

دستنامه ممیزان سیستم های کیفیت

ISO

9001 □ مدیریت کیفیت

14001 □ مدیریت زیست محیطی

16001 □ مدیریت انرژی

10002 □ مدیریت رضایت مشتری

27001 □ مدیریت امنیت اطلاعات

OHSAS 18001 □ مدیریت ایمنی و بهداشت حرفه ای

مترجم

تألیف، ترجمه و گردآوری :

دکتر بهرام جلوداری ممقانی

سرشناسه
عنوان و نام پدیدآور : جلوداری ممقانی، بهرام، ۱۳۴۵ -، گردآورنده، مترجم
دستنامه میزان سیستم‌های کیفیت ISO / تألیف،
ترجمه و گردآوری بهرام جلوداری ممقانی
مشخصات نشر : تهران: وینا، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری : ض، ۲۶۸ ص.: مصور، جدول، نمودار.
شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۸۸۱۶-۳۰-۳
وضعیت فهرست‌نویسی : فیا
موضوع : کنترل کیفی -- دستنامه‌ها
موضوع : کنترل کیفی -- مدیریت -- دستنامه‌ها
موضوع : کنترل کیفی -- استانداردها
رده‌بندی کنگره : ۱۳۹۰ ج۸۵۶/ TS ۱۵۶
رده‌بندی دیویی : ۶۵۸/۵۶۲
شماره کتابشناسی ملی : ۲۴۸۲۴۹۷



انتشارات وینا

عنوان: دستنامه میزان سیستم‌های کیفیت ISO

ناشر: وینا

حروفچینی و طرّفه‌آرایی: فرزانه امیررضوانی

ویراستار: نوشین میرزایی

تیراژ: ۲۰۰۰

چاپ اول: ۱۳۹۰

قیمت: ۴۰,۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۸۸۱۶-۳۰-۳

چاپ: آرت گرافیک ۶۶۴۲۲۲۰۰-۶۶۵۶۵۵۳۹

تلفن مرکز پخش: ۸-۶۶۵۶۵۳۳۶-۰۹۳۵۷۱۷۱۷۱۳-۰۹۱۲۲۵۸۳۴۶۵

آدرس: تهران-خیابان جمال‌زاده جنوبی-روبروی کوچه رشتچی-پلاک ۱۴۴-طبقه همکف

هفت‌تیر-ایران‌شهر شمالی خیابان یگانه پلاک ۵-واحد ۲

تلفن ۸۸۳۲۰۹۹۶-۸۸۳۲۲۱۰۳۷

فصل اول : استاندارد سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2008

۳	۱- دامنه کاربرد
۳	۱-۱- کلیات
۳	۲-۱- کاربرد
۴	۲- استاندارد مرجع
۴	۳- واژگان و تعاریف
۵	۴- نظام مدیریت کیفیت
۵	۴-۱- نیازمندیهای عمومی
۸	۴-۲- نیازمندیهای مستند سازی
۸	۴-۲-۱- کلیات
۱۰	۴-۲-۲- نظامنامه کیفیت
۱۰	۴-۲-۳- کنترل مستندات
۱۲	۴-۲-۴- کنترل سوابق
۱۴	۵- مسئولیت مدیریت
۱۴	۵-۱- تعهد مدیریت
۱۴	۵-۲- مشتری گرایی
۱۴	۵-۳- خط مشی کیفیت
۱۶	۵-۴- طرح ریزی
۱۶	۵-۴-۱- اهداف کیفیت
۱۶	۵-۴-۲- طرح ریزی نظام مدیریت کیفیت
۱۶	۵-۵- مسئولیت ، اختیار و ارتباطات
۱۶	۵-۵-۱- مسئولیت و اختیار
۱۸	۵-۵-۲- نماینده مدیریت
۱۸	۵-۵-۳- ارتباطات داخلی
۲۰	۵-۶- بازنگری مدیریت
۲۰	۵-۶-۱- کلیات

