

بسم الله الرحمن الرحيم

اصول رحمت کیفیت ایمنی و بهداشت

به کوشش:

نجمه صادقی

غدير صادقی

حریم دانش

سرشناسه	: صادقی، نجمه، ۱۳۶۳ -
عنوان و نام پدیدآور	: اصول مدیریت کیفیت ایمنی و بهداشت/مولفین نجمه صادقی و غدیر صادقی
مشخصات نشر	: تهران: حریم دانش، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری	: ۲۹۴ ص. جدول.
شابک	: ۹۷۸-۹۶۴-۲۷۰۶-۳۶-۵
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: کیفیت فراگیر -- مدیریت
موضوع	: ایمنی صنعتی -- مدیریت
موضوع	: بهداشت صنعتی
موضوع	: محیط کار - پیش‌بینی‌های ایمنی
رده‌بندی کنگره	: ۵۱۳۹۱ الف ۱۴ ص/HD۶۲/۱۵
رده‌بندی دیویی	: ۶۵۸/۳۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۴۰۹۴۰۱

عنوان کتاب: اصول مدیریت کیفیت ایمنی و بهداشت

مولفین: نجمه صادقی و غدیر صادقی

ویراستار: الهام دانشمند و سوسن خالقی‌تبار

ناشر: حریم دانش

نوبت چاپ: چاپ اول ۱۳۹۳

قیمت: ۲۰۰،۰۰۰ ریال

تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۷۰۶-۳۶-۵

کلیه حقوق چاپ و نشر برای انتشارات حریم دانش محفوظ می‌باشد.

مرکز پخش: میدان انقلاب، ضلع جنوب شرقی میدان انقلاب، پلاک ۱۱ جدید، جنب جگرکی.

کتابفروشی گلریزان. تلفن: ۶۶۹۷۶۲۳۰ - ۰۹۱۲۳۴۶۰۸۵۹

فهرست مطالب

۱۶	 مقدمه
۱۷	 فصل اول
۱۸	 تعریف
۱۹	 مفاهیم اصلی
۲۲	 آگهی
۲۳	 تعریف کیفیت
۲۵	 تاریخچه
۲۷	 فلسفه ی دمی‌نگ
۲۷	۱- ایجاد و انتشار اهداف و اصدای سازمان
۲۸	۲- به کارگیری فلسفه ی جدید
۲۸	۳- درک هدف بازرسی
۲۸	۴- پایان دادن به پاداش های بازاریابی و ارزش قیمت
۲۹	۵- بهبود مستمر و مداوم سیستم
۲۹	۶- نهادینه کردن آموزش
۲۹	۷- تعلیم و برقراری رهبری
۲۹	۸- برطرف کردن ترس و ایجاد اعتماد و فضای نوآوری
۳۰	۹- بهینه سازی فعالیت های گروه ها و محیط های ستادی
۳۰	۱۰- حذف شعارها، نصیحت ها و هدف های توخالی
۳۰	۱۱- الف- حذف سهمیه های کمی برای نیروی کار
۳۱	۱۱- ب- حذف مدیریت بر مبنای هدف
۳۱	۱۲- حذف سدهایی که مانع از افتخار کارکنان به مهارتشان می شود
۳۱	۱۳- تشویق و گسترش آموزش
۳۲	۱۴- اقدام در جهت ایجاد شرایط برای انجام دگرگونی و تحول

۳۲	موانع
۳۳	فصل دوم
۳۵	۱- بی نهایت بزرگ
۳۵	۲- محصول محور
۳۵	۳- فرآیند یا عرضه محور
۳۶	۴- مشتری محور
۳۶	۵- ارزش محور
۳۷	اهمیت کیفیت خدمات
۳۷	۱- افزایش اثربخشی منابع
۳۸	۲- فعالیت رقبا
۳۸	۳- عوامل محیطی
۳۸	۴- ماهیت خدمات
۳۸	۵- عوامل درون سازمانی
۳۸	۶- مزایای ناشی از کیفیت خدمات
۳۹	سنجش کیفیت خدمات
۴۱	بازارگرایی و کیفیت خدمات
۴۱	رویکردهای مدیریت کیفیت خدمات
۴۲	۱- واکنشی یا انفعالی
۴۲	۲- استراتژیک یا فعالانه
۴۳	پیامدهای کیفیت خدمات
۴۵	کیفیت خدمات و تصمیمات بازاریابی رقابتی
۴۵	کیفیت خدمات از منظر بازاریابی رابطه مند
۴۷	فصل سوم
۴۸	مقدمه

