

*EGY MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER ALAPELVEI ÉS
FELÉPÍTÉSE - TARTALOM*

00 / 1

00	TARTALOM
01	DEFINÍCIÓK
02	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZEREK
03	ALAPELVEK
04	JELLEMZŐK ILL. ELŐNYÖK
05	AZ IKZ ALAPELVEI
06	AZ ISO 9000
07	TANÚSÍTVÁNY
11	VEZETŐI FELELŐSSÉG
12	RENDSZERSZEMLÉLET
13	SZERVEZET ILL. FELÉPÍTÉS
14	MINŐSÉGI KÉZIKÖNYV
15	MINŐSÉGI TERV
16	DOKUMENTUMOK VEZETÉSE ÉS NYILVÁNTARTÁSA
17	ÜGYFÉLKAPCSOLATOK
18	TERVEZÉS-IRÁNYÍTÁS
19	BESZÁLLÍTÓI SZEREP
20	TELJESÍTMÉNY-ELLENŐRZÉS
21	TELJESÍTMÉNY-ÉRTÉKELÉS
22	ELTÉRÉSEK A NORMÁTÓL
23	VISSZACSATOLÁS
24	KÉPZÉS
25	AUDITÁLÁSI RENDSZER
26	ÜGYKEZELÉS
31	EGY MINŐSÉGÜGYI RENDSZER FELÉPÍTÉSE
32	EGY MINŐSÉGÜGYI RENDSZER BEVEZETÉSE
33	KÖLTSÉG ÉS HASZON
34	KERESZTREFERENCIA AZ ISO NORMÁVAL
35	ÖSSZEFÜGGÉS

2004. febr.

EGY MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER ALAPELVEI ÉS FELÉPÍTÉSE

MBM / magyar

SLIDES

00 /2

<i>fejezet</i>	<i>cím</i>	<i>slide sorszáma</i>
00	TARTALOM	00 /1, 2
01	DEFINÍCIÓK	01 / 2-,3-
02	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZEREK	A: 02 /1-,4 B: 02 /3,8
03	ALAPELVEK	03 /2,3
04	JELLEMZŐK ILL. ELŐNYÖK	04 /3
05	AZ IKZ ALAPELVEI	A:05/4,5,6,8,9 B:05/7,10
06	AZ ISO 9000	06 /2,3,4,5
07	TANÚSÍTVÁNY	07 /1,2
11	VEZETÉS	11 /3
12	RENDSZERSZEMLÉLET	12 /5
13	SZERVEZET, FELÉPÍTÉS	A: 13 /3,4 B: 13 /5
14	MINŐSÉGI KÉZIKÖNYV	A: 14 /1-,4,5 B: 14 /6
15	MINŐSÉGI TERV	A: 15 /1,4 B: 15 /5
16	DOKUMENTUMOK VEZETÉSE ÉS NYILVÁNTARTÁSA	16 /1,2,3,4,5
17	ÜGYFÉLKAPCSOLATOK	17 /3,4,5
18	TERVEZÉS-IRÁNYÍTÁS	A: 18 /1,2,4,5 B: 18 /3
19	BESZÁLLÍTÓI SZEREP	19 /3,4,5,6
20	TELJESÍTMÉNY-ELLENŐRZÉS	A: 20 /4,6 B: 20 /5
21	TELJESÍTMÉNY-ÉRTÉKELÉS	A: 21 /1,5 B: 21 /2
22	ELTÉRÉSEK A NORMÁTÓL	22 /1
23	VISSZACSATOLÁS	A: 23 /1,2,3 B: 23 /4
24	KÉPZÉS	A: 24 /3 B: 24 /4
25	AUDITÁLÁSI RENDSZER	A: 25 /1,3,4 B: 25 /2
26	ÜGYKEZELÉS	A: 26 /1 B: 26 /2
31	EGY MINŐSÉGÜGYI RENDSZER FELÉPÍTÉSE	31 /5,6,7
32	EGY MINŐSÉGÜGYI RENDSZER BEVEZETÉSE	32 /5,6
33	KÖLTSÉG ÉS HASZON	33 /3,4
34	KERESZTREFERENCIA AZ ISO NORMÁVAL	34 /1
35	ÖSSZEFÜGGÉS	35 /2

feb 2004

Az ISO 9000:2000 norma szerint a

" MINŐSÉG:

annak a mértéke, hogy bizonyos jellemzők és tulajdonságok együttese mennyire tesz eleget az követelményeknek

KÖVETELMÉNY :

*olyan igény vagy elvárás,
amely ismert,
magától értetődő
vagy kötelezően előírt.*

KÉSZSÉG a HASZNÁLATRA

Az igényeknek GAZDASÁGOS módon történő megfelelés

**TERMELÉSI MINŐSÉG
SZÁLLÍTÁSI HATÁRIDŐ
ELŐÁLLÍTÁSI ÁR**

Az ISO 9000:2000 norma szerint:

"A MINŐSÉGMENEDZSMENT:

*egy szervezetet irányító és a szervezetet uraló
koordinált tevékenységek összessége – a minőségre
vonatkoztatva"*

ISO 9000:2000 :

MINŐSÉGGARANCIA :

**" a minőségmenedzsment azon szempontja,
amely arra a bizalomra irányul, hogy a minőségi
elvárásoknak való megfelelést garantálják"**

02.1. DEFINÍCIÓ

ISO 9000:2000:

MINŐSÉG-MENEDZSMENT RENDSZER:

"egy szervezet irányítását és uralását szolgáló menedzsment-rendszer, a minőségre vonatkoztatva"

Menedzsment-rendszer:

Olyan rendszer, amely megszabja a célokat és a követendő stratégiát annak érdekében, hogy a kitűzött célokat elérjék

SZERVEZÉS

KOMMUNIKÁCIÓ

INFORMÁCIÓ/TÁJÉKOZTATÁS
IR ÁNYELVEK

ELLENŐRZÉS

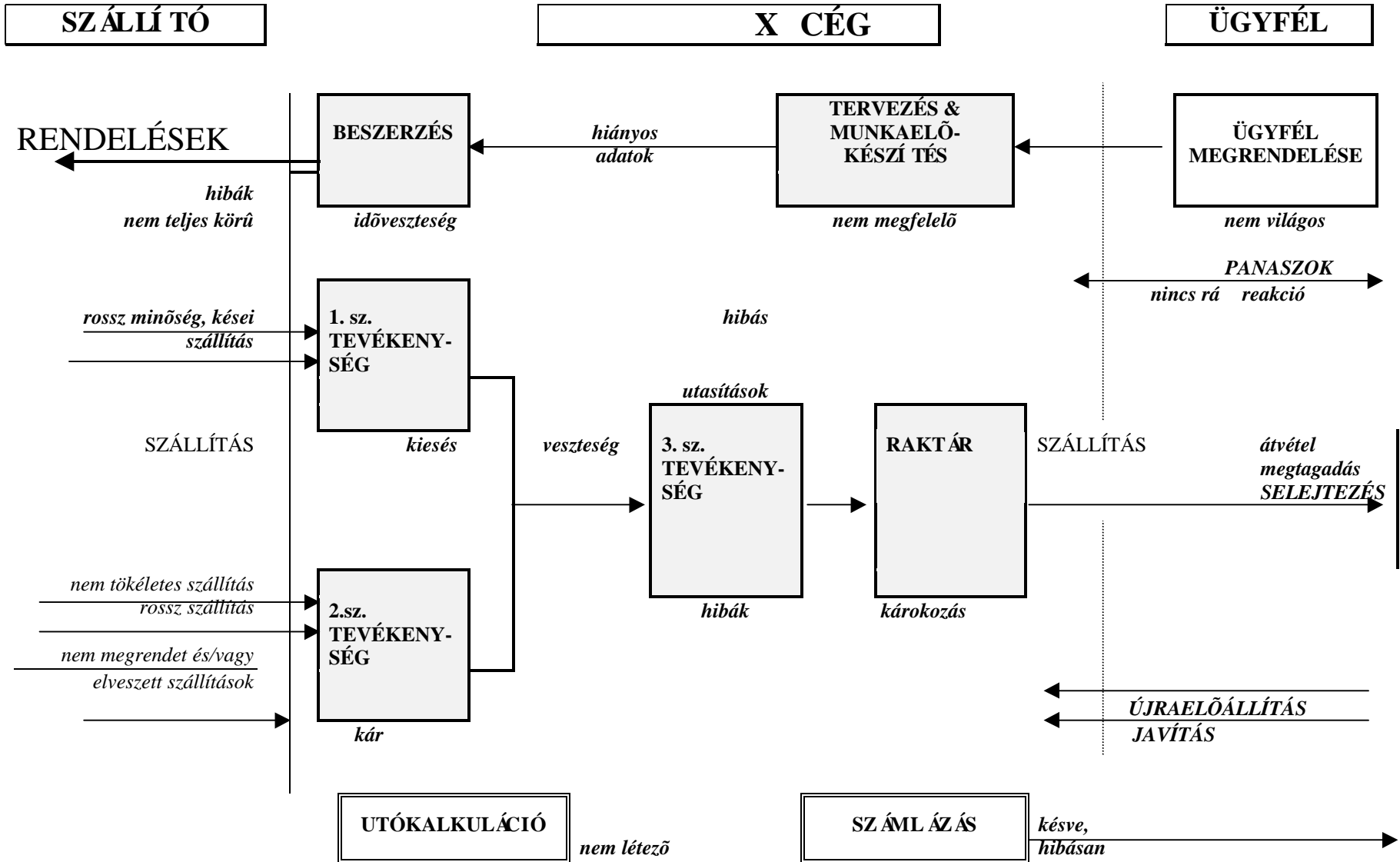
JELENTÉSTÉTEL

A minőség el nem éréséért felelős:

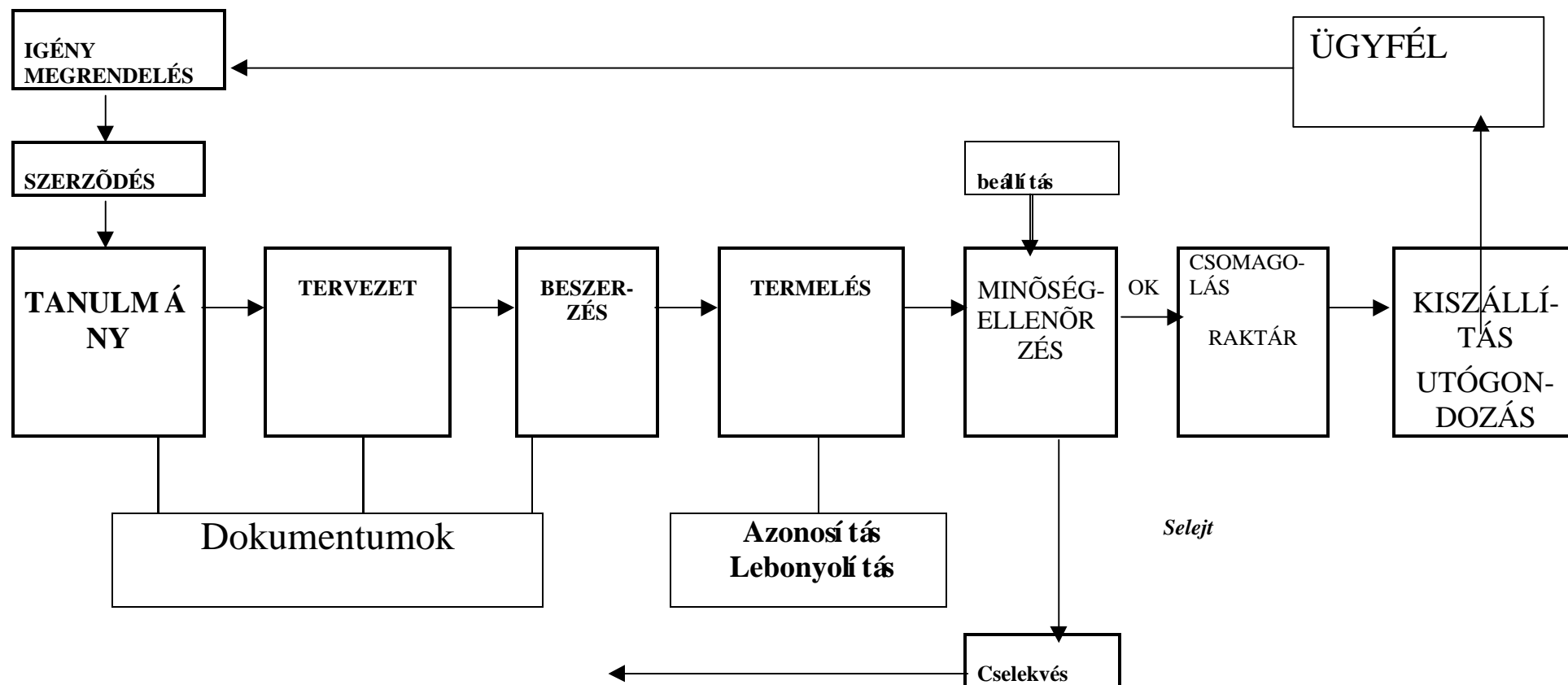
80 % MENEDZSMENT

20 % VÉGREHAJTÓK

JURAN szerint



ÁRAMLÁSDIAGRAM



EGY HATÉKONY MINŐSÉGÜGYI RENDSZER **AZ ALÁBBIKAT**
EREDMÉNYEZI:

- KÖLCSÖNÖS BIZALOM

- AZ ÜGYFÉL ÁLTAL ELVÉGEZHETŐ MINIMÁLIS
ELLENŐRZÉS

- GYORS, GÖRDÜLÉKENY KISZÁLLÍTÁS

- GYORS SZÁMLÁZÁS

HOGYAN LEHET A BIZALMAT
FELÉPÍTENI ÉS MEGŐRIZNI ???

ELŐZETESEN
BE KELL MUTATNI EGY VILÁGOS ÉS MINDENT LEFEDŐ
MINŐSÉGI TERVET

A LEBONYOLÍTÁST KÖVETŐEN AZ OBJEKTÍV,
REGISZTRÁLT TÉNYEK ALAPJÁN BE KELL MUTATNI,
HOGY A
MINŐSÉGI TERVET
KORREKT MÓDON VÉGREHAJTOTTÁK

**HA ROSSZ A MINŐSÉG,
AZ A VEVŐT ÉRINTI KÖZVETLENÜL
...AKI AGGÓDIK...
HOGYAN CSÖKKENTHETNÉ A KOCKÁZATOT
ENNEK EGYIK MÓDJA MEGFELELŐ SZTANDARDOK
FELÁLLÍTÁSA
...A SZTANDARDOK JELLEGÜKBŐL ADÓDÓAN NEM
TÖKÉLETESEK,
A VEVŐ MÉG AKKOR SEM LESZ BIZONYOSAN
ELÉGEDETT, HA MEGFELELTÜNK A NORMÁNAK
(SZTANDARDOKNAK)...
A VEVEŐI ELÉGEDETTSÉG A SZÁLLÍTÓNAK A
MINŐSÉG JAVÍTÁSÁRA IRÁNYULÓ ERŐESZÍTÉSEI
RÉVÉN SZEREZHETŐ MEG
ILLETVE AZ ÁLTAL, HOGY ÖSSZE ÁLLÍTTA A
SZTANDARDOK HIÁNYOSSÁGAIT
...A MINŐSÉGELLENŐRZÉS GAZDASÁGI HASZNA
CSAK AKKOR VÁLNAK SZIGNIFIKÁNSSÁ A SZÁLLÍTÓ
SZÁMÁRA,
HA AZ ELLENŐRZÉS
ÖNKÉNTES CSELEKMÉNYEKBŐL
ÁLL ÖSSZE ÉS A SZÁLLÍTÓ AZOKAT ÖNÁLLÓAN,
FÜGGETLENÜL BONYOLÍTTA LE
*Prof. H. KUME (Japán)***

A MINŐSÉGI PROBLÉMA KEZELÉSE TELJES KÖRŰ

AZ ERŐFESZÍTÉS ELOSZLÁSA HOMOGEN (EGYENLETES)

