

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مدیریت کیفیت و عملیات

Quality and Operations
Management



*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

مبانی، تشریح الزامات، ساخت و مستند سازی
سیستم مدیریت کیفیت مبتنی بر سری استاندارد

ISO 9001:2008

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

موضوعات دوره:

❖ مقدمه

❖ مختصری از تاریخچه

❖ تعاریف و مفاهیم ISO 9000 : 2008

❖ الزامات سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2008

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

مقدمه

موارد زیر را تعریف:

❖ مشتری و مشتری گزایی

❖ کیفیت

❖ رضایت مشتری

❖ بهبود مستمر

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

مدل کوه یخ برای هزینه های کیفیت



ری
های

های

هزینه کیفیت نامرغوب = COPQ GOLD in the Mine



Effective Proactive Approach
روش‌های پیشگیری



Effective Reactive Approach
روش‌های اصلاحی



Cost Of Poor Quality

هزینه کیفیت نامرغوب

QFD - FMEA

بازکاری، ضایعات،
دیرکرد، توقفات و...

R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant

Quality Function Deployment (QFD)

- **Quality function deployment (QFD)** is a “method to transform user demands into design quality, to deploy the functions forming quality, and to deploy methods for achieving the design quality into subsystems and component parts, and ultimately to specific elements of the manufacturing process.”, as described by [Dr. Yoji Akao](#), who originally developed QFD in Japan in 1966, when the author combined his work in [quality assurance](#) and [quality control](#) points with function deployment used in [value engineering](#).



Manzari@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant

Quality Assurance (QA)



- **Quality assurance (QA)** refers to the systematic activities implemented in a [quality system](#) so that quality requirements for a product or service will be fulfilled. It is the systematic measurement, comparison with a standard, monitoring of processes and an associated feedback loop that confers error prevention. This can be contrasted with [quality control](#), which is focused on process outputs.

*R. Jafarvadi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

Quality Assurance (QA)



- Two principles included in QA are: "**Fit for purpose**", the product should be suitable for the intended purpose; and "**Right first time**", mistakes should be eliminated.
- QA includes management of the quality of raw materials, assemblies, products and components, services related to production, and management, production and inspection processes.

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

Quality Assurance (QA)



- Suitable quality is determined by product users, clients or customers, not by society in general.
- It is not related to cost and adjectives or descriptors such "high" and "poor" are not applicable. For example, a low priced product may be viewed as having high quality because it is disposable where another may be viewed as having poor quality because it is not disposable.

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

Value Engineering (VE)



- **Value engineering (VE)** is a systematic method to improve the "value" of goods or products and services by using an examination of function. Value, as defined, is the ratio of function to cost. Value can therefore be increased by either improving the function or reducing the cost. It is a primary tenet of value engineering that basic functions be preserved and not be reduced as a consequence of pursuing value improvements.

J. Gajevardi@IAIIR.com
Mr. Manjari ISO Consultant Source:

Quality Function Deployment (QFD)

- QFD is designed to help planners focus on characteristics of a new or existing product or service from the viewpoints of market segments, company, or technology-development needs. The technique yields charts and matrices.
- QFD helps transform customer needs (the voice of the customer [VOC]) into engineering characteristics (and appropriate test methods) for a product or service, prioritizing each product or service characteristic while simultaneously setting development targets for product or service.

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

Failure Mode and Effects Analysis

- **Failure mode and effect analysis (FMEA)** was one of the first systematic techniques for failure analysis.
- It was developed by reliability engineers in the 1950s to study problems that might arise from malfunctions of military systems.
- A FMEA is often the first step of a system reliability study. It involves reviewing as many components, assemblies, and subsystems as possible to identify failure modes, and their causes and effects.

