Minőségtervezés
 - 5.5. Felelőség, hatáskör és kommunikáció
 - 5.6. Vezetőségi átvizsgálás
- 6. Gazdálkodás az erőforrásokkal**
 - 6.1. Általános követelmények
 - 6.2. Emberi erőforrások
 - 6.3. Infrastruktúra
 - 6.4. Munkakörnyezet
 - 6.5. Információ
 - 6.6. Beszállítók és partnerek
 - 6.7. Természeti erőforrások
 - 6.8. Pénzügyek
- 7. A termék és / vagy szolgáltatás előállítása**
 - 7.1. A termék-előállítás megtervezése
 - 7.2. A vevővel kapcsolatos folyamatok
 - 7.3. Tervezés és/vagy fejlesztés
 - 7.4. Beszerzés
 - 7.5. Termelési és szolgáltatási műveletek
 - 7.6. A megfigyelő- és mérőeszközök kezelése
- 8. Mérés, elemzés és fejlesztés**
 - 8.1. Általános útmutatás
 - 8.2. Figyelemmel kísérés és mérés
 - 8.3. A nem megfelelő termék kezelése
 - 8.4. Az adatok elemzése
 - 8.5. Fejlesztés

Fontos megemlíteni, hogy napjaink egyik – a logisztikában is – kiemelt területén, a környezetvédelemben is szabványokat alkalmaznak. Az **ISO 14 000** szabványsorozat éppen e területre irányítja a figyelmet azzal a céllal, hogy életterünk egészségesebb, tisztább legyen. Szabványai 14001–14060ig terjednek.

Az ISO 14000 szerint tanúsított környezetközpontú minőségirányítási rendszer működtetése belátható időn belül számos iparágban követelménnyé válhat.

4. Minőségügyi auditok, minőségtanúsítás

Amint azt a fentiekben már említettük, a vevői bizalom felkeltésének és megőrzésének egyik eszköze a vállalatoknál a minőségbiztosítási rendszer bevezetése és a rendszer elismert tanúsító általi tanúsíttatása.

A minőségbiztosítási rendszer minősítését auditálásnak nevezzük.

Az auditok¹⁶ arra szolgálnak, hogy meghatározzák a minőségirányítási rendszer követelményeinek való megfelelés mértékét.

Az audit megállapításai a minőségirányítási rendszer eredményességének értékelésére használhatók, és egyben a fejlesztési lehetőségek felfedésére is szolgálnak.

Az ISO megfogalmazása szerint az audit:

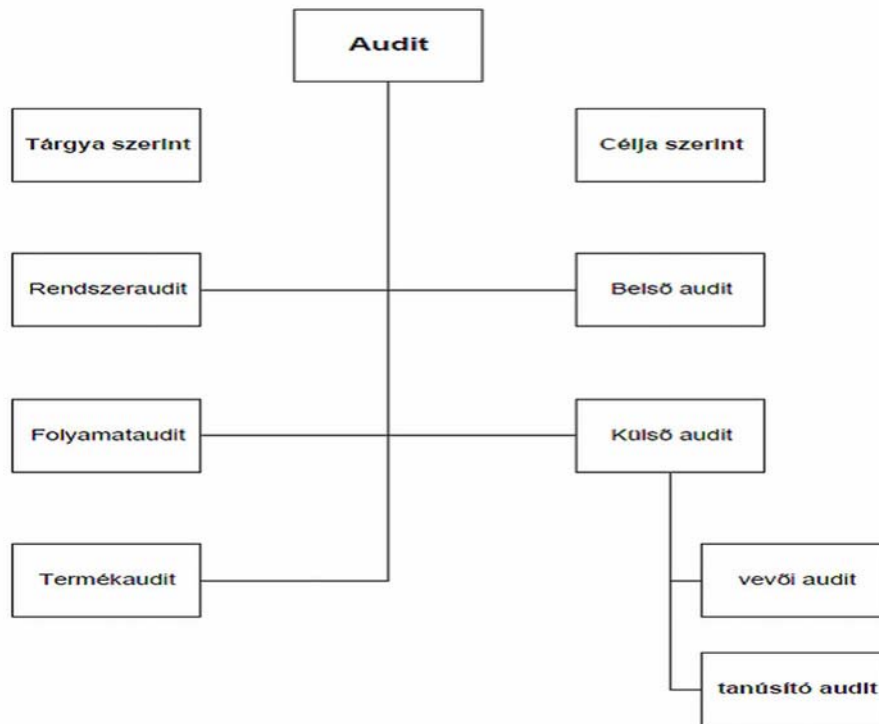
„auditbizonyítékok nyerésére és ezek objektív kiértékelésére irányuló módszeres, független és dokumentált folyamat annak meghatározására, hogy az auditkritériumok milyen mértékben teljesülnek”

Kiemelt fogalmak:

- **Auditbizonyítékok:** az auditkritériumokra vonatkozó, igazolható feljegyzések, ténymegállapítások vagy egyéb információ
- **Módszeres:** előre programozott, tervezett vizsgálódás
- **Független:** az auditor nem érdekelt, és nincs felelőssége a vizsgált területen

¹⁶ Audit=meghallgatás

- **Auditkritériumok:** összehasonlítási alapként használt előírányzatok, eljárások vagy követelmények összessége



7. ábra. Az auditok típusai¹⁷

Rendszeraudit

- Cél: a minőségirányítási rendszer hatékonyságának vizsgálata (a teljes vállalati rendszerre vonatkozóan)
- Fő elemei:
 - a dokumentumrendszer szabvány-megfelelőségének vizsgálata
 - a szabályozás előírásai gyakorlati végrehajtásának vizsgálata

Folyamat- és/vagy eljárásaudit

- Cél: annak eldöntése, hogy megfelel-e a folyamat a vonatkozó munkautasításokkal, specifikációkkal, vevői igényekkel, technológiai előírásokkal meghatározott követelményeknek
- Az eljárás- és/vagy folyamat audit a termék-előállítás megfelelőségének vizsgálatán túl kiterjeszhető a
 - Tervezési

¹⁷ Saját kép 08. jpg

- Szerződéskötési
- Beszerzési
- Átvételi
- Ellenőrzési
- Raktározási, csomagolási
- Kiszállítási és
- Vevőszolgálati folyamatok vizsgálatára

Ide tartozhat a gyártási képesség vagy a tevékenységet végző személyzet alkalmasságának, felkészültségének vizsgálata is.

Termékaudit

- Cél: bizonyítani, hogy a termék megfelel a vonatkozó előírásoknak és a vevői igényeknek
- A termékauditot többnyire valamilyen jogszabályi előírás alapján kell végezni, általában akkreditált laboratóriumban
- Vizsgálati szempontok:
 - a minőségi követelmények dokumentáltak-e?
 - elég részletes-e a szakmai rész és a vevői követelmények leírása?
 - megfelelőek voltak-e a termék előállítás közben végzett vizsgálatok, és hitelt érdemlően vannak-e dokumentálva?

Belső audit

A vállalat belső munkatársai által (esetleg külső segítséggel) végzett audit.

A belső auditokra éves tervet kell készíteni! Az auditorokat – függetlenség biztosítása mellett – a vállalat vezetője (vagy annak minőségmegbízottja) jelöli ki!

Auditor csak az a személy lehet, aki a jó kapcsolatteremtő és kommunikációs készségek mellett a szakmai területet és a minőség-követelményeket is egyaránt magas szinten ismeri!

