

«اهمیت و کاربرد استانداردهای مدیریت کیفیت سری ISO 9000 در تولید و تجارت»

ارزیابی اجمالی یک سمینار

بهزاد پورسید

سمینار با سخنان آقای مهندس سادات - معاون وزیر صنایع - بود که ایشان به عنوان سرپرست مؤسسه استاندارد، براین نکته تأکید ورزیدند که متأسفانه علی رغم اهمیت استانداردهای خدمات در کشور ما به استانداردهای سری ISO 9000 و اعمال آن در تولید، توجهی نشده است.

دبیر کمیته برگزارکننده و مدیرعامل شرکت بنیاد استاندارد - مهندس داوری - براین نکته تأکید ورزید که امروزه استانداردهای سری ISO 9000 به عنوان نظام مطلوب کنترل کیفیت در صنعت کشور، می تواند بسیار مفید و مهم باشد و اصولاً با روندی که امروزه تجارت جهانی طی می نماید، تا چند سال آینده کارخانه ها و شرکتهای فاقد گواهینامه تطبیق با این استانداردها عملاً توان رقابت خود را در عرصه صادرات از دست خواهند داد. به

در شهریور ماه ۱۳۷۳ دومین سمینار اهمیت و کاربرد استانداردهای مدیریت کیفیت سری ISO 9000 در تولید و تجارت بین الملل در محل ثابت کنفرانس مرکز توسعه صادرات (واقع در محل دائمی نمایشگاه بین المللی ایران) برگزار گردید. این سمینار تداوم سمینار اول آن در سال گذشته بود. به منظور آشنایی کلی با جنبه های مقررات این استاندارد برگزار شد، و امسال تلاش براین بود تا بیشتر بر جنبه های عملی، شرکتهای در اجرا با آن روبه رو هستند تکیه شود تا در آینده نیز سمیناری به شکل کاملاً عملی (Case study) ارائه گردد.

در این سمینار یک روزه که از سوی شرکت بنیاد استاندارد برگزار شد، مقالاتی پیرامون مدیریت کنترل کیفیت در روند تولید و تجارت عرضه گردید. شروع این

همین لحاظ در کشور ما نیز برای حفظ بازارهای فعلی و دستیابی به بازارهای بالقوه، تلاش در جهت کسب این گواهینامه ها امری ضروری است. در یک آمارگیری به عمل آمده، در انگلستان حدود ۳۰۰۰۰ شرکت و در ترکیه حدود ۲۰۰ شرکت به اخذ گواهینامه تطبیق نایل آمده و این روند در سایر کشورها نظیر هند، تایلند، سنگاپور، مالزی، پاکستان و ... نیز ادامه دارد.

یکی از سخنرانهای بسیار مفید این سمینار از جانب آقای کلاتر معتمدی - معاون تدوین استاندارد و کنترل کیفیت و مسئول اجرای استانداردهای سری ISO 9000 - بود که تحت عنوان «اصول و نقش استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰ و چگونگی دریافت گواهینامه» ارائه گردید. وی بر این نکته تأکید ورزید که امروزه مدیریت کنترل کیفیت برای اهداف زیر می باشد:

کاهش قیمت، کاهش ضایعات و افزایش بهره‌وری، کاهش هزینه های آزمایشگاهی با پیشگیری در بروز عیب و ایجاد اطمینان برای خریداران و موفقیت در رقابت.

به لحاظ ضوابط متفاوتی که در عمل از جانب کشورها اعمال می گردید و این خود موجب بروز مشکلاتی بود، سازمان بین المللی استاندارد (ISO) در جهت تدوین یک نظام واحد، تلاشهای خود را جهت

داده است. به همین لحاظ از سال ۱۹۷۹ کمیته فنی ISO کار خود را آغاز نمود و پس از هشت سال کار و فعالیت، در کمیته ۱۷۶ و به ریاست کانادا نهایتاً در سال ۱۹۸۷ استانداردهای سری ISO 9000 را عرضه نمود که هدف از آن مدیریت و تضمین کیفیت در سطح جهان بود. امروزه این استانداردها از ۹۰۰۰ تا ۹۰۰۴ عرضه شده که هدف از هر یک متفاوت است: استاندارد ۹۰۰۰ در عمل راهنمایی برای انتخاب سایر استانداردهاست و سری ۹۰۰۱ تا ۹۰۰۴ مدلهای مختلفی را برای کنترل کیفیت ارائه می دهد.

