

مؤسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی

مرکز استاندارد دفاعی ایران



IDS-ISO 9001

1st. Edition:2008

ISO 9001:2000

استاندارد دفاعی ایران

ایزو ۹۰۰۱

ویرایش اول : ۱۳۸۷

نظام‌های مدیریت کیفیت

- الزامات

Quality Management Systems

-Requirements



IDS

عنوان و نام پدیدآور : نظام‌های مدیریت کیفیت - الزامات (ISO 9001: 2000)

[سازمان بین‌المللی استاندارد] : مترجم سیدمحمد مهاجرزاده..

او دیگران : [برای] مؤسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع

دفاعی. مرکز استاندارد دفاعی ایران

مشخصات نشر : تهران: مبنای خرد، ۱۳۸۷.

مشخصات ظاهری : ۴۰ ص. : نمودار

شابک : 978-600-90337-2-0

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا

یادداشت : عنوان اصلی: Quality management systems - Requirements

یادداشت : مترجمان سیدمحمدمهاجرزاده، محمدرضا کمالی، آزاده اخوان

بلورچیان، محمد حسین گلشنی، کامران کیانی‌منش.

موضوع : کیفیت فراگیر - - مدیریت - - استانداردها.

موضوع : کنترل کیفی - - مدیریت - - دستنامه‌ها.

موضوع : کنترل کیفی - - استانداردها.

شناسه افزوده : International organization for standardization

شناسه افزوده : مؤسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی، مرکز استاندارد دفاعی ایران

ردیفی کنگره : ۱۳۸۷ ع / ۶ / ۱۵۶ TS

ردیفی دیویی : ۶۵۸ / ۵۶۲

شماره کتابشناسی ملی: ۱۲۳۰۵۴۲

مرکز استاندارد دفاعی ایران

نام کتاب: نظام‌های مدیریت کیفیت - الزامات

برنامه‌ریزی محتوا و نظارت: دکتر سیدمحمد مهدی هادوی

مترجمان و گردآورندگان: سید محمد مهاجرزاده، محمدرضا کمالی، آزاده اخوان

بلورچیان، محمد حسین گلشنی، کامران کیانی‌منش

ویراستار: شیوا غلامی راد

تهیه‌کننده: مؤسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی - مرکز استاندارد دفاعی ایران

لیتوگرافی، چاپ و صحافی: مجتمع چاپ طیف‌نگار

نوبت چاپ: اول، ۱۳۸۷.

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۱۵۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۰۳۳۷-۲-۰

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به مرکز استاندارد دفاعی ایران می‌باشد

انتشارات مبنای خرد:

تهران - خیابان انقلاب - خیابان ۱۲ فروردین نیش خیابان وحید نظری پلاک ۳۳

تلفن: ۶۶۴۹۲۱۳۴ تلفکس: ۶۶۴۸۰۶۶۶

عنوان استاندارد:	نظام‌های مدیریت کیفیت - الزامات.
شماره استاندارد:	استاندارد دفاعی ایران - ایزو ۹۰۰۱
تعداد صفحات:	۴۰
نوبت ویرایش:	اول
تهیه کننده:	مؤسسه‌ی آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی - مرکز استاندارد دفاعی ایران
نشانی:	تهران - خیابان پاسداران شماره‌ی ۵۶۸، مؤسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی، کدپستی ۱۹۵۸۹۱۵۷۵۳
صندوق پستی:	۱۶۷۶۵-۳۱۹۷
تلفن:	۰۲۱-۲۲۸-۸۷۲۳-۴
دورنگار:	۰۲۱-۲۲۲۹۶۱۲۲
پست الکترونیک:	cds@noavar.com
Title:	Quality management systems - Requirements
Number:	IDS-ISO 9001
Number of Page	40
Edition:	1 st
Issued by:	Iran Defense Standardization Center.
Add:	Institute of Education and Research for Defense Industries- No. 568, Pasdaran St., Tehran-I.R.IRAN-PC: 1958915753
P.O.box:	16765-3197
Tel:	021-22808723
Fax:	021-22296122

کلید واژه

کیفیت، مدیریت کیفیت، نظام‌نامه کیفیت، عدم انطباق، بهبود مستمر.

