

3. Témakör

Szabványosítás, minőségbiztosítás

Készítette: Munkácsi Adrienn

A decorative graphic element consisting of several horizontal lines of varying lengths and colors (teal, white, and light blue) extending from the right side of the slide.

Tartalomjegyzék

- Szabvány, szabványosítás fogalma, feladata
- EU-s szabványok
- Minőség fogalma
- Minőséghez kapcsolódó kifejezések
- Minőségi osztályba sorolás szabályai
- Minőség objektív és szubjektív jellemzői
- Minőségtanúsítás
- Megkülönböztető minőségi jelek, jelzések

Szabványosítás és szabvány

- ***Szabvány***: elismert szervezet által alkotott vagy jóváhagyott közmegegyezéssel elfogadott olyan **műszaki dokumentum**, amely *tevékenységre* vagy azok *eredményeire* vonatkozik.
- ***Szabványosítás***: a minőségbiztosítás egyik legfontosabb eszköze, melynek célja a rendszeresen ismétlődő műszaki-gazdasági feladatok optimális megoldásának elősegítése.
- **A szabványosítás tevékenysége:**
 - Kidolgozás – Közzététel – Alkalmazás

Szabványosítás és szabvány

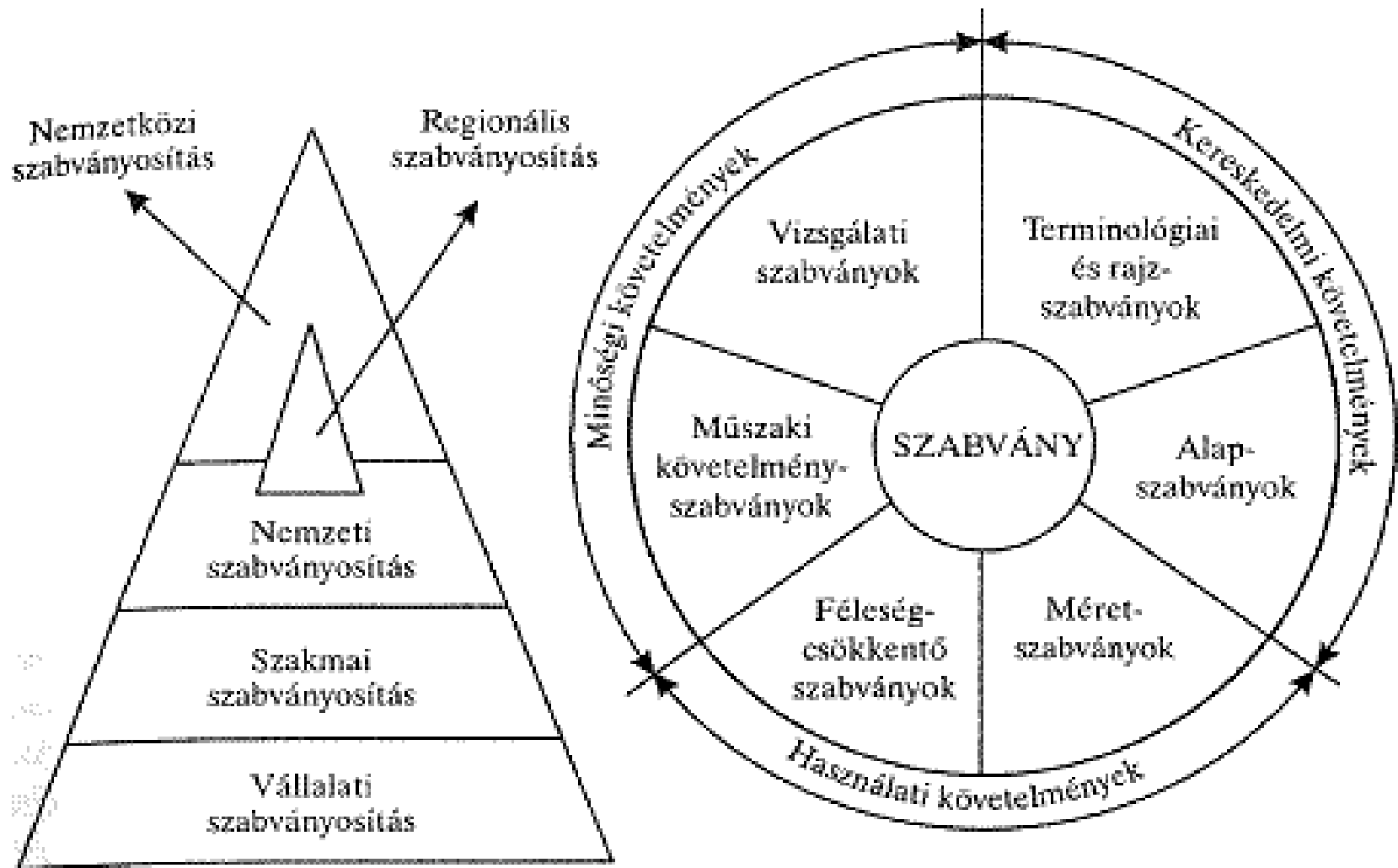
A szabványosítás legfontosabb feladatai:

