

استاندارد

ISO 9001:2008

www.ketab.ir



QUAY AUDIT LIMITED

سرشناسه :	سازمان بین المللی استاندارد International Organization for Standardization
عنوان و نام پدیدآور :	استاندارد ISO 9001:2008 سیستم مدیریت کیفیت / (سازمان بین المللی استاندارد) ; ترجمه فریده کاوه
مشخصات نشر :	تهران ، دیدار پارسیان ، بارسان کیفیت ، 1390 ،
مشخصات ظاهری :	55.52 ص ؛ مصور ، جدول ؛ 19/5x9 س م .
شابک :	4-47-5592-600-978-30000 ریال
وضعیت فهرست نویسی :	فیبا
یادداشت :	فارسی - انگلیسی
یادداشت :	عنوان اصلی : BSI British Standards: quality management system requirements
یادداشت :	کتابنامه .
موضوع :	استاندارد ایزو 9001
موضوع :	کنترل کیفی - استانداردها
موضوع :	تضمین کیفی - استانداردها
شناسه افزوده :	کاوه ، فریده ، 1362 ، مترجم
رده بندی کنگره :	الف 5 1390 الف 2 س TS156/6
رده بندی دیویی :	658/562
شماره کتابشناسی ملی :	2474548

نام کتاب : استاندارد سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2008

مترجم : فریده کاوه

ویراستار : مینا رضایی

تهیه کننده : شرکت بارسان کیفیت QAL-IRAN

نوبت چاپ : چاپ اول - 1390

تیراژ : 1000 نسخه

قیمت : 30000 ریال

شابک : 4-47-5592-600-978

لیتوگرافی ، چاپ و صحافی : چاپ البرز نوین

آدرس محل پخش : تهران ، میرداماد ، میدان مادر ، برج بیژن ، طبقه 4 ، واحد 1

کلیه حقوق این کتاب متعلق به شرکت بارسان کیفیت (QAL-IRAN) می باشد .



فهرست

صفحه	عنوان
۱	پیشگفتار
۳	۱- مقدمه
۹	۱-۱- دامنه کاربرد
۹	۱-۱- کلیات
۹	۱-۲- کاربرد
۱۰	۲- استاندارد مرجع
۱۰	۳- واژگان و تعاریف
۱۰	۴- سیستم مدیریت کیفیت
۱۰	۴-۱- الزامات عمومی
۱۲	۴-۲- الزامات مستند سازی
۱۶	۵- مسئولیت مدیریت
۱۶	۵-۱- تعهد مدیریت
۱۶	۵-۲- تمرکز بر مشتری
۱۶	۵-۳- خط مشی کیفیت
۱۷	۵-۴- طرح ریزی
۱۷	۵-۵- مسئولیت، اختیار و انتقال اطلاعات
۱۹	۵-۶- بازنگری مدیریت
۲۰	۶- مدیریت منابع
۲۰	۶-۱- فراهم آوری منابع
۲۰	۶-۲- منابع انسانی
۲۱	۶-۳- زیر ساخت
۲۲	۶-۴- محیط کار
۲۲	۷- پدیدآوری محصول
۲۲	۷-۱- طرح ریزی پدیدآوری محصول
۲۳	۷-۲- فرآیندهای مرتبط با مشتری



صفحه	عنوان
۲۵	۷-۳-طراحی و توسعه
۲۹	۷-۴-خرید
۳۰	۷-۵-تولید و ارائه خدمات
۳۳	۷-۶-کنترل ابزار پایش و اندازه گیری
۳۵	۸-اندازه گیری، تحلیل و بهبود
۳۵	۸-۱-کلیات
۳۵	۸-۲-پایش و اندازه گیری
۳۸	۸-۳-کنترل محصول نا منطبق
۳۹	۸-۴-تحلیل داده ها
۳۹	۸-۵-بهبود
	پیوست الف (جهت آگاهی) تطبیق بین استاندارد
۴۲	ISO 9001:2008 و ISO14001:2004
۵۱	منابع

مقدمه QAL

شرکت QAL-UK (Quay Audit Limited) از سال ۱۹۹۶ فعالیت خود را در کشور انگلستان آغاز نموده و تحت نظارت مرجع اعتباردهی (Accreditation Service for Certifying Bodies-EUROPE) ASCB اتحادیه اروپا می باشد.

QAL-IRAN نیز به عنوان نماینده انحصاری شرکت بین المللی QAL در خاورمیانه با مرکزیت ایران در سال ۱۳۸۷ فعالیت خود را در زمینه ممیزی سیستمهای مدیریتی و ارائه خدمات آموزشی آغاز نموده و با استفاده از نیروی انسانی متخصص و کارآمد در صدد ارائه خدمات با کیفیت برتر و قابل دسترسی برای کلیه مشتریان خود می باشد.

