



جزوه آشنایی با استاندارد ایزو ۹۰۰۱

شرکت فناوری بن یاخته

مهر ۱۴۰۱

استاندارد چیست؟

«استانداردها مجموعه توافقات مستندی هستند که ویژگی‌های فنی و دیگر شرایط دقیق را در بر دارند و همواره به عنوان اصول، راهنما یا تعاریف مشخصات و برای حصول اطمینان از مناسب بودن مواد، محصولات، فرآیندها و خدمات برای هدف مورد نظر، به کار گرفته می‌شوند.»

چرا به استاندارد ها نیازمندیم ؟

۱. به عنوان یک مرجع برای ویژگی‌های یک محصول، فرآیند یا خدمت در نظر گرفته شوند.
۲. اطلاعاتی را فراهم نمایند که ایمنی، قابلیت اطمینان و عملکرد محصولات، فرآیندها و خدمات را بهبود بخشد.
۳. به استفاده‌کنندگان درباره قابلیت اطمینان یا دیگر مشخصات محصولات یا خدمات موجود در بازار اطمینان می‌دهند.
۴. با توجه به اینکه موجب سازگاری بین محصولات مختلف می‌شود به استفاده‌کنندگان برای استفاده از محصولات متنوع امکان بیشتری می‌دهند.

انواع استاندارد ها

استانداردهای پایه (به عنوان استانداردهای افقی نیز شناخته می‌شوند):

استانداردهایی که با در نظر گرفتن جنبه های ایمنی عمومی به مفاهیم، اهداف و الزامات اساسی می پردازند و برای تمام انواع یا گستره وسیعی از محصولات یا فرآیندها به کار میروند.

استاندارد های محصول

خصوصیات اساسی ایمنی و عملکرد یک محصول، فرآیند یا خدمت ویژه را بیان می‌کند و تا حد امکان به استانداردهای پایه و استانداردهای گروهی ارجاع می‌دهند.

- ❖ اغلب استانداردها اختیاری است. اما یک استاندارد می‌تواند توسط یک صنف، صنعت، مراجع دولتی یا توافقات بازرگانی اجباری گردد. می‌توان یک استاندارد را در صورتی که اجباری شده باشد، ضابطه نامید. این اجبار ممکن است بر اساس قانون باشد.
- ❖ کشورهایی که اقدام به اجباری نمودن استانداردها می‌نمایند باید تبعات احتمالی ناشی از آن مانند محدودیت‌های فنی یا تجاری موجود را در کشور مد نظر قرار دهند.

دسته بندی دیگر استاندارد ها

❖ **استاندارد کارخانه ای**: استاندارد کارخانه ای حاصل و شامل اتفاق نظرات بخشهای مختلف یک کارخانه تولیدی در زمینه طراحی، تولید، کنترل و سایر عملکردها می باشد.

❖ **استاندارد منطقه ای**: این استاندارد توسط گروهی از افراد ذینفع در دو یا چند کشور همجوار که در صنایع مشترکند و یا دارای داد و ستد بازرگانی هستند، تدوین می‌گردد. اجرای این استاندارد باعث تسهیل در ارتباطات فنی و بازرگانی با یکدیگر و حتی با سایر کشورها می‌شود. مانند استانداردهای ردیف EN که با همکاری 34 کشور متحد اروپایی تدوین شده اند .

کمیته اروپایی استاندارد یا CEN یک موسسه غیر انتفاعی است که مأموریت آن کمک به رشد اقتصادی اروپا در تجارت جهانی، راحتی شهروندان اروپایی و حفظ محیط زیست از طریق ایجاد یک زیرساخت کارآمد برای کلیه گروه های علاقه مند به توسعه، نگهداری و توزیع استانداردها می باشد.

قرارداد وین در سال (۱۳۷۰) ۱۹۹۱ بین [5] CEN, ISO به امضا رسید و تقریباً از سال (۱۳۸۴) ۲۰۰۵ اجرایی شد. هدف این قرارداد این است که از ایجاد استانداردهای مشابه (و بعضاً متناقض) بین این دو موسسه جلوگیری کند. در دهه گذشته CEN برخی از استانداردهای ISO را جایگزین استانداردهای خود کرده است.

