

سیستم مدیریت یکپارچه

استانداردهای بین‌المللی

ISO 9001: 2015

ISO 14001: 2015

ISO 45001: 2018

ISO 50001: 2018

ISO 9000: 2015

مترجمین:

نغمه باریزاده

مهدی حق‌بین

پیام مینوئی

عنوان و نام پدیدآور	: سیستم مدیریت یکپارچه / سازمان بین‌المللی استاندارد؛
مشخصات نشر	: مترجمین نغمه باریزاده، مهدی حق‌بین، پیام مینوئی.
مشخصات ظاهری	: تهران: یزدان، ۱۳۹۸.
شابک	: ۹۷۸-۹۶۴-۶۵۴۵-۴۷-۲
وضعیت فهرست‌نویسی	: فیبا
موضوع	: کنترل کیفی -- مدیریت
موضوع	: Quality control -- Management
موضوع	: کیفیت فراگیر -- مدیریت -- استانداردها
موضوع	: Total quality management -- Standards
شناسه افزوده	: باریزاده، نغمه، ۱۳۵۸ - Barizadeh, Naghme
شناسه افزوده	: حق‌بین، مهدی، ۱۳۵۳ - Haghbini, Mehdi
شناسه افزوده	: مینوئی، پیام، ۱۳۶۰ - Minooei, Payam
شناسه افزوده	: سازمان بین‌المللی استاندارد
شناسه افزوده	: International Organization for Standardization
رده‌بندی کنگره	: HD۶۲/۱۵/س۹ ۱۳۹۸
رده‌بندی دیوینی	: ۶۵۸/۵۶۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۶۱۱۷۶۵

نام کتاب: سیستم مدیریت یکپارچه
پدیدآورنده و مترجمین: نغمه باریزاده، مهدی حق‌بین - پیام مینوئی
حروفچینی و صفحه‌آرایی: زهرا حسینی
چاپ: گلبرگ
صحافی: گلبرگ
تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه
نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۸
قیمت: ۵۰۰/۰۰۰ ریال
شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۶۵۴۵-۴۷-۲
ناشر: انتشارات یزدان - بلوار کشاورز، شماره ۲۲۰، طبقه دوم،
تلفن: ۸۸۹۶۶۶۱۶

«حق چاپ برای ناشر محفوظ می‌باشد.»

پیش‌گفتار

در عصر جدید که دوران انواع سیستم‌ها و مدل‌ها گشته است، به گونه‌ای است که همگی استانداردها و مدل‌ها خود را سرآمد کیفیت و مدیریت می‌دانند و به طوری وانمود می‌کنند که هر کدام به تنهایی مزایای کاملی دارند که نیاز به هیچ مدل و استاندارد دیگری نیست.

در آخر سازمان‌ها با انبوهی از استانداردها و مدل‌ها که هر کدام نیاز به یک راهبر و گرداننده خاص داشت مواجه شدند و استاندارد ISO 9001 نا توان از به دست گرفتن افسار همه این استانداردها و مدل‌ها و این ناتوانی باعث در هم ریختگی و کثرت میان استانداردها و مدل‌ها شد.

سرانجام کمیته 176 سازمان جهانی ISO دیگر استانداردها را راضی کردند که در کنار هم یک چشم‌انداز و مقصد را ببینند و یک سلسله و راه را طی کنند. در سال ۲۰۱۵ میلادی با تدوین استاندارد ISO 9001 با قالب یکپارچگی استانداردهای دیگر، نسخه جدید را آغاز کردند.

به گونه‌ای طراحی کردند که دیگر این استاندارد از وجود دیوارهای بلند دور آن و چارچوب و الزاماتی که در فضای واقع دست و پاگیر بود تبدیل شد به یک استاندارد بدون دیوار و حصار شد که خود سازمان دیوار و حصاری به دلخواه خود و با کنترل و احاطه بر دیگر مدل‌های سرآمدی دور آن بچیند و جلو برد و در آخر تمام این استانداردها و مدل‌ها به یک مقصد برسند. در این نسخه از استاندارد دیگر هیچ خبری از این برداشت که "همه آنچه می‌خواهید انجام بدهید را بنویس و مطابق نوشته‌ات کار کن" خبری نیست و سازمان‌ها با آگاهی

و فرهنگ سازی به کارکنان خود جلو می‌روند.

