

مدیریت و کیفیت

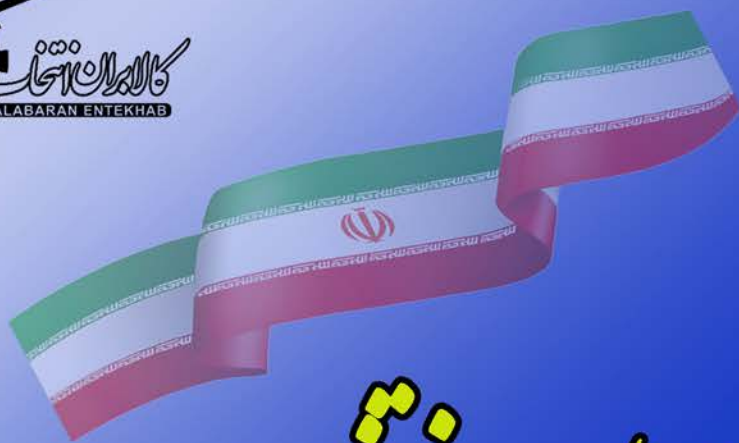
Quality & Management

نشریه

شماره ۲۴ - سال پانزدهم - دوره جدید
تابستان ۱۳۹۸ - ۱۲۰۰۰ تومان

انجمن مدیریت کیفیت ایران از رویکرد
نوین استاندارد سازی گزارش می دهد:
مثلث تضمین کیفیت
مسیر توسعه نگاه ها
گزارش برگزاری میزگرد حقوق مصرف
کننده در انجمن مدیریت کیفیت ایران
منافع اقتصادی استاندارد سازی
مقالات معتبر علمی مدیریت کیفیت





شرکت کالابران انتخاب

حمل و نقل و لجستیک

امکانات و توانمندی ها

- ۱ - نیروی انسانی متخصص و کارآمد
- ۲ - ۲۱۰۰۰ متر مربع انبارهای DC در استان اصفهان
- ۳ - شانزده انبار FLC و RLC به منظور نگهداشت و توزیع کالا در سراسر کشور
- ۴ - دستگاه ها و تجهیزات مدرن مورد نیاز انبارها شامل لیفتراکهای ۱ تا ۳ تن برقی و گازسوز، رولیک، کانوایر، ریج و غیره
- ۵ - یازده سکوی اختصاصی بارگیری (Loading bay)
- ۶ - سالن اعلام بار با امکاناتی مطابق با استانداردهای سازمان حمل و نقل کشور
- ۷ - کامیونهای ملکی حمل بار
- ۸ - توانایی بارگیری روزانه تا ۳۰۰ دستگاه انواع وسایل نقلیه حمل کالا
- ۹ - توانایی تخلیه و بارگیری روزانه ۱۰۰ دستگاه کانتینر (TEU) در محوطه های اختصاصی
- ۱۰ - شبکه گسترده تحویل درب منزل (Home Delivery) در تمام استان های کشور
- ۱۱ - باسکول ۶۰ تنی دیجیتال
- ۱۲ - فوروارد کالا به کشورهای حوزه خلیج فارس، منطقه CIS و بخشهایی از آسیای شرقی

تلفن : ۴۵۶۴۳۵۹۷ و ۴۵۶۴۴۲۵۶ و ۴۵۶۴۴۲۵۵ - ۳۱

ایمیل : kalabaran@entekhabgroup.ir



نشریه کیفیت و مدیریت انجمن مدیریت کیفیت ایران

صاحب امتیاز و مدیر مسئول: فرزین انتصاریان

سر دبیر: فرشید شکر خدایی

مدیر اجرایی و دبیر تحریریه: امیر حیدری

طراح و صفحه آرا: سید مسعود رضوی

عکاس: رضا مرادی

اعضای هیأت تحریریه این شماره:

فرشته فریادرس - نیلوفر جمالی - مجتبی معین - فرامیترامسنی

با تشکر از همکاری صمیمانه :

مهندس نیره پیروز بخت معاون رییس

جمهور و رییس سازمان استاندارد - مهندس

خوانساری رئیس اتاق تهران - دکتر مسلم

بیات معاون ارزیابی کیفیت سازمان استاندارد -

مهندس حسینی مدیرعامل آزمایشگاه فنی و

مکانیک خاک وزارت راه - دکتر بهمن عشقی

دبیرکل اتاق تهران - مهندس مرنندی مقدم

معاون نظارت بر اجرای استاندارد سازمان

استاندارد - دکتر لشگری مدیرکل حقوق

مصرف کنندگان سازمان تعزیرات - دکتر فروزان

فرد رئیس کمیسیون قضایی و مبارزه با فساد

اتاق تهران - مهندس ارغنده پور مدیرکل امور

تشکل ها سازمان حمایت - دکتر علی صابری

وکیل پایه یک دادگستری - مهندس فرهادی

مدیرعامل مرکز ملی رتبه بندی اتاق ایران -

مهندس فخریمی مدیرعامل رادیاتور ایران

- مهندس لیراوی مدیرعامل حمل و نقل

کالابران - مهندس فروغی نیا مدیر روابط

عمومی فولاد خوزستان

دفتر مرکزی: میدان ونک، خیابان برزیل شرقی، نبش

بن بست نارنج، پلاک ۴/۲ طبقه دوم تلفن: ۸۸۱۹۸۱۲۳

دفتر تحریریه و امور اجرایی: یوسف آباد، خیابان ابن

سینا، بین خیابان ۷ و ۹ پلاک ۴ طبقه ۲

انجمن مدیریت کیفیت ایران

تلفن: ۸۸۷۲۵۹۴۴

تلفن: ۸۸۱۰۱۱۹۲

www.iranqms.com

وب سایت:

info@iranqms.com

ایمیل:

چاپخانه و لیتوگرافی: خجسته نوین

تهران زیر پل حافظ کوچه هلال احمر پلاک ۲

تلفن: ۸۸۸۹۷۷۵۱



- ۱ <<<< بخش پیام ها:
۲ تدوین استاندارد در فناوریهای نوین ارتباطی ضروری است
۳ اپراتورها موظف به اخذ گواهی کیفیت هستند
۴ مسیر توسعه بنگاهها
۶ حقوق مشتریان و توسعه صنعتی

- ۸ <<<< بخش تحریریه
مثلت تضمین کیفیت
۱۱ نگاه و اقدامات دستگاهها به قوانین و اجرای آن باید تغییر کند

- ۱۸ <<<< مصاحبه
کیفیت در صنعت خودرو با توانمندسازی قطعه سازان محقق می شود
۲۰ بروز بودن تجهیزات و نیروی های متخصص رمز موفقیت این شرکت است

- ۲۳ <<<< اخبار انجمن
تشکیل دبیرخانه اجرای قانون تقویت و توسعه استاندارد اتاق تهران در انجمن مدیریت کیفیت ایران
۲۴ نخستین استاندارد ملی شمشه و شمشال
۲۵ مجمع عمومی عادی نوبت دوم انجمن مدیریت کیفیت ایران برگزار شد
۲۶ برگزاری دوره های آموزشی جایزه ملی کیفیت ایران در انجمن
آخرین مهلت ثبت نام در جایزه ملی کیفیت ایران
۲۶ برگزاری سمینار کالیبراسیون جایزه ملی کیفیت ایران
۲۶ برگزاری جلسات کمیته فنی جایزه ملی کیفیت ایران

