

A közszállítási szolgáltatási minőségkonceptió szabványháttere

Rixer Attila¹

A közlekedési közszolgáltatások, azaz közszállítási szolgáltatások a társadalmi közjavak jelentős életszínvonal-formáló csoportja. Általános társadalmi elvárás ezért a hazai közszállítási szolgáltatások megfelelő minőségszínvonalon történő előállítására és rendelkezésre bocsátására. Ehhez jó alapot adhatnak az ún. legjobb gyakorlatok alapján összeállított, általánosított tematikus szabványok.

A vonatkozó szabványháttér feltárása alapján bizonyított, hogy megfelelő követelményi, különkövetelményi, irányelvi, ajánlási és útmutatói általános, ágazati és közlekedési szabvány, műszaki jelentés, útmutató áll már rendelkezésre ahhoz, hogy megfelelő szolgáltatásminőség-irányítási rendszer és szolgáltatásminőség-konceptió legyen kialakítható a hazai közszállítási szolgáltatóvállalatoknál.

Kulcsszavak: közszállítás, szolgáltatás, minőség, alapfogalmak

1. Bevezetés

A szolgáltatóvállalati menedzsment egyre fokozódó jelentőségű területe a szolgáltatás-, és ezen belül, a szolgáltatásminőség-menedzsment, amely a vállalati piac- és ügyfél-orientáció egyik jelentős eleme.

Ennek egyik látványos és imázs erősítő megjelenési formája az ügyfelek által igényelt szolgáltatási minőség szolgáltatóvállalati deklarált meghirdetése, szavatolása és folyamatos biztosítása, annak felismeréseként, hogy a minőség a szolgáltatási piac egyre inkább meghatározóvá váló versenytényezője.

Az ezen a területen végbemenő folyamatos és spontán fejlődésnek jelentős lendületet és szabályozási általános normakeretet adott az 1987-1988-ban elfogadott, majd folyamatosan bővített és korszerűsített, ISO 9000-es ún. minőségbiztosítási szabványsorozat.

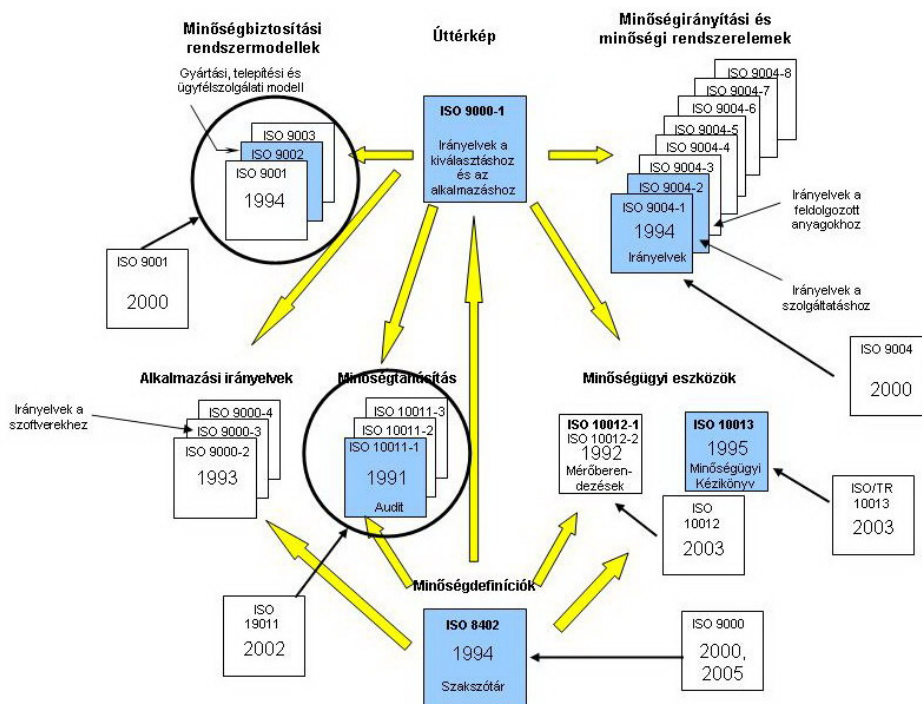
Tekintettel a minőségbiztosítási alapelvek, alapelemek és keretek célszerűségére és potenciális hasznaira, a szabványsorozat hatályba lépése után gyors fejlődésnek indult az ISO 9000-es szabványsorozat szerinti minőségbiztosítási rendszerek (röviden: minőségrendszerek) vállalati megtervezése, kialakítása és működtetése, valamint ezek tanúsíttatása. A szolgáltatóvállalatok minőségrendszerének kialakítását

¹ Dr. Rixer Attila, PhD, főiskolai tanár, SZE Műszaki Tudományi Kar Baross Gábor Építési és Közlekedési Intézet, Közlekedési Tanszék (Győr).

általában az ISO 9002-es minőségsémellre alapozták, de a *szolgáltatási sajátosságok érvényesítése céljából* még az ISO 9004-2 előírásait is figyelembe kellett venni.

A minőségügy – illetve az ezt megalapozó szabványalapok – fejlődése egy *újabb fázisba* lépett, amikor alapos előkészítés után, 2000. december 15-én nemzetközi szinten kiadásra került az *új ISO 9000-es*, ún. *minőségirányítási szabványcsalád* (1. ábra), illetve Magyarországon 2001. március 1-jével magyar szabványként is hatályba lépett.