مقصد و جهت گیری استراتژیک نقش بسیار پررنگی در این استانداردها دارد و همگی آنها هم سو و دارای بندها و جهت‌گیرهای استراتژیک یکسان است و به راحتی انواع مدل‌های سرآمدی در قالب ISO 9001 گنجانده شده است.

دیگر برای توجیح کردن سازمان‌ها برای استانداردهای

زیست‌محیطی ISO 14001 و ایمنی و بهداشت شغلی

ISO 45001 منافع و علاقه‌مندی به محیط زیست و

سلامتی و ایمنی کارکنان اهمیت اول را ندارد بلکه نقش اول را

منافع استراتژیک دارد که این استانداردها در جهت‌گیری

استراتژیک نقش اساسی دارند.

به موجب تفهیم به متقاضیان استانداردها، دلایل استراتژیک

و مدل کسب و کار دیدن منافع مالی که زبان جدیدی ایجاد

کرده است که در این استاندارد گنجانده شده راحت‌تر از گذشته

است و علاوه بر آن یکپارچگی در سیستم‌ها ملموس‌تر شده و

طرح‌ریزی آن نیز سهل‌تر گشته است و بسیاری از سازمان‌ها

اثرات سیستم را با زبان ساده‌تری می‌بینند و شوق و ذوق

بیشتری نسبت به گذشته جهت بهبود استفاده از سیستم

جهت رفع موانع و مشکلات گردش کار تجارت خود دارند.

حتی استانداردهای ISO 14001 و ISO 45001 و ISO

50001 نیز به زبان استراتژیک و کسب و کار وارد می‌شوند و

اثبات نیاز به این استانداردها همسو با ISO 9001 و قابل درک

برای مشتری شده است.

در گذشته وقتی نام سیستم مدیریت یکپارچه یا IMS به

زبان می‌آمد همگی یاد سه استاندارد ISO 9001،

ISO 14001، OHSAS 18001 (که جایگزین فعلی آن

ISO 45001 است) می‌افتادند ولی دیگر نمی‌توان به این سه

استاندارد اکتفا کرد و جای یک استاندارد دیگر که به مبحث مدیریت انرژی بپردازد خالی است.

در زمانی که دیگر انرژی در بهای تمام شده محصولات و خدمات به عنوان سربار نیست، بلکه خود یک مورد مستقیم در کاهش و افزایش بهای تمام شده است و در دوران کنونی که منابع انرژی بسیار کم شده و بهای آن نیز افزایش چشمگیری داشته و روی تجارت و کسب و کار اثر مستقیم دارد باید از سیستم مدیریت انرژی ISO 50001 بیشتر به عنوان عضو جدید سیستم مدیریت یکپارچه (IMS) استفاده کرد و دیدن و مدیریت بازار گوشه استانداردها که هر کدام از آنها تاریکی را برای سازمان روشن می کنند.

پس ما را آن داشت که ترجمه ISO 50001 را نیز در کنار دیگر استانداردها بگماریم.

دیگر استانداردهای بسیار مظلوم واقع شده بود و دایره لغات و کلمات دانش مدیریت کیفیت ما را می سازد ISO 9000 است. که برای مشاوران، سیران و علاقه مندان در تدوین این کتاب استفاده شده تا قدری به اطلاعات آکادمیک ما افزون کند، استاندارد که توانایی ما را در تهیه این استاندارد به سازمان ها و تازه واردها آسان می کند و همتی به برداشتی واحد دست می یابیم.

در پایان یادی می کنم از همکاران و دوستان عزیز دهه در این دو دهه فعالیت در تحول مدیریتی در ایران ما را تنها نگذاشته و همراه ما بودند و آخرین جمله مقدمه را با یاد پدر و مادر نازنینم تمام می کنم که اولین معلمان عشق و مدیریت من بودند و از دست دادم.

