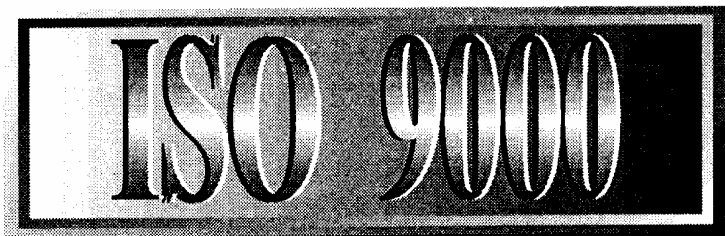


کسب گواهی



ضرورتی برای حضور در بازارهای جهانی

منوچهر توفیقی

مقدمه

امروزه آنچه که امکان رونق اقتصادی و گسترش دامنه فعالیت و حتی ادامه حیات شرکت‌های تولیدی و خدماتی و بطور کلی بنگاه‌های اقتصادی را میسر و تضمین می‌نماید همانا داشتن نگرشی مشتری‌گرا است و از اینرو ضرورت ایجاد می‌نماید که شرکت‌ها در پی یافتن مشتری خود، بازار فروش را از محدوده

محلی و کشوری به منطقه‌ای و جهانی گسترش دهند که در این صورت با عرصه تنگ رقابت جهانی روبرو خواهند شد. در این رقابت دو عامل قیمت و کیفیت نقش عمده‌ای دارند و به ویژه عامل کیفیت که به مفهوم کلی و در قالب ایجاد اطمینان در مشتری، اهمیت به سزایی یافته و به عنوان یک سلاح قوی در رقابت مورد استفاده قرار می‌گیرد.

گرچه براساس یک اصل کهن، قوانین و مقررات تجاری و بازرگانی را کسانی می‌نویسند که بزرگترین بازار جهان را در کنترل خود دارند و از اینرو برای ورود و حضور در بازارهای جهانی دانستن و به کارگیری (خواسته و ناخواسته) قواعد و مقررات حاکم در این زمینه یک ضرورت محسوب می‌شود ولی باید به این نکته نیز توجه داشت که در بسیاری از موارد، دانستن این مقررات و حرکت در جهت تطبیق فعالیت‌ها با مقررات مذکور ولو آنکه منجر به حضور در بازارهای جهانی نیز نگردد، خود دارای مزایای قابل توجهی است. مجموعه استانداردهای ایزوسری ۹۰۰۰ یکی از مصادیق چنین مقررات و قوانین بوده و می‌رود که تطبیق سیستم مدیریت کیفیت (شرکت‌های تولیدی و خدماتی) با مجموعه استانداردهای مذکور، شرط اولیه برای هر گونه مبادلات تجاری گردد و در این جهت هم اکنون بسیاری از شرکتهای بزرگ بین‌المللی، خرید از فروشندگان و یا عقد قرارداد با پیمانکاران را مشروط به ارائه گواهی نامه تضمین کیفیت بر اساس مجموعه استانداردهای ایزوسری ۹۰۰۰ دانسته‌اند و پیش‌بینی می‌شود دارا بودن گواهی‌نامه مزبور تا قبل از سال ۲۰۰۰ میلادی در سطح بین‌المللی اجباری و یا پیش شرط هر نوع مبادله تجاری گردد.

پیش‌بینی می‌شود دارا بودن گواهی‌نامه ایزوسری ۹۰۰۰ تا قبل از سال ۲۰۰۰ میلادی در سطح بین‌المللی اجباری و یا پیش شرط هر نوع مبادله تجاری گردد.

حال پس از این مقدمه می‌توان به ارائه نکاتی چند در مورد استانداردهای ایزوسری ۹۰۰۰ پرداخت.

تاریخچه و اهداف استانداردهای ایزوسری ۹۰۰۰

گرچه در گذشته هر خریدار به طور مستقیم و انفرادی با روش و سلیقه خاص خود در جهت شناسایی تأمین‌کننده کالای (یا ارائه دهنده خدمت) مورد درخواستش بررسی و تحقیقاتی انجام می‌داد تا نسبت به روش‌های مناسب تولید، کیفیت مطلوب کالا (یا خدمت) و وجود سیستم خوب مدیریت، اطمینان لازم را حاصل نماید ولی به دلایل مذکور در زیر در مورد کاستی‌های بررسی مستقیم توسط خریدار، ضرورت بوجود آمدن مؤسسات و سازمان‌های بیطرفی برای ارزیابی سیستم‌های مدیریت کیفیت که وظایف یاد شده در بالا را به عهده بگیرد، بیش از پیش محسوس گردید:

الف - گسترده‌تر شدن زمینه برای انتخاب طرف قرارداد از میان تولیدکنندگان یا تأمین‌کنندگان متعدد در اقصی نقاط جهان با قیمت‌هایی بسیار مناسب‌تر از گذشته.

ب - عدم امکان مراجعه‌های مکرر به واحدهای تأمین‌کننده یا تولیدکننده طرف قرارداد در فواصل زمانی محدود برای بررسی وضعیت آنها با توجه به تعدد بسیار زیاد شرکتهای مذکور به علت تعداد روزافزون قطعات و اجزاء مورد نیاز و ضرورت سفارش خرید هر بخش از اقلام مذکور به تأمین‌کننده‌ای خاص.

ج - عدم امکان صرف وقت کافی در هر واحد

تأمین کننده طرف قرارداد (ولو در صورت امکان مراجعه به محل) برای بررسی و ارزیابی بالنسبه دقیق وضعیت آنها.

د - عدم امکان دسترسی به تمامی شواهد، مدارک و اسنادی که بر اساس ضوابط تعیین، برای ارزیابی نظام مدیریت کیفیت، نقش اساسی دارد.

ه - عدم وجود تخصص کافی و دیدگاه کارشناسی لازم برای بدست آوردن اطلاعات دقیق و مهم جهت ارزیابی. اطلاعاتی که اکثراً از طرف تأمین کنندگان کالا یا خدمت، به طور سهوی یا عمدی از نظر مخفی می ماند.

با توجه به موارد یاد شده در بالا، نیاز به ایجاد گسترش سازمانها و مؤسسات مستقل بررسی کننده به عنوان طرف ثالث، محسوس و تهیه و تدوین ضوابط و الگوهای یکنواخت و جامعی جهت استفاده مؤسسات مذکور برای ارزیابیها نیز ضرورت یافت. در این زمان نقش و مسئولیت سازمان بین المللی استاندارد (ISO) بارز و ظاهر شده و سازمان مذکور در جهت تسهیل امر و پاسخگویی به این نیاز، از اوائل دهه ۱۹۸۰ میلادی اقداماتی را برای دستیابی به موارد زیر شروع نمود:

■ تسریع یا حذف مراحل طولانی بررسی و تحقیق ناقص توسط خریدار برای شناخت تولیدکننده (یا ارائه دهنده خدمت) با جایگزین نمودن فرآیند مذکور از طریق ارزیابی و صدور گواهی نامه معتبر از طرف مراجع ذیصلاح.

■ ایجاد معیارهای یکنواخت برای ارزیابی تولید کننده کالا (یا ارائه دهنده خدمت) از نظر

اطمینان بخش نمودن کیفیت فرآورده عرضه شده (نه فقط خود فرآورده بلکه مراحل قبل از تولید، تولید و پس از عرضه).

■ گردآوری واژه های مورد استفاده در کیفیت و مدیریت کیفیت و تبیین و ارائه تعاریف واحدی برای آنها با هدف ایجاد مفاهیم مشترک.

■ تهیه و ارائه پیشنهادات و توصیه های مفید و لازم در جهت بهبود سیستم های مدیریت کیفیت و ارائه الگوهای مفید برای مدیریت جهت ارزیابی وضعیت موجود شرکت.

■ ایجاد سیستم پویا برای تهیه، اطلاع و تکمیل استانداردهای مورد بحث در زمینه های تضمین کیفیت، مدیریت کیفیت و سایر موضوعات در ارتباط.