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

Failure Mode and Effects Analysis

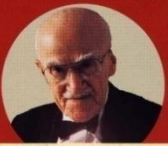
- An FMEA is an *inductive* (forward logic) single point of failure analysis and is a core task in [reliability engineering](#), [safety engineering](#) and [quality engineering](#) (Quality engineering is specially concerned with the "Process" (Manufacturing and Assembly) type of FMEA). A successful FMEA activity helps to identify potential failure modes based on experience with similar products and processes or based on common physics of failure logic. It is widely used in development and manufacturing industries in various phases of the product life cycle. *Effects analysis* refers to studying the consequences of those failures on different system levels.

Manzari@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant

Inductive reasoning

- **Inductive reasoning**, also known as **induction** or informally "**bottom-up**" **logic**, is a kind of **reasoning** that constructs or evaluates general **propositions** that are derived from specific examples. Inductive reasoning contrasts with **deductive reasoning**, in which specific examples are derived from general propositions.

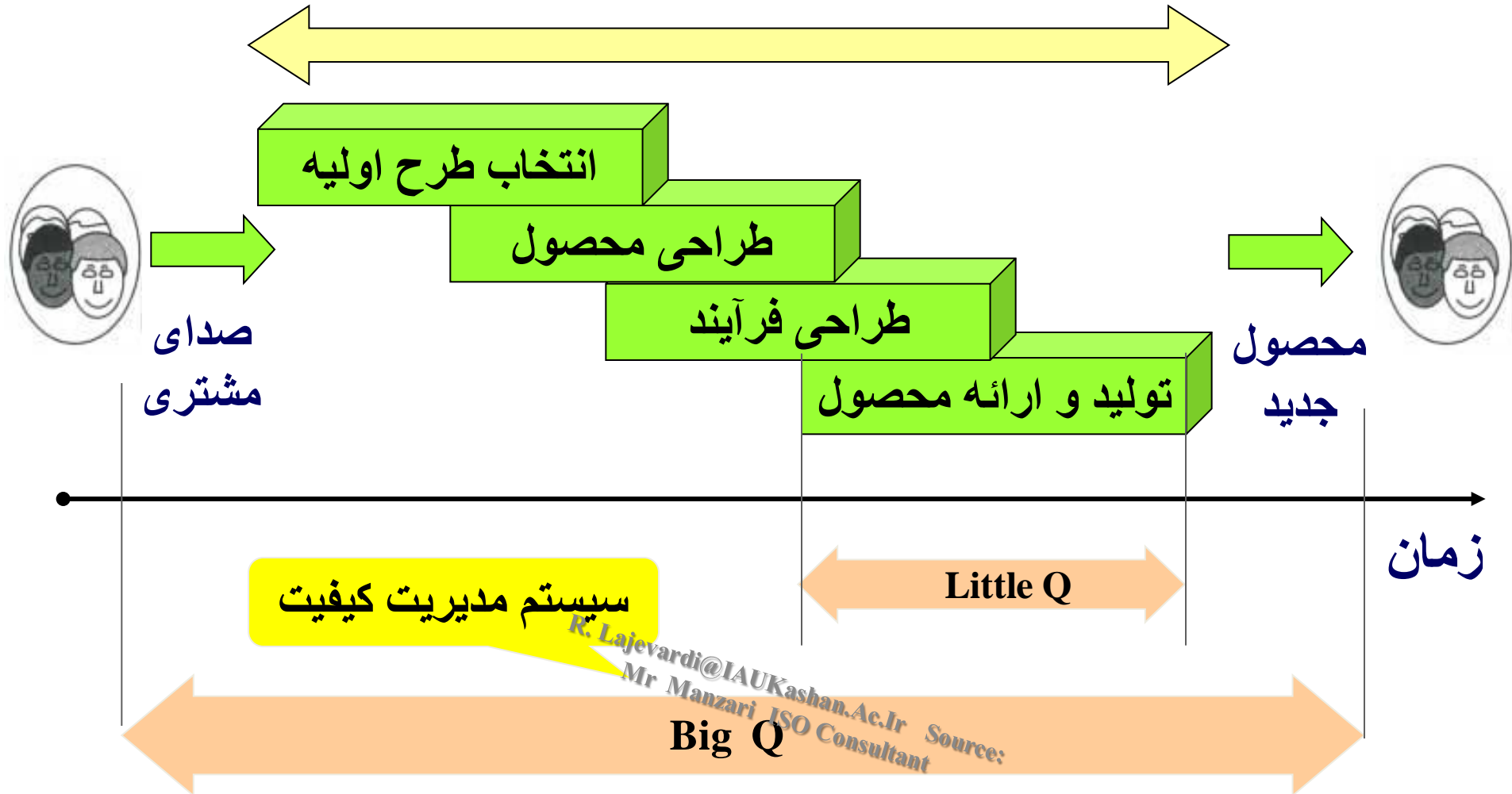
*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*



