

سیستم مدیریت یکپارچه

سعید رضائی

(رئیس هیئت مدیره شرکت بیکران راهکار سعادت BRSM)

حجت اله باقری

(مدیرعامل شرکت بیکران راهکار سعادت BRSM)

علی بهنام

(سرممیز سیستم مدیریت یکپارچه شرکت BRSM)

www.ketab.ir

کتاب

May 2018

عنوان و نام پدیدآور

: سیستم مدیریت یکپارچه

/ ISO9001:2015, ISO14001:2015, ISO45001:2018

[سازمان بین المللی استاندارد] [ترجمه]:

سعید رمضانی، حجت اله باقری، علی بهنام.

تهران: سینانگار، ۱۳۹۷.

: ۱۹۱ ص: ۱۹۳۹/۵ س.م.

: ۹۷۸-۹۶۴-۷۴۲۳-۴۸-۶

: فیبا

: کتاب حاضر ترجمه استانداردهای

“Quality management system requirement

ISO9001:2015, ISO14001:2015, ISO45001:2018” است.

یادداشت

: کتابنامه.

موضوع

: کیفیت فراگیر — مدیریت — استانداردها

موضوع

: Total quality management - Standards

موضوع

: استاندارد ایزو ۹۰۰۱

موضوع

: ISO 9001 Standard

موضوع

: استاندارد ایزو ۱۴۰۰۱

موضوع

: ISO 14001 Standard

موضوع

: استاندارد ایزو ۴۵۰۰۱

موضوع

: ISO 45001 Standard

شناسه افزوده

: رمضانی، سعید، ۱۳۶۰ -، مترجم

شناسه افزوده

: بهنام، علی، ۱۳۵۹ -، مترجم

شناسه افزوده

: باقری، حجت اله، ۱۳۶۱ -، مترجم

شناسه افزوده

: سازمان بین المللی استاندارد

شناسه افزوده

: International Organization for Standardization

رده بندی کنگره

: ۱۳۹۷ س/۱۵/HD۶۲

رده بندی دیویی

: ۶۵۸/۵۶۲

شماره کتابشناسی ملی

: ۵۲۶۶۹۷۴

سیستم

سیستم مدیریت یکپارچه

ISO9001:2015, ISO14001:2015, ISO45001:2018

مؤلفان:

سعید رمضانی

(رئیس هیئت مدیره شرکت بیکران راهکار سعادت (BRSM)

حجت اله باقری

(مدیرعامل شرکت بیکران راهکار سعادت (BRSM)

علی بهنام

(سرممیز سیستم مدیریت یکپارچه شرکت (BRSM)

چاپ اول: ۱۳۹۹

مدیر تولید و طراح جلد: آزیتا اولیایی

چاپ: سینانگار

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۷۴۲۴-۴۸-۶

فهرست مطالب

مقدمه BSRM	۲۳
سیستم مدیریت کیفیت	۲۵
پیشگفتار	۲۷
مقدمه	۲۹
۱-۰- کلیات	۲۹
۰-۲- اصول مدیریت کیفیت	۳۱
۰-۳- رویکرد فرآیندی	۳۱
۱-۳-۰- کلیات	۳۱
۲-۳-۰- چرخه طرح ریزی-اجرا بررسی اقدام	۳۴
۳-۳-۰- تفکر بر پایه ریسک	۳۵
۴-۰- ارتباط با دیگر استانداردهای مدیریتی	۳۵
سیستم‌های مدیریت کیفیت - الزامات	۳۷
۱- دامنه کاربرد	۳۷
۲- مراجع	۳۷
۳- واژگان و تعاریف	۳۷
۴- بافت سازمان	۳۸
۴-۱- درک سازمان و بافت آن	۳۸
۴-۲- درک نیازها و انتظارات طرف‌های ذی‌نفع	۳۸

