

# کیفیت محصول و رضایت مشتری اصل اول بهره‌وری

گزارشی از پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت

پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت ایران، با مداد شنبه ۸ آبان ماه در مرکز همایش‌های بین‌المللی صدا و سیما برگزار شد. در این مراسم که توسط انجمن مدیریت کیفیت و سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران برنامه‌ریزی شده بود، دکتر علی لاریجانی رئیس مجلس شورای اسلامی و مهندسی علی اکبر محرابیان، وزیر صنایع و معادن ایراد سخنرانی کردند. همچنین شرکت‌های خدمات فنی و مهندسی کیسون، موتورسازی ایران خودرو و واحد خودروسازی شرکت ایران خودرو موفق به دریافت جایزه ملی کیفیت شدند. در بخش دیگری از برنامه، گواهینامه‌های اهتمام به کیفیت به شرکت‌های واجد شرایط اهداء و مدل نوین جایزه ملی کیفیت ایران تشریح شد. مهندس فرزین انتصاریان (رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران)، مهندس علی صفدری (عضو کمیته جایزه ملی کیفیت)، نظام‌الدین برزگری (رئیس سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران) و زهره سوفالی (مدیر کل نظارت بر اجرای سیستم‌های کیفیت و دبیر جایزه ملی کیفیت) دیگر سخنرانان این مراسم بودند. گفتنی است، پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت بر اساس مدل نوین طراحی و در گرامیداشت هفته کیفیت و بهره‌وری برگزار شد.

کیفیت انجام و هزاران کارشناس و محقق در این راستا، تحقیقات و مطالعاتی انجام دادند. وی در مورد تفاوت‌های مدل نوین جایزه ملی کیفیت با EFQM نیز اظهار داشت: رویکرد محصول و رقابت مشتریان، مهم‌ترین المان رعایت شده در این مدل است. در واقع این مدل بر اساس دانش و فرهنگ ایرانی و بومی طراحی شده است. البته ما نخستین کشوری نبوده‌ایم که این مدل را تغییر داده‌ایم. برخی از دولت‌های جهان نیز مدل‌های خاصی با شرایط موجود خود و همچنین المان‌های جایزه کیفیت اروپا ارائه کرده‌اند. در مدل کیفیت اروپا آنچه مطرح می‌شود، تعالی سازمانی و ارزیابی گسترش آن است.

وی افزود: مشکلی که این موضوع داشت، تحت‌الشعاع قرار گرفتن نقاط ضعف سازمان در برابر نقاط قوت آن‌ها بود. در حالیکه جایزه نوین کیفیت ایران مطابق با شرایط اقتصادی و فرهنگی، کشور و مدیریت کیفیت طراحی شده است. در واقع داوران نهایی این مدل، مشتریان و مصرف‌کنندگان هستند.

برزگری در ادامه سخنانش تصریح کرد: نقش و اهمیت کیفیت استاندارد در توسعه پایدار و رقابت‌پذیری بنگاه‌های اقتصادی بر مسئولین پوشیده نیست. بنابراین این انتظار از جناب آقای رئیس‌جمهور، رئیس مجلس شورای اسلامی و وزیر محترم صنایع و معادن در خصوص توجه ویژه به سازمان استاندارد وجود دارد. به امید روزی که این سازمان با همکاری تمام بخش‌ها،

استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران در مورد جایزه ملی کیفیت نیز گفت: تاکنون چهار دوره همایش جایزه ملی کیفیت در کشور برگزار و مدل آن بر اساس جایزه کیفیت اروپا (EFQM) طراحی شده است. پیش از این نیز ما شاهد طراحی مدل کیفیت امریکا، استرالیا و هند و دیگر کشورها بوده‌ایم. بدون شک برگزاری چنین سمیناری آن هم در قرن بیست‌ویکم یا قرن دوازدهم و خردمندی، اهمیتی دو چندان دارد. چرا که چالش‌های زیادی فراروی انسان‌ها و تمدن‌ها دیده می‌شود. نبردی دائم و بی‌وقفه در صحنه رقابت مابین کشورها و دولت‌ها.

وی با بیان این مطلب که ثروت ملی و توان اقتصادی یکی از عوامل برتری و قدرتمندی کشورها در صحنه جهانی است، خاطر نشان کرد. باید قرن بیست‌ویکم را قرن رقابت ملت‌ها و کشورها به لحاظ اقتصادی دانست. در این میدان، طبیعتاً پیروزی از آن هوشمندترین دولت‌هاست. در نتیجه مدل‌های کیفیت، راهکاری مناسب برای توسعه بنگاه‌های اقتصادی و سنجش پیشرفت و عملکرد کیفیت آن‌ها خواهد بود.

ملی کیفیت در ۱۸ آبان ماه ۱۳۸۲ برگزار شد. وی ضمن اشاره به بهره‌جویی از تجربیات گذشته، گفت: باید شاخص‌هایی خلق شوند تا با شرایط کشورمان همخوانی داشته باشد و مدل جدیدی ملاک ارزیابی قرار گیرد که جایزه را به سازمان‌های مشهور و خوشنام به کیفیت محصول اعطا کند. لذا بازنگری جایزه ملی کیفیت با رویکرد رضایت مشتری و افزایش کیفیت محصول در دستور کار قرار گرفت. چرا که بنگاه‌های اقتصادی کوچک و بزرگ برای حضور در عرضه بین‌المللی نیازمند ارائه محصول یا خدماتی هستند که کیفیت لازم را داشته باشند. بنابراین جایزه ملی کیفیت بایستی به نحوی این نیاز بنگاه‌های ایرانی در بازارهای جهانی را مرتفع می‌کرد.

سوفالی افزود: مدل جایزه ملی کیفیت باید به سمتی پیش می‌رفت تا کلیه مراحل چرخه تولید و عرضه را بر مبنای کیفیت محصول و رضایت مشتری تحت پوشش قرار می‌داد و موجب افزایش کیفیت محصولات، خدمات و رضایت مشتریان بنگاه‌های اقتصادی می‌شد. از سوی دیگر تعالی و سرآمدی در میان شرکت‌ها اهمیت ویژه‌ای داشت که باید مد نظر قرار می‌گرفت. از این رو مدل نوین بر اساس تجربیات گذشته اطلاعات روز دنیا و همچنین نقطه نظرات کارشناسان خبره طراحی و امید می‌رود که در سال نوآوری و شکوفایی، مدلی کارآمد و مؤثر در افزایش کیفیت و بهره‌وری باشد.

## نقش استاندارد در توسعه پایدار

در ادامه مراسم، مهندس برزگری رئیس سازمان

## جایزه ملی کیفیت و رضایت مشتریان

مهندس زهره سوفالی، دبیر جایزه ملی کیفیت نخستین سخنران پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت بود. وی با بررسی روند شکل‌گیری این همایش و طراحی مدل نوین این جایزه اظهار داشت: تعالیم دین مبین اسلام از هزاران سال پیش بر رضایت‌مندی مشتریان در تولید و عرضه کالا و خدمات تأکیدات فراوانی داشته و بشر امروزی نیز پس از قرن‌ها، رضایت مشتریان را به عنوان اصلی‌ترین ذینفع بنگاه‌های اقتصادی و مهم‌ترین عامل پایداری و تعالی پذیرفته است. بر این اساس سازمان استاندارد، در سال ۱۳۸۰ خورشیدی پیشنهاد شکل‌گیری جایزه ملی کیفیت کشور را پذیرفت و تلاش کرد از این جایزه جهت نیل به اهداف و رسالت‌های خود بهره‌گیری کند. مدیر کل نظارت بر اجرای سیستم‌های کیفیت سازمان استاندارد با بیان این مطلب که کارشناسان خبره علم کیفیت در کمیته بررسی و شناسایی الگوهای جایزه ملی کیفیت عضویت دارند، خاطر نشان کرد: طی جلسات متعدد، مدل‌های موجود در جهان بررسی و آخرین ویرایش مدل ارزیابی و تعالی سازمانی بنیاد کیفیت اروپا EFQM انتخاب شد. این مدل و چگونگی برگزاری سمینار به شورای عالی استاندارد ارجاع تا در یکصد و دویست نشست خود، طرح ایجاد جایزه ملی کیفیت را به تصویب رساند. پس از آن طرح نامگذاری ۱۸ آبان ماه به عنوان روز ملی کیفیت در شورای فرهنگ عمومی به تصویب رسید و بر همین اساس اولین دوره جایزه



منشاء حرکت به سوی توسعه و ترویج استانداردها و کیفیت در داخل کشور باشد.

### کیفیت یعنی پسند مشتری

در ادامه همایش، مهندس علی اکبر محرابیان وزیر صنایع و معادن به بررسی کیفیت کالاها و خدمات و نقش آن در توسعه اقتصادی کشور پرداخت. وی ادامه داد: چهار عامل در توسعه اقتصادی هر کشوری مؤثر است که عبارتند از: تولید کالاها، نوین، روش عرضه کالای نامبرده در حداقل زمان، تعیین سطح کیفیت آن و در نهایت کاهش قیمت تمام شده این کالاها و رقابتی کردن در عرضه جهانی. در این میان، فعالیت برخی از فعالان اقتصادی منجر به از دست رفتن برخی از بازارهای جهانی همانند فرش، زعفران و کفش شده است. البته در سال‌های اخیر شاهد توسعه صادرات بوده‌ایم.

امروزه فعالان اقتصادی منتظر این نمی‌شوند که کشورها یا بنگاه‌ها در آن حوزه فعالیت کنند. آنها با پیشرفت علم و تکنولوژی به رقابت تنگاتنگ خود با سایر دولت‌ها ادامه می‌دهند.

وزیر صنایع و معادن با بیان این مطلب که ایران در سال‌های نه‌چندان دور در حوزه‌های مختلف صادرات فعال درجه یک بوده است، اظهار داشت: همگان می‌دانیم که ایران یکی از صادرکنندگان بزرگ پسته در دنیاست. ولی با پیشرفت علم ژنتیک گیاهی و شناسایی اقلیم‌ها، این گونه گیاهی در برخی از نقاط دنیا کاشته و تولید می‌شود. در این میان با استراتژی‌های اتخاذ شده از سوی امپریالیسم و تحریم‌های مختلف، شرایط تولید پسته و عرضه بین‌المللی آن در سطح جهانی برای ایرانیان سخت‌تر از قبل می‌شود. این نمونه بارزی است از مدیریت کیفیت و مقوله مهم زمان.

وی ضمن اشاره به اهمیت کیفیت در دنیای امروزی، خاطر نشان ساخت: منظور از کیفیت، پسند مشتری است. علاوه بر این ۲ پارامتر دیگری نیز مطرح می‌شود که عبارتند از: صحت جامعه و محیط زیست. اگر توسعه بازار در جنوب شرقی آسیا را مورد بررسی قرار دهیم، متوجه پایین بودن کیفیت کالاها، تولیدی این منطقه می‌شویم. طبیعتاً در کشورهایی که بازار را به عنوان بزرگ‌ترین سرمایه خود می‌دانند و همچنین حفظ محیط زیست را در دستور کار خود دارند، کیفیت کالاها و خدمات اهمیت دو چندان دارد.

مهندس محرابیان با تأکید بر اطلاع رسانی در حوزه مدیریت کیفیت نیز تصریح کرد: بانسستی که با فعالان اقتصادی داشتیم، بر موضوع شناخت فرهنگ عمومی کالا و خدمات و زمان نسبی تولید و عرضه آن تأکید شد. در این میان پیروی بی‌چون و چرا از الگوهای غربی و خارجی، جز اتلاف وقت چیزی نخواهد بود. بنابراین کارشناسان و متخصصین امر، مدل EFQM را با فرهنگ بومی ایران زمین تطبیق داده و الگوی نوینی را به جامعه عرضه کردند. البته در این میان ارتقاء مدل بومی از اهمیت دو چندان برخوردار است.

