

نگاهی به وضعیت ((ایزو)) در ایران

سازمان ایزو سازمانی غیر انتفاعی و مرکز آن در ژنو است که وظیفه تدوین استانداردها را برعهده دارد. این سازمان از دهها کمیته فنی تشکیل شده است. کلیه استانداردها از سبزیجات گرفته تا نظامهای مدیریتی توسط سازمان ایزو تدوین می‌شود. به عنوان مثال کمیته فنی tc176 مسؤلیت تدوین استاندارد ISO 9001 و کمیته tc207 مسؤلیت تدوین ISO 14001 را به عهده دارد. هدف این مقاله استانداردهای مرتبط با نظامهای مدیریتی به ویژه مرتبط با کیفیت است.

از زمان پیدایش این استانداردها در جهان و ایران انتظار می‌رود در جهت بین المللی شدن و ایجاد آمادگی برای پیوستن به سازمان تجارت جهانی wto و افزایش صادرات غیر نفتی، شرکتهای ایرانی نیز به ناچار باید به استقرار این استانداردها پرداخته و گواهینامه دریافت کنند. اما با وجود اخذ گواهینامه‌های ایزو توسط برخی شرکتهای داخلی چرا برخی از کالاهای تولیدی از کیفیت پایین تری نسبت به مشابه خارجی برخوردار است؟

شرایط اخذ گواهینامه‌های ایزو

در واقع هیچ محدودیتی برای اخذ گواهینامه‌های ایزو وجود ندارد. کلیه سازمانها اعم از تولیدی یا خدماتی می‌توانند این گواهینامه‌ها را اخذ کنند، بجز برخی استانداردهای تخصصی مانند ISO HACCP، TS16949 که به ترتیب خاص صنایع خودروسازی و صنایع غذایی هستند. به عنوان مثال از یک شرکت خودروسازی بزرگ تا یک مغازه سوپر مارکت یا حتی راننده تاکسی موفق به اخذ گواهینامه ISO9001 گردیده‌اند. پس کلیه شرکتهای، مؤسسات، بنگاهها بدون در نظر گرفتن تعداد پرسنل، محل جغرافیایی یا نوع محصولات، خدمات آنها می‌توانند گواهینامه مرتبط با ایزو را دریافت نمایند. مراحل اخذ گواهینامه مرتبط با ایزو معمولاً به شرح زیر است:

- 1- تعیین نوع استاندارد مورد نظر
- 2- انتخاب مشاور در صورت نیاز
- 3- تهیه مستندات مرتبط با نظام مدیریت شامل خط مشی، اهداف، نظامنامه، روش اجرایی، دستورالعمل و فرم
- 4- اجرای مستندات تهیه شده
- 5- ممیزی و صدور گواهینامه

استانداردهای مدیریتی معمولاً توجه چندانی به تکنولوژی سازمان ندارد. بنابراین دو شرکت با امکانات متفاوت یکی با تکنولوژی قدیمی و دیگری با تکنولوژی جدید هر دو می‌توانند گواهینامه مرتبط با ایزو دریافت نمایند. تامین منابع یعنی تهیه حداقل زیر ساخت لازم بمنظور برآورده کردن الزامات مشتری و منابع انسانی با شایستگی لازم یعنی تحصیلات، آموزش، مهارت و تجربه کافی از الزامات استاندارد است.

اعتبار گواهینامه‌های ایزو

هر سازمانی که بخواهد گواهینامه دریافت کند پس از گذراندن مراحل فوق با یکی از مؤسسات صدور گواهینامه قرارداد منعقد نموده و مؤسسه صدور گواهینامه با استفاده از تیم ممیزی خود اقدام به ممیزی سیستم آن سازمان می‌کند. در صورتی که آن سازمان الزامات استاندارد را پوشش دهد موفق به اخذ گواهینامه می‌گردد، در غیر این صورت فرصتی داده می‌شود که اشکالات خود را رفع و سپس گواهینامه را اخذ کند.

مؤسسات صدور گواهینامه مستقیماً زیر نظر سازمان ایزو فعالیت نمی‌کنند، بلکه آنها زیر نظر مؤسسات اعتبار دهنده Accreditation Bodies فعالیت می‌کنند. بیش از یک هزار مؤسسه صدور گواهینامه در جهان و حدود 30 مؤسسه در ایران فعالیت می‌کنند. از دید سازمان ایزو اعتبار گواهینامه‌های صادر شده توسط کلیه مؤسسات صدور گواهینامه یکسان است. اما گواهینامه‌های ایزو هم همانند سایر مدارک مانند مدارک تحصیلی، اعتبار آنها نزد مردم یکسان نیست. در حال حاضر هیچ مؤسسه صدور

گواهینامه یا مؤسسه اعتباردهی ایرانی وجود ندارد اما امید می‌رود که مؤسسه اعتباردهی ایران (IAS) با همکاری مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران بتواند این مجوز را از سازمان اعتباردهی بین‌المللی IAF دریافت کند. در مورد اینکه چرا مؤسسه صدور گواهینامه ایرانی تاکنون تاسیس نشده است، شاید دلیل آن این باشد که با وجود بیش از یک هزار مؤسسه خارجی اروپایی آیا شرکتهای ایرانی حاضر خواهند بود گواهینامه خود را از یک مؤسسه صدور گواهینامه داخلی دریافت کنند؟!

