

**SZAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK**

- A minőségmenedzsment szerepe a jövő Európájában  
– Prof. dr. Hans Dieter Seghezzi
- Az ISO 19011 szabvány hatása a MIR/KIR felülvizsgálatokra  
– Rendszerépítési és működtetési tapasztalatok  
– Sipos Gáborné
- Problémaazonosító és -elemző eszköztár kiegyensúlyozott összeválogatása  
– Koczor Zoltán PhD
- Információbiztonság-irányítási rendszerek kiépítése szoftverfejlesztő cégeknél  
– Németh László
- Fogyasztói reklamációk intézése  
– dr. Fazekas Éva

**A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI**

- „A 2003. Év Minőségirányítási Menedzsere és Szakirodalmi Díja” és „A 2003. Év Környezetirányítási Menedzsere és Szakirodalmi Díja” pályázat győztesei
- A Magyar Minőség Háza<sup>®</sup> díj 2003. évi nyertesei
- A minőségirányítási rendszer dokumentációjának irányelvei (MSZ ISO/TR 10 013:2003) és gyakorlati megoldások  
– Beszámoló rendezvényünkről
- Minőség Menedzserek Szakbizottság felhívása

**HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK, BESZÁMOLÓK**

- A IIASA-Shiba Díj 2003. évi pályázatának eredményei
- A Nemzeti Minőség Klub ülése 2003. október 2-án
- Őszi szeminárium a Common Criteria-ról
- Útmutatók helyett új szabványok

**KÖZLEMÉNYEK**

- A Nemzeti Akkreditáló Testület közleményei
- A Minőség és Megbízhatóság 2003. 5. száma

**FOLYÓIRAT- ÉS KÖNYVSZEMLE**

- Az európai szabványok fordításának pontossága
- A tudományhoz való viszonyában szinte már EU-tag a magyar lakosság

**A TÁRSASÁG ÚJ TAGJAI**

- Új belépők
- Bemutatkoznak új tagjaink  
Vas Megyei Rendőr-főkapitányság  
Hajdúszoboszlói Polgármesteri Hivatal
- Az MMT titkárságán megvásárolható kiadványok

**PROFESSIONAL ARTICLES, LECTURES**

- 2 The role of Quality Management in the future Europe  
– Prof. dr. Hans Dieter Seghezzi
- 6 Effect of standard ISO 19011 on QMS/EMS audits – Experiences on system building and operation  
– Sipos, Julia
- 8 Balanced selection of problem identification and analyzing tool-kit  
– Koczor, Zoltán PhD
- 12 Building of information safety management systems at software development enterprises  
– Németh, László
- 14 Management of consumer complaints  
– dr. Fazekas, Éva

**NEWS AND PROGRAMS OF THE SOCIETY**

- 15 Prize winners of 2003 year's Awards – Quality Manager, Quality professional literature, Environment Manager and Environment professional literature
- 17 2003 year's prize winners of House of Hungarian Quality<sup>®</sup>
- 20 Guidelines for the documentation of a quality system (MSZ ISO/TR 10 013:2003) and practical solutions (Report)
- 24 Call of the Manager Expert Session

**DOMESTIC AND INTERNATIONAL NEWS AND REPORTS**

- 25 Outcome of the 2003. year's IIASA-Shiba competition
- 26 Session of the National Quality Club
- 28 Autumn seminar on Common Criteria
- 29 New standards instead of guides

**COMMUNIQUÉS**

- 31 Announcement of the National Accreditation Board
- 33 2003. 5. issue of Quality and Reliability (Content)

**REVIEW OF PERIODICALS AND BOOKS**

- 34 Accuracy of translation of European Standards
- 36 Hungarian population almost EU member in relation to science

**NEW MEMBERS TO THE SOCIETY**

- 38 New members  
Presentation of new members
- 38 Vas Megyei Rendőr-főkapitányság
- 39 Hajdúszoboszlói Polgármesteri Hivatal
- 40 Publications to be sold

## SZAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK

**Minden kedves olvasónknak  
békés karácsonyi ünnepeket  
és sikeres, boldog új évet kíván**  
**a**

**Szerkesztőbizottság**



# A minőségmenedzsment szerepe a jövő Európájában\*

– Prof. Dr. Hans Dieter Seghezzi\*\* –

### Bevezetés

Időről időre a szakembereknek olyan kérdéseket kell felvetni, mint: mi a munkaköröm, a szakmám, az üzleti munkám, a vállalatom vagy a társadalmam jövője? A minőségügyi vezetők és -szakértők és a minőségügyben részt vevő felső vezetők számára ezek a kérdések kiterjednek a minőség fontosságára, a minőségügyi szakértők szerepére, a minőségirányítás fejlődésére stb. a jövő világában.

Mint a minőségmenedzsment egyik úttörőjét, gyakran kérnek fel, hogy fejtsem ki nézeteimet. Válaszom mindig ugyanaz: teljesen biztos, hogy változások fognak bekövetkezni, de senki sem tudja megjósolni, hogy ezek milyenek lesznek. Mindamellettt elemezhetjük a múlt évtized tanulságait, és megpróbálhatjuk kitalálni, hogy ebben az évtizedben melyek lesznek a változások fő hajtóerői. Ezek eredményei alapján merhet az ember előrejelzést adni a következő évtizedre.

Ebben az előadásban a saját véleményemet fejttem ki. Jelentős alapinformáció lehet az olvasó számára a saját véleménye kialakításához.

Úgy tűnik, hogy az új évtizedben a menedzsment kihívásai mögött a következő hajtóerők állnak:

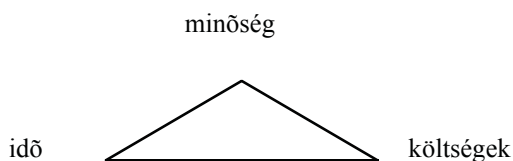
- világverseny,
- megváltozott munkafeltételek a kommunikációs technika következtében,
- nemzetközi hálózatok kiépülése,

- a dolgozók csökkenő száma a termelőágazatokban,
- a dolgozók növekvő száma az új ágazatokban,
- új foglalkoztatási formák,
- a közszolgáltatások változása magánosítással és Új Községi Menedzsmenttel, beleértve a minőségirányítást,
- és Európában az Európai Unió kibővülése 15-ről 25 tagországra.

### Az 1990-es évek tapasztalatai

Gyenge indulás után az 1990 és 2000 közötti évtized szokatlan fejlődést mutatott

- a technológiában,
- az üzleti forgalomban,
- a részvényértékben stb.



1. ábra: A feszültségi háromszög

Mi volt a feszültségi háromszög uralkodó siker-tényezője? (Ld. 1. ábra.)

A válasz: az **idő**: Azok a vállalatok voltak a győztesek, amelyek gyorsabbak voltak a termékek

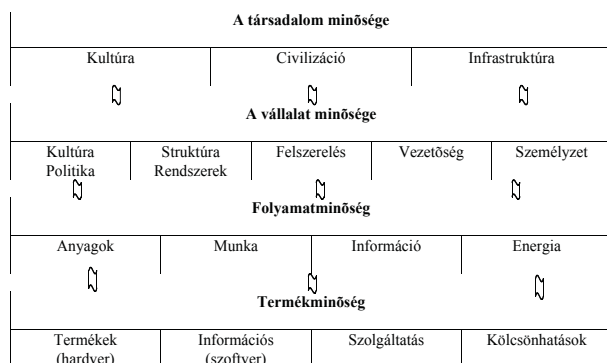
\* A 2003. évi XII. Minőség Héten tartott előadás szerkesztett változata.

\*\* A Nemzetközi Minőség Akadémia tagja.

és a szolgáltatás fejlesztésében, akik gyorsabban tudtak szolgáltatásokat ajánlani, akiknek szállítási ideje rövidebb volt. A győztes a **leggyorsabb** volt, nem a legjobb és nem a legolcsóbb. Az idő szorítása minőségjavulást és költségcsökkenést hozott létre, de az ellentéte sokkal ritkábban fordult elő. A termékek és szolgáltatások minősége parancs volt: a hiba- és meghibásodásmentesség remélt előnyök a felhasználók számára.

**Az 1. tanulság:** a termékek és szolgáltatások állandó minőségszintje elengedhetetlenül szükséges az európai vállalatok világot átfogó üzleti tevékenységében. Ennek a szintnek fenntarthatónak kell lennie és a felhasználó elvárásaira kell irányulnia.

A minőségi hierarchia (ld. 2. ábrát), melyet először 1988-ban mutattam be a moszkvai EOQ-konferencián (irodalom 1.), alkotta az EFQM-modell alapját. Ez mutatja, hogy a termék és szolgáltatás minőségének állandósága és fenntarthatósága függ a folyamatok minőségétől és a vállalat minőségétől, azaz a vállalat minőségirányítási rendszerétől. Az utóbbi évtizedben a minőségirányítási rendszerek nélkülözhetetlenné váltak mindenfajta szervezetben. Ezek a rendszerek gyakran az ISO vagy a regionális vagy a nemzeti kiválósági modelleken alapulnak.

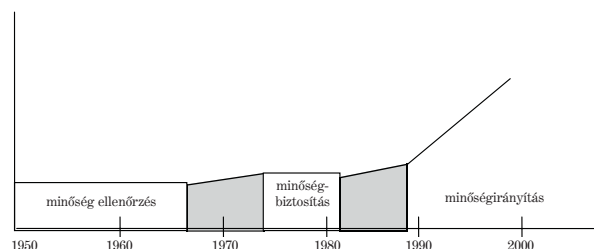


2. ábra: A minőség hierarchiája

**2. tanulság:** a minőségirányítás integrálása (IQM) az üzleti tudományba lényeges a globális gazdaság számára.

A minőségirányítás bevezetésével a minőség tanának gazdasági súlya lényegesen megnőtt (ld. 3. ábrát), a minőség szabályozás a minőségbiztosítás korábbi helyzetéhez képest. Az elszigetelt, részletes ISO 9000:1987 és :1994 irányítási modellek ugyan nagy haladást jelentettek, de az igazi átörzés az volt, amikor a minőségirányítást a menedzsmentelméletbe és az üzleti tudományba integrálták. Könyvemmel, „Integrált minőségmenedzsment – a Sankt-Galleni Koncepció”

(2. irodalom) előkészítettem az utat. Az ISO 9000:2000 új modellje az Integrált Minőségmenedzsment (IQM) megalapozása, ezt világszerte ismerik és alkalmazzák.



3. ábra: A minőség tan gazdasági súlya

**3. tanulság:** a minőségmenedzsment integrálása az üzleti tudományba feltétlenül lényeges a globális gazdaság számára.

A japán vállalatok sikerei a Teljeskörű Minőség szabályozással (TQC) arra ösztönözték az amerikai vezetőket a nyolcvanas és az európai vezetőket a kilencvenes években, hogy eszközöket fejlesszenek ki a kiválóság elérésére a globális gazdaságban. Egyike voltam az EFQM-et megalapító bizottság három tagjának, és nagyon jól emlékszem az EFQM alapításának éveire. Az üzleti iskolák újításikonceptió-hiánya késztette 14 európai multinacionális vállalat vezérigazgatóját (CEO), hogy kezdeményezzék egy európai TQM-elképzelés kidolgozását, amelyet később „kiválóság”-nak neveztek. Modellje, az EFQM Kiválósági Modell messze túllépett a minőségirányítás körén. Hézagpótló a felső menedzsmentben és általános menedzsmentmodell jelent az összes menedzsmentfeladat beépítésére. Már a Sankt-Galleni Egyetemen tartott búcsúelőadásomban, 1988-ban (irod. 3.) feltettem a kérdést, hogy a TQM egy trójai faló-e, amelyen keresztül új menedzsmentkonceptiók hatolnak a gazdasági környezetbe. Később előadásomban visszatérek erre a kérdésre.

**4. tanulság:** az üzleti világnak menedzsmentmodellekre van szüksége a kiválósághoz. A kilencvenes években ezeket azonban nem az üzleti iskolák és tanácsadók szolgáltatták, hanem az olyan szakmai szervezetek, mint az EFQM.

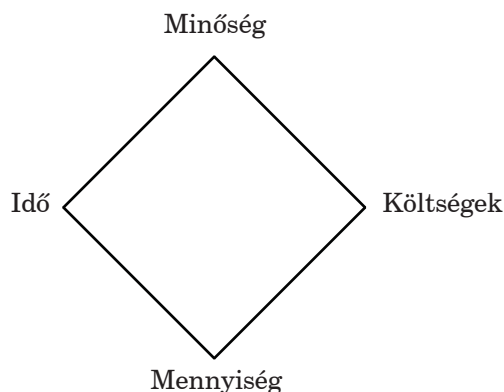
A kilencvenes évek növekedési időszaka abszolút csúcst 2000-ben érte el, a legnagyobb üzleti forgalommal, részvényértékkel, haszonnal és a legfényesebb előrejelzésekkel. A 2000-es év volt az ünnepi fogadás éve. Utána 2001-ben a gazdasági másnaposság következett.

### Töréspont 2001-ben

2001-ben az egész gazdaság drámai visszaeséstől

szenvedett. Különösen a high-tech ágazatok voltak érintve, mint pl. a távközlés. A túlélő vállalatoknak csökkenteniük kellett költségeiket (lásd ábra). Ez legtöbbször a személyzet elbocsátását és a külső üzletrészek eladását jelentette, ami gyakran nyereségessé tette az üzletet. A személyzet etikus úton való elbocsátása újító feladattá vált, pl. a Swisscom esetén.

Legtöbb vállalat ekkor felismeri, hogy a költségcsökkentés önmagában nem elég. Ezek a mennyiségi menedzsmentet új sikertényezőnek tekintik, és felveszik a feszültségi diagramjukba (ld. 4. ábrát). Ebben benne van a mennyiség rugalmas kezelése, a mennyiség csökkentése, ahol kicsi a megtérülés, a periférikus tevékenységek kihe-lyezése, a kulcsfontosságú képességekre való összpontosítás.



4. ábra: A feszültségi húzóerő négyszög

### A jövő

Nehéz előrejelzést adni, még a tények és a hajtóerők alapos elemzése után is. Mégis megpróbállok a 25 tagországból álló Európában működő vállalatokra néhány előrejelzést adni. Mennyire lesz fontos a minőség? Hogyan kezelik a minőségirányítást? Mi a szerepe a felső menedzsmentnek és milyen feladatai vannak a minőségirányítónak?

Megpróbállok néhány választ adni.

#### 1. Mi a helyzet a minőséggel?

Azoknak az európai vállalatoknak, amelyek sikeresek kívánnak lenni, termékeiket és szolgáltatásaikat olyan szinten kell ajánlani, amely hibáktól mentes, és vevőik és a termékek, szolgáltatások felhasználóinak fő elvárásait teljesítik. Ez azt jelenti, hogy – ahogy az utolsó évtizedben – a minőség nem lesz a gazdaság első számú sikertényezője, hanem elkerülhetetlenül szükséges marad – mivel a siker szükséges és nélkülözhetetlen tényezője. Egyenesen minőség fenntartásához szükség lesz a minőségirányítás eszközeire és technikáira és a

minőségügyi szakemberek jártasságára és gyakorlati ismeretére (know-how).

A minőségirányítás igen hatékony lesz, ha a minőséget a költségekkel, mennyiséggel és idővel kapcsolatban kezeli (ld. 4. ábrát), és ha teljesen beépül a felső menedzsmentbe. Ez azt jelenti, hogy az Integrált Minőségirányítás (IQM) koncepciót kell alkalmazni.

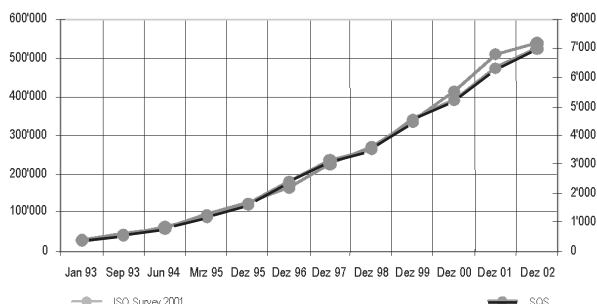
#### 2. Mi a helyzet az olyan koncepcióval, és modellekkel, mint az ISO, EFQM, kiegyensúlyozott értékelőkártya (BSC), Hat Sigma stb.?

Különbséget kell tenniük: az olyan jellegű modellek, amelyek a termék, szolgáltatás és folyamatminőség irányítását segítik, virágozni fognak. Ez a modelleknek az a csoportja, amelyekhez az ISO 9001 és a Hat Sigma tartozik.

#### 3. Mi a helyzet a minőségirányítási rendszerek tanúsításával?

A 2001-ben bekövetkezett gazdasági visszaesés ellenére a minőségügyi rendszerek tanúsításának növekedése Európában töretlen (ld. 5. ábrát). Az SQS (Svájci Minőség Társaság), mint irányadó testület a tanúsításban, számai fenntartják azt a várakozást, hogy a minőségügyi rendszerek tanúsítása magas szinten marad a jövőben. A további siker érdekében szeretnék azonban megfogalmazni két feltételt:

- Szükséges, hogy a tanúsítványok megbízhatóak legyenek. Nem lehetnek „olcsó” tanúsítványok. A versenyben álló tanúsítók száma folyamatosan nő. A tanúsítás üzletté vált. A tanúsító szervezetek közti verseny miatt a tanúsítványok minősége sülyedhet. Ez csökkenti a tanúsítványok megbízhatóságát és rontja tényleges értéküket. A tanúsítók megölhetik a saját üzletüket.
- A tanúsítványoknak elismerésre van szükségük, különben elvesztik minden értéküket. A tanúsítványok értékesztésének elkerülésére a szabad tanúsítási piacon szükség van bizonyos hivatalos szabályozásra, amelyet általában akkreditálási alrendszernek neveznek. Sajnos, ezeket nemzeti szinten működtetik, és – tapasztalatom szerint – még nem eredményesek egy globális piacon. Kevés bizonyíték van arra, hogy az akkreditálási hatóságok kényszerítették volna a gyengén működő tanúsítókat, hogy vagy lépjenek ki a piacról, vagy növeljék munkájuk minőségét. Ha a nagy világszereplők elvesztik bizalmukat a független tanúsítók által kibocsátott tanúsítványokban, meg fogják próbálni, hogy saját eszközeikkel helyettesítsék azokat, lásd a Xerox példáját néhány évvel ezelőtt.

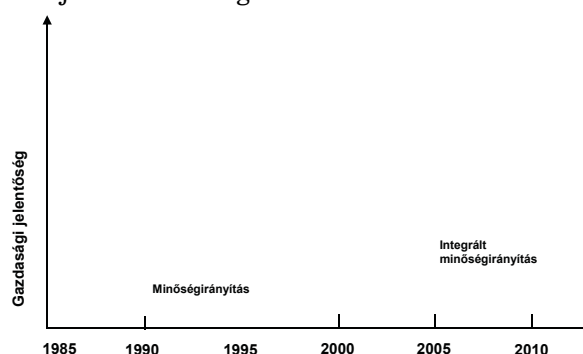


5. ábra: A világviszonylatban és az SQS által kiadott ISO 9000 tanúsítványok száma

4. Mi a helyzet a kiválósági modellekkel? Mint már említettem, ezek két okból is nagyon sikeresek voltak az utóbbi évtizedben: a japán minőségi támadás fenyegetése és a kereskedelmi iskolák modelljeinek hiánya. Ma már egyik érv sem érvényes. A japán vállalatok elvesztették uralmukat. Az üzleti iskolák és a nagy tanácsadó vállalatok visszanyerték korábbi állásaikat. Új koncepcióval jelentek meg a stratégiai menedzsmentben, a kiegyensúlyozott értékelőkártyákkal (BSC) stb. Ezáltal a kiválósági modellek most versenyben és nyomás alatt állnak. A túléléshez szükségük van további fejlődésre.

- Itt van pl. az EFQM kiválósági modell. Ez értékes eszköz, de sokba kerül az alkalmazása. Svájcban elégedetlenek vagyunk az ESPIRIX-Svájc kiválósági minőségdíjat kérelmezők számával. Egy 2002-es tanulmány azt mutatta, hogy az eredmények a vártnál gyengébbek, a modell nem épült be az általános menedzsmentbe, és az EFQM-moddal való önértékelés túl bonyolult.
- Egy másik példa a részleges irányítási rendszerek integrált rendszerbe vagy teljes rendszerbe való egyesítése. Általában a részleges irányítási rendszerek elkülönülnek a tartalmukban rejlő ellentmondások miatt, és mert a tevékenységek megkettőződnek a szakkifejezések különbözősége miatt. Nem maradhatnak egyedülálló szigetek, ha javítani kívánják hatásosságukat és hatékonyságukat. Általánosan elfogadott, hogy a részleges irányítási rendszereket célszerű koordinálni és ha lehet, beépíteni egy átfogó rendszerbe. Gyakorlatilag a beépítés a minőségre, környezetre, egészségvédelemre (OHS) és kockázatszabályozásra korlátozódik. A minőségirányításon kívül ezek a tudományágak túlszabályozottak és bürokratikusak. Ez a minőségügyi rendszerek hátránya.
- Mi a helyzet az ISO 9004-gyel? Az ISO 9004 egy folyamatos utazás modellje a minőség-

irányítási rendszerek jobbítására, az ISO 9001 minimális szintjéről indulva. Ez magának a szervezetnek és nem a külső világnak szolgál céljául. Ez a modell az ISO felajánlása az iparnak, hogy eredményes és hatékony minőségirányítási rendszereket építsen ki. Úgy gondolom, hogy sok vállalat számára ez a modell megfelelő utat ajánl rendszere folyamatos jobbítására. Ugyancsak azt gondoljuk, hogy egyes további követelményeket tudnánk hozzátenni, amelyek az SQS-nek mint vezető tanúsítónak a 20 éves tapasztalatára épülnek. Eddig az eredmények soványak. A vállalatoknak csak egy kisebb részét érdekelte ez az eszköz/módszer, amely a kiválóság irányába mutató menedzsment-jobbításra szolgál.



6. ábra: A minőségirányítás és üzleti kiválóság előrejelzése

Így tehát a kiválósági modellek az általános menedzsment modelljei. Azoknak a modelleknek, amelyek TQM-eredetűek, további fejlődésre van szükségük. Előre látok (6. ábra) egy különválást is: az Integrált Minőségirányítás van az egyik oldalon és kiválósági programok a felső menedzsment oldalán. Ezután a minőségirányítás elnyerheti gazdasági jelentőségét mint az üzleti tudomány új része, minthogy a kiválósági elképzelések egyre nagyobb jelentőségre tesznek szert a felső vezetésben.

### Irodalmi hivatkozások

1. Seghezzi H.D., Fundamentel Considerations: From where does Quality originate, in: Proceedings 32nd EOQC Annual Conference, Moscow 1988
2. Seghezzi H.D., Integriertes Qualitätsmanagement – Das St.Galler Konzept, Aufl., Carl Hanser Verlag München Wien 2003. (1. Aufl.1996)
3. Seghezzi H.D., TQM – ein Trojanisches Pferd? QZ, Qualität und Zuverlässigkeit, 43, 1998, 8, S. 909–911
4. Seghezzi H.D., Weg der SQS, in: Tagungsband der Fachtagung – 20 Jahre SQS, 13. 5. 2003, SQS Bern – Zollikofen



# Az ISO 19011 szabvány hatása a MIR/KIR felülvizsgálatokra – Rendszerépítési és működtetési tapasztalatok\*

– Sipos Gáborné\*\* –

A rendezvény és így előadásom aktualitását az adja, hogy teljessé vált az ISO 9000 szabványcsalád magyar nyelvű kiadása is: 2003 májusában kiadásra került az MSZ EN ISO 19011:2003 szabvány, amely a minőségirányítási és környezetirányítási felülvizsgálatokhoz nyújt útmutatást.

