



استاندارد بین المللی
سیستم های
مدیریت کیفیت - الزامات
ISO 9001:2008

سازمان بین‌المللی استاندارد

International Organization for standardization

استاندارد بین‌المللی ISO 9001:2008: سیستم‌های مدیریت کیفیت - الزامات / (سازمان

بین‌المللی استاندارد) [ترجمه موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی].

تهران: انتشارات سرآمد، ۱۳۸۸.

۱۱۰ص: مقصور، جدول.

۹۷۸-۶۰۰-۵۵۰۱-۰۰۰-۱

فهرست نویسی بر اساس اطلاعات فنی

عنوان اصلی: International ISO standard 9001:

Quality Management Systems-requirements.

استاندارد ایزو ۹۰۰۱

کنترل کیفی -- استاندارد‌ها

موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی، انتشارات سرآمد

۱۳۸۸ الف ۱۸س TS۱۵۶۱/۶۱ ۶۵۸/۵۶۲

شماره کتابشناسی ملی: ۱۸۰۶۰۲۷

کتاب سیستم‌های مدیریت کیفیت - الزامات با همکاری مسعود ابراهیمی جمارانی، مجید علیزاده، امیرحسین فلاح محمدی، فاطمه گیلانی و مرجان لطیفی. نژاد ترجمه شده است.

از کلیه صاحب‌نظران و همکارانی که به شکل‌های مختلف در تهیه این کتاب موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی را یاری کرده‌اند، تشکر و قدردانی می‌شود.

موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی

سیستم‌های مدیریت کیفیت - الزامات

ISO 9001:2008

موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی

سازمان گذارش و نو سازی صنایع ایران



ناشر: انتشارات سرآمد

لیتوگرافی: طرح و رنگ

چاپ و صحافی: شاد رنگ

ناظر فنی: رضا ورمزیار

تیراژ: ۵۰۰۰ نسخه

چاپ اول: ۱۳۸۸

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۵۰۱-۰۰۰-۱

مرکز فروش:

فروشگاه کتاب موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی: خیابان شیخ بهایی جنوبی، خیابان

ایران شناسی، خیابان نهم

(تلفن: ۸۸۶۰۶۲۲۲-۰۲۶ داخلی ۱۰۴۰)

قیمت: ۲۰۰۰۰ ریال

کلیه حقوق و امتیاز این کتاب برای انتشارات سرآمد وابسته به موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی محفوظ است.

هرگونه استفاده تجاری و بازرگانی، بازنویسی، خلاصه نویسی، برداشت به صورت زیراکس، ضبط کامپیوتری، تهیه لوح فشرده، شبکه اطلاع‌رسانی و هرگونه تکثیر بدون اجازه کتبی از انتشارات سرآمد ممنوع و قابل پیگیری است.

فهرست

۵	مقدمه ناشر	■
۹	پیشگفتار	■
۱۳	مقدمه	■
۲۳	الزامات سیستم مدیریت کیفیت	■
۲۴	۱. دامنه کاربرد	
۲۶	۲. استاندارد مرجع	
۲۶	۳. اصطلاحات و تعاریف	
۲۶	۴. سیستم مدیریت کیفیت	
۳۴	۵. مسئولیت مدیریت	
۴۰	۶. مدیریت منابع	
۴۲	۷. تحقق محصول	
۶۰	۸. اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود	
۷۱	پیوست ها	■

مقدمه

ناشر

همه افراد سازمان، در سطوح مختلف، مسئولیت ارتقاء کیفیت را به عهده دارند. در هر سازمانی، مدیریت اثربخش کیفیت، مجموعه فعالیت‌های یکپارچه و فراگیری است که از طریق برنامه‌ریزی فرایندها، مهندسی محصولات، شناسایی مشکلات و کاستی‌ها و بهبود مستمر به اجرا در می‌آید.

شاید پیدایش دیدگاه‌ها و شیوه‌های مدرن ارتقاء کیفیت را بتوان به زمانی نسبت داد که فردریک تیلور، پدر مدیریت علمی، در اوایل قرن بیستم با تفکیک و تقسیم یک شغل به فعالیت‌های جداگانه و تمیز قائل شدن بین "بازرسی" و "تولید"، باعث ایجاد بخش مستقلی برای کیفیت در ساختار سازمانی تولیدکنندگان شد و متعاقب آن گام‌های نخستین ایجاد و توسعه مفاهیم نوین کیفیت و فعالیت‌های مرتبط با آن برداشته شد و بعدها موضوعاتی از قبیل کنترل کیفیت، تضمین کیفیت، مدیریت کیفیت و در نهایت مدیریت کیفیت جامع پا به عرصه دانش مدیریت گذاشتند. خانواده استانداردهای بین‌المللی از قبیل سیستم‌های مدیریت کیفیت، در ویرایش‌های متعددی شکل گرفته و در دهه‌های اخیر در سطح جهان معرفی شده‌اند و ویرایش‌های جدیدتر آنها همچنان در دست تهیه است. این استانداردها، سازمان‌ها را حمایت و پشتیبانی می‌کنند تا توان رقابتی و ارتباطی خود را در سطح ملی، منطقه‌ای، جهانی و بین‌المللی تقویت کنند و امروزه گستره وسیعی از سیستم‌های مدیریتی را پوشش می‌دهند که از آن میان می‌توان به استانداردهای زیست‌محیطی، ایمنی و بهداشت و مسئولیت‌های اجتماعی اشاره کرد.

انتشارات سرآمد، با انتشار آخرین ویرایش استانداردها، تلاش دارد تا فرهنگ نوین مدیریت را در بین سازمان‌های ایرانی اشاعه دهد، باشد تا مدیران کشورمان با به‌کارگیری نظام‌های نوین مدیریتی، زیرساخت‌های توسعه اقتصادی نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران را تحکیم بخشند.

سید مسعود همایونفر

رئیس مؤسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی