



مفهوم و اهداف سیستم مدیریت کیفیت محیط کار (Five S System)

ترجمه: محمد آزاد*

واژگان فنی

مدیریت کیفیت محیط کار، سیستم بهبود مستمر (کایزن)، سیستم مدیریت کیفیت جامع، ایزو ۹۰۰۱ و سیستم مدیریت زیست محیطی (EMS).

مقدمه

محیط‌های بسیار مناسب و سالم به دست می‌آیند. اینکه این فضا و محیط در سازمان دولتی است یا خصوصی، مهم نیست. آنچه اهمیت دارد ایجاد خشنودی و رضایتمندی در نیروی انسانی است تا بتواند با روحیه ای شاد و احساس امنیت در شغل به فکر یا تلاش در جهت انجام هر چه بهتر وظایف بوده و بدین ترتیب نتایج ارزنده‌ای را نصیب سازمان خود کند. معمولاً برای آنکه کارکنان در محیط کار به راحتی و با بازدهی بالا به کار بپردازند و نتایج خوبی را متوجه سازمان‌هایشان کنند لازم است تا در محیطی سالم و مناسب چه از نظر فیزیکی و چه از نظر روانی قرار گیرند. چنین محیطی دارای ویژگی‌هایی از قبیل پایین بودن میزان آلاینده‌های انسانی نظیر سروصدا، گردوغبار و...، ایمن بودن محیط کار (از نظر نبودن زمینه‌های بالقوه بروز حوادث کاری)، آراستگی و منظم بودن ابزار کار، حاکم شدن نظام‌های زیست محیطی نظیر ISO14000 و... است که می‌بایست به آن پرداخته شود.

سیستم مدیریت کیفیت محیط کار (5S System)

هر شرکتی برای حرکت در جهت بهبود کیفیت، ناگزیر باید به اقداماتی اساسی دست زند. اقداماتی که هدف از آنها مرتب کردن، پاکیزه ساختن، سامان دادن به محیط کار، ایجاد و حفظ شرایط استاندارد و انضباط لازم برای انجام بهینه کارها می‌باشد. این اقدامات

مساله محیط کار در واحدهای تولیدی، صنعتی و خدماتی از موضوعات مهمی است که پیوسته در نشست‌ها و مقالات مطرح و براهمیت و چگونگی ایجاد محیطی مناسب و کارا تاکید می‌شود. می‌دانیم که یک محیط کار مناسب، می‌تواند بر رشد ارزش‌های پرسنل، افزایش توان و بهره‌وری آنان اثرگذار باشد. امروزه با پیچیده‌تر شدن ساختار و عملکرد سازمان‌ها، ساماندهی محیط کار و ایجاد محیطی آرام و بهره‌ور به طوری که منجر به فعال شدن بیشتر نیروی انسانی، شادابی آنها، حذف خطرات احتمالی، افزایش کیفیت در کار و کالا، کاهش افسردگی‌ها، رشد تولید، رشد خدمات مثبت و در نهایت دستیابی به بهره‌وری مورد نظر شود، از دغدغه‌های مدیران و سرپرستان این سازمان‌ها است. کاهش هزینه‌ها، رسیدن به پیشرفت‌های اقتصادی، رقابت، فروش بیشتر، خدمات موثر به مشتریان، همگی اهداف و نتایج مثبتی هستند که بر اثر ایجاد فضا و

چشمگیری به دنبال داشته باشد. از آن جمله می توان به موارد زیر اشاره داشت:

- بهبود کیفیت محیط کار و در نتیجه کیفیت محصول (خدمت)
- دستیابی به محیط استاندارد سازی شده (فضاهای بیشتر، ایجاد محیط مناسب برای انجام فعالیت های بهبود مستمر (کایزن))
- کاهش زمان جستجو، جابجایی و انتقالات
- ایجاد محیط کار سالم و ایمن
- کاهش هزینه های انبارداری



- کوتاه کردن چرخه زمانی فعالیت
- تقویت کنترل عملی فرایندها
- افزایش خلاقیت در محیط کار
- افزایش عمر مفید و کاهش زمان وقفه کار ماشین آلات
- افزایش اثربخشی، کارایی و بهره وری در سازمان
- پیشگیری از حوادث و اشتباهات
- نتایج قابل مشاهده
- کمک به حفظ محیط زیست

فلسفه اصلی سیستم مدیریت کیفیت محیط کار بر این اصل استوار است که "راه های منحصر بفرد را برای موقعیت های مختلف" ارائه می دهد و این در حالی است که به سرمایه گذاری کلان نیازی نیست.

ساماندهی (Sort)

فرایند ساماندهی را حذف هر آنچه که فاقد ضرورت است، تعریف می کنند. در این فرایند مشخص می شود که چه چیز ضروری است و چه چیزی ضروری نیست؟ پس از پاسخ به این سوال کلیه ی اقلامی که در جریان عملیات تولیدی، اداری یا خدماتی ضرورت ندارد از محیط کار خارج می کنند. مراحل انجام کار به شرح زیر است:



را بطور خلاصه سیستم مدیریت کیفیت محیط کار (System 5S) می نامند.

سیستم مدیریت کیفیت محیط کار مجموعه اقداماتی است که در جهت بهبود، ساماندهی و استاندارد سازی محیط کار صورت می گیرد. این سیستم یکی از اجزای اصلی سیستم بهبود مستمر است. ارکان اصلی این سیستم بسیار ساده به نظر می رسد ولی تا هنگامی که یک سازمان این ارکان را جدی نگیرد، نتیجه ای کسب نخواهد نمود. این سیستم برای نخستین بار در ژاپن بصورت نهادینه مورد استفاده قرار گرفته و نتایج بسیار خوبی را برای واحدهای صنعتی و خدماتی به ارمغان آورده است. اقداماتی که توسط ژاپنی ها برنامه ریزی و اجرا شد به ترتیب شامل پنج فرایند زیر بود. معادل انگلیسی و تلفظ هر یک از این لغات به ترتیب از سمت چپ

整理, 整頓, 清掃, 清潔, 躰

به راست در شماره های ۱ تا ۵ ارائه شده است.

۱. Sort (Seiri)
۲. Set in order (Seiton)
۳. Shine (Seiso)
۴. Standardize (Seiketsu)
۵. Sustain (Shitsuke)

■ ساماندهی: حذف کلیه اقلام غیر ضروری



■ مرتب کردن: تعیین محدوده ها و علائم هشدار دهنده محیطی موقت

■ پاکیزه سازی: تمیز کردن همه چیز، فراهم نمودن امکان بازرسی

و بازبینی

■ استاندارد سازی: کنترل و اصلاح دائمی

■ انضباط: حفظ و نگهداری هر چیز در جای مخصوص به خود

از طریق آموزش عمومی کارکنان

مزایای کاربرد مدیریت کیفیت محیط کار (5S)

بکارگیری این سیستم در تمامی سطوح شرکت و در کلیه واحدهای تجاری اعم از تولیدی، صنعتی یا خدماتی می تواند نتایج بسیار

■ استقرار هر چیز در جای مشخص و مخصوص به خود (استفاده از فایلها و قرار دادن ملزومات اداری در جای خود، استقرار ابزار آلات و تجهیزات در جای مناسب در تعمیرگاهها پس از استفاده...)

■ آوردن و بازگرداندن هر چیز در حداقل زمان (یافتن سوابق از بایگانی، سهولت دسترسی به ابزار در تعمیرگاه...)

■ علامت گذاری محدوده‌ها و محل استقرار اشیاء (نشانه‌ها و علائم مربوط به تعمیرات در سالن تعمیرگاهها، مشخص شدن محل استقرار خودروهای شرکت)

پاکیزه سازی (Shine)

فرایند پاکیزه سازی یعنی تمیز کردن محیط کار، حفظ و نگهداری هر چیز در بهترین شرایط برای زمانیکه هر شخص به آن نیاز دارد، هدف اصلی این فرایند می‌باشد... مراحل انجام کار در زیر ارائه شده است.