■ کوشش در جهت گسترده تر نمودن محدوده فعلی مباحث مورد نظر بنگاه های اقتصادی (که تا به حال صرفاً منحصر به موضوعات اقتصاد و کیفیت می شده) و گشودن دریچه های جدیدی در زمینه های مفید و مؤثر برای ارتقاء و بهبود مدیریت و تضمین کیفیت از جمله مباحث جامعه شناسی، روانشناسی و غیره در جهت پاسخگویی بهتر به خواسته های مشتری یا مصرف کننده و تأمین کاملتر نیازهای او.

اهداف کلی و دامنه کاربرد استانداردهای

ایزوسری ۹۰۰۰

۱- اهداف کلی

اهداف کلی در تدوین استانداردهای

ایزوسری ۹۰۰۰ عبارتند از:

الف - تعریف جامع واژه های اصلی مورد استفاده در کنترل کیفیت و تبیین تمایزات و

۹۹ هدف از تدوین استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰، به هیچ وجه استاندارد کردن نظام‌های کیفیت توسط سازمان‌ها نیست. ۶۶

نکته‌ای که در مورد استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰ بایستی به آن توجه نمود اینست که: هدف از تدوین استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰، به هیچ وجه استاندارد کردن نظام‌های کیفیت توسط سازمان‌ها نیست.

۲- دامنه و زمینه کاربرد

شایان ذکر است که گرچه ظاهراً و در ابتدای امر به نظر می‌رسد مدیریت کیفیت و اطمینان از کیفیت برای چهار گروه کلی فرآورده (سخت‌افزار، نرم‌افزار، مواد فرآیند شده و خدمات) به طور پایه‌ای متفاوت باشد، باید پذیرفت که فقط نوع و پیچیدگی تکنولوژی کیفیت به کار رفته در آنها و یا تأکیدات خاص بر روی اجزاء و عناصر سیستم‌های کیفیت است که می‌تواند تفاوت داشته باشد و نیازها و خواسته‌ها و همچنین اجزای سیستم کلی کیفیت به طور بنیادی و در اساس متفاوت نبوده و پایه و بنای آنها یکسان و مشابه است.

ضمناً برخلاف گذشته و علیرغم پیشرفت سریع قبلی در تکامل تکنولوژی کیفیت و سیستم‌های کیفیت برای فرآورده‌های سخت‌افزاری، پیش‌بینی می‌شود که در دهه ۱۹۹۰ سریعترین پیشرفت و توسعه‌های جدید تکنولوژی کیفیت در سه گروه دیگر فرآورده‌ها یعنی نرم‌افزار، مواد فرآیند شده و خدمات رخ دهد.

ارتباطات موجود بین مفاهیم واژه‌های مختلف. ب- تدوین اصول دستورات یکسان و هم‌چنین ارائه معیارهای یکنواخت برای ارزیابی همراه با راهنمایی‌های لازم برای انتخاب و استفاده از مدل‌های مناسب مربوط به نظام‌های تضمین کیفیت به منظور دستیابی شرکت‌ها به مجموعه اهداف مدیریت کیفیت چه در بعد درون سازمانی (اطمینان‌یابی از کیفیت تولیدات شرکت) و چه در بعد برون سازمانی. ج- ایجاد زمینه جهانی برای پذیرش و بکارگیری اصول و مقررات یکنواخت ارائه شده.

د- ایجاد زمینه جهانی برای سازگاری و انعطاف‌پذیری آتی و هم‌چنین خود کنترلی سیستم مدیریت کیفیت در جهت حفظ، نگهداری، پویایی و بهبود مستمر سیستم. ضمناً کار بر روی پنج زیر مجموعه مهم و اساسی در مقوله کیفیت (که در استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰ نقش عمده‌ای دارند) به شرح زیر بستر ساز رسیدن به اهداف بالا منظور می‌گردد:

- خط مشی کیفیت
- مدیریت کیفیت
- نظام کیفیت
- کنترل کیفیت
- اطمینان از کیفیت

لازم به ذکر است که هر یک از پنج موضوع فوق بایستی به نوبه خود مورد توجه خاص قرار گیرد و تنها به کارگیری صحیح محتوای این موضوعات بطور مجموعه‌ای است که می‌تواند نتایج خوب و مورد انتظار برای مقوله تضمین کیفیت را به دست دهد.