- ۲۸ <<<< مقاله
منافع اقتصادی استاندارد سازی
۳۲ بررسی ارتباط TQM با TPM و ارایه راهکاری در جهت اجرای اثر بخش TPM
۳۴ آسیب شناسی استقرار ISO/IEC 17025 از منظر نیروی انسانی

- ۴۰ <<<< تازه های ایزو
همه چیز در نام خلاصه می شود: اولین استاندارد بین المللی ...
۴۱ اولین استاندارد بین المللی برای بالابرها مسافری...
۴۲ ارتقاء استانداردهای جدید ایزو برای نجات سیاره زمین
۴۳ تشکیل یک کمیته فنی جدید در ایزو: وصل کردن نقطه ها در اقتصاد دورانی
۴۴ شناخت ریسک با استاندارد بین المللی جدید
۴۵ مدیریت اثر تغییرات اقلیمی: اولین استاندارد بین المللی برای انطباق منتشر شد
۴۶ تجدید نظر در استاندارد کنترل خودرو به ایمنی بیشتر راننده کمک می کند
۴۷ کدام فناوری ها برای زندگی سبز به ما کمک می کنند؟

تدوین استاندارد در فناوریهای نوین ارتباطی ضروری است



نیره پیروز بخت
رئیس سازمان ملی استاندارد ایران

کیفیت بر مبنای مرغوبیت قیمت سرعت و نوآوری سنجیده می‌شود که تمامی مولفه‌ها در مجموع موضوع کیفیت را برای ما مشخص می‌کند که در نهایت رضایت مشتری را به دنبال دارد.

در سال‌های اخیر، قانون‌گذار سازمان ملی استاندارد ایران را به عنوان سازمان موظف برای تعیین راهبرد ملی کیفیت در نظر گرفته است و جایزه ملی کیفیت ایران توسط این سازمان و با هماهنگی با نهادهای دیگر انجام می‌شود. موضوع کیفیت در کشورهای اسلامی و همچنین آسیای دور، اهمیت خودش را بروز داده و دروازه‌ها بر روی محصولات با کیفیت باز شده است این در حالی است که آمریکا نیز شاهد کاهش کیفیت در سال ۲۰۰۸ بود و متوجه شدند باید بهره‌وری و مدیریت کیفیت را مورد توجه قرار دهند؛ آمریکا با این سیاست توانست بحران را پشت سر بگذارد. در اتحادیه اروپا هم بر کیفیت تاکید شد و در نهایت منجر به استاندارد ایزو شد.

تفکر و فرهنگ استاندارد سازی باید در کشور نهادینه شود لذا تحریم‌ها، تولیدکنندگان را با مشکل مواجه کرده اما در هر شرایطی باید به استانداردها توجه کنیم و آنها را در محصولاتمان لحاظ کنیم از این رو فناوریهای نوین با تدبیر و براساس استانداردها اشاعه دهیم .



محمدجواد آذری جهرمی
وزیر ارتباطات و فناوری و اطلاعات

اپراتورها موظف به اخذ گواهی کیفیت هستند

کیفیت، حق الناس است و همان طور که عقل سالم در بدن سالم است، داشتن گواهینامه کیفیت از واجبات یک سازمان است، اگر مدل کیفی سازمانها درست نباشد نمی توانند خدمات خوبی به مردم ارائه بدهند؛ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی موظف است در کمیسیون تنظیم مقررات سازوکاری برای ارزیابی تمام اپراتورها و پیگیری تهیه آیین نامه صدور گواهی کیفیت برای اپراتورها در نظر بگیرد.

اپراتورها موظف به اخذ گواهی کیفیت هستند و اگر ما در مراکز تماس مان با کیفیت بد و پاسخگویی نامناسب مواجه باشیم، زمانی که این پارامترهای ارزیابی کیفی درست نباشد، چنین اتفاقی رخ می دهد به همین واسطه سازمان تنظیم مقررات باید برای شرکت هایی که گواهینامه کیفیت ندارند محدودیت در ارائه خدمات در نظر بگیرد، سال ۹۵ من متولی ارزیابی کیفیت در شرکت ارتباطات زیرساخت بودم و متوجه شدم انتخاب شرکت های برتر به آن شیوه درست انجام نمی شود و معمولاً به شرکت های دیگری سپرده می شود تا این کار را انجام بدهند و گاهی اوقات در این بین چکهایی هم رد و بدل می شود، آن زمان من به دکتر واعظی (وزیر ارتباطات وقت) نامه نوشتم و اعلام کردم که در این اوضاع من اصلاً متولی این انتخاب نیستم که بخواهم آن را برگزار کنم.

اپراتورهایی که گواهی کیفیت نداشته باشند در ارائه خدمات با محدودیت مواجه خواهند شد.

افزایش سهم اقتصاد دیجیتال و تولید ملی باید در گروی افزایش کیفیت خدمات و استاندارد سازی صورت گیرد و در این زمینه معتقدیم که اپراتورهای ارائه کننده این خدمات باید گواهی کیفیت داشته باشند.



مسعود خوانساری
رئیس اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و
کشاورزی تهران

مسیر توسعه بنگاه‌ها

به یک بنگاه بزرگ شود و می‌تواند در همان سطح کوچک یا متوسط با کارایی بالا بماند و توسعه خود را در آینده‌نگری برای حفظ حیات و سودآور ماندن صرف کند اما در نهایت این ایده‌آل همه بنگاه‌های متولد شده است که در یک مسیر طبیعی رشد کنند.

در کشور ما مساله این است که روند تبدیل بنگاه‌های کوچک به بنگاه‌های متوسط و بعد بزرگ مسیری منتهی به مقصد نیست و مطالعات نشان می‌دهد، اغلب بنگاه‌های بزرگ در اقتصاد ایران از همان ابتدا بزرگ بوده‌اند. این بنگاه‌ها که تعدادشان در کل بنگاه‌های صنعتی زیاد نیست اما سهم بالایی در اشتغال و ارزش افزوده دارند با سرمایه‌گذاری کلان دولت یا به ندرت سرمایه‌گذاری بخش خصوصی از همان ابتدا بزرگ متولد شده‌اند. البته این بزرگ متولد شدن به معنای بهره‌وری بالای آنها نیست که باز هم مطالعات نشان داده در اقتصاد ایران نسبت بهره‌وری با اندازه بنگاه معکوس است و عملاً بنگاه‌های کوچک بهره‌وری بالاتری دارند و هرچه بنگاه بزرگ‌تر می‌شود از بهره‌وری و رقابت‌پذیری آن کاسته می‌شود. بنگاه‌های بزرگ در کشور ما معمولاً براساس یک مزیت انحصاری شکل گرفته‌اند و با توجه به اینکه به دلیل مدیریت دولتی و تزریق درآمدهای نفتی، هزینه - فایده امری مهم برای‌شان تلقی نمی‌شده است اغلب بعد از مدتی که از شروع کارشان گذشته به واسطه مداخلات زیاد و فضای نابسامان اقتصاد کلان با کاهش بهره‌وری مواجه شده‌اند. ضمن اینکه روند اصلاح ساختار نیز به دلیل مالکیت یا مدیریت دولت در آنها

به طور طبیعی مسیر رشد بنگاه‌های صنعتی در اقتصادهای متعارف این‌گونه است که ابتدا یک بنگاه کوچک با یک طرح و ایده مشخص برای تولید یک محصول و ارائه یک خدمت با سرمایه نسبتاً پایین شکل می‌گیرد و این بنگاه در طی مسیر فعالیت خود، با تولید محصول باکیفیت که در بازار تقاضا دارد، با توان بهره‌وری بالا، با هزینه‌کرد روی تحقیق و توسعه و... به تدریج بزرگ می‌شود. می‌توانید نمونه‌های مختلفی را ببینید یا داستان تولید بنگاه‌های بزرگی مثل مایکروسافت، سامسونگ، فیسبوک، خودروسازها و... را بخوانید، بنگاه‌های بسیار بزرگ و ارزشمندی که نقطه شروع‌شان یک دفتر کار ساده در یک اتاق یا یک پارکینگ کوچک خانگی بوده است.