■ تعیین اهداف و وظایف

■ تعیین روشهای پاکیزه سازی

■ فراهم نمودن ابزار و ملزومات مورد نیاز

■ نحوه اجرای پاکیزه سازی و انجام بازرسی های لازم

■ تعویض برخی از تجهیزات از قبیل سیم‌ها و...



مواردی چون تهیه و استفاده از فرمهای استاندارد، تعیین عادی یا غیرعادی بودن، تهیه و استفاده از چک لیست، و تهیه برنامه اجرایی ساده از نکات اصلی در شروع اجرای این فرایند می‌باشد. از طرفی پاکیزه سازی نوعی بازرسی است. بازمینی و پاکیزگی محیط کار برای از بین بردن آلودگی‌ها نیز در این فرایند از سیستم مدیریت کیفیت محیط کار مورد تاکید قرار دارد. برخی از لوازم، تجهیزات و مکانها، لزوما باید بسیار پاکیزه و عاری از هر نوع آلودگی نگهداری شوند، بنابراین لازم است که آنها را دقیقاً شناسایی نموده و بر این باور بود که پاکیزه سازی تنها تمیز کردن محل کار و لوازم موجود در آن نیست، بلکه پاکیزه سازی امکان انجام بازرسی و بازمینی را نیز بایستی فراهم آورد.

نمونه اقداماتی که طی مراحل فوق می‌تواند صورت گیرد در زیر ارائه شده است:

■ مبارزه با علل آلودگیها (استفاده از دستگاههای تهویه مطبوع، ممنوع کردن کشیدن سیگار در محل کار، حمل و نقل مناسب غذا،

■ شناسایی کلیه ارقام موجود در محیط کار

■ حفظ ارقام ضروری

■ حذف ارقام غیرضروری

■ کاهش تعداد ارقامی که در مدت زمان معینی ضرورت نمی‌یابند. نمونه اقداماتی که طی مراحل فوق می‌تواند صورت گیرد در زیر ارائه شده است:

■ دور ریختن اشیایی که به آنها نیاز نداریم (دور ریختن برگهای زائد، کاغذهای باطله و روزنامه‌ها...)

■ ساماندهی ابزارها (استفاده از سیستم‌های نوین انبارداری...)

■ اشیایی را که به ندرت استفاده می‌کنیم، در جایی دور از دسترس قرار دهیم. (استفاده از سیستم بایگانی مناسب به طوری که سوابق کاری، صورتجلسات و... سالهای گذشته در جاهای دورتری قرار گیرد)

مرتب کردن (Set in order)

فرایند مرتب کردن عبارت است از جایی برای هر چیز و هر چیز در جای خود. در این فرایند ارقام در مکان‌های مناسب و مرتب به نحوی که بتوان از آنها به بهترین وجه استفاده کرد، قرار می‌گیرند. مرتب کردن راهی است برای یافتن و بکار بردن اشیای مورد نیاز، بدون انجام جستجوهای بیهوده.

هنگامی که هر چیز با توجه به کارکرد و در نظر گرفتن کیفیت و ایمنی کار، در جای مناسب و مشخص قرار داشته باشد، محل کار همواره منظم و مرتب خواهد بود. بدین منظور باید همه وسایل مورد نیاز را دقیقاً شناسایی کرده و کارکرد هر یک از آنها را نیز مشخص نماییم. بطور خلاصه مراحل فرایند مرتب کردن به شرح زیر می‌باشد.

■ شناسایی بهترین و مناسب ترین جا



■ جابجا کردن ارقام

■ تعیین محدوده‌ها

■ تاکید بر ایمنی و سلامت

■ تهیه علائم محیطی موقت

نمونه اقداماتی که طی مراحل این فرایند می‌توان انجام داد در زیر ارائه شده است:

- تمهیدات پیشگیری از خطا و اشتباه (آموزش پرسنل در خصوص بروز خطر، تدوین دستورالعملهای کاری برای استفاده از ابزارآلات و تجهیزات ویژه..)
- برچسب مواد حساس
- برچسبهای نشان دهنده میزان دقت ابزار (نصب میزان دقت تجهیزات و تاریخ اعتبار و کنترل برای آنها...)
- استقرار اشیاء به نحوی که بتوان از آنها سریعاً استفاده نمود و آنها را کنترل کرد.

