



AF HVERJU ÉG EN EKKI ÞÚ?

Við útboð og samninga gera margir af opinberum verkkaupum landsins kröfu til verktaka um að sýna fram á hæfni sína til stjórnunar verklegra framkvæmda áður en gengið er til samninga um verk. Krafist er að verktaki hafi skráð stjórnunarlegt verklag sitt í gæðahandbók og kynni það fyrir verkkaupa áður en samningur er undirritaður. Ástæðan er sú að verkkaupinn þarf að vita um getu verktakans til að stjórna framkvæmdinni, halda utan um öll gögn sem verða til við rekstur verkefnisins og uppfylla kröfur í útboðsgögnum. Ótrúverðugum bjóðendum skal vera hægt að vísa frá strax á tilboðsstigi áður en í óefni er komið. Ef í ljós kemur að verktakinn vinnur ekki eins og lofað var notar verkkaupinn gögnin til að minna hann á og krefja hann um efnidir. Þetta eru eðlileg vinnubrögð þegar um er að ræða kaup á vöru sem á eftir að framleiða þegar samningur er undirritaður.

Þegar kaupa á borð, bíl eða annað sem til er á lager getur viðskiptavinurinn prófað hvort varan uppfyllir væntingar hans. Óreist mannvirki sem er aðeins hugmynd í höfði viðskiptavinarins þegar samningur er gerður er ekki hægt að skoða. Þá verður hann að tryggja hagsmuni sína með því að krefjast þess að verktaki sýni fram á hæfni sína til að ráða við verkefnið.

Í þessu sambandi má benda á að ein af skilgreiningum ISO staðlanna um gæðastjórnun er eftirfarandi:

„Viðskiptamaðurinn á að geta treyst því að vara sé í samræmi við settar kröfur með því að verktakinn sýni fram á hæfni sína til hönnunar, þróunar, framleiðslu, uppsetningar og fylgipjónustu.” Þetta kallast gæðatrygging.

HVER ER VERKTAKI – OG VERKKAUPI?

Verktaki er sá sem tekur að sér að vinna tiltekið verk fyrir annan aðila, verkkaupa eða viðskiptavin. Þetta á við hvort heldur er um að ræða hugverk eða handverk. Þegar um er að ræða verk sem boðin eru út af opinberum verkkaupum eru aðilar skilgreindir út frá grundvallarhlutverki sínu: hönnuður, fulltrúi verkkaupa, aðalverktaki, undirverktaki, birgi og verkkaupi. Sjaldan er talað um hinn endanlega viðskiptavin. Ætlar Framkvæmdasýslan eða Vegagerðin sjálf að nota mannvirkið sem verið er að bjóða út, eru þessir aðilar ekki verktakar, eiga þeir ekki sinn viðskiptavin. Fyrir hvern er hönnuðurinn að vinna, er hann ekki verktaki einhvers, á hann ekki sinn viðskiptavin. Þarf aðalverktakinn ekki að kaupa vinnu af undirverktökum? Er hann þá ekki um leið verkkaupi og viðskiptavinur? Af hverjum kaupa aðal- og undirvertakar hráefni? Eru þeir ekki verkkaupar byggingarvöruframleiðenda og hráefnisala? Í raun eru allir aðilar verklegra framkvæmda verktakar nema hinn endanlegi notandi.

AF HVERJU BARA ÉG?

Ef tilvitnunin í ISO hér að ofan á rétt á sér þá er spurning hvort allir aðilar eigi ekki að sýna fram á hæfni sína með því að leggja fram það sem ISO 9000:2000 nefnir Gæðatryggingu.



„Gæðatrygging er sá hluti gæðastjórnunar er beinist að því að veita tiltrú að gæðakröfur muni uppfylltar.“ (ISO 9000:2000, gr. 3.2.11)

Eins og nefnt var í upphafi eru aðalverktakar almennt krafðir um gæðatryggingu en hvernig sýna þessir fram á hæfni sína: hönnuðir, opinberir verkkaupar, eftirlitsaðilar, byggingarvöruframleiðendur og efnissalar. Til þess að endanlegur neytandi fái það sem hann vill þurfa væntingar hans að vera vel skilgreindar. Væntingar hans á að setja fram sem kröfur og sérhver aðili í ferlinu skal sýna fram á hæfni sína til að uppfylla þær kröfur sem gerðar eru til hans. Ef hann getur það ekki ætti að vísa honum frá útboðinu.

HVAÐ GERIR GÆÐATRYGGINGU TRÚVERÐUGA?

Til að leggja mat á hvort gæðatrygging sé trúverðug þarf að rýna hana. Vinnubrögð sem þar er lýst þurfa að vera verkkaupanum þóknanleg. Viðskiptavinurinn á að hafa væntingar um samskiptaferla ekki síður en endanlega vöru. Ef í samningnum er vitnað í IST-30 eða aðra staðla þarf að rýna hvort kröfur þeirra séu uppfylltar. Þrátt fyrir góð fyrirheit í gæðatryggingu er ekkert sem hindrar að hún sé orðin tóm. Þess vegna þarf verkkaupi að gera ráðstafanir. Rýna þarf árangur verktaka af stjórnun fyrri verka og bera saman við tilboð hans um gæðatryggingu. Slíkt er þó óþarfi ef viðkomandi fyrirtæki er með vottun um að það verklag sem lýst er í gæðatryggingunni sé almennt notað í fyrirtækinu og stjórnendur hafi hlotið þjálfun til að framfylgja því.

VOTTUN KEMUR EKKI Í STAÐ RÝNI GÆÐATRYGGINGAR

Sum fyrirtæki í mannvirkjagreinum sem hafa fengið vottun samkvæmt ISO 9001 hafa talið að þau þyrftu ekki að leggja fram skjalfesta gæðatryggingu, eingöngu að sýna ISO 9001 skírteinið. Þarna er um grundvallarmisskilning að ræða. Þó svo að viðkomandi verktaki sé með vottun er ekkert sem tryggir að vinnulag hans uppfylli kröfur og væntingar viðskiptavinarins. Það eina sem vottunin tryggir er að verklagsreglur og lýsing á vinnulagi hefur verið sannreynt og lítil ástæða til að efast um sannleiksgildi þeirra.

Ef viðskiptavinurinn gjörþekkir ekki stjórnunarleg og fagleg vinnubrögð verktakans er útilokað að hann geti borið þau saman við eigin kröfu og því síður haft eftirlit með því að unnið sé samkvæmt því sem lofað er. Erfitt er að herma loforð upp á þann sem ekki vill upplýsa hverju hann lofar.

Ferdinand Hansen
ferdinand@si.is