



**Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
Szent István Campus
Műszaki Intézet
Műszaki menedzser alapképzési szak**

A VEVŐI REKLAMÁCIÓ KEZELÉS FOLYAMATÁNAK FEJLESZTÉSE

Belső konzulens:	Tóth Réka Egyetemi tanársegéd
Belső konzulens intézete/tanszéke:	Műszaki Intézet
Külső konzulens:	Varga Zsolt QM manager
Készítette:	Réz Ádám

**Gödöllő
2024**

Szakdolgozatomban a vevői reklamáció kezelésről és annak fejlesztéséről írtam. Mivel nap mint nap ezzel foglalkozom, így közel áll hozzám a téma és a több éves saját tapasztalataim által, igazán mélyen megismertem ezt a témakört és a vele járó folyamatokat. Igyekeztem a témában nem jártas embereknek is érthető módon leírni és átadni a gondolataimat.

Az első fejezetben, a bevezetésben igyekeztem felhívni a figyelmet a reklamáció kezelés fontosságára, több szempont alapján is.

Mivel az elemzésemet és a bemutatott reklamációt is a 8D módszerrel szemléltettem, ezért a szakirodalmi áttekintésben igyekeztem minél részletesebben ismertetni ezt a módszert, történetével, hatásával, a sok fejlődésen, amin az évek során átment. Bemutattam továbbá a lépéseit részletesen és igen bő eszköztárát számos módszerével, technikájával együtt. Ilyenek például az Ishikawa diagram (halszálla diagram), az 5Why (5miért) vagy a brainstorming is. Ám a 8D módszer ismertetése előtt fontosnak tartottam említést tenni két féle minőségbiztosítási rendszerről is. Ezek az ISO9001 és az IATF 16949. Tudvalevő, hogy a világon nem csak a 8D módszer ismert. Széleskörű elterjedése ellenére a mai napig használnak más módszereket is, melyekről szintén írtam egy kis ismertetőt. Ezek az alternatív módszerek az iparból a Shainin módszer, az A3 problémamegoldó módszer és a TNSFT módszer.

A szakirodalom bemutatása után következett az anyag és módszer fejezet, melyben első sorban a munkahelyemet, a Rosenberger Magyarország Kft-t és azon belül is a jászárokszállási RoHu1-es telephelyet mutattam be. Mivel itt dolgozom a minőségbiztosítási osztályon, így a reklamáció kezelés folyamatát nem csak elvárások és formalitások alapján ismerem, hanem több éves tapasztalattal is rendelkezem ezen a téren.

A negyedik fejezetben három problémát és megoldásukat ismertettem részletesen. Ezen problémák a munkám során szűrtak nekem szemet és igyekeztem a lehető legjobb megoldást találni rájuk. Megoldásként a kockázati súlyossági mátrix, a minőségkör és az úgy nevezett Q-alert került megalkotásra, melyeket részletesen ismertetek az említett fejezetben. Ezek az újítások nagyon fontosak a vállalat életében, hiszen ezekkel tudunk fejlődni és növelni a hatékonyságunkat. A bevezetés óta a probléma megoldás gördülékenyebb lett a kockázat súlyossági mátrixnak köszönhetően, a reklamáció kezelők átláthatóan tudják priorizálni témáikat és erőforrást kérni a probléma megoldó csapat számára. Q alert segítségével az átláthatóság nőtt, a lényegi információk szinte azonnal eljutnak a szervezet minden szintjére, az operátorok is találkoznak a hibaképpel ezáltal csökken a hiba újbóli előfordulás és a hibás termék kijutási valószínűsége. A minőségkörben, a vezetők és szakértők által alkotott csoport több elhúzódó és / vagy nehéz döntésekkel járó reklamációt is lezárt. A minőségbiztosítás és vevői reklamáció kezelés fejlesztése és javítása a vállalat egyik legfontosabb feladata

ötleteimmel és javaslataimmal továbbra is ezen fogok dolgozni. Ezek a megoldások mára bevezetett, bevált intézkedések, melyek napról napra bizonyítják hatékonyságukat a reklamációkezelés területén.

A következő (ötödik) fejezetben egy a Rosenberger Magyarország Kft-nél végig vitt és általam vezetett reklamáció levezetését mutattam be a 8D módszer segítségével. A levezetést a módszer lépései alapján bontottam le. A bemutatott reklamáció egy tipikus példája a minden nap felmerülő problémáknak. A Rosenberger minőségügyi szakemberei naponta akár több ilyen és ehhez hasonló reklamációt fogadnak és oldanak meg. Egy-egy reklamáció megoldása megszámlálhatatlan jövőbeni problémától menti meg a vállalatot.

A hatodik fejezetben ezt az általam megoldott reklamációt egy kicsit még inkább feltártam és a folyamatokat részletesebben is elemeztem, magyaráztam. Ebben a fejezetben szintén a 8D módszer lépéseit használtam. Ezáltal könnyedén nyomon követhető a reklamációban az adott elemzés rész. Ennek segítségével még bensőségebben megismerhetjük a Rosenberger Magyarország Kft minőségbiztosítási szakembereinek módszereit és munkáját.

Ezek után a hetedik, következtetések és javaslatok fejezetben a következtetéseim levonása után, két javaslattal álltam elő a vállalatunknál végzett reklamáció kezelés fejlesztésére. Az első javaslatom a minőségkör kibővítése és egy teljesen másik szintre helyezése, a reklamációk és a felmerülő problémák még szélesebb körben való megoldásának érdekében. Ennek segítségével több típusú reklamációt is hatékonyabban tudnánk a jövőben megoldani. A másik javaslatom egy új rendszer bevezetése, mely költséghatékony és a bevezetése is aránylag rövid idő alatt végrehajtható. Ez a módszer az FTA, mellyel szakirodalom kutatás közben találkoztam és szabtam az igényemhez leginkább passzoló formába.

Szakedolgozatom célja a vevői reklamációkezelés fejlesztésének fontosságára felhívni a figyelmet. Bízom benne, hogy a részletes tanulmány után bárki számára érthetővé vált, hogy miért is olyan nagyon lényeges ennek minél több figyelmet szentelni, hiszen nem csak bizonyos számokat befolyásolnak a rosszul kezelt reklamációk, hanem ahogyan ezt már a fentiekben bővebben is kifejtettem, emberi sorsok, partneri kapcsolatok, munkahelyek és nem utolsósorban hatalmas költségek is múlhatnak egy-egy rosszul kezelt reklamáción.