1. ábra Az ISO 9000-es szabványcsalád elemei a 2000. utáni változtatások feltüntetésével



Forrás: Rixer (2005) alapján saját szerkesztés

Ezeknek a szabványoknak a címe is megváltozott, a „minőségbiztosítás” helyett már a „minőségirányítás” kifejezést tartalmazzák. Ez azt a tényt tükrözi, hogy a minőségirányítási rendszereknek az új 9000-es szabványcsalád szerint előírt követelményei már nemcsak a termékek (szolgáltatások) minőségbiztosítására irányulnak, hanem előtérbe helyezik a vevő, illetve más érdekelt felek megelégedettségét is.

Lényeges, hogy az új ISO 9000-es szabványcsalád *különbséget* tesz

- a minőségirányítási rendszerekre és
- a termékekre/szolgáltatásokra vonatkozó követelmények között.

A *minőségirányítási rendszerek megfelelőségére* vonatkozó követelményeket az ISO 9001 szabvány tartalmazza, míg a termék/szolgáltatás megfelelőségre – illetve általában a *megfelelőségértékelésre* – és az azzal összefüggő tevékenységekre, vonatkozásokra az *ISO 45000/17000-es szabványcsalád* tartalmaz követelményeket, feltételeket.

Ezen általános – iparág-, illetve ágazatsemleges – szabványok mellett nagy jelentőségük van az *ágazati/iparági* vonatkozó szabványoknak, illetve a közszállítási szolgáltatások esetében a *specifikus közlekedési* vonatkozó szabványoknak.

Nyilvánvaló, hogy a *hazai közszállítási szolgáltatóvállalati minőségrendszerek* kiépítését és működtetését, valamint a *közszállítási szolgáltatások minőségkonceptióját* is a vonatkozó általános és specifikus minőségszabványok előírásainak megfelelően kell megvalósítani.

A jelen cikk *célja* annak bizonyítása, hogy megfelelő követelményi, különkövetelményi, irányelvi, ajánlási és útmutatási általános, ágazati és közlekedési szabvány, műszaki jelentés, útmutató áll már rendelkezésre ahhoz, hogy megfelelő minőségirányítási rendszer és szolgáltatási minőségkonceptió legyen kialakítható a hazai közszállítási szolgáltatóvállalatoknál.

2. Fogalom-meghatározások

A téma szempontjából különösen fontos a *kulcskifejezések* pontos és egyértelmű definíciója.

A minőségbiztosítási rendszer és a szolgáltatási minőségkonceptió kialakítása feltételezi az alkalmazott *minőségfogalmaknak* az adott szolgáltatóvállalatra vonatkozó adaptációját és specifikációját. A minőségfogalmak és meghatározásuk *általános értelmezési szakszótára* az *MSZ EN ISO 9000:2005 szabvány* (Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szótár), amely a minőségirányítással kapcsolatos 87 fogalom meghatározását (specifikációját) tartalmazza. A szabvány moduláris rendszerű fogalommeghatározásai mellett *megjegyzések* és *példák* segítik a fogalom pontosítását. A téma szempontjából alapvető ilyen kulcskifejezések fogalommeghatározását a szabvány alapján a következőkben adom meg.

A *termék* egy folyamat (amely az egymással kapcsolatban vagy kölcsönhatásban álló tevékenységek olyan sorozata, amely bemeneteket kimenetekké alakít át) eredménye. A szabvány szerint négy *általános termékkategória* létezik, amelyek a következők:

- szolgáltatások (pl. szállítás);
- szoftver (pl. számítógépprogram, menetrend);
- hardver (pl. jármű, megállóhely);
- feldolgozott anyagok (pl. üzemanyag, a menetjegy papíralapanyaga).

A *szolgáltatás* legalább egy olyan tevékenység eredménye, amely szükségképpen a (be)szállító (szervezet vagy személy, amely vagy aki rendelkezésre bocsát egy terméket) és a vevő (szervezet vagy személy, amely vagy aki kap egy terméket) találkozásánál megy végbe, és általában nem kézzel fogható. A szolgáltatás, továbbiakban: *szolgáltatástermék*, különböző általános termék kategóriákba tartozó elemeket tartalmaz. Ennek figyelembevételével pl. a *közszállítási* (szolgáltatás), mint kínálati termék, a szolgáltatástermelési rendszere és a szolgáltatásifolyamat-tartalma, illetve környezete következtében hardverelemek (pl. járművek, pálya, megállóhelyek, állomások), feldolgozottanyag-elemek (pl. a járművek üzemanyaga, a menetjegy papíralapanyaga), szoftverelemek (pl. a menetrend, a menetjegy, szállítási feltételek) és szolgáltatáselemek (pl. helybiztosítás, utasellátás) adott összességének, konglomerátumának, *csomagjának* tekinthető.

A *minőség* annak mértéke, hogy mennyire teljesítik a saját jellemzők (a megkülönböztető tulajdonságok) egy csoportja a követelményeket (azaz olyan kinyilvánított igényeket vagy elvárásokat, amelyek általában magától értetődők vagy előírtak). A *minőségjellemző* a terméknek, folyamatnak vagy rendszernek egy követelménnyel kapcsolatos saját jellemzője.

