



**DRUŠTVO ZA
KONTROLU
KVALITETE**

GODINA I. Broj 6.
ZAGREB, XI-XII. 1972.
Poštarija plaćena u gotovom

● zaštita kupca ● savezni savjet: još nema dovoljno rezultata ● hrvatska: poticaj za analizu akcije ● privredna komora srh dala inicijativu ● priznanje »vijestima dkk« ● privreda podržava akciju ● neophodno šire angažiranje ● ina: pravilnik o kontroli kvalitete-u realizaciju ● zet: poboljšati kvalitetu usluga ● deveti stupac ● eoq c konferencija: prijavljen o 65 referata ● mišljenja: eksterna kontrola-i znakom kvalitete ● naš servis

Savezni savjet:

Još nema dovoljno rezultata

Beograd – Akcija Godina kvalitete krenula je u širinu, ali još ne daje dovoljno rezultata. U ovoj općedruštvenoj akciji još uvijek nedostaje potpuna i svestrana podrška u izvjesnim strukturama društva. S druge strane akcija se susreće s nizom poteškoća koje sprečavaju intenzivniju provedbu.

Takav zaključak slijedi iz rasprave s **druge sjednice Saveznog savjeta Godine kvalitete** održane polovicom studenoga u Beogradu, gdje je prva točka dnevnog reda — Informacija o akcijama na provođenju Godine kvalitete — potakla najživlju raspravu i odnijela najviše vremena.

Kao temeljne poteškoće koje otežavaju provedbu akcije Godine kvalitete navedeno je zakašnjenje u pokretanju akcije, nedovoljna koordinacija između saveznog i republičkih Savjeta, način rada, te finaciranje. Upozoreno je, zatim, da postoje razmimoilaženja u pogledu položaja Biroa za Godinu kvalitete. Konstatirano je, također, da akcija Godine kvalitete mora postati općedruštvena stvar i kao takva imati podršku štampe. Uz to, u nju moraju biti uključene sve društvene strukture. Rasprava o

ZAŠTITA KUPCA

Zaštita kupca od robe i usluga loše kvalitete, tema je koja je već dulje vrijeme aktualna u zemlji i ostati će aktualna sve dok ne dođe do stvarne stabilizacije tržišta.

U uvjetima nestabilnog tržišta kvaliteta robe i usluga ne odgovara, jer se svjesno ili nesvjesno prodaje roba niže klase pod višom, odnosno u trenutcima nestašice određenog artikla plasira se škart-roba i slično. Niz primjera koji potkrijepljuju ovu tvrdnju iznosili su, na primjer, savezni inspektori na savjetovanju o kvaliteti u Novom Sadu. Iznošene konkretne činjenice toliko su porage po moral trgovine da čovjek ne bi vjerovao — da nije vlastitim ušima slušao i čuo od meritorne osobe na meritornom mjestu.

Očito je da inspekcija ima danas glavnu riječ u zaštiti kupca i potrebno je pružiti joj pomoć na svim nivoima i u svim sredinama. Inspekciji je potrebno pomoći u modernizaciji vlastitog rada i kadrom, a osobito u stvaranju uvjeta za pravilno i efikasno djelovanje. Jer, znamo koliko je objektivno i subjektivno teško voditi borbu s nesavjesnim ljudima — bili oni u proizvodnji ili trgovini.

Objektivno, kvaliteta proizvodnje mogla bi se održati i u kritičnim momentima, jer se realizira istim sredstvima i istim ljudima. No tada razni špekulanti imaju širi manevarski prostor. U stvari, borba za održavanje i unaprijeđenje kvalitete svodi se na borbu protiv špekulacije. Pri tome trebalo bi koristiti sva sredstva, pa tako i akciju Godine kvalitete, Rezoluciju Savezne skupštine i sve forume koji su s tim u vezi stvoreni.

Ali, u cilju stvarnog zaštićivanja kupca, trebalo bi ovu borbu voditi malo intenzivnije i efikasnije nego li to činimo.

Doc. Federico DUSMAN, dipl. ing.
Predsjednik Društva za kontrolu kvalitete Zagreb

provedbi akcije i aktivnostima oko Godine kvalitete zaključena je odlukom da je potrebno izraditi program završnice akcija na Zagrebačkom velesajmu i formiranjem radne grupe sa zaduženjem da formulira zaključke, sastavi izvještaj za Saveznu skupštinu i razradi program daljnjeg rada, i to osobito u pogledu završnice akcije.