- ۴-۳- تعیین دامنه سیستم مدیریت کیفیت ۳۹
- ۴-۴- سیستم مدیریت کیفیت و فرآیندهای آن ۳۹
- ۵- رهبری ۴۰
- ۵-۱- رهبری و تعهد ۴۰
- ۵-۱-۱- کلیات ۴۰
- ۵-۱-۲- تمرکز بر مشتری ۴۱
- ۵-۲- خطمشی ۴۲
- ۵-۲-۱- توسعه خطمشی ۴۲
- ۵-۲-۲- اطلاع رسانی خطمشی ۴۲
- ۵-۳- نقش ها، مسئولیت ها و اختیارات سازمانی ۴۲
- ۶- طرح ریزی ۴۳
- ۶-۱- اقدامات برای در نظرگیری ریسک ها و فرصت ها ... ۴۳
- ۶-۲- اهداف کیفیت و طرح ریزی جهت دستیابی ۴۴
- ۶-۳- طرح ریزی تغییرات ۴۴
- ۷- پشتیبانی ۴۵
- ۷-۱- منابع ۴۵
- ۷-۱-۱- کلیات ۴۵
- ۷-۱-۲- نیروی انسانی ۴۵
- ۷-۱-۳- زیرساخت ۴۵
- ۷-۱-۴- محیط عملیات فرآیندها ۴۵
- ۷-۱-۵- منابع پایش و اندازه گیری ۴۶
- ۷-۱-۶- دانش سازمانی ۴۷

- ۴۸ ۷-۴ اطلاع‌رسانی
- ۴۹ ۷-۵ اطلاعات مدون
- ۴۹ ۷-۵-۱ کلیات
- ۴۹ ۷-۵-۲ ایجاد و به‌روزآوری
- ۴۹ ۷-۵-۳ کنترل اطلاعات مدون
- ۵۰ ۸- عملیات
- ۵۰ ۸-۱ طرح‌ریزی و کنترل عملیاتی
- ۵۱ ۸-۲ الزامات محصولات و خدمات
- ۵۱ ۸-۲-۱ ارتباط با مشتری
- ۵۱ ۸-۲-۲ تعیین الزامات محصولات و خدمات
- ۵۲ ۸-۲-۳ بازنگری الزامات برای محصولات و خدمات ...
- ۵۳ ۸-۲-۴ تغییر در الزامات محصولات و خدمات
- ۵۳ ۸-۳ طراحی و توسعه محصولات و خدمات
- ۵۳ ۸-۳-۱ کلیات
- ۵۳ ۸-۳-۲ طرح‌ریزی طراحی و توسعه
- ۵۴ ۸-۳-۳ ورودی‌های طراحی و توسعه
- ۵۴ ۸-۳-۴ کنترل طرح‌ریزی و توسعه
- ۵۵ ۸-۳-۵ خروجی‌های طراحی و توسعه
- ۵۵ ۸-۳-۶ تغییرات طراحی و توسعه
- ۵۶ ۸-۴ کنترل فرایندها، محصولات و خدمات مهیا شده
- ۵۶ برون‌سازمانی
- ۵۶ ۸-۴-۱ کلیات

- ۵۶ ۸-۴-۲- نوع و گستره کنترل
- ۵۷ ۸-۴-۳- اطلاعات برای تأمین کنندگان برون سازمانی
- ۵۸ ۸-۵- تولید و ارائه خدمات
- ۵۸ ۸-۵-۱- کنترل تولید و ارائه خدمات
- ۵۸ ۸-۵-۲- شناسایی و ردیابی
- ۵۸ ۸-۵-۳- دارایی متعلق به مشتری یا تأمین کنندگان برون سازمانی
- ۵۹ ۸-۵-۴- نگهداری
- ۵۹ ۸-۵-۵- فعالیت‌های پس از تحویل
- ۶۰ ۸-۵-۶- کنترل تغییرات
- ۶۰ ۸-۶- ترخیص محصولات و خدمات
- ۶۰ ۸-۷- کنترل خروجی‌های نامطبق
- ۶۱ ۹- ارزیابی عملکرد
- ۶۱ ۹-۱- پایش، اندازه‌گیری، تحلیل و ارزیابی
- ۶۱ ۹-۱-۱- کلیات
- ۶۲ ۹-۱-۲- رضایت مشتری
- ۶۲ ۹-۱-۳- تحلیل و ارزیابی
- ۶۳ ۹-۲- ممیزی داخلی
- ۶۳ ۹-۳- بازنگری مدیریت
- ۶۳ ۹-۳-۱- کلیات
- ۶۴ ۹-۳-۲- ورودی‌های بازنگری مدیریت
- ۶۴ ۹-۳-۳- خروجی‌های بازنگری مدیریت

