

# مبانی و تعاریف سیستم مدیریت یکپارچه (IMS)



مجری : شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP

مدرس : مهندس حمید مصدق پور  
سرممیز سیستمهای مدیریتی



## مبانی سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2000 معرفی اجمالی ISO

✓ سازمان جهانی استاندارد سازی

✓ ISO-International Organization for Standardization

✓ یک مرجع جهانی متشکل از مراجع ملی استاندارد بعنوان اعضای ISO میباشد.

✓ مقر این سازمان با بیش از 133 کشور عضو در ژنو قرار دارد.

شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP



## مبانی سیستم مدیریت کیفیت ISO9001:2000 معرفی اجمالی ISO

- ✓ کار آماده سازی استانداردهای بین المللی غالباً از طریق کمیته های فنی ISO صورت میپذیرد. سازمانهای بین المللی، دولتی و غیر دولتی، نیز در همکاری با ISO، در این کار مشارکت می نمایند.
- ✓ پیش نویس تهیه شده توسط کمیته های فنی بین اعضا به گردش در می آید. انتشار یک استاندارد بین المللی نیازمند تایید دست کم 75% از اعضای دارای حق رای میباشد.

شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP

# INTEGRATED SYSTEM

## Business Excellence

اجرای سیستم‌های مدیریت



مشتری علاقه‌مند

مقاومت در مقابل بهبود و تغییر

خواسته‌ها و انتظارات



کیفیت - ارضاء و یا تأمین توقعات و انتظارات مشتریان

سیستم مدیریت

شرکت مهندسی پردازش سازان ساختارهای باز تهران OSP



# مبانی سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2000

## مقدمه - نگرش فرایندی و چرخه PDCA

برنامه (Plan)

