

A Hamburger Hungária Kft. minőségirányítási rendszere

Mottó: A Hamburger Hungária Kft. alapvető céljának tekinti, hogy magas színvonalon teljesítse vevői igényeit

Lang Margit

A Hamburger Hungária Kft. vezetősége a gyár indulásával egy időben döntött a MIR kialakításáról.

Minőségirányítási rendszerünk a 2009. év végi bevezetését követően folyamatosan továbbfejlesztésre és állandó javításra kerül, összhangban az MSZ EN ISO 9001 és az MSZ EN ISO 9000 szabványok és mindenkor érvényes kiadásuk tartalmával.

Irányítási rendszerünk az alábbiakban ismertetésre kerülő folyamatorientált megközelítésen alapszik.

Az alábbi négy fő témakörhöz kilenc alapvető folyamat kerül hozzárendelésre, amelyek irányítási rendszerünk szempontjából meghatározóak:

- ◆ Irányítási folyamatok (1),
- ◆ Erőforrás-folyamatok (2–4),
- ◆ Gyártási folyamatok (5–8),
- ◆ Mérés, elemzés, fejlesztés folyamatok (9).

Irányítási folyamataink (1)

A Hamburger Hungária Kft. vezetősége elkötelezett a vevők igényeinek maradéktalan teljesítése, folyamatos fejlesztése iránt. Ennek biztosítására minőségirányítási rendszert hozott létre és működtet. Biztosítja a működéséhez és fejlesztéséhez szükséges erőforrásokat, vezetőségi átvizsgálások során értékeli az irányítási rendszer hatékonyságát, valamint a politikából származtatott célok megvalósulását, a célok elérését szolgáló tervek és programok alakulását.

ERŐFORRÁS FOLYAMATAINK (2–4)

Oktatás (2)

Célunk, hogy a társaság minden munkavállalója rendszeres képzésben vegyen részt annak érdekében, hogy tudásuk folyamatosan megfeleljen az egyre magasabb műszaki színvonalon gyártott termékek előállításához szükséges szakmai követelményeknek és a biztonságos munkavégzés előírásainak.

Karbantartás (3)

Szabályzásunk célja a papírgép-, anyag-előkészítő és raktárberendezések javításának és felújításának (generáljavítás) tervezése úgy, hogy azok állandóan biztosítsák a folyamatképeséget, és ne okozzanak elfogadhatatlan környezeti hatást.

Vizsgálóeszközök ellenőrzése (4)

Meghatároztuk azon műszerek, mérőberendezések hitelesítésének, kalibrálásának általános feltételeit, az eszközök azonosítását, ellenőrzött állapot jelölését, a mérési eredmények dokumentálását, amelyek a termék minőségét befolyásolhatják vagy a gyártott termékek minőség-ellenőrzésére szolgálnak.

GYÁRTÁSI FOLYAMATAINK (5–8)

Értékesítés (5)

Vevőink felé biztosítjuk a korrekt és hatékony kapcsolattartást a megkeresések, igények fogadása, teljesítése során és az átadás után is.

Eljárást dolgoztunk ki és működtetünk

- ◆ vevői igények, ajánlatkérések, rendelések kezelésének szabályozása,
- ◆ vevői észrevételek és reklamációk kezelésének szabályozása,
- ◆ vevői követelmények és elvárások teljesítésének vizsgálata témakörökben.

Eljárásrendben foglaltuk össze a papírgyártás laboratóriumban végzett minőség-ellenőrzési tevékenységét, biztosítva ezzel a célul kitűzött termékminőség gyártását.

Alapanyag-beszerezés és -raktározás (6)

Annak érdekében, hogy csak az igényeinknek megfelelő, jó minőségű alapanyagot szerezzünk be, eljárásban szabályoztuk a következőket:

- ◆ beszállítóink rendszeres értékelése, az elfogadott beszállítók minősítésükről nyilvántartása,
- ◆ a beszerzés folyamata, a beszerzési adatok pontos meghatározása és átvizsgálása, valamint a beszerzett termékek ellenőrzése és átvétele,
- ◆ a beszerzendő termék, illetve szolgáltatás egyértelmű meghatározása,
- ◆ a bejövő termékek azonosítási követelményei, valamint az esetlegesen szükséges reklamáció menete.

Termelés (7)

Termékeinkkel szemben támasztott minőségi követelményeket minden egyes gyártási fázisban teljesíteni kell.

Eljárásrend alkalmazásával biztosítjuk, hogy a gyártott termék paraméterei a célul kitűzött minőségi követelményeknek megfelelőek és egyenletesek legyenek. Biztosítjuk továbbá egy adott termékminőség későbbi időpontban való reprodukálhatóságát, a gyártott papír vevőigényeinek megfelelő formában történő kiszerelését, a késztermék raktárra vételezését. A cél elérését szolgálja a gyártási eljárások célzott felügyelete, a dokumentált munka- és vizsgálati kimutatások készítése és a folyamatosan képzett személyzet.

Készáruraktár-logisztika (8)

Eljárásban szabályozzuk a termék megóvását a belső szállítás, tárolás és a vevő részére történő kiszállítás műveleteire. Biztosítva ezzel, hogy az összes kezelt termék a fenti tevékenységek során károsodást ne szenvedjen, a szerződésben vállalt minőségben, mennyiségben, határidőre eljusson a vevőhöz.

Mérés, elemzés, fejlesztés folyamata (9)

Irányítási rendszerünk kialakításakor megtervezünk és bevezetjük azokat a folyamatokat, melyek biztosítják

- ◆ a termékre vonatkozó követelmények megfelelését,
- ◆ az irányítási rendszer megfelelőségét,
- ◆ az irányítási rendszer eredményességét.

Társaságunk kiemelt figyelmet fordít vevői igényeinek, elégedettségének rendszeres, objektív mutatókkal történő mérésére. A „Vevővel kapcsolo-

latos folyamatok” című eljárás szabályozza a vevők elégedettségének mérését.

A belső auditok az irányítási rendszer minden elemére kiterjednek, azokat éves terv alapján, illetve esetenként elrendelve végezzük, figyelembe véve a vizsgált terület, illetve tevékenység korábban megismert állapotát.

Az auditokat a vizsgált területtől független, a feladatra kiképzett belső auditorok hajtják végre.

A termékek minőségét meghatározó folyamatokat mutatószámok rendszerével folyamatosan mérjük és értékeljük. A mutatószámokat, képzéseket, értékeléseket, illetve módosításukkal kapcsolatos felelősségeket a társaság controlling rendszere tartalmazza.

A termékekre vonatkozó követelmények teljesülését megfelelő ellenőrzési, igazolási módszerekkel, dokumentáltan végezzük, amelynek szabályozását integráltuk az értékesítési és termelési folyamatra vonatkozó előírásokba.

A gyártási folyamat során keletkező nem megfelelő termékek előfordulása esetén a vonatkozó eljárásban leírtak alapján gondoskodunk ezen termékek vagy a kapcsolódó feljegyzések egyértelmű megjelöléséről, a szükséges további intézkedések meghozataláról.

Társaságunk folyamatosan fejleszti az irányítási rendszer eredményességét a minőségpolitika, a minőségügyi célok, a belső audit eredmények, az adatok elemzése, a helyesbítő tevékenységek és a vezetőségi átvizsgálás útján.

A helyesbítő és megelőző tevékenységek során feltárjuk a hibák okait, és megszüntetésükre intézkedéseket vezetünk be, melyeknek megvalósítását és eredményességét ellenőrizzük és dokumentáljuk.

