

Vizsgálólaboratóriumok akkreditálása

Az MSZ EN ISO/IEC 17025:2001 szabvány bevezetésével kapcsolatos tapasztalatok

Tóth Dezső akkreditáló mérnök

Úgy gondolom, nem lesz haszontalan, ha közreadom azokat a tapasztalatokat, amelyeket az építőipar területén működő laboratóriumok minőségirányítási rendszerének vizsgálata, akkreditálási eljárása során szereztem. Időszerű lehet ez azért is, hogy a rendszer további finomítása, megszilárdítása során figyelembe lehessen venni a tapasztalatokat, másrészt azért is, hogy akik most tervezik laboratóriumuk akkreditálását, felhasználhassák.

Néhány gondolat általában a rendszer bevezetéséről

Az új szabványra való áttérés során *azok a laboratóriumok voltak a sikeresek*, amelyek vezetői nem becsülték le az új követelményekre való áttérés nehézségét, időigényét, a szabvány mondanivalójának elsajátítását, megértését, ezeknek a laboratóriumra való testreszabását.

A szabvány részletesen előírja, magyarázza, hogy a laboratóriumok minőségirányítási rendszerének milyen elemekből kell állnia, ugyanakkor *viszonylagos szabadságot* ad a megvalósítás módjára. Ez a szabadság a laboratóriumvezetők számára azonban nagyobb felelősséget is jelentett, hiszen bizonyítani kellett, hogy az alkalmazott megvalósítási mód megfelel a szabvány célkitűzésének, követelményeinek.

Az új követelmények az alkalmazás első fázisában a *minőségirányítási kézikönyv* összeállításával valósulnak meg. Tapasztalataim szerint az a jó kézikönyv:

- amely pontosan rögzíti a működés alapjait;
- *áttekinthetően, érthetően, követhetően* mutatja be a minőségirányítás rendszerét;
- a részletes eljárási rend (utasítás), a formanyomtatvány-minták, kimutatások, az egyes munkaköri leírások mellékletként kapcsolódnak a kézikönyvhöz.

Kiegészítés a kézikönyvvel szemben támasztott szempontok részletes magyarázatához

Az áttekinthetőséget biztosítja:

- ha a tartalomjegyzék és a kézikönyv fejezetekre, szakaszokra, alszakaszokra bontva mutatja be a mondanivalót. Célszerű, ha a hangsúlyos részeket eltérő betűtípusok használatával emeljük ki a szövegkörnyezetből.

Az érthetőség követelményét teljesíti:

- ha pontosan, szabatosan, félre nem érthetően írja le a tevékenységet.

A követhetőséget biztosítja:

- ha a fejezetekhez, szakaszokhoz tartozó eljárási rendek és egyéb mellékletek pontosan jelölten, jól kapcsolódnak, illeszkednek a minőségirányítás alapja-it tartalmazó kézikönyvhöz.

Mindezek előrebocsátása után megkísérlem áttekinteni az irányítási rendszerrel, valamint a műszaki követelmények teljesítésével kapcsolatos elemeket, amelyek sikeresek vagy hiányosak voltak, továbbá azokat, melyek nem kaptak megfelelő hangsúlyt, valamint értelmezésük tartalma nem követte megfelelően a szabvány célkitűzéseit.

Az irányítási rendszerről

– A laboratóriumnak, ha olyan szervezetnek a része, amely nem vizsgálati tevékenységet végez, akkor a szervezeten belül meg kell határozni annak a kulcsszemélyzetnek a felelősségét, amely a laboratórium tevékenységében részt vesz, vagy befolyásolja azt.

– A laboratóriumnak rendelkeznie kell olyan eljárásokkal, amelyek biztosítják az ügyfeleinek *bizalmas információkkal* és a tulajdonosi jogokkal kapcsolatos *védelmét*. A kézikönyvnek meggyőzően kell bemutatni, hogy ezeket a jogokat hogyan védik.

– Ki kell nevezni a személyzet tagjai közül a *minőségügyi megbízottat*, pontosan megjelölve a feladatát, felelősségi körét, hatáskörét és közvetlen bejárési lehetőségét a legmagasabb szintű vezetőhöz.

A vizsgálólaboratóriumnak meggyőzően kell dokumentálnia üzletpolitikáját, *minőségirányítási rendszerét*, alrendszerait, eljárási rendjét. Mindezeket ismertetni kell a munkatársakkal, és gondoskodni kell, hogy ezt megértsék. A tapasztalat azt bizonyítja, hogy ez a tevékenység ott volt sikeres, ahol konzultációk, megbeszélések keretében történt.