با توجه به مطالب فوق می‌توان گفت که مجموعه استانداردهای ایزو سری ۹۰۰۰ دارای دامنه کاربرد وسیع بوده و شمول عام دارد به طوریکه زمینه‌های مختلف تولید اعم از کالا (در سطح بسیار گسترده از نانوایی و شیرینی‌سازی گرفته تا صنایع داروسازی، الکترونیک و فولاد) یا خدمات (از طراحی و مهندسی گرفته تا داروخانه) را در برمی‌گیرد.

مزایای حاصل از پیاده سازی سیستم‌های تضمین کیفیت و اخذ گواهی ایزو ۹۰۰۰

اخذ گواهی‌نامه مربوط به سیستم‌های تضمین کیفیت (در تطبیق با استانداردهای بین‌المللی سری ایزو ۹۰۰۰) نه تنها می‌تواند در ایجاد اطمینان خریدار یا سفارش دهنده کالا یا خدمت نسبت به توانایی تولید کننده و هم چنین وجود نظامی مطلوب در سازمان او برای تولید یا ارائه خدمت با کیفیت مورد نظر، نقش اساسی داشته باشد بلکه همانطور که قبلاً نیز ذکر شد، پیش‌بینی می‌شود در آستانه ورود به قرن بیست و یکم و قبل از پایان قرن حاضر، اخذ گواهی‌نامه مزبور به عنوان پیش شرطی برای هر نوع داد و ستد جهانی محسوب شود. به علاوه پیاده‌سازی سیستم‌های تضمین کیفیت بر اساس استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰ و اخذ گواهی مربوطه می‌تواند امتیازاتی را به شرح زیر برای تولید کننده به ارمغان آورد:

الف - کاهش هزینه‌ها به واسطه استفاده از دستورالعملها و روشهای مناسبی که به صورت مکتوب در دسترس همگان قرار دارد.

ب - ایجاد رضایت در مشتریان، به واسطه برنامه‌ریزی صحیح در تهیه مواد و اقلام مورد

نیاز، تولید و تحویل بموقع سفارش و هم چنین بوجود آوردن اطمینان لازم در مشتری از نظر رعایت کلیه موارد لازم توسط شرکت برای ایجاد کیفیت مطلوب در ساخت کالا (یا ارائه خدمت)

ج - کاهش ضایعات و دوباره کاریها، زیرا «هر کاری باید همان دفعه اول بطور صحیح انجام شود».

د - ایجاد اعتبار برای شرکت به واسطه دارا بودن گواهی‌نامه ایزو ۹۰۰۰ (در تطبیق با یکی از مدل سیستم تضمین کیفیت) و در نتیجه افزایش و گسترش بازار فروش

ه - ایجاد امکان و سهولت بیشتر برای ورود و حضور در بازارهای جهانی (علاوه بر بازارهای محلی).

بهر حال با توجه به نکاتی که در مورد مزایای پیاده سازی سیستم تضمین کیفیت و هم چنین ارزش، اعتبار و امتیازات اخذ گواهی‌نامه ایزو ۹۰۰۰ (چه در بعد صادرات و بازارهای جهانی و چه در بازارهای محلی برای بهبود وضعیت واحد تحت اداره) ذکر شد و با در نظر گرفتن جنبه‌های اقتصادی حاصله می‌توان به صراحت اعلام نمود که:

«مبلغی را که در جهت بهبود نظام و پیاده‌سازی و استقرار سیستم تضمین کیفیت و در نهایت اخذ گواهی‌نامه ایزو ۹۰۰۰ در واحد تحت اداره صرف می‌شود، نباید به عنوان هزینه محسوب نمود، بلکه در حقیقت بایستی آنرا یک نوع سرمایه‌گذاری به شمار آورد که نه تنها از نظر اقتصادی موجه می‌باشد (زیرا در زمان معقولی برگشت سرمایه انجام می‌گیرد) بلکه با ایجاد نظامی مناسب و در نتیجه گردش مطلوب فعالیت‌ها، مزایای قابل ملاحظه‌ای برای شرکت

به ارمغان می‌آورد».

