

استاندارد های سری ایزو 9000 در کمیته 176 تحت عنوان کمیته " مدیریت و تضمین کیفیت " در سازمان بین المللی استاندارد ISO (the international organization for standardization) تهیه گردیده و در سال 1976 چاپ و در دسترس عموم قرار گرفت .

استاندارد های ایزو 9000 پیوسته مورد تجدید نظر قرار می گیرد و به هنگام استفاده از آن می بایست به شماره نسخه چاپ آن توجه شود.

نحوه استفاده از این استانداردها بستگی به وضعیت هر سازمان اعم از خدماتی و یا تولیدی دارد.

ایزو 9000 استاندارد مدیریت کیفیت و خواسته های سیستم مدیریت کیفیت

(راهنمای عمومی انتخاب و به کار گیری استانداردها)

ایزو 9001 استاندارد مدیریت کیفیت و خواسته های سیستم مدیریت کیفیت،
الگو برای سازمانهایی که دارای واحدهای طراحی، توسعه ، تولید، مونتاژ و
خدمات بعد از فروش می باشند.

ایزو 9002 استاندارد مدیریت کیفیت و خواسته های سیستم مدیریت کیفیت،
الگو برای سازمانهایی که دارای واحدهای تولید، مونتاژ و خدمات بعد از فروش
می باشند.

ایزو 9003 استاندارد مدیریت کیفیت و خواسته های سیستم مدیریت کیفیت،
الگو برای سازمانهایی که تنها دارای واحدهای آزمون و بازرسی می باشند.

ایزو 9004 استاندارد دی که به منظور راهنمای استقرار استانداردهای سه گانه
فوق به کار می رود.

- استاندارد های سه گانه فوق(ایزو 9001 تا 9003) در بسیاری از
فعالیتها قابل اجراست. از قبیل:

کارخانجات و سازمانهایی که خدماتی مانند هتل داری، ارتباطی، بهداشتی
(بیمارستانها)، خدمات طراحی، سازمانهای حمل و نقل، خدمات تامین و ذخیره
انرژی ، سازمانهای آموزشی، امور مربوط به مسائل مالی و ... انجام می دهند.

- در طراحی و استقرار سیستمهای مدیریت کیفیت باید به نیازهای مشتریان، سازمان، محیط زیست و کارکنان توجه کافی مبذول داشت.

ایزو 14000

در جولای 1993، استاندارد ایزو 14000 یا سیستم مدیریت محیط زیست (UMS) پیشنهاد شد .

دامنه کاری این استاندارد، آنالیز چرخه عمر سیستمهای محیط زیست است.

ایزو 1400 ابزار و سیستمهایی برای مدیریت بسیاری از الزامات زیست محیطی و انجام ارزیابی های محصول ارائه میدهد؛ بدون آنکه تعیین کند سازمان به چه هدفهایی باید برسد.

تفاوت ایزو 9000 و ایزو 14000:

استانداردهای کیفیت بر سازمان و مشتریانش تاثیر می گذارد ولی استانداردهای زیست محیطی تاثیر بیشتری روی روابط سازمان با همسایگانش، روی موجودات و زیست بومهای نزدیک آن و در آخر روی انسان دارد.

- اصولاً برای استقرار هر سیستم در مرحله اول باید پیش نیازها و الزامات مورد نیاز برای استقرار آن سیستم را شناسایی و تامین نمود.

با تامین شدن این الزامات زمینه برای استقرار، ایجاد شده و سیستم به صورت پویا کار خود را شروع می کند.

الزامات سیستم مدیریت کیفیت ایزو 9001

این الزامات شامل 20 عنصر می باشد که 19 عنصر در ایزو 9002 و 16 عنصر در ایزو 9003 مشترک می باشند.

بیشتر بندهای ذکر شده در ایزو 9002 و 9003 شدت کمتری نسبت به ایزو 9001 دارند .

چون ایزو 9001 یک استاندارد جامع و مانع می باشد در اینجا تنها به ذکر الزامات آن می پردازیم.

۱- مسئولیت مدیریت

تعریف سیاست های کیفیتی، ابلاغ، حصول اطمینان از شناخت آنها توسط واحدها، معرفی یک نماینده کیفیت.

2- سیستم کیفیت

تدوین نظام نامه کیفیت، روشهای اجرایی آن، برنامه ریزی کیفیت.

3- بازنگری قرارداد

برای اطمینان از اینکه آنچه خواسته شده است، همان است که در قرار داد ذکر شده است باید همواره قرارداد را مورد کنترل قرار داد.

