

TARTALOM

SZAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK

- Az információbiztonsági tanúsítások tapasztalatai
Beszámoló május 29-i rendezvényünkről
Az információbiztonsági szabványok fejlődése
az elmúlt évben
– Krauth Péter
Az információbiztonság személyi feltételei
– dr. Szűcs György
A BS 7799 szerinti tanúsításra való felkészülés
nehézségei és tapasztalatai a HM EI Rt.
Elektronikai Igazgatóságán
– Markó Imre
A Polgári Törvénykönyv 2003. július 1-én hatályba
lépő jogharmonizációs célú változásai
– dr. Fazekas Éva
Azonosítási – nyomon követési rendszermodell
elvárásai a mezőgazdasági vertikumban
– Bugyi Gabriella, Daróczy Lajos
Minőség és biztonság az élelmiszerláncban
– Binder István, Dvorszky László

A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI

- Beszámoló az MMT közgyűléséről
Beszámoló az MMT Igazgatótanácsa
2003. április 1-jén tartott üléséről
Beszámoló az MMT Igazgatótanácsa
2003. május 7-én tartott üléséről

KITÜNTETETTEK

- NMD Díj 2002 – LEGRAND Kontavill Rt.

HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK, BESZÁMOLÓK

- Külföldi rendezvények
Hazai rendezvények
Az EU Bizottság közleménye
az innovációpolitikáról
Industria – ahol az ipar üzletet köt
A KKV-k fogalmának változása
Beszámoló a Debreceni Egészségügyi
Minőségügyi Napok harmadik konferenciájáról
További erőfeszítések szükségesek az európai
versenytársak felzárkóztatásához

OLVASÓINK ÍRJÁK

- Szakmai anyanyelvünk néhány kérdése

FOLYÓIRAT- ÉS KÖNYVSZEMLE

- Az MMT titkárságán megvásárolható kiadványok

A TÁRSASÁG ÚJ TAGJAI

- Új belépők
Bemutatkoznak új tagjaink
Generali-Providencia Biztosító Rt.

Oldal
Page

CONTENTS

PROFESSIONAL ARTICLES, LECTURES

- 2 Experiences on certification of information safety
(Report)
6 Development of information safety standards
in the past year
– Krauth, Péter
8 Personality features of information safety systems
– dr. Szűcs, György
10 Difficulties and experiences of preparation
for certification according to BS 7799
at the Electronic Division of HM EI Plc.
– Markó, Imre
13 Amendment of the Civil Act coming into force
1st July
– dr. Fazekas, Éva
16 Requirements of identification-tracing
system-model in food-processing
– Bugyi, Gabriella – Daróczy, Lajos
21 Quality and safety in food-processing
– Binder, István – Dvorszky, László

NEWS AND PROGRAMS OF THE SOCIETY

- 24 General Assembly of the HQS (Report)
26 April session of the HQS Steering Committee
(Report)
27 May session of the HQS Steering Committee
(Report)

PRIZE WINNERS

- 28 National Quality Award 2002
– LEGRAND Kontavill Plc.

DOMESTIC AND INTERNATIONAL NEWS AND REPORTS

- 31 Events abroad
32 Domestic events
32 Communication of the European Commission
on innovation policy
33 Industria – where industry makes business
(Report)
34 Changing notion of SME-s
34 Report on the 3rd Debrecen Heath Quality
conference
35 European competitors' further efforts necessary
for closing up

READERS CORNER

- 36 Some questions of our professional mother tongue

REVIEW OF PERIODICALS AND BOOKS

- 38 Publications to be sold

NEW MEMBERS TO THE SOCIETY

- 39 New members
40 Presentation of new members
Generali-Providencia Biztosító Rt.

SZAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK

Az információbiztonsági tanúsítások tapasztalatai*

Beszámoló május 29-i rendezvényünkről

Az elmúlt évben rendezett információbiztonsági (IB) konferenciánk tájékoztatott a nemzetközi IB-szabványok, rendszerek és eljárások módszereiről, továbbá fejlettségi fokáról. Ezeknek a szabványoknak és rendszereknek a célja az információ védelme kiszivárgás, lopás, illetéktelenek betekintése vagy bármely más visszaélés ellen, továbbá az információ megőrzése gép- és egyéb problémák esetén. Ez a rendezvény a szabványosításban, továbbá a hazai helyzetben azóta bekövetkezett változásokról számolt be a résztvevőknek.

Hatósági feladatok

Az előző konferencia óta eltelt időszakban megalakult az Informatikai és Hírközlési Minisztérium, és munkája széles körűvé vált. Az információbiztonsággal foglalkozó főosztály munkatársa, **dr. Suba Ferenc**, a minisztérium információbiztonsági rendszerekkel kapcsolatos irányelveiről és az általuk prognosztizált trendekről számolt be. Elmondta, hogy az államnak különösen fontos érdeke fűződik ahhoz, hogy az informatikai rendszerekben feldolgozott adatok bizalmasságát, hitelességét, sértetlenségét és rendelkezésre állását megőrizze.

Felsorolta szervezetének feladatait:

- biztonsági minősítés
 - ellátja az informatikai eszközök (termékek)
 - az Országos Rejtjelfelügyelet hatáskörébe tartozó eszközök kivételével – informatikai biztonsági tanúsításának felügyeletét, a tanúsítás alapján kiadja az informatikai rendszerek és eszközök informatikai biztonsági minősítését;
 - ellátja az informatikai rendszerek vagy eszközök biztonsági vizsgálatát végző személyek és szervezetek működésének engedélyezését és felügyeletét;
- minősített adatok kezelése
 - engedélyezi az államtitokról és a szolgálati

titokról szóló 1995. évi LXV. törvény hatálya alá tartozó minősített adatot (továbbiakban: minősített adat) kezelő informatikai rendszerek létesítését, működtetését és megszüntetését;

- ellátja a minősített adatot tartalmazó informatikai rendszerek informatikai biztonsági szempontból történő felügyeletét és ellenőrzését;
- elektronikus aláírás
 - engedélyezi és nyilvántartja a fokozott biztonságú, valamint minősített elektronikus aláírás-hitelesítést szolgáltatókat, az elektronikus aláírás, illetőleg időbélyegző előállításához használt aláíróeszközöket és egyéb elektronikus aláírási termékeket;
- ellátja a központi közigazgatási szervek és a helyi önkormányzati közigazgatási szervek hitelesítő és szolgáltató felügyeletét;
- szükségállapotra felkészülés
 - biztosítja a megfelelő tervek kidolgozását a közigazgatás, az állami irányítás alatt álló szervezetek és a stratégiai feladatokat ellátó szervezetek számára, informatikai rendszereik szükségállapotban történő védelmére;
- központi védelmi szervezetként üzemelteti az informatikai vészjelző- és beavatkozó-központot;
- ellenőrző-felügyelő tevékenység
 - ellenőrzi az állami irányítás alatt álló és a stratégiai feladatokat ellátó szervezeteknél informatikai rendszereik biztonsági követelményeinek érvényesülését;
 - kivizsgálja a közigazgatás, az állami irányítás alatt álló szervezetek, a stratégiai feladatokat ellátó szervezetek informatikai rendszerei biztonságával kapcsolatos eseményeket;
- együttműködés
 - tevékenysége során együttműködik a Nem-

* A Magyar Hírlap V. 22. számából: **IT-biztonság: még akadnak hibák**

Még mindig nem fordítanak kellő figyelmet és pénzt információtechnológiai rendszerük biztonságára a hazai vállalkozások – szűrhető le a GKI, a Westel és a Sun Microsystems közös felméréséből.

A válaszadó vállalatok a biztonsági problémák közül leggyakrabban a vírusokkal találkoztak, 56 százalékuknál 2002 második félévében is regisztráltak támadást. Az állandó fenyegetettség ellenére a hazai cégeknek csak 80 százaléka használ vírusirtó programokat, igaz ez 14 százalékkal több, mint a 2001-es első félévi adat. Második helyen az illetéktelen behatolás áll: ez a cégek négy százalékánál fordult elő. A honlapok külső módosítása, valamint a domainnévvel való visszaélések kifejezetten ritkának számítanak. Szerverét tűzfallal csak minden harmadik cég védi. E téren markánsabb az előrelépés: a cégek körében megduplázódott a behatolást visszaverő és jelentő programok alkalmazása.

- zeti Biztonsági Felügyelettel, a BM Titokvédelmi Osztállyal, az IH Országos Rejtjel-felügyelettel, a HM Információ- és Dokumentumvédelmi Főosztállyal;
- tájékoztatja a kormányt, az EU, a NATO, illetve a NYEU illetékes szervezeteit tevékenységéről;
- kapcsolatot tart az EU, a NATO, a NYEU és a tagállamok illetékes szervezeteivel;
- követelménytámasztás és oktatás
 - gondoskodik az informatikai rendszerek és eszközök – különösen a minősített adatot kezelő informatikai rendszerek – biztonsági követelményeinek, szabványainak és ajánlásainak kidolgozásáról (honosításáról) és karbantartásáról;
 - közvetíti az állami irányítás alatt álló és a stratégiai feladatokat ellátó szervezeteknek az informatikai rendszerek biztonsági követelményeit, útmutatást, valamint segítséget nyújt ezek értelmezésében és végrehajtásában;
 - gondoskodik az informatikai rendszerek vagy eszközök biztonsági vizsgálatával, a minősített adatot tartalmazó és stratégiai jelentőségű informatikai rendszerek biztonságával kapcsolatos oktatások, a szükséges továbbképzések és vizsgáztatások lebonyolításáról;
 - vezeti a tevékenységével kapcsolatos nyilvántartásokat, és ezeket az illetékesek számára hozzáférhető és folyamatosan elérhető módon közzéteszi.

Gyors fejlődés

Krauth Péter, a KFKI Számítástechnikai Rt. stratégiai tanácsadója az információbiztonsági szabványok fejlődését ismertette. Előadásának szövege a beszámolót követően olvasható.

A biztonsági rendszerek nemzetközileg elfogadott keretrendszeréről, a COBIT-ről **dr. Danyi Pál**, az Ernst & Young Tanácsadó Kft. senior managere számolt be. Elmondta, hogy az ISACA (Information Systems Audit and Control Association), mint az informatikai auditorok nemzetközi egyesülete, 1969 óta fogja össze a szakma egyre növekvő táborát. 2000-ben húszezernél több tagja volt több mint 100 országban. A COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) az ISACA leányszervezete, az IT Governance Institute által létrehozott olyan IT-szabályozási gyűjtemény, amely az elmúlt években de facto szabványként elterjedt az egész világon.

Tartalma:

- definiálja az irányítási-ellenőrzési (kontroll*) gyakorlatot az információtechnológiában (IT),
- összevonja és összhangba hozza az informatikai szabványokat és szabályozásokat egy globális perspektívából a felső vezetés számára,
- szolgáltatja az eszközöket a szabályozások kidolgozásához és bevezetéséhez, amelyek egyúttal biztosítják az üzleti folyamatok zökkenőmentes működését.

A COBIT olyan, általánosan elfogadott irányítási szempontokat, naprakész ellenőrzési keretet és kiegészítő megoldásokat tartalmaz, amelyek megkönnyítik az informatika tervezését, működtetését, alkalmazását. Az egész, vállalat szintű informatikai rendszerre vonatkozik, amelybe beletartoznak a PC-k, mainframek és szerver/kliens rendszerek, beleértve a szoftvert, hálózatot és a működtető környezetet.

Kialakításakor három különböző szakmai csoport szempontrendszerét vették figyelembe:

- *Vezetési irányelvek:* A cégvezetésnek a folyamatosan változó IT-környezet kockázatkezelésében, a kontrollok kialakításához szükséges beruházások mérlegelésében nyújt segítséget.
- *Részletes kontrollcélok:* A felhasználók számára biztosítja az IT-folyamatok kontrollját és biztonságát.
- *Audit-irányelvek:* Az információrendszer-ellenőrök számára a belső kontrollok minősítéséhez, illetve a vezetés által megkívánt véleményezési, tanácsadói munkához teremti meg az egységes alapot.

Az üzleti célkitűzések eléréséhez olyan információ szükséges, amely eleget tesz bizonyos követelményeknek. Ezt az információval kapcsolatos üzleti követelményrendszert a következőképpen csoportosítja:

Minőségi követelmények – Idesoroljuk a minőségi jellemzőket, a költségeket és a szolgáltatást.

Megbízhatósági követelmények – A műveletek eredményessége és hatékonysága, az információ megbízhatósága és a törvényi előírásoknak, szabályozásoknak való megfelelés tartozik ebbe a csoportba.

Biztonsági követelmények – Alapelemei: bizalom, sértetlenség és rendelkezésre állás.

* A kontroll fogalmát így definiálja a COBIT: azon szabályzatok, eljárások, gyakorlatok és szervezeti felépítések összessége, amelyek megfelelő biztosítékot jelentenek a kitűzött üzleti célok elérésére, valamint a nemkívánatos események megelőzésére, ill. felismerésére és javítására.

Az *IT-erőforrásokat* az alábbi csoportosításban tárgyalja: adatok, alkalmazói rendszerek, számítástechnika, berendezések és emberi erőforrások.

Az IT-folyamatok kezelését háromszintű bontásban tárgyalja. A részletező szinten a kívánt eredmények eléréséhez szükséges *tevékenységek és feladatok* állnak. Ezek feletti szintet azok a *folyamatok* jelentik, amelyek több, egymást követő tevékenységből állnak, amelyek közé egyértelmű kontrollok építhetők be. Felső szinten ezek a folyamatok ún. *doménekbe* sorolhatók. Ezt a felső szintet a már korábban említett négyes csoportosítás szerinti fejezetekben tárgyalja részletesen:

1. tervezés és szervezet,
2. beszerzés és üzembe helyezés,
3. működtetés és támogatás,
4. monitorozás.

A fentiekben ismertetett keretrendszer a mindennapi gyakorlatban több szemszögből is könnyen alkalmazható. A vezetők például a minőségi, megbízhatósági és biztonsági követelmények alapján dolgoznak. Az IT-vezető a felelősségi körébe tartozó erőforrásokat is vizsgálja. A folyamatok gazdái, az IT-specialisták és a felhasználók a legalsó szinten definiált tevékenységekkel foglalkoznak, az ellenőrök pedig a kontrollszempontok szerint közelítik meg a COBIT keretrendszert.

Dr. Szűcs György kommunikációs trénernek az információbiztonság személyi feltételeiről szóló előadásának szerkesztett változatát is a továbbiakban közöljük.

Nyilvánvaló, hogy a szervezetek elsőrendű érdeke az üzletmenet folytonossága és a helyreállítás az esetleges katasztrófák után. E témáról **Vasvári György**, a BME tiszteletbeli docense tartott előadást.

Elmondta, hogy a 2000. évben a hazai gazdasági szervezetek rádöbbenek arra, hogy nem rendelkeznek tervvel katasztrófa esetére. Sajnos ez nem járt együtt azzal a felismeréssel, hogy a katasztrófaterv elkészítése nem jelenti a biztonsági problémák komplett menedzselését. Időközben a világon a katasztrófatervezés helyébe lépett az üzletmenet-folytonosság (ÜFT) tervezésének igénye. Ez azon a felismerésen alapul, hogy az információrendszer az üzleti rendszert szolgálja ki, a cél az üzleti tevékenység hatékony és eredményes ellátása. A teendőket az határozza meg, hogy a megbízhatóság, a minőség és a biztonság üzleti követelmények.

A gazdasági szervezeten mint mikrogazdasági rendszeren belül beszélhetünk üzleti, termelési (ha van) és informatikai rendszerekről. A termelési rendszeren belül üzembiztonságról, míg az információrendszeren belül informatikai biztonságról beszélünk.

A biztonság alkotóelemei: a bizalmasság, a sértetlenség, a rendelkezésre állás.

A bizalmasság azt jelenti, hogy biztonság-érzékenységük függvényében korlátozni kell a hozzáférési jogosultságot az erőforrásokhoz, információkhoz.

A sértetlenség azt jelenti, hogy az erőforrások eredeti állapotuknak feleljenek meg, és a forrásuk az eredeti legyen.

A rendelkezésre állás azt jelenti, hogy az erőforrások működőképesek legyenek, ott és amikor szükség van rájuk. A rendelkezésre állás zavarai az üzletmenet folytonosságát fenyegetik.

Ezek két csoportba sorolhatók:

- zavarok, amelyek egyes erőforrások kiesésével járnak,
- katasztrófák, amelyek az összes erőforrás kieséséhez vezetnek, azaz az üzletment megszakad.

Az utóbbiakat az ún. átfogó veszélyforrások bekövetkezése idézheti elő, pl.: vírushatás, tűz, természeti katasztrófák, az energiaellátás teljes kiesése stb.

Az átfogó veszélyforrások bekövetkezése esetén keletkező károk csökkentésére szolgálnak az átfogó védelmi intézkedések. Az ÜFT maga is védelmi intézkedés. Ezen belül a katasztrófa elhárításának egyes fázisait szakemberekből álló csapatok végzik.

A katasztrófaelhárítás fázisai a következők:

Felkészülési fázis, amelyben az ÜFT-t oktatják, és naprakészességét biztosítják, beleértve a rendszeres tesztelést is.

Válaszfázis, amelyben a katasztrófát észlelik, és az életmentést követően megtörténik a visszaállítási és helyreállítási csapatok riasztása.

Visszaállítási fázis, amelyben egy háttér-megoldással biztosítják az üzletmenet ideiglenes folytatását, amíg az eredeti rendszer helyreállítása meg nem történik. A visszaállítási fázisnak azonos vagy rövidebb időtartamúnak kell lennie, mint a *sebezhetőségi ablaknak*. Ez az az időtartam, amelyet az üzleti tevékenység az üzletmenet megszakadásakor az erőforrások hiányában még elvisel.

Helyreállítási fázis, amelyben az eredeti folyamatokat az eredetivel megegyező erőforrásokkal újraindítják.

A felkészülés és tanúsítás tapasztalatai

Az elmúlt év folyamán három magyar szervezet is kiépített tanúsított BS 7799-en alapuló IBR-rendszert. A rendszerbevezetés tapasztalatairól az illetékes szervezetek képviselői, a rendszerépítés nehézségeiről pedig a tanácsadó cég képviselői számoltak be.

Ezek egyike a HM EI Rt. Elektronikai Igazgatósága, melynek projektiroda-vezetője, **Markó Imre**, a szervezeténél szerzett tapasztalatokról és nehézségekről számolt be. Előadásának szerkesztett változatát szintén közöljük. Ugyanezt a témát ismertette a felkészítő oldaláról nézve **Andrew Holló-Tas** ügyvezető igazgató.

A BS 7799 szerint tanúsított másik hazai vállalat, a Magyar Pénzjegynyomda Rt. számítástechnikai vezetője, **Potóczyk András** kifejtette az IB-rendszer bevezetésének szükségességét, indokait, és felvázolta a bevezetés fázisait, valamint a szervezet felépítését. A rendszer dokumentumai:

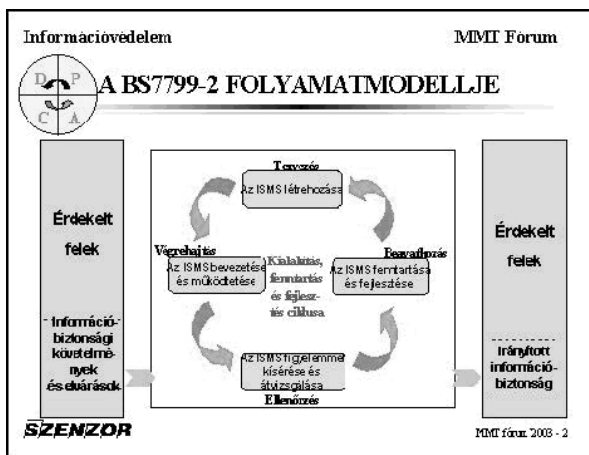
- bevezethetőségi nyilatkozat,
- meglévő szabályzások: szmsz, kollektív szerződés, igazgatói és ügyviteli utasítások, őrségutasítás, titokvédelmi szabályzat, minőségbiztosítás, környezetvédelem stb.,
- új rendszerdokumentáció létrehozása: kézikönyv, rendszerkézikönyvek, eljárások (ebben integrált eljárások), munkautasítások, bizonylatok, üzletmenet-folytonossági terv és katasztrófa utáni helyreállítás.

Előadásának végén, a 2003. május 6-i állapotnak megfelelően, felsorolta a BS 7799 szerint tanúsított szervezetek számát a világban:

Ausztrália 5, Ausztria 2, Brazília 2, Kína 5, Németország 8, Svédország 4, Japán 34, Anglia 91, USA 3, India 13, Magyarország 3, összesen 237 szervezet. A listából kitűnik, hogy az IBR-tanúsítás még csak kezdeti stádiumban van, és egyelőre a mi helyzetünk nem tekinthető elmaradásnak.

A kockázat felismerése

Az információvédelmi kockázatok felmérése terén szerzett gyakorlati tapasztalatairól **Móricz Pál**, a Szenzor Gazdaságmérnöki Kft. vezető tanácsadója tartott előadást. A folyamatmodellből (1. ábra) kiindulva ismertette a felmérés lépéseit.



1. ábra

A kockázatfelmérés lépései (ITB 8):

I. Védelmi igény feltárása

Az információs rendszerekből kiindulva, rendszerek és feldolgozandó adatok értékelése.

II. Fenygetettség-értékelés

Mit, mi a kár, hogyan keletkezik?

III. Kockázatelemzés

Rendszerelemek értékelése, károk gyakorisága, fennálló kockázatok meghatározása és leírása.

IV. Kockázatkezelés

Intézkedések kiválasztása, értékelése, költség-hason arány elemzése, maradványkockázat, akcióterv.

Az információs értékek csoportjai ITB 8, illetve ISO/IEC 17 799 szerint (2. ábra).

ITB 8	ISO/IEC 17 799
<i>Fizikai</i>	<i>Információk</i>
– Környezet, infrastruktúra	adat, állomány, dokumentáció, eljárás, folyt. terv, mentési rendszer, archivált információ
– Hardver	<i>Szoftverek</i>
– Adathordozó	Alkalmazási rendszer
– Dokumentumok, iratok	szoftver, fejlesztési eszköz, szolgáltatás
<i>Logikai</i>	<i>Fizikai értékek</i>
– Szoftver	Szg., távközlési ber., fax, üzenetrögzítő, adathordozó, táp, klíma stb.
– Adatok	<i>Szolgáltatások</i>
– Kommunikáció	Szám.-techn., távközlés, közszolg.
<i>Személyi</i>	
– Személyzet	
– Felhasználók	
– Ellenőrök	

2. ábra: Információs értékek

A továbbiakban felsorolta a kockázat lehetséges kiértékelési mutatószámait:

- az információs értékelem fontossága,
- a károk (sebezhetőségek, fenyegetések is) következményértéke,
- a károk feltárhatósága,
- a károk okai, előidézői, előfordulási valószínűsége, gyakorisága.