❖ **استاندارد ملی:** این استاندارد پس از بررسی و مشورت، توسط متخصصان و کارشناسان فنی به منظور حفظ منافع ملی (منافع تولید کننده و مصرف کننده) در هر کشوری تدوین می شود که البته وظیفه اصلی تدوین استانداردهای ملی در هر کشور به عهده سازمانها و موسسات استاندارد کشور می باشد. بدیهی است ممکن است این گونه سازمانها دولتی، نیمه دولتی و یا خصوصی باشند.

isiri

سازمان ملی استاندارد ایران تدوین کننده قوانین و قواعد مرتبط با استاندارد و اجرا کننده و نظارت کننده بر آنها می باشد. سازمان استاندارد ایران دارای ساختار دولتی به صورت زیر مجموعه نهاد ریاست جمهوری است.

وظایف

۱. تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) به عنوان تنها مرجع رسمی این وظیفه در کشور
۲. انجام تحقیقات به منظور تدوین استاندارد، بالا بردن کیفیت کالاهای تولید داخلی، کمک به بهبود روش های تولید و کارایی صنایع
۳. ترویج استانداردهای ملی
۴. نظارت بر اجرای استانداردهای اجباری
۵. کنترل کیفی کالاهای صادراتی مشمول استاندارد اجباری و جلوگیری از صدور کالاهای نامرغوب به منظور فراهم نمودن امکانات رقابت با *کالاهای مشابه خارجی و حفظ بازارهای بین المللی
۶. کنترل کیفیت کالاهای وارداتی مشمول استاندارد اجباری به منظور *حمایت از مصرف کنندگان و تولید کنندگان داخلی و جلوگیری از ورود کالاهای نامرغوب
۷. مشارکت در تدوین استانداردهای بین المللی به عنوان سیستم رسمی اوزان و ب (SI) ترویج سیستم بین المللی یکاهامقیاس ها در کشور و کالیبره کردن وسایل سنجش با مرجعیت اداره اوزان و مقیاسها دفتر بین المللی اوزان و مقیاسها
۸. آزمایش و تطبیق نمونه کالا با استانداردهای مربوط، اعلام مشخصات و اظهار نظر مقایسه ای و صدور گواهینامه های لازم
۹. آموزش مستمر مسوولین کنترل کیفیت واحدهای تولیدی

اهم وظایف و تکالیف قانونی این موسسه عبارت است از :

۱. تعیین، تدوین و انتشار استانداردهای ملی (رسمی) به استثنای مواد دارویی؛
۲. تعیین ویژگی کالاها و مقایسه آن با استانداردهای مرتبط به استثنای مواد دارویی؛
۳. اجرای سیستم بین المللی یکاها و کالیبره کردن وسایل سنجش؛
۴. کنترل کیفی کالاهای صادراتی مشمول استاندارد اجباری و جلوگیری از صدور کالاهای نامرغوب به منظور فراهم نمودن امکانات رقابت با کالاهای مشابه خارجی و حفظ بازارهای بین المللی
۵. کنترل کیفیت کالاهای وارداتی مشمول استاندارد اجباری به منظور حمایت از مصرف کنندگان و تولید کنندگان داخلی و جلوگیری از ورود کالاهای نامرغوب
۶. تأیید صلاحیت شرکتها و مؤسسات بازرسی کننده داخلی و خارجی، آزمایشگاهها، کارشناسان استاندارد و گواهی دهندگان سیستم های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی

کیفیت چیست؟

میزانی که مجموعه ای از ویژگیهای ماهیتی، الزامات و یا خواسته ها را برآورده می سازد. درحقیقت میزانی که از استانداردها و قوانین یا میزانی که از خواسته ها و نیاز مشتری رعایت می کنیم.

اهمیت کیفیت

۱. افزایش بهره‌وری
۲. افزایش سهم بازار در شرایط رقابت
۳. بهبود شهرت و اعتبار
۴. بهبود روحیه کارکنان
۵. افزایش منافع و امنیت شغلی کارکنان
۶. افزایش صادرات
۷. زندگی بهتر برای آحاد جامعه
۸. نیاز به کسب عزت و افتخار در بازار کار
۹. کاهش هزینه‌ها و بدست‌آوری مزیت‌های رقابتی در بین رقبا

استاندارد ایزو ۹۰۰۱ را استاندارد سیستم مدیریت کیفیت می نامند، بدین معنی که این استاندارد به دنبال ایجاد سیستمی است که کیفیت را در سراسر سازمان مدیریت کند.