A MINŐSÉG MEGLÉTE NEM EGYES SZEMÉLYEKTŐL FÜGG

OBJEKTÍV KRITÉRIUMOK HASZNÁLATA

MEGBÍZHATÓ ÉS REGISZTRÁLT MÉRÉSEKET ALKALMAZUNK

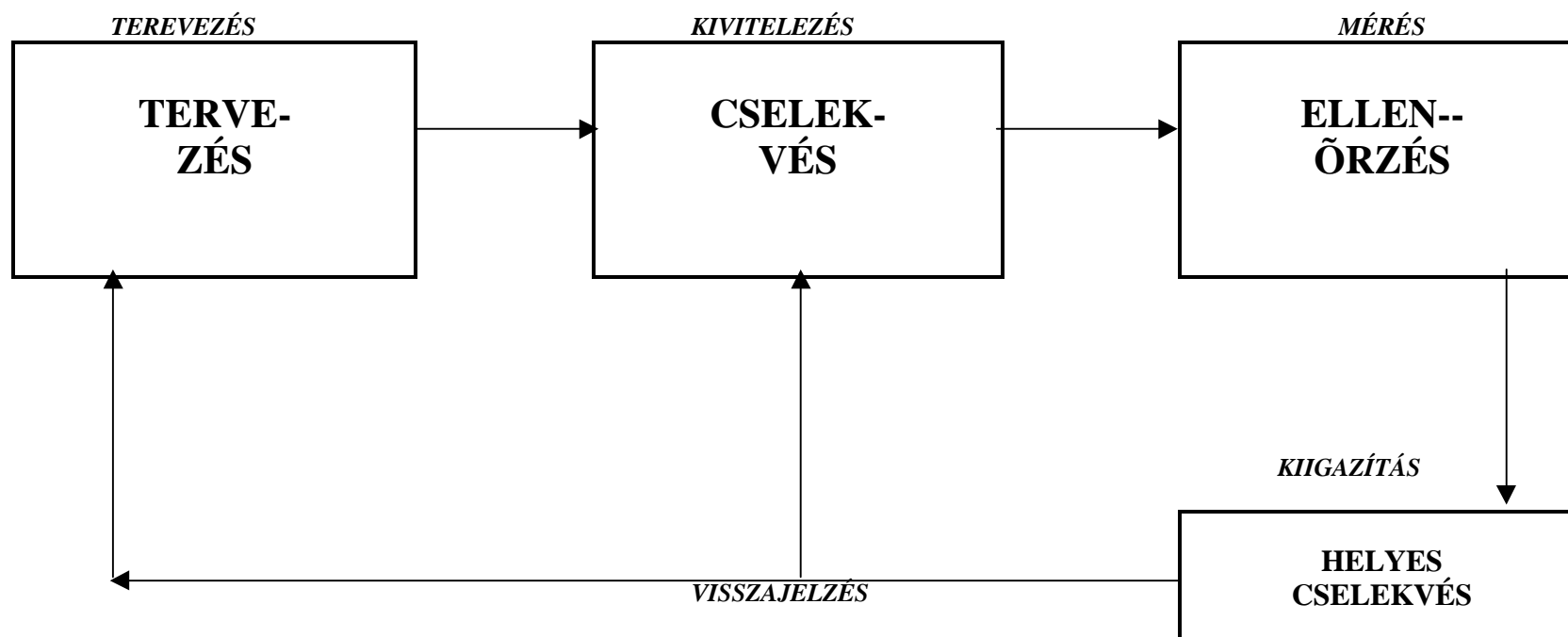
MEGHATÁROZZUK A FELELŐSSÉGEKET

JAVÍTJUK A KOMMUNIKÁCIÓT (TÖBBET KOMMUNIKÁLUNK ÍRÁSBAN)

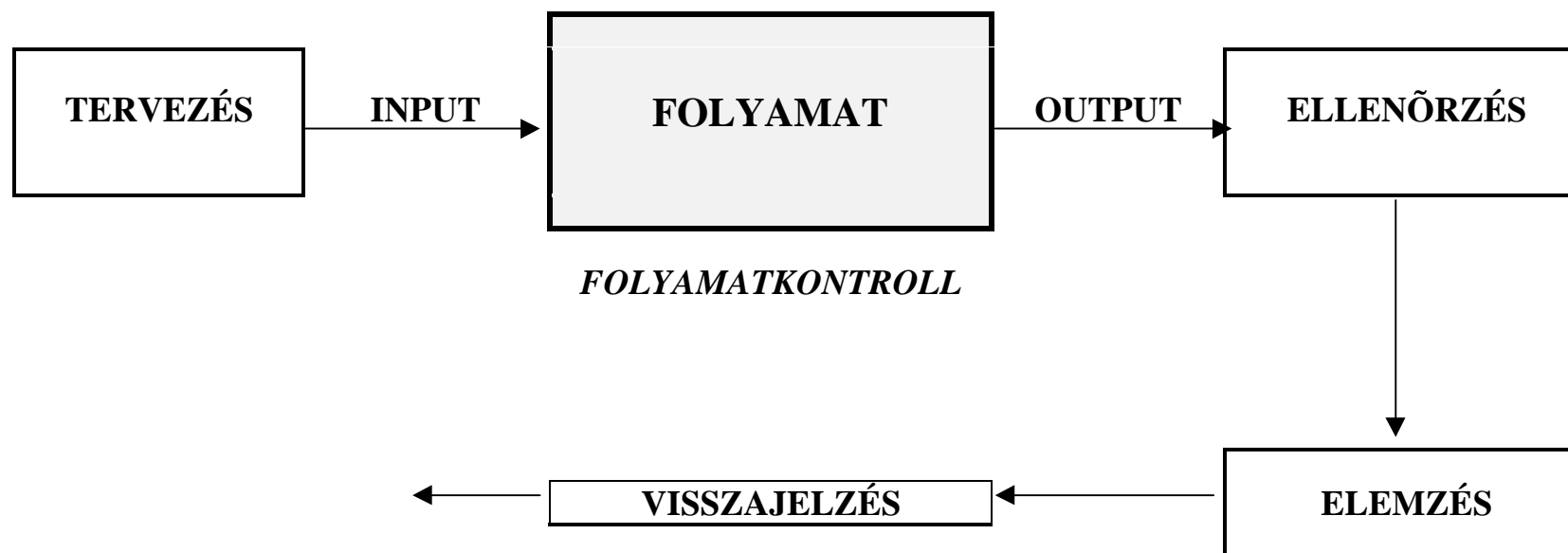
ELÉRHETŐVÉ TESSZÜK A SZÜKSÉGES INFORMÁCIÓT

VILÁGOSABB, ÉRTHETŐBB MIND A SZERVEZÉS/SZERVEZET, MIND PEDIG AZ ALAPELVEK

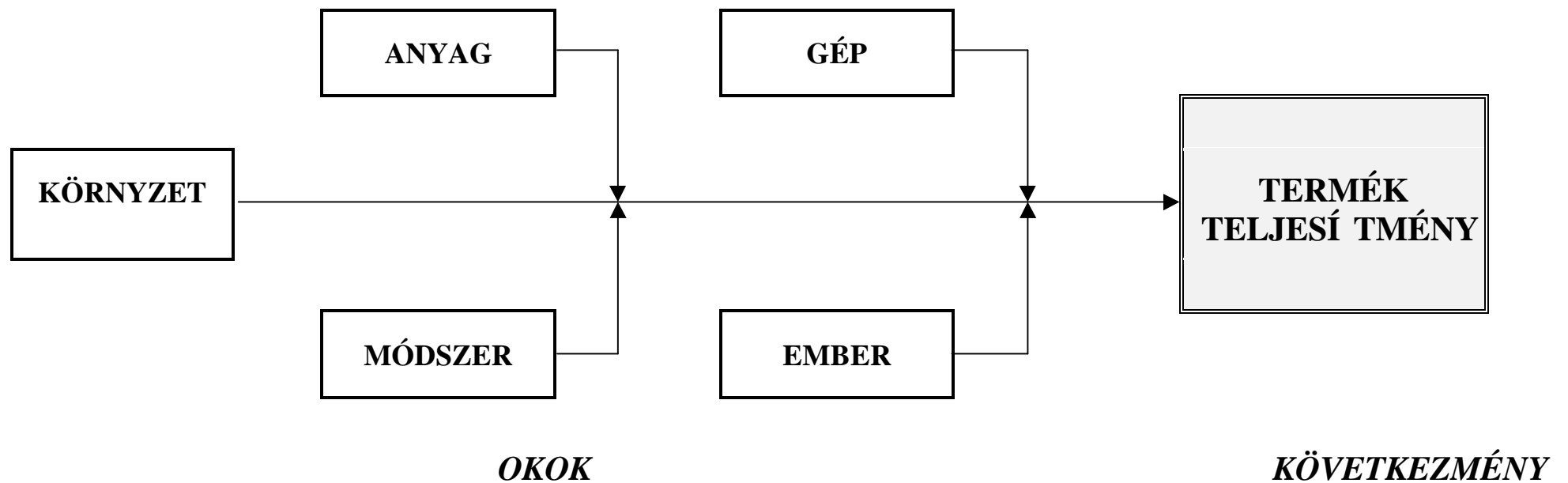
P.D.C.A. - "DEMING CIRCLE" DIAGRAM

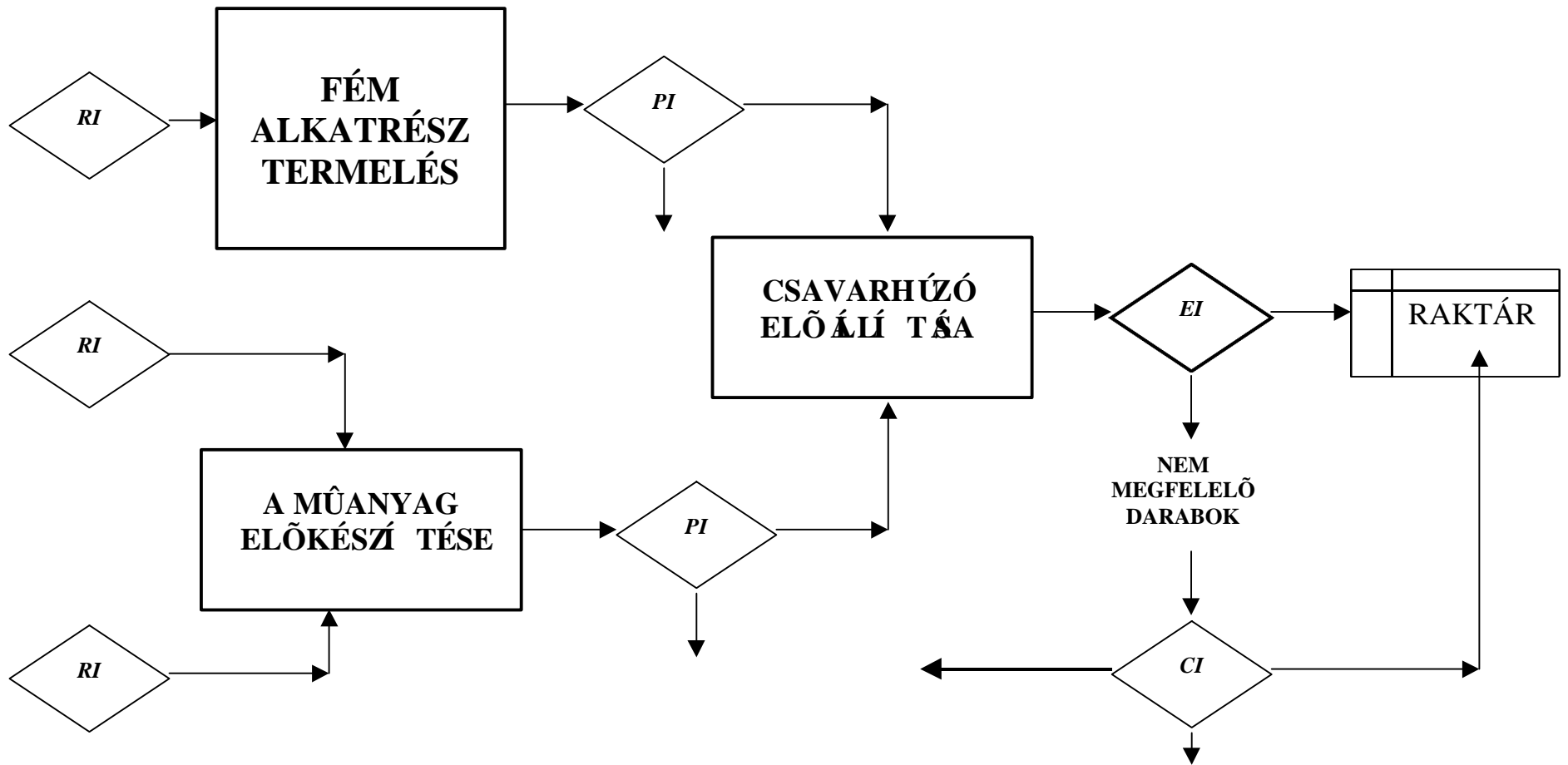


FOLYAMATSZEMLELET

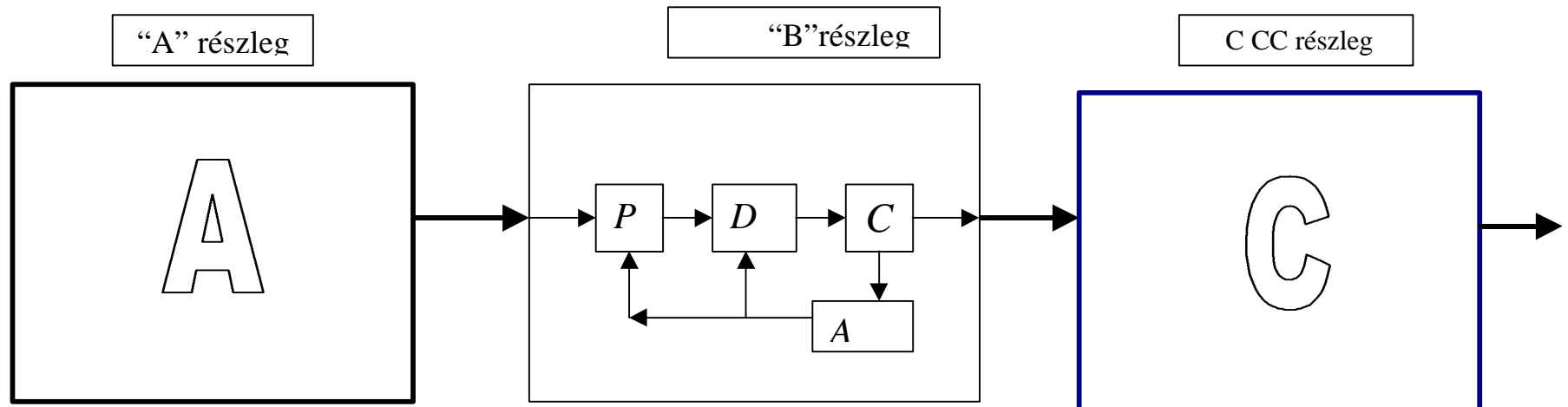
MI A FOLYAMAT DEFINÍCIÓJ?

OK – KÖVETKEZMÉNY DIAGRAM (ISHIKAWA)





Minden részleg vevő és szállító



A B RÉSZLEG ÜGYFELE AZ A RÉSZLEGNEK

A B RÉSZLEG SZÁLLÍTÓJA A C RÉSZLEGNEK

A 6 W (angol szavaknál)

WHO ? Ki?**WHAT ? Mit?****HOW ? Hogyan?****WHERE ? Hol?****WHEN ? Mikor?****WHY ? Miért?**

**Tervezés – Cselekvés – Ellenőrzés –
Cselekvés**

ISHIKAWA (5 M szó)

What – Who – How - When - Where – Why

Folyamatábra

Statisztikai Folyamatellenőrzés (SPC)

Brainstorming

Pareto analízis

Szûk keresztmetszetek

Prioritások

Minőségi körök

Problémalemezés

TÖRTÉNELME

1963	MIL-Q 9858	Az USA HADSEGÉNEK SZTANDARDJAI
1969	AQAP	ALLIED QUALITY ASSURANCE PUBL. (SZÖV. MIN.BIZT. JELENTÉSEK)
1970	10 CFR 50	US CODE FED. REG.(SZÖVETSÉGI SZABÁLYOZÁS) Nukleáris ipar
1970 until 1979	ANSI 45-2 ASME DEF STAN 05 BSI 5750 QMS standards	USA USA UK UK Különböző országok
1987	ISO 9000 (3 szint)	ISO 9001 ISO 9002 ISO 9003 ISO 9004
1987	EN-ISO 9000	EUROPEAN NORMALISATION (Európai normarendszer)
1994	ISO 9000	ISO 9001 új kiadás
2000	ISO 9000:2000	Legutóbbi kiadás ISO 9001 ISO 9004

06.3. A MINŐSÉGMENEDZSMENT ALAPELVEI az
ISO 9000:2000 alapján

1. ÜGYFÉLKÖZPONTÚSÁG

2. VEZETÉS

3. A MUNKATÁRSOK BEVONÁSA

4. FOLYAMATSZEMLE

5. MENEDZSELÉS RENDSZERSZEMLE ALAPJÁN

6. FOLYAMATOS JAVÍTÁS

7. TÉNYEK alapján történő DÖNTÉSHOZATAL

8. NYERŐ – NYERŐ VISZONY a SZÁLLÍTÓKKAL

06.4. Az ISO 9000:2000-es tartalma

0. BEVEZETÉS

0.1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

0.2. Folyamatszemlélet

0.3. Az ISO 9004-eshez való viszony

0.4. Más menedzsmentrendszerekkel való intergáció

1. TÁRGY ÉS ALKALMAZÁSI TERÜLET

1.1. Általános rész

1.2. Alkalmazás

2. NORMATÍV UTASÍTÁS

3. TERMINUSOK és DEFINÍCIÓK

4. MINŐSGMENEDEZSMENT RENDSZEREK

4.1. Általános követelmények

4.2. Dokumentálási követelmények

4.2.1. Általános rész

4.2.2. Minőségi kézikönyv

4.2.3. A dokumentumok kezelése

4.2.4. A regisztrációk kezelése

5. KÖZVETELEN FELELŐSSÉG

5.1. A vezetés érintettsége

5.2. Ügyfélközpontúság

5.3. Minőségpolitika

5.4. Tervezés

5.4.1. Minőségcélok

5.4.2. A minőség-menedzsment rendszer tervezése

5.5. Ferlelősség, hatáskör és kommunikáció

5.5.1. Ferlelősség és hatáskör

5.5.2. Közvetlen képviselő

5.5.3. Belső kommunikáció

5.6. A vezetés értékelése

5.6.1. Általános rész

5.6.2. Az értékelés inputja

5.6.3. Az értékelés outputja

6. ESZKÖZMENEDEZSMENT

6.1. Eszközök elérhetősége

6.2. Személyzet

6.2.1. Általános rész

6.2.2. Tehetség, tudatosság, training

6.3. Infrastruktúra

6.4. Munkakörnyezet

06.4. Az ISO 9000:2000-es tartalma (folytatás)

7. A TERMÉK LÉTREHOZÁSA

- 7.1. A termék létrehozásának tervezése
- 7.2. Az ügyféllel kapcsolatos folyamatok
 - 7.2.1. A termék-követelmények meghatározásán
 - 7.2.2. A termék-követelmények értékelése
 - 7.2.3. Ügyfél-kommunikáció
- 7.3. Tervezés és fejlesztés
 - 7.3.1. Tervezet kidolgozása, fejlesztés
 - 7.3.2. Tervezés és fejlesztés inputja
 - 7.3.3. Tervezés és fejlesztés outputja
 - 7.3.4. . Tervezés és fejlesztés értékelése
 - 7.3.5. . Tervezés és fejlesztés verifikálása
 - 7.3.6. . Tervezés és fejlesztés érvényessé nyilvánítása
 - 7.3.7. . T & F módosulásainak uralása
- 7.4. Beszerzés
 - 7.4.1. Beszerzési folyamat
 - 7.4.2. Beszerzési adatok
 - 7.4.3. A beszerzett termék verifikálása
- 7.5. Termelés és szolgáltatás
 - 7.5.1. Termelés és szolgáltatás folyamatának uralása
 - 7.5.2. Folyamatok érvényessé nyilvánítása
 - 7.5.3. Azonosítás és visszakereshetőség
 - 7.5.4. Az ügyfél tulajdona
 - 7.5.5. A termék karbantartása
- 7.6. A felügyeleti és mérési műszerek megfelelő kezelése

8. MÉRÉS, ELEMZÉS és JAVÍTÁS

- 8.1. Általános rész
- 8.2. Felügyelet és mérés
 - 8.2.1. Ügyfélelégedettség
 - 8.2.2. Belső audit
 - 8.2.3. Folyamatok felügyelete és mérése
 - 8.2.4. Termékek felügyelete és mérése
- 8.3. Eltérő termékek kezelése
- 8.4. Adatelemzés
- 8.5. Javítás
 - 8.5.1. Folyamatos javítás
 - 8.5.2. Korrekciós intézkedések
 - 8.5.3. Preventív intézkedések

07.1. KI ADJA KI ?

HIVATALOSAN BEJEGYZETT, MAGUNK ÁLTAL KIVÁLASZTOTT
TANÚSÍTÓ INTÉZMÉNY
AZ ÜGYFÉL ÁLTAL ELŐNYBEN RÉSZESTETT INTÉZMÉNY?

