

## ایزو ۹۰۰۱ چیست؟

اگر به دنبال راهی برای بهبود کیفیت محصولات و خدمات خود هستید و می‌خواهید انتظارات مشتریان را به صورت مداوم برآورده کنید، ایزو یک پاسخ مناسب برای شما است. خانواده ایزو ۹۰۰۰ که شامل استانداردهای مختلف مدیریت کیفیت هستند می‌توانند به شما کمک کنند. ایزو ۹۰۰۱ یک ابزار قدرتمند برای بهبود کسب‌وکار است که چارچوب‌ها و راهنمایی‌های لازم را برای کمک به سازمان‌ها، در راستای برآورده کردن الزامات قانونی و نیازهای مشتریان فراهم می‌کند. در این مقاله به معرفی کامل استاندارد ایزو ۹۰۰۱ و نکات جالب پیرامون آن خواهیم پرداخت.

کلیک کنید

برای دریافت دمو



## ایزو ۹۰۰۱ چیست؟

بهرتر است پیش از بررسی ایزو ۹۰۰۱ به بررسی مفهوم کلی ایزو بپردازیم.

## ایزو چیست؟

ایزو (ISO) مخفف عبارت International Organization for Standardization به

معنای سازمان بین‌المللی استانداردسازی است که به عنوان یک مؤسسه غیردولتی شناخته می‌شود. اگر وبسایت‌های مختلف یا حتی بسته‌بندی‌های مختلف محصولات را بررسی کنید، می‌توانید علامت‌های ایزو و استاندارد را ببینید. شرکت‌های مختلف این گواهینامه‌ها را به عنوان نشان افتخار شرکت خود معرفی می‌کنند.

سازمان بین‌المللی ایزو در حال حاضر دارای ۱۴۷ عضو فعال است که ایران نیز یکی از اعضای اصلی آن به شمار می‌آید. هدف اصلی این سازمان، تسهیل ارتباطات میان مردم و کسب‌وکارها است. در نظر داشته باشید رعایت استانداردهای ایزو چه در بحث تولید و چه در قسمت عرضه محصولات مختلف، اهمیت زیادی دارد و حضور این استانداردها به شرکت‌ها و حتی محصولات اعتبار می‌بخشد؛ به‌گونه‌ای که در عرصه تجارت جهانی، داشتن این استانداردها و گواهینامه‌ها به عنوان یک شرط اولیه و بسیار مهم در معاملات و دادوستدهای بین‌المللی محسوب می‌شود.



## ایزو ۹۰۰۱، تعریف و کاربرد

گواهینامه ایزو ۹۰۰۱ سندی است که سازمان‌ها پس از پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز استاندارد ISO 9001 دریافت می‌کنند. این استاندارد بین‌المللی، به مباحث مدیریت کیفیت می‌پردازد و الزامات آن برای تمامی سازمان‌ها، شرکت‌ها، مؤسسات و اصناف، بدون توجه به نوع فعالیت و اندازه، قابل اجرا است.

اولین ویرایش روی این برنامه در سال ۲۰۱۵ انجام و پس از آن، در سال ۲۰۱۸ مجدد نسخه جدید جایگزین نسخه قبلی شد. هدف نسخه ۲۰۱۵ ارائه مزایایی است که نسخه ۲۰۰۸ به‌طور خلاصه به آن‌ها اشاره کرده بود یا به‌طور کامل ارائه نکرده بود. به‌طور کلی، استاندارد ایزو 9001:2015 دارای ویژگی‌های زیر است:

- تمرکز بیشتر بر تفکر مبتنی بر ریسک
- پیروی از ساختاری مشابه سایر استانداردهای سیستم مدیریت ایزو که یکپارچه‌سازی سیستم را بسیار آسان‌تر می‌کند.
- مدیریت زنجیره تأمین را به‌طور مؤثرتری مورد توجه قرار می‌دهد.
- تأکید بیشتر بر رهبری مشارکتی
- کمک به رسیدگی ساختارمند به ریسک‌ها و فرصت‌ها در سازمان‌ها
- استفاده از زبان ساده‌تر با ساختار و اصطلاحات مشترک
- سازگاری بیشتر برای سازمان‌های خدماتی و دانش‌محور

به عنوان مثال، مواردی مثل (باید)، (بایست) و حتی (ممکن است) از نظر استاندارد ایزو

کاملاً با هم متفاوت‌اند و نحوه برخورد با آنها نیز تفاوت دارد. از این رو اگر هر نکته پذیرفته‌شده در مورد آنها را تغییر دهید، در فروش و نظر سایرین تأثیر دارد. به طور مشابه، یک شرکت برای اطمینان از یکنواختی و کیفیت محصول تولیدی خود چه در گذشته، چه در حال و چه در آینده، باید الزامات مشخصی را در فرآیندهای خرید مواد اولیه، تولید، انبارداری و... رعایت کند.

