

## مراحل اجرای سیستم های مدیریت (ISO) در یک سازمان :

پس از دریافت پکیج آموزشی تخصصی می توانم با 5 گام زیر برای اجرا و پیاده سازی سیستم مدیریت مورد نظر در سازمان اقدام نمایم .می توانیم بدون مشاوره و با کمک کارشناسان سیستم که باید ابتدا یک نفر را به عنوان مدیر/مسئول تضمین کیفیت تعیین کرده تا با مسئولیت تضمین کیفیت و همکاری دیگر واحد ها سیستم را در سازمان پیاده نمود همچنین می توان در طول اجرای پروژه از مشاور به صورت مداوم استفاده نمود که به نظر بنده نیاز به استفاده از مشاور به صورت مداوم نمی باشد چون رسالت این پکیج ها استفاده و استقرار سیستم توسط خود سازمان و بدون استفاده از مشاور استفاده محدود از مشاور در مواقع نیاز می باشد. البته در طول اجرای پروژه مشاور غیر حضوری به صورت رایگان شما را در استقرار سیستم یاری خواهد نمود.

با توجه به سولاتی که معمولا دوستان عزیز می پرسند که مدت زمان اجرای پروژه چقدر می باشد می توانم بگویم که مدت زمان استقرار سیستم اخذ گواهینامه بستگی به حجم فعالیت سازمان ،دامنه محصولات اخذ گواهینامه ،تعداد کارکنان سازمان ،میزان حمایت مدیریت ارشد،سطح سواد سازمان، تعداد و نوع گواهینامه های دریافتی و سایر موارد مربوط دارد که معمولا به صورت تقریبی از حدود 4 ماه الی یک سال زمان لازم است تا سیستم پیاده شده و موفق به ممیزی و دریافت گواهینامه گردد.

### مراحل اجرا و استقرار سیستم به شرح گام های ذیل می باشد:

#### گام اول: شناخت سیستم مدیریت و سازماندهی و برنامه ریزی برای استقرار:

تعیین مدیر/مسئول تضمین کیفیت (الزامی) و انتخاب مشاور (در صورت نیاز) و انتخاب نماینده مدیریت (در صورت نیاز) لازم است مسئول تضمین کیفیت پکیج آموزشی تخصصی را دریافت نموده باشد.

بررسی وضعیت موجود سیستم سازمان بر اساس الزامات استاندارد توسط مسئول تضمین کیفیت و تهیه گزارشات مربوط به GAPANALYSIS

تعیین تیم یا کمیته راهبری و استقرار سیستم توسط تضمین کیفیت /نماینده (معمولا تیم از مسئولین واحدها انتخاب می شوند)

#### گام دوم : فرهنگ سازی و آموزش :

دریافت پکیج های آموزشی رایگان استاندارد در رابطه با آشنایی با استاندارد

آموزش کلیه کارکنان با استفاده از پکیج آموزشی آشنایی با استاندارد توسط مسئول تضمین کیفیت در 12 یا 16 ساعت در چند مرحله و ساعت های کوتاه 2 یا 4 ساعته .

آموزش عمومی (نیمه حرفه ای) کلیه افراد در تیم راهبری ایزو و ارائه جزوه آموزشی به هر یک از افراد جهت تسلط و آشنایی بیشتر توسط مدیر/مسئول تضمین کیفیت (لازم است پکیج آموزش عمومی استاندارد دریافت شده باشد).

در صورت نیاز تدوین پوستر، بروشور و یا اطلاع رسانی موضوعات سیستم مدیریت و اهمیت آن در سازمان.

ارزیابی شرکت های گواهی دهنده ایزو و بررسی قیمت، کیفیت آنها و در نهایت انتخاب بهترین موسسه گواهی دهنده(CB معتبر) و انعقاد قرار دارد و تعیین تقریبی زمان ممیزی .