همانطور که می دانید، معنای مدیریت را برنامه ریزی، کنترل، هدایت و نظارت می دانند و در ایزو ۹۰۰۱ قرار است این اقدام ها با رویکرد کیفیت انجام شود.

هدفی که در متن استاندارد ۹۰۰۱ وجود دارد، این است که سازمانی که این استاندارد را پیاده سازی و اجرا می کند، متعهد شود محصولی تولید کند که ثبات کیفیت داشته باشد. یعنی اگر محصول درجه ۲ تولید می شود، این محصول به درجه ۳ تنزل نداشته باشد.

از مواردی که در ایزو ۹۰۰۱ بسیار حائز اهمیت است، تفکر سیستمی و رویکرد فرآیند است. این استاندارد سازمان را در قالب یک سیستم می بیند و با نگاه فرآیندگرا به سازمان سعی می کند، ارتباط مطلوبی را بین واحدهای سازمان ها ایجاد کند تا علاوه بر بهبود ارتباطات سازمان و کیفیت این ارتباطات، بتوان محصول و خدمات بهتری را نیز به مشتری ارائه کرد.

همچنین استاندارد ایزو ۹۰۰۱ با ایجاد الزاماتی در مستندسازی سازمان، سعی در ایجاد نظم می کند. لازم است سازمان ها فرآیندها و اقداماتی که بر رضایت مشتری و تولید محصول باکیفیت تاثیر می گذارد را مکتوب کند و برای آن روش های مشخصی را بنویسد تا سازمان بتواند محصولی با کیفیت یکسان تولید کند.

مراحل اخذ ایزو

گام نخست: جلسه توجیهی مدیر (مدیران) ارشد سازمان و آگاهی دادن (ضرورت وجودی، پشتیبانی مستمر و نحوه عملکرد) به وی در زمینه مسئولیت ایشان از شروع تا دریافت گواهی نامه.

گام دوم: تهیه طرحی جامع از الزامات و بایدها و نبایدهای مورد نیاز در راستای استاندارد سازی در سیستم کیفی مدیریتی.

گام سوم: برگزاری جلسات آموزشی اعم از (همایش های عمومی مدیریت کیفیت، آشنایی با ضروریات ایزو و موارد مورد نیاز برای دریافت آن، ممیزی و مستند سازی) به صورت عمومی (کلیه کارمندان) و تخصصی (مدیران)

گام چهارم: مشخص نمودن تمامی اهداف، لیست فعالیتها و تدوین فرآیندها و مستنداتی که با سازمان کاملاً مرتبط باشد.

گام پنجم: اجرای مستندات به دست آمده و پیاده سازی راهکارهای رسیدن به ایزو

گام ششم: ابتدا پیش ممیزی و سپس ممیز داخلی (کنترل و نظارت برنامه ها در راستای اهداف) و بررسی لیست فعالیتها

گام هفتم:

در مرحله ی آخر جلسه ی ممیزی اصلی برگزار و پس از اعلام آمادگی درخواست کننده و تعیین زمان مشخص برای حضور در سازمان، در صورت تطابق عملکرد شرکت با استانداردهای ایزو، گواهینامه مورد نظر به شرکت مورد نظر اهدا خواهد شد.

اصول مدیریت کیفیت

این استاندارد بین المللی مبتنی بر اصول مدیریت کیفیت تشریح شده در ایزو ۹۰۰۰ است. توضیحات شامل بیان هر یک از اصول، دلیلی منطقی که چرا اصول برای سازمان مهم هستند، نمونه هایی از مزایای مرتبط با اصل و نمونه هایی از اقدامات معمول برای بهبود عملکرد سازمان ضمن کاربرد اصول میباشد. اصول مدیریت کیفیت عبارتند از:

۱. تمرکز بر مشتری
۲. رهبری
۳. مشارکت کارکنان
۴. رویکرد فرآیندی
۵. بهبود
۶. تصمیمگیری مبتنی بر شواهد
۷. مدیریت ارتباطات

رویکرد فرآیندی

این استاندارد بین المللی اتخاذ یک رویکرد فرآیندی را هنگام توسعه، پیاده سازی و بهبود اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت، به منظور افزایش رضایت مشتری از طریق برآورده سازی الزامات مشتری ترویج مینماید.