۴۹	استانداردهای سری ۹۰۰۰
۵۰	پیاده سازی
۵۲	مستند سازی
۵۲	خط مشی
۵۳	رویه
۵۳	دستورالعمل های کاری
۵۴	سوابق
۵۴	توسعه ی مست سازی
۵۵	عناصر ایزو ۹۰۰۰
۵۵	۱- مسوولیت مدیریت
۵۶	۲- سیستم کیفیت
۵۷	۳- بازننگری قرارداد
۵۷	۴- کنترل طراحی
۵۸	۵- کنترل مدارک و داده ها
۵۸	۶- خرید
۵۹	۷- کنترل محصول تدارک دیده شده به وسیله ی مشتری
۵۹	۸- شناسایی و ردیابی محصول
۶۰	۹- کنترل فرآیند
۶۰	۱۰- بازرسی و آزمون
۶۱	۱۱- کنترل تجهیزات بازرسی، اندازه گیری و آزمون
۶۲	۱۲- وضعیت بازرسی و آزمون
۶۲	۱۳- کنترل محصول نامنطبق
۶۲	۱۴- اقدام اصلاحی و پیشگیرانه
۶۳	۱۵- جابه جایی، انبارش، بسته بندی، نگه داری و تحویل

۶۳	۱۶- کنترل سوابق کیفی
۶۳	۱۷- ممیزهای داخلی کیفیت
۶۴	۱۸- آموزش
۶۴	۱۹- ارائه ی خدمات
۶۴	۲۰- فنون آماری
۶۴	۲۱- نمونه برداری (مستدها)
۷۱	۲۲- ممیزهای داخلی
۷۲	۲۳- ثبت سیستم
۷۴	۲۴- توضیحات پایانی
۷۵	فصل چهارم
۷۶	مقدمه
۷۷	تاریخچه
۷۹	قانون ایمنی محصول
۸۰	قانون مسؤولیت در قبال محصول
۸۲	دفاعیات
۸۳	اثبات و شاهدان باتجربه
۸۴	خسارات مالی
۸۵	آینده ی مسؤولیت در قبال محصولات
۸۶	پیشگیری
۸۶	سازمان
۸۷	آموزش
۸۷	بررسی محصولات جدید
۸۸	بررسی اولیه ی تولید
۸۹	ممیزی های دوره ای تولید

۸۹	کنترل ضمانت نامه ها، تبلیغات، توافق ها و غیره.....
۹۰	شکایات و ادعاها.....
۹۱	نگه داری سوابق و مدارک.....
۹۱	برنامه ی پس گرفتن محصول.....
۹۲	نیابت.....
۹۳	معیار خط.....
۹۳	استاندارد ها.....
۹۳	ممیزی.....
۹۳	خدمت به مشتریان.....
۹۴	جبران.....
۹۵	فصل پنجم.....
۹۶	مقدمه.....
۹۷	فرآیند برنامه ریزی استراتژیک.....
۹۷	ده گام به سوی موفقیت.....
۹۸	گام اول.....
۹۹	گام دوم.....
۱۰۰	گام سوم.....
۱۰۲	گام چهارم.....
۱۰۵	گام پنجم.....
۱۰۵	گام ششم.....
۱۰۷	گام هفتم.....
۱۰۹	گام هشتم.....
۱۱۰	کاهش هزینه.....
۱۱۱	ایجاد تمایز.....