A fogalom meghatározások másik nagy területe a *közlekedési* kulcskifejezések definíciója. Ebből a szempontból meghatározó jelentőségű az *EN 13816:2002* (Szállítási és logisztikai szolgáltatások. Közszállítás. A szolgáltatásminőség fogalom meghatározásai, célkitűzései és mérése) szabvány, amelynek B melléklete a közszállítási teljesítményekkel, szolgáltatásokkal és minőségükkel kapcsolatos meghatározó, fontosabb fogalmak listáját, és a fogalmak értelmezését tartalmazza *szakszótárként*. Ez a *fogalomlista* megfelelően általános, így alkalmazható a közszállítás összes közlekedési módjára, illetve típusára. Ajánlatos azonban, hogy a fogalomlistát felhasználó felek ezeket az általános fogalmakat, illetve értelmezésüket konkretizálják, a konkrét helyzetnek megfelelően, egy *saját fogalomlistaként*. Természetesen a fogalomlista tovább-bővíthető. Tekintettel a fogalomlista általánosan alkalmazandó jellegére és újszerűségére, egyes fogalmak esetén több lehetséges megnevezés is alkalmazott az egyes közszállítási módok/eszközök/szolgáltatóvállalatok szakmai gyakorlatában, ezeket zárójelben tartalmazza a lista. A szabvány a B melléklet mellett még a Fogalom meghatározások és a Módszertan fejezetben ad meg, és részletez további fogalom meghatározásokat, mint pl. a minőség hurok, mérési módszerek esetében.

Ez a szabvány abból a szempontból is hasznos, hogy *egységesítse*, illetve szabványosítsa a hazai közlekedési kulcskifejezéseket. Pl. jelenleg igen sok kifejezés használatos a *közlekedés* fogalmára: közhasznú, illetve közforgalmú közlekedés, tömegközlekedés, és újabban, közösségi közlekedés. Nyilvánvaló, hogy a problémát az

okozza, hogy a közlekedés már tartalmazza a „köz” kifejezést, és így az egyéb közszolgáltatások rövid alakja, mint a közegészségügy, közoktatás stb., a közlekedés esetén – enyhén szólva – erőltetett.

A közlekedési közszolgáltatásra (KKSZ), vagy a közszolgáltató személyközlekedésre (KSZSZK) a német kifejezés: öffentliche Personenverkehr (ÖPV), ugyanez angolul: public transport. Ez utóbbi példáján célszerűnek látszik a *közszállítás* kifejezés alkalmazása, annak szó szerinti megfelelőjeként. Ugyanakkor ez beleillik a többi közszolgáltatás rövid alakjainak sorozatába.

Ezt a választást indokolja az is, hogy valójában ténylegesen is *szállításról* van szó ebben az esetben, még hozzá hajóval, repülővel, vonattal, busszal, villamossal, metróval, taxival stb. szállítja az adott közlekedési szolgáltatóvállalat a személyt, az utast, azaz szállítási szolgáltatást nyújt részére. A *közlekedés* a valóságban is inkább a gyalogos, a kerékpáros, az autós stb. közlekedés esete, amikor az adott személy maga végez helyváltoztatást, a közlekedési szolgáltatóvállalatok mindenfajta közreműködése, szolgáltatásainak igénybevétele nélkül.

A téma szempontjából alapvető néhány ilyen kulcskifejezés fogalommeghatározását a szabvány alapján példaképpen a következőkben adom meg.

A *közszállítás* (KSZ) olyan *szolgáltatások összessége*, amelyek/amelyeket általában minden felhasználó számára szabadon rendelkezésre állnak függetlenül attól, hogy egyéni vagy csoportos utazásról van szó, nyilvánosan meghirdetnek, rögzített menetidejűek vagy üteműek és üzemidejűek, rögzített vonalakhoz és megállóhelyekhez, illetve indulási és érkezési pontokhoz vagy közlekedési térségekhez kötöttek, megszakítás nélkül, folyamatosan nyújtanak, nyilvánosan meghirdetett menetdíjúak, valamint a *szállítás nem korlátozott* a közlekedési eszközök, a jármű és az infrastruktúra tulajdonjoga, az utazási távolság, az esetleges kötelező előzetes helyfoglalás, a fizetési mód, és a szolgáltatást nyújtó társaság jogi formája tekintetében.

A *szolgáltatásminőség* olyan *minőségkritériumok* és megfelelő *intézkedések* azon összessége, amelyért a szolgáltató (aki felvállalja, hogy az adott követelménynormákat teljesíti) a felelős.

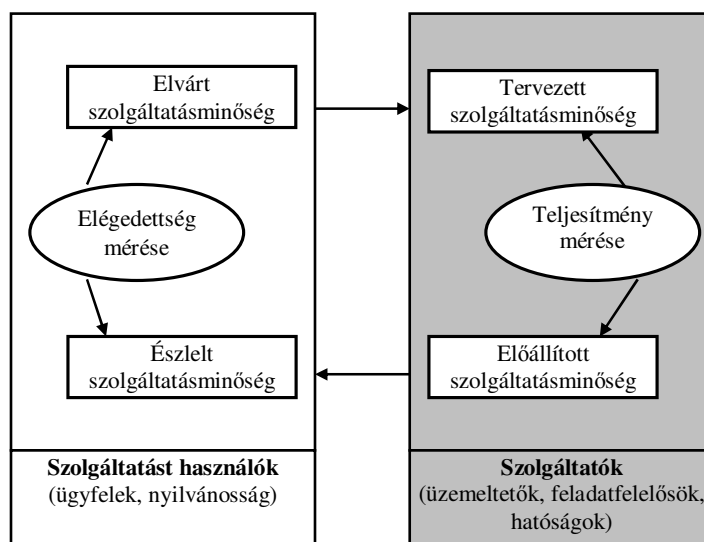
3. A közszállítási minőség-hurok mint a közszállítási szolgáltatásminőségmenedzsmentrendszer alapja

A közszállítási szolgáltatások minőségének értelmezése – a Berry, Parasuraman és Zeithaml által kifejlesztett ún. *gap-modell* részeként (Veres 2001) – a szolgáltatásra vonatkozó – széleskörűen kiterjesztett – *minőség-hurkon*, illetve annak a következőkben felvázolt *alapelvein* alapul. A *közszállítási minőség-hurok alapelemeit és minőségeit* a 2. ábra mutatja be.

