

## پیوست ج - استاندارد بین المللی سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001 : 2015

### مجموعه استانداردهای مدیریت کیفیت سری ISO 10000

استانداردهای بین المللی ( و دیگر دست آوردهای ISO ) که در ضمیمه شرح داده می شوند به عنوان بخشی از مجموعه ISO 10000 استانداردهای مدیریت کیفیت کمیته فنی ISO/TC 176 سازمان ISO ایجاد شده اند. این استانداردهای بین المللی می توانند به سازمان در هنگام ایجاد یا تلاش برای بهبود سیستم مدیریت کیفیت، فرآیندها یا فعالیت هایشان کمک نماید.

جدول ج-۱ نشان دهنده روابط میان این استانداردها و بندهای مرتبط این استاندارد بین المللی می باشد.

**ISO 10001 رضایت مشتری - راهنما برای آیین نامه رفتاری و اخلاقی** راهنمایی پیرامون تعیین اینکه سازمان رضایت مشتری را برای نیازها و انتظارات مشتری را برآورده می کند یا خیر ارائه می دهد. استفاده از آن به اعتمادپذیری بیشتر مشتری به سازمان و بهبود درک مشتری از آنچه باید از سازمان انتظار داشته باشد کمک می نماید که این امر به نوبه خود احتمال سوء تفاهم و شکایت را کاهش می دهد.

**ISO 10002 رضایت مشتری - راهنمایی برای رسیدگی به شکایات** راهنمایی پیرامون فرآیند حل و فصل شکایات با شناخت نیازها و انتظارات شاکی و پرداختن به آن ها و حل شکایات واصله ارائه می نماید.

این استاندارد فرآیندی باز، موثر و آسان رسیدگی به شکایات شامل آموزش به کارکنان ارائه می نماید. همچنین راهنمایی برای سازمان های کوچک ارائه می نماید.

**ISO 10003 رضایت مشتری - راهنمایی برای حل اختلافات خارجی** راهنمایی برای حل اختلافات خارجی برای شکایت مرتبط با محصول به صورت کارا و اثربخش فراهم می نماید. وقتی که سازمان شکایت را به صورت داخلی حل نمی کند حل اختلاف راهی برای جبران خسارت ایجاد می نماید. اغلب شکایت را می توان بدون رویه های انتقام جویانه در داخل سازمان مرتفع نمود.

**ISO 10004 راهنمایی برای پایش رضایت مشتری** راهنمایی درباره اقداماتی برای ارتقاء رضایت مشتری و شناسایی فرصت هایی برای بهبود محصولات، فرآیندها و ویژگی های آن که از نظر مشتری ارزشمند است ارائه می نماید.

چنین اقداماتی می تواند تعهد مشتری را تقویت کرده و به حفظ مشتری کمک نماید.

**ISO 10005 راهنمایی برای طرح های کیفیت** راهنمایی در مورد ایجاد و استفاده از طرح های کیفیت به عنوان روش هایی برای مرتبط کردن الزامات فرآیند، محصول، پروژه یا قرارداد به روش ها و تجارب کاری است که پشتیبان تحقق محصول باشند مزایای ایجاد یک طرح کیفیت، اعتماد بیشتر به برآورده نمودن الزامات می باشد، فرآیندها تحت کنترل هستند و انگیزه ای است که افراد را دخیل می نماید.

**ISO 10006 راهنمایی برای مدیریت کیفیت در پروژه ها** برای پروژه ها از کوچک تا بزرگ، از ساده تا پیچیده، از یک پروژه یا به عنوان بخشی از مجموعه پروژه ها کاربرد دارد.

آن ها توسط افرادی که پروژه ها را مدیریت می کنند و افرادی که نیاز دارند اطمینان حاصل کنند که سازمان آن ها تجارب موجود در مجموعه استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت را به کار می برد مورد استفاده قرار گیرند.

**ISO 10007 راهنمایی برای مدیریت پیکره بندی** برای کمک به سازمان در به کارگیری مدیریت پیکره بندی برای هدایت فنی و اجرایی در طول کل چرخه عمر محصول می باشند مدیریت پیکره بندی می تواند برای برآوردن الزامات شناسایی و ردیابی مشخص شده در ISO 9001 مورد استفاده قرار گیرد.

**ISO 10008 رضایت مشتری - راهنمایی برای تراکنش های تجارت الکترونیکی** بنگاه به مصرف کننده راهنمایی است پیرامون اینکه چگونه سازمان ها می توانند سیستم تراکنش های تجارت الکترونیکی بنگاه به مصرف کننده (B2C ECT) اثربخشی و کارایی استقرار نمایند و بدین وسیله مبنایی برای مصرف کنندگان به منظور افزایش اعتماد به B2C ECT ، ارتقای توانایی سازمان در خشنودسازی مصرف کنندگان و کاهش شکایت و اختلاف ها فراهم نمایند.

**ISO 10012 راهنمایی برای مدیریت فرآیندهای اندازه گیری** راهنمایی است برای مدیریت فرآیندهای اندازه گیری و تایید تجهیزات اندازه گیری مورد استفاده از نظر اندازه شناسی برای پشتیبانی و نمایش انطباق با الزامات اندازه شناسی، حصول اطمینان از برآورده سازی الزامات اندازه شناسی در سیستم مدیریت اندازه گیری توسط الزامات سیستم مدیریت این استاندارد صورت می گیرد.

