

Tanúsított karbantartási szervezet – elégedett vevő

Dr. Horváth Csaba Nyomda-Technika Kft., ügyvezető igazgató
Kerekesné Kecskés Katalin Alföldi Nyomda Rt., műszaki igazgató

A nyomdaiparon belül is fokozatosan nő azon cégek száma, melyek működése megfelel az ISO 9002:1994 szabvány előírásainak, vagy már folyamatban van az ISO 9001:2000 szabvány szerinti újratanúsításuk. Ezek a cégek egyre inkább olyan karbantartó szervezetekkel kívánják együttműködni, amelyek minőségirányítási rendszerükön keresztül megfelelő garanciát nyújtanak az infrastruktúra biztosítására. Jelen cikkünk arra mutat be példát, hogyan lehet két tanúsított szervezet együttes munkájával megfelelni a szabvány elvárásainak.

BEVEZETÉS

Az évezred utolsó évtizedében történt magyarországi földrengésszerű 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 minőség-biztosítás 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 venniük a kesztyűt.

VERSENYKÉPES KARBANTARTÁSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ VÁLLALKOZÁSOK MEGJELENÉSE A GAZDASÁGBAN

A kilencvenes évek elején egyre-másra alakultak a karbantartási szolgáltatást nyújtó gazda-

sági társaságok hazánkban. A „cég-gründolási láz” egyik jellemzője volt, hogy a nagyvállalatok előszeretettel kiszervezték a karbantartási funkciót önálló vállalkozásokba. Részben az európai trendekre hivatkozva, másrészt pótcselekvésként.

Tíz év távlatából már jól látható, hogy ezek az átszervezések jelentős részben sikerrel jártak. Az „anyavállalat” privatizációját követően is fönt 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.

A nyomdaiparban tizenöt jelentősebb – fő profiljaként – karbantartási szolgáltatást nyújtó cég működik, amelyből hatnak van számottevő anyavállalati kötődése.

MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS A KARBANTARTÁSBAN

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 (üzleti folyamatain) keresztül előállítja azt a terméket, amit eljuttat a vevőinek.

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 karbantartási folyamata vagy a főfolyamatok, vagy a támogató folyamatok között szerepel.

Azoknál a szervezeteknél, amelyeknek alap-

vető 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 szervezettől kivált, önállóan működő szervezet – Nyomda-Technika Kft. –, melynek egyik fő folyamata a karbantartás.

Ahol nem a karbantartás a fő profil, hanem valamilyen termék előállítás, 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 karbantartási tevékenység jelentős részben tartalmaz logisztikai elemeket is. Hogyan 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.

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 vállalatban belül működő karbantartó szervezetenél, a terméket előállító üzemek. Külső karbantartó szolgáltató esetén a cég minősít vevőként.

A KÖTŐDÉS, MINT A LEGMAGASABB FOKÚ VEVŐ-SZOLGÁLTATÓ KAPCSOLAT

Azok a karbantartó cégek, akiknek egy-egy termelővállalkozással széles körű karbantartási szolgáltatásra sikerült szerződést kötniük, arra töreksenek, hogy e vevőjüknek VIP-szolgáltatást nyújtsanak.

A fentebb említett „anyavállalatból kiváltak-

nak” a helyzetükből fakadó előny lehet a megnövekedett emberi kapcsolatok, a területi közelség és a speciális helyismeret, amivel élhetnek is a versenyben, egyúttal hosszú távú együttműködésre építhetnek. A közös munkában a győztes-győztes elv érvényesülhet. Jól láthatják az együttesen elérhető legtöbb haszon elérésének az útját, az értelmetlen árversenyeget kiszűrve. A szakmai specializációba érdemes a karbantartási vállalkozónak befektetnie, mert az megtérül. Így nagyon magas szintű elkötelezettség és felelősségvállalási készség alakulhat ki a karbantartási vállalkozás szakembereiben a vevő iránt.

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

A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZEREK ÖSSZEHANGOLÁSA A TERMELŐVÁLLALAT ÉS A LEGFONTOSABB KARBANTARTÁST VÉGZŐ SZOLGÁLTATÓJA KÖZÖTT

Hazánkban a nyomdaipari tevékenységet mint fő tevékenységet végző kb. 3500 cég közül több mint hetvennek van az ISO 9000 szabvány szerinti minőségirányítási rendszere. Ezek 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 tervezi minőségirányítási rendszer bevezetését. Nem véletlenül. Valamennyien – a fentebb említett – erős anya-

Az Alföldi Nyomda Rt. és a Nyomda-Technika Kft. minőségirányítási rendszerének közös dokumentumai

Tevékenység	Dokumentum
1. Nyomdagépek javítása – hibaelhárítás – kisjavítás – közszerűlési szolgáltatás	javítási lap árajánlatadó lap, szerződési lap megrendelés, minőségtanúsítás
2. Energetikai berendezések üzemeltetése és javítása – energetikai üzemeltetés – hibaelhárítás – felülvizsgálat, karbantartás – egyedi javítások	üzemviteli napló javítási lap megrendelési és munkanapló árajánlatadó lap, szerződési lap
3. Épületkarbantartás – egyedi javítások	megrendelési és munkanapló
4. Havi jelentések	gépek javítási és állásideje energetikai jelentés
5. Egyéb dokumentumok	átadás-átvételi jegyzőkönyv javítási tanúsítvány

vállalati kötődéssel rendelkeznek, ahol a nyomda már korábban bevezette az ISO 9000 szabványnak megfelelő minőségirányítást.

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

Az együttműködés számos területen azonos dokumentumok alkalmazását teszi lehetővé. Közösen 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.

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 – mint már említettük – a kötődéses vevő-szolgáltató kapcsolat különleges lehetőségeket nyújt. Jó példa lehet a gépállási idő mutató alkalmazása, mint közös minőségcél.

A VEVŐI ELÉGEDETTSÉG VIZSGÁLATA ÉS SZÁMONTARTÁSA

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

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 kategóriákat.

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

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.

A hibaelhárító javítások közös folyamatábrája

