

# Minőségirányítási rendszerek, követelmények (7.)



„A sikeres emberek egy helytelen irányba tett lépést értékes tapasztalatként élnek meg, míg a sikertelenek a rossz irányt kudarcként fogják fel.”

(Andrew Matthews)

## A nem megfelelő termékek kezelése

A cégeknek az ISO 9001 szabvány értelmében gondoskodniuk kell azokról a termékekről is, amelyek nem felelnek meg a követelményeknek. (Ismétlésképpen: a követelmények szerződésekben, szabványban, jogszabályokban, műszaki rajzokban stb. lehetnek meghatározva.) A nem megfelelő termékeket el kell különíteni, a jó terméktől eltérően, jól láthatóan meg kell jelölni, és mindenképpen meg kell akadályozni további felhasználását vagy kiszállítását.

A nem megfelelő terméket — ha erre lehetőség van — ki kell javítani, majd a javítás után igazolni kell a megfelelőségét.

A nem megfelelő termékekkel kapcsolatos feljegyzéseket meg kell őrizni.



Termékvizsgálat

## Az adatok elemzése

Minden szervezetnek meg kell határozni és gyűjtenie kell azokat az adatokat, amelyek bizonyítják a minőségirányítási rendszer megfelelőségét

Termékvizsgálat



Nem megfelelő termék

és eredményességét. Az adatokat értékelni kell, majd az elemzés alapján meg kell határozni a fejlesztési lehetőségeket.

Az adatelemzéseknek információt kell nyújtania:

- a vevői elégedettségéről, a vevők igényeiről;
- termékekre vonatkozó követelményeknek való megfeleléséről;

- a folyamatok és termékek jellemzőiről, azok időbeni alakulásáról; valamint
- a beszállítók teljesítményének megfelelőségéről is.

## Fejlesztés

A minőségirányítási rendszer folyamatos fejlődése az alkalmazott P-D-C-A logika segítségével érhető el. (Ismétlésképpen: minden tevékenységünket tervezzük (Plan), megvalósítjuk (Do), a megvalósulást ellenőrizzük, elemezzük (Check), majd az elemzési eredmények ismeretében visszacsatolunk (Act).

Úgy működik ez leegyszerűsítve, mint a GPS: tervezzük az úti célt → haladunk az úton → véletlenül eltévedünk → eszközünk eltérés esetén „újratervez”, és haladunk tovább célunk felé.

A minőségirányítási rendszer legfontosabb fejlesztési eszközei: minőségpolitika meghatározása, minőségcélok kitűzése, működési adatok elemzése, auditok tapasztalatainak felhasználása, helyesbítő és megelőző tevékenységek végzése, minőségügyi tanácsülések és éves vezetőségi átvizsgálás tartása — döntéshozatal, szakterületi tervezés.

De mit is értünk helyesbítő tevékenység és megelőző tevékenység fogalmak alatt?

## Helyesbítő tevékenység

Ha a működésben ismétlődő jelleggel nemmegfeleléseket tapasztalunk, akkor célszerű nemcsak a javításokat elvégeznünk, hanem intézkednünk kell a hibák ismétlődésének megakadályozására. Ezt nevezzük „helyesbítő tevékenységnek”.

## Megelőző tevékenység

A megelőző tevékenység a minőségirányítási rendszerben olyan, mint az egészségügyben a prevenció. A nevéből is következik: a még nem jelentkező hibák megakadályozását szeretnénk ezzel a tevékenységtípussal elérni.

Szabályozó dokumentumok az ISD Dunaferri Zrt.-nél:

S-02-01	Eltérések, helyesbítő és megelőző tevékenységek kezelése
S-02-01-MH-01	Nem megfelelő termék kezelése a megleghengerműben
S-02-01-HH-01	Nem megfelelő termék kezelése a hideghengerműben
S-02-01-LA-01	Nem megfelelő termék kezelése a lemezalakító-műnél
S-02-01-FF-01	Nem megfelelő termék kezelése a fémbevonó- és -feldolgozó-műben
S-02-01-FK-01	Belső nemmegfelelések kezelése a gyártóegység-nél
S-02-01-01	Balesetek és foglalkozási megbetegedések, mint események kezelése
S-02-03	Selejtügyvitel
T-01-02	Beszert termékek és szolgáltatások beszállítói értékelése
T-01-05	Beszállítói reklamációk kezelése
T-03-04	A Dunaferri Zrt. újítási és találmányi szabályzata
T-03-05	Mérési, adatgyűjtési és folyamatirányítási berendezések és rendszerek tervezése
T-04-04	Vevői elégedettség vizsgálata
T-04-09	Vevői reklamáció kezelése egyéb értékesítés esetén

Dér Tünde, Hevesiné Kóvári Éva  
Minőségügyi és Környezetvédelmi Igazgatóság