۱۱۲	تمرکز
۱۱۳	گام نهم
۱۱۳	گام دهم
۱۱۴	زایتک، کادیلاک و پاسیفیک جنوبی
۱۱۹	افرادی که باید در فرآیند برنامه ریزی استراتژیک مشارکت داشته باشند
۱۲۰	انواع آنکه در فرآیند برنامه ریزی استراتژیک مورد استفاده قرار می گیرند
۱۲۱	نقشه برنامه ریزی استراتژیک در بهبود مستمر
۱۲۳	فصل ششم
۱۲۶	بازاریابی داخلی
۱۲۹	کیفیت خدمات داخلی
۱۳۱	همبستگی بین نظرات مشتریان و کارکنان از کیفیت خدمات
۱۳۲	زنجیره سود- خدمت
۱۳۵	فصل هفتم
۱۳۶	ادراکات مشتریان و عوامل اثرگذار بر آن
۱۳۶	الف) مواجهات خدمت یا لحظات صداقت
۱۳۸	سطوح تحلیل
۱۳۹	ب) شواهد خدمت
۱۴۱	ج) تصویر ذهنی
۱۴۱	د) قیمت
۱۴۱	ه) رضایت مشتری
۱۴۲	و) ارزش
۱۴۲	انتظارات مشتریان؛ پدیده ای چند سطحی و پویا
۱۴۳	۱- سطوح خدمات مورد آرزو و خدمات مناسب
۱۴۴	۲- خدمات پیش بینی شده

۱۴۴	۳- منطقه ی تحمل پذیری
۱۴۶	نحوه ی شکل گیری انتظارات
۱۴۷	پیشایندهای کیفیت خدمات
۱۴۷	۱- تبلیغات دهان به دهان
۱۴۸	۲- خبرهای مقایسه ای
۱۴۸	۳- ارتباطات فردی
۱۴۸	۴- بازارهای
۱۴۸	عوامل تعیین کننده کیفیت خدمات
۱۴۸	مدل گرونیروز
۱۵۲	سوگیری ترتیب اثرات
۱۵۳	مدل لهتین و لهتین
۱۵۴	مدل پاراسورامان
۱۵۵	اجزای مقیاس کیفیت خدمات
۱۵۶	عوامل محسوس
۱۵۶	قابلیت اعتبار
۱۵۷	پاسخگویی
۱۵۷	اطمینان خاطر
۱۵۷	همدلی
۱۵۷	مدل جانستون
۱۵۹	مقیاس نظام مبادله ای کیفیت خدمات
۱۶۰	۱- کیفیت سیستم خدمات
۱۶۰	۲- کیفیت خدمات رفتاری
۱۶۰	۳- کیفیت خدمات ماشینی
۱۶۰	۴- صحت مبادلاتی خدمات

۱۶۰	مقایسه ی عوامل تعیین کننده ی کیفیت خدمات
۱۶۲	کیفیت الکترونیکی
۱۶۲	۱- عملکرد
۱۶۲	۲- ویژگی ها
۱۶۳	۳- ساختار
۱۶۳	۴- زیبایی شناختی
۱۶۳	۵- قابلیت اعتبار
۱۶۳	۶- ظرفیت بهره
۱۶۳	۷- قابلیت
۱۶۴	۸- امنیت و بی عیبی
۱۶۴	۹- اعتماد
۱۶۴	۱۰- پاسخگویی
۱۶۴	۱۱- شخصی سازی و متمایز کردن محصولات
۱۶۴	۱۲- سیاست های فروشگاه وب
۱۶۴	۱۳- شهرت
۱۶۵	۱۴- اطمینان خاطر
۱۶۵	۱۵- همدلی
۱۶۷	فصل هشتم
۱۶۸	تاریخچه جوایز ملی کیفیت
۱۶۹	توصیف کلی جوایز ملی کیفیت
۱۶۹	معیارهای جوایز کیفیت
۱۷۱	جایزه ی دمنگ
۱۷۳	جایزه ی کیفیت ملی مالکم بالدريج
۱۷۶	جایزه ی کیفیت اروپا