The New Steps
for Planning Quality
into Goods and Services

Q & Q

فعالیت های سازمان



R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant

خدمات پس از فروش



فکر
محصول



بررسی های
اقتصادی



طراحی



مدیریت کیفیت

نگهداری



کنترل



تدارکات



تولید



Source: Manzari@IAUKashan.Ac.Ir
ISO Consultant

سری استانداردهای ISO 9000

ISO 9000

سیستم‌های مدیریت کیفیت – مبانی و واژگان

ISO 9001

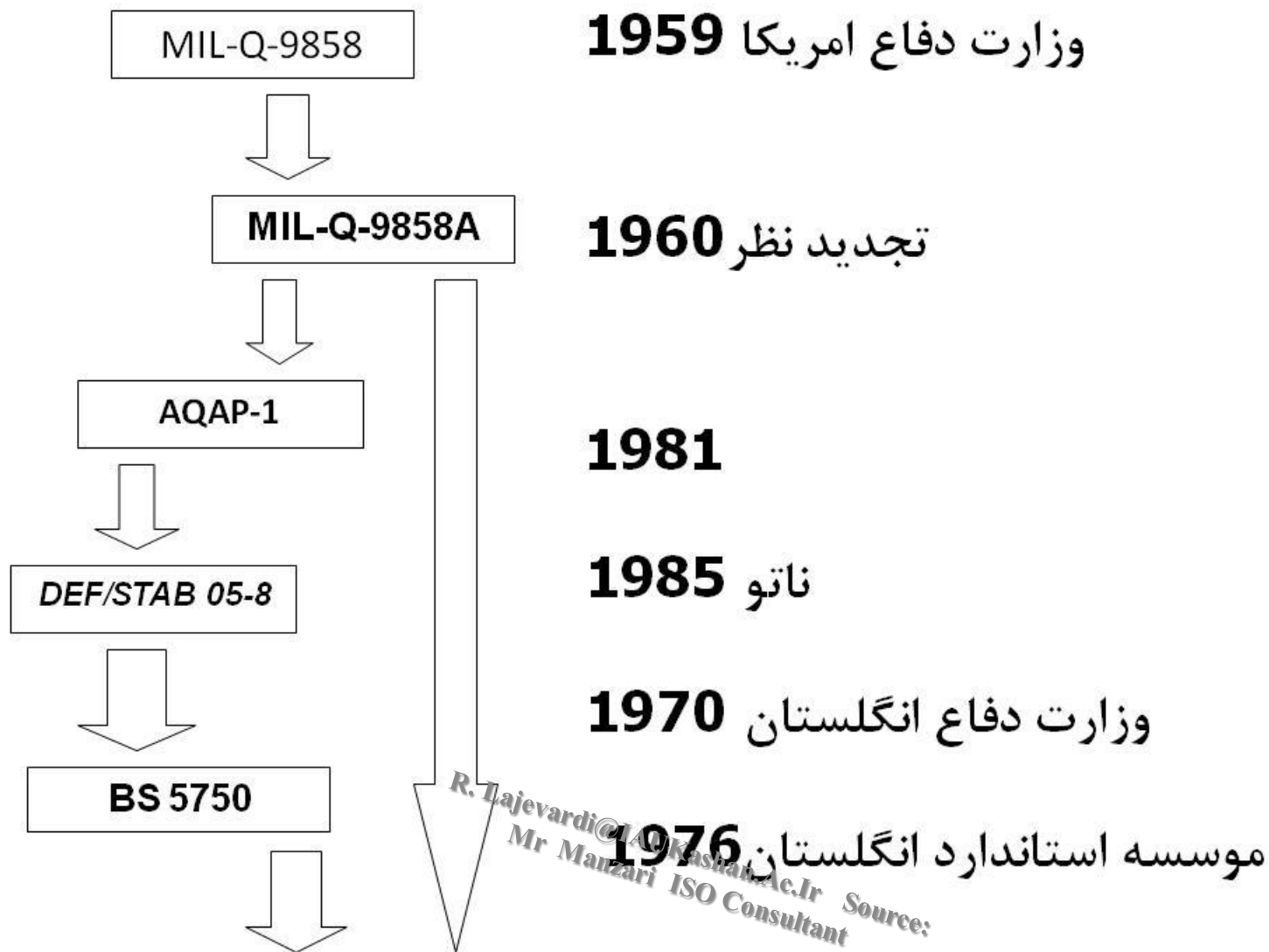
الزامات سیستم مدیریت کیفیت

ISO 9004

خطوط راهنما برای افزایش توان سازمان

*R.Lajevardi@AUUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

مختصری از تاریخچه



مختصری از تاریخچه

ISO9001 , ISO9002,
ISO9003

مؤسسه بین المللی استاندارد 1978
تجدید نظر 1994



انگلستان	BS 4891
فرانسه	AFNORZ-110
آلمان	DIN 55-355
هلند	NEN 2646
کانادا	Z- 299
آمریکا	ANSI/ASQZ-.15
	ANSI/ASQ C-1
	ANSI/ASME NQA-1

ISO9001



تجدید نظر 2000

ISO9001

تجدید نظر 2008

Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr.Manzari ISO Consultant

تعاریف و مفاهیم

ISO 9000 : 2008

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

محصول (Product)

ماحصل انجام یک فرآیند.

یادآوری ۱: چهار طبقه‌بندی عمومی برای محصول وجود دارد.