یاسین رامین

مدیرعامل شرکت ژیک سیستم

فهرست مطالب

۳۱	استاندارد ISO 9001: 2015
۳۱	۰- مقدمه
۳۱	۰-۱- کلیات:
۳۳	۰-۲- اصول مدیریت کیفیت
۳۳	۰-۳- رویکرد فرآیندی
۳۳	۰-۳-۱- کلیات
۳۴	۰-۳-۲- چرخه طرح ریزی - اجرا - کنترل - اقدام
۳۶	۰-۳-۳- تفکر مبتنی بر ریسک
۳۶	۰-۴- ارتباط با سایر استانداردهای سیستم مدیریت
۳۸	۱- دامنه کاربرد
۳۸	۲- مرجع اصلی
۳۹	۳- واژگان و تعاریف
۳۹	۴- محیط کسب و کار سازمان
۳۹	۴-۱- درک سازمان و محیط کسب و کار
۳۹	۴-۲- درک نیازها و انتظارات مرتبطهای ذینفع
۴۰	۴-۳- تعیین دامنه‌ی سیستم مدیریت کیفیت
۴۰	۴-۴- سیستم مدیریت کیفیت فرآیندها، آن
۴۲	۵- رهبری
۴۲	۵-۱- رهبری و تعهد
۴۲	۵-۱-۱- کلیات
۴۳	۵-۱-۲- تمرکز بر مشتری
۴۳	۵-۲- خط مشی
۴۱	۵-۲-۱- ایجاد خط مشی کیفیت
۴۳	۵-۲-۲- اطلاع رسانی خط مشی کیفیت
۴۳	۵-۳- نقش‌ها، مسئولیت‌ها و اختیارات سازمانی
۴۴	۶- طرح ریزی
۴۴	۶-۱- اقدامات جهت رسیدگی ریسک‌ها و فرصت‌ها
۴۵	۶-۲- اهداف کیفیت و طرح ریزی جهت دستیابی به آنها
۴۶	۶-۳- طرح ریزی تغییرات

- ۴۶ ۷- پشتیبانی
- ۴۶ ۷-۱- منابع
- ۴۶ ۷-۱-۱- کلیات
- ۴۷ ۷-۱-۲- کارکنان
- ۴۷ ۷-۱-۳- زیرساخت
- ۴۷ ۷-۱-۴- محیط اجزای فرایندها
- ۴۸ ۷-۱-۵- منابع پایش و اندازه گیری
- ۴۸ ۷-۱-۵-۱- کلیات
- ۴۸ ۷-۱-۵-۲- ردیابی اندازه گیری
- ۴۹ ۷-۱-۶- دانش سازمانی
- ۴۹ ۷-۲- صلاحیت
- ۵۰ ۷-۲- آتشی
- ۵۰ ۷-۳- ارتباطات
- ۵۱ ۷-۳-۱- اطلاعات مستند
- ۵۱ ۷-۳-۱-۱- کلیات
- ۵۱ ۷-۳-۲- یادمان و روزرسانی
- ۵۱ ۷-۳-۳- کنترل اطلاعات مستند
- ۵۲ ۸- عملیات
- ۵۲ ۸-۱- طرح ریزی و کنترل عملیات
- ۵۳ ۸-۲- الزامات محصولات و خدمات
- ۵۳ ۸-۲-۱- ارتباط با مشتری
- ۵۳ ۸-۲-۲- تعیین الزامات مرتبط با محصولات و خدمات
- ۵۴ ۸-۲-۳- بازنگری الزامات مرتبط با محصولات و خدمات
- ۵۵ ۸-۲-۴- تغییر در الزامات محصولات و خدمات
- ۵۵ ۸-۳- طراحی و توسعه محصولات و خدمات
- ۵۵ ۸-۳-۱- کلیات
- ۵۵ ۸-۳-۲- طرح ریزی طراحی و توسعه
- ۵۶ ۸-۳-۳- ورودی های طراحی و توسعه
- ۵۶ ۸-۳-۴- کنترل های طراحی و توسعه
- ۵۷ ۸-۳-۵- خروجی های طراحی و توسعه
- ۵۷ ۸-۳-۶- تغییرات طراحی و توسعه
- ۵۸ ۸-۴- کنترل فرایندها، محصولات و خدمات ارائه شده
- ۵۸ برون سازمانی

