



ISO 9000

# چيست ISO9000 ?

استاندارد های سری ۹۰۰۰ استاندارد های مدیریتی هستند که مبانی یک سامانه مدیریت کیفیت را بیان می کنند .

به عبارت دیگر استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰ استاندارد محصول نیست ولی راهکارهای اجرایی برای رسیدن به کیفیت مناسب محصولات و رضایت مصرف کننده ارائه میکند .

استاندارد های سری ISO9000 کاملاً عمومی بوده و در تمام بخشهای صنعت و خدمات قابل پیاده سازی است .

از بین استانداردهای خانواده ۹۰۰۰ تنها استاندارد ISO 9001 دارای گواهینامه می باشد و سایر استانداردها نقش راهنما را دارد .

استانداردهای سری ۹۰۰۰ برای اولین بار در سال ۱۹۸۷ تدوین گردید.

لازم به ذکر است که عدد ۹۰۰۰ صرفاً "به این جهت به این سری استاندارد داده شد که تا آن تاریخ حدود ۹۰۰۰ استاندارد تدوین شده بود.

این سری استاندارد شامل چهار استاندارد به شرح زیر بود:

ISO 9001 | استاندارد تضمین کیفیت برای سازمانهای طراح، تولید و ارائه کننده خدمات و نصب

ISO 9002 | استاندارد تضمین کیفیت برای سازمانهای تولید کننده و ارائه دهنده خدمات و نصب

ISO 9003 | استاندارد تضمین کیفیت برای سازمانهای بازرسی کننده

ISO 9004 | خطوط راهنما برای بهبود عملکرد سیستم مدیریت

# اهم تفاوت های سری استانداردهای ISO9000:2000 نسبت به ویرایش قبلی عبارت بود از:

- ❖ حذف و باطل نمودن استانداردهای ISO 9002 , ISO 9003
- ❖ حذف الزامات غیر ضروری
- ❖ مشتری گرایی بیشتر و لزوم قرار گرفتن مشتری در مرکز تصمیم گیری ها
- ❖ سازگاری بیشتر با سایر استانداردهای مدیریتی مانند ISO 14001
- ❖ تغییر نگرش از مستندسازی صرف به فرآیند گرایی
- ❖ تاکید بیشتر بر نقش مدیریت ارشد
- ❖ تاکید بر اثر بخشی فرآیندها

بر این مبنا استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰ ویرایش ۲۰۰۰ شامل سه استاندارد اصلی به شرح ذیل شد :

ISO 9000:2000 مبانی و واژگان مدیریت کیفیت

ISO 9001:2000 مبانی سیستم مدیریت کیفیت

ISO 9004:2000 خطوط راهنما برای بهبود عملکرد سیستم کیفیت

و یکسری استاندارد پشتیبان مانند ISO 10012 (استاندارد کالیبراسیون)

استاندارد ISO 9001:2008 تفاوت ساختاری زیادی با ویرایش ۲۰۰۰ آن ندارد و بیشتر به شفاف سازی الزامات ۹۰۰۱ پرداخته است.

# الزامات ایزو ۹۰۰۱

یکی از مهمترین خواسته های ISO9001:2008 داشتن نگرش فرآیندی به امور سازمان می باشد تا به این وسیله مدیریت در سازمان بهتر اعمال و اثربخشی اقدامات و سیستم بهتر سنجیده شود.

در تمام سیستم های کیفیت مستند سازی یک اصل اساسی می باشد استاندارد ISO9001:2008 از شرکتها می خواهد یک سیستم برای کنترل مستندات خود ایجاد کنند.

پس از آن استاندارد وظایف و مسئولیت هایی را در ارتباط با مدیر عمل شرکت مطرح میکند.

بعد از آن نوبت به بیان الزماتی در ارتباط با نحوه مدیریت منابع می کند در مرحله بعدی استاندارد به بیان الزماتی برای مراحل پدید آوری محصول از گرفتن سفارش تا تحویل کالا و یا ارائه خدمات را مطرح می کند .

