



Dr. Samay Géza

Vevői reklamációk kezelése

3 Li	4 Be																			5 B	6 C	7 N	8 O	9 F																																																																					
11 Na	12 Mg																			13 Al	14 Si	15 P	16 S	17 Cl																																																																					
19 K	20 Ca	21 Sc	22 Ti	23 V	24 Cr	25 Mn	26 Fe	27 Co	28 Ni	29 Cu	30 Zn	31 Ga	32 Ge	33 As	34 Se	35 Br	36 Kr	37 Rb	38 Sr	39 Y	40 Zr	41 Nb	42 Mo	43 Tc	44 Ru	45 Rh	46 Pd	47 Ag	48 Cd	49 In	50 Sn	51 Sb	52 Te	53 I	54 Xe	55 Cs	56 Ba	57 La	58 Ce	59 Pr	60 Nd	61 Pm	62 Sm	63 Eu	64 Gd	65 Tb	66 Dy	67 Ho	68 Er	69 Tm	70 Yb	71 Lu	72 Hf	73 Ta	74 W	75 Re	76 Os	77 Ir	78 Pt	79 Au	80 Hg	81 Tl	82 Pb	83 Bi	84 Po	85 At	86 Rn	87 Fr	88 Ra	89 Ac	90 Th	91 Pa	92 U	93 Np	94 Pu	95 Am	96 Cm	97 Bk	98 Cf	99 Es	100 Fm	101 Md	102 No	103 Lr	104 Rf	105 Db	106 Sg	107 Bh	108 Hs	109 Mt	110 Ds	111 Rg	112 Uub
																		61 Sm	62 Eu	63 Gd	64 Tb	65 Dy	66 Ho	67 Er	68 Tm	69 Yb	70 Lu	71 Hf	72 Ta	73 W	74 Re	75 Os	76 Ir	77 Pt	78 Au	79 Hg	80 Tl	81 Pb	82 Bi	83 Po	84 At	85 Rn	86 Fr	87 Ra	88 Ac	89 Th	90 Pa	91 U	92 Np	93 Pu	94 Am	95 Cm	96 Bk	97 Cf	98 Es	99 Fm	100 Md	101 No	102 Lr	103 Rf	104 Db	105 Sg	106 Bh	107 Hs	108 Mt	109 Ds	110 Rg	111 Uub																									



A követelménymodul megnevezése:
Gumiipari technikus feladatok

A követelménymodul száma: 7007-08 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-023-50



VEVŐI REKLAMÁCIÓK KEZELÉSE

ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

Van egy ismerőse, aki gumitermékekkel foglalkozik, erre szakosodott üzlete van. Az üzlet jól megy, sok a vevője, mindenféle vevői szegmensből. Az egyik részleg kimondottan nagyüzemi felhasználók kiszolgálásával foglalkozik, akik saját részükre veszik a gumitermékeket vagy saját termékükbe történő beépítésre, vagy saját felhasználásra. A másik részleg olyan vevőkkel foglalkozik, akik kereskedők, azaz a vásárolt árucikkeket tovább értékesítik. Van olyan részleg is, amelyik kis fogyasztók, végfelhasználók kiszolgálására szakosodott, ez a részleg főleg mindenféle apró gumicikk forgalmazását végzi. Az ismerőse tudja, hogy a vevőkkel való foglalkozás eltérő a különböző vásárlói szegmensekben, más megoldásokat kíván egy nagykereskedő, egy végfelhasználó és mást a nagy hasznosító. Az ismerőse különböző gumigyárakból szerzi be az áruját, így ő maga nem tudja a minőséget ellenőrizni, mert nincsenek meg a feltételei, de neki kell iránymutatást adni a gumigyáraknak, hogy vevői reklamációk esetén milyen vizsgálatokat kér elvégeztetni. Az utóbbi időben csökkent a forgalom, ezért kritikus fontosságú a vevők megtartása, vagyis az esetleges vevői reklamációk megfelelő és mindenki számára kielégítő kezelése. Ismerőse megkérte, hogy segítsen kialakítani olyan stratégiát, amellyel a reklamációkat megnyugtatóan tudja kezelni minden vevői szegmensben. A stratégia kialakításához nyújt segítséget ez az anyag, ami remélhetőleg választ ad a kérdésekre, és ismerteti azokat az eljárásokat, amelyeket alkalmaznak a vevői reklamációk kezelésére, valamint a gumitermékek minőségének ellenőrzésére.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Vevők, vevői viselkedésformák

Nyilvánvaló, hogy másként viszonyul a vásárláshoz az, aki saját felhasználására vásárol valamit, és másként, aki tovább akarja adni a terméket, vagy be akarja építeni valahová. A végfelhasználó "kis" vevőknél az alapvető szempont az, hogy a pénzéért a legjobbat kapja, ami még ráadásul egyéb feltételeknek is megfelel (divatirányzatok, a szomszéd hatása, stb), vagyis a döntő az ár/érték arány. A nagykereskedők esetében ez az arány szintén fontos, hiszen a terméket jó részben kis fogyasztóknak adják tovább, azonban az ő esetükben alapvető fontosságú, hogy a termékkel eladás után ne legyen gondjuk, ne legyen reklamáció, vagy azt könnyen tudják kezelni.

Akik beépítik az árut az általuk gyártott termékekbe (pl. autógyárak a gumiabroncsot) a termék megbízhatóságában, minőségében érdekeltek elsősorban. A fent leírtak határozzák meg az áruk megvételével kapcsolatos viselkedésüket is. A kisfogyasztók viselkedése nagyban függ a megvásárolt áruk értékétől, nagyobb értékek esetén a vásárlást hosszú elemző munka előzi meg, több terméket, több gyártót vizsgálnak, összehasonlítják az árakat, a termék által nyújtott szolgáltatásokat, figyelembe veszik az egyéni szempontokat. Apróbb cikkek esetén elsősorban a könnyű hozzáférhetőség és beszerezhetőség fontos, azaz, hogy ne kelljen sokat utána járni. A kisfogyasztók általában nem kötnek szerződést az áru megvételkor, az eladó által kiállított számla helyettesíti a szerződést, és az eladó által kifüggesztett vagy valamilyen a vevő tudtára adott információkból derül ki, hogy az áru kifizetésekor milyen kötelezettséget vállalnak az áruval kapcsolatban. Ezek egy része a garanciára, vagy jótállásra vonatkozik, más része pedig a törvények által meghatározott szavatosság mikéntjét írja le. A nagybani vevők tárgyalások eredményeként alkudják ki az adás-vétel feltételeit (ár, fizetési határidő, garanciális feltételek, szavatossági kritériumok, az áruhoz kapcsolódó szolgáltatások, mint szállítás, összeszerelés, stb.). Ebből az is kiderül, hogy a kis vevők általában készpénzzel fizetnek (a részletre vásárlás is készpénzt jelent, hiszen a tranzakció mögött általában bank áll, amelyik a kölcsönt nyújtja), míg a nagy vevők csak a szerződésben meghatározott időben és módon egyenlítik ki a számlát. A nagy vevők megállapodhatnak úgy az eladóval, hogy lemondanak garanciális igényükről, amennyiben az általuk érvényesíthető árrés gazdaságos lehetőséget biztosít a garanciális kötelezettségek átvállalására. Ehhez egyrészt az kell, hogy az eladó megfelelő olcsó áron adja el a portékát, másrészt, hogy a meghibásodás valószínűsége kicsi legyen, hogy ne kelljen számítani túl nagy veszteségre a garanciális cserék, vagy javítások miatt. Könnyen belátható, hogy ezt a módszert olyan vevők, akik csak egyszer vásárolják az adott nagy értékű terméket, aránytalan kockázatnak érzik a garanciáról való lemondást, ezért ilyen lehetőséggel nem, vagy csak különleges esetekben fognak élni. Azok a vevők, akik valamilyen termékükbe építik a vásárolt darabot, a jó hírnevüket kockáztatják egy esetleges nem megfelelő minőségű termék megvételével, ezért általában nem csak az illető termékre kérnek garanciát, hanem annak esetleges meghibásodása által okozott károokra is. Ez az ún. **termékgarancia**. Az üzlet létrejötte után a különböző típusú fogyasztók különbözőképpen viszonyulnak a megvásárolt termékhez. Ha nagy értékű árucikkről van szó, a kisfogyasztók jelentős része egy sor konkurens termék tanulmányozása után a saját szempontjuk szerint optimalizálva döntenek egy termék mellett. Mivel a szempontok egymással ellentétesek is lehetnek (pl. az ár és minőség) a döntés mindig kompromisszumokon keresztül valósul meg, azaz nem mindenben felel meg teljesen a vevő eredeti elképzeléseinek. Ezért a vásárlás utáni periódusban ezek a vevők összehasonlítják a már megvett árucikket a többi tanulmányozott termékkel, és elbizonytalanodnak. Ez az elbizonytalanodás oda vezethet, hogy visszaviszik az árut az eladónak, és valamilyen mondvacsínált, vagy valós indokkal kérik a termék visszavételét. Eladó legyen a talpán, aki meg tudja győzni az ilyen vevőt az igazáról. Ezt a jelenséget erősíti az is, ha a termék műszaki specifikációiban, amit előzetesen, tehát a vétel előtt nem bocsátottak rendelkezésére, olyan adatokat talál, amelyek nem felelnek meg az elvárásainak. Ezért nagyon fontos, hogy az eladáskor minden információt a vevő tudomására hozzunk – lehetőleg írásos formában – ami a termék viselkedését befolyásolhatja. A reklamációk kezelése szempontjából mindig elsőrendű fontosságú, hogy a reklamációt kezelő személy nagyon jól ismerje a reklamált termék

tulajdonságait, műszaki adatait, az előfordult meghibásodások mikéntjét és okait. A másik gyakran előforduló eset, amikor a vevő nem olvassa el alaposan a használati utasítást, és olyan tulajdonságokat kér számon a terméktől, amelyeket az eladó nem ígért. Amennyiben a reklamációt kezelő jól ismeri a termék leírását, a meggyőzés könnyen megy. Az utóbbi esetnek egy súlyosabb változata az, ha a vevő a leírás elolvasását elmulasztja, és olyan körülmények között használja a terméket, amelyeket az nem visel el. Ilyenkor valamilyen módon bizonyítani kell, hogy kinek van igaza – erről a későbbiekben még beszélünk. És végül előfordul, hogy a termék valamilyen ok miatt nem felel meg azoknak az elvárásoknak, amelyeket a műszaki leírások és vevőtájékoztatók alapján reméltünk, ekkor a gyors és határozott intézkedés az egyetlen kezelési mód. Fontos, hogy a vevőt meggyőzzük, hogy az előfordult eset ritka kivétel, annak érdekében, hogy az áruban és a cégben ne veszítse el a bizalmát. Annál is inkább, hiszen ha egy vevő esetében bizalomvesztés következik be, ez más vevők részéről is hasonló hozzáállást eredményezhet.

Nagybani vevők, mint a viszonteladók – ha nem élnek a "nincs garancia" lehetőségével, saját hatáskörükben járnak el az olyan esetekben, amikor nagy valószínűséggel nem jogos a reklamáció. A jogosnak tűnő reklamáció esetén viszont visszaküldik az árut, hogy vizsgálják meg a reklamáció jogosságát, és az eredményeknek megfelelően járjanak el. A termékgaranciális rendszerben a reklamáció értéke sokszorosán felülmúlhatja a reklamált termék értékét. Gondoljunk például egy hibás teherabroncs okozta kárra, ami a járműben és a szállított áruban keletkezett, vagy egy olajkitermelő platform termelő tömlőjére, ha az kireped, milyen veszteség és környezeti kár keletkezhet. Ezért az ilyen termékgaranciákra a gyártók/forgalmazók biztosítást szoktak kötni valamilyen erre szakosodott biztosító társaságnál.

A termék használata közben adódhatnak olyan helyzetek, amikor a garanciális idő már lejárt, de a termék nem adja azokat a paramétereket, amelyeket a termékspecifikációk alapján elvárhatna a vevő (pl. egy gumibroncs futófelülete gyorsabban kopik az elvártnál, és nem éri el a remélt futóteljesítményt). Ekkor ismét reklamációval élhet a vevő, és ekkor lép érvénybe egyrészt a szavatosság érvényesítésének lehetősége, másrészt a javításhoz szükséges alkatrészellátásra vállalt kötelezettségek teljesítésének igénye. Mivel a garancia már lejárt, a vevőnek bizonyítani kell, hogy a terméket mindig az előírásoknak megfelelően működtette (nagyértékű termékeknél a szerelést, beállítást, ellenőrzést ezért célszerű olyan minősített szakszervizekkel végeztetni, amelyek jegyzőkönyvezik az elvégzett munkát, és így igazolható, hogy a termék megfelelő módon volt használva és kezelve – ld. gumibroncs esetében a centrírozás, időszakos felülvizsgálatok). Nagybani vevők általában ezeket az eseteket szakértőkkel bíraltatják el, és ha tömegesen előfordulnak, gondoskodnak arról, hogy a gyártó/forgalmazó megtegye a szükséges intézkedéseket.

A reklamációhoz fűződő definíciók

Az alábbi definíciókat és rendelkezéseket az interneten a www.eu2004.hu honlap fogyasztóvédelemmel foglalkozó oldalán lehet teljes egészében megtalálni, és elolvasni. Nagyon hasznos olvasmány, eligazít minket a vevő és eladó viszonyát szabályozó legfontosabb kérdésekben. Reméljük, megvilágítja azokat a fogalmakat is, amelyeket az előzőekben használtunk, és a mindennapi életben nap, mint nap használunk anélkül, hogy ismernénk pontos tartalmukat.