- ismételhetőség, többszörözhetőség,
- csatlakoztathatóság, cserélhetőség,
- választékrendezés,
- minőség szabályozása,
- technika mai állásának tükrözése,
- korszerűség,
- alkalmassági elv,
- a vevők tájékoztatása és védelme.

A szabványosítás rendszere:

- vállalati szabványosítás,
- szakmai szabványosítás,
- nemzeti szabványosítás,
- európai szabványosítás,
- nemzetközi szabványosítás.

A szabványok rendszere és fajtái



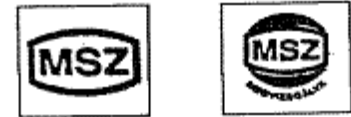
Szabványosítás és szabvány

- **Hazai és külföldi szabványügyi szervezetek minőségtanúsítási jegyei :**
- **Magyar Szabványok Szakrendszere (MSZSZ)** foglalja össze a Magyarországon jelenleg érvényes több mint tízezer szabványt.
- Árutózsdeken nem szabványokat, hanem *minőségi szokványokat* alkalmaznak, amelyek alapján vizsgálják a minőséget.

MSZT Magyar Állami Szabványjel, amelyet akkor alkalmaznak, ha az áru megfelel vagy a szabványnak, vagy az előírásoknak.	
 Ausztria Osztrák Szabványügyi Intézet (ÖN)	 Csehszlovákia Szabvány- és Minőségügyi Hivatal (CSN)
 Osztrák Elektrotechnikusok Egyesülete	 Nagy-Britannia és Észak-Írország Egyesült Királyság Brit Szabványügyi Intézet (BSI)
 CEN Az Európai Gazdasági Közösség (Közös Piac) és az Európai Szabad Kereskedelmi Társaság tagjai részére alkalmazható	 Németország Szabványügyi Intézete
 CENELEC Az Európai Elektro- technikai Szabványo- sítási Bizottság (CENEL) Elektrotechnikai Alkatrészek Bizottsága (CECC) nemzetközi tanácsot hozott létre. Az ellenőrzési funkciót az Elektro- technikai Alkatrészek Minőség szabályozási Bizottsága (ECQAC) látja el	 Német Elektro- technikusok Egyesülete (VDE)
 CENELEC Az Európai Elektro- technikai Szabványo- sítási Bizottság (CENEL) Elektrotechnikai Alkatrészek Bizottsága (CECC) nemzetközi tanácsot hozott létre. Az ellenőrzési funkciót az Elektro- technikai Alkatrészek Minőség szabályozási Bizottsága (ECQAC) látja el	 Kuba Szabványügyi Állami Bizottság (CN)
 CENELEC Az Európai Elektro- technikai Szabványo- sítási Bizottság (CENEL) Elektrotechnikai Alkatrészek Bizottsága (CECC) nemzetközi tanácsot hozott létre. Az ellenőrzési funkciót az Elektro- technikai Alkatrészek Minőség szabályozási Bizottsága (ECQAC) látja el	 Japán Ipari Szabványbizottság (JIS)
 CENELEC Az Európai Elektro- technikai Szabványo- sítási Bizottság (CENEL) Elektrotechnikai Alkatrészek Bizottsága (CECC) nemzetközi tanácsot hozott létre. Az ellenőrzési funkciót az Elektro- technikai Alkatrészek Minőség szabályozási Bizottsága (ECQAC) látja el	 Svédország Svéd Szabvány- bizottság (SIS). Villamos Anyagok Svéd Ellenőrző Intézete (SECKO)
 Bulgária A kormány felhatal- mazása alapján a Tudomány és Műszaki Fejlesztés Állami Bizottsága (BDS)	 Dánia Dán Szabványügyi Egyesület Dán Villamosberen- dezések Jóváhagyási Testülete (DECKO)
 Bulgária A kormány felhatal- mazása alapján a Tudomány és Műszaki Fejlesztés Állami Bizottsága (BDS)	 Franciaország Francia Szabványügyi Egyesület
 Norvégia Norvég Szabványügyi Szövetség (NSF)	 Kanada Kanadai Szabványügyi Egyesület
 Norvégia Norvég Szabványügyi Szövetség (NSF)	 Lengyelország Lengyel Szabványügyi, Mérésiügyi és Minőségellenőrző Bizottság (PKNM)
 Finnország Szabványügyi Egyesület (SFS)	 Ausztrália Szabványügyi Egyesület (SAA).
 Finnország Szabványügyi Egyesület (SFS)	 Belgium Szabványügyi Intézet (IBN) Elektrotechnikai Bizottság (CEB)

