

A DIPLOMADOLGOZAT TARTALMI KIVONATA

A Fémforgtech Kft. vevői reklamációs folyamatának fejlesztése

Majoros Dániel

Műszaki Menedzser szak, mesterképzés, levelező tagozat

Műszaki Intézet

Belső témavezető: Dr. Kovács Imre, mesteroktató, Magyar Agrár- És Élettudományi Egyetem

Külső témavezető: Mészáros Ádám, beszállítási minőségbiztosítási mérnök, Magyar Suzuki Zrt.

Diplomadolgozatomban a hatvani székhelyű Fémforgtech Fémforgácsoló és Alkatrész-gyártó Korlátolt Felelősségű Társaságot (Fémforgtech Kft.) mutattam be. Választásom azért esett erre a vállalkozásra, mert 2018 ősze óta gyakornokként, 2019 nyara óta pedig a cég telephelyvezetőjeként dolgozom náluk. Ennek következtében elmondható, hogy elég nagy rálátásom van a vállalkozás mindennapos működésére, politikájára.

A vállalkozás idővel túlnőtte magát, így 2021-ben egy új, nagyobb üzemcsarnokba költözött. A nyári hónapok közeledtével viszont egy addig rejtőzködő problémával találtuk szembe magunkat, ami nem volt más, mint a hőmérséklet. A legforróbb napokon az üzemrészben a hőmérséklet jócskán 35°C fölé kúszott, melynek hatására reklamációk kezdtek beérkezni hozzánk megrendelőink részéről. A probléma azokkal az alkatrészekkel volt, melyeket a forróbb napokon gyártottunk. Így adott volt a probléma, melyet meg kellett oldani.

A hazai szakirodalom feldolgozásomban nagyban támaszkodtam egyetemi előadóim munkáira, melyek a témámba vágtak. Nagy segítségemre voltak Dr. Husti István minőség-, valamint termelésmenedzsmentről írt jegyzetei, segédletei.

A probléma – nevezetesen a reklamáció – bemutatását követően a felsőfokú tanulmányaim során elsajátított minőségmenedzsment módszereket alkalmaztam (Brainstorming, Ishikawa diagramm, 5W stb.) a probléma gyökérokának pontos megfogalmazásához. Ezeknek köszönhetően derült fény arra, hogy a munkahelyi körülmények, valamint a felhasznált alapanyag anyagsajátosságai felelősek a reklamációért. Nagyban megkönnyítette munkámat Dr. Kalácska Gábor műszaki polimerekről írt könyve.

Több megoldási javaslat közül a csarnok klimatizálását választottuk, melynek hatására a jövőben több ilyen jellegű probléma nem fog tudni előfordulni.

A reklamáció kiváltó okának feltárása során több másodrendű probléma is felszínre került, melyeket az 5S módszer bevezetésével megszüntettem.

Értekezésem végén bemutatam a javító intézkedések pozitív velejáróit, valamint javaslatokat tettem azon vállalkozások számára, akik hasonló cipőben járnak vagy jártak azzal kapcsolatosan, hogy milyen fejlesztések irányába lehet érdemes elmozdulni a közeljövőben. Külön kihangsúlyoztam a LEAN eszköztár meglétének fontosságát, valamint a folyamatos fejlődésre és hibakeresésre való törekvés nélkülözhetetlenségét.