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
پیش گفتار.....	۱
۰ مقدمه.....	۳
۱-۰ کلیات.....	۳
۲-۰ رویکرد فرایندی.....	۴
۳-۰ ارتباط با ISO 9004.....	۶
۴-۰ سازگاری با سایر نظام‌های مدیریت.....	۷
۱ دامنه کاربرد.....	۸
۱-۱ کلیات.....	۸
۲-۱ کاربرد.....	۸
۲ استاندارد مرجع.....	۹
۳ تعاریف و اصطلاحات.....	۱۰
۴ نظام مدیریت کیفیت.....	۱۰
۱-۴ الزامات عمومی.....	۱۰
۲-۴ الزامات مربوط به مستندات.....	۱۲
۱-۲-۴ کلیات.....	۱۲
۲-۲-۴ نظام‌نامه کیفیت.....	۱۳
۳-۲-۴ کنترل مستندات.....	۱۳
۴-۲-۴ کنترل سوابق.....	۱۴
۵ مسئولیت مدیریت.....	۱۵
۱-۵ تعهد مدیریت.....	۱۵
۲-۵ تمرکز بر مشتری.....	۱۵
۳-۵ خط مشی کیفیت.....	۱۶
۴-۵ طرح ریزی.....	۱۶

- ۱۶-۴-۵ اهداف کیفیت ۱۶
- ۱۷-۴-۵ طرح‌ریزی نظام مدیریت کیفیت ۱۷
- ۵-۵-۵ مسئولیت، اختیار و ارتباطات ۱۷
- ۱۷-۵-۵ مسئولیت و اختیار ۱۷
- ۱۷-۲-۵-۵ نماینده مدیریت ۱۷
- ۱۸-۳-۵-۵ ارتباطات درون سازمانی ۱۸
- ۱۸-۶-۵-۵ بازنگری مدیریت ۱۸
- ۱۸-۱-۶-۵ کلیات ۱۸
- ۱۹-۲-۶-۵ ورودی‌های بازنگری ۱۹
- ۱۹-۳-۶-۵ خروجی‌های بازنگری ۱۹
- ۶-۲۰-۶ مدیریت منابع ۲۰
- ۷-۲۲-۷ تحقق محصول ۲۲
- ۸-۳۴-۸ اندازه‌گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود ۳۴
- ۱۸-۳۴-۱ کلیات ۳۴
- ۲۸-۳۵-۲ پایش و اندازه‌گیری ۳۵
- ۲۸-۳۵-۱ رضایت مشتری ۳۵
- ۲۸-۳۵-۲ ممیزی داخلی ۳۵
- ۲۸-۳۶-۳ پایش و اندازه‌گیری فرایندها ۳۶
- ۲۸-۳۷-۴ پایش و اندازه‌گیری محصول ۳۷
- ۳۸-۳۷-۳ کنترل محصول نامنتطبق ۳۷
- ۳۸-۴-۸ تجزیه و تحلیل داده‌ها ۳۸
- ۳۹-۵-۸ بهبود ۳۹
- ۳۹-۱-۵-۸ بهبود مستمر ۳۹
- ۳۹-۲-۵-۸ اقدام اصلاحی ۳۹
- ۴۰-۳-۵-۸ اقدام پیشگیرانه ۴۰

پیش‌گفتار

سازمان جهانی استانداردسازی (ایزو)^۱ اتحادیه‌ای جهانی متشکل از نمایندگان موسسات ملی استاندارد (اعضای ایزو) می‌باشد. کار آماده‌سازی استانداردهای بین‌المللی، به‌طور معمول، از طریق کمیته‌های فنی ایزو انجام می‌شود. هر عضوی با توجه به علاقه خود به موضوعی که یک کمیته فنی برای آن تشکیل شده است، حق دارد در آن کمیته به اظهار نظر بپردازد. سازمان‌های بین‌المللی، دولتی و غیردولتی، نیز در این کار با ایزو همکاری و مشارکت می‌کنند. ایزو همکاری نزدیکی با کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک^۲ در زمینه استانداردسازی کلیه موضوعات الکتروتکنیکی دارد.

استانداردهای بین‌المللی، بر اساس قوانین ارایه شده در بخش سوم از احکام ISO/IEC، به صورت پیش‌نویس تهیه می‌شوند.

پیش‌نویس استانداردهای بین‌المللی که توسط کمیته‌های فنی مورد پذیرش واقع شده باشند، برای رأی‌گیری بین اعضا توزیع می‌شوند. انتشار یک استاندارد بین‌المللی نیازمند تأیید کمینه‌ی ۷۵ درصد اعضای دارای حق رأی است.

باید به این موضوع توجه نمود که ممکن است بخشی از

1 . the International Organization for Standardization (ISO)

2 . International Electrotechnical Commission (IEC)

این استاندارد بین‌المللی تحت حق امتیاز ثبت شده باشد؛ ایزو مسئولیت شناسایی این گونه بخش‌ها را - اعم از کلی یا جزئی - نمی‌پذیرد.