### نحوه دریافت گواهینامه ایزو

معمولاً شرکت‌های بزرگ که تولید انبوه و صادرات محصول به نقاط مختلف را دارند، به دنبال دریافت گواهینامه ISO هستند. این شرکت‌ها با توافق‌نامه‌ها و قوانین تجاری کشورهای مختلف سروکار دارند و اخذ گواهینامه‌های استاندارد جهانی برایشان ضروری است. مراحل کلی دریافت ایزو به شرح زیر است:

- ایجاد یک سیستم مدیریت کیفیت (QMS)
- پیاده‌سازی سیستم مدیریت کیفیت جدید
- انجام ممیزی خارجی
- ثبت سیستم مدیریت کیفیت

برای درک بهتر فرآیند، نحوه دریافت گواهینامه ایزو ۹۰۰۱ و انجام ممیزی رسمی را در ادامه توضیح می‌دهیم.

## سیستم مدیریت کیفیت (QMS) چه کاربردی دارد؟

سیستم مدیریت کیفیت یا همان QMS، شامل مجموعه‌ای از خط‌مشی‌ها، فرآیندها، رویه‌ها و مستنداتی است که قوانین داخلی شرکت را تعریف می‌کند. این سیستم نحوه خلق و ارائه محصولات یا خدمات به مشتریان را مشخص می‌کند.

QMS باید با نیازهای خاص شرکت و محصولات یا خدمات ارائه‌شده به مشتریان سازگار باشد. استاندارد ایزو 9001 مجموعه‌ای از دستورالعمل‌ها را فراهم می‌کند که اطمینان می‌دهد هیچ عنصر حیاتی که برای موفقیت یک QMS ضروری است، نادیده گرفته نشود.

## نحوه دریافت گواهینامه ایزو ۹۰۰۱

در نظر داشته باشید ما در ادامه مطلب روش‌های دریافت این گواهینامه را ذکر می‌کنیم اما ممکن است بسته به نوع و حساسیت فعالیت، نحوه ممیزی تغییر کند.

### ایجاد یک سیستم مدیریت کیفیت

اولین قدم برای کسب گواهینامه ISO، توسعه یک سیستم مدیریت کیفیت (QMS) منحصر به فرد برای کسب‌وکار شما است. در این مرحله باید فرآیندهای اصلی کسب‌وکار را شناسایی و نقاط ضعف را تعیین کنید. با مدیران و تیم‌ها در تمامی سطوح همکاری و فرآیندهای آن‌ها را مستند کنید. سپس با استفاده از استانداردهای تعیین شده توسط ISO، یک QMS کارآمد ایجاد و مستندات مربوطه را در تمام سطوح کسب‌وکار

توزیع کنید.

## پیاده‌سازی سیستم مدیریت کیفیت جدید

گام بعدی، پیاده‌سازی QMS جدید و نظارت بر پیشرفت آن است. اطمینان حاصل کنید که تمامی رویکردها به طور دقیق طبق اسناد جدید اجرا می‌شوند. در صورت نیاز به فرآیندهای جدید، تیم‌ها را با متدولوژی‌های جدید آموزش دهید و از اجرای صحیح آن‌ها اطمینان حاصل کنید.

## انجام ممیزی خارجی

پس از گذشت مدت زمان و رفع مشکلات احتمالی، یک ممیزی با یک سازمان معتبر برنامه‌ریزی کنید. در این مرحله، یک حسابرس خبره QMS جدید را در تمامی سطوح ارزیابی می‌کند، مشکلات احتمالی را شناسایی و تعیین می‌کند که آیا الزامات استاندارد به درستی پیاده‌سازی شده‌اند یا خیر. حسابرس ممکن است نیاز به دسترسی به اسناد رسمی داشته باشد و آن‌ها را با کار واقعی انجام‌شده مقایسه کند.

## ثبت سیستم مدیریت کیفیت

اگر شرکت ممیزی را با موفقیت پشت سر بگذارد، QMS برای صدور گواهینامه ثبت می‌شود. در این مرحله، باید تمام مدارک را جمع‌آوری کنید و برای بررسی به مرجع تأییدکننده ارائه دهید. پس از بررسی مدارک، گواهینامه ایزو را دریافت خواهید کرد. استانداردها با گذشت زمان تغییر می‌کنند. برای حفظ گواهینامه، QMS باید هر سه سال

یکبار ممیزی و گواهینامه مجدد صادر شود. این فرآیند به شرکتها اطمینان می‌دهد که همیشه مطابق با استانداردهای روز عمل می‌کنند و کیفیت محصولات و خدمات خود را بهبود می‌بخشند.



