



**Namatek**  
True Education

**ISO 9001**

[www.namatek.com](http://www.namatek.com)

ایزو ۹۰۰۱

## فهرست مطالب

1. هدف ایزو ۹۰۰۱ چیست؟
2. استاندارد ایزو ۹۰۰۱ ویرایش ۲۰۱۵
3. شروع کار با ایزو ۹۰۰۱
4. مزایای ایزو ۹۰۰۱
5. دریافت گواهی ایزو ۹۰۰۱

ایزو ۹۰۰۱ به عنوان استانداردهای بین المللی تعریف شده است و الزامات سیستم مدیریت کیفیت (QMS) را مشخص می کند. آیا می دانید که چرا کارخانه ها و تشکیلات مختلف از این استانداردها استفاده می کنند؟ جالب است بدانید که سری استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ جزء محبوب ترین ها شناخته می شود. علاوه بر این، تنها قالبی است که با رعایت آن، سازمان ها گواهی دریافت خواهند کرد.



اگر می خواهید که اطلاعات بیشتری را در این زمینه کسب کنید کافی است تا انتها نکات را به دقت مطالعه کنید. آشنایی با استانداردهای ایزو در افزایش کارایی و مدیریت کسب و کارها موثر است.

## هدف ایزو ۹۰۰۱ چیست؟

این سری از ایزو اولین بار در سال ۱۹۸۷ توسط سازمان بین المللی استاندارد (ISO) منتشر شد. البته نسخه فعلی آن در سپتامبر سال ۲۰۱۵ در اختیار نهادها قرار گرفت. بهتر است بدانید که باید توسط اکثریت ۱۶۰ کشور عضو آژانس ایزو توافق شود که این الگوهای کیفی اجازه تبدیل به استانداردهای شناخته شده بین المللی را دریافت کنند. این استاندارد نشان می دهد که کارخانه ها تا چه میزان توانایی لازم جهت ارائه محصولات و خدمات متناسب با نیاز مشتریان را دارند. سیستم های مدیریت کیفیت اساس فعالیت هایی خواهند بود که در راستای تضمین این ویژگی قدم بر می دارند.

## استاندارد ایزو ۹۰۰۱ ویرایش ۲۰۱۵

این سری از استاندارد ایزو بر مبنای شیوه های مدیریتی برنامه، انجام، بررسی و عمل ([چرخه دمینگ](#)) تنظیم شده است. علاوه بر این، رویکرد فرآیند محوری را به منظور مستندسازی و بررسی ساختار، مسئولیت ها و رویه های مورد نیاز جهت دستیابی به مدیریت کیفیت کارآمد ارائه می دهد.



بخش های خاص این استاندارد اطلاعاتی در موضوعات گوناگون عبارت هستند از:

1. الزامات مربوط به QMS: مستندسازی اطلاعات، برنامه ریزی و تعیین فرآیند

2. مسئولیت های مدیریتی: منابع انسانی، مالی و محیط کار

3. تولید محصول: مراحل طراحی تا زمان تحویل

4. تجزیه، تحلیل و بهبود کیفیت QMS از طریق عملیات ممیزی داخلی، اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه

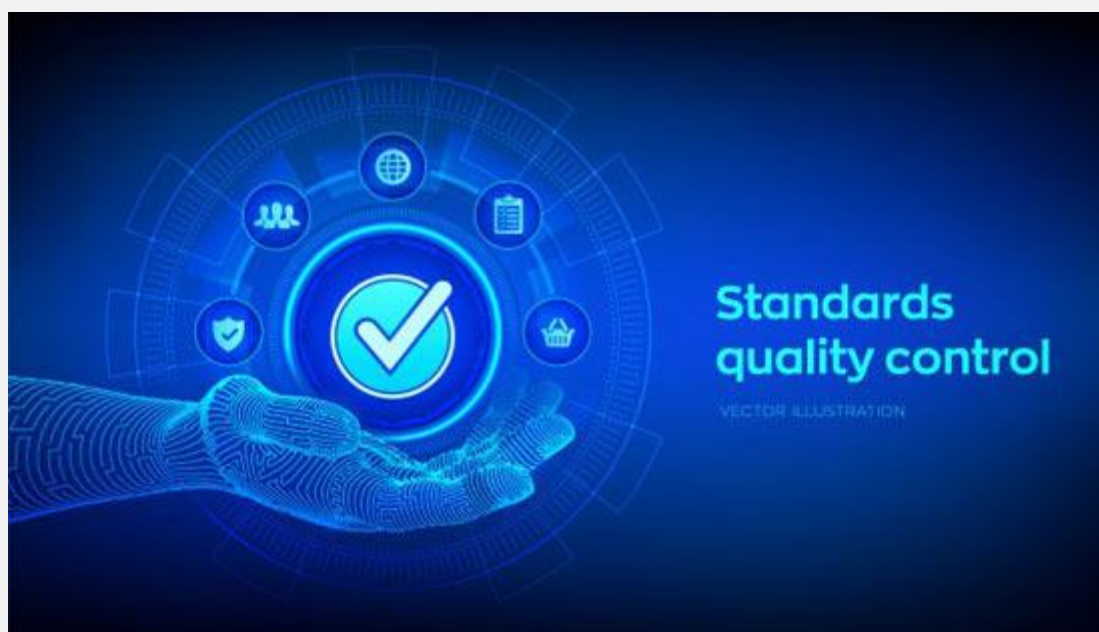
تغییرات اعمال شده در نسخه ایزو ۹۰۰۱ سال ۲۰۱۵ به منظور اطمینان از سازگاری این سری از ایزو با شرایط به روز شدن سازمان ها و فعالیت آن ها

در نظر گرفته شده اند. بعضی از بخش های جدید این نسخه شامل موارد زیر است:

1. تعریف اصطلاحات جدید
2. بازسازی برخی از اطلاعات
3. تاکید بر تفکر مبتنی بر ریسک جهت افزایش کاربرد رویکرد فرآیندها
4. امکان استفاده مناسب تر از خدمات
5. افزایش الزامات رهبری سازمان ها

## شروع کار با ایزو ۹۰۰۱

اگر در ابتدای مسیر هستید بهتر است که از نسخه ۲۰۱۵ این استانداردها شروع کنید؛ اما در صورتی که از نسخه های قبلی ایزو ۹۰۰۱ استفاده می کردید باید آن را به روزرسانی کنید.



از تاریخ ۱۴ سپتامبر ۲۰۱۸ طبق دستورالعمل ISO، شرکت ها و نهادهایی که استانداردهای ۲۰۰۸ را در فعالیت های خود اعمال می کردند موظف به تبدیل آن به نسخه ۲۰۱۵ هستند. نسخه های قبل از سری ۹۰۰۱ در سال های ۱۹۹۴، ۲۰۰۰ و ۲۰۰۸ دستخوش تغییراتی شده اند:

• سال ۱۹۹۴: تغییر در زمینه بهبود کنترل طراحی و توسعه بندها و افزودن توضیحات جهت شفاف سازی و تغییر اندکی در ایزو ۹۰۰۲ و ۹۰۰۳

• سال ۲۰۰۸: به منظور روشن سازی موضوعات مطرح شده در نسخه ۲۰۰۰.

## مزایای ایزو ۹۰۰۱

این استاندارد به سازمان ها این امکان را می دهد که رضایت مشتریان خود را با کیفیت بالای خدمات و محصولات کسب کنند. همچنین این امتیاز مزایای بسیاری مانند رضایت کارکنان و مدیریت را به همراه می آورد؛ زیرا ایزو ۹۰۰۱ الزامات مربوط به سیستم های مدیریت کیفیت کارآمد را مشخص می کند؛ بنابراین مزایایی که سازمان ها را جهت استفاده از این الگو ها ترغیب می کند عبارت هستند از:

1. ساماندهی QMS

2. ایجاد رضایت در مشتریان، مدیریت و کارکنان

3. بهبود مداوم فرآیندها و فعالیت ها

4. صرفه جویی در هزینه ها

به عنوان نمونه دانشکده کلارک در نوادا با بهره مندی از ISO 9001 و جلوگیری از هزینه های اضافی، ۱۷۴ میلیون دلار را طی بیش از ۱۰ سال پس انداز کرد. علاوه بر این، سه عامل موفقیت این سیستم در آموزش این استانداردها به بیش از ۳۰۰۰ کارمند، آموزش، ارتباط، احترام و کارآیی محسوب می شوند.