وی افزود: باید این مدل به روز شده تا در درازمدت کارایی خود را از دست ندهد. اگر

آماده حذف قوانین دست و پاگیر هستیم

دکتر علی لاریجانی، دیگر سخنران پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت ایران بود. رئیس مجلس شورای اسلامی ضمن تبریک‌گویی به مناسبت ولادت امام رضا (ع) اظهار داشت: این سعادت است برای من که با شما تولید کنندگان و عرضه‌کنندگان خدمات به عنوان بازوان توانمند اقتصاد کشور ملاقاتی داشته باشم. چرا که هر چه قدر در رابطه با این موضوع مهم صحبت کنیم، کم گفته‌ایم. همچنین باید بگوییم که مسأله جهانی شدن لزوم تلاش جهت تولید را دوچندان می‌کند. در نسخ اسلامی آمده است که هر کس خود را بشناسد، کلید سعادت را پیدا کرده است. به عبارتی، امتی و ملتی موفق خواهد شد که با شناخت درست از خود، در راه پیشرفت و ترقی کام بردارد.

وی با بیان این مطلب که فهم شرایط موجود و استفاده از فرصت‌ها، اهمیت ویژه‌ای دارد، گفت: اگر در ادامه راه وهم‌آلود حرکت کنیم، دچار بحران‌های ناخواسته‌ای می‌شویم. از طرفی دیگر ارتباطات جهانی در دنیای امروز ناگسستنی است. یعنی این که غفلت از جهانی شدن، عوارض بدی را در پی خواهد داشت. لذا برای فهم شرایط خود، باید به شرایط دیگران و وضعیت جهانی توجه داشت. از آنجایی که کشوری بزرگ و با پیشینه تمدنی و فرهنگ هستیم، فرصت‌های کسب و کار فراوانی وجود دارد. این در حالی است که نفت و گاز ثروت خدادادی بوده و استفاده صحیح از آن، پر اهمیت.

دکتر لاریجانی با تأکید بر این که نسل جوان تحصیل کرده، ثروت بزرگی برای کشور بوده و زمینه‌چسب و پیشرفت را در دنیای امروز فراهم می‌کند، تصریح کرد: کشور ما در ۳۰ سال گذشته به همت کارشناسان و نخبگان، جهشی بزرگ در فن‌آوری و نوآوری داشته است. این در حالی است که قدرت‌ها از این موضوع نگران بوده و در مقابل ایران ایستادگی کردند. آن‌ها بر این باورند که کشور ما جزو رده‌های دوم و سوم جهانی بوده و نباید وارد فن‌آوری‌های پیشرفته نظیر انرژی هسته‌ای شود. بنابراین موضوع بمب اتمی و سلاح‌های هسته‌ای مطرح شد تا تفکر جهانی نسبت به فن‌آوری ایرانی تغییر کند.

وی افزود: با تدابیر مقام معظم رهبری و مسئولین جمهوری اسلامی، این اقدامات خنثی و پیشرفت فن‌آوری و علم مقدور شد. در مقابل این تقسیم‌بندی جهانی ایستادگی کرده و با قدرت از موضع خود دفاع کردیم. ممکن است این انگ زده شود که محاسبات دقیقی در این راه صورت نگرفته است، ولی باید بگوییم که صحت نداشته و احتمال وقوع این تحریم‌ها و تحدیدها را می‌دادیم. از طرفی دیگر از اختصاص نیروگاه‌های اتمی به کشورهای منطقه و عرب زبان ناراحت نبوده و از این طرح استقبال می‌کنیم. منتهی در موضع خود مبنی بر پیشرفت فن‌آوری هسته‌ای ایستادگی می‌کنیم.