## اصول و الزامات ایزو ۹۰۰۱

ایزو ۹۰۰۱ هفت اصل مدیریتی دارد که در سازمان‌ها پیاده‌سازی می‌شوند و به کارآمدتر شدن سیستم کمک زیادی می‌کنند. با کار روی این اصول، هر سازمانی علاوه بر رسیدن به اهداف خود، می‌تواند رضایت حداکثری مشتری را کسب کند که در نهایت به رشد روزافزون کسب‌وکار می‌انجامد. به همین دلیل در ادامه مطلب به بررسی اصول مختلف ایزو ۹۰۰۱ می‌پردازیم.

## تمرکز بر مشتری

اولین گام در ایجاد یک سیستم مدیریت کیفیت کارآمد، ایجاد محیطی است که در آن تمرکز بر مشتری در اولویت باشد. این اصل بر درک نیازها و انتظارات مشتریان، برآورده کردن این نیازها و ایجاد ارزش برای مشتریان تأکید دارد.

## رهبری

تیم رهبری قوی با چشم‌انداز روشن برای ایجاد وحدت هدف و جهت‌دهی ضروری است. رهبران باید سیستم مدیریت کیفیت را با کسب‌وکار همسو کنند و محیطی ایمن و مساعد برای اجرای موفق این سیستم فراهم آورند.

## مشارکت افراد و کارکنان

این اصل به درگیر کردن افرادی که کلید موفقیت شرکت هستند، یعنی کارکنان سازمان، می‌پردازد. کارکنان باید توانمند شوند و آموزش‌های لازم را برای دستیابی به پتانسیل کامل خود دریافت کنند. استخدام افراد شایسته و با مهارت‌های لازم برای ارائه خدمات و محصولات موردنیاز مشتریان بسیار مهم است.

## رویکرد فرایندی

ایزو ۹۰۰۱ بر یک رویکرد فرایندی تأکید دارد که سیستم مدیریت کیفیت را به‌عنوان مجموعه‌ای از فعالیت‌های مرتبط که با استفاده از ورودی‌ها، خروجی‌های مورد نظر را ارائه می‌دهد، تعریف می‌کند. این رویکرد، کارایی سیستم را برای دستیابی به نتایج

مطلوب تضمین می‌کند و بر اندازه‌گیری و کنترل‌های کافی برای رسیدن به اهداف کسب‌وکار تأکید دارد.

## بهبود

بهبود مستمر یکی از اصول کلیدی سیستم مدیریت کیفیت است. سازمان‌ها باید فرهنگ بهبود مستمر را ایجاد کنند، فرآیندهای خود را تحلیل و تغییرات لازم را برای بهبود نتایج اعمال کنند. تمرکز بر فرصت‌های جدید و اجرای اقدامات لازم برای تحقق این فرصت‌ها، سازمان‌ها را به سمت رشد و موفقیت سوق می‌دهد.

## تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد

تصمیم‌گیری باید بر اساس واقعیات و داده‌های دقیق و قابل اعتماد باشد. سازمان‌ها باید بر اساس شواهد و اطلاعات معتبر، تصمیمات آگاهانه بگیرند.

## مدیریت روابط

یک سازمان برای ارائه محصولات و خدمات خود به همکاری با افراد مختلفی وابسته است. این اصل بر ایجاد روابط بلندمدت با ذی‌نفعان، تأمین‌کنندگان، کارکنان و مشتریان تأکید دارد. همکاری مؤثر با این افراد و مدیریت کارآمد منابع، به ایجاد ارزش و دستیابی به اهداف مشترک کمک می‌کند.

## ایزو ۹۰۰۰ چیست؟

سازمان بین‌المللی استانداردسازی (ISO) تا کنون بیش از ۱۷ هزار استاندارد، تدوین و منتشر کرده است. از میان این استانداردها، مهم‌ترین، شناخته‌شده‌ترین و پرکاربردترین استاندارد ایزو 9000 است. این موضوع که ایزو 9001 به مدیریت کیفیت می‌پردازد برای هر نوع کسب‌وکاری، اعم از کوچک یا بزرگ، خدماتی یا تولیدی و... مناسب است. این استاندارد در ۱۶۰ کشور عضو ایزو به عنوان قانون پذیرفته‌شده و وظیفه اصلی آن تسهیل تبادلات بین‌المللی است.