Usvojen je, zatim, prijedlog da se akcija Godine kvalitete pro-

duži do jesenjeg Zagrebačkog velesajma 1973, a nakon vrlo žive rasprave usvojen je financijski plan za 1972. i 1973. godinu. Usvajanje je ipak uvjetovano usklađivanjem s planom akcija, što je kao zadatak povjereno formiranoj radnoj grupi.

Na sjednici je razmotren i niz drugih tekućih pitanja, a među ostalim zaključeno je bilo da se u SIV-u održi konferencija za štampu o akciji Godine kvalitete.

Hrvatska:

Poticaaj za analizu akcije

Zagreb – Sjednica Saveznog savjeta Godine kvalitete na kojoj je trebalo izvijestiti o odvijanju akcije Godina kvalitete u cijeloj zemlji, bila je i u Hrvatskoj poticaj da se sačini izvjestan rezime do sada poduzetih akcija i postignutih rezultata.

Iz tog pregleda vidljivo je da su predstavnici SR Hrvatske odmah nakon donošenja Rezolucije o kvaliteti proizvoda i usluga i o proglašenju 1972. za Godinu kvalitete, uzeli učešća na sazvanim jugoslavenskim skupovima i oko priprema za provedbu akcije. S druge strane, pristupilo se propagiranju ove značajne akcije, osnivanju i poticanju osnivanja odgovarajućih tijela i organa za provedbu akcije kao što su savjeti, odbori i komisije, te se započelo projektiranjem i provođenjem akcija na oživotvorenju Rezolucije.

Privredna komora SRH dala inicijativu

Inicijativu za osnivanje odgovarajućih društvenih i operativnih tijela, koja će koordinirati sve akcije u provedbi Godine kvalitete, dala je u prvom redu Privredna komora SRH.

Tu se ubraja osnivanje Republičkog savjeta Godine kvalitete SR Hrvatske, na čelu s predsjednikom Izvršnog vijeća Sabora i s članovima iz redova predstavnika društveno-političkih zajednica, političkih, društvenih i privrednih organizacija. Zatim, Koordinacioni odbor Godine kvalitete osnovan je pri samoj PK SR Hrvatske, na čelu s predsjednikom komore.

Slični koordinacioni odbori osnovani su i pri osnovnim privrednim komorama u Hrvatskoj, na čelu s predsjednicima komora, dok su članovi iz raznovrsnih sfera javnog i privrednog života. Koordinacioni odbori oformljeni su i pri izvjesnom broju općinskih skupština, gdje je inicijativa također dijelom potekla od privrednih komora.

Konačno, komisije i odbori za akciju Godina kvalitete osnovani su i u većem broju radnih organizacija, a negdje i na nivou pojedinih grupacija.

Svestrane rasprave

- uvod u provedbu

U cilju aktiviranja društvenih i privrednih krugova održan je u Hrvatskoj veći broj skupova posvećenih potpuno ili djelomično akciji Godina kvalitete. Tako je Godina kvalitete razmatrana na nekoliko sjednica u Saboru i Izvršnom vijeću Sabora SRH, a materijal za ta razmatranja pripremila je Privredna komora SRH.

Skupština Privredne komore SRH posebno je raspravljala o ovoj tematici i to u sklopu već ranije pokrenute problematike oko efikasnosti privređivanja. Pritom je Godina kvalitete ugrađena u tu raniju inicijativu, kao najvažnija komponenta uspješnijeg privređivanja.

U cilju iniciranja izrade programa za akciju Godina kvalitete u organizacijama udruženog rada, o toj su tematici raspravljali i savjeti i odbori komore. Niz sastanaka održan je i u osnovnim privrednim komorama u Hrvatskoj. Posebno je bila aktivna Privredna komora Zagreba, radeći na konkretnim rješenjima kao što su »znak kvalitete« i savjetovanje za blizu 100 predstavnika privrednih i društvenih organizacija, s tematikom unaprijeđenja kvalitete proizvoda i usluga.

Priznanje „Vijestima DKK”

U okviru pregleda akcija i aktivnosti oko Godine kvalitete u Hrvatskoj, posebno je priznanje odati Društvu za kontrolu kvalitete. U prvom redu zbog pokretanja i izdavanja »Vijesti DKK« koje izlaze već pola godine. Isto tako, kao vrijedan doprinos akciji Godina kvalitete u Hrvatskoj ocijenjen je i stručan seminar »Kontrola kvalitete i tehnika mjerenja u metaloprerađivačkoj industriji«, također u organizaciji Društva za kontrolu kvalitete Zagreb.