۲۰	۵-۶-۲- ورودیهای بازنگری
۲۰	۵-۶-۳- خروجی بازنگری
۲۲	<u>۶- مدیریت منابع</u>
۲۲	۶-۱- تامین منابع
۲۲	۶-۲- منابع انسانی
۲۲	۶-۲-۱- کلیات
۲۲	۶-۲-۲- شایستگی، آگاهی و آموزش
۲۴	۶-۳- زیرساخت
۲۴	۶-۴- محیط کار
۲۶	<u>۷- تحقق محصول</u>
۲۶	۷-۱- طرح ریزی، تحقق محصول
۲۸	۷-۲- فرآیندهای مربوط به مشتری
۲۸	۷-۲-۱- تعیین نیازمندیهای مربوط به محصول
۲۸	۷-۲-۲- بازنگری نیازمندیهای مربوط به محصول
۳۰	۷-۲-۳- ارتباط با مشتری
۳۲	۷-۳- طراحی و توسعه
۳۲	۷-۳-۱- طرح ریزی طراحی و توسعه
۳۲	۷-۳-۲- ورودی های طراحی و توسعه
۳۴	۷-۳-۳- خروجیهای طراحی و توسعه
۳۶	۷-۳-۴- بازنگری طراحی و توسعه
۳۶	۷-۳-۵- تصدیق طراحی و توسعه
۳۶	۷-۳-۶- صحه گذاری طراحی و توسعه
۳۸	۷-۳-۷- کنترل تغییرات طراحی و توسعه
۴۰	۷-۴- خرید
۴۰	۷-۴-۱- فرآیند خرید
۴۰	۷-۴-۲- اطلاعات خرید
۴۰	۷-۴-۳- تصدیق محصول خریداری شده
۴۲	۷-۵- تولید و ارائه خدمات
۴۲	۷-۵-۱- کنترل تولید و ارائه خدمات
۴۲	۷-۵-۲- صحه گذاری فرآیندها برای تولید و ارائه خدمات

۴۴	۳-۵-۷- شناسایی و ردیابی
۴۴	۴-۵-۷- دارایی و اموال مربوط به مشتری نزد سازمان
۴۴	۵-۵-۷- حفاظت و نگهداری از محصول
۴۵	۶-۷- کنترل وسایل اندازه گیری و نظارت
۴۸	<u>۸-اندازه گیری ، تجزیه و تحلیل و بهبود</u>
۴۸	۱-۸- کلیات
۴۸	۲-۸- نظارت و اندازه گیری
۴۸	۱-۲-۸- رضایت مشتری
۵۰	۲-۲-۸- ممیزی داخلی
۵۰	۳-۲-۸- اندازه گیری و نظارت بر فرایندها
۵۱	۴-۲-۸- اندازه گیری و نظارت بر محصول
۵۱	۳-۸- کنترل محصول نامنطبق
۵۴	۴-۸- تجزیه و تحلیل داده ها
۵۴	۵-۸- بهبود
۵۴	۱-۵-۸- بهبود مداوم
۵۶	۲-۵-۸- اقدام اصلاحی
۵۸	۳-۵-۸- اقدام پیشگیرانه

فصل دوم :

