

به نام خدا

نظام مدیریت یکپارچه

ترجمه و ویرایش

فریدون فارغ، عبدالجواد رضی، نگار فارغ، نگین بان،
معصومه نصراللهی، علیرضا فتوحی

مشخصات نشر: تهران، ماهو، ۱۳۹۷.

مشخصات ظاهری: ۴۳۰ ص، ۹/۵ × ۱۹ س م.

شابک: 978-600-99789-1-5

یادداشت: ترجمه و ویرایش فریدون فارغ، عبدالجواد رضی، نگار فارغ، نگین فارغ، معصومه نصراللهی، علیرضا فتوحی.

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۵۶۲

شماره کتابشناسی ملی: ۵۲۵۷۲۳۶

عنوان کتاب: نظام مدیریت یکپارچه

ترجمه و ویرایش: فریدون فارغ، عبدالجواد رضی، نگار فارغ، نگین فارغ، معصومه نصراللهی، علیرضا فتوحی
انتشارات: ماهو

لیتوگرافی: گلفام

چاپ و صحافی: تصویر گیلان

نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۷

شمارگان: ۲۰۰۰ جلد

قیمت: ۳۰۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۹۷۸۹-۱-۵

این کتاب با پشتیبانی مالی مجتمع تولیدی لیمون چینی آراد در جهت گسترش فرهنگ مدیریت جهانی به چاپ رسیده است.

* حق چاپ برای ناشر محفوظ است.

فهرست

الزام	موضوع	صفحه
مقدمه ناشرین		۱۷
الف: ISO 9001:2015		
پیشگفتار		۲۱
۰ مقدمه		۲۳
۱ دامنه کاربرد		۲۹
۲ مراجع الزامی		۲۹
۳ تاریخید و اصطلاحات		۲۹
۴ فضای سازمان		۳۰
۴-۱ درک سازمان و فضای آن		۳۰
۴-۲ درک نیازها و انتظارات طرف های ذینفع		۳۰
۴-۳ تعیین دامنه کاربرد نظام مدیریت کیفیت		۳۰
۴-۴ نظام مدیریت کیفیت و فرآیندهای آن		۳۱
۵ رهبری		۳۲
۵-۱ رهبری و تعهد		۳۲
۵-۱-۱ کلیات		۳۲
۵-۱-۲ تمرکز بر مشتری		۳۳
۵-۲ خط مشی		۳۳
۵-۲-۱ ایجاد خط مشی		۳۳
۵-۲-۲ اطلاع رسانی خط مشی		۳۴
۵-۳ نقش ها، مسئولیت ها و اختیارات سازمانی		۳۴
۶ طرح ریزی برای نظام مدیریت کیفیت		۳۴
۶-۱ اقدامات مرتبط با ریسک ها و فرصت ها		۳۴
۶-۲ اهداف کیفیت و طرح ریزی جهت دستیابی به آنها		۳۵
۶-۳ طرح ریزی تغییرات		۳۶
۷ پشتیبانی		۳۶
۷-۱ منابع		۳۶
۷-۱-۱ کلیات		۳۶

۳۷	۷-۱-۲ افراد
۳۷	۷-۱-۳ زیر ساخت
۳۷	۷-۱-۴ محیط برای اجرای فرآیندها
۳۸	۷-۱-۵ منابع پایش و اندازه گیری
۳۹	۷-۱-۶ دانش سازمانی
۳۹	۷-۲ شایستگی
۴۰	۷-۳ آگاهی
۴۰	۷-۴ ارتباطات
۴۰	۷-۵ اطلاعات مستند
۴۰	۷-۵-۱ کلیات
۴۱	۷-۵-۲ ایجاد و به روز رسانی
۴۱	۷-۵-۳ کنترل اطلاعات مستند
۴۲	۸ عملیات
۴۲	۸-۱ طرح، روش و کنترل عملیات
۴۳	۸-۲ تعیین الزامات محصولات و خدمات
۴۳	۸-۲-۱ ارتباط با مشتری
۴۳	۸-۲-۲ تعیین الزامات مرتبط با محصولات و خدمات
۴۳	۸-۲-۳ بازنگری الزامات مرتبط با محصولات و خدمات
۴۴	۸-۲-۴ تغییر الزامات مرتبط با محصولات و خدمات
۴۴	۸-۳ طراحی و توسعه محصولات و خدمات
۴۴	۸-۳-۱ کلیات
۴۴	۸-۳-۲ طرح ریزی طراحی و توسعه
۴۵	۸-۳-۳ ورودی های طراحی و توسعه
۴۶	۸-۳-۴ کنترل های طراحی و توسعه
۴۶	۸-۳-۵ خروجی های طراحی و توسعه
۴۷	۸-۳-۶ تغییرات طراحی و توسعه
۴۷	۸-۴ کنترل فرآیندها، محصولات و خدمات برون سازمانی
۴۷	۸-۴-۱ کلیات
۴۸	۸-۴-۲ نوع و میزان کنترل
۴۸	۸-۴-۳ اطلاعات برای ارائه دهندگان خارجی

