

# A HATÉKONY VÁLLALATI MŰKÖDÉS VEZETŐI ESZKÖZTÁRA

XXV. Nemzeti Minőségügyi Konferencia

2018. szeptember 13-14.

Tóth Valéria  
Minőségmenedzsent osztályvezető  
Magyar Posta Zrt.



„MINŐSÉG - VERSENYKÉPESSÉG - EMBEREK” - A MINŐSÉGÜGY JÖVŐJE AZ IPAR  
4.0 TÜKRÉBEN

„MEGÚJULT IRÁNYÍTÁSI RENDSZEREK - MEGÚJULT AUDITOK” SZEKCIÓ

# A MAGYAR POSTA ZRT.

KÖZSZOLGÁLTATÓ, valamint LOGISZTIKAI, PÉNZÜGYI  
és KERESKEDELMI ÜZLETI VÁLLALKOZÁS

## MÉRETEI:

- Foglalkoztatottak száma: ~ **30 ezer fő**
- Telephelyek száma: > **2700**
- Gépjárművek száma: > **3800 db**
  - Éves futásteljesítmény: > **82 millió km**
- Értékesítés nettó árbevétele: ~ **190 milliárd Ft**

# IRÁNYÍTÁSI RENDSZEREK A MAGYAR POSTÁN

## A kiépítés indokai:

- Törvényi kötelezettség (MIR, EIR)
- Üzleti érdek (MIR, IBIR)
- Társadalmi felelősségvállalás (KIR, EIR)

## Tanúsított rendszerek:

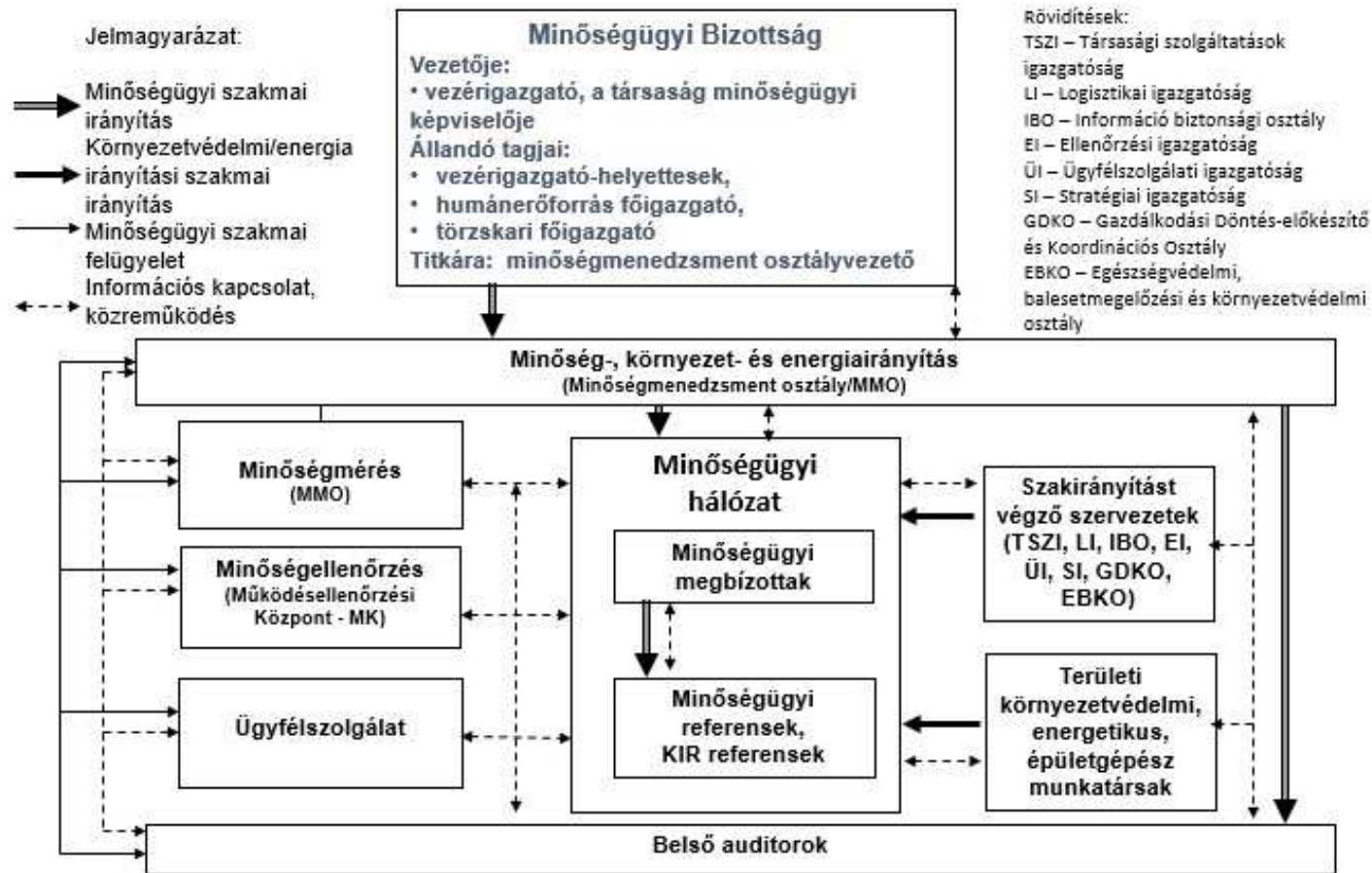
- **Minőség-, környezet- és energiairányítási rendszer** - integrált
  - ❑ **MIR** (ISO 9001) - 2005-től fokozatosan kiterjesztve a szolgáltatási folyamatokra
  - ❑ **KIR** (ISO 14001) - 2007-től technológiai és logisztikai üzemekben (41 telephely)
  - ❑ **EIR** (ISO 50001) - 2016-tól valamennyi szervezetre és telephelyre
- **Információbiztonsági irányítási rendszer** (ISO 27001) - 2009 óta a Posta Digitalizáló Központban, 2012 óta az Országos Logisztikai Központban és 2014 óta a Posta Elszámoló Központban

# ISO 9001:2015 SZERINT TANÚSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSI FOLYAMATOK

- Levélszolgáltatási folyamat
- Csomagszolgáltatási folyamat
- Árufuvarozási szolgáltatás folyamat
- Komplex raktár logisztikai szolgáltatás folyamat
- Küldemény-előállítás szolgáltatás folyamat
- Hiteles küldemény-digitalizálási és adatfeldolgozási folyamat

Új szabvány szerinti tanúsítás: 2017-ben.

# A MINŐSÉG-, KÖRNYEZET-, ÉS ENERGIÁIRÁNYÍTÁS KAPCSOLATRENDSZERE



# A MINŐSÉGÜGYI HÁLÓZAT TAGJAINAK FŐBB FELADATAI

- **Minőségcélok** lebontása, nyilvántartása, kommunikálása, felügyelete.
- **Integrált Irányítási Rendszerekkel kapcsolatos oktatás**, az oktatás hatékonyságának visszamérése.
- **Minőségmérési igények** közvetítése.
- **Szervezetére vonatkozó mérési eredmények, ellenőrzési tapasztalatok, kockázatok** figyelemmel kísérése, elemzése, továbbítása, beavatkozások kezdeményezése.
- **Helyesbítő-, megelőző intézkedések** nyilvántartása, a végrehajtás felügyelete.
- **Közreműködés a belső- és a külső auditok szervezésében**, az auditorok munkájának segítése.
- **Vezetőségi átvizsgálás** megszervezése, lebonyolításának koordinálása.
- **Kapcsolattartás** a hálózat tagjaival.

# MINŐSÉGMUTATÓ RENDSZER (MMR)

Társasági szinten összefogott mutatórendszer a munkakörökre lebontott társasági célrendszer alapja.