07.2. MIÉRT KELL TANÚSÍTVÁNY?

ELŐNYÖK

OBJEKTÍVAN MÉRI A MINŐSÉGÜGYI RENDSZER ÉRTÉKÉT
HARMADIK FÉL ÉRTÉKEL
INEMZETKÖZILEG ISMERT DIPLOMA
MÉRÉKELHETŐ AZ ÜGYFÉL-AUDITOK SZÁMA
A MINŐSÉGÜGYI RENDSZERT külső FELÜGYELETRE bízuk

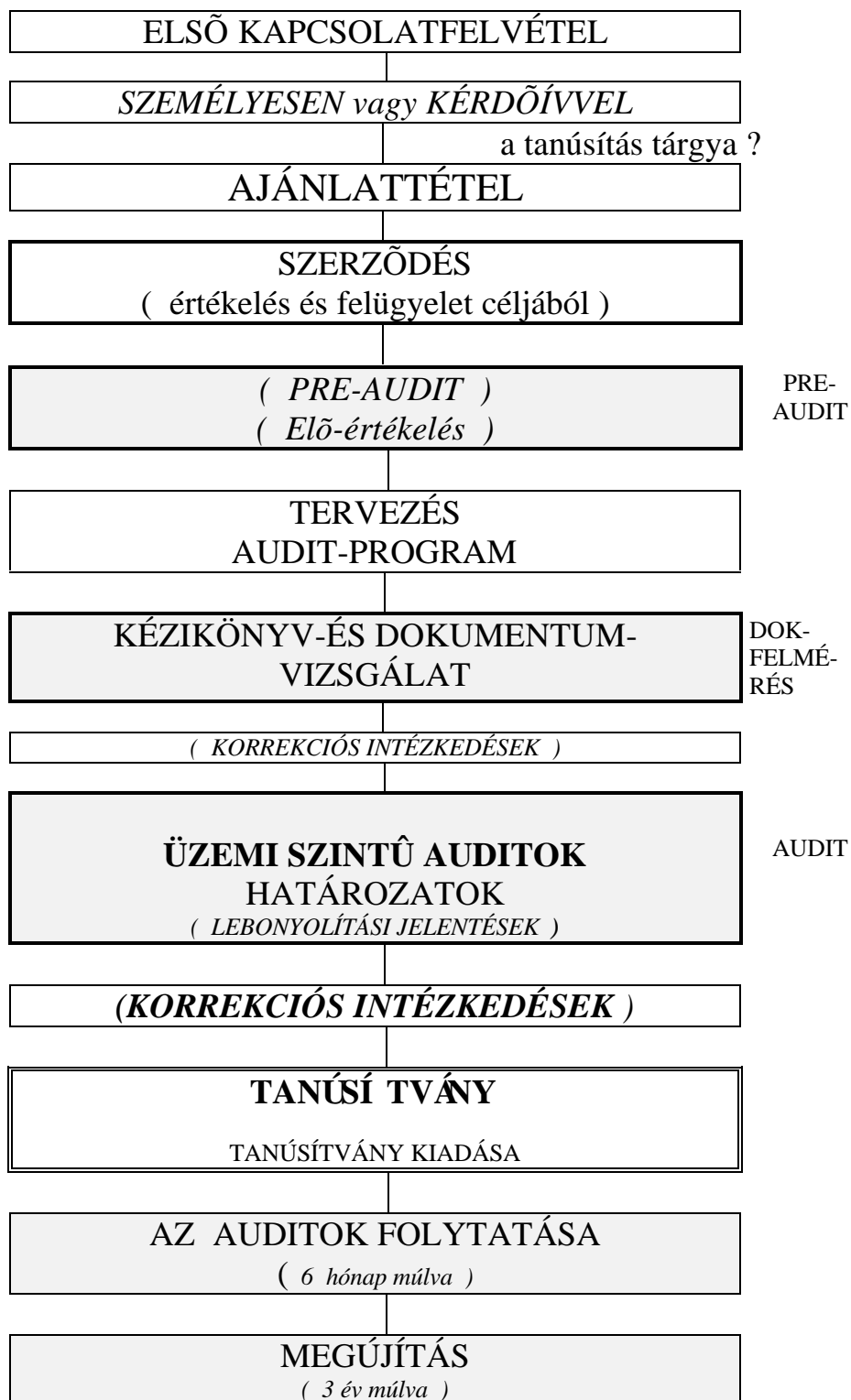
AKADÁLYOK

KÖLTSÉG
BIZALMAS ADATKEZELÉS

HAMIS FELHASZNÁLÁS

KOMMERCIÁLIS célú “KIFÜGGESZTETT TÁBLA”
saját MUNKAVÁLLALÓ ÖSZTÖNZÉSE CÉLJÁBÓL
mint a TEVÉKENYSÉG VÉGCÉLJA

07.3. A TANÚSÍTÁSI FOLYAMAT MENETE



A VEZETÉS FELELŐSSÉGE

ABSZOLÚT SZÜKSÉGSZERŰSÉG!

MINŐSÉGPOLITIKA
 ÜGYFÉLKÖZPONTÚSÁG
 FOLYAMATOS JAVÍTÁS

<p>TER- VEZNI</p>	<p>MINŐSÉGTERVEZÉS (mérhető) MINŐSÉGCÉLOK MINŐSÉGI KÉZIKÖNYV ÖSSZEÁLLÍTÁSA</p>
<p>CSELE- KEDNI</p>	<p>A VEZETÉS KÉPVISELŐJE ESZKÖZÖK/ERŐFORRÁSOK (Személyzet – Eszközök – Infrastruktúra - ...) MINŐSÉGI KÉZIKÖNYV ALKALMAZÁSA <i>KOMMUNIKÁCIÓS CSATORNÁK</i></p>
<p>ELLEN- ŐRIZNI</p>	<p>A VEZETÉS ÉRTÉKELÉSE</p>
<p>CSELE- KEDNI</p>	<p>KORREKCIÓS LÉPÉSEK</p>

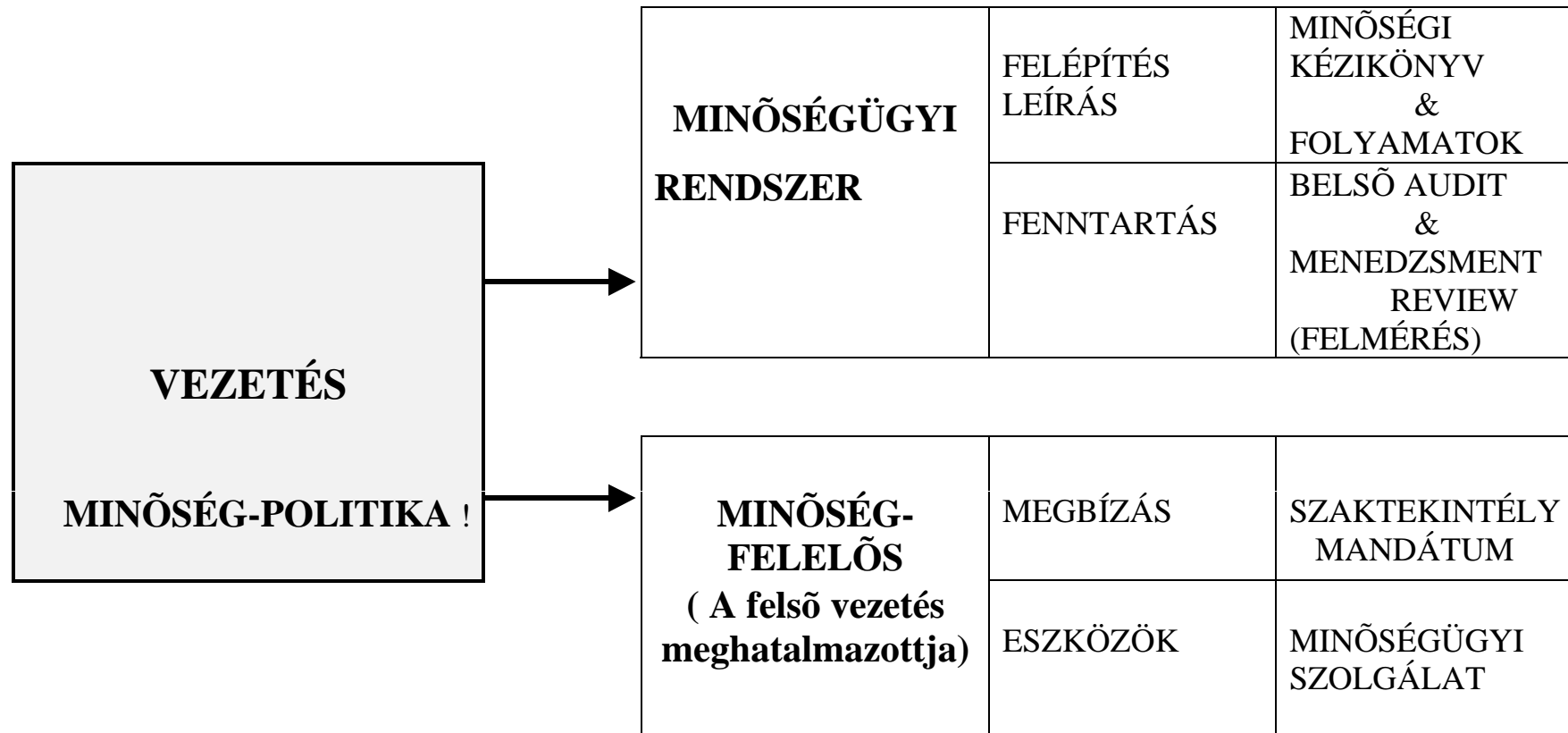
A MINŐSÉG RENDSZERSZERŰ KEZELÉSE
12 / 5

SZERVEZET ORGANIGRAM VEZETŐI FELELŐSSÉG FUNKCIÓ-LEÍRÁSOK FELELŐSSÉGEK
MINŐSÉGIO FELELŐS A MINŐSÉGÜGYI SZOLGÁLAT JOGOSÍTVÁNYAI
MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV
FOLYAMATOK & UTASÍTÁSOK DOKUMENTUMKEZELÉS
KVALIFIKÁCIÓK (VÉGZETTSÉGEK) OKTATÁS & TESZTELÉS
ELLENŐRZŐ LÉPÉSEK & ÉRTÉKELÉSEK VISSZACSATOLÁS TELJESÍTMÉNY-KIIGAZÍTÁS
OBJEKTÍV BIZONYÍTÉK REGISZTRÁCIÓ (NYILVÁNTARTÁS) KALIBRÁLÁS
BELSŐ AUDIT A RENDSZER KIIGAZÍTÁSA

KI KICSODA ?**ORGANIGRAM****KI MIT TESZ?****FUNKCIÓ-LEÍRÁSOK**

KI A MINŐSÉGFELELŐS?	KI KELL JELÖLNI
HOL HELYEZKEDIK EL?	ORGANIGRAM HOZZÁFÉRÉS A VEZETÉSHEZ
MIT KELL /LEHET NEKI TENNIE ?	FUNKCIÓLEÍRÁS MANDÁTUM
HOGYAN TESZI EZT?	ESZKÖZÖK KÉPZÉS MÓDSZER

MINŐSGMENEZSMENT



14.1. DEFINÍCIÓ

Az ISO 9000/2000 szerinti definíció:

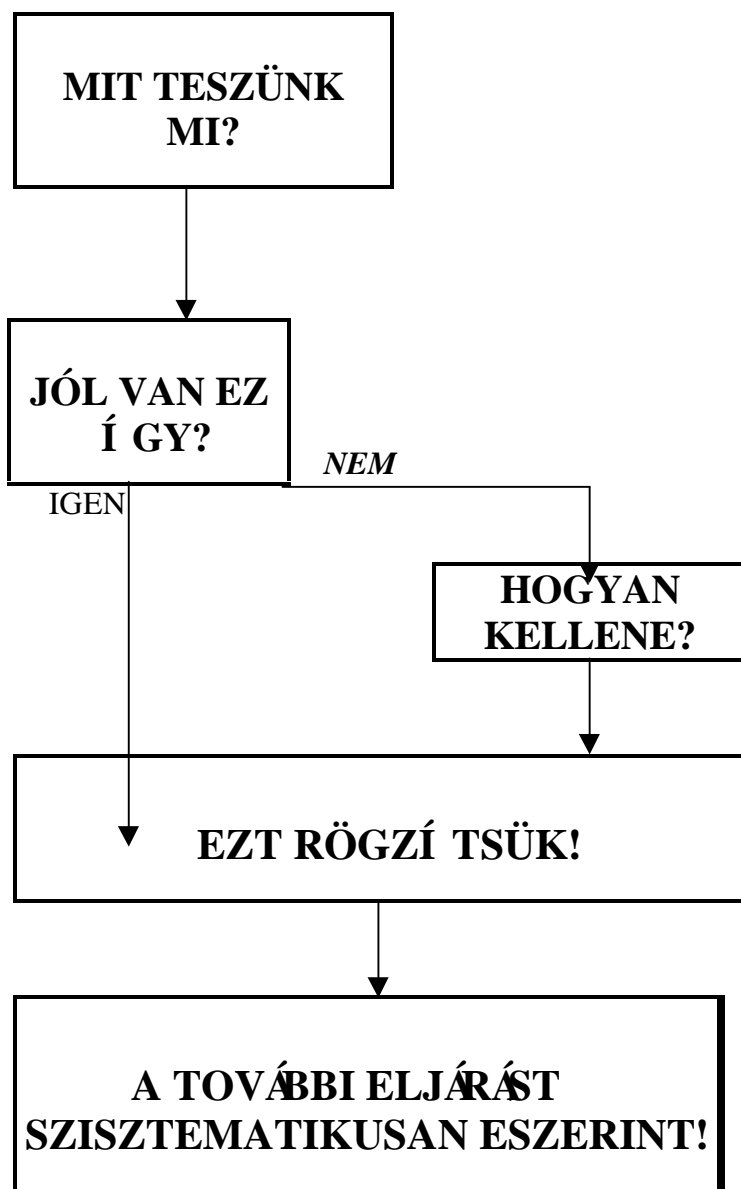
„ Minőségügyi kézikönyv:

Olyan dokumentum, amely valamilyen szervezet minőség-menedzsment rendszerét írja le.”

Megjegyzés:

A minőségügyi kézikönyvek különbözőek forma és részletesség tekintetében az egyes szervezet nagyságának és komplexitásának függvényében.