۱۷۷	مفاهیم پایه ای سرآمدی.....
۱۷۸	جایزه ی ملی کیفیت ایران.....
۱۷۹	ساختار مدل جایزه ی ملی کیفیت ایران.....
۱۷۹	ارزش ها و مفاهیم بنیادین سرآمدی.....
۱۸۰	معیارها، جایزه ی ملی کیفیت ایران.....
۱۸۵	سطوح سرآمدی جایزه ی ملی کیفیت ایران.....
۱۸۶	ارکان جیره ی ملی کیفیت ایران.....
۱۸۹	فصل نهم.....
۱۹۰	مقدمه.....
۱۹۲	۱- آشنائی با وزارت کار، امور اجتماعی و قانون کار.....
۱۹۳	۱-۱- گزیده ای از مواد قانون کار.....
۱۹۶	۱-۲- قسمتی از آئین نامه کارهای سازمان رزیان آوب موضوع ماده ۵۲ قانون کار.....
۱۹۸	۲- اداره کل بازرسی وزارت کار و امور اجتماعی.....
۱۹۸	۲-۱- لزوم بازرسی کار.....
۱۹۹	۲-۲- بازرسی کار در قانون کار ایران (مواد ۱۰۶-۱۰۶-۱۰۶ قانون کار).....
۲۰۳	۲-۳- قسمتی از آئین نامه چگونگی بازرسی کار موضوع تبصره ماده ۹۹ قانون کار.....
۲۰۵	۳- مرکز تحقیقات و تعلیمات حفاظت و بهداشت کار.....
۲۰۵	۳-۱- نقش و وظائف.....
۲۰۶	۳-۱-۱- حفاظت کار.....
۲۰۷	۳-۱-۲- بهداشت کار.....
۲۰۷	۳-۱-۳- آموزش و تبلیغات.....
۲۰۸	۴- سازمان بین المللی کار (ILO).....
۲۰۹	۴-۱- وظائف سازمان بین المللی کار.....
۲۱۱	۴-۲- تشکیلات و ساختار سازمانی بین المللی کار.....

۲۱۱	۴-۲-۱- کنفرانس بین المللی کار
۲۱۲	۴-۲-۲- هیئت مدیره
۲۱۲	۴-۲-۳- دفتر بین المللی کار
۲۱۳	۴-۳- نحوه ی همکاریهای سازمان بین المللی کار
۲۱۵	فصل مهم
۲۱۶	مقدمه
۲۱۷	۱- موضوع و زمینه ی دانش ارگونومی
۲۱۷	۱-۱- موضوع ارگونومی
۲۲۰	۱-۲- زمینه های علمی
۲۲۱	۲- هدف های ارگونومی
۲۲۳	۳- مؤثرترین دانش ها در مباحث ارگونومی
۲۲۳	۳-۱- آنتروپومتری
۲۲۳	۳-۲- بیو مکانیک
۲۲۵	۳-۳- فیزیولوژی
۲۲۵	۴- طراحی ابزار و محیط کار
۲۲۵	۴-۱- انسان محور همه ی طراحی ها
۲۲۷	۴-۲- محیط کار مطلوب
۲۲۸	۴-۳- رابطه هزینه با طراحی ابزار و محیط کار
۲۲۹	۵- ارگونومی به عنوان یک فن آوری
۲۳۰	۵-۱- طراحی نظام ها
۲۳۰	۵-۲- طراحی فضای کاری
۲۳۰	۵-۳- طراحی عوامل محیطی
۲۳۱	۵-۴- طراحی رابطه و تماس انسان با ماشین
۲۳۱	۵-۶- وظیفه تخصصی ارگونومی

۲۳۳	فصل یازدهم.....
۲۳۴	مقدمه.....
۲۳۶	۱- آموزش.....
۲۳۶	۱-۱ آموزش های حرفه ای و شغلی.....
۲۳۷	فوائد آموزش های حرفه ای و شغلی.....
۲۳۸	۱-۲ آموزش های ایمنی و ارائه ی دستورالعمل های ایمنی.....
۲۳۹	۱-۳ استفاده ی درست از ابزار و عادت در انجام کار به طرز صحیح.....
۲۴۰	۱-۴ انجام مطالبات و تعقیبات.....
۲۴۰	۱-۵ برگزاری سمینار و کارگاه ها.....
۲۴۱	۲- تبلیغات.....
۲۴۱	۲-۱ پوستر حفاظتی.....
۲۴۲	۲-۲ اعلانات و برجسب های حفاظتی.....
۲۴۴	۳- گزینش صحیح.....
۲۴۴	۳-۱ توجه به شرایط جسمانی.....
۲۴۵	۳-۲ توانایی های جسمانی برای انجام کار.....
۲۴۶	۴- نظم و نظافت.....
۲۴۷	۴-۱ آراستگی و سازمان دهی محیط کار بر اساس نظام ۵S.....
۲۴۹	۴-۲ توجه به نظم و نظافت در قانون.....
۲۴۹	آیین نامه ی حفاظت و بهداشت عمومی در کارگاه ها.....
۲۴۹	فصل هشتم: نظم و نظافت در کارگاه.....
۲۵۱	۵- ایجاد کمیته ی حفاظت و بهداشت کار.....
۲۵۳	قانون کار و ایجاد کمیته ی حفاظت و بهداشت کار در کارگاه ها.....
۲۵۵	ایجاد واحد مهندسی ایمنی.....
۲۵۶	۱-۶ انواع بازرسی های ایمنی.....