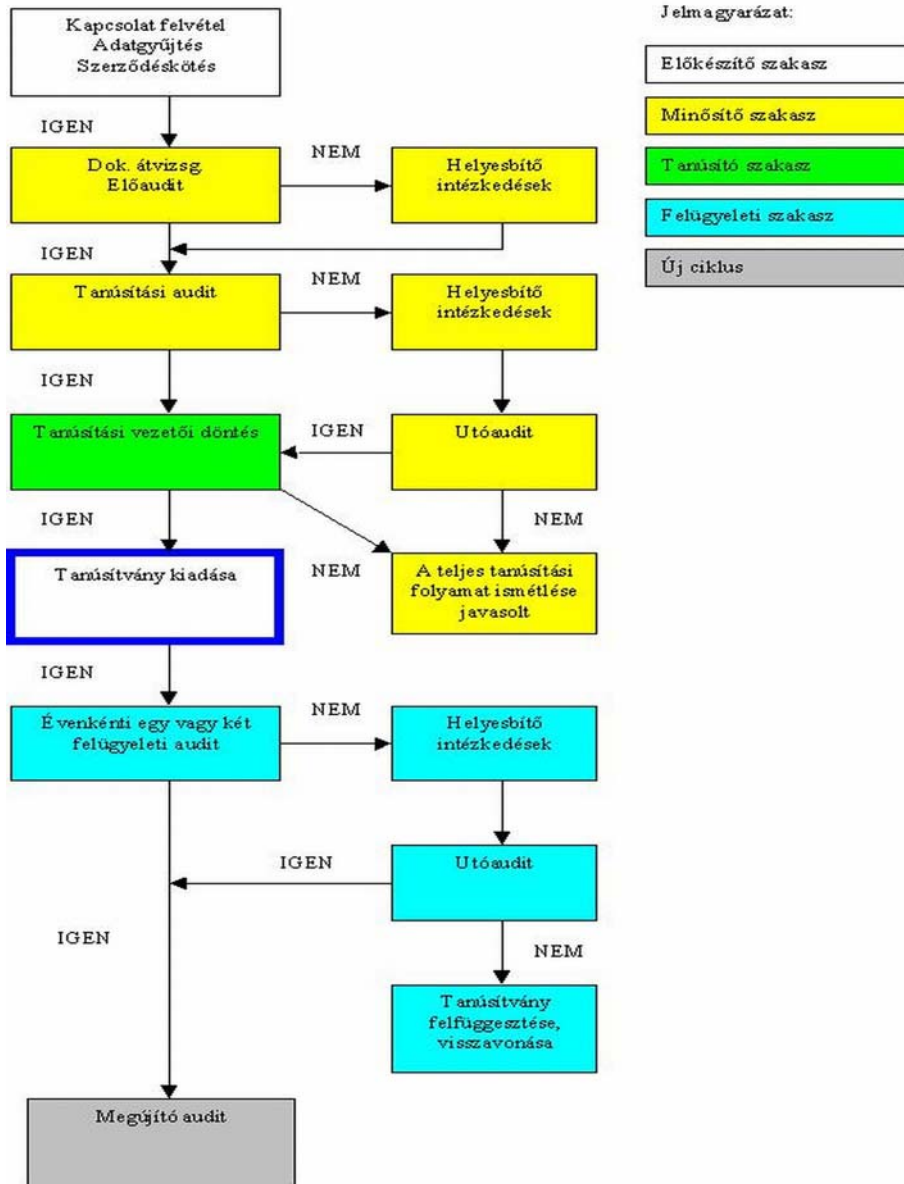
Külső audit

A felülvizsgálatot külső cég, illetve annak megbízottja végzi. A külső cég lehet maga a vevő vagy egy általa megbízott harmadik fél.

Főbb formái tehát:

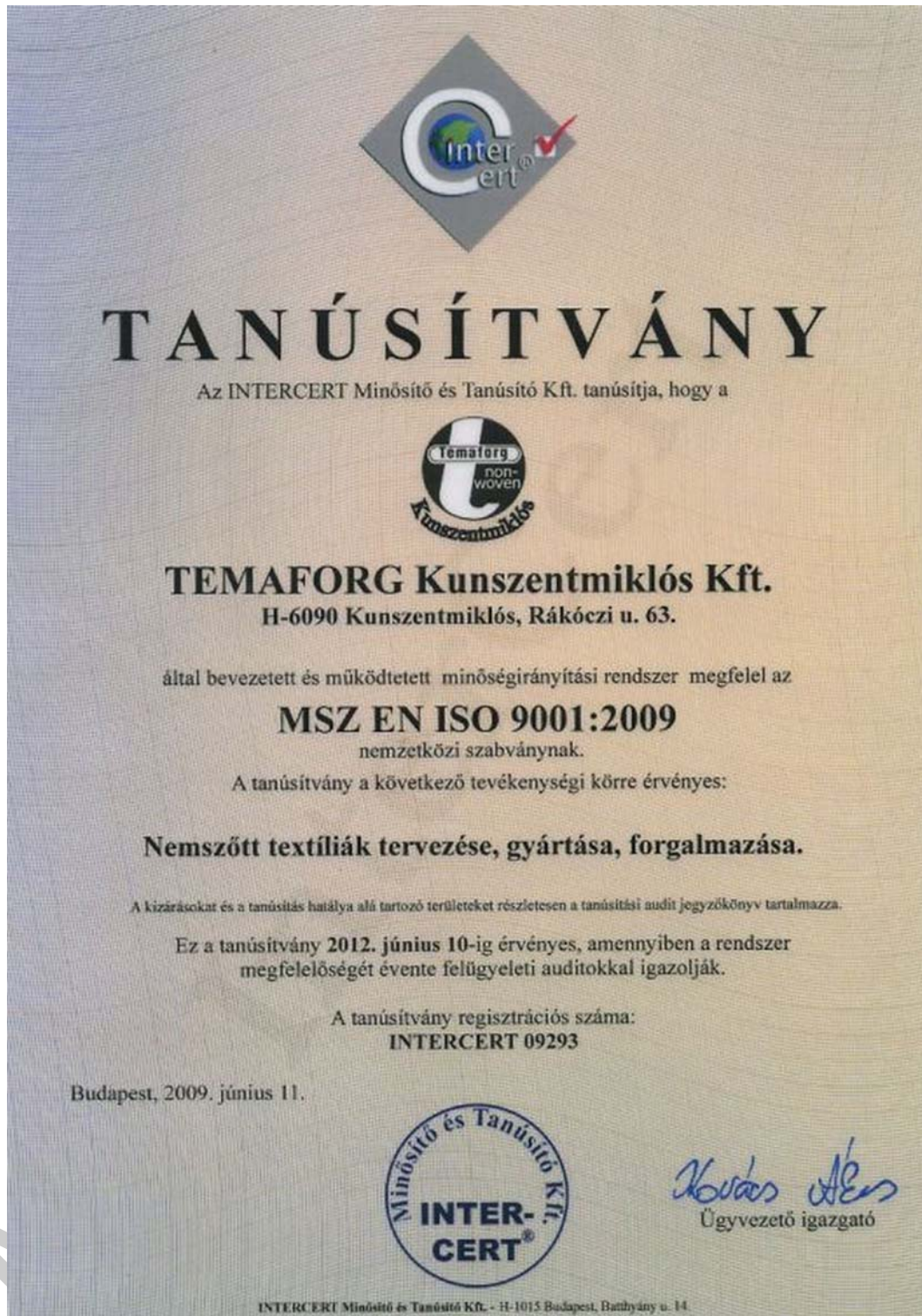
- Vevői audit
- Tanúsítási audit

Az alábbi ábrán jól nyomon követhető az auditálási folyamat.