## 1. Az ISO 19011:2002 szabvány

A szabvány egységes ajánlásokat tartalmaz, és alkalmazható bármely irányítási rendszer felülvizsgálatához, bármilyen típusú és méretű szervezetre.

A szabvány nem kötelezően alkalmazandó, hanem útmutató jellegű, de alkalmazását célszerű megfontolni a belső és külső felülvizsgálatok elvégzéséhez egyaránt.

Fő fejezetei:

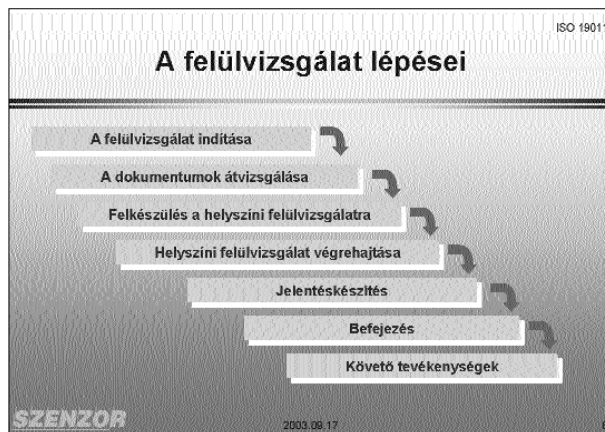
- A felülvizsgálat alapelvei  
A felülvizsgálat alapelvei tartalmaznak a felülvizsgálók személyes jellemzőire és a felülvizsgálati folyamatra vonatkozó ajánlásokat.
- A felülvizsgálati program irányítása  
A program irányítása, a szabványcsalád „alapállásának” megfelelően, PDCA-cikluson alapuló folyamat, melynek célja a felülvizsgálatok közben tartása és a folyamat állandó fejlesztése (1. ábra).



1. ábra

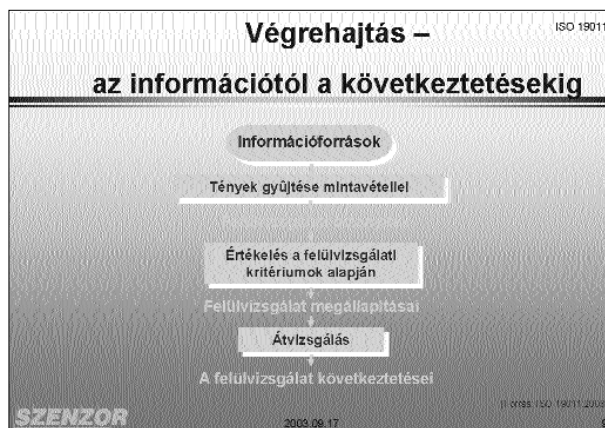
- Felülvizsgálati tevékenységek  
A felülvizsgálat lépéseinek részletes bemu-

tatását a szabvány gyakorlati ötletekkel teszi könnyen érthetővé és alkalmazhatóvá (2. ábra).



2. ábra

A megértést támogatja az információgyűjtéstől a felülvizsgálat következtetéseinek levonásáig terjedő folyamatábrás bemutatása. Ennek a lépéssornak egyetlen eleme sem ugorható át anélkül, hogy a felülvizsgálattal kapcsolatos követelmények ne sérülneek (3. ábra).



3. ábra

- A felülvizsgálók felkészültsége és minősítése  
A felkészültség (kompetencia) tartalmazza a képzettséget, munkatapasztalatot, felülvizsgálati ismereteket és gyakorlatot, valamint a személyes tulajdonságokat. Egyik sem létezhet a másik megléte nélkül (4. ábra).

\* Társaságunk 2003. szeptember 17-én „Az új minőség- és környezetirányítási auditszabvány (ISO 19011:2002), követelményrendszer-változás” című rendezvényén tartott előadás szerkesztett változata.

\*\* Szakreferens, vezető tanácsadó, SZENZOR Gazdaságmérnöki Kft.



4. ábra

Másfelől az ismeretek és képességek között vannak általános jellegűek és vannak a felülvizsgálandó követelményhalmaz szerinti (pl. az ISO 9001 vagy az ISO 14001 szabványra vonatkozóak).

A felkészültséget nem határozza meg a szabvány, de az ajánlások figyelembevételével célszerű minden felülvizsgálóra meghatározni azokat. A meghatározott követelmények szerint lehet értékelni a munkájukat.

Nagyon fontos elem a felülvizsgálók folyamatos fejlődése.

A felülvizsgálatok sikere igazából egyedül a felülvizsgálók felkészültségén múlik!

## 2. A változások lényege

- integrált felülvizsgálatok bevezetése,
- egyetlen szabvány – áttekinthető, logikus, egységes szerkezetben,
- felülvizsgálati alapelvek megfogalmazása,
- részletesebb – pontosabb iránymutatás,
- felülvizsgálók folyamatos fejlődésére vonatkozó ajánlás.

Mindezen változások ellenére fontos megjegyezni, hogy a felülvizsgálati követelmények nem változtak gyökeresen a korábbi (ISO 10011 sorozat és az ISO 14010, 14011, 14012) szabványokhoz képest.

A felülvizsgálattal kapcsolatos változásokat valójában az ISO 9001 szabvány változásai okozák. Ezek:

- kevesebb a kötelező előíró jellegű dokumentum,
- a folyamatközpontú szemlélet erősödése,
- a PDCA-megközelítés alkalmazása.

Ezekkel a változásokkal kapcsolatban az ISO 19011 nem ad elegendő tanácsot, nem részletezi, hogy ebben a helyzetben

- milyen kérdezéstechnika lehet eredményes, és
- hogyan lehet eredményesen, hatékonyan meg-

bízható bizonyítékokat találni a megfelelő működésre.

A megoldás egyedül a felülvizsgálók megfelelő felkészültségében rejlik.

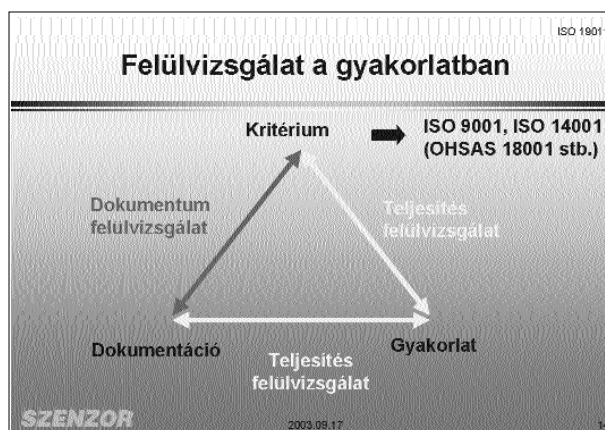
## 3. Rendszerépítés – felkészülés a felülvizsgálatokra

A rendszerépítés első kihívása: milyen legyen a dokumentálás? Mire készüljön előírás, és milyen folyamatokra, tevékenységekre nem szükséges ilyenek elkészítése? A dokumentált szabályozás nyilván segíti a felülvizsgálati munkát, de nem feltétlenül szükséges a mindennapi munkavégzésben. Márpedig a rendszer nem a felülvizsgálók számára épül, hanem éppen a mindennapi munkavégzéshez!

A dilemma eldöntésére meg kell válaszolni néhány kérdést:

- Mindenki azonosan hajtja végre a feladatokat?
- Azonos helyzetben azonosan reagálnak a szereplők?
- Milyen gyakoriak az eltérések, nem megfelelő termékek?
- Esetleg van-e nyoma képzésnek?
- A folyamat (tevékenység) eredménye megfelel a követelményeknek/céloknak?
- Van-e jogszabályi, vevői előírás?
- Volt-e vevői reklamáció?

A gyakorlatban pedig éppen a belső felülvizsgálat igazolhatja a rendszerépítéskor alkalmazott gondolatmenet helyességét, vagy mutathat rá a hiányosságokra, kiváló lehetőséget teremtve ezzel a folyamatos fejlesztésre (5. ábra).



5. ábra

## 4. Felülvizsgálati tapasztalatok

Az irányítási rendszerekben a belső felülvizsgálatokat az adott szabvány megfelelő szakasza (pl. ISO 9001/8.2.2, ISO 14001/4.5.4) szerint kell tervezni és végrehajtani. Ha ehhez segítségül hívják az ISO 19011 szabványt, az sokat segíthet, de nem kötelező. Így ez a tanúsításkor sem kérhető számon.

A felülvizsgálatok központi kérdése: folyamatosan fejlődik-e az irányítási rendszer. Erre kell irányulnia minden vizsgálódásnak, ehhez pedig a legfontosabb kiinduló információk a következők:

- a politikában meghatározott átfogó célok,
- a célok,
- a belső és külső felülvizsgálatok eredményeinek felhasználása,
- az információk elemzése és
- a helyesbítő, megelőző intézkedések helyzete.

Miközben a felülvizsgáló a megfelelőséget keresi, ügyelnie kell arra, hogy elkerüljön néhány csapdát. Felülvizsgálók munkájának figyelemmel kísérésekor gyakran tapasztaltam, hogy ezekbe nagyon könnyű beleesni. Ilyenek pl.:

- olyan kérdések feltétele, amelyek egy konkrét megoldási módszert sugallnak,
- a dokumentáltság mértékének elégséges voltát nem a tények alapján ítélik meg,
- a „hol írták elő...?” kezdetű kérdések feltétele a háttér ismerete nélkül,
- a célok felületes megítélése,
- minden folyamatra mérés megkövetelése,
- nem releváns jogszabályi, törvényi előírások teljesítésének számonkérése,
- leragadás a szervezetenkénti felülvizsgálatnál,
- tanácsadói megközelítés – ajánlások tehetők, ha a felülvizsgálat céljai között szerepel (ISO 19011/6.6.1/o. pont).

A hibák leggyakoribb okai a

- megszokások,
- a máshol szerzett tapasztalatok automatikus alkalmazása,
- a kényelmesség,

- a kompetenciahiány és
- a felülvizsgálati gyakorlat hiánya.

### 5. Nemzetközi kitekintés

A nehézségeket valójában az ISO 9001 szabvány megértése okozza. Az értelmezési kérdések 27%-át tanúsító testületek képviselői teszik fel a Nemzetközi Szabványosítási Szervezet szabványértelmezési munkacsoportjának.

Annak érdekében, hogy a felkészültség megfelelő legyen, a nemzetközileg regisztrált tanfolyamokat átalakították, a követelmény most az, hogy a teljes képzési idő minimum 50%-át gyakorlatok tegyék ki. Lényeges elem az egységes szemlélet megteremtésében, hogy a felülvizsgálókat és képzéseket regisztráló szervezetek szempontjait össze kívánják hangolni.

A nemzetközi tapasztalatok szerint a legtöbb gondot a következő témakörök okozzák a felülvizsgálóknak:

- az irányítási rendszer eredményességének és hatékonyságának felülvizsgálata,
- a folyamatok felülvizsgálata,
- az irányítási rendszer alkalmazási területe,
- a felső vezetés felülvizsgálata,
- az erőforrás-gazdálkodás felülvizsgálata,
- értékhozzáadás a felülvizsgálat révén.

Mindent összevetve: a felülvizsgálatok most sokkal nagyobb kihívást jelentenek, mint korábban, de éppen ezért sokkal érdekesebb, változatosabb ma ez a munka, mint korábban. Igaz, hogy a felülvizsgálóra háruló döntési felelősség is nagyobb.

## Problémaazonosító és -elemző eszköztár kiegyensúlyozott összeválogatása

(A statisztikai módszerek környezetfüggő kiválasztása és alkalmazása)\*

– Koczor Zoltán PhD\*\* –

### Bevezetés

Gyakran tapasztaljuk rendszerfejlesztő munkánk során, hogy egy-egy elképzelés gyakorlattá válásának legfőbb akadálya, hogy a helyesen meghatározott elvek megszületnek, de az eszközök meghatározása nincs arányban a feladat mértékével.

A minőségfejlesztők vagy elnagyolt, vagy túlságosan erőforrás-igényes (ágyúval verébre) kivitelezéseket rendelnek a probléma megoldásához, vagyis a módszertan összeállítása csak sikeresség (hatásosság) szempontjából kerül értékelésre, a hatékonyság kérdése figyelmen kívül marad.

\* A 2003. október 16-án, a Minőségtechnikák a vállalati gyakorlatban III. c. rendezvényen elhangzott előadás szerkesztett változata.

\*\* BMF Könyvípari Mérnöki Főiskolai Kar, Elérhető: koczor@kmf.hu.



A problémamegoldás a hatékonyság- és kivitelezhetőségelemzés és lebontás nélkül meghatározott **módszerek** miatt sikertelenné válhat. Az egyik veszély, hogy az eredmény használhatatlan a felületesség és a megalapozatlanság miatt. A másik kockázat, hogy valamelyik nem várt erőforrásigény akasztja meg a projekt folyamatosságát. Mindkét eset kárt okoz, méghozzá a konkrét esetben túlnyúlóan a minőségügyi fejlesztés általános megítélését is befolyásoló mértékben.

Kutatásunkban és a gyakorlatban indított fejlesztési módszertanunkban arra kerestük a választ, hogy milyen úton lehet azt az erőforrás-együttest összeválogatni, mely a probléma megoldásának lehetőségén kívül azt is biztosítja, hogy gazdaságilag is kiegyensúlyozott (a megtérülés optimumához közeli) megoldást tartalmaz. Épp ezért az egyes módszerek megfelelőségét természetesen nem vizsgáljuk, csak az alkalmazások kiválasztásánál követhető értékelési logikát.

### A problémaazonosító és -elemző módszerek alkalmazása

Valamennyi szabályozásra is alkalmazható minőségirányítási rendszer (pl. az MSZ EN ISO 9004:2001-es, az ISO TS 16 949:2002-es szabvány, az EFQM-modell szerinti önértékelési rendszer...) elvárja a minőséggel kapcsolatos paraméterek számszerűsítését, valamint a szabályozások és fejlesztések ezen számszerűsített értékek alapján történő elvégzését és értékelését. A rend-

szer **egyedi** és **rendszeresen végzett** felmérési, modellezési, adatgyűjtési, értékelési, beavatkozási és visszamérési módszerek alkalmazását igényli. A **rendszeresen** alkalmazott eszközök esetében célszerű beszélni az alkalmazható probléma-azonosító és -elemző módszereket és az alkalmazás technikai vonatkozásait tekintve a leginkább **hatékony** megoldás kiválasztásáról (optimum probléma).

Az erőforrások tekintetében az alábbi jellegzetes igények merülhetnek fel az egyes probléma-azonosító és -elemző módszerek esetében:

- a csoportmunka és az ezzel járó költségek,
- képzési és felkészítési költségek,
- számítástechnikai hardver- és szoftvereszközök költségei,
- a kiválasztott problémamegoldási eljárás összetettsége (a lépések rendszere).

### Az elterjedt problémaazonosító és -elemző módszerek sajátosságai

A rendszeresen alkalmazott problémaazonosító és -elemző módszereknek napjainkra kiforrott változatai terjedtek el. Ezek közül a leginkább alkalmasnak vélt megoldások gazdaságossági és „képzettségi” szempontok alapján kerülnek a rendszerekbe. A fontosabb, gyakorlatban is elterjedt formákat **példaképpen** a folyamatszabályozásnál használható **statisztikai eszköztár** esetére rendszerbe illesztve az alábbi táblázat szemlélteti:

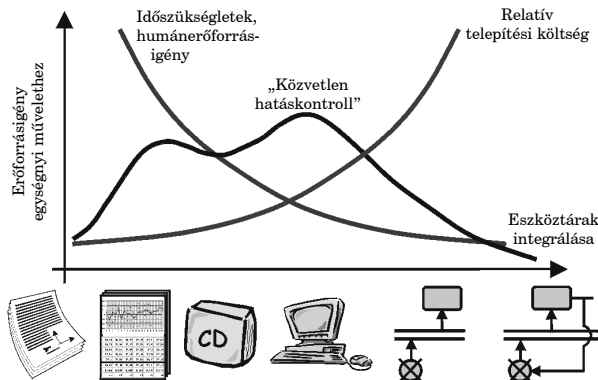
<i>A statisztikai eszköztár technikai jellemzői</i>	<i>A modell bonyolultsága</i>	<i>A feladat végrehajtásának sebessége (nr<sup>1</sup>)</i>	<i>Relatív telepítési költségek (nr)</i>	<i>Jellegzetes felhasználási terület</i>
1. Számítás papíron, táblázatok segítségével eseti sorrendben és elrendezésben	Paraméterbecslés	1 (1)	1 (1)	Mérési sorozat átlaga és megbízhatósági tartománya
2. Formanyomtatványok, számoló-táblák, diagramsémák	Elosztások, trendek, paraméter-változások	2 (10)	2 (10)	SPC, R&R, Gauss-transzformáció, kádgörbe, mintavételes táblázat
3. Általános számítástechnikai alapeszközök (pl. MS EXCEL)	Számológéptáblák grafikai elemek	2,5 (50)	4 (1000)	Minőségmutatók, SPC, R&R, egyszerűbb korrelációk
4. Statisztikai szoftvercsomagok alkalmazása eseti adatbevitellel és specifikálásokkal (pl. SPSS, MINITAB)	Rendszerbe állított statisztikai elemzések	3,5 (500)	4,5 (5000)	Valamennyi korábbi terület, kísérlettervezések, ANOVA, változatos statisztikai tesztek
5. Problémaorientált statisztikai szoftvercsomagok (on-line adatbevitel, parametrizált adatértékelés)	Technikailag és statisztikailag adaptált eszköztár	4,5 (5000)	5 (10 000)	Egyedi vagy az elterjedt általános statisztikai szoftverek specifikus felhasználása
6. A folyamatokba épített statisztikai szoftverrel történő támogatás, humánfelügyelettel, beavatkozás nélkül	Ember nélküli beavatkozásra automatizált rendszer	6 (100 000)	6 (100 000)	Változó célértékű szabályozások kompromisszumelemzések

1. táblázat: Az elterjedt statisztikai módszerek sajátosságai

<sup>1</sup> Nagyságrend.

Nem jelenik meg a táblázatban egy fontos kölcsönhatás, mivel az nehezen parametrizálható. Ez „a folyamatban részt vevő munkatársak adatok alapján való tájékozódni tudása”, illetve az adatok és a folyamat körüli változások észlelése és felhasználása a beavatkozásoknál (*közvetlen hatáskontroll*). (Az így tapasztalható hatásokat általában nem is detektáljuk, mivel a modellezés egyszerűsítései miatt nincs rá vonatkozó adat, viszont a vizsgáló észleli ezeket, így nem maradnak ki a megfigyelésből és beavatkozásokból.)

A táblázatbeli sorozat monoton változásokat mutat mind a feladat elvégzésének sebessége, mind a problémára alkalmazható modell bonyolultsága, mind a költségek vonatkozásában. A hatáskontroll azonban eltér ezektől. A *közvetlen hatáskontroll* maximumához a műveletet végző személy közvetlen értékelése szükséges, ugyanakkor a lehető leghatékonyabb eseményértékelés indokolt. Vélhetően, ha azonos szintű problémára válogatunk össze egy módszertant, a túl egyszerű eszközök rendelkezésre bocsátása elveszi a lehetőséget, hogy az eredeti kérdést a résztvevők átlássák, a túl bonyolult és teljesen automatizált megoldás viszont a humánkontroll elemeire nem ad esélyt. Ebből következik, hogy a probléma jellegétől függően például a 2–5. sorszámú fokozatok valamelyikéhez kerül a szélsőérték.



1. ábra: A problémaazonosító és -elemző eszköztár értékelése az erőforrás szempontjából

Ugyanezt a rangsort aktualizálhatjuk más-más erőforrás-azonosítókkal és megjelenési formákkal kapcsolatban, mint pl.

- a rendszeres csoporttechnikákra,
- a projektmenedzsment eszköztárára,
- a bonyolultabb méréseknél a mérőeszközök bizonytalanságának becslésére alkalmazott eljárásokra is (1. ábra).

### Alkalmazási stratégiák

A megfelelő problémaazonosító és -elemző módszer kiválasztása esetén eltérő optimumképzési stratégiák lehetségesek. Ha az eszközök funkció-

teljesítése és a hozzájuk tartozó költségek tekintetében keressük az optimumot, egyszerűen kaphatunk egy modellt, mely az adott funkciók megvalósításához tartozó optimális költségű (az optimum a haszon maximumára vonatkozik) eszközt képes meghatározni. Ehhez

- a mintavételezési, információszerzési gyakoriság és a vizsgálatok várható időtartama,
- a munkabér és a képzési költségek,
- a beruházást követő állandó és változó költségek és
- a működtetés egyéb költségei

használandók fel.

Egy minőségügyileg is magasabb rendű megközelítés a problémaazonosító és -elemző eszközök alkalmazásától több hasznosulást vár el, és ezek segítségével állít össze egy mérlegmodellt (a haszon és a veszteség mérlege). Az eszközöknek három aspektusból lehet hasznosulása:

- a fejlesztésekkel kapcsolatos döntés-előkészítés eszközeként,
- a működésstabilitás, szabályozottság és megfelelőbiztosítás kulcselemeként,
- a környezeti adottságok (potenciális teljesítő-képesség) javítási módszereként.

A végső, gazdaságilag is becsülhető hasznosulásnál értelmeznünk kell az „ideális döntéstől való eltérés kockázatát”. Ez a veszteség a bevezetésre kerülő statisztikai eszközhöz és a feldolgozott problémához kapcsolható. Valamennyi lehetséges döntéshez azonosítható, a döntés hibájára jellemző eltérő nagyságú veszteségekkel. Mint minden kockázat, a fenti esetében is felírható a kockázat a veszteség költségének és a veszteség bekövetkezése esélyének szorzatával. Az összehasonlítást úgy tehetjük meg, ha az egyes statisztikai módszereket ( $S_j$ ) veszteségenként összegezzük:

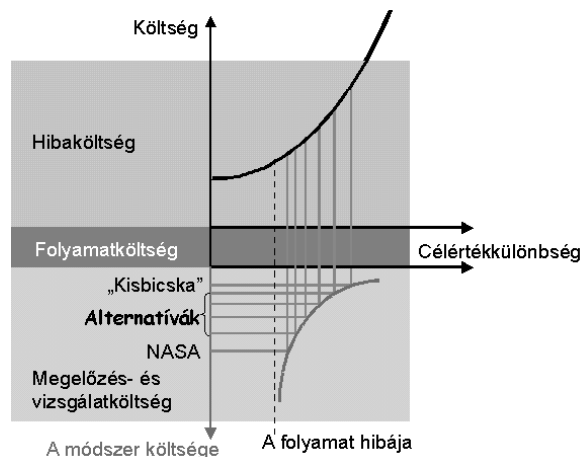
$$K(S_j) = \sum_i \{V_i(S_j) \cdot P_i(S_j)\}$$

Ahol

- $S_j$  – a j-edik fajta bevezethető statisztikai módszer.
- $K$  – a kockázat mértéke egységes léptékben, pl. költségben kifejezve.
- $V$  – a veszteség mértéke, mely az ideális döntéstől való eltérülés függvényében felvehető (pl. egyszerűsített, vagyis nem alkalmas modell miatti célkiválasztási eltérés, az ok-okozati tévedések...).
- $P$  – a veszteség bekövetkezésének valószínűsége (pl. a mintavételezési sűrűség által befolyásolt megbízhatóság, a használt módszerek efficiens mivolta...).