استاندارد سیستم مدیریت زیست محیطی ISO14001:2004

صفحه	عنوان
۶۳	۱- دامنه کاربرد
۶۴	۲- استاندارد های مرجع
۶۴	۳- واژه ها و تعاریف
۶۴	۳-۱- ممیز
۶۴	۳-۲- بهبود مستمر
۶۵	۳-۳- اقدام اصلاحی
۶۵	۳-۴- سند
۶۵	۳-۵- محیط زیست
۶۵	۳-۶- جنبه های زیست محیطی
۶۶	۳-۷- پیامدهای زیست محیطی
۶۶	۳-۸- سیستم مدیریت زیست محیطی
۶۶	۳-۹- اهداف زیست محیطی
۶۶	۳-۱۰- عملکرد زیست محیطی
۶۷	۳-۱۱- خط مشی زیست محیطی
۶۷	۳-۱۲- اهداف خرد زیست محیطی
۶۷	۳-۱۳- طرف های ذینفع
۶۷	۳-۱۴- ممیزی داخلی
۶۸	۳-۱۵- عدم انطباق
۶۸	۳-۱۶- سازمان
۶۸	۳-۱۷- اقدام پیشگیرانه
۶۸	۳-۱۸- پیشگیری از آلودگی
۶۸	۳-۱۹- روش اجرایی
۶۹	۳-۲۰- سوابق
۷۰	۳- الزامات سیستم مدیریت زیست محیطی
۷۰	۴-۱- الزامات کلی
۷۰	۴-۲- خط مشی زیست محیطی

۷۱	۴-۳- طرح ریزی
۷۱	۴-۳-۱- جنبه های زیست محیطی
۷۱	۴-۳-۲- الزامات قانونی و سایر الزامات
۷۲	۴-۳-۳- اهداف کلان ، خرد و برنامه ها
۷۳	۴-۴- اجرا و عملیات
۷۳	۴-۴-۱- منابع ، نقش ها ، مسئولیت ها و اختیارات
۷۳	۴-۴-۲- شایستگی ، آموزش و اطلاع رسانی
۷۴	۴-۴-۳- ارتباطات
۷۵	۴-۴-۴- مستند سازی
۷۵	۴-۴-۵- کنترل مستندات
۷۶	۴-۴-۶- کنترل عملیات
۷۷	۴-۴-۷- آمادگی و واکنش در شرایط اضطراری
۷۷	۴-۵- کنترل
۷۷	۴-۵-۱- پایش و اندازه گیری
۷۸	۴-۵-۲- ارزیابی انطباق
۷۸	۴-۵-۳- عدم انطباق ، اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه
۷۹	۴-۵-۴- کنترل سوابق
۷۹	۴-۵-۵- ممیزی داخلی
۸۰	۴-۶- بازنگری مدیریت

فصل سوم :

استاندارد سیستم مدیریت ایمنی و بهداشت حرفه ای

OHSAS 18001:2007

صفحه	عنوان
۸۵	پیشگفتار
۸۸	مقدمه
۹۲	۱- دامنه کاربرد
۹۴	۲- منابع
۹۵	۳- تعاریف و اصطلاحات
۹۵	۳-۱- ریسک قابل قبول
۹۵	۳-۲- ممیزی
۹۶	۳-۳- بهبود مستمر
۹۶	۳-۴- اقدامات اصلاحی
۹۶	۳-۵- سند
۹۷	۳-۶- خطر
۹۷	۳-۷- شناسایی خطر
۹۸	۳-۸- بیماری سلامتی
۹۷	۳-۹- رویداد
۹۷	۳-۱۰- طرفهای ذینفع
۹۸	۳-۱۱- عدم انطباق
۹۸	۳-۱۲- بهداشت حرفه ای و ایمنی
۹۸	۳-۱۳- سیستم مدیریت ایمنی و بهداشت حرفه ای
۹۹	۳-۱۴- اهداف بهداشت حرفه ای و ایمنی
۹۹	۳-۱۵- عملکرد بهداشت حرفه ای و ایمنی
۱۰۰	۳-۱۶- خط مشی بهداشت حرفه ای و ایمنی
۱۰۰	۳-۱۷- سازمان
۱۰۰	۳-۱۸- اقدامات پیشگیرانه
۱۰۱	۳-۱۹- روش اجرایی
۱۰۱	۳-۲۰- سوابق
۱۰۱	۳-۲۱- ریسک
۱۰۱	۳-۲۲- ارزیابی ریسک
۱۰۱	۳-۲۳- محیط کار