بزرگ شدن بنگاه در حالت طبیعی ناشی از انحصار یا رانت یا رویدادهای غیرمترقبه پیش‌بینی نشده نیست، برای همین همزمان با بزرگ شدن بنگاه از نظر معیارهای متعارف و تبدیل شدن آن به یک بنگاه متوسط و بعد بنگاه بزرگ، توسعه همه‌جانبه در بنگاه رخ می‌دهد. یعنی خطوط تولید یا خدمات‌دهی افزایش می‌یابد، تجربه مدیریتی بیشتر می‌شود، استفاده از کارشناسان و مشاوران گسترش می‌یابد، تعداد کارکنان فزونی می‌یابد، واحد تحقیق و توسعه، بازاریابی، ارزیابی کیفی، خدمات پس از فروش، سهم‌گیری در بازار داخلی و خارجی و ... همه در کنار هم رشد می‌کنند.

این امری ضروری و الزاماً مورد انتظار نیست که هر بنگاه‌ای که کار خود را شروع کرد باید حتماً تبدیل

تحریم‌ها هم‌چنان اثرگذار و جدی است، با احتمال افزایش تنش‌ها، سخت‌تر و تنگ‌تر هم می‌شود. در بلندمدت با فرض حفظ شرایط باید روی صناعی بیشتر تمرکز داشته باشیم که نهاده‌های تولید آن در داخل فراهم است و می‌تواند با وجود تحریم‌ها به کار خود ادامه دهد. یا صناعی که مساله نوآوری و خلاقیت در آن پررنگ است و می‌توانند با استفاده از آنچه امروزه در بنگاه‌های دانش‌بنیان و استارت‌آپ‌ها شکل گرفته و روندی رو به جلو دارد، خود را توسعه دهند. با توجه به رشد مناسبی که استارت‌آپ‌ها داشته‌اند می‌توان امیدوار بود که این خلاقیت‌ها و نوآوری‌ها در خدمت صنعت نیز قرار گیرد و بتواند برای بهبود وضعیت برخی بنگاه‌های صنعتی راه‌های مدرن، خلاقانه و فناورانه ایجاد کند. کاری که می‌توان برای بهبود وضعیت صنعت و معدن انجام داد، همان عامل اثرگذار و پررنگ بیرونی است یعنی بهبود فضای اقتصاد کلان و محیط کسب و کار، همان عواملی که اتاق بازرگانی نیز تمام توان و تلاش خود را روی بهبود آن متمرکز کرده است. از این منظر، با تکیه بر این فاکتورها و توان تولید داخل می‌توان در راستای تعمیق ساخت داخل و رونق تولید گام برداشت.

معمولا مسدود است. اما در شرایط کنونی اقتصاد و با ماندگار فرض کردن عوامل بیرونی موثر بر بنگاه‌های صنعتی می‌توان عنوان کرد که صنعت شرایط بسیار سختی برای بهبود وضعیت خود دارد؛ چرا که مساله تحریم و شرایط خرد و کلان اقتصاد هر دو اثرگذاری بالایی بر بهره‌وری کل عوامل تولید در بنگاه دارند. به نظر می‌رسد اثرگذاری عوامل بیرونی خارج از اختیار بنگاه، در اقتصاد امروز کشور که بحث مداخله در اقتصاد حتی پررنگ‌تر از شرایط معمول شده، به‌گونه‌ای است که بررسی شرایط درونی بنگاه چون مدیریت و کیفیت را از حیز انتفاع خارج می‌کند. در واقع مشکلات بیرونی تحمیل شده بر بنگاه آنقدر بزرگ و اثرگذار است که نمی‌توان بنگاه‌ها را به خاطر مشکلات درون‌بنگاهی شماتت کرد. گرچه بنگاه‌های اقتصادی در ایران همیشه هم از عوامل بیرونی و هم عوامل درونی رنج برده‌اند و این دو عامل در کنار هم منتج به بهره‌وری و قدرت رقابت‌پذیری اندک بنگاه‌ها شده‌اند. هر جا هم که عوامل بیرونی بهبود یافته، مثلا در صناعی که مداخله دولت کمتر بوده یا به دلیل زیرساخت‌ها و وجود نهاده‌های تولید در داخل، وابستگی کمتری به خارج بوده و تحریم اثرگذاری جدی نداشته است، بنگاه‌های صنعتی رشد مناسبی داشته و حداقل در بازارهای منطقه قدرت رقابت‌پذیری قابل قبولی داشته‌اند. در مجموع هر چند چشم‌انداز کنونی حوزه صنعت و معدن کشور در کوتاه‌مدت، روشن نیست اما چون



امیر حیدری
مدیر اجرایی انجمن
مدیریت کیفیت ایران

حقوق مشتریان و توسعه صنعتی

سهامداران و شرکا باید به این درک برسند که برای رضایت مشتری احترام لازم را قایل شوند و این میسر نخواهد شد مگر در یک رابطه منظم و قانونمند میان ذی نفعان بنگاه های اقتصادی و مشتریان و از این رو است که قوانین حمایت از حقوق مصرف کنندگان که توسط دولت و سایر دستگاه های قانونگذار و قضایی در کشور پیگیری می شوند نه در خلاف جهت منافع تولید کنندگان کالا و خدمات که راستای حمایت از توسعه و پیشرفت آنها خواهد بود به عبارت دیگر هر مقدار که حاکمیت و جامعه بصورت قانونمند در تامین حقوق مشتریان یک بنگاه اقتصادی دقیق تر عمل نماید به همان میزان بستر لازم برای رشد و شکوفایی آن بنگاه اقتصادی را فراهم ساخته اند و درست به همین دلیل است که نقش دستگاه هایی که به طور مستقیم با ابعاد گوناگون حمایت از حقوق مصرف کنندگان ارتباط دارند، در توسعه اقتصادی غیرقابل انکار است.

از سوی دیگر می دانیم که بزرگترین حق از حقوق مشتریان، کیفیت در معنای کامل آن است؛ چرا که کیفیت کامل ابعاد گوناگون خواست مشتری را در بر می گیرد که مرغوبیت، سلامت، قیمت و... در یک کلام نیازهای مشتری را تامین می نماید. بنابراین رفتار بنگاه های اقتصادی از یک طرف و قوانین حمایت از حقوق مصرف کنندگان از سوی دیگر باید بر مبنای حصول کیفیت نهادینه گردند.

فضای رقابتی کسب و کار در هزاره سوم موجبات افزایش عرضه در مقابل تقاضا را به گونه ای فراهم ساخته است که گویی بنگاه های اقتصادی در سراسر دنیا با محدودیت بازار مواجه شده اند و این در حالی است که حلقه های رقابت هر روز تنگنای بیشتری می یابند.