• خدمات (مثلاً حمل و نقل)

• نرم‌افزار (مثلاً لغتنامه، برنامه‌های کامپیوتری)

• سخت افزار (مثلاً بخش‌های مکانیکی موتور)

• مواد فرآوری شده (مثلاً روغن‌های روان‌کار)

در این استاندارد واژه محصول در موارد زیر بکار می‌رود:

- محصولی که برای یک مشتری در نظر گرفته شده است یا از طرف یک مشتری درخواست گردیده است.
- هر یک از خروجی‌های مورد نظر فرآیندهای تحقق محصول

فرآیند (Process)

فعالیت یا مجموعه ای از فعالیت ها که منابعی را به خدمت می گیرد و آن را جهت تبدیل ورودی به خروجی مدیریت می نماید.

یادآوری ۱: ورودی های یک فرآیند عموماً خروجی های فرآیندهای دیگر هستند.

یادآوری ۲: فرآیندهای داخل یک سازمان عموماً جهت ایجاد ارزش افزوده و تحت شرایط کنترل شده طرح ریزی و اجراء می شوند.

یادآوری ۳: فرآیندی که به دلایل اقتصادی یا سهولت انجام، انطباق محصول آن قابل تصدیق نباشد غالباً به عنوان "فرآیند ویژه" نامیده می شود.

فرآیند (Process)

یادآوری:

فرآیندها را می‌توان به فرآیندهای فرعی، وظایف و فعالیت‌ها تقسیم کرد.

مالك فرآیند: مالک فرآیند در واقع نقش اساسی را در مدیریت صحیح آن ایفا می‌کند.

هدایت کننده گروهی است که فرآیند مورد نظر را اجرا می‌کند.

مدیر و اپراتورهای فرآیند: فرد یا افرادی که مسئولیت اجرای فرآیند را عهده‌دار می‌باشند.