Szabványosítás és szabvány

- A Magyar Köztársaság nemzeti szabványügyi szervezete a **Magyar Szabványügyi Testület (MSZT)**.
- Az MSZT által alkalmazott jelek



Tanúsító jel termékre



- a magyar szabvány jele: **MSZ**,
- az európai, honosított szabvány jele: **MSZ EN**,
- a nemzetközi, honosított szabvány jele: **MSZ ISO**.
- a teljes azonosság a nemzetközi, a regionális és a nemzeti szabványban: **MSZ EN ISO**.

Szabványosítás és szabvány

- Nemzetközi Szabványügyi Szervezet : ISO
(*International Organization for Standardization*)
 - 1947-ben alakult
 - több mint 100 nemzet szabványosítási tagszervezetet foglal magába
 - számos nemzetközi szabványt tart karban
 - központja: Genfben (Svájc)
 - **ISO standard=nemzetközi szabvány**, amit Nemzetközi Szabványügyi Szervezet adott ki.

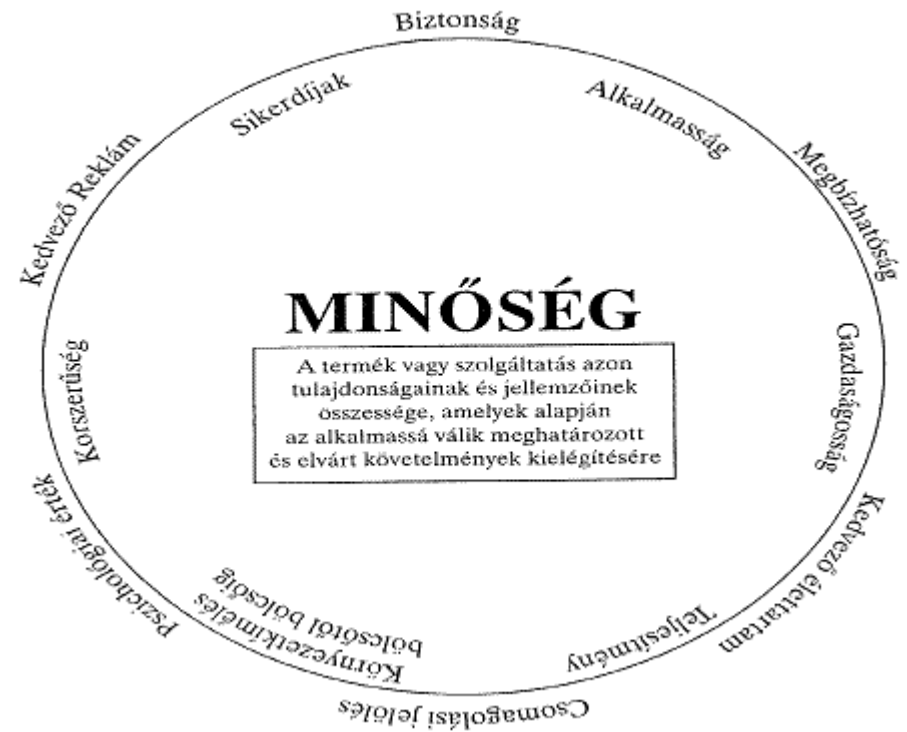
Minőség

- **....az áru használata** szempontjából lényeges tulajdonságok színvonalát értjük.

Minőség

A minőséget jelentő tulajdonságok:

- megbízhatóság
- biztonság
- korszerűség
- kiváló teljesítmény
- hosszú élettartam
- gazdaságosság



A minőség és komplex kifejezői


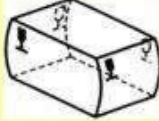
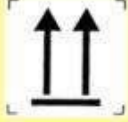
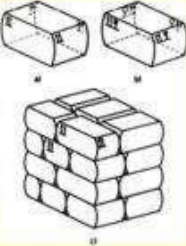


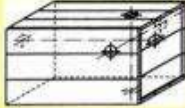
Az áru minőségére ható tényezők

- 1. Nyersanyag**, csak jó minőségű alapanyagból készülhet jó minőségű termék