در این چنین فضایی است که مشتریان دیگر نه به عنوان خریدار و مولد سود، بلکه به عنوان عامل سرنوشت ساز برای بقای بنگاه های اقتصادی مطرح می شوند و عدم توجه به حقوق آنها اسباب نیستی یک مجموعه اقتصادی را فراهم خواهد ساخت، بنابراین شناخت حقوق مشتریان و مصرف کننده عامل نخستین یک فرایند اقتصادی خواهد بود.

از سوی دیگر یک بنگاه اقتصادی در جریان فعالیت خود در یک مجموعه از ذی نفعان محیط گردیده است که عبارتند از حاکمیت، جامعه، سهامداران، کارکنان، شرکا و از همه مهمتر مشتریان و از آنجا که ادامه فعالیت یک بنگاه اقتصادی در گرو تامین رضایت مشتریان است باید تلاش نماید تا رابطه خود را با سایر ذی نفعان نیز در پرتو اصل مشتری محوری تعریف، تبیین و اجرا نماید و چنانچه میان رضایت مشتری و رضایت سهامداران یا کارکنان ناچار به انتخاب گردید قطعاً باید رضایت مشتری را در اولویت نخست خود قرار دهد.

و از آنجا که دامنه رضایت مشتریان هر محصولی اعم از تولیدی و خدماتی با ذی نفعان دیگر یک بنگاه اقتصادی مرتبط است بنابراین سایر ذی نفعان بنگاه های اقتصادی نیز اعم از دولت، کارکنان

تحریریه

در این بخش میخوانید:

<<<< مثلث تضمین کیفیت

<<<< نگاه و اقدامات دستگاهها به قوانین و اجرای آن باید تغییر کند

مثلث تضمین کیفیت



سیر تضمین کیفیت در اروپا
فرزین انتصاریان رییس انجمن مدیریت کیفیت ایران
 در گزارشی به بررسی مکانیزم‌های قدیم و جدید استانداردسازی در جهان پرداخته است. براساس این پژوهش، یکی از معضلات بزرگ کشورهای اروپایی به هنگام شکل‌گیری اتحادیه اروپا رسیدن به وجه مشترک و قابل قبول از تعریف ایمنی و مرغوبیت کالاها به شمار می‌رفت. هر کشوری قبل از الحاق به اتحادیه اروپا در درون خود یک‌سری استانداردها و مقررات تعیین‌کننده مرغوبیت، ایمنی و بهداشت و... تعریف کرده و آن را به عنوان سازوکار مورد قبول خود برای کنترل کالاهای وارداتی یا تولید به کار می‌برد. بطور مثال آلمان استانداردهای DIN را به همراه مقررات دیگر خود ملاک دانسته و در هنگام واردات نیز آن مقررات و استانداردها را معیار و الزام انطباق کالاهای وارداتی به شمار می‌آورد. همین وضع را کشورهای پرتغال و یونان نیز داشتند. اما مشکل از آنجا آغاز شد که با تشکیل اتحادیه اروپا، مرزها حذف شده و کالاها بدون توجه الزامات ملی و داخلی کشورها، می‌توانستند از مرزهای جغرافیایی آنها عبور کرده و در بازارهای مصرف عرضه شوند و این در حالی بود که سطح استانداردها و نحوه کنترل در کشورهای گوناگون یکسان نبود. با اوج‌گیری مشکل تردد آزاد کالاها در کشورهای اتحادیه اروپا از سال ۱۹۹۳ میلادی، «رویکرد جدید استانداردسازی» با عنوان «مبنای خانه کیفیت اروپا» استوار بر پنج

تضمین کیفیت مثلثی است که یک ضلع آن تولیدکننده است که باید سیستم‌های مدیریت تضمین کیفیت که تحت عنوان استانداردهای اثربخشی (مانند ایزو ۹۰۰۱) تعریف شده‌اند را در سازمان خود ساری و جاری کند تا روند تولید، عرضه و فرآیند کنترل کیفیت به شکل سیستمی تحت کنترل قرار گیرد و این سیستم نیز توسط جزو دوم تضمین کیفیت یعنی موسسات گواهی‌کننده، مورد تایید قرار گیرد تا در نهایت مصرف‌کننده به عنوان ضلع سوم مثلث تضمین کیفیت بتواند هنگام مصرف محصول، دغدغه ایمنی و بهداشت و مرغوبیت مورد انتظار خود را نداشته باشد. در واقع در بعد مرغوبیت این شعور مصرف‌کننده است که با حق انتخاب او معیار قرار می‌گیرد، برای مثال وقتی مصرف‌کننده‌ای انتظار کالای درجه یک را دارد باید تمامی کالایی را که دریافت می‌کند درجه یک باشد اما مصرف‌کننده نمی‌تواند شخصا تمامی تولیدات عرضه شده به او را تحت کنترل داشته باشد. برای اینکه مصرف‌کننده بتواند از این موضوع مطمئن باشد باید نظام اعتباربخشی مستقر گردد تا مصرف‌کننده با اتکا به گواهی صادره که براساس آزمایش و کنترل کیفیت، کالیبراسیون و ممیزی کیفیت از سیستم مدیریت کیفیت تولیدکننده صورت می‌گیرد با خیالی آسوده از تضمین کیفیت مطمئن شود. در این گزارش به بررسی دو رویکرد قدیم و نوین در بحث استانداردسازی خواهیم پرداخت.

تغییراتی عکس‌العمل‌های لازم را بر پایه قوانین مربوطه به اجرا می‌گذارند. در صورت مشاهده خلاف اقدامات تنبیهی را معمول داشته و جرایم تعیین شده را دریافت و به حساب دولت واریز می‌نمایند.

در تحلیل این مدل مشاهده می‌شود، عوامل اول و دوم فرآیند تولید تا مصرف یعنی تولیدکننده و توزیع‌کننده در برابر عوامل کنترلی و نظارتی به عنوان نمایندگان حاکمیت که نقش کنترل‌کننده و تنظیم‌کننده را ایفا می‌کنند، برخوردی انفعالی دارند چراکه از دیدگاه تولیدکننده و عرضه‌کننده عامل حاکمیتی نه تنها یک نهاد کمک‌کننده محسوب نمی‌شود، بلکه به عنوان یک مزاحم یا سدی دیده می‌شود که باید از آن عبور کرد و حتی در برابر آن باید از خود دفاع کرد و روش‌هایی را اندیشید که منجر به فرار از نظارت‌های مستمر یا موردی آنها شود.

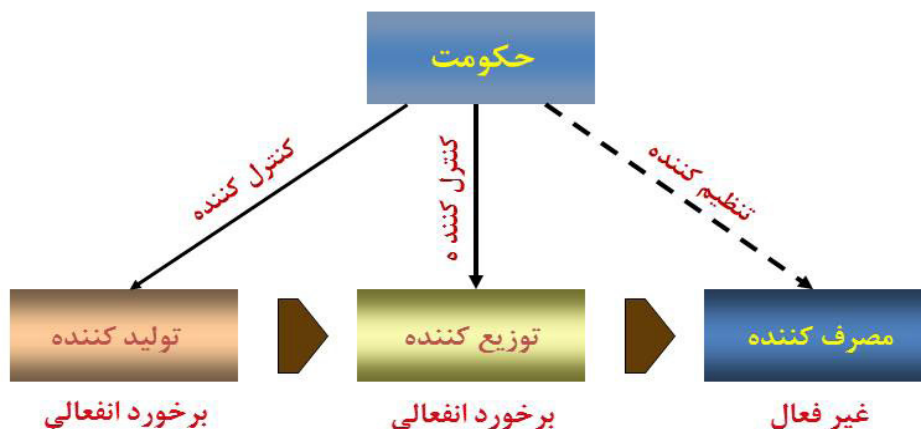
عامل سوم یعنی مصرف‌کننده نیز بی‌دفاع در برابر این مسائل کیفی و زیان‌های احتمالی خود از گردونه تصمیم‌گیری‌ها خارج و برخوردی غیرفعال دارد. این در حالی است که دولت نیز باید هزینه‌های بسیار گزاف استانداردسازی را توسط عوامل متعدد فنی و نظارتی خود پرداخت کند و تبعات اقتصادی و اجتماعی آن را که غالباً به صورت نارضایتی‌های گسترده بروز داده می‌شود را تحمل کند. برای روشن شدن موضوع کافی است رفتار یک تولیدکننده مواد غذایی را در زمان بازدید مسوولان اداره بهداشت و عکس‌العمل بی‌نتیجه پدر خانواده‌ای که اعضای خانواده او به دلیل