Az *elvárt szolgáltatásminőség* az a minőségfokozat, amelyet az ügyfél expliciten vagy impliciten elvár. Ez nagyszámú súlyozott minőségkritérium összege is lehet. Az ügyfélelvárásokat a szolgáltatónak fel kell mérnie. A *tervezett szolgáltatásminőség*

ség az a minőségfokozat, amelyet a szolgáltató megtervez, hogy az ügyfél számára felkínálja. Ez magában foglalja a teljesítménykövetelmények tömör jellemzését, tervezett megvalósítási szintjét, és a nem megfelelő teljesítmény szintjét. Az *elvárt és a tervezett minőség közötti eltérés* azt a szintet fejezi ki, hogy a szolgáltató milyen mértékben képes az erőfeszítéseit az ügyfelek számára fontos területekre összpontosítani.

2. ábra A közszállítási minőséghurok alapelemei és minőségei



Forrás: EN 13816:2002 alapján saját szerkesztés

Az *előállított szolgáltatásminőség* a mindennapos üzleti tevékenység során előállított, illetve nyújtott minőségfokozat. Az előállított/nyújtott minőséget az ügyfelek szempontjából kell meghatározni. Az előállított minőség statisztikai és megfigyelési módszerekkel mérhető, és a szolgáltatónak rendszeresen mérnie is kell (*teljesítménymérések*). A *tervezett és az előállított minőség közötti eltérés* annak mértéke, hogy a szolgáltató milyen mértékben képes teljesítménycéljait megvalósítani. Az *észlelt szolgáltatásminőség* az ügyfél által észlelt/érezelt minőségfokozat. Az ügyfelek által észlelt minőséget ún. *ügyfélmegkérdezések* révén lehet mérni. Az előállított minőség ügyfél általi észlelése/érezése, azaz az *előállított és az észlelt minőség közötti eltérés* a szolgáltatással kapcsolatos személyes tapasztalataitól függ, vagy azoktól az információktól, amelyeket a szolgáltatásról előzetesen vagy közben kapott a szolgáltatótól, másoktól vagy a környezetétől. Az *elvárt és az észlelt minőség közötti eltérés* lényegében az *ügyfél-elégedettség szintje*.

A 2. ábra és az *MSZ EN ISO 9004-2:1993* (Minőségirányítás és minőségügyi rendszeresemények 2. rész. A szolgáltatás irányelvei) szabvány – amely a szolgáltatóváltások minőségirányítási rendszereseményeinek kialakítási irányelveit tartalmazza – 3.

ábrája alapján megszerkesztett ún. *szolgáltatási minőségmenedzsment-hurok*, illetve *-spirál* (3. ábra) folyamatábra-ábrázolásban mutatja be a minőségi eljárások és dokumentumok előre- és visszacsatolt, nyitott folyamatrendszerét.

A *nyitottsági* vonatkozás kettős, jelenti egyrészt a szállító–vevő *kapcsolódási pontokat* mind a bemeneti (ügyféligények felmérése a bemeneti marketingfolyamatban), mind a kimeneti (az ügyféligények teljesülési fokának, az ügyfelek elégedettségének, és a hibás teljesítések felmérése a kimeneti marketing-, illetve a szolgáltatásteljesítést ellenőrző (minőségvizsgálati) folyamatban) oldalon, másrészt a folyamat ellenőrzési, értékelési, elemzési és javítási *visszacsatolása* révén a folyamatos minőségfejlesztés (a szolgáltatások minősége és a minőségrendszer teljessége és hatékonysága/hatásossága tekintetében egyaránt) és a szolgáltatási minőségirányítás folyamatos és rendszeres továbbfejlesztése és javítása révén megvalósuló minőségfolyamati spirálitást, illetve *körfolyamati ciklikusságot*.

Az ábrában jól azonosíthatók a fő *minőségeljárési folyamatok* közül a marketing-, a szolgáltatástervezési, a szolgáltatásteljesítési, a szolgáltatás-ellenőrzési és a szolgáltatásjavítási részfolyamatok, valamint a fő *minőségdokumentumok* közül a szolgáltatás(minőség)i nyilatkozat és a szolgáltatás(minőség)i kézikönyv, illetve annak három eljárási utasítása.

Ennek megfelelően a szolgáltatási követelményeket és jellemzőket a szolgáltatási eljárási utasításban (a szolgáltatásminőségre vonatkozóan az ún. *minőségi feltétel-füzetben*), a szolgáltatásteljesítési követelményeket és jellemzőket a szolgáltatásteljesítési eljárási utasításban (a szolgáltatásminőségre vonatkozóan az ún. *minőségi kötelezettségfüzetben*), a szolgáltatás-ellenőrzési követelményeket és jellemzőket pedig a szolgáltatás-ellenőrzési eljárási utasításban (a szolgáltatásminőségre vonatkozóan az ún. *minőségvizsgálati füzetben*) kell szabályozni.

