

سیستم مدیریت کیفیت

, ISO9001:2015

سیستم مدیریت محیط زیستی

ISO14001:2015

سیستم مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی

OHSAS18001:2007

برگردان: شادی یساوند، حجت مومنی و همکاران رضائی سرخر

ویراستار: مجتبی رضائی سرخری

سرشناسه	مومنی، حجت الله، گردآورنده، مترجم.
عنوان و نام پدیدآور	سیستم مدیریت یکپارچه (سیستم مدیریت کیفیت، ISO9001:2015، سیستم مدیریت زیست محیطی، ISO14001:2015، سیستم مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی)، OHSAS18001/گردآورنده و مترجم: حجت مومنی، شادی یساوند، ویراستار: همایون رمضانی سرخی
مشخصات نشر	مشهد: میلان افشار، مهرآفاق، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	۲۰۴ ص، مبور، جدول
شابک	۱۲۰۰۰ ریال ۴۰-۸-۹۳۳۶۷-۹۷۸-۶۰۰
وضعیت فهرست نویسی	فیا
موضوع	کیفیت فراگیر: کنترل کیفی مدیریت: استانداردها
موضوع	استاندارد ایزو ۱۴۰۰۱ — استاندارد ایزو ۹۰۰۱
موضوع	بهداشت صنعتی — استانداردها — مدیریت محیط
شناسه افزوده	یساوند، شادی، ۱۳۶۰، گردآورنده، مترجم
شناسه افزوده	رمضانی سرخی، همایون، ۱۳۵۸، ویراستار
رده بندی کنگره	۱۳۹۵ س۹ ۶۷/۱۵/HD ۶۲
رده بندی دیویی	۶۵۸/۵۶۴
کتابشناسی ملی	۴۱۸۶۲۷۷



انتشارات مهرآفاق

انتشارات میلان افشار

انتشارات میلان افشار: تلفن ۰۵۱۲۶۳۶۸۲۳۵، تلفن ۰۵۱۲۶۳۶۸۲۳۵

سیستم مدیریت یکپارچه

مدیریت کیفیت، مدیریت زیست محیطی، مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی

ترجمه: دکتر حجت مومنی، شادی یساوند، همایون رمضانی سرخی

ویراستار فنی: مجتبی رمضانی سرخی

ناظر چاپ: نوید میلانی زاده

چاپ اول: تابستان ۱۳۹۶

تیراژ: ۱۱۰۰ نسخه

قیمت: ۱۶۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۳۳۶۷-۸-۴ ISBN

مراکز پخش:

کتابفروشی بهرام نهران، خیابان انقلاب، ابتدای ۱۲ فروردین، پلاک ۲۰۲، تلفن: ۰۲۱۸۸۴۴۸۲۳۵

کتابفروشی میلان افشار: مشهد، بازار سجاد، پاساژ برادیس، تلفن: ۰۵۱۲۷۶۲۰۸۰۲۹

مشهد، خیابان دانشگاه، بازار کتاب، حرفه شماره ۲۰، تلفن: ۰۵۱۲۸۴۰۴۲۸۵

فهرست مطالب:

صفحه	موضوع
۱	سیستم مدیریت کیفیت ISO9001:2015
۴	۱- پیشگفتار
۴	۱-۱- کلیات
۶	۲-۱- اصول مدیریت کیفیت
۸	۳-۱- رویکرد فرایندی
۸	۱-۳-۱- کلیات
۱۲	۲-۳-۱- چرخه ی طرحریزی، طرحریزی، اجرا، بررسی اقدام
۱۴	۳-۳-۱- تعریف ریسک سیال
۱۶	۱-۱-۱-۱- ارتباط با دیگر استانداردهای مدیریتی
۲۰	۱- دامنه ی کاربرد
۲۰	۲- منابع
۲۲	۳-۱-۱-۱- تعاریف
۲۲	۴-۱-۱-۱-۱- تعاریف
۲۲	۱-۴-۱-۱-۱- تعاریف و بافت
۲۲	۲-۴-۱-۱-۱-۱- درک نیازها و اختیارات مفید برای تعیین
۲۴	۳-۴-۱-۱-۱-۱- تعیین دامنه ی سیستم مدیریت کیفیت
۲۶	۴-۴-۱-۱-۱-۱- سیستم مدیریت کیفیت و فرایندی
۲۸	۵- رهبری
۲۸	۱-۵-۱-۱-۱-۱- رهبری و تعهد
۳۰	۲-۵-۱-۱-۱-۱- خط مشی
۳۲	۳-۵-۱-۱-۱-۱- نقش ها مسئولیت ها و اختیارات سازمانی
۳۴	۶- طرحریزی
۳۴	۱-۶-۱-۱-۱-۱- اقدامات برای در نظر گیری ریسک ها و فرصت ها
۳۶	۲-۶-۱-۱-۱-۱- اهداف کیفیت و طرحریزی جهت دستیابی
۳۶	۳-۶-۱-۱-۱-۱- طرحریزی تغییرات
۳۸	۷- پشتیبانی
۳۸	۱-۷-۱-۱-۱-۱- منابع
۳۸	۱-۷-۱-۱-۱-۱- کلیات
۳۸	۲-۷-۱-۱-۱-۱- افراد
۳۸	۳-۷-۱-۱-۱-۱- زیرساخت
۴۰	۴-۷-۱-۱-۱-۱- محیط عملیاتی فرایندها
۴۰	۵-۷-۱-۱-۱-۱- منابع پایش و اندازه گیری
۴۰	۱-۷-۱-۱-۱-۱-۱- کلیات
۴۰	۲-۷-۱-۱-۱-۱-۱- ردیابی اندازه گیری
۴۲	۶-۷-۱-۱-۱-۱-۱- دانش سازمانی
۴۴	۴-۷-۱-۱-۱-۱-۱- صلاحیت
۴۴	۳-۷-۱-۱-۱-۱-۱- آگاهی

۴۴	۴-۷-اطلاعرسانی
۴۶	۵-۷-اطلاعات مدون
۴۶	۵-۷-۱- کلیات
۴۶	۵-۷-۲- ایجاد و به روزآوری
۴۶	۵-۷-۳- کنترل اطلاعات مدون
۵۰	۸- عملیات
۵۰	۸-۱- طرحریزی و کنترل عملیاتی
۵۲	۸-۲- الزامات محصولات و خدمات
۵۲	۸-۲-۱- ارتباط یا مشتری
۵۲	۸-۲-۲- تعیین الزامات مرتبط با محصولات و خدمات
۵۲	۸-۲-۳- بازنگری الزامات مرتبط با محصولات و خدمات
۵۴	۸-۲-۴- تغییر در الزامات محصولات و خدمات
۵۶	۸-۳- توسعه محصولات و خدمات
۵۶	۸-۱- کلیات
۵۶	۸-۲- طرحریزی و توسعه
۵۶	۸-۳- دروندادهای طراحی توسعه
۵۸	۸-۳-۴- کنترل طرحریزی و توسعه
۶۰	۸-۳-۵- دروندادهای طراحی و توسعه
۶۰	۸-۳-۶- تغییرات طراحی توسعه
۶۲	۸-۴- کنترل فرایندها محصولات و خدمات مهیا شده ی بروسازمانی
۶۲	۸-۴-۱- کلیات
۶۴	۸-۴-۲- نوع و گستره ی کنترل
۶۴	۸-۴-۳- اطلاعات برای مهیا کنندگان بروسازمانی
۶۶	۸-۵- تولید و ارائه ی خدمات
۶۶	۸-۵-۱- کنترل تولید و ارائه ی خدمات
۶۸	۸-۵-۲- شناسایی و ردیابی
۶۸	۸-۵-۳- دارایی متعلق به مشتری یا مهیا کنندگان بروسازمانی
۶۸	۸-۵-۴- نگهداری
۷۰	۸-۵-۵- فعالیت های پس از تحویل
۷۰	۸-۶- کنترل تغییرات
۷۲	۸-۶- ترخیص محصولات و خدمات
۷۲	۸-۷- کنترل بروندهای نامنطبق
۷۴	۹- ارزیابی عملکرد
۷۶	۹-۱- پایش، اندازه گیری، تحلیل و ارزیابی
۷۶	۹-۱-۱- کلیات
۷۶	۹-۱-۲- رضایت مشتری
۷۸	۹-۱-۳- تحلیل و ارزیابی
۷۸	۹-۲- همیزی داخلی
۸۰	۹-۳- بازنگری مدیریت
۸۰	۹-۳-۱- کلیات
۸۰	۹-۳-۲- دروندادهای بازنگری مدیریت