۱۰۲	۳- الزامات سیستم مدیریت ایمنی و بهداشت حرفه ای
۱۰۲	۱-۴- الزامات عمومی
۱۰۲	۲-۴- خط مشی ایمنی و بهداشت حرفه ای
۱۰۳	۳-۴- طرح ریزی
۱۰۳	۱-۳-۴- شناسایی خطرات ، ارزیابی ریسک و تعیین کنترلهای لازمه
۱۰۵	۲-۳-۴- الزامات قانونی و سایر الزامات
۱۰۶	۳-۳-۴- اهداف و برنامه ها
۱۰۷	۴-۴- عملیات و اجرا
۱۰۷	۱-۴-۴- منابع، نقش، مسئولیت ها و اختیارات
۱۰۸	۲-۴-۴- شایستگی، آموزش و آگاهی
۱۰۹	۳-۴-۴- ارتباطات ، مشارکت و مشاوره
۱۰۹	۴-۴-۴-۱-۳-۴-۱- ارتباطات
۱۰۹	۴-۴-۴-۲-۳-۴-۲- مشارکت و مشاوره
۱۱۰	۴-۴-۴-۳- مستند سازی
۱۱۱	۴-۴-۴-۵- کنترل مستندات
۱۱۱	۴-۴-۴-۶- کنترل عملیات
۱۱۲	۴-۴-۴-۷- آمادگی و واکنش در شرایط اضطراری
۱۱۳	۴-۴-۴-۵- نظارت و اندازه گیری (چک کردن)
۱۱۳	۴-۴-۴-۱-۵- نظارت و اندازه گیری عملکرد
۱۱۴	۴-۴-۴-۲-۵- ارزیابی انطباق
۱۱۴	۴-۴-۴-۳-۵- بررسی رویدادها، عدم انطباقها ، اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه
۱۱۴	۴-۴-۴-۱-۳-۵- بررسی رویدادها
۱۱۵	۴-۴-۴-۲-۳-۵- عدم انطباق ، اقدامات اصلاحی و اقدامات پیشگیرانه
۱۱۶	۴-۴-۴-۵-۵- کنترل سوابق
۱۱۶	۴-۴-۴-۵-۵-۵- ممیزی داخلی
۱۱۷	۴-۴-۶- بازنگری مدیریت

فصل چهارم :

استاندارد سیستم مدیریت انرژی ISO16001

صفحه	عنوان
۱۲۱	مقدمه
۱۲۳	۱- دامنه کاربرد استاندارد
۱۲۳	۲- اصطلاحات و تعاریف
۱۲۳	۲-۱- تعریف انرژی
۱۲۴	۲-۲- کاربرد انرژی
۱۲۴	۲-۳- مصرف انرژی
۱۲۴	۲-۴- جنبه انرژی
۱۲۴	۲-۵- فاکتور (عامل) انرژی
۱۲۵	۲-۶- سیستم مدیریت انرژی
۱۲۵	۲-۷- اهداف خرد انرژی
۱۲۵	۲-۸- خط مشی انرژی
۱۲۵	۲-۹- اهداف انرژی
۱۲۵	۲-۱۰- کارایی انرژی
۱۲۵	۲-۱۱- عملکرد انرژی
۱۲۶	۲-۱۲- برنامه های مدیریت انرژی
۱۲۶	۲-۱۳- سازمان
۱۲۶	۲-۱۴- اقدامات پیشگیرانه
۱۲۶	۲-۱۵- اقدامات اصلاحی
۱۲۶	۲-۱۶- بهبود مستمر
۱۲۶	۲-۱۷- روش اجرایی
۱۲۶	۲-۱۸- مدیریت ارشد
۱۲۷	۲-۱۹- سند
۱۲۷	۲-۲۰- سوابق
۱۲۷	۲-۲۱- ممیزی
۱۲۷	۲-۲۲- ممیز