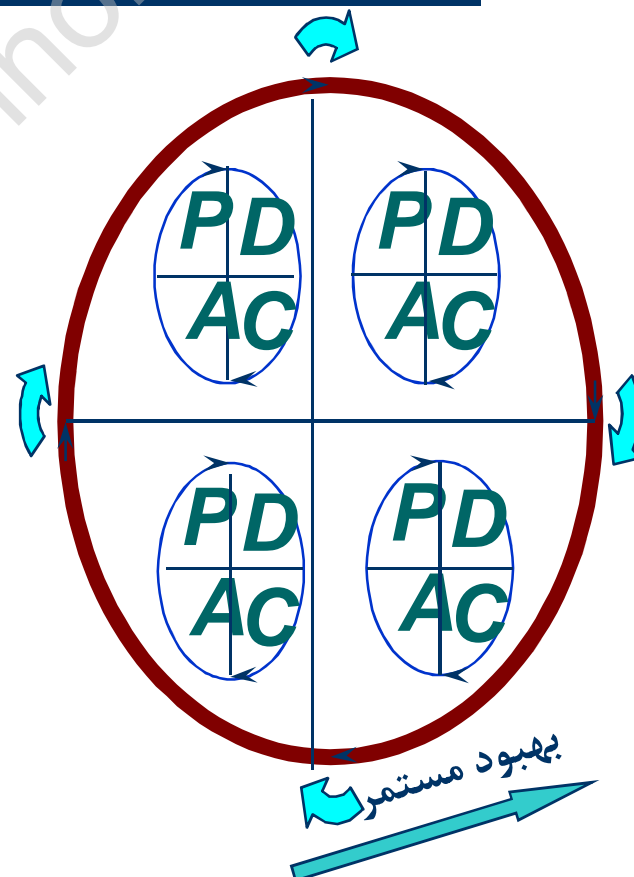
۷ تعیین اهداف

۷ تعیین فرایندها

برای حصول نتایج در تطابق با

ü الزامات مشتری

ü خط مشی سازمان



شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP

## مبانی سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2000 مقدمه - نگرش فرایندی و چرخه PDCA (ادامه)

### اجرا (Do)

استقرار فرایندها

### بررسی (Check)

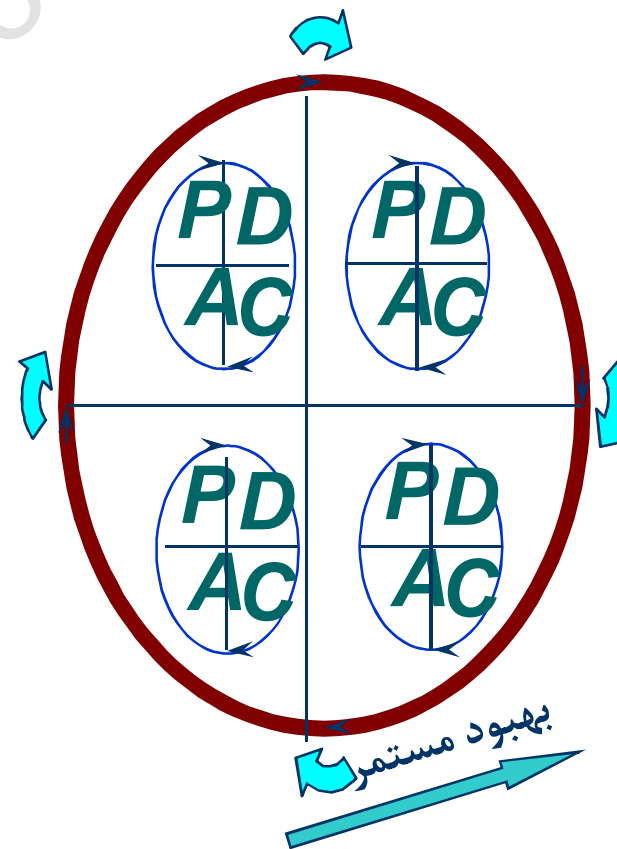
پایش و اندازه گیری فرایندها

پایش و اندازه گیری محصول

بر طبق خط مشی ها ، اهداف الزامات محصول

ممیزی داخلی

گزارش دهی نتایج به مدیریت



شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP

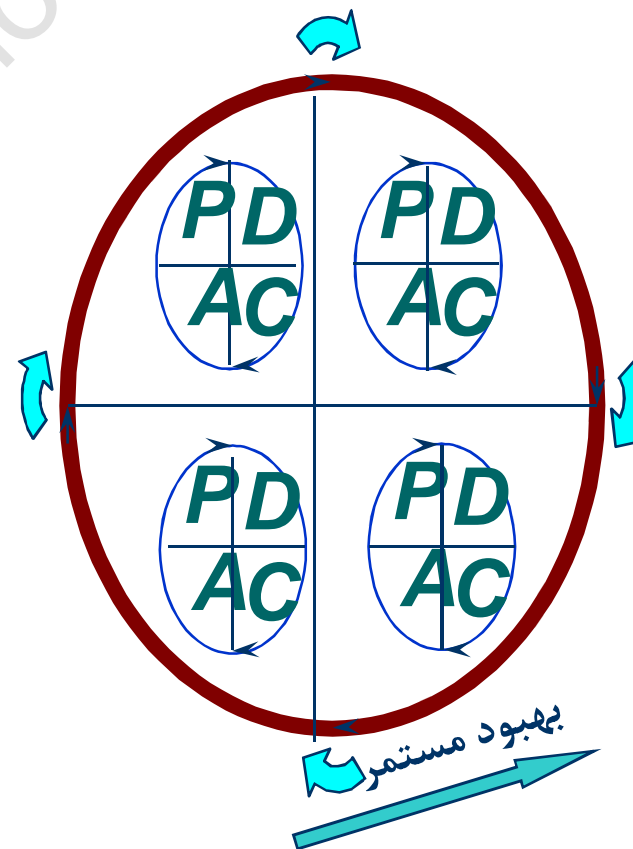
# مبانی سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2000

## مقدمه - نگرش فرایندی و چرخه PDCA (ادامه)

اقدام (Act)

اقدامات مستمر

به جهت بهبود عملکرد فرایندها



شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP



## اصول هشت گانه مدیریت کیفیت

- ✓ مشتری مداری (Customer focus)
- ✓ رهبری (Leadership)
- ✓ مشارکت افراد (Involvement of people)
- ✓ نگرش فرایندی (Process approach)
- ✓ نگرش نظام یافته به مدیریت (System approach to management)
- ✓ بهبود مستمر (Continual improvement)
- ✓ تصمیم گیری براساس واقعیات (Factual approach to decision making)
- ✓ ارتباط با تامین کنندگان به گونه ای که دوطرف بطور همزمان از این ارتباط بهره مند شوند.  
(Mutually beneficial supplier relationships)

شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP



## اصول هشت گانه مدیریت کیفیت مشتری مداری (Customer focus)

۷ سازمانها متکی بر مشتریان خود  
میباشند و بنابراین بایستی  
نیازهای فعلی و آینده مشتریان را  
درک نموده و آنها را برآورده  
نمایند و این گرایش در سازمان  
وجود داشته باشد که فراتر از  
انتظارات مشتریان عمل نمایند.



## اصول هشت گانه مدیریت کیفیت رهبری (Leadership)



۷ رهبران سازمان باعث ایجاد یگانگی در هدف و جهت حرکت سازمان میشوند. آنها باید محیط داخلی را بگونه ای ایجاد نموده و برقرار نگه دارند که افراد بتوانند در دستیابی به اهداف کلان سازمان بطور کامل مشارکت داشته باشند.