۸۲	۳-۳-۹- پرونده‌های بازنگری مدیریت
۸۴	۱۰- بهبود
۸۴	۱-۱۰- کلیات
۸۴	۲-۱۰- عدم انطباق و اقدام اصلاحی
۸۶	۳-۱۰- بهبود مداوم
۸۸	پیوست ۱/ (برای اطلاع) / شفاف سازی ساختار، واژه شناسی و مفاهیم جدید
۸۸	۱-۱- ساختار و واژه شناسی
۹۰	۲-۱- محصولات و خدمات
۹۲	۳-۱- درک نیازها و انتظارات طرف های ذی نفع
۹۴	۴-۱- تفکر ریسک-بنیان
۹۶	۵-۱- کاربردپذیری
۹۶	۶-۱- الزامات متون
۱۰۰	۷-۱- نقش سازمانی
۱۰۰	۸-۱- کلیات، زمینه ها، محصولات و خدمات مهیا شده ی پروسازمانی
۱۰۴	پیوست ۲/ (برای اطلاع) / دیگر استانداردهای بین المللی در مورد مدیریت کیفیت و
	۱-۱-۱- سیستم مدیریت کیفیت توسعه ی داده شده توسط ISO/TC176
۱۱۸	جدول ۱-۱-۱- الزامات بین دیگر استانداردهای بین المللی مرتبط با مدیریت کیفیت و
	سیستم مدیریت کیفیت و الزامات این استاندارد بین المللی
۱۲۱	سیستم مدیریت کیفیت - نسخه ی ۲۰۱۵ ISO14001
۱۲۴	پیشگفتار
۱۲۴	۱-۱- پس زمینه
۱۲۴	۲-۱- هدف از سیستم مدیریت کیفیت - محیط زیستی
۱۲۶	۳-۱- عوامل موفقیت
۱۲۸	۴-۱- الگوی طرحریزی اجرا-بررسی-اقدام
۱۳۲	۵-۱- محتواهای این استاندارد بین المللی
۱۳۶	سیستم مدیریت محیط زیستی - الزامات به همراه راهنمای استفاده
۱۳۶	۱- دامنه ی کاربرد
۱۳۸	۲- مراجع
۱۳۸	۳- واژگان و تعاریف
۱۳۸	۱-۳- واژگان مرتبط با سازمان و رهبری
۱۴۲	۲-۳- واژگان مرتبط با طرحریزی
۱۴۸	۳-۳- واژگان مرتبط با پشتیبانی و عملیات
۱۵۰	۴-۳- واژگان مرتبط با ارزیابی عملکرد و بهبود
۱۵۰	۴- بافت سازمان
۱۵۰	۱-۴- درک سازمان و بافت آن
۱۵۶	۲-۴- درک نیازها و انتظارات طرف های ذی نفع
۱۵۶	۳-۴- تعیین دامنه ی سیستم مدیریت محیط زیستی
	۴-۴- سیستم مدیریت محیط زیستی
۱۶۰	۵- رهبری
۱۶۰	۱-۵- رهبری و تعهد
۱۶۲	۲-۵- خط مشی