قرارداد منطبق با خواسته های مشتری باشد، انحرافات برطرف شود، سیستمی برای کنترل تغییرات در قرارداد، سیستم بایگانی اسناد .

4- کنترل طراحی

آیا دقیقا آنچه در قرارداد ذکر شده است، طراحی می گردد؟

این مورد در ایزو 9002 و 9003 کاربرد ندارد.

5- کنترل اسناد

به روز بودن اسناد، جلوگیری از به کار گیری اسناد بی اعتبار، به کار گیری علائم روشن در اسناد به منظور شناسایی وضعیت آنها.

6- خرید

حصول اطمینان از کیفیت مواد و خدمات خریداری شده، شناسایی و ارزیابی عرضه کنندگان مواد یا خدمات پس از انتخاب آنها، سوابق عرضه کنندگان، درجه کیفیت مواد یا خدمات خریداری شده، تاییدیه عرضه کننده و بررسی صلاحیت وی. این مورد در ایزو 9003 کاربرد ندارد.

7- کنترل محصول تامین شده توسط مشتری

چگونگی انبار و محافظت و نگهداری از مواد اولیه

8- شناسایی و قابلیت ردیابی محصول

هر مواد اولیه و محصولی شناسنامه داشته باشد (اعم از اینکه متعلق به کدام مشتری است و چه عملیاتی روی آن انجام میشود).

9- کنترل فرایند

حصول اطمینان از حفظ کیفیت ساخت از طریق روشهای آماری یا سایر روشهای مهندسی صورت میگیرد. این مورد در ایزو 9003 کاربرد ندارد.

10- بازرسی و آزمون

کنترل کیفیت از طریق انجام آزمون های منظم. شامل آزمونهای مواد اولیه، آزمونهای حین تولید (در هر واحد روی نتیجه واحد قبل)، آزمون کالای تمکیل شده.

11- کنترل تجهیزات بازرسی، اندازه گیری و آزمون

حصول اطمینان از قابلیت و صحت عمل ابزار اندازه گیری (کالیبراسیون)،
آیا از ابزار مناسبی استفاده می کنید؟

12- وضعیت بازرسی و آزمون

چه آزمونی انجام شده و چه نتیجه ای حاصل شده (برچسب بر روی
محصول، انبار مجزا برای مردودی ها).

13- کنترل محصول نامنطبق

اقلام مردودی باید آزمون و علت نقص آنها مشخص شود.

(فروش پایین تر از قیمت یا ضایعات، نحوه اصلاح و یا تعمیر و به کار گیری
مجدد)

14- اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه

پس از یافتن علل عدم انطباق باید به دنبال اصلاح و جلوگیری از تکرار آن بود.

15- جابجایی، انبار، بسته بندی و تحویل

چه روشهای اجرایی مستند شده ای برای حمل و نقل، انبار، بسته بندی و تحویل محصول دنبال می نمایید؟

کالا همان طور که ساخته شده، سالم به دست مشتری برسد .

16- کنترل سوابق کیفیت

برای مستندسازی کیفیت کالا یا خدماتتان چه روشهای اجرایی را دنبال می کنید. اگر مشتری بخواهد این سوابق را ببیند آیا میتوانید به سرعت آن را در اختیار او بگذارید؟

17- ممیزی داخلی کیفیت

تعیین نقاط ضعف سازمان و اصلاح آنها.

18-آموزش

حصول اطمینان از صلاحیت و دانش کاری پرسنل

19-ارائه خدمات (پس از فروش)

حصول اطمینان از میزان رضایت مشتری. البته اگر در قرارداد ذکر نشده باشد
ضروری نیست.

این مورد در ایزو 9003 کاربرد ندارد.

20-روشهای آماری

استفاده از روشهای آماری برای تصمیم گیری ها

مراحل نگهداشت و ارتقای نظام مدیریت کیفیت:

1- مرحله ارزیابی: تشکیل گروههای ارزیابی، هدایت آنها، انتصاب یک مدیر پروژه.

2- مرحله طرح ریزی: طراحی کاملاً جزء به جزء را برای طراحی مجدد، پیاده سازی، ممیزی و نگهداشت نظام مدیریت کیفیت توسعه دهید.

3- مرحله ارتقاء (طراحی مجدد نظام مدیریت کیفیت): تمامی مدارک و اسناد تهیه شده و برای ارزیابی های آموزشی به جریان انداخته می شوند.

4- مرحله پیاده سازی (اجرا)

5- مرحله ممیزی ها: حفظ یافته های کسب شده

6- مرحله بهبود مستمر