

egymást kölcsönösen erősítik. Egy szóval, a minőségirányítás és -fejlesztés technikája számos új módszerrel gazdagodott az utóbbi években. E módszerek felhasználása folyamatosan terjed és értékelhető szemléletváltozáshoz vezet és gazdasági eredményeket szolgáltat. Jó példa erre a Herendi Porcelánmanufaktúránál bevezetett integrált irányítási rendszer sikere, mely egységbe foglalja a vállalati kultúrát, a különböző szabványokra épülő minőségbiztosítási rendszert, a humánerőforrás menedzselését és a számítógépes informatikai irányítást.

A minőség szabályozásnak egyik legkorszerűbb módszere a vevői elégedettség alapszik. Ennek stratégiáját ismertette előadásában dr. Koczor Zoltán. (Lásd a Minőségbiztosítás a vevői elégedettség alapján című cikket az Anyagvizsgálók Lapja 2000/4. számában.)

A rendezvény bemutatta azokat a változásokat is, amelyeket a közeli jövőben életbe lépő (2000 decemberében már kihirdetett – a szerk.) minőség szabványok követelnek meg a felhasználóktól. Ez a szekció különösen azt a széles kört érdekelte, mely hazánkban már megismerte és jórészt be is vezette a szabványok érvényes változatának valamelyikét.

Több előadó is rámutatott arra, hogy az ISO 9000 szerinti tanúsítás szükséges, de nem elégséges feltétele a vállalat és termékeinek piaci sikeréhez. Lazur Lajos, a MEEI ügyvezető igazgatója több negatív jelenségre hívta fel a figyelmet, többek között arra, hogy gyakran kifogásolják a tanúsítvánnyal rendelkező cégek termékeinek a minőségét. Rámutatott arra, hogy a tények és a vélelmek között sok esetben jelentős eltérés. Ezek közül néhány jellegzetes félreértés az, hogy

- az ISO 9000-es tanúsítás a termék minőségét és megfelelőségét jelenti;
- a terméket külföldön megvizsgálták, tehát a termék megfelelő;
- a mintadarabot megvizsgálták, tehát a szállított termék is jó;
- a terméket más országban forgalmazzák, tehát a termék megfelelő;
- licenc alapján gyártják a terméket, tehát az jó minőségű és megfelelő;
- az EN 45 000-es akkreditálási tanúsítvány (okirat) a megfelelőséget értékelő szolgáltató alkalmasságát jelenti;
- megtevesztő, tanúsításra utaló feliratok vagy jelek vannak a terméken, tehát a termék megfelelő.

Ez utóbbi alátámasztására Huszay Gábor főigazgató a Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek gyakorlatából számos olyan esetet említett, amikor hamis vagy hiányos termékjel miatt kellett árukat kivonni a forgalomból.

A beszámoló kerete, korlátozott terjedelme nem teszi lehetővé, hogy a negyvennél is több értékes előadást egyenként értékeljük. (A részletek iránt érdeklődők a konferencia kiadványát beszerezhetik a Magyar Minőség Társaság titkárságán.) Az elhangzottak közül ezért befejezésül a társadalmunk egészét érintő fő gondolatokat foglaljuk össze.

## Gazdasági környezet és kormányzati koncepció

Mint ahogy fejlettségünk a minőség tekintetében az EU-csatlakozásunk egyik lényeges kritériuma, Vértess András, a GKI Gazdaságkutató Rt. elnöke, a magyar gazdaság felkészültségét szélesebb kitekintésben értékelte. Sokoldalú elemzésének lényege abban foglalható össze, hogy a magyar gazdaság sok tekintetben már most is integráltnak tekinthető, mert például az ipari termelésünk 50%-a export, és ennek 80%-a az EU-ba irányul. Integráltságunkra az is jellemző, hogy iparunk bizalmi indexének változása lényegében az EU-éval párhuzamos. Termelésünk, különösen az iparé, az utóbbi 4-5 évben gyorsuló ütemben nő, ami ugyancsak kedvező feltétele csatlakozásunknak.

Felkészültségünk a mezőgazdaságban 1993-ig ugyan 30–35%-kal csökkent, és azóta sem fejlődik kellőképpen, de ez nem akadály a csatlakozásunknak, mert ez csak a nemzeti össztermékünk, a GDP 5%-át és a foglalkoztatottak 7%-át érinti. Mezőgazdasági üzemeink 20–25%-a ma is versenyképes, további 25–30%-a fejlődésre képes lehet, viszont a többieknek kevés az esélye a megkapaszkodásra.

Lényegében tehát már most betagozódunk az EU-ba. Lemaradás mutatkozik az infláció csökkenésében, az agráriumban és az államháztartás nem kielégítő hatékonyságában.