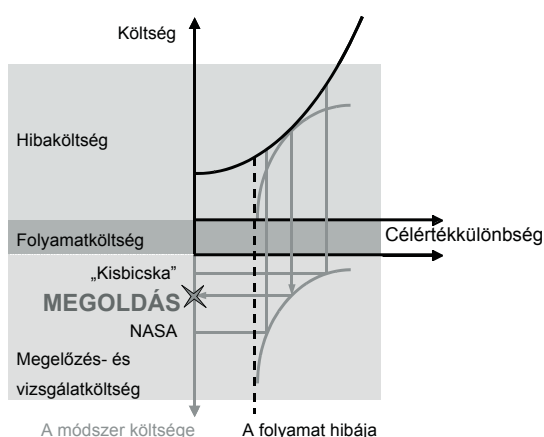
Valamennyi mennyiségünket a kiválasztott minőségügyi módszer „függvényében” vizsgáljuk, vagyis az egyes módszerek esetére kiszámolva hasonlítjuk össze. (Ez azt is jelenti, hogy a továb-

bi, didaktikai okból választott tárgyalásmóddal ellentétesen, nem folytonos független változóként kell számolni a ráfordítás mértékével, hanem alternatívák diszkrét soraként kell tekinteni azokat). A kockázatok, főként a költségként kezelhető elemek számbavételére alkalmas.



2. ábra: Az eltérések minimalizálása statisztikai eszközökkel

A 2. ábrán a módszer erőforrásigényéről feltételezzük, hogy annak növelésével (vagyis egyre nagyobb ráfordítás mellett) a céltértéktől való eltérés egyre kisebbé válik. A túlságosan elnagyolt és leegyszerűsített módszerek („kisbicska”) nagy céltértékkeltéréshez vezetnek, aminek magas a hibaköltsége. A rendkívül igényes, magasan technicizált eszköztár („NASA”) hibaköltsége alacsonyabb, viszont a bevezetéséhez tartozó erőforrásigény magas. Az alternatív megoldások esetére a hibaköltség és az erőforrásigény közti vonalak távolsága mutatja a teljes költség egyes elemeit, melynek általában jól azonosítható minimuma létezik.



3. ábra: Út a megoldáshoz

Ennek alapján a gazdasági értelemben optimális megoldás kiválasztható (3. ábra).

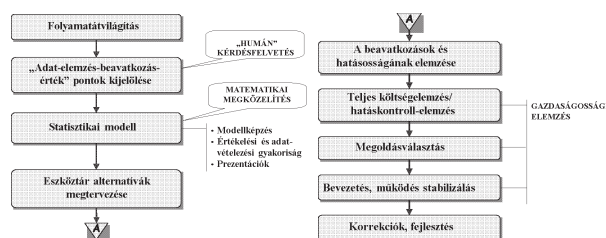
A fentiekben jelzett hasznosulási komponensek közül legkevésbé a környezeti adottságok (potenciális teljesítőképesség) javítására való lehetőség értékelése válhat elemzés tárgyává. Ennek érthetősége érdekében lássunk néhány összefüggést:

- a munkatársak által végzett adatfelvételezés vagy adatbevitel, esetenként a kiértékelés és a folyamat együttlátása biztosítja a folyamat gondosabb kezelését,
- az átlátási készséggel fokozódik a munkatársi bevonódás,
- a folyamatok során a szubszidiaritás elve (minden döntést a folyamat mellett, vagyis kellően alacsony szinten, a folyamat közelében hozzanak meg) valósulhat meg.

Végezetül megjelenik egy időbeli elem, mely a módszerek didaktikus fejlődésével kerül a gyakorlatba. Ez mind a tanulás, mind a munkatársi átlátás, valamint a gyakran előforduló fejlesztési tévedések kockázata szempontjából is előnyös. Jó példa lehet erre egy szabályozókártya használatbavétele, ahol kezdetben a formanyomtatványon történő vezetés lehetővé teszi a folyamatmodell pontosítását, a későbbiekben alkalmazásba vett számítástechnikai eszközök pedig a nagy gyakoriságú és kis emberi erőforrást lekötő, hibamentes feldolgozást biztosítja.

## Gyakorlati megoldások

A minőségirányítási rendszerek környezetében végzett szakértéseink tapasztalatai és a fenti meg gondolás alapján kialakítható egy szakértői felület az ideálshoz közeli problémaazonosító és -elemző eszközök rendszerbe illesztésére. Ezzel egyszerűen, esetenként csak szubjektív értékeléssel (pl. 6 fokozatú skálán), más esetben az adatazonosítás korrekt keretei között lehet a konkrét problémára a rendelkezésre álló vagy szóba jöhető eszközök és személyek esetére kialakított megoldást kiválasztani.



4. ábra: A kiegyensúlyozott statisztikai eszköztár összeválogatásának folyamata

A 4. folyamatábra lépései szerinti szakértés jelenleg is folyik, ezért annak eredményeit és a legalkalmasabb lépések bemutatását a későbbiekben lesz módunk ismertetni.

# Információbiztonság-irányítási rendszerek kiépítése szoftverfejlesztő cégeknél\*

– Németh László\*\* –

## Információbiztonság-irányítási rendszerek követelményei

Az információk védelmének igénye nem újkeletű, létezik azóta, mióta az információk értékkel bírnak egyes személyek, szervezetek számára. Azonban az újabb (elektronikus) információhordozók, információkezelő rendszerek megjelenésével, az információk sokszorosításának, továbbításának egyszerűsödésével együtt a védelem rendszer szintű megszervezésének és a szervezet irányítási rendszerébe való beillesztésének igénye is megnőtt.

Az információbiztonság és -védelem követelményeit különböző előírási rendszerek tartalmazhatják:

- *Irányítási rendszer-szabványok:*  
BS 7799-2:2002, ISO/IEC 17799:2000, amely a biztonságirányítási rendszert és a védelmi intézkedéseket más szabványos irányítási rendszerekkel integrálható módon szabályozza. Nemcsak informatikával, hanem az információ más formáival (elektronikus, papír, szóbeli) és ezeket kezelő rendszerek (informatika, hagyományos elektronikus irodai eszközök, hangkommunikációs eszközök, papirosokat kezelő rendszerek, szóbeli információ).
- *Ágazatspecifikus szabályozások, előírások:*  
elsősorban informatikai rendszerekkel kapcsolatos technológiaminősítési, illetve rendszer szintű előírások (ITSEC, Common Criteria, Cobit, MEH ITB ajánlások).
- *Törvényi előírások az információk védelmével kapcsolatban:* személyes adatok védelme, állam- és szolgálati titok, üzleti titok (tisztességtelen piaci magatartás), szerzői jog, ágazati jogszabályok (bank- és értékpapírtitok, személyes adatok az egyes ágazatokban (pl. eü., közoktatás).

A szoftverfejlesztéssel, informatikai projektekkel foglalkozó cégek körében sajátosságként jelenik meg az informatikai előéletükből adódóan az ágazatspecifikus szabályozások figyelembevétele, illetve a védendő információk köréből adódóan a szerzői jogi és a partnerek információinak védelmével kapcsolatos törvényi szabályozások figyelembevétele.

## Információbiztonság-irányítási rendszerek kiépítése, specialitásai

Egy – a BS 7799-2:2002 szabványnak megfelelő – információbiztonság-irányítási rendszer kiépítésének a szoftverfejlesztéssel foglalkozó cégeknél számos specialitása van. A rendszer építésének menetén végigmenve kiemelésre kerülnek ezek a specialitások is.

### *Információvagyon és az információbiztonság helyzetének felmérése*

A projekt elején kerül sor a védendő értékek és az azokat kezelő rendszerek felleltározására. A szoftverfejlesztő cégeknél a hagyományos védendő értékek mellett (üzleti adatok, személyes adatok stb.) sajátosan jelentkezik a szellemi termék – azaz a szoftver – mint védendő érték. Ezenkívül – a nem kizárólagosan dobozosszoftver-fejlesztőknél – a fejlesztési projektek során birtokukba kerülő ügyféltulajdonú információk is védendő értéket jelentenek. Ilyen információ a rendszertervezéstől (ügyfél üzleti vagy pénzügyi folyamataira vonatkozó információk) a fejlesztés és tesztelésen át (esetleg az ügyfél adatait tartalmazó tesztadatbázisok) az élesbe állításig és a supportig (akár éles ügyféladatokhoz is hozzáférés) kerülhetnek a fejlesztők birtokába.

### *Kockázatelemzés*

Ezután következik a védendő értékek bizalmasságát, rendelkezésre állását, sértetlenségét érintő fenyegetések, és ezek gyakoriságának feltárása. Ez határozza meg a szervezet által felvállalható kockázatokat, illetve a rendszer kialakítása során alkalmazandó védelmi intézkedéseket. A szoftverfejlesztő cégek információi jellegzetességei, alapjai lehetnek mind a fenyegetettségnek, mind a védelem erős pontjainak: Ilyenek:

- *Törekvés az információk elektronikus kezelésére és a papiroskezelés mellőzésére:* Ez egyrészt erősség, mert nem szükségesek olyan intézkedések, melyek a papiros információk védelmére irányulnának, de másrészt gyengeség is, mert a legtöbb fenyegetettség az elektronikus információkat érheti, és bonyolultabbak a védelmi rendszerek is.
- *Személyzet informatikai képzettsége és tudatossága:* Erősség, mert megkönnyíti a védelmi

\* A 2003. évi XII. Minőség Héten tartott előadás szerkesztett változata.

\*\* Informatikai üzletág-igazgató.

rendszerek kialakítását (már gyakran működnek is) a felhasználói gépektől a közös rendszerekig (szerverek, internethasználat stb.), és segíti ezek hatékony belső működtetését. Ugyanakkor hátrány is, mert esetleg túlzott elbizakodottságra ad okot az egyes fenyegetettségekkel kapcsolatban, másrészt nehezíti a szükséges ügyrendi szabályzatok bevezetését és elfogadását.

- *Erős informatikai háttér és támogatás:* Ez segíti a hatékony és automatikus védelmi intézkedések kialakítását, ezek működésének ellenőrzését, az esetleges események automatikus detektálását. Ugyanakkor sebezhető felületet is nyújt a leggyakoribb támadásoknak, melyek pont az elektronikus, informatikai rendszereket érik.
- *Rugalmas munkavégzés, bedolgozók, távmunka, otthoni munka.* Nyitottá teszi az informatikai rendszert, a védendő értékek a cég eszközein kívül máshol is megjelenhetnek, ahol szintén fenyegetettségnek lehetnek kitéve. A fejlesztő, de különösen a support tevékenység rugalmas és hatékony végzése szükségessé teszi, hogy a munkatársak széleskörűen és rugalmasan hozzáférhessenek a szervezet szellemi értékeit képező forrásokhoz, ami nehezíti a védelem automatizált formáit, nagyobb hangsúlyt tesz a bizalomra és a tudatosságra.
- *Fejlett személyi információkezelő eszközök és hordozók használata:* Az informatikai képzettségéből adódóan gyakoribb ezen eszközök és hordozók (PDA, USB-kulcs, digitális fényképező, MP3 lejátszó, mobiltelefon) használata, ami lehetővé teszi az információk nehezen ellenőrizhető szállítását és továbbítását.

#### Szabályozáskialakítás

A szabályzatok kialakításának alapja

- a BS 7799-2:2002 szabványban meghatározott menedzsmentelemekkel kapcsolatos elvárások,
- kockázatelemzés és annak alapján szükséges
  - a BS 7799-1:2002 A mellékletében, az ezzel harmonizáló ISO/IEC 17799:2000 szabványban leírt – intézkedések, illetve ezeken túlmenően azon speciális intézkedések, melyeket a szervezet szükségesnek tart.

A szabályzatok általános felépítése

- *Politika és stratégia:* védendő információkra és értékekre, valamint az őket érintő alapfenyegetettségekre koncentrálni kell meghatározni a védelem alapelveit, az elérendő célokat és az ezekhez vezető lépéseket.
- *Szabályzatok kialakítása:* A BS 7799-1:2002 A mellékletében elvárt intézkedések alapján készül a védelmi intézkedéseket összefoglaló Alkalmazhatósági nyilatkozat. A teljes infor-

mációbiztonság-irányítási rendszert mint menedzsmentrendszert a Kézikönyv, az üzleti folyamatok végrehajtása során végzendő védelmi tevékenységeket pedig az eljárások tartalmazzák. Ezeket célszerű integrálni más szabványos irányítási rendszerekkel (pl. minőség-irányítással). Ezeket egészítik ki a specifikusan védelmi intézkedéseket tartalmazó szabályzatok (Információbiztonsági Szabályzat, Üzletmenet Folytonossági Terv stb.).

- *Utasítások kidolgozása:* Az utasítások az egyes információkezelő rendszerek fenntartásának, üzemeltetésének utasításai, Mentési rendek stb. lehetnek. Ezeknek ki kell terjedni a felhasználói gépektől a szervereken át a futó információkezelő rendszerekig. Nemcsak az elektronikus információkat védő rendszerekre kell kidolgozni, hanem más médiákhoz (pl.: papíros információkhoz is lehet Irattári Rend) vagy általános védelmi rendszerekre is (beléptető- vagy riasztó-rendszerek, telefonközpont stb.).

#### Bevezetés, tanúsítás

Az információbiztonság-irányítási rendszerek bevezetése és működtetése során kell felmutatni a védelem megfelelőségének bizonyítékait. A tanúsíthatósághoz szigorúan megkövetelt elvárás a legalább 3 hónapos teljes körű működés. Ennek során meg kell hogy történjen a belső irányítási rendszerauditokon túlmenően a védelmi rendszerek tesztelése is. Ehhez akár külső tesztelőket, megbízott „betörőket” is igénybe lehet venni, hogy a védelem gyenge pontjait feltárják. Az ellenőrzések alapján célszerű a kockázatelemzés és az egyéb szabályzatok, tervek aktualizálása, az intézkedések módosítása vagy új intézkedések bevezetése, hogy a feltárt gyenge pontokon a védelmet megerősítsék.

Vezetőségi értékelés és visszacsatolás.

#### Sikeres rendszerkialakítás és tanúsítás kritériumai

- *Vezetői elkötelezettség:* A rendszerkialakítás indításától a szükséges erőforrások (anyag, munkaráfordítás, védelmi eszközök) megteremtéséig. Vezetői példamutatás a szabályzatok bevezetésében, az intézkedések betartásában és betartatásában.
- *Őszinteség a veszélyek és kockázatok feltárásában:* Nem az a cél, hogy a meglévő intézkedésekre rámondjuk, hogy megfelelőek, hanem hogy a tényleges fenyegetéseket elhárítsuk.
- *Szabályozások és intézkedések tudatos alkalmazása:* A tudatosságon van a hangsúly, egészen addig, amíg a mindennapi rutin részévé nem válik. Különösen hangsúlyos ez olyan cégeknél, ahol nagy tudású és tapasztalatú kollégákkal kell elfogadtatni a szabályozásokat.



# Fogyasztói reklamációk intézése

– Dr. Fazekas Éva\* –

Mint arról 2003. júniusi számunkban részletes tájékoztatást adtunk, az Országgyűlés a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogharmonizációs követelmények teljesítése céljából a 2002. évi XXXVI. törvénnyel módosította a Polgári Törvénykönyvet, a termékfelelősségről szóló törvényt és néhány más, fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályt. A Polgári Törvénykönyv módosítása 2003. július 1. napján lépett hatályba, és előrevetítette további jogszabályok alkotásának, ill. módosításának szükségességét is.

A Polgári Törvénykönyv módosítása pontosította a „fogyasztó” meghatározását, megalkotta az ún. fogyasztói szerződés fogalmát, és részben megváltoztatta a szerződések teljesítésének és az ezzel kapcsolatos felelősségnek a szabályait.

A módosított Ptk. 685. § e) pontja szerint **fogyasztó** a gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívül eső célból szerződést kötő személy; **fogyasztói szerződés** pedig az a szerződés, amely fogyasztó és olyan személy között jön létre, aki (amely) a szerződést gazdasági vagy szakmai tevékenysége körében köti és tárgya ingó dolog, kivéve a villamos energiát, néhány más hasonló közfogyasztási cikket, valamint a végrehajtási eljárás vagy más hatósági intézkedés folytán eladott dolgokat és az olyan árverésen eladott használt dolgokat, amelyen a fogyasztó személyesen részt vehet (**fogyasztási cikk**).

A Polgári Törvénykönyv, mint alapjogszabály, nem foglalkozhatott a most fogyasztói szerződéseként nevesített szerződések hibás teljesítése miatti igényérvényesítés konkrét rendezésével, ezért ezt a kérdést korábban is alacsonyabb rendű jogi normák, így elsősorban a vásárlók minőségi kifogásainak intézéséről szóló 4/1978. (III. 1.) BkM rendelet és az egyes tartós használatra rendelt termékek jótállási kötelezettségéről szóló 117/1991. (IX. 10.) Korm. rendelet, szabályozták.

Az utóbbi rendelet módosítása még nem történt meg, 2003. szeptember 1-jei hatállyal azonban már a 4/1978. (III. 1.) BkM rendelet helyébe lépett, és a szavatossági és jótállási igények rendezését „új megvilágításba helyezte” a **fogyasztói szavatossági és jótállási igények intézéséről** szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet.

## A rendelet alkalmazási köre

A rendelet először is rögzíti, hogy szabályait a

Ptk. 685. §-ának e) pontja szerinti „fogyasztói szerződés” hibás teljesítése miatt vagy jogszabályon alapuló jótállás keretében érvényesített kifogás intézése során alkalmazni kell, és azoktól a fogyasztó hátrányára eltérni nem lehet.

A fogyasztói szerződés megkötését bizonyítottanak kell tekinteni, ha a fogyasztó bemutatja az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot.

## Az ügyintézés adminisztratív előírásai

A forgalmazó a fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti:

- a) a fogyasztó nevét, címét,
- b) a fogyasztási cikk megnevezését, vételárát,
- c) a vásárlás időpontját,
- d) a hiba bejelentésének időpontját,
- e) a hiba leírását,
- f) a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt,
- g) a kifogás rendezésének módját,
- h) ha a kifogás rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indokolását.

A jegyzőkönyv *másolatát a fogyasztónak* át kell adni.

Ha a forgalmazó a fogyasztó igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, *álláspontjáról legkésőbb három munkanapon belül* köteles értesíteni a fogyasztót.

Javításra *az árut elismervény ellenében* kell átvenni. Az elismervényen fel kell tüntetni a fogyasztó nevét és címét, az áru azonosításához szükséges adatokat, az áru átvételének idejét és azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított árut átveheti.

## A forgalmazó tájékoztatási kötelezettsége

A forgalmazó köteles a fogyasztót tájékoztatni arról, hogy a *kijavítást vagy kicserélést* a Ptk. 306. §-ának (2) bekezdése értelmében – az áru tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel – *megfelelő határidőn belül*, a fogyasztónak okozott jelentős *kényelmetlenség nélkül* kell elvégezni.

A forgalmazónak *törekednie* kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést *legfeljebb tizenöt napon belül* elvégezze.

A forgalmazó köteles a fogyasztót tájékoztatni arról is, hogy milyen esetben kérheti a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség *szakvéleményét*.

\* Fazekas & Társai Ügyvédi Iroda, az MMT Jogi Szakbizottságának elnöke, [fazekas.tarsai@fazekaslaw.hu](mailto:fazekas.tarsai@fazekaslaw.hu).

### A fogyasztói igény jogossága eldöntésének elősegítése

Ha a hiba ténye, jellege indokolja, vagy – a vásárlást követő hat hónapon túl érvényesített szavatossági igény esetén – a hiba keletkezésének időpontja megállapításához különleges szakértelem szükséges, a fogyasztó a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségtől szakvéleményt kérhet.

Ha a fogyasztó így kíván eljárni, a forgalmazó a szakvéleményezés lehetővé tétele érdekében fokozott együttműködésre köteles. Ennek keretében köteles a fogyasztó részére (a hiba jellegére és keletkezésének lehetséges okaira vonatkozó) álláspontjáról haladéktalanul írásbeli nyilatkozatot adni.

A Főfelügyelőség a szakvéleményt az áru és a vizsgálati díj beérkezésétől számított tizenöt munkanapon belül köteles elkészíteni és a feleknek megküldeni. Indokolt esetben a határidő tíz munkanappal meghosszabbítható.

A Főfelügyelőség köteles a felek előzetes hozzájárulását kérni, ha a szakvéleményhez szükséges vizsgálat az áru roncsolása nélkül nem végezhető el.

A vizsgálatot a Főfelügyelőség díj ellenében végzi, díjtételeit közleményben teszi közzé.

### Jogorvoslat

A rendeletben szabályozott eljárás nem érinti a feleknek azt a jogát, hogy a fogyasztói szerződésből eredő igényeiket bírósági eljárás keretében érvényesítsék.

Mint kiderül a 49/2003. (VII. 30.) GKM r. hatálybalépésével jelentősen csökkentek a forgalmazók szigorú kötelezettségei a hibás áruval kapcsolatos reklamációk elintézése és az ezzel kapcsolatos költségviselés terén. A Polgári Törvénykönyv módosítása nyújtotta nagyobb fogyasztói biztonsághoz az igényérvényesítés terhének nagymértékű átfordulása társul.

A jövőben a forgalmazóknak a reklamációk orvoslása terén elsősorban „együttműködési” kötelezettségük van, vita esetén végül is a fogyasztó saját költségén szerezhet be – a forgalmazóra egyébként nem kötelező – szakvéleményt, és további vita esetén mind jogorvoslatért, mind pedig költségei megtérítése céljából bírósághoz fordulhat.

## A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI

### „A 2003. Év Minőségirányítási Menedzsere és Szakirodalmi Díja” és „A 2003. Év Környezetirányítási Menedzsere és Szakirodalmi Díja” pályázat győztesei

A Magyar Minőség Társaság a környezetirányítás és a minőségirányítás terén kiemelkedő teljesítményt nyújtó személyiségek elismerésére hozta létre a díjakat, melyet minden évben a Magyar Minőség Hét keretében nyújt át a nyerteseknek.

A Magyar Minőség Társaság és a támogatók által delegált tagokból létrehozott zsüri döntése alapján

A 2003. Év Környezetirányítási Menedzsere címet két személynek ítélte:  
**Fekete-Nagyné Török Judit**  
**Majerusz László**

A 2003. Év Környezetirányítási Szakirodalmi Díját  
**dr. Kerényi Attila** kapta.

A 2003. Év Minőségirányítási Menedzsere címet  
**Csomor Miklósné** vehette át.