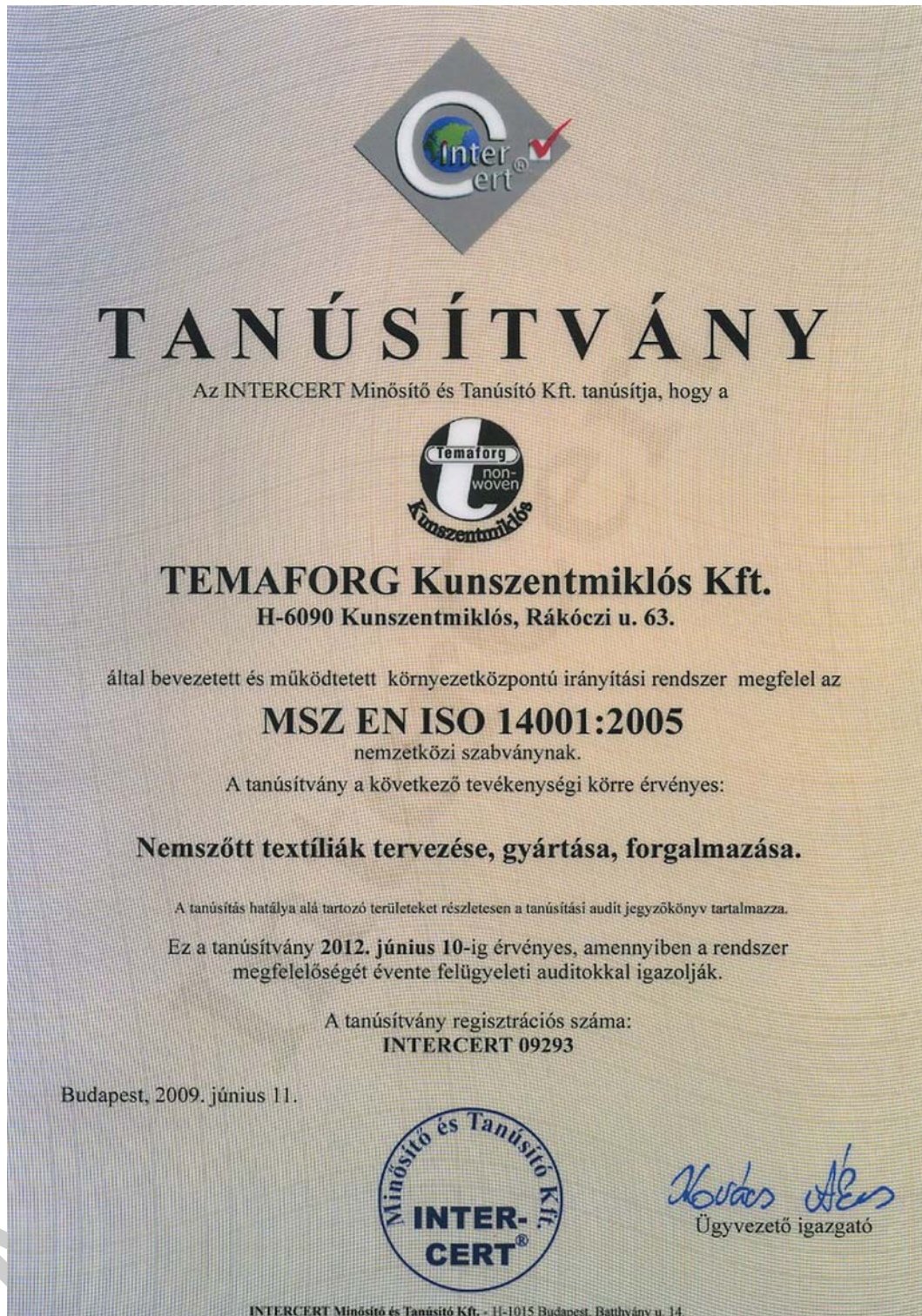
8. ábra. Az auditálás folyamatábrája ¹⁸

¹⁸ Saját kép 09. jpg



9. ábra. ISO 9001:2009 tanúsítvány¹⁹

¹⁹ <http://www.temaforghu/hu/doc/iso9001.jpg>. (2010.07.26.) 10. jpg



10. ábra. ISO 14001:2005 tanúsítvány²⁰

²⁰ <http://www.temaforg.hu/hu/doc/iso14001.jpg>. (2010.07.26.) 11. jpg

A minőség tanúsításával hétköznapijainkban lépten-nyomon találkozunk. Vásárlásaink során sokszor már tudat alatt jelen van a minőség keresése, és sok esetben annak a terméken történő feltüntetése vagy éppen hiánya fogja a döntést jelenteni az egyes árucikkek között.

A kereskedelemben a vásárlók tájékoztatásának kötelezettségét törvény szabályozza. A fogyasztót írásban és magyar nyelven kell tájékoztatni a termékminőségéről, legfontosabb jellemzőiről, használatáról. Az ezeket az adatokat tartalmazó leírást a mindennapjainkban "Használati utasításnak" hívjuk, a szaknyelv "**Vásárlói tájékoztató**"-nak nevezi.

Ebben a tájékoztatóban vagy annak mellékleteként, illetve a termék csomagolásán, jól látható helyen a minőségre utaló jelzéseket fel kell tüntetni.

Erre a célra a következő eszközök állnak a gyártók, forgalmazók rendelkezésére:

- **Minőségjel:** a minőségi jellel a minőséget a terméken vagy a csomagolásán kell tanúsítani. Csak olyan minőségi jel alkalmazható, amelynek jelentése meghatározott és egyértelmű a fogyasztók számára.



11. ábra. Minőségjel²¹

²¹ <http://ellenkultura.blogspot.com/2009/01/vsrolj-magyar-termeket-2009-ben-tmogasd.html> (2010.07.26.) 12. jpg

- **Védjegy:** a védjegy célja a terméknek más terméktől való megkülönböztetése. Védjegy lehet szó, jelmondat, betű, szám, ábra, kép, szín, hangjel, fényjel, sík vagy térbeli alakzat, a termék formája, csomagolása, stb.



12. ábra. Védjegy²²

- **Minőségi bizonyítvány:** a minőségi bizonyítványban a termék lényeges tulajdonságait egyértelmű műszaki adatokkal, a mérhető tulajdonságokat pedig mérési eredményekkel kell tanúsítani.

²² http://www.vht.hu/content/index.php?menu_id=224 (2010.07.26.) 13. jpg



Minőségi Bizonyítvány – TechFilm KT BOPP fólia

Minőségi bizonyítvány kiállítója: TechFilm Kft., 2600, Vác, Nadas u. 4.

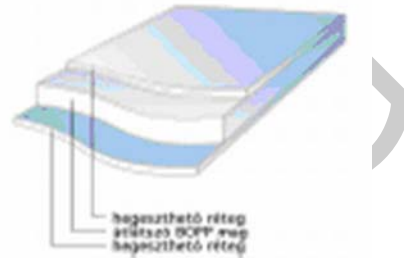
Termék származása: Import

Termék azonosítók:

Termék neve: KT típusú BOPP fólia

Termék típusa: normál

Termék anyaga: BOPP, három rétegű koextrudált fólia



Tulajdonosság	Teszt mód	Egység	techfilm KT
Vastagság Tűrése	DIN 53370	µm %	15 21 ±5
Egységcsúly Tűrése		g/m ² %	14,5 19,1 ±5
Kisodósság		m ² /kg	60,5 52,4
Szakító szilárdság MD TD	ISO 527-3	MPa	130 250
Nyújthatóság MD TD	ISO 527-3	%	200 65
Páraáteresztő ellenállás max.	DIN 53 122/2 23°C, 85% rel.	g/m ² .24 h)	1,5 1,4
Oxigén ellenállás max.	DIN 53 360	cm ³ (m ² .24 h.0,1MPa)	2200 2000
Sűrűdéssel egyötthető filmvék	ASTM D 1034		0,3
Hegesztési erője mín.	120°C, 1s, 0,3MPa	N/15 mm	1,5 2
Férfyesség	ASTM D 2457	%	mín. 90
Homályosság	ASTM D 1000	%	máx. 3,0
Hegesztési hőfok		°C	110-140
Zsugoríthatóság MD TD	135°C, 7min	%	4

13. ábra. Minőségi bizonyítvány²³

- **Műszaki leírás:** a műszaki leírásban a termék típus szerinti fontosabb műszaki jellemzőit, valamint használatának, kezelésének módját kell közölni.