انضباط (Sustain)

- فرایند انضباط عبارت است از آموزش عادات و توانایی هایی جهت انجام یک وظیفه خاص. نکته اصلی در اینجا ایجاد عادات درست به جای عادات نادرست است. این کار را باید از طریق آموزش شیوه های درست انجام کار به افراد و تمرین دادن آنان در این زمینه، آغاز نمود. همچنین این تمرینها از طریق وضع مقررات و پیروی جدی از آنها تحقق می پذیرد. به عبارت دیگر انضباط فرایند تکرار و تمرین انجام یک کار است. برای مثال کاملاً ضروری است که رعایت مقررات ایمنی برای افراد به صورت یک عادت درست درآید و به این نکته تاکید شود که انضباط اصل جدایی ناپذیری از ایمنی صنعتی است. اجرای این فرایند شامل مراحل زیر است.
- تمرین نظم و ترتیب (آموزش، نظارت مستمر، ارزیابی و پاداش به پرسنل جهت نظم و انضباط...)



- تمرین وقت شناسی (آموزش، استفاده بهینه از زمان، بخصوص در بخش تعمیرات در سالنها و برقراری جلسات...)
- پوشیدن کفش ایمنی
- تمرین اقدامات ضروری (استفاده از تجهیزات ایمنی...)
- توجه به زیباییها و رعایت ظواهر (استفاده از لباسهای کار مناسب در تعمیرگاه و شرکت...)
- نگرش مدیریت به فضاهای عمومی (ایجاد فضاهای سبز و یا امکانات رفاهی در محل کار...)

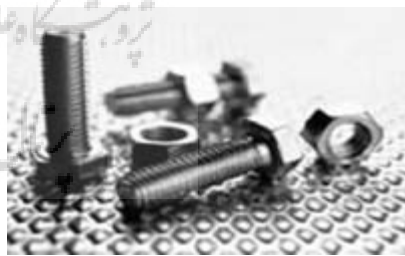
سیستم 6S

- به منظور بهینه سازی سودآوری و کاهش ضایعات و تلفات در محیط کار پس از پیاده سازی سیستم 5S و اجرای آن، سیستم 6S نیز به ترتیب زیر مدلسازی و اجرا می شود:
- حفظ و ارتقای ساماندهی و مرتب سازی

- استفاده بهداشتی از ذخیره آب...)
- بازبینی پوششها و محفظه ها به منظور پیشگیری از علل آلودگی (بسته بندی مناسب قطعات در انبار، استفاده از درزگیر در پنجره ها و درپوش برای فاضلابها...)
- تمیز کردن محل کار (شستشوی مرتب با مواد ضدعفونی کننده، نظافت در انبار، جمع آوری روغنهای مستعمل...)
- جلوگیری از آلودگیهای کف سالنها (شستشوی منظم سالن تعمیرگاه، مشبک نمودن جایگاههایی که آلوده کننده هستند مثل تعویض روغنی و نقاشی...)
- حذف آلودگیهای گرد و غبار (استفاده از تهویه مطلوب در انبار و سالن تعمیرگاهها، استفاده از فیلترهای صافی هوا...)
- رفع عیوب و خرابیها (تعمیر ملزومات اداری، تجهیزات فنی و خودروهای مورد استفاده...)

استاندارد سازی (Standardize)

- فرایند استانداردسازی عبارت است از کنترل و اصلاح دائمی، سازماندهی، نظم، ترتیب و پاکیزگی. تاکید اصلی در استانداردسازی متوجه مدیریت است که با استفاده از چک لیست های مناسب و استاندارد کردن مقررات با استفاده از نوآوری و خلاقیت، محیط کار را به نحوی استاندارد و کنترل نماید که همواره همه عوامل با سرعت و دقت لازم مورد استفاده قرار گیرند. نمونه هایی از اجرای این فرایند را می توان بصورت زیر ارائه نمود.
- استفاده از علائم و نشانه ها (در سالن تعمیرگاهها، انبار و دفاتر اداری...)
- علامت گذاری محدوده های خطر و یا مراقبت خاص (در انبار