بشر از آغاز پیدایش خود برای رفع نیازها و بهره‌برداری از منابعی که در اختیار داشته در تلاش و کوششی مستمر جهت بهینه کردن فعالیت‌ها و انتفاع بیشتر از مایملک خود بوده است. گسترده خواست‌ها و وسعت اندیشه پویای انسان، او را در بزرگ‌راهی به عرض تنوع افکار، سلاقی، فرهنگ‌ها، عقاید و طولی به درازای رسیدن به کمال و اقناع روح و جان بی‌انتهای انسانی به تحول، تطور و طی طریق نو به نو و مستمر واداشته است. انسان به مقتضای فطرت پرشش‌گر، جستجوکننده و پویای خود را توقف، رکود و دور بیهوده در جا زدن گریزان بوده و برای اینکه از طی مسیر درست اطمینان یابد. شاخص‌ها، معیارها و الگوهایی را به عنوان شناسانگران هدایت‌گر به روش اجماع عقول برگزیده و پایه و مبنای نمود حیاتی خود را بر این معیارها بنا نهاده است. با گذشت زمان و پیچیدگی جامعه بشری این معیارهای پذیرفته شده نیز ارتقاء یافته و در هر شرایطی نقش محوری و اساسی خود را نشان داده‌اند. لذا به طور کلی معیارها عمود خیمه زندگی بشریت بوده و هستند و زندگی بدون معیار و استاندارد ممکن نیست و معیار و استانداردهای جدای از زندگی وجود خارجی ندارد. استاندارد و استانداردسازی یک سازوکار بسیار مهم جهت توسعه پایدار صنایع و فناوری‌های مختلف است. تدوین استانداردها و پیاده سازی استانداردهای تدوین شده امری بسیار حیاتی جهت توسعه پایدار فناوری‌های مختلف می باشد. استاندارد سازی مدون به عنوان یک مکانیزم رسمی، مبنای همگرایی قابل ملاحظه ای با سطح پیشرفت صنعت و فناوری در نقاط مختلف جهان دارد. بنابراین جهت نیل به اهداف بزرگ اقتصادی و پیشرفت صنعتی، باید مقوله استاندارد و استاندارد سازی و مشارکت فعال در تدوین استانداردهای بین المللی و ملی مورد توجه بیشتری قرار گیرد.

تلاش حاضر به عنوان ترجمه ویرایش های جدید سه استاندارد
پرکاربرد بین المللی ایزو برای استفاده اهل فن و در راستای شعار

همیشگی مان یعنی ایجاد ارزش افزوده میباشد. شایان ذکر اینکه گرفتن استانداردهای ایزو به هیچ وجه نباید هدف سازمانها قرار بگیرد. متأسفانه، تجربه برای استانداردهای مشابه قبلی نشان میدهد که گرفتن ایزو عمدتاً به هدف اصلی سازمانها تبدیل میشود و اسناد و مدارک مربوط به گونه ای تهیه میشوند که سازمان بتواند گواهینامه را اخذ نماید، بدون اینکه بهبود محسوس در فرایندها و خروجیهای سازمان مشاهده شود. خوشبختانه، امروزه میتوان مدیران فرهیخته ای را یافت که با این مشکل آشنا هستند، به روح استاندارد میاندیشند و در پی دستیابی به نتایج ملموس و بلندمدت از طریق رعایت مواردی هستند که در استانداردها به آنها اشاره شده است.

در خاتمه بر خود لازم میدانم که از زحمات پرسنل شرکت بیکران راهکار سعادت "BRS" در تهیه این اثر قدردانی نمایم. شرکت BRS با هدف فعالیتهای تخصصی در زمینه ثبت و صدور گواهینامه های سیستمهای مدیریتی و محصول مورد نیاز واحدهای صنعتی و خدماتی کشور بر اساس استانداردهای معتبر و مرتبط جهانی، منطقه ای و ملی تأسیس گردیده ، و در حال حاضر از چندین مرجع معتبر جهانی ، بنامهای NACI ایران و IAS امریکا ، TÜRKAK ترکیه و ... اعتباردهی شده است. همچنین این شرکت مجری برگزاری سمینارها ، دوره ها و تورهای تعالی و تخصصی در کلیه سطوح مدیریتی در داخل و خارج از کشور به همراه ارائه گواهینامه از مراجع صادر کننده گواهینامه های آموزشی بین المللی می باشد.

بی گمان دیدگاه ها و نظرات ارزنده خوانندگان گرامی زمینه ساز رفع کاستیها و اشکالات این کتاب و غنای بیشتر محتوای آن و تالیفات آتی خواهد بود.

دکتر سعید رضائی