A szavatosság

A szavatosság jelentése: az áru, szolgáltatás rendeltetésszerű használatáért meghatározott ideig való jótállás. Szavatosság esetén az eladó azért vállal felelősséget, hogy az eladáskor hibátlan terméket adott át a vevőnek, tehát nincs olyan rejtett hibája, amely csak később fog kiderülni.

A fogyasztó a termék meghibásodása esetén – meghatározott feltételek mellett – élhet szavatossági jogaival, amennyiben a termékre vonatkozóan nincs sem önkéntes, sem kötelező jótállás, vagy a jótállási idő már lejárt. Ezt biztosítja a fogyasztói szerződés keretében értékesített termékek szavatossági és jótállási igényének érvényesítéséről szóló 49/2003. GKM rendelet.

A szavatossági igény vásárlói benyújtásának határideje 2 év. /Ha a termék használhatóságának legkisebb időtartamát hatósági előírás, vagy kötelező műszaki előírás határozza meg (kötelező alkalmassági idő), és ez rövidebb, az igény érvényesítésére ez a határidő irányadó./. A vásárlástól számított első hat hónapban jelentkező hiba esetén a kereskedő köteles bizonyítani, hogy a hiba a vásárláskor nem volt benne a termékben, hogy a hiba nem a teljesítéskor is meglévő körülmények miatt keletkezett, hanem az áru rendeltetésszerű használata okozta. Az első hat hónapban a kereskedő köteles valamennyi költséget viselni.

Hat hónap leteltével a bizonyítási teher megfordul és a továbbiakban nem a kereskedőnek kell a hiba keletkezési körülményeit bizonyítania, hanem a fogyasztó közvetlenül fordulhat a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (NFH). Ez esetben a fogyasztónak tudnia kell azt, hogy egyrészt a vizsgálat költségeit neki kell megelőlegeznie és az csak abban az esetben jár vissza neki, ha a kifogása alaposnak minősült.

A tartós használatra rendelt termékeknél a szavatosság elévülése három év letelte után következik be, nem tartós cikkeknel hat hónap után évül el a szavatossági igény, azaz ezen idő alatt élhet jogaival a fogyasztó.

Azoknál a termékeknél, amelyeknél egy év a jótállási idő, további két esztendeig, azoknál pedig, amelyeknél kettő év a jótállás időtartama, további egy évig érvényesíthető a szavatosság.

A nem tartós használatra rendelt termékeknél (például: cipő, egyéb ruházati termékek stb.) a szavatosság alapján érvényesíthető jogok általános elévülése hat hónap. Ha a vásárló e hat hónap alatt menthető okból nem tudja szavatossági jogait érvényesíteni így különösen, ha a hiba jellegénél, avagy a dolog természeténél fogva hat hónapon belül nem volt felismerhető – szavatossági jogait a teljesítéstől (vásárlástól) számított egy évig érvényesítheti.

Az EU-ban a szavatosság az alábbiakra terjed ki:

- az áru nem alkalmas a használatra;
- teljesen más árut szállítanak, mint amit a fogyasztó rendelt;
- hiányzik a használati utasítás;
- kevesebb áru érkezik, mint amennyit a fogyasztó rendelt;

hibás teljesítésnek minősül a szolgáltatott áru szakszerűtlen összeszerelése is, ha a szerelés szerződéses kötelezettség, és azt a kötelezett vagy olyan személy végezte el, akinek magatartásáért a kötelezett felelős;

a kötelezett felel akkor is, ha az áru összeszerelését a szerződésnek megfelelően a jogosult végezte el, de a szakszerűtlen összeszerelés a használati útmutató hibájára vezethető vissza.

A fogyasztói szerződésben semmis az a kikötés, amely ezektől a rendelkezésektől a fogyasztó hátrányára tér el.

A forgalomba hozó felelős a fogyasztóval szemben azért, hogy az áru annak átadásakor megfelel a törvényes vagy szerződésben meghatározott tulajdonságoknak. A gyártó, illetve a forgalmazó mentesül a felelősség alól, ha:

- a fogyasztó már a szerződéskötéskor tudott a hibáról, és ennek ismeretében is megkötötte a szerződést;
- a fogyasztó észreveszi, hogy a kötelezett hibásan teljesített, és ezt nem közli időben, akkor az ebből eredő kárért nem felel.
- a fogyasztó szavatossági jogait az olyan hibák tekintetében érvényesítheti, amelyek a teljesítés időpontjában már megvoltak, és két éven belül felszínre kerültek. Hasznáلتickeknel ez a határidő az eladó és a fogyasztó közötti megállapodással egy évre lerövidíthető.

Jótállás

A jótállást, mint sajátos jogi szakszót, a fogyasztók inkább garanciaként ismerik. A jótállás azt jelenti, hogy a kereskedő, gyártó garantálja, hogy egy bizonyos időtartamon belül a termék kifogástalanul fog működni. A jótállás tehát a szavatosságnál szigorúbb szabály, mert a hibás teljesítésből eredő jogvita esetén a gyártónak, illetve a forgalmazónak kell bizonyítania, hogy hibátlan árut adott át és a hiba a fogyasztó rendeltetésellenes használata miatt keletkezett.

Jótállás esetén nem a vásárlónak kell bizonyítania, hogy véletlen a termék meghibásodásában és csak akkor mentesül ez alól a felelősség alól, ha bizonyítani tudja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett (pl. a vásárló rendellenesen használta a terméket). Nagyon fontos, hogy nem magának a hibának, hanem a hiba okának kell a vásárlás előtt keletkeznie. A fogyasztó a hiba felfedezése után, a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül köteles kifogását az eladóval, vagy a szolgáltatás nyújtójával közölni. A fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003 GKM rendelet szerint a forgalmazónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

A jótállás legrövidebb időtartama 12 hónap, de egyes termékeknél ennél is hosszabb lehet. A jótállási határidő a vevő részére történő átadás, vagy ha az üzembe helyezést a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés (beszabályozás) napjával kezdődik. A termék kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a hiba közlésének napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a vásárló a terméket a hiba miatt nem használhatta rendeltetésszerűen.

Ha a jótállás alá tartozó termék a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított 3 munkanapon belül meghibásodott, az üzlet köteles a fogyasztó kérésére a terméket kicserélni, ha a meghibásodás olyan mértékű, hogy akadályozza az áru rendeltetésszerű használhatóságát.

A jótállás megvalósulhat szerződés keretében is, amikor az eladó önként vállalkozik a szavatosságnál szigorúbb helytállásra azoknál a termékeknél, amelyek esetében nem kötelező jogszabály alapján a jótállás. A kereskedelemben egyre gyakoribb, hogy a nem tartós használatra rendelt termékekre az értékesítő önként jótállást vállal. Ez a piaci verseny eredménye, ami miatt a gyártó jótállási kötelezettséget vállal annak bizonyítására, hogy a termék kiváló minőségű.