رئیس مجلس شورای اسلامی در مورد فرهنگ اسلامی و تأثیر بر اقتصاد و سیاست‌گذاری کشور اظهار داشت: بنا بر وصیت پیامبر اسلام (ص)، ثروت

دکتر علی لاریجانی با تأکید بر اصل ۴۴ قانون اساسی و عدالت اجتماعی، گفت: باید در داخل کشور شرایط کسب و کار و همچنین رقابت را فراهم کنیم. باید قوانین دست‌وپاگیر ومخل در رقابت را برداشته تا مسابقه‌ای بین شرکت‌ها و بخش خصوصی برقرار باشد. چه دولت در این راه اقدام کند و چه شما عزیزان پیشنهاد دهید، ما آماده حذف این قوانین هستیم. اگر بخواهیم

حلال باید در دست مردان نیکو باشد. یعنی اینکه کسب درآمد و تولید ثروت از راه درست بسیار اهمیت دارد. به عبارت دیگر انتخاب مدیریت صحیح و درست و همچنین اتخاذ تدابیری مؤثر و کارآمد، ثروت را حفظ می‌کند. همانطور که امام علی تأکید کرده است، مدیریت کارآمد مکمل ثروت است. شما اگر تدبیری درست نداشته باشید، ثروت را از دست خواهید داد. در

**رئیس مجلس شورای اسلامی:**  
**باید در داخل کشور شرایط کسب و کار و همچنین رقابت را فراهم کنیم. باید قوانین دست‌وپاگیر ومخل در رقابت را برداشته تا مسابقه‌ای بین شرکت‌ها و بخش خصوصی برقرار باشد. چه دولت در این راه اقدام کند و چه شما عزیزان پیشنهاد دهید، ما آماده حذف این قوانین هستیم.**

در تولید و صنعت جهشی مشاهده کنیم، باید کیفیت بهتر و ارزان‌تر را ارائه دهیم. هر چه این دو پارامتر بیشتر مورد توجه قرار گیرد، تولید ما نیز رشد خواهد یافت. به عبارت دیگر اقتصاد برون‌گرا خواهیم داشت.

وی ادامه داد: نگاه برون‌گرا باعث توجه بیشتر به کیفیت و قیمت محصولات در میدان رقابت می‌شود. این شرایط‌گذار را باید دقیقاً مورد بررسی قرار دهیم. قطعاً برگزاری این مراسم و ایجاد رقابت و مسابقه بین تولیدکنندگان به افزایش کیفیت محصولات تولیدی منجر خواهد شد. از طرفی دیگر باید از ظرفیت تولیدی خود در میدان‌های جهانی به درستی استفاده کنیم. هم در اصل ۴۴ قانون اساسی و هم در چشم‌انداز ۲۰ ساله جمهوری اسلامی بر این موضوع مهم تأکید

یک کلام، استفاده درست از امکانات و نیروی انسانی، توصیه‌ی امام اول شیعیان به فرزندان خود است. وی ضمن اشاره به اقتدار ایران در منطقه، خاطر نشان کرد: تدبیر درست و مدیریت صحیح، کشور را به این درجه از آبرو و اقتدار رسانده است. این موضوعی نیست که ما بگوییم. بلکه دیگران نیز بر آن تأکید دارند. اگر بخواهیم شرایط منطقه را پس از سال ۲۰۰۱ میلادی مورد بررسی قرار دهیم، متوجه تجاوز آمریکا به افغانستان و سپس عراق می‌شویم. در آن موقع ۴ هدف از سوی آنها مطرح شد. دستگیری بن‌لادن، دستگیری ملا عمر، مبارزه با تروریسم و همچنین مبارزه با مواد مخدر. در عمل مشاهده می‌کنیم که امریکاییان در هیچ کدام از این اهداف موفق نبودند.

شده تا فضای رقابت و استفاده از ظرفیت‌های تولیدی فراهم شود.