Ez a három eljárási utasítás, füzetek vagy kötetek formájában alkotja az ún. *Szolgáltatásminőségi Kézikönyvet*, amely tehát a termék/szolgáltatás minőségvonzásainak dokumentuma, és amely alapidokumentuma lehet a *termékminőség-megfelelőségi auditnak*.

Természetesen a Szolgáltatásminőségi Kézikönyv része a *Szolgáltatási Kézikönyvnek*, amely a szolgáltatástermék összes vonatkozásainak *dokumentuma*, és amely alapidokumentuma lehet a *termékmegfelelőségi auditnak*. (Ezek természetesen különböznek az ISO 9001 szabvány szerinti *Minőségirányítási Kézikönyvtől*, amely a minőségirányítási rendszer dokumentációja, lényegében a vállalati minőségügy szervezeti és működési szabályzata, SZMSZ-e.) A szabvány részletezi a szolgáltatások szolgáltatási, szolgáltatásteljesítési és szolgáltatás-ellenőrzési *jellemzőinek fajtáit, követelményeit és jellegét*, valamint a szolgáltatásmarketing, -tervezési, -teljesítési és -ellenőrzési *működési főfolyamatok minőségelveit és -elemeit*, amelyek főbb vonatkozásait az 1. táblázat részletezi A szabvány 2. ábrája (4. ábra – a vasúti közlekedési szolgáltatásokra adaptálva) a szolgáltatási *minőségügyi alrendszerek kapcsolódását* mutatja be, középpontba helyezve az ügyfeleket és a szolgáltatásokat.

A három alrendszer „mágikus háromszöge” azt jelképezi, hogy ezek bármelyikének romlása vagy javulása befolyásolja a középpontba helyezett negyedik alrendszert (a szolgáltatások minőségét, és ezzel a vevők/utasok elégedettségét).

4. A közszállítási szolgáltatások minőségkritérium-rendszere és az ezzel kapcsolatos követelmények

Az *EN 13816:2002* szabvány meghatározza a közszállítási szolgáltatások minőségkritérium-rendszerét, amelynek *dimenziói*, és az egyes dimenziók *specifikációja*:

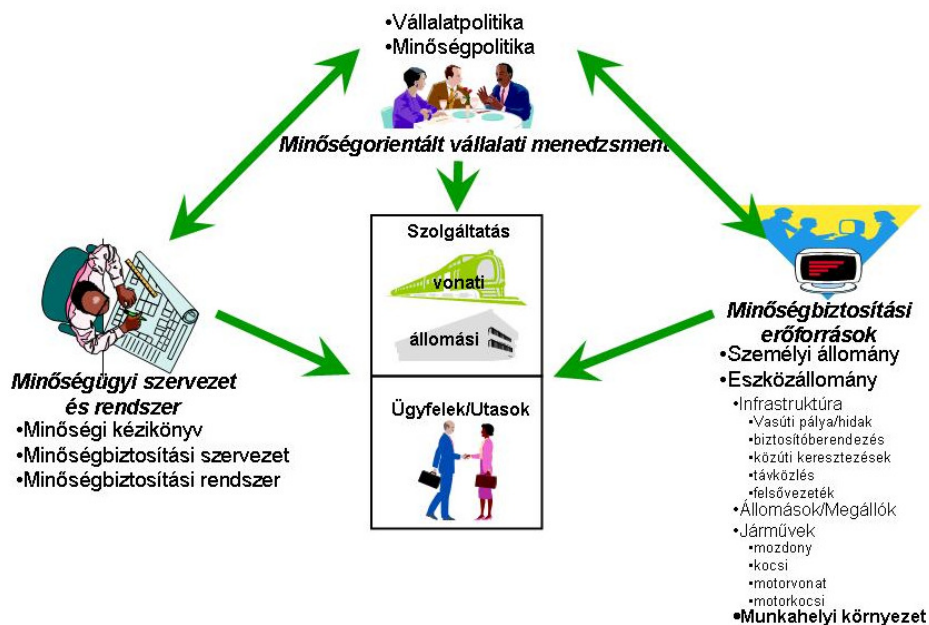
1. *Rendelkezésre állás*: a felkínált szolgáltatás terjedelme a földrajzi és idő-dimenziók, a gyakoriság és a közlekedési eszköz tekintetében.
2. *Hozzáférhetőség*: a közszállítási rendszerhez – beleértve a rendszer más közlekedési eszközeivel való kapcsolódási pontokat – hozzáférés.
3. *Információ*: az utazások tervezését és lebonyolítását megkönnyítő rendszerinformációk szisztematikus rendelkezésre adása.
4. *Idővonatkozások*: azon idővonatkozások (időpontok, időtartamok), amelyek jelentőséggel bírnak az utazások tervezésére és lebonyolítására.
5. *Ügyfélgondozás*: azon szervizelemek, amelyeket azért vezettek be, hogy a lehető legpontosabb összehangolást lehessen megvalósítani a szabványosított szolgáltatások és az egyes utasok egyéni követelményei között.
6. *Komfort*: azon szervizelemek, amelyeket azért vezettek be, hogy az utazást pihentetővé és kellemessé tegyék.
7. *Biztonság*: az utas által tapasztalt benyomás a személyes biztonságáról, amely egyrészt a ténylegesen meghozott előzetes biztonsági intézkedésekből, másrészt azokból az intézkedésekből következik, amelyek azt biztosítják, hogy az utasok észleljék ezeket az előzetes intézkedéseket.
8. *Környezeti hatások*: azok a hatások, amelyek a közszállítási teljesítmények rendelkezésre bocsátása következtében a környezetet befolyásolják.