اصل «مدیریت کیفیت، اعتباربخشی، گواهی و آزمایش، اندازه‌شناسی و استانداردسازی» شد. این اصول در مسیر تکاملی خود ابتدا در سال ۱۹۹۵، نه در ماهیت بلکه در محتوا بازنگری شد و رویکرد جدیدی به خود گرفت و سپس در سال ۲۰۰۰ با جایگزینی تعالی و رقابت‌پذیری جهانی مجدداً بازنگری شد و از نظر دامنه شمول ابعاد گسترده‌تری به خود گرفت و با توسعه الزام به خود کنترلی تحت فشار عوامل بازار به جای کنترل‌های قانونی به مرحله نوینی رسید و هم‌اکنون نیز در مرحله تحول به سوی مدیریت «اخلاق به عنوان معیار تعالی» قرار دارد و این در حالی است که در مدل قدیم فعالیت‌های استانداردسازی دو مشخصه داشت که اولاً متمرکز بودن کنترل‌ها اعم از جزیی و کلی که صرفاً در دست عوامل نظارتی بود و ثانیاً دولتی بودن عوامل نظارتی بود.

در مدل قدیمی که هم‌اکنون در کشور ما هم جاری است، حکومت مسوول تام و تمام برای تدوین استانداردها و مقررات فنی و الزامی کردن آنها و نظارت بر اجرا است و این کار را توسط سازمان‌هایی نظیر سازمان ملی استاندارد، سازمان دامپزشکی، وزارت بهداشت و... صورت می‌گیرد. همچنین این دستگاه‌های اجرایی مستقیماً با عوامل نظارتی و اجرایی خود از طریق بازرسی، نمونه‌برداری، آزمایش، صدور پروانه، تایید مشخصات و... فعالیت‌های ارزیابی انطباق را انجام می‌دهند و در صورت مشاهده عدم انطباق، مستقلاً یا با همراهی عوامل قضایی و نهادهای



مکانیزم تضمین کیفیت و ایمنی (رویکرد قدیم)



طرف و خرید پوشش‌های بیمه‌ای و غیره خود را در برابر دعاوی احتمالی مصرف‌کننده ریسک‌های خود را به حداقل می‌رسانند.

در واقع در رویکرد نوین استانداردسازی براساس مدل جدید تضمین کیفیت؛ تولیدکنندگان و توزیع‌کنندگان از ترس قدرت زیاد مصرف‌کننده خودشان به دنبال کنترل و تضمین کیفیت کالا بوده و سعی می‌کنند علاوه بر رعایت کیفیت از وحشت اقامه دعاوی توسط مصرف‌کنندگان، به نظام استانداردسازی پناه برده و با دریافت گواهی‌های انطباق و ایجاد پوشش‌های بیمه‌ای تا حدی خود را در برابر مصرف‌کننده ایمن کنند.

مقایسه رویکرد قدیم و جدید

رویکرد قدیم: ۱. قبل از عرضه، تعدادی محصول به صورت اتفاقی یا برنامه‌ای توسط یک نهاد دولتی کنترل می‌شود.

۲. بعد از عرضه، تعدادی محصول به صورت اتفاقی یا برنامه‌ای توسط یک نهاد دولتی کنترل می‌شود. ۳. در صورت وجود عدم انطباق، تعدادی محصول به صورت اتفاقی یا برنامه‌ای توسط یک نهاد دولتی جمع‌آوری و بعضاً تولیدکننده جریمه می‌شود. ۴. مسوولیت تدوین استاندارد، تایید انطباق و نظارت (بدون توجه به اصل عدم تعارض) به عهده یک نهاد دولتی است. ۵. دارا بودن گواهی‌نامه انطباق یک الزام دولتی است و رافع مسوولیت‌های تولیدکننده و عرضه‌کننده است.

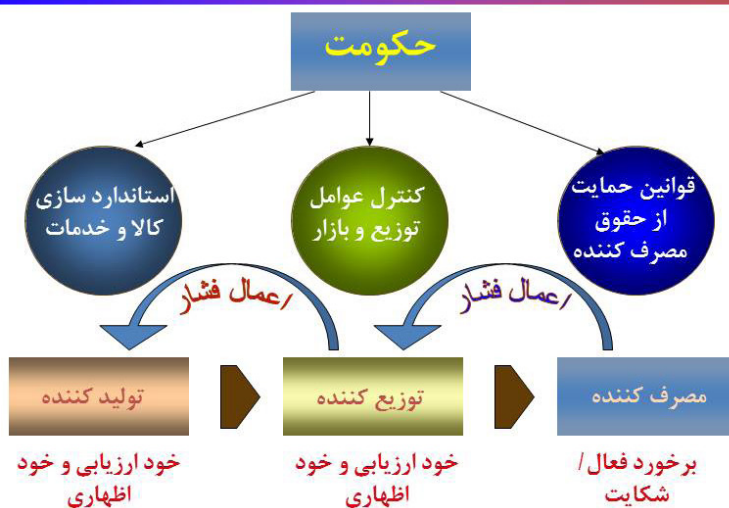
رویکرد جدید

۱. قبل از عرضه، تمامی محصول به صورت سیستمی توسط تولیدکننده و عرضه‌کننده کنترل می‌شود. ۲. بعد از عرضه، تمامی محصول بطور کامل توسط نهادهای مردمی، رقبا و مصرف‌کننده تحت کنترل قرار دارد. ۳. در صورت وجود عدم انطباق، تولیدکننده موظف به جمع‌آوری تمامی محصول و پرداخت خسارت می‌شود. ۴. مسوولیت تدوین استاندارد، تایید انطباق و نظارت (با توجه به اصل عدم تعارض) به عهده چندین نهاد مستقل غیردولتی است. ۵. دارا بودن گواهی‌نامه انطباق یک ضرورت است ولی رافع مسوولیت‌های تولیدکننده و عرضه‌کننده نیست.

خوردن کنسرو آلوده مسموم شده‌اند را در نظر آورید. حکومت‌ها با وضع قوانین قوی و حمایت از حقوق مصرف‌کننده و مقررات فنی و استانداردهای الزامی، قدرت زیادی را به مصرف‌کننده می‌دهند تا آنجا که مصرف‌کننده حاکم مطلق سرزمین کیفیت شناخته شده و در زمان مواجهه با زیان و خسارت تنها وظیفه ادعا و شکایت از ایجادکننده زیان و خسارت را داشته و فقط باید ثابت کند که کالا یا خدماتی را که دریافت داشته موجب خسارت و زیان به او شده است. در این رویکرد که بر محور خوداظهاری تولیدکننده یا توزیع‌کننده برای رعایت مقررات و بی‌ضرر بودن محصول یا کالای خود است، مسوولیت تامین دلیل برای اثبات اینکه کالا یا خدمات دریافت شده معیوب بوده است از عهده مصرف‌کننده خارج شده و به عهده تولیدکننده و توزیع‌کننده قرار می‌گیرد.

