



# ProjectCenter

www.ProjectCenter.ir

📷 | @projehcenter

👉 | @projehcenter\_ir



...

## فهرست مطالب

موضوع	صفحه
مقدمه.....	۱
مروری اجمالی بر مراحل اصلی توسعه مفاهیم کیفیت.....	۴
۱- اطلاعاتی درباره سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO).....	۴
۱-۱- فراتر از ISO 9000 و ISO 14000.....	۵
۱-۲- نام ISO.....	۵
۱-۳- غیردولتی.....	۶
۱-۴- اختیاری.....	۶
۱-۵- اتفاق نظر.....	۷
۱-۶- وظیفه ISO.....	۷
۱-۷- رعایت استانداردها.....	۸
۱-۸- گواهینامه ISO 9000 و ISO 14000.....	۹
۱-۹- بر چسب محصول نیست.....	۱۰
۱-۱۰- علامت ISO.....	۱۱
۲- سازمان ISO و استانداردهای مدیریت کیفیت.....	۱۲
۱-۲- تاریخچه استانداردهای مدیریت کیفیت.....	۱۴
2-2-1994-ISO 9000.....	۱۷
۲-۳- ISO 9000-2000.....	۱۸
۲-۴- ISO 14000.....	۱۹
۲-۵- QS 9000/ISO TS 16949.....	۲۰
۳- مبانی مدیریت کیفیت.....	۲۳

۲۳	۱-۳- تغییر در مفهوم کیفیت.....
۲۴	۲-۳- مفهوم کیفیت.....
۲۴	۳-۳- کیفیت از دیدگاه ایزو ۹۰۰۰.....
۲۵	۴-۳- واژه‌های عمومی.....
۲۷	۵-۳- مفاهیم مربوط به کیفیت.....
۳۶	۶-۳- اصطلاحات مربوط به ابزارها و فنون.....
۳۸	۴- نیازمندی‌های نظام مدیریت کیفیت.....
۳۸	۱-۴- نیازمندی‌های ISO 9000 – 1994.....
۴۴	سیستم مدیریت فرایندگرا.....
۴۴	مدل فرایندی.....
۴۵	۳-۴- نیازمندی‌های QS 9000 / ISO TS 16949.....
۴۶	۵- اجرای استانداردهای مدیریت کیفیت در سازمان‌ها.....
۴۷	۱-۵- تصمیم و ماموریت.....
۴۹	۲-۵- خط مشی کیفیت.....
۴۹	بسمه تعالی.....
۵۰	۳-۵- انتخاب محدوده.....
۵۱	۴-۵- طرح ریزی پروژه.....
۵۱	۵-۵- تجزیه و تحلیل شرکت و فرایندهای آن.....
۵۲	۶-۵- ارزیابی مقدماتی.....
۵۳	۷-۵- طراحی نظام مدیریت کیفیت و ساختار مستندات.....
۵۶	۸-۵- انتخاب و آموزش ممیزین داخلی.....
۵۷	۹-۵- مستند سازی نظام مدیریت کیفیت.....
۷۰	۱۰-۵- ایجاد ارتباط و انتخاب ممیز.....
۷۰	۱۱-۵- استقرار نظام مدیریت کیفیت.....
۷۱	۱۲-۵- ممیزی خارجی (ممیزی گواهینامه).....

- ۷۲.....۱۳-۵- بازاریابی
- ۷۷.....- بهبود سیستم تعیین اولویت نظام‌مند
- ۷۸.....- بکارگیری مفاهیم و تکنیک‌های مدیریت پروژه
- ۷۹.....- ارزشیابی دوره‌ای ضرورت حفظ کمیته‌های دائمی
- ۹۲.....منابع و مأخذ

## مقدمه

در جهان امروز هر لحظه با تحولات و تغییرات شگرف و برق آسایی مواجهیم. حرکت کیفیت گرایی در جهان تجارت، حرکتی تکاملی، مثبت و در عین حال توفنده و پر تلاش است که در دهه اخیر آغاز شده و به سرعت سراسر گیتی را فرا گرفته است.

استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ در حقیقت یک الگوی عملی و موفق برای پاسخگویی به این حرکت توفنده است. الگویی که عنوان زیان مشترک جهانی را به خود اختصاص داده و هم اکنون بیش از ۴۵۰۰۰۰ واحد تولیدی و خدماتی در سراسر دنیا موفق به دریافت گواهینامه ایزو ۹۰۰۰ شده‌اند.