- 2. Technológia**, fontosak az elkészítésnél alkalmazott eszközök technikák pl. korszerűbb varrógéppel szebben lehet varrni, DE! hiába kiváló a nyersanyag, ha nem megfelelő a technológiai háttér.
- 3. Szakértelem**, szakszerűtlen munkával, csak pancser munkát lehet készíteni.

Az áru minőségére ható tényezők

4. **Nemzeti kultúra**, munkakultúra, különbözőek az egyes népek hozzáállása a munkához pl. németek precízek, kínaiak felületesek

5. **Árukezelés**, magában foglalja a csomagolást, szállítást, árumozgatást

Közlés	Jelkép	A jelkép jelentése	Hivatkozás, megjegyzések
1 TÖRÉKENY		A szállítási csomag tartalma törékeny, ezért óvatosan kell kezelni.	ISO 7000, A 0621. példa az alkalmazásra: 
3 ÁLLÓ HELYZET		Figyelmeztet a szállítási csomag helyes álló helyzetére.	ISO 7000, A 0623. példa az alkalmazásra: 
6 NEDVESSÉGTŐL ÓVNI		A szállítási csomagot száraz környezetben kell tartani.	ISO 7000, 0626.
7 SÚLYPONT HELYE		A szállítási csomag súlypontját jelzi, amelyet figyelembe véve egyetlen egységként kell kezelni.	ISO 7000, A 0623. példa az alkalmazásra: 



Az áru minőségére ható tényezők

- 6. Marketing,** az értékesítés támogatása, a terméktulajdonságok kiemelése...**4P→7P**
- 7. Karbantartás,** kapcsolódó szolgáltatás, az értékesítést követő szolgáltatások mennyisége és minősége.
- 8. Fejlesztés,** termékfejlesztés, követés , szorosan kapcsolódik a színvonalhoz, ezáltal tökéletesítik a termékeket, szolgáltatásokat. pl: szoftver Windows