#### گام سوم: مستند سازی استاندارد یا طراحی سیستم مدیریت بر مبنای الزامات استاندارد :

- شناسایی فرایندهای سازمان و معیار کنترل آنها \_ تدوین ساختار سازمانی و مسئولیت ها و اختیارات و شرح وظایف
- تدوین خط مشی کیفیت و اهداف کیفیت \_ تدوین فرم ها، دستورالعمل و روش هایی اجرایی هر فرایند
- تعیین دامنه ی کاربرد سیستم مدیریت، شناسایی نیازها و الزامات ذینفعان سازمان
- تحلیل محیط کسب و کار و تدوین استراتژی های سازمان (SWOT)
- تدوین سیستم کنترل سوابق، مستندات و مدیریت تغییرات.
- تدوین طرح کیفیت یا طرح کنترل برای هر یک از محصولات /خدمات و تدوین سیستم شناسایی و ردیابی خدمات یا محصولات.
- تدوین سیستم نگهداری و تعمیرات (پیش بینانه، پیشگویانه، اضطراری، MTBF و MTTR)
- تدوین سیستم جهت سنجش رضایتمندی مشتریان، شکایات، نارضایتی ها، برگشتی ها خدمات پس از فروش.
- تدوین سیستم پایش و اندازه گیری محصول /خدمات، تدوین سیستم کنترل محصول یا خدمات نامنطبق
- تدوین سیستم خرید، ارزیابی تامین کنندگان، ارزیابی عملکرد تامین کنندگان و.....
- تدوین سیستم انبار (چیدمان، FIFO، FEFO....)
- تدوین سیستم آموزشی و مدیریت دانش سازمانی .
- تدوین سیستم طراحی و توسعه محصول (تحقیق و توسعه).
- تدوین سیستم مدیریت ارتباطات، تدوین سیستم مدیریت و کنترل اموال مشتری.
- تدوین سیستم تجزیه و تحلیل داده ها.
- ماتریس شناسایی ریسک ها، فرصت ها
- تدوین سیستم ممیزی داخلی و تدوین سیستم بازنگری مدیریت.
- تدوین سیستم اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه و سایر مستندات مورد نیاز.

### **گام چهارم: اجرای سیستم مدیریت و نظارت بر اجرای سیستم :**

انجام ممیزی داخلی سیستم توسط مسئول تضمین کیفیت (پکیج ممیزی داخلی را دریافت کرده باشد یا دوره ممیزی داخلی را در بیرون گذرانده باشد) یا انجام ممیزی توسط یک شرکت دارای صلاحیت خارج از سازمان

شناسایی نقاط ضعف و عدم انطباق ها پس از انجام ممیزی داخلی و ارائه گزارش به مدیریت و انجام اقدامات اصلاحی.

بهتر است بعد از انجام ممیزی داخلی و برطرف نمودن عدم انطباق ها قبل از ممیزی نهایی توسط شرکت گواهی دهنده یک بار (حدوداً دو ماه قبل از ممیزی نهایی) پیش ممیزی انجام گیرد تا سازمان برای ممیزی نهایی آماده گردد.

### **گام پنجم: ممیزی نهایی (خارجی) و انجام اقدامات اصلاحی :**

انجام پیش ممیزی توسط موسسه گواهی دهنده (2 ماه قبل از ممیزی نهایی)

رفع عدم انطباق های احتمالی در پیش ممیزی و انجام اقدامات اصلاحی

انجام ممیزی نهایی (خارجی) توسط موسسه گواهی دهنده (در این مرحله اگر عدم انطباق ظاهر شود باید طبق فرمت CB مربوط اقدام اصلاحی پر شده و ارسال گردد تا پس از تایید، گواهینامه سیستم صادر گردد. اما اگر عدم انطباق بزرگ MAJOR باشد باید در فرصت یک یا دو ماهه برطرف شده مجدداً یک ممیزی فقط برای رفع عدم انطباق MAJOR صورت میگیرد .