14.4. MI az ISO 9000?



14.5. EGY MINŐSÉGÜGYI RENDSZER RÉSZEI

MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV

A VEZETÉS MINŐSÉGPOLITIKÁJA

SZERVEZET

FUNKCIÓ-LEÍRÁSOK

FELELŐSSÉGEK

**A MINŐSÉGÜGYI RENDSZER LEÍRÁSA
SZERZŐDÉS-ELEMZÉS & MINŐSÉGTERVEZÉS**

A FOLYAMATOK URALÁSA

A FOLYAMATOK URALÁSA

A BESZERZÉSEK uralása

A TERVEZÉSI FUNKCIÓ uralása

A TERMELÉSI FOLYAMAT uralása

AZ ELLENŐRZÉS & FELÜGYELET uralása

AZ ELTÉRŐ TERMÉKEK/TELJESÍTMÉNY uralása

ALRENDSZEREK

AZONOSÍTÁSI RENDSZER

DOKUMENTUMKEZEÉSI RENDSZER

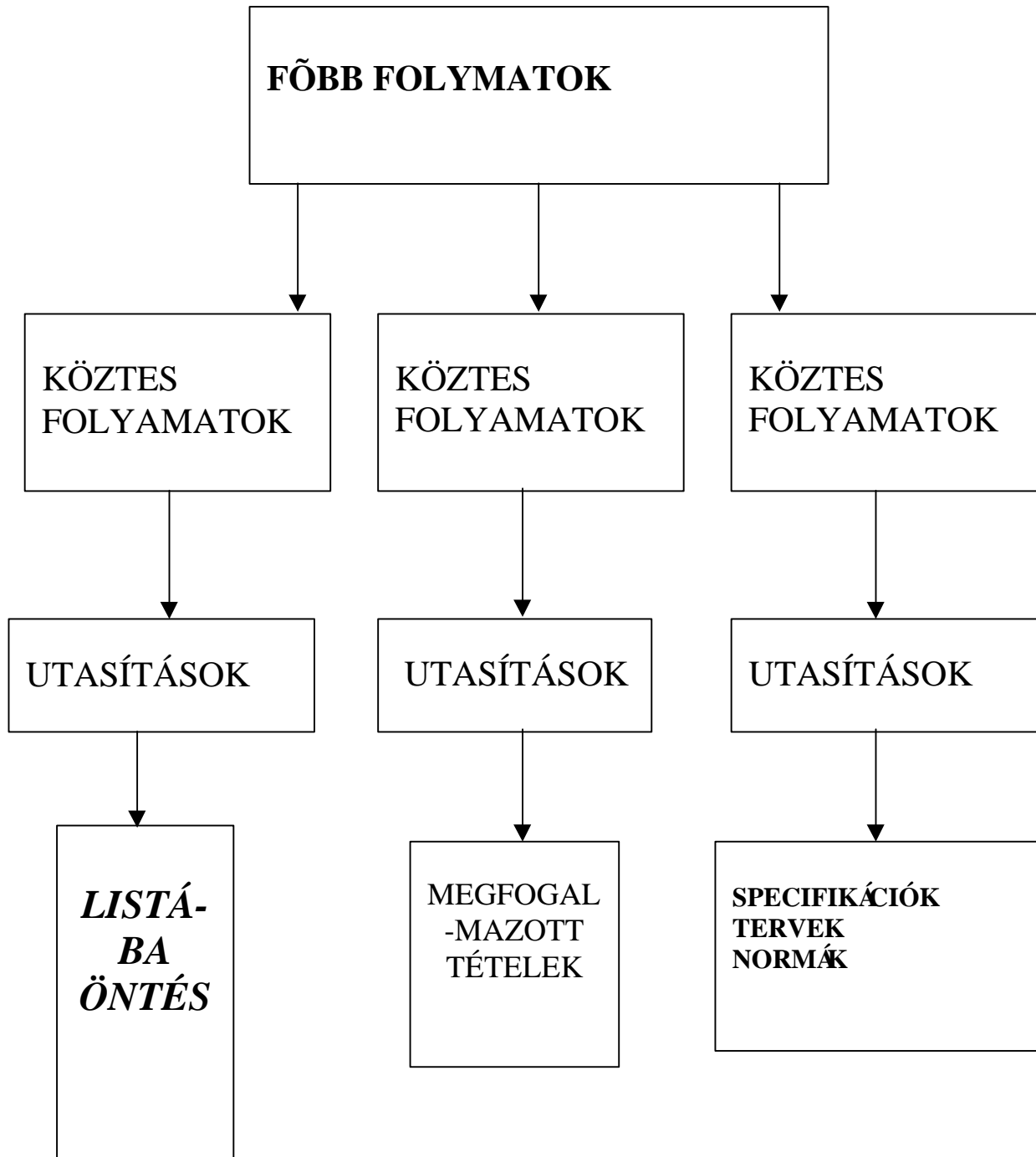
KALIBRÁLÁSI RENDSZER

KÉPZÉSI RENDSZER

KORREKCIÓS LÉPÉSEK RENDSZERE

BELSŐ AUDIT RENDSZER

14.6. DOKUMENTUMOK HIERARCHIÁJA



15.1. DEFINÍCIÓ

Az ISO 9000:2000-es szerinti definíció

“Minőségterv:

Olyan dokumentum, amely leírja, hogy milyen folyamatokat és hozzárendelt eszközöket ki, mikor alkalmazzon egy egyedi projekt, termék, folyamat vagy szerződés megvalósítása céljából."

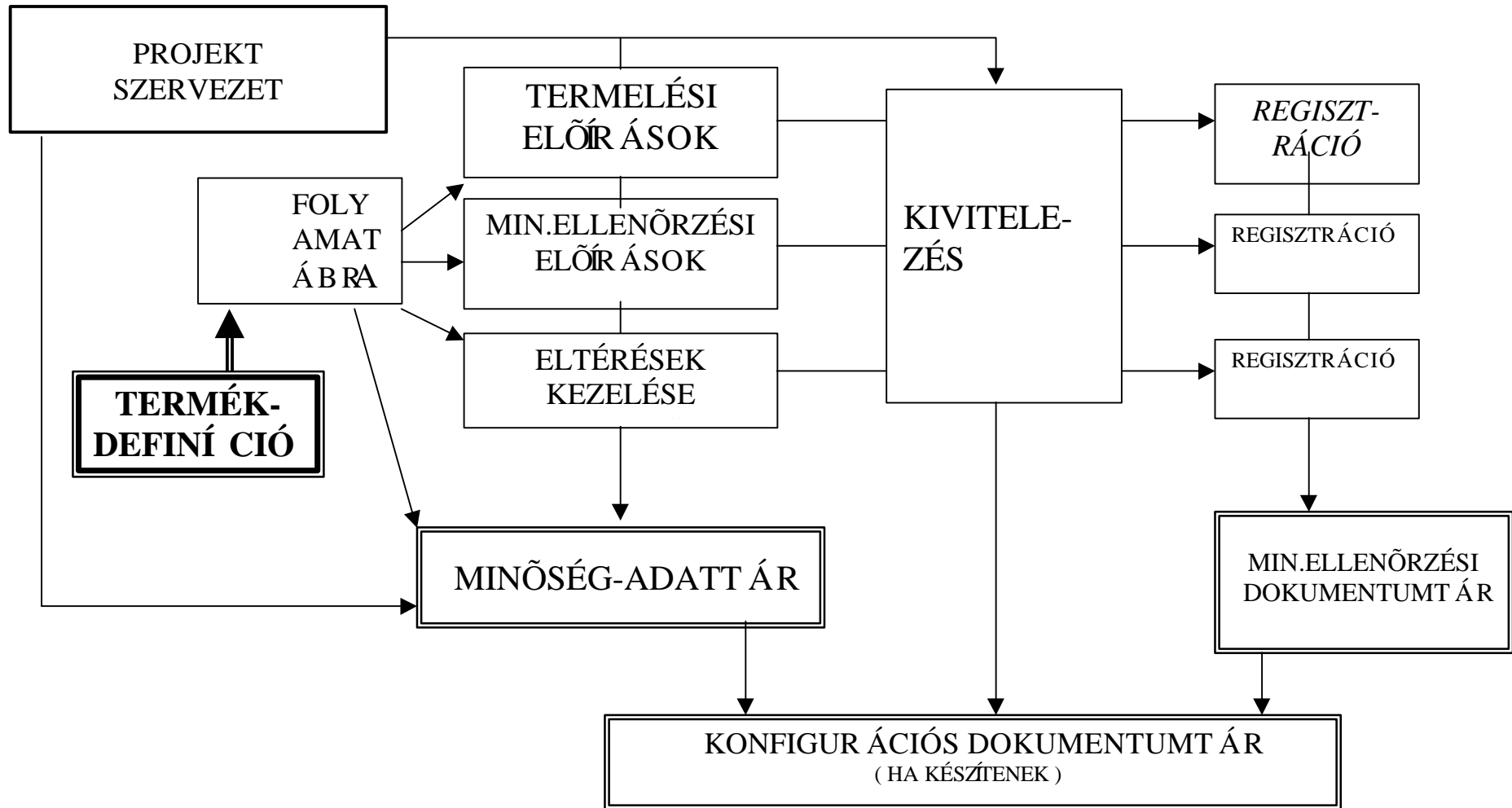
1.megjegyzés: Ezen folyamatok általában olyan eljárásokat tartalmaznak, amelyek a minőségmenedzsment területén érvényesek ill. a termék létrejöttében játszanak szerepet.

2.megjegyzés: A minőségterv gyakran tartalmaz utalást a minőségügyi kézikönyv elemeire vagy eljárásokat taglaló dokumentumokra.

3.megjegyzés: A minőségterv általában a minőségügyi tervezés eredményeinek egyike.

15.5. RÉSZEI

TERMÉK- SPECIFIKÁCIÓK
BESZERZÉSRE VONATKOZÓ SPECIFIKÁCIÓK
TERMELÉSI FOLYAMATÁBRA
TERMELÉSI ELŐÍRÁSOK
MINŐSÉGELLENŐRZÉSI ELŐÍRÁSOK
REGISZTRÁCIÓK/NYILVÁNTARTÁSOK
ELTÉRŐ TERMÉKEK
ÜGYFÉLKOMMUNIKÁCIÓ
KORREKCIÓS LÉPÉSEK



ALAPELV

**SZISZTEMATIKUSAN,
A VÁLLALAT MINDEN HELYSZÍNEN
ILL. TELEPHELYÉN
MINDEN
OTT MEGKÖVETELT
DOCUMENTÁCIÓT
A HELYES VÁLTOZAT KIADÁSÁVAL
RENDELKEZÉSRE KELL BOCSÁTANI**

DOKUMENTUMFAJTÁK

A L A P E L V E K	FOLYAMATOK	ÁLTALÁNOS FOLYAMATOK RÉSZFOLYAMATOK
	ELŐÍRÁSOK	TERMELÉSI ELŐÍRÁSOK MINŐSÉGI NORMA-ELŐÍRÁSOK JAVÍTÁSI ELŐÍRÁSOK KALIBRÁLÁSI (BEÁLLÍTÁSI) ELŐÍRÁSOK
	TERVEZÉS	MINŐSÉGI TERVEK
R Ö G Z Í T É S E	SPECIFIKÁCIÓK	TERMÉKSPECIFIKÁCIÓK TERVRAJZOK, TERVEK NYOMTATVÁNYOK/ŰRLAPOK
	SÉMÁK	ORGANIGRAMOK
	LISTÁZÁS	BESZÁLLÍTÓK LISTÁJA KVALIFIKÁCIÓS LISTA
R E G I S z T R Á C I Ó	JELENTÉSTÉTEL (RIPORTOK)	TESZTJELENTÉSEK BESZÁMOLÓ AZ ELTÉRÉSEKRŐL AUDIT JELENTÉSEK
	NYOMTAT- VÁNYOK	FOLYAMATKÖVETŐ LAPOK MÉRÉSI LAPOK CHECK-LISTÁK AZONOSÍTÓ LAPOK LEVELEZÉS ...

ÁTTEKINTÉS

A-PRIORI (ELŐZETESEN)

MINŐSÉG & MEGBÍZHATÓSÁG

oklevelek – korábbi eredmények - ismertség

ELŐKÉSZÍTŐ FÁZIS

AJÁNLATTÉTEL

a kereslet elemzése

világosság - teljeskörűség – elérhető célok

MINŐSÉG-TERV

a-priori garancia

KOMMUNIKÁCIÓ

fix csatornák – szisztematikus nyilvántartás

KIVITELEZÉS

SZERZŐDÉS

világosság

a teljes tartalom tudomásulvétele

MINŐSÉGÜGYI SZEMLÉK

tartalom - résztvevők - nyilvántartások

MÓDOSÍTÁSOK

ELTÉRÉSEK

folyamatok – regisztráció - konfiguráció

BERENDEZÉS SZÁLLÍTÁSA / ÁTADÁSA

A-POSTERIORI (UTÓLAGOSAN)

UTÓGONDOZÁS

SZERVIZELÉS

AZ ÜGYFÉLELEGEDETTSÉG

mérése

A MEGBÍZÁS ELEMZÉSE

**AZ AJÁNLATTÉTELI FELHÍ VÁS ELEMZÉSE / SZANKCIÓK
A BE NEM TARTÁSRA**

TELJES OLVASAT !!!

MINDEN VILÁGOS ÉS EGYÉRTELMŰ?

MINDEN DOLOG ISMERT VAGY MEGOLDHATÓ?

*ELÉRHETŐ CÉLOK
MINDEN SZÜKSÉGES ESZKÖZ STB. IDŐBEN RENDELKEZÉSRE ÁLL MAJD?*

SZEMÉLYZET?
TECHNOLÓGIA?
ESZKÖZÖK?
HATÁRIDŐK ?

AJÁNLATTÉTEL / ÁRAJÁNLAT

ELLENŐRZÉS & HIVATALOS JÓVÁHAGYÁS

MEGRENDELÉS

EGYEZIK-E AZ AJÁNLATBAN FELTÜNTETETTEL ?

A megrendelés elfogadása & megerősítése

**BELSŐ EGYEZTETÉS AZ ÜGYFÉLLEL
AZ ELVÁRT KOORDINÁCIÓS INTÉZKEDÉSEKRŐL**

MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK

EXPLICIT KÖVETELMÉNYEK

A TERMÉK ill. a TELJESÍ TÉS MINŐSÉGE	SZERZŐDÉS ill. SZANKCIÓS ZÁRADÉK szerint MEGRENDELÉS szerint
SZÁLLÍ TÁSI HATÁRIDŐ	SZERZŐDÉS szerint
DOKUMENTUMOK	FELHASZNÁLÓI KÉZIKÖNYVEK DOCUMENTÁCIÓ TANÚSÍTVÁNYOK MINŐSÉG-TERV MIN.-ELLENŐRZÉSI DOKUMENTÁCIÓ MÉRÉSI JELENTÉSEK
MINŐSÉGÜGYI RENDSZER	ISO OLKEVÉL SAJÁT AUDIT
FELSZERELTSÉG/ KÖRÜLMÉNYEK	TERMELÉS-FELÜGYELET JELENLÉT A MINŐSÉGELLENŐRZÉSEKNÉL

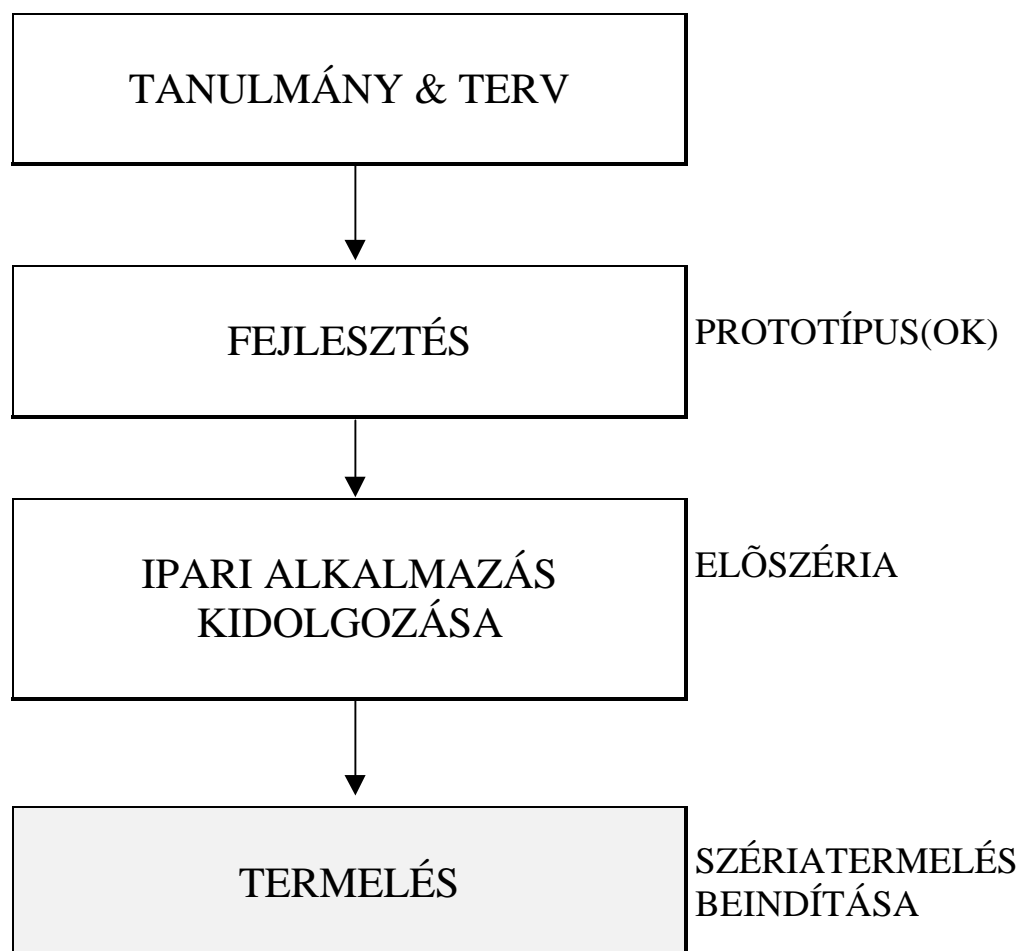
IMPLICIT ELVÁRÁSOK

SZAKMAI TUDÁS	megfelelő SZAKMAI TUDÁS és TAPASZTALAT a LEGJOBB GYAKORLAT szabályai szerint
BETARTJÁK A TÖRVÉNYI ELŐÍ RÁSOKAT	BIZTONSÁG KÖRNYZETVÉDELEM EGYÉB NORMÁK ...
SZERVIZ - normál követelemény	KARBANTARTÁS & CSEREALKATRÉSZEK JAVÍTÁS & FELÚJÍTÁS TANÁCSADÁS, PANASZKEZELÉS

