

مقدمه :



مدیریت و جنبه های پیچیده آن در سازمان های امروزی ، آنان را بر آن داشته است که به شیوه ها و روش های نوین مدیریت رو آورده و اداره امور داخلی خود را با استفاده از این روشها به دست گیرند و با استفاده از علم مدیریت و روشهای جدید، سازمان خود را به گونه ای کارا و اثربخش به سوی هدف متعالی خود رهسپار نمایند . هدفی که همانا رضایت هرچه بیشتر مشتریان و کارکنان، بهبود امور داخلی و کسب بیشترین سود ممکن برای سازمان می باشد.

در کشورمان ایران نیز ، چندی است که به کارگیری روشهای علمی در مدیریت سازمان ها ، توسط مدیران ، صاحب نظران و دست اندر کاران مورد توجه قرار گرفته و می کوشند که شیوه های مدیریت سازمان خود را براساس این روش ها از نو بنا نهند.

استانداردهای متنوع و گوناگونی در باب مدیریت و شیوه های نوین آن در جهان تدوین شده است ، که از این دسته می توان به ISO9001 به عنوان کاراترین و در عین حال رایج ترین استاندارد در زمینه مدیریت اشاره نمود. این استاندارد با عنوان "استاندارد سیستم مدیریت کیفیت" در جهان شناخته شده است که نسخه نهایی (ویرایش جدید) آن در ۲۳ سپتامبر ۲۰۱۵ توسط سازمان بین المللی استاندارد (ISO) منتشر شده است.

مهمترین دلایل اخذ ایزو ۹۰۰۱ برای سازمان ها:

۱ - کمک به سازمان ها برای برآورده سازی الزامات قانونی و مقررات.

با توجه به صنعت شما ، شما باید الزامات قانونی و مقررات مربوط به محصولات و خدمات خود را رعایت نمایید و پیاده سازی ایزو ۹۰۰۱ به شما در دستیابی به قوانین جاری کمک می نماید. در صورتی که سازمانی محصول یا خدماتی را ارائه می نماید که الزامات قانونی برای آن توسط مراجع ذیصلاح تعیین شده است جهت اخذ ایزو ۹۰۰۱ ، باید الزامات قانونی تعیین شده توسط سازمان رعایت گردد.

۲ - بهبود رضایت مشتری

یکی از جنبه های ایزو ۹۰۰۱ ، افزایش توانایی سازمانها در تامین رضایت مشتریان و تمرکز بر مشتریان و میباشد . ممیزی خارجی شرکت گواهی دهنده ایزو ، تاییدیه مستقلی از سیستم مدیریت کیفیت ایزو و نشان دهنده تعهد به کیفیت ، خدمت به مشتری و بهبود مستمر می باشد.

۳ - بهبود کارایی عملیاتی

به منظور بهبود کارایی ، باید روش های اجرایی مدون برای سیستم مدیریتی کیفیت ایزو ۹۰۰۱ تعریف گردد در صورت بروز مشکل با داشتن روش ها ، مشکل شناسایی شده و اقدام اصلاحی انجام گردد. گذشت زمان منجر به کاهش احتمال وقوع اشتباهاتی که قبلا رخ داده می گردد.

۴ - کاهش خطاها

کارایی بیشتر به معنی خطاهای کمتر ، کاهش دوباره کاری می باشد اخذ ایزو ۹۰۰۱ ، منجر به کنترل بهتر فرآیند و جریان ، بهبود مستندسازی فرآیندها و افزایش آگاهی کارکنان در خصوص کیفیت می گردد.

۵ - افزایش حاشیه سود

اخذ ایزو ۹۰۰۱ با بهبود فرآیندهای مدیریت منجر به برنده شدن در قراردادهای می گردد. در صورتی که ایزو ۹۰۰۱ بصورت اثربخش در سازمان شما استقرار یابد. کاهش هزینه ها و بهبود حاشیه سود را در طولانی مدت در پی خواهد داشت ایجاد شالوده قابل اتکا برای ۱۰ سال آینده از دیگر مزایای پیاده سازی ایزو ۹۰۰۱:۲۰۱۵ میباشد.

۶ - افزایش انگیزه کارکنان

اخذ ایزو ۹۰۰۱ ، برای کارکنان افتخار آمیز می باشد. افزایش آگاهی کارکنان در خصوص مسائل کیفی و اخذ ایزو منجر به ایجاد امنیت بیشتری در مسئولیت شغلی ، رضایتمندی شغلی و انگیزش کارکنان می گردد.

۷ - ترویج بهبود مستمر و مداوم

بهبود ، بند اصلی در تمامی استانداردهای ایزو می باشد بهبود منجر به پیشرفت مستمر سالانه سازمان شما می گردد.

بهبود فرآیندهای سازمان با رویکرد فرآیندی مشخص شده توسط استاندارد ایزو ۹۰۰۱ محقق می گردد.

در ادامه تغییرات ایجاد شده در ویرایش ISO9001:2015 نسبت به ویرایش قبل (ISO 9001:2008) آورده شده است.

