

پیاده سازی ایزو 9001 در کتابخانه ها



رسانائی

مدرس : مهوش کلهر کارشناس ارشد علوم
کتابداری و اطلاع رسانی

مقدمه

ایزو (ISO) مخفف عبارت International Organization for Standardization به مفهوم سازمان بین‌المللی برای استانداردسازی است.

- ▶ در حال حاضر، این سازمان بین‌المللی متشکل از یک شبکه از مؤسسات استاندارد ملی در ۱۶۷ کشور دنیا است، که بر پایه یک مرکز در هر کشور و یک مرکز اصلی در شهر ژنو - سوئیس - فعالیت می‌کند که وظیفه هماهنگی مراکز مختلف را برعهده دارد.
- ▶ امروزه رعایت استانداردهای ایزو در تولید و عرضه محصولات و خدمات از چنان اهمیتی برخوردار است که در عرصه تجارت جهانی، استانداردهای ایزو شرط اولیه در داد و ستدهای بین‌المللی قرار گرفته است

مقدمه

ISO 9001 یک استاندارد بین المللی شناخته شده برای ایجاد، اجرای و حفظ سیستم مدیریت کیفیت برای هر سازمان است.

دامنه کاربرد: این استاندارد در کلیه سازمانهای تولیدی، خدماتی و پژوهشی و آموزشی و غیر کاربرد دارد.

سیستم مدیریت کیفیت، که اغلب به عنوان یک سیستم **QMS** شناخته می شود، مجموعه ای از سیاست ها، فرآیندها، روش های ثبت شده و سوابق است. این مجموعه اسناد مجموعه ای از قوانین داخلی را تنظیم می کند که بر پایه چگونگی ایجاد و ارائه محصول یا خدمات خود به مشتریان خود حاکم خواهد بود.

اصول ISO 9001 چیست؟

هسته اصلی ISO 9001 بر اساس مجموعه ای از هفت اصل طراحی شده است که برای همه سازمانها قابل اجرا است. این هفت اصل عبارتند از:

1. تمرکز بر مشتری
2. رهبری
3. تعامل مردم
4. رویکرد فرآیندی
5. بهبود
6. تصمیم گیری مبتنی بر شواهد
7. مدیریت روابط

1. تمرکز بر مشتری

اولین اصل مدیریت کیفیت مشتری مداری است. کسب و کارها نه تنها باید نیازهای مشتریان را برآورده کنند، بلکه باید تلاش کنند تا از انتظارات آنها نیز فراتر بروند. هر تعامل با مشتریان فرصتی برای جذب و حفظ اعتماد آنها و ایجاد ارزش و رضایت بیشتر فراهم می کند که می تواند وفاداری و شهرت یک شرکت را بهبود بخشد. همچنین می تواند تجارت تکراری را تقویت کند، پایگاه مشتری را گسترش دهد، که می تواند شرکت را از طریق افزایش درآمد و سهم بازار حفظ کند.

2. رهبری

رهبری مؤثر در تمام سطوح در سراسر یک سازمان وحدت هدف و جهت می دهد. همچنین شرایطی را برای هر کارمندی ایجاد می کند تا درگیر و سرمایه گذاری شود تا به اهداف کیفی شرکت دست یابد.

رهبران مؤثر فرآیندهای سازمان را بهتر هماهنگ می کنند، ارتباطات بین سطوح و عملکرد بخش ها را بهبود می بخشند و به توسعه و بهبود قابلیت های افراد برای ارائه نتایج مطلوب کمک می کنند.

3. تعامل مردم

سومین اصل مدیریت کیفیت به مشارکت مثبت افراد در سازمان مربوط می شود. به زبان ساده، به افراد به عنوان یک فرد احترام بگذارید. در تمام سطوح سازمان، افراد شایسته، توانمند و متعهد برای موفقیت شرکت ضروری هستند. افرادی که درگیر هستند، احساس مشارکت می کنند و به سازمان کمک می کنند تا به اهداف کیفی خود دست یابد. تعامل مثبت باعث ایجاد حس تعلق، ارزش و فرهنگ مشترک، افزایش انگیزه، افزایش مشارکت و توسعه شخصی، اعتماد و همکاری در سراسر سازمان می شود.

4. رویکرد فرآیند

تمام سیستم های سازمانی نتیجه فرآیندهای مرتبط با یکدیگر هستند. در سیستم های مدیریت کیفیت، درک و مدیریت نحوه تولید نتایج، سازمان را قادر می سازد تا با افزایش کارایی عمل کند و به طور پیوسته، منسجم و قابل پیش بینی عمل کند. همسویی فرآیندها در سرتاسر یک سازمان، عملکرد سیستم را بهینه می کند، حداکثر استفاده از منابع را تضمین می کند و موانع بین عملکردهای را حذف می کند.

5. بهبود

در مدیریت کیفیت، سازمان ها باید تمرکز مستمر و مستمري بر بهبود سیستم داشته باشند. اصل بهبود نه تنها برای حفظ سطوح فعلی عملکرد عمل می کند، بلکه به شرکت ها این امکان را می دهد که در موقعیتی قرار گیرند که به تغییرات ناگهانی در شرایط بازار واکنش نشان دهند و فرصت های جدیدی ایجاد کنند.

6. تصمیم گیری مبتنی بر شواهد

در تصمیم گیری، تجزیه و تحلیل و ارزیابی داده ها و اطلاعات برای سازمان ها برای تولید نتایج بهینه ضروری است. تصمیم گیری موثر فرآیند پیچیده ای است که بر انواع و منابع متعدد داده ها و ورودی ها متکی است. همیشه در هنگام تصمیم گیری درجه ای از عدم اطمینان وجود دارد. با این حال، عدم اطمینان را می توان مدیریت کرد. شرکت هایی که توسط QMP هدایت می شوند از پیامدهای ناخواسته بالقوه اجتناب می کنند، از طریق تجزیه و تحلیل حقایق، شواهد و داده ها قبل از تصمیم گیری، عینیت و اعتماد بیشتری به نتایج دارند.

7. مدیریت روابط

مدیریت روابط با اشخاص ذینفع برای موفقیت مداوم و پایدار یک سازمان ضروری است. طرف های ذینفع، مانند ناشران، کتابداران، نویسندگان، کاربران از روابط هستند که عملکرد یک کتابخانه را به شدت تحت تاثیر قرار می دهد. در واقع، اینکه یک کتابخانه چقدر روابط خود را با طرف های ذینفع و شبکه های شریک به طور مؤثر مدیریت می کند، می تواند اعتبار آن را ایجاد کند یا از بین ببرد. برای اطمینان از نتایج و نتایج مثبت، مدیریت روابط با تامین کنندگان و شبکه های شریک برای موفقیت پایدار شرکت از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

ISO 9001 یک استاندارد بین المللی برای سیستم های مدیریت کیفیت است. کتابخانه های آموزش عالی **ISO 9001** را به عنوان یک ابزار مدیریتی پذیرفته .

