

Az MTA-MMSZ Kft. minőségügyi hírei

Kovács Attila

A rendszerszabvány megváltozása miatt szükségessé vált tanúsított minőségbiztosítási rendszerünk átalakítása és új rendszerdokumentáció elkészítése. Az átalakítás során a két tanúsított rendszert célszerűen teljes mértékben integráltuk.

A 2003. március 28-án megtartott vezetőségi értekezleten meghatározott feladattervnek megfelelően elkészítettük a két tanúsított rendszer új, integrált rendszerdokumentációját, mely az ügyvezető igazgató jóváhagyásával 2003. július 1-én hatályba lépett. Ugyanezzel a határnappal a régi rendszerdokumentáció valamennyi példányát visszavontuk és érvénytelenítettük.

Az alábbiakban beszámolunk az irányítási rendszerek átalakításával kapcsolatos eseményekről, célkitűzésekről és feladatokról.

MIR/KIR oktatások

Az irányítási rendszerek alapvető megváltozása miatt a rendszerek valamennyi elemére kiterjedő oktatást tartottunk, melyen részletesen ismertettük a követelményeket a rendszerdokumentáció felépítését és az újdonságokat. Valamennyi MIR/KIR oktatás után a résztvevőknek egy ún. "Felmérő lapot" osztottunk ki, melyben egy, az elhangzottakra vonatkozó teszt-kérdést tettünk fel annak érdekében, hogy mérjük az oktatás hatékonyságát. Ugyancsak ezen a felmérő lapon tettünk fel kérdéseket a munkatársaknak a munkahelyi jellemzőkkel kapcsolatos elégedettségükre vonatkozóan.

Minőségcélok

Az új rendszerszabvány követelményeinek megfelelően a minőségirányítási rendszer állandó fejlesztésének érdekében minőségcélokat tűztünk ki.

Tevékenységi felelősök

Az ügyvezető igazgató az egyes szervezeti egységekben tevékenységi felelősöket bízott meg, akik az irányítási rendszerek működtetése során segítik a munkatársak eligazodását, döntő szerepet kapnak az ügyfélkapcsolatokban, javaslatokat tesznek a fejlesztésre és rendszeres tájékoztatást adnak a szervezeti egység vezetőiknek, illetve a MIR/KIR megbízottak minőségügyi és környezeti témákban.

Tevékenységi felelősök:

- a Kereskedelmi Osztályon: Szmrécsányi Miklós (kereskedelem, műszerjavítás)
- a Kalibráló Laboratóriumban: Riesz Gábor (kalibrálás, mérésszolgáltatás)
- a Műszerkölcsonzési Osztályon: Sinkovics Péterné (műszerkölcsonzés, tartós bérlet)

Vevői elégedettség mérés

2003. július 1-től új módszerrel mérjük fel a vevői elvárásokat, illetve elégedettséget. Egy úgynevezett "Információ kérő lap" segítségével kérdéseket teszünk fel vevőinknek, egyrészt a szolgáltatásainkra vonatkozó elvárásaikra és észrevételeikre vonatkozóan, másrészt az igénybe vett szolgáltatások egyes jellemzőivel kapcsolatos megelégedettségükre vonatkozóan. A vevői elégedettség mérésben jelentős szerepet kaptak a tevékenységi felelősök.

Belső auditok

Szeptemberben valamennyi szervezeti egységben belső auditot tartottunk. Az auditok során vizsgáltuk valamennyi rendszerelem teljesülését.

Környezeti célkitűzés

A 2003. januárjában elfogadott környezeti célkitűzés a külső kommunikáció javítását célozza. A célkitűzéshez kapcsolódó célelőirányzat, illetve program keretében tájékoztatjuk Önöket irányítási rendszereink működéséről.

Szelektív hulladékgyűjtés

Változatlanul szelektíven gyűjtjük a tevékenységeink során keletkezett veszélyes hulladékokat, azaz a használt elemeket, illetve akkumulátorokat, az üres vegyszeres flakonokat, illetve az irodagépek festékes kazettáit és szalagjait.