1. táblázat A szolgáltatási minőségrendszer működési minőségelvei és -elemei

Marketingfolyamati (minőség)elemek
<ul style="list-style-type: none"> - piackutatás és -elemzés - szállítói kötelezettségek - szolgáltatási nyilatkozat - szolgáltatásmenedzsment
Szolgáltatásteljesítési folyamati (minőség)elemek
<ul style="list-style-type: none"> - szolgáltatásteljesítési személyzet felelősségének meghatározása - szolgáltatásteljesítési tevékenységek <ul style="list-style-type: none"> - előírások szerinti szolgáltatásteljesítés - szolgáltatási előírások betartásának figyelemmel kísérése - folyamathelyesbítés eltérések esetén - szolgáltatási minőség szállítói önellenőrzése <ul style="list-style-type: none"> - folyamati főtevékenységek mérése és minősítése - szolgáltató személyzet önellenőrzése - teljesített szolgáltatás végminősítése a szolgáltató-ügyfél kapcsolódási ponton - szolgáltatási minőség ügyfélminősítése <ul style="list-style-type: none"> - azonnali, követő vagy visszatekintő ügyfélminősítés-felmérések - panaszügyintézés és vizsgálat - ügyfél-elégedettség folyamatos mérése és elemzése (a szolgáltatási nyilatkozat, a szolgáltatási és a szolgáltatásteljesítési előírások megfelelése) - a szállítói és az ügyfélminősítések összehasonlító értékelése - szolgáltatás jellemzése - hibakiigazító folyamat - mérési eszköz- és eljárásrendszer szabályozása
Szolgáltatásteljesítési folyamat ellenőrzési, elemzési és javítási folyamata
<ul style="list-style-type: none"> - adatgyűjtés (a szállítói önellenőrzés és a vevői minősítések, valamint a minőség-felülvizsgálatok tekintetében) - elemzés (a rendszeres hibák azonosítása és okvizsgálata), statisztikai módszerek alkalmazása - szolgáltatás minőségjavítása (állandó és teljes körű tevékenységként, tekintettel az igények változására, az előírásoktól eltérésekre és a minőség folyamatos javítására)
Tervezési folyamati (minőség)elemek
<ul style="list-style-type: none"> - szolgáltatási előírás <ul style="list-style-type: none"> - az ügyfelek által megfigyelhető és értékelt szolgáltatási jellemzők pontos leírása - a szolgáltatási jellemzők elfogadhatósági szintje - szolgáltatásteljesítési előírás <ul style="list-style-type: none"> - a szolgáltatás teljesítőképességét befolyásoló szolgáltatásteljesítési jellemzők pontos leírása - szolgáltatásteljesítési jellemzők elfogadhatósági szintje - szolgáltatásteljesítési eszközfeltétel-követelmények - szolgáltatásteljesítési személyzetfeltétel-követelmények - beszállítói áru- és szolgáltatás-ellenőrzés és minőségbizonylat-kezelés - minőségszabályozási előírás <ul style="list-style-type: none"> - szolgáltatást befolyásoló kulcstevékenységek megállapítása - kulcstevékenységeket meghatározó jellemzők és határértékeik azonosítása - kiválasztott jellemzők értékelési módszerei - kiválasztott jellemzők előírt határértékeinek betartását biztosító eszközök, módszerek

Forrás: MSZ EN ISO 9004-2 alapján saját szerkesztés

4. ábra A szolgáltatási minőségrendszer alrendszerének „mágikus háromszöge”



Forrás: Rixer–Ercsey (2002) alapján saját szerkesztés

Az első két dimenzió általános kifejezésekkel írja le a közszállítási szolgáltatásminőségét, míg a továbbiak a szolgáltatási minőség részletes jellemzését szolgálják, az utolsó dimenzió pedig a környezeti hatásokat írja le a társadalom egésze szempontjából.

A felkínált szolgáltatás(ok) minőségének meghatározása/bemutatása tekintetében a szabvány előírása szerint a közszállítási szolgáltatóvállalat a szabvány 2. melléklete szerinti 3 szintű minőségkritérium-listát kell alkalmazza az adott közszállítási rendszere szolgáltatásminőségének meghatározása esetében és érdekében, ahol az 1. szintet az egy számjeggyel jelölt nyolc minőségdimenzió képezi, a 2. szint a két számjeggyű (összesen 29), a 3. szint pedig a három számjeggyű (összesen 99) kód-számmal jelölt minőségkritériumokat tartalmazza.

A minőségrendszer az 1-3. szinten építhető ki, azaz a kritériumok az 1-3. fokozatokból választhatók, de lehetséges a rendszer fokozatos kiépítése is a minőségfejlesztés folyamatos jobbítási alapelveinek megfelelően.