## دریافت گواهی ایزو ۹۰۰۱

این سری از استانداردهای ایزو تنها نوعی است که در آن امکان دریافت گواهینامه ISO 9001:2015 توسط سازمان ها وجود دارد و صدور آن نشان می دهد که:

1. تابع دستورالعمل های استاندارد هستند و آن را دنبال می کنند.

2. الزامات خود را برآورده می کنند.

3. پاسخگوی نیاز مشتریان و مقررات قانونی هستند.

4. تنظیم و نگهداری مستندات را به خوبی انجام می دهند.

دریافت گواهینامه ایزو ۹۰۰۱ با نشان دادن میزان رضایت مشتری از کیفیت محصولات و خدمات باعث افزایش اعتبار کارخانه های تولیدی و کسب و کارهای اقتصادی می شود. همچنین برخی فعالیت ها و صنایع از لحاظ قانونی ملزم به دریافت گواهینامه های استاندارد ایزو هستند.



مراحل صدور گواهی ISO 9001 شامل اجرای الزامات آن و سپس دریافت تاییدیه ممیزی ها توسط کارشناسان سازمان استاندارد است. کسب و کارهای اقتصادی و تولید در زمان آماده سازی، تنظیم اسناد و مدارک خود جهت صدور گواهینامه استاندارد QMS باید نکات زیر را در نظر بگیرند:

1. پرداخت هزینه های مربوط به ثبت نام، نظارت و اعتبار سنجی ISO

9001

2. پیروی و انطباق فعالیت ها با الزامات این سری از ایزو
  3. اختصاص بخشی از منابع خود جهت توسعه و اجرای این پروژه
  4. در صورت نیاز پشتیبانی از مشاوران و پرداخت هزینه های مربوط به درخواست
- البته بعضی از الزامات ایزو ۹۰۰۱ اجباری و برخی غیراجباری هستند. در ادامه به برخی از این مواد در دو دسته جداگانه می پردازیم:

## الزامات اجباری - اسناد و سوابق

1. سوابق [کالیبراسیون](#) تجهیزات نظارت و اندازه گیری
2. سوابق آموزشی، مهارتی، تجربه و مدارک تحصیلی
3. سوابق بررسی الزامات محصولات یا خدمات
4. ویژگی های محصول تولیدی و خدمات ارائه شده
5. ثبت و بررسی طراحی و توسعه محصولات ورودی، خروجی و بخش های کنترلی
6. نتایج بررسی اندازه گیری ها، ممیزی داخلی، بررسی مدیریتی و اقدامات اصلاحی

## الزامات غیر اجباری

1. فرآیند تعیین مفاد سازمان و افراد ذی نفع

2. شیوه رسیدگی به ریسک ها و فرصت ها
3. فعالیت های مربوط به احراز صلاحیت، آموزش و هشدار کارکنان
4. روش نگهداری تجهیزات و ابزار اندازه گیری
5. راه های کنترل اسناد و ثبت آن ها
6. نحوه فروش و ارائه خدمات
7. شیوه طراحی و توسعه
8. روش های انبارداری
9. راه های مدیریت فعالیت های ناسازگار و اقدامات اصلاحی
10. فرآیندهای مربوط به نظارت بر رضایت مشتری، حسابرسی داخلی و بررسی بخش های مدیریتی

## نتیجه گیری

ایجاد، پیاده سازی و حفظ سیستم های مدیریت کیفیت (QMS) یکی از اسنادی است که نشان از نحوه عملکرد سازمان ها دارد. این شیوه و سیاست باعث ارتقای کیفیت محصولات و خدمات می شود.

امتیازهایی که استفاده از ایزو ۹۰۰۱ با خود به همراه می آورد شامل رضایت مشتریان، کارکنان و مدیریت سیستم خواهد شد. یکی از مهمترین مزایای این استاندارد افزایش اعتبار کسب و کارهای اقتصادی است. علاوه بر این،

سری استانداردهای ۹۰۰۰ امکان دریافت گواهینامه توسط نهادهای مختلف را فراهم می کند. البته صدور آن ها منوط به انجام درست برخی از الزامات و پیروی از آنها خواهد بود.