۴۹	۵-۸ تولید و ارائه خدمات
۴۹	۵-۸-۱ کنترل تولید و ارائه خدمات
۴۹	۵-۸-۲ شناسایی و ردیابی
۵۰	۵-۸-۳ اموال متعلق به مشتری یا ارائه دهنده برون سازمانی
۵۰	۵-۸-۴ نگهداری
۵۱	۵-۸-۵ فعالیت های پس از تحویل
۵۱	۵-۸-۶ کنترل تغییرات
۵۱	۵-۸-۶ ترخیص محصولات و خدمات
۵۲	۷-۱ کنترل خروجی های نامنطبق
۵۳	۹ ارزشیابی عملکرد
۵۳	۹-۱ پایش اندازه گیری، تحلیل و ارزشیابی
۵۳	۹-۱-۱ کلیات
۵۳	۹-۱-۲ ردیت شناسایی
۵۳	۹-۱-۳ تحلیل و ارزشیابی
۵۴	۹-۲ ممیزی داخلی
۵۵	۹-۳ بازنگری مدیریت
۵۵	۹-۳-۱ کلیات
۵۵	۹-۳-۲ ورودی های بازنگری مدیریت
۵۵	۹-۳-۳ خروجی های بازنگری مدیریت
۵۶	۱۰ بهبود
۵۶	۱۰-۱ کلیات
۵۶	۱۰-۲ عدم انطباق و اقدام اصلاحی
۵۶	۱۰-۳ بهبود مستمر
۵۸	پیوست الف (جهت اطلاع) تشریح ساختار، واژگان و مفاهیم جدید
۶۵	پیوست ب (جهت اطلاع رسانی)
	سایر استانداردهای جهانی مدیریت کیفیت و نظام مدیریت کیفیت
۶۵	توسعه داده شده توسط ISO/TC 176

ب: ISO 14001:2015

۷۴	پیشگفتار
۷۶	۰ مقدمه
۸۰	۱ دامنه کاربرد
۸۱	۲ مراجع الزامی
۸۱	۳ تعاریف و اصطلاحات
۸۲	۳-۱ تعاریف مربوط به سازمان و رهبری
۸۲	۳-۲ تعاریف مربوط به طرح ریزی
۸۶	۳-۳ تعاریف مربوط به پشتیبانی و عملیات
۸۸	۳-۴ تعاریف مربوط به ارزشیابی عملکرد و بهبود
۹۰	۴ فضای سازمان
۹۰	۴-۱ درک سازمان و فضای آن
۹۰	۴-۲ درک نیازها، انتظارات طرف های ذینفع
۹۱	۴-۳ تعیین دامنه کار و نظام مدیریت زیست محیطی
۹۱	۴-۴ نظام مدیریت زیست محیطی
۹۱	۵ رهبری
۹۱	۵-۱ رهبری و تعهد
۹۱	۵-۲ خط مشی زیست محیطی
۹۳	۵-۳ نقش ها، مسئولیت ها و اختیارات سازمان
۹۳	۶ طرح ریزی
۹۳	۶-۱ اقدامات مربوط به ریسک ها و فرصت ها
۹۳	۶-۱-۱ کلیات
۹۱	۶-۱-۲ جنبه های زیست محیطی
۹۵	۶-۱-۳ رعایت تعهدات
۹۶	۶-۱-۴ اقدام برای طرح ریزی
۹۶	۶-۲ اهداف زیست محیطی و طرح ریزی برای دستیابی به آنها
۹۶	۶-۲-۱ اهداف زیست محیطی
۹۷	۶-۲-۲ طرح ریزی دستیابی به اهداف زیست محیطی
۹۷	۷ پشتیبانی
۹۷	۷-۱ منابع
۹۷	۷-۲ شایستگی

۹۸	۷-۳ آگاهی
۹۸	۷-۴ ارتباطات
۹۸	۷-۴-۱ کلیات
۹۹	۷-۴-۲ ارتباطات درون سازمانی
۹۹	۷-۴-۳ ارتباطات برون سازمانی
۹۹	۷-۵ اطلاعات مستند
۹۹	۷-۵-۱ کلیات
۱۰۰	۷-۵-۲ ایجاد و به روز رسانی
۱۰۰	۷-۵-۳ کنترل اطلاعات مستند
۱۰۱	۸ عملیات
۱۰۱	۸-۱ طرح ریزی و کنترل عملیات
۱۰۲	۸-۲ آمادگی در شرایط اضطراری
۱۰۳	۹ ارزشیابی عملکرد
۱۰۳	۹-۱ پایش، اندازه گیری، تحلیل و ارزشیابی
۱۰۳	۹-۱-۱ کلیات
۱۰۳	۹-۱-۲ ارزشیابی رعایت
۱۰۴	۹-۲ ممیزی داخلی
۱۰۴	۹-۲-۱ کلیات
۱۰۴	۹-۲-۲ برنامه ممیزی داخلی
۱۰۴	۹-۳ بازنگری مدیریت
۱۰۶	۱۰ بهبود
۱۰۶	۱۰-۱ کلیات
۱۰۷	۱۰-۲ عدم انطباق و اقدامات اصلاحی
۱۰۷	۱۰-۳ بهبود مستمر
۱۰۸	پیوست الف (جهت اطلاع): راهنمای استفاده از این استاندارد جهانی
۱۳۵	پیوست ب: مطابقت بین ISO 14001:2004 و ISO 14001:2015

پ: استاندارد ISO 45001:2018

- ۱۴۱ پیشگفتار
- ۱۴۲ ۰ مقدمه
- ۱۴۷ ۱ دامنه کاربرد
- ۱۴۸ ۲ مراجع الزامی
- ۱۴۸ ۳ تعاریف و اصطلاحات
- ۱۶۰ ۴ فضای سازمان
- ۱۶۰ ۴-۱ درک سازمان و فضای آن
- ۱۶۰ ۴-۲ درک نیازها و انتظارات کارکنان و سایر ذینفعان
- ۱۶۱ ۴-۳ تعیین دامنه کاربرد نظام مدیریت ایمنی و بهداشت حرفه ای
- ۱۶۱ ۴-۴ اعلام مدیریت ایمنی و بهداشت حرفه ای
- ۱۶۱ رهبری و مشارکت کارکنان
- ۱۶۱ ۵-۱ رهبری و تعهد
- ۱۶۳ ۵-۲ خط مشی ایمنی و بهداشت حرفه ای
- ۱۶۳ ۵-۳ نقش ها، مسئولیت ها و اختیارات سازمان
- ۱۶۴ ۵-۴ مشارکت و مشاوره کارکنان
- ۱۶۶ ۶ طرح ریزی
- ۱۶۶ ۶-۱ اقدامات مربوط به ریسک ها، فرصت ها
- ۱۶۶ ۶-۱-۱ کلیات
- ۱۶۷ ۶-۱-۲ شناسایی خطرات و ارزیابی ریسک ها و فرصت ها
- ۱۶۹ ۶-۱-۳ تعیین الزامات قانونی و سایر الزامات
- ۱۶۹ ۶-۱-۴ اقدام برای طرح ریزی
- ۱۷۰ ۶-۲ اهداف ایمنی و بهداشت حرفه ای و طرح ریزی دستیابی به آنها
- ۱۷۰ ۶-۲-۱ اهداف ایمنی و بهداشت حرفه ای
- ۱۷۱ ۶-۲-۲ طرح ریزی دستیابی به اهداف ایمنی و بهداشت حرفه ای
- ۱۷۲ ۷ پشتیبانی
- ۱۷۲ ۷-۱ منابع
- ۱۷۲ ۷-۲ شایستگی
- ۱۷۲ ۷-۳ آگاهی
- ۱۷۳ ۷-۴ ارتباطات
- ۱۷۳ ۷-۴-۱ کلیات