- ۵۸ ۸-۴-۱ کلیات
- ۵۸ ۸-۴-۲ نوع و میزان کنترل
- ۵۹ ۸-۴-۳ اطلاعات برای ارائه‌دهندگان برون‌سازمانی
- ۶۰ ۸-۵-۵ تولید و ارائه خدمات
- ۶۰ ۸-۵-۱ کنترل تولید و ارائه خدمات
- ۶۱ ۸-۵-۲ شناسایی و ردیابی
- ۶۱ ۸-۵-۳ دارایی متعلق به مشتری یا ارائه‌دهندگان برون‌سازمانی
- ۶۲ ۸-۵-۴ نگهداری
- ۶۲ ۸-۵-۵ فعالیت‌های پس از تحویل
- ۶۲ ۸-۵-۶ کنترل تغییرات
- ۶۳ ۸-۶-۱ رخصت محصولات و خدمات
- ۶۳ ۸-۷-۲ کنترل خروجی‌های نامنتطق
- ۶۴ ۹-۱-۱ ارزیابی عملکرد
- ۶۴ ۹-۱-۲ پایش، راه‌گیری، تحلیل و ارزیابی
- ۶۴ ۹-۱-۱-۱ کلیات
- ۶۴ ۹-۱-۲ رضایت مشتری
- ۶۵ ۹-۱-۳ تحلیل و ارزیابی
- ۶۵ ۹-۲-۱ ممیزی داخلی
- ۶۶ ۹-۳-۱ بازنگری مدیریت
- ۶۶ ۹-۳-۱-۱ کلیات
- ۶۶ ۹-۳-۲ ورودی‌های بازنگری مدیریت
- ۶۷ ۹-۳-۳ خروجی‌های بازنگری مدیریت
- ۶۷ ۱۰-۱ بهبود
- ۶۷ ۱۰-۱-۱ کلیات
- ۶۷ ۱۰-۲-۱ عدم انطباق و اقدام اصلاحی
- ۶۷ ۱۰-۲-۱-۱ هنگام بروز یک عدم انطباق، از جمله هر گونه موارد ناشی از شکایت، سازمان باید:
- ۶۷ ۱۰-۲-۲-۱ سازمان باید اطلاعات مستند را به عنوان شواهدی از موارد زیر حفظ نماید:
- ۶۸ ۱۰-۳-۱ بهبود مستمر

پیوست الف (برای اطلاع) تشریح ساختار، واژگان و مفاهیم

جدید	۶۹
الف-۱- ساختار و واژگان	۶۹
الف-۲- محصولات و خدمات	۷۰
الف-۳- درک نیازها و انتظارات طرف‌های ذینفع	۷۱
الف-۴- تفکر مبتنی بر ریسک	۷۱
الف-۵- کاربردپذیری	۷۳
الف-۶- الزامات مستند	۷۳
الف-۷- دانش سازمانی	۷۴
الف-۸- کنترل فرآیندها، محصولات و خدماتی که برون سازمانی تهیه می‌شوند:	۷۵
پیوست ب (برای اطلاع)	۷۶
یکپارچه‌سازی استانداردهای بین‌المللی در مورد مدیریت کیفیت و سیستم مدیریت کیفیت توسعه داده شده توسط ISO/TC 176	۷۶
کتابشناسی	۸۳