A számítás Ft-ban, súlyokkal, adott súlyértékekkel, csoportba sorolással.

A kockázati rangsorolásukra a következő mutatószámot ajánlotta:

$$KRM = S \times E \times A$$

ahol S = súlyosság, E = előfordulás, A = azonosíthatóság.

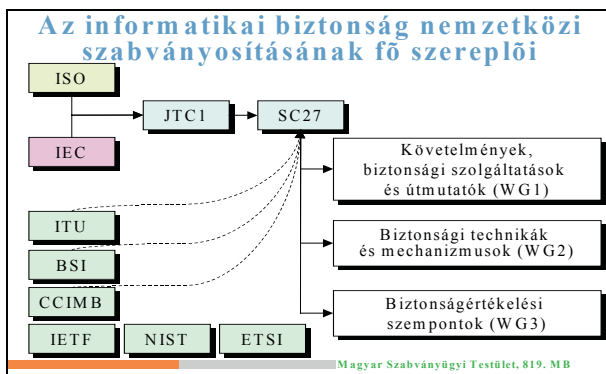
A rendezvény konzultációval ért véget.

A beszámolót készítette:
dr. Róth András

Az információbiztonsági szabványok fejlődése az elmúlt évben

avagy a 17 799-es esete a 13 335-össsel

– Krauth Péter* –



Az informatikai biztonság területén a szabványosítás igen termékeny volt az elmúlt év során:

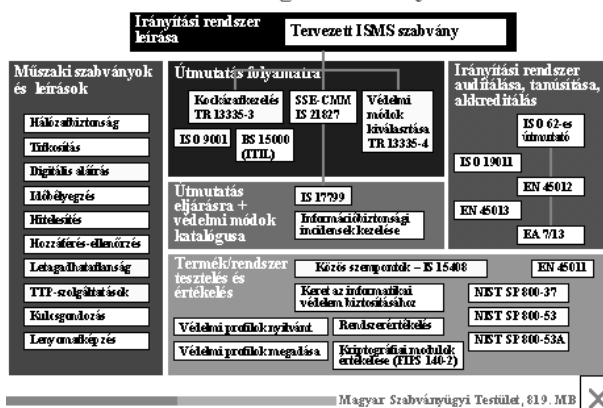
- 4 új szabvány került elfogadásra (1990 óta összesen 32),
- további 3 szabványt készítettek elő a munkabizottságok, és került ezzel végső elfogadási fázisba,
- 5 új szabványosítási munka kezdődött.

A legfontosabb újonnan megjelent (2002), ill. megjelenő (2003) szabványok a következők:

- Előírás bizalmi harmadik felek digitális aláírás alkalmazásának támogatására vonatkozó szolgáltatásaira
IS 15 945: (ITU-T X. 843) Specification of TTP services to support the application of digital signatures.
- Útmutatás a bizalmi harmadik felek szolgáltatásainak használatára és irányítására
TR 14 516: (ITU-T X. 842) Guidelines for the use and management of Trusted Third Party services.
- A hozzáférés-ellenőrzés biztonsági informatikai objektumai
IS 15 816: (ITU-T X. 841), Security information objects for access control.
- Rendszerek biztonságának fejlesztése képességértésségi modell alapján
IS 21 827: Systems Security Engineering – Capability Maturity Model (SSE-CMM).
- Keretrendszer informatikai behatolások elleni védelemre
TR 15 947: IT intrusion detection framework.

- Időbélyeg-szolgáltatások
IS 18 014: Time stamping services.
- Elliptikus görbéken alapuló kriptográfiai technikák
IS 15 946: Cryptographic techniques based on elliptic curves.

Információbiztonsági szabványok rendszere



A szabványok honosítása mindeközben továbbfolytatódik. Amellett, hogy a már 2001-ben előkészített, a digitális aláírási szolgáltatásokkal kapcsolatos szabvány (IS 15 945) gyakorlatilag a 2002-es hivatalos megjelenéssel egy időben – példamutató módon – magyarul is megjelent, a 2002-es év lényegében a két kiemelten fontos informatikai biztonsági szabvány,

- Az informatikai biztonság menedzsmentje
IS 17 799: Code of practice for the information security management,
- Az informatikai biztonságértékelés közös szempontjai

IS 15 408: Evaluation criteria for IT security előkészítése és megjelentetése jegyében tett el, amely mára teljesen befejeződött.

Ez utóbbi szabvány mintegy 400 oldalt tesz ki, és 3 részből áll:

- 1. rész: Bevezetés és általános modell.
- 2. rész: A biztonság funkcionális követelményei.
- 3. rész: A biztonság garanciális követelményei.

* Stratégiai tanácsadó, KFKI Számítástechnikai Rt.

A szabvány alapvető fontosságú a biztonsági (pl. a digitális aláíráshoz szükséges) eszközök és rendszerek bevizsgálásához és engedélyezéséhez. Exportra készített szoftverek esetén például célszerű értékelni, hogy milyen biztonsági szempontoknak kell megfelelni, ill. gyakori, hogy ezeket a megrendelő elő is írja. A tendencia az, hogy a követelményeket e szabvány alapján határozzák meg, azaz a szoftverfejlesztés során e szabvány használata elengedhetetlenné kezd válni.

Egy gondolat a honosításról általában. Jóllehet a szakértők körében a szabványok eredeti, idegen nyelvű (angol) változata igen elterjedt és használt, a magyar nyelvű változat meglehetősen fontos az alapszabványok további, még szélesebb körben való elterjedéséhez, ill. a hazai informatikai biztonsággal kapcsolatos tevékenységek és az ezekkel kapcsolatos szakmai és nyilvános kommunikáció hatékonyságának és eredményességének javításához. Más oldalról nem célszerű azonban minden szabványt honosítani. A honosításnak ennek megfelelően elsősorban a menedzsmentjellegű, ill. az alapvető jelentőségű technikai szabványokra kell kiterjednie.

Külön történet a 17 799-es szabvány esete. Ez a szabvány a közel egy évtizede használt, brit BS 7799 ún. gyorsított eljárással történt átvétele, bemelése az ISO-szabványok körébe. Mivel ez a szabvány az információbiztonság legfelső szintű kérdéseivel foglalkozik, ezért különösen fontos a fejlődő országok (köztük hazánk) számára, hiszen utat mutat a vállalatok vezetői számára az információk védelme tekintetében: mire kell figyelni? hogyan lehet megvalósítani a biztonsági célokat? Mivel a szabvány az információbiztonság legfelső szintű kérdéseivel foglalkozik, ezért igen érzékeny területeket is érint, olyanokat, amelyek a legfejlettebb (elsősorban az informatikában legfejlettebb) országok számára lényeges piaci pozíciókat jelenthetnek, versenyképességet növelhetnek. A fejlett országok (elsősorban USA, Nagy-Britannia, Franciaország, Németország és Kanada) küzdenek azért, hogy az informatikai biztonság piaca számára meghatározzák azokat a kereteket, amelyek között az ilyen jellegű szolgáltatások és termékek kereskedelme történni fog. Megtehetik, mert ők rendelkeznek olyan forrásokkal, amelyeket e keretek kialakítására lehet fordítani (szakértelem, tapasztalat, szakértők finanszírozása, szervezési költségek stb.). A fejlődő, illetve az informatikában nem élenjáró országok pedig, akiknek ilyen forrásaik nincsenek vagy azok szűkösebbek, mintegy kívülről nézik e küzdelmet.

Különös történet a 17 799-es szabvány esete. Leegyszerűsítve a következők történtek. A fent említett országok mindegyike rendelkezik

közel egy évtizede olyan biztonsági előírásrendszerrel, amely jól illeszkedik a saját nemzeti jogszabályrendszerükhöz. E nemzeti keretek óvatos, elsősorban nem előíró, hanem útmutató jellegű egyeztetése a 90-es évek 2. felében elkezdődött az ISO/IEC JTC1 SC27 (informatikai biztonság) albizottság keretében. Ennek az eredménye az ún. 13335-ös szabvány, amelynek azonban már a típusa (Technical Report) is jelezte, hogy nem lehet követelményrendszerként használni, és így pl. tanúsítási, bevizsgálási tevékenységben normaként használni. Ezzel két legyet ütöttek egy csapásra:

1. védtek a nemzeti követelményrendszereiket (egymással szemben is);
2. meghatározták azokat az általános kereteket, amelyekkel – ha közvetetten is, de – befolyásolni lehet más országokban az informatikai biztonsággal kapcsolatos tevékenységeket.

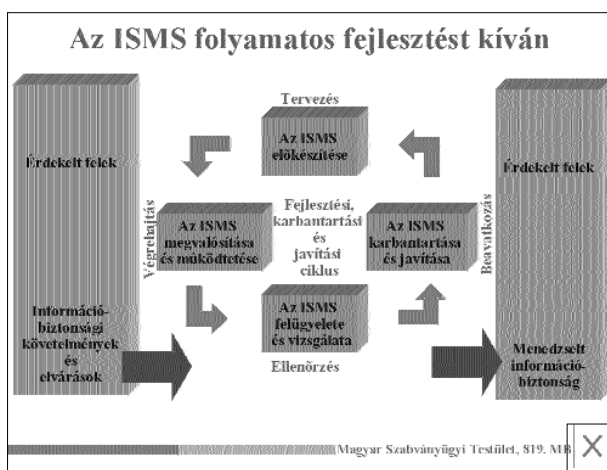
A szabványútmutatás létrehozása már 1996-ban elkezdődött, és meglehetősen lassan haladt: 1999-ben még mindig csak 3 rész jelent meg. Ebbe az „állóvízbe” robbant be a BSI kezdeményezése, amely kihasználta az ISO gyorsított eljárási (Fast Track Procedure) lehetőségét, és az előbb említett, hivatalosnak tekintett albizottságot mintegy „megkerülve” nemzetközi szabványként beterveztette a saját, akkor (1999) már igen széles körben ismert és elterjedt nemzeti szabványát (BS 7799), amely státusa folytán arra is alkalmat adott, hogy az azt elfogadó országok tanúsítási rendszert alakítsanak ki e szabványra alapozva. A fejlődő országok örömmel üdvözltek ezt a kezdeményezést, hiszen ilyen módon „készen kaptak” egy nemzetközileg elismert követelményrendszert, amelyre saját nemzeti szabályozásukat építhették. E kedvező fogadtatásnak köszönhető, hogy a szabványjavaslatot ISO-szinten a szavazati jogosultsággal rendelkező országok több mint 75%-a elfogadta. A szavazás igen szoros volt, mert lényegében egy szavazaton (kb. 0,1%) múltott a javaslat elfogadása. A szavazás során az említett, informatikában vezető országok – USA, Franciaország, Németország, Kanada (Nagy-Britannia kivételével) – a javaslat ellen szavaztak. A fejlődő országok (Magyarországot is beleértve) zömében a javaslat mellett foglaltak állást.

A helyzetet tovább bonyolítja, hogy az IS 17 799 minden előnye és pozitív vonása ellenére igen súlyos hiányosságokkal és hibákkal rendelkezik. Csak néhány, a teljesség igénye nélkül:

- Nem határozza meg egyértelműen és pontosan a **kockázateértékelés** helyét a biztonságmenedzsment vonatkozásában: az előírt követelmények kellően rugalmas, de ellenőrzött kezelésére.

- Az előírt biztonsági követelmények tekintetében nincs kellő összhangban **más elterjedt cél- és követelményrendszerekkel** (pl. COBIT, IS 15 408).
- A viszonya **tanúsítási rendszerekhez** nem egyértelmű (pl. „should” használata az előírásokban; a britek maguk is ellene vannak, hogy a szabvány tanúsításra is kiterjedjen: a tanúsítás maradjon meg nemzeti keretek között).

Nem csoda – különösen, ha figyelembe vesszük a „kemény mag” ellenállását –, hogy a szabvány revíziója a megjelenés után szinte azonnal elkezdődött, ami példa nélkül álló az ISO történetében. Az átdolgozást 2004 végére tervezik, de több ország is kifejezte már elégedetlenségét az előrehaladással. Az idei májusi részhatáridő, úgy tűnik, nehezen lesz tartható ...



Jelenleg tehát folyamatban van a 17 799-es átdolgozása, de hasonlóképpen a 13 335-ös is.

Sőt, a 13 335-ös esetében az első két rész (5 részes szabványról van szó) státusát is meg kívánják változtatni: útmutatásból követelményrendszerre előléptetni. Ilyen módon könnyen előállhat, hogy az informatikai biztonság menedzsmentjére vonatkozó kétféle szabvány „igazi” versenytársává válik egymásnak. Hogy ez előnyt fog-e jelenteni a piac különböző szereplői számára, vagy hátrányt, ma még nem lehet tisztán látni. Mindenesetre a jelenlegi tervek szerint jövő év végére (gyakorlatilag 2005-re) a helyzet tisztázódni fog.

A mindebből levonható és számunkra adódó tanulságokat a következőképpen lehet összefoglalni:

1. Az IS 17 799 egy érvényes nemzetközi szabvány, amelyet alkalmazni lehet akár a biztonságmenedzsment javítására, akár annak tanúsítására.
2. Alkalmazásakor óvatosságnak kell lenni – tekintettel hiányosságaira és hibáira.
3. Már csak emiatt is célszerű megismerkedni mind a 17 799-es, mind a 13 335-ös fejlesztés alatt álló új változatával.
4. Az alkalmazás során vegyük figyelembe a rendelkezésre álló egyéb, az informatikai biztonság egy-egy konkrét területére vonatkozó nemzetközi szabványt, pl.:
 - a) digitális aláírás,
 - b) hozzáférés-ellenőrzés,
 - c) hitelesítés (egyed és üzenet),
 - d) kulcskezelés,
 - e) behatolásvédelem,
 - f) hálózatzvédelem,
 - g) időbélyegzés,
 - h) letagadhatatlanság.

Az információbiztonság személyi feltételei

– dr. Szűcs György* –

Személyiség és az információbiztonság

A pszichológia feladata elméleti vonatkozásban az ember lelki jelenségeinek, általános és specifikus tulajdonságainak feltárása és ezek alapján az ember várható viselkedésének, magatartásának előrejelzése. Alapvető feladata az ember segítése viselkedésének irányításában, hatékonyabbá tételében.

Az információbiztonság személyi aspektusa a piac emberi oldalát hozza látókörbe, melyben

közrejátszik az a felismerés, hogy a piac döntő tényezői nemcsak a mechanizmusok és struktúrák, hanem ezen belül a gazdasági szervezetekben részt vevő személyiségek. Az emberi tényezők bonyolultsága azt jelenti, hogy a pszichológia egzakt adatokkal – s az ezekből készült prognózisokkal – ritkán szolgálhatja a szervezetekben végzett munkát, de a gazdasági szervezet vezetői döntéseinek bizonytalansági tényezőit csökkentheti a munkafolyamatok különböző szakaszaiban.

* Kommunikációs tréner.

Korunk pszichológiai ismeretrendszerei a gazdasági szervezetek biztonságos működtetése szempontjából sem nélkülözhetők. Melyek azok a lélektani ismeretek, amelyeket a gazdasági szervezetek vezetői, a személyzeti és biztonsági szakapparátus tagjai munkájuk során felhasználhatnak?

Az információbiztonság személyi feltételeinek talán legfontosabb problematikája a személyiség megismerhetősége. Az ember megismerésére tett erőfeszítéseink akkor lesznek eredményesek, ha személyiségét a maga egyéni és társas vonatkozásaiban egyaránt vizsgáljuk.

A gazdasági szervezet vezetőjének személyisége

Információbiztonsági szempontból a gazdasági szervezet vezetőjének feladatai a legösszetettebbek, ugyanis ő a felelős szervezetének biztonságáért.

Személyiségtulajdonságait tekintve a gazdasági szervezet vezetőjének elsődlegesen személyes példamutatással, követendő magatartási-viselkedési mintákkal kell élenjárni, hiszen ő a cég domináns értékhozója.

A vezető minden döntése egyben etikai döntés is, mivel minden döntésnek velejárója valamilyen etikai konfliktus, illetve választási lehetőség.

A szervezet személyzeti apparátusa

A személyiség megismerése során a gazdasági szervezetben kitüntetett feladat hárul a személyzeti szakapparátusra. A szervezet emberi erőforrásainak megszerzésében, megtartásában, hatékony alkalmazásában a személyzeti szakapparátus a nyugati gyakorlatban az alábbi öt kritikus feladatot teljesíti:

- kifejlesztik az általános üzleti célokkal összhangban álló személyzeti stratégiát,
- gondoskodnak a megfelelő személyzeti politikák, irányelvek és eljárási módok kidolgozásáról és alkalmazásáról,
- karbantartják a kommunikációt,
- szolgáltatásokat nyújtanak, tanácsokat ajánlanak,
- ellenőrzik a személyzeti programokat, eljárásokat, és értékelik azokat.

A szervezetbe felvételre jelentkezők

Információbiztonsági szempontból a szervezetek Achilles-sarka a munkatársak megbízhatósága. Ha a fizikai, pszichikai, képzettségi alkalmasságot csak 50%-nak vesszük, akkor a további 50%-ot a megbízhatóság és a folyamatos ellenőrzés kell hogy képezze. Ennek az ellenőrzésnek minden alkalmazottnál a felvételtől a szervezet elhagyásáig, illetve egy ideig még azon túl is, érvényesülnie kell.

Természetesen 100 százalékos eredmény-nyel nem lehet kiszűrni a megbízhatatlan személyeket. Ha figyelembe vesszük az alkalmazottak objektív és szubjektív körülményeit, rájövünk, hogy minden egyes embert a szervezetben lehetetlen ellenőrizni a törvényes keretek között.

Nagy érték a bizalom, hinnünk kell abban, hogy a munkatársak a szervezet célkitűzéseit magukévá teszik. A gazdasági szervezet bármely beosztottját a bizalmi elv alapján foglalkoztatjuk, emellett azonban fokozottan kell ügyelnünk a szervezet biztonsági mutatóira is. Csak a „bízz és ellenőrizz!” elv biztosítja azt, hogy a munkaadók részéről megnyilvánuló bizalom fennmaradjon. Ezért fontos a prevenciós célzatú ellenőrzés minden egyes felvételnél. Javallott, hogy minden gazdasági szervezetnél alkalmazzanak egy vezető munkatársat, akinek feladata a felvétel, illetve az azt megelőző preventív ellenőrzések elvégzése (a szervezetből kiváltak esetében – ha lehetséges – az utóellenőrzéseké is.) Ennek a vezető munkatársnak számítsa a véleménye az alkalmazottak munkaköreinek kijelölésénél. Az elvégzendő ellenőrzések érdekében később is legyen módja a vezetőnek javasolni esetleges áthelyezéseket más munkakörbe rövidebb-hosszabb időszakokra.

A személyzeti szakapparátus feladata a felvételi beszélgetés során tisztázni a jelölt motivációit. Amennyiben mód van rá, töltsünk ki a jelölttel egy kérdőívet, amely többek között a következőket tartalmazza:

- káros szenvedélyei vannak-e;
- milyen szerencsejátékoknak hódol;
- adóssága, komolyabb anyagi problémái vannak-e, azok miből adódtak;
- van-e, volt-e és milyen kapcsolata bűnöző személlyel;
- baráti, rokoni körében van-e büntetett személy stb.

Nem ajánlott felvenni azokat, akiknél felmerül:

- vitatható tisztesség, jogi szempontból nem feddhetetlen múlt, erkölcsi, anyagi megbízhatatlanság,
- rendezetlen magánélet és labilis anyagi háttér,
- kifogásolható családi-baráti környezet,
- a beszédkontroll alapvető hiánya,
- alkoholizálás, kábítószer-élvezet stb.

Más szervezeteket elhagyók esetében:

- alaposan meg kell vizsgálni előző munkahelyükről történő távozásuk okát, s azt elemezni célszerű,
- a realisabb értékeléshez meg kell kísérelni a véleménykérést,
- saját szervezetünkönél fel kell kutatni olyan

személyt, aki a felvételre jelentkezőt ismeri, vagy korábban együtt dolgozott vele,

- ha lehetséges, próbaidős alkalmazást javasoljunk.

Amennyiben a felvételi eljárás során kockázati tényező merül fel, akár gyanú formájában is, célszerű a jelzés a szervezet vezetőjének, aki saját hatáskörében intézkedik, vagy kényesebb probléma esetén megfelelő segítséget kér szakemberektől.

A gazdasági szervezetben dolgozók

A szervezetben dolgozók esetében – információ-biztonsági szempontból – gyanakvásra adhat okot:

- az alapvető motiváció hiánya, vagy a szervezet működésének folyamatában történő demotiválttá válás,
- az anyagiakkal szembeni gyakori elégedetlenség kinyilvánítása,
- a szervezetről alkotott véleményekben a túlzottan negatív kijelentések,
- a tartósan megromlott munkatársi kapcsolatok,
- a munkavégzésben felületessé válás, a „nekem mindegy” attitűd kiépülése a személyiségben,
- az ismétlődő munkahelyi frusztráció következtében kialakult:
 - tartós sértődöttség,
 - befelé fordulás, depresszióra utaló jelek,
 - cinizmus stb.
- a konkurens szervezetek gyakoribb felemlegése, róluk túlzottan pozitív kép kialakítása,
- a konkurencia munkatársaival való gyakori találkozás,
- a szervezet biztonsági intézkedéseinek figyelmen kívül hagyása, vélemény-nyilvánításban a degradálása,
- munkaidőn kívüli indokolatlan munkahelyen tartózkodás (pl. információszerzés céljából).

Figyelmet érdemlőek a munkatársak életvitelében beállt szokatlan változások.

Ilyenek lehetnek például:

- a hirtelen anyagi gyarapodásra utaló jelek,
- a megszokott életvezetésben beállt változások,
 - ha nem a jövedelmének megfelelő színvonalon él,
 - ha az élvezeti cikkek rabjává válik (cigaretta, kávé, alkohol stb.).