۱۶۲	۳-۵ نقش ها مسئولیت ها و اختیارات سازمانی
۱۶۶	۶- طرح حریزی
۱۶۶	۶-۱- اقدامات برای در نظر گیری ریسک ها و فرصت ها
۱۶۶	۶-۱-۱- کلیات
۱۷۰	۶-۱-۲- جنبه های محیط زیستی
۱۷۰	۶-۱-۳- التزامات تطبیقی
۱۷۰	۶-۱-۴- طرح حریزی اقدامات
۱۷۲	۶-۲- اهداف محیط زیستی و طرح حریزی جهت دست یابی
۱۷۲	۶-۲-۱- اهداف محیط زیستی
۱۷۲	۶-۲-۲- طرح حریزی برای دستیابی به اهداف
۱۷۴	۷- پشتیبانی
۱۷۴	۷-۱- منابع
۱۷۴	۷-۲- امنیت
۱۷۶	۷-۳- آگاهی
۱۷۶	۷-۴- اطلاعات عمومی
۱۷۶	۷-۱-۱- کلیات
۱۷۸	۷-۲-۴- توانمندی و سازمانی
۱۷۸	۷-۲-۴-۳- اطلاعات عمومی و سازمانی
۱۷۸	۷-۲-۵- اطلاعات مدون
۱۷۸	۷-۲-۵-۱- کلیات
۱۸۰	۷-۲-۵-۲- ایجاد و به روز آوری
۱۸۰	۷-۲-۵-۳- کنترل اطلاعات مدون
۱۸۴	۸- عملیات
۱۸۴	۸-۱- طرح حریزی و کنترل عملیاتی
۱۸۶	۸-۲- آمادگی و واکنش در وضعیت های اضطراری
۱۹۰	۹- ارزیابی عملکرد
۱۹۰	۹-۱- پایش اندازه گیری تحلیل و ارزیابی
۱۹۰	۹-۱-۱- کلیات
۱۹۲	۹-۱-۲- ارزیابی تطابق
۱۹۲	۹-۳- ممیزی داخلی
۱۹۴	۹-۳- بازنگری مدیریت
۱۹۶	۱۰- بهبود
۱۹۶	۱۰-۱- کلیات
۱۹۸	۱۰-۲- عدم انطباق و اقدام اصلاحی
۲۰۰	۱۰-۳- بهبود مداوم
۲۰۲	پیوست ا/ (برای اطلاع) / راهنمای برای استفاده از این استاندارد بین المللی
۲۰۲	۱-۱- کلیات
۲۰۴	۱-۲- شفاف سازی ساختار و واژه شناسی
۲۰۴	۱-۳- شفاف سازی مفاهیم
۲۱۰	۱-۴- بافت سازمان
۲۱۰	۱-۴-۱- درک بافت سازمانی