Minőség jellemzői

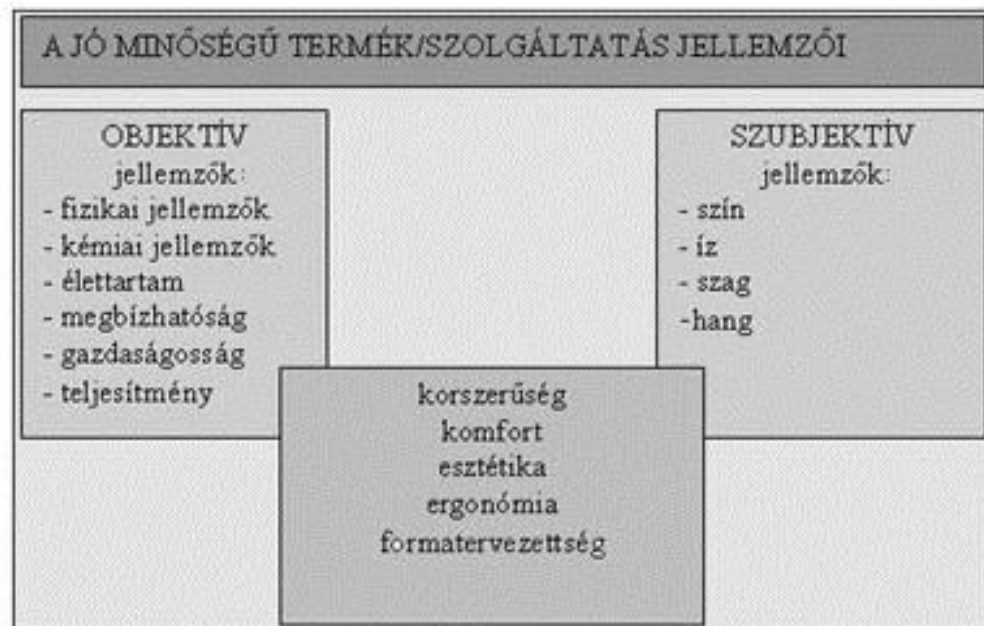
1. A **minőségi jellemzők** lényegi, mérhető vagy egyéni ízléstől függő tulajdonságok, melyek az áru hasznos tulajdonságaival szoros kapcsolatban vannak.
2. A minőség **relatív kategória**, amely mindig viszonyítás eredménye.
 - a) A hivatalos szervek a szabványokhoz,
 - b) A fogyasztók a saját elvárásaikhoz viszonyítanak.

Objektív –mérhető- paraméterek

- méret
- szakítószilárdság
- hővezető-szigetelő képesség
- teljesítmény
- fogyasztás
- összetétel

Szubjektív tényezők, amelyek az egyéni ízlést tükrözik:

- íz,
- illat,
- aroma,
- tapintás,
- szín



Minőségi osztályok

A minőségi osztály az adott termék tervezett minőségéhez képest a ténylegesen realizált szintet mutatja.

Osztály jelölése római számmal	megnevezés	Osztály jelölése betűvel
I. osztály	Kiváló	A
II. osztály	Jó	B
III. osztály	Közepes	C
IV. osztály	Még megfelelő	D
V. osztály	Nem megfelelő	E

Minőségtanúsítás

- **A minőségtanúsítás:** egy harmadik fél -hivatalos szerv-, vizsgálatok alapján írásban igazolja egy termék, folyamat, vagy szolgáltatás előírt követelményeknek való megfelelését.
- A minőségkövetelményeket
 - egy meghatározott termékre, szolgáltatásra vagy folyamatra vonatkozó előírás, valamint
 - a fogyasztó elvárt igényei alkotják.
- Az előírt követelmények teljesülését **megfelelőségnek** nevezzük.
- A **minőségtanúsítást** más szóval **megfelelőség-tanúsításnak** nevezzük.

Minőségtanúsítás

- A megfelelőség értékelésének típusai:
 - vizsgálat, ellenőrzés, tanúsítás(vány), akkreditálás (hivatalos elismerése...), jóváhagyás
- Minőségtanúsítás eszközei a kereskedelemben:
 - **Minőségi jel:** terméken vagy csomagoláson – védjegy
 - **Minőségi bizonyítvány:** lényeges tulajdonságokat műszaki adatokkal, mérési eredményekkel, vizsgálati módszerek, azonosító adatok,
 - **A műszaki leírás:** műszaki jellemzői, használat, kezelés
 - **A termékcímke:** kötelező, magyar nyelven, közérthető, tájékoztató adatok
 - **Használati-kezelési útmutató:** közérthetően, magyarul, használat, kezelés, felhasználás, eltarthatóság
 - **Megkülönböztető minőségi jelek**