A leírt körülmények figyelemfelkeltő momentumok, figyelmeztető jelek lehetnek arra vonatkozóan, hogy a munkatárs körül nincs minden rendben. Nagy valószínűséggel nem egyes magatartásformák, körülmények adnak támpontot a gyanúnak, hanem több gyanús momentum halmozott jelentkezése.

A szervezeti kommunikáció

Van-e szerepe a kommunikációnak – és ha igen, milyen – a gazdasági szervezet biztonságos működtetésében? A kérdés teljesen formális, hiszen ha végiggondoljuk a gazdasági szervezetekkel kapcsolatos információk áramlását a szervezetben, illetve azon kívül, akkor máris érzékelhető a kommunikáció fontossága.

Vegyük néhány példát a kommunikáció fontosságára. Ilyen lehet:

- a szervezet gazdasági helyzete,
- a szervezetben dolgozók életmódjai,
- a szervezet vezetésének az információk védelmével kapcsolatos intézkedései (hozzáférés az információkhoz, információszivárgások stb.),
- a gazdasági szervezetben végzett tudományos kutatások és azok eredményei,
- a szervezetfejlesztési elképzelések,
- a szervezetben kiépült informális kommunikációs rendszer és annak működési módja.

A BS 7799 szerinti tanúsításra való felkészülés nehézségei és tapasztalatai a HM EI Rt. Elektronikai Igazgatóságán

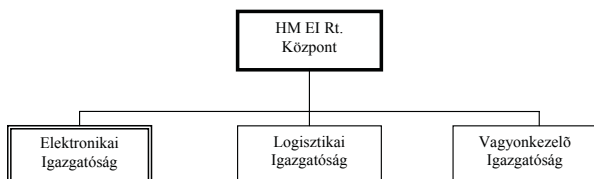
– Markó Imre* –

A HM EI Rt. Elektronikai Igazgatósága 2002 decemberében sikeresen megszerezte azt a tanúsítást, amely igazolja, hogy információkezelése a BS 7799 szabvány követelményeit kielégíti. Azonban amíg az Igazgatóság eljutott

eddig az eredményig, egy nehéz és intenzív felkészülési szakaszon ment át, amely felkészülési szakasz néhány felismert csapdáját, akadályát, tanulságát fogom megosztani Önökkel (messze nem mindet, mert rengeteg van belőlük). Előbb

* HM EI Rt. Elektronikai Igazgatóság.

azonban – néhány gondolat jobb megértése végett – röviden vázolom azt a szervezeti környezetet, amelyben Igazgatóságunk a felkészülés ideje alatt működött.



A HM EI Rt. holdingszerűen szervezett, ami azt jelenti, hogy – a felkészülés idején három, azóta négy – önállóan gazdálkodó igazgatósága és egy azokat koordináló központja van. A tanúsítást az igazgatóság egyike, az Elektronikai Igazgatóság szerezte meg. Ez az Igazgatóság több divízióból és két központi részből áll. Divíziói egyike Esztergom kertvárosba van kihelyezve.

Maga az Igazgatóság sok szállal és szorosan kötődik az Rt. központjához. Az Rt.-központ által üzemeltetett ügyviteli irodát használja, az Rt. Biztonsági Igazgatóságának szolgáltatásait veszi igénybe a dolgozók és az üzleti partnerek „átvizsgálásához”, az Rt. központ által üzemeltetett infrastruktúrát használja stb. Az Igazgatóság létszáma mintegy 130 fő.

És ezzel el is érkeztünk az első tanuláshoz.

Tanulság: egy akkora szervezet számára, mint a HM EI Rt. Elektronikai Igazgatósága, féléves felkészülési időszak kevés.

Az Igazgatóság vezetése 2002 januárjában döntött arról, hogy a működését BS 7799 szerint tanúsíttatni kell. Felismerték, hogy a cél eléréséhez külső tanácsadók bevonása szükséges.

A tavasz folyamán kijelöltek egy 6 főből álló munkacsoportot (melynek tagja lettem magam is), amely munkacsoport feladata volt egyrészt a szoros együttműködés a tanácsadókkal, másrészt a tanácsadók – elfogadott – javaslatok végrehajtásának koordinálása. Ez a munkacsoport az intenzív munkát május környékén kezdte meg. A munkacsoport 2 tagja munkaidejének 85–90 százalékát, két további tagja a munkaideje felét, a többi tag a munkaideje 15–20%-át fordította a munkacsoport feladataira. A felkészülés jellege miatt több munkával sem tudtunk volna lényegesen több eredményt elérni (hiszen sok minden egymásra épült, voltak egy-két embert igénylő feladatok, ahol egy harmadik munkatárs már érdemben nem tudott volna mit tenni stb.). Tehát nem elsősorban kapacitásproblémák, hanem a dolgok jellege miatt volt kevés az idő. (Talán jobban megértik mit akartam mondani, ha elgondolnak azon, hogy egy rövidtávú bajnoknak

hiába adunk meg tízszer annyi erőforrást, mint eddig, hogy 5 másodperc alatt fussa le a 100 métert, vagy egy terhes hölgynek hiába adunk meg mindent, amit kér ahhoz, hogy 3 havonta szüljön gyerekeket, vannak természetes korlátok, amelyek nem áthághatóak.)

Jelenleg úgy látom, hogy célszerű egyéves felkészülést tervezni. Két okát látom annak, hogy mégis felkészültünk ilyen rövid idő alatt:

1. Jók voltak az alapjaink. Csak néhány tényezőt említek meg a sokból:

- a) Gyakorlatilag minden szükséges szabályzatunk megvolt. Némi módosítással könnyen „BS 7799 kompatibilis”-sé lehetett tenni őket.
- b) Az ügyviteli rendünk megfelelő volt.
- c) Az Rt. biztonsági igazgatósága a dolgozók és a partner cégek átvizsgálását, az objektumok őrzését stb. a szabvány igényeit meghaladóan végezte.

2. Jól választottuk ki a felkészítést támogató munkacsoport tagjait.

És ez a második nagy tanulság.

Tanulság: Helyesen kell kiválasztani a munkacsoport tagjait.

Úgy vélem, hogy amit ezzel kapcsolatban leírok, azok általános érvényű, nem pedig BS 7799-specifikus észrevételek. Az azonban biztos, hogy ezen észrevételek mellőzésével nem lesz hatékony a BS 7799-re való felkészülés. A munkacsoport kiválasztásában, feladata meghatározásában rengeteg buktató és csapda rejlik. Mi szerencsére ezek nagy részét sikeresen kikerültük, de ebben segített bennünket sokéves információbiztonsági tanácsadói tevékenységünk során felhalmozott tapasztalatunk, amely talán sokaknak nincs még meg, ezért fontosnak tartom ezen potenciális csapdák ismertetését.

- a) Amikor a felkészülésről döntés született, felvetődött, hogy a munkacsoport tagjai legyenek a divíziók vezetői. Szerencsére ezt a koncepciót hamar elvetettük. Korábban említettem, hogy a munkacsoport tagjainak egy része munkaideje jelentős részét fordította munkacsoport tevékenységre. A vezetőket ennyi időre feladatuktól elvonni – a működőképességünk veszélyeztetése nélkül – nem lehet. Mi már tudjuk, mekkora munka a felkészítés támogatása, mindenkit óva intünk attól, hogy „felső vezetői” munkacsoportot hozzon létre. (A felső vezetés képviselőjét a munkacsoportban az igazgató igazgatási helyettese látta el, így a munka-

csoportí akaratok érvényesítése is könnyebb volt.)

- b) A munkacsoportba nagy teherbírású, önállóan dolgozni tudó embereket kell delegálni. Ezt a divíziók általában nem szívesen teszik, hiszen ott is szükség van rájuk. Ha a vezetés ténylegesen elkötelezte magát a tanúsítási folyamat mellett, akkor tudatosan el kell viselnie azt a veszteséget – ami a BS 7799 helyes alkalmazásával azért kamatosztul megtérül –, hogy ezen embereket a termelésből kivonja.
- c) A munkacsoportot fel kell ruházni a feladata elvégzéséhez szükséges jogkörrel. Nálunk ez úgy történt, hogy a munkacsoport vezetője írásban olyan jogkört kapott az igazgatótól, amely alapján az igazgatóság minden dolgozóját utasíthatta. Olyan embert sikerült a munkacsoport élére kinevezni, aki tudott és mert élni ezzel a jogkörrel, és ez legalább annyira fontosnak bizonyult, mint maga a jogkör.
- d) A munkacsoportok és a tanácsadók kapcsolatában könnyű beleesni abba a csapdába, hogy a munkacsoport azt várja el, hogy a tanácsadók hajtsák végre a feladatokat, készítsék el a szükséges anyagokat, a munkacsoport pedig véleményezi azokat. Ebben a felfogásban a csapda ott van, hogy a tanácsadók távoztával a cégnél nem lesz olyan ember, aki a feladatot a továbbiakban menedzselni tudná. A kísértés pedig e felfogás gyakorlatba történő átültetésére a BS 7799-re való felkészülés során nagyon nagy, hiszen sokszor új dolgokat kell megtanulni és alkalmazni tudni, ami pedig rengeteg munkával és kudarcélménnyel jár.

Ezt a csapdát elkerültük. Sőt a dióda fordítva működött! A tanácsadóink dolgoztattak meg bennünket alaposan, és ők értékelték a mi munkánkat. Nem volt könnyű időszak, de megérte, mert ennek következtében, amikor a munkatársaink felé kiadtuk a feladatokat, vagy a végrehajtás során felmerülő problémákkal kerestek meg bennünket, érthetően, világosan, célratörően tudtunk velük kommunikálni, meg tudtuk fogalmazni a problémákat, ráadásul nem kellett folyton a tanácsadókat nyaggatni a problémákkal, mert magunk is sok esetben meg tudtuk azokat oldani.

Amikor a munkacsoport aktívan elkezdett működni, hideg zuhanyként ért minket a tanácsadók azon megállapítása, hogy az igazgatóságnak az Rt. többi részét hasonlóan kell kezelnie, mint a külső partnereket. Ez azt jelentette, hogy minden

szolgáltatást, amit pl. az Rt.-központtól igénybe vettünk „le kellett papírozunk”. Emellett az igazgatóknak nyilatkoznia kellett arról, hogy a kapott szolgáltatások kielégítik a szükségleteinket. Némi ellenállásba ütközött ez a procedura, elsősorban a nem tanúsított területek részéről. Feleslegesnek tartották, nem is értették pontosan, hogy mit akarunk és miért. Az Igazgatóságon is többen feleslegesnek és haszontalannak tartották a dolgot (köztük magam is). Ma már látom, milyen hatalmas előnyökkel jár mindez.

Számos olyan dolog volt az Igazgatóságon, amelyeket adottságként kezeltünk, és fel sem merült bennünk, hogy változtatni lehet rajtuk. Azonban kiderült, hogy igenis léteznek deklarált csatornák – amelyeket ugyan senki nem használt, és a létezésüket is elfelejtettük –, amelyeken keresztül a dolgok igenis változtathatóak. Számos biztonsági problémát sikerült így rendeznünk. A kisebb horderejűek közül mondok két példát:

- Az italautomatát sikerült úgy áthelyeztetni, hogy a nem az Igazgatósághoz tartozó Rt.-dolgozók anélkül hozzáférjenek, hogy az Igazgatóság területére belépjenek.
- Sikerült megoldani az objektumban az eltérő szervezeti egységekben dolgozó munkatársak megkülönböztetését.

Mint mondtam, kezdetben az ellenállás érzékelhető volt. Utólag már látjuk, hogy nem csak az igazgatósági dolgozók felé kellett volna hatékonyabban közvetíteni, hogy mit miért akarunk csinálni, de az Rt. többi része felé is propagandát kellett volna kifejtenünk.

A fentiekből két tanulság is adódik.

Tanulság: Ha particionálunk, azaz nem egy szervezet egészét, hanem annak csak egy részét kívánjuk a BS 7799 szerint működtetni, akkor fel kell készülni arra, hogy a „kimaradó” részt külső partnerként kell kezelni.

Tanulság: A szervezet azon területei részére is meg kell tervezni és végre kell hajtani a BS 7799 szabvánnyal kapcsolatos ismertetői és oktatási tevékenységet, amelyek a BS 7799 szerinti üzemelésből tudatosan kimaradnak.

Végezetül ismertetek önökkel egy csapdát, amelybe két ok miatt is beleestünk.

Az egyik ok az volt, hogy hibáztunk a munkacsoportba delegált minőségirányítási munkatárs feladatának meghatározásában. Azt vártuk tőle, hogy minőségirányítási szempontból menedzselje

és adminisztrálja a munkacsoport tevékenységét.

A másik ok abban keresendő, hogy Igazgatóságunk régóta végez információbiztonsági tanácsadói tevékenységet, és ebből eredően szakembereink már sok éve ismerik a BS 7799 szabványt és annak korábbi változatait. Ők mindig információbiztonsági szabványnak tekintették azt, és ezért a felkészülés kezdeti időszakában mi is annak tekintettük.

És itt estünk bele a csapdába. Mint említettem, a minőségirányítási szakember feladatát a munkacsoportban rosszul adtuk meg. Ha őt is „problémamegoldó” tagként delegáljuk, sokkal hamarabb észrevesszük azt a ma már többek által felismert tényt, hogy a BS 7799 legalább annyira kezelhető minőségirányítási szabványként, mint informatikaiként. Kezdetben több összezördülésünk volt a kollégákkal amiatt, hogy olyan anyagokat akartunk velük ismételten elkészíttetni, olyan feladatokat akartunk velük végrehajtatni, amelyeket már a minőségirányítási rendszer kapcsán elvégeztek. Mikor már sokadszor futottunk bele ilyen szituációba, akkor kezdtük felismerni, hogy az ISO 9001-ből rengeteget át lehet venni. És amikor elkezdtük átvenni a dolgokat, rájöttünk, hogy nem átvenni kell őket, hanem a BS 7799 intézkedéseit kéne integrálni a már meglevő minőségirányítási rendszerünkbe. Erre azon-

ban már nem volt időnk, ez a közeljövő feladata. Mivel mindezt felismertük, ezért a BS 7799 szerinti működés koordinálását az auditot követően az Igazgatóság Minőségirányítási Irodája vette át. Olyan integrált irányítási rendszer kidolgozásán fáradozunk jelenleg, amelyet ha a BS 7799 szabvány szemszögéből vizsgálunk, akkor azt a szabványt elégíti ki, ha az ISO 9001 szemszögéből nézzük, akkor az ISO-szabvány követelményeinek felel meg, anélkül hogy párhuzamos tevékenységeket definiálnánk.

Tanulság: A BS 7799 szabvány kezelhető minőségirányítási szabványként, ezért ott, ahol már van minőségirányítási rendszer, ott tudatosan azt a célt kell már a felkészülés időszakában is követni, hogy a minőségirányítási rendszer integráns részeként alakítsuk ki a BS 7799 szerinti működést.

Ismételten felhívom a figyelmet arra, hogy az itt ismertetetteknek lényegesen több problémával fog szembenézni, tanulsággal lesz bölcsebb mindenki, aki belevág a BS 7799 szerinti működés kialakításának feladatába.

De nem elriasztani akarom Önöket, csak tudatosítani kívánom, hogy nagy fába vágja fejszáját mindenki, aki elindul ezen az úton.

Mindenkinek, aki mégis rászánja magát, sok sikert kívánok.



A Polgári Törvénykönyv 2003. július 1-jén hatályba lépő jogharmonizációs célú változásai

– Dr. Fazekas Éva* –

Az Országgyűlés a múlt év novemberében megalkotta **2002. évi XXXVI. törvényét** a Polgári Törvénykönyv és néhány kapcsolódó jogszabály módosításáról.

A miniszteri indokolás szerint a törvény célja – többek között – a fogyasztóvédelem területén még hátralévő jogharmonizációs célú jogalkotási feladatok megvalósítása. Nem terjed ki az érintett jogszabályok átfogó felülvizsgálatára, hanem az aktuális feladatok teljesítésére irányuló jogközelítést valósít meg.

A fogyasztási cikkek adásvételének és a kapcsolódó jótállásnak egyes vonatkozásairól szóló **1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi**

irányelv átültetése a magyar jogrendbe elsősorban a Polgári Törvénykönyv felülvizsgálatát kívánja.

A 2003. július 1. napján hatályba lépő rendelkezések a következők:

1. Jótállás (248. §)

A jótállás intézményét a módosítás a *szerződést biztosító mellékkötelezettségek* (pl. foglaló, kötbér, zálogjog) körében tartja meg, de lényegében továbbra is a hibás teljesítés témaköréhez kapcsolja. A jótállás változatlanul többletteher a kötelezett oldalán, nem érinti azonban a jogosultnak a törvényből eredő egyéb jogait.

* Fazekas & Társai Ügyvédi Iroda, az MMT Jogi Szakbizottságának elnöke, fazekas.tarsai@fazekaslaw.hu.

A korábbi szabályokból csak a jótállás lényegét jelentő rendelkezés marad meg, amely szerint: a jótállásra kötelezett a jótállás időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Ezen túlmenően a jövőben felek *szabadon*, ill. a szolgáltatásra vonatkozó *reklámban* vagy *kötelező jótállást előíró jogszabály szerint* határozzák meg a jótállás tartalmát. A reklámígéret csak akkor válnak a jótállás tartalmává, ha a kötelezett azokat ismerte, és a jogosultat a nyilvános kijelentések a vételkor befolyásolták.

A módosítás fogyasztóvédelmi célból az alább kifejtendő ún. fogyasztói szerződésekre határozza meg a jótállási nyilatkozat kötelező tartalmát (a jótállás kötelezettjének neve és címe, a jótállás tartalma, időtartama, területi hatálya és a belőle eredő jogok érvényesítésének módja).

A törvény szerint a *jótállási nyilatkozatban* utalni kell arra is, hogy a jótállás a fogyasztónak a törvényből eredő jogait nem érinti, többet jogokat tartalmazhat a fogyasztó számára, de nem csorbíthatja a törvényben biztosított jogi helyzetét.

A jótállási nyilatkozatot a fogyasztó kérésére írásban a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. A hatályos kormányrendeletekben szabályozott és általánosan alkalmazott jótállási jegy megfelel a jogszabályi előírásoknak. A formai követelmények nemteljesítése a fogyasztó jogát a jótállásban vállaltak érvényesíthetőségére nem befolyásolja.

A módosítás a hatályos szabályozás pontosítására rögzíti, hogy a jogosult a *jótállási határidő alatt bármikor közölheti kifogását* a kötelezettel. A jótállási felelősség ennyivel is szigorúbb a kellékszavatosságnál, ahol a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül kell a kifogást közölni, további engedmény pedig, hogy kifogás eredménytelensége esetén a jogosult – a szavatossági igényérvényesítésre nyitva álló határidőknél viszont hosszabb – *általános elévülési időn belül* fordulhat bírósághoz.

A módosítás végül kimondja, hogy a szavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat a jótállási jogok gyakorlásánál megfelelően alkalmazni kell. Itt elsősorban a jogosult áttérési jogára (kijavítás, kicserélés, árleszállítás), a jogoknak a jótállási határidő eltelte után kifogás útján történő érvényesíthetőségére vonatkozó szabályok jönnek figyelembe. A jogosult tehát a jótálláson kívüli jogait sem veszíti el.

2. A teljesítés (277–278. §)

A Ptk. módosítása a fogyasztói adásvételről szóló irányelvben meghatározott kritériumokat a teljesítés szabályai közé építi be, nemcsak a fogyasztói ügyletekre nézve, hanem általános jel-

leggel. Fennmarad az a rendelkezés, hogy a szerződéseket *tartalmuknak megfelelően, a megszabott helyen és időben, a megállapított mennyiség, minőség és választék szerint* kell teljesíteni, a módosítás azonban ezen túl egyértelművé teszi, hogy ha a szolgáltatás négy feltétel valamelyikét nem elégíti ki, a teljesítés nem szerződésszerű. A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában

- alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos fajtájú szolgáltatásokat rendszerint használnak,
- rendelkeznie kell azzal a minőséggel, illetve nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos fajtájú szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a szolgáltatás természetét, valamint a kötelezettnek, a gyártónak, az importálónak vagy ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó – különösen reklámban vagy az áru címkéjén megjelenő – nyilvános kijelentését,
- alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés időpontjában a kötelezett tudomására hozta, és abba a kötelezett beleegyezett, valamint
- rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő és az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásban lévő tulajdonságokkal.

Az utolsó feltétel a *reklámot* és az *árucímkét* érinti, és nemcsak a jogosulttal közvetlen, szerződéses kapcsolatban álló kötelezett, hanem a *gyártó, az importáló, illetve ezek képviselője* vonatkozásában is.

A kötelezett megnövekedett felelősségére figyelemmel a törvény kimentési lehetőségeket is megfogalmaz a kötelezett javára (a nyilvános kijelentést nem is ismerte, helyesbítette, vagy az a jogosultat nem is befolyásolta).

A módosítás – a termékfelelősségi törvénnyel összhangban – Ptk.-szintre emeli a gyártó kiterjesztett fogalmát: a gyártó felelőssége terheli azt a személyt is, aki a nevét, védjegyét vagy egyéb megkülönböztető jelzést feltüntetve azt a látszatot kelti, hogy a dolog az ő gyártmánya.

Végül a módosítás kizárja, hogy a fuvarozó által történő szállítás ideje alatt a fogyasztó viselje a dolog meghibásodásának kockázatát, a teljesítés mindenkor a fogyasztó részére való átadással történik meg.

3. Fogyasztói szerződések (685. § d) e), 305–311. §)

A módosítás meghatározza a fogyasztó, ill. a (fent már említett) fogyasztói szerződések fogalmát, és ennek megfelelően elrendeli a Ptk. szövegében

az ennek megfelelő tartalmú elnevezések cseréjét is.

Fogyasztó „a gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívül eső célból szerződést kötő személy”.

Fogyasztói szerződés „az a szerződés, amely fogyasztó és olyan személy között jön létre, aki (amely) a szerződést gazdasági vagy szakmai tevékenysége körében köti; a törvény jóállásra és kellékszavatosságra vonatkozó szabályai alkalmazásában az a szerződés minősül fogyasztói szerződésnek, amelynek tárgya ingó dolog, kivéve a villamos energiát, (...)”.

Teljes egészében átalakul a hibás teljesítésre vonatkozó hatályos szabályozás. Megmarad a *hibás teljesítés fogalma*, de a módosítás egyértelművé teszi, hogy a hibás teljesítés megítélése szempontjából a teljesítés időpontja az irányadó. „Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak.”