کیفیت (Quality)

درجه‌ای از برآورده‌سازی الزامات توسط مجموعه‌ای از ویژگی‌های ذاتی.

یادآوری ۱: واژه "کیفیت" می‌تواند با توصیفاتی نظیر ضعیف، خوب یا عالی همراه باشد.

یادآوری ۲: "ذاتی" به معنای وجود داشتن در چیزی است، به‌ویژه به عنوان یک ویژگی دائمی.

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

ویژگی کیفیت (Quality Characteristic)

ویژگی ذاتی یک محصول، فرآیند یا سیستم که به یک الزام خاص مربوطند.

یادآوری ۱: ذاتی به معنای وجود داشتن در چیزی است، به ویژه به عنوان یک ویژگی دائمی.

یادآوری ۲: ویژگی که به یک محصول، فرآیند یا سیستم تخصیص می‌یابد (قیمت یک محصول، صاحب محصول) یک ویژگی کیفیتی محصول، فرآیند یا سیستم به شمار نمی‌آید.

R. Jafarvadi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant

رضایتمندی مشتری (Customer Satisfaction)

برداشت مشتری از میزان درجه برآورده شدن الزامات وی.

یادآوری ۱: شکایات مشتریان شاخص عمومی برای میزان پایین بودن رضایتمندی مشتری به حساب می‌آید، اما عدم وجود آن الزاماً به معنای بالا بودن میزان رضایتمندی مشتری به‌شمار نمی‌آید.

یادآوری ۲: حتی هنگامی که الزامات مشتری با وی مورد توافق قرار گرفته‌اند و برآورده شده‌اند، این به معنی تضمین رضایتمندی بالای مشتری نیست.

R. Lajevardi@IAIKashan.Ac.Ir
Mr. Manzari ISO Consultant Source

بهبود مستمر (Continual Improvement)

فعالیت تکرار شونده برای آنکه توانایی برآورده سازی الزامات افزایش یابد.

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

خط مشی کیفیت (Quality Policy)

خواسته‌ها و جهت‌گیری‌های کلی یک سازمان در
رابطه با کیفیت که رسماً توسط مدیریت ارشد
سازمان اعلام می‌گردد.

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

مشتری (Customer)

"It is not the employer who pays the wages. Employers only handle the money. It is the customer who pays the wages." ~ Henry Ford

چه کسی حقوق شما را پرداخت می کند،
مشتری و یا صاحب کار؟

Manzari@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant

مشتری (Customer)

سازمان یا فردی که محصول را دریافت می کند.

مثال: مصرف‌کننده، ارباب رجوع، خرده فروش، بهره‌بردار و خریدار

یادآوری: مشتری می‌تواند مشتری داخلی یا خارجی سازمان باشد.

مشتری (Customer)

- "Perception is all there is..."
- Quality Is All About
Customer's Perceptions

Like beauty and truth, quality is in the eye of the beholder, your customer.

علف باید . . .

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

تامین‌کننده (Supplier)

سازمان یا فردی که یک محصول را فراهم می‌آورد.

مثال: تولیدکننده، توزیع‌کننده، خرده‌فروش، نماینده یک محصول، عرضه‌کننده خدمات یا اطلاعات.

یادآوری ۱: عرضه‌کننده می‌تواند عرضه‌کننده داخلی یا خارجی سازمان باشد.

یادآوری ۲: در شرایط قراردادی، گاهی اوقات عرضه‌کننده "پیمانکار" نامیده می‌شود.

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

طرف ذینفع (Interested Party)

فرد یا گروهی که از عملکرد یا موفقیت سازمان منتفع می‌گردد.

مثال: مشتری‌ها، سهامداران، کارکنان سازمان، عرضه‌کنندگان، بانکداران، اتحادیه‌ها، شرکا یا مجامع.

یادآوری: یک گروه می‌تواند از یک سازمان، بخشی از آن یا بیش از یک سازمان تشکیل شود.