A 2003. Év Minőségirányítási Szakirodalmi Díjban

**Koczor Zoltán PhD** részesült

A minőségirányítási díjak támogatói:

**Magyar Villamos Művek Rt.**

**MOL Magyar Olaj- és Gázipari Rt.**

A környezetirányítási díjak támogatói:

**Herendi Porcelánmanufaktúra Rt.**

**Környezetbarát Termék Kht.**

**Környezetvédelmi és Vízügyi Minisztérium**

**Magyar Villamos Művek Rt.**

**MOL Magyar Olaj- és Gázipari Rt.**

**Országos Villamostávvezeték Rt.**

**Zwack Unicum Rt.**

**Fekete-Nagyné Török Judit** környezetvédelmi szakértő, 1991-től a BorsodChem Rt. környezetvédelmi osztályvezetőjeként, majd környezet-

védelmi főosztályvezetőként irányítja a társaság környezetvédelmi munkáját, beleértve a hulladék, a levegő, a szennyvíz, a zaj és a talaj, talajvíz adta feladatokat is. Meghatározó szerepe van abban, hogy a BorsodChem a technológiáinak környezetvédelmi mutatói jelentősen javultak. Különböző szervezeteken keresztül részt vesz a környezetvédelmi jogszabályalkotással kapcsolatos véleményezési, javaslattevési munkákban, valamint az EU-csatlakozáshoz kapcsolódó környezetvédelmi direktívák átvételével összefüggő hatásvizsgálatokban. Konferenciák, egyéb szakmai fórumok rendszeres előadója az ipari környezetvédelem tárgykörében.

**Majerusz László** okl. vegyipari gépészmérnök, 1982-től nyugállományba vonulásáig a Tiszai Vegyi Kombinát Rt. környezetvédelmi vezetője. Meghatározó szerepe van abban, hogy a TVK Rt. nemzetközi viszonylatban az elsők között, Magyarországon pedig a vegyipari vállalatok közül elsőként építette ki az ISO 14001 szabvány szerinti környezetközpontú irányítási rendszert. Tevékenységével jelentősen hozzájárult ahhoz, hogy a szennyező anyagok kibocsátása valamenynyí technológiai területen csökkent. Szerepet vállalt a „Tisza folyó környezetmenedzsmentje és szennyezéscsökkentése” projekt megvalósításában. Szakmai szervezeteken keresztül közreműködött környezetvédelmi jogszabálytervezetek véleményezésében. Számos publikációja jelent meg, környezetvédelemmel kapcsolatos előadásai rangos szakmai rendezvényeken hangzottak el. „Az Év Környezetirányítási Menedzsere Díjat” sokévi eredményes környezetvédelmi munkájának elismeréseként ítélte meg a zsüri.

**Dr. Kerényi Attila** a Debreceni Egyetem TTK Tájvédelmi és Környezetföldrajzi Tanszékének tanára, a földrajztudomány doktora. Négy évtizedes kutatómunka szemléletét kamatoztatva állította össze „Környezetten – természet és társadalom – globális szempontból” című könyvét. Az első rész történeti áttekintéssel mutatja be a Föld keletkezését, a szárazföldek és a tengerek életét, az éghajlatváltozások okait s az ember megjelenését. A Föld és az ember az ezredfordulón című fejezetben teljességre törekvő képet kapunk a biológiai sokféleségtől a természetvédelem legfontosabb teendőiig. Elemzi az erdőgazdálkodás, a mezőgazdaság, az energiafelhasználás környezeti hatásait, elgondolkodtató összefüggéseket világít meg a vízenenergia-termelés, a bányászati tevékenység környezetre és emberre gyakorolt hatásáról. Külön figyelmet szentel az ivóvíznyerés és -felhasználás kérdésének és a hulladékgazdálkodásnak. Az emberiség jövője című részben találóan idézi Gro Harlem Brundtland szavait: „A fenntartható fejlődés a fejlődés olyan formája, amely a jelen igényeinek kielégítése mellett nem fosztja meg a jövő generációját saját szükségleteik kielégí-

tésének lehetőségétől.” A könyv sokrétű, átfogó, hasznos anyag a leendő felsőfokú végzettségű szakemberek számára, ugyanakkor a természet- és környezetvédelem iránt csupán érdeklődő vagy elhivatott „laikusok” számára is értelmezhető, szemléletformáló alkotás. Elismerést érdemel gazdag illusztrációs anyaga, a kitűnően összeválogatott térképek, a szemléletes grafikonok, a célszerűen összeállított magyarázó ábrák és színes fényképfelvételek.

**Csomor Miklósné** a Pécsi Vízmű Rt. minőség- és környezetirányítási vezetője. Irányítása alatt a Pécsi Vízmű Rt. jelentős eredményeket ért el a működésfejlesztés és hatékonyságjavítás terén. Integrált menedzsmentrendszert működtetnek, a változásokat, fejlesztéseket projekt szervezetben valósítják meg, számtalan minőségfejlesztési módszert alkalmaznak. Aktívan működnek közre szűkebb és tágabb környezetük életében, rendezvényeket szerveznek, nyílt napokat tartanak, szponzorációt végeznek. A vállalat és a társadalom jó kapcsolatára utaló kezdeményezéseik példamutatóak. Csomor Miklósné szisztematikus belső működésfejlesztő és hatékonyságjavító munkájával jelentősen hozzájárult a Pécsi Vízmű Rt. tevékenységének pozitív társadalmi és szakmai megítéléséhez. A belső minőség- és környezettudatosság terjesztésén kívül külső szakmai tevékenységet is ellát. Tagja számos szakmai szervezetnek, szakmai elhivatottságát a Pécsi Vízmű Rt.-nél elért eredményein kívül szakmai előadásai, publikációi is jelzik.

**Koczor Zoltán PhD** gépészmérnök (BME), a műszaki tudományok kandidátusa, főiskolai tanár. Folyamatos kutató-fejlesztő munkájának eredményeit szakkikkek, tudományos értekezések, konferencia-előadások formájában rendszeresen publikálja. Szerkesztésében jelent meg a Minőségirányítási rendszerek fejlesztése című szakkönyv a TÜV Rheinland InterCert Kft. (kiadványfelelős: Czigler Éva) kiadásában. A könyv esettanulmány-gyűjtemény, mely egyetlen kiválasztott cég esetére, egységes szemléletben, az ISO 9001:2000 szabványra építve alakít ki minőségirányítási gondolatmenetet. Mindezt olyan számítási segédanyaggal, valamint gazdag ábraanyaggal teszi, hogy a technika alkalmazásának gyakorlati fogásait szinte észrevétlenül sajátíthatja el az olvasó. Széles kör számára hasznosítható egyetemi, főiskolai jegyzetként, tankönyvként, tanfolyami kiegészítő anyagként.

A könyv társszerzői – Göndör Vera, Gregász Tibor, Némethné dr. Erdődi Katalin, Paulics Anita, Tóth Tímea – valamennyien a Budapesti Műszaki Főiskola Minőségügyi Szakcsoportjának oktatói, felsőfokon képzett minőségügyi szakemberek.

***A díjazottaknak gratulál és további sikereket kíván a Szerkesztőbizottság!***

# A Magyar Minőség Háza® díj 2003. évi nyertesei

A Magyar Minőség Társaság (MMT) csaknem egy évtizede támogatja a hazai gazdálkodók azon törekvését, hogy kiemelkedő minőségű termékeik, szolgáltatásaik minél szélesebb körben váljanak ismertté. Ezt a hagyományt követve az MMT 2003-ban kilencedik alkalommal – és hagyományteremtő céllal első ízben a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséggel közösen – hirdette meg pályázatát a Magyar Minőség Háza® díj elnyerésére.

A szabadalmaztatott, nívós díjért jó eséllyel indulhatott minden, **bizonyítottan kiemelkedő minőségű termék vagy szolgáltatás**, amelynek **származása magyar** és **tanúsított minőségirányítási rendszerben történő gyártása folytán minősége egyenletes**.

A 29 beérkezett nevezést független szakértőkből álló zsűri bírálta el, és a díjat 22 pályázó 25 termékének, illetve szolgáltatásának ítélte oda.

A nyertesek a Magyar Minőség Háza® díjat a Magyar Minőség Hete rendezvény nyitónapján a Gazdasági és Közlekedési Minisztérium helyettes államtitkárától, Pongorné dr. Csákvári Marianna asszonytól vehették át.

Szerkesztőségünk gratulál a nyerteseknek, és ezúton teszi közzé a Magyar Minőség Háza® 2003. évi díjakról és azok birtokosairól készített ismertetőjét, terjedelmi okokból tömörített formában.

<b>Dunaferr Lemezalakító Kft., Dunaújváros</b>	<b>Dunaferr-radiátorok</b>
A radiátorok kiváló hőtechnikai értékekkel rendelkeznek, a műszaki paraméterek és az esztétikus megjelenés a nemzetközi összehasonlítást is állja. Szerelhetőségük egyszerű, csomagolásuk környezetbarát. A kis víztérfogat gyors, gazdaságos szabályozhatóságot biztosít.	

<b>Szimikron Ipari Kft., Kecskemét</b>	<b>Automatikus pofaléptetésű gépi tokmány CNC esztergákhoz</b>
A díjnyertes termék kiemelkedő tulajdonsága a szoftvereszközök felhasználásával történő pofaállítás, amely a világon egyedülállónak számít, s mely e tokmány sajátja.	

<b>Dunaferr Rt. DWA Hideghengermű Kft., Dunaújváros</b>	<b>Melegen és hidegen hengerelt mélyhúzható széles szalag zománcozáshoz</b>
A kiemelkedő minőséget tanúsítja, hogy a bór mikroötvöztetésű, alumíniummal csillapított meleghengerelt acélból készült lemezszalagok kiválóan mélyhúzhatók, ideálisak a direktzománcozásra. Ez új acélminőség kifejlesztését jelenti.	

<b>PANNON-FLAX Győri Lenzöví Rt., Győr</b>	<b>„Vidám hétköznapi” – tarkánszőtt és üni lenes abroszok</b>
A szövetek az Európai Unióban jól forgalmazható, tetszetős, magas műszaki tartalmú környezetbarát abroszanyagok.	

<b>FOREST-PAPÍR Kft., Lábatlan</b>	<b>Fodormenta papír zsebkendő a papírzsebkendő-termékcsaládból</b>
A termékcsalád minden egyes tagja magas használati és esztétikai értékű termék.	

<b>LEGRAND KONTAVILL Rt., Szentes</b>	<b>1. Randevú – Rapsodi kapcsoló-termékcsalád 2. Kilőkőkaros csatlakozóaljzat</b>
A környezetbarát termékek, az innováció és a korszerű technológia ötvözésének köszönhetően, kiemelkedő minőségűek.	

<b>TERC Kereskedelmi és Szolgáltató Kft., Budapest</b>	<b>Építőipari Vállalkozói Programrendszer-család</b>
A programrendszer-család elengedhetetlen segédeszköze az építőiparral bármely kapcsolatban álló vállalkozóknak, vállalkozásoknak. A család „Viking” ÉN-ÉNK költségvetés-készítő programja a hazai építőipar legegyszerűbben használható és legelterjedtebb programja.	
<b>FARBAX Számítástechnikai és Kereskedelmi Kft., Budapest</b>	<b>Print Star Lézer és LED festékkazetták</b>
A Print Star termékek egyesítik magukban a környezetkímélő újrahasznosítást és a legmagasabb minőséget. A termékínálat szinte hiánytalanul lefedi a nemzetközi nyomtatógéártók termékeihez szükséges kellékanyagokat.	
<b>MINOR Rendszerház Rt., Budapest</b>	<b>1. Információsterminálok 2. Q-Control ügyfélfhívó rendszer</b>
Az információsterminálok a lehető legolcsóbb és legegyszerűbb módon mindenki számára hozzáférhetővé teszik az információkat. Ez ösztársadalmi érdek. Az ügyfélfhívó rendszer a legfrissebb fejlesztések eredményeként arra is alkalmas, hogy az ügyfél akár otthonról bejelentkezzen a rendszerbe, időpontot kérjen, és sorra kerülése előtt megfelelő időben SMS-üzenetben kapjon értesítést. Ez életminőséget javító eredmény.	
<b>Betonút Szolgáltató és Építő Rt., Budapest</b>	<b>Kazánházi csarnoképület raktár- és irodaházra történő átalakítása</b>
A kivitelezés magas minőségű színvonalát a benyújtott dokumentáció, valamint az átalakítás előtti és utáni képek dokumentálják.	
<b>Hollóházi Porcelángyár Rt., Hollóháza</b>	<b>Centenárium díszműcsalád</b>
A termékcsalád létrehozása során minőségi bravúrként könyvelhető el, hogy a mai technológiával képek voltak a tárgyak 100 év előtti, nagy időigényű kézművességgel készített hasonmásának újraköltésére.	
<b>Wienerberger Téglaiipari Rt., Budapest</b>	<b>Porotherm Építési Rendszer</b>
A Porotherm Építési Rendszerből épült házak kiemelkedően jó hang- és hőszigetelésűek, tartósak, biztonságosak, egészségesek, és a megváltozó igényeknek megfelelően rugalmasan alakíthatóak	
<b>SALGGLAS Üvegipari Rt., Salgótarján</b>	<b>„Üveg az üvegben”: szitázott, hajlított, edzett biztonsági üveg</b>
Az „Üveg az üvegben” konstrukció teljesen új kialakítású, a világ vezető személygépjármű-gyártói 2002-től alkalmazzák, de a kommunális és mezőgazdasági gépeknél is előtérbe kerül ez a szerkezet. A szerkezet tolóüvegelemének fejlesztése a pályázó hathatós támogatásával jött létre.	
<b>Gyulai Húskombinát Rt., Gyula</b>	<b>Csabai csípős kolbász</b>
A csabai csípős kolbász a hagyományos ízek őrzője, amelyet a gyártáshoz használt fejlett technológiával, illetve az optimális eltarthatóságot biztosító csomagolással biztosítanak.	
<b>Aranyfácán 1934 Konzervgyár, Hatvan</b>	<b>Aranyfácán sűrített paradicsom</b>
A termék egyik kiemelkedő jellemzője, hogy a sűrítőanyagban lévő likopin (a paradicsom piros színét adó növényi festék) a friss gyümölcshez képest jobban felszívódik, és magas élvezeti értékei mellett különböző betegségek megelőzésében, ill. gyógyításában is szerepet játszik.	



<b>Zalahús Rt., Zalaegerszeg</b>	<b>Füstölt, főtt marhacomb védőgázcsomagolásban</b>
A marhacomb alacsony, max. 5%-os zsírtartalma és magas, min. 17% fehérjetartalma miatt magas tápértékű, egészséges húskészítmény, népszerűsítésével fokozható a marhahúsfogyasztás.	

<b>PÁLYKA-BARDOBETT Pékség és Kereskedelmi Kft., Tata</b>	<b>1. Nemzeti kenyér 2. Rekord kenyér</b>
Mindkét kiemelkedő minőségű termék a korszerű táplálkozás része. A Nemzeti kenyér ízesítésénél, a Rekord kenyér olajosmag-tartalmánál fogva sorolható a korszerű kenyérfajtákhoz.	

<b>Sweet-Point Kft., Dunakeszi</b>	<b>Macskanyelv-termékcsalád</b>
Hagyományos macskanyelvformájúra készített, eper- illetveogyorókrémmel töltött finomság. A termék előállítása számítógéppel vezérelt géppel, a folyékony állapotú krém és csokoládé fajsúlykülönbségének segítségével történik.	

<b>GRP Plasticorr Kft., Budapest</b>	<b>Plastimol® D bevonati rendszerek, talaj- és vízvédő</b>
A technológia fontos eleme, hogy az üvegszálalás állagmegővő réteg együtt dolgozik az acél tartályfállal, az acéllemez külső lyukadása esetén sem következik be az üreges tér szennyeződése. Ha a külső vagy belső fal át is lyukadna, a töltet nem kerül ki a tartályból, és nem okozhat környezetszennyezést. A Plastimol® bevonati rendszerek üzemanyag-állósága, korrózióállósága kiváló, élettartamuk rendkívül hosszú.	

<b>Magyar Forgácsolástechnikai Tanácsadó és Szolgáltató Kft.</b>	<b>Tool Management Szolgáltatás</b>
A szerteágazó előnyök sorát összefoglalva a TM bevezetésével együtt járó előnyök: a jobb minőség, nagyobb hatékonyság, magasabb termelékenység és az alacsonyabb költségek. A pályázó a TM szolgáltatás világpiaci vezetői közé tartozik.	

<b>Honvédelmi Minisztérium Elektronikai, Logisztikai és Vagyongkezelő Rt. Elektronikai Igazgatóság, Budapest</b>	<b>Katonai Járműfelügyeleti és Eszközkövető Rendszer kialakítása Magyarországon a NATO-követelményeknek megfelelően.</b>
A Magyar Honvédség számára kifejlesztett, modulárisan bővíthető, univerzálisan alkalmazható fedélzeti egység. Olyan mechanikai szerelvényekkel rendelkezik, amelyek a járműben és a járművön kívüli felszerelést az alkalmazás megkívánt módja szerint teszik lehetővé. Az átalakításokhoz, bővítésekhez csak a külső egység csatlakoztatására és a fedélzeti egység programjának módosítására van szükség.	

<b>Honvédelmi Minisztérium Technológiai Hivatal, Budapest és MFS 2000 Magyar Lőszergyártó Rt., Sirok</b>	<b>7,62 mm-es AP keményfém magvas páncéltörő töltények</b>
A 7,62 mm-es acélmagvas és páncéltörő töltények paramétereit meghaladó mértékű páncélatütés alacsony repülő légi eszközökben, gépjárművekben és páncélozott szállító járművekben elhelyezett élőerő, illetve páncéllemezzel vagy kevlár sisakkal, lövedékálló védőmellénnyel védett élőerő ellen.	

***Gratulálunk a nyerteseknek!***

# A minőségirányítási rendszer dokumentációjának irányelvei (MSZ ISO/TR 10 013:2003) és gyakorlati megoldások

## Beszámoló rendezvényünkről

Az ISO 900X:2000 szabványsorozat szükségessé tette a minőségirányítási rendszer dokumentációjára vonatkozó előírások újragondolását. A minőségkézikönyv korábbi szabványa helyett az ISO a rendszer egészére vonatkozó dokumentációra adott ki irányelveket, melyek lehetővé teszik a dokumentáció egyszerűbb és könnyebben alkalmazható kialakítását. Ez a kiadvány hatékonyabban teszi a dokumentáció használatát, és egyben erőforrás-megtakarítással is járhat. A szeptember 25-i rendezvény előadásai részben az új irányelveket és érvényesülésüket, részben pedig néhány gyakorlati megoldást ismertettek.

Az MSZT főosztályvezető-helyettese, **Beck Lajos** az irányelvek kiadásának történeti hátterét ismertette és szükségességét hangsúlyozta. Mint elmondta, az ISO 9001-es nemzetközi szabvány megköveteli, hogy egy szervezet minőségirányítási rendszere dokumentált legyen. Az MSZ ISO/TR 10 013 műszaki jelentés elősegíti a folyamatszempléltű megközelítés alkalmazását a minőségirányítási rendszer bevezetése, valamint eredményes fejlesztése során.

Egy szervezetnek az eredményes működés érdekében számos összekapcsolódó tevékenységet kell azonosítani és irányítani. Egy tevékenység, amely erőforrásokat használ fel, és amelyet úgy irányítanak, hogy lehetővé tegyék a bemenetek átalakítását kimenetekké, folyamatnak tekinthető. Az egyik folyamat kimenete gyakran a másik folyamat közvetlen bemenete is. A folyamatok rendszerének alkalmazása, a folyamatok meghatározásával együtt, „folyamatszempléltű megközelítés”-nek nevezhető. Ennek egyik előnye az, hogy gondoskodik a folyamatok összekapcsolásának és kölcsönhatásának folyamatos szabályozásáról.

Egy szervezet rugalmasan választhatja meg minőségirányítási rendszere dokumentálásának módját. Minden egyes szervezet olyan mennyiségű dokumentációt dolgozzon ki, amely minőségirányítási rendszere és folyamatai eredményes megtervezésének, működésének, szabályozásának és folyamatos fejlesztésének bemutatásához szükséges bármely szabványos irányítási rendszer esetén.

A minőségirányítási rendszer dokumentációja kapcsolódhat egy szervezet összes tevékenységéhez vagy ezeknek egy kiválasztott részéhez; pl. a termékekhez, a folyamatokhoz, a szerződés

vagy a külső szabályozások természetétől vagy a szervezettől függő meghatározott követelményekhez.

Fontos, hogy a minőségirányítási rendszer dokumentációjának követelményei és tartalma összhangban legyen azokkal a minőségirányítási szabványokkal, amelyeknek eleget akar tenni. Az MSZ ISO/TR 10 013-ban meghatározott útmutatót arra szánták, hogy segítsen egy szervezetnek rendszere dokumentálásában, bármely szabványos irányítási rendszerben.

Az irányelveket, alkalmazhatóságukat a minőségirányítási rendszer dokumentációjának elkészítésében és karbantartásában **Turi Tibor**, a Szenzor Gazdaságmérnöki Kft. vezető tanácsadójának előadása ismertette. Kiemelte, hogy az MSZ EN ISO 9001:2001-es szabványban a dokumentálásra vonatkozó követelmények ugyan nem olyan szigorúak, mint a korábbi változatban voltak, de a szabványt alkalmazó szervezeteknek még így is jó néhány területen dokumentálni kell tevékenységüket. Ez részben előírások rögzítését, részben az elért állapot feljegyzését jelenti.

A minőségirányítási szabvány 4.2.1 szakasza szerint a szervezetnek a következő dokumentumokat kell elkészítenie:

- minőségpolitika, minőségcélok,
- minőségirányítási kézikönyv,
- a szabvány által megkövetelt dokumentált eljárások (hat területtel kapcsolatban),
- a szervezet által szükségesnek tartott dokumentumok (a szervezet döntésétől függően),
- a szabvány által megkövetelt feljegyzések.

Egy szervezet – az előzőekben említett kereteken belül – rugalmasan választhatja meg, hogy milyen formában és mértékben dokumentálja tevékenységét, minőségirányítási rendszerének folyamatait. Arra kell törekedni, hogy a dokumentáció olyan mértékű legyen, hogy biztosítsa a minőségirányítási rendszer és a folyamatok eredményes megtervezését, működését, szabályozását és folyamatos fejlesztését.

A minőségirányítási rendszer dokumentációjának terjedelme és bonyolultsága függ a szervezet méretétől és a tevékenységek fajtájától, a folyamatok összetettségétől és kölcsönhatásuktól, valamint a munkatársak felkészültségétől.

*Az MSZ ISO/TR 10013:2003 szabvány nem előírásokat tartalmaz a dokumentálásra, a dokumentumok felépítésére, nem arra szánták, hogy követelmény legyen szerződéses vagy tanúsítási helyzetekben, hanem útmutató egy eredményes minőségirányítási rendszerhez szükséges és a szervezet egyedi szükségleteihez igazított dokumentáció kidolgozásánál és karbantartásánál.*

A minőségirányítási rendszerben alkalmazott dokumentációt gyakran szintekre bontva készítik el (kézikönyv, eljárások, egyéb dokumentumok). Ez a szerkezet megkönnyíti a dokumentáció elosztását, karbantartását és megértését. A szabvány bemutatja a minőségirányítási rendszer dokumentációjának szokásos felépítését.

