



اداره تشکيلات و بهبود روش ها

شماره 1

اسفند 1395

"تشریح الزامات مدیریت کیفیت"

تعریفی اصطلاحات ایزو کیفیت

کیفیت: مجموعه خواص و ویژگی های یک محصول یا خدمت که بتواند نیازها و انتظارات مشتری را برآورده نماید و با الزامات قانونی نیز انطباق داشته باشد، کیفیت نامیده می شود. مدیریت کیفیت عموماً شامل برقراری خط مشی کیفیت و اهداف کیفیت، طرح ریزی کیفیت، کنترل کیفیت، تضمین کیفیت و بهبود کیفیت است.

کیفیت (Quality) معمولاً ماهیتی بیش از حد انتظار و عالی در تولید کالا یا ارائه خدمت را در ذهن متبادر می نماید، که ابعاد مختلفی چون تطابق، قابلیت اطمینان، پایداری، ذوق و زیبایی را در بر می گیرد. بنابراین می توان گفت تا اندازه ای خارج از تصور است.

کنترل کیفیت (Quality Control: QC) نیز به عنوان استفاده از فنون و دستورالعمل هایی برای دستیابی به بهبود کیفی در زمینه تولید کالاها یا ارائه خدمات شناخته می شود، که در راستای این هدف به صورت ساده تشخیص و شناسایی، آنالیز و بررسی، و در گام بعدی اقدام به حل نقص و کاستی محصولات و خدمات اهمیت اساسی خواهد داشت.

عرضه کننده چیست؟ سازمان یا فردی که محصول یا خدمتی را ارائه نماید (مانند تولید کننده، فروشنده، پیمانکار...) عرضه کننده نامیده می شود.

مشتری (Customer) چیست؟ سازمان یا فردی که محصولی را دریافت کرده بر روی آن فرایندی را انجام دهد.

مصرف کننده (Consumer) چیست؟ سازمان یا فردی که محصول دریافت شده را به مصرف می رساند.

خدمت چیست؟ فرایندی است که قابل لمس نباشد (intangible)، اما توسط ادراک قابل فهم گردد.

تولید چیست؟ محصول یکسری فرایندهایی است که ملموس بوده و توسط کلیه حواس، قابل درک و فهم باشد.

عدم انطباق چیست؟ برآورده نشدن یک نیازمندی (اقدامات) در سازمان است.

نیازمندی شامل قوانین و مقررات دستورالعمل های ابلاغی و استانداردهای فنی می باشد.

روش اصلاحی چیست؟ از بین بردن معلول. اقدام اصلاحی چیست؟ فعالیت هایی است

که عوامل یا علت های ایجاد مشکل را شناسایی و رفع نماید .

اقدام پیشگیرانه چیست ؟ شناسایی عوامل یا علت های بالقوه که از بروز مشکل در آینده جلوگیری می کند.

سیستم مدیریت کیفیت چیست؟

سیستم مدیریت کیفیت یک روش پیشرفت دهنده، اندازه گیری و کنترل کننده جریان اطلاعات درون کسب و کار شماست. باعث افزایش شایستگی کارکنان، کنترل آنچه تولید می نمایید و جمع آوری اطلاعات شما را بهبود می دهد.

مزیت رقابتی

سیستم مدیریت کیفیت (QMS) ، با افزایش بهره وری و مهارت شرکت شما به تولید محصولات/خدمات با قیمت پایین تر و نوآوری بیشتر کمک میکند.

کاهش هزینه ها

با بهبود در کنترل، ارتباطات، جمع آوری اطلاعات و توانایی کارکنان بهره وری افزایش میابد. اگر بتوانید بهره وری خود را افزایش دهید، باعث کاهش هزینه ها و افزایش سودآوری میشود.

نوآوری

در دنیای رقابتی امروز به عکس العمل سریع در هنگام مواجه شدن با تکنولوژی و علوم جدید نیازمندیم. یک سیستم مدیریت کیفیت میتواند توانایی خلاقیت و نوآوری را از طریق آزاد کردن زمان و کاهش هزینه افزایش دهد.

مشتری مداری و بهبود مستمر

یک سیستم مدیریت کیفیت بر روی مشتری تمرکز دارد. پاسخگویی به نیاز حال و آینده مشتریان و برآوردن نیاز ایشان با بهبود مستمر کالا/خدمت.

سازمان بین المللی استاندارد (ISO) چیست؟

که مقر آن در ژنو سوئیس می باشد ، یک سازمان غیر دولتی بین المللی است که در 24

فوریه سال 1947 تاسیس یافت . این سازمان متشکل از موسسه های ملی استاندارد 130 کشور بزرگ و کوچک صنعتی و در حال توسعه از کلیه مناطق دنیا می باشد . وظیفه اصلی (ISO) توسعه استاندارد کردن و فعالیت های مرتبط در جهان با نگرشی تسهیل کننده نسبت به تبادلات بین المللی کالاها و خدمات ، بهبود همکاری در محدوده علمی ، فنی ، اطلاعاتی و فعالیت های اقتصادی و حمایت از تولید کننده و مصرف کننده می باشد .