استاندارد SO 1000: 2015

۰۰- مقدمه	۸۵
۰۰-۱- کلیات	۸۵
۰۰-۲- هدف سیستم مدیریت زیست‌محیطی	۸۵
۰۰-۳- عوامل موفقیت	۸۶
۰۰-۴- الگوی برنامه‌ریزی- اجرا- بررسی- اقدام	۸۸
۰۰-۵- مندرجات استاندارد	۸۹
۱- دامنه کاربرد	۹۱
۲- مراجع اصلی	۹۱
۳- اصطلاحات و تعاریف	۹۲
۳-۱- اصطلاحات مرتبط با سازمان و راهبری	۹۲
۳-۱-۱- سیستم مدیریت	۹۲
۳-۱-۲- سیستم مدیریت زیست‌محیطی	۹۲
۳-۱-۳- خط‌مشی زیست‌محیطی	۹۲
۳-۱-۴- سازمان	۹۲
۳-۱-۵- مدیریت رده‌بالا	۹۳

- ۹۳..... ۳-۱-۶- طرف ذینفع
- ۹۳..... ۳-۲-۲- اصطلاحات مرتبط با طرح ریزی
- ۹۳..... ۳-۲-۱- محیط زیست
- ۹۴..... ۳-۲-۲- جنبه زیست محیطی
- ۹۴..... ۳-۲-۳- شرایط زیست محیطی
- ۹۴..... ۳-۲-۴- پیامد زیست محیطی
- ۹۴..... ۳-۲-۵- هدف
- ۹۵..... ۳-۲-۶- هدف زیست محیطی
- ۹۵..... ۳-۲-۷- پیشگیری از آلودگی
- ۹۵..... ۳-۲-۸- الزام
- ۹۶..... ۳-۲-۹- الزامات تطابقی
- ۹۶..... ۳-۲-۱۰- ریسک
- ۹۷..... ۳-۲-۱۱- ریسک ها و فرصت ها
- ۹۷..... ۳-۲-۱۲- اصطلاحات مرتبط با پشتیبانی و عملیات
- ۹۷..... ۳-۳-۱- اهداف
- ۹۷..... ۳-۳-۲- ادوات و ابزار
- ۹۷..... ۳-۳-۳- چرخه عمر
- ۹۸..... ۳-۳-۴- برون سپاری
- ۹۸..... ۳-۳-۵- فرآیند
- ۹۸..... ۳-۴-۱- اصطلاحات مرتبط با ارزیابی عملکرد و بهبود
- ۹۸..... ۳-۴-۱- ممیزی
- ۹۹..... ۳-۴-۲- انطباق
- ۹۹..... ۳-۴-۳- عدم انطباق
- ۹۹..... ۳-۴-۴- اقدام اصلاحی
- ۹۹..... ۳-۴-۵- بهبود مداوم
- ۹۹..... ۳-۴-۶- اثربخشی
- ۱۰۰..... ۳-۴-۷- شاخص
- ۱۰۰..... ۳-۴-۸- پایش
- ۱۰۰..... ۳-۴-۹- اندازه گیری
- ۱۰۰..... ۳-۴-۱۰- عملکرد
- ۱۰۰..... ۳-۴-۱۱- عملکرد زیست محیطی
- ۱۰۰..... ۴- محیط کسب و کار سازمان
- ۱۰۰..... ۴-۱- درک سازمان و محیط کسب و کار آن

