



HVER ER ÞÍN GÆÐATRYGGING?

Þegar við íhugum að kaupa tiltekinn hlut viljum við að sjálfsögðu skoða hann í bak og fyrir áður en við festum kaupin. Þannig getum við metið hvort hann uppfyllir allar okkar væntingar eða hvort hann er nægilega sléttur, glansandi, mjúkur eða hvað það nú er sem við leggjum áherslu á. Við getum líka prófað hann, jafnvel fengið lánaðan í tiltekin tíma til að vera alveg viss um að við gerum góð kaup. Ef af kaupunum verður tókum við hlutinn með okkur eða semjum um hvernig afhending fer fram.

Þetta er þó aðeins hægt ef búið er að framleiða eða byggja það sem við hyggjumst kaupa þegar skoðun fer fram. Vörur í verslun, bílar á bílasölu og fullbyggð hús er hægt að skoða áður en gengið er til samninga og meta hvort fullnægja væntingum okkar.

AÐ KAUPA Í SAMRÆMI VIÐ EIGIN VÆNTINGAR

Hins vegar þegar okkur vantar nýtt hús, nýtt skip, brú, veg eða annað sem ekki er hægt að kaupa af lager þá getum við ekki skoðað fyrirbærið sem ennþá er aðeins hugmynd í höfðinu á okkur.

Við byrjum á því að finna einhvern til að útfæra hugmyndina og setja niður á blað í formi verklýsinga og teikninga. Þegar því er lokið þurfum við að finna annan aðila til að byggja eða framleiða samkvæmt teikningunum. Við erum þar með orðin verkkaupi sem þarf að ráða verktaka í vinnu, annarsvegar hönnuð og hinsvegar frameiðanda.

Við getum hvorki skoðað né metið að fullu hönnunina eða framleiðsluna fyrr en að verki loknu og að óbreyttu er lítil trygging fyrir því að hlutirnir verði eða gangi eftir í samræmi við væntingar okkar.

Tekst hönnuðurinn að túlka hugmyndir okkar og koma þeim með skilvirkum og áreiðanlegum hætti niður á blað á tilskildum tíma og umsömdu verði?

Ræður framleiðandinn við verkið? Lýkur hann því á umsömdum tíma? Býr hann yfir nægilegri þekkingu og ræður hann yfir réttum tækjum og tólum, svo að nokkuð sé nefnt? Ef svo er ekki eru allar líkur á að við stöndum uppi óánægð og fjárhagslega sköðuð.

RÉTT GÆÐI

Úr því að við getum hvorki skoðað vöruna né verið viss um rétta afhendingu, þegar við skrifum undir samning, þurfum við sem verkkaupar að krefjast þess að verktakinn, hvort heldur hann er hönnuður eða framleiðandi, leggi fram tryggingu um gæði.

Hugtakið gæði í þessu samhengi felur í sér að verktakinn fullnægi væntingum viðskiptavinarins með því að verða við kröfum hans í einu og öllu. Þá er sama hvort um er að ræða tímasetningar, verð, útlit, öryggi, vörugæði eða annað sem varðar verkið. Hönnuðurinn þarf að vinna úr og fullnægja kröfum sem ennþá eru eingöngu í höfði verkkaupans en verktakinn vinnur úr sömu kröfum eftir að hönnuðurinn er búinn að koma þeim á blað í formi verklýsinga og teikninga ásamt öðrum kröfum og breytingum sem verkkaupinn óskar eftir meðan á framkvæmdum stendur.



Verktakar, sem bjóða í verk, fullyrða að þeir séu starfi sínu vaxnir. Ef svo væri í öllum tilvikum væri ekki til fúsk eða vanefndir í verktakaiðnaðinum. Því miður eru allt of mörg dæmi um að verk gangi ekki samkvæmt samningi. Misskilningur, vanefnd loforð, lélegt skipulag, engir eða óljósir samningar, vankunnátta, óskýrar boðleiðir, óljósir vinnuferlar og slæg stjórnum er meðal þess sem um má kenna þegar illa fer.

Til að við, sem verkkaupar, lendum ekki í slíku þegar við veljum verktaka þurfum við að þekkja til hlítar og meta þau vinnubrögð sem hann hyggst beita við stjórnun og faglega vinnu.

GÆÐATRYGGING

Við gerum því kröfu um að hann leggi fram svo kallaða gæðatryggingu sem er fólgin í því að hann leggur m.a. fram eftirtalin gögn úr gæðakerfinu sínu til að kynna okkur hvernig hann hyggst tryggja gæðin við framgang verksins:

- skipurit sem sýnir hlutverk og ábyrgð stjórnenda og boðleiðir þeirra á milli
- verkáætlun og lýsing á hvernig hann hyggst vinna helstu verkþætti
- vottorð eða tæknilýsingar á öllu hráefni
- hvernig móttöku á hráefni verður háttað þannig að það sé samkvæmt lýsingum, óskemmt og í réttu magni.
- hvernig skilaboð eða upplýsingar, sem berast með pósti, rata í réttar hendur
- hvernig ný hönnunargögn verða meðhöndluð og rýnd
- hvernig kröfur um breytingar eða aukaverk rata óbrennlaðar í réttar hendur
- hvernig haldið verður utan um verð- og magnbreytingar vegna óska um aukaverk og breytingar
- hvernig brugðist verður við ef mistök (frábrigði) koma í ljós
- hvernig öryggi starfsmanna verður tryggt
- hvernig eigin gæðaeftirlit verður sinnt

Þegar verkkaupinn leggur þessi gögn fyrir okkur sem verkkaupa gerir hann okkur þar með tilboð um gæðatryggingu. Það verklag, sem hann kynnir, á að tryggja góða stjórnun á verkinu. Það er **gæðastjórnun**.

Gögnin eru skrifleg því að við þurfum að meta innihald þeirra og gera athugasemdir eða hafna viðskiptum við verktakann ef við teljum að það verklag, sem hann býður, leiði ekki til þess að allt gangi eftir eins og við væntum.

Meðan á verkinu stendur notum við gögnin til að herma loforð um tiltekið verklag upp á verktakann ef honum hættir til að fara út af sporinu.

Við eru viðskiptavinurinn, við greiðum fyrir vöruna og verktakinn á að tryggja að hann þekki væntingar okkar á hverjum tíma og vinni samkvæmt því.

UNDIRVERKTAKAR.

Þegar verktaki ræður annan aðila til að vinna hluta af verkinu er hann sjálfur kominn í hlutverk verkkaupa. Þá verður hann að tryggja að sá hinn sami viðhafi ekki lakari vinnubrögð en hann hefur sjálfur lofað. Í slíkum tilvikum hefur hann þrjá möguleika. Í fyrsta lagi að krefja undirverktakann um eigin gæðatryggingu sem hann ber saman við þá sem hann gerði sjálfur og verkkaupinn hefur samþykkt. Í öðru lagi að undirverktakinn kynni sér til hlítar þau vinnubrögð sem lofað er í gæðatryggingu aðalverktakans og gefi út yfirlýsingu um að hann muni vinna samkvæmt henni. Í



þriðja lagi að aðalverktakinn hafni undirverktakanum ef hann getur ekki uppfyllt þessu tilteknu skilyrði.

Tilgangurinn með því að krefjast þess að verktakar sýni fram á að þeir valdi verkefninu, áður en gengið er til samninga, er að gera verkkaupum kleift að hafna þeim aðilum sem ekki hafa til þess fjárhagslega, stjórnunarlega, faglega eða framleiðslulega getu.

Ferdinand Hansen