استاندارد ۹۰۰۱ از طراحی تا خدمات پس از فروش، استاندارد ۹۰۰۲ از تولید تا خدمات پس از فروش، ۹۰۰۳ مرحله بازرسی و تست نهایی و ۹۰۰۴ استاندارد و مدیریت کیفیت برای ممیزی براساس ۲۰ خصیصه در عملکرد می باشد. نکته جالب توجه آن است که علی رغم جدید بودن این استانداردها در بسیاری از کشورها، سازمان بین المللی استاندارد، مقررات سری ISO 9000 را نیز بارها اصلاح نموده و امروزه نسخه های جدید آنها در سطح جهانی اعمال می شود. برطبق شیوه متداول سازمان بین المللی استاندارد، مقررات سری ۱۰۰۰۰ و ۱۱۰۰۰ به عنوان مکمل - که بیشتر راهنمایی برای استانداردهای مادر هستند - ارائه شده است، و حتی تلاشهایی در جریان

- مرحله اجرای آنچه در نظامنامه نوشته شده

- مستندسازی برای اثبات ادعا

البته هر کشوری درحیطه عملکرد خود توان صدور این گواهینامه ها را ندارد، بلکه امروزه هجده مرکز مهم برای صدور این گواهینامه ها وجود دارد که به لحاظ حسن شهرتی که یافته اند سایرکشورها باید گواهی های خود را به تأیید آنها برسانند. البته مقدمه دریافت این گواهینامه اعمال کنترل و تأیید آن توسط ممیزی درعمل است که خود محتاج زمان می باشد.

«مدیریت کیفیت و سیستم های تضمین کیفیت» مقاله ای بود که توسط مهندس جلیلیان از شرکت بنیاد استاندارد ارائه گردید. وی با اشاره به روند بازارهای جهانی از حیث تنوع در کمیت و کیفیت به این نکته اشاره نمود که کیفیت، چهار دوره را پشت سرگزارده است: دوره بازرسی کیفیت (۱۸۰۰ - ۱۹۰۰) دوره کنترل

کیفیت آماری (۱۹۲۰ - ۱۹۵۰)، دوره تضمین کنترل کیفیت (۱۹۵۰ - ۱۹۶۰) و دوره مدیریت کیفیت که در این عصر وارد شده است، و با تأکید بر اینکه امروزه به عنوان ابزارمهم در بهبود بخشیدن به سهم بازار، سوددهی و قابلیت رقابت بیش از سایر ابزارها کارساز است به چگونگی اجرای نظامهای کنترل کیفیت با استفاده از استانداردهای سری ISO 9000 اشاره نمود.

است که مراحل بعدی خدمات پس از فروش تا دفن زباله ها نیز مشمول این مقررات شود.

این استانداردهای بین المللی امروزه در سطح شصت کشور جهان به عنوان استانداردهای ملی پذیرفته شده و با قبول آن از سوی ژاپن و آمریکا علاوه بر کشورهای اروپایی عملاً در سطح جهان مطرح شده اند. در کشوری مانند انگلستان که از ۱۹۸۸ آن را به عنوان استاندارد ملی خود اعلام نموده تا سال ۹۲ حدود ۲۳۰۰۰ و تا ۹۴ بالغ بر ۳۰۰۰۰ شرکت موفق به دریافت گواهینامه های تطبیق شده اند که در سایر کشورها نیز همین شتاب، اما با فاصله بیشتر وجود دارد.

