

إدارة الجودة

الايزو – منظمة، سلسلة مواصفات، مواصفة تعنى بالجودة

نشوء منظمة الايزو

عُقدَ اجتماع في عام 1946 حضره وفود من (25) دولة ممثلة بأجهزة المواصفات والتقييس بهدف انشاء منظمة تتولى اعتماد مواصفات دولية موحدة تكون المرجع والحكم عند اي تبادل تجاري (سلعي، خدمي) مما يساعد في تسهيل التجارة الدولية والترويج لاهمية التقييس. وقد أسفر هذا الاجتماع عن إنشاء منظمة دولية للتوحيد القياسي سُميت بمنظمة التقييس الدولية (ISO International Standardization Organization) والتي تعنى بشؤون التقييس والمواصفات لتسهيل تبادل السلع والخدمات وتطوير التعاون الدولي بين الأعضاء. بدأت هذه المنظمة بممارسة أعمالها من مقرها الكائن في جنيف- سويسرا بتاريخ 23/2/1947، وكان عدد أعضائها آنذاك 91 عضواً من مختلف هيئات ومنظمات دول العالم ومعظمها من الدول الأوروبية.

تمارس منظمة الايزو اعمالها من خلال تشكيل لجان فنية (Technical Committee(TC لها الحق في انشاء لجان فرعية (Sub-Committee (SC ومجموعات عمل (Working Groups(WG من اعضائها الممثلين بهيئات التقييس والمواصفات في مختلف دول العالم. تهدف هذه اللجان الى اعداد مسودات المواصفات العالمية ضمن برنامج اساسي لتلك اللجان الفنية، هذا وقد شكلت منظمة الايزو العديد من اللجان الفنية والفرعية ومجاميع العمل وكل لجنة مسؤولة عن تطوير مجموعة من المواصفات. ينبغي التأكيد على نقطة مهمة وهي: إن (عائلة الايزو 9000) الأكثر شيوعاً، هي ليست مواصفات خاصة بمنتجات، بل هي مجموعة من المواصفات تعطي متطلبات وإرشادات ضرورية لتأسيس أنظمة إدارة للجودة تهدف إلى تقديم سلع أو خدمات تطابق متطلبات محددة وتقييم هذه الأنظمة.

أصبحت هذه المنظمة أكثر من مجرد منظمة غير هادفة للربح وأصبح لها تأثير كبير في العالم ولها فروع في أغلب دول العالم تمنح الاعتماد للمنظمات التي تُصدر شهادات الايزو وتتعاون جهات الاعتماد Accreditation Bodies مع منظمة الايزو في مراقبة اصدار شهادات المطابقة لمواصفات المنظمة.

مفهوم منظمة الايزو

تعد منظمة الايزو ISO كياناً غير هادف للربح وغير حكومي وليس جزءاً من الأمم المتحدة (UN) على الرغم من اشتراكها معها ببعض اللجان التقنية، وتتمتع المنظمة بالشخصية القانونية والوضعية الاستشارية في المجلس الاقتصادي والاجتماعي التابع لهيئة الامم المتحدة لحد الان. ينصب الدور الرئيسي لهذه المنظمة في اصدار مواصفات فنية للسلع أو مواصفات ادارية للمنظمة. تتلخص رسالة هذه المنظمة في تشجيع وتوحيد وتطوير المواصفات العالمية وجميع الانشطة ذات العلاقة والمتضمنة تقويم المطابقة Conformity Assessment بهدف تسهيل التبادل التجاري للسلع والخدمات، وتطوير التعاون في مجالات الانشطة العلمية والتقنية والاقتصادية.

أصدرت هذه المنظمة العديد من المواصفات بعد عام 1947، وفي أوائل الثمانينيات أدركت هذه المنظمة ضرورة وجود مقياس عالمي لأنظمة الجودة، وبعد بحث مستفيض ودراسة معمقة تم اصدار سلسلة من المواصفات ISO 9000 في عام 1987. وقد اشتقت هذه السلسلة من ثلاثة أنواع من المواصفات هي:-

- المواصفة البريطانية 1979 / BS 5750
- المواصفة العسكرية 1963 / MIL -Q-9858 A
- مواصفات حلف الناتو 1958 / AP1 AQ NATO

اهداف منظمة الايزو

- أعداد مقاييس دولية توفر الكفاءة التشغيلية وتقلل الكلف وتعمل على تطوير الانتاجية.
- تسهيل التبادل التجاري للسلع والخدمات دولياً ولمختلف الانشطة بما يضمن حق كل من المنتج والزبون.
- تطوير مجموعة من المواصفات في مجالات الصناعة والتجارة والاتصالات.
- تشجيع التطور الصناعي واعتماد ذلك كمؤشر للمنافسة في الأسواق المحلية والعالمية.
- حماية المستهلك والبيئة والحد من الفشل والغش الصناعي والتجاري.
- اقامة علاقات مبرمجة بين اجهزة المواصفات والتقييس والعلماء والباحثين والفنيين والاقتصاديين في العالم.
- حماية البيئة والارتقاء بالمشاريع.