و دست آخر در استاندارد کنترل های مورد نیاز سیستم مدیریت تعریف

می شود

- خانواده استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ بر مبنای ۸ اصل بنا شده‌اند.  
این هشت اصل عبارتند از:

### ۱. تمرکز بر روی مشتری:

سازمان‌ها متکی به مشتریان هستند، بنابراین:

باید نیازهای مشتری را درک کنند.

باید الزامات مشتری را برآورده سازند.

باید از توقعات مشتری پیشی بگیرند.



## ۲. فراهم نمودن رهبري:

سازمان‌ها متكي بر رهبران هستند، بنابراین:

رهبران باید یک هدفی یگانه در سازمان ایجاد کنند و مسیری که سازمان باید بپیماید را مشخص می‌کنند.

رهبران باید محیطی ایجاد کنند که افراد را برای دستیابی به اهداف سازمان، تشویق کند.

## ۳. درگیر کردن افراد:

سازمان‌ها متكي به افراد هستند، بنابراین:

سازمان‌ها باید درگیر شدن افراد با اهداف را در تمام سطوح تشویق کنند.

سازمان‌ها باید به افراد در استفاده و توسعه از توانایی‌های خود یاری برسانند.

## ۴. استفاده از رویکرد فرآیندگرا:

سازمان‌ها با استفاده از رویکرد فرآیندگرا کارا تر و بهره‌ورتر خواهند بود. بنابراین:

سازمان‌ها باید از رویکردی فرآیندگرا برای مدیریت فعالیت‌ها و منابع مرتبط با آنها استفاده کنند.

## ۵. اتخاذ یک رویکرد سیستمی:

سازمان‌ها با استفاده از رویکرد سیستمی کارا تر و بهره‌ورتر خواهند بود. بنابراین:

سازمان‌ها باید فرآیندهای دارای اثر متقابل تعریف نموده و با آنها مانند یک سیستم برخورد کنند.

## ۶. تشویق بهبود مستمر:

سازمان‌ها زمانی که به صورت مستمر در جهت بهبود تلاش می‌کنند، کارا تر و بهره‌ورتر خواهند بود. بنابراین:

سازمان‌ها باید تعهد پایداری در جهت بهبود مستمر عملکرد کلی خود داشته باشند.

## ۷. تشخیص حقایق قبل از تصمیم‌گیری:

سازمان‌ها زمانی که تصمیمات خود را بر اساس حقایق اتخاذ می‌کنند، عملکرد بهتری دارند. بنابراین:

سازمان‌ها باید تصمیمات خود را بر اساس تحلیل اطلاعات و داده‌های واقعی اتخاذ کنند.

## ۸. با تامین‌کنندگان خود کار کنید:

سازمان‌ها برای ارزش‌افزینی به تامین‌کنندگان خود متکی هستند. بنابراین:

سازمان‌ها باید رابطه متقابل و سودمندی با تامین‌کنندگان خود داشته باشند.

# برخی از اثرات و فواید استاندارد ISO 9001

## (۱) ارتقای کیفیت محصول

استاندارد ISO 9001 مستقیماً بیانگر کیفیت محصول نیست، بلکه کل سیستم را در جهت دستیابی به محصول با کیفیت هدایت می کند. معمولاً هنگامیکه صحبت از کیفیت می شود انتظار آن است که سه عامل زیر مد نظر قرار گیرد:

(۱) مشخصات فنی

(۲) قیمت

(۳) تحویل به موقع

## ۲) برخورداری از نظام رسیدگی به شکایات مشتری

معمولا وقتی صحبت از شکایت می شود منظور آن نیست که به مراجع قضایی ارجاع داده شود، بلکه حتی نارضایتی مشتری به صورت تلفنی نیز به عنوان شکایت تلقی می شود. سازمانی که دارای گواهینامه ایزو ۹۰۰۱ می باشد، ممکن است از روشهای مختلفی مانند سیستم تلفن گویا و واحد رسیدگی به شکایات مشتری یا خدمات پس از فروش برای این منظور استفاده کند. سازمان موظف است از رفع کامل شکایت کسب رضایت مشتری اطمینان حاصل کند. مشتری میتواند در صورت عدم رسیدگی از طرف سازمان به موسس صدور گواهینامه آن سازمان اطلاع دهد.