MINŐSÉGI BIZONYÍTVÁNY

A minőségi bizonyítvány kiállítója: MEO		A gyártó: BÚTOR Kft. 1900. Fafalva Nád u. 12			
A termék típusa		Ülőbútor			
A termék megnevezése		Kárpitozott szék			
A termék méretei (cm)		Hossz.: 50	Magasság 90	Szélesség 40	Súly (kg) 4
Csomagolás		Hullámpapír			
A minőség tanúsítója		A gyártó			
Minőségi fokozatok		Mérsékelt	Normál	Nagy	Különleges
		M	N	A	F
Jellemző tulajdonságok	Szilárdság		X		
	Stabilitás		X		
	Tartósság		X		
9. Felület	Mechanikai ellenállás		X		
	Hőállóság	X			
	Víz és vegyszer-állóság			X	
	Klímaállóság		X		
A kárpitozás minősége		Kemény	Rugalmas	Puha	Lágy
			X		
A bútor igénybevétele		Alacsony	Normál	Erős	Különleges
			X		
Minőségi osztály: I. osztály	A minősítés alapja: MSZ EN 1021-1 MSZ EN 1022 MSZ EN 1728	A minőség osztályba sorolás alapja. Megfelelt			
Egyéb adatok: Csak beltéri használatra. Tisztítás: kereskedelmi kárpittisztító szerekkel.		A minőségi bizonyítvány kelte: 2002. május. 20.			

A leggyakoribb megkülönböztető jelzések

A magyar környezetbarát védjegy: a „Cédrus”

Olyan termékek, eljárások, amelyek a hagyományosnál bizonyítottan kedvezőbb környezeti tulajdonságokkal rendelkeznek. Maga a termék, a termék felhasználása és csomagolása, valamint a termék megsemmisítése nem károsítja a környezetet.



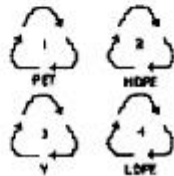
„Kék angyal” (német)

Az adott termék szigorú minősítési eljárást követően kaphatja meg a jelzést, ami valójában csak arra utal, hogy a termék rendelkezik egy olyan ökológiai szempontból kedvező tulajdonsággal, amivel más hasonló áru nem. Vagyis e jelzés nem minősíti a termék környezetre gyakorolt hatását.



„Eurovirág”

Az EU területén érvényes jelzés, eddig kb. 260 környezetbarát termék nyerte el.



Der Grüne Punkt (a német zöld pont)

A jel csupán arra utal, hogy a csomagolóanyagot/terméket gyártó cég részese a visszagyűjtési hálózatnak és az aktuális szabályozásnak megfelelően végzi a termékcsomagolásaira megállapított visszagyűjtési, illetve ártalmatlanítási kötelezettségét. A termék/csomagolás használat utáni szelektálásáról, illetve újrafeldolgozásáról nem ad információt. Magyarországon hasonló az Öko-pannon koordináló szervezet

KIVÁLÓ MAGYAR ÉLELMISZER

Minden ízben garancia!

A KMÉ védjegy egy külön érték a fogyasztók számára, hiszen a tanúsító szerv / jelen esetben a Vidékfejlesztési Minisztérium / évente, független laboratóriumokkal végzett vizsgálatokkal ellenőrzi és garantálja az állandó biztonságot, magas minőséget az előállítás teljes folyamatában.



Termékcimkék, jelképek, melyek mögött objektív, átlátható, összeférhetetlenséget kiküszöbölő minősítési intézmények vannak.

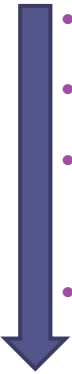


Nemzetközi minősegbiztosítási rendszerek

A minősegbiztosítás céljai:

- a vevők igényeinek maradéktalan kielégítése,
- a megszerzett piacok megőrzése,
- új piacok megszerzése,
- a bizalom fenntartása,
- a profit növelése,
- a környezet megőrzése,
- a vállalat stabilitásának fenntartása

A minőségirányítás felépítése:

- 
- **minőségellenőrzés:** típusvizsgálat, mintavétel, ami mindennapos tevékenység
 - **minőség szabályozás:** minőségi követelmények megfogalmazása és betartatása
 - **minőség biztosítás:** minőségi követelmények teljesülésével a bizalmat építi, tervezés-szervezés-kivitelezés-irányítás-fejlesztés-dokumentálás,
 - **minőség irányítás:** összehangolt tevékenység, egy szervezet vezetésére és szabályozására a minőség szempontjából

Nemzetközi minőségbiztosítási rendszerek

A nemzetközi minőségbiztosítási-rendszer célja:

- a vevő megelégedettségének elérése azáltal, hogy a tervezéstől a vevőszolgálatig minden fázisban biztosítja a hibamegelőzést.