۱۷۴	۷-۴-۲ ارتباطات درون سازمانی
۱۷۴	۷-۴-۳ ارتباطات برون سازمانی
۱۷۴	۷-۵ اطلاعات مستند
۱۷۴	۷-۵-۱ کلیات
۱۷۵	۷-۵-۲ ایجاد و به روزآوری
۱۷۵	۷-۵-۳ کنترل اطلاعات مستند
۱۷۶	۸ عملیات
۱۷۶	۸-۱ طرح ریزی و کنترل عملیات
۱۷۶	۸-۱-۱ کلیات
۱۷۶	۸-۱-۲ حذف خطرات و کاهش ریسک‌های ایمنی و بهداشت حرفه‌ای
۱۷۷	۸-۱-۳ تغییر
۱۷۷	۸-۱-۴ خرابی
۱۷۹	۸-۲ اماکنی در وضعیت اضطراری
۱۷۹	۹ ارزشیابی عملکرد
۱۷۹	۹-۱ پایش، اندازه‌گیری، تحلیل و ارزشیابی عملکرد
۱۷۹	۹-۱-۱ کلیات
۱۸۰	۹-۱-۲ ارزشیابی رعایت
۱۸۱	۹-۲ ممیزی داخلی
۱۸۱	۹-۲-۱ کلیات
۱۸۱	۹-۲-۲ برنامه ممیزی داخلی
۱۸۲	۹-۳ بازنگری مدیریت
۱۸۱	۱۰ بهبود
۱۸۱	۱۰-۱ کلیات
۱۸۳	۱۰-۲ رویداد، عدم انطباق و اقدام اصلاحی
۱۸۵	۱۰-۳ بهبود مستمر
۱۸۶	پیوست الف (جهت اطلاع): راهنمای استفاده از این استاندارد جهانی

بهبود مستمر و رضایت طرف های ذینفع (مشتریان، مراجع قانونی، کارکنان، شرکا و ...) از اصول اصلی تمامی نظام های مدیریت نوین جهانی بوده و بر اساس این رسالت تعریف شده، سازمان جهانی استاندارد در دوره های مختلف زمانی با بهره گیری از نظرات کاربران و بررسی های میدانی اقدام به بازنگری و ویرایش استانداردهای صادر شده، بوسیله گروه های فنی خود می نماید تا بالاترین درجه انطباق با رسالت اولیه در سوی استانداردها بوجود آمده و با تغییرات محیطی و رفتاری هماهنگ شده، کاربران بتوانند با بکارگیری آنها میزان رضایت طرف های ذینفع خود را افزایش داده و توسعه پایدار خود را تضمین نمایند. تا ایر رویکرد، سازمان جهانی استاندارد در سال ۲۰۱۵ میلادی جهت برآوردن خواسته های طرف های ذینفع در تشریح و گسترش سیستمی استاندارد و ایجاد نظام های پیشگیرانه در تولید محصول و ارائه خدمات اقدام به بازنویسی و ویرایش نظام مدیریت کیفیت (ISO 9001:2008) و نظام مدیریت زیست محیطی (ISO 14001:2004) و همچنین در سال ۲۰۱۸ میلادی اقدام به تدوین و انتشار نظام مدیریت ایمنی و بهداشت حرفه ای (ISO 45001) نموده است.

ترجمه متون استانداردهای حاضر بر اساس استاندارد اطلاع رسانی و توسعه دانش مدیریت و همچنین افزایش رضایت طرف های ذینفع، صورت گرفته و در اختیار کاربران گذاشته شده است.