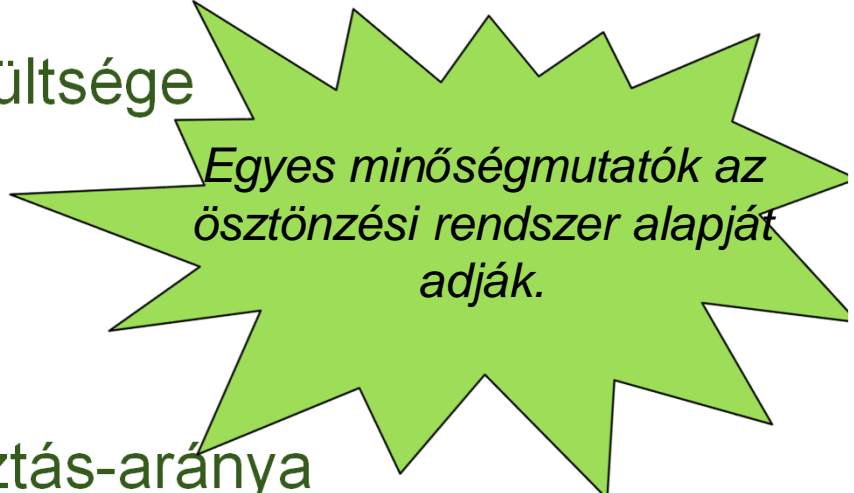
- Cél:
- a Társaság által nyújtott szolgáltatások minőségének, környezeti teljesítményének folyamatos felügyelete;
  - a jogszabályi kötelezettségek és szolgáltatási szerződések teljesítésének monitorozása;
  - a helyesbítő beavatkozások adatigényének biztosítása.

*A mutatók a stratégiai, kockázati, üzleti jelentőségük, az ügyféligenyek kielégítése, a részfolyamatok minőségének növelése szempontjából kerülnek kiválasztásra..*

A társasági minőségmutatók és azok célértékei minden évben meghatározásra, ill. felülvizsgálatra kerülnek.

# LEGFONTOSABB MINŐSÉGMUTATÓK

- Küldemények átfutási ideje (belföldi és nemzetközi levél, csomag)
- Sérült, elveszett küldemények aránya
- Várakozási idő a postákon
- Munkatársak szakmai felkészültsége
- Megfelelő ügyfél-tájékoztatás
- Ügyfélpanaszok alakulása
  
- Energiafelhasználás aránya
- Gépjárművek fajlagos fogyasztás-aránya
- CO<sub>2</sub> kibocsátás aránya



*Egyes minőségmutatók az ösztönzési rendszer alapját adják.*



# AZ IRÁNYÍTÁSI RENDSZEREK HATÁSA

- Minőségszemlélet elterjesztése a minőséghálózat révén
- Környezet- és energia-tudatosság mélyítése
- Munkatársak szakmai felkészültségének fejlesztése
- Tudatformálás az információbiztonság érdekében
- Kockázatszemlélet meghonosítása
- Minőségszemléletű szolgáltatás- és technológia-fejlesztés az érdekelt felek igényeinek kielégítése érdekében

# ÚJ SZABVÁNYOK - KOCKÁZATOK ÉS LEHETŐSÉGEK FELTÁRÁSA

- Kockázatkezelés korábban is volt a Postán
- Újdonság, amit az új minőségirányítási szabvány szemlélete hozott:
  - a Társaság kockázatmenedzsment rendszerének működtetésért felelős szervezet által kialakított szempontrendszer alapján;
  - a tanúsított folyamatok rendszeres áttekintése kockázatok és lehetőségek szerint;
  - a társasági szintű, feltárt kockázatokat a Társasági Helyesbítő-, Megelőző Intézkedések között kezeljük.

*Vezetői előny: a kockázatok, lehetőségek folyamatos vizsgálata a szolgáltatások fejlesztését támogatja.*

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!