– A *dokumentumok kezelési* eljárásában gondoskodni kell azok rendszeres, időszakos felülvizsgálatáról annak érdekében, hogy kizárja az érvénytelenek vagy elavultak használatát. A dokumentumok módosításával kapcsolatban fontos elv, hogy ugyanazon részleg vagy személy végezze, aki az eredeti átvizsgálást végezte.

– *Az ajánlatok, szerződések* átvizsgálása során figyelembe kell venni a pénzügyi, jogi és ütemezési szempontokat, vonatkozásokat. Továbbá meg kell őrizni azokat a feljegyzéseket, amelyek az ügyféllel folytatott megbeszélésekről a szerződés végrehajtása során keletkeztek. Ez esetben is érvényes lehet az a mondás, hogy „nem káptalan a fejünk”.

– A szabvány új eleme, hogy kívánatosnak tartja az ügy-

felekkel való kapcsolattartás tekintetében, hogy *vissza-jelzést* kapjanak munkájukról, szolgáltatásaik fogadásáról akár pozitívak, akár negatívok.

– Bár a laboratóriumokhoz kevés panasz, reklamáció érkezik, mégis figyelmet kell fordítani arra, hogy korrekten módon szabályozzuk a *helyesbítő eljárásokat*, valamint a nem megfelelő vizsgálatok lelkiismeretes, gondos kezelését.

– Fel kell hívni a figyelmet a *megelőző tevékenységre*. Egyes laboratóriumok a panaszok felfedését követő tevékenységnek tekintették, holott ez előremutató folyamat. Azok a laboratóriumvezetők járnak el jól, akik a munkatársak bevonásával igyekeznek feltárni a hibák, a tévedések lehetséges forrásait, majd meghatározzák a prevenció módját.

– Előrelépés történt a belső auditok, a vezetőségi átvizsgálás szerepének, fontosságának felismerése tekintetében. Az erre vonatkozó eljárásrendek szabályozzák az *auditálási* folyamatot, az ellenőrzendő területet, a megállapítások írásba foglalásának módját, valamint a hibajavítás határidejét, de több esetben nem rendezik a hibajavítás jelentésének módját.

A belső audit eredményességének, hatékonyságának feltétele az auditvezető képzettsége, laboratóriumi gyakorlata és annak tudata és ismertetése, hogy munkája nem a laboratóriumvezető vagy a laboratórium személyzete ellen, hanem a hibák felismerésére, a laboratóriumi munka megbízhatóságának az erősítésére irányul. Kerülni kell tehát az ellenőrzés formális jellegét, és megerősíteni a célra tartó hibafeltárást.

– A *vezetőségi átvizsgálás* rendszerbe állítása, kötelezettsége és lehetősége a szervezet vezetőjének a laboratóriumi munka szerepének, helyzetének jobb megismerésére, ha azt jól készítik elő, és bevonják a vezetőség ülésére azokat is, akik támogatják, segítik a laboratórium munkáját.

A vezetőségi ülés értékelheti a minőségpolitikai célkitűzések megvalósítását, a munka hatékonyságát, a szervezet továbbfejlesztési irányainak meghatározását. Nagyobb cégek esetében jó gyakorlat, ha a vezetőség nem szűkül le az első számú vezető és helyettese személyére, hanem az ülésre bevonják a pénzügyi, gazdasági vezetőt, a minőségügyi vezetőt, a minőségügyi megbízottakat, esetenként és szükség szerint a jogtanácsost is.

A műszaki követelményekről

– A szabvány az általános intézkedések között sorolja fel azokat a tényezőket, amelyek a laboratórium munkájának megbízhatóságát befolyásolják. Célszerű rendszeresen értékelni ezeknek a tényezőknek a szerepét és hatását. A laboratóriumvezetőnek számba kell vennie ezeket a tényezőket a vizsgálati módszerek alkalmazása, továbbá a munkatársak képzése, minősítése, valamint a berendezések kiválasztása, a berendezések modernizálása során. Fontos figyelembe venni ezeket a tényezőket a mérési

bizonytalanság megállapítása során is. Ezek különbözőek lehetnek a vizsgálatok típusától függően.