با در نظر گرفتن موارد یاد شده در مورد مزایا می‌توان بهتر درک نمود که چرا گرایش شرکت‌ها برای اخذ گواهی تطبیق با استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ روز بروز در حال افزایش است. نکته قابل توجه اینکه نه تنها شرکت‌های کوچک مربوط به کشورهای در حال توسعه بلکه شرکت‌های بزرگ صاحب نام و مشهور جهانی نیز مشتاقانه در پی اخذ گواهی مذکور می‌باشند و این در حالی است که شرکت‌های بزرگ مورد اشاره با سوابق طولانی در تولید محصولات کیفی (یا ارائه خدمات مطلوب) دارای نظامی مطلوب در مدیریت کیفیت بوده و از سیستم قوی تضمین کیفیت نیز برخوردارند (عواملی که باعث موفقیت و شهرت آنها شده است) و از اینرو همواره با حضور فعال و مؤثر در بازارهای جهانی دارای مشتریان دائمی می‌باشند.

دلایل عمده‌ای را که حتی شرکت‌های عظیم و مشهور جهانی، (علیرغم وضعیت رضایت بخش و مطلوب موجود خود) در صدد پیاده سازی کامل نظام تضمین کیفیت و اخذ گواهی نامه تطبیق با استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰ می‌باشند، می‌توان در دو گروه مزایا (مربوط به پیاده‌سازی نظام مذکور قبل از اخذ گواهی و بعد از آن) به شرح زیر تفکیک نمود:

۱- مزایای حاصله از پیاده‌سازی سیستم تضمین کیفیت در مرحله قبل از اخذ گواهی نامه تطبیق:

در این دوره از فعالیت‌ها می‌توان گفت، فرآیند اخذ گواهی تطبیق، بیشتر از آنچه که یک

هدف اصلی برای مدیریت محسوب شود، به عنوان یک مسیر، زمینه و یا بستر بهینه سازی برای دستیابی به نتایج مطلوب مورد توجه قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر در این مرحله از اقدامات، مدیریت با بهره‌گیری از روش‌های مناسب و هدف گذاری از پیش تعیین و تدوین شده و اتخاذ تدابیر لازم، کلیه فعالیت‌ها را در قالب نظامی فراگیر در سطح شرکت مورد توجه قرار داده و بر اساس ضوابط و دستورالعمل‌های مدونی آنرا به صورت سیستم تضمین کیفیت در انطباق با استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰ پیاده نماید و به این ترتیب مدیریت همواره اطمینان حاصل نماید که:

الف - از وضعیت شرکت خود به نحو مطلوب و در سطحی قابل اطمینان آگاهی داشته و آنرا تحت کنترل دارد.

ب - از نقاط ضعف شرکت به طور سیستماتیک آگاهی یافته و فرصت کافی برای برنامه‌ریزی جهت اقدامات اصلاحی و از بین بردن ضعف‌ها خواهد داشت.

ج - با بکارگیری روش‌های پیش‌گیری می‌تواند از وقوع حوادث و اشکالات احتمالی بعدی جلوگیری نماید.

د - بابه کارگیری روش‌های آماری، می‌تواند قبل از وقوع اشکالات و مسائل جدی آنها را پیش‌بینی نموده و در صدد رفع آنها برآید.

ه - با ارتباط تنگاتنگ به وجود آمده بین بخش‌های مختلف می‌توان انتظار داشت که بررسی به موقع مسائل کیفی، کمک مؤثری در بهبود کیفیت کالای تولیدی یا خدمت ارائه شده خواهد نمود.