²³ http://www.techfilm.hu/techfilm_KT.pdf (2010.07.26.) 14. jpg



Műszaki leírás

Anyag

Az UPM ProFi® Deck új generációs fa-műanyag kompozitanyagból készül. A termék gyártásához fő alapanyagként válogatott farostokat és műanyag polimerket használnak fel, amelyek az öntapadás díneként gyártása és feldolgozása során kielégessé válnak melléktermékként. A burkolat anyaga szinte teljesen ligninmentes, és nem tartalmaz káros vegyi anyagokat.

Szerkezet

Extrudációs technológiával készült üreges kompozit profil.

A profilok méretei

Változat	Használatok	Tömeg
Burkolatlap 28x150 mm	3,0 m, 4,0 m, 5,0 m	2,5 kg/m
Tekercsok 12x66 mm	3,0 m, 4,0 m	0,7 kg/m
Tartócsík 40x60 mm	3,0 m, 4,0 m	1,7 kg/m

3,0 m és 7,0 m közötti speciális hosszúság is rendelhető.

Természet

Mivel a dínek gyártása során kielégessé válnak a melléktermékek, az UPM ProFi Deck gyártásával csökken a személtelapok, valamint a személtelapokba kerülő hulladék mennyisége. A gyártás során hozzáadott műanyag kizárólag tiszta polipropilén. A gyártás során kielégessé válnak a hulladékok és lebegő részecskék újabb UPM ProFi Deck termékek gyártásához felhasználhatók. Az anyag a háztartási hulladékokba is dobható, és például energia nyerhető belőle.

A burkolat fizikai és mechanikai tulajdonságai

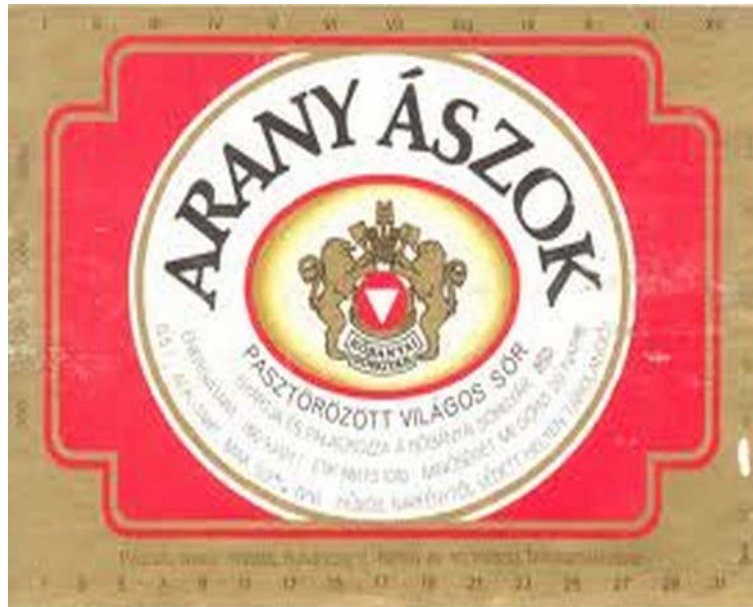
Tulajdonság	Technikai módszer	Állomány érték
Sűrűség, g/cm ³	ISO 1183	1,2
Hajlítási erőbővedés, N/mm ²	EN 310	12
Zuhantó tömeg bontás, J (10g/1500mm)	CEN/TS 15534	Nincs érték (15)
Felületi keménység (Jirvel), N/mm	EN 1534	4,8
Kopásbővedés (Taber 1000) g/mm	EN 436-2	0,06
Csúszásbővedés (nedves)	FSC 2000	0,69
Csúszásbővedés (száraz)	FSC 2000	0,69
Tűzvédelmi osztály	EN ISO 11925-2	E
Hővezetési együttható, % (100 °C/1h)	CEN/TS 15534	0,13
Hővezetési együttható, 1/°C	CEN/TS 15534	3,5 x 10 ⁻⁵
Hővezetési együttható, W/mK	ISO 8301	0,24
Hidroxid klorid, % (24 h), %	CEN/TS 15534	+ 2,5
Durzsó, vízszívó (24 h), %	CEN/TS 15534	+ 1

UPM ProFi® Deck

14. ábra Műszaki leírás-részlet²⁴

²⁴[http://w3.upmkymene.com/upm/internet/upm_profi.nsf/images/UPMProFi_Deck_Technical_HU.pdf/\\$FILE/UPMProFi_Deck_Technical_HU.pdf](http://w3.upmkymene.com/upm/internet/upm_profi.nsf/images/UPMProFi_Deck_Technical_HU.pdf/$FILE/UPMProFi_Deck_Technical_HU.pdf) (2010.07.26.) 15. jpg

- **Termékcímke:** a termékek – egyes jogszabályban meghatározott esetek kivételével – csak akkor hozhatók kereskedelmi forgalomba, amennyiben a csomagoláson vagy másutt, de az árutól elválaszthatatlan címkén jól olvashatóan, magyar nyelven, közérthetően és egyértelműen fel vannak tüntetve a vásárlók tájékoztatásához, és a hatóságok ellenőrzéséhez szükséges meghatározott adatok.



15. ábra. Termékcímke²⁵

- **Import termékek esetén** a kötelezettség nem a gyártót, hanem az importőrt, forgalmazót terheli, amelynek értelmében a terméken az idegen nyelvű tájékoztatóval azonos tartalmú, magyar nyelvű használati és kezelési útmutatót kell a fogyasztó számára biztosítani.

5. Ágazat specifikus szabványok

Az elmúlt 2–3 évtizedben, a magyarországi gyakorlatban is bevezetésre kerültek speciális minőségbiztosítási modellek, amelyek egy-egy ágazatra jellemzőek. Ezek közül néhányat az alábbiakban röviden bemutatunk:

- Az élelmiszeriparban használt HACCP
- Az elsődlegesen a gyógyszeriparban alkalmazott
 - GMP = Good Manufacturing Practice
 - GLP = Good Laboratory Practice
 - GHP = Good Hygiene Practice,

²⁵ <http://komlo.blog.hu/2008/01/24/kobanya> (2010.07.26.) 16. jpg

- valamint az elsődlegesen az autó-, és közlekedéssipari eszközök (alkatrész)gyártása területén megkövetelt QS 9000 (Újabban ISO TS 16949)

1. HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points): Veszélyelemzés, Kritikus Szabályozási Pontok

Az élelmiszerekről szóló 1995. évi XC Törvény – többek között – előírja, hogy :

„Az élelmiszerelőállítás folyamatában az előállítónak olyan

- minőségbiztosítási rendszereket – MSZ EN ISO 9000 szabványsorozat, vagy ezek egyes elemeit, illetve
- biológiai-, mikrobiológiai-, kémiai-, fizikai elemző és elhárító rendszereket Veszélyelemzés, Kritikus Ellenőrzési Pontok (HACCP) – vagy ezek egyes elemeit kell alkalmaznia, amelyek biztosítják az élelmiszer közegészségügyi, élelmiszerhigiéniai és minőségi megfelelőségét.” (Vhr. 10. §).

Az Európai Unióban és hazánkban is rendeletek írják elő a vendéglátóipari létesítmények, szervezetek, éttermek, étkeztetéssel foglalkozó szervezetek számára a HACCP kidolgozását és alkalmazását.

A módszer arra irányul, hogy a gyártóknak illetve forgalmazóknak azonosítaniuk, és állandó ellenőrzés alatt kell tartaniuk a gyártás és forgalmazás minden olyan lépését, amely kritikus a termék biztonsága szempontjából.

