

سیستم مدیریت تضمین کیفیت ISO 9000

مقدمه

در چند دهه گذشته، کیفیت در تولید یکی از اساسی ترین و مهم ترین موضوعات مطرح در صنایع کشورهای صنعتی بوده و به تدریج این عامل مهم به صنعت کشورهای در حال توسعه نیز وارد گردیده است. گرایش به کیفیت ابتدا به صورت کنترل کیفیت محصول نهایی مطرح و پیاده شد. پس از چندی با توجه به اهمیت آن در افزایش فروش و گسترش بازار، شرکتهای تولیدی علاوه بر محصول نهایی، کنترل کیفیت مواد اولیه و خام مورد استفاده برای تولید را مورد توجه قرار دادند پس از آن کنترل و آزمایشات و نمونه برداری در حین تولید نیز بدان افزوده شد با گذشت زمان راه کارهای تازه و تازه تر چهره نمود و سرانجام کیفیت مفهوم جامع تر و عمیق تری پیدا کرد بطوریکه امروز از مرغوبیت نهایی به رضایت خریدار و مشتری تغییر یافته است.

استاندارد بین المللی چیست؟

امروزه در عرصه بین المللی، رعایت استانداردهای کیفی در تولید و عرضه محصولات از چنان اهمیتی برخوردار است که سازمان جهانی استاندارد ایزو (International Standardization Organization) را بر آن داشته تا استانداردهای بین المللی سیستم کیفیت دو سوم به استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ را تدوین و معرفی نماید. امروزه رعایت این استاندارد چنان اهمیتی یافته که اکثر کشورهای اروپایی کسب گواهینامه های مربوطه به آنرا شرایط اولیه در داد و ستد های خویش اعلام کرده اند و موج به کارگیری این استانداردها بسیاری از کشورهای جهان را فرا گرفته است.

سازمان جهان استاندارد در سال ۱۹۸۷ استانداردهای مدیریت تضمین کیفیت با شماره سری ۹۰۰۰ را برای اولین بار منتشر کرد. همگام با جهان شدن تجازت و درهم شکستن مرزهای جغرافیایی در مناسبات اقتصادی و بازرگان، کامیابی و توسعه پایدار موسسات تولیدی و تجاری بیش از پیش به عواملی مانند نوآوری در محصول، کیفیت برتر و قیمت رقابتی وابسته می شود و این امر ضرورت جدیدی را برای بنگاههای اقتصادی ایجاد می کند. تاکید و توجه به کیفیت در فرآورده (کالا یا خدمات) از جمله این ضرورت ها است که استانداردهای مدیریت ایزو ۹۰۰۰ توجه را از کیفیت فرآورده ها به کیفیت فرآیندهای ایجاد فرآورده جلب کرده و بر این اساس استوار است که ایجاد و

حفظ کیفیت، مسئولیت یک بخش خاص نیست، بلکه مسئولیت مشترک تمامی بخش های یک سازمان به ویژه مدیریت آن است. گواهینامه ایزو ۹۰۰۰ نیز ضامن وجود سیستم ها به روشهای اصولی مدون و مستمر در کلیه سطوح موثر بر کیفیت در یک شرکت و تضمین کننده اعتماد و اطمینان مشتری است.

ایزو (International Standardization Organization) چیست؟

سازمان جهانی استاندارد (ایزو) یک سازمان بین المللی تخصصی جهت تدوین استانداردهای بین المللی است که در حال حاضر از مجموعه سازمانهای استاندارد ملی حدود ۱۳۰ کشور جهان تشکیل شده است. ایزو از حدود ۱۸۰ کمیته فنی تشکیل شده است. هدف ایزو ارتقاء توسعه استاندارد و فعالیت های جهانی بین المللی و توسعه همکاریهای بین المللی در زمینه های اقتصادی، تکنولوژیک، علمی و فرهنگی توأم است. نتایج تلاشهای فنی ایزو، تحت عنوان استانداردهای بین المللی، چاپ و منتشر می شوند.

چه کسی سری استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ را تدوین نمود؟

کمیته فنی ۱۷۶ سازمان جهانی استاندارد (ISO/TS 671) در سال ۱۹۷۹ برای هماهنگی فعالیتهای بین المللی در زمینه مدیریت کیفیت و استانداردهای تضمین کیفیت تاسیس گردید. زیر کمیته یک، جهت توافق زبان و اصلاحات مشترک تاسیس گردید. این کمیته در سال ۱۹۸۹ استاندارد بین المللی ۸۴۰۲ را که واژه نامه کیفیت می باشد تحت عنوان واژه نامه سیستمهای کیفیت تدوین و منتشر نمود. در طی همین دوره، زیر کمیته شماره دو، برای تدوین استانداردهای سیستم های کیفیت نیز تاسیس گردید که نتیجه نهایی آن سری استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ بود که در سال ۱۹۸۷ به چاپ رسید.