- مواد شیمیایی، تجهیزات با فشار کارکرد بالا...)
- علائم نشان دهنده جهت و راهنما (جهت حرکت خودروها در تعمیرگاه و استفاده از تابلوی راهنمای واحدهای طبقات در معابر ورودی ساختمانها...)
- برچسبهای نشان دهنده قطعات اصلی (استفاده از برچسبهای ویژه شرکت از قبیل هولوگرام، بارکد و...)
- رنگهای هشدار دهنده
- علائم مربوط به تجهیزات خاموش کننده (علائم مربوط به زنگ خطر و وسایل ایمنی و راهنمای استفاده از سیستم اطفای حریق...)

بالاتری قرار دارد و نواقص آن رفع شده است. در پروژه‌های کایزنی، از تمامی کارکنان انتظار می‌رود که در فعالیت‌های بهبود مستمر نظیر: ۱- حذف فعالیت‌هایی که ارزش افزوده ندارد. ۲- کشف روش‌های بهتر کاری و ۳- حل مسائل محیط کار مشارکت داشته باشند. کایزنی یک تئوری ایستاستیک نیست بلکه مفهومی است که تفکر عملیاتی و اجرایی را القاء می‌کند.

استراتژی کایزنی مهمترین مفهوم در مدیریت ژاپنی و رمز موفقیت رقابتی این کشور است. راز درک تفاوت‌های موجود میان روش‌های مدیریتی در ژاپن و غرب، کایزنی است. کایزنی و نظام تفکر روندگرا در ژاپن، در مقابل نوآوری و نظام تفکر نتیجه رشد جهشی غرب قرار دارد. در فضای رقابتی امروز، تاخیر در بکارگیری آخرین تکنولوژی‌ها، مستلزم پرداخت بهایی سنگین است. همچنانکه شرکت‌های ژاپنی آهسته ولی محکم حرکت می‌کنند و سرنوشت محتوم آنها پیمودن راه پیشرفت و ترقی است. در سایر کشورها نیز شرکت‌های برجسته‌ای وجود دارند که هدفشان ایجاد استانداردهای جدید برای کیفیت تولیدات و خدمات است. این تفاوت‌ها ناشی از اختلافات ملیتی نیست بلکه منوط به اختلاف در روحیه و طرز تفکر است. کشورها هم اکنون با بکارگیری کایزنی و نوآوری، با بیشترین نرخ رشد در راه توسعه صنعتی گام بر می‌دارند.

در راستای این هدف مباحث نه گانه زیر قابل توجه است.

- تضمین کیفیت
- کاهش هزینه‌ها
- تحقق مقادیر تولید
- تحقق جدول زمانی تحویل
- ایمنی
- ساخت محصولات جدید
- بهبود بهره‌وری
- مدیریت تدارکات
- بازاریابی و فروش

برخی از این مباحث در سایه استقرار سیستم مدیریت کیفیت محیط کار قابل تأمین و دستیابی است.

ایزو ۹۰۰۱

در سال ۱۹۷۸ کمیته فنی ۱۷۶ سازمان بین‌المللی ایزو سری استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ را به دنیا معرفی نمود. هدف از تدوین این سری استاندارد بوجود آوردن الگوی بین‌المللی برای پیاده‌سازی و استقرار سیستم مدیریت کیفیت و تضمین کیفیت بود که مورد استقبال فراوان در سطح دنیا قرار گرفت. سیستم‌های مدیریت کیفیت به منظور حفظ سطح کیفیت تعریف شده و بهبود کیفیت از طریق اصلاح فرایندها در سازمان پیاده‌سازی می‌شوند.