Új rendelkezés, hogy a szavatossági felelősséget megalapozó kellékhianyuk minősül a szakszerűtlen összeszerelés is, és a korábbinál egyértelműbbé válik magának a kellékszavatosságnak mint sajátos – objektív – felelősségnek a definíciója: „A kötelezett a hibás teljesítésért felelősséggel tartozik (*kellékszavatosság*)”.

A módosítás kiegészítő rendelkezései nem csupán a hatályos szöveg szerinti esetben (a hibát a jogosult ismerte) *mentesítik a kötelezettet* a szavatossági felelősség alól, hanem akkor is, ha a hibát a jogosultnak a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett, ha a hiba a jogosult által adott anyag hibájára vezethető vissza, és ha az anyag alkalmatlanságára figyelmeztette a jogosultat.

A *fogyasztói szerződésekre korlátozottan* a jogosultat terhelő *bizonyítási terhet megfordítja* azzal, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül megnyilvánuló hibák keletkezése tekintetében a kötelezettnek kell bizonyítania, hogy a hiba (illetve annak oka) a fogyasztó részére történő átadást követően keletkezett.

Bevezetésre kerül az ismert *szavatossági jogok két lépcsőben* történő érvényesíthetősége, a *kötelezettségek szerződésszerű teljesítését részesítve előnyben*. Az első lépcsőben a jogosult a szerződésnek megfelelő teljesítést követelheti, választva kijavítás vagy kicserélés között. Ha ez lehetetlen vagy aránytalan, illetve a kötelezett a hibát nem megfelelő határidőn belül vagy jelentős kényelmetlenséggel orvosolja, a kötelezett – egy második lépcsőben – a vételár megfelelő csökkentését választhatja, vagy a szerződéstől elállhat.

Ez a sorrendiség csak fogyasztói viszonylatban köti a feleket, és itt is egyoldalúan, csupán a *fogyasztó hátrányára történő eltérés tiltott*.

Változatlan a szabályozás a sorrendiség kérdésében, a haladéktalan kifogásközlési kötelezettség korábbi szabálya azonban enyhül, a jogosult a hiba felfedezése után a *„körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül” köteles kifogásának közlésére*.

A *fogyasztónak* a jogszabály szerint két hónap mindenképpen rendelkezésére áll a kötelezett értesítésére, elmulasztásához az általános szankcióra tekintettel viszont a törvény nem jogvesztést, hanem csupán kártérítési felelősséget kapcsol. Fontos, hogy a két hónapos határidő a felek által nem rövidíthető le.

A Ptk. a szállítási szerződések körében ennél szigorúbb szabályt tartalmaz, amely szerint a megrendelő köteles a szállítóval a minőségi hibát és a szavatossági igényét a hiba felfedezése után haladéktalanul közölni. E szerződéstípus esetében gazdálkodói körben indokolt megtartani a szigorúbb, haladéktalan kifogásközlési kötelezettséget, a fogyasztói ügyletek tekintetében azonban nem.

A módosítás általános szabályként megtartja a jelenlegi *szavatossági határidőket*. A kötelező alkalmassági idő meghatározásából elmarad a szabványra történő hivatkozás, tekintettel arra, hogy a 2001. évi CXII. törvény megszüntette a *szabványok alkalmazásának kötelező jellegét*.

A gyakorlati alkalmazás igényeire figyelemmel a Ptk. rögzíti egyrészt, hogy a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dolgot nem tudja rendeltetésszerűen használni, *nem számít bele az elévülési időbe*, másrészt kiterjed a *szavatossági határidő újraindulására* a kijavítás, valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba esetére.

Igen fontos, hogy a módosítás a *fogyasztói ügyletek tekintetében* az általánosnál jóval hosszabb, *kétéves elévülési* jellegű szavatossági határidőt ír elő. Ez a rendelkezés is *egyoldalúan kogens*: a felek rövidebb határidőt nem köthetnek ki. Ez alól egy kivételt enged a törvény: használt dologra nézve a felek egy évnél nem rövidebb szavatossági határidőt is kiköthetnek.

Új paragrafus szabályozza az *elévülés nyugvására*, valamint a tartós használatra rendelt dolgokra vonatkozó, illetve a hosszabb kötelező alkalmassági időből eredő jogvesztő szavatossági határidőket (egy év, három év). A fogyasztó hátrányára történő eltérést – bár nem kifejezetten –, itt is megtiltotta a törvény.

Megmarad, hogy a szavatossági jogok a határidők eltelte után *kifogásként érvényesíthetők*, a fogyasztói ügyletek tekintetében viszont kogenssé válik a kötelezettet a szavatossági felelőssége tel-

jesítésével összefüggő *költségek* viselésére kötelező előírás.

Az EU-irányelv előírja a fogyasztóval szemben helytállt utolsó kötelezett *visszkereseti igényének* kidolgozását a nemzeti jogokban. A magyar megoldás szerint csak egy szűk értelemben vett megtérítési igény keletkezik, az utolsó kötelezett azt és annyit követelhet a korábbi kötelezettől, amit maga teljesített a fogyasztónak (regressz-szerű megtérítési igény). A Ptk. ezt érintő többi előírása viszont hatályban marad, mert a közreműködő (alvállalkozó) esetében a kapcsolat a főkötelezettel szorosabb, mint általában az értékesítési lánc egymást követő szereplői között.

Az új rendelkezés tehát csak egy rendkívüli igényt határoz meg, melynek akkor van jelen-

tősége, ha a szavatossági határidő a fogyasztóval szerződő kötelezett és a vele szerződő harmadik személy között már lejárt. Az igényérvényesítés feltétele, hogy az előző kötelezettel kötött szerződés alapján megállapítható legyen a hibás teljesítés. Az új (60 napos és ötéves jogvesztő) határidők megállapításának az a célja, hogy a *korábbi kötelezettel* (ill. ezek láncolata esetén mindegyikükkel) *szemben nyitva maradjon* a szavatossági igény érvényesítésének *lehetősége* mindaddig, *amíg azt a fogyasztó is megteheti* a vele szerződő féllel szemben.

Végül kiemelést érdemel, hogy a módosítás a hibás teljesítésre vonatkozó rendelkezéseit a *nem dolog szolgáltatására* irányuló szerződésekre is kiterjeszti.

Emlékeztetjük olvasóinkat, hogy lapunk 6. (júniusi) számát az élelmiszer-biztonság témájának szenteltük.

Ez a kérdéskör különösen jelentős napjainkban, nem utolsósorban az EU-hoz való csatlakozásunk folytán. Az élelmiszerek tartalmának nyomon követése a hazai élelmiszer-gazdaság felkészülésének egyik megoldandó feladata.

Örömünkre szolgál, hogy ezt a gazdaság szereplői is így látják, megoldásokat dolgoznak ki, és ezeket cikk formájában ismertetik.

Készséggel teszünk eleget közzétételi kérésüknek.

Szerkesztőség

Azonosítási – nyomon követési rendszermodell elvárásai a mezőgazdasági vertikumban

– Bugyi Gabriella,* Daróczi Lajos** –

I. Bevezetés

„Jót s jól! Ebben áll a nagy titok. Ezt, ha nem érted, szánts és vess, hagyjuk másra az áldozatot” – írta Kazinczy.

Ma már, a harmadik évezred küszöbén ez a szemlélet érvényét veszítette. A mezőgazdasági termelés megkerülhetetlen elemévé válik a minőség, a Jó Mezőgazdasági Gyakorlat (GAP) precíz betartása, a vevői igények minél magasabb szintű kielégítése.

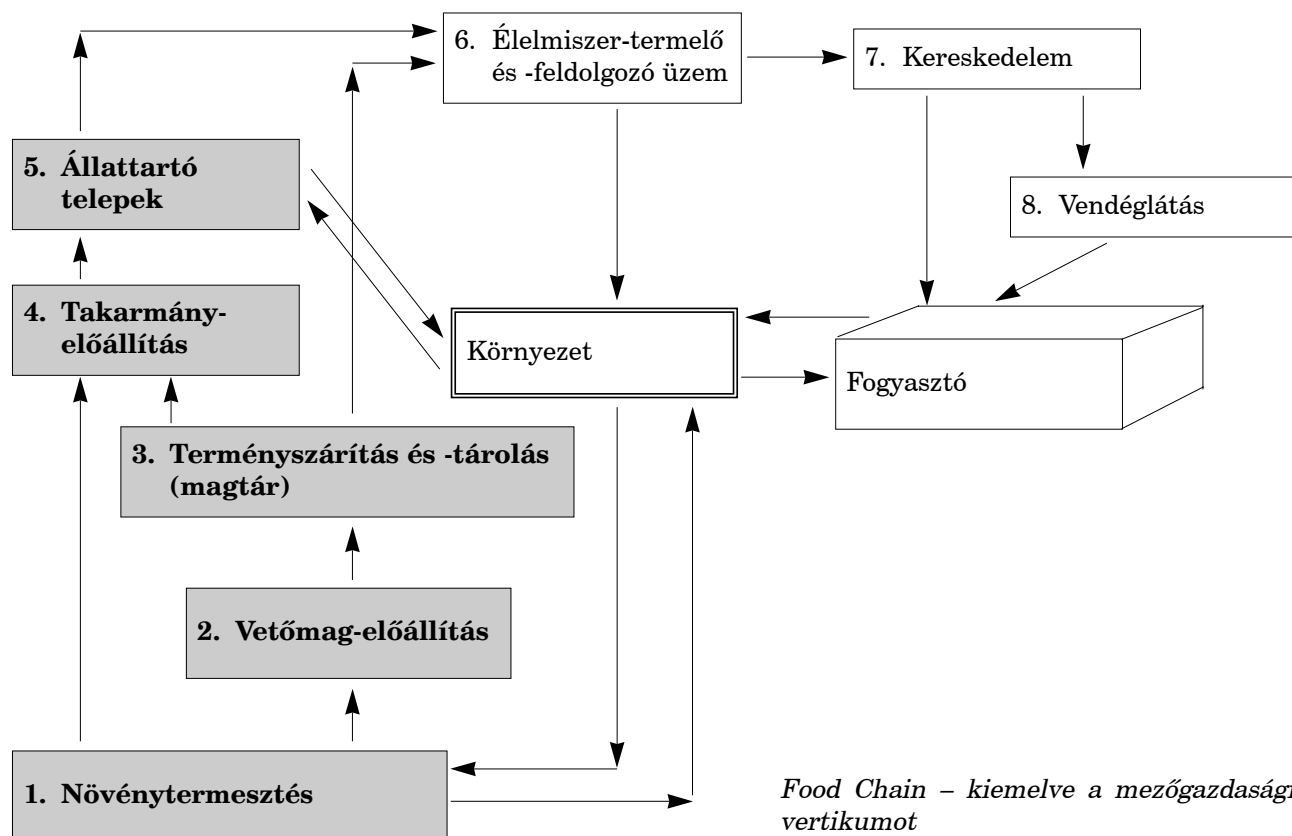
A mezőgazdasági vállalkozások elsődleges küldetése (közvetlen vagy közvetett módon), hogy élelmiszer-alapanyagot állítsanak elő megfelelő minőségben, méghozzá a vállalkozás számára elfogadható jövedelmezőség mellett.

A mezőgazdasági termékek előállításával foglalkozó cégeknél a minőségügy jóval összetettebb, mint az élelmiszer-feldolgozóknál. Ma a piaci elvárások még csak általában a termékminőségre, élelmiszer-biztonságra korlátozódnak. Az élelmiszer-feldolgozó ipar számára azonban egyre gyakoribb elvárás – mindezzel szoros összefüggésben – az alapanyag azonosítása, nyomon követése.

Az élelmiszer-feldolgozó üzemekben előállított biztonságos élelmiszereknek alapvető feltétele, hogy a különböző input és output anyagok, azaz a mezőgazdaság által előállított és a kereskedelmi hálózatba kikerülő termékek azonosíthatóak és azonosítottak legyenek a *teljes táplálékláncban* (Food Chain).

* Ügyvezető igazgató, MikroAuto Kft

** Ügyvezető igazgató, Y-Food Kft.



Az azonosítás a teljes táplálékláncban kiemelt jelentőségű. Fontos, hogy az úgynevezett azonosítási szál ne szakadjon meg egyik lépésben sem, azaz a folyamatok, a termékek a fogyasztói nyomon követhetők maradjanak.

Ma az élelmiszer-termelő, -feldolgozó üzemekben a termék nyomon követése többé-kevésbé működik. A kereskedelem és vendéglátás területén ez még nem elvárás. A mezőgazdaság szektorában pedig konkrét gyakorlati tapasztalatok, jól bevált modellek még nem állnak rendelkezésre. Így az anyagmozgás és termékkövetés kiinduló pontjaként a mezőgazdaság ágazataiban is ki kell alakítani az azonosítási-nyomon követési rendszer alapmodelljeit. Annál is inkább, mivel a mezőgazdasági vertikum rendkívül meghatározó egységet képez a táplálékláncban (ábra 1–5.).

Jelen elemzésünkben a mintául kiválasztott, a mezőgazdasági vertikumban előállított termékek azonosítási – nyomon követési követelményeit és a megvalósításhoz szükséges elvárásokat foglaltuk össze.

II. Azonosítási-nyomon követési rendszermodell mezőgazdasági vertikumban

Elérendő cél

Az azonosított anyagok, folyamatok, élelmiszer-alapanyagok, takarmányok életútjának, eredetének, minőséget befolyásoló tevékenységeknek folyamatos figyelemmel kísérése a termékpályán.

A nyomon követési rendszer megfelelő működése során a termék végigkísérhető a termelőtől az élelmiszer-feldolgozóig.

A modellel rögzíteni kell mindazon követelményeket, amelyek egy olyan következetes rendszer létrejöttéhez szükségesek, mely biztosítja a vertikumban belül felhasznált, illetve a vertikumból kikerülő „késztermékek” azonosítását és nyomon követhetőségét.

A modellel lehetővé kell tenni az agrárélelmiszer-lánc „termékgarancia”-rendszerét is, mely a termelés sajátos szektoraira irányul, és beilleszthetővé válhat majdan egy általános minőségirányítási rendszerbe (ISO 9000, ISO 14 000). Kompatibilitása végett közvetlen kapcsolódnia kell az élelmiszeripar minőségbiztosítási és minőségirányítási rendszeréhez.

Vizsgálatunk során rendszerbe bevont ágazatok, termékek

A nyomon követési rendszer hatásköre mintánkban kiterjed a teljes vertikumra, úgymint a **növénytermesztés, vetőmag-előállítás, terményszárítás és tárolás (magtár), takarmány-előállítás, állattartás (szarvasmarha).**

Az azonosítási rendszer a vertikumban előállított élelmiszer-alapanyagokat, takarmány-alapanyagokat és takarmányokat komplex agrár-élelmiszerlánc-egységként kezeli.

A kiinduló pontjai a növénytermesztésben felhasznált vetőmagok, a végpontok pedig a közvetlen élelmiszer-ipari feldolgozásra a vertikumból kikerülő nyers termelői árutej és a különböző korcsoportú vágóállatok.

Az alkalmazás lépései

A mezőgazdasági termékek azonosságát szabályozó rendszer alapja a HACCP alapelveinek a mezőgazdaságra adaptált megfelelő, módszeres és átfogó HACCP-alapdokumentációja, különös tekintettel a HACCP-tervre. Ezenkívül szükséges még a Jó Mezőgazdasági Gyakorlat (GAP) követelményrendszere. Az általunk vázolt modell nem határozza meg a minőségügyi rendszer formáját, megköveteli azonban e modell követelményeinek megfelelő minőségügyi rendszer átfogó szerkezetét, a vertikum által megfogalmazandó célokat, a vertikumon belüli és az onnan kikerülő termékek azonosságára vonatkozó követelményeket is tartalmazó Minőségügyi Kézikönyv elkészítését.

Ahhoz, hogy a nyomon követési rendszerünk jól működjön, nem lehet az anyagáramlást, termékkezelést elkülönítve kezelni, hanem ehhez szükséges egy szervesen kapcsolódó komplex elemekből álló megfelelő szervezeti struktúra, mely így a rendszer részévé válik.

A mezőgazdasági vertikumban nyilvánvalóan egy-egy ágazat több telepet, illetve üzemegységet is magába foglalhat. A rendszer kiépítését a vertikum valamennyi telepére, egységére (üzemére) el kell végezni lépésről lépésre, majd a kapcsolódási pontokat meg kell keresni, és azonos logika alapján fel kell építeni.

A nyomon követési rendszer áttekintése

<p>Szervezeti felépítés és felelőségek</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projektindító, helyzetfelmérés. • Szervezeti struktúra. • Erőforrások felülvizsgálata. • Munkakörök meghatározása, felülvizsgálata. • Felelőségek, hatáskörök.
<p>Jó Mezőgazdasági Gyakorlat alapjai</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jogsabályi követelmények. • Működési szabályzatok. • Termelési modellek. • Technológiai utasítások, útmutatók.
<p>Folyamatszabályozás</p> <p>a) <i>Technológiai folyamatokra</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Anyagbeszerzés. • Technológiai terület. • Mezőgazdasági higiénia. • Félkész termékek kezelése.

- Tárolások.
 - Késztermékek kezelése.
 - Szállítás.
- b) *Technológiát kiszolgáló eszközökre (épületek, gépek, berendezések, járművek)*
- Üzemeltetési útmutatók.
 - Eszközök karbantartása.
 - Higiéniai útmutatók, utasítások.
- c) *Technológiát kiszolgáló személyzetre*
- Személyi higiénia.
 - Egészségügyi megfelelőség.

Termékfelügyelet

- Beszállítók.
- Termékazonosítás és nyomon követés.
- Termékbiztonság nyomon követése.
- Veszélyek azonosítása.
- Felülvizsgálatok.
- Monitoringrendszer.
- Helyesbítő, javító intézkedések.
- Igazoló eljárások.
- Vertikumon belüli termékfelelőségek.

Azonosítási, jelölési rendszer nyilvántartásai

- Egyedi.
- Beérkező.
- Terméktárolási, telephelyi.
- Termékmozgás azonosítása.

Központi adatbank, igazolás

- Központi nyilvántartások.
- Igazolási rendszer.

A következőkben tekintsük át a rendszer kiépítéséhez szükséges alapvető elvárásokat.

• Szervezeti felépítés és felelőségek

A teljes vertikumnak megfelelő, de külön, telepenként egyértelműen meghatározott munkaköröknek, felelőségeknek, jelentési kötelezettségeknek kell lennie. Az azonosságra és nyomon követésre hatással levő felelősségi szinteket és hatásköröket le kell írni.

Az emberi erőforrásokat, szakképzettségeket, műszaki és pénzügyi forrásokat meg kell határozni és szabályozottá kell tenni. Ki kell választani azokat az alkalmazottakat, akik a termékek azonossága és nyomon követése szempontjából kulcsfontosságúak. Ilyenek lehetnek pl. az alapanyag-átvevők, a raktári dolgozók, a gépkezelők, a takarmánykeverő üzemben a bemérést és receptúrát felügyelő személy, az értékesítési vezető vagy az állattartó telepen a telepi állatorvos.

Célszerű telepenként egy csapatot alkotni, és egy személyt vezetővé választani, aki majd kommu-

nikál a vertikum különböző ágazatainak és telepeinek hasonló szintű vezetőivel.

• Jó Mezőgazdasági Gyakorlatra épülő követelményrendszer

Meg kell ismerni az azonosítás és nyomon követés szempontjából kritikus technológiai folyamatokat, az ehhez kapcsolódó írásos eljárásokat, utasításokat és hivatkozó dokumentumokat.

Az elfogadott működési szabályzatokat, útmutatókat, termelési leírásokat felül kell vizsgálni. Ha ezek elavultak vagy hiányoznak, ki kell alakítani a jogszabályi követelményeknek, az illetékes hatóságoknak és a cég belső elvárásainak összhangjában. Célszerű a hazai jogszabályokat az EU-ban előírtakkal összehasonlítani, és már a rendszerünkbe beépíteni.

Alapvető követelmények pl. a működési, telepi engedélyek, MSZ-szabványok, növénytermesztési technológia, vetőmag-előállítási technológia, szárítási technológia, takarmánykeverési technológia, állattartási technológia, takarmányozási technológia, fejési technológia stb.

• Folyamatszabályozás

a) Kiterjed valamennyi ágazat, egység (növénytermesztés, vetőmag-előállítás, magtár, takarmánykeverő, szarvasmarhatelep) *termelési, technológiai folyamataira*, úgymint a

- kiindulási anyagok beszerzése (pl. növényvédelmi vegyszerek, műtrágyák, adalék- és segédanyagok, csomagolóanyagok, gyógyszerek, takarmánykiegészítők stb.),
- a technológiai terület felülvizsgálata (pl. utólagos szennyeződés elkerülése érdekében ipari létesítmények elhelyezkedése és az általuk kibocsátott környezeti szennyeződések mértéke, raktárak, üzemek, állattartó telepek zártsága),
- a mezőgazdasági higiénia (pl. rovar- rágcsálókártételek megelőzése, raktári higiénia, üzemi higiénia, trágyakezelés, veszélyeshulladék-kezelés),
- a félkész és késztermékek kezelése (egységenkénti, tételenkénti csomagolás, előkészítő műveletek: pl. tej szűrése, tej hűtése stb.),
- a tárolások (pl. alapanyagok, félkész és késztermékek, adalék-, segédanyagok, vegyszerek, gyógyszerek, hulladékok stb. elkülönített tárolása),
- a szállítások (külső szállító járművek által, saját szállító járművek által, vertikumon belüli és vertikumon kívüli szállítások).

b) *Technológiát kiszolgáló eszközökre* (épületek, gépek, berendezések, járművek)

Magába foglalja

- az eszközök üzemeltetési rendjét (pl. gépkönyvek, műszaki leírások, útmutatók megléte),

- a karbantartásokat (pl. karbantartási utasítás, amely főleg a megelőzésre irányul; a megbízási szerződések felülvizsgálata),
- az épületek, gépek, eszközök és járművek higiénája. A nyomon követési rendszer szempontjából a tételek keveredése kritikus. Ennek elkerülése érdekében az alapanyagokat, a félkész és késztermékeket, illetve a felhasznált anyagokat szakosítva el kell különíteni. Takarítási és higiéniai útmutatók, utasítások, monitoringrendszerek megalkotása.

c) *Technológiát kiszolgáló személyzetre*

Kiterjed valamennyi dolgozó alkalmassági, higiéniai felülvizsgálatára, mely hatással lehet a „nem biztonságos” termék létrejöttére. Személyi higiéniai utasítás és felügyelőrendszer megalkotása valamennyi telepre (növényvédelmi dolgozó rendszeres orvosi felülvizsgálata, valamennyi dolgozó egészségügyi alkalmassága stb.)