دکتر لاریجانی در پایان سخنانش از مسئولین برگزاری جایزه ملی کیفیت تشکر و اضافه کرد: مجلس شورای اسلامی درک میسوطی از گسترش سرمایه‌گذاری و تسهیل رقابت در بخش خصوصی داشته و در نظر داریم شرایط حضور نمایندگان و کارشناسان بخش خصوصی را در کمیسیون‌ها و نشست‌های تخصصی و حتی صحن علنی مجلس فراهم کنیم. این امیدواری می‌رود که برگزاری چنین نشست‌هایی به پیشرفت افزایش تولید و بهره‌وری منجر شود.

در این بخش از مراسم، با حضور دکتر لاریجانی مهندس محرابیان و مهندس بزرگری، نشان جایزه ملی کیفیت به سه شرکت خدمات فنی و مهندسی کیسون، واحد خودروسازی شرکت ایران خودرو و موتورسازی ۳ ایران‌خودرو اهدا شد.

**مدیریت کیفیت و افزایش بهره‌وری**

مهندس فرزین انتصاریان، رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران دیگر سخنران پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت بود. وی ضمن بررسی مدل نوین این جایزه اظهار داشت: تولیدکنندگان، مدیران و کارشناسان به موازات دولت و مجلس تلاش می‌کنند تا اهداف چشم‌انداز ۲۰ ساله ایران تحقق یابد. در این راه باید هر دو گروه به موازات یکدیگر حرکت کرده و تعامل مطلوب را داشته باشند تا فضای کسب و کار و اشتغال مطلوب فراهم شود. این یک واقعیت است که این فضا در حال حاضر دچار مشکلات عدیده‌ای است. در این میان باید بگوییم که جایزه ملی کیفیت ایران، هدف نیست، بلکه ابزاری است برای توسعه مدیریت کیفیت و به تبع آن توسعه اقتصادی و اجتماعی کشور.

مهندس انتصاریان با بیان این مطلب که مدیریت کیفیت مجموعه‌ای از چهار محور مرغوبیت، قیمت، زمان و نوآوری است، خاطر نشان ساخت: بدون شک خلاقیت و نوآوری یکی از محورهای مهم مدیریت کیفیت است که به عنوان ضلع چهارم آن مطرح می‌شود. موردی که در سال‌های گذشته بدان کمتر توجه شده است. اگر به زندگی خود دقیق شویم، متوجه بروز هر چهار محور نامبرده می‌شویم. به عبارت دیگر برای آن که به موفقیت برسیم، باید این چهار موضوع را مدیریت کنیم که همانا مدیریت کیفیت است. به عنوان مثال یک دانش‌آموز برای نیل به موفقیت، مدیریت زمان و نوآوری را باید در کنار کیفیت و کمیت تحصیل خود قرار دهد.

وی ضمن اشاره به برنامه چهارم توسعه کشور گفت: ۲۶ مورد در این قانون آمده که اشاره‌ای مستقیم و غیرمستقیم به مدیریت کیفیت دارد. نظام کنترل هزینه، کارآمدی و اثربخشی، روش‌های نوین مدیریتی و مهندسی ارزش از جمله محورهایی است که در این قانون بدان اشاره شده است. همچنین بخش دیگری از برنامه چهارم توسعه کشور به نوسازی بنگاه‌های اقتصادی، تقویت رقابت‌پذیری در بخش خصوصی و انطباق نظام‌های ارزیابی کیفیت با استانداردهای



تصریح کردند: این واحدها با تشکیل ID کارت‌ها و راه‌اندازی سایت‌هایی، کنترل کامل بر چرخه تولید داشتند. از طرفی دیگر حضور مدیر برند در هر دسته از محصول اجتناب‌ناپذیر است. به طور مثال در شرکتی مثل مینو، شکلات، بیسکویت و آبنبات تولید می‌شود. بنابراین وجود پست سازمانی مدیر برند شکلات که بر مراحل تولید، لجستیک، ساخت و خدمات پس از فروش نظارت کرده و هماهنگی لازم را برقرار کند، الزامی است. در نبود مدیر برند، عملاً واحدهای ساخت و تولید وارد عمل شده و این وظایف را به عهده می‌گیرند. ولی اگر می‌خواهیم موفق باشیم باید مدیریت برند را در کارخانجات و واحدهای تولیدی تعریف کرده تا هر دسته از محصولات، پشتیبانی و نظارت لازم داشته باشند.