طی یک بررسی به عمل آمده، در یکی از کشورهای اروپایی، کارخانه ای که موفق به دریافت این گواهینامه شده با افزایش در موارد زیر روبه رو شده است:

بهره وری	به میزان	۸۴٪
سودآوری	به میزان	۴۷٪
بازاریابی	به میزان	۷۶٪
فروش صادراتی	به میزان	۲۶٪

در یک نگاه کلی استانداردهای مدیریت کیفیت برسه اصل کلی استوار است:

- شناخت بازار و تهیه نظامنامه کیفیت

اعمال این استاندارد حتی در عرصه داخلی، موجب کاهش هزینه‌ها و صرفه‌جویی در اتلاف منابع شده و نهایتاً به بهره‌وری و کارایی عملیاتی سوددهی خواهد انجامید. (الگوی اندازه‌گیری و موفقیت در مدیریت کیفیت) مقاله‌ای بود که از سوی دکتر روزبه، از شرکت SGS عرضه شد و طی آن الگویی ساده برای اندازه‌گیری و سنجش موفقیت در کنترل کیفیت با اتکاء بر استانداردهای سری ISO 9000 مطرح نمود. استانداردهای ISO 9000 امروزه صرف اعمال معیارهای استاندارد را مدنظر قرار نمی‌دهد، بلکه هدف عمده آنها اعمال مدیریت کیفیت (Quality Management) است که نهایتاً به Quality Assurance که صدور یک گواهی به عنوان معیار است می‌انجامد. امروزه معیارهای اصلی نظام مدیریت کیفیت عبارت است از: تعهد مدیریت، سازماندهی، آموزش، نظام بهبود فرآیند، گروههای پروژه که در کنار آنها سایر عوامل مهم نیز وجود دارند و نهایتاً به معیار اطمینان از کیفیت (یعنی اخذ گواهی تطبیق با استانداردهای ایزو ۹۰۰۰) ختم می‌شوند. در طی این مقاله به تشریح معیارهای اصلی در یک مقیاس ده درجه‌ای پرداخته شد که مبین پائین‌ترین تا بالاترین درجه کیفیت بود؛ این الگو امروزه در بسیاری از سازمانها که به توسعه مدیریت کیفیت به طور فراگیر پرداخته‌اند، کاربرد

گسترده‌ای یافته است.

نکته جالب توجه این است که امروزه در تجارت برپازرسی Surveillance به عنوان بازرسیهای موردی و مقطعی تأکید می‌شود که در کنار اهمیت آن و خصوصاً گواهی بازرسی صادره به عنوان تأییدی بر انطباق کالاها در امور بازرگانی با توجه به مدیریت کنترل کیفیت (QA) و گرایش روزافزون به گواهی آن QM در عمل می‌تواند اهداف خریداران نیز تأمین شود؛ جز اینکه به هر حال گواهی بازرسی در عمل به لحاظ کاربرد اسناد در تجارت بین الملل و هدف عمده خریدار برای تأیید کالا در لحظه شروع حمل، اهمیت خود را حفظ خواهد کرد.

کیفیت از کنترل تا فرهنگ کیفیت (اهمیت و ضرورت آموزش) موضوع مقاله و سخنرانی مهندس پورشمس از موسسه استاندارد بوده، که طی آن با تأکید بر این نکته که با گسترش تجارت، نه تنها توجه به کیفیت، بیشتر مورد توجه قرار گرفت، بلکه سنجیدن آن نیز دیگر اتکاء به روشهای سنجش ابتدایی نمی‌توانست حمایتها و اطمینانهای لازم را تأمین نماید و به همین جهت ضمن تدوین قراردادهای دستورالعملهای کیفی و بازرسیهای مربوط متداول گردید و بر همین اساس بهره‌گیری از روشهای متناسب به منظور اطمینان خاطر خریدار از انطباق کالا با خواستههایش

صورت گرفت و استفاده از روشهای علمی بازرسی در مبداء تولید یا مبداء تحویل آغاز شد؛ اما این شیوه خود مشکلاتی از جمله هزینه بازرسی و معیارهای متفاوت بازرسی را در بر داشت.