Felkészülésünk üteme szempontjából meghatározó a Gazdasági Minisztérium minőségfejlesztő programja, melyet Mátyus Klára, a GM főosztályvezetője ismertetett. Ez a program Joseph Juran filozófiájára épül. Alapelvei:

- a XXI. század a minőség évszázada lesz, mert a csoportmunka nagyobb szerepet kap;
- a minőségjelvek gyakorlatba ültetéséhez le kell küzdeni az ún. kulturális ellenállást;
- az ISO 9000 szerinti tanúsítás önmagában még nem biztosít versenyelőnyt a vállalat számára;
- a vezető vállalatok gyakran a beszállítóit is megkövetelik a legmagasabb minőségi szintet;
- a kiválóság szigetei alakulnak ki a közepszerűség kontinenseiben;
- visszafordíthatatlanná válik a minőségi alapelvek alkalmazása az oktatásban, és általában az oktatás, a továbbképzés a mindennapi élet részévé válik. Ez összecseng L. Iaccoca (Chrysler), a konferencián is gyakran idézett megállapításával: *egy ország versenyképessége nem az üzemekben vagy a laboratóriumokban, hanem a tantermekben dől el.*

*Az alapelvekre épülve mára a következő helyzet alakult ki:*

- alapvetően EU-konform a szabványosítási, az akkreditálási, a mérésügyi, a fogyasztóvédelmi és a termékfelelősségi törvényünk; folyamatos az EU-irányelvek átvétele;
- számos területen versenyképes vizsgálati és tanúsítási infrastruktúránk van;
- egyezményt kötöttünk az EU-val a vizsgálati eredmények és tanúsítványok kölcsönös elismeréséről (PECA) meghatározott termékcsoportokban;
- alapvetően EU-konform a támogatási rendszerünk a minőségbiztosítási és környezetközpontú irányítási rendszerek kialakítására és tanúsítására; kb. 4000 tanúsított cég van Magyarországon;
- pozitív kezdeményezések vannak az oktatásban;
- a hazai vállalatok igen eredményesek a nemzeti és az európai minőségi díjakban;
- munkacsoport dolgozik a minden lényeges szempontra kiterjedő Nemzeti Minőségfejlesztési Programon;
- A rendezvény külföldi előadója, Hervé Vialle, az EOTC (European Organisation for Conformity Assessment) főtitkárhelyettese a szervezet céljairól és munkamódszereiről tájékoztatta a hallgatóságot. A szervezet az EC, az EFTA, a CEN és a CENELEC alapította 1990-ben a megfelelőség-értékelés kérdéseinek összehangolt kezelésére, hogy kölcsönös bizalmat teremtsen e kérdésben az érdekelt felek között, megkönnyítve az áruk és szolgáltatások szabad áramlását Európában. A szervezet jelenleg 20 tagból és 8 ún. megállapodás alapján együttműködő csoportból áll. Tevékenységük pillérei: a megfelelőség értékelési politika, a kölcsönös elismerés és elfogadás, az információ szolgáltatása és a minőségügyet segítő különböző programok. A szervezet tevékenysége az ismételt értékelés költségeinek elmaradása révén hozzájárul a költségek csökkentéséhez is.

(Forrás: Magyar Minőség 2000/12. száma)

## A minőségügy kitüntetettjei

Orbán Viktor miniszterelnök 2000. november 20-án a Parlamentben a minőségügyi világnap alkalmából ünnepélyes keretben adta át az üzleti kiválóságot jelentő legrangosabb magyar minőségügyi elismerést, a Magyar Minőségi Díjakat.

A kisvállalkozások kategóriájában nyertes *Macher Gépészeti és Elektronikai Kft.* tevékenységét a kis- és közepes sorozatú, nagy szak tudást igénylő kábelgyártás jellemzi. Minőségirányítási rendszerüket 1995 óta működtetik.

A közép vállalkozások kategóriájában a *Medicor Kézműszer Rt.* érte el a legjobb eredményt. Többször elnyerték már az Ilisha-Shiba-díjat. A Kiváló Áru védjegy viselésére 1994 óta jogosultak.

A nagyvállalat kategóriájában az *Ajka Timföld Kft.* szerepelt a legjobban. Fő tevékenységük alumínium-hidroxid és -oxidok, zeolit, gallium, öntészeti ötvözet és préstuskó gyártása. Minőségbiztosítási rendszerüket 1991 óta tanúsítatják.

A szolgáltató vállalati kategóriában a *Compaq Computer Magyarország Kft.* kapta az idei díjat. A kft. piacvezető informatikai vállalat, árbevétel alapján a száz legnagyobb magyar cég közé tartozik.

„Az önök sikerét felértékeli, hogy ezt a díjat komoly versenytársakkal megmérettetve sikerült elérniük, egy olyan időszakban, amikor gazdaságilag is rendkívül nehéz évtizedet zárunk” – emelte ki köszöntőjében a miniszterelnök.