کتابخانه ها می توانند از **ISO 9001** برای نشان دادن توانایی خود در ارائه محصولات و خدماتی که مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل اجرا را برآورده می کنند، استفاده کنند.

این استاندارد ساختار، فرآیندها و فعالیت های انجام شده را مشخص می کند. و یک **QMS** را می توان بدون نیاز به گواهینامه پیاده سازی کرد.

ممیزی **ISO 9001** راهی است برای اطمینان از اجرای صحیح الزامات استاندارد، با چک لیست ممیزی داخلی است.

پیاده سازی ISO 9001 در کتابخانه ها

برای پیاده سازی ISO 9001 در کتابخانه ها، مدیریت ارشد باید اطمینان حاصل کند که منابع مالی برای پشتیبانی از QMS در دسترس است

و یک تیم پیاده سازی باید با مدیران مرتبط از حوزه های مختلف کتابخانه ایجاد شود.

نقش ها و مسئولیت های جدید باید ایجاد شود، تا یک سیستم مدیریت کیفیت توسعه اجرا شود که الزامات استاندارد را داشته باشد.

مزایای بکارگیری استاندارد ایزو 9001

- ▶ بررسی مجدد فعالیت های سازمان بر اساس اهداف سازمان و رفع کاستی‌ها
- ▶ شفافیت فرآیندها و شاخص ها در سازمان
- ▶ جلوگیری از دوباره کاری ها به واسطه تعریف فعالیتهای برنامه ریزی شده و سیستماتیک
- ▶ کاهش هزینه ها
- ▶ ایجاد اطمینان و اعتماد در درون سازمان
- ▶ ایجاد اطمینان و اعتماد درون سازمان (مشتری)
- ▶ افزایش توان رقابت در عرصه بین الملل

ساختار ایزو ۹۰۰۱

رهبری - مدیریت ارشد نیاز دارد تا تعهد خود را به QMS با تضمین تمرکز مشتری، تعریف و برقراری ارتباط سیاست کیفیت و اختصاص نقش و مسئولیت در سراسر سازمان نشان دهد.

برنامه ریزی - مدیریت ارشد همچنین باید برای عملکرد مداوم QMS برنامه ریزی کند. ریسک ها و فرصت های سیستم مدیریت کیفیت در سازمان باید مورد ارزیابی قرار گیرد و اهداف کیفیت برای بهبود باید شناسایی شود و برنامه هایی برای انجام این اهداف در نظر گرفته شود.

پشتیبانی - بخش پشتیبانی با مدیریت همه منابع برای QMS، پوشش ضرورت کنترل تمام منابع، از جمله منابع انسانی، ساختمان ها و زیرساخت ها، محیط کاری، منابع نظارت و ارزیابی و دانش سازمانی را پوشش می دهد. این بخش همچنین شامل الزامات در مورد شایستگی، آگاهی، ارتباط و کنترل اطلاعات مستند شده (اسناد و سوابق مورد نیاز برای فرایندهای شما) می باشد.

ساختار ایزو ۹۰۰۱

عملیات - شرایط عملیاتی با تمام جنبه های برنامه ریزی و ایجاد محصول یا خدمات مقابله می کند. این بخش شامل الزامات برنامه ریزی، بررسی نیازهای محصول، طراحی، کنترل ارائه دهندگان خارجی، ایجاد و انتشار محصول یا سرویس و کنترل خروجی های فرآیند غیر متقابل است.

ارزیابی عملکرد - شامل الزامات مورد نیاز برای اطمینان از اینکه شما می توانید نظارت کنید که آیا سیستم مدیریت کیفیت شما خوب عمل می کند یا خیر. این شامل نظارت و اندازه گیری فرایندهای شما، ارزیابی رضایت مشتری، ممیزی داخلی و بررسی مدیریت مداوم QMS می باشد.

ارتقاء - این بخش آخر شامل الزامات مورد نیاز برای ایجاد QMS بهتر در طول زمان است. این شامل نیاز به ارزیابی عدم انطباق فرآیند و اقدامات اصلاحی برای فرایندها است. این بخش ها بر اساس چرخه برنامه -انجام-چک-قانون است که از این عناصر برای تحقق تغییر در فرایندهای سازمان استفاده می کند تا روندهای بهبود در فرایندهای خود را حفظ کنند

چک لیست ممیزی

چک لیست ممیزی ISO 9001 به کتابدار کمک می کند تا اسناد و اطلاعات مربوط به اهداف کیفی، اقدامات اصلاحی، مسائل کتابخانه و رضایت مشتری را جمع آوری کند، این شامل هفت دسته اصلی است:

1. زمینه کتابخانه
2. رهبری
3. برنامه ریزی
4. پشتیبانی
5. عملیات
6. ارزیابی عملکرد
7. بهبود

چک لیست ممیزی داخلی شامل الگویی برای مقایسه شیوه ها و فرآیندهای موجود با الزامات تعیین شده توسط استانداردهای همچنین دارای چهار هدف اصلی است:

1. تأیید فرصت ها برای بهبود QMS
2. انطباق با استانداردهای قابل اجرا
3. انطباق با فرآیندها و رویه های مستند
4. اثربخشی فرآیندهای کسب و کار

▶ علاوه بر این، یک چک لیست حسابرسی داخلی یکپارچه در دسترس است که تضمین می کند هر ممیزی به طور خلاصه الزامات ISO 9001 را با رویه ارائه خدمات واقعی مقایسه می کند.

ممیزی ISO چیست؟

ممیزی ISO یک ارزیابی رسمی است که توسط سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO) تأیید می‌شود تا مشخص کند آیا یک شرکت معیارهای مشخصی را برآورده می‌کند، معمولاً برای توسعه یک محصول یا ارائه خدمات. گواهینامه ISO به شرکت‌ها شایستگی می‌دهد و با اطمینان از رعایت استانداردهای بین‌المللی ایمنی، قابلیت اطمینان و کیفیت از مصرف‌کنندگان محافظت می‌کند.

چرا ISO 9001 یک ایده خوب برای کتابخانه شماست؟

- ▶ **تصویر و اعتبار خود را بهبود دهید** - هنگامی که مشتری متوجه شده که شما توسط یک گواهینامه ایزو گواهی شده است، آنها متوجه خواهند شد که سیستم شما را اجرا کرده است که بر نیازهای مشتریان و بهبود آن متمرکز شده است. این باعث افزایش اعتماد به نفس شما خواهد شد.
- ▶ **بهبود رضایت مراجعین** - یکی از اصول کلیدی ISO 9001 QMS تمرکز بر بهبود رضایت مشتری با شناسایی و رعایت الزامات و نیازهای مشتری است. با بهبود رضایت شما بهبود کسب و کار مشتری را تکرار کنید.
- ▶ **فرآیندهای کاملاً یکپارچه** - با استفاده از رویکرد فرآیند ایزو ۹۰۰۱، شما نه تنها به فرآیندهای فردی در سازمان خود نگاه می کنید، بلکه به تعاملات آن فرآیندها نیز نگاه کنید. با انجام این کار، شما می توانید به راحتی مناطق خود را برای بهبود و صرفه جویی در منابع در سازمان خود پیدا کنید.

