

ISO 9001:2015



(Quality Certification Bureau)
www.qcbco.ir
info@qcbco.ir



به نام خدا

شرکت Q.C.B ITALIA (QUALITY CERTIFICATION BUREAU ITALIA s.r.l.):

یک شرکت مستقل صدور گواهینامه سیستم های مدیریتی در عرصه بین المللی، در بخش های مختلف خدماتی و صنعتی می باشد. ارائه خدمات به صورت حرفه ای، اثربخش و با هزینه ای متناسب با خدمات ارائه شده از جمله اهداف گروه Q.C.B ITALIA است. Q.C.B ITALIA هدف اصلی خود را براساس آن قرار داده است تا با ارائه کامل خدمات، نقشی درخور جایگاه خود در اقتصاد جهانی و وظایف اجتماعی ایفا کند.

اعتبار بخشی:

اعتبار بخشی گواهینامه های Q.C.B ITALIA توسط ACCREDIA (Italian Accreditation System) قدرت و اعتبار ارائه خدماتمان را در سراسر دنیا افزایش داده است. ما مفتخریم که از آخرین دانش روز برای تضمین ارائه خدماتمان بهره مندیم و با به روز آوری مداوم خود همپای با تحولات نوین همواره پیشگام بوده ایم.

این فعالیت ها توسط مرجع اعتباربخشی جهانی IAF (International Accreditation Forum) مدیریت می شود.

آموزش:

ارائه خدمات آموزشی و برگزاری سمینارهای تخصصی از جمله افتخارات ما در Q.C.B ITALIA است. Q.C.B ITALIA با تدوین برنامه های سالانه اقدام به برگزاری دوره های مختلف آموزشی به صورت متمرکزی کند تا امکان استفاده از دوره ها برای تمامی سازمان ها فراهم شده و فضایی جهت انتقال دانش و تبادل اطلاعات و تجربیات میان پرسنل سازمان های مختلف ایجاد شود.

همچنین Q.C.B ITALIA، بنابر نیاز مشتریان توانایی برگزاری تمامی دوره های آموزشی را در محل سازمان ها دارد.

Tel: +98 21 44107033 - 44163647 Fax: +98 21 89779151

www.qcbco.ir

Info@qcbco.ir



CONFINDUSTRIA
VENEZIA



ACCREDIA
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO





فهرست مطالب:

مقدمه

تاریخچه ISO 9001

هدف ISO9001

فواید و پیاده سازی ISO9001 :2015 برای سازمان ها

شرح خدمات

Tel : +98 21 44107033 - 44163647 Fax: +98 21 89779151

www.qcbco.ir

Info@qcbco.ir



CONFINDUSTRIA
VENEZIA



ACCREDIA
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO



مقدمه:

بر هیچکس پوشیده نیست که استفاده از سیستم ها و روش های استاندارد بر پایه تجارب بین المللی در سازمان ها از اهمیت ویژه ای برخوردار است . در سازمان های تولیدی / خدماتی به دلیل ماهیت عملکردی ، نوع فعالیت ها و سهم بالای منابع انسانی در امور اجرایی ، یکپارچه سازی سطوح مختلف سازمانی و فرآیندی و همچنین منابع ان نقش حیاتی و بسیار مهمی را ایفا می نماید برای این منظور سودمندترین روش برای این مهم ، یکپارچه سازی فعالیت ها و اجرای سیستمی جامع با رویکرد بهبود مستمر بر مبنای اصول و الگوی « سیستم مدیریت کیفیت » است.

استاندارد ISO 9001 را استاندارد سیستم مدیریت کیفیت می نامند، بدین معنی که این استاندارد به دنبال ایجاد سیستمی است که کیفیت را در سراسر سازمان مدیریت کند.