Bár a 2. melléklet csak informatív célú, ezeket a kritériumokat a fogalom-meghatározási alkalmazások tekintetében normatív előírásként célszerű kezelni. A kritériumok aggregálhatók, tovább-bonthatók és/vagy átnevezhetők. Célszerű a hierarchikus rendszer decimális sorszámozású felépítése. Minden esetben utalni kell a 2. melléklet szerinti (kód)számmra. Kiegészítő kritériumok is bevezethetők, de ezeket

is kódszámolni kell a besorolhatóság, illetve az egységes kezelhetőség céljából. A *minőségkritérium-lista háromszintű minőségkritérium-piramisba rendezett rendszerének felépítését* a 6. Komfort minőségdimenzió példáján a 2. táblázat mutatja be.

Az előállított szolgáltatásminőség mérésekor az egyes kritériumok számára megfelelő *módszereket* kell alkalmazni. A szabvány szerint ilyen *eljárások* különösen a következők:

- az elégedettség-mérés: *ügyfél-elégedettségi megkérdezés* (Customer Satisfaction Surveys = CSS),
- a teljesítménymérés: az *álcázott vásárlással történő értékelés* (Mystery Shopping Surveys = MSS), és
- a *közvetlen teljesítménymérés* (Direct Performance Measures = DPM).

A szabvány 3. melléklete ismerteti ezek módszertani lényegét, és alkalmazási *példákat* is bemutat. *Alternatív módszerek* is alkalmazhatók, amennyiben azonos eredményeket szolgáltatnak. Ebben az esetben össze kell foglalni a módszer paramétereit, és le kell írni a teljesítményeit, és az azokkal szembeni követelményeket.

A teljesítmény- és elégedettségmérések, és az azt követő – a gyengepontokat kijavító és a folyamatos tökéletesítési – *intézkedések fontosabb szempontjai* a következők:

- A *teljesítménykeretek* kidolgozása során a *potenciális ügyfelek* igényeit is figyelembe kell venni, a meglévő ügyfelek igényeinek figyelembevételével.
- A *teljesítménymérési és az ügyfél-elégedettségi intézkedéseket* egyértelmű fogalom meghatározásokra kell alapozni, hogy minden érintett fél tisztán értse és tudja, hogy mit kell mérni, hogyan és milyen gyakran.
- A *trendalakulások* megállapítása érdekében a teljesítmény- és az elégedettségi ellenőrzéseket rendszeresen és időben kell végezni és kiértékelni.
- A lehetőséget és a teljesítménykereteket a változó igényekre és prioritásokra vonatkozóan a szolgáltatókhoz és az utasokhoz kell igazítani, és rendszeresen *felül* kell vizsgálni.
- Az ügyfelek észlelését *külső tényezők* befolyásolhatják.
- A teljesítményt szolgáltatók által a teljesítmény mérésére kiválasztott *intézkedések* az utasok számára fontosnak talált szempontokra kell koncentrálnak. Ennek során figyelembe kell venni a helyi adottságokat, és azokat az intézkedéseket kell kiválasztani, amelyek egyaránt megfelelnek mindkét fél igényeinek.

2. táblázat A minőségkritérium-lista háromszintű minőségkritérium-piramisba rendezett rendszerének felépítése a 6. Komfort minőségdimenzió példáján

<p>6. Komfort</p> <p>6.1. Ügyfélleléstítmények és -berendezések használhatósága a</p> <p>6.1.1. megállóhelyeken</p> <p>6.1.2. járműveken</p> <p>6.2. Helykínálat a</p> <p>6.2.1. járműveken</p> <p>6.2.2. megállóhelyeken</p> <p>6.3. Utazási komfort a(z)</p> <p>6.3.1. utazás alatt</p> <p>6.3.2. induláskor/megálláskor</p> <p>6.3.3. külső körülmények esetében</p> <p>6.4. Környezetet érintő feltételek</p> <p>6.4.1. Időjárási feltételek</p> <p>6.4.2. Védelem az időjárástól</p> <p>6.4.3. Tisztaság</p> <p>6.4.4. Barátságosság/Megvilágítás</p> <p>6.4.5. Zsúfoltság/Túlterheltség</p> <p>6.4.6. Zaj</p> <p>6.4.7. Egyéb nem kívánt befolyás</p> <p>6.5. Kiegészítő létesítmények/felszerelések</p> <p>6.5.1. WC/Mosdó</p> <p>6.5.2. Csomag és egyéb tárgyak</p> <p>6.5.3. Kommunikáció</p> <p>6.5.4. Üdítők</p> <p>6.5.5. Bevásárlási lehetőségek</p> <p>6.5.6. Szórakozás</p> <p>6.6. Ergonómia</p> <p>6.6.1. Mozgásszabadság</p> <p>6.6.2. Berendezések formatervezés</p>
--

Forrás: az EN 13816:2002 alapján saját szerkesztés

5. Összegzés

Az eddigiekben idézett általános minőségirányítási szabványok mellett, természetesen léteznek *általános termékmegfelelőségi szabványok* is. Ezek általában a termékek lényegi tulajdonságaira irányulnak, amelyek általában az élet-, egészség-, vagy biztonság tulajdonságok – ezekre minden esetben hatósági jogszabályok léteznek, és írnak elő követelményeket –, de semmi akadálya annak, hogy a közszállítási szolgáltatóvállalatok – vagy éppen a szolgáltatástermékeinek vevői, vagy az illetékes hatóságok (pl. a közszállítási szolgáltatások esetében az illetékes közszolgáltatási feladatfe-

lelősök) – az adott szolgáltatástermékük lényegi tulajdonságainak minősítsék a *minőségi vonatkozásokat* is

- műszaki előírások,
- vállalati termék- vagy folyamatminőség-szabványok,
- szállítási szerződéses megállapodások, vagy
- hatósági termék-, folyamat- vagy egyéb szabályzatok *dokumentált* formájában.