Akcija Godina kvalitete došla je do izražaja i na nizu priredbi kao što je Zagrebački velesajam, izložba izuma INOVA 72, a potekla je i niz savjetovanja — npr. u Osijeku s područja prehrambene industrije, u Rijeci o kvaliteti proizvoda i usluga, u Osijeku o kvaliteti kože i obuće itd.

Vrlo zanimljiv doprinos dat je u Osijeku — suradnjom SSRN-a, općine i Vijeća potrošača utvrđen je program aktivnosti u Godini kvalitete, gdje je među ostalim potpisan Kodeks i utvrđen Dan potrošača u Osijeku. To je prva akcija te vrste u zemlji.

Privreda podržava akciju

Veći broj privrednih organizacija u Hrvatskoj prihvatio je akciju Godina kvalitete. Osim razmatranja ove problematike i pripremnih rasprava, dobar dio tih organizacija već raspolaže izrađenim modelima i programima o unaprijeđenju kvalitete proizvoda i usluga, unaprijeđenju službi za standardizaciju i kontrolu kvalitete itd.

Uz već poznate primjere o kojima smo pisali u našem glasilu (»Prvomajska«, INA, »Rade Končar«, »Tesla«, RIZ, Tvornica računskih strojeva, »Đuro Đaković«, »Borovo«) tu je i daljnji niz organizacija koje su aktivne na području akcije Godina kvalitete. Tako su programi konkretnih akcija izrađeni i u »Varteksu« Varaždin, Tvornici ulja Zagreb. »Podravki« Koprivnica, karlovačkom »Kordunu«, »Jugoturbini« i »Autotransportu«, osječkoj »Autoslavoniji« itd.

U okviru akcije Godina kvalitete poduzete su i neke mjere oko usavršavanja propisa koji se odnose na kvalitetu proizvoda i njihovu kontrolu. Tako je razmotrena mogućnost usavršavanja Zakona o jugoslavenskim standardima i kvaliteti proizvoda i dati prijedlozi za izmjenu i dopunu, te raspravljena pojedina pitanja u vezi s izradom republičkog zakona o tržišnoj inspekciji.

Neophodno šire angažiranje

U ovom stadiju za daljnju provedbu akcije Godina kvalitete neophodno postići još šire angažiranje svih struktura u republici. Pritom se posebno moraju angažirati općine i osnovne privredne komore, a isto tako i republički organi društveno-političke zajednice, Privredna komora SRH, društvene i političke organizacije itd.

Takav rezime dat je pregledu aktivnosti u okviru Godine kvalitete na području Hrvatske, s napomenom da se tek uz puno angažiranje svih struktura može postići dosljedno provođenje postavki akcije Godina kvalitete i konkretna realizacija programa unaprijeđenja kvalitete proizvoda i usluga. Pitanje kvalitete, također, dobilo je svoju određenu ulogu u sklopu naših društvenih kretanja, pa o toj ulozi treba voditi računa — posebno sada u sklopu napora oko stabilizacije i sl.

INA:

Pravilnik o kontroli kvalitete - u realizaciju

Zagreb – Na sastanku odbora Godine kvalitete INE, održanom potkraj studenoga, dat je rezime do sada postignutih rezultata u provedbi akcije Godina kvalitete, koji upućuje na konstataciju da provedba ove akcije u INI počiva na nizu značajnih akcija i aktivnosti.

Tako je koordinacioni odbor prihvatio prijedlog za izradu Pravilnika o kontroli kvalitete. Za izradu je zadužena posebna komisija. Prihvaćen je, također, i prijedlog programa propagandnih akcija u okviru Godine kvalitete. Prijedlog se prosljeđuje grupama pogona radi odobrenja financijskih sredstava.

Na stručnom području unaprijeđivanja kvalitete provedeno je usklađivanje metodologije ispitivanja naftinih produkata s laboratorijima svih rafinerija u zemlji, većim potrošačima i institutima koji se takvim analizama bave. Naime, kao jedan od uzroka neusklađenih rezultata nalaza bila je neusklađenost kvalitete laboratorijskog pribora.