## ۳) رعایت الزامات قانونی محصول

هر شرکتی که تصمیم به اخذ گواهینامه ایزو بگیرد ابتدا باید الزامات قانونی کشور مانند موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران و یا وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی را رعایت کند و گواهینامه های آنها را دریافت کند.

## ۴) برخورداری از سیستم ردیابی و شناسایی

محصول سازمانی که گواهینامه ایزو دارد معمولاً دارای یک کد اختصاصی ردیابی است. این کد می‌تواند به صورت شماره چند رقمی باشد. این سیستم ردیابی مذکور، این امکان را به وجود می‌آورد که در صورت بروز مشکلی در محصول بتوان سوابق تولید محصول شامل فرآیندهای تولید، کنترل‌هایی که بر روی آن انجام شده، اپراتورها و ماشین‌آلات تولیدی و مواد اولیه مصرفی را حتی الامکان ردیابی کرد.

## ۵) سیستم امکان سنجی قرارداد

بر اساس الزامات استاندارد، سازمانی که این استاندارد را استقرار داده است باید قبل از عقد قرارداد نیازمندیهای مشتری را بررسی و امکان سنجی کند. این امکان سنجی تعهد سازمان را به برآورده کردن نیازمندیهای مشتری افزایش می‌دهد.



## ۶) برخورداری از پرسنل شایسته و آموزش پرسنل

تعیین شایستگی پرسنل به خود سازمان واگذار شده است و استاندارد جزئیات آن را تعیین نکرده است. شایستگی پرسنل به چهار عامل زیر بستگی دارد:

- ۱) تحصیلات
- ۲) آموزش
- ۳) مهارت
- ۴) تجربه

## ۷) تعهد مدیر ارشد

معمولا در ایران مدیر ارشد همان مدیر عامل است. مدیر عامل تعهد خود را به صورت کتبی از طریق خط مشی کیفیت اعلام میکند. مدیر ارشد در چارچوب خط مشی کیفی اهداف کیفی و برنامه دستیابی به آنها را تدوین میکند. مثلا کاهش ضایعات از ۱۲٪ به ۸٪ در یک سازمان می تواند به عنوان هدف کیفی تلقی شود.

## ۸) مشخص بودن شرح وظایف و اختیارات هر فرد

یکی از مزایای ایزو آن است که هر فرد از شرح وظایف و اختیارات خود آگاه است و این امر می تواند به جلوگیری از هرج و مرج در سازمان و ایجاد نظم در سازمان کمک کند.

## ۹) امکانات و زیر ساخت مناسب

سازمانی که دارای گواهینامه ISO 9001 است، باید از امکانات و زیر ساخت مناسب برخوردار باشد. تعیین امکانات مورد نیاز بر عهده خود سازمان است، ولی حداقل امکانات باید در حدی باشد که بتواند پاسخگوی نیازمندی های مشتری باشد.

## ۱۰) توجه به خرید مواد اولیه مرغوب

فرض کنید محصولی از اجزای مختلف ساخته شده باشد که سازمان برخی از آن اجزا را از بیرون یعنی تامین کننده خریداری می کند. مشتری نمی داند که کدام یک از اجزا توسط آن سازمان ساخته شده و کدام یک بیرون از سازمان. سازمان موظف به ارزیابی تامین کننده آن اجزا یا مواد اولیه قبل از خرید است. همچنین کالا هنگام ورود به کارخانه باید کنترل و آزمایش شده، مورد تصدیق قرار گیرد. این موضوع در مورد خدمات خریداری شده مانند تعمیرات، آموزش و ... نیز مصداق دارد.

## ۱۱) اطمینان از صحت وسایل اندازه گیری

هنگامیکه شما کالایی را می خرید بر روی آن ممکن است برخی مشخصات فنی مثلا حجم، وزن، غلظت و ... درج شده باشد. از کجا معلوم که این اعداد از دقت لازم برخوردار باشند. سازمانی که این استاندارد را پیاده سازی کرده باشد، موظف به کالیبره کردن تمامی وسایل اندازه گیری خود است. از این رو اندازه گیری با استفاده از مراجع دیگر کالیبره می شوند.

گردآوری و تدوین :

حسین شهبازی  
توحید رحمت نژاد  
حمیدرضا وفایی