اما به تدریج با عنایت به اصل پیشگیری و تقدم آن بر کنترل و بازرسی، توجه به کنترل کیفیت، که امروزه در مدیریت توجه به فرهنگ کیفیت است، معطوف شد و مدیریت سازمان برای مشتری جایگاه ویژه ای قایل شد. و خود را برای برآوردن رضایت او متعهد دانست. با فراگیر شدن فرهنگ کیفیت در سرتاسر سازمان، کیفیت محصول یا خدمات عرضه شده نیز تضمین خواهد شد و در سایه آن می توان گواهینامه های ملی یا بین المللی، از جمله گواهینامه تطبیق با ایزو ۹۰۰۰، را به دست آورد که موفقیت در این راستا فقط به هـ ماهنگی مستکی بر دانش و مسئولیت پذیری فراگیر سازمانی، بستگی دارد.

«کالیراسیون و مترولوژی دراستانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰» و استاندارد کردن سیستم های اندازه گیری، موضوع سخنرانی آقای مهندس خرم از موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی بوده که با اتکاء بر استانداردهای ISO 10012 مطرح شد.

مقاله مشترک مهندس ضیایی و قدوسی

که تحت عنوان «مستندسازی در گواهینامه های تطبیق کیفیت سری استانداردهای ISO 9000 ارائه گردید، پایه و اساس کاری است که برای جلب و رضایت مشتری و رسیدن به اهداف، لازم و ضروری است.

همچنین پایه های مستندسازی نظام ISO 9000 و مدیریت کیفیت جامع (TQM)، براساس نظامنامه کیفیت و برنامه کیفیت و رویه ها و سابقه ها قرار دارند.

در یک جمع بندی کلی می توان دریافت که این سمینار از حیث موضوع بر نکاتی تأکید ورزیده که دارای اهمیت فراوانی بوده و دربرگیرنده موضوعاتی است که می تواند درپروسه تولید کالا و هم در روند تجارت جهانی نقش به سزایی داشته باشد.

موضوعات مطروحه، بیانگر توجه فراوان دست اندرکاران امر تولید و تجارت به مدیریت کنترل کیفیت و مقررات استاندارد بود که امروزه هم برای سیاست گذاران و هم برای سایر دست اندرکاران، به منظور گسترش زمینه های صادرات، امری مهم و ظاهراً با روندی که در جهان طی می کند در آینده نزدیک، حیاتی می باشد. آنچه که به وضوح از عملکرد سازمان بین المللی استاندارد (ISO) دریافت می شود، اهمیت روزافزونی است که مقررات استاندارد در این عرصه

ایفا می نماید و به همین لحاظ تلاشهای این سازمان به طور گسترده به اصلاح و توسعه این مقررات معطوف شده، به نحوی که حتی همپایی کشورهای پیشرفته صنعتی را نیز دشوار نموده و مخالفین این مقررات (مانند ژاپن و آمریکا) را سرانجام به قبول و پیروی از آن واداشته است و دقیقاً به همین دلیل است که مؤسسه استاندارد در کشور ما نیز در کنار سیاستگذاری صنعتی لازم است، قدمهای اساسی را در این راستا هرچه سریعتر بردارد. بدین ترتیب امروزه حتی در بازرگانی نیز انجام بازرسی های منطقی نمی تواند به نحو تمام و کمال، حقوق خریداران را حفظ کند، بلکه اعمال مدیریت کنترل کیفیت نیز برای آن ضروری است.

توجه به امکان رقابت در عرصه تجارت بین الملل و صادرات کالا که ظاهراً به تدریج با انطباق با استانداردهای کنترل کیفیت ملازمه خواهد داشت، به قدری اهمیت یافته که در بسیاری از کشورها شاهد تلاش گسترده ای در این خصوص می باشیم و با عنایت به اینکه به نحو مسلم باروند پیشرفت بازار، مشکل عدم دریافت گواهینامه های انطباق با استانداردهای کنترل کیفیت در آینده سدی برای صادرات غیرنفتی کشور ایجاد خواهد نمود، باید سیاست گذاران صنعتی و بازرگانی کشور سریعاً در این راستا اقدامات و فعالیتهایی را

انجام دهند، چرا که دستیابی به نظامهای مدیریت کنترل کیفیت، مستلزم صرف زمان و هزینه است و به لحاظ فاصله ای که امروزه بین کشورها وجود دارد و روزبه روز نیز افزایش می یابد، تأخیر در آن جایز نخواهد بود.