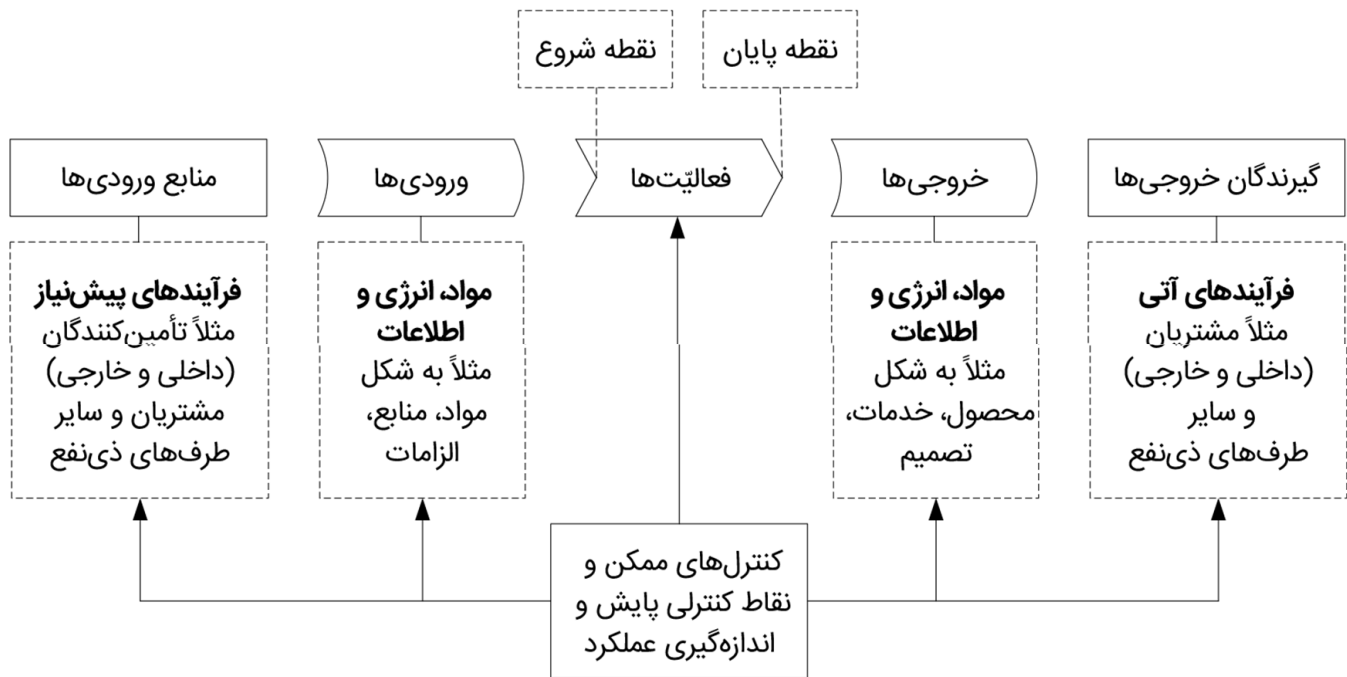
درک و مدیریت فرآیندهای متعامل به عنوان یک سیستم به اثربخشی و کارایی سازمان در دستیابی به نتایج مورد نظر کمک می نماید. این رویکرد سازمان را قادر به کنترل تعاملات و وابستگی های مشترک بین فرآیندهای سیستم می نماید، به نحوی که بتوان عملکرد کلی سازمان را افزایش داد.

رویکرد فرآیندی شامل تعریف نظام مند و مدیریت فرآیندها و تعاملات آنها، به نحویست که برای دستیابی به نتایج مورد انتظار بر مبنای خط مشی کیفیت و مقاصد راهبردی سازمان مناسب باشد .

الزامات مشخص شده ی سیستم مدیریت کیفیت در این استاندارد بین المللی مکمل الزامات محصولات و خدمات می باشد. این استاندارد بین المللی رویکرد فرآیندی که مبتنی بر چرخه ی طرح، اجرا، بررسی و اقدام^۱ (PCDA) و تفکر مبتنی بر ریسک است را به کار می گیرد.