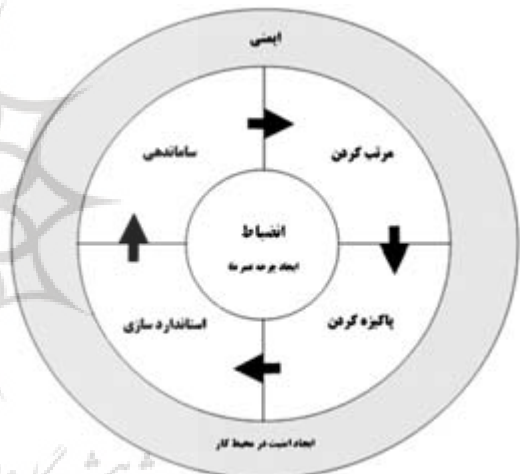
امروزه واحدهای خدماتی نیز همانند واحدهای صنعتی به دلیل منافع

- کاربرد و پیاده‌سازی واقعی به منظور دستیابی به نتایج واقعی
- کاهش تلفات، ضایعات و اتفاقات مشابه

در واقع 6S کاربرد و اجرای همان سیستم 5S بعلاوه بهبود ایمنی (Safety) در محیط کار است. رابطه بین این شش اقدام در نمایه ۱ ارائه شده است.

نمایه ۱- رابطه بین ارکان سیستم 6S سیستم بهبود مستمر (کایزنی)

کایزنی در لغت به معنی بهبود مستمر، و در اینجا منظور بهبود مستمری است که تمام پرسنل را اعم از مدیران، کارکنان و کارگران در بر می‌گیرد. فلسفه کایزنی بر این اصل استوار است که شیوه زندگی انسان شامل زندگی شغلی، زندگی اجتماعی، و زندگی خانوادگی باید بطور پیوسته و مداوم بهبود یابد. فرهنگ کایزنی و تعامل آن در بین لایه‌ها و سازمان‌های مختلف اجتماعی در ژاپن باعث شده است تا کارخانه به دانشگاه تبدیل



شود و دانشگاه به کارخانه، کارگزار مدیر بیاموزد و مدیر از ایده‌های کارگر بهره‌مند گردد. پیام استراتژی کایزنی در این جمله که حتی یک روز را نباید بدون ایجاد نوعی بهبود در یکی از بخش‌های سازمان یا شرکت سپری نمود، خلاصه می‌شود.

نخستین بار در ژاپن پروفیسور دمینگ چرخه دمینگ که یکی از ابزارهای مهم کنترل کیفیت جهت بهبود مستمر محسوب می‌شود ارائه نمود. این چرخه که به PDCA نیز مشهور است شامل چهار مرحله (Plan - Act - Check - Do) می‌باشد که بطور پیوسته در حال اجراست.

- طراحی
 - اقدام به پیاده‌سازی
 - کنترل نتایج واقعی با آنچه پیش بینی شده بود
 - اقدامات اصلاحی جهت رفع نواقص و خطاها
- این سیکل دوباره تکرار می‌شود و محصول همیشه بهبود می‌یابد. البته این چرخه در اصل حول یک استوانه رو به بالا حرکت می‌کند چرا که محصولی که یک دور این چرخه را طی کرده اینک از نظر کیفی در رتبه

سری استانداردهای سیستم مدیریت زیست محیطی^۱ به شمار می رود. هدف از استقرار سیستم مدیریت زیست محیطی در یک سازمان معرفی و مدیریت مهمترین تعاملات بین آن سازمان و محیط زیست است که همزمان با بهبود مستمر سیستم مدیریتی آن انجام می شود. الزامات بازار و قوانین دولتی، بسیاری از صنایع را به پذیرش و استقرار برنامه های سیستم مدیریت زیست محیطی هدایت می کند. بسیاری از سازمانها از اجرا و پیاده سازی این سیستم منافع مختلفی در زمینه های مالی، روابط اجتماعی و قانونی کسب نموده اند. برخی از این نوع منافع به شرح زیر است.

- کاهش استفاده از مواد خام
- کاهش انرژی مصرفی
- بهبود اثر بخشی فرایندها
- کاهش تولید ضایعات و زباله ها
- نمایش بهتری از سطح پاسخگویی مدیریت سازمان در برابر مقررات و جامعه.

نتیجه گیری

ساماندهی محیط کار با حرف و سخن حاصل نمی شود، بلکه ابتدا باید برای این کار ساختارهای مناسب طراحی و تدوین شود. مجموعه اقداماتی را که می توان انجام داد به شرح زیر می باشد.