۱۲۷	۲-۲۳-عدم انطباق
۱۲۷	۲-۲۴-طرفهای ذینفع
۱۲۷	۲-۲۵-نشانگر (شاخص) عملکرد انرژی
۱۲۸	۳-الزامات سیستم مدیریت انرژی
۱۲۸	۲-۱-الزامات عمومی
۱۲۸	۲-۲-خط مشی انرژی
۱۲۹	۲-۳-برنامه ریزی
۱۲۹	۲-۱-۳-شناسایی و بازنگری جنبه های انرژی
۱۲۹	۲-۲-۲-تعهدات قانونی و سایر الزامات
۱۳۰	۲-۳-۲-اهداف کلان، خرد و برنامه های انرژی
۱۳۰	۲-۴-اجرا و عملیات
۱۳۰	۲-۴-۱-منابع، نقش، مسئولیتها و اختیارات
۱۳۱	۲-۴-۲-آگاهی، آموزش و صلاحیت
۱۳۲	۲-۴-۳-ارتباطات
۱۳۳	۲-۴-۴-مستند سازی سیستم مدیریت انرژی
۱۳۳	۲-۴-۵-کنترل مستندات
۱۳۳	۲-۴-۶-کنترل های عملیاتی
۱۳۴	۲-۵-کنترل
۱۳۴	۲-۵-۱-پایش و اندازه گیری
۱۳۵	۲-۵-۲-ارزیابی انطباق
۱۳۵	۲-۵-۳-عدم انطباق، اقدام اصلاحی و پیشگیرانه
۱۳۶	۲-۵-۴-کنترل سوابق
۱۳۶	۲-۵-۵-میزی داخلی سیستم مدیریت انرژی
۱۳۷	۲-۶-بازنگری سیستم مدیریت انرژی توسط مدیریت ارشد
۱۳۷	۲-۶-۱-ورودی های بازنگری مدیریت
۱۳۸	۲-۶-۲-خروجی های بازنگری مدیریت
۱۳۹	پیوست مدیریت انرژی راهکارهای بهینه سازی مصرف انرژی
۱۴۰	خانگی
۱۴۰	تولید لوازم خانگی
۱۴۱	تجاری

۱۴۲	اداری
۱۴۲	عمومی
۱۴۲	ریخته گری
۱۴۳	سایر بخشها
۱۴۳	راهکارهای بهبود کارایی مصرف انرژی فسیلی
۱۴۴	بخش ذوب و ریخته گری
۱۴۴	بخش تولید پروفیل
۱۴۵	بخش آبکاری و رنگ کاری
۱۴۵	بخش جانی
۱۴۶	نساجی - راهکارهای عمومی
۱۴۷	بخش ریسنجی
۱۴۷	بخش بافندگی
۱۴۸	بخش رنگرزی، چاپ و تکمیل
۱۴۹	لاستیک
۱۵۰	چوب و کاغذ
۱۵۲	سیمان مواد اولیه / سنگ شکن
۱۵۲	ترکیب مواد اولیه / آسیاب
۱۵۳	کوره پخت
۱۵۴	آسیاب سیمان / توزیع
۱۵۴	کاشی و سرامیک
۱۵۵	فرآیند تولید بخش آماده سازی مواد و شکل دهی
۱۵۶	فرایند تولید بخش کوره های پخت
۱۵۷	آجر ماشین
۱۵۸	راهکارهای بهینه سازی مصرف انرژی الکتریکی (برق)

فصل پنجم :