- ۴-۲- درک نیازها و انتظارات طرف‌های ذینفع ۱۰۱
- ۴-۳- تعیین دامنه شمول سیستم مدیریت زیست‌محیطی ۱۰۱
- ۴-۴- سیستم مدیریت زیست‌محیطی ۱۰۱
- ۵- راهبری ۱۰۲
- ۵-۱- راهبری و تعهد ۱۰۲
- ۵-۲- خط مشی زیست‌محیطی ۱۰۳
- ۵-۳- نقش‌ها، مسوولیت‌ها و اختیارات سازمانی ۱۰۳
- ۶- طرح‌ریزی ۱۰۴
- ۶-۱- اقدامات برای رسیدگی به ریسک‌ها و فرصت‌ها ۱۰۴
- ۶-۱-۱- کلیات ۱۰۴
- ۶-۱-۲- جنبه‌های زیست‌محیطی ۱۰۵
- ۶-۱-۳- رعایت تعهدات ۱۰۵
- ۶-۱-۴- طرح‌ریزی اقدام ۱۰۶
- ۶-۱-۵- اهداف زیست‌محیطی و طرح‌ریزی برای دستیابی به آنها ۱۰۶
- ۶-۱-۶- اهداف زیست‌محیطی ۱۰۶
- ۶-۲- طرح‌ریزی دستیابی به اهداف زیست‌محیطی ۱۰۷
- ۷- پشتیبانی ۱۰۷
- ۷-۱- منابع ۱۰۷
- ۷-۲- صلاحیت (شایستگی) ۱۰۷
- ۷-۳- آگاهی ۱۰۸
- ۷-۴- تبادل اطلاعات ۱۰۸
- ۷-۴-۱- کلیات ۱۰۸
- ۷-۴-۲- تبادل اطلاعات درون سازمانی ۱۰۹
- ۷-۴-۳- تبادل اطلاعات برون سازمانی ۱۰۹
- ۷-۵- اطلاعات مستند ۱۰۹
- ۷-۵-۱- کلیات ۱۰۹
- ۷-۵-۲- ایجاد و به‌روز رسانی ۱۱۰
- ۷-۵-۳- کنترل اطلاعات مستند ۱۱۰
- ۸- عملیات ۱۱۱
- ۸-۱- طرح‌ریزی و کنترل عملیات ۱۱۱
- ۸-۲- آمادگی و واکنش در وضعیت اضطراری ۱۱۲
- ۹- ارزیابی عملکرد ۱۱۳

- ۱-۹-۱- پایش، اندازه‌گیری، تحلیل و ارزیابی ۱۱۳
- ۱-۹-۱-۱- کلیات ۱۱۳
- ۱-۹-۲- ارزیابی انطباق ۱۱۴
- ۲-۹-۲- ممیزی داخلی ۱۱۴
- ۱-۲-۹- کلیات ۱۱۴
- ۲-۲-۹- برنامه ممیزی داخلی ۱۱۴
- ۳-۹-۳- بازنگری مدیریت ۱۱۵
- ۱-۱۰- بهبود ۱۱۶
- ۱-۱۰-۱- کلیات ۱۱۶
- ۲-۱۰-۲- عدم انطباق و اقدام اصلاحی ۱۱۶
- ۳-۱۰-۳- بهبود مداوم ۱۱۷
- یوست (الف) (جهت اطلاع) ۱۱۷
- راهنمای بررسی به کارگیری این استاندارد ۱۱۷
- الف-۱- کلیات ۱۱۷
- الف-۲- توضیح درباره ساختار و واژگان ۱۱۹
- الف-۳- شفاف‌سازی ۱۱۹
- الف-۴- محیط کسب و کار سازمان ۱۲۲
- الف-۴-۱- درک سازمان و محدوده کسب و کار آن ۱۲۲
- الف-۴-۲- درک (نیازمندی‌ها-خواسته‌ها) و انتظارات طرف‌های ذینفع ۱۲۳
- الف-۴-۳- تعیین دامنه شمول سیستم مدیریت زیست محیطی ۱۲۴
- الف-۴-۴- سیستم مدیریت زیست محیطی ۱۲۵
- الف-۵- راهبری ۱۲۶
- الف-۵-۱- راهبری و تعهد ۱۲۶
- الف-۵-۲- خط مشی زیست محیطی ۱۲۶
- الف-۵-۳- وظایف، مسؤولیت‌ها و اختیارات سازمانی ۱۲۷
- الف-۶- طرح‌ریزی ۱۲۸
- الف-۶-۱- اقدامات برای رسیدگی (بررسی) ریسک‌ها و فرصت‌ها ۱۲۸
- الف-۶-۱-۱- کلیات ۱۲۸
- الف-۶-۱-۲- جنبه‌های زیست محیطی ۱۳۱
- الف-۶-۱-۳- الزامات ۱۳۴
- الف-۶-۱-۴- طرح‌ریزی اقدام ۱۳۵