A szintek száma és az egyes szintekhez tartozó dokumentumok kialakítása függ a szervezet körülményeitől. Formanyomtatványokat és a feljegyzéseket bármelyik dokumentumhoz kapcsolódóan lehet alkalmazni. A dokumentumok bármilyen formában elkészíthetők. A hagyományos megoldás a nyomtatott forma, de már egyre több szervezetnél részben vagy teljes egészében elektronikus formát alkalmaznak.

A szabvány a következő dokumentumok elkészítéséhez nyújt részletesebb segítséget:

- minőségirányítási kézikönyv (tartalom, felépítés, hivatkozások, a minőségirányítási rendszer leírása, mellékletek),
- dokumentált eljárások (szerkezet és forma, tartalom, átvizsgálás, módosítás, jóváhagyás jelölése),
- munkautasítások (szerkezet és forma, tartalom, típusok, átvizsgálás, módosítás, jóváhagyás jelölése, feljegyzések); a szabvány egyik melléklete egy példát mutat be szöveges munkautasítások felépítésére,
- formanyomtatványok,
- minőségtervek.

A szabvány a minőségirányítási rendszer dokumentációja készítésének folyamatával is foglalkozik, ezen belül útmutatást tartalmaz a dokumentumok készítéséért viselt felelősség meghatározásához, a dokumentumok elkészítéséhez, a hivatkozások alkalmazásához, a dokumentumok átvizsgálásának, jóváhagyásának, kiadásának, elosztásának, a módosítások beépítésének módszeréhez, a nem felügyelt dokumentumpéldányok kezeléséhez.

A rendszerek követelményeinek és ezek dokumentálását szolgáló szabványok történeti áttekintése után **Pálos Emil**, a HM Elektronikai, Logisztikai és Vagyonkezelő Rt. Elektronikai

Igazgatóságának főmunkatársa bemutatta, hogy a jogszabályokkal és szabványokkal kapcsolatos alkalmazási és karbantartási követelmények meghatározása hogyan jelent meg a külső dokumentumok körében és hogyan változott egyre bővebb tartalommal a rendszer-modell szabványokban, az auditszabványokban és a dokumentálás tárgyú szabványokban.

Hangsúlyozta, hogy a ma érvényes rendszerszabványokban a minőségirányítási rendszerek dokumentációjának konkrét és lényeges súlyú eleme a vonatkozó jogszabályok, szabályzatok és kapcsolódó szabványok alkalmazásának előírása, hivatkozása, jegyzékeinek és szövegállományának karbantartása. Részletesen idézte a hivatkozott szabványok megfelelő szövegét.

**Zrupkó János**, a Det Norske Veritas Magyarország Kft. ügyvezető igazgatója a tanúsító szervezet minőségdokumentációra vonatkozó elvárásait ismertette az alábbiak szerint.

#### a) Minőségpolitika és minőségcélok

A minőségpolitika általában a minőségirányítási kézikönyv része, de lehet önálló dokumentum is. A minőségcélokat célszerű önálló dokumentumként kezelni.

#### b) A minőségirányítási kézikönyv

Részei:

- Minőségirányítási rendszer alkalmazási területe
- Az alkalmazott kizárások és ezek indoklása  
= Kizárás csak a rendszerszabvány 7. pontjában alkalmazható.  
= Nem elegendő csak a kizárásra kerülő szabványpontot feltüntetni, a kizárást indokolni kell.
- Minőségirányítási rendszer dokumentált eljárásai vagy az azokra történő hivatkozás  
= A rendszerszabvány által megkövetelt 6 dokumentált eljárást tartalmazhatja a minőségirányítási kézikönyv, vagy  
= Az előírt 6 dokumentált eljárás önálló dokumentumként is kiadásra kerülhet.
- Minőségirányítási rendszer folyamatainak és azok kölcsönhatásainak bemutatása  
= Értékkeremtő, fő folyamatok.  
= Támogató folyamatok is.  
= Folyamatok kölcsönhatása is bemutatandó.

#### c) 6 dokumentált eljárás (4.2.3, 4.2.4., 8.2.2, 8.3, 8.5.2, 8.5.3)

Létezhetnek a minőségirányítási kézikönyv részeként vagy önálló dokumentumként is.

- d) A szervezetnek a folyamatok eredményes tervezéséhez és működtetéséhez szükséges dokumentumok. Ennek mértéke szervezetenként különböző lehet, attól függően, hogy milyen
- a szervezet nagysága és tevékenységeinek típusa,
  - a folyamatok bonyolultsága és kölcsönhatásai,
  - a személyzet felkészültsége.
- e) A szabvány 4.2.4 szakasza által előírt feljegyzések

A kézikönyv lehet nyomtatott vagy elektronikus, szerkezete vagy a szabványpontok szerint épül fel, vagy folyamatorientált, de követheti pl. az üzleti kiválóság modell szerkezetét is.

A további előadók a dokumentáció gyakorlati megvalósítását ismertették, elsőként **Tompa Tamás**, minőségügyi és EBK-főmunkatárs, a MOL Rt. TKD Logisztika szervezetéről szolt.

A minőségirányítási rendszer átalakítását megelőzően a szervezet egy teljes körű önértékelést hajtott végre az EFQM Kiválóság Modell kritériumai szerint. A modell kritériumrendszere minden olyan területet érint, amely a minőségirányítási szabványban követelményként fogalmazódik meg. Ezért az önértékelés során feltárt fejlesztési lehetőségek egyben támogatták az ISO 9001:2000 szabványnak megfelelő minőségirányítási rendszer kialakítását is.

A szervezet irányítási és dokumentációs rendszerének kiépítésekor alapvető cél volt, hogy az ISO 9001:2000 szabvány követelményein túl a környezetirányítási rendszer (ISO14001) követelményeit is kielégítse. Mivel a szervezet már ezt megelőzően is rendelkezett környezetirányítási rendszerrel, így az ahhoz kapcsolódó eljárások már rendelkezésre álltak. Azonban a két szabvány követelményeinek megfelelő dokumentációk (eljárások) csak részben voltak integráltak.

Az új dokumentációs rendszer kialakításának főbb szempontjai a következők voltak:

- Egy szervezet egy irányítási rendszer, amely megfelel több szabvány követelményének.
- A dokumentumok egymáshoz való kapcsolata biztosított legyen.
- A dokumentációs rendszer feleljen meg az ISO 9001 és ISO14001 szabványoknak.
- A kevesebb dokumentum a jobb.
- A dokumentációs rendszer feleljen meg a felhasználók igényeinek, logikusan felépített és átlátható legyen.
- A dokumentum kezelése (elosztás, változtatás) fokozatosan a lehetőségek szerint elektronikusan történjen.

A szervezet minőségcéljait önálló dokumentumba foglalta, amely tartalmazza a környezetvédelmi és üzleti célkitűzéseket is.

A minőségirányítási eljárások korábban meren a szabvány 20 pontjához kötődtek. Ezzel ellentétben a dokumentációs rendszer átdolgozása során a folyamatok kerültek a középpontba, alapot biztosítva a minőségirányítási rendszer hatékony működéséhez. Ezáltal az eljárások száma lényegesen csökkent és kevesebb kereszthivatkozást tartalmaznak, ami a felhasználók részére könnyíti meg az eligazodást. A környezetvédelmi és minőségirányítási eljárások jelölésükben is különböztek egymástól, utalva arra, hogy mely szabvány követelményeinek kielégítésére szolgálnak. A dokumentációs rendszer átdolgozása után ezek egységes jelölést kaptak, ezzel is hangsúlyozva, hogy nem a szabvány követelményeinek való megfelelés az elsődleges cél, hanem a működés hatékonyságának a biztosítása.

Az alábbi táblázatból látszik, hogy az irányítási szint eljárásai 14 dokumentummal csökkentek.

2 politika	→	1 politika
1 kézikönyv	→	1 kézikönyv
10 közös eljárás	→	12 minőségirányítási eljárás
9 minőségirányítási eljárás		
7 környezetirányítási eljárás		

Az alsóbb szintű dokumentumokban (munkautasításokban) lényegesebb változás nem történt, hiszen a szolgáltatásnyújtás (szállítás) folyamatai, technológiája nem változott.

**Pónya Gábor** TQM-menedzser a Westel Mobil Távközlési Rt. igen sokrétű integrált rendszerének dokumentációját ismertette. Kiemelte annak fontosságát, hogy a rendszerek fejlesztése során elkerüljük az önálló szigetszerű kiépítést, azaz törekedjünk az egymást erősítő, szorosan összekapcsolt „integrált” megoldások alkalmazására. Alkalmazzunk multifunkciós felelősségelosztást – és támogató adatbázisokat, valamint ennek megfelelő azonos vagy egymást támogató, szorosan összekapcsolt előíró vagy követő dokumentációs hátteret.

A dokumentumszigetektől egy egységes, közös adatbázist és szabályozást úgy kellett létrehozni, hogy minden rendszerből a legjobb gyakorlatot vegyék át, és senkinek az érdeke ne sérüljön. A vállalati kultúrának megfelelően ezt a folyamatot a lehető leggyorsabban végre kellett hajtani, mert minél később lépték volna meg, annál nagyobb az ellenállás és annál nagyobb munka a mesterséges szempontok szerint megosztott dokumentumokat egy közös cél érdekében újrarendezni.

A folyamatok adatbázisok kialakítása során már a korai fázisban felmerül a kérdés: mi legyen a

szerpe a dokumentumoknak és mi a folyamatmodelleknek, hiszen tartalmi szempontból óriási a redundancia mindkét rendszerben. A választ a felhasználók igényeinek ismeretében és a cégkultúra figyelembevételével hozták meg. A Westel esetében egymásnak nem alárendelt, hanem egymás mellett álló, egymást támogató, hivatkozásokkal összekapcsolt adatbázist építettek fel.

A Siemens Nemzeti Vállalatcsoport gyakorlatát **Huber Detlef** minőség- és környezetirányítási igazgató osztotta meg a hallgatósággal.

A magyar vállalatcsoport irányítási rendszere nem szokványos rendszer. Bonyolultságát több tényező okozza. Először a cégcsoport, mint az egyik legszélesebb körben elektronikai berendezéseket forgalmazó hazai vállalatcsoport, nagyon különböző, egymástól eltérő piacokon dolgozik, és amellett meglehetősen sokféle üzlettel (termék-, rendszer-, létesítményüzlettel, valamint szerviztevékenységgel) foglalkozik. Másodszor a cégcsoporton belüli üzleti ágazatok természetüknél fogva szorosan kooperálnak a külföldi anyaházi ágazatokkal. Projektjeiket csak velük együtt tudják megvalósítani. Ebből következik, hogy a belső, elsősorban az értéktérítő folyamatoknak szorosan illeszkedniük kell az anyaháznál bevezetett folyamatokhoz. Működésük csak akkor lesz zökkenőmentes, ha az anyaházi és hazai irányítási rendszer bizonyos részei együttesen érvényesülnek. Ez szinte minden, a Siemens konsernhez tartozó vállalatra igaz.

A kvázi „kettős vezetési elv” olyan egységes folyamatkonceptióhoz (folyamatházhoz) vezetett, amelyet a Siemens-vállalatok alkalmaznak.

A kidolgozott folyamatstruktúrának Magyarországon történő bevezetése 2003-ban fejeződött be, az integrált minőség- és környezetközpontú irányítási rendszer új ISO 9001:2000-es szabványra való felkészítése során. Valamennyi dokumentált folyamatleírás ehhez a logikához igazodik.

A vállalatcsoport munkatársainak intraneten keresztül rendelkezésre bocsátják a dokumentumokat. A szabályozó dokumentumok intranetes kezelésének számos előnye van. Nem nehéz belátni, hogy az intranetes felület, mint a vállalatirányítási rendszert támogató egységes platform, lényegesen segít a dokumentáció kezelésében és az ezzel kapcsolatos adminisztráció csökkentésében, például a dokumentumok naprakész vezetésében vagy a dokumentumok gyors keresésében.

A rendszer lehetővé teszi:

- a szervezeti egységek által történő decentralizált folyamatgondozást, és ezzel együtt az igazi „folyamatgazda-elv” érvényesülését,

- a külföldi anyaháznál bevezetett, és Magyarországon is érvényes szabályozódokumentumok integrálását,
- a szervezeti változások rugalmas követését a dokumentációban,
- a naprakész és érvényes információhoz való könnyű hozzáférést a munkatársak számára.

A Tran-Sys Kft. 8 alapelvre épülő minőségdokumentációját **Bozsóki Zoltán**, a cég ügyvezetője vázolta.

Első lépésként meghatározták a cég folyamatait. Minden folyamathoz önállóan használható folyamatleírást készítettek, amelyekben a működő eljárásokat írták le a szabvány követelményeit figyelembe véve.

A minőségirányítási kézikönyvben a minőségirányítás alapelveihez (lásd az ISO 9000:2000 és az ISO 9004:2000 szabványt) kapcsolódóan megadták a folyamatok (és a folyamatleírások) kapcsolatait, így jött létre a teljes irányítási rendszer dokumentációja. A rendszer kialakítását időben elnyújtották, így lehetőség volt a munkatársak széles körű bevonására és a többszöri visszacsatolásra.

A folyamatleírások elkészítésekor a következő alapelveket vették figyelembe:

- vevőközpontúság,
- vezetési kultúra,
- a munkatársak bevonása,
- folyamatszempléletű megközelítés,
- rendszerszemléletű irányítás,
- folyamatos fejlesztés,
- tények alapján történő döntéshozatal,
- kölcsönösen előnyös kapcsolatok a szállítókkal.

A dokumentumok elektronikusan, mindenki számára hozzáférhetően vannak tárolva. Az elosztásról és a verziókövetésről a Rational ClearCase program gondoskodik.

A MOL Rt. Termék-előállítás és Kereskedelem Divízió Kutatás-Fejlesztés szervezete minőségirányítási rendszerét a 8 alapelv szerint állította össze, mint erről **Szendefiné Kiss Piroska** minőségügyi megbízott számolt be.

Az alapelveknek való megfelelésre az egyes eljárásokban hivatkoznak, és ez egy újfajta összefoglalást ad a rendszerről, ami azért hasznos, mert a tanúsító készen kapja a 8 alapelv megvalósulásának formáját, már a bemutatkozáskor felkelti a vevők bizalmát, a minőségirányítási vezető a készítéskor új összefüggéseket keres, és kiszűrheti az ellentmondásokat, segít a belső auditorok, munkatársak oktatásában, továbbá a belső auditoroknak segít felkészülni az auditra.

*Referálta: dr. Róth András*



# A Minőség Menedzserek Szakbizottság felhívása

Az Életreszóló Foglalkoztatás csakúgy, mint az Életreszóló Céghűség erősen átértékelődött, sőt kezd megszűnni az utolsó 10–15 évben. Komoly és tapasztalt szakemberek kerülnek olyan helyzetbe – akár karrierépítésből, akár kényszerből –, hogy munkahelyet változtassanak. Mivel a minőség-szakemberek körében is volt már erre néhány példa, elhatároztuk, hogy az eddigi spontán segítségnyújtásunkat szervezettebbé tesszük. Előre is hangsúlyozzuk, hogy ez a lehetőség (kerülöm a szolgáltatás kifejezést) nem helyettesíti a fejedelmi vagy más szervezett munkaerő-közvetítési tevékenységet, és nem elődje az MMT tervezett internetes tevékenységének. Nem készítünk interjúkat, nem végzünk előválogatást, viszont a szakmai referencia nálunk a legerősebb. Megjegyzem, hogy ahogy kezdtem a szakmán belül senior-rá válni (nem tudom, szebb ez, mint az öregedni?), egyre több fejvadász-megkeresést kaptam és kapok, ami már nem a személyemre vonatkozik, hanem egy „nem tud valakit ajánlani?” kérdéssel kapcsolatos. Mi kizárólag a Minőség Szakmán belül dolgozó kollégák megfelelő munkakörbe történő elhelyezkedését támogatjuk, de támogatjuk azoknak a fejvadászoknak és munkahelyi HR-vezetőknek a tevékenységét, akik ebből a nyilvántartásból (még nem nevezném adatbázisnak) próbálnak meg minőségmenedzsert, minőségmérnököt felvételre behívni. Hogyan működik ez a gyakorlatban? Szakbizottságunk (és a Westelnél Herz Endre, aki a titkárunk) asszisztense, Ivánfi Éva (+36-30-930-5495, illetve e-mail: ivanfie@westel.hu) felvállalta, hogy ezt a nyilvántartást vezeti, és segít a „közvetítésben”. A nyilvántartásba anyag ellenőrzés nélkül nem kerülhet be, kalandorokat,

tapasztalat nélküli fiatalokat és bocsánat, de a „szakmát már valahol lejáratókat” nem tartunk nyilván. Hogy ezért felelősséget vállaljunk, a regisztrációs kéréseket vagy a titkárunk, vagy én személyesen ellenőrzöm. Kérem, a minőségszakmában már eredménnyel és sikerrel dolgozó (vagy dolgozott) minőségmenedzsereket, minőségmérnököket, méréstechnikai, vevőszolgálati, szállító-minőségirányítási vezetőket és szakembereket, akik regisztráltatni kívánják magukat, küldjék el az alábbi adataikat Ivánfi Éva részére:

Név:  
Születési idő:  
Iskolai végzettségek, képesítések:  
Szakmai végzettségek, képesítések:  
Nyelvismeret és annak szintje:  
Eddigi munkáltatók:  
Szakmai, iparági ismeretek, gyakorlatok:  
Sikeres munkák, mérhető eredmények:  
Szakmai tapasztalatok, években:  
Érdeklődési terület, ágazat:  
Érdekltség valamely munkakör iránt:

A jelentkezőknek vállalniuk kell, hogy a nyilvántartási adataiknak bármilyen változását, az érdeklődés megszűnését azonnal jelzik, megkeresés esetén pedig részt vesznek az interjún. Természetesen ez a tevékenységünk is díjmentes, így különösen törekszünk arra, hogy a legjobb minőségben érje el a célját.

Üdvözlettel:  
**Balázs István**  
elnök

Minőség Menedzserek Szakbizottság

## Tisztelt Olvasók!

Az új év beköszönté minden alkalommal azzal a nehéz feladattal jár, hogy új üzleti tervet kell készítenünk, amelyben, mint mindig, most is nagyobb költségekkel kell számolnunk. 2004-ben nemcsak a szokásos papír, nyomda, posta, csomagolás stb., hanem a megemelt áfa (12%-ról 15%-ra) is növeli lapunk önköltségét. Ennek figyelembevételével voltunk kénytelenek hirdetési és előfizetési díjainkat is emelni, az alábbiak szerint:  
Egy szám ára: 700 Ft. Éves előfizetés tagoknak 6000, nem tagoknak 8500 Ft. Az új hirdetési díjtételeket keretes hirdetésünk tartalmazza.

A Társaság egyéni és jogi tagjai változatlanul, továbbra is a tagsági díj egyik ellenszolgáltatásaként kapják a lapot.

Reméljük, hogy az elkerülhetetlen díjemelés ellenére előfizetőink és hirdetőink hűek maradnak hozzánk, amit azzal igyekezhünk meghálálni, hogy erőnkhöz és eszközeinkhez mérten törekszünk növelni a lap szakmai színvonalát.

Szerkesztőbizottság

**Köszönjük mindazok támogatását,  
akik személyi jövedelemadójuk 1%-ának felajánlásával segítették munkánkat.**

A Magyar Minőség Társaság javára  
a 2002-ben befolyt 118 578 Ft-ot belső adatbázisunk fejlesztésére fordítottuk.

A Minőség Oktatásáért Alapítvány javára  
a 2002. évben befolyt 11 084 Ft hozzájárult tanfolyamaink kedvezményes részvételi díjához.

**A jövőben is számítunk erkölcsi és anyagi támogatásukra.**

## Felügyeleti audit

Az Első Magyar Tanúsító Kft. 2003. október 3-án felügyeleti auditot végzett a Magyar Minőség Társaságnál az MSZ EN ISO 9001:2000 alapján. Az audit sikeres volt. Eredményét az auditor a következőkben foglalta össze:

„A rendszer kiváló állapotban van. Aggodalomra okot adó terület az audit során nem került azonosításra. Nem-megfelelőség nem született. Az együttműködési készség kiemelkedő. A minőségirányítási tudatosság, a vezetőség elkötelezettsége igen magas szintű.”

## HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK, BESZÁMOLÓK



### A IIASA-Shiba Díj 2003. évi pályázatának eredményei



A IIASA-SHIBA Alapítvány a Minőségfejlesztésért 2003-ban is meghirdette pályázatát a IIASA-Shiba Díj elnyerésére. A pályázat célja a **minőségfejlesztés gyakorlati bevezetése terén kiemelkedő eredményeket felmutató, egyedi módszereket és megoldásokat alkalmazó szervezetek, csoportok és egyének elismerése.**

2003. május 30-i beadási határidőig az előző évi nagyarányú érdeklődést is meghaladóan, összesen 28 pályázat érkezett be a IIASA-Shiba Díj szervezését és fejlesztését végző Minőségfejlesztési központba. A rekordnagyságú pályázatszám is azt mutatja, hogy egyre szélesebb körben fektetnek hangsúlyt a minőségügyre Magyarországon.

Továbbra is nagy érdeklődés mutatkozik a díj iránt az oktatás területén, 11 pályázat érkezett ebből a szektorból.

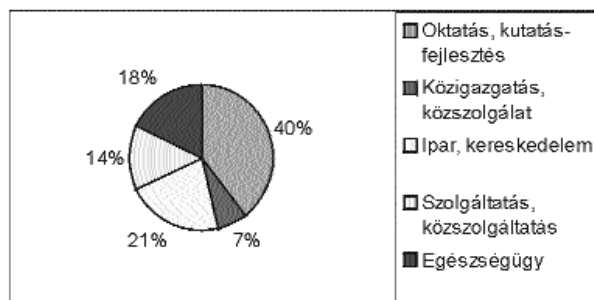
A pályázóknak több fordulót kellett sikeresen teljesíteniük a díj elnyeréséhez.

Első fázisként az értékelők a beadott írásos pályamunkákat értékelték, majd párokat alakítva minden pályázónál helyszíni szemlét tartottak. Legvégül a jelentkezőknek lehetősége nyílt egy szakértőkből álló zsűri előtti szóbeli prezentációra is.

Mindezen teljesítményeket figyelembe véve, a zsűri javaslata alapján a IIASA-Shiba Alapítvány a Minőségfejlesztésért Kuratóriuma – az alapító Shiba professzor egyetértésével – döntött a díjak és oklevelek odaítéléséről.

Az idei évben a Kuratórium 7 pályázónak ítélte oda a Díjat, 5-öt szervezeti, 2-t csoport kategóriában. Oklevéllel való elismerésben 7 pályázó, különdíjban egy pályázó részesült.

A IIASA-Shiba Díjat dr. Shoji Shiba professzor és az ágazati minisztériumok képviselői közösen, a Gazdasági és Közlekedési Minisztériumban 2003. november 6-án ünnepélyes keretek között adták át.