استاندارد سیستم مدیریت امنیت اطلاعات ISO 27001:2005

صفحه	عنوان
	استاندارد مدیریت امنیت اطلاعات و فناوری اطلاعات
۱۶۱	۱- دامنه
۱۶۱	۱-۱- کلیات
۱۶۱	۲-۱- کاربرد
۱۶۲	۲- منابع
۱۶۲	۳- واژه ها و تعاریف
۱۶۲	۱-۲- دارایی
۱۶۲	۲-۲- قابلیت دسترسی
۱۶۲	۳-۲- محرمانه بودن
۱۶۲	۴-۲- امنیت اطلاعات
۱۶۳	۵-۲- رویکردهای امنیت اطلاعات
۱۶۳	۶-۲- حادثه امنیت اطلاعات
۱۶۳	۷-۲- سیستم مدیریت امنیت اطلاعات ISMS
۱۶۳	۸-۲- کلیات و یکپارچگی
۱۶۳	۹-۲- مخاطرات و ریسک های آتی
۱۶۴	۱۰-۲- پذیرش مخاطرات و ریسک ها
۱۶۴	۱۱-۲- تجزیه و تحلیل ریسک
۱۶۴	۱۲-۲- برآورد ریسک
۱۶۴	۱۳-۲- ارزیابی ریسک
۱۶۴	۱۴-۲- مدیریت ریسک
۱۶۴	۱۵-۲- اصلاح و حذف ریسک ها
۱۶۵	۱۶-۲- بیانیه قابلیت کاربرد ISMS (نظامنامه امنیت اطلاعات)
۱۶۵	۴- سیستم مدیریت امنیت اطلاعات
۱۶۵	۱-۴- الزامات عمومی
۱۶۵	۲-۴- استقرار و مدیریت سیستم مدیریت امنیت اطلاعات
۱۶۵	۱-۲-۴- استقرار سیستم مدیریت امنیت اطلاعات
۱۶۸	۲-۲-۴- جاری سازی سیستم مدیریت امنیت اطلاعات
۱۶۹	۳-۲-۴- پایش و بازنگری سیستم
۱۷۱	۴-۲-۴- حفظ و نگهداری و بهبود سیستم مدیریت امنیت اطلاعات

۱۷۱	۴-۳- نیازمندیهای مستند سازی
۱۷۱	۴-۳-۱- کلیات
۱۷۳	۴-۳-۲- کنترل مستندات
۱۷۳	۴-۳-۳- کنترل سوابق
۱۷۴	<u>۵- مسئولیت مدیریت</u>
۱۷۴	۵-۱- تعهد مدیریت
۱۷۵	۵-۲- مدیریت منابع
۱۷۵	۵-۲-۱- تامین منابع
۱۷۵	۵-۲-۲- شایستگی، آگاهی و آموزش
۱۷۶	<u>۶- ممیزی داخلی سیستم مدیریت امنیت اطلاعات</u>
۱۷۷	<u>۷- بازنگری مدیریت</u>
۱۷۷	۷-۱- کلیات
۱۷۷	۷-۲- ورودی های بازنگری
۱۷۸	۷-۳- خروجی های بازنگری
۱۷۹	<u>۸- بهبود سیستم مدیریت امنیت اطلاعات</u>
۱۷۹	۸-۱- بهبود مستمر
۱۷۹	۸-۲- اقدامات اصلاحی
۱۷۹	۸-۳- اقدامات پیشگیرانه
۱۸۱	پیوست الف (الزامات اجباری) اهداف کنترلی و کنترل های مورد نیاز سیستم مدیریت امنیت اطلاعات
۱۸۲	جدول الف - ۵ - خط مشی امنیتی
۱۸۳	جدول الف - ۶ - سازمان امنیت اطلاعات
۱۸۵	جدول الف - ۷ - مدیریت دارائی
۱۸۶	جدول الف - ۸ - امنیت منابع انسانی
۱۸۷	جدول الف - ۹ - امنیت فیزیکی و محیطی
۱۸۹	جدول الف - ۱۰ - مدیریت ارتباطات و عملیات
۱۹۱	جدول الف - ۱۱ - کنترل دسترسی
۱۹۶	جدول الف - ۱۲ - جمع آوری ، توسعه و نگهدار سیستم های اطلاعاتی
۱۹۹	جدول الف - ۱۳ - مدیریت شبه حوادث امنیت اطلاعات
۲۰۰	جدول الف - ۱۴ - مدیریت تداوم تجاری (کسب کار) سازمان
۲۰۱	جدول الف - ۱۵ - انطباق