– Előrehaladás tapasztalható – bár még nem általánosan – a munkaköri leírások tartalma, pontossága, a felhatalmazások munkaköri leírásokra történő beépítése tekintetében. A vezetésnek gondoskodnia kell a személyzet sokoldalú szakmai, minőségügyi továbbképzéséről, ismereteinek bővítéséről. Célszerű képzési programot készíteni, eredményét rendszeresen értékelni, a továbbképzés hatását a résztvevők munkájában figyelemmel kísérni.

– A laboratóriumokban – néhány kivételtől eltekintve – a *vizsgálati feltételek* jók, megfelelőek az intézkedések a tiszta, rendezett környezet biztosítására.

– A *mérési bizonytalanság becslése*, megállapítása tekintetében a szabvány részletesen leírja a követelményeket. Ennek kimunkálása, a módszer meghatározása lényegében új feladatot jelentett a laboratóriumok számára. Tehát rendelkezniük kell olyan eljárásokkal, módszerekkel, amelyek alkalmasak a mérési bizonytalanság becslésére. A mérési bizonytalanságra vonatkozó információkra különösen olyan vizsgálat esetében van szükség, ahol ez a vizsgálati eredmények érvényessége szempontjából lényeges, és azt a megrendelő igényli.

A bizonytalanság forrásai lehetnek a referenciaetalonok, az alkalmazott vizsgálati módszerek, a berendezések, a vizsgálati tárgy tulajdonságai és állapota, maga a vizsgálat, a mérést végző személy stb. Jelentős segítséget nyújthatnak a jártassági vizsgálatok eredményei, tapasztalatai.

Az alkalmazott vizsgálati módszer jellege eleve kizárhatja a mérési bizonytalanság szigorú és statisztikai szempontból is érvényes kiszámítását, ilyen esetekben a laboratóriumnak ésszerű becslést kell végeznie. A mérési bizonytalanság módszerének meghatározása tekintetében jó szolgálatot tehetnek az egyes szakmai szervezetek, szövetségek, ahol áttekinthetik az alkalmazható eljárásokat, és ajánlásokat tehetnek tagjaik, valamint a hozzájuk fordulók számára.

– Az útépités területén működő laboratóriumok körvizsgálatai 14 éve folynak, gazdag tapasztalatokkal rendelkeznek.

– A kalibrálást igénylő *berendezések* címkével való ellátása sajnos még nem teljes körű, pedig ezek a címkék jó szolgálatot tehetnek a laboratóriumban folyó vizsgálatok során a kalibráltsági állapot megállapítására, a berendezés pontosságának figyelemmel kísérésére.

– A laboratóriumoknak rendelkezniük kell *minőségszabályozási eljárásokkal* a végzett vizsgálatok megbízhatóságának ellenőrzésére.

Hangsúlyt kell helyezni az építőanyagok vizsgálata területén a jártassági vizsgálatok megszervezésére, a megismételt vizsgálatokra, a megőrzött tárgyak, anyagok új-ravizsgálására, párhuzamos vizsgálatokra.

– A *vizsgálati jegyzőkönyvek*, ha szükség van rá és értelmezhető, akkor véleményeket és értelmezéseket is tartalmazhatnak. Megjegyzni a szabvány, hogy ezeket sok esetben célszerű közvetlen beszélgetés útján közölni az

ügyféllel, és az ilyen beszélgetésekről készüljön feljegyzés is. Úgy gondolom, hogy jól bevált az a gyakorlat, ha a véleményeket a vizsgálati jegyzőkönyvtől elkülönítetten adják meg.

E dolgozat közreadásával, a terjedelem korlátozott volta miatt, nem törekedhettem teljességre az eddig szerzett

tapasztalatok teljes körű részletes értékelésével. Az egyes hiányosságok, eredmények, sikeres megoldások bemutatásával igyekeztem rámutatni azokra a feladatokra, melyek teljesítésével a minőségirányítási rendszer további erősítését, a szabvány filozófiájának megismerését, a laboratóriumi munka színvonalának emelését lehet elősegíteni.

* * *

SAJTÓTÁJÉKOZTATÓ

A Wienerberger Téglaiipari Rt. éves gazdasági sajtótájékoztatója

2003. március

Sikeres évet zárt a Wienerberger Téglaiipari Rt. 2002-ben. A nettó árbevétel a 2001. évi 17,49 milliárd Ft-ról 21,17 milliárd Ft-ra nőtt, ami 21,1%-os növekedésnek felel meg. A cég adózott eredménye az elmúlt évben 5,7 milliárd Ft-ot tett ki, ami az előző évihez képest 39%-os javulást jelent.