به عبارت دیگر تولیدکننده یا توزیع‌کننده موظف به دفاع از خود است و باید ثابت کند که با تدارکات و تمهیداتی که به صورت نظام‌مند به کار گرفته است، عاملیتی در ایجاد زیان و خسارت نداشته است و در صورتی که نتواند بی‌گناهی خود را اثبات نماید، ملزم به جبران خسارت وارده به مصرف‌کننده یا مصرف‌کنندگان است. سقف مجموع مسوولیت جبران خسارت براساس قوانین اتحادیه اروپا در ابتدا یکصد میلیون یورو در مقابل هر محصول تعیین شد که در بعضی کشورها این سقف وجود نداشته و نامحدود است.

به عبارت دیگر قوانین حمایت از حقوق مصرف‌کننده در رویکرد نوین استانداردسازی به حدی کامل و جدی است که به مصرف‌کننده قدرت می‌دهد تا عامل اصلی تضمین کیفیت باشد. در این روش عوامل نظارتی و وظایف حاکمیتی خود را در حوزه‌های مربوطه به عهده داشته و بیشتر جایگاه تعیین معیارهای فنی و امور نظارت عالی و تنظیم بازار را به عهده دارد. در مقابل تولیدکننده و توزیع‌کننده به دلیل خطرات و ریسک‌های سنگین وارد شدن خسارت به مصرف‌کننده، اولاً نهایت دقت را در مورد کیفیت محصول خود به عمل آورده و ثانیاً با ابزارهایی نظیر دریافت گواهی‌نامه‌ها و تاییدیه‌های قانونی، از یک



مکانیزم تضمین کیفیت و ایمنی
(رویکرد جدید)

میزگرد حقوق مصرف کننده در انجمن مدیریت کیفیت ایران برگزار شد: نگاه و اقدامات دستگاهها به قوانین و اجرای آن باید تغییر کند



بحث حمایت از حقوق مصرف کننده سالهاست که مطرح می شود اما چندان به آن عمل نمی شود، هر چند که برای این امر یعنی حمایت از حقوق مصرف کنندگان سازمانی نیز تشکیل شده است و هر از چندگاهی اخباری مبنی بر انجام اقدامات برای احیای حقوق مصرف کنندگان منتشر می کند اما به راستی اقدامات در این راستا کافی بوده است و اساسا مصرف کنندگان حس می کنند حقوقشان رعایت می شود و یا اگر نشد از آن ها حمایتی صورت می گیرد؟

در دنیای امروز قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان یکی از مهمترین ارکان تولید و توزیع کالا و خدمات مبتنی بر کیفیت و ایمنی است، در ایران نیز در سال ۱۳۷۳ لایحه قانون حمایت از مصرف کنندگان که براساس قوانین مشابه در کشورهای دیگر تنظیم شده بود تقدیم مجلس شورای اسلامی شد و پس از بحث و بررسی تصویب این قانون برای مدت شش ماه به تعویق افتاد.

در عمل این شش ماه به چندین سال تبدیل شد و بالاخره در ۸۵/۷/۱۵ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان ایران که نسبت به قانون قبلی تضعیف شده بود به تصویب مجلس شورای اسلامی رسید و برای اجرا به دولت ابلاغ و اجرای آن به وزارت صمت، سازمان حمایت از حقوق مصرف کنندگان و تولیدکنندگان واگذار گردید، متاسفانه بنابه دلایل نامشخص اجرای کامل این قانون هنوز عملیاتی نشده و اثربخشی لازم را نداشته است.

بر این اساس با توجه به اهمیت این موضوع در سال های اخیر ارتباط خوب و شایسته ای بین جامعه حقوقی کشور و انجمن مدیریت کیفیت ایران برقرار شده است لذا انجمن مدیریت کیفیت ایران با ایجاد گفتمان در سطح مدیران کارشناسان و حقوق دانان مشخص در این امر، زوایای مختلف این موضوع را با برگزاری میزگرد تخصصی حقوق مصرف کنندگان در تاریخ ۱۸ تیر ۹۸ با حضور مدیران و تصمیم گیران حوزه های مرتبط با استاندارد و حقوق مصرف کنندگان مورد بررسی قرار گرفت. این جلسه به موضوع اجرای درست قوانین، علت های اجرایی نشدن برخی مواد قانونی و همگرایی همه دستگاه های اجرایی و نظارتی به قانون استاندارد و توجه به کیفیت اختصاص داشت.

فرزین انتصاریان رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران؛ در آغاز این نشست با اشاره به اینکه تمام ارگان هایی که در حمایت از حقوق مصرف کننده فعالیت می کنند به نحوه احسن وظایفی که به آنها محول شده را

انجام می‌دهند گفت: علت برگزاری این جلسه این است که ببینیم کارهایی که انجام می‌دهیم نتیجه درستی دارد یا خیر و اگر اشکالی وجود دارد در چه زمینه‌ای است و راه حل‌ها را پیدا کنیم. وی افزود: در انجمن مدیریت کیفیت ایران در زمینه رویکرد نوین استانداردسازی و مکانیزم تضمین کیفیت دنیا حدود ۲۵ سال تحقیق و فعالیت داشتیم. در سال ۸۶ در مجله کیفیت و مدیریت و در مجلات انجمن مطالبی درباره رویکرد نوین استانداردسازی در جهان منتشر کردیم و در مجله جدید نیز بازخوانی شده است. در آن مطلب چالش‌های استانداردسازی و تعالی در ایران و لزوم ساختار شکنی در موسسه استاندارد مورد بحث بود.



رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران یادآور شد: از

حدود ۱۶ سال پیش درباره این موضوع در حال طرح مسئله هستیم و خوشبختانه در سازمان ملی استاندارد و مجلس شورای اسلامی لزوم این بازنگری درک و برای این موضوع برنامه‌ریزی شد.

وی با اشاره به امضا قرارداد با مرکز پژوهش‌های مجلس در سال ۸۸ افزود: تعداد زیادی از همکاران سازمان ملی استاندارد و وکلای محترم مجلس و متخصصین نظراتی اعمال کردند که خروجی آن، قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد است و در اسفندماه ۹۶ به ثمر نشست.

انتصاریان گفت: در این قانون تغییرات عمده و اساسی اتفاق افتاده که بسیاری از آنها در حد جدیدترین قوانین استانداردسازی جهان است. نکات مهم آن خود ارزیابی است که محور انطباق و ارزیابی قرار گرفته‌اند. نحوه تدوین استانداردها و مقررات فنی که باید توسط دستگاه‌های اجرایی نوشته شود و استانداردهای اجباری درون این مقررات فنی لحاظ شود.

دکتر علی صابری، وکیل پایه یک دادگستری و حقوقدان

به موضوع پیگیری حقوق مصرف‌کننده اشاره کرد و گفت: در کشور ما در پرونده خاص عادت‌های فرهنگی و یا دخالت‌های سیاسی مانع می‌شود که راه را سریع و کوتاه را طی کنیم. در این مورد مدعی هستیم در مورد حمایت از کسانی که از فرآورده‌های خونی آلوده استفاده کردند، همپای دنیا پیش رفتیم.