انطباق (Conformity)

برآورده‌سازی یک الزام

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

عدم انطباق (Non Conformity)

برآورده نشدن یک الزام

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

عیب (Defect)

عدم برآورده‌سازی یک الزام، مرتبط با کاربرد آن.

یادآوری: تمایز بین دو مفهوم "عیب" و "عدم انطباق" باتوجه به اینکه متضمن عواقب حقوقی می‌باشد بسیار مهم است.

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

ممیزی (Audit)

فرآیند سیستماتیک، مستقل و مستندی که به منظور کسب شواهد ممیزی و ارزیابی هدفمند صورت می‌پذیرد تا مشخص شود که تا چه میزان معیارها برآورده شده‌اند.

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

سازمان پایدار

سازمانی **قدرت بقا** و **رشد** دارد که بتواند بر روی نیازها و انتظارات و خواسته‌های مشتریان خود متمرکز گردیده، به صورت سازمان یافته فعالیت‌های خود را طرح‌ریزی و مدیریت نماید تا در شرایطی پایدار و قابل اطمینان و با هزینه‌های قابل قبول، الزامات مشتری را برآورده سازد.

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

مدیریت کیفیت

هشت اصل
مدیریت
کیفیت



اصول هشت گانه مدیریت کیفیت

- ۱- سازمان مشتری گرا
- ۲- راهبری
- ۳- مشارکت همکاران
- ۴- تفکر فرآیندگرا
- ۵- تفکر سیستمی به مدیریت
- ۶- بهبود مستمر
- ۷- تصمیم گیری برپایه موضوع
- ۸- ارتباط با تأمین کنندگان برپایه منافع متقابل

R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir
Mr Manzari ISO Consultant

۱. مشتری‌گرایی

سازمان به مشتریان خود وابسته است. بنابراین باید نیازهای فعلی و آتی آنان شناخته شود، الزامات آنها برآورده شده و تلاش گردد که از الزامات مشتری پا فراتر گذاشته شود.

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

Rule No. 1

Define what quality means to you and your customers, and how it can help to achieve your business goals and compete more effectively for market share.

1. **تعریف کردن کیفیت از دید خود و از دید مشتری**

2. **چطور می توان با استفاده از تعاریف (کیفیت) فوق:**

– به اهداف تجاری خود رسید

– رقابتی موثر جهت بدست آوردن سهم بیشتری از بازار داشت

Customer Success 360

Synergistic Value Creation, Marketing and Selling



۲. راهبری

راهبران، وحدت در هدف، مسیر و محیط داخلی سازمان را ایجاد می‌نمایند. آنها محیطی را بوجود می‌آورند که در آن، کارکنان به طور کامل مشارکت داشته و سازمان بتواند به اهدافش دست پیدا کند.

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

Rule No. 2

Develop a strategy that defines a specific aspect of quality designed to provide a **competitive advantage**. **Think outside the box**; as you think about quality in your division, look at the bigger picture to address the strategy that will best guide your organization in the marketplace.

مشخص کردن استراتژی، جهت تعریف بخش خاصی از کیفیت
جهت بدست آوردن مزایای رقابتی.

R. Lajevardi@Kashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant

“سازمانی فکر کنیم ولی بخشی اقدام کنیم!”

۳. مشارکت کارکنان

کارکنان در کلیه سطوح، اساس یک سازمان را تشکیل می‌دهند.

مشارکت کامل آنها باعث می‌شود تا توانایی‌هایشان در جهت منافع سازمان بکار گرفته شود.

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

Rule No. 3

Focus all functions and levels of your organization on quality and continuous improvement. Build a companywide lasting commitment to the process of continuous improvement. Involve multiple departments in cross-functional quality improvements processes. Kaizen!!

تمرکز تمامی عملیات و سطوح سازمان بر روی کیفیت و بهبود مستمر.

درگیر کردن بخش ها در عملیات گروهی جهت بهبود کیفیت.