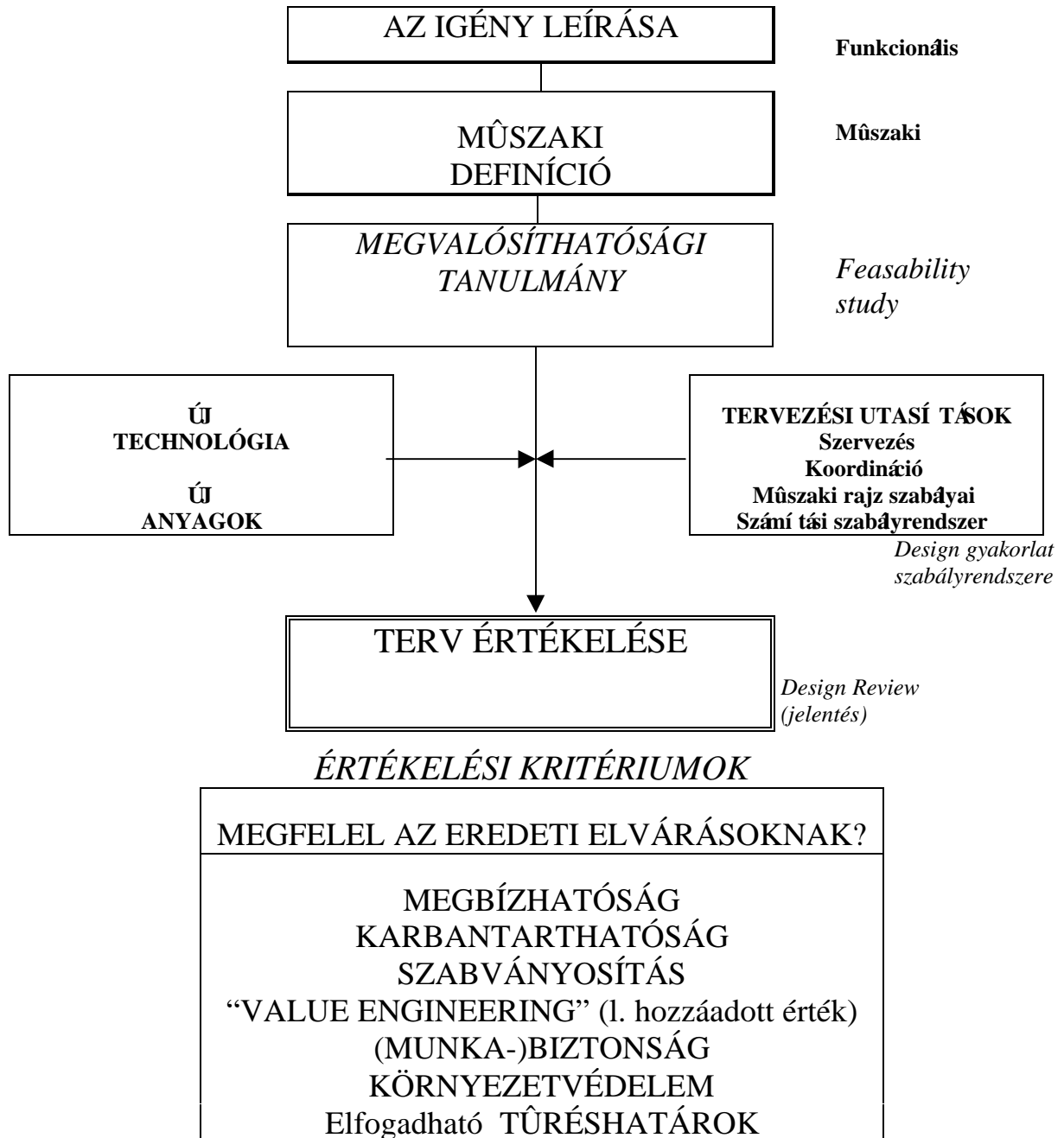
EXTRA MINŐSÉG

EXTRA TELJESÍ TMÉNY	JOBB, GYAKORLATISASABB, GYORSABB
ÚJÍ TÁS	EREDETI, ÚJ TECHNIKAI MEGOLDÁSOK
EXTRA SZÁLLÍ TÁS	OPCIÓK, TARTOZÉKOK...
EXTRA SZERVÍ Z	RENDKÍVÜLI (az elvárton felüli) TELJESÍTÉSEK

TERVEZÉSI FÁZISOK



ELSŐ TERVEZÉSI FÁZIS

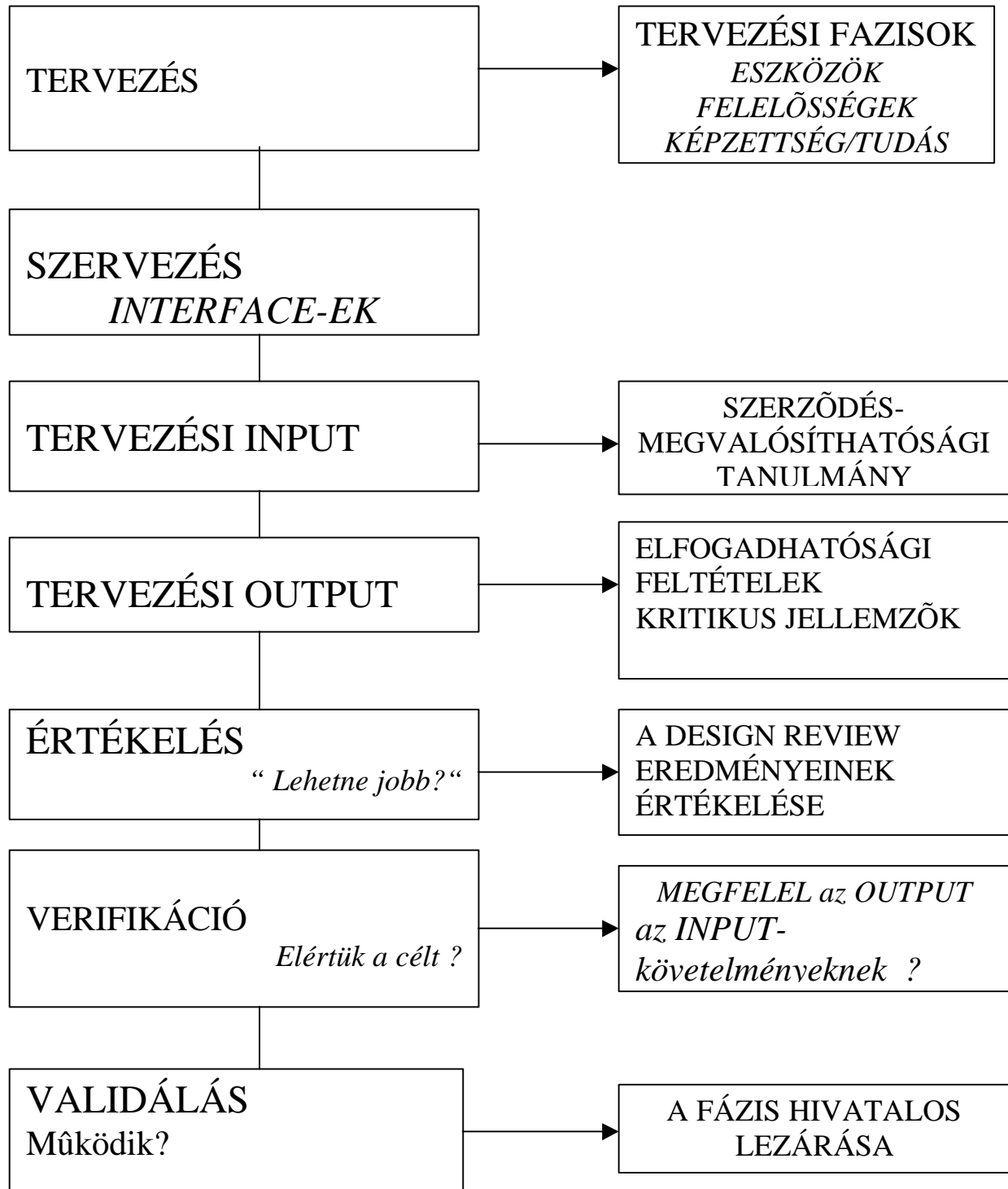


A TERVEZÉSI FÁZIS VÉGTERMÉKE

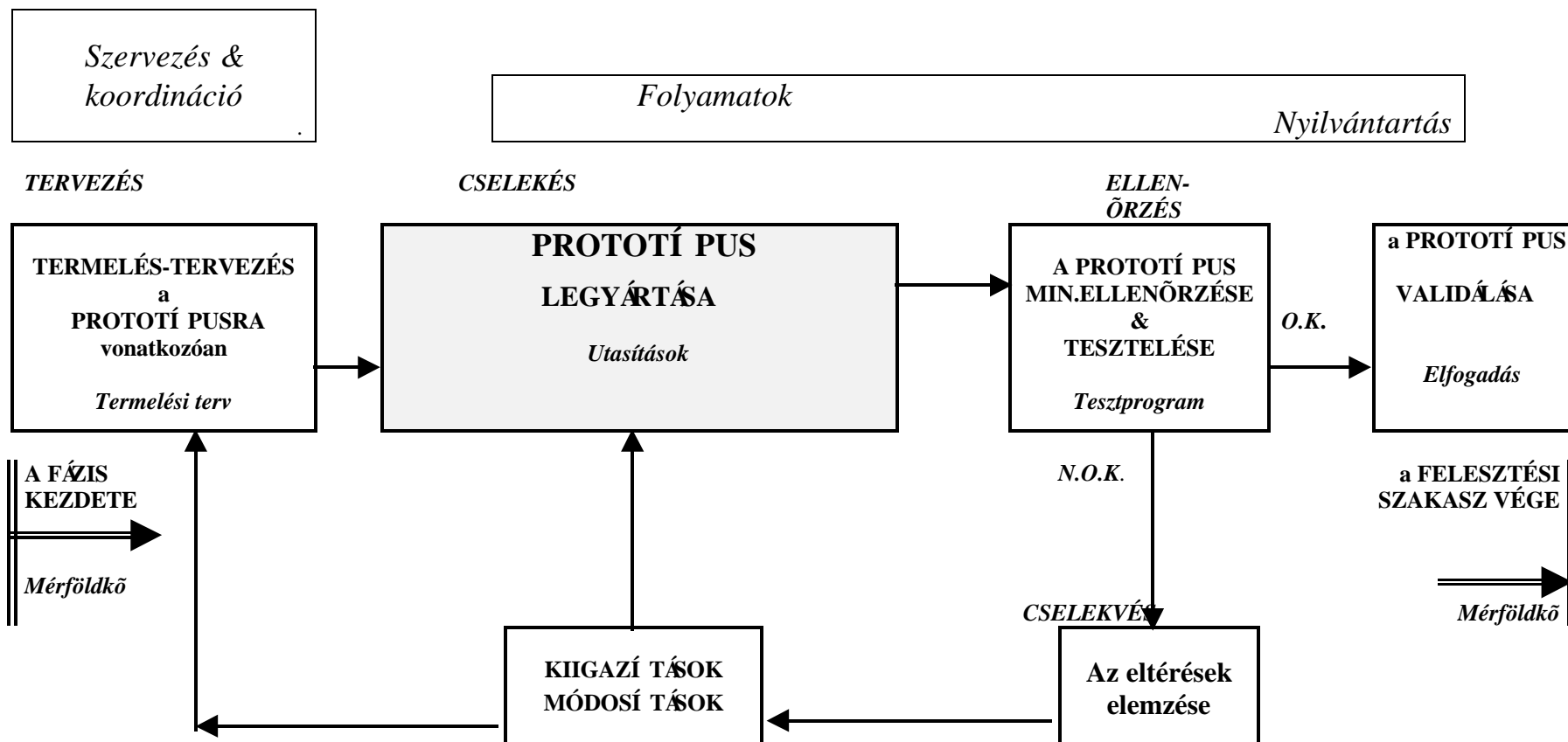
“ENGINEERING DATA PACKAGE” – az adatbázisok műszaki kezelése

Hogyan definiálják a végterméket?	TERMÉK-SPECIFIKÁCIÓ
Mit kell megszerezni?	BESZERZENDŐ ANYAGOK SPECIFIKÁCIÓJA
Hogyan készítsük el?	TERMELÉSRE VONATKOZÓ UTASÍTÁSOK
Hogyan ellenőrizzük a minőséget, hogyan teszteljük?	MIN.-ELLENŐRZÉSI & TESZTELÉSI UTASÍTÁSOK
Hogyan szállítsuk le a terméket ill. hogyan installáljuk azt?	INSTALLÁLÁSI (BESZERELÉSI) vagy SZÁLLÍTÁSI UTASÍTÁSOK

FOGALMAK



FEJLESZTÉSI SZAKASZ



ALAPELV

ALAPELV :

KIZÁRÓLAG OLYAN TERMÉKET /TELJESÍTÉST
HASZNÁLJUNK FEL **SAJÁT VÉGTERMÉKÜNK**
ELŐÁLLÍTÁSAKOR, AMELYNEK A
MINŐSÉGE
SZÁMUNKRA TELJES KÖRÛEN ISMERT!

MI LEGYEN AKKOR, HA EZ TELJSSÉGGEL LEHETETLEN ??

MEGRENDELÉSEK

NE FELEDJÜK !

LEGJOBB ESETBEN AZT SZÁLLÍTJÁK, AMIT MEGRENDELTÜNK!!!

BESZERZÉSI ADATOK

**A MEGSZERZENDŐ TERMÉKEK/TELJESÍ TÉSEK
VALÓS ÉS TELJES KÖRŰ SPECIFIKÁCIÓJA KELL**

(TERVEZÉSI FORMULA LEÍRÁSA ...)

& SZÁLLÍTANDÓ DOKUMENTUMOKNÁL
(TANÚSÍTVÁNYOKNÁL)

& A MINŐSÉGELLENŐRZÉS MÓDJA

& KÍVÁNT KÖRÜLMÉNYEK (esetleg)
saját magunk által végzett **MINŐSÉGELLENŐRZÉS**
megrendelőnk által végzett **MINŐSÉGELLENŐRZÉS**

TEHÁT:

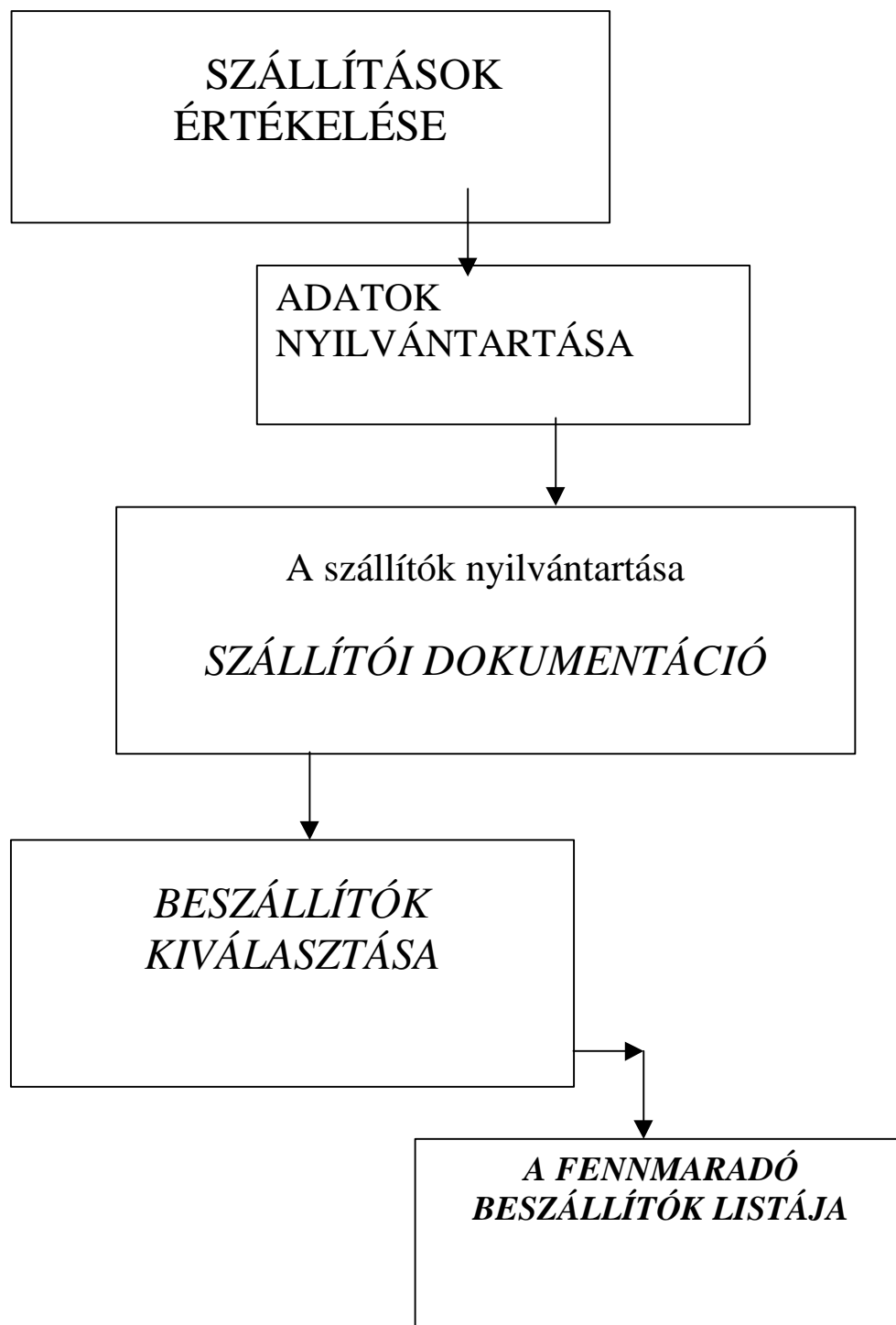
**SZÜKSÉGES AZ ALÁBBI FELEK
EGYÜTTMŰKÖDÉSE:**