وی همچنین افزود: جایگاه تشکل‌های حامی در شکل گرفتن دادخواهی عمومی مهم است. افرادی در برهه زمانی خاص (در زمان جنگ تحمیلی عراق به ایران) به فرآورده‌های خونی آلوده مبتلا شده بودند، پراکندگی مکانی داشتند. پیگیری این مهم انجام شد و این موضوع باعث شد مفهوم دادخواهی حقوقی گروهی شکل بگیرد. دفاع از حقوق جمعی به این شکل در ایران کم سابقه بود.



صابری تاکید کرد: چیزی که در حمایت از حقوق مصرف‌کننده به آن احتیاج داریم دارا بودن تشکل صنفی است. به عنوان مثال چرا پرونده خودروسازان پیش نرفت. چون استفاده‌کنندگان ناراضی از خودروها، در قالب گروه‌های مشترکی پیش نرفتند و موضوع شکایت را پیگیری نکردند و به نتیجه‌ای نرسیدند یا به کمترین نتیجه ممکن رسیدند.



ضد و نقیض‌های قانون حمایت از مصرف‌کننده

در ادامه مجید ارغنده پور به عنوان مدیرکل دفتر هماهنگی امور استانها و نظارت بر تشکلهای سازمان حمایت از مصرف‌کنندگان با اشاره به ۸ عنوان حقوق مصرف‌کننده در منشور سازمان ملل متحد گفت: «اطلاع‌رسانی شفاف، آموزش، ایمنی، کیفیت، سلامتی و بهداشت، بازار ضد انحصار و حق مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها» از جمله این موارد هستند.

او با تاکید بر اینکه موارد یاد شده در هیچ یک از قوانین ایران وجود ندارد، اظهار کرد: به این معنی که اگر در کشور قانونی به نام حمایت از مصرف‌کننده مطرح می‌شود، هیچ یک از این مطالب در آن وجود ندارد. علت این نام‌گذاری به این واسطه است که مجلس شورای اسلامی در مقطعی از زمان تلاش کرده تا ساختارهای

مربوط به حقوق مصرف‌کنندگان از جنس نظارت کالا و قیمت را سازماندهی کند و تصویر آن از حقوق مصرف‌کننده معطوف به بخش کوچکی از حقوق مصرف‌کننده بوده است؛ بنابراین قانونی برای آن نوشته‌اند که این قانون جامعیت و شمول لازم را پیدا نکرده است. ارغنده پور ادامه داد: در قانون حمایت از مصرف‌کنندگان ۲۲ ماده وجود دارد که ماده اول آن تعاریف بوده و از ماده ۲ تا ماده ۸ موضوعاتی در بعد قیمت و کالا است. به این معنی که درباره محیط زیست، کیفیت و سلامت در آن وجود ندارد، بلکه اگر مواردی در قانون وجود نداشته به آن پرداخته‌اند؛ بنابراین در این قانون اصطلاحاتی به کار رفته که شاید در قوانین دیگر ضد آن وجود دارد. به گفته او، در این قانون موضوع عیب و نقص وجود دارد اما نه به مفهوم کیفی بلکه به مفهوم ظاهری و عامیانه. اگر به قانون استاندارد نگاه کنیم اصلاً نقص مصرح شده در این قانون کاملاً با آن متفاوت است و چون قانون ناقص بوده هیچ حکم قضایی برای موارد ۲ تا ۸ گرفته نشده که در جایی نقض نشود. تاکنون احکامی داشته‌ایم که سازمان تعزیرات حکومتی صادر کرده، اما در جایی دیگری مانند سازمان دیوان عدالت اداری حکم لغو آن گرفته شده است.

ارغنده پور ادامه داد: از ماده ۸ به بعد نیز متن قانون اشتباه است؛ چراکه نهادهای مدنی و ساختار غیردولتی که در سازمان ملل با واژه‌های غیرانتفاعی، غیرسیاسی و غیردولتی تعریف شده، که براساس آن در آیین‌نامه‌های تشکلهای غیر دولتی ایران آمده، که مقامات و مسوولان دولتی در شورای موسس و اداره ساختار این نوع تشکل‌ها نقشی نداشته باشد، اما در ماده ۱۰ قانون حمایت از مصرف‌کننده ما تمام ارکانی که موجود دولتی است و تنها ۲ تا سه ارگان غیر دولتی وجود دارد؛ بنابراین در شورای موسس تشکل‌های ما، ارگان‌های دادگستری و... نقش داشته‌اند. او تاکید کرد: مواد دیگر قانون هم عملاً در قوانین دیگر نقض شده و موارد اجرایی دیگری مانند ماده‌های ۱۴، ۱۵، ۱۷ و ۲۲ این قانون در اصلاحیه قانون نظام صنفی لغو شده است. ماده‌های اجرایی باقیمانده ماده ۱۶ و ۱۹ است که به تخلفات پرداخته که اگر جرمی اتفاق بیفتد، چطور با آن برخورد کنند که تاکنون هیچ حکم قضایی نتوانستند برای آنها صادر کنند.



مشکل تعزیرات موانع قانونی است

آرش لشکری، مدیر کل حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان سازمان تعزیرات حکومتی گفت: این سازمان به عنوان نهادی شفاف و منصف وظایف خود را انجام داده است. اداره کل حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان که از بهمن ۹۶ شروع به کار کرده به خود قانون انتقاد دارد. باید باز تعریفی از حقوق و قانون حقوق مصرف‌کننده داشته باشیم و ماده ۹۶ مواد ۱۴-۱۵ را نقض میکنند چه توقعی وجود دارد.

وی افزود: مواد ۱۸ و ۱۹ نیز گنگ است و در ماده ۷۲ آمده است که اصناف باید خودشان مشکلاتشان را حل کنند و من معتمد این موارد باید اصلاح شود.

وحید مرندی مقدم، معاون نظارت بر اجرای استانداردسازی سازمان ملی استاندارد

نیز از قانون توسعه نظام استاندارد گفت و ادامه داد: این قانون برای همه است و تمام دستگاه‌های اجرایی را مسئول کرده که خدماتشان و فرآیندهایشان را بر اساس استاندارد ملی تدوین کنند و ما را موظف به کنترل کرده است.

مقدم ادامه داد: ماده ۲۴ اظهاریه انطباق را مطرح کردیم و این را امسال عملیاتی می‌کنیم. در قانون تمرکز جرائم بر هزینه‌ها و جرائم تولیدکننده به نفع دولت است و مصرف‌کننده فراموش شده است، اگر هم حمایتی باشد پیگیری آن مدت زیادی طول می‌کشد.



بهمن عشقی، دبیر کل اتاق بازرگانی تهران گفت: معتقدم باید نگاه کنیم که چگونه می‌توانیم فضا را اصلاح کنیم.

وی با اشاره به شعار امسال «رونق تولید» برای اولین توسط مقام معظم رهبری به جریان حاکمیتی سرمایه‌دار صنعتی در ایران اشاره کرد و افزود: این فرصتی برای بخش خصوصی است و باید تلاشی را به جهت عقب راندن دولت در این حوزه شروع کنیم. وی ادامه داد: در اتاق بازرگانی تلاش ما باید تبدیل به تلاش دسته جمعی برای استیفای حق جامعه مدنی شود من موضوع را خلا قانونی نمی‌بینم و تشکل‌های صنفی می‌توانند پیگیر و پاسخگو باشند. عشقی در پایان پیشنهاد کرد: در کمیسیون بهبود فضای کسب و کار این موضوع را تعریف کنیم و شان اتاق تهران قابل تعریف است و می‌شود مداخلات دولت را در انحدام فضای کسب و کار بازتعریف کرد.