۲۵۷	۶-۲ رشته ی ایمنی صنعتی در دانشگاه
۳۵۷	۶-۳ وجود مأمور حفاظت طبق قانون
۳۶۳	فصل دوازدهم
۲۶۴	مقدمه
۲۶۵	۱-۱ ارتباط حقوق و دستمزد با شرایط محیط کار
۲۶۶	۱-۱ شرایط فیزیکی محیط کار
۲۶۷	۱-۲ میزان مخاطرات ناشی از کار
۲۶۷	۲-۲ جا و مکان، وسایل و تجهیزات
۲۶۸	۲-۱ فضای کار
۲۶۹	۲-۲ وسایل و تجهیزات
۲۷۱	۳-۳ نور و روشنایی
۲۷۱	۳-۱ تأثیر نور در دید
۲۷۲	۳-۲ ایجاد سیستم روشنایی مطلوب
۲۷۳	۳-۳ روش های تعبیه ی نور
۲۷۴	۳-۴ انعکاس و زندگی نور
۲۷۵	۳-۵ عوارض ناشی از نور
۲۷۵	۳-۶ میزان نور مورد نیاز
۲۷۷	۴-۴ رنگ و تزیینات
۲۷۸	۴-۱ تأثیر و اهمیت رنگ و تزیینات مناسب در محیط کار
۲۷۹	۴-۲ ارتباط بین رنگ و نور
۲۸۰	۴-۳ عملکردها و کاربردهای ارگونومیکی رنگ
۲۸۲	۵-۵ تهویه
۲۸۲	۵-۱ درجه حرارت مناسب در محیط کار
۲۸۳	۵-۲ تعویض و تصفیه ی هوا

۲۸۵		۵-۳ سیستم تهویه ی مطبوع
۲۸۶		۶- سر و صدا و آلودگی های صوتی
۲۸۸		۶-۱ اثرات سوء سر و صدا و آلودگی های صوتی
۲۸۹		۶-۲ کنترل سر و صدا
۲۹۲		۶-۳ آلودگی صوتی بر کار
۲۹۴		منابع

مقدمه

امروزه با توجه به شرایط کنونی به رغم تکنولوژی پیشرفته و تجهیزاتی که به بهانه سرعت کار و کیفیت مطرح و تهیه شده است، زمانی می‌توانیم درجه موفقیت کار را اندازه‌گیری کنیم که ماهیت کارمان را بسنجیم. در راستای همین اهداف سنجش کیفیت کار و ایمنی و بهداشت در محل فعالیت از اصول اولیه است که به جهت براحتی قابل شناخت نیست، لکن می‌توان از مظاهر و شواهد تغییرات کالای ساخته شده و مقایسه آن با گذشته تا حدودی به درصد نرخ افزایش قابل استفاده بودن آن پی برد. معیارهای موجود ایمنی کیفیت از آگهی ابزارها و روشهای ارائه شده که بر طبق استانداردهای گذشته و نظریات پیسکوتان در زمینه ایمنی و بهداشت کار مطرح شده نمی‌توانند ما را آنطور که باید و شاید در مسیر خود قرار دهد. زیرا تجهیزات اندازه‌گیری باید مناسب بوده و همراه با دقت و صحت لازم باشد. در هر حال این معیارها بایستی بتواند در ارائه خدمات کنترل‌هایی را بکار گیرند که متضمن ایمنی و نتیجه کافی باشند.