استاندارد بین‌المللی ISO 9001، توسط کمیته فنی "مدیریت کیفیت و تضمین کیفیت" (ISO/TC176) و توسط کمیته فرعی "نظام‌های کیفیت" (CS2)، تهیه شده است. این ویرایش سوم ISO 9001، ویرایش دوم آن (ISO 9001:1994) را به همراه ISO 9002:1994 و ISO 9003:1994 از درجه اعتبار ساقط نموده و جایگزین آن‌ها می‌شود. این ویرایش، شامل بازنگری فنی این مستندات یاد شده است. سازمان‌هایی که قبلاً ISO 9002:1994 و ISO 9003:1994 را به کار گرفته‌اند، می‌توانند این استاندارد را با کنار گذاشتن الزامات خاصی مطابق با بند (۲-۱) مورد استفاده قرار دهند.

در این ویرایش، عنوان استاندارد ISO 9001 مورد بازنگری قرار گرفته و دیگر شامل عبارت "تضمین کیفیت"^۱ نمی‌شود. این امر بیانگر این حقیقت است که الزامات نظام مدیریت کیفیت، که در این ویرایش ISO 9001 مشخص شده‌اند، علاوه بر تضمین کیفیت محصول، به افزایش رضایت‌مندی مشتری نیز کمک می‌کند.

۰ مقدمه

۰-۱ کلیات

پذیرش نظام مدیریت کیفیت بایستی به‌عنوان تصمیمی راهبردی در سازمان باشد. طراحی و استقرار نظام مدیریت کیفیت در یک سازمان، تحت تأثیر عوامل متعددی از جمله نیازهای متغیر، اهداف مشخص، محصولات ارایه‌شده، فرایندهای به‌کار گرفته شده و اندازه و ساختار سازمان قرار می‌گیرد. در این استاندارد قصد بر این نیست که یکسان‌سازی در ساختار نظام مدیریت کیفیت یا یکسان‌سازی در مستندات به‌وجود آید.

الزامات نظام مدیریت کیفیت که در این استاندارد به صراحت بیان شده‌اند، مکمل الزامات مشخص شده برای محصولات هستند. اطلاعاتی که ذیل "یادآوری" ذکر شده‌اند، راهنمایی برای درک بهتر یا شفاف‌سازی الزامات مربوطه است. این استاندارد می‌تواند توسط طرف‌های درون‌سازمانی و برون‌سازمانی و از جمله سازمان‌های گواهی‌کننده جهت ارزیابی توانایی سازمان در برآورده‌سازی الزامات مشتری، مراجع قانونی و الزامات خود سازمان مورد استفاده قرار گیرد.

در خلال تدوین و توسعه این استاندارد، مبانی مدیریت کیفیت ارایه شده در ISO 9000 و ISO 9004 مد نظر بوده‌اند.

۲-۰ رویکرد فرایندی^۱

این استاندارد، سازمان را در طی مراحل توسعه، استقرار و بهبود اثربخشی نظام کیفیت، ترغیب به پذیرش رویکرد فرایندی می‌کند، تا از طریق برآورده‌سازی الزامات مشتری، رضایت وی را افزایش دهد. عملکرد اثر بخش سازمان، منوط به شناسایی و مدیریت شماری از فرایندهای مرتبط با یکدیگر است. هر فعالیت که منابعی را در جهت تبدیل ورودی به خروجی استفاده و مدیریت کند، می‌تواند یک فرایند در نظر گرفته شود. غالباً خروجی یک فرایند، به‌طور مستقیم، ورودی فرایند بعدی را شکل می‌دهد.

به کارگیری نظامی از فرایندهای در یک سازمان، همراه با شناسایی و تعیین ارتباط متقابل این فرایندها و مدیریت آنها رویکرد فرایندی نامیده می‌شود.

از جمله مزایای رویکرد فرایندی، کنترل مداومی است که بر روی ارتباط بین تک‌تک فرایندها در درون نظام فرایندها و همچنین ترکیب و تعامل بین آنها صورت می‌گیرد.

رویکرد فرایندی، هنگامی که در یک نظام مدیریت به کار رود، بر اهمیت موارد ذیل تاکید دارد:

(الف) درک و برآورده ساختن الزامات

(ب) نیاز به در نظر گرفتن ارزش افزوده فرایندها

(پ) دستیابی به نتایج عملکرد و اثربخشی فرایند