چرا ISO 9001 یک ایده خوب برای کتابخانه شماست؟

- ▶ استفاده از **تصمیم گیری مبتنی بر شواهد** - اطمینان از اینکه شما تصمیم گیری می کنید بر اساس شواهد خوب کلید موفقیت سازمان QMS ISO 9001 است. با حصول اطمینان از این که تصمیم گیری های شما بر اساس شواهد خوب است، می توانید منابع را به بهترین وجه به منظور بهبود مشکلات و بهبود کارایی سازمانی خود هدف قرار دهید.
- ▶ **ایجاد یک فرهنگ بهبود مستمر** - با بهبود مستمر به عنوان خروجی اصلی QMS، می توانید سود بیشتری را در صرفه جویی در وقت، بودجه و سایر منابع به دست آورید. با ایجاد این فرهنگ در کتابخانه شما، می توانید نیروی کار خود را در بهبود فرایندهایی که به طور مستقیم مسئول آن هستند تمرکز کنید.
- ▶ **کارکنان کتابخانه را درگیر می کنید** - چه کسی بهتر از افرادی که در فرآیند کار می کنند، برای کمک به یافتن بهترین راه حل ها برای بهبود این فرآیند مناسب است؟ با تمرکز نیروی کار خود نه تنها مدیریت، بلکه بهبود فرایندها، آنها بیشتر در نتیجه سازمان شرکت خواهند کرد.

پیاده سازی ایزو 9001 در کتابخانه ها

پیاده سازی مدیریت کیفیت یا ایزو ۹۰۰۱ در کتابخانه می تواند منجر به بهبود در ارائه خدمات و افزایش رضایتمندی مشتریان شود در حال حاضر بسیاری از کتابخانه ها سیستم های مدیریتی را استقرار داده اند متأسفانه به دلیل عدم آگاهی کتابدارها نسبت به سیستم های مدیریتی ، زمان زیادی جهت استقرار سیستم های مدیریتی در کتابخانه ها نیاز می باشد اکثر این افراد تصور می کنند ایزو 9001 فقط در صنایع و کارخانه ها کاربرد دارد .

اکثر فعالین در حوزه کتابخانه فقط با مبحث نظرسنجی خدمات کتابخانه از طریق سیستم LibQUAL به صورت تئوری آشنا می باشد و تنها در تعداد کمی کتابخانه به صورت مستمر از این روش استفاده می شود

جهت پیاده‌سازی ایزو ۹۰۰۱ در کتابخانه باید موضوعات زیر رعایت شود:

- سیستم مدیریتی ایزو ۹۰۰۱ در کتابخانه متناسب با اندازه سازمان طرح‌ریزی شود. در این خصوص باید در جلساتی که با مدیر کتابخانه برگزار می‌شود مستندات متناسب با سازمان طراحی شود. استقرار سیستم مدیریتی در کتابخانه‌های دانشگاهی، کتابخانه‌های عمومی و کتابخانه‌های تخصصی تا حدودی متفاوت می‌باشد.

- آموزش ایزو جهت جاری‌سازی سیستم مدیریت با توجه به مستندات طرح‌ریزی شده برای سطوح کارکنان و مدیران برنامه‌ریزی و اجرا گردد.

چرا باید ایزو را در کتابخانه پیاده کرد؟

1- برای اینکه کیفیت خدمات را تضمین نموده و بتوانیم برای ارائه خدمات مان یک نظام و الگو ایجاد کنیم.

2- در واقع ISO رویه‌ها و جریان‌های انجام کار ما را تحت عنوان قالب‌های مختلف مثل روش‌های اجرایی و دستورالعمل، مستند می‌کند و به ما کمک می‌کند از این به بعد وقتی می‌خواهیم همان محصول را تولید کنیم از همان روش اجرایی استفاده کنیم. این منجر می‌شود به این که ما بتوانیم یک نظم و ثباتی در کارمان ایجاد کنیم و برای تولید یک محصول از چند روش مختلف با سعی و خطاهایمان استفاده نکنیم یعنی فعالیت‌هایمان سلیقه محور نباشد.

3- با کمرنگ‌تر کردن سلیقه محوری، می‌تواند تضمین کند که وقتی ما یک بار محصول با کیفیت تولید کردیم دفعه دوم همان کارها را تکرار خواهیم کرد و باز هم محصولمان کیفیت محصول اول را خواهد داشت و این طور نباشد که یک بار محصولمان خوب است و کیفیت مناسبی دارد ولی در تولید بعدی این اتفاق نمی‌افتد.

۴- ایزو یک ابزاری برای بررسی میزان پیشرفت در رعایت کیفیت و جلب رضایت مشتری‌هاست. خوب وقتی ما بتوانیم کیفیت محصولمان را حفظ کنیم و این کیفیت را روز به روز بهبود بدهیم منجر به جلب رضایت مشتری می‌شود چون ما داریم از مشتری نیازسنجی می‌کنیم و از او بازخورد می‌گیریم و آن بازخوردها را در روندهای اجرایی مان پیاده‌سازی می‌کنیم تا بتوانیم محصولات با کیفیت‌تری را ارائه بدهیم.

۵- بر اساس ایزو اینکه ما جریان‌های کاری را مشخص می‌کنیم و برای این جریان‌های کاری، شاخص‌ها را طراحی و تعیین می‌کنیم این شاخص‌ها به ما کمک می‌کند ما بتوانیم اندازه کیفیت محصولاتمان را به دست بیاوریم و بتوانیم آن را روز به روز بهتر کنیم و بهبود بدهیم. این استاندارد تقریباً شامل کلیه مواد مربوط به تکنولوژی می‌گردد.

مزایای استقرار سیستم مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ در کتابخانه

- اندازه‌گیری رضایتمندی مشتریان و اقدام جهت بهبود.
- برنامه‌ریزی جهت ارائه خدمات کتابداری به مشتریان.
- بهبود در ارائه خدمات به مشتریان با مشخص شدن فعالیت‌ها و وظایف کارکنان.
- کاهش عدم انطباق‌ها در خدمات کتابخانه.
- بررسی وضعیت عملکرد کتابخانه با توجه به شاخص‌های پایش و اندازه‌گیری مشخص شده
- برنامه‌ریزی دقیق‌تر جهت پاسخ‌گویی به درخواست‌های دریافتی از مشتریان

بستر سازی پیاده سازی ایزو ۹۰۰۱

به منظور بستر سازی جهت شروع فعالیت های پیاده سازی ایزو ۹۰۰۱ در کتابخانه ، مشاور می بایستی جلساتی مستمری را با مدیریت ارشد در خصوص استاندارد ایزو ۹۰۰۱ و فواید آن داشته باشد .