۲۱۲	۱-۴-۳- درک نیازها و انتظارات طرف های ذی نفع
۲۱۴	۱-۴-۳- تعیین دامنه ی سیستم مدیریت محیط زیستی
۲۱۶	۱-۴-۴- سیستم مدیریت محیط زیستی
۲۱۸	۱-۵- رهبری
۲۱۸	۱-۵-۱- رهبری و تعهد
۲۱۸	۱-۵-۲- خط مشی محیط زیستی
۲۲۲	۱-۵-۳- نقش ها، مسئولیت ها و اختیارات سازمانی
۲۲۲	۱-۶- طرح چرتری
۲۲۲	۱-۶-۱- اقدامات برای در نظر گیری ریسک ها و فرصت ها
۲۲۲	۱-۶-۱-۱- کلیات
۲۲۶	۱-۶-۱-۲- جنبه های محیط زیستی
۲۳۴	۱-۶-۳- ارزیابی تطابق
۲۳۸	۱-۶-۴- طرح چربری اقدام
۲۴۰	۱-۶-۵- محیط زیستی و طرح چربری برای دست یابی آنها
۲۴۰	۱-۷- شناسایی
۲۴۰	۱-۷-۱- شناسایی
۲۴۰	۱-۷-۲- شناسایی
۲۴۲	۱-۷-۳- شناسایی
۲۴۲	۱-۷-۴- شناسایی
۲۴۴	۱-۷-۵- شناسایی
۲۴۶	۱-۸- عملیات
۲۴۶	۱-۸-۱- طرح چربری و کنترل
۲۵۰	۱-۸-۲- آمادگی و واکنش در شرایط اضطراری
۲۵۲	۱-۹- ارزیابی عملکرد
۲۵۲	۱-۹-۱- پایش، اندازه گیری، تحلیل و بهبود
۲۵۲	۱-۹-۱-۱- کلیات
۲۵۴	۱-۹-۱-۲- ارزیابی تطابق
۲۵۶	۱-۹-۲- ممیزی داخلی
۲۵۶	۱-۹-۳- بازنگری مدیریت
۲۵۸	۱-۱۰- بهبود
۲۵۸	۱-۱۰-۱- کلیات
۲۶۰	۱-۱۰-۲- عدم انطباق و اقدام اصلاحی
۲۶۰	پیوست ب (برای اطلاع)، مقایسه ی میان ISO14001:2015 و ISO14001:2004
۲۶۷	سیستم مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی OHSAS18001:2007
۲۶۸	مقدمه
۲۸۰	سیستم مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی الزامات
۲۸۰	۱- دامنه
۲۸۲	۲- مراجع
۲۸۲	۳- واژگان و تعاریف
۲۸۲	۱-۳- مخاطره ی مدیریتی
۲۸۴	۳-۳- بهبود مداوم

۲۸۴	۴-۳- اقدام اصلاحی
۲۸۴	۵-۳- مدرک
۲۸۶	۶-۳- خطر
۲۸۶	۷-۳- شناسایی خطر
۲۸۶	۸-۳- بیماری شغلی
۲۸۶	۹-۳- رویداد
۲۸۶	۱۰-۳- طرف ذی نفع
۲۸۶	۱۱-۳- عدم انطباق
۲۸۸	۱۲-۳- ایمنی و بهداشت شغلی (OH&S)
۲۸۸	۱۱-۳- سیستم مدیریت OH&S
۲۸۸	۱۴-۳- اهداف OH&S
۲۸۸	۱۵-۳- عملکرد OH&S
۲۹۰	۱۶-۳- مشی OH&S
۲۹۰	۱۷-۳- سازوکار
۲۹۰	۱۸-۳- اقدامات پیشگیرانه
۲۹۰	۱۹-۳- پرسن احداث
۲۹۰	۲۰-۳- سامانه
۲۹۲	۲۱-۳- مخاطره
۲۹۲	۲۲-۳- ارزیابی مخاطره
۲۹۲	۲۳-۳- محیط کاری
۲۹۴	۴- الزامات سیستم مدیریت OH&S
۲۹۴	۱-۴- الزامات عمومی
۲۹۴	۲-۴- خط مشی OH&S
۲۹۴	۳-۴- طرحریزی
۲۹۴	۱-۳-۴- شناسایی خطر، ارزیابی مخاطره و تعیین کنترلهای
۳۰۰	۲-۳-۴- الزامات قانونی و دیگر الزامات
۳۰۰	۳-۳-۴- اهداف و برنامه(ها)
۳۰۲	۴-۴- اجرا و عملیات
۳۰۲	۱-۴-۴- منابع، وظایف، مسئولیت ها، پاسخگویی و اختیارات
۳۰۴	۲-۴-۴- شایستگی، آموزش و آگاهی
۳۰۶	۳-۴-۴- ارتباطات، مشارکت و رایزنی
۳۰۸	۱-۳-۴-۴- ارتباطات
۳۱۰	۲-۳-۴-۴- مشارکت و رایزنی
۳۱۲	۴-۴-۴- مستندسازی
۳۱۲	۵-۴-۴- کنترل مدارک
۳۱۲	۶-۴-۴- کنترل عملیاتی
۳۱۴	۷-۴-۴- آمادگی و واکنش اضطراری
۳۱۴	۵-۴- بررسی
۳۱۴	۱-۵-۴- پایش و اندازه گیری عملکرد
۳۱۶	۲-۵-۴- ارزیابی تطابق
۳۱۶	۳-۵-۴- بررسی رویداد، عدم انطباق، اقدام اصلاحی، اقدامات پیشگیرانه