## اصول هشت گانه مدیریت کیفیت مشارکت افراد (Involvement of people)

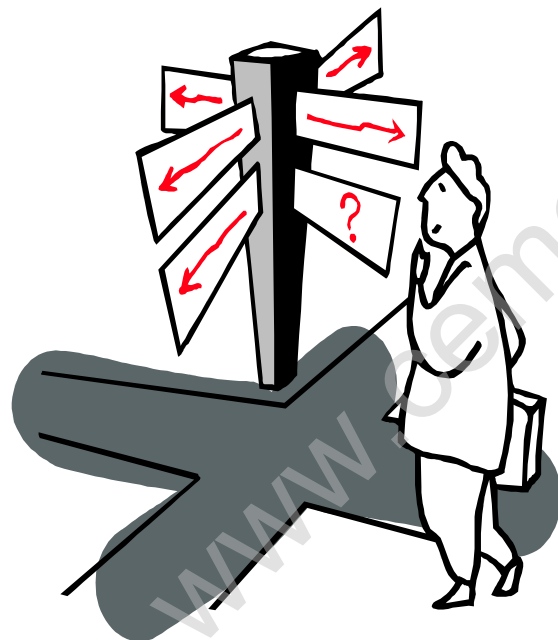
۷ افراد در تمام سطوح عنصر حیاتی و اصلی یک سازمان بوده و مشارکت کامل آنها این امکان را فراهم می سازد که از توانایی های ایشان در جهت منافع سازمان استفاده شود.



شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP

# اصول هشت گانه مدیریت کیفیت

## نگرش فرایندی (Process approach)



۷ هنگامیکه فعالیت ها و منابع مربوطه بعنوان یک فرایند مدیریت شوند ، دستیابی به محصول کاراتری حاصل میشود.

شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP

# اصول هشت گانه مدیریت کیفیت

## نگرش نظام یافته به مدیریت

### (System approach to management)

۷ شناسایی ، درک و مدیریت فرایندهای مرتبط با یکدیگر یک سیستم ، به موفق بودن کارایی سازمان در دستیابی به اهداف کلان آن کمک میکند.



شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP

# اصول هشت گانه مدیریت کیفیت

## بهبود مستمر (Continual improvement)



✓ بهبود مستمر عملکرد کلی سازمان بایستی یک هدف کلان همیشگی برای سازمان باشد.

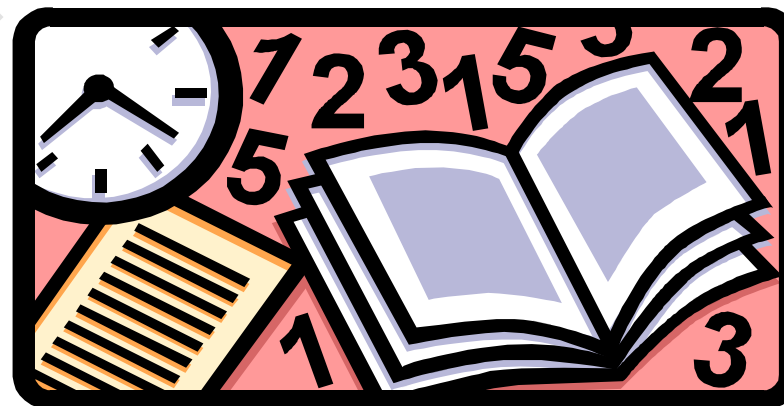
✓ سازمان باید به طور مستمر اثربخشی سیستم یکپارچه خود را بهبود بخشد.

# اصول هشت گانه مدیریت کیفیت

## تصمیم گیری براساس واقعیات

### (Factual approach to decision making)

✓ تصمیمات مبتنی بر  
تجزیه و تحلیل داده ها و  
اطلاعات میباشند.



## اصول هشت گانه مدیریت کیفیت

ارتباط با تامین کنندگان به گونه ای که دوطرف بطور همزمان از این ارتباط بهره مند شوند

(Mutually beneficial supplier relationships)



۷ سازمان و تامین کنندگان آن به یکدیگر وابسته می باشند. ایجاد ارتباط با تامین کنندگان به گونه ای که دوطرف بطور همزمان از این ارتباط بهره مند شوند ، توانایی هر دوی آنها را برای ایجاد ارزش، ارتقا می بخشد.

شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP





## تعاریف و اصطلاحات

### ✓ اقدام اصلاحی:

اقداماتی جهت جلوگیری از تکرار عدم انطباق ها و حذف علل عدم انطباقهای بالفعل .

### ✓ اقدام پیشگیرانه:

اقداماتی جهت حذف علل عدم انطباقهای بالقوه .

### ✓ ممیز:

• فرد واجد صلاحیت برای انجام ممیزی

### ✓ ممیزی:

• فرآیند نظام مند، مستقل و مستند بر یافتن و ارزیابی شواهد عینی جهت اثبات انطباق کامل سیستم مدیریت یکپارچه با معیارهای تعیین شده .

شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP



## تعاریف و اصطلاحات

### ✓ انطباق

- برآورده شدن یک الزام

### ✓ عدم انطباق

- برآورده نشدن یک الزام

### ✓ روش اجرایی

- روشی مشخص برای اجرای یک فعالیت یا فرآیند

### ✓ سابقه

- به شواهد دال بر انجام فعالیت ها گویند.

### ✓ طرفهای ذینفع

- فرد یا گروهی که با عملکرد سیستم یکپارچه سازمان مرتبط باشد و یا از آن تاثیر می پذیرد.

شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP



## مبانی سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2000 مقدمه - کلیات

۷ بکارگیری اصول مدیریت کیفیت در سازمان منافع زیادی در سازمان به همراه دارد :

- نا مدیریت هزینه ها
- نا مدیریت ریسک
- نا وفاداری مشتری
- نا تداوم درآمد و سهم بازار
- نا پاسخ های سریع و مناسب به فرصت های بازار
- نا مدیریت زمان گردش کار از طریق استفاده بهینه از منابع

شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP



## مبانی سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2000 مقدمه - کلیات

۷ بکارگیری اصول مدیریت کیفیت در سازمان منافع زیادی در سازمان به همراه دارد (ادامه):

نا هم سو نمودن فرایندها و دستیابی به نتایج مورد انتظار در وضعیت مطلوب

نا ایجاد امکان رقابت با توجه به بهبود قابلیت های سازمان

نا درک و انگیزه افراد در جهت نیل به اهداف و مقاصد سازمان

نا ایجاد اعتماد در گروههای ذینفع در مورد اثربخشی و کارایی سازمان

نا ارتباط موثر با تامین کنندگان



## مبانی سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2000 مقدمه - کلیات

۷ پذیرش یک نگرش فرایندی بمنظور :

نا توسعه یک نگرش فرایندی در استقرار ، اجرا و بهبود  
اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت  
نا ارتقای رضایت مشتریان از طریق برآورده کردن نیازهای آنان  
میباشد .

شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP



## مبانی سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2000 مقدمه - کلیات

### ۷ تعریف فرایند :

تا فعالیتی که با استفاده از منابع بگونه ای مدیریت شود که بتواند ورودی ها را به خروجی ها تبدیل نماید.