- ایجاد کمیته ساماندهی
- انتخاب اعضای کمیته از بین کلیه واحدهای سازمان
- اجرای آموزش های لازم به اعضای کمیته
- تهیه طرح عملیات توسط کمیته (Action Plan)
- بررسی و شناخت سازمان
- تکمیل طرح عملیات و تهیه برنامه زمان بندی
- تشکیل کمیته های فرعی و تخصصی برای اجرای فرایندهای

سیستم

- تهیه و تدوین استانداردهای لازم
- آموزش مستمر برنامه ها و ترویج فرهنگ ساماندهی در کل

سازمان

منابع و مآخذ

1. www.nsf.org , NSF International, "Risk Management Systems for Water Utilities", HACCP, QMS, EMS.
2. www.dvirc.org , "if your employees spend more time looking for the right tools than using them .It 's time 5S".
3. www.sustainingedge.com, "What is the 5S Technique?".
4. www.DETAILS.com , "Lean and Environment toolkit training modules" , version 01_ Jan 2006.
5. www.wmep.org , "Tool, Die, and machining association of Wisconsin", Mark Stover & Bob Bergmann, 5 April 2005.
6. www.njmep.org , "What does it mean to be lean?".
7. http://nwmoc.uwstout.edu , "the 5S system", 23 Jan 2004.
8. www.industryinfobase.ir, "Kaizen".

1. EMS: Environmental Management System

*کارشناس ارشد حسابداری - دانشگاه علامه طباطبایی

بسیار حاصل از این سیستم ها علاقه زیادی به استقرار سیستم مدیریت کیفیت نشان می دهند. گواهینامه بین المللی مدیریت کیفیت (ISO9001) ویرایش سال ۲۰۰۰ به راحتی می تواند برآورده شدن نیازهای مشتریان را که در نتیجه ایجاد رضایت و بالا بردن اعتماد آنان نسبت به سازمان پدید می آید تضمین نموده و با توجه به نگرش فرایندگرائی تمام فعالیت های سازمان را در رابطه با مشتری در برگیرد. ویرایش اخیر بر هشت اصل زیر تاکید دارد.

۱- مشتری گرایی

۲- رهبری

۳- مشارکت کارکنان

۴- فرآیندگرایی

۵- نگرش سیستمی به مدیریت

۶- بهبود مستمر

۷- واقعیت گرایی در تصمیم گیری

۸- ارتباط متقابل سودمند با تامین کنندگان

اصول هشتگانه فوق سیستم مدیریت کیفیت را به یک برنامه کیفی در پنج طبقه هدایت می کند:

- پاسخگویی مدیریت
- مدیریت منابع
- تحقق تولید محصول
- ارزیابی، تحلیل و بهبود
- مستند سازی

این استاندارد با هر نوع فعالیتی که سازمان انجام می دهد سازگار شده و سازمان می تواند بر احوالی این تطابق را ایجاد نماید. یک سازمان با دریافت گواهینامه ایزو برای همه روشن می کند که سیستم مدیریت آن توسط شخص ثالث بیطرفی مورد ممیزی و بازرسی قرار گرفته است. بنابراین اعتماد مشتری به چنین سازمانی بیش از سازمان های دیگر است. شایان ذکر است که منافع حاصل از استقرار این سیستم در یک سازمان فقط به کسب اعتماد مشتری و دستیابی به سهم بیشتر در بازار خلاصه نمی شود، بلکه منافع بسیاری برای مدیریت سازمان در پی خواهد داشت که برخی از آنها به شرح ذیل می باشد.

- بهبود در برنامه ریزی ساماندهی و کنترل سازمان توسط مدیریت
- بازاریابی موثر و کارآمد در جهت افزایش تعداد مشتریان
- بالا بردن سطح رضایت مشتریان از طریق ایجاد اطمینان بیشتر و ارائه خدمات بهتر به آنان
- اعمال کنترل های موثر بر فرایندها و بهبود روشها
- کاهش هزینه ضایعات، دوباره کاری ها و تعداد خطاها
- بهبود کیفیت و نحوه ارائه خدمات

ایزو ۱۴۰۰۱

استاندارد سری (ISO14001) مقبول ترین استاندارد جهانی و یکی از