A legelterjedtebb minőségirányítási rendszerek:

- ISO 9001:2001, ISO 14000
- TQM
- HACCP,
- QS 9000



A minőségbiztosítás alapelvei:

- a piaci, vevői igények és elvárások változásakor rugalmas és gyors reagálási képesség,
- költségek és erőforrások optimalizálása,
- világos és nyílt kommunikáció,
- az információ és a tervek egymással történő megosztása,
- közös fejlesztési és javítási tevékenységek kezdeményezése.



ISO 9000

- Egységes nemzetközi követelményrendszer.
- Elősegíti és garantálja a
 - termékek és szolgáltatások állandó kifogástalan minőségét,
 - folyamatos fejlesztését és
 - a vevői elégedettség növekedését,
 - a vevői igényeknek való magasabb szintű megfelelést.
- A szabványsorozat fokozatosan bővült: ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003, ISO 9004, QS 9000, ISO 14000

Nemzetközi minősegbiztosítási rendszerek

Az ISO 9001:2001 alapelvei:

- 1) **Vevőközpontúság:** a szervezetek a vevőktől függenek
- 2) **Vezetés:** a célok és az igazgatás egysége
- 3) **A munkatársak bevonása:** képességeik kihasználása,
- 4) **Folyamatszempléletű megközelítés:** a kapcsolódási pontok figyelembe vétele
- 5) **Rendszerszemlélet az irányításban:** egységes, átfogó szemlélet
- 6) **Folyamatos fejlesztés:** állandó cél, növekvő teljesítmény
- 7) **Tényeken alapuló döntéshozatal:** adatok és információk elemzése
- 8) **Kölcsönösen előnyös kapcsolat a szállítókkal:** kölcsönös függőség, értékteremtő képesség

ISO 9000 szabványsorozat követelményrendszer megvalósításának előnyei:

- piaci versenyelőny
- szabályozottabb termelés, szolgáltatás
- jobb, pontosabb vezetői információk
- hatékonyabb irányítás és munkavégzés
- javul a belső működés hatékonysága, szervezettsége
- csökkennek az üzemeltetési költségek
- ösztönző hatást gyakorol a beszállítói körre
- kialakul a folyamatos fejlődés igénye

TQM

Total Quality Management /Teljes körű Minőségmenedzsment/

- Olyan vezetési **filozófia** és **vállalati gyakorlat**, amely a szervezet céljainak elérése érdekében a **leghatékonyabb** módon **használja fel** a szervezet rendelkezésére álló emberi és anyagi erőforrásokat.
- A TQM **felülről** a vezetői szintről kiindulva **építkezik**.
- **Átfogja** az egész szervezet működését, nem csak a folyamatokra terjed ki, hanem az irányításra és az erőforrásokra is.
- **Középpontjában** a vevői elégedettség és a szervezeti működés folyamatos fejlődése áll.