استاندارد ISO 9001 برای هر سازمانی فارغ از نوع فعالیت و اندازه آن ها قابل اجراست. گواهی نامه ISO 9001 نشان می دهد که سازمان سیستم مدیریت کیفیتی منطبق بر خواست و نیاز مشتری مستقر کرده است. یک سیستم با طراحی و اجرای خوب دارای فواید

ذیل است:

- هدفمندی سیستم مدیریت کیفیت
- کنترل بهتر فرایندها
- افزایش بهره وری
- کاهش هزینه ها، ضایعات، مرجوعی ها و بهبود اطمینان از محصول ایجاد چهارچوبی برای بهبود مستمر هر فرایند

تاریخچه ISO 9001:

در سال ۱۹۷۹ کمیته فنی TC 176 سازمان بین المللی استاندارد (ISO.org) به نام «کمیته تضمین کیفیت و مدیریت کیفیت» تشکیل گردید.

در سال ۱۹۸۷ اولین نسخه استاندارد منتشر شد که تنها مفاهیمی در مورد محصول، کیفیت، مشتری و... را بیان می کرد و قابلیت اجرا و پیاده سازی در سازمانها را نداشت. (امروزه آنرا بعنوان ISO ۹۰۰۵ که یکی از خانواده های ISO ۹۰۰۱ می باشد می شناسیم)

در سال ۱۹۹۴ الزامات اجرایی استاندارد تدوین و تصویب شد، این الزامات شامل ۲۰ بند بودند. در آن زمان سازمانی که در حوزه فعالیت خود بند طراحی را نداشت (محصول جدید طراحی نمی کرد) استاندارد ISO 9002 و سازمانی که در حوزه طراحی نیز فعال بود ISO ۹۰۰۱ را دریافت می کرد. که البته از سال ۲۰۰۰ دیگر استاندارد ISO ۹۰۰۲ منسوخ شده و دیگر استفاده نمیشد.

(اگر دید بر روی محصولی زده است دارنده استاندارد ISO ۹۰۰۲ بدانید این محصول حداقل از سال ۲۰۰۰ تاکنون گواهینامه های خود را تمدید نکرده است و عملاً ISO استاندارد یا بسته بندی های آن مربوط به قبل از سال ۲۰۰۰ می باشد)

در سال ۲۰۰۰ الزامات استاندارد به ۸ بند کاهش یافته و رویکرد فرآیندی را مد نظر قرار داد. رویکردی که ISO ۹۰۰۱ را به سیستم و رویکرد تیمی نزدیکتر کرد و این رویکرد تغییر بزرگ و جذابی در استاندارد بود.

در سال ۲۰۰۸ نیز تغییرات جزئی و اجمالی در متن استاندارد انجام شد که البته تغییری در اصل استاندارد ایجاد نشد. برخی از این تغییرات مواردی همچون انتخاب نماینده مدیریت از بین مدیران، تاکید بیشتر بر روی برون سپاری، صلاحیت کارکنان و موارد اینچنینی بود.

در سال ۲۰۱۵ پس از صحبت های مختلف در خصوص تغییرات استاندارد، بالاخره استاندارد مجددا وپرایش خورد و در آن تغییرات عمده ای ایجاد شد، بندهای استاندارد به ۱۰ بند تغییر کرد، نگرش و تفکر مدیریت ریسک، مدیریت دانش، برنامه ریزی استراتژیک و تحلیل محیط های سازمانی و موارد دیگر به استاندارد اضافه شد و البته مفاهیمی چون نماینده مدیریت، نظامنامه کیفیت، اقدامات پیشگیرانه و مواردی دیگر از این استاندارد حذف شدند.

هدف استاندارد ۹۰۰۱:

هدف از تدوین این سری از استاندارد ISO 9001، به وجود آوردن الگویی بین‌المللی برای پیاده سازی و استقرار سیستم های مدیریت و تضمین کیفیت بوده که مورد استقبال فراوان در سطح دنیا قرار گرفت. سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001 به منظور ثبات سطح کیفیت تعریف شده و بهبود کیفیت از طریق اصلاح فرایندها، در سازمان پیاده سازی می شود.