A fogyasztó leginkább a jogszabály alapján kötelező jótállás alá tartozó termékekkel találkozhat vásárlásai során. Ilyen jogszabály az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. kormányrendelet. A kormányrendelet rendelkezik azon termékek köréről, amelyek esetében a jogszabály erejénél fogva kötelező a jótállás.

Fogyasztói jogok

- A vásárló kérheti a hiba kijavítását,
- a vételár leszállítását,
- a hibás áru kicserélését,
- valamint a munka újbóli elvégzését.

Termékfelelősség

A termékfelelősség a már bekövetkezett károk helyrehozatalát jelenti. Az EU-ban ha valamely termék, a termék hibájából akár személyben, akár más tárgyakban kárt okoz, akkor termékfelelősségi igénnyel lehet élni. Ha például tönkremegy a TV, és emiatt megsérül a mellette lévő videó és hifi torony is, akkor kérhető az így keletkezett kár megtérítése.

Hibáról akkor beszélünk, ha a termék minden körülmény figyelembevételével nem nyújtja azt a biztonságot, ami általában elvárható. Figyelembe kell venni a rendeltetésszerű használatot, a forgalomba hozás idejét és a termék árusításának körülményeit is.

Az EU irányelvek szerint a keletkezett károkért a termék gyártója felel (az importőr is gyártónak minősül). Előfordulhat, hogy többen felelnek a kárért (pl. gyártó, alkatrészgyártó, importőr), ekkor a termékért e szervezetek egyetemlegesen felelnek. A felelősség alól mentesül a gyártó, illetve a forgalmazó, ha:

- a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető;
- nem hozta forgalomba, vagy nem forgalomba hozatal céljából gyártotta;

- a hiba arra vezethető vissza, hogy a terméknek egy hatósági előírásnak vagy jogszabálynak kellett megfelelnie.

A felelősség alól mentesül a résztermék előállítója, ha a termék szerkezete okozta a kárt (ilyenkor a végtermék gyártója felel). Az igényérvényesítés 3 éven belül lehetséges, melynek kezdete a károsodás/hiba felismerése. Az ún. jogvesztő elévülési idő 10 év, melynek kezdete a forgalomba hozatal. Ezt követően semmilyen igénnyel nem lehet élni. A termékfelelősségi jogszabály alapján akkor indítható kártérítés, ha a hibás termék által okozott kár legalább 500 eurónak felel meg.

A minőségbiztosítási rendszer előírásai

Az **ISO9000** minőségbiztosítási rendszere vonatkozó követelményeket meghatározó szabvány kiemelten foglalkozik a vevői igényekkel, és a vevői elégedettséggel. Meghatározása szerint a gyártási folyamat a vevői igényekből indul ki, és a vevők megelégedettségével ér véget. Hogy ez teljesüljön, egyrészt folyamatos fejlesztést hajt végre, másrészt egy dokumentált minőségbiztosítási rendszer szerint dolgozik. A dokumentáció lényeges, hiszen a minőségbiztosítási rendszert úgy definiálhatjuk, hogy leírunk minden folyamatot, és a folyamatokat ezen leírásoknak megfelelően hajtjuk végre. Tehát dokumentáljuk azt, hogy hogyan és mit kell csinálni, és dokumentálni kell azt is, hogy mit csináltunk. Így nagy valószínűséggel egy adott folyamatból kikerülő termék minősége állandó lesz, – hiszen ugyanazon leírás szerint készült, de ha eltérés van, ellenőrizhető, mi történt, mi okozta az eltérést. Az eltérések, vagy nem megfelelések valószínűségének csökkentésére időnként ellenőrzik a rendszer működését (vezetői felülvizsgálatok, auditok) a nem megfelelések kiküszöbölésére javító intézkedéseket foganatosítanak, és a további működés biztosítására megelőző intézkedéseket határoznak el.

A vevői reklamációt kezelő alkalmazott igen fontos szereplője a minőségbiztosítási rendszernek, hiszen ő az egyik a három közül (vevőszolgálat, értékesítés, reklamációkezelés) aki közvetlen kapcsolatba kerül a vevővel, mégpedig igen kényes helyzetben. Megfelelő viselkedése és intézkedése megőrizheti, sőt növelheti a vállalata becsületét, bármilyen viselkedésbeli, tudásbeli vagy eljárásbeli hiba nagy károkat tud okozni a vállalat hírnevében.

A szabvány a következő általános útmutatással kezdődik.

"Ez a nemzetközi szabvány arra az esetre határozza meg a minőségirányítási rendszerre vonatkozó követelményeket, amikor egy szervezetnek

- Bizonyítani kell, hogy képes folyamatosan a vevő és az alkalmazandó jogszabályok követelményeinek megfelelő terméket szolgáltatni, és
- Az a célja, hogy fokozza a vevő megelégedettségét a rendszer eredményes alkalmazása iránt.

A vállalat felső vezetésének kötelezettségei közé tartozik egyrészt, hogy *"nyilvánvalóvá teszi a szervezet számára a vevői, valamint a jogszabályokban és szabályzatokban előírt követelmények teljesítésének fontosságát. A felső vezetőnek gondoskodnia kell arról, hogy a vevői követelményeket meghatározzák, és teljesítsék a vevői megelégedettség fokozása céljából"*. A vezetői átvizsgálás bemenő adatai között az egyik legfontosabb a vevők visszajelzéseiről gyűjtött információ, kimenő adatai között pedig a vevői követelményekkel kapcsolatos fejlesztésekről szóló döntések szerepelnek. Az erőforrásokkal történő gazdálkodásnak figyelemmel kell lenni *a vevők megelégedettségének fokozására a vevők követelményeinek teljesítése által*. A termék előállításánál feljegyzéseket kell készíteni, amelyek szükségesek annak bizonyításához, hogy az előállítás folyamatai és ezek eredményeként létrejött termékek kielégítik a vevői követelményeket.

A vevővel kapcsolatos folyamatokról a szabvány 7.2 fejezete foglalkozik. Előírja, hogy *"a szervezetnek meg kell határoznia:*

- *A vevő által előírt követelményeket*
- *Azokat a követelményeket, amelyeket a vevő nem jelölt meg, de amelyek szükségesek az előírt vagy a szándék szerinti használathoz, ha ez ismert*
- *A termékkel kapcsolatos jogszabályokban és szabályzatokban előírt követelményeket, valamint*
- *A szervezet által meghatározott további követelményt"*

A szervezetnek azelőtt kell átvizsgálni a termékre vonatkozó követelményeket, *mielőtt a szervezet kötelezettséget vállalna a termékek vevő részére történő szállítására. A szervezetnek képesnek kell lennie a meghatározott követelmények teljesítésére, meg kell oldania azokat az eseteket, amelyeknél a szerződéses vagy rendelési követelmények eltérnek az előzetesen kinyilvánítottól. Ha a vevő nem adott dokumentált nyilatkozatot a követelményekről, a szervezetnek a vevő követelményeit a rendelés elfogadása előtt meg kell erősítenie.* Az átvizsgálásról dokumentumot kell készíteni, és az megőrizni.