اگر چه برخی از مدیران و کارشناسان در اولین برخوردها، با تردید به آن می‌نگریستند، اما به مرور و با ایجاد فرهنگ و بینش لازم و اثبات عملی بودن آن در تمامی واحدهای تولیدی و خدماتی که علاقمند به ارتقاء کیفیت محصولات و خدمات خود هستند، به تدریج شک‌ها تبدیل به یقین شد و مدیران به صورت روز افزون به استفاده از این استانداردها علاقه و تمایل نشان دادند. (کاوش، ۱۳۸۰، الف) خوشبختانه شناخت اهمیت و آغاز فعالیت در زمینه استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ در صنایع تولیدی و خدماتی کشور دائماً در حال گسترش است. دریافت اخباری همچون افزایش تعداد سازمان‌هایی که موفق به دریافت گواهینامه انطباق شده‌اند یا شروع فعالیت در کارخانجاتی که حتی در نقاط محروم قرار داشته و با همت دولت و تلاش مدیران، کارشناسان و کارگران ایثارگر تأسیس و به فعالیت اشتغال دارند یا آغاز فعالیت در سازمان‌های خدماتی، فنی و مهندسی و حتی آموزشی و همچنین استمرار فعالیت در بسیاری از سازمان‌ها و

نزدیک شدن یا آماده بودن تعدادی از سازمان‌ها برای انجام ممیزی نهایی، همگی و همگی نویدی است امید بخش در ایجاد یا گسترش فرهنگ ارزش نهادن بر کیفیت در صنایع کشور؛ فرهنگی که عامل بقاء، عامل موفقیت و عامل استمرار موفقیت برای هر سازمان تولیدی یا خدماتی چه در بازارهای داخلی و چه در بازارهای منطقه‌ای و بین‌المللی است. (پورشمس، ۱۳۸۲، ص ۱)

آخرین اطلاعات غیر رسمی از مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، به عنوان نهاد ملی و مسئول و پشتیبان اجرای سیاست‌های ارتقاء کیفیت کشور حاکی است که تاکنون بیش از ۴۰۰ واحد تولیدی در کشور ما موفق به اخذ گواهینامه ایزو ۹۰۰۰ شده‌اند. امروزه دیگر کمتر مدیر یا کارشناسی را می‌توان یافت که به نقش و اهمیت کیفیت به عنوان مهمترین عامل توفیق در بازار رقابت و استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ به عنوان مؤثرترین و موفقترین سازو کار دست یابی به کیفیت، اعتقاد و اذعان نداشته باشد: مدلی که تاکنون بیش از ۱۵۰ کشور جهان - از جمله کشور عزیز ما - آن را به صورت کامل پذیرفته‌اند. بدین لحاظ امید و انتظار می‌رود این روند در سال‌های آینده نیز رشد شتابنده‌ای داشته باشد. (کاوش، ۱۳۸۰، الف) شاید در حال حاضر ضرورت داشته باشد (مشابه برخی از کشورهای در حال توسعه) تا در جهت شتاب بخشیدن به فعالیت‌های مؤثر، جلوگیری از دوباره کاری‌ها و یا اشتباهات و بالاخره به ثمر رسیدن سریع‌تر فعالیت‌های آغاز شده، یک یا چند سازمان دولتی مرتبط با صنایع، پیشقدم گردیده و با همکاری متخصصان، مشاوران و بخصوص مدیران و کارشناسان صنایع دارای گواهینامه، انجمن یا جامعه‌ای را به وجود آورند تا در آن، همگی اعضاء صادقانه و

مسئولانه و بر طبق یک برنامه زمانی منظم، آموخته‌ها و تجارب خود را در اختیار یکدیگر و سایر مدیران و کارشناسان مشتاق صنایع و بخصوص صناعی که می‌خواهند با اتکاء بر نیرو و دانش کارکنان خود و به صورت مستقل فعالیت نمایند، قرار دهند. حفظ و محرمانه تلقی کردن تمامی اطلاعات، آموخته‌ها و تجارب فقط و فقط برای خود، نوعی خودخواهی و بی‌مسئولیتی است. اگر میهن خود را خانه اصلی خود بدانیم و در برابر آن مسئول باشیم، اگر موفقیت خود را وابسته به امید، نشاط، رضایت و موفقیت هم میهنان خود بدانیم، آن وقت است که ضرورت مسئولیت پذیر بودن برای انتقال اطلاعات، آموخته‌ها و تجارب به مشتاقان تلاشگر و صادق که همواره نیز حق شناس باقی خواهند ماند، بیشتر مشخص می‌گردد. دین مبین اسلام با زیبایی تمام، زکوه علم را در نشر علم می‌داند. (پورشمس، ۱۳۸۲، ص ۱)