U okviru Godine kvalitete pojačana je i kontrola kvalitete goriva u distribuciji. Rezultati ispitivanja u drugom polugodištu pokazuju, da su pojedina područja distribucije uspjela otkloniti subjektivne uzročne degradacije kvalitete (npr. na području Zadra uzorci goriva su zadovoljili standarde JUS-a u potpunosti, dok u prvom polugodištu na tom istom području čak tri četvrtine uzoraka nije zadovoljavalo).

Osim na nivou cijele INE, Godina kvalitete se provodi po jedinim grupacijama. U tim su strukturama formirani odbori, održavaju se sastanci, stručni seminari, izrađuju tehnički propisi i uputstva, usavršavaju se postojeći standardi, a posebno se vodi briga o kvaliteti i podizanju kvalitete u proizvodnji i samih proizvoda.

ZET:

Poboljšati kvalitetu usluga

Zagreb – U akciju Godina kvalitete uključilo se i zagrebačko gradsko prijevozničko poduzeće ZET (Zagrebački električni tramvaj). U pristupu provedbi akcije, kao temeljan je zahtjev postavljeno pitanje poboljšanja kvalitete usluga. U poduzeću je formiran inicijativni odbor, sa zadatkom da predloži plan i program aktivnosti na tom polju.

Kao ishodište za izradu konačnog programa akcija i aktivnosti u okviru Godine kvalitete naglašen je veći broj postavki. U cilju poboljšanja prijevoznčkih usluga naglašena je, prije svega, potreba praćenja kvalitete tih usluga od strane posebnih službi za praćenje kvalitete. Kvalitetu treba, sugerira se nadalje, uvrstiti u poslovnu politiku i planove razvoja kao jedan od ključnih faktora. Pojavljuje se, zatim, potreba donošenja općih akata, kao što su pravilnik o kvaliteti usluga koji bi regulirao ulogu, mjesto i organizaciju rada službe za praćenje kvalitete, precizirati norme i elemente za mjerenje kvalitete usluga, zatim pravilnika o materijalnoj stimulaciji za postignutu kvalitetu, racionalizatorstvo i novatorstvo. Za provedbu akcije Godina kvalitete neophodno je i trajno obrazovanje na svim razinama, uvođenje suvremenih racionalnih metoda kao što su prikupljanje povratnih informacija, statističko praćenje kvalitete, analiza povratnih informacija itd.

U pristupu provedbi akcije naglašava se potreba angažiranja svakog člana kolektiva — počevši od zalaganja na radu i discipline do susretljivosti prema strankama i do svih onih pojedinosti u odnosu prema korisnicima usluga.

Deveti stupac:

Od glavnog urednika osobno

Nekvaliteta nije »unutrašnja rezerva«

U općoj akciji stabilizacije i štednje sasvim je logično da se racionalnosti u proizvodnji, poslovanju i radu poklanja izuzetna pažnja. U igri objektivno rastućih troškova proizvodnje i poslovanja, te ograničenih cijena ova racionalnost dobiva dvostruko na značenju.

Zato nije neobično da se od strane društva traži i zahtijeva maksimalna racionalnost, a s druge strane da savjestan privrednik, službenik i sl. vodi o tome neprekidno računa.

Traženje unutrašnjih rezervi, proklamirano još prije dosta vremena, jedan je od važnih kamenova temeljaca racionalnosti proizvodnje i poslovanja u najopćenitijem smislu.

No i te unutrašnje rezerve treba tražiti na pravom mjestu. Jer, unutrašnja je rezerva nađena i iskorištena samo u slučaju da se uz isto ulaganje materijala, sredstava i rada postiže više ili se uz umanjeno ulaganje postiže bar isto.

Nekvaliteta nikako nije »unutrašnja rezerva«. Konkretno — »ušteda« postignuta smanjivanjem kvalitete proizvoda ili usluga ne samo da nije prilog stabilizaciji, štednji i racionalnosti, nego je strašna diverzija koja u budućnosti prijeti upravo nesagledivo teškim posljedicama.

Doduše, traženje takvih »ušteda« kroz rušenje kvalitete izlaz je koji se često čini pogodnim. U biti to su nepromišljena, kratkoročna »rješenja« koja ruše ugled i u biti veoma štete ekonomici.

Na tu okolnost izuzetno je važno upozoriti baš sada. Naime, traženje »rješenja« kroz rušenje kvalitete može i te kako ozbiljno ugroziti sve napore društva za postizanjem stabilizacije. Održavanje kvalitete upravo je jedan od glavnih uvjeta da se ti napori ostvare.

Svim čitateljima i suradnicima želimo

SRETNU NOVU GODINU

Uredništvo