A IIASA-Shiba Díjra pályázók területenkénti megoszlása, 2003.

A IIASA-Shiba Díj elismerésben részesülő pályázók (2003):

• **Ipar, közlekedés, szállítás, hírközlés, kereskedelem, idegenforgalom, élelmiszeripar, mezőgazdaság**

Szervezet:

- Alcoa Európai Keréktermékgyártó és Kereskedelmi Kft. (Székesfehérvár) Díj
- VIDEOTON Holding Rt. Elektro-PLAST Vállalat (Kaposvár) Oklevél
- HUNGERIT Baromfi-feldolgozó és Élelmiszer-ipari Rt. (Szentés) Oklevél
- BIOVO Szolgáltató Kft. (Mohács) Oklevél

Csoport:

- Zwack Unicum Rt. Minőségirányítási Főmérnökség (Budapest) Díj

• **Szolgáltatás, közszolgáltatás**

Csoport:

- Szegedi Vízmű Rt. Oklevél

• **Oktatás**

Szervezet:

- Ady Endre Közgazdasági Szakkollégium (Budapest) Díj

- Éltes Mátyás Iskolaközpont (Pécs) Megosztott díj
- Napraforgó Óvoda (Siófok) Megosztott díj
- Vásárhelyi Pál Gimnázium, Általános és Szakképző Iskola, Diákotthon (Polgár) Oklevél
- Kisfaludy-Ramassetter Gimnázium és Kollégium (Sümeg) Oklevél
- Esztergom Város Honvéd Utcai Óvodája Oklevél

• **Közigazgatás, közszolgálat**

Szervezet:

- Pest Megyei Rendőr-főkapitányság (Budapest) Díj

• **Egészségügy**

Csoport:

- Schneiderné Endrédi Ildikó, dr. Tóth Katalin, Udvardiné Horváth Szilvia (Budapest) Díj
- Szy Ildikó, Sinka Miklósné, dr. Tímár Krisztina (Budapest) Különdíj

A kitüntetetteknek gratulálunk, és munkájuk értékelésére a későbbiek során visszatérünk.



## A Nemzeti Minőség Klub ülése 2003. október 2-án



Az Európai Unió Minőség Nap keretében rendeztük meg a Nemzeti Minőség Klub idei második ülését Szentesen, a Legrand Kontavill Rt.-ben.

**Gáborné Sebesi Katalin** humánpolitikai vezető vendéglátó háziasszonyként köszöntötte a megjelenteket, majd **Horváth István** vezérigazgató a minőségügyi terület harcostársaiként köszöntötte a megjelenteket.

Elsőként a Gazdasági és Közlekedési Minisztérium osztályvezetője, **Kálmán Albert** tartotta meg előadását, *Kihívások az EU-csatlakozás küszöbén – a minőség szerepe* címmel. Magyarország jelenlegi gazdasági állapotának rövid elemzése után összefoglalta a technológiapolitika, az innováció és a minőségfejlesztés összefüggéseit. Kiemelte, hogy 2004-ben a támogatási programoknál világos minőségi kritériumokat kell meghatározni, és minőségirányítással kombinált értékelési rendszert szükséges létrehozni. A minisztérium fontosnak tartja az értéknövelő szolgáltatások fejlesztését, speciális programok indítását.

Részletesen bemutatta a 2003-as SMART HUNGARY Beruházásösztönzési program pályázati lehetőségeit.

A regionális, valamint megyei minőségi díjak 2002-ben a tárcza kezdeményezésére indultak, 15 megye bevonásával, a megyei és területi kamarák koordinációjával, a Minőségfejlesztési Központ szakmai támogatásával. Idén már mind a 19 megye bekapcsolódott, s többségük regionális szinten működik.

**Sugár Karolina**, a Minőségfejlesztési Központ ügyvezető igazgatója a TQM magyarországi helyzetét mutatta be a múlt, a jelen és a jövő tükrében.

A TQM-szemlélet elindítása Magyarországon Shiba professzor nevéhez fűződik, aki az 1987-ben kezdődő ÁMR programot irányította, és megalapította a IIASA-Shiba díjat. A díjra 2003-ban rekordnagyságú, 28 pályázat érkezett az ipar, a szolgáltatás, az oktatás és a közigazgatás területéről, szervezeti, csoport és egyéni kategóriákban. További fejlődést a Nemzeti Minőségi

Díj 1996-os meghirdetése jelentett, amely a vállalati kiválóság modellje alapján értékeli a pályázókat. A TQM hazai fejlődésének következő szakaszában, 2000-től már a nonprofitszférában is elindultak minőségfejlesztési programok. Meghirdették a Közoktatás Minőségéért Díjat, elindult az Egészségügyi Minőség Díj fejlesztése, valamint az új ISO- és új EFQM-modell közös fejlesztése. Az igazgatónő kiemelte, hogy az Európai Minőség Díj eredményeit figyelembe véve Magyarország a legsikeresebb a közép-európai régióban.

A sikerek mellett azonban számos fejlesztendő terület is található, amelyek közül a felső vezetés TQM-módszereinek ismerete és elkötelezettségének növelése, valamint a benchmarking módszer alkalmazásának széles körű elterjesztése a legfontosabb feladat. A jövőben egy Nemzeti Minőségfejlesztési Program kiépítését kell elindítani, összefogva az eddigi ágazati eredményeket és kezdeményezéseket is.

Az igazgatónő beszélt az Európai Kiválóság szintjeiről. Az alapszint az Elkötelezettség a TQM és az önértékelés iránt (Commitment to Excellence – C2E), ahol az önértékelés elkészítése után több fontos fejlesztendő területen kell beindítani fejlesztési projekteket, majd hat hónap után 3 projekt eredményének és folyamatának bemutatásával kell a pályázatot benyújtani.

A középszint az Elismerés a TQM eredményes alkalmazásáért (Recognised for Excellence R4E), ahol a pályázat készítésekor a kiválóságmodell mind a 32 alkritériumánál egy-egy módszert kell részletesen bemutatni.

Mivel a Minőségfejlesztési Központ 2002 szeptemberétől az EFQM nemzeti partnerszervezete (NPO), ezért a C2E és R4E szintekre a MIK-nél is lehet pályázni.

A cél a TQM bevezettségének növelése a két új szint használatával, valamint az eredményes alkalmazók elismerése díjjal, oklevéllel.

**Schleiffer Ervin**, a Nemzeti Minőség Klub elnöke ismertette a klub történetét, kiemelve, hogy a tagság teljes mértékben elkötelezett a TQM-szemlélet iránt. Az elnök szavai után a 2002. évi NMD-győztesek és IIASA-Shiba díjasok rövid bemutatkozására került sor.

**Tóth Tiborné dr.**, a Kossuth Gimnázium igazgatója az általa 15 éve irányított intézmény eredményei közül különösen büszke a kétéves önértékelési munka eredményeire, különösen a 81%-os általános elégedettségi mutatóra. Az iskola 2002-ben Közoktatási Minőség Díjat kapott, s az idén döntőbe verekedte magát az európai megmérettetésben.

**Kondorosi Ferenc**, a debreceni Medicor Kézi-műszer Rt. képviselőjében, a 2000. évi NMD-győzelemtől a 2002. évi EQA Recognised for Excellence (R4E) sikeres szereplésen át a 2003. évi európai döntőbe jutásig terjedő út jelentősebb mozzanatait ismertette.

**Megyeri József** EFQM bizottsági tag a szeptember közepén megtartott ülésről adott ízelítőt. Az idén 37 pályázó volt az európai díjra, közöttük 14 nagyvállalat. A döntőbe 19-en jutottak. Folyamatban van az EFQM-modell átdolgozása, a pályázati díjak nem emelkednek, s a legjobbaknak új trófea készül.

**Németh Zoltán** a Csongrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara egyik büszkeségét, az 1999-ben alapított Minőség Klubot és annak munkáját mutatta be, nem titkoltan a tagtoborzás szándékával is.

A kávészünet után **Horváth István**, a Legrand Kontavill Rt. vezérigazgatója tekintette át a vállalat fejlődésének útját a Nemzeti Minőségi Díj elnyeréséig. A meghívottak rövid filmbemutató keretében megismerkedtek a cég több mint 80 éves történelmével, majd a Legrand fejlődésével, világpiacra elfoglalt helyével. Elhangzott, hogy a Legrand Kontavill Rt. a minőségirányítási rendszer alapjait 1992-ben az ISO 9001 rendszer kiépítésével és auditálásával fektette le, majd egy évvel később négy szakigazgatóságot hozott létre a szervezetátalakítás során. A folyamatos fejlesztések eredményeképpen 2000-ben Shiba-díjat, két évvel később pedig Nemzeti Minőségi Díjat nyert a vállalat.

Bemutatta a részvénytársaság fejlődését, az 1993-as szervezetátalakítás és minőségügyi rendszer kiépítésétől a termelésirányítási rendszer és emberierőforrás-menedzsment fejlesztésén át az irányítási alrendszerek integrálásáig. Az eddigi fejlődés lépéseire alapozva és azokat integrálva épült fel a „Legrand Kontavill Minőségház”. Céljának a kihívásoknak való további sikeres megfelelést fogalmazta meg.

Az Integrált irányítási rendszer kialakításáról **Tóth Attila**, a vendéglátók minőségügyi mérnöke osztotta meg tapasztalatait. Elsőként a kialakításnál követett alapelveket tekintette át. Az új rendszernek folyamatközpontúnak, minden tevékenységet lefedőnek, jól áttekinthetőnek, könnyen kezelhetőnek, rugalmasnak kell lennie. Először a fő- és támogató folyamatokat határozták meg, majd a jelölésrendszer kialakítása után a folyamatlisták összeállítása következett. Időrendben az áttekinthető ábrák és részletes folya-

matábrák elkészítése, majd az eljárás véglegesítése történt meg. Az integrált rendszer előnye az egységes szabályozás az, hogy a vállalat minden tevékenységét lefedi. A dokumentációs rendszer könnyen áttekinthető, elektronikusan jól kezelhető.

**Gáborné Sebesi Katalin** humánpolitikai vezető előadásában bemutatta a Legrand Kontavillnél végzett dolgozói elégedettségvizsgálatokat. A felmérések célja az együttműködés javítása a munkavállalókkal, a jelenlegi rendszer módosítási lehetőségeinek feltérképezése és a teljesítmény további növelése. Már három éve folyamatosan végeznek dolgozói elégedettségvizsgálatokat, amelynek eredményeit értékelik, és fejlesztéseiket beépítik a vállalat életébe. A legnagyobb sikernek a munkatársak 70%-os elkötelezettségét

tartják, amely a magyar átlagot, sőt a TOP 10 átlagát is meghaladja.

Károlyi László ipari igazgató előadását **Mészáros László** projektvezető tartotta az erőforrás-gazdálkodás és a minőségbiztosítás kapcsolatáról. Áttekintette, hogy milyen tényezők indokolják egy-egy projekt elindítását, és milyen sajátosságokra szükséges kiemelten figyelni a tervezéstől az eredmények elemzéséig. Felhívta a figyelmet arra, hogy az erőforrásokkal való gazdálkodásnál a humán erőforrás kezelése kiemelt fontosságú. Megtudtuk, hogy a kudarc szituáció elkerülése érdekében kulcsfontosságú a humánerő-kapacitás mint legnagyobb kockázat állandó figyelése, kockázati elemzések, a PDCA működtetése és a minőség biztosítása a projektben.

**Sződi Sándor**

## Őszi szeminárium a Common Criteria-ról

Ez év szeptember 19-én a Magyar Köztársaság nevében az Informatikai és Hírközlési Minisztérium illetékesei csatlakoztak a nemzetközi Common Criteria (CC) egyezményhez. Ezzel a lépéssel hazánkban is megnyílt a lehetőség annak, hogy az ISO/IEC 15408 szabvány\* alkalmazásán túl, magának a szabványnak a továbbfejlesztésében, illetve megfelelő feltételek megléte esetén a megfelelő biztonsági szint tanúsításában is aktív szerepet játszhatunk.

Röviddel a csatlakozás után, szeptember végén, a csatlakozás tényére alapozva, a csatlakozás jelentőségét hangsúlyozandó, rendezte meg a HM Elektronikai, Logisztikai és Vagyongazdálkodási Rt. Budapesten azt a háromnapos szemináriumot, amely lehetővé tette a hazai szakemberek számára a téma alaposabb megismerését.

A szeminárium első napján a szabványt és gyakorlati alkalmazásait vezetői szinten tekintették át, és hangsúlyos szerepet kapott a CC tanúsítványok elfogadására tett nemzetközi intézkedések ismertetése is.

A következő két napon a szakértők a szabvány gyakorlati alkalmazását konkrét példákon keresztül is megismerhették, ami a magyarországi alkalmazás során nyújt majd segítséget a számukra.

A szeminárium előadói olyan kiváló szakemberek voltak, akik a CC elveinek megalkotásában, a szabvány megfogalmazásában is fontos szerepet játszottak, az elvek gyakorlati alkalmazásában is



jelentős gyakorlatuk van, vagyis tisztában vannak az alkalmazás közben előálló számtalan problémával is.

Jó volt hallani, hogy a CC elveit ők is úgy tekintik, mint egy segédeszközt, aminek elsősorban az a szerepe, hogy az alkalmazó munkáját segítse, de semmiképpen sem az, hogy azt a kötöttségénél fogva nehezítse. Ezért hangsúlyozták több ízben is, hogy elvárják, sőt igénylik a magyar szakemberek bekapcsolódását abba a munkába, amit különféle szakértői szinteken annak érdekében folytatnak, hogy a CC minél jobban egyszerűsödjön, ezáltal egyre inkább támogatója legyen a gyakorlati munkának.

Emellett megállapíthatjuk, hogy a Common Criteria alkalmazása csak olyan helyen gazdasá-

\* Az ISO/IEC 15408 szabvány célja az információs technológiai rendszerek kritikus pontjai megfelelő szintű védelmének előre tervezett átláthatósága, illetve ellenőrizhetősége.



gos, ahol a feladat jellege a rendszer, illetve a benne tárolt adatok biztonságát elengedhetetlenül fontossá teszi. A CC keretében elvégzésre kerülő felmérések, elemzések és értékelések során igen komoly és szerteágazó munkát – és természetesen ezek dokumentálását – kell elvégezni annak érdekében, hogy elmondhassuk, a vizsgált rendszer megfelel egy adott biztonsági szintnek. Ezzel a munka még csak elkezdődik, hiszen a rendszert, annak minden, a biztonsággal összefüggésbe hozható megváltoztatását folyamatosan nyomon követni, biztonsági szempontból elemezni kell.

A szemináriumon elhangzottak tanulságaként azt mondhatjuk, hogy a CC, mint biztonsági eljárás és egyben szabvány, az elkövetkező évek során egyre elterjedtebb lesz, amit nekünk sem szabad, illetve nem lehet figyelmen kívül hagyni, és mindent meg kell tennünk annak érdekében, hogy felzárkózzunk a biztonsági elvek alkalmazása terén is a nemzetközi élvonalhoz.

**Dr. Lajta Mária**

a szeminárium szervezője, a HM EI Rt.  
Informatikai Igazgatóság  
kereskedelmi igazgatóhelyettese



## Útmutatók helyett új szabványok\*

Az ISO/CASCO fontos ISO/IEC-útmutatókat alakít át szabvánnyá a közeljövőben

### I. rész

#### Választási lehetőségek az útmutatók öt-évenkénti rendszeres felülvizsgálata során

Az ISO megfelelőségértékeléssel foglalkozó fejlesztéspolitikai bizottsága (ISO/CASCO) 1997-től több útmutató, ún. ISO/IEC Guide szabvánnyá alakítását kezdte meg. Az átalakítást a gyakorlat kényszerítette ki, ugyanis több ország ezeket az útmutatókat is szabványként vezette be. (A különbségekről bővebben a Szabványügyi Közlöny 2001. évi 12. számában olvashattunk.) Az átalakításra, kézenfekvő módon, az ötévenkénti rendszeres felülvizsgálatkor kerülhet sor, amikor a CASCO tagsága eldöntheti, hogy a kérdéses útmutatót

- változatlan formában megerősíti;
- a műszaki tartalom lényeges változtatása nélkül szabvánnyá alakítja;
- felülvizsgálja mint útmutatót;
- felülvizsgálja és szabvánnyá alakítja;
- egyszerűen visszavonásra javasolja.

Természetesen az ISO/CASCO továbbra is dolgozik ki útmutatókat, erre példa a 2002 végén megjelent új ISO/IEC Guide 68, *Egyezmények a megfelelőségértékelési eredmények elismerésére és elfogadására*. Folyamatban van az ISO/IEC Guide 60, *A megfelelőségértékelés jó gyakorlata* és még néhány dokumentum felülvizsgálata is. Számos útmutató legutóbbi felülvizsgálata során azonban a szabvánnyá való átalakítás mellett dön-

töttek. A továbbiakban ezekre a készülő szabványokra térek ki részletesebben.

#### Az ISO/IEC-útmutatókból készülő CASCO-szabványok az ISO/IEC 17 000-es sorozat tagjai

Az ISO/IEC 17 000, *Megfelelőségértékelés. Általános szótár* kidolgozása az ISO/IEC Guide 2 felülvizsgálata alapján indult meg, az alapját az útmutató 12–17. fejezetei képezik. A munka a CEN-nel közösen folyik, a Bécsi Egyezmény alapján. A DIS-re a parallel ISO-CEN-szavazás 2003 negyedik negyedévében fejeződik be. A fő változások az ISO/IEC Guide 2-höz képest a következőkben foglalhatók össze:

- Mivel az ISO 9000:2000 a „termék” fogalmába a szolgáltatásokat is beleérti, az új szabványban is ilyen értelemben kell ezt a kifejezést használni.
- A szabványtervezet a „szabványosítás tárgya” (subject of standardization) helyett – a „megfelelőségértékelés tárgya” (object of conformity assessment) kifejezést használja, utalva a termékre, a folyamatra, a rendszerre, a személyre vagy a szervezetre, amelyre az előírt követelmények vonatkoznak.
- Az ISO/IEC 17 000-ben a „megfelelőségbiztosítás” (assurance of conformity) szót a „felkészültség igazolása” (attestation) váltja fel.
- Fontos megkülönböztetés, hogy az „akkreditálás” ezentúl személyekre nem, csak a megfelelő-

\* A Szabványügyi Közlöny 2003. októberi számában megjelent cikk másodközlése.

ségértékelést végző szervezetek felkészültségének igazolására alkalmazható. Az ISO/IEC Guide 2-ben lévő definíció személyek felkészültségének igazolására is alkalmazható lett volna, de a személyzettanúsításra vonatkozó követelményeket előíró ISO/IEC 17024:2003 ilyenkor csak a „tanúsítás” (certification) fogalmat használja. Az akkreditálás szó használatában bekövetkező változással összhangban a „megfelelőségértékelést végző szervezet” és az „akkreditáló szervezet” külön lett meghatározva.

- Különbség van a „body” (testület/szervezet) és az „organization” (szervezet) szavak használatában is. Az új szabvány az előbbit csak a megfelelőségértékelést végző és az akkreditáló szervezetekre használja, míg az utóbbit abban az általános értelemben, ahogyan az az ISO 9000-ben le van írva.

A szabvány szerkezete is megújult, követi az ISO-szabványok szerkezetére vonatkozó általános elveket. Ez a dokumentum azért különösen fontos, mert az itt rögzített fogalmakat fogják az ISO/IEC 17000-es sorozat kidolgozás alatt lévő szabványaiban is következetesen alkalmazni. A szabválynak azonban nem lesz visszamenőleges hatálya, tehát a benne foglalt szakkifejezések a már közzétett dokumentumokra nem vonatkoznak.

Az **ISO/IEC 17011**, *Minősítő és akkreditáló szervezetekre vonatkozó általános követelmények* kidolgozása az ISO/IEC Guide 58, az ISO/IEC Guide 61 és az ISO/IEC TR 17010 felülvizsgálata alapján indult el. Ez a szabvány előírja magára az akkreditáló szervezetre és az akkreditálási eljárásra vonatkozó követelményeket a laboratóriumi vizsgálat és a kalibrálás, a minőségirányítási rendszer tanúsítása, a felülvizsgálat és a terméktanúsítás területén. A megrendelőnek, a jogszabályok betartatásáért felelős hatóságoknak és a nagyközönségnek egyaránt fontos tudnia, hogy a

megfelelőségértékelést végző szervezetek (tanúsító szervezetek) képesek-e feladatuk ellátására. Ezeknek a szervezeteknek érdekük, hogy a feladatra való alkalmasságukat egy pártatlan vizsgálattal tanúsítsák. Ilyen ellenőrzéseket felhatalmazott akkreditáló szervezetek végeznek, amelyek nincsenek elkötelezve sem a megfelelőségértékelést végző szervezeteknek, sem azok ügyfeleinek. Számos országban van egy külön akkreditáló szervezet (Magyarországon a Nemzeti Akkreditáló Testület, NAT, az 1995. évi XXIX. törvény alapján), bizonyos régiókban azonban egy akkreditáló szervezet több országnak is végez ilyen szolgáltatást.

Az új szabvány tervezetét 2002 őszén DIS-ként elfogadták, kidolgozása szintén a CEN-nel közösen folyik. A szabványra azért volt szükség, mert az akkreditáló szervezetek olyan sokrétű feladatot látnak el, amelynek során a jelenlegi útmutatók közül kettőt vagy mind a hármat alkalmazniuk kell. A szabvány kidolgozására alakult munkacsoport azt kapta feladatul, hogy összehangolja az útmutatókban foglaltakat, és a felhasználók olyan szabványt vehessenek kézhez, amely nem igényel további magyarázatokat, elősegíti a piac szereplői közötti bizalom megerősítését.

Az **ISO/IEC 17021**, *Irányítási rendszerek értékelését és tanúsítását/regisztrációját végző szervezetekre vonatkozó általános követelmények* kidolgozása az ISO/IEC Guide 62 és az ISO/IEC Guide 66 felülvizsgálatát követően indult meg. Ugyancsak folyamatban van az ISO/IEC Guide 22 felülvizsgálata alapján az ISO/IEC 17050-1 és az ISO/IEC 17050-2, *A szállítói megfelelőségi nyilatkozat általános követelményei és annak elkészítését támogató dokumentáció kidolgozása*. Ezekkel a cikk második része foglalkozik majd.

**Czimer Gáborné**

#### MAGYAR MINŐSÉG

A Magyar Minőség Társaság havi folyóirata.

#### SZERKESZTŐBIZOTTSÁG

Vezetője: dr. Róth András. Tagjai: dr. Ányos Éva, Füredi László, Gombkötő Judit, dr. Helm László, Hogemann Éva, 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: 700 Ft. Éves előfizetés tagoknak 6000, nem tagoknak 8500 Ft.

Megrendelés, publikáció- és hirdetésfelvétel a szerkesztőségben.

Engedélyező szerv: Művelődési és Köznevelési Minisztérium.