• Termékfelügyelet

Beszállítók

A nyomon követési rendszernek megfelelően egyértelmű elvárásokat kell meghatározni a termék minősége szempontjából a beszállítótól. A külsős beszállítók (a vertikumon kívüli) esetén minőségügyi bizonylatok, beszállítói kézikönyv, beszállítói nyilatkozatok. A vertikumon belül minőségügyi bizonylatok, beszállítói nyilatkozatok, illetve a beszállítói kézikönyvet a belső technológiai utasításokban foglalt minőségi leírások elvárások helyettesítik.

Termékazonosítás és nyomon követés

A telepi, ágazati és teljes vertikumi szinten azonosítani kell valamennyi beérkező anyagot, és nyomon kell tudni követni a termelés, tárolás, szállítás stb. folyamataiban. Az azonosításnak biztosítani kell, hogy a különböző fajtájú és osztályú áruk vagy tételek ne keveredhessenek. A tételeket célszerű egyenként azonosítani, telepi szinten azonosítóval ellátni, és az azonosított állapotot fenntartani. Ha valamennyi ágazat valamennyi telepén az azonosítási rendszer működik, akkor a teljes vertikumban nyomon követhető az adott termék vagy tétel.

Termékbiztonság nyomon követése

A termék biztonságát telepi és vertikumi szinten is nyomon kell tudnunk követni. Ennek alapja a HACCP rendszer, mely a terméket élelmiszer-biztonsági szempontból követi nyomon a teljes vertikum ágazataiban, telepein, üzeimben. A HACCP-tervet érdemes azonban úgy kiegészíteni, hogy ne csak a tápláléklánc végén álló embert vegyük figyelembe, hiszen így a HACCP rendszer kevésbé

értelmezhető a mezőgazdaság szektoraiban. A biztonságos mezőgazdasági terméktől pedig joggal várhatjuk el, hogy az állattartó telepen se lépjen fel az állatra nézve fizikai, kémiai, biológiai veszély.

A termék „biztonságos” előéletét vissza kell tudni keresni, melyet a növénytermesztésben, vetőmag-előállításban, terményszárításban, takarmány-előállításban és az állattartó telepen működtetett kiegészített HACCP rendszer biztosíthat.

Veszélyek azonosítása

A termék biztonságát és a termék nyomon követését veszélyeztető lehetséges veszélyek azonosítása, elemzése, megelőzésére irányuló műveleti utasítások (pl. környezethigiéniai utasítások: növényvédelmi szerek felhasználása, magtári tárolási körülmények, keveredések kiküszöbölése, szárítási körülmények, takarmánykeverő mosatása, ivóvízminőség, állattartási körülmények, gyógyszeres kezelések stb.).

Felülvizsgálatok

A felülvizsgálatokat azokra a veszélyekre kell kiterjeszteni, amelyek kiküszöbölése, illetve elfogadható szintre történő csökkentése elsődleges fontosságú a mezőgazdasági termékek vertikumon belüli azonosságának és nyomon követhetőségének fenntartásához.

Monitoringrendszer felállítása

A felügyelőrendszer biztosítja, hogy a termékek azonosságát és nyomon követését dokumentáltan végig tudjuk kísérni akár telepi, akár vertikumi szinten. Ilyen dokumentumok pl. szállítójegyek, minőségi bizonylatok, tételazonosítók.

Helyesbítő tevékenységek megalkotása

Az elkülönített termékek kezelésére és a javító intézkedések meghatározására szolgál.

Igazoló eljárások kialakítása

Bizonyos pontokat meghatározott gyakorisággal (havi, éves) igazolnunk kell, hogy jól működnek.

• Azonosítási rendszer

A nyomon követést, azonosítást néhány termékpályán a törvényi előírások szabályozzák, pl. egyedi nyilvántartást szarvasmarhánál az ENAR-számok. Ahol ez nincs, ott saját belső jelöléseket, nyilvántartásokat kell vezetni.

Jelölési rendszer:

A jelölési rendszer kiindulópontja a növénytermesztés. Ahol egy vertikumban egy növénytermesztési telep van, ott ez egyszerűbb, hiszen az általa megtermelt terményeket tételenként azo-

nosíthatjuk. Ahol viszont több telep is található (pl. 4–5), ott fontos a telep azonosítása is. Itt a tételazonosítás mellett a telepet is jelölni kell.

A növénytermesztésből kikerülő termények először a szárítóüzemben tudnak keveredni. A rendszer lényege azonban, hogy vissza tudjuk követni a terméket. Ezért a szárítóüzemben a legfontosabb az elkülönített tárolás, ami a takarmánykeverő üzembe már egy folyamatos nyomon követés mellett kerül át. A vertikumban akkor tud jól működni a rendszerünk, ha kizárólag saját alapanyagból dolgozik, hiszen akkor a termékpálya zárt, egyirányú.

Növénytermesztés:

- Szántóföldi nyilvántartás: Táblák, ültetvények azonosítása.
- Telephelyi nyilvántartások: táblatorzskönyv, permetezési napló.
- Terméktárolási nyilvántartások: saját kód tételenként, telepenként.
- Termékmozgás nyilvántartása: szállítólevél, minőségügyi bizonylat, melyen a telep és tétel azonosítója szerepel.

Vetőmag-előállítás:

- Beérkező nyilvántartások: szállítólevél, minőségügyi bizonylat telepenkénti-tételenkénti kóddal, OMMI-minősítés.
- Terméktárolási, telephelyi nyilvántartások: tárolási napló.
- Termékmozgás nyilvántartása: minőségi bizonylat.

Terményszárítás és tárolás:

- Beérkező nyilvántartások: szállítólevél, minőségügyi bizonylat telepenkénti kóddal.
- Terméktárolási, telephelyi nyilvántartások: saját tételazonosító szám.
- Termékmozgás nyilvántartása: minőségi bizonylat.

Takarmány-előállító üzem:

- Beérkező nyilvántartások: megegyezik a szárítóüzem tételazonosítójával.
- Terméktárolási, telephelyi nyilvántartások: tételszámok saját belső kóddal.
- Termékmozgás nyilvántartása: tételszámok, alapanyag-átvételi dokumentumok, összemérési feljegyzés.

Szarvasmarhatartó telep:

- Beérkező nyilvántartások: ENAR, krotália, gyógyszeres kezelési füzet.
- Terméktárolási, telephelyi nyilvántartások: hűtési napló, tejszállítólevél.
- Termékmozgás nyilvántartása: ENAR.

A jelölési rendszer alapja számtalan jelölési kód lehet.

Ilyen pl.: 1-004-1133

Az első szám a növénytermesztési telep kódja, a második a termény fajtája, a harmadik a tábla száma. Természetesen egy tétel nem azonos egy táblával, hiszen ezeket természetüknél fogva nem lehet egy egységként kezelni. Egy tétel azonos egy szállító jármű rakományával, amely nem csak egy tábláról lehet.

Egy ilyen jelölést, illetve ehhez hasonlókat lehet alkalmazni. Természetesen a nyomon követéshez nemcsak egy jó jelölési rendszerre van szükségünk, hanem ehhez kapcsolódó olyan dokumentumokra, melyek a termék minőségi megfelelőségének igazolására is alkalmasak.

• Központi adatbank, igazolás

– Az azonosítási rendszer működtetésére központosított nyilvántartási rendszert lehet felépíteni. Ez a rendszer a különböző termelési ágazatok alapadatait gyűjti, rendszerezi, illetve feldolgozott adatokat szolgáltat.

A központ meghatározott bizonylatokat kér be, meghatározott gyakorisággal. Alapszinten az adatok bizonylatok formájában jutnak el a központba. A magasabb szintet képviseli az elektronikus információs rendszer, ahova az adatok lemezen, saját belső rendszeren vagy interneten jutnak el. A mezőgazdaság valamennyi szektorában ez ma még kevésbé jellemző. A szarvasmarhatelepeken azonban már elég gyakoriak az adatgyűjtő alapmodulok, számítógépes irányítási rendszerek, melyeket

kiegészítve össze lehet állítani a központba küldendő elektronikus bizonylatokat (pl. egyedi vagy állományszintű gyógyszeres kezelések).

– Az igazoló eljárásokkal felül kell vizsgálni a nyomon követési rendszer alapelemeit, dokumentumait, jelölési rendszerét stb. A belső ellenőrzéseket akár havonta, a külsőket pedig éves gyakorisággal el kell végezni.

III. Összefoglalás

Az általunk vázolt modell egy mezőgazdasági vertikum nyomon követési rendszerének kiépítéséhez szükséges elvárásokat foglalta össze. Mivel jól kialakult modellek és tapasztalatok még kevésbé vannak, ezért ez is csak egy lehetséges formaként szolgál. A vertikumban a termék pályája viszonylag zárt és jól nyomon követhető, hiszen az input és output egyirányú.

Sokkal nehezebb ezt olyan helyen megvalósítani, ahol például a növénytermesztés integrációban folyik, vagy a terményszárítást a cég bérben végezteti stb. Persze még nehezebb az azonosítás egy állattartó telepet üzemeltető családi gazdaságban, ahol a takarmányetetés vagy a gyógyszeres kezelés gyakran nyomon követhetetlen.

Mindezek indokoltá teszik, cégünk erőfeszítésével összhangban, hogy minél előbb rendelkezésre álljon egy jól működő, gyakorlatban is kipróbált modell a mezőgazdaság részére.

Ez jelentősen elősegíti az azonosítási, nyomon követési rendszer széles körű bevezetését az agráriumban is.



Minőség és biztonság az élelmiszerláncban QMS – Quality Monitoring Software

– Binder István,* Dvorszky László** –

Bevezetés

A versenyképesség és piac növelésének – de sok esetben akár a piacon maradásnak is – elemi feltétele a „minőségi” áru vagy szolgáltatás biztosítása. A minőségirányítási feladatok – különösen élelmiszer esetén – nem csak azt jelentik, hogy „jó” árut kell előállítani vagy értékesíteni, hanem a törvényi előírások, vevői igények és a biztonságot növelő saját követelmények alapján számtalan olyan paramétert kell folyamatosan

vizsgálni és nyilvántartani, melyek hatással vannak a minőségre. Azaz az élelmiszer-ipari termékek (pl. gyorsfagyasztott élelmiszer-alapanyagok, készételek) minőségbiztosításának fontos feltétele a termék minőségére kihatással lévő különböző paraméterek *nyilvántartása*, azoknak a vonatkozó szabványok határértékeivel való *összevetése* (minősítés), valamint a teljes körű *termékazonosítás és visszakereshetőség* biztosítása.

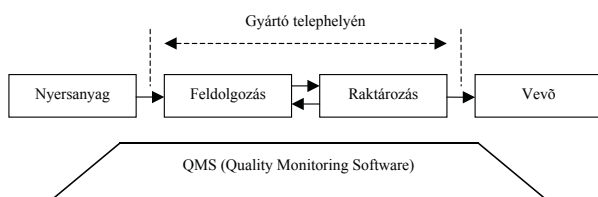
* Székesfehérvári Hűtőipari Rt.

** Axis Consulting 2000 Kft.

A folyamat

Érdekes terület a bevezetőben említett „élelmiszeripar”, ahol a mezőgazdasági termelés elsődleges és másodlagos felhasználói, azaz mind a nyersanyagokat közvetlenül feldolgozó és félkész vagy készterméket gyártó vállalatok, mind pedig az élelmiszert forgalmazó cégek minőségirányítási feladatainak alapvető eleme a biztonság, az azonosíthatóság, a nyomon követhetőség. Az, hogy az ilyen jellegű feladatok támogatására a szoftver a „jó és alkalmas” eszköz, az magától értetődik, azonban alapvető követelmény, hogy a folyamat, illetve annak végterméke – a vevőhöz eljutó élelmiszer – legyen biztonságos.

Egy élelmiszer-ipari feldolgozó-értékesítő láncolat a nyersanyag megtermelésével – sőt annak előkészítésével – kezdődik, s a vevő „asztalán” ér véget. Ebből a folyamatból egy gyártó területén alapvetően a feldolgozás és az értékesítésig történő tárolás történik. A számítógépes modul azonban már a nyersanyagról is tárol és dolgoz fel adatokat, s a gyártáson és raktározáson túlmenően leg elemi érdek a vevői megelégedettségre vonatkozó információk kinyerése és kiértékelése is.



Napjainkban már a folyamatok összetett volta miatt (pl. sok beszállító, sok termelőterület, sok termék, sok fajta, szerteágazó agrotechnológia) a pontos és hasznosítható adatok rögzítése, nyilvántartása és az azonosíthatóság, visszakereshetőség biztosítása számítógépes informatikai rendszerek alkalmazása nélkül lehetetlen.

A számítógéppel támogatott minőségirányítás *minőségi előírásokra, minőségi szabványokra, a Magyar Élelmiszerkönyvre, vevői specifikációkra* valamint *saját előírásokra* épül. A továbbiakban ezeket összefoglaló néven *minőségi specifikációknak* nevezzük.

A székesfehérvári Axis Consulting Kft. által kifejlesztett, QMS elnevezésű minősítő modul interpreter jellege azt jelenti, hogy a program az egyes vizsgálatokat, elemzéseket, ellenőrzéseket nem fixen beépített szabályok szerint végzi, hanem a specifikációk alapján dinamikusan összeállított „játékszabályokat” értelmezi és hajtja végre. Ez azt jelenti, hogy a kiértékelést a specifikációk figyelembevételével és az egyéni igények szerint felépített minősítési összeállítások (minő-

sítőlapok) vezérlik. *Ezen tulajdonságánál fogva nemcsak az élelmiszeriparban használható, hanem minden olyan területen, ahol valamely termék, félkész termék vagy alapanyag tulajdonságainak nyomon követése jelentőséggel bír.*

A felhasználó a magyar (és EU) követelmények alapján, de mégis igen rugalmasan alakíthatja ki a minőségrendszerét. Törzsadatként építheti fel, hogy *mit és hogyan* minősít. Ennek révén a termékváltással, szabványváltozással kapcsolatos feladatokat a felhasználó egyedül is kezelni tudja – a szoftver módosítása, a szoftverfejlesztők segítségével nélkül. Az operatív adatfeldolgozás mellett a rendszert általánosan és gyakran használt riportok, elemzések, valamint egyedi, „ad hoc” lekérdezések teszik hasznossá.

Alapvetően két felhasználási területet különböztethetünk meg:

- gyártó-, termelőtevékenység minőségbiztosítása,
- árubeszerezés támogatása, beszállítók minősítése (esetleg egy szolgáltatótevékenység nyomon követése).

A *gyártó-termelő* tevékenység esetén a fő hangsúly a telephelyen történő feldolgozás támogatásán, tágabb értelemben a teljes életciklus végigkövetésén (pl. a talaj-előkészítéstől a vevőhöz kerülő késztermékig) van. Az alapfeladat ebben az esetben a nyersanyag-, a labor- és a technológiai paraméterek rögzítése és kiértékelése.

A *beszállítói minősítések* fő célja az értékesítés céljából vásárolt áruk folyamatos ellenőrzése, valamint a beszállítók kiválasztásának támogatása összehasonlító elemzések révén.

A minősítések (specifikációk) tartalmazhatnak: informatív adatokat, azonosítókat, mérhető hibákat, paramétereket, kémiai, mikrobiológiai paramétereket, érzékszervi bírálatokat, megjegyzéseket.

A lényeges elemeket kiemelve tehát a számítógépes rendszer, ill. a minősítő modul folyamatosan rögzítheti a

- nyersanyagszállító partner adatait, a termőterületre, a szerződéses állományra, a fajtára vonatkozó információkat, a beszállított termék mennyiségére és minőségére vonatkozó adatokat, beleértve akár háttérinformációkat is, mint pl. részletes agrotechnológiai, meteorológiai, vegyszeres növénykezelésre, öntözésre vonatkozó adatok,
- a technológiai paramétereket, a feldolgozó vonalak, fontosabb gépelemek adatait, a félkész vagy késztermék gyártásközi paramétereit, a töltésre, csomagolásra, kiszerezésre vonatkozó információkat,

- az alapanyag, gyártásközi és késztermék-minősítési paramétereinek rögzítését (érzékszervi, kémiai, mikrobiológiai stb.),
- a raktárra adott termék minőségi paramétereit, a hely vagy minőség szerinti visszakereshetőséget biztosító adatokat,
- az értékesítéssel kapcsolatos információkat.

A modulnak a nyomon követés szempontjából is kulcsfontosságú, a minősítési algoritmust befolyásoló, fontos szolgáltatása, hogy támogatja a keverék típusú minősítőlap összeállítását (pl. többkomponensű vegyesfőzelék vagy csokoládéval bevont, töltött ostyaszület). Keverék esetén biztosított a keverékarányok minősítése, külön figyelve a keverékarányok műszakátlagát. A program támogatja a *beépülő komponens* ősmínősítésének azonosítást, keresését, sőt a mért értékek automatikusan átvehetők a „beépülő komponens jellemzőjeként”.

A program a minősítések során számos, a mai számítástechnikától elvárható technikai segítséget nyújt, a rögzített adatokból pedig különböző szempontú keresések, elemzések segítségével kinyerhetők mindazok az információk, melyek elősegítik a szállítók, a beszállított nyersanyagok kiértékelését, a technológiai folyamatok támogatását és javítását, a vevőspecifikus igények kielégítését, s szükség esetén a vevői kifogások kezelésének támogatását.

Gyakorlati tapasztalatok

A rendszer egyik referenciahelye a Székesfehérvári Fevita Hűtőipari Rt. Az itt szerzett tapasztalatok alapján a minősítő modul felhasználóbarát, a szabványokkal, minőségi specifikációkkal stb. való folyamatos karbantartást is biztosítja. A Részvénytársaságnál működő ISO 9001 minőségirányítási rendszer rendkívül hatékony segédeszköze. A teljesség igénye nélkül:

- biztosítja a teljes körű termékazonosítást és visszakereshetőséget,

- segíti a szerződésállomány áttekintését és a partnerek kiértékelését,
- segíti az objektív minősítő- és vizsgálati munkát, a rögzített paraméterek statisztikai kiértékelését,
- a vásárlói reklamációk kezelésének, a nem-megfelelőségek elemzésének és a hatékony hibajavító intézkedéseknek eszköze.

Külön célszerű kiemelni az élelmiszeriparban kötelezően alkalmazandó HACCP rendszerekhez nyújtott programtámogatást. A HACCP-team tagjai a célkitűzések, elemzések és a validálások során munkájukhoz matematikailag is értékelhető információkat nyerhetnek (pl. minőségi paraméterek, technológiai adatok stb.) a számítógépes program segítségével. Az élelmiszer-biztonság egyik legfontosabb eleme az egészségre ártalmas vegyi és mikrobiológiai szennyezettségtől mentes étel biztosítása. A QMS rendszer így tartalmazza a mikrobiológiai és laboratóriumi vizsgálatok eredményeinek kiértékelését is, segítve ezzel a HACCP-team munkáját. A mikrobiológiai programrész a Fevita Hűtőipari Rt.-nél a feldolgozó gépsorok fázisvizsgálatainak lehetőségét éppúgy biztosítja, mint pl. a személyi higiénia kontrollálására használt kéztisztasági tesztek kezelését.

A program, felépítésénél fogva, nem csak hűtőipari környezetben használható, hanem más élelmiszer-ipari területen is. Továbbá: a bevezetőben említett interpreter jellegénél fogva, könnyen adaptálható bármely olyan területen, ahol az alapfeladat a termék minőségét befolyásoló jellemzők rögzítése, teljes körű visszakereshetősége és különböző szempontok szerinti kiértékelése. Az eddigi tapasztalatok alapján a továbbfejlesztési tervek közül a vevői megelégedettséget és szokásokat kutató és kiértékelő szolgáltatások (ún. CRM), valamint további matematikai-statisztikai kiértékelések állnak az élen.

MAGYAR MINŐSÉG

A Magyar Minőség Társaság havi folyóirata.

SZERKESZTŐBIZOTTSÁG

Vezetője: dr. Róth András. Tagjai: dr. Ányos Éva, Füredi László, Gombkötő Judit, dr. Helm László, Pákh Miklós, Pónyai György, dr. Ring Rózsa, Szódi Sándor.

Felelős kiadó: dr. Aschner Gábor.

Szerkesztőség: 1091 Budapest, Üllői út 25. III. emelet.

Tel.: (36-1) 456-6951. Fax: 456-6954. E-mail: mmt@axelero.hu, www.quality-mmt.hu

A folyóirat címlapját és a Magyar Minőség Társaság új arculatát a Marketing Management Service tervezte. 1132 Budapest, Victor Hugo u. 35. Tel.: 339-5339, 20/915-6203. • E-mail: mest1@elender.hu.

Nyomda: Grafika Press Nyomdaipari Rt., 1101 Budapest, Monori út 1-3.

Felelős vezető: Farkas Tamás vezérigazgató.

Egy szám ára: 600 Ft. Éves előfizetés tagoknak 5500, nem tagoknak 7500 Ft.

Megrendelés, publikáció- és hirdetésfelvétel a szerkesztőségben.

Engedélyező szerv: Művelődési és Köznevelési Minisztérium.

NYTSZ: B/SZI/1687/1993. HU ISSN-szám: 1416-9576.

A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI

Beszámoló

a Magyar Minőség Társaság közgyűléséről

Társaságunk 2003. május 14-én tartotta éves beszámoló közgyűlését.

Bevezető előadásában **dr. Baráth Etele** államtitkár ismertette a Nemzeti Fejlesztési Terv (NFT) jelentőségét, a pályázatok fogadására való felkészülés állását. Kiemelte, hogy az NFT sikere azon múlik, hogy mennyire leszünk képesek megalapozott projekteket megfelelő időben benyújtani az EU-nak. Ezek kidolgozásához a kormányzat szakosított szervezetek útján igyekszik kellő segítséget nyújtani. Felhívta a hallgatóságot aktív közreműködésre.

Lepsényi István elnök arra kérte az államtitkárt, hogy a Terv részleteinek kidolgozásában minél jobban hasznosítsák a Társaság által kidolgozott Nemzeti Minőségfejlesztési Tervet. Abban is kérte az államtitkár közbenjárását, hogy az idei magyar Nemzeti Minőségi Díjak kiadását a Minőség Hét pénteki napjára, tehát november 14-re tűzzék ki, hogy ez a gesztus is növelje a Minőség Hét jelentőségét.

