

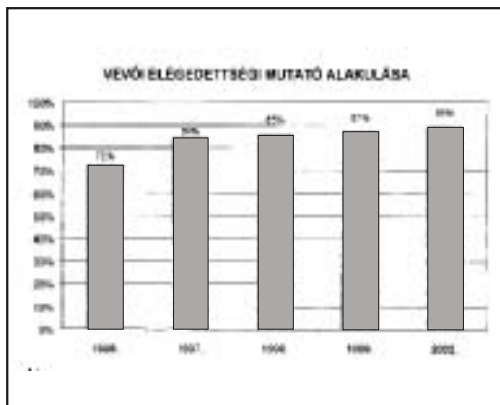
3. ábra

felsorolás sorrendjében: fizetési feltételek, határidők betartása, termékek/ szolgáltatások minősége és az ár viszonya, határidőre vállalás, a termékek használati minősége, dolgozók magatartása. A vevők igen fontosnak tartják a határidő betartását, a termékek használati minőségét. A dolgozók magatartását, tárgyalási stílusukat nagy mértékben túlterjesztettek ítélték. A 21 vizsgált paraméterből 4 jellemzőre adott válaszok olyan mértékben szóródtak (>1), hogy megbízható következtetések levonására nem voltak alkalmasak.

A Hullástermékgyár összmegítélése változatlanul kedvező és a megítélés szóródása is kifejezetten alacsony volt (0,4).

Az elégedettségi vizsgálatok eredményeinek hasznosítása

Egy-egy vevőelégedettségi vizsgálat eredménye 70-90 oldalas kutatási jelentés formájában kerül rögzítésre, amelyet minden felső vezető tanulmányozásra kézhez kap. Ezt követően a felmérést irányító külső tanácsadó a kutatás módszerét, legfontosabb eredményeit prezentáció formájában ismerteti a közép- és felsővezetőkkel. Itt kerülnek megbeszélésre a felmérés tapasztalatai is. A kutatási jelentést a gyár Minőségügyi és Környezetvédelmi Vezetői Bizottsága abból a szempontból tárgyalja, hogy milyen intézkedések megtevése szükséges a feltárt hibák kijavításához. Kijelölésre kerülnek azon működési területek, amelyekre vonatkozóan az elégedettségi szint növelése szükséges. A Bizottság egyúttal megvitatja és jóváhagyja az egyes paraméterek tervezett elégedettségi



4. ábra

szintjét. A paraméterenkénti elégedettségi szint megtartására ill. javítására vonatkozó feladatok a gyár éves és teljes tevékenységét átfogó Cél-Program-Feladat rendszerében kerülnek rögzítésre. Teljesítésük nyomkövetése és értékelése a gyár ISO dokumentuma által szabályozott.

Új szabvány Európában a visszagyűjtött papírfajtákra (EN 643)

A CEN (Európai Szabványosítási Bizottság) új szabványt fogadott el a visszagyűjtött papírfajtákra, mely legkésőbb 2002. júniusában lép érvénybe.

A szabvány célja az, hogy a visszagyűjtött papírt felhasználó gyárak számára garantálja a minőséget, és elősegítse a papíripari nyersanyagok minőségének nyomkövethetőségét. Elő fogja segíteni a visszagyűjtött papír növekvő arányú újrahasznosítását, és hozzá fog járulni ahhoz, hogy az ipar 2005-re teljesíthesse a papír visszagyűjtésére vonatkozó európai nyilatkozatot, mely azt irányozza elő, hogy 2005-ben az Európában felhasznált papír és karton termékeknek legalább 56%-át újrahasznosítsák. Ez 25%-os növekedést jelent 1999-hez képest, és 10 millió tonnával több visszagyűjtött papírt igényel.

A szabványt teljes szívvel támogatja a CEPI (Európai Papíripari Szövetség és az ERPA (Európai Újrahasznosított Papír Szövetség), és azt ajánlják, hogy a szabványt minden szinten használják, hivatalos jelentésekben és a cégek mindennapi életében.

* A „visszagűjtött” kifejezés a korábbi „hulladék” megnevezés felváltására szolgál, és azt fejezi ki, hogy nem értéktelen hulladékról, hanem értékes nyersanyagról van szó (szerk.)

Forrás: Paper Technology 43 (2), 12 (2002.márc.)

P.É