Ebben az esetben pedig már a *megfelelőségértékelés és -tanúsítás* erre a tulajdonságra is irányulhat, illetve kiterjedhet, hiszen létezik a termék minőségével kapcsolatos dokumentált követelményrendszer (pl. a közszállítási szolgáltatóvállalat szolgáltatási vagy szolgáltatásminőségi kézikönyve formájában).

Az eddigiekben ismertetett általános minőségirányításhoz-, valamint termékmegfelelőségi szabványok mellett – amelyek iparágsemlegesek, azaz bármely nemzetgazdasági ágazat/iparág esetén alkalmazhatók – természetesen léteznek *ágazati/iparági szabványok* is (pl. logisztikai, informatikai), amelyek követelményei, irányelvei célszerűen adaptálhatók a közlekedési, közszállítási iparágra.

A közszállítási szolgáltatóvállalatok számára természetesen különös jelentőségűek a *közlekedési ágazati minőségsszabványok*.

A *vasúti közlekedési/közszállítási ágazat minőségsszabványai* között úttörő jelentőségű a Nemzetközi Vasútegylet (UIC) vasúti szabványgyűjteménye, az ún. UIC Kódex. Ennek szabványai – az ún. UIC-döntvények – között számos olyan van, amelyek a *kötőtpályás szolgáltatások minőségbiztosítására* irányulnak, ezek pl. a következők:

- UIC-Kódex 149 V sz. döntvény:1998 Étkezési utasellátás a vonaton,
- UIC-Kódex 140 V sz. döntvény:1981 IC-vonatok,
- UIC-Kódex 147 E sz. döntvény:1982 Közös vasúti teamek beállítása a TEE- és IC-vonatok szolgáltatási minőségének ellenőrzésére,
- UIC-Kódex 252 E sz. döntvény:2002 Az ügyfél-elégedettség elemzések módszertani vezérfonala.

Összefoglalóan megállapítható, hogy egyrészt nemzetközi, EU- és hazai, másrészt ágazati/iparági viszonylatban is, létezik olyan *szabványok* sokasága, amelyek általánosságban, de konkrét vonatkozásokban is tartalmazznak *szabályozást, követelményeket, útmutatást a szolgáltatások általános menedzsmentjével, valamint a szolgáltatások minőségével, minőségmérésével, minőségmenedzsmentjével* kapcsolatosan. Ezek a szabványtartalmak jól felhasználhatók a *közszállítási szolgáltatástermékek, a szolgáltatástermelési rendszerek, valamint a szolgáltatási folyamatok menedzsmentje és minőségmenedzsmentje* tekintetében.

Külön kiemeljük a közszállítási ágazat vonatkozásában az EN 13816:2002 szabvány, továbbá az említett UIC-döntvények *teljes körű és közvetlen alkalmazhatóságát* a kötöttpályás közszállítási szolgáltatástermékek

- alapfogalmainak meghatározása,
- teljesítmény- és minőségkritérium-rendszerének kialakítása és specifikálása,
- minőségmenedzsment-rendszerének kialakítása, -feladatok azonosítása,
- szolgáltatásminőség- és az ügyfél-elégedettség méréseinek módszertana tekintetében.

Kihangsúlyozzuk, hogy a *benchmarking* (szint-összehasonlítás), illetve a kreatív gondolkodás analógiák elve értelmében nemcsak az adott ágazat/iparág, hanem *mások ún. legjobb szabványgyakorlatai* is hasznos útmutatást ad(hat)nak a közszállítási szolgáltatási minőségirányítási rendszerek, valamint a szolgáltatástermékek minőségi kialakításához.

Természetesen a *vonatkozó szabványháttér* folyamatosan változik és bővül, és ez különösen igaz az UIC-döntvények, és így a vasúti közlekedési/közszállítási szolgáltatások általános és minőségmenedzsmentje tekintetében, ezért nyomatékosan figyelmeztetjük az ezeket hasznosító közszállítási szolgáltatóvállalatok és feladatfelelősök illetékes képviselőit, hogy *folyamatosan kísérik figyelemmel* a megfelelő honlapokon az esedékes változásokat a naprakész ismeretszerzés és alkalmazás érdekében.

Felhasznált irodalom:

- EN 13816:2002 *Szállítási és logisztikai szolgáltatások. Közszállítás. A szolgáltatásminőség fogalom meghatározásai, célkitűzései és mérése.* Magyar Szabványügyi Testület, Budapest.
- MSZ EN ISO 9000:2005 *Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szótár.* Magyar Szabványügyi Testület, Budapest.
- MSZ EN ISO 9004-2:1993 *Minőségirányítás és minőségügyi rendszerelemek 2. rész. Irányelvek a szolgáltatáshoz.* Magyar Szabványügyi Testület, Budapest.
- Rixer A. – Ercsey Z. 2002: A hazai vasúti-logisztikai minőségstratégia alapelvei és alapelemei nemzetközi összehasonlításban I. és II. rész. *Közlekedéstudományi Szemle*, 3, 96-104. o. és 4, 141-152. o.
- Rixer A. 2005: A logisztikai szolgáltatások minőségkonceptió-alapjai. *Magyar Minőség*, 11, 23-28. o.
- Veres Z. 2001: *Szolgáltatásmarketing.* Műszaki Könyvkiadó, Budapest.