فصل ششم :

استاندارد مدیریت کیفیت رضایتمندی مشتریان ISO 10002:2004

صفحه	عنوان
۲۰۵	<u>۱- کلیات</u>
۲۰۷	<u>۲- دامنه کاربرد</u>
۲۰۸	<u>۳- منابع</u>
۲۰۸	<u>۴- اصطلاحات و تعاریف</u>
۲۰۸	۴-۱- شاکی
۲۰۹	۴-۲- شکایت
۲۰۹	۴-۳- مشتری
۲۰۹	۴-۴- رضایت مشتری
۲۰۹	۴-۵- خدمت به مشتری
۲۰۹	۴-۶- بازخورد
۲۰۹	۴-۷- طرفهای ذینفع
۲۰۹	۴-۸- هدف
۲۱۰	۴-۹- خط مشی
۲۱۰	۴-۱۰- فرآیند
۲۱۰	<u>۵- خطوط راهنما</u>
۲۱۰	۵-۱- کلیات
۲۱۰	۵-۲- قابلیت مشاهده
۲۱۰	۵-۳- قابلیت دسترسی به شکایات
۲۱۱	۵-۴- واکنش
۲۱۱	۵-۵- بیطرفی
۲۱۱	۵-۶- هزینه ها
۲۱۱	۵-۷- محرمانه بودن شکایات
۲۱۲	۵-۸- رویکرد مشتری مداری
۲۱۲	۵-۹- مسئولیت پذیری
۲۱۲	۵-۱۰- بهبود مستمر
۲۱۲	