فواید پیاده سازی استاندارد ISO 9001:2015 برای سازمانها

با پیاده سازی استاندارد ISO 9001:2015 یک ارزیابی کلی از محیط سازمان، نقاط ضعف و قوت و فرصتها و تهدیدها شکل میگیرد.

پیاده سازی استاندارد ISO 9001:2015 سازمان را قادر میسازد تا اهداف قبلی خود را یکبار دیگر بازنگری کرده و اهداف جدید

را بر مبنای نقاط ضعف و قوت و تهدیدها و فرصتها پایه گذاری نماید و از این مهم به فرصتهای جدید کسب و کار نائل شود.

- ایجاد یک ساختار سازمانی منسجم و شفاف با شرح وظایف تدوین شده و چارت سازمانی
- افزایش سرعت در تولید و ارائه خدمات بدلیل سیستماتیک شدن فرایندها

- افزایش رضایتمندی مشتریان
- تعریف و شناسایی ریسکهای همراه بافرایندهای سازمانی
- افزایش توان رقابتی در میان رقبا و فراهم آوری امکان ورود به بازارهای جهانی
- افزایش سود دهی و بهره وری سازمان

شرح خدمات :

۱. تشکیل کمیته راهبری و توجیه مدیران ارشد
۲. آموزش مدیران
۳. آموزش کارکنان
۴. تهیه گزارش فاز شناخت
۵. بررسی محیط داخل و خارج سازمان و تعیین نقاط قوت، نقاط ضعف، فرصتها و تهدیدها
۶. بررسی ذینفعان و الزامات آنها
۷. مدیریت دانش ، تعیین محدوده سیستم، استثنائات، خط مشی کیفیت و اهداف
۸. ایجاد دانش سازمانی برای انجام فرآیندها و دستیابی به انطباق خدمات و اهداف سازمانی
۹. تشریح روشهای اجرایی کنترل مدارک و سوابق
۱۰. شناخت فرآیندها و تعاملات آنها و تعیین روش پایش و اندازه گیری اثربخشی فرایندها
۱۱. بازنگری/ اصلاح شرح وظایف، مسئولیتها و اختیارات و بررسی شایستگی های شغلی موردنیاز
۱۲. بازنگری/ اصلاح روش آموزش کارکنان
۱۳. تشریح روش اجرایی مدیریت ریسک
۱۴. بازنگری/ اصلاح ریسکهای شناسایی شده و اقدامات منتج از آن



۱۵. ریسک‌ها و فرصت‌های مرتبط با محیط کسب و کار و انتظارات ذی‌نفعان در راستای دستیابی به اهداف و بهبودها
۱۶. تشریح روش اجرایی مدیریت تغییر
۱۷. بازنگری / اصلاح روش ارتباط با مشتری
۱۸. بازنگری / اصلاح روش تامین
۱۹. بازنگری / اصلاح روش خدمات نامنطبق
۲۰. بررسی اقدامات انجام شده با توجه به طرحریزی سیستم در کمیته راهبری
۲۱. آموزش ممیزی داخلی به تیم ممیزی منتخب و تشریح روش ممیزی داخلی
۲۲. اجرای ممیزی داخلی با همراهی تیم ممیزی شرکت و ارائه یافته‌های ممیزی به مبادی ذیربط و کمیته راهبری و بررسی اقدامات انجام شده
۲۳. تشریح روشهای اجرایی اقدام اصلاحی، بهبود مستمر و بازنگری مدیریت
۲۴. همراهی در انجام بازنگری مدیریت و تهیه گزارشات لازم

Tel : +98 21 44107033 - 44163647 Fax: +98 21 89779151

www.qcbco.ir

Info@qcbco.ir



CONFINDUSTRIA
VENEZIA



ACCREDIA
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