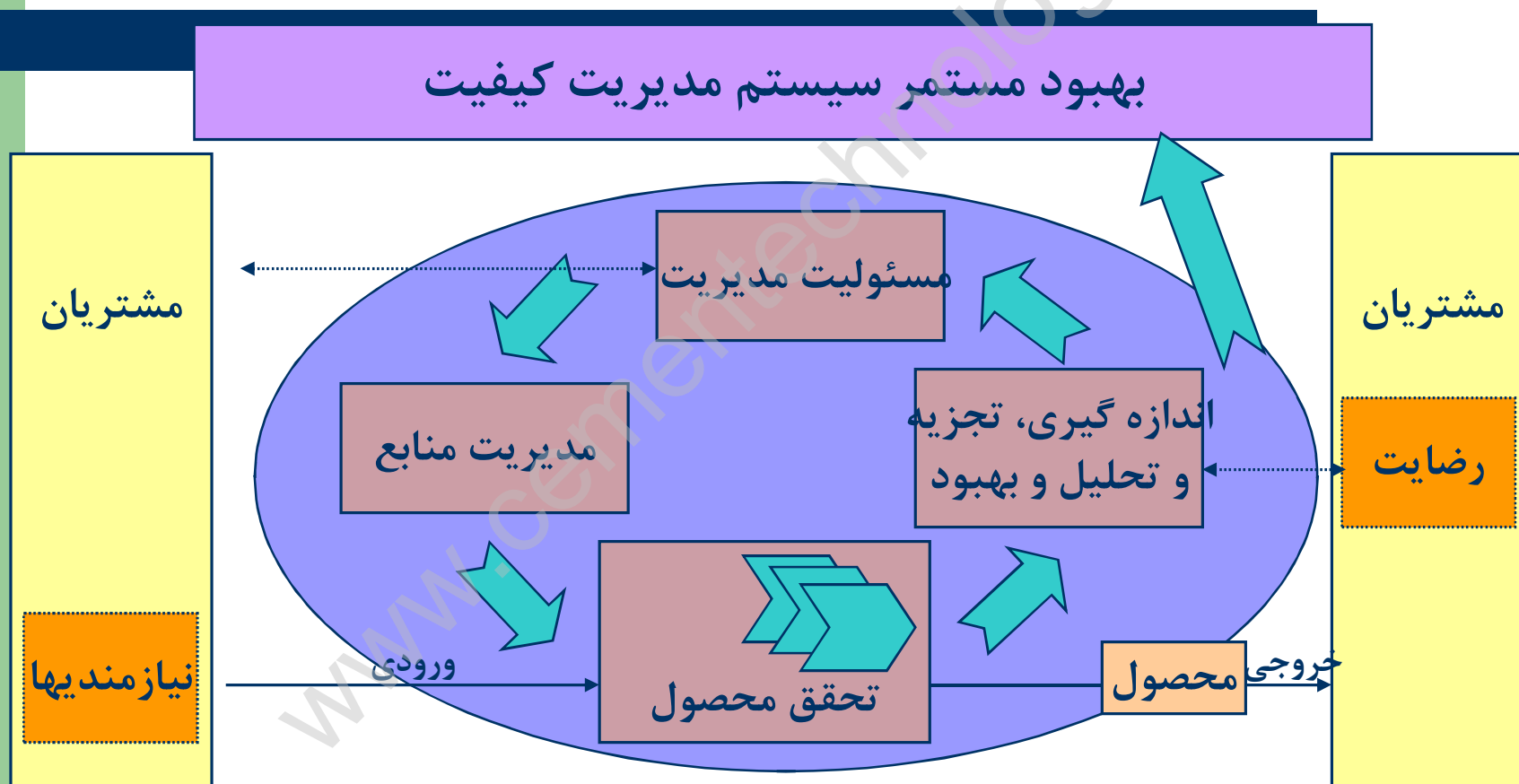
بازخورد



شرکت مهندسی پردازش ساختارهای تهران OSP

# مبانی سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2000

## مدل یک سیستم مدیریت کیفیت فرایندگرا



—————> فعالیتهای با ارزش افزوده  
 - - - - -> جریان اطلاعات

شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP



## مبانی سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2000 الزامات مستند سازی

✓ مستندات سیستم کیفیت شامل :

✓ خط مشی کیفیت

✓ نظامنامه

✓ روش های اجرایی مدون سیستم کیفیت

✓ سایر مدارک ( فرایندهای سیستم کیفیت، دستورالعملها، ضوابط  
و...)

✓ سوابق

شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP





## مبانی سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2000 نظامنامه سیستم کیفیت

- ✓ نظامنامه سیستم کیفیت : سندی است که سیستم مدیریت کیفیت یک سازمان را مشخص می کند.
- ✓ نظامنامه سیستم کیفیت شامل : دامنه کاربرد سیستم ، شرحی از اثر متقابل فرایندها و روش های اجرایی مدون سیستم کیفیت میباشد.



## مبانی سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2000 کنترل سوابق

۷ ایجاد و نگهداری سوابق جهت تطابق با الزامات و بکارگیری موثر سیستم

۷ سوابق باید خوانا ، قابل شناسایی و قابل دستیابی باشند.

۷ نحوه شناسایی ، نگهداری ، حفاظت ، بازیابی ، مدت نگهداری و تعیین تکلیف سوابق باید در یک روش اجرایی مدون تعریف شود.



## ISO 9001:2000 مبانی سیستم مدیریت کیفیت خط مشی کیفیت

### ✓ خط مشی کیفیت

عبارتست از مقاصد و جهت گیری کلی یک سازمان نسبت به کیفیت که رسماً توسط مدیریت ارشد اعلام شده باشد .

✓ متناسب با هدف سازمان (Purpose)

✓ برخورداری از تعهد برای برآوردن نیازمندیها و بهبود مستمر اثربخشی سیستم

✓ فراهم سازی چارچوبی برای ایجاد و بازنگری اهداف کیفیت

(Objective)

✓ اطمینان از ابلاغ و درک در سازمان

✓ بازنگری برای تداوم تناسب

✓ اهداف کیفیتی

✓ طرح ریزی سیستم کیفیت

شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP



## مبانی سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2000 نماینده مدیریت

### ۷ نماینده مدیریت

- ۷ اطمینان از استقرار و نگهداری فرایندهای مورد نیاز سیستم
- ۷ گزارش دهی به مدیریت در باره عملکرد سیستم کیفیت و نیاز به بهبود
- ۷ حصول اطمینان از استقرار و نگهداری فرایندهای سیستم کیفیت

### ۷ ارتباطات

- ۷ اطمینان از ایجاد فرایندهای ارتباطی مناسب در باره اثربخشی سیستم کیفیت

## مبانی سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2000 محصول / خدمت - شناسایی و ردیابی



خروجی حاصل از فرایند را محصول یا خدمت  
گویند.

شناسایی منحصر به فرد محصول در مواردی که  
ردیابی لازم است باید انجام شود.

شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP



# تعاریف سیستم مدیریت زیست محیطی ISO14001:2004

## 1 تعریف محیط زیست :

محیطی شامل هوا، آب، خاک، منابع طبیعی، گیاهان جانوران، انسان و روابط متقابل بین آنها که سازمان در آن فعالیت می نماید.  
یادآوری: محیط در این تعریف از درون یک سازمان تا سیستم جهانی را دربرمیگیرد.