وی، ویژگی‌برتر مدل نوین جایزه ملی کیفیت ایران را ایجاد رقابت بین محصولات یک واحد تولیدی عنوان و اضافه کرد: ایجاد مدیریت برند منجر به رقابت‌پذیری بین محصولات داخل یک کشور می‌شود که در نهایت به افزایش کیفیت در سطح کلان آن واحد منجر خواهد شد. همچنین به مشتریان داخلی و خارجی نیز توجه شده و رضایت آنها به عنوان اصل اول مدنظر قرار خواهد گرفت. از طرفی دیگر تعیین زیرساخت‌ها و نگرش بنیادی نسبت به کارگاه‌های صنعتی اهمیت فوق‌العاده‌ای داشته تا همچون ژاپن به پیشرفت صنعتی و تولیدی نائل شویم.

عضو کمیته فنی جایزه ملی کیفیت ایران با تأکید بر تشکیل تیم‌های عملیاتی در واحدهای تولیدی، خاطر نشان ساخت: رؤسا و مدیران عملیات در واحدهای تحت آزمایش همکاری نزدیکی با ما داشته و بخش‌های استراتژی، پشتیبانی و نیروی انسانی بسیار فعال عمل کردند تا منطق رادار و استراتژی‌های اتخاذ شده تأمین شود. از طرفی دیگر گزارشات بازخورد می‌تواند نکات مختلفی را در مدیریت کیفیت گوشزد کرده و بازوی توانمندی برای آنها جهت افزایش کیفیت محصولات و خدمات باشد.

وی در پایان سخنانش به تفاوت اصلی دو مدل EFQM و INQA اشاره و اظهار داشت: در مدل EFQM، تعالی سازمانی اصل بوده ولی مدل INQA، بر سطوح عملیاتی و کیفیت جامع محصول تأکید دارد. این امید می‌رود که در مدل نوین جایزه ملی کیفیت ایران، شرکت‌های صنعتی به کیفیت مطلوب و ایده‌آل نزدیک شده و افزایش بهره‌وری مطلوب تأمین شود.

#### اهداء گواهی‌نامه‌های اهتمام به کیفیت

اهداء گواهی‌نامه‌های اهتمام به کیفیت به واحدهای نمونه تولیدی، پایان بخش این مراسم بود. شرکت‌های سیمان داراب، خودروسازی تندر ایران خودرو، سایپا شیشه، نیروی محرکه ایران خودرو، روان کاران احیاء سپاهان، قطعات پرسی شرکت ایران خودرو، زامیاد، خدمات علمی و صنعتی تهران، مفتولی زنجان، گاز آذربایجان شرقی و پارس از سوی انجمن مدیریت کیفیت و سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به عنوان واحدهای برتر کیفیت در سال گذشته انتخاب و مفتخر به دریافت گواهی‌نامه شدند.



**رقابت پذیری در مدل INQA**  
مهندس علی صفدری آخرین سخنان پنجمین جایزه ملی کیفیت ایران بود. وی در مورد ویژگی‌های مدل نوین این جایزه گفت: در مدل تعالی سازمانی (EFQM) مدیران ارشد در تصمیم‌گیری‌ها و اقدامات دخیل هستند. در حالیکه در مدل نوین ایران، بخش‌های عملیاتی و تولیدی نیز وارد عمل شده و تصمیم‌گیری می‌کنند. موضوعی که در سال‌های گذشته مورد اعتراض تولیدکنندگان و بخش خصوصی قرار داشت. از طرفی دیگر، این مدل برخلاف EFQM به کیفیت محصول و خدمات و همچنین قابلیت اطمینان توجه‌ای ویژه دارد. مدیریت رهبری، فرآیندها، کارکنان، محیط زیست، مشتری و نتایج کلیدی از دیگر ویژگی‌های مدل نامبرده است.