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

# KÖZLEMÉNYEK



NEMZETI  
AKKREDITÁLÓ  
TESTÜLET



INTERNATIONAL  
LABORATORY  
ACCREDITATION  
COOPERATION



EUROPEAN  
COOPERATION  
FOR  
ACCREDITATION

## A NEMZETI AKKREDITÁLÓ TESTÜLET KÖZLEMÉNYEI

### 2003. március 1. – 2003. augusztus 31. között akkreditált vizsgálólaboratóriumok:

Okiratszám	Akkreditált vizsgálólaboratórium neve	Okirat érvényességi dátuma
NAT-1-1180/2003	„CSŐSZER” Rt. Hegesztés-ellenőrzési és Anyagvizsgáló Laboratórium	2006. július 1.
NAT-1-1070/2003	„Fodor József” OKK OKI Környezet-egészségügyi Főosztály Talaj-, Hulladék- és Levegővizsgáló Laboratórium	2006. április 8.
NAT-1-1088/2003	„Fodor József” OKK OKI Központi Kémiai Laboratórium	2006. január 5.
NAT-1-1132/2003	AGMI Anyagvizsgáló és Minőség-ellenőrző Rt.	2006. március 25.
NAT-1-1090/2003	ÁKMI Kht. Minőségvizsgáló Osztály	2006. április 22.
NAT-1-1062/2003	ÁNTSZ Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Intézete Kémiai Laboratóriumi Osztály	2006. február 18.
NAT-1-1058/2003	ÁNTSZ Csongrád Megyei Intézete Közegészségügyi Fizikai és Kémiai Laboratóriumi Osztály	2006. március 6.
NAT-1-1035/2003	ÁNTSZ Fejér Megyei Intézete Laboratóriumi Osztály	2006. április 24.
NAT-1-1117/2003	AQUA Szolgáltató Kft.	2006. július 2.
NAT-1-0952/2003	ATLAS Tervező és Szolgáltató Szövetkezet	2006. április 2.
NAT-1-1074/2003	Bács-Kiskun Megyei NTSZ Talajvédelmi Laboratórium	2006. március 12.
NAT-1-1104/2003	BAKONYKARSZT Víz- és Csatornamű Rt. Központi Laboratóriuma	2006. február 6.
NAT-1-1086/2003	Baranya Megyei NTSZ Talajbiológiai Laboratórium	2006. július 14.
NAT-1-1041/2003	Bárczy és Társa Mérnöki Kft.	2006. június 5.
NAT-1-1185/2003	BIMEO Vizsgáló és Kutató-fejlesztő Kft. Vizsgálólaboratóriuma	2006. július 2.
NAT-1-1123/2003	BME Nukleáris Technikai Intézet Oktatóreaktor Nagylaboratórium Radiokémiai Laboratórium	2006. május 6.
NAT-1-1177/2003	BorsodChem Rt. Minőségvizsgáló Laboratórium	2006. július 14.
NAT-1-1005/2003	CORROCONT Kft. Korrózióvédelmi Vizsgálólaboratórium	2006. február 24.
NAT-1-1068/2003	Cukorkutató Cukoripari Kutató Intézet Kft. Vizsgálólaboratóriuma	2006. április 1.
NAT-1-1080/2003	DEBMUT Rt.	2006. június 10.
NAT-1-1179/2003	Debreceni Vízmű Rt. Központi Laboratórium	2006. június 4.
NAT-1-1144/2003	DKG-EAST Rt. Anyagvizsgáló Laboratórium	2006. május 6.
NAT-1-0791/2003	DRV Rt. Dél-balatoni Üzemigazgatóság Fonyódi Ivóvíz Laboratórium	2006. július 9.
NAT-1-1110/2003	ÉMI Kht. Központi Laboratórium	2006. július 22.
NAT-1-1040/2003	Észak-magyarországi Környezetvédelmi Felügyelőség Vizsgálólaboratóriuma	2006. február 23.
NAT-1-1157/2003	Észak-zalai Víz- és Csatornamű Rt. Központi Laboratórium	2006. március 23.
NAT-1-1100/2003	Fejér Megyei ÁEEA Mikrobiológiai Laboratórium	2006. március 2.
NAT-1-1125/2003	Felső-bácskai Agrolabor Agrokémiai Szolgáltató Kft.	2006. július 14.
NAT-1-1067/2003	Felső-Tisza-vidéki Környezetvédelmi Felügyelőség Laboratóriuma	2006. június 1.
NAT-1-1107/2003	FONOR Kft. Vizsgálólaboratórium	2006. június 5.
NAT-1-1141/2003	FOODMICRO Kft. Mikrobiológiai Laboratóriuma	2006. március 2.
NAT-1-1140/2003	GAMMA-CONTROL Anyagvizsgáló és Minőség-ellenőrző Kft.	2006. február 24.
NAT-1-1122/2003	GEOPARD Geotechnikai Környezetvédelmi Kutató-fejlesztő és Szolgáltató Kft.	2006. július 2.
NAT-1-1096/2003	GIB AKTIVITÁS Kft.	2006. március 25.
NAT-1-1147/2003	GOLDER ASSOCIATES Magyarország Környezetgazd. és Geotechnikai Kft.	2006. július 2.
NAT-1-1108/2003	HIF Mérésügyi Igazgatóság Vizsgáló- és Kalibrálólaboratórium	2006. május 26.
NAT-1-1155/2003	ISI Szolgáltató Minőség-ellenőrző Kft.	2006. július 14.
NAT-1-1050/2003	IVÓVÍZ-6 Üzemeltető és Szolgáltató Kft. Laboratóriuma	2006. április 16.
NAT-1-1103/2003	KG-FILTER Kft. Környezetvédelmi Mérnökiroda	2006. június 5.
NAT-1-1171/2003	Környezettchnológiai Kft. Vizsgálólaboratórium	2006. július 2.
NAT-1-1151/2003	KTI Rt. Aszfalt és Geotechnikai Laboratórium	2006. július 17.
NAT-1-1143/2003	LAFOREX Anyagvizsgáló és Szolgáltató Bt. Laboratóriuma	2006. május 6.
NAT-1-0870/2003	MÉDYAG Kft. Laboratórium	2006. július 10.
NAT-1-0988/2003	MÉTRIC Minősítő, Fejlesztő és Szolgáltató Kft. Vizsgálólaboratóriuma	2006. július 2.

Okiratszám	Akkreditált vizsgálólaboratórium neve	Okirat érvényességi dátuma
NAT-1-1087/2003	Mezőgazdasági Szakszolgáltató Kft. Agrokémiai Laboratórium	2006. július 14.
NAT-1-1111/2003	MTVÍZ Rt. Környezet- és Víztisztaság-védelmi Osztály Laboratóriuma	2006. március 23.
NAT-1-1098/2003	MOL Rt. TKD Finomítás- Minőség-ellenőrzés Tiszai Finomító Minőség-ellenőrzés	2006. április 27.
NAT-1-1139/2003	MTA KFKI Atomenergia Kutatóintézet	2006. július 1.
NAT-1-0910/2003	NNKK Gazdálkodási, Számítástechnikai Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.	2006. április 16.
NAT-1-1073/2003	OMMI Vetőmag-felügyeleti Főosztály Vetőmagvizsgáló Laboratórium	2006. február 23.
NAT-1-1163/2003	OVIT Rt. Központi Szakszolgálati Üzem Vegyi Laboratórium	2006. április 27.
NAT-1-1135/2003	Paksi Atomerőmű Rt. Környezet-ellenőrzési Laboratórium	2006. július 1.
NAT-1-1137/2003	R&M TS KeMont Kft. Anyagvizsgáló Laboratórium	2006. február 24.
NAT-1-1158/2003	Richter Gedeon Vegyészeti Gyár Rt. Környezetvédelmi Osztály	2006. június 5.
NAT-1-1125/2003	Röntgen Kanizsa Bt. Anyagvizsgáló Laboratórium	2006. május 6.
NAT-1-1083/2003	SGS Hungária Kft. Élelmiszer-vizsgáló Laboratórium	2006. július 14.
NAT-1-0992/2003	SGS Hungária Kft. Nyíregyházi Kirendeltség Laboratóriuma	2006. április 23.
NAT-1-1153/2003	Spectromass Analitikai Laboratórium Kft.	2006. február 23.
NAT-1-1187/2003	SZTRÁDATESZT Minőségvizsgáló Kft.	2006. július 22.
NAT-1-1159/2003	Tiszai Vegyi Kombinát Rt. Biztonságtechnika, Műszaki Vizsgálólaboratórium	2006. május 6.
NAT-1-1077/2003	TLI Technológiai, Laboratóriumi és Innovációs Kft.	2006. április 22.
NAT-1-1060/2003	Tolna Megyei ÁÉEA Mikrobiológiai Laboratóriuma	2006. május 7.
NAT-1-1095/2003	Vas Megyei NTSZ Talajvédelmi Laboratórium	2006. július 14.
NAT-1-1149/2003	Viadom Építőipari Rt. Mobil Vizsgálólaboratóriumok	2006. augusztus 14.
NAT-1-1097/2003	VIANOVAPLAN Kft.	2006. május 8.
NAT-1-1016/2003	VIDRA Környezetgazdálkodási Kft.	2006. május 4.
NAT-1-1099/2003	VOLUMIX Kft.	2006. március 23.

**2003. március 1. – 2003. augusztus 31. között akkreditált kalibrálólaboratóriumok:**

Okiratszám	Akkreditált kalibrálólaboratórium neve	Okirat érvényességi dátuma
NAT-2-0162/2003	AEROPLEX Közép-európai Légijármű Műszaki Központ Kft.	2006. június 25.
NAT-2-0152/2003	AMR Bt.	2006. április 3.
NAT-2-0116/2003	CS&CS Kft.	2006. március 5.
NAT-2-0184/2003	DIGILAB Méréstechnikai és Szolgáltató Kft.	2006. június 9.
NAT-2-0171/2003	DUNAFERR Ferrocontroll Méréstechnikai és Folyamatirányítási Kft.	2006. április 28.
NAT-2-0189/2003	Ganz Motor Kft.	2006. június 25.
NAT-2-0181/2003	GOBIK CONTROL Kft.	2006. március 19.
NAT-2-0177/2003	HF HTH Mérésügyi Igazgatóság	2006. január 30.
NAT-2-0168/2003	Mérlegkészítő, Javító és Kereskedelmi Szövetkezet	2006. március 16.
NAT-2-0183/2003	PRÉMIUM 64 Bt.	2006. március 26.
NAT-2-0180/2003	REALITÁS-2000 Bt.	2006. június 1.
NAT-2-0169/2003	SOKKIA Kft.	2006. június 5.
NAT-2-0186/2003	TECHNICOOP Kft.	2006. május 14.

**2003. február 1. – 2003. augusztus 31. között akkreditált tanúsító szervezetek:**

Okiratszám	Akkreditált tanúsító szervezet neve	Okirat érvényességi dátuma
NAT-4-0039/2003	KONFORMITÁS Tanúsító Szolgáltató Kft. (MIR)	2006. július 2.
NAT-4-0049/2003	SGS Hungária Kft. (KES)	2006. július 1.
NAT-5-0012/2003	ÉMI-TÜV Bayern Kft. (személyzettanúsítás)	2006. február 25.
NAT-5-0013/2003	Magyar Hegesztéstechnikai és Anyagvizsgáló Egyesülés (személyzettanúsítás)	2006. július 2.
NAT-5-0011/2003	TÜV Rheinland Akadémia Kft. (személyzettanúsítás)	2006. április 23.

**2003. január 1. – 2003. augusztus 31. között akkreditált ellenőrző szervezetek:**

Okiratszám	Akkreditált ellenőrző szervezet neve	Okirat érvényességi dátuma
NAT-3-0002/2003	PRÍMAGÁZ Hungária Rt. (B-típusú)	2006. március 31.

# A Minőség és Megbízhatóság

## 2003. 5. számában a következőket olvashatja

### DSc. Parányi György: A termék minőségének kialakulása a valóságban

Ahogy a termék a teljes termelési folyamat során kialakul, készülsége nő, úgy bontakozik ki, épül fel lépésről lépésre a minősége is. Az érintettek saját munkafázisukban törekednek a legjobb tudásuk szerint megfelelő minőségi színvonalú teljesítmény nyújtására. Általában feltételezzük, hogy végül a vevő, a felhasználó elvileg kifogástalan, rendeltetésszerűen használható terméket kap. A cikk bemutatja, hogy a valóságban az egymáshoz kapcsolódó fázisok hogyan befolyásolják az eredő minőséget, hogyan okozhatnak számottevő színvonalcsökkenést, mire a termékötletből a felhasználó által érzékelt minőség lesz. Mindezek figyelembevétele hozzájárulhat a minőség vezetői irányításának tudatosabbá, megalapozottabbá tételéhez.

### Jim Spichiger: The changing role of quality professionals

ASQ Fellows help predict how responsibilities and careers will evolve

### Magyar Anna: Az „ORIGIN” a földrajzi árujelzők védelmének kiterjesztése érdekében

A szerző a földrajzi árujelzők jelentőségének megvilágítása után ismerteti az árujelzők védelmével kapcsolatos, egymástól eltérő álláspontokat. Ezután felsorolja az „ORIGIN”-konferencia céljait, bepillantást nyújt a konferencia első napján folyt zártkörű műhelymunkába, majd a második nap eseményeibe, köztük a magyar előadásba, befejezésül összegzi a konferencia eredményeit.

### Dr. Bíró Béla: Az 1995 előtt alkotott nemzeti szabványok sorsának rendezése

A szerző áttekinti az MSZT Szabványügyi Tanácsának határozata alapján megindult felülvizsgálat indokait, összefoglalja a szabványalkalmazóknak a felülvizsgálattal kapcsolatos észrevételeit, és felvázolja a rendezés menetét.

### Hogyan nyújtsunk tájékoztatást ISO 9001-es vagy ISO 14001-es szabvány szerinti tanúsításunkról?

Egy szervezet számára jelentős társadalmi elismertség és gazdasági előny, ha nemzetközi szabvány (ISO) szerint tanúsított minőség-

irányítási és/vagy környezetközpontú irányítási rendszert működtet. Érthető és megszokott tehát, hogy a tanúsítottság tényét minden szervezet a lehető legszélesebb körben igyekszik közzétenni a rendszer működéséhez szükséges anyagi és szellemi befektetések megtérülése, hasznosítása érdekében. Ez az igyekezet – néha szándékosan, néha tévedésből – „vadhajtásokat” szül. Ilyenkor a tanúsítottságra utaló információk esetenként megtévesztőek, ami hosszabb távon természetesen kiderül, és azt az érzést kelti a kárvallott félben, hogy az ISO-hoz kapcsolódóan félrevezették. A Nemzetközi Szabványügyi Szervezet (ISO) a saját, valamint a minőségirányítási és környezetközpontú irányítási rendszerek tekintélyének megőrzése érdekében körlevélben mutatott irányt az ISO-szabványokra való hivatkozáshoz. A következő szöveg az ISO-útmutató alapján készült. Ha értelmezésével, illetve az ISO-jel használatával kapcsolatban kérdés vetődik fel, célszerű a Magyar Szabványügyi Testülethez fordulni.

### Baross Szabolcs: Az információbiztonság kritikus kérdései

A szerző az információbiztonsági szabvány feladatainak összefoglalása után részletezi azokat a változásokat, amelyek indokolják az információbiztonság fontosságát. Felsorolja az információvédelem főbb eszközeit, majd áttekinti az információbiztonság leglényegesebb sikerkritériumait.

### Fazekas Tibor: Az információbiztonság menedzseléséről

Az információ védelme korunk alapvető igénye, nemcsak a felhasználók munkáját segíti, hanem a szolgáltatások magas minőségi színvonalának elérését is. Az információk, adatok hitelessége, bizalmassága, sértetlensége és rendelkezésre állása feltétele a korszerű szolgáltatásnak. A cikk az ennek megvalósítására kidolgozott BS 7799-es szabványon alapuló információbiztonsági irányítási rendszer menedzselésének fő teendőit és bevezetésének fontosabb fázisait ismerteti, egészségügyi szempontokra is utalva.

### Dr. Belső László: Az információ- és az adatvédelem fontossága a kórházi gyakorlatban

A szerző a jogszabályok alapján részletezi a betegeknél, illetve az egészségügyi dolgozóknál

*a – kórházi gyakorlatban keletkező információk, adatok forrásául szolgáló – jogait és kötelességeit. Összefoglalja a kórházi adatvédelem fő indokait, valamint a kórházi adatvédelem szabályozásának lényeges területeit.*

**Csomor Miklósné: Elsőként az ágazatban és a Dél-Dunántúlon**

*A szerző bemutatja, hogy kemény minőségfejlesztési munkával, a megfelelő rendszereket és*

*módszereket alkalmazva, mindössze három év alatt hogyan nyerte el a Pécsi Vízmű Rt. 2001-es teljesítményével a IIASA-SHIBA-díjat, majd a 2002-es tevékenységével a Nemzeti Minőségi Díjat.*

**EOQ MNB**

**Új tagok**

**Új jogi tagok**

## FOLYÓIRAT- ÉS KÖNYVSZEMLE

### Az európai szabványok fordításának pontossága\*

Az európai szabványügyi szervezetekben folyó munkák rendjét a CEN/CENELEC belső szabályzata írja elő, amely négy részből áll. Az európai szabványok nemzeti szintű bevezetésére a második rész, „A szabványosítási munka közös szabályai” vonatkozik. Ebben olvasható, hogy a CEN/CENELEC nemzeti tagjainak kötelezettsége a rendelkezésükre bocsátott európai szabványoknak a műszaki igazgatóság által megadott határidőn belüli bevezetése. Ez az időszak általában 6 hónap.

Az európai szabványt olyan módon kell bevezetni, hogy az megkapja a nemzeti szabvány jogállását, akár azonos magyar nyelvű szöveg (pontos fordítás) kiadásával, akár a hivatalos angol nyelvű változat jóváhagyásával. Az utóbbi esetben a magyar változat angol nyelven jelenik meg. A fordítás az MSZT saját felelőssége. A fordítás pontosságát a CEN/CENELEC felé igazolnunk kell egy nyilatkozattal, amely a bevezetést bejelentő formanyomtatványon található.

A fordítás pontossága a gyakorlatban mit is jelent tulajdonképpen?

A CEN/CENELEC erről a következőket írja:

„Az európai szabványt (EN-t) műszaki tartalmában és szövegezésében azonos módon kell bevezetni, az alkalmazására vonatkozó korlátozás nélkül. Az EN-ben lévő választási lehetőségek a szabvány alkalmazójának jelentenek választási lehetőséget, nem pedig a CEN/CENELEC tagjainak a nemzeti szabványként való bevezetésekor.”

Természetesen nemzeti sajátosságok bizonyos esetekben érvényesíthetők, hiszen figyelembe veszik a speciális nemzeti feltételeket, és adott esetben nemzeti eltérés érvényesítésére is van

lehetőség. A speciális nemzeti feltétel az olyan nemzeti sajátosság vagy gyakorlat, amely hosszú időn keresztül sem változtatható meg, például éghajlati feltételek, villamos földelési feltételek. Bizonyos esetekben, amikor fennáll annak veszélye, hogy ezek a speciális nemzeti feltételek a tagországok között új kereskedelmi akadályokat képezhetnek, vagy akadályozhatják a kölcsönös elismerést, akkor az európai szabványok előírásaiba beépítik, tehát a szabványok részévé válnak.

A nemzeti eltérések viszont nem kerülhetnek bele az európai szabványok előírásaiba, mivel ezek az azonos tárgyú nemzeti szabványokban az EN tartalmának megváltoztatását, kiegészítését vagy törlését jelentenék, ami akadályozná az európai szabványosítás kitűzött céljainak elérését.

Kétféle nemzeti eltérés van, mégpedig az A eltérés és a B eltérés. Az A eltérés olyan jogszabályok miatti eltérés, amely kívül esik a CEN/CENELEC nemzeti tag hatáskörén. A B eltérés a harmonizációs dokumentumtól (HD-től) való sajátos műszaki követelmények miatti nemzeti eltérés, amelyet meghatározott átmeneti időszakra engedélyeznek.

Az európai szabványok bevezetésekor a fő szabály tehát a pontos, azaz a szöveghű és szakzerű fordítás. Hogyan valósítható ez meg?

Az európai szabványok tárgyának és alkalmazási területének rendkívüli sokfélesége miatt erre természetesen csak útmutatás adható.

Az európai szabványok bevezetésére vonatkozó útmutatókat az MSZT-ben minőségügyi utasítások tartalmazzák, amelyek a szabványosítási folyamatra működtetett minőségirányítási rendszer módszertani dokumentumai. Ezek a dokumentumok a tudnivalókat foglalják össze arról,

\* A Szabványügyi Közlöny 2003. szeptemberi számában megjelent cikk másodközlése.



hogy miképpen kell a szabványbevezetési tevékenységet összehangolt módon úgy végezni, hogy az európai szabványok szakszerű és szöveghű magyar változata elkészüljön.

Ezeket az útmutatókat az európai szabványok bevezetésében közreműködők természetesen kézhez kapják. Felvetődik a kérdés, hogy kiket is tekintünk közreműködőnek?

A fordítókat, a javaslatkészítőket, a szaklektorokat, a módszertani lektorokat és végső soron a műszaki bizottságok tagjait, akik a szakterületükhöz tartozó bevezetendő európai szabványok javaslatait kézhez kapják véleményezésre.

A műszaki bizottságok tagjai közé értendő a titkár, aki egyben az MSZT szabványosítási menedzsere.

Vegyük sorra a közreműködőkre vonatkozó minőségügyi utasításban előírt bevezetési követelményeket, illetve feladatokat.

### **Az európai szabványok magyar fordítását végzőkre a következő alapvető követelmények vonatkoznak:**

- A fordítás az európai forrásszabvánnyal teljes mértékben megegyező szerkezetű és tartalmilag pontosan azonos legyen. A tartalmilag azonos fordítás feleljen meg a magyar nyelv szabályainak.
- A fordító mondatról mondatra haladva értelmezze az idegen nyelvű (legtöbbször angol, esetleg német) szöveget, és lehetőleg a szabvány tárgya szerinti szakkifejezéseket használja. A forrásszabvány szövegéből nem szabad elvenni, és a szöveghez nem szabad hozzátenni. Szükség esetén „a fordító megjegyzése:” kezdettel fel lehet hívni a figyelmet a nehezen vagy bizonytalanul értelmezhető szövegrészekre.
- Az egy fogalom fordítására kiválasztott szakkifejezést kell a szövegben következetesen alkalmazni, akkor is, ha ez sok ismétlődést eredményez. Nem engedhető meg más szinonim kifejezés alkalmazása csupán az ismétlődés elkerülésére vagy a szöveg irodalmi szépségének javítására, mert ez csak bizonytalansághoz és zavarhoz vezet, ugyanis azt sugallja, hogy az eltérő kifejezés eltérő tartalmat hordoz.
- Egyes igék használatát, különösen ha divatszóról van szó, célszerű kerülni, mert értelmük nem eléggé pontos, és ezért alkalmazásuk félreértéshez és pontatlan fordításhoz vezet.
- A fordítás szövege tartalmazza:
  - a teljes szöveget mondatonkénti pontossággal, tehát mondat nem maradhat ki, de még szó sem, ha az információhordozó;
  - a táblázatok címének és szövegének magyar nyelvű megfelelőjét egyértelműen és azonosíthatóan;

- az ábrák címének és feliratainak magyar nyelvű megfelelőjét egyértelműen és azonosíthatóan.