^۱ از ابتدای کلمات Do، Plan، Check و Act گرفته شده است که به ترتیب به معنی برنامه ریزی، انجام دادن، چک کردن و عمل کردن است.

شکل ۲ نمایش الگویی از هر فرآیند ارائه و تعامل عناصر آنها را نشان می دهد.



تفکر مبتنی بر ریسک

برای دستیابی به یک سیستم مدیریت کیفیت اثربخش، تفکر مبتنی بر ریسک ضروری است. به منظور انطباق با الزامات استاندارد بین المللی، سازمان نیاز دارد تا اقداماتی را برای پرداختن به ریسک‌ها و فرصت‌ها طرح ریزی و استقرار نماید.

ارتباط با سایر استانداردهای سیستم مدیریت

این استاندارد بین المللی از چارچوب توسعه یافته به وسیله سازمان بین‌المللی استاندارد سازی (ISO) به منظور بهبود هم‌ترازی میان استانداردهای بین المللی برای سیستم‌ها مدیریت به کار گرفته می‌شود.

این استاندارد بین المللی یک سازمان را قادر می‌سازد از رویکرد فرآیندی در کنار چرخه PDCA و تفکر مبتنی بر ریسک برای هم‌ترازی با یکپارچه سازی سیستم مدیریت کیفیت خود را با الزامات دیگر استانداردهای سیستم مدیریت استفاده نماید.

این استاندارد بین المللی به صورت زیر با استانداردهای ISO9000 و ISO9004 ارتباط دارد:

ISO 9000: سیستم‌های مدیریت کیفیت-مبانی و واژگان پیش زمینه ضروری برای درک و استقرار صحیح این استاندارد بین المللی را فراهم کند.

ISO 9004 مدیریت برای موفقیت پایدار یک سازمان-یک رویکرد مدیریت کیفیت-راهنمایی برای سازمان‌هایی است که برای پیشرفت فراتر از الزامات این استاندارد بین‌المللی را انتخاب می‌کنند.

سیستم‌های مدیریت کیفیت: الزامات

۱- دامنه کاربرد

این استاندارد بین المللی یک سیستم مدیریت کیفیت را مشخص می نماید، وقتی که یک سازمان :

الف . نیاز دارد توانایی اش در ارائه مستند محصولات و خدماتی که الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد را برآورده می نماید را اثبات نماید .

ب. به دنبال آن است که از طریق به کار گیری اثربخش سیستم، شامل فرآیندهایی برای بهبود سیستم و تضمین انطباق با الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد، رضایت مشتری را افزایش دهند.

۲- مراجع الزامی و مستندات

مستندات به صورت جزئی یا کلی، به عنوان مرجع الزامی این استاندارد بوده و به کارگیری آنها لازم الاجراست. در مورد مستندات دارای تاریخ ، نه تنها ویرایش ذکر شده ی آن ها کاربرد دارد.

محیط سازمان

• درک سازمان و محیط آن

سازمان باید به مسائل درونی و بیرونی سازمان که مرتبط با مقصود و جهت گیری استراتژیک آن هستند و توانایی سازمان در دستیابی به نتیجه مورد انتظار از سیستم مدیریت کیفیت را تحت تاثیر قرار می دهند را تعیین نماید .

• درک نیاز ها و انتظارات طرف های ذینفع

به سبب تاثیر بالقوه طرف های ذینفع بر توانایی سازمان در ارائه پیوسته محصولات و خدماتی که نیازهای مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد را برآورده می کنند، سازمان باید موارد زیر را تعیین نماید :

الف . طرف های ذینفع مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت

ب. الزامات این طرف های ذینفع که مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت می باشند .

• تعیین دامنه کاربرد سیستم مدیریت کیفیت

سازمان باید مرزها و قابلیت کاربرد سیستم مدیریت کیفیت را برای ایجاد دامنه کاربرد خود تعیین نماید. هنگام تعیین این دامنه کاربرد، سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد:مسائل درونی و بیرونی – الزامات مرتبط با طرف های ذینفع اشاره شده –محصولات و خدمات سازمان

سیستم مدیریت کیفیت و فرآیند های آن

سازمان باید یک سیستم مدیریت کیفیت شامل فرآیند های مورد نیاز و تعاملات آن ها را مطابق با الزامات این استاندارد بین المللی ایجاد، استقرار و نگهداری و به طور مداوم بهبود دهد .