Dr. Nikodémus Antal, a GKM Innovációs és Környezetvédelmi Főosztály vezetője előadásának első részében a SMART Hungary beruházásösztönzési csomag céljairól, pályázati lehetőségeiről szólt, különös tekintettel a korszerű menedzsmentrendszerek támogatására. A második részben a Széchenyi Vállalkozásfejlesztési Programról és ennek keretében a minőségirányítási rendszerek bevezetésének és tanúsításának támogatásáról volt szó, melyet elsősorban kis- és középvállalatoknak szánnak. A harmadik részben a Nemzeti Fejlesztési Terv jelentőségét emelte ki.

Lepsényi István beszámolójában áttekintette a Társaság múlt évi működését. Szólt az IT működéséről, a titkárság munkájának tanúsításairól, pályázatainkról, és felsorolta azokat a szakembereket, akiket a Társaság elismerésben részesített.

Oktatási tevékenységünkről szólva kiemelte, hogy 49 tanfolyamot tartottunk, ebből 17-et a

megrendelő szervezeteknél kihelyezve, 32-t pedig saját oktatóhelyeink egyikén tartottunk meg. Ezeken a tanfolyamokon összesen 691 főt képeztünk.

Az összes megtartott tanfolyam 65%-a saját fejlesztésű volt. Ezeken az összes tanfolyami hallgató 2/3-a vett részt. Megállapítható, hogy a tanfolyami fejlesztések jó irányúak voltak, és valós igényeket elégítettek ki.

Megkezdjük a felkészülést intézményi és oktatási programjaink akkreditálására. Ennek egyik lépéseként 2003-ra éves oktatási programot készítettünk el. Az intézményi akkreditációra vonatkozó pályázatot időközben már beadtuk.

Rendezvényeinkről elmondta, hogy 2002-ben 16 rendezvényt szerveztünk, melyeken megközelítőleg 1600 fő vett részt. A témaválasztások egy része az aktuális változásokhoz, ill. eseményekhez igazodott, például a HACCP-rendelet bevezetése kapcsán tanácsadást szerveztünk (április 3.), illetve az EOQ-konferencia után néhány nappal J. K. Mehta, az indiai Minőség Társaság elnöke – a konferenciáról hazafele menet – beszámolót tartott a konferenciáról. Az információbiztonság témája a szabvány megjelenése és az EU-követelményeknek való megfelelés folytán vonzott sok szakembert.

Ebben az évben új előadás-sorozatot indítottunk útjára Minőségtechnikák témakörének ismertetésével. Az első ilyen napot nagy érdeklődés kísérte, mivel minden típusú szervezet számára érdekesek a vevőelégedettség értékelésének módszerei. A konferencia levezetésében és tudományos programjának összeállításában jelentős szerepe volt dr. Koczor Zoltán főiskolai tanár úrnak. A konferencia rendkívül magas elégedettséget ért el.

A Minőség Hét 10 év után először új színhelyre került, a változtatást a szorító gazdasági körülmények indokolták. A helyszín megválasztása – elsősorban a fogadás – nem bizonyult sikeresnek, ezért ebben az évben más helyszínen rendeztük mind a konferenciát, mind pedig a kapcsolódó kiállításokat.

A Magyar Minőség 10 számmal és egy dupla számmal jelentkezett 2002-ben. Ezekből hat célszámnak tekinthető, ezek a következő témákkal foglalkoztak:

- Integrált irányítási rendszerek
- Környezetirányítás iparvállalatoknál



Az elnök beszámolója

- Minőség az élelmiszer-gazdaságban
- Dolgozói és vevői elégedettség (ezzel a témával két szám is foglalkozott)
- Minőség a biztonságért
- Minőség Hét

Az idei év első számában – haladó hagyományunknak megfelelően – minden olvasónkhoz eljuttattunk egy kérdőívet, melyben arról kérdeztük, mennyire elégedett a Magyar Minőséggel. A beérkezett közel 50 kérdőív kiértékelése alapján összefoglalóan megállapítható, hogy a lap általános megítélése jó (4,01), és az egyes részletek értékelése is megközelítette vagy esetenként meghaladta ezt a szintet.

Adatbázisunk, a DataCert® a Magyarországon ISO 9000 minőségbiztosítási szabvány szerint tanúsított gazdasági egységekről és az akkreditált szervezetekről tartalmaz adatokat. Az adatbázis-hoz szükséges fejlesztéseket (szoftver kidolgozása, feltöltés, próbaüzem stb.) elvégeztük, és 2002-ben több mint 8000 adattal működtetjük az adatbázist, amelyet negyedévenként frissítünk. Az adatbázis a honlapunkon keresztül hozzáférhető (www.quality-mmt.hu).

A továbbiakban az elnök méltatta a társszervezetekkel folytatott együttműködést és szakbizottságaink tevékenységét.

Összefoglalásként megállapította, hogy a Magyar Minőség Társaság – a nemrég kidolgozott jövőképeinek megfelelően – az irányítási rendszerek – elsősorban minőségirányítás (minőségmenedzsment) – folyamatosan bővülő, megújuló területének meghatározó tudásintegrátora és érdekérvényesítő szervezete. Működése során – a minőségirányítás alapelveinek megfelelően – minden, működésében érdekelt partnerének valós gazdasági értéket nyújt.

Legfontosabb tevékenysége a tudásátadás, melynek során a minőségirányítást eltérő szinten alkalmazó partnereinek naprakészen, megbízhatóan és magas színvonalon nyújt megfelelő információkat, ismereteket és készségeket. Ehhez felhasználja mindazokat a kommunikációs csatornákat – kiadványok, rendezvények, elektronikus kommunikáció stb. –, amelyek mindenki számára könnyen elérhetővé teszik a számára szükséges tudást.

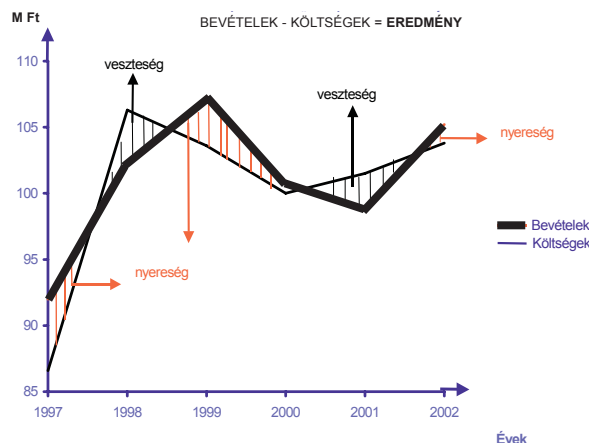
A jövőre nézve kifejezte azt az óhaját, hogy tagságának és működésének köszönhetően a Magyar Minőség Társaság legyen a minőségirányítás első számú szakmai szervezete Magyarországon, mely a taglétszámon túl a szakmai elismertségben jelenik meg elsősorban. Ezzel párhuzamosan a nemzetközileg is elismert Társaság a regionális szakmai együttműködések olyan fontos és kezdeményező magatartású

szereplője, amely felvállalja a kommunikációs központ szerepét.

További, fejleszteni szándékozott tevékenységeink a JÖVŐKÉP, valamint a kidolgozás alatt levő Küldetés és Stratégia című anyagokban foglaltakból lesznek levezethetők.

Dr. Kovács Éva, a felügyelőbizottság elnöke beszámolójában immár második éve elégedettséggel nyugtázta, hogy a Magyar Minőség Társaság által készített dokumentumok rendezettek, jól áttekinthetőek, és megfelelnek a számvitelről szóló, többször módosított 2000. évi C. törvényben foglaltaknak. Az egyszerűsített éves beszámoló megbízható és valós képet ad az MMT vagyoni, pénzügyi helyzetéről és gazdálkodásának eredményéről.

Az eredményeket értékelve örömdetes tényként állapította meg, hogy a bevételek és kiadások szaldója ismét pozitív, a 2002. év nyereséggel zárult.

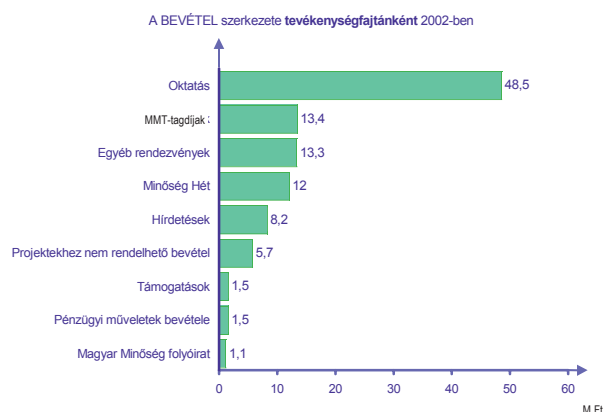


Az adózás utáni, úgynevezett mérleg szerinti eredmény 1,1 M Ft, noha a 2002. évi terv nullszaldós évvzárást tűzött ki célul.

Dicséretes, hogy az összes forgalmon belül az úgynevezett alaptevékenységből származó bevétele jól közelíti a '99. évi csúcértéket, és a vállalkozásból származó értékesítés is emelkedett. A bevétel döntő hányada, csaknem 88%-a származott az oktatásból, az MMT-tagdíjakból, a Minőség Hét című és egyéb rendezvényből.

Külön említésre méltó, hogy az oktatási tevékenység ebben az évben is bizonyította élenjáró bevétel- és jövedelemtermelő képességét, a teljes bevételének csaknem a felét az oktatás produkálta. Sokat javult a Magyar Minőség folyóirat jövedelmezősége is.

Összességében a 2002. évi gazdálkodás kielégítő, a Magyar Minőség Társaság nyereséges évet zárt, vagyona gyarapodott, fizetőképessége erősödött.



Az elnök és a felügyelőbizottság javaslatának megfelelően a közgyűlés egyhangúlag elfogadta a két beszámolót.

Ezt követően a Társaság kitüntette azokat a tagjait, akik az elmúlt évben kiemelkedő teljesítményükkel segítették munkáját. Ezek a következők:

Huják Attila a Minőségmenedzserek Szakbizottságában végzett munkájáért,
Horváth Antal az Oktatási Szakbizottságban végzett munkájáért,
Kutasi Csaba a Textil, Textilruházat és Műszaki Textília Szakbizottságban végzett munkájáért,
Szódi Sándor a Magyar Minőség folyóirat szerkesztőbizottságában végzett munkájáért.

A napirend következő pontjaként a közgyűlés elfogadta az Igazgatótanács javaslatát a Magyar Minőség Társaság közhasznú társasággá való alakulásáról.

Ennek indoklása:

- a pályázatok közül sok csak közhasznú társaságok részére van kiírva, így nem indulhat a Minőség Társaság ezeken a pályázatokon,
- nyitottabb, átláthatóbb működést biztosít, nagyobb garanciákkal – ezek megjelennek az alapszabályzatban is.
- a működésnek nagyobb törvényes garanciát biztosít,
- néhány év elteltével a támogatóinknak adócsökkentést biztosító igazolást adhatunk ki.

Az átalakulás következtében szükségessé vált az **alapszabály néhány pontjának módosítása**, amit a közgyűlés vita nélkül, egyhangúlag **elfogadott**.

*

A módosított alapszabály a titkárságon megtekinthető. Kívánságra megküldjük az érdeklődőknek.

Összeállította:
dr. Róth András



A szerkesztőbizottság nagy örömmel gratulál a kitüntetetteknek, köztük tagjának, Szódi Sándornak, és mindannyiuknak további sikeres munkát és jó egészséget kíván!

Szódi Sándor átveszi az MMT kitüntetését

Beszámoló

az MMT Igazgatótanácsa 2003. április 1-jén tartott üléséről

A napirendi pontoknak megfelelően az IT a következő témákkal foglalkozott:

- Lepsényi István úr beszámolt az MMT jövőképe és stratégiájának kialakításával foglalkozó munkaülséről. Az IT az új stratégiát továbbá a beszámolót jóváhagyólag tudomásul vette és úgy határozott, hogy a küldetést is meg kell fogalmazni.
- Az IT megtárgyalta az elmúlt időszak során tartott rendezvényeket. Megállapította, hogy mind a minőségből 2003 (február 8.), mind a minőségtechnikák (február 27.) rendezvény jól sikerült, és az IT-ülés előtt befejezett VI. Építészeti konferenciáról (március 31–április 1.) kapott első visszajelzések is kedvezőek.

- 2003. november 11–13. között megrendezésre kerülő Minőség Hét témája „A minőség hatása a versenyképességre az EU-csatlakozás tükrében”, november 14-én pedig – a gyakorlatnak megfelelően – az oktatás minőségével foglalkozunk.

Az IT a következőket javasolja:

- egy vagy két jó nevű külföldi előadót kell meghívni,
- lépéseket kell tenni annak érdekében, hogy a Nemzeti Minőségi Díj november 15-én kerüljön átadásra, mint a Minőség Hét méltó befejezése,
- mind az előadások megtartására, mind pedig a fogadásra és a Minőség Háza kiál-

lításra igényesebb helyszín kerüljön kiválasztásra.

- Az IT jóváhagyólag tudomásul vette a megtartott és a visszajelzések szerint magas színvonalú, nagyszámú oktatási rendezvényt.
- Az IT meghallgatta az Oktatási Bizottság újjászervezéséről szóló beszámolót. A következő IT-ülésre a Bizottság elnökét (dr. Bálint Júliát) meghívjuk a munkaterv és a Bizottság tevékenységével kapcsolatos elképzeléseinek bemutatása céljából.
- Az IT állást foglalt a Hon- és Rendvédelmi Bizottság költségvetési tervezetével kapcsolatban.

- Az IT meghallgatta a felügyelőbizottság elnökének, dr. Kovács Éva úrnőnek a felügyelőbizottság nevében megtartott értékelését az MMT 2002. évi tevékenységéről és mérlegéről.

- Az IT meghallgatta továbbá a 2003. év eddigi tevékenységére vonatkozó pénzügyi beszámolót.

- Az IT jóváhagyta az MMT együttműködését a Humán Erők Stúdióval.

A következő IT-ülés május 7-én a BME-n kerül megtartásra.



Beszámoló

az MMT Igazgatótanácsa 2003. május 7-én tartott üléséről

A napirend előtt *dr. Topár József* röviden ismertette a Tanszék tevékenységét és jelentősebb eredményeit.

A napirendi pontoknak megfelelően az IT a következő témákkal foglalkozott:

- A közgyűlés előkészítésével kapcsolatban meghallgatta és jóváhagyólag tudomásul vette:
 - *Aschner Gábor* beszámolóját a programról,
 - *dr. Markó József*, a Díjbizottság vezetőjének a Társasági Érem odaítélésére vonatkozó javaslatát.
- A kht.-bejegyzéssel kapcsolatban megvitatta az alapszabály-módosításokat. Többen, így *dr. Botos Balázs*, *dr. Hatala Pál*, *Hercz Endre* az alapszabály módosítására vonatkozó további javaslatot tett.

- Az IT megtárgyalta és megvitatta a Minőség Hét lehetséges külföldi előadóit, a rendezvény, valamint a fogadás lehetséges helyszíneit. Felkérte az ügyvezetést, hogy a legközelebbi IT-ülésre tegyen előterjesztést a legmegfelelőbbnek tartott helyszínre vonatkozóan.
- Az IT megtárgyalta az elmúlt időszak során tartott VI. Építésügyi konferencia (március 31–április 1.) rendezvényt, és azt sikeresnek értékelte.
- Az IT meghallgatta *dr. Bálint Júliának*, az újjászervezett Oktatási Bizottság vezetőjének beszámolóját a Bizottság elképzeléseiről és munkatervéről.
- Az IT meghallgatta továbbá a 2003. év eddigi tevékenységére vonatkozó pénzügyi beszámolót.
- A következő IT-ülés június 24-én az MMT-ben kerül megtartásra.

Tisztelt Tagok!

Ezúton szeretnék mindenkitől elbúcsúzni, mivel május végétől új munkahelyen kezdem meg munkámat. Az új területem is a minőségirányítás feladataival foglalkozik, ahol irodavezetés és minőségirányítási rendszerépítés lesz a munkaköröm. Remélem, hogy a Magyar Minőség Társaságnál szerzett tapasztalataim és elméleti tudásom megbízható alapokat nyújt a jövőbeli sikerek eléréséhez. A Magyar Minőség Társaságtól sem kívánok teljesen elszakadni, a folyamatban levő rendezvényeket végigkísírem, a tagságomat természetesen fenntartom. Remélem, hogy a szerkesztőbizottság és a szakbizottságok tevékenységébe bekapcsolódva továbbra is segíthetem a Társaság munkáját.

A Társaság minden tagjának és munkatársának sikerekben és eredményekben gazdag jövőt kívánok!

Hogemann Éva

KITÜNTETETTEK



Nemzeti Minőségi Díj 2002 – LEGRAND Kontavill Rt.

Előzmények

Az idén már 42. éve Szentesen működő Legrand Kontavill Rt. az elmúlt tíz év során nagy változásokon ment keresztül. A leányvállalat tevékenységi körébe a lámpák és foglalatok, süllyesztett és falon kívüli kapcsolók, dugaljak, csatlakozók gyártása, valamint a professzionális szerelési anyagok, hang-, adat- és információtovábbítási hálózatok alkatrészeinek forgalmazása tartozik.

A szentesi leányvállalatnál 2002-ben is folytatódott az előző évek sikeres tendenciája. Árbevétele meghaladta a 6,7 milliárd forintot, a cég működési fedezete kb. 30%-kal, a korrigált működési eredmény pedig közel a kétszeresére nőtt az előző évhez képest.

Az alföldi cég 1992-ben nyerte el mai státusát, amikor is csatlakozott a nagy múltú francia multinacionális Legrand-csoporthoz.

Ennek köszönhetően az évek során a „kis” magyar vállalatból igazi nyugat-európai színvonalú leányvállalat jött létre. A francia tulajdonos tudatos stratégiájának eredményeként, anyagi és szellemi befektetésekkel, folyamatosan modernizálódott és racionalizálódott. A termelőegységek (modern gyáregység, raktárpépület) és az épületek (új irodaépület, kereskedelmi központ), infrastruktúra megfelelő szintre emelésével javultak a munkakörülmények is, valamint a vállalat által nyújtott szociális juttatások. Így alakult ki napjainkra Kelet-Magyarország egyik meghatározó ipari közép vállalata, a Legrand Kontavill Rt.

Ez az átalakulás áldozatokkal is járt, hiszen a hatékonyság növelése, a termelékenység javítása megkövetelte a munkaerő tudatos leépítését is. Ezt igyekeztek humánus eszközökkel megoldani. Mindez a nemzetközi versenyképesség megteremtését célozta, melyet a '90-es évek végére a cég el is ért.

2002 júniusában került sor a vállalat *önértékelésére* a debreceni Qualimed Kft. tanácsadó cég segítségével. Októberben egy team alakult a Nemzeti Minőségi Díj pályázati anyag összeállítására. A pályázat, az elmúlt évtizedben végzett munka bemutatása, sikeres lett. Ennek eredményeként vehette át 2003 márciusában Medgyessy Péter miniszterelnöktől, a vállalat vezérigazgatója a közép vállalati kategóriában a Nemzeti Minőségi Díjat. Az elmúlt években elnyert díjakat a mellékelt táblázat ismerteti.

DÍJAK 1986 – 2002		
	Összesen	Ebből 1998–2002
Kiállítás nagydíja	14	1
Kiállítási oklevél	7	1
Magyar termék nagydíj	4	4
Ipari formatervezési díj	4	1
Innovációs díj	2	2
Minőség Háza díj	5	5
Minőségi díj	2	2
Egyéb termékdíj	2	–
Társadalmi, közéleti díj, elismerés	8	1
	48	17

1. ábra

Az út főbb állomásai

Főleg exportpiaci pozícióik védelme érdekében komoly minőségügyi rendszerfejlesztési munkát végeztek, melynek eredményeként 1994 végén megkapták az ISO 9001-es tanúsítványt.

A *kereskedelmi és marketingszervezet kialakítása* 1993-ban kezdődött, melynek során létrejött az önálló kereskedelmi igazgatóság, jelezve, hogy megnőtt a kereskedelem és marketing-szemlélet fontossága a vállalatban belül.

A *termelésirányítási rendszer* fejlesztésének keretében az MRP II 1995-ben történt bevezetésének fő célja a jobb vevőkiszolgálás, valamint a magas raktárkészletek szintjének a minimálisra csökkentése volt. A rendszer támogatására az MFG/PRO integrált vállalatirányítási szoftvert vezették be.

A területi értékesítési részleg 1993. évi kialakítását a vevőkapcsolatok, a megfelelő információk hiánya indokolta. *Vevőkapcsolatok továbbfejlesztése* során 1999-től a részleg működésének a jellemzője a magas fokú forgalmi orientáció. Regionális értékesítési hálózat kiépítése, a vállalat hosszú távú stratégiájának megfelelő belföldi területi értékesítési hálózat kialakítása a '90-es évek közepén kezdődött, mely a vevői igényeket, piaci információkat gyűjti össze, és ezen külső információkat továbbítja a vállalat felé, szem előtt tartva a belső információáramlás követelményeit is.

A stratégiát csak megfelelően képzett, motivált munkatársakkal lehet megvalósítani. Ezt felismerve a vállalat is folyamatosan odafigyel dolgozóira, és állandó képzési, fejlődési lehetőséget biztosít részükre. Komoly juttatási csomagot dolgozott ki az összes alkalmazott számára. A *humán erőforrás menedzselésének* fő eszköze az 1999-

ben bevezetett HAY munkakör-értékelési rendszer lett, mely folyamatos benchmarking-lehetőséget is jelent.

A megváltozott piaci igények és a Legrand-csoporton belül betöltött szerep erősödése szükségessé tette a szervezeti változásokat, mely során 2000-ben létrejött a logisztikai igazgatóság.

A szigorodó környezetvédelmi előírások, az EU-csatlakozás ismeretében a vállalat kiépítette *környezetirányítási rendszerét*, melyet az ISO 14001 szerint 2000-ben tanúsíttatott.

A vevőszolgálat továbbfejlesztése újabb szervezeti változásokat generált 2000-ben. Két változás történt ekkor a kereskedelmi igazgatóságon belül: önálló szervezet alakult az áruházlánci értékesítésre, valamint létrejött a *vevőszolgálati* funkció.