*R. Lajevardi@IAJKashan
Mr Manzar
Consultant Source:*

۴. دیدگاه فرآیند گرا

نتایج مورد انتظار، هنگامی که منابع و فعالیت‌های مرتبط با آنها به صورت “فرآیند” اداره شوند، بسیار کارا تر به دست می‌آیند.

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

Rule No. 4

Use an integrated approach: leverage your service-profit chain . . .

استفاده از یک روش یکپارچه جهت بکارگیری زنجیره خدمات تا سود . . .



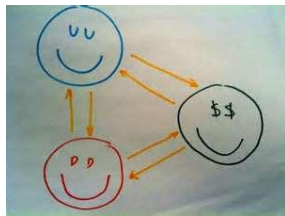
*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

(تئوری و مدل تجاری) زنجیری خدمات تا سود

• ریشه اصلی توسعه و سود (عملکرد خوب مالی) در وفاداری مشتری می باشد.

• وفاداری مشتری رابطه مستقیم با رضایتمندی مشتری دارد.

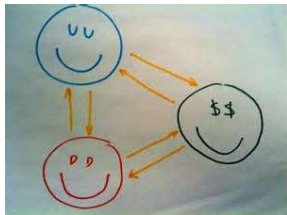
• عنصر اصلی در رضایتمندی، ارزش سرویس ارائه شده به مشتری است.



R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant

تئوری و مدل تجاری (زنجیری خدمات تا سود)

• ارزش نیز توسط پرسنل راضی ، وفادار و کارآمد به وجود می آید.



• رضایتمندی پرسنل حاصل سیاست و سرویس های کیفی حمایتی است که نهایتا منجر به رساندن مشتری به جواب (توسط پرسنل) می باشد.

“ارزش نهادن به هریک از پرسنل و مشتریان”

R. Manzari@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant

Rule No. 4

Use an integrated approach: leverage your service-profit chain; stress attention to details, but incorporate also competitive benchmarking, evaluation and continuous improvement – all combined in an interactive process with your team members and customers.

یک فرآیند یکپارچه تعامل بین اعضای تیم و مشتریان،
با بکارگیری زنجیره‌ی خدمات تا سود با توجه خاص به
جزئیات، همراه با محک زدن، ارزیابی و بهبود مستمر
به صورت رقابتی.

۵. دیدگاه سیستمی به مدیریت

شناسایی، درک و اداره کردن سیستمی از فرآیندهای مرتبط برای یک هدف معین شده موجب اثربخشی و کارایی سازمان می‌گردد.

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

Rule No. 5

Build a measurement and benchmarking methodology that will rank you against the competition and provide a mechanism for tracking your progress both independently and in comparison to industry wide best practices. ...

مشخص کردن:

1. **روشی جهت محک زدن، ارزیابی و مشخص کردن جایگاه خود در میان رقبا.**

2. **مکانیزمی جهت پیگیری و نظارت بر پیشرفت خود به صورت مستقل و در مقایسه با عرف صنعت مربوطه**

Rule No. 5

... Measure quality improvements both in quality-specific terms and in terms of the impact it has on your short- and long-term business goals. Assess individual contributions to the quality process as part of every employee's periodic review.

ارزیابی میزان پیشرفت کیفی با توجه به:

- 1. الزامات کیفیت و**
- 2. اثر آن بر روی اهداف بلند و کوتاه مدت کسب و کار.**

**میزان همکاری هر یک از پرسنل در ارتباط با فرآیند کیفیت
میبایستی در لیست ضوابط ارزیابی دوره ای پرسنل قرار گیرد.**

۶. بهبود مستمر

یکی از اهداف دائمی سازمان بهبود مستمر
می باشد.

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

Rule No. 6

Top Management must be completely involved in the quality improvement process rather than simply supportive of it. Allow for independent assessment of the company's quality management system, and its product and service quality, and act on the findings.

مدیریت ارشد باید به صورت کامل با فرآیند بهبود کیفیت درگیر و همراه باشد.