**BESZERZŐK
TERVEZŐK
TERMELÉS
MINŐSÉGÜGY**

A LESZÁLLÍTOTT TERMÉK MINŐSÉGÉNEK MEGÁLLAPÍTÁSA

A TERMÉK MINŐSÉG- ELLENŐRZÉSE	SZÁLLÍTÁSKOR 100 % SZÚRÓPRÓBASZERŰEN
	A BESZÁLLÍTÓNÁL SAJÁT ELLENŐRZÉS OTT KELL LENNI A VÉGSŐ MINŐSÉGELLENŐRZÉSNEÉL
	HARMADIK FÉL (Külső minőségellenőrző szervezet) által elvéggett ellenőrzés
MODELL- ELLENŐRZÉS	PRÓBADARAB
DOKUMENTU- MOK VERIFIKÁLÁSA	MINŐSÉGELLENŐRZÉSI OKMÁNYOK TERMÉKTANÚSÍTVÁNY
A MINŐSÉGÜGYI RENDSZER ÉRTÉKELÉSE	ÜGYFÉL ÁLTAI ÉRTÉKELÉS BEJEGYZETT SZERV (ISO 9000) ÁLTAL KIADOTT TANÚSÍTVÁNY
TELJESÍ TÉSEK ÉRTÉKELÉSE	A SZÁLLÍTÁSOK KÖVETÉSE

BESZÁLLÍTÓK ÉRTÉKELÉSE és KIVÁLASZTÁSA



KELLENEK A KIVITELEZÉSI ELŐÍRÁSOK

SZABÁLY:

FORDÍ TOTT MEGKÖZELÍ TÉS :

**HA AZ ÍRÁSOS UTASÍTÁSOK
HIÁNYA PROBLÉMÁT
OKOZ, AKKOR DOLGOZZUNK KI ILL.
ADJUNK KI MAGUNK
UTASÍTÁSOKAT!**

MUNKAUTASÍTÁSOK

CSAK EGY ÉRVÉNYES VERZIÓ LÉTEZIK

HIVATALOSAN JÓVÁHAGYTÁK

KÖTELEZŐ SORRENDET kell adni

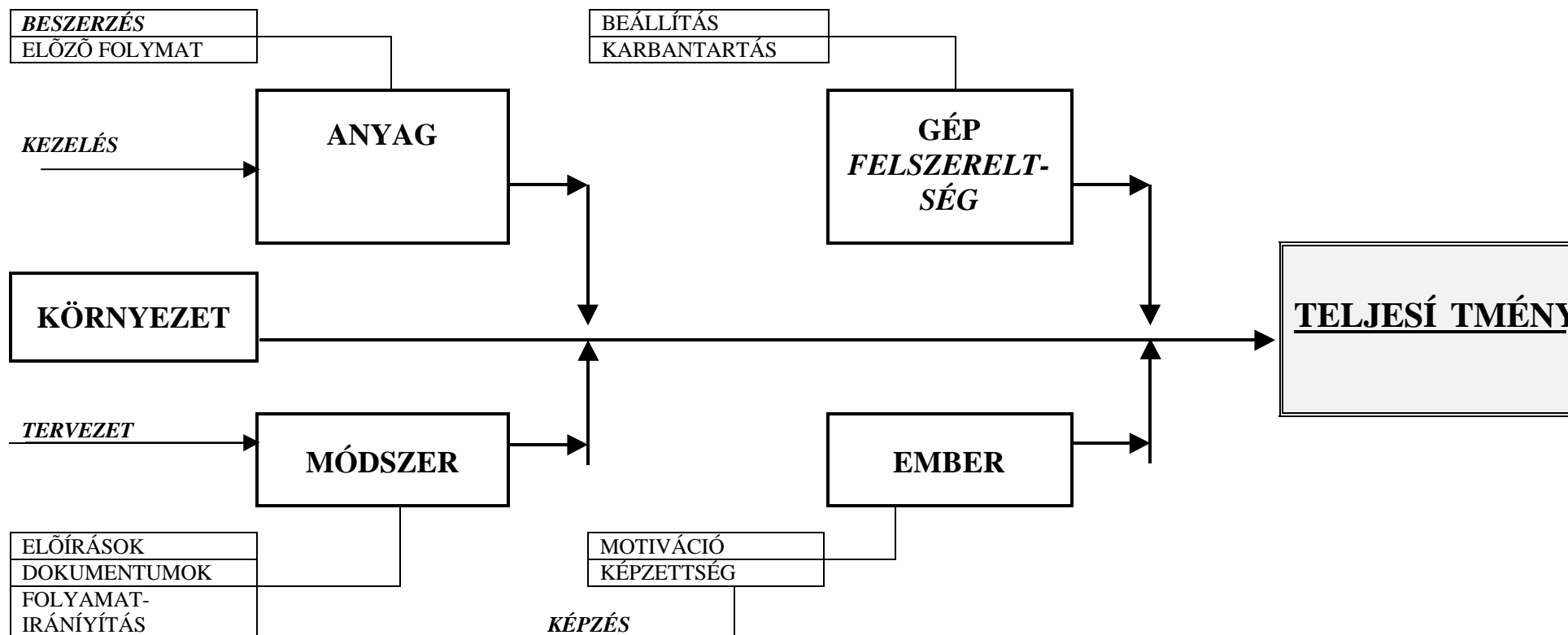
meg kell adni a KÖTELEZŐEN ELŐRT FELSZERELÉST

meg kell jelölni a KRITIKUS PONTOKAT

a KIVITELEZŐ FOGLALJA EZEKET ÖSSZE, ÖNÁLLÓAN VAGY
VELÜNK

EMLÉKEZETŐ

HASZNÁLAT BEGYAKORLÁSA A KÉPZÉS SORÁN



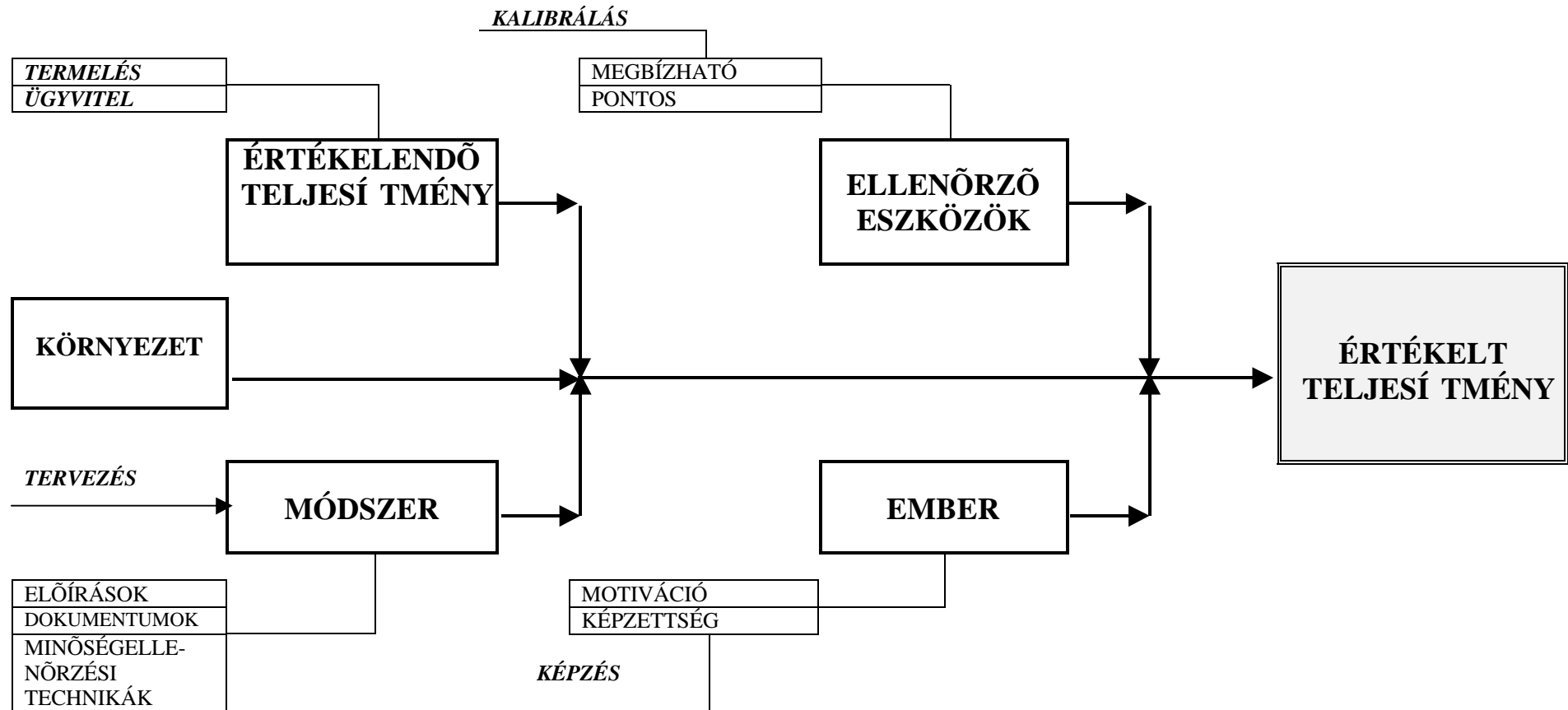
EMLÉKEZTETŐÜL

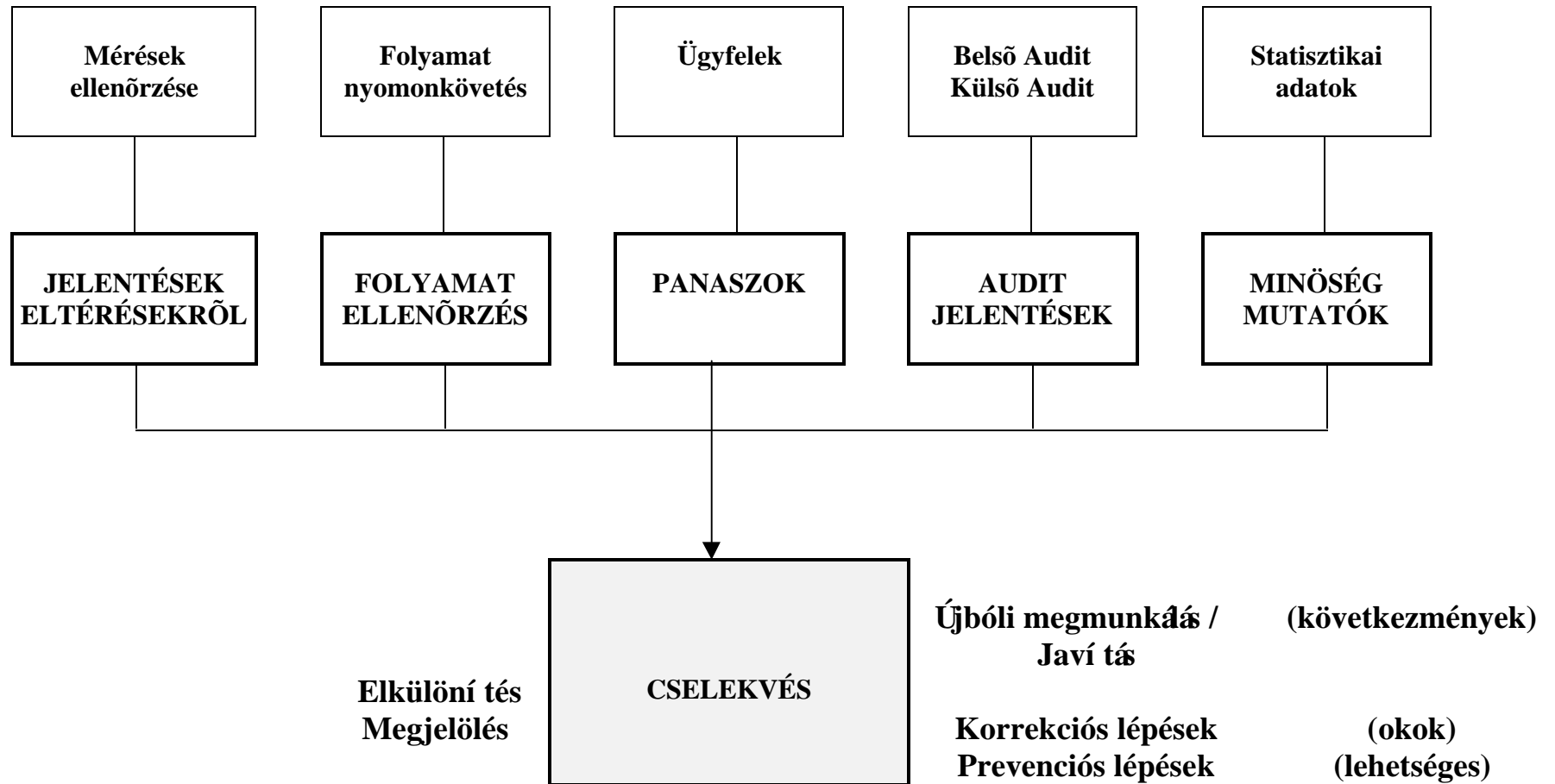
**A MINŐSÉGET NEM LEHET
ELLENŐRZÉSSEL
ELÉRNI.
A MINŐSÉGET BELE KELL ÉPÍ TENI
A TERMÉKBE/SZOLG ÁLTAT ÁSBA.**

HA A TANÚSÍTÓ
ROSSZ MINŐSÉGET
FEDEZ FEL,
AKKOR A BAJ
MÁR MEGTÖRTÉNT.

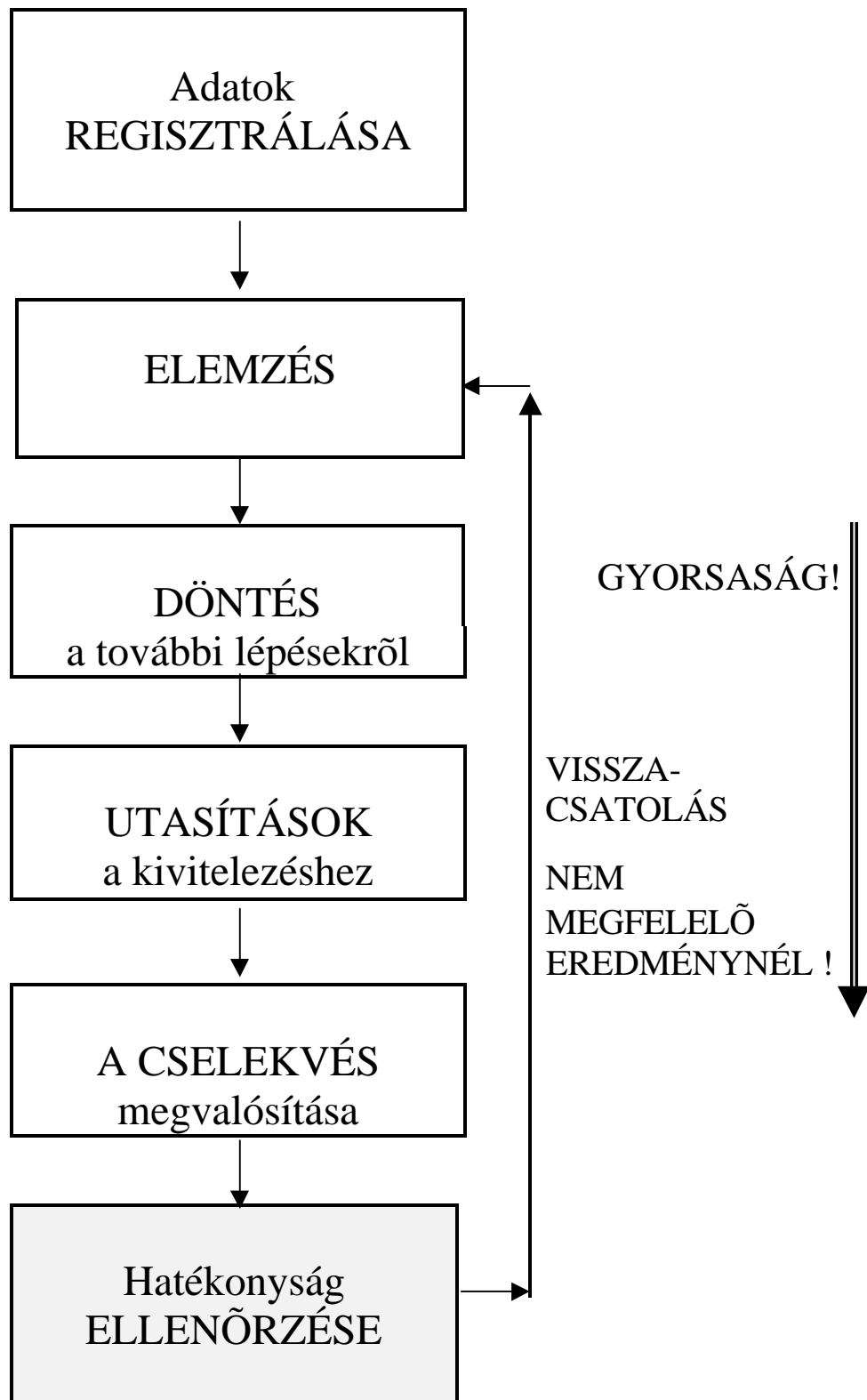
MINŐSÉGELLENŐRZÉSI ELŐÍRÁS

1.	MÉRENDŐ PARAMÉTEREK			
2.	MEGCÉLZOTT EREDMÉNY			
3.	TŰRÉSHATÁROK			
4.	MÉRÉSGYAKORISÁG & ELFOGADÁSI KRITÉRIUMOK			
5.	KIVITELEZŐ			
6.	MÉRŐMŰSZER			
7.	NYILVÁNTARTÓLAP			
8.	MINŐSÉGELLENŐRZÉS STÁTUSZA termék megadása			
9.	MINŐSÉGELLENŐRZÉS STÁTUSZA dokumentumok megadása			
10.	<i>NEM MEGFELELŐ TERMÉK MEGJELÖLÉSE</i>			
11.	<i>NEM MEGFELELŐ TERMÉK ELKÜLÖNÍTÉSE</i>			
12.	<i>NEM MEGFELELŐ TERMÉK CSELEKVÉS</i>			
13.	MŰSZAKI DOKUMENTÁCIÓ			





ELEMZÉS és CSELEKVÉS



HATÉKONY VISSZACSATOLÁS

ALAPVETŐ ADATOK	<i>PONTOS ? MEGBÍZHATÓ ? TELJESKÖRŰ?</i>
ELEMZÉS	<i>MEGFELELŐ TECHNIKÁK ALKALMAZÁSA MINDEN LEHETŐSÉG MEGVIZSGÁLÁSA CSAPATMUNKA</i>
DÖNTÉS	<i>KI DÖNTHET ? BE KELL VONNI AZ ÜGYFELET ?</i>
UTASÍTÁSOK	<i>EGYÉRTELMEŰ TELJESKÖRŰ</i>
HATÉKONYSÁG VIZSGÁLAT	<i>A KIVITELEZÉS MEGFELELŐ VOLT? ELÉRTÜK A KÍVÁNT EREDMÉNYT ??</i>
GYORSASÁG	<i>HIBÁK NAGYON GYORS FELFEDEZÉSE ÚJ HIBÁK MEGELŐZÉSE LEHETŐ LEGRÖVIDEBB REAKCIÓLÁNC ÖNKONTROLL</i>

MIT KELL KORRIGÁLNI ?