## ● جنبه زیست محیطی :

بخشی از فعالیتها، محصولات، یا خدمات یک سازمان که بتواند با محیط زیست تاثیر متقابل داشته باشد.

جنبه زیست محیطی بارز آن جنبه ایست که پیامد زیست محیطی بارزی دارد.



## تعاریف سیستم مدیریت زیست محیطی ISO14001:2004

**پیامد زیست محیطی:** هر تغییری در محیط زیست، اعم از مطلوب یا نامطلوب که تمام یا بخشی از آن ناشی از جنبه زیست محیطی باشد.

۹ سیستم مدیریت زیست محیطی بخشی از سیستم مدیریت یک سازمان که به منظور توسعه و اجرای خط مشی زیست محیطی و مدیریت جنبه های زیست محیطی به کار می رود.



# تعاریف سیستم مدیریت زیست محیطی ISO14001:2004

## هدف کلان زیست محیطی

بر گرفته از خط مشی زیست محیطی که سازمان خود را مقید به حصول آن می داند.

## عملکرد زیست محیطی

به نتایج قابل اندازه گیری مدیریت جنبه های زیست محیطی سازمان گویند.

## اهداف خرد زیست محیطی

الزام عملکردی تفصیلی حتی المقدور به صورت کمی بیان شده و قابل اعمال در سازمان می باشد.



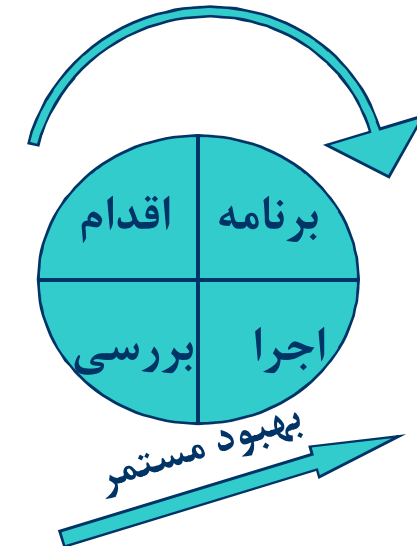
# کاربرد چرخه دمینگ در ISO14001

## طرح ریزی (Plan)

خط مشی زیست محیطی

طرح ریزی

- J جنبه های زیست محیطی
- J الزامات قانونی و سایر الزامات
- J اهداف کلان و اهداف خرد
- J برنامه (های) مدیریت زیست محیطی



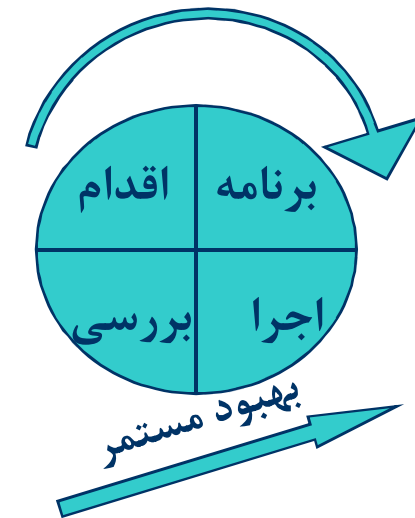
شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP

# کاربرد چرخه دمینگ در ISO14001

## اجرا (Do)

### ۷ اجرا و عملیات

- J ساختار و مسئولیت
- J آموزش ، آگاهی و صلاحیت
- J ارتباطات
- J مستندسازی سیستم مدیریت زیست محیطی
- J کنترل مدارک
- J کنترل عملیات
- J آمادگی و واکنش در وضعیت اضطراری



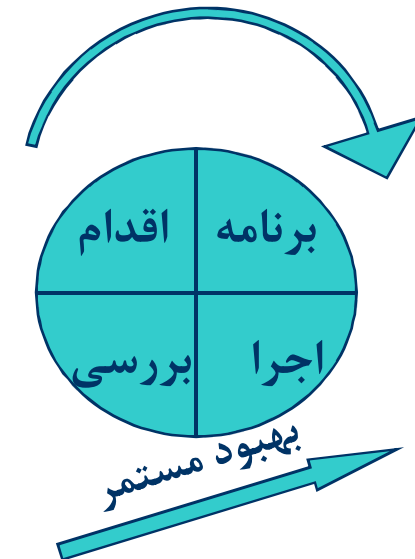
شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP

# کاربرد چرخه دمینگ در ISO14001

## بررسی (Check)

### ۷ بررسی و اقدام اصلاحی

- ۱ پایش و اندازه گیری
- ۲ عدم انطباق و اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه
- ۳ سوابق
- ۴ ممیزی سیستم مدیریت زیست محیطی