البته در طول این سمینار که حاوی مطالب مفیدی بود، متأسفانه کاستیهایی نیز مشاهده گردید: در وهله اول، عدم حضور و مشارکت فعال دست اندرکاران امور صنعتی و بازرگانی کشور بود که به خوبی احساس می شد، زیرا همان طور که اشاره شد اعمال استانداردهای سری ISO 9000 امری است که تولید و تجارت را تحت الشعاع خود قرار می دهد و بدیهی است که سیاستگذاران صنعتی و بازرگانی کشور برای توسعه صادرات غیرنفتی باید بدو نیاز به اعمال این استانداردها را احساس نموده و در پی آن به نحوی عمل نمایند که این استانداردها در عرصه تولید و بازرگانی کشور مورد عمل و توجه قرار گیرد؛ چرا که اصولاً اعمال مقررات استاندارد به نحو فراگیر، در سطح کشور اقدامی نیست که به راحتی امکان پذیر باشد؛ خصوصاً آنکه این مقررات در عرصه صادرات و واردات نیز می تواند نقش حساسی را ایفا نماید. بازتاب این عدم مشارکت در مقالات و سخنرانیهای ارائه شده در سمینار به خوبی مشاهده می شد؛ چرا که علی رغم مطالب

مفید و ضروری که در سمینار ارائه گردید، عموماً به جنبه‌های مدیریتی این استانداردها توجه داشتند، تا بازتابی که این مقررات می‌توانند در بخش صنعت و بازرگانی کشور ایفا نمایند.

ثانیاً، چنین به نظر می‌رسد که یک نکته اساسی از دید برپاکندگان این سمینار دور مانده و آن توجه به این مطلب است که آیا اصولاً صنعت و بازرگانی کشور توان رقابتی، برای هماهنگی با استانداردهای سری ISO 9000 را دارا می‌باشد یا خیر؟ و اگر پاسخ آن مثبت است بهای آن چیست و چگونه باید انجام گیرد؟ در این راستا آنچه مهم است انجام یک مطالعه اساسی برای بدست آوردن پاسخ این سؤال و طراحی یک برنامه مناسب جهت حصول به این استانداردها و برآورد هزینه‌ها در یک دوره زمانی فرضی مطلوب است، چرا که حتی از دست دادن زمان در این دوره به منزله از دست دادن فرصت رقابت در بازارهای صادراتی است.

ثالثاً، امری که برای کشور ما ضروری است، دست یافتن به نتایج عملی در پی طرح مباحث نظری و تئوریک در سمینارهاست؛ زیرا غالباً در سمینارها - که این مورد نیز استثناء نمی‌باشد - به طرح

فهرست‌وار رئوس کلی مطالب پرداخته و عملاً به علت وارد نشدن در جزئیات و اینکه طرح مطالب سمینارها عموماً بدون مطالعات و بررسی‌های کاربردی قبلی می‌باشد، دستاوردهای آن نیز در حد نظری باقی مانده و پس از مدتی به بوته فراموشی سپرده شده، که این نیز برعهده سیاستگذاران و دست‌اندرکاران اجرایی است تا از نتایج چنین سمینارهایی کمال استفاده را بنمایند که درخصوص این سمینار خاص حداقل موسسه استاندارد (یعنی بانی اصلی اجرای مقررات استاندارد سری ISO 9000) از این امر مستثنا نخواهد بود.

در خاتمه باید یادآور شد که سمینار اهمیت و کاربرد استانداردهای سری ISO 9000 با دست‌گذاردن بر روی یک نقطه حساس مشترک در تولید و تجارت و با اهمیت دادن و پرداختن به نحوه اعمال مدیریت کنترل کیفیت و طرح دیدگاههای جدید در کنار مدیریت سنتی و بها دادن به مسئله آموزش در این راستا، سمینار موفق محسوب می‌گردد. با این امید که دستاوردهای این سمینار در آینده نزدیک بتواند با یافتن جایگاه واقعی خود در بخش تولید و بازرگانی کشور زمینه ساز ایجاد تحولات اساسی در این راستا شود.

اطلاع رسانی

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

مركز اطلاع رسانی

مركز اطلاع رسانی