A rendszer azt garantálja helyes megvalósítása esetén, hogy a termék megfelel a specifikációjában leírtaknak.

2. GMP (Good Manufacturing Practice): Jó Gyártási Gyakorlat

A szabályos gyógyszergyártás irányelveinek megvalósulását segíti. A GMP modell kidolgozása során – a HACCP-hez hasonlóan – minden gyártási folyamatot, előállítási lépést pontosan definiálni kell, ezeket a tapasztalatok alapján folyamatosan és rendszeresen felülvizsgálni és igazolni kell, hogy az az írásos dokumentációkat kielégíti, teljesíti a rögzített minőségi követelményeket, előírásokat. A rendszer részét képezi a **GLP (Good Laboratory Practice): Jó Laboratóriumi Gyakorlat**, amely biztosítja a termeléstől független, átfogóan megtervezett és helyesen kivitelezett ellenőrző eljárásokat, valamint a **GHP (Good Hygiene Practice) Jó Higiéniai Gyakorlat**, amely a tisztasági követelmények betartását biztosítja mikrobiológiai, kémiai, fizikai szempontok szerint.

3. QS 9000

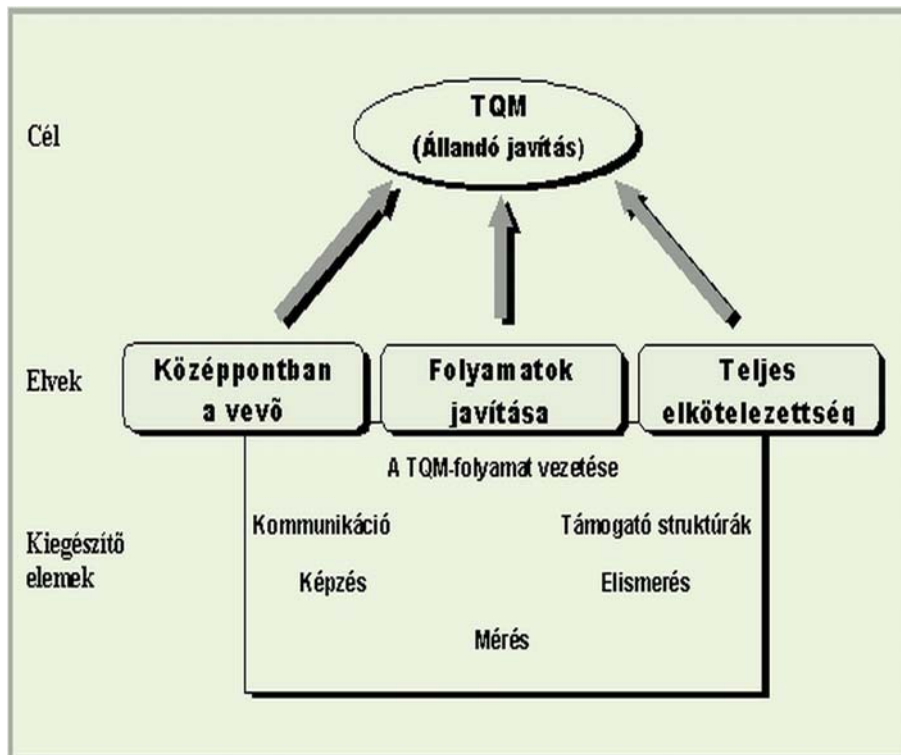
A QS 9000 a híres három nagy (General Motors, Ford, Chrysler) gépjárműkonzern egységes követelménye a személy- és tehergépkocsi-gyártói rendszerekre (döntően a beszállítókra), amely elsőként 1994-ben jelent meg, csupán Észak-Amerikára korlátozva, majd 1995-ben az egész világra kiterjesztették, mint követelmény "katalógust".

6. A teljes körű minőségmenedzsment TQM

A TQM olyan vezetési filozófia és vállalati gyakorlat, amely a szervezet céljainak elérése érdekében a leghatékonyabb módon használja fel a szervezet rendelkezésére álló emberi és anyagi erőforrásokat.

A TQM és vállalati gyakorlat sikere a felső vezetésnek a szervezeti teljesítmény folyamatos és teljes körű javítására vonatkozó elkötelezettségén és a célok elérése érdekében választott vezetési eszközökön múlik.

A TQM felülről, vezetői szintről kiindulva építkezik. Átfogja az egész szervezet működését; nemcsak a folyamatokra terjed ki, hanem a vezetésre és az erőforrásokra is. A hangsúlyt a vevői elégedettségre és a szervezeti működés folyamatos fejlesztésére helyezi.



16. ábra. A TQM filozófia és alkalmazása²⁶

7. A fogyasztói érdekvédelem

Amint azt már többször említettük, a vállalkozások egyik fő célja a vevők igényeinek kielégítése kell, hogy legyen! A vállalat sikerességét nagyban befolyásolja a termékei iránt megnyilvánuló bizalom, amelyet a termékek, szolgáltatások vevői igényeknek való folyamatos megfelelésével érhetnek el.

Természetesen vannak esetek, amikor a vásárló nem azt kapja a pénzéért, mint amit szeretne. Van, hogy a termék vagy szolgáltatás nem felel meg az általa jogosan elvárt feltételeknek. Ilyen esetekben kell, hogy érdekei védelmére keljen, amely – amint azt látni fogjuk – nem önálló "szélmalomharcot" jelent, hanem különböző szintű szervezetek vannak ebben segítségére.

Mindennek az úgynevezett fogyasztói érdekvédelemnek az alapja a Magyar Köztársaság 1997. évi CLV. **Fogyasztóvédelmi Törvénye**, amelyet legutóbb 2008-ban a XLII. Törvény módosított!

A Fogyasztóvédelmi Törvény deklarálja a fogyasztói alapjogokat:

1. A fogyasztók egészségének és biztonságának védelmét

²⁶ http://www.ttg.hu/minoseg_tqm.php (2010.08.06.) 17.jpg

2. A fogyasztók gazdasági érdekeinek védelmét
3. A fogyasztóknak az oktatáshoz és tájékoztatáshoz való jogát
4. A jogorvoslat és kárigény érvényesítés jogát
5. A fogyasztói érdekek képviselését

A törvény értelmében:

- A gyártó köteles gondoskodni az áru biztonságosságáról.
- A forgalmazó nem hozhat forgalomba olyan árut, amelyről tudja, hogy az nem biztonságos.
- A forgalomba hozott áruval kapcsolatban a forgalmazó köteles az áru biztonságosságát ellenőrizni, valamint az áru által okozott veszélyekre vonatkozó tájékoztatást továbbadni.
- Az áru egyéb tulajdonságairól a forgalmazó köteles pontosan tájékoztatni a fogyasztót.

Az ellen, aki törvénybe, jogszabályba ütköző tevékenységével a fogyasztók széles körét érintő kárt, vagy jelentős nagyságú hátrányt okoz, per indítható.

A fogyasztói érdekvédelem feladata, hogy megvédje a fogyasztók érdekeit a gyártók és a forgalmazók erőfölényével szemben.