Többek
közt

Hibás KIVITELEZÉS

Rossz & hiányos TERVEZÉS

Hiányos ELJÁRÁSOK

Hibák a RENDSZERBEN

AZ EMBERI CSELEKEDETEKET
SZÁMTALAN HIBA ÉS TÉVEDÉS

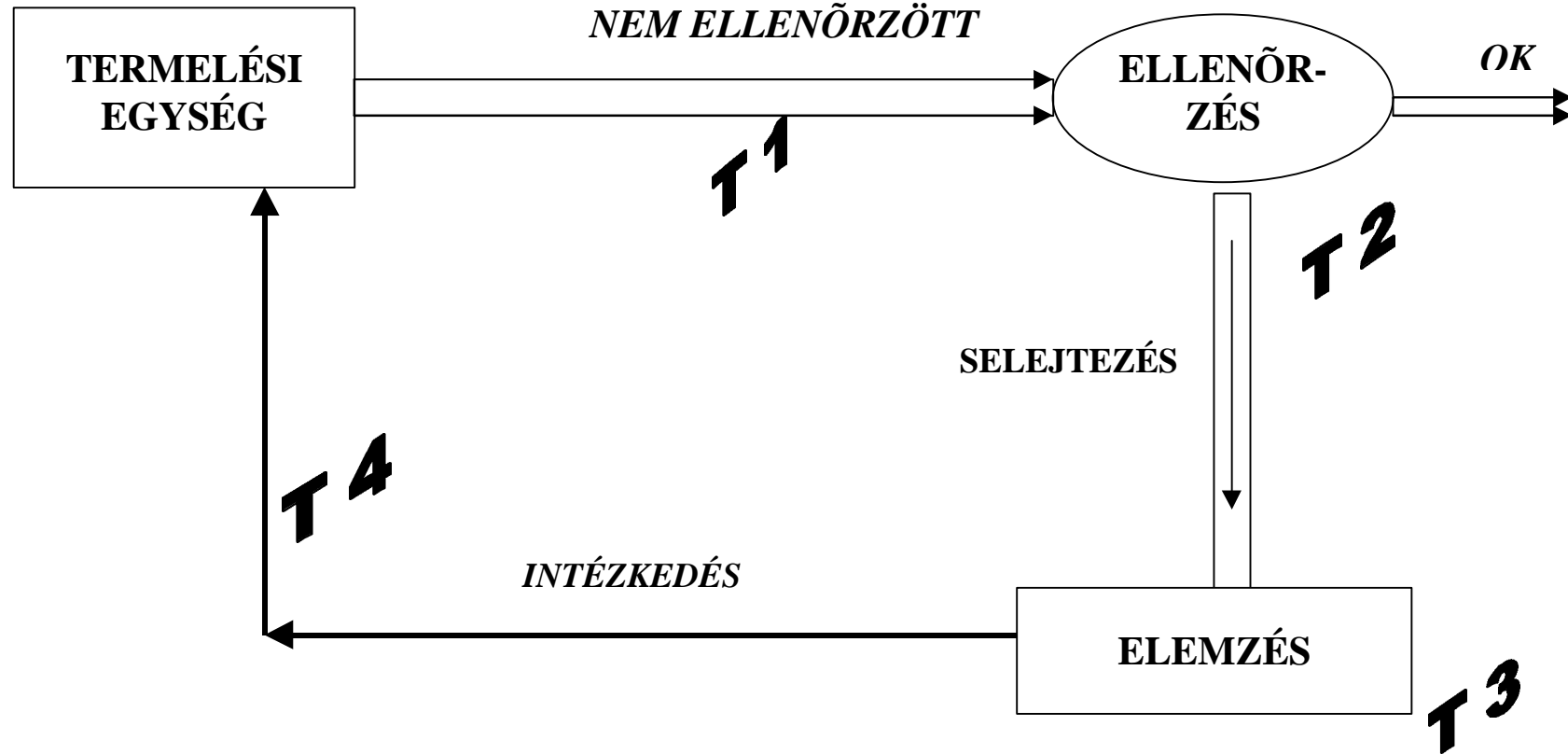
JELEMZI

EZT SEM AZ OKOSOK SEM A BUTÁK
NEM TUDJÁK ELKERÜLNI -

**DE CSAK AZ OKOSOK KÉPESEK
JAVÍ TANI HIBÁKON
ÉS JÓVÁTENNI EZEKET**

MIKÖZBEN A BUTÁK LEGTÖBBSZÖR
HIÁNYOSSÁGAIKAT REJTEGETIK
ÉS HIBÁIKAT ELTUSOLJÁK

YUAN WU



Gyorsaság ??

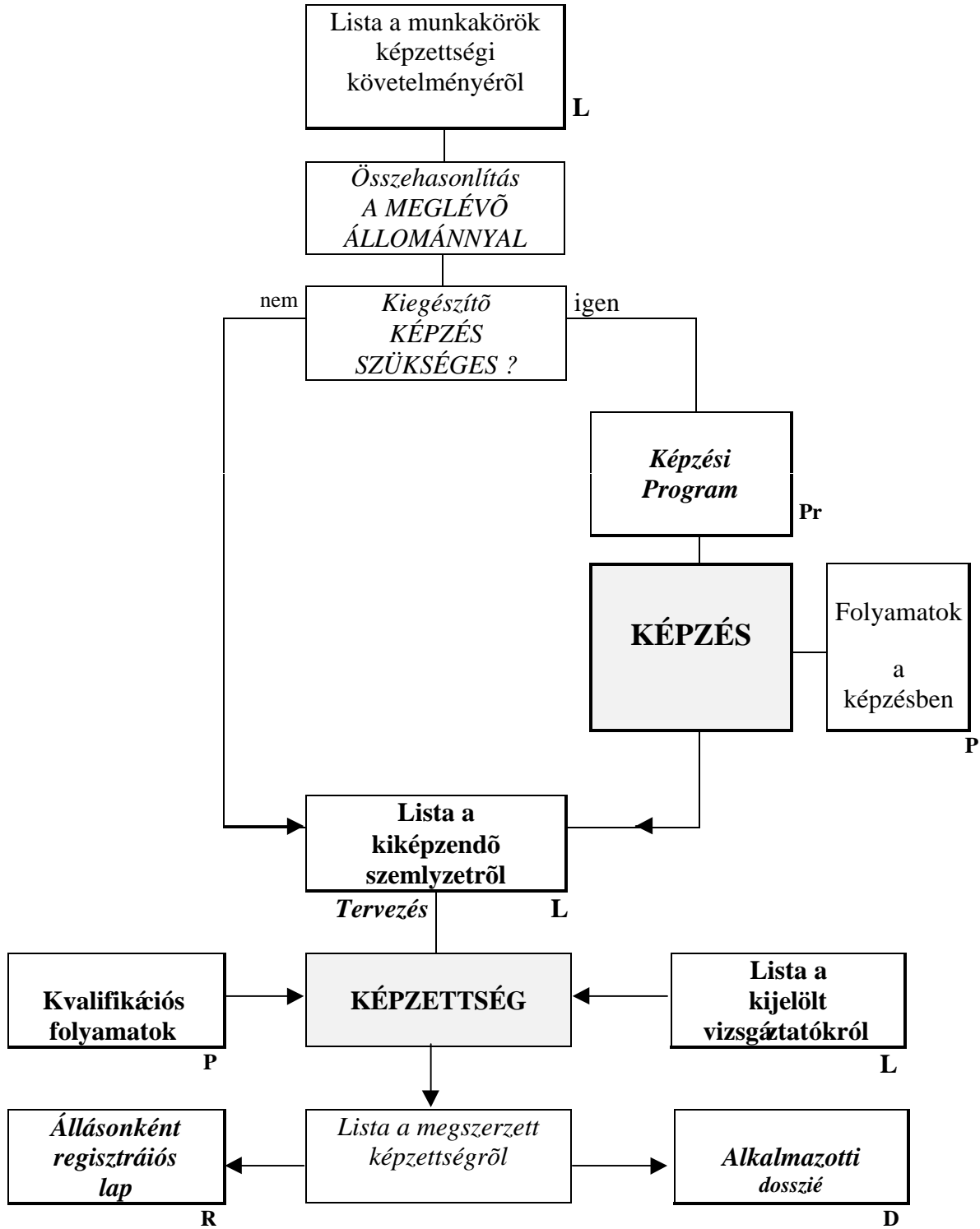
T1+T2+T3+T3= Túl sokáig tart

KÉPZÉSI SZÍNVONAL

MEGKÍVÁNT KÉPZÉSI SZINT

**A KÉPZETTSÉG
határozza meg a
MEGKÖVETELT
SZÍ NVONAL
ELÉRÉSÉT**

FOLYAMATÁBRA



ISO 9000:2000 DEFINÍCIÓK

AUDIT

szisztematikus, független és dokumentált
folyamat

az auditigazolás megszerzésére.

Objektív megítélése és regisztrálása annak,
hogy milyen mértékben felel meg a rendszer
a lefektetett auditkritériumoknak

AUDITKRITÉRIUMOK

Vállalati stratégiák, eljárások vagy követelmények egésze,
melyet referenciaként használunk

AUDITOT IGAZOLÓ ANYAGOK

regisztrációk, állítások tények vagy más információk
alapján,

ezek ellenőrizhetők és fontossággal bírnak az
auditkritériumok szempontjából

SZISZTEMATIKUS

ÉS

RENDSZERES

ELLENŐRZÉS

hogy

A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZER
ALKALMAZHATÓ-E,

ÉS TELJESKÖRBEN

INTEGRÁLTAN
ALKALMAZZÁK-E

BELSŐ AUDITÁLÁSI RENDSZER ALAPELEMEI

**Az AUDITOR
KÉPZÉSE & KVALIFIKÁCIÓJA***Belső képzés***Külső képzés**

Kvalifikáció

AUDIT TERVEZÉSE

Auditor kijelölése

Auditprogram

A teljes rendszer átvilágítása

Az AUDIT ELŐKÉSZÍTÉSE

Információgyűjtés

Ellenőrzőlista készítése (Checklist)

Ellenőrzőlista jóváhagyása

AUDIT VÉGREHAJTÁSA

Az Auditor megfelelő hozzáállása

Audit technikák alkalmazása

Ellenőrzőlista használata**JELENTÉS***Jelentés típus*

Normától való eltérések

*Megjegyzések***CSELEKVÉS**

Azonnali javítások

Korrektív lépések

Megelőzés

MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZER - PDCA

MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZER



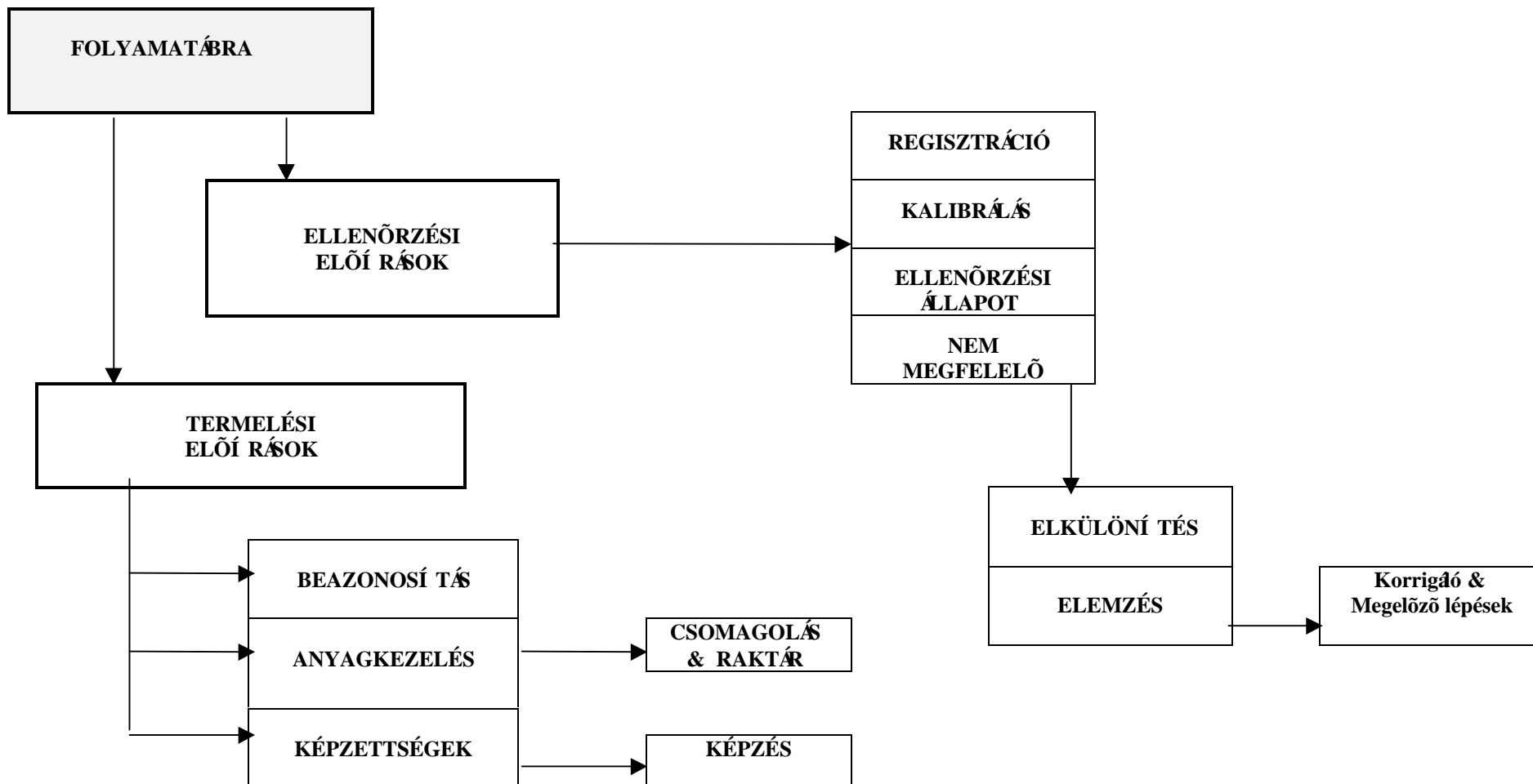
TARTALMAZZA:

BEAZONOSÍTÁS
ELLENŐRZÉSI ÁLLAPOT MEGJELÖLÉSE
NYOMONKÖVETHETŐSÉG
NEM MEGFELELŐ RÉSZEK MEGJELÖLÉSE és ELKÜLÖNÍTÉSE
HELYES ANYAGKEZELÉS
MEGFELELŐ CSOMAGOLÁS
MEGFELELŐ RAKTÁROZÁSI és/vagy SZÁLLÍTÁSI
KÖRÜLMÉNYEK