HACCP

Hazard Analysis Critical Control Point

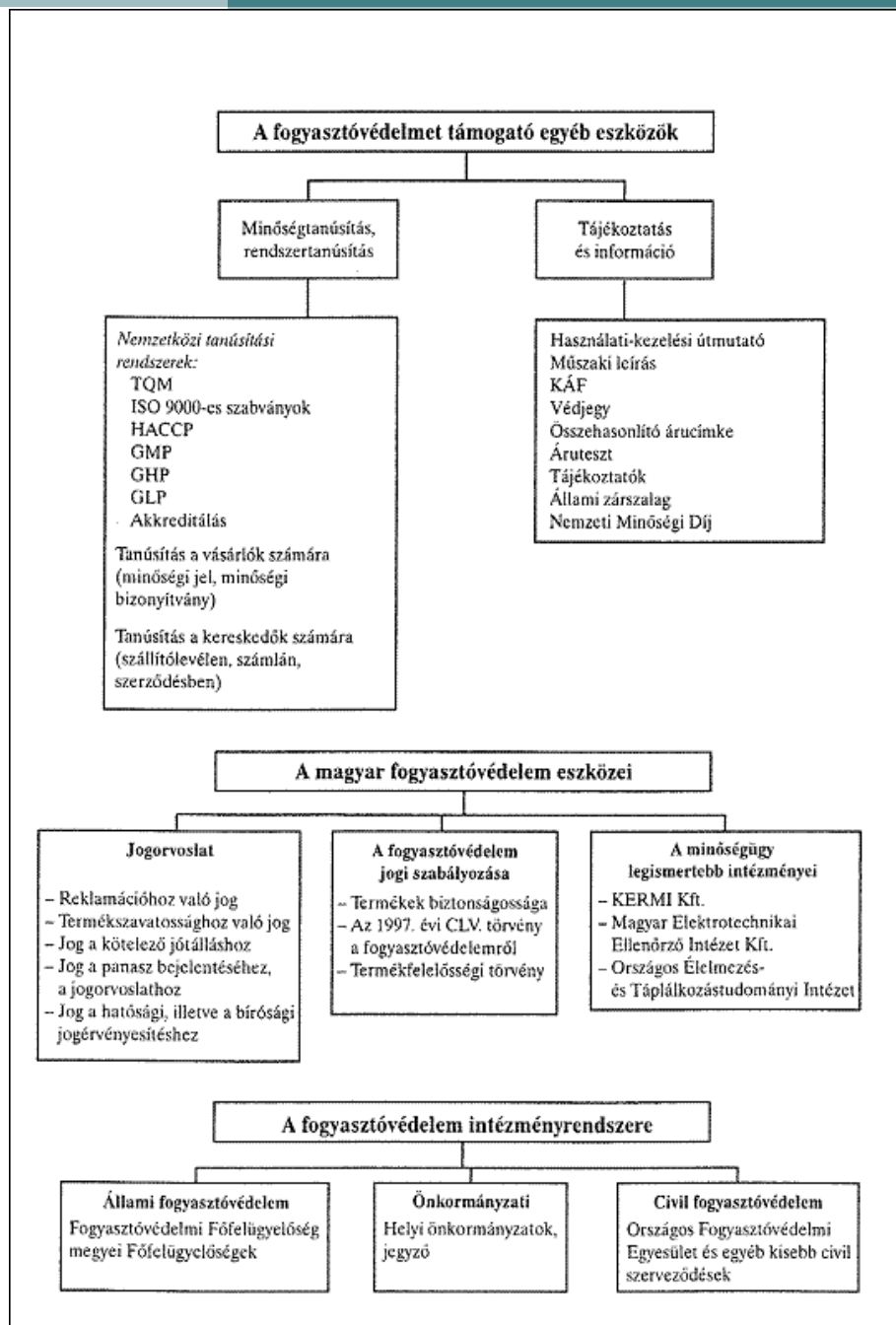
- Veszélyelemzés, Kritikus Szabályozási Pontok
- Nemzetközileg elfogadott módszer az **élelmiszerek biztonságának** megteremtésére a lehetséges kockázatok, veszélyek megállapítása, értékelése és kezelése révén.
- Alkalmazása az **Európai Unió** országaiban 1995. decemberétől, hazánkban 2004 óta kötelező

Fogyasztói érdekvédelem

- **A fogyasztói érdekvédelem feladata:** megvédeni a fogyasztók biztonságát, gazdasági érdekeit a gyártók, kereskedők erőfölényével szemben.
- A fogyasztónak **joga van** a biztonságos termékekhez, szolgáltatásokhoz.
- A **termékbiztonság létrehozásáért** közösen felelnek a gyártók, az importőrök, a kereskedők, a szolgáltatók.

Fogyasztói érdekvédelem

- A magyar fogyasztóvédelem rendszere, tényezői:



Köszönöm a figyelmet!