۶- چارچوب رسیدگی به شکایات

۲۱۲ ۱-۶- تعهد رسیدگی به سازمان

۲۱۳ ۲-۶- خط مشی

۲۱۳ ۳-۶- مسئولیت ها و اختیارات

۲۱۳ ۱-۳-۶- مسئولیت های مدیریت ارشد

۲۱۴ ۲-۳-۶- وظایف نماینده مدیریت

۲۱۴ ۳-۳-۶- وظایف سایر مدیران

۲۱۵ ۴-۳-۶- وظایف کارکنان مرتبط با مشتریان و شاکیان

۲۱۵ ۵-۳-۶- وظایف کلیه کارکنان

۲۱۶ ۷- برنامه ریزی و طراحی

۲۱۶ ۱-۷- کلیات

۲۱۶ ۲-۷- اهداف و مقاصد

۲۱۶ ۳-۷- فعالیت ها

۲۱۶ ۴-۷- منابع

۲۱۷ ۸- عملیات و فرآیند رسیدگی به شکایات

۲۱۷ ۱-۸- اطلاعات

۲۱۷ ۲-۸- دریافت شکایت

۲۱۸ ۳-۸- ردیابی شکایات

۲۱۸ ۴-۸- اعلام وصول شکایت به شاکیان

۲۱۸ ۵-۸- ارزیابی اولیه شکایات

۲۱۹ ۶-۸- بررسی شکایات

۲۱۹ ۷-۸- پاسخگویی به شکایات

۲۱۹ ۸-۸- اطلاع رسانی تصمیمات اتخاذ شده

۲۱۹ ۹-۸- خاتمه شکایات

۲۲۰ ۹- نگهداری و بهبود

۲۲۰ ۲-۹- تجزیه و تحلیل و ارزیابی شکایات

۲۲۱ ۳-۹- رضایت شاکی از فرآیند رسیدگی به شکایات

۲۲۱ ۴-۹- پایش فرایند رسیدگی به شکایات

۲۲۱ ۵-۹- ممیزی فرآیند رسیدگی به شکایات

۲۲۲ ۶-۹- بازنگری مدیریت

۲۲۲	۹-۶-۱- اهداف ممیزی
۲۲۲	۹-۶-۲- ورودی های بازنگری مدیریت
۲۲۲	۹-۶-۳- خروجی های بازنگری مدیریت
۲۲۳	۹-۷- بهبود مستمر
۲۲۴	پیوست الف- خطوط راهنمای استقرار مدیریت شکایات مشتریان در سازمانهای کوچک
۲۲۶	پیوست ب- فرم شاکی
۲۲۸	پیوست ج - اصل بی غرضی
۲۲۸	ج-۱- کلیات
۲۲۹	ج-۲- بی غرضی در ارتباط با کارکنان
۲۳۰	ج-۴- محرمانه بودن
۲۳۱	ج-۵- پایش بی غرضی
۲۳۲	پیوست د- فرم پیگیری شکایات
۲۳۷	پیوست ه - پاسخگویی
۲۳۸	پیوست و- نمودار فرآیند تعدیل
۲۳۹	پیوست ز - پایش مستمر
۲۳۹	ز-۱- پایش مستمر
۲۳۹	ز-۲- مسئولیت مدیریت
۲۴۰	ز-۳- اندازه گیری پایش و اندازه گیری عملکرد
۲۴۰	ز-۳-۱- کلیات
۲۴۰	ز-۳-۲- معیار پایش عملکرد
۲۴۲	ز-۳-۳- پایش داده ها
۲۴۳	پیوست ح - ممیزی

دسترسی به استانداردهای مدیریت و الزامات آنان برای تیم های مشاوره، آموزشی و میزان از اهم مواردی است که در فرآیند استقرار یا ممیزی سیستم ها می بایست بدان توجه ویژه ای داشت. شناخت واقعی از الزامات، بایدها و نبایدهای استانداردهای مدیریت در هنگام مشاوره یا ممیزی نقش بسزایی در موفقیت فرآیندهای مربوطه دارد.

از طرف دیگر آشنایی سازمانها با استانداردهای مرتبط می تواند در استقرار صحیح آنها و حرکت به سمت تعالی کمک موثری نماید و سازمانها می توانند با سایر استانداردهای مدیریت که در دسترسی به تعالی سازمان مفید می باشند، آشنا شوند. سازمانها امروزه برای تعالی اقدام به استقرار استانداردهای تکمیلی مانند استاندارد مدیریت زیست محیطی، مدیریت ایمنی و بهداشت حرفه ای، مدیریت انرژی، مدیریت شکایات مشتریان و مدیریت امنیت اطلاعات می نمایند. قطعا در دسترس بودن استانداردها به همراه نکات راهنما می تواند در اجرای صحیح و اثربخش آنها و نحوه برخورد با مشاوران و میزان مثمر ثمر قرار بگیرد.

کتاب حاضر یکی دیگر از کتب موسسه آموزشی و ممیزی آیزوکار است که با شیوایی خاص تدوین و در اختیار خوانندگان قرار می گیرد.

سازمانها برای کسب اطلاع از روشهای ممیزی و یا در صورت نیاز به هرگونه آموزش می توانند با مراجعه به سایت www.isoqar.com اطلاعات مورد نیاز را کسب نمایند.

همچنین سایر انتشارات مولف در سایت www.jelodari.com برای آشنایی خوانندگان معرفی شده است و متقاضیان می توانند با مراجعه به سایت های فوق یا شماره تلفن های موسسه به شرح ذیل تماس حاصل نمایند.

تلفن های تماس: ۸۸۲۲۰۹۹۶، ۸۸۲۲۱۰۳۷، ۸۸۲۲۳۳۸۱

نمابر: ۸۸۲۲۲۹۷۳

امید است کتاب حاضر مورد استفاده قرار بگیرد

دکتر بهرام جلوداری

تایستان ۱۳۹۰