چرا محصولات برخی شرکتهای داخلی علی‌رغم دارا بودن گواهینامه ISO 9001 از کیفیت پایینی در مقایسه با نمونه خارجی برخوردار هستند؟

1- استاندارد ISO 9001 مرتبط با نظام مدیریت کیفیت است نه استاندارد محصول نکته‌ای که باید بدان توجه کرد آن است که استانداردهای مدیریتی مثلاً نظام مدیریتی کیفیت ISO 9001:2000 استاندارد محصول نیست بلکه یک استاندارد مدیریتی است. از استانداردهای مرتبط با محصول می‌توان به آرم استاندارد اجباری که توسط مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران تدوین می‌گردد و مجوز ورود به بازار اروپا یعنی CE اشاره کرد.

2- متفاوت بودن انتظارات مشتری هدف از استقرار نظام مدیریت ISO 9001:2000 تامین الزامات و خواسته‌های مشتری است. یک مشتری که خریدار اتومبیل BMW است از خواسته‌های متفاوتی با مشتری دیگری که خریدار اتومبیل پیکان است برخوردار است. در حالی که هر دو شرکت BMW و ایران خودرو دارای گواهینامه ISO 9001:2000 هستند. واقعیت آن است که نمی‌توان گواهینامه تولید کننده محصول با کیفیت پایین‌تر را زیر سؤال برد، چرا که خواسته‌های مشتریان آنها متفاوت است.

3- نبود بستر لازم در برخی سازمانها با توجه به اینکه هنوز مدت زیادی از پیدایش استانداردهای مدیریتی نگذشته است به نظر می‌رسد در برخی کارخانه‌ها هنوز بستر لازم برای استقرار این نظام‌ها فراهم نشده است. حداقل بستر لازم می‌تواند برخورداری از تکنولوژی مناسب، پرسنل واجد شرایط، تامین‌کنندگان مناسب مواد اولیه و ... باشد.

4- عمیق نبودن سیستم اجرا شده بسیاری از سازمانها بدون توجه به اثر بخشی نظام مدیریت صرفاً به فکر اخذ گواهینامه هستند. به همین دلیل بدون توجه به استفاده از اثرات اجرای این سیستم از مستندات خوبی برخوردار هستند اما سوابق اجرایی آنها ضعیف است. این مساله می‌تواند به دلایل زیر باشد:

الف: طراحی ضعیف مستندات: مستنداتی که برای هر شرکتی طراحی می‌گردد باید متناسب با اندازه شرکت، پیچیدگی فرآیندها و شایستگی پرسنل باشد. در برخی مواقع مشاهده می‌گردد مستنداتی که برای یک واحد تولیدی با 500 نفر پرسنل تهیه شده است برای یک سازمان دیگر با 50 نفر پرسنل نیز استفاده می‌شود.

ب: عدم آموزش کافی: اجرای مستندات نیاز به آموزش دارد اگر آموزشها به اندازه کافی نباشد مستندات در زونکن‌ها باقی می‌مانند و مورد استفاده قرار نمی‌گیرند.

ج: عدم تعهد مدیریت ارشد: متأسفانه برخی از مدیران ارشد خود سیستم مدیریت تعریف شده را زیر پا می‌گذارند. بنابراین چگونه می‌توان از یک اپراتور تولید انتظار داشت که بر اساس دستورالعملهای کاری خود پارامترهای دستگاه را کنترل کند.