A vevővel való kapcsolattartásról a következőképpen rendelkezik a szabvány.

"A szervezetnek meg kell határoznia és meg kell valósítania a vevővel való kapcsolattartás eredményes módozatait a következőkre nézve:

- *A termékre vonatkozó információkra*
- *Érdeklődésekre, szerződésekre vagy megrendelések kezelésére, beleértve a módosításokat, valamint*
- *A vevőktől érkező visszajelzésekre, beleértve a vevők panaszait."*

A szabvány nagy súlyt fektet a minőségbiztosításra a gyártás és a szolgáltatás teljesítése folyamán. Előírja a megfelelő gyártó és mérő, vizsgáló berendezések rendelkezésre állását és alkalmazását, a gyártási folyamatok közti ellenőrzések feltételeinek, illetve a gyártás továbbengedésének szabályozását. A termék gyártása során biztosítani kell a nyomon követhetőséget, ahol az lehetséges, azaz a termék előállításának minden fázisában fel kell jegyezni a mérések, megfigyelések eredményeit.

A figyelemmel kísérés egyik legfontosabb módszereként jelöli meg a szabvány a vevők benyomásaira vonatkozó információkat arról, hogy a szervezet teljesítette-e a vevői követelményeket.

A szabvány 8.3. fejezete a nem megfelelő termékek kezelésére vonatkozik. Előírja, hogy gondoskodni kell a követelményeket ki nem elégítő termék azonosításáról, és annak megakadályozásáról, hogy véletlenül felhasználják, vagy a vevőknek szállítsák. A kezeléssel kapcsolatban meg kell határozni a felelősségi köröket, és a következő lehetséges intézkedéseket kell meghozni:

- Intézkedni a nem megfelelés okainak feltárására és kiküszöbölésére
- Ha a vevőtől eltérési engedélyt kap, a szervezet engedélyezi a termék használatát
- Megakadályozni a termék eredeti alkalmazásnak megfelelő felhasználását

A meghozott döntésekről és intézkedésekről feljegyzéseket kell készíteni, amelyeket meg kell őrizni. A termék kijavítása után igazolni kell, hogy eleget tesz a követelményeknek.

Amennyiben a felülvizsgálatok, vagy bármilyen más adat a nem megfelelésekről szükségessé teszi, a szervezetnek *helyesbítő* intézkedéseket kell végrehajtani, és ezeket dokumentálni kell. Az intézkedések lépései a következők:

- A nem megfelelések átvizsgálása
- Az okok feltárása
- A nem megfelelés ismételt előfordulásának megakadályozása
- Az intézkedések eredményeinek ellenőrzése

A nem megfelelések további előfordulásának megelőzésére megelőző intézkedéseket kell hozni, amelyek a lehetséges kockázati tényezők vizsgálatával és megszüntetésével jár.

Amint látható, a szabvány központi szerepben foglalkozik a vevőkkel, illetve a vevők és a gyártó/forgalmazó kapcsolatával. Mivel ez a kapcsolat sokszor a reklamációk kezelése útján valósul meg, a szabvány előírásai és ismerete alapvető fontosságú a reklamációk kezelésekor.

Miből áll a reklamáció kezelése?

Foglalkozunk először az ún. kifizetővel. Valamilyen problémája van a termékkel, és visszaviszi a reklamációt kezelő munkatárshoz. Fontos, hogy ez a személy könnyen megtalálható legyen, ne kelljen a vevőnek "kanosszát járnia", mielőtt a megfelelő embert megtalálja. Az egész további kapcsolatot meghatározhatja az ilyen eset. A második szabály, hogy az illetékes személy ne legyen elutasító. Úgy viselkedjen, hogy a vevő éreztesse: számára ugyanolyan fontos a panasz orvoslása, mint a panaszosnak. (Ez egyébként a gyártó/forgalmazó szempontjából igaz is.) Kérje el a szükséges dokumentumokat, amiből kiderül, hol, mikor vásárolták a terméket, valamint hogy milyen garancia feltételekben állapotodott meg a vevő és az eladó.

Ha minden rendben van, hallgassa meg a vevő elbeszélését a hiba jelentkezéséről. Sok esetben előfordul, hogy a vevő valamit nem jól értett a használati utasításból, és a hiba megoldható azonnal a megfelelő alkalmazási mód ismertetésével, vagy kipróbálásával. Az esetek többségében a probléma nem oldható meg egyszerűen. Ekkor két döntés lehetséges.

- Amennyiben ránézéssel eldönthető, hogy gyártási hiba okozta a problémát, jegyzőkönyvet kell felvenni, és a szerződéses feltételeknek megfelelően kompenzálni a vevőt.
- Amennyiben kétséges, hogy a nem megfelelő használat, vagy gyártási hiba okozta a problémát, a gyár reklamációs politikájának megfelelően vizsgálatra kell küldeni az árut.

Minden esetben fontos a jegyzőkönyv felvétele, amit a vevő is jóváhagy. Egyrészt, mert ezzel lehet igazolni a későbbiekben a vevő problémáját, és kívánságát, másrészt, mert indikáció az előállító felé a szükséges intézkedések megtételére vonatkozóan.

Nagybani vevők esetében az eljárás egyszerűbb, hiszen ezek írásban közlik az adott problémákat. Őket írásban kell tájékoztatni az áruval kapcsolatos megállapításokról, az eladó álláspontjáról, az eladó által megtett intézkedésekről, valamint ezek eredményeiről.

Minden esetben messzemenően figyelembe kell venni a minőségirányítási rendszer dokumentumainak előírásait, valamint a fentebb ismertetett jogszabályokat és rendeleteket.

Gumitermékek esetén javasolt termékvizsgálatok

Mindenek előtt meg kell állapítani, hogy a gumitermékek minőségének utólagos ellenőrzésére sok esetben csak destruktív vizsgálatokkal van lehetőség. Gondoljunk csak az erősített szerkezetekre! Amennyiben az erősítő anyagok vizsgálatára van szükség, szét kell szedni a terméket, hogy az erősítő betétekhez jussunk. De egy egyszerű szakítóvizsgálathoz is próbatestet kell kivágni a gumiból, hogy az vizsgálható legyen. Ilyenkor nagyon fontos, hogy mikor végezzük a vizsgálatot az eladáshoz képest. Nem mindegy, hogy szavatosságról, vagy jótállásról van szó. Erre mindenképpen fel kell hívni a reklamáló figyelmét.

