

استاندارد سیستم مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ ویرایش ۲۰۱۵

مترجم: سیانفرانی - جک وست

مترجم: سیانفرانی

وحید عباسی - مجتبی کاتب - حسین آقای عطا

انتشارات بدریویست

انتشارات به پویش

دپارتمان مدیریت

عنوان و نام پدیدآور	استاندارد سیستم مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ ویرایش ۲۰۱۵ / چارلی سیانفرانی ، جک وست ؛ مترجمین وحید عباسی ، مجتبی کاتب ، حسین آقایی عطا.
مشخصات نشر	تهران: به پوش، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	۱۱۴ ص.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۹۵۵۴۵-۹-۱
وضعیت فهرست نویسی	فپا
یادداشت	عنوان اصلی: ISO ۹۰۰۱ revision companion ۲۰۱۵ & beyond.
موضوع	استاندارد ایزو ۹۰۰۱، کنترل کیفی -- استانداردها
شناسه افزوده	سیانفرانی، چارلز A.، Cianfrani, Charles A. وست، جک. West, Jack عباسی، وحید، ۱۳۶۵ - ، مترجم، کاتب، مجتبی، ۱۳۶۵ - ، مترجم، آقایی عطا، حسین، ۱۳۶۳ - ، مترجم
رده ی کنگره:	TS۱۵۶/۶/۴۴۷ ۱۳۹۴
رده بند نویسی:	۶۵۸/۵۶۲
شماره کتابدسی ملی:	۳۹۳۱۶۸۰

انتشارات بهیویست

انتشارات به پوش - دپارتمان مدیریت
 خیابان انقلاب - بین خیابان حافظ و ولیعصر (عج)
 کوچه سعید - پن بست نایینی - پلاک ۱۱
 تلفن: ۶۱۰۸۶۴۱۰ - فاکس: ۶۱۰۸۶۴۲۰

استاندارد سیستم مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ ویرایش ۲۰۱۵

چارلی سیانفرانی - جک وست

مترجمین: وحید عباسی، مجتبی کاتب، حسین آقایی عطا

چاپ: اول - ۱۳۹۴ شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۴۰۰۰ تومان شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۵۵۴۵-۹-۱

این اثر، مشمول قانون حمایت مولفان و مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ است، هر کسی تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه ناشر، نشر یا پخش یا عرضه نماید مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

pub@behbooks.ir

www.behbooks.ir

۱	دامنه کاربرد
۳	مراجع قانونی
۴	اصطلاحات و تعاریف
۵	۱- سازمان
۵	۲- طرف های ذینفع
۶	۳- الزامات
۷	۴- نظام مدیریت
۸	۵- مدیریت ارشد
۹	۶- اثربخشی
۹	۷- خط مشی
۱۰	۸- اهداف
۱۲	۹- ریسک
۱۳	۱۰- شایستگی
۱۳	۱۱- اطلاعات مستند شده
۱۴	۱۲- فرایند
۱۴	۱۳- عملکرد
۱۵	۱۴- برون سپاری (دستورالعمل)
۱۶	۱۵- پایش
۱۶	۱۶- اندازه گیری
۱۶	۱۷- ممیزی
۱۸	۱۸- انطباق
۱۸	۱۹- عدم انطباق
۱۸	۲۰- اصلاح

۱۸	۳-۲۱- اقدام اصلاحی
۱۸	۳-۲۲- بهبود مستمر
۱۹	۴- ماهیت سازمان
۱۹	۴-۱- درک سازمان و ماهیت آن
۲۱	۴-۲- درک نیازها و انتظارات طرف‌های ذینفع
۲۳	۴-۳- تعیین دامنه سیستم مدیریت کیفیت
۲۵	۴-۴- سیستم مدیریت کیفیت
۲۵	۴-۴-۱- کدات
۲۵	۴-۴-۲- رویکرد فرایندی
۲۸	۵- رهبری
۲۸	۵-۱- رهبری و تعهد
۲۸	۵-۱-۱- رهبری و تعهد در خصوص سیستم مدیریت کیفیت
۳۱	۵-۱-۲- رهبری و تعهد براساس نیازها و انتظارات مشتریان
۳۳	۵-۲- خط مشی کیفیت
۳۵	۵-۳- نقش‌های سازمانی، مسئولیت‌ها و اختیارات
۳۷	۶- طرح ریزی
۳۷	۶-۱- اقداماتی برای شناسایی ریسک‌ها و فرصت‌ها
۴۰	۶-۲- اهداف کیفیت و طرح‌ریزی برای دسترسی به آنها
۴۲	۶-۳- طرح ریزی تغییرات
۴۳	۷- پشتیبانی
۴۳	۷-۱- منابع
۴۳	۷-۱-۱- کلیات