5- سست بودن الزامات قانونی بر اساس استاندارد ISO 9001:2000 هر سازمانی که خواستار اخذ گواهینامه باشد باید الزامات قانونی مرتبط با محصول را رعایت نماید. این الزامات قانونی می‌تواند از طرف سازمانهای دولتی مانند مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران صادر گردد. از جمله این الزامات قانونی رعایت استانداردهای تدوین شده برای کالاهای مشمول استاندارد اجباری است. تعداد کالاهای مشمول استانداردهای اجباری در حال حاضر حدود 450 عدد است که عمدتاً شامل محصولات غذایی، خانگی و بهداشتی است. در حالی که این تعداد در کشورهای اروپایی چندین برابر است. به عنوان مثال صندلی اداری در ایران

مشمول استانداردهای اجباری نیست ولی در بسیاری از کشورها جزو کالای مشمول استاندارد اجباری محسوب می‌گردد. بنابراین بدیهی است یک واحد تولیدی صندلی اداری در ایران راحت‌تر می‌تواند گواهینامه ISO 9001 دریافت نماید. لازم به ذکر است تولید کنندگان کالاهای مشمول استاندارد اجباری فقط در صورتی می‌توانند گواهینامه ISO 9001:2000 دریافت نمایند که گواهی استاندارد کالا را از مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی دریافت کرده باشند.

6- استفاده از ابعاد تبلیغاتی بجای فواید اجرای سیستم

هدف اصلی از اجرای سیستم مدیریت کیفیت جلب رضایت مشتری، افزایش اثر بخشی و کارایی فرآیندها، کاهش ضایعات و شکایت مشتری و ... است. متأسفانه در بسیاری از سازمانها این هدف به فراموشی سپرده شده و بجای آن صرفاً از گواهینامه ISO استفاده تبلیغاتی می‌شود. حتی در برخی موارد مشاهده می‌شود که برخی از شرکتها به تبلیغات دارا بودن گواهینامه ISO 9002 در برخی از روزنامه‌ها و رسانه‌ها می‌پردازند. در حالی که گواهینامه ISO 9002 مربوط به سال 1994 بوده، فاقد اعتبار است و بجای آن استاندارد جدید ISO 9001:2000 آمده است و اکثر مردم از این موضوع بی‌اطلاعند. نکته قابل توجه آن است که استانداردها بعد از گذشت چند سال معمولاً مجدداً مورد بازبینی قرار گرفته و ویرایش جدید آنها به بازار می‌آید و ویرایش قبلی بعد از فرصتی که داده می‌شود منسوخ می‌گردد.

7- کیفیت محصول به عوامل بسیاری بستگی دارد همانطور که قبلاً نیز بیان شد گواهینامه ISO 9001:2000 بیانگر نظام مدیریت کیفیت سازمان است. بدین معنی که سازمان دارنده این گواهینامه از سیستمی برای برآورده نمودن خواسته‌های مشتری برخوردار است حتی استاندارد به آن سازمان این اجازه را می‌دهد که محصول نامنطبق تولید نماید و شکایت مشتری داشته باشد اما سازمان باید این اطمینان را بدهد که از روش مناسب بمنظور اقدام اصلاحی و پیشگیرانه جهت رفع عدم انطباق و رسیدگی به شکایت مشتری برخوردار است. بطور کلی عوامل مختلفی از قبیل کیفیت مواد ورودی، تکنولوژی و اتوماسیون تجهیزات تولیدی، امکانات آزمایشگاهی، سیستم مدیریت کیفیت و رعایت استاندارد محصول بر کیفیت محصول عرضه شده اثر گذار هستند.

واقیعت آن است که با گذر زمان، ورود محصولات متنوع با کیفیت بالا و قیمت پایین عرصه رقابت را تنگ تر نموده است. چرا که مصرف کننده هنگام خرید با مشاهده محصولات متنوع به عوامل مختلفی از قبیل علامت تجاری، مشخصات فنی کالا، خدمات پس از فروش و گارانتی، دارا بودن گواهی استاندارد محصول، علامت CE، ISO 9001 و ... دقت می‌نماید. به نظر می‌رسد در کشور ما سرعت پیدایش این استانداردها بیش از سرعت پیشرفت تکنولوژی بوده است بنابراین سازمانهای ما بمنظور ارتقای کیفیت علاوه بر اخذ گواهینامه ایزو باید به فکر ارتقای تجهیزات تولیدی، تکنولوژی و دانش فنی خود نیز باشند که این دو مقوله همگان با هم پیش روند.

نکته قابل توجه دیگر آن است که تاکنون اکثر سازمانهای بزرگ موفق به اخذ گواهینامه شده‌اند و واحدهای صنعتی کوچک که درصد زیادی از واحدهای صنعتی را تشکیل می‌دهد فاقد گواهینامه هستند، حال آنکه سازمانهای بزرگ، مواد اولیه خود را از واحدهای صنعتی کوچک تهیه می‌کنند و این تاثیر بسزایی بر کیفیت محصول دارد. بنابراین انتظار می‌رود دولت با حمایت از واحدهای صنعتی و تشویق کلیه صنایع بویژه صنایع کوچک به استقرار نظام‌های مدیریت اثر بخش، بتوان شاهد استقرار نظام‌های مدیریت اثر بخش در کل زنجیره تامین بود.