**ISO/TR 10013 راهنمایی برای مستندسازی سیستم مدیریت کیفیت** راهنمایی برای توسعه و نگهداری مستندات مورد نیاز سیستم مدیریت کیفیت ارائه می نماید. این گزارش فنی ممکن است برای مستندسازی سیستم های مدیریتی به غیر از مجموعه استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت ISO مثلا سیستم های مدیریت محیط زیست و سیستم های مدیریت ایمنی به کار گرفته شود.

**ISO 10014 راهنمایی برای تحقق مزایای اقتصادی و مالی** در ارتباط با مدیریت ارشد می باشد. این استاندارد راهنمایی برای تحقق مزایای مالی و اقتصادی از طریق به کارگیری اصول مدیریت کیفیت ارائه می نماید. این استاندارد کاربرد اصول مدیریت و انتخاب روش ها و ابزارهایی که موفقیت پایدار سازمان را میسر می سازد تسهیل می نماید.

**ISO 10015 راهنمایی برای آموزش** راهنمایی برای کمک به سازمان و پرداختن به موضوعات مرتبط با آموزش ارائه می نماید. این استاندارد ممکن است هرگاه راهنمایی برای تفسیر موارد عطف به "تحصیلات" و "آموزش" در مجموعه استاندارد سیستم مدیریت کیفیت مورد نیاز است به کار گرفته شود. هر گونه اشاره به "آموزش" شامل تمام انواع تحصیلات و آموزش می شود.

**ISO 10017 راهنمایی درباره تکنیک های آماری** تکنیک های آماری را تشریح می نماید که از تغییرپذیری که می توان در رفتار و نتیجه فرایندها حتی تحت شرایط ثبات ظاهری مشاهده نمود پیروی می کند. تکنیک های آماری به ما اجازه می دهند با داده در دسترس به تصمیم گیری و بهبود مستمر کیفیت محصولات و فرایندها برای نیل به رضایت مشتری دست یابیم.

**ISO 10018 راهنمایی درباره مشارکت کارکنان و صلاحیت آن ها** راهنمایی است که بر مشارکت و صلاحیت کارکنان اثرگذار است. سیستم مدیریت کیفیت به مشارکت کارکنان ذی صلاح وابسته است و اینکه آن ها به سازمان معرفی و با آن یکپارچه شوند. شناسایی، توسعه و ارزیابی دانش، مهارت، رفتار و محیط کار مورد نیاز حیاتی است.

**ISO 10019 راهنمایی برای انتخاب مشاورین سیستم مدیریت کیفیت** راهنمایی برای انتخاب مشاورین سیستم مدیریت کیفیت و استفاده از خدمات آن ها ارائه می نماید. این استاندارد راهنمایی درباره فرآیند ارزیابی صلاحیت مشاورین سیستم مدیریت کیفیت ارائه می نماید. و این اطمینان را ایجاد می نماید که نیازها و انتظارات سازمان برای خدمات مشتریان برآورده شوند.

**ISO 19011 راهنمایی برای ممیزی سیستم های مدیریت** راهنمایی پیرامون مدیریت برنامه ممیزی، طرح ریزی و اجرای ممیزی سیستم مدیریت و همچنین صلاحیت و ارزیابی ممیز و تیم ممیزی ارائه می کند. این استاندارد برای ممیزین، سازمان هایی که در حال استقرار سیستم مدیریت هستند و سازمان هایی که نیاز دارند ممیزی سیستم های مدیریت انجام دهند کاربرد دارد.

جدول ج-۱

| ارتباط دیگر استانداردهای مدیریت کیفیت (ISO و دیگر دست آوردها) با بندهای ISO 9001 |     |     |            |       |                |       |      |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|------------|-------|----------------|-------|------|
| بند ISO 9001                                                                     | ۴   | ۵   | ۶          | ۷     | ۸              | ۹     | ۱۰   |
| ISO 9000                                                                         | همه | همه | همه        | همه   | همه            | همه   | همه  |
| ISO 9004                                                                         | همه | همه | همه        | همه   | همه            | همه   | همه  |
| ISO 10001                                                                        |     |     |            |       | ۸-۵-۴<br>۸-۵-۱ | ۹-۱-۲ |      |
| ISO 10002                                                                        |     |     |            |       | ۸-۲-۴          | ۹-۱-۲ |      |
| ISO 10003                                                                        |     |     |            |       |                | ۹-۱-۲ |      |
| ISO 10004                                                                        |     |     |            |       |                | ۹-۱-۱ |      |
| ISO 10005                                                                        |     | ۵-۳ | ۶-۱<br>۶-۲ | همه   | همه            | ۹-۱   | ۱۰-۲ |
| ISO 10006                                                                        |     | همه | همه        | همه   | همه            | همه   | همه  |
| ISO 10007                                                                        |     |     |            |       | ۸-۴-۴          |       |      |
| ISO 10008                                                                        |     | همه | همه        | همه   | همه            | همه   | همه  |
| ISO 10012                                                                        |     |     |            | ۷-۱-۴ |                |       |      |
| ISO/TR 10013                                                                     |     |     |            | ۷-۵-۱ |                |       |      |
| ISO 10014                                                                        |     | همه | همه        | همه   | همه            | همه   | همه  |
| ISO 10015                                                                        |     |     |            | ۷-۲   |                |       |      |
| ISO/TR 10017                                                                     |     |     | ۶-۱        | ۷-۲   |                |       |      |
| ISO 10018                                                                        |     | همه | همه        | همه   | همه            | همه   | همه  |
| ISO 10019                                                                        |     |     |            |       | ۸-۴            |       |      |
| ISO 19011                                                                        |     |     |            |       |                | ۹-۲   |      |