بهرتر است ارزیابی سیستم مدیریت کیفیت، کیفیت محصول و خدمات به صورت مستقل صورت گرفته و اقدامات (اصلاحی) با توجه به پیشنهادات شکل گیرد.

۷. تصمیم‌گیری بر پایه موضوع

تصمیم‌گیری مؤثر و صحیح بر پایه تحلیل منطقی
اطلاعات و داده‌ها.

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

۷. تصمیم‌گیری بر پایه موضوع

یادآوری:

تصمیم، در برگیرنده تعهد است، به آن توجه کنید.
تصمیمات خود را بر پایه منطق بنا کنید.

ارتباط افراد با تصمیم‌گیری:

- افرادی که تصمیم می‌گیرند.
- گروهی که باید تصمیمات را اجرا کنند.
- گروهی که از این تصمیمات تأثیر می‌پذیرند.

R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr. Manzari ISO Consultant

Rule No. 7

Give ownership for quality to your employees, encourage a continuous flow of incremental improvements from the bottom of the organization's hierarchy. Quality is not something that management can mandate or dictate. . . .

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

Rule No. 7

To gain employee commitment to the quality process, your company's management, control, and reward systems must be modified to give employees greater responsibility and opportunity to become quality and customer oriented and motivate them to strive for continuous improvement.

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

۸. ارتباط با تأمین‌کنندگان بر پایه منافع متقابل

توانایی سازمان و تأمین‌کنندگان آن در ایجاد ارزش، به وسیله برقراری رابطه متقابل بر پایه منافع مشترک، افزایش می‌یابد.

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

Rule No. 8

Make quality a religion. Make quality second nature of all your employees. Without it, all the corporate statements, procedures and standards will prove to be rules that are meant to be broken.

نهادینه سازی کیفیت در پرسنل. بدون انجام این کار تمامی شعارها و دستور العمل ها تبدیل به "قوانین دو روزه" می شوند.

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*



- 1** Define what quality means to you and your customers
- 2** Develop a strategy that defines a specific aspect of quality designed to provide a competitive advantage
- 3** Focus all functions and levels of your organization on quality and continuous improvement
- 4** Use an integrated approach
- 5** Build a measurement and benchmarking methodology
- 6** Top management must be completely involved in the quality improvement process rather than simply supportive of it
- 7** Give ownership for quality to your employees
- 8** Make quality a religion

ارکان مدیریت کیفیت

Quality Planning

طرح ریزی کیفیت

Quality Control

کنترل کیفیت

Quality Assurance

تضمین کیفیت

Quality Improvement

بهبود کیفیت

*R. Lajevardi@IAUKashan.Ac.Ir Source:
Mr Manzari ISO Consultant*

مدیریت کیفیت و ارکان آن

۱- طرح ریزی کیفیت (Quality Planning)

بخشی از مدیریت کیفیت که بر روی تنظیم اهداف کیفی و مشخص نمودن فرآیندهای عملیاتی و منابعی که به برآورده سازی این اهداف / الزامات می انجامد، متمرکز می گردد.

“مهمترین رکن از ارکان مدیریت کیفیت”

۲- کنترل کیفیت (Quality Control)

بخشی از مدیریت کیفیت، که بر روی برآورده سازی الزامات کیفیتی متمرکز می گردد.

R. Lajevardi@LQUC Kashan.Ac.Ir Source:
Mr. Manzari ISO Consultant

۳- تضمین کیفیت (Quality Assurance)

بخشی از مدیریت کیفیت که بر روی فراهم‌آوری اطمینان لازم از اینکه الزامات کیفیتی برآورده می‌گردند متمرکز می‌گردد.

۴- بهبود کیفیت (Quality Improvement)

بخشی از مدیریت کیفیت که بر روی افزایش توانایی برآورده‌سازی الزامات کیفیتی تمرکز می‌نماید.

R. Lajevardi@IAU.Nashan.Ac.Ir Source:
Mr. Manzari ISO Consultant