Abroncsvizsgálatok

Roncsolásmentes vizsgálatok: A gumi alkatrészek (futó, oldalfal légzáró) megfelelőségére gyakran felvilágosítást ad a Shore keménység, amelyek előírt értékeit a szabványok tartalmazzák.

A röntgenvizsgálat az acélradiál abroncsok erősítőrendszerének vizsgálatához (az acélradiál teherabroncsoknál minden abroncsot vizsgálni kell). Hasonló célokat szolgálnak az ultrahangos vizsgálatok is.

Az abroncs egyenletességének vizsgálatára geometriai és tömeg- és erőegyenletlenségi méréseket végeznek. A geometriai egyenletlenségeket (ütés) egyrészt a koronavonal, másrészt az oldalirányú egyenletlenségek vizsgálatával nézik forgó abroncsra. A tömegegyenletlenséget az okozza, hogy az abroncs szimmetria középpontja nem esik egybe a tömegközéppontjával. A statikus kiegyensúlyozatlanságnál a geometriai középpont nem esik egybe a tömegközépponttal – excentricitás, a dinamikus kiegyensúlyozatlanságnál a tömeg szerinti tükörsík nem esik egybe a geometriai tükörsíkkal – a forgó abroncs nyolcast ír le. Ezeket az eltéréseket egy határon belül ki lehet súlyokkal egyensúlyozni, amennyiben azonban ezt felülmúlják, az abroncsot le kell cserélni.

A radiális rugókarakterisztika arra ad felvilágosítást, hogy az abroncs megfelelő mértékben rugalmas, illetve, hogy megfelelően csillapítják-e a gépjárművet ért rezgéseket. Mérésekor az abroncsot felfüggesztik egy tengelyre, és meghatározott erővel terhelve vizsgálják a deformációt. Statikus vizsgálatnál a terhelési egyensúly beálltával rögzítik a deformációt, dinamikus vizsgálatoknál periódikusan változó erővel terhelve vizsgálják a deformáció változását.

Vizsgálják a talajra ható felületi nyomást, az oldalmerevséget, a peremfelfekvés stabilitását és a futómintázat elemeinek mozgékonyágát is.

Különösen fontos a gumiabroncsok látható kopások elemzése, ami sok információt hordoz a gumi használatát illetően.

A roncsolásos vizsgálatokat csak akkor végzik el, ha biztosan jogos a vevő reklamációja, vagy a reklamáció a jótállás keretében végezhető el, és a vevő nem tart igényt a reklamált abroncsra. A vizsgálatok főleg a gyártó minőség-felügyeletének, illetve a gyártmányfejlesztésnek szolgáltat információt a javító és megelőző intézkedések megfogalmazásához. Ezeket a termékvizsgálatokat akkor végzik, ha a gumirendszer szerkezetében valamilyen anyagi vagy gyártási hibát feltételeznek.

A gumialkatrészek összetételét kémiai vizsgálatokkal vegyi laboratóriumban elemzik az alkatrészekből kivett mintákon. Arra ad felvilágosítást, hogy az előírásoknak megfelelő anyagok lettek-e az abroncsba beépítve. Vizsgálhatják az egyes elemekből kivágott minták szilárdsági paramétereit, de ennek határt szab a minták előírt alakja, ami csak megfelelően nagy felületű anyagból vágható ki.

Az abroncs szerkezetét elemzik úgy, hogy keresztirányban elvágják, és a metszet geometriai tényezőit mérik, meghatározva ezzel, hogy az abroncs felépítése az előírásoknak megfelelően történt-e.

Az abroncs élettartamát meghatározó üzemeltetési tényezők

A nem megfelelő használat nagyban befolyásolja az abroncsok élettartamát. Ezért fontos, hogy a felhasználó betartsa az alábbiakat.

- A használati utasításban leírt üzemeltetési paraméterek (belső nyomás, terhelés, sebesség) betartása

- A gépjármű megfelelő műszaki állapotban tartása
- A vezetési stílus helyes megválasztása

Amennyiben az üzemeltetési paramétereiktől hosszú ideig nagymértékben eltérünk, a gumin fáradási jelenségek jelennek meg. Ha túl nagy belső nyomást alkalmazunk, a gumi futója kisebb felületen érintkezik a talajjal, az abroncs közepe nagyobb mértékben kopik. Ha a nyomás kisebb az előírtnál, az abroncs "lapos", a futó külső szélei kopnak. A nem megfelelő nyomás hatására – különösen a lapos gumiknál a normálisnál nagyobb hajtogatások lépnek fel a gördülés során, nagyobb lesz az abroncs melegedése, az erősítőbetétek hamarabb elfáradnak, betételeválások adódhatnak, ami az abroncs tönkremeneteléhez vezet.

A túlterhelt állapotban történő üzemeltetés azt jelenti, hogy az üzemi nyomásra történt felfújás nem biztosít elég tartást a teher hordozásához, az abroncs úgy viselkedik, mint a kis nyomás esetén, csak a nagyobb terhelés miatt a betétfáradások erőteljesebben jelentkeznek.

A megengedett sebességnél nagyobb sebesség azt eredményezi, hogy az abroncsban az időkontrollált deformációk nem alakulnak vissza az abroncs átfordulása alatt, így néhány ponton felhalmozódhatnak, itt nagyobb a melegedés, nagyobb a kopás, a mintázattömbök fűrészfog alakot vesznek fel.

A gépkocsi műszaki beállításai igen fontosak az abroncs élettartama szempontjából. A futóművek rossz beállítása gyorsabb kopást eredményez. A kormányzott kerekeknél a helytelen kerékösszetartás annak eltérésének függvényében vagy a külső, vagy a belső oldalán idéz elő rendellenes mértékű kopást. A kerékfelfüggesztések hibái, mint a kormányholtjáték, az utánfutás, a rossz csapterpesztés, a lengéscsillapító "kopogása" miatt a kerék rezgésbe jöhet, és hullámos kopást okoz.

És végül a gépjárművezetés stílusa nagyban befolyásolja a gumiabroncsok élettartamát. A hirtelen változtatások, a gyors fékezés és gyorsítás, a kisívű, nagy sebességű kanyarodások mind extra kopásokat okoznak az abroncson, és melegedéseket, túlterheléseket az erősítőbetétekben.