### **A javaslatkészítőkre vonatkozó alapvető követelmények a következők:**

- A javaslatkészítő a forrásszabvánnyal teljes mértékben megegyező szerkezetű és tartalmilag pontosan azonos magyar nemzeti szabványjavaslatot készítsen. (A magyar nemzeti szabványok alaki követelményeit szintén minőségügyi utasítás tartalmazza.)
- A javaslatkészítő mondatról mondatra haladva értelmezze az idegen nyelvű szöveget, valamint az annak megfelelő, a fordító által magyarul visszaadott mondatokat, és ha szükséges, fogalmazza át azokat.
- A forrásszabvány szövegéből nem szabad elvenni, és a szöveghez nem szabad hozzátenni, főleg tilos értelmezni, vagy netán szakmailag leszűkíteni [pl. teflont írni poli(tetrafluor-etilén) helyett], vagy kiegészíteni egy általunk hiánnyolt és fontosnak tartott előírással.
- A szakkifejezéseket magyar nyelven kell megadnia, az idegen nyelvű szakkifejezések használatát kerülni kell, hacsak az szakmailag nem indokolt (pl. drift, mágneses szuszceptibilitás).
- Az egy fogalom megjelölésére kiválasztott vagy magában a szabványban meghatározott szakkifejezést kell a szövegben mindig alkalmaznia. Ha a szabvány tárgyát érintő szakterületen fogalommeghatározó szabvány van, akkor lehetőleg az abban lévő szakkifejezéseket kell átvennie.

Az előzőekhez tartozik még az is, hogy a javaslatkészítőnek ismernie kell a szabványok alaki és szerkesztési előírásait is. Ehhez a segítséget az MSZT a szabványosítási menedzsereken (a szükséges előírások átadása), valamint az Integrációs és Módszertani Titkárságon és a Lektorátuson (szabványmódszertani előadás) keresztül megadja.

### **A szaklektorálást végzőkre vonatkozó alapvető követelmények**

A fordítókra és a javaslatkészítőkre vonatkozó alapvető követelményeken túlmenően a szaklektornak a szabványjavaslatot elsősorban szakmai szempontból kell vizsgálnia, azaz ellenőriznie kell a forrásszabvánnyal való tartalmi és szerkezeti egyezőséget, valamint a szakmai megfelelőséget.

### **A műszaki bizottság tagjainak feladata**

A műszaki bizottság tagjai az elkészített szabványjavaslatot véleményezésre megkapják. Fel-

adatuk a javaslat áttanulmányozása és észrevételeik megtétele akár írásban, akár az ülésen.

A szabványosítási munkában való aktív részvétel fontos, hiszen itt nagyon is igaz az a közhely, hogy több szem többet lát.

### A módszertani lektor feladata

Az észrevételek átvezetésével elkészített szabványjavaslat, amely most már szabványkéziratnak tekinthető, a módszertani lektorhoz kerül, aki ellenőrzi a forrásszabványnak, a módszertani előírásoknak való megfelelést, valamint a magyar nyelvhelyességet és a helyesírást.

### A szabványosítási menedzser feladata

A szabványosítási menedzser feladatait a munkaköri leírása tartalmazza.

Itt csak a bevezetett európai szabvány minőségét befolyásoló, legfontosabb tennivalókat közöljük:

A szabványbevezetésben közreműködők kiválasztása, azok megbízása a feladattal, valamint a feladat ellátásához szükséges ismereteket tartalmazó dokumentumok rendelkezésre bocsátása és esetenként a munkában előforduló nem-megfelelőségekre való figyelemfelhívás.

Külön kell megemlíteni az európai szabványokban előforduló, ismétlődő szövegrészek – hivatalos, az MSZT által készített – fordításainak a javaslatkészítőhöz, illetve a szaklektorhoz való eljuttatását.

Az előzőekből kitűnik, hogy egy-egy szabvány fordításos bevezetése nem egyszerű folyamat, többlépcsős ellenőrzés van, több szakember látja. Természetesen, ha egy lépcső vagy ellenőrzési

pont nem működik megfelelően, azt a többi nem mindig képes kompenzálni. Hozzá kell tenni, hogy minden szűrőnek határfoka van, a sok hibából sajnos több marad a szabványban.

Az idegen nyelvű szövegek szakszerű és szöveg-hű átültetése meglehetősen nehéz. Szakfordítói, javaslatkészítői gyakorlat szükséges az európai szabványok magyar nyelvű változatainak elkészítéséhez. Arról, hogy hogyan kell fordítani, csak annyi írható elő, hogy a tartalmat magyarul, pontosan és szakszerűen kell visszaadni.

Tudomásul kell venni, hogy a szabványok nem szépirodalmi olvasmányok, és a nyelvezetük nem lehet olyan gördülékeny, mint az idegen nyelvből fordított szépirodalmi műveké, ahol a mondani-valót és a hangulatot kell visszaadni. Természetesen a magyar nyelvhelyesség követelményeit be kell tartani, de a főszabály az, hogy a választékosság helyett az egyértelműségre kell törekedni.

A fordítónak ismernie kell valamilyen szinten a szakmát, és jól kell tudnia az adott idegen nyelvet. A javaslatkészítőnek az előbbieket ismeretén kívül a szabványmódszertant, a szaklektornak pedig elsősorban a szakmát, a módszertani lektornak a szabványmódszertan mellett a magyar nyelvet kell jól ismernie.

A felsorolt ismeretekkel rendelkező és a feladatokat lelkiismeretesen végző közreműködőtől elvárható, hogy az általuk fordításos bevezetéssel készített magyar nemzeti szabványok nyelvezete, stílusa és szakszerűsége minden elvárást kielégítsen, ahogyan ez jelenleg is tapasztalható a magyar nemzeti szabványok többségének esetében.

Kanyó Istvánné

## A tudományhoz való viszonyában szinte már EU-tag a magyar lakosság

### Közüvélemény-kutatás a tudományról és a technológiáról a tagjelölt országokban

Az Európai Unió közvélemény-kutató szerve, az Eurobarometer megbízásából a magyar Gallup Intézet 2002 novemberében közvélemény-kutatást végzett a tagjelölt országokban (ideértve a nem első körös Bulgáriát, Romániát és Törökországot is) arról, hogy a lakosság mit tart a tudományról, érdeklődik-e iránta, megbízik-e benne, elegendő információt kap-e róla, mi a véleménye etika és kutatás kapcsolatáról. A kapott adatokat a jelenlegi 15 tagországban 2001-ben lefolytatott hasonló közvélemény-kutatás eredményeivel

összehasonlítva érdekes általános következtetések vonhatók le, melyek Magyarország helyzetére nézve is tanulságosak.

Mind az EU-ban, mind a tagjelölt országokban leginkább az egzakt tudományágakat tekintik tudományoknak, kevésbé a humán tudományokat. A tagjelöltek átlagban kevésbé érdeklődnek a tudomány iránt (35%, az EU 45%-os átlagával szemben), azonban ez például a magyarokra nem igaz (53%). Az EU-ban 33% gondolja, hogy megfelelően tájékozott a tudományról, a

tagországokban csak 27%, a magyarok azonban inkább az EU-átlaghoz közelítenek, 32%-kal. Mindössze négy tagjelölt ország lakossága adott az EU-átlagnál jobb válaszokat az alapvető tudományos tények ismeretét ellenőrző tesztkérdésekre: Csehország, Szlovénia és Észtország mellett hazánk is.

A mindennapi életet érintő fő tudományterületeknek tulajdonított jelentőségben az orvostudomány viszi a pálmát mindenütt (51% a tagjelölteknel, 60% az EU-ban).<sup>\*</sup> Míg utóbbit a nők és az idősebbek értékelik a legtovábbra, az internet esetében a fiatalok a leglelkesebb csoport. A megkérdezettek képzettségi fokával arányosan szélesedik a tudományos érdeklődés spektruma is. A tagjelölt országok kitűnnek a gazdaság- és társadalomtudományoknak tulajdonított nagy jelentőségben (32%, az EU 22%-ával szemben), ugyanakkor az élettudományokat kevesebbre tartják (csak 17%, az EU 22%-ával szemben).

A tudomány hasznát illetően nagy az egyetértés, például a lakosság 75%-a gondolja, hogy a jövő nemzedékek életét egészségesebbé, könnyebbé és kényelmesebbé teszi majd; a lelkesedés azonban hamar elszáll, amikor a tudomány lehetséges szerepét értékeli a szegénység megszüntetésében (41%) és a környezet állapotának javításában (44%).

A tagjelölt országok lakossága inkább hajlamos arra a véleményre, hogy a tudomány túl gyorsan változtatja meg az életünket (67%), mint az EU polgárai (61%), habár hazánk megint csak az uniós átlag felé húz (64%). A tagjelöltek 52%-a szerint „túlságosan a tudományra alapozzuk az életünket, és nem eléggé a hitre” – ebben a kérdésben a magyarok (61%) kivételesen jobban eltérnek az EU-s átlagtól (45%), csak Románia, Málta és Ciprus előzi meg őket.

Az egyik ritka téma, melyben igazi megosztottság figyelhető meg az EU és a tagjelöltek között, az állatkísérletek elfogadottsága. Az EU átlagánál (45%) minden tagjelölt országban magasabb az állatkísérletet támogatók aránya (átlagban 63%), azonban hazánk 71%-kal dobogóra is került Bulgária és Ciprus mellé.

Bár az adatok szerint a tagjelöltek fiataljainak átlag feletti a tudomány iránti érdeklődése, a megkérdezettek 40%-a szerint a fiatalokat ma kevésbé vonzza a tudományos pálya, mint régebben. Mi az oka ennek a vélt vagy valódi presztízvesztésnek? Míg az Unióban a fő indokként

(60%) azt jelölték meg, hogy a tudományos oktatás nem elég érdekes, addig a tagjelölteknel ez az indok azonos súlyt kapott a rossz tudományos fizetésekkel és karrierlehetőségekkel (52%, a 43%-os EU-átlaggal szemben).

A tagországok és a tagjelöltek lakossága egyaránt úgy hiszi, hogy az Unió egyre fontosabb szerepet fog betölteni a kutatásban. A tudományos kapacitás terén a tagjelölt országok állampolgárainak 59%-a szerint mind az EU, mind saját országaik számára a bővítés előnyös lesz.

A következő webhelyekről letölthetők a közvélemény-kutatás részletes eredményei magyarul:

- Tudományos ismeretterjesztés: irányzatok és közvélekedés  
[http://europa.eu.int/comm/research/press/2003/pdf/factsheet-cc-communicating\\_hu.pdf](http://europa.eu.int/comm/research/press/2003/pdf/factsheet-cc-communicating_hu.pdf)
- Lényeges-e a kutatás a gazdasági fejlődés szempontjából?  
[http://europa.eu.int/comm/research/press/2003/pdf/factsheet-cc-economic\\_hu.pdf](http://europa.eu.int/comm/research/press/2003/pdf/factsheet-cc-economic_hu.pdf)
- A tudósok tekintélye, a tudományról és etikáról kialakult nézetek  
[http://europa.eu.int/comm/research/press/2003/pdf/factsheet-cc-ethics\\_hu.pdf](http://europa.eu.int/comm/research/press/2003/pdf/factsheet-cc-ethics_hu.pdf)
- A fiatalok és a tudomány  
[http://europa.eu.int/comm/research/press/2003/pdf/factsheet-cc-young\\_hu.pdf](http://europa.eu.int/comm/research/press/2003/pdf/factsheet-cc-young_hu.pdf)

Angol nyelvű források:

- A teljes Eurobarometer jelentés  
[http://europa.eu.int/comm/research/press/2003/pdf/factsheet-cc-report\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/research/press/2003/pdf/factsheet-cc-report_en.pdf)
- Az RTD Info magazin 2003. májusi száma  
[http://europa.eu.int/comm/research/rtdinfo/37/02/article\\_49\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/research/rtdinfo/37/02/article_49_en.html)  
(Az eredmények ismertetése mellett érdekes vélemények is olvashatók itt egyebek között **Palugyai Istvántól**, a Tudományos Újságírószövetségek Európai Uniójának alelnökétől.)
- Az Európai Bizottság Kutatási Főigazgatóságának 2003. április 4-i sajtóközleménye  
<http://europa.eu.int/comm/research/press/2003/pr0304en.html>

**Tóth András György**

*EU-referens (OM KFHA)*

*Forrás: OM Nemzetközi K+F Hírlevél, 2003. június-július*

<sup>\*</sup> Hét terület közül lehetett választani: orvostudomány, környezet, gazdaság- és társadalomtudományok, csillagászat és űrkutatás, genetika, nanotechnológiák.

## A TÁRSASÁG ÚJ TAGJAI

### *Jogi tag*

**Kedvnet 2003. Kft., 2370 Dabas, Nád u. 1/a**

Vezető: Répási János (30/937-9709)

### *Egyéni tag*

Dr. Katona Zoltán, Kalocsa

## Bemutatkoznak új tagjaink

### Vas Megyei Rendőr-főkapitányság

Az ORFK alárendeltségébe tartozó főkapitányságok közül a Vas Megyei Rendőr-főkapitányság az ország legnyugatibb részén helyezkedik el. A főkapitányság szervezete 6 városi rendőrkapitányságból és 4 rendőrőrsből tevődik össze.

A vasi lakosság életminősége az átlagosnál jobbnak mondható, ami a gazdasági szempontokon túl a jó közbiztonságnak is köszönhető.

Tekintettel arra, hogy a megye lakossága igényli a biztonságot, és rendkívül komoly követelményeket támaszt a vasi rendőrök munkájával szemben, fő stratégiai célunk, hogy törvényes keretek között működve, szakszerű munkavégzéssel, félelemtől mentes, nyugodt, a kiegyensúlyozott élethez alapvetően szükséges biztonságot szolgáltatassunk a polgárok számára. Ennek elérése érdekében a legfontosabb törekvésünk:

- A bűnözés növekedési ütemének megállítása, elviselhető szinten tartása.
- Ne változzék negatív irányba a bűnözés összetétele, a szervezett bűnözés ne játszhasson szerepet.
- Az állomány felkészítése a bűnözés új kihívásaira, a nemzetközi együttműködés feladataira és a várható európai uniós csatlakozásra.

Célkitűzésünk megvalósítása eredményeként a megye továbbra is az ország egyik legbiztonságosabb területe, az ismertté vált bűncselekmények száma több évre visszamenőleg csökkenő tendenciát mutat, nagyon kis számban fordult elő olyan bűneset, amely erőszakossága, brutalitása révén komolyan veszélyeztette a személy- és vagyonbiztonságot. A megyében élő közel 270 ezer ember és a rövidebb-hosszabb ideig Vasban tartózkodó több millió turista biztonságban érezhette magát.

Magyarország EU-csatlakozásához elkerülhetetlen az európai minőségkultúra meghonosítása, nemcsak a gazdaság versenyszférájában, hanem a közszolgáltatásban is. A rendőrség 1998-tól tartó, minőségüggyel kapcsolatos kísérletei 2001 decem-

beréig befejeződtek. 2002-ben megkezdődött a minőségfejlesztés kiterjesztése a rendőri szervek mindegyikére.

Mindannyiunknak fontos a kiváló minőség, az egyszerre, elsőre, egy munkamenetben előállított lehető legjobb minőség. Így van ez a rendőri szakmában is.

Az állampolgárok is egyre szigorúbb követelményeket támasztanak a közszolgálat és az általa nyújtott szolgáltatások színvonalára iránt, és az elvárásoknak az egyre szűkösebb költségvetési forrásokból, a hagyományos, régen jól bevált munkamódszerekkel, szervezeti kultúrával és alkalmazotti hozzáállással már nem lehet megfelelni.

A rendőrségi szervek minőségfejlesztési törekvéseit nehezíti a korszerű minőségismeretek hiánya, a jól képzett minőségirányítási szakemberek kis száma, a minőségszakmai tanfolyamok és továbbképzések magas ára.

A Vas Megyei Rendőr-főkapitányság 2003. évben egy olyan önértékelési program kidolgozását kezdte meg, amely a megye területén valamennyi szervezeti egység minőségi fejlesztésével jár együtt.

Az önértékelés két részből áll, egy EFQM-moddell alapján alapuló külső megelégedettségmérésből, amelynél közvélemény-kutatás keretében mérjük fel a lakosság, önkormányzatok, iskolák, civil szervezetek, egyházak rendőrséggel szemben támasztott igényeit, elvárásait.

Az önértékelés második része a belső megelégedettség vizsgálata, amelynél a Közös Értékelési Keretrendszer (CAF) szempontjai alapján szándékozzuk felmérni a főkapitányság dolgozóinak elégedettségét.

A feltárt hiányosságok alapján egy újabb projekt keretében gondoskodni fogunk a fejlesztendő területek kijelöléséről, az ennek érdekében bevezetésre kerülő eljárásokról, intézkedésekről.

**Dr. Orbán Péter**  
r. altábornagy, főkapitány



## Hajdúszoboszlói Polgármesteri Hivatal

Szoboszló első írásos említése 1075-ből, a garamszentbenedeki apátság alapítóleveléből származik. „Szoboszlóvásár” századokon át osztotta a haza sorsát. Egészen 1606. szeptember 2-ig, amikor Bocskai István fejedelem hűséges lovashajdúit telepítette le a krími tatárok által elpusztított településen. A település szláv eredetű neve ezért egészült ki és terjedt el a XIX. századtól a „hajdú” előtaggal. A harcban edzett lovashajdúk és utódaik földművelésből, pásztorkodásból, állattenyésztésből éltek évszázadokon át. 1925. október 26-án, Pávai-Vajna Ferenc főgeológus kőolajkutatásai nyomán – a földgázlelet mellett – 1090 méterről 73°C-os hévíz tört fel, amelynek hasznosítása megváltoztatta a város jellegét.

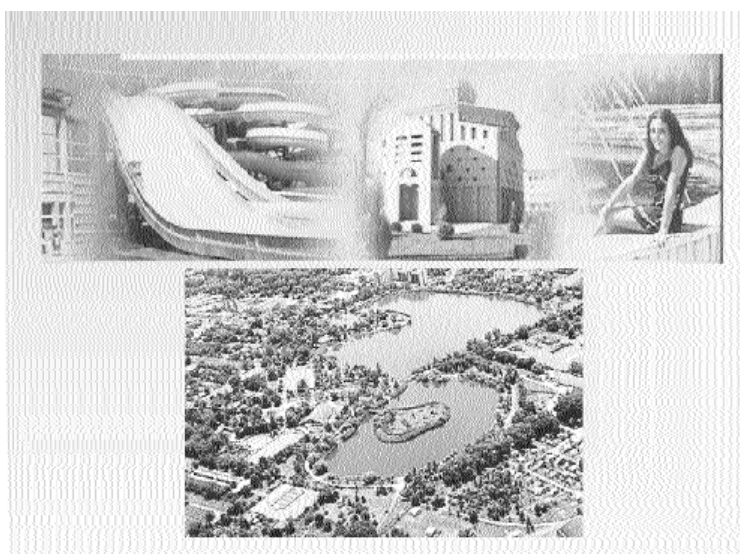
A kincs évtizedek elteltével is kiapadhatatlan forrás, vegyi összetétele olyan bámulatosan gazdag, hogy a regeneráció, rekreáció mellett szinte mindenfajta kór ellen hatékony orvosság. A hajdúk utódai nem sokáig tétlenkedtek, mert 1927. nyarán már gyógyfürdőt nyitottak, megalapozva a város nagyívű fejlődését. A gazdasági gondok, a háború, a történelem viharai ellenére a fürdő és szolgáltatásai fejlődtek. Az utóbbi évek beruházásai nyomán a 30 hektáron elterülő gyógy- és strandfürdő befogadóképessége 28 000 főre nőtt, újjáépült a gyógyfürdő rész, létrejött hazánk első aquaparkja. A fürdőkomplexum része az 50 méteres fedett uszoda tanmedencével – városunkban minden gyermek megtanul úszni –, valamint a Thermál Camping.

Magyarország vezető fürdőkomplexuma adottságaira jelentős idegenforgalmi infrastruktúra épült rá, és korszerűsödik folyamatosan. Szállásférőhelyeink száma 18 114. A város jelentős idegenforgalmi kapacitása révén évente közel 200 000 vendégünk több mint 1 millió vendégéjszakát tölt Hajdúszoboszlón, az átlagos tartózkodási idő meghaladja az 5 napot. Több mutatóban – Budapestet nem számítva – országosan az elsők közé tartozunk az idegenforgalomban. A nyári mediterrán tengerpartokra jellemző nyüzsgést elősegíti az is, hogy városunk hazánk egyik legnaposabb tájegysége (évi kb. 2000 óra), a jódos, sós levegő, a nagy víz- és parkfelület speciális mikroklímát teremt. Nem túlzás tehát szlogenünk: „Az egészséges élet

csak három szó: gyógyvíz, napfény, Hajdúszoboszló!”

Lakosságunk boldogulását a jó termőföld, a mezőgazdaság hagyományai, adottságai, valamint a gáz- és olajipar is segíti, ám legjellemzőbb foglalkoztatási ág az idegenforgalom és a kapcsolódó szolgáltatások. A városunkban hosszú ideig tartózkodó vendégeknek vonzó szabadidős programot is kínálunk. A helytörténeti, valamint a Nemzetközi Modern Múzeum értékünk, ugyanígy a hagyományos nyári rendezvényeink (Hajdúvárosok Találkozója, Lovasnapok, Folkhétvége, Dixieland Fesztivál, valamint a fürdőbálok).

A polgármesteri hivatal élenjár a helyi közigazgatás korszerűsítésében. Minisztériumi szociális igazgatási informatikai mintahely vagyunk, számos igazgatási célszoftver országos referenciahelye. A hivatalok közül elsőként működtetjük az intelligens SMS alapú közigazgatási szolgáltatásunkat, egyelőre csak az ügyintézési információs modul. Az ISO 9001:2000 szabvány szerinti minőségirányítási rendszerünket 2002-ben sikeresen auditálta az SGS. Integrált teljesítmény- és minőségügyi rendszert kívánunk kialakítani, a CAF-ra, az intézményekre, valamint az informatikára is kiterjedően, kistérségi szinten. Szakértőink részvételével a CONTROLL Rt. a Városi Jegyzők Egyesülete égisze alatt az ország több mint 20 városa polgármesteri hivatalának integrált minőségügyi rendszerét alakítja ki napjainkban, amellyel hasznosítani tudják a nálunk bevált megoldásokat mások is.



## A Magyar Minőség Társaság titkárságán megvásárolható kiadványok



	Előfizetési lehetőség a Magyar Minőségre, a Magyar Minőség Társaság havi folyóiratára / év	MMT-tagoknak: 6000 Ft Nem tagoknak: 8500 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
Badacsonyi 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:	<b>AKCIÓ</b> Iránytű a minőséghez vezetőknak	1250 + 150 = 1400 Ft
Gyetvai Gábor:	ISO 9000 auditorszemmel	3000 + 360 = 3360 Ft
Gyetvai Gábor:	ISO 9000:2000 menedzserszemmel	4000 + 480 = 4480 Ft
Mojzes Imre–Talyigás Judit:	Minősegbiztosítás, 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:	Statistikai 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. **Auditterv és auditkérdések készítése**
  2. **Minőségi célok kitűzése és nyomon követése**
  3. **Vevői elégedettség mérése**

*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)