مصاحبه با مسئولین فرآیندها و برگزاری دوره آموزشی آشنایی با الزامات ایزو ۹۰۰۱ می تواند زمینه همکاری مدیران و کارکنان را فراهم نماید .

با توجه به اندازه کتابخانه و نظرات مدیریت عامل چارت سازمانی تدوین گردد .

چگونه اسناد (QMS استاندارد ایزو 9001) خود را سامان دهیم؟

راهنماهای استاندارد بین المللی ISO، دستورالعمل‌هایی را جهت ساختار انواع مختلف QMS منتشر کرده است که شامل:

خط مشی کیفیت

خط مشی کیفیت، بیانیه ای است که تعهد یک سازمان به کیفیت و بهبود مستمر را اذعان دارد و معمولاً برای اهداف تبلیغاتی مورد استفاده قرار می‌گیرد و باید در وب سایت سازمان منتشر شود. پس بهتر است کوتاه، شفاف و قابل فهم برای عموم باشد. به طور کلی، این بیانیه اهداف کیفی که سازمان در تلاش است به آن دست یابد را تعریف میکند.

کتابچه راهنمای کیفیت

دفترچه راهنما باید با سازمان شما تناسب داشته باشد. ساختار و محتوای دستورالعمل با توجه به بزرگی سازمان، پیچیدگی عملیات آن و شایستگی کارکنان میتواند متفاوت باشد. یک سازمان کوچک میتواند کل (QMS استاندارد ایزو 9001) را در یک کتابچه راهنما خلاصه کند، در حالی که سازمان های بین المللی بزرگ می‌توانند حتی چندین کتابچه راهنمای کیفیت متفاوت داشته باشند.

این کتابچه مواردی از جمله دامنه QMS، موارد استثنا از استاندارد، ارجاع به اسناد زیربط و مدل فرآیند کسب و کار را شامل می‌شود و حتی مواردی از جمله خط مشی کیفیت و اهداف را نیز می‌تواند در بر بگیرد.

رویه های کیفیت

رویه های کیفیت قالب های مختلفی (روایی/ جدول/ نمودار و ...) دارند و شامل مواردی از جمله:

عنوان: برای تشخیص رویه.

هدف: برای توصیف منطق پشت رویه.

دامنه: برای توضیح اینکه به چه جنبه هایی در این رویه پرداخته می شود و به کدام ها پرداخته نمی شود.

وظایف و اختیارات همه افراد/ کارکردها در تمامی قسمت های رویه.

تعاریف و فهرستی از تمام سوابقی که حاصل فعالیت های ذکر شده در رویه هستند.

کنترل اسناد- اطلاعاتی از قبیل نوع تغییر، تاریخ تجدید نظر، تائید و نسخه سند باید مطابق با رویه ایجاد شده برای کنترل اسناد ثبت شوند.

شرح فعالیت ها- این بخش در واقع اصلی ترین بخش رویه است. زیرا رابطی بین تمام عناصر رویه است و شرح میدهد که چه کاری، توسط چه کسی و چگونه، در چه زمان و مکانی باید انجام شود. در بعضی مواقع علت آن هم باید مشخص شود. علاوه بر تمام اینها منابع مورد نیاز برای این فعالیت ها و سایر ورودی و خروجی های فعالیت نیز باید ذکر شوند. در صورت نیاز حتی ضmannم نیز گنجانده میشود.

دستور العمل کار

دستور العمل های کاری به طور کلی ساختاری مشابه رویه ها داشته و یک سری عناصر مشابه را پوشش میدهند. آنها میتوانند بخشی از یک رویه باشند و یا در خلال یک رویه به آنها ارجاع داده شود. با این وجود، آنها شامل جزئیات فعالیتهایی هستند که باید با دقت لازم و توجه به ترتیب مراحل انجام پذیرند.

در این مسیر، آموزش کارمندان و بهره گیری از افراد شایسته میتواند نیاز به دستور العمل های کاری بسیار دقیق و جزئی را کاهش دهد.

سوابق و فرمها

سوابق و فرمها، شواهدی هستند که نشان میدهند فرآیند و فعالیتها، دقیقاً مطابق روشی که در رویهها و دستور العملهای کاری تعیین شده، انجام شده اند.

سوابق، توسط مالک فرآیند انتخاب میشوند تا نشان دهند فعالیتها، کاملاً تابع رویهها و دستور العمل های کاری هستند. فرمها نیز الگوهایی خالی هستند که با یک سری اطلاعات پر شده و به همین سوابق تبدیل میشوند. این فرم ها باید ساده و مختصر پر شوند، نه اینکه کارمندان مجبور شوند برای نوشتن سوابق، در هر کدام از این فرم ها یک مقاله بلند بالا بنویسند.

مراحل پیاده سازی ایزو 9001
نحوه پیاده سازی سیستم مدیریت کیفیت در 8
مرحله با ISO 9001 آشنا شوید

مرحله اول

1. با ISO 9001 آشنا شوید
2. مدیران ارشد را آگاه کنید
3. جایی که ایستاده اید را پیدا کنید
4. تحلیل شکاف را انجام دهید

مرحله اول

با ISO 9001 آشنا شوید

شما باید کاملاً یک کپی از استاندارد ISO 9001 تهیه کنیم و مفاهیم کلیدی را بررسی کنید. همه باید درک محکمی از الزامات استاندارد، الزامات رویه مستند، و نوع اسناد و سوابق مورد نیاز شما داشته باشند.

ISO 9001 ساختاری را برای الزامات اصلی یک سیستم مدیریت کیفیت ارائه می دهد، اما انعطاف پذیر است به طوری که می تواند برای همه انواع مشاغل مناسب باشد. برای شما مهم است که بدانید این استاندارد چگونه به طور خاص در تجارت شما اعمال می شود. این انعطاف پذیری به شما این امکان را می دهد که الزامات تعیین شده را به گونه ای که برای سازمان شما منطقی است برآورده کنید.

مدیران ارشد را آگاه کنید

- ▶ هنگام ایجاد هرگونه تغییر بزرگ در هر کسب و کاری ضروری است که شما و هرکسی که در مدیریت ارشد شما دخیل است متوجه شوید که قصد انجام چه کاری را دارید.
- ▶ اطمینان از اینکه افرادی که در راس مدیریت شما قرار دارند درک می کنند که ISO 9001 برای کسب و کار شما چه معنایی دارد و چرا اجرا می شود، برای اجرای روان همه چیز کاملاً کلیدی است. بدون اینکه همه به طور کامل متعهد باشند، تأثیرگذاری بر تغییرات در سراسر تجارت بسیار دشوارتر می شود.