۳۱۶	۱-۳-۵-۴ بررسی رویداد
۳۱۸	۲-۳-۵-۴ عدم تطابق، اقدام اصلاحی و اقدام پیشگیرانه
۳۲۰	۴-۵-۴ کنترل سوابق
۳۲۰	۵-۵-۴ مصوبی داخلی
۳۲۲	۶-۴ بازنگری مدیریت
۳۳۸	واژه نامه: به ترتیب حروف الفبای انگلیسی
۳۴۰	واژه نامه: به ترتیب حروف الفبای پارسی

www.ketab.ir

پیشگفتار گروه پیرا

گروه پیرا، دربرگیرنده یک گروه حرفه ای ارائه ی خدمات ی خدمات کسب و کار^۱ می باشد. تمرکز این مجموعه، بر ارائه ی خدمات مدیریتی و مهندسی برای بهبود مدیریت در ایران و کشورهای اطراف می باشد که به دلیل نبود مدیریت امروزی و اصرار مالکان و صاحبان کسب و کارها بر مدیریت بنگاههای اقتصادی خود با الهام از رویکردهای نوینی و منسوخ شده ی مدیریتی، سال ها و دهه ها و چه بسا سده ها از دنیای پیشرفته فاصله دارد. مأموریت خود را ارتقای بخش و رویکرد مدیریتی مدرن، در سازمان ها و شرکت های ایرانی می دانیم تا بتوانیم این طرز تلقی و نگاه به کسب و کار را نهادینه کنیم.

اکنون به چاپ دوم این کتاب رسیده ایم - و خوشبختانه علیرغم نقایصی که خدمت این واقفیم، مورد لطف بسیاری از همکاران در صنعت قرار گرفت - علاقمند صمیمانه از همکاری های بی شائبه ی جناب آقای جواد محمدزاده مشاور عالی این جانب که در تمامی مراحل پدید آمدن این اثر نقشی ارزشمند ایفا کرده اند، صمیمانه سپاسگزاریم. بدون شک نگاهی فنی ایشان که همیشه از رویه ی دیگر به مسائل نگریسته اند، یاریگر این جانب و همکاران بوده در شرکت پیرا بوده است.

در چاپ نخست کتاب دوستان عزیزم آقایان مهران علیزاده، بهروز فرجامی نیا، مجتبی قیصر، افشین جهان بین، علی حسینی و دیگر عزیزان، نظرات با ارزشی را ارائه داده اند

که تلاش شده است نظرات این عزیزان این ویرایش مورد توجه قرار گیرد. سپاس صمیمانه ی خود را تقدیم این عزیزان می نماییم.

در بسیاری از دوره های آموزشی که این کتاب ارائه شد، بازخوردهای مفیدی در اختیار ما قرار گرفت. علاقمندم به طور ویژه از عزیزان شرکت بهره برداری نفت و گاز آغاچاری، لوله ی پلی اتیلن بوکان، پوشش و لوله ی سلفچگان، زعفران ادمان، شرکت صنایع کاله ی تهران، شرکت صنایع کاشی تبریز، صمیمانه سپاسگزاری کنم.

در پایان از همه ی همکاری که در به ثمر رسیدن این متن همکاری داشتند، به خصوص سرکار خانم ها شادی یساوند، آریا، محبت مومنی و همایون رضائی سرخی، صمیمانه تشکر می نمایم.

مجتبی رضائی سرخی
عضو هیات مدیره و مدیر عامل
بهمن ۱۳۹۵