سازمان باید فرآیند های مورد نیاز برای سیستم مدیریت کیفیت و کاربرد آن ها را در سر تاسر سازمان، تعیین نماید و باید :

۱- ورودی های الزامی و خروجی های مرود انتظار این فرآیند را تعیین نماید .

۲- توالی و تعامل این فرآیند ها را تعیین نماید .

۳- معیار ها و روش های مورد نیاز از جمله پایش، اندازه گیری و شاخص های عملکرد مرتبط)

۴- منابع مرود نیاز برای این فرآیند ها را تعیین کرده و از در دسترس بودن آن ها اطمینان حاصل نماید .

- ۵- مسئولیت و اختیارات را برای این فرآیند تخصیص دهد .
- ۶- ریسک ها و فرصت های اشاره شده
- ۷- ارزیابی فرآیند ها و استقرار تغییرات برای دستیابی به نتایج مورد انتظار
- ۸- بهبود فرآیند ها و سیستم مدیریت کیفیت

رهبری

مدیریت ارشد باید رهبری و تعهد را در خصوص سیستم مدیریت کیفیت را با انجام موارد زیر اثبات نماید :

الف. پذیرش پاسخگویی برای اثر بخشی سیستم مدیریت کیفیت

ب. حصول اطمینان از اینکه خط مشی کیفیت و اهداف کیفیت برای سیستم مدیریت کیفیت ایجاد شده اند و با محصلت سازمان و جهت گیری استراتژیک سازمان سازگارند .

ج. حصول اطمینان از یکپارچگی الزامات سیستم مدیریت کیفیت با فرآیند های کسب و کار سازمان

د. ترویج استفاده از رویکرد فرآیندی و تفکر مبتنی بر ریسک

ه. حصول اطمینان از اینکه منابع مورد نیاز برای سیستم مدیریت در دسترس هستند .

و. اطلاع رسانی در خصوص اهمیت سیستم مدیریت کیفیت به نتایج مورد نظر دست یابد.

ز. حصول اطمینان از اینکه سیستم مدیریت کیفیت به نتایج مورد نظر دست می یابد.

ح. مشارکت دادن، هدایت و پشتیبانی از کارکنان، به منظور کمک به اثر بخشی سیستم مدیریت کیفیت

ط. ترویج بهبود

ی. پشتیبانی از سایر نقش های مدیریتی مرتبط برای نشان دادن رهبری آن ها به نحوی که در حوزه های مسئولیت آن ها کاربرد دارد.

موارد زیر از وظایف مدیریت ارشد محسوب می شود :

- ۱- تمرکز بر مشتری
- ۲- خط مشی
- ۳- نقش ها مسئولیت ها و اختیارات سازمانی

طرح ریزی

در زمان طرح ریزی سیستم مدیریت کیفیت، سازمان باید با اقدامات مربوط به ریسک ها و فرصت ها ، اهداف کیفیت و طرح ریزی جهت دستیابی به آن ها و طرح ریزی تغییرات به وارد زیر برسد :

- ۱. تضمین سیستم
- ۲. افزایش اثرات مطلوب
- ۳. دستیابی به بهبود

همینطور سازمان باید موارد زیر را طرح ریزی نماید :

۱- اقداماتی برای پرداختن به این ریسک ها و فرصت ها

۲- یکپارچگی

پشتیبانی

سازمان باید منابع لازم را جهت ایجاد، استقرار، نگهداری و بهبود مستمر سیستم مدیریت کیفیت را تعیین و فراهم نماید، سازمان باید منبع زیر را در نظر بگیرد:

۱. کارکنان: فراهم نمودن افراد لازم برای استقرار اثربخش سیستم مدیریت کیفیت
۲. زیر ساخت ها: فراهم نمودن زیر ساخت های لازم جهت اجرای فرآیند ها و دستیابی به انطباق محصولات و خدمات
۳. محیط اجرای فرآیند ها: جهت انجام فرآیند ها محیط مناسب لازم می باشد.
۴. منابع پایش و اندازه گیری هنگامی که پایش و اندازه گیری به منظور تصدیق انطباق محصولات و خدمات با الزامات مشخص شده است، سازمان باید منابع لازم جهت حصول اطمینان از دستیابی به نتایج معتبر و قابل اعتماد را تعیین و فراهم نماید.
۵. دانش سازمانی: دانش سازمانی، دانشی است که خاص همان سازمان بوده و معمولاً از طریق تجربه به دست می آید. این دانش، اطلاعاتی که به منظور دستیابی به اهداف سازمان مورد استفاده قرار گرفته و به اشتراک گذاشته می شود.
۶. شایستگی ها و آگاهی ها: سازمان باید اطمینان حاصل نماید که کارکنان و افراد در سازمان از نظر تحصیلات، آموزش و یا تجربه مناسب با شایستگی هستند.
۷. ارتباطات: سازمان باید ارتباطات درون و برون سازمانی مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت را تعیین نماید.
۸. مستندات: سازمان باید مستندات مربوط به سازمان را ایجاد و به روز رسانی کند و همچنین بر روی اطلاعات کنترل داشته باشد.
۹. طرح ریزی و کنترل عملیات: سازمان با تعیین الزامات محصولات و خدمات، تعیین منابع مورد نیاز برای دستیابی به انطباق و اجرای کنترل فرآیند ها طرح ریزی مناسبی داشته باشد.
۱۰. الزامات محصولات و خدمات: تعیین الزامات، ارتباط با مشتری و بازنگری مجدد محصولات و خدمات از موارد مهم در الزامات مشخص شده برای محصولات و خدمات می باشد.
۱۱. طراحی و توسعه محصولات و خدمات: سازمان باید به منظور اطمینان از تامین محصولات و خدمات بعدی، یک فرآیند طراحی و توسعه را ایجاد نماید.
۱۲. کنترل فرآیند ها، محصولات و خدمات تامین شده بیرونی: سازمان باید اطمینان حاصل کند که فرآیند ها، محصولاتی و خدماتی که از بیرون سازمان تامین می شوند، با الزامات انطباق دارند.
۱۳. تولید و ارائه خدمات: سازمان باید تولید و ارائه خدمت را در شرایط کنترل شده ای اجرا نماید به نحوی که قابل کاربرد باشد.
۱۴. ترخیص محصولات و خدمات
۱۵. کنترل خروجی های نا منطبق: سازمان باید اطمینان حاصل نماید که خروجی هایی که با الزامات خور انطباق ندارند، شناسایی و کنترلی می شوند تا از استفاده یا تحویل ناخواسته آن ها جلوگیری شود.

ارزیابی عملکرد

سازمان باید موارد زیر را تعیین نماید مانند:

۱. پایش، اندازه گیری، تحلیل و ارزیابی
۲. رضایتمندی مشتری
۳. تجزیه و تحلیل ارزیابی ها

۴. ممیزی داخلی

۵. بازنگری مدیریت

بهبود

سازمان باید فرصت های بهبود را تعیین و انتخاب نماید و اقدامات لازم جها برآوردن الزامات مشتری و افزایش رضایتمندی مشتری را انجام دهد. این امر باید شامل موارد زیر باشد :

۱. بهبود محصولات و خدمات به منظور برآورده سازی الزامات و نیز پرداختن به نیاز ها و انتظارات آینده

۲. اصلاح، جلوگیری یا کاهش اثرات نامطلوب

۳. بهبود عملکرد و اثر بخشی سیستم مدیریت کیفیت

دو مورد که در بهبود کاربرد دارد : عدم انطباق و اقدام اصلاحی و بهبود مستمر می باشد .

عدم انطباق و اقدام اصلاحی

به هنگام بروز به عدم انطباق از جمله هر گونه ناشی از شکایات سازمان باید :

۱. به عدم انطباق واکنش نشان دهد و در صورت کاربرد : جهت کنترل و اصلاح آن اقدام نماید و همنیطور به پیامد ها رسیدگی نماید .

بهبود مستمر

سازمان باید مناسب بودن ، کفایت و اثر بخشی سیستم مدیریت کیفیت را به طور مستمر بهبود بخشد .