- ▶ مروری بر الزامات هر بخش ارائه می دهد
- ▶ فضایی را برای یافته ها و یادداشت اقدامات اجرایی فراهم می کند
- ▶ سوالات به گونه ای بیان می شوند که پاسخ های یک کلمه ای (بله/خیر) مجاز باشد.
- ▶ با انجام این کار، اطمینان حاصل می کنید که همه افرادی که در پیاده سازی سیستم جدید دخیل هستند در یک صفحه هستند. قبل از شروع مرحله بعدی، مطمئن شوید که با تمام مدیران ارشد خود مشورت کنید تا مطمئن شوید که نیاز به یک سیستم مدیریت کیفیت جدید را درک می کنند و 100% متعهد به کمک به اجرای آن هستند.

پیدا کردن جایی که شما ایستاده است

باید سیستم فعلی خود را تجزیه و تحلیل کرده و آن را با استاندارد ISO 9001 مقایسه کنید. شما باید دانش کاری خوبی در مورد اینکه تا چه حد از برآوردن الزامات استاندارد فاصله دارید، داشته باشید. با استفاده از این داده ها، می توانید به راحتی لیست کارهایی را در مورد نحوه تغییر سیستم موجود خود برای مطابقت با استاندارد ایجاد کنید.

یک تجزیه و تحلیل شکاف انجام دهید: هدف از این تجزیه و تحلیل شکاف شناسایی مناطقی در شرکت شما است که به منظور سازگاری نیاز به تغییر دارند.

مرحله دوم: همه چیز را برای اجرا برنامه ریزی کنید

1. در مورد یک تیم اجرایی تصمیم بگیرید
2. فرایندهای اصلی و پشتیبانی را شناسایی کنید
3. یک طرح ایجاد کنید
4. همه را درگیر کنید

مرحله دوم: همه چیز را برای اجرا برنامه ریزی کنید

داشتن یک برنامه قوی برای انتقال به یک سیستم جدید ضروری است. هنگامی که افراد مناسب در کار داشته باشید، این روند بسیار آسان تر خواهد بود. تیم شما یک برنامه کاربردی ایجاد می کند که کسب و کار شما را برای موفقیت آماده می کند.

- ▶ ایجاد تیم اجرایی
- ▶ فرآیندهای اصلی و پشتیبانی را شناسایی کنید
- ▶ داشتن طرح و برنامه

در مورد یک تیم اجرایی تصمیم بگیرید

برای شروع پیاده سازی، مدیریت ارشد شما باید تصمیم بگیرد و یک تیم پیاده سازی را برای رهبری این تلاش ایجاد کند. این تیم باید متشکل از مدیران حوزه های مختلف کسب و کار شما باشد. یک تیم پیاده سازی خوب، موفقیت انتقال شما به سیستم مدیریت کیفیت جدید را تضمین می کند.

تیم اجرا باید توسط نماینده مدیریت که بر تمامی بخش های فرآیند اجرا نظارت می کند، رهبری شود. این شخص باید درک کاملی از استاندارد ISO 9001 داشته باشد. آنها خط ارتباطی بین تیم پیاده سازی و ثبت کننده ISO 9001 خواهند بود که در نهایت کسب و کار شما را تأیید می کنند.

نماینده مدیریت باید عضوی از مدیریت باشد که مورد احترام باشد و علاقه مند به مدیریت و حفظ سیستم مدیریت کیفیت در آینده باشد.

فرایندهای اصلی و پشتیبانی را شناسایی کنید

در ادامه فرایند پیاده سازی ترسیم طرحی برای برآورده کردن استانداردها بسیار ساده تر خواهد بود، زمانی که بدانید فرایندهایی که در سازمان شما اجرا می شوند با چه الزاماتی هماهنگ است. استفاده از نمودارهای جریان (flow charts و نمودارهای لاک پشت (turtle diagrams))

در هنگام ایجاد محصولات جدید برای مشتریان بسیار مفید است، اینگونه می توانید بفهمید که کسب و کار شما دقیقاً چگونه از نقطه A به نقطه B می رسد.

شما می توانید کاری به پیچیدگی استفاده از نرم افزار کامپیوتری برای تعریف هر مرحله از فرایند انجام دهید، یا به سادگی از یادداشت های روی دیواری استفاده کنید. هنگامی که می توانید کل فرایند را در مقابل خود مشاهده کنید، زمان آن است که تصمیم بگیرید کدام یک از موارد یک فرایند اصلی و کدام یک فرایند پشتیبانی است.

نمونه هایی از فرایندهای اصلی مواردی مانند طراحی و تحویل هستند. اینها فرایندهایی هستند که مستقیماً به دستیابی مشتری به آنچه می خواهند، کمک می کنند. فرایندهای پشتیبانی مستقیماً مسئول این کار نیستند، اما به فرایندهای اصلی کمک می کنند تا کار خود را انجام دهند. این فرایندها چیزهایی مانند آموزش و تعمیر و نگهداری تسهیلات هستند

یک طرح ایجاد کنید

در مسیر پیاده سازی ، برای اینکه انتقال به ISO 9001 به خوبی انجام شود، باید یک برنامه ساختار یافته تنظیم شود. با استفاده از لیست کارهای ایجاد شده از تجزیه و تحلیل های شما در مرحله اول، تیم پیاده سازی باید نقاط عطف و ضرب الاجل هایی را برای انجام کارها ایجاد کند.

داشتن یک برنامه در محل، کلید پیاده سازی هر سیستمی به طور به موقع و موثر است. بدون اطمینان از انجام کارها در زمان های خاص و تحت شرایط کنترل شده، ممکن است این کارها کنار گذاشته شوند و خیلی بیشتر طول بکشد.

همه را درگیر کار کنید

با برنامه ای که پیش روی شما گذاشته شده است، زمان آن فرا رسیده است که به همه اجازه دهید تا تغییر کنند. هر فردی که در سازمان شما کار می کند باید آگاه باشد که تغییر در راه است. سمینارهایی برگزار کنید تا به آنها اجازه دهید در مورد نحوه تغییر اوضاع و چرایی آن مطلع شوند.

هنگامی که مفهوم چنین تغییر بزرگی را معرفی می کنید، مطمئن شوید که به کارمندان خود بگویید چگونه آنها را تحت تأثیر قرار می دهد. تحقیقاتی را درج کنید که نشان دهد چرا پیاده سازی ISO 9001 برای کسب و کار و برای آنها چیز خوبی است. به آنها بگویید که چگونه کارشان ممکن است در این فرآیند تغییر کند تا آماده شوند.

