

Tanúsított karbantartási szervezet - elégedett vevő

Dr. Horváth Csaba

Nyomda-Technika Kft. - ügyvezető igazgató

Kerekesné Kecskés Katalin

Alföldi Nyomda Rt. - műszaki igazgató

BEVEZETÉS

Az évezred utolsó évtizedében történt magyarországi föld-rengésszerű gazdasági változások egyik jellemzője és valószínűleg jótéteménye is volt, hogy a legkorszerűbb technika, technológia megérkezével a modern termelés-szervezési eljárások is többnyire bevezetésre kerültek.

Az állami gazdaságpolitika támogatási elve is segítette a vállalkozásokat abban, hogy mielőbb megteremthessék a minőségi termelés szervezeti feltételeit. Az évtized közepétől kezdődően rohamosan nőtt azoknak a termelővállalatoknak a száma akik bevezették a minőségbiztosítás egységes európai szabványát és tanúsították is azt.

Az ISO tanúsított cégek a beszállítóikkal szemben is mind komolyabb követelményeket támasztottak. A karbantartási szolgáltatóknak is fel kellett, hogy vegyék a kesztyűt, a túlélés érdekében.

1. VERSENYKÉPES KARBANTARTÁSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ VÁLLALKOZÁSOK MEGJELENÉSE A GAZDASÁGBAN

A 90-es évek elején egyre másra alakultak a karbantartási szolgáltatást nyújtó gazdasági társaságok hazánkban. A „céggründölési láz” egyik jellemző-

je volt, hogy a nagyvállalatok előszeretettel kiszervezték a karbantartási funkciót önálló vállalkozásokba. Részben az európai trendekre hivatkozva, másrészt pótcselekvésként.

Tíz év távlatából már látható, hogy ezek az átszervezések jelentős részben sikerrel jártak. Az „anyavállalat” privatizációját követően is főt tudtak maradni - kötődésükkel együtt - ezek a cégek. Sőt, növekedni is képesek voltak más piacok felé történő nyitással. Specializálódtak, szakmailag és infrastrukturálisan is fejlődtek a más módon alapított versenytársakkal vívott harcban.

Azt láthatjuk és tapasztalhatjuk, hogy az egy nagyobb céget vagy cégcsoportot kiszolgáló karbantartó vállalkozások ma is nagy szerepet játszanak a gazdaságban.

Az előadásunkban nyomdaipari példákra hivatkozunk, és ezért emeljük ki, hogy ebben az iparágban 15 jelentősebb - fő profiljaként - karbantartási szolgáltatást nyújtó cég működik, amelyből 7-nek van erős anyavállalati kötődése.

2. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS A KARBANTARTÁSBAN

Az MSZ EN ISO 9001:2001 szabvány 4.1. pontja többek között az alábbiakat fogalmazza meg:

„A szervezetnek:

- a/. meg kell határoznia, hogy milyen folyamatokra van szükség a minőségirányítási rendszerhez, és hogyan kell ezeket alkalmaznia a szervezetben,
- b/. meg kell határoznia ezeknek a folyamatoknak a sorrendjét és kölcsönhatásait,
- c/. meg kell határoznia a folyamatok eredményes működtetésének és szabályozásának biztosításához szükséges kritériumokat és módszereket,
- d/. gondoskodnia kell arról, hogy rendelkezésre álljanak azok az erőforrások és információ források, amelyek a folyamatok működésének és figyelemmel kísérésének támogatásához szükségesek,
- e/. figyelemmel kell kísérnie, mérnie és elemeznie kell ezeket a folyamatokat.

A minőségirányítás folyamatmodellje szerint a vevői igényekből, a jogszabályi követelményekből, a belső igényekből és társadalmi elvárásokból kiindulva, a szállítók által beszállított alapanyagokból, az emberi és tárgyi erőforrások felhasználásával, a szervezet a főfolyamatain – alapvető üzleti folyamatain – keresztül előállítja azt a terméket, amit eljuttat a vevőinek.

Ezeket a fő folyamatokat

irányító folyamatok mozgatják és felügyelek. Ilyenek a vezetőségi átvizsgálás, a belső felülvizsgálatok, vagy a minőségirányítási rendszer fejlesztése.

A főfolyamatokhoz szükséges feltételek biztosítását pedig a támogató folyamatok szolgáltatják, amelyek elsősorban az emberi erőforrás(képzés) és az infrastruktúra (műszaki feltételek) biztosítását jelentik.

A szervezet jellegétől függően a karbantartás folyamata vagy a főfolyamatok, vagy a támogató folyamatok között szerepel.