A többi erősített gumitermék

Az erősített gumirendszerek közül a gépjárműabroncsok a legbonyolultabb szerkezetek, és az igénybevétel is a legváltozatosabb, igen sok tényező összetevőjeként jelennek meg. A többi erősített rendszerben általában a gyártási hibák okozzák a meghibásodást, feltéve, hogy betartják a használati és szerelési utasításokat. A gyártási hibák feltárásához ugyanazok a roncsolásos vagy roncsolásmentes vizsgálatok állnak rendelkezésre, mint a gumiabroncsoknál. A használati és szerelési utasításoktól való eltérés könnyen ellenőrizhető a terméken jelentkező destrukciók jellegéből. A termékeket általában olyan szervizek szerelik, amelyek a beszerelés tervezését, az üzemeltetési paraméterekhez alkalmas termék kiválasztását is elvégzik. A reklamáció kezelése általában abból áll, hogy az üzemeltetés helyén megvizsgálják annak körülményeit, és a meghibásodás jellegét. Így meg tudják állapítani a meghibásodás valószínű okát is. Ehhez általában gépész szakértők közreműködését is igénybe veszik.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Gumiipari technikus hallgatók számára igen kevés nyomtatott forrásanyag áll rendelkezésre a tanuláshoz. A legátfogóbb mű a Gumiipari Kézikönyv, amely 1988-ban jelent meg, és amelynek tartalma túlmutat a gumiipari technikusoktól elvárható szinttől. Annak ellenére, hogy a Kézikönyv már több, mint húsz éves, a mai napig használható, és használják. Ennek oka, hogy a gumiipar az alaptechnológiákat tekintve csak kevéssé tér el a 20 évvel ezelőtti színvonalától, gyakorlatilag ugyanazokat az eszközöket és módszereket használják, a fejlődés elsősorban az infrastruktúrában, a vezérlésben, az robotizációban történt.

A rendszerváltás előtti években a magyar gumiipar gyakorlatilag egy nagyvállalatból állt, ez a TAURUS Gumiipari Vállalat volt, és néhány kisebb gumifeldolgozó kisiparosból, vagy TSZ melléküzemágból. A keverékellátást, a fejlesztést, a képzést és az információszolgáltatást a TAURUS biztosította, így a technikusképzéshez szükséges tankönyvek, jegyzetek is a TAURUS gondozásában jelentek meg. Aki hozzá tud jutni ezekhez a régi kiadványokhoz, olvassa el őket, címük megtalálható az ajánlott irodalom jegyzékben. A legtöbb gumigyár már létezett a TAURUS idejében – jó néhány közülük a TAURUS gyára volt, ezek könyvtárában ezek a könyvek megtalálhatók, érdemes keresni őket. Aki így nem tud hozzájutni a könyvekhez, próbálja meg műszaki könyvtárakban, a könyvkiadók archívumaiban keresni a szükséges irodalmat.

A szakmai információtartalom című részt igyekeztünk olyan részletességgel elkészíteni, hogy az önmagában is alkalmas a szükséges tudás elsajátítására. Javasoljuk, hogy a tanuló először olvassa el a jelen dokumentumban összefoglalt információanyagot, amennyiben valamit nem ért, keresse meg a forrásanyagot az ajánlott irodalomjegyzék szerint, elsősorban a Gumiipari Kézikönyvet, vagy forduljon a tananyagot előadó oktatóhoz segítségért. Amennyiben úgy érzi, hogy az anyagot érti, oldja meg a következő fejezetben felsorolt gyakorló feladatokat, hogy tudását ellenőrizze. Amennyiben a feladatokat a "Megoldások" című rész szerint helyesen oldotta meg, a tananyag elméleti részét elsajátította. Nagyon célszerű, hogy a szakmai ismeretanyagban ismertetett eszközöket, és ezek működését a gyakorlatban is lássa.

A fentiekben tárgyalt téma olyan jellegű, amit a szabványokból, illetve a vevői jogokat tárgyaló irodalomból vagy a könyvtárakban, vagy az interneten el lehet érni. Javasoljuk, hogy vagy az irodalomjegyzékben megadott internet címeket keresse meg, vagy a Magyar Szabványügyi Hivatalban nézzen utána a vevői panaszkezelésre vonatkozó előírásoknak.

A gumiabroncsok viselkedésével, rendellenességeivel foglalkozó részhez célszerű felkeresni egy gumijavító műhelyt és tájékozódni a leggyakrabban előforduló gumihibákról, valamint a nem megfelelő beállítások okozta meghibásodásokról.

Amennyiben meg tudja oldani, szervezze meg, hogy látogatást tehessen olyan termelő egységeknél, ahol az ismertetett termékeket gyártják. Ehhez a gyakorlati oktatója biztosan segítséget nyújt. Célszerű az üzemlátogatáson feljegyzéseket készíteni, hogy a látottakat be tudja illeszteni az elméleti ismeretanyagba.

Amennyiben ezeket a javaslatokat követi, remélhetőleg nem lesz probléma az anyag elsajátításában és a vizsga sikeres letételében.

MUNKANYELV

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK**1. feladat: Vevői kapcsolatok: válaszoljon az alábbi kérdésekre!**

1. Ismertesse, milyen vevői típusokat ismer, és ezek milyen megfontolások szerint vásárolnak!
2. Ismertesse, milyen intézkedéseket kell tenni az eladáskor, hogy a nem jogos reklamációkat eleve ki lehessen szűrni!

**2. feladat: Vevői reklamációk kezelésére vonatkozó alapfogalmak: ismertesse az alábbi kérdésekben körvonalazott vevői jogokat!**

3. Ismertesse a "nincs garancia" szerződések mibenlétét, előnyeit és hátrányait!
4. Ismertesse a jótállás fogalmát!
5. Sorolja fel a fogyasztók jótállással kapcsolatos jogait!
6. Ismertesse a szavatosság fogalmát!
7. Sorolja fel, mire terjed ki a szavatosság az EU-ban!
8. Sorolja fel, milyen esetekben mentesül a szavatossági kötelezettség alól az eladó!

4. feladat: Mit mond a szabvány a vevői reklamációkkal kapcsolatban?

12. Ismertesse, miért kiemelt fontosságú a reklamációk kezelése az ISO9000 szabvány szempontjából!
13. Ismertesse, milyen szerepe van a vevőkapcsolatoknak a gyár működésében az ISO9000 szabvány szerint!
14. Ismertesse, hogyan rendelkezik az ISO9000 szabvány a vevőkkel való kapcsolattartás vonatkozásában!
15. Ismertesse, mit értünk helyesbítő tevékenységen, és mik az elemei!
16. Ismertesse, mik a megelőző intézkedések, és milyen elemei vannak!
17. Ismertesse a reklamáció kezelésének folyamatát kis vevők esetén!

MUNKANYELV

5. feladat: Gumiabroncsok vizsgálata

18. Sorolja fel, milyen roncsolásmentes abroncs vizsgálatokat ismer!
19. Ismertesse, milyen reklamációk esetén végzik a roncsolásos vizsgálatokat!

MEGOLDÁSOK

1. feladat

1./A "kisfogyasztó", aki egyszeri beruházásnak tekinti a vételt saját célokra, a fő szempont az ár/érték viszony.

A nagykereskedő viszonteladó, akinél a fő szempont az ellátás biztonsága, a szállítási feltételek, a minőség és az ár.

A saját termékükbe beépítő nagy fogyasztók, akiknél a minőség az elsődleges szempont, ezt követi az ár, és az ellátás biztonsága.