ارتباطات در اجرای تغییرات نقش کلیدی را عهده دار است. همه را در جریان نگه دارید تا احساس نکنند که به هیچ وجه تحت فشار قرار گرفته اند. نمایشگرهایی را روی تابلوهای اعلانات تنظیم کنید که پیشرفت انجام شده را نشان دهد. به هر گونه نگرانی یا شکایت گوش دهید. کاری کنید که همه چیز احساس شود. در ادامه درباره مرحله سوم پیاده سازی ایزو 9001 خواهید خواند.

مرحله سوم: مسئولیت ها، سیاست ها و اهداف را مشخص کنید

مرحله سوم پیاده سازی: خط مشی کیفیت در شرکت شما بخشی جدایی ناپذیر از متعهد نگه داشتن کسب و کار شما به تحقق اهداف و تمرکز بر رضایت مشتری است. خط مشی کیفیت شما یکی از موارد کلیدی است که برای سنجش سازمان شما هنگام تعیین موفقیت سیستم مدیریت کیفیت استفاده می شود

1. خط مشی کیفیت و اهداف خود را تعریف کنید.

2. نقش ها و مسئولیت های جدید را ایجاد کنید

خط مشی کیفیت و اهداف خود را تعریف کنید

هیچ تعریف مشخصی از کیفیت وجود ندارد که برای همه مشاغل اعمال شود. تعریف شما از کیفیت تعریفی است که مورد توافق تیم مدیریت برتر شماست. باید بر ارزش های فعلی شما بنا شود و اهدافی را شناسایی کند که برای تعیین کیفیت قابل اندازه گیری هستند.

اهداف کیفیت راهی هستند که کیفیت محصولات شما را اندازه گیری می کنند. روش خاصی وجود ندارد که ISO 9001 برای مستندسازی اهداف بخواهد. اهداف کیفی شما می تواند مربوط به بودجه، طرح های تجاری یا بررسی مدیریت باشد. مهم است که این اهداف هم برای کسب و کار و هم برای مشتریان شما مناسب باشد.

هنگامی که خط مشی کیفیت خود را تنظیم کردید، باید آن را به طور مؤثر به همه اعضای سازمان خود منتقل کنید. لازم نیست تمام آن را به کلمه کلمه به زبان بیاورید، اما مطمئن شوید که آنها می دانند در صورت نیاز یک کپی از سند را از کجا می توانند پیدا کنند.

سعی کنید مفاهیم کلیدی خط مشی کیفیت خود را به چند جمله کوتاه یا تعداد انگشت شماری از کلمات کلیدی که برای کارمندان در همه سطوح منطقی است خلاصه کنید. این کار را برای هر بخش بسته به اینکه چه بخشی از خط مشی کیفیت به طور مستقیم با کاری که انجام می دهند مرتبط است، انجام دهید. این نسخه کوتاه شده را روی تابلوهای اعلانات قرار دهید تا همیشه از آن آگاه باشند.

نقش ها و مسئولیت های جدید را ایجاد کنید

هر بخش از سازمان شما باید مدیران و کارکنانی داشته باشد که مستقیماً مسئول وظایف مرتبط با کیفیت و نگهداری هستند. می توانید نقش های کاملاً جدیدی برای این افراد ایجاد کنید یا شرح های شغلی موجود را تغییر دهید تا مسئولیت های مورد نیاز را در بر گیرد.

شما باید در هر بخش کارکنانی داشته باشید که قادر به انجام ممیزی، نگهداری اسناد، انجام بررسی های مدیریتی و اجرای هرگونه تغییر مورد نیاز باشند. اطمینان حاصل کنید که افرادی که برای انجام این مسئولیت ها انتخاب می کنید، کاملاً از آنچه که شغل مستلزم آن است و نحوه ارتباط آن با سیستم مدیریت کیفیت آگاه هستند. در ادامه درباره مرحله چهارم پیاده سازی خواهید خواند.

مرحله چهارم: مستندات خود را توسعه دهید

در مرحله چهارم پیاده سازی نگهداری سوابق سیستم مدیریت کیفیت شما برای داشتن گواهینامه ISO 9001 الزامی است. اسناد خاصی وجود دارد که باید آنها را نگه دارید و اسناد دیگری وجود دارد که ممکن است برای اجرای همه چیز همانطور که باید باشد، مفید هستند.

سازماندهی و تهیه اسناد شما معمولاً با توجه به اهمیت مدارک انجام می شود.

در بالا، دفترچه راهنمای کیفیت خود را دارید. این شامل سیاست و اهداف کیفیت شرکت شما و همچنین نحوه عملکرد سیستم کیفیت شما می شود. توضیحاتی در مورد تمام فرآیندهای درون سیستم شما و نحوه تعامل آنها خواهد داشت. همیشه باید به عقب برگردید و هنگام اعمال تغییرات به کتابچه راهنمای کیفیت خود مراجعه کنید تا مطمئن شوید که تمام توضیحات فرآیند به روز هستند.

مرحله چهارم: مستندات خود را توسعه دهید

دوم، اسناد رویه وجود دارد. این اسناد همه فرآیندهای تجاری فردی و نحوه عملکرد آنها را به تفصیل شرح می دهد. آنها نشان خواهند داد که هر فرآیند چگونه طراحی و کنترل می شود، از جمله اینکه چه بررسی هایی انجام می شود تا آنها را در یک راستا نگه دارند.

سوم، دستورالعمل های کاری وجود دارد. اینها اسناد بسیار خاصی هستند که دستورالعمل های لازم برای انجام هر کار در کسب و کار را به تفصیل شرح می دهند.

در آخر، شما فرم ها و سوابق خود را دارید. اینها دقیقاً همان چیزی است که به نظر می رسد. فرم ها برای جمع آوری اطلاعات و به هدف نگهداری سوابق استفاده می شوند. سوابق برای نشان دادن نحوه عملکرد سیستم مدیریت شما و اینکه آیا مطابق با استاندارد است، مورد نیاز است.

فهرستی از اسناد موجود تهیه کنید

احتمالاً کسب و کار شما در حال حاضر دارای اسناد گسترده ای است، به عنوان مثال اسنادی در مورد فرآیندها و رویه ها و همچنین فرم ها و سوابق موجود.

برای شما مفید است که فهرستی از تمام اسنادی که از قبل وجود دارند تهیه کنید و وضعیت فعلی آنها را یادداشت کنید. بسیاری از این اسناد ممکن است تکمیل یا به روز نباشند یا ممکن است فاقد جزئیات خاص مورد نیاز استاندارد ISO 9001 باشند. این فهرست به شما ایده خوبی می دهد که برای حرکت رو به جلو از کجا شروع کنید.

برای همه اسناد الگو ایجاد کنید

تمام اسناد موجود در سیستم مدیریت کیفیت شما باید از نظر سبک و قالب یکنواخت باشند تا به راحتی قابل پیمایش و خواندن باشند. حتما بررسی کنید که هر نوع سندی باید در آن باشد تا بتوانید این موارد را در قالب خود قرار دهید.