۴۳	۱-۲- زیر ساخت ها
۴۴	۱-۳- محیط فرایند
۴۶	۱-۴- تجهیزات پایش و اندازه گیری
۴۶	۱-۵- دانش
۴۸	۱-۶- شایستگی
۵۰	۲-۳- آگاهی و اطلاع رسانی
۵۰	۲-۴- ارتباطات
۵۲	۲-۵- اطلاعات مستند شده
۵۲	۲-۵-۱- کلیات
۵۳	۲-۵-۲- تهیه و به روز رسانی
۵۴	۲-۵-۳- کنترل اطلاعات مستند شده
۵۶	۳- عملیات
۵۶	۳-۱- طرح ریزی عملیات و کنترل
۵۸	۳-۲- تعیین نیازهای بازار و تعاملات با مشتریان
۵۸	۳-۲-۱- کلیات
۵۸	۳-۲-۲- تعیین الزامات مرتبط با کالاها و خدمات
۶۰	۳-۲-۳- بازنگری الزامات مرتبط با محصولات و خدمات
۶۲	۳-۲-۴- ارتباط با مشتری
۶۳	۳-۳- فرایند طرح ریزی عملیاتی
۶۵	۳-۴- کنترل تدارکات خارجی کالاها و خدمات
۶۵	۳-۴-۱- کلیات
۶۶	۳-۴-۲- نوع و گستره کنترل تدارکات خارجی
۶۸	۳-۴-۳- اطلاعات مستند شده برای تامین کنندگان خارجی
۷۰	۳-۵- توسعه کالاها و خدمات

۷۰	۸-۵-۱- فرایندهای توسعه
۷۳	۸-۵-۲- کنترل‌های توسعه
۷۵	۸-۵-۳- انتقال توسعه
۷۶	۸-۶-۱- تولید کالاها و ارائه خدمات
۷۶	۸-۶-۱- کنترل تولید کالاها و ارائه خدمات
۷۹	۸-۶-۲- شناسایی و ردیابی
۸۰	۸-۶-۳- دارایی متعلق به مشتریان و تامین کنندگان خارجی
۸۲	۸-۶-۴- نگهداری کالاها و خدمات
۸۳	۸-۶-۵- خدمات پس از فروش
۸۴	۸-۶-۶- کنترل تغییرات
۸۵	۸-۷-۱- تحویل کالاها و خدمات
۸۶	۸-۸-۱- کالاها و خدمات نامنتطبق
۸۸	۹- ارزیابی عملکرد
۸۸	۹-۱- پایش، اندازه‌گیری، تجزیه و تحلیل و ارزیابی
۸۸	۹-۱-۱- کلیات
۹۱	۹-۱-۲- رضایتمندی مشتری
۹۲	۹-۱-۳- تجزیه و تحلیل و ارزیابی داده‌ها
۹۳	۹-۲- ممیزی داخلی
۹۵	۹-۳- بازنگری مدیریت
۹۷	۱۰- بهبود
۹۷	۱۰-۱- عدم انطباق و اقدام اصلاحی
۹۹	۱۰-۲- بهبود

پیشگفتار

ایزو (سازمان جهانی استاندارد سازی) یک فدراسیون جهانی متشکل از مراجع ملی استاندارد اعضای ایزو به شمار می‌آید. کار آماده سازی استانداردهای بین‌المللی معمولاً از طریق کمیته‌های فنی ایزو صورت می‌پذیرد. هر عضوی بر حسب علاقه به موضوعی که کما کما به فنی برای آن تشکیل شده است، حق دارد تا در آن کمیته نظرات خود را ارائه نماید. سازمان‌های بین‌المللی، دولتی و غیر دولتی، نیز در همکاری با ایزو، در این کار مشارکت می‌نمایند. ایزو همکاری نزدیکی با کمیسیون بین‌المللی الکترونیک (IEC) برای استاندارد سازی تمام موضوعات الکترونیکی دارد.

استانداردهای بین‌المللی در تطابق با قوانین ارائه شده در بخش ۲ از استاندارد ISO/IEC به صورت پیش‌نویس تهیه می‌شوند.

وظیفه اصلی کمیته‌های فنی تهیه استانداردهای بین‌المللی است. پذیرش استانداردهای بین‌المللی که توسط کمیته‌های فنی مورد پذیرش واقع شده باشد، برای رای‌گیری بین اعضا به گردش در می‌آیند. انتشار یک استاندارد بین‌المللی نیازمند تایید دست کم ۷۵٪ از اعضای دارای حق رای می‌باشد.

توجه شود که احتمال دارد برخی از اصول این استاندارد شامل حقوق انحصاری باشد. سازمان ایزو برای شناسایی هرگونه حقوق انحصاری و یا همه آنها مسئولیتی را تقبل نمی نماید.

استاندارد ایزو ۹۰۰۱ توسط کمیته فنی شماره ۱۷۶/ISO/TS مدیریت کیفیت و تضمین کیفیت و کمیته فرعی ۲SC یعنی سیستم های کیفیت تدوین شده است. ویرایش پنجم در صورت تصویب جایگزین ویرایش چهارم یعنی ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸ خواهد شد. در این ویرایش سعی بر یکسان سازی ساختارها و اصلاحات مشترک و تعاریفی شده است که برای بخش های خدماتی و تولیدی استفاده از وزن محصولات و خدمات و کالاها تغییر یافته است و این امر منجر به تسهیل استفاده از استاندارد می شود.

دوره انتقال از استاندارد ایزو ۹۰۰۱:۲۰۰۰ به ایزو ۹۰۰۱:۲۰۱۵ سه سال در نظر گرفته شده است. (یادآوری: هر سه ساله منوط به موافقت سازمان ISO/CASCO و IAF می باشد).

توجه:

عباراتی که با رنگ قرمز نشان داده شده اند، نمایانگر تغییرات ویرایش جدید در مقایسه با ویرایش قدیم می باشد.