Azoknál a szervezeteknél, amelyeknek alapvető feladata a karbantartási szolgáltatások nyújtása - és ezt önálló funkció keretében végzik - a fő üzleti folyamataik között kell megjeleníteniük a karbantartást. Erre példa az Alföldi Nyomdától, mint nagyobb szervezetből kivált, önállóan működő szervezet, a Nyomda-Technika Kft., melynek egyik fő folyamata a karbantartás.

Ott, ahol nem a karbantartás a fő profil, hanem valamilyen termék előállítása, ott a karbantartási folyamat, vagy a mérőeszközök karbantartásának, kalibrálásának folyamata a támogató folyamatok között szerepelhet önálló folyamatként. Esetleg egy másik támogató folyamat részeként.

A minőségügy több oldalról vesz részt a karbantartás alakításában. Klasszikusan a megbízhatóság-elmélet az, amely összeköti a minőségügyet és a karbantartást. Függetlenül attól, hogy a karbantartás főfolyamat-e, vagy támogató folyamat a megbízhatóság a hibamentességet, a karbantarthatóságot

és a karbantartás-ellátást jelenti.

A karbantartás tevékenység jelentős részben tartalmaz logisztikai elemeket is. Ahogyan az időtényező felértékelődik, úgy lesz egyre fontosabb az, hogy a termelő berendezés a megfelelő helyen, a megfelelő állapotban és minőségben, továbbá megfelelő költségen álljon rendelkezésre.

Nem tekinthető megbízhatónak az a berendezés, amelynek alacsony a meghibásodási száma, könnyen javítható, de rosszul szervezett a javítása és rossz az alkatrészellátása.

A folyamatok szétválása miatt a minőségirányításra háruló nagyobb feladat az is, hogy jó legyen a kommunikáció a karbantartás és a főfolyamatok szereplői között, függetlenül attól, hogy külső szolgáltatói, vagy esetleg gyártói karbantartásról van szó.

A karbantartás minőségét mindenkor a vevői elégedettség határozza meg. Lehetnek belső vevők, egy vállalaton belül működő karbantartó szervezetnél, a terméket előállító üzemek. Külső karbantartó szolgáltató esetén a cég minősít vevőként.

3. Az ISO 9001-2000 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER - A VEVŐI KÖVETELMÉNYEK TELJESÍTÉSÉNEK FONTOSSÁGA

A szabvány a folyamatok mentén történő gondolkodást, a rendszerépítést és működtetést bátorítja.

Általános követelménye a tudatfejlesztés, amely a vevői követelmények teljesítésének fontosságára irányul, amelyet a

vállalaton belül minden szinten el kell mélyíteni.

A szabvány új, „jobbító” eszközei.

- Több szabadság, de több felelősség a rendszerépítésben és működtetésben.
- A dokumentáltságnak a szükségesség oldaláról történő megközelítése.
- A vevői követelmények meghatározása, kommunikáció a vevővel, vevőközpontúság.
- A folyamatos fejlesztés értelmezése.
- Mérhető minőségi célok.
- „Hibázni mindenkinek szabad” elve.

Az új ISO 9000-es szabványsorozat alkalmazásba vételével a vevők elégedettségének vizsgálata egyre hangsúlyosabbá válik. Az elégedett vevő gazdasági vagyont jelent, aminek a menedzselése elengedhetetlen a hosszútávú jövedelmezőséghez. Holnap már nem elegendő a vállalatok értékelésénél csupán a pénzügyi sikereket figyelembe venni, hanem azt is vizsgálni kell hogy milyenek a cég jövőperspektívái.

4. A KÖTÖDÉS, MINT A LEGMAGASABB FOKÚ VEVŐ-SZOLGÁLTATÓ KAPCSOLAT

Azok a karbantartó cégek, akik egy – egy termelő vállalkozással széleskörű karbantartási szolgáltatásra sikerült szerződést kötniük, arra törekszenek, hogy e vevőjüknek VIP szolgáltatást nyújtsanak.

Ez, a fentebb említett „anyavállalatból kiváltaknak” a megőrzött emberi kapcsolatok, a területi közelség és speciális

helyismeret előny lehet, amivel élhetnek a versenyben.

Így hosszútávú együttműködésre építhetnek. A közös munkában a győztes-győztes elv érvényesülhet. Jól láthatják az együttesen elérhető legtöbb haszon elérésének az útját, az értelmetlen árversenyeket kiszűrve. A szakmai specializációba érdemes a karbantartási vállalkozónak befektetni, mert az megtérül. Így nagyon magas szintű elkötelezettség és felelősségvállási készség alakulhat ki a karbantartási vállalkozó szakembereiben a vevő iránt.