و - با محور قرار دادن مشتری در سیاست و

خط مشی خود و در نظر گرفتن خواسته‌ها و انتظارات او، به طور پیوسته در صدد پاسخگویی به نظرات و رضایت هر چه بیشتر او بوده و با پویایی این حرکت در مسیر بهبود مستمر، خواسته‌های جدید و ضمنی مشتری را مد نظر قرار داده و جوابگوی آن‌ها باشد.

ز - با بررسی، تجزیه و تحلیل شاخص‌های اقتصادی در ارتباط با کیفیت (هزینه‌های مستقیم و غیر مستقیم کیفی)، به طور مؤثری در جهت کاهش هزینه‌ها و افزایش ارزش محصولات تولیدی یا خدمات ارائه شده قدم برداشته و از این رهگذر با گسترش بازار فعلی و ایجاد بازارهای جدید سود خود را افزایش دهد.

ح - با پیاده سازی سیستم مدیریت کیفیت در تطبیق با استانداردهای ایزوسری ۹۰۰۰ می‌توان اطمینان و تضمین بیشتری را برای مشتری به وجود آورده و با ایجاد زمینه‌های اعتماد مبتنی بر وجود سیستم، آنان را متقاعد کرد که هر آنچه که می‌گویند بدان عمل می‌نمایند و هر آنچه که به نام هدف شرکت اعلام شده است بدان جامه عمل می‌پوشانند.

ط - با ارائه محصولات یا خدمات کیفی مورد نظر مشتری (با قیمت مناسب و متناسب با کیفیت ارائه شده)، می‌توان سهمی در خدمت به جامعه خود داشته و آنرا برای شرکت و کارکنان شرکت، به عنوان یک ارزش تلقی نماید، ضمن آنکه از این رهگذر سود معقول و بلند مدت شرکت و کارکنان خود را نیز مدنظر داشته و از آن غافل نمی‌باشد.

نکته شایان توجه اینکه تا مدتها پس از طی مسیر مذکور توسط اروپا هنوز آمریکا (به خاطر

تعصب ابرقدرتی) و ژاپن (به سبب سرآمد دانستن خود در مقوله کیفیت)، آنرا قبول نداشته و زیر بار پذیرش مزایای آن نمی‌رفتند ولی نهایتاً بسیاری از شرکتهای آمریکایی و ژاپنی براساس واقعیت‌های ملموس و پذیرش مزایای این سرعت بیشتری فعالیت خود را در جهت تطبیق سیستم‌های مدیریت موجود با استانداردهای ایزوسری ۹۰۰۰ و اخذ گواهی مربوطه، شروع نمودند.

۲- مزایای حاصل از اخذ گواهی ایزو ۹۰۰۰ شرکت‌هایی که با اجرای کامل شرایط استاندارد ایزوسری ۹۰۰۰ و پیاده‌سازی مفاد استانداردهای مذکور قادر به اخذ گواهی تطبیق (از یکی از شرکتهای معتبر جهانی) گردند، می‌توانند از مزایای گواهی تطبیق به شرح زیر برخوردار باشند:

الف - این گواهی نامه مدرکی است که از طرف مؤسسه شناخته شده مجاز بین‌المللی صادر شده و مطابقت سیستم‌ها و روش‌های به کار گرفته شده توسط شرکت ارائه دهنده خدمات یا کالا را با استانداردهای ISO 9000 تأیید می‌نماید.

ب - به عنوان نشانه اعتبار در بازار فروش (اعم از محلی یا جهانی) مورد استفاده قرار می‌گیرد.

ج - داشتن گواهی نامه تطبیق برای شرکتهای تحت لیسانس یا تحت پوشش، از طرف شرکتهای مادر ضروری و الزامی می‌باشد.

د - داشتن گواهی نامه تطبیق برای شرکتهای و کارخانجات (تهیه کننده مواد و اقلام) از طرف صاحبان صنایع در ارتباط با شرکتهای طرف قرارداد مورد نیاز می‌باشد.