A minőségrendszer újratanúsítása 2000 októberében az új ISO 9001:2000 szabványnak megfelelően történt meg. A rendszerdokumentumok aktualizálásakor új elemként beépült a minőség-költség-követő és a vevőelégedettség-mérési rendszer.

A *World Class Manufacturing módszerek alkalmazása*, a folyamatok innovatív továbbfejlesztését célzó, 2001-től indított projekt, melynek elemei: az 5S munkahelyi rend, cellás gyártás, KANBAN termelésirányítási rendszer és a SMED (gyors szerszámcsere lehetővé tevő módszer).

Az *OHSAS 18001 rendszer*, a foglalkozás-egészségügyi és munkabiztonsági rendszer kialakítása, a szabványnak, jogszabályoknak való megfelelésen túl, a dolgozókkal való törődés kiterjesztése is. A rendszer auditálása 2003 júliusában várható.

A vállalat irányítási rendszereinek integrálása a kihívásokra való gyors és rugalmas reagálóképességének feltétele. A kialakításhoz saját módszert dolgoztak ki, melynek támogatásához már bevezették a Lotus Notes alapú ISOOffice dokumentumkezelő szoftvert.

A dolgozói elégedettség

A munkatársak irányításának egyik fontos eleme a dolgozói elégedettség és motivációs szintfelmérésből szerzett információ felhasználása. 1996-ban végeztek először dolgozói elégedettség-mérést külső tanácsadó cég segítségével. A módszer, mellyel a vizsgálat készült, nem volt alkalmas megfelelő következtetések levonására, ezért „saját” módszert dolgoztak ki, és 2000-től alkalmazzák. A felmérés célja, hogy a LEGRAND Kontavill Rt.-nél dolgozó teljes személyzet elégedettségi és motivációs szintjét felmérjék. Az adatokat olyan struktúrában kell gyűjteni, amely a lehető legrészletesebb adatfeldolgozást és információt szolgáltatja, amelyek alapján cselekvési programokat indítanak az adott terület, korcsoport vagy célcsoport elégedettségi szintjének növelése érdekében.

A célok elérését szolgáló kérdőív adatstruktúrája a 2. ábrán látható.

A területvezetők pontosan annyi kérdőívet kapnak ahány munkatársuk van, így lehetőség van a részvételt is mérni. A kérdőívek visszaérkezési aránya az elmúlt 3 évben stabilan valamivel 70% fölötti.

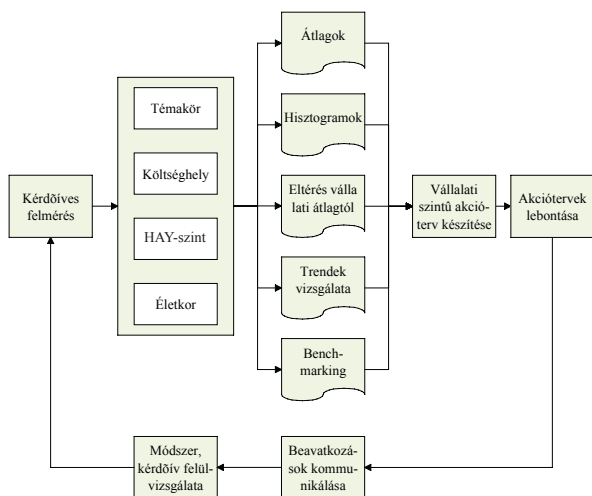
Témakörök	Értékelési lehetőségek	Korcsoportok	HAY	Költséghely
Bérfizetések	6 Nagyon elégedett	<20	7–8	24 db költséghely
Egyéb fizetések	5 Elégedett	21–30	9–12	
Munkakörülmények, munkaeszközök	4 Mérsékeltlen elégedett	31–40	13–15	
Munkahelyi légkör	3 Kissé elégedetlen	41–50	16–22	
Kontavill Rt. célkitűzéseinek ismerete	2 Nagyon elégedetlen	51–60		
Saját feladatok ismerete	1 Teljesen elégedetlen	>60		
Feladataim teljesítésének értékelése				
Erkölcsei elismerések				
Részvétel döntésekben				
Vezetői stílus				
Belső kommunikáció				
Karrierlehetőség				
Továbbfejlesztési és tanulási lehetőség				

*Minden témakörnél lehetőség van szöveges megjegyzésre is

2. ábra: A kérdőív struktúrája

A felmérésben minden munkavállalónak lehetősége van arra, hogy kitöltse a kérdőívet, valamint hogy szöveges megjegyzéseit közölje. Az elemzések során meghatározzák a vállalati és az igazgatóságokénti átlagokat, melyek fontos szerepet kapnak a kritikus területek azonosításában. A korcsoportok, költséghelek, HAY-szintek átlagait ezekhez az átlagokhoz viszonyítják. Az így készített vállalati elégedettségtérkép szolgál az akciótervek kidolgozásának alapjául. A kérdőív adatstruktúrájának felépítéséből következik, hogy amennyiben szükséges, további szűrések is végezhetők, de alkalmanként, indokolt esetben, az akciótervet új, specifikus kérdőívvel vagy személyes interjúkkal támasztják alá. Vállalati szinten fontos, hogy az elmúlt évekhez viszonyítva milyen irányba mozdult el az elégedettség, ezért a trendek vizsgálata is fontos információkkal bír. Mivel az értékelések során többnyire átlagokat számítanak, ezért fontos, hogy az átlagok mögött gyakorisági hisztogramok is készüljenek. Ezek segítségével dönthető el, hogy szükség van-e további szűrésekre vagy új területspecifikus kérdőívek kidolgozására. Az akciótervek készítésekor ugyanis fontos szempont, hogy egy átlagos érték mögött közel normális eloszlásúak az értékek, vagy pedig van egy elégedettebb és egy elégedetlenebb csoport.

Az elemzéseket először a felső vezetői értekezlet tárgyalja, és meghatározza azon területeket, amelyek beavatkozást igényelnek. A vállalati szintű akciótervet a minőség- és környezetirányítási értekezleten vitatják meg a területvezetőkkel. A cselekvési akcióterv kialakításánál fontos szempont, hogy a részletes mélyelemzéseket csak az adott szakigazgató, a humánpolitikai vezető és az adott terület vezetői ismerik meg. Ez alapján dolgoznak ki egyedi akciótervet (3. ábra).



3. ábra: A kérdőíves felmérés folyamata és az eredmények hasznosítása

Minden új felmérés előtt átvizsgálják a módszert, hogy az megfelel-e az eredeti céloknak. 2001-ben a felülvizsgálat során változtatták a HAY-szintek egyedi megjelölését a kérdőíven, mert a visszajelzésekből az derült ki, hogy a dolgozók a többi adattal együtt (életkor, költséghelek, HAY-szint) beazonosíthatónak érezték a személyüket. A 2001. évi felmérésben már csak a HAY-intervallumokat adták meg. A 2002. évi felülvizsgálatnál pontosították azokat a témaköröket, amelyek megfogalmazása nem bizonyult egyértelműnek, valamint döntöttek arról, hogy az állandó kérdések mellett az aktuális év eseményeivel kapcsolatos kérdések is szerepelni fognak. A módosítások között a 2002. évi felmérésben a témakörök fontosságát is megkérdezték. A kérdőív módosításánál fontos szempont, hogy az eredmény a változtatás után az elmúlt évekkel összehasonlítható maradjon. Ez természetesen minden esetben csak közelítő megoldás, de így nem vész el a trendvizsgálat lehetősége. A számítógép számára megadandó algoritmus meghatározása igen egyszerű, egy szemléletes módszert alkalmaznak. Egy táblázat egyik oszlopa tartalmazza a régi, a másik oszlopa az új kérdőív témaköreit. Ezek után csak össze kell kötni a két oszlop témaköreit a régi kérdéseknek megfelelő új témakörökkel, ami egyben meghatározza az átszámítási képleteket. Az elemzések alapján indított akcióterveket vezetői tájékoztatókon, valamint a LEGRAND Kontavill Rt. belső információs lapjában, a Kapcsolóban ismertetik. Az éves felmérések előtt a kérdőívek mellett minden munkavállaló kap egy rövid értékelést az elmúlt időszakban tett intézkedésekről, de azokról is, amelyek nem valósultak meg. Az alkalmazott dolgozóelégedettség-mérési módszer a területek összehasonlításakor lehetőséget ad a belső benchmarkingra. A külső benchmarking alkalmazásakor igen körültekintően kell eljárni, mivel a kérdőív struktúrája, a megkérdezés módja, az alkalmazott értékelési módszer jelentősen befolyásolja az eredményeket, ezért csak globális, vállalati szintű összehasonlításra van lehetőség. Általánosan alkalmazott módszer az átlagokról való átszámítás százalékos értékekre, de ezzel igen nagy torzítások kerülhetnek az értékek közé. Külső benchmarkingra a legmegbízhatóbb módszer valamely országos vagy európai felméréshez való csatlakozás. 2002-ben a LEGRAND Kontavill Rt. globális összehasonlítást végzett a Hewitt-Inside eredményeivel, 2003-ban pedig már részt vesznek a „Legjobb munkahely” felmérésben, mely országosan elfogadott módszer, és a külső és belső benchmarkingot is egyaránt kiválóan támogatja.

Tóth Attila

HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK, BESZÁMOLÓK

KÜLFÖLDI RENDEZVÉNYEK

MEGNEVEZÉS	HELY	IDŐPONT
EcoProcura Göteborg Mainstreaming Eco-Procurement Throughout Europe Information: T: +49-761/368-9220 F: +49-761/368-9229 e-mail: ecoprocura2003@icleieurope.org	Göteborg	8–10. September
9 th Asian and Pacific Quality Conference Information: EOQ MNB 1026 Bp. Nagyajtai u. 2/b T: 212-8803, 225-1250 F: 212-7638 e-mail: eoq@mtesz.hu website: www.eoq.mtesz.hu	Mexico City Mexico	1–4. October
I. EMAT Nemzetközi Környezetvédelmi, Ökotechnológiai és Kommunális Szakvásár Jelentkezés, információ: Gellér Irisz T: 263-6089, 263-6333 F: 263-6090 e-mail: geller.irisz@mail.hungexpo.hu	Croatia	1–4. October
EFQM Forum Contact person: Vinciane Beauduin T: +3227753510 e-mail: beauduin@efqm.org website: www.efqm.org	Helsinki, Finland	8–10. October
Sustainable Energy Expo 2003 website: www.energy-expo.info/energy/	London	21–23. October
Common Interest Day Corporate Social Responsibility Contact person: Vinciane Beauduin T: +3227753510 e-mail: beauduin@efqm.org website: www.efqm.org	<i>függőben</i>	31. October
How-To Workshop Successful Implementation of Six Sigma Contact person: Hervé Legenvre T: +322/775-3540 e-mail: legenvre@efqm.org website: www.efqm.org	Brussels Belgium	27–28. November
4. Qualitec A minőségbiztosítás vására A szervező P.E. Schall GmbH Magyarországi Képvislete Open Gates Hungary Kft. 1143 Bp. Hungária krt. 66. T: 1/ 222-1360, 468-2072 F: 1/ 222-0802, 468-2073 www.ogh.hu e-mail: info@ogh.hu	Jönköping, Sweden	2003

HAZAI RENDEZVÉNYEK

ESEMÉNY	IDŐPONT	HELYSZÍN	RENDEZŐ
Minőség- és környezetirányítási auditszabvány (MSZ ISO 19011:2003) követelményrendszerének változása és a tanúsítók új elvárásai	szeptember 10.	Budapest	MMT
A minőségdokumentációra vonatkozó új szabvány (MSZ ISO/TR 10013:2003)	szeptember 25.	Budapest	MMT
Minőségtechnikák III. FMEA, Hiba-, mód- és hatáselemzés	október 15.	Budapest	MMT
XII. Minőség Hét XII. Magyar Minőség Háza Kiállítás	november 10–12.	Budapest	MMT, EOQ MNB
XII. Minőség Hét – Az oktatás minősége	november 13.	Budapest	MMT, EOQ MNB

Emlékeztetjük tisztelt olvasóinkat 2000. februári számunkban megjelent „Új rendezvénynaptár” című cikkünkre. Ebben – a többi között – közöltük, hogy igazgatótanácsunk állásfoglalása értelmében „Hazai rendezvények” című rovatunkban saját rendezvényeink, valamint kiemelkedő országos rendezvények mellett csak azokat soroljuk fel, melyek felvételét a rendezők megrendelik. A rendezvénynaptár vezetését, valamint annak időszakos megjelentetését a Magyar Minőség Társaság önköltséges alapon vállalja.

Ennek megfelelően az éves költségek:

- 1–3 rendezvény bejelentése és nyilvántartása
- 4 vagy több rendezvény bejelentése és nyilvántartása

7 500 Ft + áfa,
11 500 Ft + áfa.

Az EU-bizottság közleménye az innovációpolitikáról

Az Európai Bizottság 2003. március 11-én „Innovációpolitika: az Unió politikájának felülvizsgálata a Lisszabonban elfogadott stratégia fényében” címmel Közleményt fogadott el.*

Az innováció a „Lisszaboni stratégia” alapköve, amelyet az Európai Bizottság 2000 márciusában rakott le, és amelynek a jelentőségét az azt követő Európai Tanácsüléseken, különösen 2002-ben Barcelonában tartott tanácskozáson is hangsúlyozták.

Az innovációpolitikával foglalkozó jelen Közlemény, a kibővített Európa iparpolitikájával foglalkozó Közleménnyel, valamint a vállalkozásokkal foglalkozó Zöld Könyvvel (Green Paper) együtt, a vállalkozási politika fejlesztésének koherens keretét képezi, amelyek előmozdítják a vállalatok versenyképességét, és hozzájárulnak az európai gazdaság növekedéséhez.

A Közlemény célja elsősorban az, hogy ismertesse az innovációhoz vezető eltérő útvonalakat, és elemezze az innovációpolitika tervezésének várható következményeit, továbbá azokat a különféle eszközöket, amelyekkel az innovációpolitikát bevezetik a

gyakorlatba úgy, hogy mindezt ne gátolja az innováció túlságosan szűk értelmezése.

A Közlemény, amely elismeri a kutatást, mint az innováció egyik fő alkotóelemét, valamint a „Több kutatást Európának, iránya a GDP 3%-a” című, korábban publikált Közlemény fontosságát, kiemeli, hogy az innovációnak számos egyéb formája is létezik.

Az elemzést az olyan új kihívások vizsgálatával is kiegészítik, amelyek különböző mértékben ugyan, de az EU-ra jellemzőek. Ez egyúttal annak elismerését is jelenti, hogy az innovációval kapcsolatos szervezeti megoldások, problémák és lehetőségek nem szükségszerűen azonosak a világ nagy gazdasági régióiban. A figyelembe vett tényezők között vannak: az Unió huzamosabb ideje tapasztalható, nem megfelelő teljesítménye és az állami szektor nagy súlya az EU-gazdaságokban.

Bár az innovációpolitikát leginkább országos és regionális szinteken dolgozzák ki és hajtják végre, a tagországoknak és a Bizottságnak erősíteniük kell együttműködésüket az innováció EU-beli megszilár-

* Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions: Innovation policy: updating the Union's approach in the context of the Lisbon strategy, COM (2003) 112 final.

dulása érdekében. Ebbe beleértendő a kölcsönös tanulási mechanizmusok koordinálása és értékelése, valamint az elért haladás vívmányainak számbavétele. A Közlemény konkrét javaslatokat tesz arra vonatkozóan, hogyan lehet az európai sokféleséget hajtóerővé alakítani.

A Közlemény számos új irányt jelöl meg az EU innovációpolitikája fejlesztéséhez, és hangsúlyozza: az interaktivitás fontosságát más szakpolitikai területeken keresztül kell a valóságba átültetni, ezért a

Közlemény többek között a Bizottság és a tagállamok részéről történő jobb koordinálást és a várható fejleményekhez megelőző akciókkal operáló, vagyis proaktív hozzáállást javasol.

A Közlemény végül a következtetéseket levonva javaslatot tesz a tagállamok és a Bizottság által, valamint ezek együttműködése révén végrehajtandó legfontosabb intézkedésekre.

*Forrás: EU KTF HÍRLEVÉL
2003. április*



INDUSTRIA – ahol az ipar üzletet köt

Nemzetközi ipari szakkiállítás a Budapesti Vásárcszopban

Május 27–30. között 11. alkalommal tartották a régió egyik legjelentősebb ipari szakkiállítását, az INDUSTRIA-t, melyen több mint 600 cég állított ki, közülük 20%-ban külföldiek. A bemutakozó ágazatok között – mind a kiállítók számát, mind pedig a terület nagyságát tekintve – vezető helyen szerepelt az ipari elektronika, elektrotechnika több mint 7000 m² területen, közel 250 kiállítóval.

A kiállítást nívós szakmai kísérőprogramok követték, a minőségszakmát a TÜV Rheinland Intercert képviselte, „Tanúsítások az EU felé haladva” c. rendezvényével.

Az idén négy cég nyerte el az Industria Nagydíjat, három részesült Különdíjban és három vállalkozás vihette el az Industria Export Nagydíjat, mellyel az átlagosnál nagyobb ütemű exportnövekedést ismerik el.

INDUSTRIA 2003 – NAGYDÍJAS TERMÉKEK

Bombardier Transportation MÁV Hungary Kft., **Bhv típusú felújított elővárosi vasúti személykocsi**

*

Magyar Villamos Művek Rt., **a Magyar villamosenergia-rendszer átviteli hálózatának átfogó, digitalizált műszaki nyilvántartási rendszere (MAHALIA)**

*

KARENOWA Kft., **KARENOWA III. vízforgató berendezés**

*

Kaposvári Villamossági Gyár Kft., **betonházas transzformátorállomás-család (KTW típus)**

INDUSTRIA 2003 – KÜLÖNDÍJAS TERMÉKEK ELEKTROTECHNIKA

HOFEKA Kft., **közvilágítási lámpatest, 70–400 W (Fantázianév: „CLAUDIA”)**

ELEKTRONIKA

PROLAN Irányítástechnikai Rt., **GYSEV Rt. elektronikus pult bázisú vasúti irányítórendszere**

FLUIDTECHNIKA

FESTO Automatika Kereskedelmi és Szolgáltató Kft., **CPV-SC miniatűr szelepsziget**

INDUSTRIA EXPORT DÍJAK

- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| I. kategória 0,1–1 Mrd HUF: | Váradi és Társai Kft., Dunaföldvár |
| II. kategória 1–5 Mrd HUF: | Fémalk. Rt., Budapest |
| III. kategória 5–15 Mrd HUF: | ebben az évben nem volt díjazott |
| IV. kategória 15 Mrd HUF felett: | Borsodchem Rt., Kazincbarcika |

A Magyar Minőség Társaság ezúton gratulál a kitüntetett szervezeteknek.

Referálta: **dr. Róth András**

A KKV-k fogalmának változása

Új módon határozta meg a mikro-, a kis- és a középvállalatok fogalmát az Európai Bizottság. Mikrovállalkozásnak továbbra is a 10-nél, kisvállalkozásnak az 50-nél, középvállalatnak pedig a 250-nél kevesebb személyt foglalkoztató cégek számítanak, lényegesen emelkednek azonban a pénzügyi mutatók felső értékei: a mikrovállalkozá-

sok esetében évi kétmillió euróra (eddig nem volt limit), a kisvállalatoknál évi tízmillióra (az üzleti forgalomra megadott hét és a mérlegfőösszegre vonatkozó ötmillióról), a középvállalatoknál pedig az üzleti forgalom esetében 40-ről 50-re, a mérlegfőösszeg esetében pedig 27-ről 43 millió euróra.

(MTI)



Beszámoló a Debreceni Egészségügyi Minőségügyi Napok harmadik konferenciájáról (DEMIN III)

2003. június 15–16. között került megrendezésre a Debreceni Egészségügyi Minőségügyi Napok harmadik konferenciája, „Hatékonyság az egészségügyi ellátásban” címmel, amely szervesen kapcsolódott a Debreceni Egyetem Népegészségügyi Iskola (DENI) 2001-ben akkreditált Egészségügyi minőségbiztosítási és minőségfejlesztési szakának stratégiai tervéhez, amely szerint az oktatás és továbbképzés meghatározó tényező a magyarországi egészségügyi ellátás minőségének javításában.

Az egészségügyi minőségmenedzsment aktuális kérdésein kívül olyan szakmai témákat vetünk be a konferencia főtémái közé, amelyeknek közvetlen gyakorlati jelentőségük van a gyógyító-megelőző és a gondozási szolgáltatások szakmai színvonalának, a magyarországi mortalitási, morbiditási és az életminőséggel kapcsolatos eredmények fejlesztésében, javításában. A DEMIN III. konferencia 35 előadása az onkológiai ellátás minőségével foglalkozott a következő szekciókban:

Vezetési kultúra, humán tényezők

A bevezető előadás az Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium minőségfejlesztési tervét foglalta össze, mely szorosan kapcsolódik az európai integrációs feladatokhoz: az ISO-szabványok egységes egészségügyi értelmezése, Kórházi Ellátási Standardok fejlesztése, a szakmai minimumfeltételek módosítása, bizonyítékokon alapuló szakmai irányelvek fejlesztése, klinikai audit és indikátorok összeállítása. A csatlakozó előadások hangsúlyozták az egészségügyi vezetők felelősségét, feladatait.

Hatékonyság fejlesztése az egészségügyben

A szekció nyitó előadása a klinikai hatékonyság fogalmával és a szakmai minőség fejlesztésében játszott jelentőségével foglalkozott. Minőségfejlesztés

szempontjából a klinikai hatékonyság egy olyan állandóan fejlődő folyamat, amelynek eredményeként a rendelkezésre álló erőforrások optimális felhasználásával a legnagyobb egészségnyereség érhető el a legkisebb kockázattal, magas elégedettségi szinttel, és a megvalósítás során hangsúlyt kap az egészségfejlesztés, továbbá a hatékonyságra való törekvés beépül a mindennapi gyakorlatba.

Az egészségügyi ellátás hatékonyságát kívánja biztosítani a szakmai minimumfeltételek átdolgozása és új szemléletű alkalmazása.

Minőségirányítási rendszerek – Egységes elvek a felkészítésben, tanúsításban

A minőségirányítási rendszerek megfelelő működtetése nem képzelhető el jól megfogalmazott minőségcélok, illetve ezek megvalósulását jelző indikátorok nélkül. TQM-alapelvek szerint a minőségcélok megvalósulásához minőségfejlesztés, standardok alkalmazása és a folyamatos mérés szükséges.