تبدیل اصول هشتگانه به هفتگانه

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008
(۱) تمرکز بر مشتری	(۱) تمرکز بر مشتری
(۲) رهبری	(۲) رهبری
(۳) التزام (درگیر شدن) کارکنان	(۳) مشارکت کارکنان
(۴) رویکرد فرآیندگرا	(۴) رویکرد فرآیندگرا
(۵) بهبود	(۵) رویکرد سیستماتیک در مدیریت
(۶) تصمیم گیری بر مبنای شواهد	(۶) بهبود مستمر
(۷) مدیریت ارتباطات	(۷) رویکرد واقع بینانه در تصمیم گیری
	(۸) روابط سودمند متقابل با تامین کننده

مقایسه توزیع بندها در ویرایش جدید

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008
(۱) دامنه	(۱) دامنه
(۲) مراجع الزامی	(۲) مراجع الزامی
(۳) مبانی و واژگان	(۳) مبانی و واژگان
(۴) ماهیت سازمان	(۴) سیستم مدیریت کیفیت
- ماهیت	- الزامات کلی
- طرف های ذینفع	- الزامات مربوط به مستند سازی
- دامنه سیستم مدیریت کیفیت	- نظامنامه کیفیت
- سیستم مدیریت کیفیت	- کنترل مدارک
	- کنترل سوابق

مقایسه توزیع بندها در ویرایش جدید (ادامه)

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008
<p>(۵) رهبری</p> <ul style="list-style-type: none"> - الزامات عمومی - تعهد مدیریت - خط مشی - قوانین، مسئولیت و اختیار 	<p>(۵) مسئولیت مدیریت</p> <ul style="list-style-type: none"> - تعهد مدیریت - مشتری گرایی - خط مشی کیفیت - طرح ریزی - مسئولیت، اختیار و ارتباطات - بازنگری مدیریت

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008
<p>(۶) طرح ریزی</p> <ul style="list-style-type: none"> - اقداماتی برای شناسایی ریسک ها و فرصت ها - اهداف و برنامه های دستیابی به آنها - طرح ریزی تغییرات 	<p>(۶) مدیریت منابع</p> <ul style="list-style-type: none"> - تامین منابع - منابع انسانی - زیرساخت - محیط کار

مقایسه توزیع بندها در ویرایش جدید (ادامه)

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008
<p>۷) پشتیبانی</p> <ul style="list-style-type: none"> - منابع - صلاحیت - آگاهی - ارتباطات - اطلاعات مستند شده (مدون) 	<p>۷) تکوین (تحقق محصول)</p> <ul style="list-style-type: none"> - طرح ریزی تکوین محصول - فرآیندهای مربوط به مشتری - طراحی و توسعه - خرید - تولید و ارائه خدمات - کنترل تجهیزات پایش و اندازه گیری

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008
<p>۸) عملیات</p> <ul style="list-style-type: none"> - طرح ریزی و کنترل عملیاتی - تعیین نیازمندی های بازار و تعامل با مشتریان - فرآیند طرح ریزی عملیاتی - کنترل تامین کالا و خدمات برون سازمانی - توسعه کالا و خدمات - تامین خدمت و محصول - ترخیص کالا و خدمات - محصولات و خدمات نامنطبق 	<p>۸) اندازه گیری، تحلیل و بهبود</p> <ul style="list-style-type: none"> - کلیات - پایش و اندازه گیری - کنترل محصول نامنطبق - تجزیه و تحلیل داده ها - بهبود مستمر

مقایسه توزیع بندها در ویرایش جدید (ادامه)

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008
(۹) ارزیابی عملکرد - پایش، اندازه گیری، تحلیل و ارزیابی - ممیزی داخلی - بازنگری مدیریت	بند ۹ ندارد
(۱۰) بهبود - عدم انطباق و اقدامات اصلاحی - بهبود	بند ۱۰ ندارد

تفکر مبتنی بر ریسک در ویرایش جدید ISO 9001:2015

- دلایل بکارگیری تفکر مبتنی بر ریسک در ویرایش جدید:
 - بهبود اعتماد و رضایت مشتریان
 - اطمینان از تطابق کیفیت محصولات و خدمات
 - ایجاد فرهنگ پویا جهت پیشگیری از ریسک ها و ایجاد بهبود
 - به کار گیری رویکرد مبتنی بر ریسک توسط سازمانهای موفق دنیا

خانه کیفیت کرمان ارائه دهنده خدمات طراحی، مشاوره و پیاده سازی استانداردها،
سیستم های مدیریت و تکنیک های کیفیت و عارضه یابی واحدهای صنعتی



Web: www.khq.ir

Email: khqp.ir@gmail.com

دفتر مرکزی: کرمان، خیابان شهید بهشتی، کوچه شماره ۳، پلاک ۷
شعبه شماره یک: شهرک صنعتی ۲ (خضراء)، مرکز خدمات فناوری
کسب و کار کرمان، واحد ۱۰۸

تلفن: ۰۳۴-۳۲۴۴۸۳۹۹

تلفکس: ۰۳۴-۳۲۴۳۸۶۳۸-۳۲۴۶۰۸۰۴