Az elmúlt év legfontosabb fejlesztése volt, hogy a romániai exportpiac magasabb színvonalú ellátása érdekében 563 millió Ft-os beruházással a békéscsabai gyár kapacitását 90 millióról 130 millió kisméretű téglagységre növelték.

A Wienerberger Rt. 13 magyarországi téglagyárában az elmúlt évben 952 millió km. téglát gyártottak, mintegy 7%-kal többet, mint egy évvel korábban. A kőszegi gerenda- és áthidalógyár kibocsátása 17%-kal, 5,238 millió folyóméterrel nőtt. Az év folyamán fokozatosan emelkedett az ócsai panelfödémgyár teljesítménye és megrendelésállománya. A Profipanel márkanévű födémrendszert előállító üzem első teljes évében 100 000 m² födémeket gyártott.

A Wienerberger Rt. magyarországi gyáraiban ez évben 830 millió Ft értékben terveznek beruházásokat. A cég továbbra is fenntartja azt a szándékát, hogy amennyiben a lakáspiac tartósan 33 000 egység fölé emelkedik, zöldmezős beruházással Tiszavasváriban 140 millió kmté kapacitású téglagyárat épít.

2003-ban tovább növekszik a Wienerberger gyártó teljesítménye. A tervek szerint 992 millió kmté téglát, 5,47 millió folyóméter gerendát, ill. áthidalót és 200 ezer m² Profipanelt gyártanak majd.

A beruházások célja a kapacitásbővítések mellett a fajlagos energiafelhasználás csökkentése volt. További fontos fejlesztési cél a környezetvédelmi szempontok magas szintű betartása a termelési folyamatban. Az ISO 14001 környezetirányítási rendszert már a csoport 6 gyárában auditálták, és a tervek szerint az idén erre további három üzemben kerül sor. Az elmúlt évben a környezetvédelmi jellegű beruházásokra 46,2 millió Ft-ot költöttek, s az idei évre a tavalyi összeg dupláját irányozták elő.

A Wienerberger Rt. legfontosabb terméke továbbra is a Porotherm rendszer, amely elsősorban a lakásépítkezésekhez készül, ezért a cég számára döntőek a piacon bekövetkező változások.

A Wienerberger Rt. szakembereinek véleménye szerint a magyar éghajlati adottságokhoz kiválóan megfelel a téglá, ill. a belőle készült épület, amely télen megfelelően szigetelt, ugyanakkor nyáron biztosítja a kellemes hőviszonyt is.

Jól mutatják ezt azok a lakások, amelyeket a cég leányvállalata, a Wienerberger Házak Kft. kivitelezésében készítettek. Piliscsabán és Herceghalmon már hat mintaházat építettek meg, és a további házak építésére is nagy az érdeklődés. A Wienerberger célja, hogy bemutassa: minőségi, kész házakat lehet építeni téglából, rövid határidővel és elfogadható áron.

Bálint Pál

Már tizenhárom OBI-áruház Magyarországon

2003. március

Veszprémben nyitotta meg a tizenharmadik OBI-áruházat az OBI Systemzentrale Magyarország Kft. A 8200 négyzetméteres területtel rendelkező, 80 főt foglalkoztató áruház Veszprém megye lakberendezési és barkácsközpontjává kíván válni. A beruházás értéke megközelíti a 2 milliárd forintot. Erivan Haub, a Tengelmann Csoport és egyben az OBI Áruházlánc tulajdonosa arról tájékoztató, hogy a csoport tulajdonában lévő 7000 üzlet számát a jövőben további áruházak megnyitásával kívánja növelni.

A veszprémi áruház legtöbb termékére érvényes, hogy előtérbe helyezi a környezetbarát megoldást. Az OBI az alap-termékkínálaton túl olyan termékeket is bemutat és forgalmaz, amelyek környezetbarát anyagokból készültek. Különösen érvényes ez a festékekre és lakkokra. Fából készült termékek esetén az OBI kizárólag erdőgazdasági telepítésből származó fát értékesít, és teljes mértékben lemond a trópusi fák használatáról.

2002-ben az OBI Áruházlánc 12 magyarországi áruháza közel négy milliárd vásárló kiszolgálását tette lehetővé. Ennek eredményeként 27 milliárd forint bevételt realizált, mellyel továbbra is a piacvezetők között szerepel. Az OBI magyarországi hálózata jelenleg 78 000 négyzetméter eladótéren 1000 fővel működik.