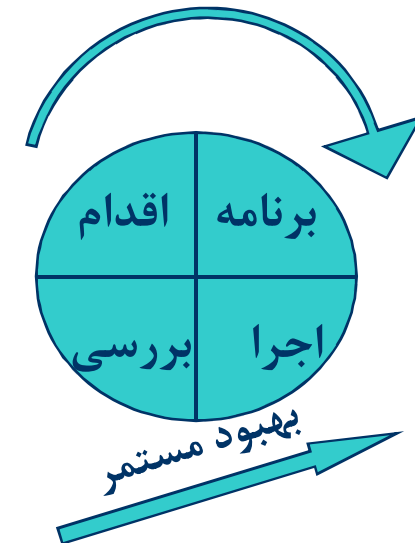




# کاربرد چرخه دمینگ در ISO14001

اقدام (Act)

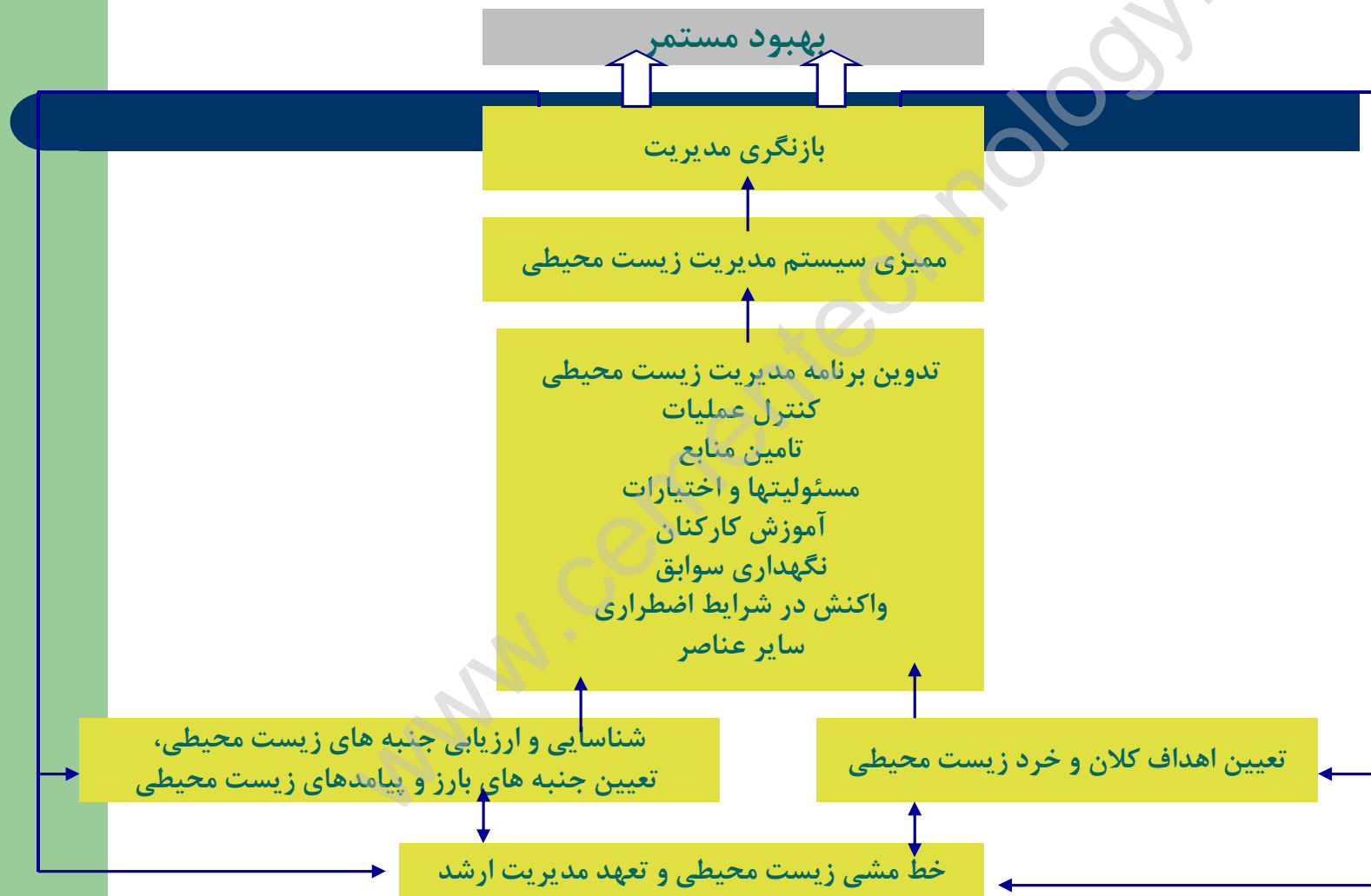
بازنگری مدیریت



شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP



# مدل بهبود مستمر در ISO14001



شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP



## واژگان و تعاریف ایمنی و بهداشت شغلی OHSAS 18001

### ✓ حادثه Accident :

یک اتفاق ناخواسته که ممکن است به مرگ، بیماری، جراحت، آسیب و خسارت منجر شود.