Magyarországon a fogyasztóvédelem intézményrendszere három szintű:

- **Állami fogyasztóvédelem:** ennek legfőbb szerve a **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH)** – korábban Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség– illetve annak területi szervei, a Regionális Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek
 - Az NFH feladatai:
 - A Fogyasztóvédelmi Törvényben előírt rendelkezések betartásának ellenőrzése
 - A termékek és szolgáltatások biztonságosságának vizsgálata
 - A fogyasztói panaszok vizsgálata és az azokkal kapcsolatos intézkedések
 - Reklám-felügyeleti tevékenység ellátása
 - A fogyasztók tájékoztatása
 - Központi Piacfelügyeleti és Információs rendszer működtetése, amely segíti a fogyasztók biztonságát veszélyeztető termékek kiszűrését
 - Az NFH a fent említett törvényi előírások be nem tartásakor elrendelheti:
 - Az áru forgalomból való kivonását
 - Az áru megsemmisítését
 - Az üzlet ideiglenes bezárását

- **Önkormányzati fogyasztóvédelem:** amely az önkormányzatokra hárít fogyasztóvédelmi funkciókat
- **Civil fogyasztóvédelem:** egyesületek, pl. Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület és egyéb szervezetek

A Fogyasztóvédelmi Törvény a szóhasználatában az eladót "**kötelezettnek**" a fogyasztót "**jogosultnak**" nevezi. Az alábbiakban a jogi idézetek értelmezéséhez fontos tudni!

Ahhoz, hogy a fogyasztói érdekek sérüléséről beszélhessünk, be kell következnie az úgynevezett hibás teljesítésnek!

A hibás teljesítés a kellékszavatosság, termékszavatosság vagy a jótállás kategóriáját veti fel!

A törvény célja a fogyasztók érdekeinek védelme, ezért alaphelyzetben abból indul ki, azt "vélelmezi", hogy a teljesítés hibásan történt!

A következőkben a fogyasztóvédelem kategóriáit a Polgári Törvénykönyvet idézve ismertetjük. (Új PTK: 5:141 § – 157 §)

5:141. § A hibás teljesítés

1. "Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott követelményeknek, illetve tulajdonságoknak, kivéve, ha a kötelezett bizonyítja, hogy a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy azt ismernie kellett.
2. Hibás teljesítésnek minősül a szolgáltatott dolog szakszerűtlen összeszerelése is, ha a szerelés szerződéses kötelezettség és azt a kötelezett vagy más olyan személy végezte, akinek magatartásáért a kötelezett felelős. A kötelezett felel akkor is, ha a szolgáltatott dolog összeszerelését a szerződésnek megfelelően a jogosult végezte el, és a szakszerűtlen összeszerelés a használati útmutató hibájára vezethető vissza.
3. Fogyasztói szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el."

5: 142 § Vélelem a hibás teljesítés mellett a fogyasztói szerződések esetében

"Fogyasztói szerződés esetében az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül – amennyiben a szerződés tárgya építmény, egy éven belül – a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha ez a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen."

5: 143 § Kellékszavatosság

"A kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossági kötelezettséggel tartozik."

5: 144 § A fogyasztót megillető kellékszavatossági jogok

1. "Hibás teljesítés esetén a jogosult választása szerint
 - **kijavítást vagy kicserélést követelhet**, kivéve, ha a választott szavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezett számára – a másik szavatossági jog teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a szavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet, vagy
 - **az ellenszolgáltatás megfelelő mértékű csökkentését igényelheti**, ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta vagy e kötelezettségének a (3) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, illetve, ha a hibás teljesítés miatt a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt."
2. "A szerződés hibás teljesítése esetén a jogosult az ellenszolgáltatás megfelelő mértékű csökkentése helyett el is állhat a szerződéstől, illetve fel is mondhatja azt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak, illetve felmondásnak nincs helye."
3. "A kijavítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságait és a jogosult által elvárható rendeltetését figyelembe véve – megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni."
4. "Ha a kötelezett a dolog kijavítását megfelelő határidőre nem vállalja, nem végzi el, vagy a jogosultnak a kötelezett általi kijavításhoz fűződő érdeke megszűnt, a jogosult a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja."

5: 145 § A fogyasztó egy már választott jogáról áttérhet más kellékszavatossági jogra:

1. "A jogosult a választott szavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a kötelezettnek megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt."

2. "A jogosult által választott szavatossági jog helyett a bíróság a kötelezettet más szavatossági jog teljesítésére kötelezheti, ha
 - a) a választott szavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy
 - b) az a kötelezettnek a másik szavatossági jog teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, a szavatossági jog teljesítésével és annak időigényességével a jogosultnak okozott érdeksérelmet."
3. Nem kötelezhet a bíróság olyan szavatossági jog teljesítésére, amely ellen valamennyi fél tiltakozott."

5: 146 § A kellékszavatossági igény közlése a kötelezettel:

1. "A jogosult a hiba felfedezése után a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül köteles azt kifogásolni, és szavatossági igényét a kötelezettel közölni.
2. Fogyasztói szerződés esetében a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt szavatossági igényt megfelelő időben közöltnek kell tekinteni.
3. A közlés késedelméből eredő kárt a jogosult viseli."

5:147. § A kellékszavatossági igény elévülése

1. "A jogosult szavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított három év alatt – az állatra vonatkozó szavatossági idő hatvan nap elteltével – évül el.
2. Ha a szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak, egy évnél rövidebb elévülési határidő azonban ebben az esetben sem köthető ki.
3. Ha a szerződés alapján szolgáltatott dolog ingatlan, a szavatossági igény a teljesítés időpontjától számított öt év alatt évül el.
4. Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni.
5. A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a szavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik."

5:148. § Jogvesztő határidő a kellékszavatossági igény érvényesítésére

1. "Ha jogszabály a dolog kötelező alkalmassági idejét meghatározza, és azt, vagy az abból hátralévő időt a jogosulttal a szerződés megkötésekor írásban közölték, a kötelező alkalmassági idő elteltével a kellékszavatossági igény tekintetében jogvesztéssel jár. Ha a dolog kötelező alkalmassági ideje két évnél rövidebb, fogyasztói szerződés esetén a jogvesztés a teljesítés időpontjától számított két év elteltével következik be.
2. Ha jogszabály a dolog kötelező alkalmassági idejét nem határozta meg, a kellékszavatossági igény érvényesítésének jogvesztő határideje a teljesítés időpontjától számított tíz év.

3. A szavatossági jogok az ugyanabból a szerződésből eredő követeléssel szemben kifogásként az elévülési határidő letelte után is érvényesíthetők."

5:150. § A szavatossági kötelezettség költségei, a kötelezett megtérítési és kártérítési igényének feltétele

1. "A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.
2. Ha a hibás teljesítésért helytálló kötelezettet a minőség megvizsgálásának kötelezettsége terhelte, a hibás teljesítéssel összefüggő megtérítési és kártérítési igényt a közreműködővel szemben csak akkor érvényesíthet, ha e kötelezettségének eleget tett."

5:151. § A kötelezett gazdagodási igénye

"Kicserélés vagy elállás esetén a jogosult nem köteles a dolognak azt az értékcsökkenését megtéríteni, amely a rendeltetésszerű használat következménye. Ha a dolog meghibásodásában a jogosultat terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a jogosult viselni köteles, feltéve, hogy a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkeznie kellett."

5:152. § Kárigény a szavatossági jog érvényesítése mellett

"Szavatossági jogainak érvényesítésén túl a jogosult a hibás teljesítésből eredő kárának megtérítését is követelheti a szerződésszegésért való felelősség szabályai szerint. A hibás teljesítésből eredően a szolgáltatás tárgyában bekövetkezett kárának megtérítését azonban csak a kellékszavatosságra meghatározott sorrend figyelembevételével és a kellékszavatosságra meghatározott határidőn belül érvényesítheti."

Termékszavatosság

5:153. § A termékszavatosság fogalma, érvényesítésének feltételei

1. "Az üzletszerűen forgalomba hozott ingó dolog (termék) hibája esetén a termék mindenkor fogyasztó tulajdonosa követelheti, hogy a gyártó a termék hibáját javítsa ki, vagy – ha a kijavítás a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges – a terméket cserélje ki.