خانواده استاندارد و کیفیت ایزو ۹۰۰۰ چیست؟

استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰ بطور کلی در سه دسته طبقه بندی می شوند:

الف- استانداردهای مربوطه به مدیریت کیفیت و عناصر سیستم کیفیت (سری ایزو ۹۰۰۴)

ب- استانداردهای مربوط به الگوهای تضمین کیفیت (ایزو ۹۰۰۱، ۹۰۰۲، ۹۰۰۳)

ج- سایر استانداردهای راهنما و حمایت کننده (ایزو ۸۴۰۲، سری ایزو ۹۰۰۰ و سری ایزو ۹۰۰۰)

استاندارد ایزو ۹۰۰۱ در واقع مدیران یک سازمان را چه تولیدی باشد یا خدماتی در انتخاب کاربرد استانداردهای مدیریت کیفیت و تضمین کیفیت راهنمایی میکند، از آن جمله که مناسب ترین الگوی تضمین کیفیت برای آنان کدام است و استانداردهای ایزو ۱-۹۰۰۴ و ۲-۹۰۰۴ مدیران سازمان را یاری می دهد که چگونه سیستم

مدیریت کیفیت را در سازمان خود برقرار نمایند. استانداردهای ایزو ۹۰۰۱ تا ۹۰۰۲، ۹۰۰۳ تحت عنوان الگوهای تضمین کیفیت، پذیرفته شده اند و صدور گواهینامه برای سیستم های کیفیت بر حسب انطباق با یکی از این استانداردها صورت می گیرد.

آیا استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ تغییر می کنند؟

تمامی استانداردهای ایزو بر طبق پیش نویس های مربوطه می بایستی هر پنج سال یکبار مورد بازنگری قرار گیرند تا مورد تائید مجدد و یا تغییر قرار گیرند و یا جمع آوری شوند. کمیته فنی ۱۷۶ ایزو بازنگری دو مرحله ای را در سال ۱۹۹۰ آغاز نمود که مرحله اول آن در سال ۱۹۹۴ در قالب ایزو ۹۰۰۱ ویرایش ۱۹۹۴ به پایان رسید و مرحله دوم از سال ۱۹۹۶ آغاز شده است. توجه به نیازها و خواسته های مشتری از علل مهم اعمال تغییرات در این استانداردها بوده است. این امر نتیجه بررسی و تحقیق جهانی است که کمیته فنی ۱۷۶ در سال ۱۹۹۷ در مورد ۱۱۲۰ مشتری استفاده کننده انجام داده و منجر به نتایج زیر شده است:

- استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ بایستی سازگاری و همگونی بیشتری با استانداردهای ایزو ۱۴۰۰۰ داشته باشد.
- استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ بایستی ساختار فرآیند گرا داشته باشند.
- استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ بایستی امکان حذف الزاماتی را ممکن است برای سازمانهایی کاربرد نداشته باشد فراهم آورند.
- استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ بایستی نشان دهنده بهبود مستمر و پیشگیری از بروز عدم مطابقت باشند.
- ویرایش ۱۹۹۴ بیشتر به موثر بودن می پردازد حال آنکه ویرایش جدید لازم است به موثر بودن و کارایی به طور همزمان اهمیت دهد.
- ویرایش جدید ایزو ۹۰۰۴ لازم است در جهت تحقق اهداف همه طرفهای ذینفع از قبیل، صاحبان سرمایه، مالکان، کارکنان، عرضه کنندگان و حتی جامعه حرکت کند.
- استانداردها بایستی به کارگیری آسان، درک راحت و کاربرد زبان و واژگانی واضح را مد نظر قرار دهند.

باز سازی و تثبیت استانداردهای ایزو ۹۰۰۰

خانواده استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ در سال ۲۰۰۰ شامل چهار استاندارد اولیه زیر است:

- ایزو ۲۰۰۰:۹۰۰۰ سیستم مدیریت کیفیت، مفاهیم و تعاریف (جانشین ۱۹۹۴:۸۴۰۲ و ایزو ۱-۹۰۰۰:۱۹۹۴ انتخاب و استفاده)
- ایزو ۲۰۰۰:۹۰۰۰ سیستم مدیریت کیفیت، الزامات (جانشین ایزو ۹۰۰۰ و ۹۰۰۲ و ۹۰۰۳)
- ایزو ۲۰۰۰:۹۰۰۴ سیستم مدیریت کیفیت. راهنما
- ایزو ۱۹۰۱۱ راهنما جهت ممیزی سیستم های مدیریت کیفیت و سیستمهای مدیریت زیست محیطی جانشین ایزو ۱۰۰۱۱

استاندارد ISO / TS 29001 : 2003

این استاندارد توسط کمیته فنی ISO / TS 67 با عنوان استاندارد مدیریت کیفیت در صنایع نفت، پتروشیمی و گاز طبیعی (مواد، تجهیزات و ساختارهای غیر محلی و فراساحلی برای صنایع نفت، پتروشیمی و گاز طبیعی) تهیه شده و برای انتشار بعنوان یک ISO / TS و بمنظور ارائه الزاماتی اضافه بر ISO 9001:2000 بویژه جهت صنایع نفت، پتروشیمی و گاز طبیعی توسط ISO / TS 67 مورد پذیرش قرار گرفت.