مفهوم سلسلة مواصفات الايزو 9000

تعرف سلسلة مواصفات الايزو ISO 9000 بأنها " اجماعاً دولياً International Consensus على مجموعة من المبادئ تمثل الحد الأدنى من المتطلبات اللازمة لتطبيق منظومة ادارية فعالة تضع متطلبات الزبائن في المقام الاول، بغض النظر عن حجم المنظمة أو النشاط الذي تمارسه والقطاع الذي تعمل به". أو هي "مجموعة مواصفات تحكم توثيق نظام إدارة الجودة الذي تتطابق فيه جميع المتطلبات وبما يتلائم مع طبيعة المنظمة إذ تصبح بعدها المنظمة مؤهلة للتفتيش والفحص من جهة خارجية معتمدة، ويُدْرَج اسمها في دليل خاص بالشركات المؤهلة". ويشير الرقم 9000 في سلسلة المواصفات الى ادارة الجودة للمنظمات الصناعية والخدمية.

لا يعد الأيزو 9001 بديلاً للمواصفات الفنية للمنتجات لان هذه المواصفة تُمثل الحد الأدنى لجودة السلع والخدمات، ولكي تؤكد المنظمة ذلك عليها ان تقوم بانتاج السلع والخدمات تحت مظلة نظام ادارة جودة يتطابق مع مواصفة الايزو 9001، ويمكن القول بان مواصفات الايزو تُعد مكملة للمواصفات الفنية للسلع والخدمات وليست بديلاً عنها.

مباديء الازو 9000

التنظيم

التوثيق

ضبط السجلات

التدقيق

الإجراءات التصحيحية والوقائية

- 
- الإصدار الأول عام 1987
 - الإصدار الثاني عام 1994 إصدارات الـ 9000
 - الإصدار الثالث عام 2000
 - الإصدار الرابع عام 2008
 - الإصدار الخامس عام 2015

مواصفة الايزو 9001:2015

- ▶ تتكون المواصفة الجديدة من عشر متطلبات وهي:-
- ▶ المجال والتعاريف 2. المراجع القياسية 3. المصطلحات
- ▶ 4.المحتوى (او المساق) المنظمي 5. القيادة
- ▶ 6.التخطيط 7. الاسناد 8. العمليات
- ▶ 9.تقييم الاداء 10. التحسين

ISO 9001:2015

- احتوت المواصفة الجديدة على عشر متطلبات مقارنة بثمان متطلبات بالنسبة للمواصفة ايزو 9001:2008.
- إحلال مصطلح "السلع والخدمات goods & services" محل "المنتج product".
- إحلال مصطلح "التوريد الخارجي للسلع والخدمات external purchasing" محل "الشراء purchasing" و "التوريد outsourcing".
- استبدال مصطلح "الافعال الوقائية preventive actions" بمصطلح "المخاطرة risk" وإضافة "تحديد المخاطر risks identification" و "تحديد الفرص opportunity identification".
- تهتم المواصفة بالتغذية العكسية feedback باعتبارها جزءا من عملية المراجعة.

الايزو 9001 : 2015

- ▶ تطبق المواصفة الجديدة مدخل مستند على المخاطرة - *risk-based approach* لتحديد نوع ومدى السيطرة اللازمة التي تمارسها المنظمة على المجهزين الخارجيين للسلع والخدمات.
- ▶ تؤكد المواصفة على مشاركة الادارة العليا بشكل كبير وفاعل في نظام ادارة الجودة في المنظمة.
- ▶ تركز المواصفة على "المعلومات الموثقة *documented information*" دون الاشارة الى دليل الجودة ودليل الاجراءات والتعليمات، وتتمكن المنظمة من تحديد المعلومات التي تحتاجها
- ▶ إدراج مبادئ ادارة المعرفة في المواصفة.

فوائد الحصول على شهادة الايزو 9001

- 1- اعتراف
- 2- ميزة تنافسية
- 3- رضا الزبون
- 4- تقليل الكلف
- 5- التوثيق
- 6- التقييم الذاتي
- 7- الروح المعنوية

مراحل الحصول على شهادة الايزو 9001

➤ مرحلة الاعداد والتهيئة – ما قبل التسجيل

➤ مرحلة التسجيل

➤ مرحلة ما بعد التسجيل