Az egységes minőségcélok megvalósulását támogatja az integrált minőségirányítási rendszer, amelyben a minőségtanúsítás megteremti az alapvető rendet és irányítási struktúrát, az akkreditáció pedig elősegíti a színvonalas szakmai tevékenységet. Az ISO és a KES integrált alkalmazásának előnyeit egyre több gyakorlati példa igazolja.

A megfelelő minőségbiztosítási rendszer nemcsak a betegellátásban közvetlenül dolgozók érdeke, hanem kihat a többi kórházi folyamatra is, így a gyógyszerellátásra is.

Onkológiai betegek ellátásának minőségbiztosítása

A hazai onkológiai ellátás helyzete sok szempontból nem felel meg az egészségügyi ellátás minőségi

kritériumainak. Annak ellenére, hogy az elhunytak közül minden negyedik állampolgár rosszindulatú daganatos megbetegedésben fejezi be életét, a hazánkban működő mintegy 35 000 orvos közül csak kb. 150 fejt ki aktív klinikai onkológiai tevékenységet. Valamilyen jellegű daganattal rendelkező beteget 301 helyen végeztek, s a Gyógyinfók adatai szerint 226 olyan kezelőhely volt, ahol 10 betegnél kevesebbet kezeltek a tárgyévben. Ez a gyakorlatlanság miatt növeli a nem korszerű kezelés valószínűségét. További gondot jelent, hogy

a kezelték jelentős része nem korszerű, komplex ellátásban részesült. A felismert esetek több mint 80%-a kerül műtétre, de kiegészítő kemoterápiát, illetőleg sugárellátást csak 21%-uk kap.

Lényeges minőségi gondot jelent a kedvezőtlen graduális, illetőleg posztgraduális képzés is, kevés orvos választja a klinikai onkológiát. A megfelelő szakmai kritériumok teljesülését nagymértékben segíthetik a minőségirányítási rendszer auditjában részt vevő orvos szakértők.

Összeállította: **dr. Gődény Sándor**



EU-HÍREK



További erőfeszítések szükségesek az európai versenytársak felzárkóztatásához

Philippe Busquin, az EU Kutatási Főbiztosa 2003 márciusában ismertette a legfrissebb európai tudományos és technológiai (T és T) mutatókat. Ezek szerint további erőfeszítésekre van szükség az európai kutatások előtt álló kihívásokra adandó válaszokhoz, annak érdekében, hogy Európa 2010-ig a világ legversenyképesebb tudásalapú gazdaságává váljon.

A főbiztos megállapította, hogy a jelzett mutatók lehetővé tennék az európai kutatás és innovációs mozgalmak vezetőinek azt, hogy figyeljék és támogassák haladásunkat, fejlődésünket. Az erősségek közé tartozik Európa hatalmas emberierőforrás-vagyona a tudományban és technológiában. Európa több T és T diplomást készít fel, mint az USA vagy Japán; 2002-ben az EU-ban összesen 2,14 millió diplomás volt, szemben az USA 2 milliónyi és Japán 1 milliónyi diplomástáborával. Viszont az európai „agy-gyárat” jelentősen kiürítik a tudományban és technológiában, elsősorban az USA „agyelszívása” (brain drain) következtében, mivel ott jelentős érvényesülési és kereseti lehetőségek állnak rendelkezésükre. A jelentés becslése szerint a végzett európai PhD-hallgatók csaknem 75%-a az USA-ban marad tanulmányai befejeztével. Ennek ellensúlyozását hivatottak elősegíteni a 6. Keretprogram visszatérést és európai projektekbe való integrációt ösztönző programjai, amelyekről azt várják, hogy csökkentik a kutatók Európán kívüli életpálya-választását.

Egy másik lépést jelenthet ebben az irányban az egyetemek és az ipar együttműködése. Az európai magánszektor az európai egyetemi kutatások közel 7%-át finanszírozza, szemben az USA-beli 6,3%-kal és a japán 2,3%-kal. Európa jelentősen előrelépett a gyógyszeripar területén, de lemarad

dásban van a számítástechnikában és az elektronikában. Busquin kiemelte, hogy Európának a biotechnológia és a nanotechnológia élvonalába kell kerülnie, erre minden adottsága megvan. Ehhez a beruházások magasabb szintjére van szükség Európában.

További információ:

<http://www.cordis.lu/rtd2002/indicators/>

Forrás:

<http://www.cordis.lu/news>, RCN 19925

Információk az EU Hivatalos Lapjából

Az alábbiakban közöljük néhány újabb, az EU Hivatalos Lapjában (Official Journal – OJ) közzétett dokumentum címének magyar fordítását. Az alább felsorolt dokumentumok angol nyelven teljes terjedelemben is megtekinthetők, ill. beszerezhetők a BME OMIKK-ban. A zárójelben a Hivatalos Lap száma és az adott dokumentum terjedelme került feltüntetésre.

A Bizottság 2003/13 (EK). sz. 2003. február 10-i irányelve a gabona alapú feldolgozott élelmiszerekre, valamint a csecsemő- és gyermektápszerekre vonatkozó 96/5 (EK). sz. irányelv módosításáról. (OJ 2003. L 41, 4 oldal).

2003/121 (EK).

A Bizottság 2003. február 11-i határozata azoknak az ökológiai kritériumoknak a megállapításáról, amelyek teljesítése esetén porszívókon elhelyezhető a környezetvédelmi megfelelőséget tanúsító ökocímke. (OJ 2003. L 47, 5 oldal).

Forrás:

EU KTF HÍRLEVÉL
2003. április

OLVASÓINK ÍRJÁK

Szakmai anyanyelvünk néhány kérdése

Miért különösen időszerű a magyar nyelv ápolása és fejlesztése?

Többek között azért, mert nem csak az stratégiai feladat, hogy csatlakozzunk az Európai Unióhoz, hanem az is, hogy magyarok is maradjunk. Ez ugyanis szükséges – bár nem elégséges – feltétele annak, hogy hasznos tagjaként e szövetségnek eredményesen fejlődjünk a kívánt és óhajtott irányba. A világ – ezen belül Európa – fejlődésének egyik motorja a kulturális sokszínűség, mert például a különböző anyanyelvek helyes használata egyben különböző gondolkozási módot is jelent, ez pedig a megoldandó feladatok gyorsabb és eredményesebb elvégzését és a kitűzött célok gyorsabb elérését segítheti; vagyis a kulturális sokszínűség **ösztönzően hat a közös fejlődésre**. Ahhoz, hogy egyenrangú, megbecsült tagja lehessünk az európai népek közösségének, saját kultúránk, ezen belül **hangsúlyosan saját anyanyelvünk** megőrzésével és ápolásával tehetjük a legtöbbet.

Azért is kell a szakmai anyanyelvvel foglalkozni, mert a szakmák, a tudományágak sokszínűsége talaján szükség van **a közös gondolkodásra**, ahhoz viszont egymás gondolatainak **pontos megértésére**.

Melyek a fő szakmai nyelvhasználati területek?

A három fő terület, ahol lényeges haladást kell elérjünk:

- **szakmán, tudományágon belül** egységes, világos, egyértelmű és szabatos nyelvhasználat, valamint szókincs kialakítása;
- **a szakmák, tudományágak közötti** ismeret és gondolkodásmód cserelehetőségének növekedése érdekében a közösen érthető és művelhető szakmai anyanyelv kialakítása;
- meg kell teremteni az olyan nyelvezet kialakításának és művelésének igényét, valamint feltételeit, amely **közérthetővé teszi** a szakmák képviselőinek és a közszereplőknek a mondanivalóját.

Tekintettel arra, hogy a szakmai és a tudományos ismeretek egyre nagyobb része áramlik a „köz” irányába, a közérthetőség igénye vonatkozik minden rendű és rangú közszereplőre, például újságírókra, tanárookra, szakírókra, politikusokra, jogászokra stb. is.

Statisztikai adatok szerint a népességnek mintegy 12%-a felsőfokú végzettségű, de tevékenységük vagy annak hatása az egész népességre kiterjed. A társadalom kultúrája színvonala emel-

kedésének feltétele az egyértelmű és gyors ismeretáramlás, amely a közérthető és szabatos nyelvhasználat nélkül lehetetlen.

Mire van szükség?

Szükség van nagyarányú és szervezett tevékenységre, amely felöleli a tervezés, valamint a megvalósítás eljárásainak összességét a kitűzött cél elérésére.

A kitűzött cél, röviden: mondjuk magyarul!

A kitűzött cél, egy kicsit részletesebben:

Első cél

- **Érthető, egyértelmű, szabatos** (ismeret-) közlés az elfogadott és széles körben **értett szavak** és mindenki által **ismert szerkezetű, magyar mondatok** használatával. Ha mondanánk – legyen akár szóbeli, akár írásos – teletűzdeljük nehezen vagy egyáltalán nem érthető idegen szavakkal, bár lehet, hogy nagyon tudományosnak, de inkább tudálékosnak hangzik, könnyen előfordulhat, hogy akinek mondjuk, nem tudja követni gondolatmenetünket. Tapasztalatból tudom, hogy amíg az ember az egyik idegen szó pontos, a témához illő jelen-tésén gondolkodik (ugyanis az idegen eredetű szavakat gyakran több magyar értelemben használják, már aki használja), addig az előadó már a harmadik vagy sokadik megfejtendő szónál tart; így aztán az ember könnyen elvesztheti a fonalat.

Második cél

- **Rövid és lényegre törő kifejezőmód** alkalmazása. A terjengős, túlmagyarázó, felesleges, „csinált” segédigéket használó mondat-szerkesztő könnyen elandalítja a hallgatót vagy az olvasót. Például ilyenek: kiadásra kerül, megvitatasra kerül stb.

Harmadik cél

- A felesleges idegen szavak és idegen mondat-szerkezetek mellőzése: azaz a meglevő és alkalmas magyar szavak használatának általánossá tétele, az esetleg hiányzó magyar szavak és kifejezések idegen megfelelői helyett alkalmas új magyar szavak megalkotása és elterjesztése. Továbbá a terjengős és/vagy nem magyaros szövegszerkezetek helyett rövid, tömör és magyaros mondat-szerkezetek használata. Hiszen a nyelvi közlés lényege: akinek a közlés szól, késedelem nélkül, helyesen megértse. Az ilyen nyelvi közlés a nyelv „tisztessége” hasz-

nálatának alapvető célja. A kertelés, a mellébeszélés teljesen felesleges és káros, ezért „tisztességtelen”.

Kinek az ügye a nyelv „tisztességes” használata és fejlesztése?

A nyelv tisztességes használata és fejlesztése nem lehet csak a nyelvészek, illetve a nyelvművelők ügye. A magyar értelmiségnek – a magas fokú idegennyelv-ismeret mellett – kiválóan meg kell tanulnia magyarul írni és beszélni. Nem szabad az idegen kifejezések, ködös fogalmazás használatával a nagyképűség csapdájába esni, mert gyakran nemcsak a nagyközönség, a más szakmát, tudományágat művelők, de még a saját szakmabeliek sem értik világosan az így beszélőket vagy írókat. Vagyis elő kell segíteni a magyar nyelv tudatos használatát, ehhez a nyelvészek közreműködésére is szükség van; de – végül is – ez a nyelvet tudatosan használók alapfeladata kell legyen.

A szakmai szervezetek egyik fontos feladata: foglalkozzanak szűkebb szakmájuk szaknyelvének tudatos művelésével, és teremtsék meg a tudós nyelvészek bekapcsolódásának lehetőségét is.

E feladat végrehajtásának egyik tevékenysége lehet: a szakma szókincsének ápolása a meglevő

gyűjtemények átvizsgálása, a hiányzók összeállítása útján. Ha már rendelkezésre áll a szakma szókincese és nevezéktana, akkor közzé kell tenni akár nyomtatásban, akár elektronikus formában a világhálón (ki-ki a szervezet honlapján), de talán még jobb volna nekifogni és összefűzni egy közös szakmai (MTESZ) szakszókincestárrá, és úgy közzétenni.

Ugyanis az Európai Unióban igen nagy hangsúlyt fektetnek – az egyértelmű szabályozás, a szabatos meghatározás használatának elősegítésére – a használt fogalmak pontos értelmezésének (nómenklatúra) megadására. Ezt a munkát magyar részről is el kell majd végeznünk, de ha a szakmák nem foglalják össze szókincsüket, nem lesz majd mire alapozni a munkát. Ettől csak az lenne rosszabb, ha a nyelvészek alkotnák meg a fogalmak táráát, a szakemberek távolmaradása miatt! Vagyis sürgős és fontos feladat vár a szakmai szervezetekre is szakmai anyanyelvünk megőrzésében és fejlesztésében. Mivel a szakmai nyelv anyanyelvünk része, e tevékenység hozzájárul anyanyelvünk és kultúránk megőrzésének elősegítéséhez.

Kiss József

ny. igazgató, a „Mondjuk magyarul” mozgalom egyik elindítója

FOLYÓIRAT- ÉS KÖNYVSZEMLE



A Magyar Minőség Társaság titkárságán megvásárolható kiadványok



	Előfizetési lehetőség a Magyar Minőségre, a Magyar Minőség Társaság havi folyóiratára / év	MMT-tagoknak: 5500 Ft Nem tagoknak: 7500 Ft
Magyar Minőség:	Minőség az oktatásban (2001. november)	446 + 54 = 550 Ft
Magyar Minőség Társaság:	Tanúsított és akkreditált szervezetek Magyarországon 4. kiadás (2001. december)	3393 + 407 = 3800 Ft
Palotai Kata–Győri Pál:	A TQM elmélete és gyakorlata	1275 + 153 = 1428 Ft
Győri Pál–Palotai Kata:	Szolgáltatások minőségbiztosítása	1275 + 153 = 1428 Ft
Badaacsonyi Zsolt– Győri Pál–Oláh Péter:	Hogyan kerüljük el a tanúsítás buktatóit?	1375 + 165 = 1540 Ft
Ribizsár Zoltán–Győri Pál:	ISO 9001:2000 Értelmezés és megvalósítás Hogyan alkalmazzuk a gyakorlatban? (2., átdolgozott és bővített kiadás)	2250 + 270 = 2520 Ft
Győri Pál:	AKCIÓ Iránytű a minőséghez vezetőknak	1250 + 150 = 1400 Ft
Gyetvai Gábor:	ISO 9000 auditorszemmel	3000 + 360 = 3360 Ft
Gyetvai Gábor:	ISO 9000:2000 menedzszerszemmel	4000 + 480 = 4480 Ft
Mojzes Imre–Talyigás Judit:	Minőségbiztosítás, Termelésirányítás – Ahogy mi megéltük	1786 + 214 = 2000 Ft
Robert C. Camp:	Üzleti folyamat Benchmarking	2643 + 317 = 2960 Ft
Tóth Tiborné dr.:	Minőségmenedzsment az iskolában	2589 + 311 = 2900 Ft
Arthur R. Tenner–Irving J. DeToro:	Teljes körű minőségmenedzsment TQM	2661 + 319 = 2980 Ft
Dr. Bálint Julianna:	Minőség – tanuljuk, tanítsuk és valósítsuk meg (második kiadás)	1750 + 210 = 1960 Ft
Dr. Kemény Sándor–dr. Papp László –dr. Deák András:	Statisztikai minőség-(megfelelőség)-szabályozás (második kiadás)	Új 1661 + 199 = 1860 Ft
Tóth Gergely:	Környezeti teljesítményértékelés	3125 + 375 = 3500 Ft
Havér Balázs:	Termékek és környezetvédelem	3125 + 375 = 3500 Ft
Heinz Werner Engel–Tóth Gergely:	EMAS 2001 – Egyszerűen	893 + 107 = 1000 Ft
Szerkesztette: Koczor Zoltán	Minőségirányítási rendszerek fejlesztése	3429 + 411 = 3840 Ft
Szerkesztette: Parányi György	Minőséget – Gazdaságosan	3295 + 395 = 3690 Ft
Pataki Béla:	Technológiaváltások menedzselése	1321 + 159 = 1480 Ft
Majoros Pál:	Iparvállalatok beszerzés-gazdaságtana	1589 + 191 = 1780 Ft
Bardócz-Tódor András:	Szabványos minőségirányítási rendszer az iskolában	Új 357 + 43 = 400 Ft

AKCIÓ

A megjelölt könyv vásárlása esetén **választható egy** – az ISO 9001:2000 szabvány alkalmazásával kapcsolatos témájú – **tanulmány**.

- A választható témák:
1. **Audittevé és auditkérdések készítése**
 2. **Minőségi célok kitűzése és nyomon követése**
 3. **Vevői elégedettség mérése**

Az ár 12% áfát tartalmaz. Csomagolási és utánvételi postaköltséget nem tartalmaz!

*A kiadványok utánvétellel is megrendelhetők, vagy megvásárolhatók a Magyar Minőség Társaságnál, naponta 9–14 óra között.
(1091 Budapest, Üllői út 25. Telefon: 456-6955, 456-6952, fax: 456-6954, e-mail: mmt@axelero.hu, www.quality-mmt.hu)*

Eladási sikerlista – 2003. május

- Ribizsár Zoltán–Győri Pál: **ISO 9001:2000 Értelmezés és megvalósítás. Hogyan alkalmazzuk a gyakorlatban?** (2., átdolgozott és bővített kiadás).
- Robert C. Camp: **Üzleti folyamat Benchmarking**.
- Dr. Kemény Sándor–dr. Papp László–dr. Deák András: **Statisztikai minőség-(megfelelőség)-szabályozás**.

A TÁRSASÁG ÚJ TAGJAI

Jogi tagok

DENSO Manufacturing Hungary Ltd., 8000 Székesfehérvár, Holland fasor 14.

Vezető: Yukimasa Ohoka vezérigazgató (22/332-000)

Megbízott: Vízny Antal KEM-vezető (22/332-000/4010)

Derecske Petőfi Mg. Kft., 4130 Derecske, Malom u. 1.

Vezető: Békési Imre ügyvezető igazgató (54/410-145)

Megbízott: Tóth Mihályné min.-ügyi vezető (54/410-145)

Derecske Növénytermelési Kft., 4130 Derecske, Malom u. 1.

Vezető: Filep József ügyvezető elnök (54/410-106)

Megbízott: Tóth Mihályné min.-ügyi vezető (54/410-145)

Dunaújváros MJV Polgármesteri Hivatala, 2400 Dunaújváros, Városháza tér 1.

Vezető: dr. Tóth István jegyző (25/411-900)

Megbízott: dr. Hőnigh Magdolna (25/436-548)

Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara, 9021 Győr, Szent István út 10/a

Vezető: Nagy Attila titkár (96/520-200)

Megbízott: Nagy László tagozati titkár (96/520-223)

Hús Depó Kft., 3527 Miskolc, József A. u. 10.

Vezető: Lengyel Zoltán ügyvezető igazgató (46/504-747)

Megbízott: Fekete Eszter előadó (46/504-747)

Pécsi Vízmű Rt., 7643 Pécs, Nyugati ipari u. 8.

Vezető: Nyirati István vezérigazgató (72/504-500)

Megbízott: Csomor Miklósné MKIR vezető (72/504-546)

Egyéni tagok

Király Tünde Júlia, Bodajk

Dr. Papp László, Budapest

Bemutatkoznak új tagjaink

GENERALI A határok nélküli biztosító

A Generali Csoport

A Generali Biztosító az 1831-ben, Triesztben alapított, nemzetközi Generali Csoport tagja. Jelenleg öt kontinens 50 országában képviselteti magát.

A tradíció, a nemzetközi kapcsolatok és a tapasztalat, valamint a globális piacain betöltött vezető pozíció arra kötelezi a Generali Csoport minden tagvállalatát, hogy szolgáltatásaival a Generali jó hírnevét megőrizze, és értékét hosszú távon növelje.

A Generali Csoport célkitűzései a nemzetköziség, az innováció és a magas technikai színvonal. A csoport erejének bázisa a nemzetközi szakmai tapasztalat, amely pénzügyi stabilitásának garanciájával kínálja magas színvonalú szolgáltatásait.

A társaság Magyarországon

A Generali Biztosító Magyarország második legnagyobb biztosítótársasága. Piaci részesedése 17,6%, 2002-es díjbevétele 79,6 milliárd forint, befektetési állománya jelenleg 117 milliárd forint.

A társaság sikerének kulcsa, hogy nem szigorúan lehatárolt termékeket és szolgáltatásokat, hanem olyan megoldásokat kínál, amelyek az életben bekövetkező eseményeknek, életszakaszoknak és élethelyzeteknek megfelelően kerülnek kialakításra.





A Generali „Védőszárnya”

- A Védőszárny széles körű, az élet minden szakaszát végigkísérő, személyre szabott ügyféltanácsadást jelent. A partnerek személyes igényeit és kívánságait helyezi a középpontba
- A vállalat célja, hogy szolgáltatásaival hozzájáruljon ügyfelei életminőségének javításához – úgymint egészségük megőrzéséhez, vagyongyarapodásukhoz, vagyonuk biztonságához –, szilárd alapot teremtve ezzel számukra a jövő kihívásainak biztonságos leküzdéséhez
- Ennek érdekében sokoldalú, az egyéni igényeknek megfelelő ügyféltámogató tanácsadást nyújt biztosításról, vagyonkezelésről, nyugdíjpénztári, banki és lakástakarékpénztári termékekről, valamint az életmegőrzéshez és az egészséges életmódhoz kapcsolódó kérdésekről
- Partnerei között megbízható, jelentős pénzügyi és szakmai háttérrel rendelkező társaságok találhatók, ezzel is biztosítva ügyfelei számára az elérhető legteljesebb körű segítségnyújtást

Minőség

A Generali Biztosító, amelynek minőségirányítási rendszere a pénzügyi szolgáltató szférában elsőként, már 1996-ban kiérdemelte a SQS svájci tanúsító cég igazoló oklevelét, 2002-ben elnyerte a DNV (Det Norske Veritas) új ISO 9001:2000 nemzetközi szabvány szerinti tanúsítványát. A tanúsítvány igazolja, hogy:

- A társaság menedzsment rendszere megfelel a nemzetközi norma előírásainak.
- Az előírásoknak megfelelően a folyamatok középpontjában a cég ügyfelei, igényei és elvárásai állnak.
- A vállalat stratégiájának szerves része a minőségpolitika és annak következetes megvalósítása.

GENERALI