Ez a vevőkapcsolat, a kötődés, aminek a mindennapi munkában a legnagyobb hajtóerő lehet.

5. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZEREK ÖSSZEHANGOLÁSA A TERMELŐ VÁLLALAT ÉS A LEGFONTOSABB KARBANTARTÁST VÉGZŐ SZOLGÁLTATÓJA KÖZÖTT

Hazánkban a nyomdaipari tevékenységet, mint fő tevékenységet végző kb. 3500 cég közül 72-nek van az ISO 9000 szabványnak megfelelő minőségirányítási rendszere. Ezek azonban a magyar nyomdaipari termelés közel 70 %-át adják. Ez olyan meghatározó arány, hogy a karbantartási szolgáltatók is lépéskényszerbe kerültek.

A nagyobbak közül kettő már tanúsította magát, és további kettő is tervezi minőségirányítási rendszer bevezetését. Nem véletlenül. Valamennyien - a fentebb említett - erős anyavállalati kötődéssel rendelkeznek, ahol a nyomda már korábban bevezette az ISO 9000 szerinti minőségirányítást.

Egy nagy nyomda (az Alföldi Nyomda Rt.) és a karbantartó szolgáltatója (a Nyomda-Tecnika Kft.) példáján mutatjuk be a minőségirányítási rendszerek összehangolásának lehetőségét és szükségességét.

Az együttműködés számos területen azonos dokumentumok alkalmazását teszi lehetővé. Közösén épített adatbázisok nyújtanak mindkét rendszer számára információt. A karbantartási, javítási folyamat lerövidítése érdekében az egyes döntési pontok optimális (pl. a másik félre való átruházással) elhelyezésére is mód nyílik.

6. A MINŐSÉGI CÉLOK ÖSSZEHANGOLÁSA A VEVŐK IGÉNYEIVEL A KARBANTARTÁSBAN

A minőségirányítási rendszer működésében az eredményesség fontos kritériuma a minőségi célok helyes megválasztása. Sikeresek leszünk, ha a minőségi célok paramétereit a vevőinkkel együtt határozhatjuk meg. Erre a 4. pontban már említett kötődéses vevő-szolgáltató kapcsolat különleges lehetőségeket nyújt. Jó példa lehet a gépállási idő mutató alkalmazása, mint közös minőségcél.

7. A VEVŐI ELÉGEDETTSÉG VIZSGÁLATA ÉS SZÁMONTARTÁSA

A karbantartási szolgáltatás jellemzői a minőség szempontjából különböző kategóriákba tartoznak. Célszerű ezért ezeket a jellemzőket, mint egy „jellemzőkkel teli minőségkosarat” tervezni. Ehhez jól kell ismerni a vevők által elvárt, kifejezett és értékelt kategóriá-

kat.

Mik azok a jellemzők, amit a vevők alapkövetelménynek tekintenek? Melyek azok a szolgáltatásszintek, amelyeket a vevők nemcsak számon tartanak, de lelkesedés forrásává is válhatnak? Hogyan változnak időben a vevői elvárások?

Fontos, hogy a vevői elégedettség felmérésével kapcsolatos tevékenység ne egy sematizált módszer alkalmazása legyen. A karbantartási szolgáltatás egyúttal nagyon fontos kommunikációs kapcsolat is. Ezt mindig szem előtt kell tartani, ha valós értékelést szeretnénk a munkánkról.

IRODALOM:

- Dr. Gaál Zoltán - Dr. Szabó Lajos: Merre tart a karbantartási menedzsment ? Új utakon a karbantartás. Nemzetközi Konferencia. Veszprém, 1999. június 14-16.
- Dr. Péczely György: A karbantartás korszerű irányzatai Karbantartás és Diagnosztika. VII. évf. 2. szám, 4-48. p. 2000. július
- Dr. Ködmön István: Karbantartási folyamat, mint üzleti folyamat A karbantartás új szerepei - értéképzés, kiválóság, elkötelezettség. Nemzetközi Konferencia. Veszprém, 2001. június 11-13.
- Dr. Tar József: az elégedett vevő gazdasági vagyont jelent Magyar Minőség. XI. évf. 6. szám. 28-33. p. 2002. június
- Dr. Koczor Zoltán: Az elégedettség mérése és összefüggése a minőséggel Magyar Minőség, XI. évf. 6. szám. 11-14. p. 2002. június
- Németh Gábor - Nagypál Béla: Minőségközpontú szemlélet a Paksi Atomerőmű Rt. karbantartásában A karbantartás - a verseny egyik kulcstényezője. Nemzetközi Konferencia. Veszprém, 1999. június 14-16.