2. A gyártó mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy
 - a) a terméket nem hozta forgalomba,
 - b) a terméket nem üzletszerű forgalmazás céljából állította elő, vagy azt nem üzletszerű gazdasági tevékenysége körében gyártotta vagy forgalmazta,
 - c) a termék az általa történt forgalomba hozatal időpontjában hibátlan volt és a hiba oka később keletkezett,
 - d) a termék általa történő forgalomba hozatala időpontjában a hiba a tudomány és technika állása szerint nem volt felismerhető, vagy
 - e) a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

3. A jogosult a termékszavatossági igényét hároméves elévülési határidő alatt érvényesítheti. Az elévülési határidő akkor kezdődik, amikor a jogosult tudomást szerzett vagy az adott helyzetben elvárható gondosság mellett tudomást szerezhetett volna a termék hibájáról és ezzel összefüggésben a hiba okáról, a kár bekövetkeztéről, valamint a gyártó (importáló) személyéről. A termékszavatossági igény érvényesítésének jogvesztő határideje a termék forgalomba hozatalától számított tíz év.

4. Importtermék esetén a gyártóra vonatkozó rendelkezéseket megfelelően alkalmazni kell az importálóra.

5. Termékszavatossági igény – külön törvény rendelkezései szerint – a csoportos perlésre irányadó szabályokat alkalmazva is érvényesíthető."

A jótállás

5:154. § A jótállás fogalma

1. "Aki a szerződés hibátlan teljesítéséért jótállást vállal, a jótállás időtartama alatt a helytállás alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.
2. A jótállás a jogosultnak a törvényből eredő szavatossági jogait nem érinti.
3. Jogszabály a jótállás vállalását kötelezővé teheti."

5:155. § A jótállás tartalma és formája

1. "A jótállás a kötelezettet a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban, továbbá a szolgáltatásra vonatkozó kereskedelmi kommunikációban foglalt jótállási feltételek szerint terheli.
2. Fogyasztói szerződés esetében a jótállási nyilatkozatnak tartalmaznia kell a jótállás kötelezettjének nevét és címét, a jótállás tartalmát, időtartamát, területi hatályát és a belőle eredő jogok érvényesítésének módját; utalnia kell továbbá arra, hogy a jótállás a fogyasztónak a törvényből eredő jogait nem érinti.
3. A jótállás kötelezettjének gondoskodnia kell a jótállási nyilatkozat írásbeli vagy a nyilatkozat más módon való maradandó rögzítéséről és annak a fogyasztó rendelkezésére bocsátásáról.
4. A (2) és (3) bekezdésben meghatározott feltételek teljesítésének elmaradása nem érinti a jótállási kötelezettségvállalás érvényességét."

5:156. § A jótállásból eredő jogok érvényesítése

1. "A jótállásból eredő jogokat a dolog átruházása esetén az új tulajdonos – törvényi engedményesként – érvényesítheti a jótállást vállaló kötelezettel szemben. A jótállásból eredő kötelezettségeket a jótállást vállalóval kötött megállapodás alapján a jótállási nyilatkozatban megjelölt más személy is teljesítheti.
2. A jogosult a hiba felfedezése után a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül köteles azt kifogásolni, és jótállási igényét a kötelezettel közölni. A közlés késedelméből eredő kárért a jogosult felelős.
3. A jótállási időn belül nem kifogásolt hibákra a jótállási igény a jótállási idő elteltével megszűnik. A jótállási időn belül kifogásolt hibákra a jótállási igény az általános szabályok szerint évül el.
4. A jótállási jogok gyakorlására egyebekben a szavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni."

A hibás teljesítés különös szabályai – például szolgáltatások esetében

5:157. § A hibás teljesítés szabályai eredmény létrehozására irányuló szerződéseknél

1. "Ha a kötelezett valamely eredmény létrehozására vállal kötelezettséget, a hibás teljesítésre vonatkozó általános szabályokat megfelelően alkalmazni kell azzal, hogy
 - a) a kicserélésen a szerződés szerinti eredmény részben vagy egészben történő újbóli létrehozását kell érteni,

- b) a kijavítás vagy a szolgáltatás részben vagy egészben való újbóli teljesítése — a jogosult szerződés szerű teljesítéshez fűződő érdekei figyelembevételével — az eredmény létrehozásának az eredetileg vállaltához képest eltérő módjával is megvalósulhat; az ebből eredő többletköltségek a kötelezettet terhelik.
2. A kötelezett mentesül a hibás teljesítés jogkövetkezményei alól, ha a hiba a jogosult által adott
 - a) anyag alkalmatlanságára vagy hibájára,
 - b) adat hiányosságára vagy hibájára, vagy
 - c) utasítás célszerűtlenségére vagy szakszerűtlenségére vezethető vissza, és e körülményekre a kötelezett a jogosultat megfelelően figyelmeztette.
3. A figyelmeztetés ellenére sem mentesül a kötelezett, ha az eredmény előállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés megsértésére vagy az élet- és vagyonbiztonság veszélyeztetésére vezet."

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Olvassa el figyelmesen a különböző minőségértelmezéseket! Válassza ki az Önnek leginkább tetszőt! Azt jegyzetelje le, és írja le azt is, miért éppen arra esett a választása!

MUNNY

2. Tanulmányozza át figyelmesen a 2. számú ábrát! Írja le, hogy milyen eltérő utak jellemzik a minőségmenedzsment fejlődését az Európai Unióban, Japánban és az Egyesült Államokban!

Blank lined area for writing the answer to question 2.

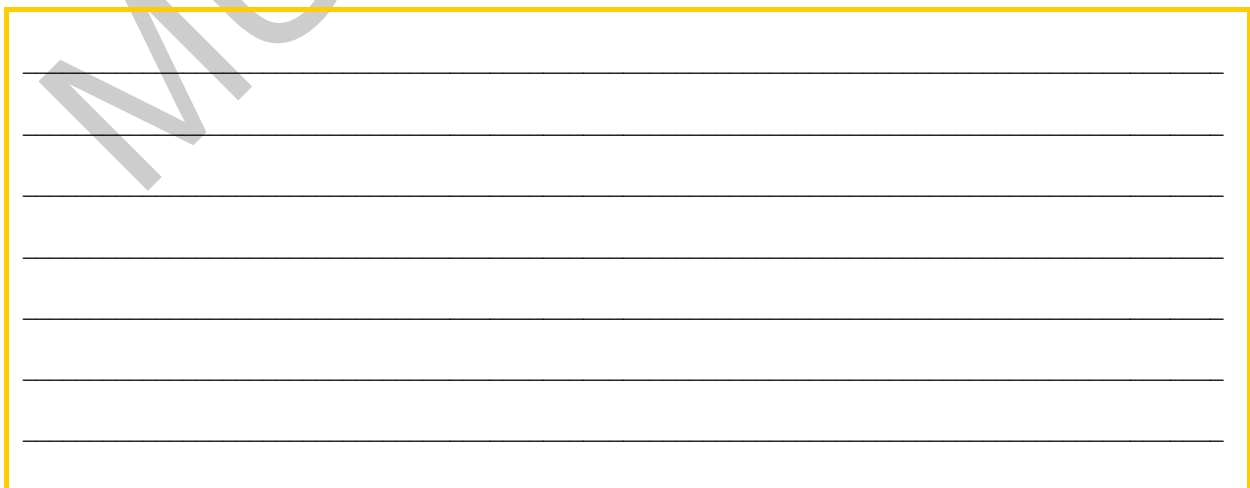
3. A Minőségbiztosítási rendszerek fejezetből keresse ki a szabvány fogalmát, olvassa el figyelmesen, majd próbálja pótolni az alábbi definíció hiányzó részleteit!

A szabvány.....által alkotott vagy jóváhagyott,
.....elfogadott olyan.....dokumentum, amely
.....vagy azokvonatkozik, olyan
szabályokat, útmutatókat vagy jellemzőket tartalmaz, amely alkalmazásával a rendező hatás az adott feltételek között a legkedvezőbb.