2./A vevőt minden műszaki és használati tudnivalóról informálni kell, elmondani a jogait, és hogy mi a teendő meghibásodás esetén. Fel kell hívni a figyelmét a használati utasításban leírt műszaki jellemzőkre.

2. feladat

3./A nincs garancia az a szerződésforma, amit általában a viszonteladókkal szokás kötni, és a lényege, hogy a vevő nagykereskedővel az árat úgy határozzák meg, hogy az fedezi a reklamációkból eredő veszteségeket. Előnye, hogy egyszerű ügyintézészt biztosít, a hátránya, hogy gyakori reklamáció szerint a vevő, megbízható minőség esetén az eladó járhat rosszul.

4./A jótállás, vagy garancia azt jelenti, hogy az eladó jót áll (garanciát vállal) a termék jóságáért. Vitás esetekben az eladónak saját költségén kell bizonyítani, a nem megfelelő használatot.

5./A vásárló kérheti a hibák kijavítását, a vételár leszállítását, a hibás áru kicserélését, vagy a végzett munka újbóli elvégzését.

6./A szavatosság keretében az eladó szavatolja, hogy az eladott áru megfelel a műszaki specifikációkban leírtaknak. A szavatosság érvényesítésekor a vevőnek kell bizonyítani, hogy az árut az előírásoknak megfelelően használta, és a hiba az áru nem megfelelőségéből ered.

7./Az áru nem alkalmas a használatra, teljesen más árut szállítanak, mint amit a fogyasztó rendelt, hiányzik a használati utasítás, kevesebb áru érkezik, mint amennyit a fogyasztó rendelt.

8./A fogyasztó már a szerződéskötéskor tudott a hibáról és ennek ismeretében is megkötötte a szerződést, a fogyasztó észreveszi, hogy a kötelezett hibásan teljesített, és ezt nem közli időben, a fogyasztó szavatossági jogait az olyan hibák tekintetében érvényesítheti, amelyek a teljesítés időpontjában már megvoltak, és két éven belül felszínre kerültek.

3. feladat

9./A termékfelelősség a nem megfelelő termék okozott kárra is kiterjed, tehát, ha a termék meghibásodása további károkat is okoz, a gyártó azok megtérítésére is kötelezhető.

10./Termékfelelősségi biztosítással

11./A termék fogalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető, a gyártó a terméket még nem hozta forgalomba, vagy nem forgalomba hozatal céljából gyártotta, a hiba arra vezethető vissza, hogy a terméknek egy hatósági előírásnak vagy jogszabálynak kellett megfelelnie.

4. feladat

12./A szabvány szerint a vállalat működése a vevői igényekből indul ki, és a vevői igények teljesítésével végződik.

13./A szervezetnek meg kell határoznia a vevő által elért követelményeket, azokat a követelményeket, amelyek szükségesek az előírt vagy szándék szerinti használathoz, a jogszabályokban előírt követelményeket.

14./A szervezetnek eredményesen kell kapcsolatot tartani a vevőkkel a következők vonatkozásában: A termékre vonatkozó információk átadásában, a szerződésekre vagy a megrendelések kezelésére és módosításokra vonatkozó érdeklődések vonatkozásában, a vevőktől származó visszajelzések és panaszok vonatkozásában.

15./A helyesbítő tevékenységek a feltárt nem megfelelőségek kiküszöbölésére tervezet, vagy megtett intézkedések. Elemei: a nem megfelelőségek átvizsgálása, az okok feltárása, az újbóli előfordulás megakadályozása, az intézkedések eredményeinek ellenőrzése.

16./A megelőző intézkedéseket a feltételezett hibák és kockázatok bekövetkezésének megakadályozására irányulnak, elemei hasonlóak a helyesbítő intézkedésekhez, tehát a kockázat azonosítása, vizsgálata, az okok meghatározása, az bekövetkezés megakadályozása, az eredmények ellenőrzése.

17./A vevő meghallgatása, kikérdezése a hiba megjelenésének mikéntjéről, a használatról a dokumentumok ellenőrzése. A hibás áru szemrevételezése, és ha így eldönthető a hiba oka, vagy kompenzáció, vagy a vevő kívánságára további vizsgálatra küldés. Ekkor a vevőt informálni kell a vizsgálatok következményeiről. Minden esetben jegyzőkönyvet kell felvenni a megtett intézkedésekről. Cser esetén a hibás árut kívánságra el kell küldeni a gyártó minőségbiztosítási szervezetéhez vizsgálatokra.

5. feladat

18./Keménység mérése, röntgenvizsgálat, ultrahangos vizsgálatok, méret ellenőrzések, egyenletesség vizsgálata, rugó karakterisztika vizsgálata, a felületi nyomáeloszlás, az oldalirányú merevség, a peremfelfekvés stabilitásának vizsgálata, a gumi futófelületén látható kopások vizsgálata.

19/ roncsolásos vizsgálatokat akkor kell végezni, ha a gumirendszer szerkezetében valamilyen anyagi vagy gyártási hiba feltételezhető.

6. feladat

20./Az előírt üzemi paraméterek betartása, a gépjármű műszaki állapota, a vezetési stílus.

21./ A nyomás nem megfelelő beállítása szabálytalan kopásokat idéz elő, és az erősítő rendszer gyorsabb öregedését, A túlterhelés az abroncs fáradását, a betérendszer öregedését eredményezi, a túlzott sebesség fűrészfogszerű kopásokat a mintázat tömbjeiben.

IRODALOM JEGYZÉK**FELHASZNÁLT IRODALOM**

- 1./D.I.Hawkins, R.J.Best, K.A Coney: Consumer Behaviour, 3.rd Edition, 1986, Homewood, Illionis
- 2./ MSZ EN ISO 9001:2001
- 3./Gumiipari Kézikönyv, TAURUS-OMIKK, Budapest, 1989, 613–625.oldal
- 4./Internet: [www. Eur2004.hu](http://www.Eur2004.hu) honlap , Fogyasztóvédelem oldala, 2010. június 25.

AJÁNLOTT IRODALOM:

- 1./ MSZ EN ISO 9001:2001
- 2./Gumiipari Kézikönyv, TAURUS-OMIKK, Budapest, 1989, 613–625.oldal
- 3./Internet: [www. Eur2004.hu](http://www.Eur2004.hu) honlap, Fogyasztóvédelem oldala

MUNKKAMINTA

A(z) 7007-08 modul 023-as szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
33 543 02 0001 52 01	Gumiipari technikus (az elágazásnak megfelelő szakirány megjelölésével)
33 543 02 0010 33 01	Abroncsgyártó
33 543 02 0010 33 02	Formacikk-gyártó
33 543 02 0010 33 03	Ipari gumitermék előállító
33 543 02 0100 31 01	Gumikeverék-készítő

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

10 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