بین‌الملل اشاره دارد. از طرفی دیگر در ماده ۱۰۶ این قانون بر موضوع فرهنگ و ارزش‌های دینی مدیریت کیفیت تأکید شده است.

مجری جایزه ملی کیفیت ایران با تأکید بر مطرح شدن المان‌های مدیریت کیفیت در تدوین برنامه‌های اخیر کشور، تصریح کرد: به عنوان یک کارشناس این حوزه، خوشنود از این اتفاق هشتم ولی نباید تمام انتظارات را از سازمان استاندارد به عنوان مجری و متولی کیفیت داشته باشیم. از طرفی دیگر باید نگاه خود را نسبت به این مقوله تغییر دهیم. همانطور که ملاحظه کردید یکی از شرکت‌هایی که موفق به دریافت نشان جایزه کیفیت شد، صادر کننده خدمات است نه محصول. پس نباید همیشه به دنبال تولید باشیم، باید کیفیت را در هر حوزه مدنظر قرار داده و با بررسی دقیق و کارشناسی آن را ارتقا دهیم.

وی ضمن بررسی نمودار ارزشی و وزنی صادرات کشور در سال‌های اخیر، افزود: باید افتخار کنیم که در سال ۸۶ به رقم ۲۰ میلیارد دلار ارزش صادرات غیرنفتی رسیده‌ایم. همچنین در موضوع وزنی نیز رشد محسوس داشته‌ایم. از طرفی دیگر باید ارزش وزنی کالای صادراتی خود را به ارزش وزنی کالای وارداتی برسانیم. به عبارت دیگر کالای با کیفیت‌تر، مرغوب‌تر نیز خواهد بود. این همان موضوع مدیریت کیفیت است. حال این پرسش مطرح می‌شود که چگونه کیفیت را افزایش داده و چگونه آن را به روز کنیم؟ در این میان ارکان اصلی کشور می‌توانند بستر ساز باشند. ارکانی نظیر سازمان مدیریت و سازمان استاندارد.

مهندس انتصاریان ادامه داد: ارکان دولتی موظف به بسترسازی فضای کسب و کار هستند. در کنار این سازمان‌ها، بخش خصوصی و تعاونی نیز محرک‌های کیفیت هستند. حال مدیریت این ارگان‌ها مطرح می‌شود. بهترین راهکار منطقه‌ای و جغرافیایی عمل کردن است. یعنی اینکه مدیریت بخشی در استان فارس و یا مدیریت سازمانی در وزارت جهاد کشاورزی داشته باشیم. حال کیفیت باید در تمام سطوح زیربنایی اتفاق افتد. به عبارت دیگر تحول کیفیتی زمانی در کشور رخ می‌دهد که اجزاء تغییر کند. اگر دقت کنیم متوجه می‌شویم که این اجزاء چندان متصل نیستند. به عنوان مثال صنعت فولاد به چندین صنایع بالادستی و پایین‌دستی وابسته است.

وی بر تمرکزگرایی کیفیت در داخل کشور تأکید و تصریح کرد: سازمان توانیر به عنوان یک ارگان دولتی فعال در صنعت برق باید متمرکز عمل کند تا تمام زنجیره‌ها به یکدیگر پیوند خورد. ترسیم مدل نوین جایزه ملی کیفیت نیز بر همین اساس صورت گرفته است. در واقع راه‌اندازی موتوری که تحرک ایجاد کند. در این میان از تمام سازمان‌ها، ارگان‌ها و بخش‌ها می‌خواهیم که دست در دست یکدیگر داده و همسو و موازی با یکدیگر در راستای گسترش نهضت کیفیت حرکت کنیم.

انتصاریان در پایان سخنانش بر تحقق اهداف چشم‌انداز ۲۰ ساله تأکید و خواستار بهبود مدیریت در سازمان‌ها و شرکت‌ها شد.