4. Keresse ki a szakmai információtartalomból, hogy mi az audit! Majd az internet segítségével gyűjtsön auditáló cégeket, keressen tanúsítványokat!



5. Keressen a szakmai információtartalomban ágazat specifikus szabványokat, írja ki a rövidítésüket és magyar elnevezésüket!



6. Tanulmányozza figyelmesen a 16. ábrán látható TQM filozófiát, majd fogalmazza meg az ábra mondanivalóját!

Blank lined area for writing the answer to question 6.

7. Interneten keressen rá a hatályos Fogyasztóvédelmi Törvényre, és keresse ki a Fogyasztói érdekvédelem című fejezetben felsorolt fogyasztóvédelmi kategóriákat!

Megoldások

3. feladat

A szabvány elismert szervezet által alkotott vagy jóváhagyott, közmegegyezéssel elfogadott olyan műszaki (technikai) dokumentum, amely tevékenységre vagy azok eredményére vonatkozik, olyan általános és ismételten alkalmazható szabályokat, útmutatókat vagy jellemzőket tartalmaz, amely alkalmazásával a rendező hatás az adott feltételek között a legkedvezőbb.

4. feladat

Az auditok arra szolgálnak, hogy meghatározzák a minőségirányítási rendszer követelményeinek való megfelelés mértékét.

5. feladat

- Az élelmiszeriparban használt HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points): Veszélyelemzés, Kritikus Szabályozási Pontok
- Az elsődlegesen a gyógyszeriparban alkalmazott
 - GMP = Good Manufacturing Practice: Jó gyártási gyakorlat
 - GLP = Good Laboratory Practice : Jó laboratóriumi gyakorlat
 - GHP = Good Hygiene Practice : Jó higiéniai gyakorlat
- valamint az elsődlegesen az autó-, és közlekedéipari eszközök (alkatrész)gyártása területén megkövetelt QS 9000 (Újabban ISO TS 16949)

MUNKKANYAG

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Sorolja fel, milyen megfeleléseket fogalmaz meg Shoji Shiba professzor a minőség kapcsán!



MUNKANYAG

2. feladat

Sorolja fel a szabványosítás funkcióit!



MUNKANYAG

3. feladat

Mi a célja az eljárás- vagy folyamatauditoknak, milyen területekre terjeszthetők ki?

4. feladat

Mi az a HACCP? Mire irányul és mit garantál a módszer?

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A japán Shoji Shiba professzor szerint a minőség nem más, mint megfelelés:

- megfelelés a szabványnak (az előírásnak)
- megfelelés a használatra, a felhasználásra való alkalmasságnak
- megfelelés a vevő kinyilvánított igényeinek
- megfelelés a vevő látens, ki nem mondott igényeinek
- megfelelés a környezetvédelmi elvárásoknak
- megfelelés a társadalmi elvárásoknak

2. feladat

A szabványosítás funkciói:

- ismételhetőség, többszörözhetőség
- csatlakoztathatóság és cserélhetőség
- választékrendezés
- a minőség szabályozása
- a technikai haladás aktuális helyzetének tükrözése
- alkalmasság
- a vevők tájékoztatása

3. feladat

Cél: annak eldöntése, hogy megfelel-e a folyamat a vonatkozó munkautasításokkal, specifikációkkal, vevői igényekkel, technológiai előírásokkal meghatározott követelményeknek?

Az eljárás- és/vagy folyamat audit a termék-előállítás megfelelőségének vizsgálatán túl kiterjeszhető a

- Tervezési
- Szerződés-kötési
- Beszerzési
- Átvételi
- Ellenőrzési

- Raktározási, csomagolási
- Kiszállítási és
- Vevőszolgálati folyamatok vizsgálatára

Ide tartozhat a gyártási képesség vagy a tevékenységet végző személyzet alkalmasságának, felkészültségének vizsgálata is.

4. feladat

A HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points): Veszélyelemzés, Kritikus Szabályozási Pontok

A módszer arra irányul, hogy a gyártóknak illetve forgalmazóknak azonosítaniuk, és állandó ellenőrzés alatt kell tartaniuk a gyártás és forgalmazás minden olyan lépését, amely kritikus a termék biztonsága szempontjából.

A rendszer azt garantálja helyes megvalósítása esetén, hogy a termék megfelel a specifikációjában leírtaknak.

5. feladat

5: 144 § A fogyasztót megillető kellékszavatossági jogok

1. "Hibás teljesítés esetén a jogosult választása szerint
 - kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott szavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezett számára – a másik szavatossági jog teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a szavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet, vagy
 - az ellenszolgáltatás megfelelő mértékű csökkentését igényelheti, ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta vagy e kötelezettségének a (3) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, illetve, ha a hibás teljesítés miatt a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt."
2. "A szerződés hibás teljesítése esetén a jogosult az ellenszolgáltatás megfelelő mértékű csökkentése helyett el is állhat a szerződéstől, illetve fel is mondhatja azt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak, illetve felmondásnak nincs helye."
3. "A kijavítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságait és a jogosult által elvárható rendeltetését figyelembe véve – megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni."

4. "Ha a kötelezett a dolog kijavítását megfelelő határidőre nem vállalja, nem végzi el, vagy a jogosultnak a kötelezett általi kijavításhoz fűződő érdeke megszűnt, a jogosult a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással javíttathatja."

MUNKANYELVI

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

2008. évi XLII. Törvény a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, valamint egyes kapcsolódó törvények módosításáról

Dr. Anwar Mustafa–D. Barta Tamás– Tóth Tihamér: Minőségmenedzsment I., Szókratész Külgazdasági Akadémia, Budapest, 2005.

Dr. Szabó Gábor Csaba – Nagy Jenő Bence: MINŐSÉGMENEDZSMENT 2. oktatási segédanyag, BUDAPESTI MŰSZAKI ÉS GAZDASÁGTUDOMÁNYI EGYETEM Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar Üzleti Tudományok Intézet Menedzsment és Vállalatgazdaságtan Tanszék, Budapest, 2009.

Erdei János – Nagy Jenő Bence – Dr. Topár József –Dr. Tóth Zsuzsanna Eszter: MINŐSÉGMENEDZSMENT, Oktatási segédanyag a Vezetés és szervezés mesterszak számára, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar Üzleti Tudományok Intézet, Budapest 2010.

Finna Henrietta – Tóth Zsuzsanna Eszter: A minőségirányítás alapjai, Oktatási anyag a magyarországi mikro, kis- és középvállalkozások számára, IPOSZ tanulmányok, Budapest, 2004.

Némon Zoltán–Sebestyén László–Vörösmarty Gyöngyi: Logisztika – Folyamatok az ellátási láncban KIT Kft. Budapest 2005.

Némon Zoltán–Sebestyén László–Vörösmarty Gyöngyi: Logisztika II. – Az anyagbeszerző munkakör követelményei KIT Kft. Budapest 2009.

Tenner A. R. – DeToro I.J. Teljeskörű minőségmenedzsment, Műszaki Könyv Kiadó, Budapest, 1999.

AJÁNLOTT IRODALOM

Dr. Anwar Mustafa–D. Barta Tamás– Tóth Tihamér: Minőségmenedzsment I., Szókratész Külgazdasági Akadémia, Budapest, 2005.

Némon Zoltán–Sebestyén László–Vörösmarty Gyöngyi: Logisztika II. – Az anyagbeszerző munkakör követelményei KIT Kft. Budapest 2009.

A(z) 0119-06 modul 009-es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
54 345 02 0100 31 01	Anyagbeszerző
54 345 02 0000 00 00	Logisztikai ügyintéző
55 345 02 0010 55 01	Logisztikai műszaki menedzserasszisztens

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
18 óra

MUNKANYAG

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