داشتن الگوهای آماده کار می تواند دلهره مستندسازی سیستم مدیریت کیفیت شما را برای همه افراد درگیر آسان تر کند.

سیستم کنترل اسناد را پیاده سازی کنید

لازم است که تمام اسناد مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت شما به خوبی کنترل شده و به روز باشد. این تضمین می کند که کارمندان شما فقط به آخرین نسخه همه اسناد دسترسی دارند.

اسناد و سوابق شما باید شامل موارد زیر باشد:

یک کد حرفی که هر نوع سند را مشخص می کند و یک شماره ترتیبی
کنترل تجدید نظر که در آن هر تجدید نظر منجر به افزایش شماره تجدید نظر می شود
تاریخچه تغییر که تمام تغییرات ایجاد شده در هر سند را خلاصه می کند
امضای کسانی که سند را تهیه کرده و چه کسی تأیید کرده است
تاریخ نسخه یا تجدید نظر
در ادامه مرحله پنجم از پیاده سازی ایزو 9001 را مطالعه خواهید نمود.

مرحله پنجم: سیستم مدیریت کیفیت خود را راه اندازی کنید

1. کارکنان را آموزش دهید
2. سیستم را پیاده سازی کنید
3. حسابرسی سیستم

مرحله پنجم: سیستم مدیریت کیفیت خود را راه اندازی کنید

مرحله پنجم پیاده سازی ایزو 9001 فرا رسیده است که بزرگترین قدم است. شما تمام کارهای مورد نیاز برای راه اندازی کسب و کار خود را برای موفقیت در انتقال به ISO 9001 انجام داده اید، تنها کاری که باید انجام دهید این است که برنامه خود را راه اندازی کنید. شما شروع به مشاهده تغییرات خواهید کرد و باید حواس تان باشد تا مطمئن شوید که طبق برنامه پیش می روند.

کارکنان را آموزش دهید

هر کارمند برای اجرای سیستم مدیریت کیفیت شما آنطور که باید باشد، ضروری است. وقت آن است که همه آنها را در قسمت هایی از سیستم که مخصوص حوزه کاری آنها است آموزش دهیم. هنگامی که آنها درک کنند که چگونه کارشان بر سیستم تأثیر می گذارد، به حرکت کسب و کار شما در مسیر درست کمک خواهند کرد.

آموزش باید به کارکنان این آموزش ها را بدهد:

رویه هایی که برای کار آنها اعمال می شود
از کدام فرم ها باید استفاده کنند و چگونه آنها را تکمیل و پردازش کنند
نحوه یافتن خط مشی کیفیت و ارتباط آن با موقعیت آنها
چگونه مشکلات را گزارش کنیم تا بتوان آنها را برطرف کرد
کجا می توان تمام اسناد مربوطه را پیدا کرد
همیشه با برنامه به تمرین بروید. اینگونه تک تک اعضای تیم خود را به ابزارهایی مجهز می کنید تا برای سیستم مدیریت کیفیت جدید شما موثر باشند

سیستم را پیاده سازی کنید

برای شروع یک سیستم مدیریت کیفیت، از برنامه ساختاریافته خود استفاده کنید. برای اطمینان از اینکه کارها رو به جلو هستند، تمام قسمت های برنامه را به دقت زیر نظر داشته باشید. نظارت بر عملکرد فرآیند و شروع ممیزی داخلی برای بررسی اینکه آیا تمام الزامات استاندارد برآورده شده است.

این ضروری است که تیم پیاده سازی خود را در کار نگه دارید. نماینده مدیریت باید در جلسات تیم چک لیستی برای بررسی با همه داشته باشد. هر گونه مشکلی که در طول فرآیند پیاده سازی ایجاد می شود باید در اسرع وقت رسیدگی شود.

همچنین این زمان خوبی است تا مطمئن شوید که مستندات به درستی توسعه یافته اند. دستورالعمل ها و فرم های کاری باید نوشته شده و در دسترس کارکنان باشد.

حسابرسی سیستم

دو تا سه ماه پس از تهیه مستندات و شروع اجرای کارها، باید ممیزی های داخلی را برای شناسایی هرگونه مشکل در محدوده سیستم مدیریت کیفیت خود انجام دهید. هرگونه اقدام اصلاحی که باید انجام شود باید بدون تاخیر انجام شود. در صورت نیاز، اسناد باید اصلاح شود.

حسابرسان اطمینان حاصل خواهند کرد که تمامی رویه ها به خوبی اجرا، مستند شده و توسط کارکنانی که آنها را انجام می دهند درک شده است. آنها بررسی خواهند کرد که سیستم الزامات استاندارد را برآورده می کند، موثر است و در حال بهبود است.

هرگز یک حسابرسی در مورد کارمندان خود ایجاد نکنید. آنها نباید غافلگیر شوند یا احساس کنند که در کل فرآیند انتقال شرکت نقشی ندارند. همیشه حسابرسی ها را از قبل به خوبی برنامه ریزی کنید. به همه اطلاع دهید که ممیزی چه زمانی انجام می شود و چه بخش هایی حسابرسی می شوند. در ادامه مرحله ششم پیاده سازی ایزو 9001 را خواهید خواند

مرحله ششم: عملکرد خود را مرور کنید

یک بررسی مدیریتی انجام دهید: بررسی مدیریت ابزار مفیدی است که به شما یک نگاه دقیق به عملکرد سیستم مدیریت کیفیت و مشکلات پیش آمده ارائه می دهد. ممکن است از طریق بررسی خود متوجه شوید که باید تغییراتی در خط مشی کیفیت یا اهداف ایجاد شود

بررسی مدیریتی شما باید شامل موارد زیر باشد:

- 1- نتایج حسابرسی
- 2- بازخورد مشتری
- 3- کارایی فرآیند
- 4- انطباق محصول
- 5- وضعیت اقدامات اصلاحی
- 6- اقدامات لازم پس از بررسی های قبلی
- 7- تغییراتی که می تواند سیستم را تحت تاثیر قرار دهد
- 8- توصیه هایی برای بهبود سیستم

با تمام این اطلاعات در دسترس، تیم شما می تواند با موفقیت مسیری را که سیستم شما در آن حرکت می کند تصحیح کند تا یک بار دیگر به جلو حرکت کند.

اعمال تغییرات سیستم

این مسیر کاملاً مشخص و ساده است. هنگامی که مکان هایی را که سیستم مدیریت کیفیت شما نیاز به اصلاح دارد را شناسایی کردید، نوبت به اصلاح آنها می رسد. سریع اقدام کنید و همه چیز را اصلاح کنید. فراموش نکنید که اسناد لازم را در رابطه با هر چیزی که تغییر می دهید بازنویسی کنید.