### خطر Hazard :

منبع یا شرایطی که از پتانسیل لازم برای ایجاد آسیب از بعد جراحت، به خطر افتادن سلامتی، وارد آمدن خسارت به دارایی‌ها، ایجاد مخاطره برای شرایط محیطی یا مجموعه‌ای از آنها برخوردار است.

### رویداد Incident :

واقعه‌ای که به حادثه منجر شده باشد یا از پتانسیل لازم برای ایجاد یک حادثه برخوردار باشد.



## واژگان و تعاریف ایمنی و بهداشت شغلی OHSAS 18001

### ✓ ریسک

- ترکیبی از احتمال و پیامد(های) ناشی از وقوع یک رویداد خطرناک مشخص.

### ✓ ارزیابی ریسک

- تمامی مراحل برآورد میزان ریسک و تصمیم گیری در مورد اینکه آیا خطر قابل تحمل است یا نه.

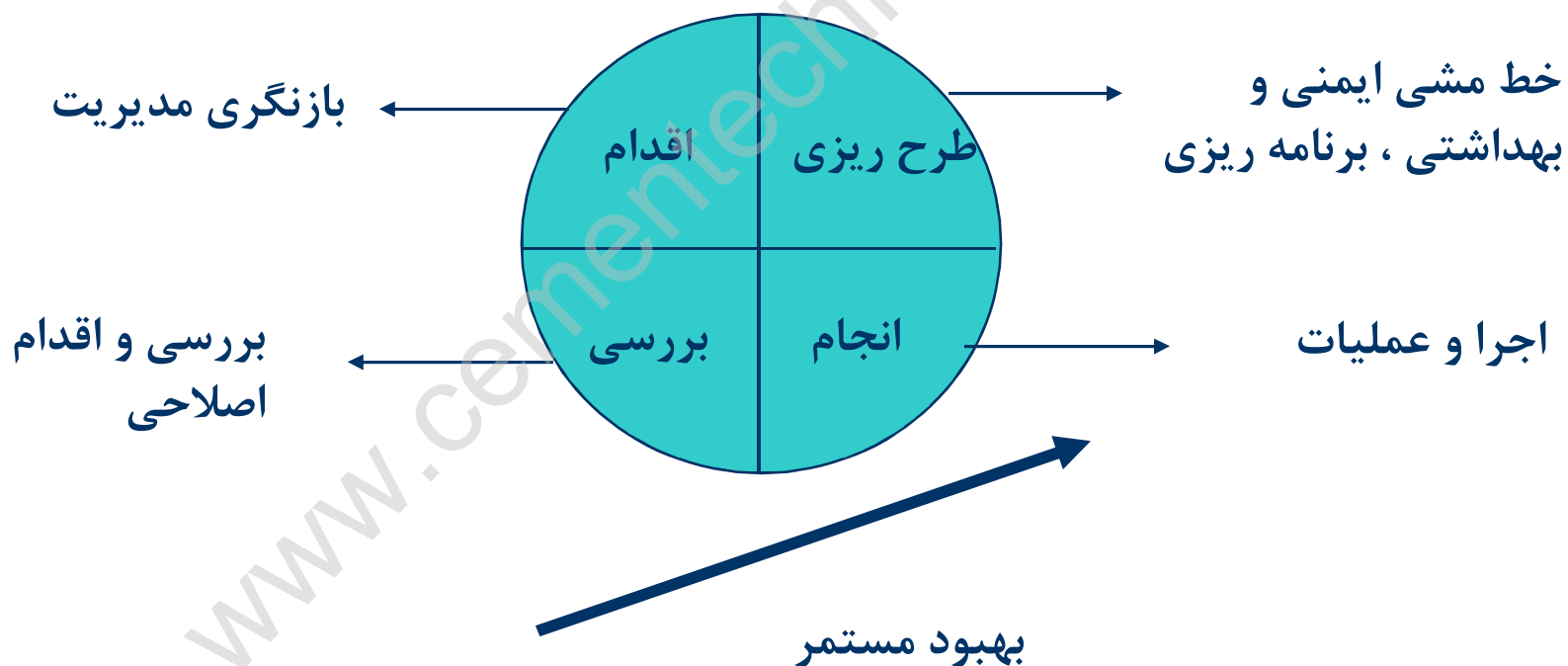
### ✓ ایمنی

- رهایی از ریسک غیر قابل قبول یک آسیب.

### ✓ ریسک قابل تحمل

- ریسکی که میزان آن به وسیله سازمان تا حدی پایین آمده که با در نظر گرفتن جنبه های قانونی و خط مشی ایمنی و بهداشت حرفه ای سازمان بتوان آن را تحمل کرد.

## چرخه Deming و استاندارد OHSAS 18001



شرکت مهندسی پردازش ساختارهای باز تهران OSP