هدف از تدوین این سری استاندارد به وجود آوردن الگویی بین المللی برای پیاده سازی و استقرار سیستم های مدیریت و تضمین کیفیت بوده که مورد استقبال فراوان در سطح دنیا قرار گرفت. نکته مهم در ارتباط با این سیستم مدیریتی این است که سیستم فوق الذکر یکی از کاربردی ترین سیستم های مدیریتی جهت دستیابی به بهبود مستمر و توسعه رضایت مشتری در تمامی بخشهای صنعت و خدمات است و قابل استقرار در تمام سازمانها می باشد. شرکت QAL-IRAN جهت سهولت در مقاصد آموزشی و فرهنگ سازی در زمینه استاندارد سیستم مدیریت کیفیت اقدام به تهیه و تدوین این کتاب نموده است.

امید است این مجموعه برای استفاده کنندگان مفید واقع شود.

زمستان ۱۳۸۹

حمیدرضا مرادی

رئیس هیئت مدیره



پیشگفتار

سازمان بین المللی استاندارد (ISO) یک تشکل جهانی تشکیل شده از موسسات استاندارد ملی کشورهای مختلف است که هر کدام عضو ISO می باشند. آنها وظیفه آماده کردن و تدوین استانداردهای بین المللی از طریق گروه های فنی را به عهده دارند. هر کدام از این اعضا بسته به علاقمندی به موضوعات خاصی که کمیته های فنی برای آنها تشکیل شده است، حق ارائه مطلب و مشارکت در آن گروه را دارد. همچنین سازمانهای دولتی و غیر دولتی که با ISO ارتباط دارند در تهیه این استاندارد های بین المللی می توانند مشارکت داشته باشند. سازمان بین المللی ISO در موارد مربوط به استاندارد سازی الکتروتکنیک با کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC) همکاری بسیار نزدیکی دارد. استاندارد های بین المللی طبق قوانین درج شده در بخش دوم ISO/IEC بصورت پیش نویس تهیه می شوند.

وظیفه اصلی کمیته های فنی، تهیه استاندارد های بین المللی است. پیش نویس های تهیه شده در کمیته های فنی، جهت رای گیری برای اعضا ارائه می شوند. لازم است برای انتشار هر استاندارد بین المللی حداقل ۷۵٪ اعضای دارای حق رای، آن را تأیید نمایند. لازم به ذکر است سازمان استاندارد بین المللی مسئولیت شناسایی بخشی از استانداردهایی که تحت حق امتیاز ثبت شده اند را بصورت کلی و جزئی نمی پذیرد.



QUAY AUDIT LIMITED

استاندارد بین المللی ISO 9001 توسط کمیته فنی (ISO/TC 176) "مدیریت کیفیت و تضمین کیفیت"، و زیر کمیته SC2 "سیستمهای کیفیت" تهیه شده است.

ویرایش چهارم، ویرایش سوم را (ISO 9001:2000) باطل کرده و جانشین آن می گردد تا نکاتی را در متن توضیح داده و هماهنگی با استاندارد ISO 14001:2004 را ارتقاء دهد.

جزئیات تغییرات بین ویرایش سوم و این ویرایش چهارم در پیوست ب داده شده است.



مقدمه

۱-۰ - کلیات

پذیرش یک سیستم مدیریت کیفیت باید یک تصمیم گیری استراتژیک در سازمان باشد. طراحی و استقرار سیستم مدیریت کیفیت سازمان از عوامل زیر تاثیر می پذیرد:

الف- محیط سازمان و تغییرات و ریسک های وابسته به محیط

ب- نیازهای در حال تغییر

ج- اهداف ویژه

د- محصولات

ه- فرآیندهایی به کار گرفته شده

و- اندازه و ساختار سازمانی آن

شکل یکسان در سیستم های مدیریت کیفیت و یا شکل یکسان در مستندسازی از جمله اهداف و خواسته های این استاندارد بین المللی نمی باشد.

الزامات سیستم مدیریت کیفیت که در این استاندارد تعیین شده است، مکمل الزامات مشخص شده برای محصول هستند. اطلاعاتی که تحت عنوان یادآوری آمده است، راهنمایی هایی برای درک بهتر و روشن ساختن الزامات مربوطه ارائه می دهد.

این استاندارد بین المللی می تواند توسط طرف های داخلی و خارجی و از جمله مراجع صدور گواهینامه، برای ارزیابی توانایی سازمان در برآورده ساختن الزامات مشتری، مراجع قانونی و مقررات دولتی قابل کاربرد در محصول و الزامات خود سازمان مورد استفاده