اگر تغییرات لازم را نادیده بگیرید، نمی توانید سیستم خود را ثبت کنید. نهادهای صدور گواهی حداقل سه ماه سوابق مربوط به اصلاح سیستم مدیریت کیفیت شما را بررسی می کنند.

بررسی ها را در سیستم مدیریت منظم خود ادغام کنید و سوابق واضحی از هر چیزی که بررسی و تغییر می کنید نگه دارید. بسیار مهم است که همه اسناد خود را به روز داشته باشید. اطمینان حاصل کنید که نتیجه بررسی های مدیریت شما همانطور که باید عمل می کند. در ادامه مرحله هفتم از پیاده سازی ایزو 9001 را خواهید خواند

هفتم: ارزیابی و ثبت نام برای صدور گواهینامه

سیستم مدیریت کیفیت شما سه تا شش ماه است که راه اندازی شده است و به نظر می رسد همه چیز پایدار و آماده ثبت نام باشد. اکنون زمان آن فرا رسیده است که فرآیند صدور گواهینامه را ادامه دهید تا به طور رسمی گواهینامه ISO 9001 را دریافت کنید.

1. ممیزی ثبت نام
2. اقدام اصلاحی انجام دهید
3. گواهینامه خود را دریافت کنید

ممیزی ثبت نام

ثبت کننده شما یک ممیزی دو مرحله ای انجام می دهد تا تأیید کند که کسب و کار شما الزامات تعیین شده توسط استاندارد ISO 9001 را برآورده می کند.

آنها ابتدا اسناد شما را بررسی خواهند کرد. این می تواند در دفتر شخصی آنها یا در سازمان شما انجام شود. ثبت کننده اطمینان حاصل می کند که اسناد شما در جای خود قرار دارند و مطابق با استاندارد کنترل می شوند. اگر اسناد و مدارک خود را به ترتیب ندارید، دلیلی برای ادامه دادن بقیه ممیزی وجود ندارد.

اگر تمام مدارک شما الزامات استاندارد را برآورده کند، ثبت کننده به کسب و کار شما می آید تا فرآیندهای شما را بررسی کند.

همیشه گزینه انجام ممیزی پیش ارزیابی وجود دارد که اساساً مانند حسابرسی عملی است. ثبت کننده شما حدود شش هفته قبل از ثبت نام، سیستم مدیریت کیفیت شما را ارزیابی می کند و در مورد اقدامات اصلاحی که باید قبل از ممیزی شما انجام شود به شما توصیه می کند. برخی از افراد این توصیه را برای فرآیند ثبت نام ارزشمند می دانند.

اقدام اصلاحی انجام دهید

پس از ممیزی به شما این فرصت داده می شود که هرگونه عدم انطباق را که ثبت کننده پیدا کرده است، برطرف کنید. بسیار مهم است که هرگونه مشکلی که با استاندارد ISO 9001 مطابقت ندارد را جدی بگیرید و بدون تردید آنها را برطرف کنید.

عدم انطباق های رایج در حسابرسی ها عبارتند از فقدان آموزش مناسب برای حسابرسان داخلی، گزارش های حسابرسی تکمیل یا مدیریت نشده اند، یا مشخص شود که پرسنل کار خود را حسابرسی می کنند.

گواهینامه خود را دریافت کنید

ثبت کننده شما یک ممیزی دوم را انجام می دهد تا اطمینان حاصل کند که تمام موارد عدم انطباق یافت شده به درستی اصلاح شده اند. آنها به طور سیستماتیک کل سیستم مدیریت کیفیت شما را بر اساس استاندارد ارزیابی می کنند تا مطمئن شوند که تمام الزامات را برآورده می کند.

باید شواهد عینی وجود داشته باشد که نشان دهد سیستم شما با استاندارد ISO 9001 مطابقت دارد و تمام مراحل در حال انجام است. ثبت کننده همه این موارد را قبل از اینکه شما گواهی دریافت کنید مستند می کند.

صدور گواهینامه معمولاً سه سال طول می کشد. با این حال، دریافت گواهینامه ISO 9001 پایان کار نیست. ثبت نام کننده شما یک یا دو بار در سال ممیزی های نظارتی را انجام می دهد تا مطمئن شود که سیستم مدیریت کیفیت شما همچنان استاندارد را رعایت می کند. در ادامه مرحله هشتم از پیاده سازی ISO 9001 را خواهید خواند.

مرحله هشتم: بهبود مستمر

طبق استاندارد ISO 9001 لازم است که شرکت های دارای گواهینامه همچنان در اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت خود پیشرفت کنند. شما همیشه باید با شناسایی فرآیندهایی در سیستم خود که می توانند بهبود یابند، رضایت مشتریان را جلب کنیدسازی کنید که انجام بهبود مستمر را برای تیم شما آسان کند. این به سادگی دنبال کردن یک فرآیند چهار مرحله ای تکراری برای بررسی سیستم مدیریت کیفیت شماست.

1. یک جدول زمانی برای ممیزی داخلی و بررسی های مدیریتی برنامه ریزی کنید. اطمینان حاصل کنید که همه اهداف و فرآیندها به خوبی ایجاد شده و درک شده اند تا نتایج مطابق با خط مشی کیفیت شما ارائه شود. از بازخورد کارمندان و مشتریان برای شناسایی مشکلات در جاهایی که پیش می آیند استفاده کنید. برنامه ریزی کنید و مطمئن شوید برطرف شده اند.

3. به طور منظم تمام محصولات و فرآیندها را در برابر سیاست ها و نیازهای مشتری بررسی کنید. نتایج این بررسی ها را گزارش کنید. تمام فعالیت های کلیدی را بررسی کنید تا اطمینان حاصل کنید که با خروجی مطابقت دارد.

4. تغییرات موفقیت آمیز را عملی کنید. اگر تغییری در آزمایش به خوبی انجام شد، وقت آن است که آن را در سیستم به طور کامل قرار دهید تا آن را بهبود ببخشید. همه کسانی را که تحت تأثیر تغییرات قرار می گیرند در ایجاد آنها درگیر کنید. اطمینان حاصل کنید که همه تغییرات مستند هستند و همه چیز به روز است و الزامات را برآورده می کند

نحوه پیاده سازی (ISO 9001) در 8 مرحله یا نحوه پیاده سازی سیستم مدیریت کیفیت در 8 مرحله

- ▶ 1. با ISO 9001 آشنا شوید
- ▶ 2. همه چیز را برای اجرا برنامه ریزی کنید
- ▶ 3. مسئولیت ها، سیاست ها و اهداف را مشخص کنید
- ▶ 4. مستندات خود را توسعه دهید
- ▶ 5. سیستم مدیریت کیفیت خود را راه اندازی کنید
- ▶ 6. عملکرد خود را بررسی کنید
- ▶ 7. ارزیابی و ثبت نام برای صدور گواهینامه
- ▶ 8. بهبود مستمر