### مزایای ایزو 9000

اجرای استاندارد ایزو 9000 به سازمان‌ها کمک می‌کند تا:

- یک سیستم مدیریت کیفیت مؤثر را پیاده‌سازی کنند.
- اهداف و فرصت‌های جدید را به درستی درک کنند.
- خطرات مرتبط با سازمان را شناسایی و مدیریت کنند.
- به الزامات قانونی و استانداردها پایبند باشند.
- بهره‌وری و کارایی را افزایش دهند.
- با افزایش رضایت مشتری، باعث بهبود و ارتقا خود شوند.

ایزو 9000 با ارائه چارچوبی برای مدیریت کیفیت، به سازمان‌ها کمک می‌کند تا در بازار جهانی رقابت کنند و به طور مستمر بهبود یابند.



## بررسی تفاوت‌های ایزو ۹۰۰۰ و ایزو ۹۰۰۱

پس از این که به معرفی ایزو ۹۰۰۱ و ایزو ۹۰۰۰ پرداختیم، بهتر است با تفاوت بین این دو استاندارد مهم نیز آشنا شویم.

استاندارد ایزو 9000 با عنوان «سیستم‌های مدیریت کیفیت - اصول اساسی و واژگان»، به تعریف اصول و اصطلاحات سیستم‌های مدیریت کیفیت می‌پردازد. این استاندارد، چارچوبی را فراهم می‌کند که مبنای درک و اجرای سیستم‌های مدیریت کیفیت را تشکیل می‌دهد.

استاندارد ایزو 9001 با عنوان «سیستم‌های مدیریت کیفیت - الزامات»، الزامات لازم برای پیاده‌سازی یک سیستم مدیریت کیفیت را توصیف می‌کند. این استاندارد به منظور

استفاده سازمان‌ها برای مقاصد قراردادی یا صدور گواهینامه طراحی شده و شامل گروهی از الزامات است که شرکت‌ها باید برای دریافت گواهینامه ایزو 9001 رعایت کنند. گواهینامه ایزو ۹۰۰۱، نشان‌دهنده تعهد سازمان به کیفیت، بهبود مستمر و رضایت مشتریان است. با پیاده‌سازی الزامات ایزو 9001، شرکت‌ها می‌توانند عملکرد خود را بهبود دهند و در مسیر رشد و موفقیت پایدار قرار گیرند.

### مهم‌ترین مزایای استفاده از ایزو ۹۰۰۱

اخذ گواهینامه ایزو ۹۰۰۱ نشان‌دهنده تعهد سازمان به مشتری‌مداری و ارائه خدمات با کیفیت بالا است. در ادامه مهم‌ترین مزایای استفاده از استاندارد ایزو ۹۰۰۱ را بررسی می‌کنیم:

- **افزایش بهره‌وری:** با پیروی از بهترین روش‌های کاری و تمرکز بر کیفیت، هزینه‌ها کاهش یافته و بهره‌وری افزایش می‌یابد.
- **افزایش درآمد:** شهرت ایزو ۹۰۰۱ به شما کمک می‌کند در مناقصه‌ها و قراردادهای بیشتری موفق شوید، مشتریان بیشتری را جذب و حفظ کنید و به تکرار سفارش‌ها و افزایش درآمد دست یابید.
- **ارتقای رضایت مشتری:** با درک نیازهای مشتریان و کاهش خطاها، اعتماد آن‌ها به توانایی شما در ارائه محصولات و خدمات افزایش می‌یابد.
- **بهبود روابط تأمین‌کننده:** گواهینامه ایزو ۹۰۰۱ تضمین می‌کند فرآیندهای بهینه‌ای در سازمان وجود دارد که به زنجیره تأمین کارآمدتر کمک می‌کنند و اعتماد تأمین‌کنندگان به فرآیندهای سازمان را افزایش می‌دهند.

به طور خلاصه، ایزو ۹۰۰۱ نه تنها کیفیت را بهبود می‌بخشد بلکه به موفقیت بلندمدت سازمان نیز کمک می‌کند.

## سخن پایانی

در این مقاله به موضوع استاندارد ایزو ۹۰۰۱ پرداختیم. استاندارد ایزو ۹۰۰۱ یک سیستم مدیریت کیفیت بین‌المللی است که سازمان‌ها از آن برای اثبات توانایی خود در ارائه پیوسته محصولات و خدماتی که نیازهای مشتریان و الزامات قانونی را برآورده می‌کند، استفاده می‌کنند. این استاندارد معتبر جهانی توسط بیش از یک میلیون سازمان در سراسر دنیا پذیرفته شده است و به عنوان ابزاری مؤثر برای نظارت مستمر و بهبود کیفیت محصولات و خدمات به کار می‌رود.