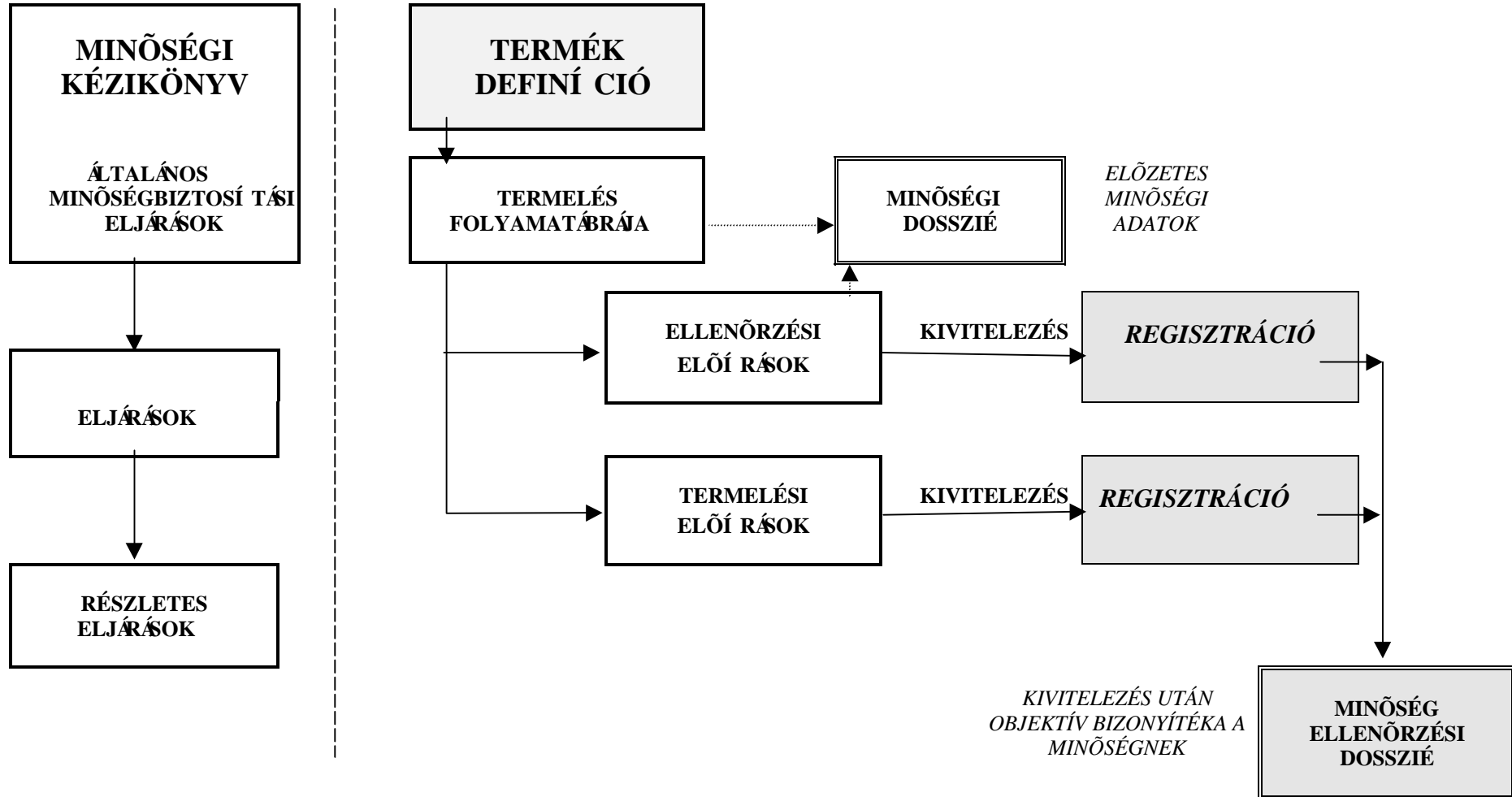
MIÉRT ?	<u>MINŐSÉG MEGŐRZÉSE</u> TÉVEDÉSEK ELKERÜLÉSÉVEL SÉRÜLÉSEK KIKÜSZÖBÖLÉSÉVEL HIBÁK ELKERÜLÉSÉVEL
KI ?	<i>MINDENKI</i>
HOGYAN ?	A RÉSZELEMEK TULAJDONSÁGAINAK MEGFELELŐ, HIVATALOS <u>INSTRUKCIÓK</u> AZ INTÉZKEDÉSEK VÉGRAHAJTÁSÁRA
MIKOR ? HOL ?	AHOL AZ INTÉZKEDÉSEK, ESZKÖZÖK ÉS INSTRUKCIÓK HIÁNYA <i>RIZIKÓ FAKTOR</i>

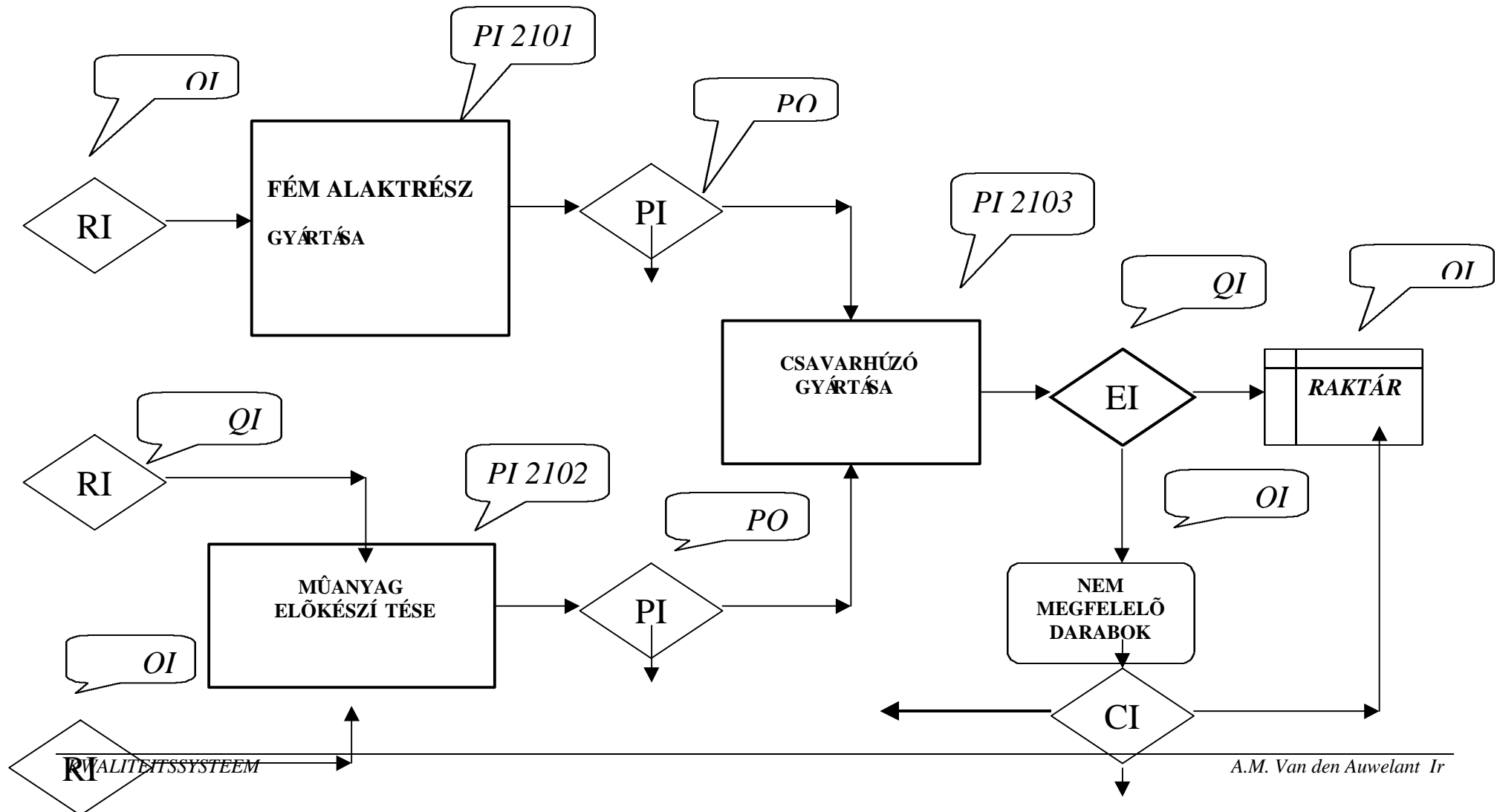
A CSELEKVÉS KÖRÜLÍRÁSA

BEAZONOSÍTÁS	MI EZ ?	EGYÉRTELMŰ MEGJELÖLÉS - EGYEDILEG, LOT-onként vagy CSOMAGOLÁSKÉNT - TERMÉKEN, vagy CSOMAGOLÁSON vagy KÍSÉRŐ DOKUMENTUMON
ELLENŐRZÉSI ÁLLAPOT MEGJELÖLÉSE	A FOLYAMATNAK MELYIK SZAKASZÁBAN ?	NEM ELLENŐRZÖTT JÓVÁHAGYOTT KISELEJTEZETT
NYOMONKÖVETHETŐSÉG	MI AZ EREDETE ? MI AZ ELŐTÖRTÉNETE ?	SZERZŐDÉSben vagy TÖRVÉNY ÁLTAL ELŐÍRT ? KÖLTSÉG – HASZON ?
NEM KONFORM TERMÉKEK MEGJELÖLÉSE és ELKÜLÖNÍTÉSE	HIBÁS HASZNÁLAT MEGELŐZÉSE	EGYÉRTELMŰ JELÖLÉSEK KARANTÉNOK
HELYES ANYAGKEZELÉS	SÉRÜLÉSEK ELKERÜLÉSE	HELYES MUNKAMÓDSZER MEGFELELŐ ESZKÖZÖK
MEGFELELŐ CSOMAGOLÁS MEGFELELŐ RAKTÁROZÁSI és/vagy SZÁLLÍTÁSI KÖRÜLMÉNYEK	MINŐSÉG CSÖKKENÉSÉNEK MEGELŐZÉSE	MUNKAMÓDSZEREK és INSTRUKCIÓK A POTENCIÁLIS KÁROS HATÁSOK KIKÜSZÖBÖLÉSÉRE

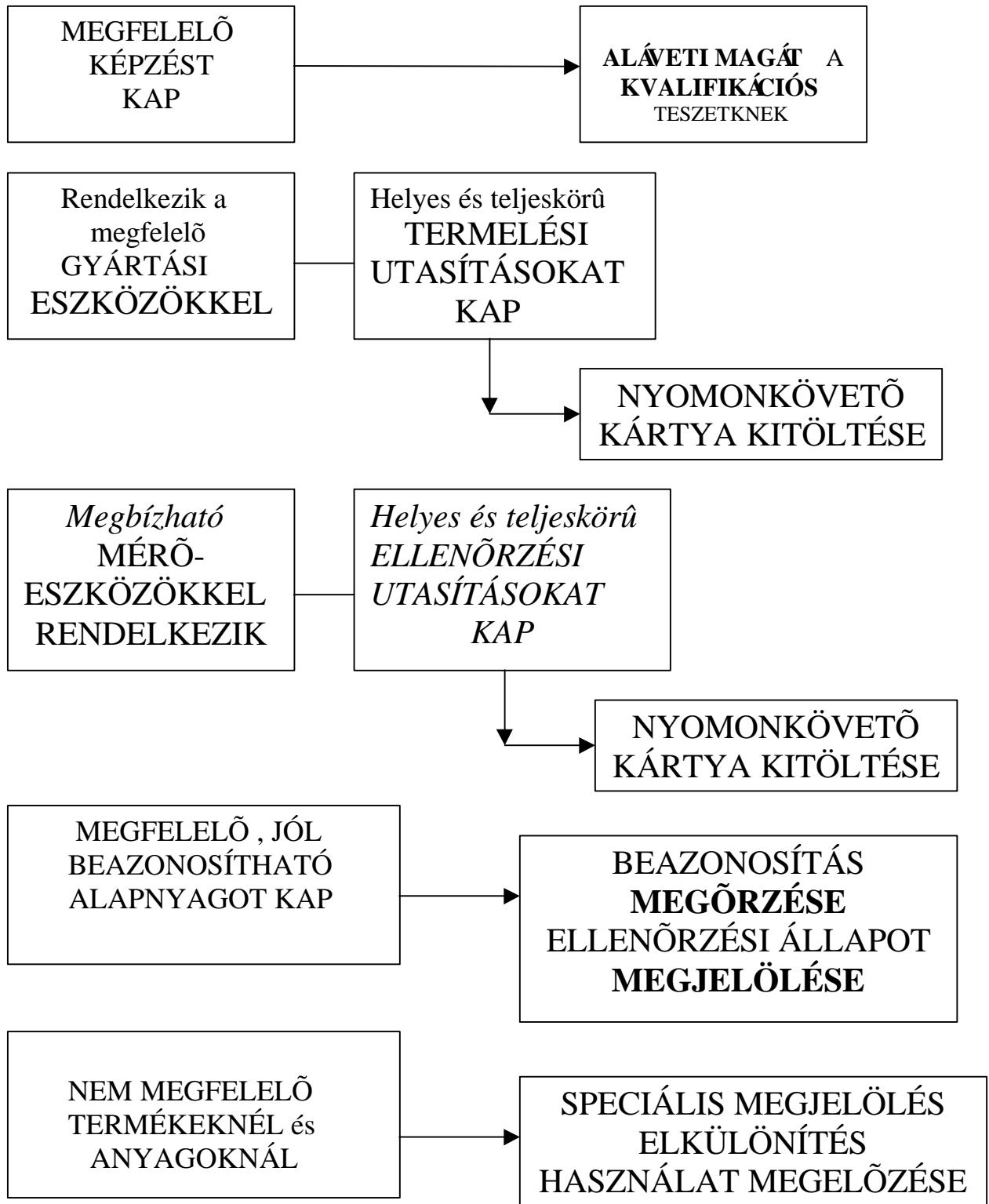


ÁTTEKINTÉS





KIVITELEZŐ FELADATA



MANAGEMENT FELADATA

A SZERVEZET
egyértelmű meghatározása

FELELŐSSÉGEK
világos megfogalmazása

Általános MŰKÖDÉSI ELJÁRÁSOK
közzététele

SZERZŐDÉSEK
alapos tanulmányozása

SAJÁT ÚJ TERMÉKEK
alapos tanulmányozása és teljeskörű tesztelése

Szükséges ESZKÖZÖK
rendelkezésre bocsájtása

Megfelelő KÉPZÉS
biztosítása

KIVITELEZÉSI INSTRUKCIÓK
teljeskörű és egyértelmű összeállítása

Megbízható MÉRŐESZKÖZÖK
rendelkezésre bocsájtása

Lehetővé tenni a
TELJESÍTMÉNY ÉRTÉKELÉSÉT

KORREKCIÓ és MEGELŐZÉS
megszervezése

Hatékony BEAZONOSÍTÁSI RENDSZER
alkalmazása

ELTÉRŐ TERMÉKEK / TELJESÍTMÉNYEK
megjelölése és elkülönítése

SAJÁT MANAGEMENT STRUKTÚRA
szisztematikus és rendszeres átvilágítása

BERUHÁZÁS

KONZULTÁCIÓ és / vagy KÉPZÉS

MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI KOORDINÁTOR

MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI SZOLGÁLAT
SZEMÉLYZET
ADMINISZTRÁCIÓ
FELSZERELÉS

ELJÁRÁSOK FELÁLLÍTÁSA

KIEGÉSZÍTŐ ELLENŐRZÉSEK

REGISZTRÁCIÓVAL TÖLTÖTT IDŐ

TANÚSÍTVÁNY – KÖLTSÉGEK

MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZER
FENNTARTÁSA

AUDITOK
MÓDOSÍTÁSOK

ALTERNATÍVA

HIBÁK, BIZONYTALANSÁG

HIBÁS AJÁNLATOK

ROSSZ TERVEZÉS

SZÁLLÍTÁS HIBÁSAN vagy TÚL KÉSŐN

IDŐ- & TERMÉK VESZTESÉG

VITÁK, KOORDINÁCIÓ HIÁNYA

JAVÍTÁSOK vagy ÚJBÓLI GYÁRTÁS

SAJÁT MUNKATERÜLETEN,

VAGY ÜGYFÉLNÉL (tengerentúl ?)

KOMPROMISSZUMOK és RIZIKÓK (időhiány)

GARANCIA KÖLTSÉGEK

TERMÉK – FELELŐSSÉG

ÜGYFELEK ELVESZTÉSE

(ismert vagy nem tudott)

JAVASLAT :

KEZDJÜNK EL EGY BAKIKÖNYVET VEZETNI !

KERESZTREFERENCIA AZ ISO 9000:2000 NORMÁVAL
34 / 1

<i>Fejezet</i>	<i>Cím</i>	<i>ISO 9001:2000</i>
01	DEFINÍCIÓK	3
02	EREDET & SZÜKSÉGESSÉG	
03	ALAP	
04	JELLEMZŐK & ELŐNYÖK	
05	AZ INTEGRÁLT MINŐSÉGÜGYI RENDSZER ALAPELVEI	
06	ISO 9000 NORMA	
07	TANÚSÍTVÁNY	
11	VEZETŐI FELELŐSSÉG	5.
12	RENDSZERSZEMLELET	4.
13	SZERVEZET és FELÉPÍTÉS	5.5 6.
14	MINŐSÉGI KÉZIKÖNYV	4.2
15	MINŐSÉGI TERV	5.4 7.1
16	DOKUMENTUMOK VEZETÉSE ÉS NYILVÁNTARTÁSA	4.2
17	ÜGYFÉLKAPCSOLATOK	5.2 8.2
18	TERVEZÉS IRÁNYÍTÁS	7.3
19	BESZÁLLÍTÓI SZEREP	7.4
20	TELJESÍTMÉNY ELLENŐRZÉS	7.5
21	TELJESÍTMÉNY ÉRTÉKELÉS	8.2 7.6
22	ELTÉRÉSEK A NORMÁTÓL	8.3
23	VISSZACSATOLÁS	8.4 8.5
24	KÉPZÉS	6.2
25	AUDITÁLÁSI RENDSZER	8.2 5.6
26	ÜGYKEZELÉS	7.5
31	EGY MINŐSÉGÜGYI RENDSZER FELÉPÍTÉSE	
32	EGY MINŐSÉGÜGYI RENDSZER BEVEZETÉSE	
33	KÖLTSÉG ÉS HASZON	
34	KERESZTREFERENCIA AZ ISO NORMÁVAL	
35	ÁTTEKINTÉS	

ISO 9000:2000 követelményei