(ISO) تجارت و بازرگانی بین کشورها را آسان تر و صحیح تر می کند و به طور کلی از مصرف کنندگان کالاها و خدمات حمایت کرده و زندگی آنها را سهل تر می نماید . به عبارت دیگر اقدامات (ISO) که منتج به موافقت نامه های بین المللی گشته ، نهایتاً به صورت استانداردهای بین المللی چاپ می شود .



اداره تشکیلات و بهبود روش ها

شماره 2

اسفند 1395

اصول مدیریت کیفیت چیست؟

هشت اصل سیستم مدیریت کیفیت توسط کمیته ایزو بر اساس استانداردهای مدیریت کیفیت تدوین شده است مدیریت ارشد سازمان ها می توانند ، اصول مدیریت را به عنوان چهارچوبی برای هدایت سازمان در جهت بهبود عملکرد ، به کار گیرد اصول مدیریت کیفیت شامل : مشتری مداری، رهبری، مشارکت کارکنان، رویکرد فرآیندی، رویکرد سیستمی به مدیریت ، بهبود مستمر، رویکرد واقع گرایانه در تصمیم گیری و روابط دوطرفه سودمند با تامین کنندگان می

باشد که در ادامه اصول مدیریت و مزایای آن تشریح می گردد

استفاده از اصول مدیریت کیفیت می تواند منجر به بهبود عملکرد سازمان گردد

انواع ایزوها:

سری استاندارد ایزو 9000، که شامل ایزو 9000 تعاریف و مفاهیم؛ ایزو 9001، سیستم مدیریت کیفیت - نیازمندیها، ایزو 9004 مدیریت برای موفقیت پایدار سازمان در رسیدن به اهداف سیستم مدیریت کیفیت شرکت، شما را کمک خواهند کرد.

HSAS 18001 مدیریت ایمنی و بهداشت حرفه ای

ISO 22000 سیستم مدیریت ایمنی مواد غذایی (برای کارخانه های صنایع غذایی)

ISO 17025 سیستم مدیریت آزمایشگاه

ISO 27001 سیستم مدیریت امنیت اطلاعات

کاربرد	انواع ایزو
شناسایی و اندازه گیری فرایندها - هدایت آنها به سمت دستیابی به سمت اهداف سامان	مدیریت کیفیت ISO 9001
شناسایی، ارزیابی و کنترل تأثیر فعالیت های سازمان بر محیط زیست در نهایت بهبود عملکرد زیست محیطی سازمان	مدیریت محیط زیست ISO 14001
پرداختن به جنبه های جلوگیری از حادثه با رویکردی جامع و بهبود مداوم آن	استاندارد ایمنی و بهداشت OHSAS 18001
بررسی تمامی سیستم سازمان به صورت یکپارچه بر اساس استانداردهای 18001، 9001، 14001	استاندارد مدیریت یکپارچه IMS
مهیا نمودن چارچوب معینی برای یک سیستم مدیریت یکپارچه	استاندارد بهداشت ایمنی و محیط زیست HSE
به کار گیری استاندارد بین المللی نیازمندی های سیستم مدیریت ایمنی مواد غذایی در کلیه مراحل زنجیره غذایی تا مصرف	سیستم کنترل نقاط بحرانی در صنایع غذایی HACCP
شناسایی، تجزیه و تحلیل تمام مخاطرات قابل وقوع در فرایند زنجیره غذایی تا در طول زنجیره تولید تا عرضه قابل کنترل باشند.	استاندارد مدیریت ایمنی مواد غذایی ISO 22000

الزامات اصلی ISO 9001

- شناسایی فرآیندهای اصلی سازمان و تعیین ارتباط آنها با یکدیگر

مانند فرآیندهای خرید، تولید و ارائه خدمات، فروش و ارتباط با مشتری

- الزاماتی مربوط به مستند سازی شامل

تدوین خط مشی و اهداف برای سیستم مدیریت کیفیت

یک نظامنامه که بیان کننده نحوه پاسخگویی سازمان به الزامات سیستم مدیریت کیفیت بصورت کلی و دامنه کاربرد سیستم میباشد.

روش های اجرایی و مستندات مورد نیاز پشتیبان مانند فرم ها، دستورالعمل ها، آئین نامه ها

سوابقی که اثبات کننده اجرای سیستم می باشد.

نحوه کنترل مستندات سازمان و کنترل سوابق

- الزامات مدیریتی شامل:

تعهد مدیریت به کیفیت و مشتری مداری، مشخص کردن اهداف و خط مشی در سازمانی، سازماندهی و ساختار سازمانی و مشخص کردن مسئولیت ها و اختیارات

تعریف کنترل های مناسب مدیریت و بازنگری مدیریت

- مدیریت منابع شامل:

نحوه تامین منابع به ویژه نیروی انسانی و نحوه اطمینان از صلاحیت آنها، زیر ساخت ها مانند تاسیسات، ماشین آلات و تجهیزات پشتیبانی، محیط کار ایمن و مناسب و نگهداری مناسب آنها

- الزاماتی در ارتباط با نحوه تولید:

طرح ریزی پدید آوری محصول و مراحل مربوط به آنها، نحوه ارتباط با مشتری و فرآیندهای فروش، سیکل طراحی و توسعه