

7. A minőségbiztosítás folyamata, szereplők

7.1 A minőségbiztosítás bevezetésének folyamata

A bevezetés első lépése és feltétele a vezetők egyöntetű és egyértelmű szándékának és elkötelezettségének kialakítása. A meghatározó vezetők csoportjának kifejezetten támogatnia kell az ügyet. Ez a csoport hozhat döntést a munka megkezdéséről.

A döntés alapján létrehozható az előkészítő csoport, amely megfelelő oktatás után megkezdí a minőségi helyzet felmérését, megvizsgálja a lehetőségeket és javaslatot tesz a rendszer alapvető jellemzőire, terjedelmére.

Következő lépés a rendszerdokumentációk elkészítése, a kézikönyv megalakítása, az eljárások kidolgozása, az iratminták és a dokumentáció egyéb elemeinek elkészítése.

Ekkor már meg kell kezdeni a minőségbiztosítást végrehajtó munkatársak képzését, meg kell tervezni a bevezetés ütemezését.

A rendszer gyakorlati alkalmazásának megkezdése és a gyakorlat folyamatos javítása, valamint a gyakorlati tapasztalatok alapján a dokumentáció javítása a következő fázis. Ez igényli a legtöbb időt. A már megfelelően működő rendszer dokumentumai véglegesíthetők. A felkészülés szakaszát előzetes, vagy próba-audittal zárhatjuk le. Ha a próba-audit megfelelő eredménnyel zárult le, akkor kiválaszthatjuk és megbízhatjuk a tanúsítót, aki a vizsgálatok alapján értékeli a minőségbiztosítási rendszert.

A teljes folyamat egy-három évet vesz igénybe, költsége mindenképpen több millió forintba rúg.

7.2 A vállalatnál biztosítandó feltételek

A legfontosabb feltétel a minőségi szempontok előtérbe helyezése. A felső vezetőknek gondoskodniuk kell arról, hogy a vezetők és a dolgozók egyre szélesebb rétege ismerje meg a vállalati törekvéseket. A szervezeti kereteket is át kell alakítani, meg kell találni a minőségi vezetés helyét az irányítási struktúra módosításával. Bővíteni kell a vezetői munkaköröket, meg kell határozni a minőség érdekében elvégzendő tevékenységeket. A termelési

folyamatok irányítását és dokumentálását, az eszközök kezelését és használatát át kell alakítani.

Gondoskodni kell a rendszer fenntartásáról: fenn kell tartani a felülvizsgáló, módosító és helyesbítő rendszereket. Az előkészítő csoport és a tanácsadók munkájukat csak megfelelő támogatással, teljes körű felhatalmazások birtokában tudják elvégezni.

7.3 A tanácsadó szerepe

A felkészítő tanácsadó foglalkoztatása (az auditorok is tanácsadónak nevezik magukat) a felkészülés szakaszaiban végig szinte nélkülözhetetlen. A szakirodalom szerint a tanácsadó nélküli felkészülés az esetek túlnyomó többségében eredménytelen, a csak saját munka ritkán elegendő a tanúsítás eléréséhez. A tanácsadók professzionális módon képesek végigvezetni a vállalatot a felkészülés folyamatán. Tevékenységük a kezdeti lépéseknél a vezetők számára tartott tájékoztatással, a vállalat felkészítése ütemtervének elkészítésével kezdődik, és a próba-audittal fejeződik be.

7.4 A külső auditorok szerepe

Az auditor csak az auditokon játszik szerepet. A felkészülés után a külső auditor végzi el a tanúsító felülvizsgálatot, ami három évre érvényes. Évente el kell végeznie a felülvizsgáló auditokat.

Szerepet kaphat a külső auditor akkor is, amikor a vállalat szállítója minőségi munkáját ellenőrzi.

7.5 A belső auditorok szerepe

A minőségi rendszert állandóan megfelelő színvonalon kell tartani. A külső auditorok vizsgálata mellett megfelelő ütemezésben belső felülvizsgálókat kell tartani. Ez a belső vállalati szakemberek feladata. A belső auditoroknak megfelelő szakképzettséggel és széles körű felhatalmazásokkal kell rendelkezniük.

Feladatok

Keressen példákat a sajtóban vállalati minőségbiztosítási rendszer bevezetésének menetéről, időtartamáról, költségeiről!

Figyelje meg, hogy milyen tapasztalatokról számolnak be a vállalati minőségügyi szakemberek!

Ellenőrző kérdések

Miért fontos a vezetőség megnyerése a minőségbiztosítás ügyének?

A minőségbiztosítási rendszer bevezetésének folyamata

Melyek a minőségbiztosítási rendszer bevezetésének legfontosabb döntési pontjai?

Kik a minőségbiztosítás bevezetésének legfontosabb vállalati szereplői?

Kik a minőségbiztosítás bevezetésének legfontosabb külső szereplői?

A tanácsadók szerepe

Az auditorok szerepe

A belső auditorok szerepe

Vizsgakérdések

A minőségbiztosítási rendszer bevezetésének folyamata

A minőségbiztosítás bevezetésének legfontosabb szereplői

A minősegbiztosítás bevezetésének lépései

Vezetők megnyerése, tájékoztatása
Előkészítő csoport alakítása
Rendszertervezés
Dokumentumok elkészítése
Alkalmazás, képzés
Tanúsíttatás

A legfontosabb döntési pontok

Döntés a projekt indításáról
Rendszer, szabvány kiválasztása
Dokumentumok jóváhagyása, döntés a bevezetésről
Döntés a tanúsíttatásról

A bevezetés belső szereplői

Előkészítő csoport
Minőségbiztosítási vezető
Felső vezetők
Részlegvezetők, osztályvezetők
Belső auditorok

A bevezetés külső szereplői

Tanácsadók
 Felkészítés
 Dokumentumok
 Képzés
 Próba-audit
Auditor