«فانتزی‌های قانونی» زمینه ساز رفع مسوولیت

دکتر حسن فروزان فرد، رئیس کمیسیون حمایت قضایی و مبارزه با فساد اتاق تهران؛ صحبت‌های خود را با این پرسش آغاز کرد: جایگاه مجوزها در فعالیت‌های کسب و کار مختلف چیست؟

وی ادامه داد: مجوزها امتیازی به فرد داده است و به جای دادن مسوولیت مدنی رفع مسوولیت را زمینه سازی می‌کند و صادرکننده مجوز پس از بررسی دادگاه می‌گوید که خطایی صورت گرفته یا نه. این ساختار چقدر میتواند از فساد جلوگیری کند و چقدر می‌تواند زمینه ساز رقابت در کیفیت باشد. هدف مهم انجمن مدیریت کیفیت ایران توسعه و ایجاد



فضایی است که کیفیت در آن عامل اصلی رقابت باشد.

وی افزود: به جای مکانیزم‌های جاری که از طریق مجوزها و خدمات ارائه می‌شوند، هر کسی در حوزه خود آمادگی فعالیت اقتصادی با تولید محصول دارد، به شرطی که مسوولیت‌های مدنی مستقیم و غیرمستقیم به عهده بگیرد و نظام مجوزی ما نظام رفع مسوولیت یا کاهش مسوولیت و زمینه ساز فساد است که حقوق مصرف‌کننده را به تعارف تبدیل می‌کند.



امین الله فرهادی، مدیر عامل مرکز ملی رتبه بندی اتاق بازرگانی ایران از زاویه دیگر موضوع را تشریح کرد و گفت: تا زمانی که اراده حاکمیت تمام عیار را نداشته باشیم وضعیت به همین صورت است. اگر شرکت متخلف و یا سازمان ناظری را حذف کنید، مجدداً متخلف دیگری به جای آن سازمان قرار می گیرد. در خیلی موارد مشکل قانون نداریم مشکل چگونگی اداره قوانین استاندارد کشور است. اینکه دولت، تولید کننده را به نفع خودش جریمه می کند یک ایراد است.

فرزین انتصاریان در پایان و برای جمع بندی مطالب گفت: ما دولت گرا هستیم اعتقاد و تجربه من این است که باید از دولت بگیریم و میدانیم که دولت در این موضوع بیشترین صدمه را می خورد. انتصاریان همچنین گفت: ندانستن و اطلاع نداشتن از روش های حل این موضوع باعث شده اگر ارگان های دولتی برای حل موضوع وارد شوند به مشکل می خورند. ما در تدوین قانون، مدلسازی نمی کنیم که اساس یک مدل یکپارچه اجزای مختلف مدنی را بنویسیم. وی به قانون جدید اشاره کرد و گفت: باید مقررات فنی تدوین شود و این به معنای بهبود محیط کسب و کار است و همچنین در قانون اشاره شده با همکاری تشکل های صنفی باید نوشته شود.





روشن مبینان

مؤسسه حسابداری و حسابرسی

- تهیه و تنظیم کلیه گزارشات مالی و تجزیه و تحلیل صورتهای مالی
- پیاده سازی سیستم قیمت تمام شده در واحدهای تولیدی و صنعتی
- تهیه و تنظیم گزارشات هیئت مدیره، گزارشات بانکی و بودجه
- پیاده سازی سیستم های مالی، خزانه داری، فروش، انبار
- تنظیم اسناد حسابداری و تحریر دفاتر قانونی
- دفاع مالیاتی و تهیه لایحه مالیاتی
- تهیه و تنظیم اظهارنامه عملکرد و ارزش افزوده
- پلمپ دفاتر، تهیه صورت معاملات فصلی
- حسابرسی صورتهای مالی

☎ ۰۹۱۲۷۰۴۷۳۸۴

📍 ۰۹۳۸۵۲۲۴۱۲۲

@ roshan.acc.ir

مصاحبه

در این بخش میخوانید:

<<<< کیفیت در صنعت خودرو با توانمندسازی قطعه سازان محقق می شود
<<<< به روز بودن تجهیزات و نیروی های متخصص رمز موفقیت این شرکت است

کیفیت در صنعت خودرو با توانمندسازی قطعه سازان محقق می شود



از قطعات در چین و فروش آن ها به اسم محصول ایرانی و وارد شدن آن ها به خط تولید و مونتاژ است.

شکرخدایی ادامه می دهد: «البته پس از گران شدن ارز این روند توجیهی ندارد و می توان امیدوار به تولید قطعات با کیفیت مناسب بود اما در عین حال توجه به واحدهای تحقیق و توسعه در بخش قطعه سازی می تواند منجر به ارتقای کیفی تولیدات شود».

نایب رییس انجمن مدیریت کیفیت ایران با بیان این که این موضوع در سالیان گذشته فراموش شده است: «تصریح می کند:» توانمندسازی قطعه سازان یکی از وظایف اصلی سازه گستر و ساپکو است که این توانمندی شامل توسعه آزمایشگاه تحقیق و توسعه، سیستم های کیفیت، دانش فنی و نقشه راه قطعه سازان خواهد بود که این امر جدی گرفته نشد».

وی ادامه می دهد: «بحث دیگر کمبود نقدینگی است به طوری که این مشکل در صنعت خودرو به گونه ای خود را نشان داده این در حالیست که در طول زمان همواره سرمایه گذاری بر روی موارد دیربازده از استقبال کمتری برخوردار بوده که تحقیق و توسعه و طراحی بر روی محصول جدید نیز موضوعی دیربازده است و زمان زیادی نیاز دارد تا به مرحله خروجی برسد و از آن جا که دغدغه

همزمان با نامگذاری امسال به نام رونق تولید، پیش بینی راهکارهایی با هدف حمایت از تولید داخلی بیش از پیش ضروری به نظر می رسد و در چنین شرایطی پیش بینی ۷ محور از سوی وزارت صنعت، معدن و تجارت با هدف رونق تولید می تواند تا اندازه ای راه را برای تحقق این شعار هموار سازد.

یکی از محورهای پیش بینی شده، ارتقای کیفیت ۵۰۰ واحد صنعتی در حوزه خودرو و سایر صنایع است و در چنین شرایطی این پرسش مطرح می شود که انجمن ملی کیفیت ایران به عنوان متولی اصلی این امر تا چه اندازه می تواند موثر باشد؟ **فرشید شکرخدایی، نایب رییس انجمن مدیریت کیفیت ایران** در گفت و گو با خبرنگار خودروکار با تاکید بر این که بحث کیفیت شامل دو بخش می شود، می گوید: «بخش نخست کیفیت از صنعت قطعه آغاز می شود و پس از تحویل خودرو که شامل خدمات پس از فروش می شود، بخش دوم موضوع کیفیت مطرح می شود».

وی با اشاره به سهم ۶۵ درصدی شکایات و نارضایتی ها پس از تحویل خودرو می افزاید: «این میزان شکایات پس از نخستین مراجعه خریدار برای دریافت خدمات پس از فروش بوده و در همین حال بخشی از نارضایتی نیز به کیفیت نامناسب قطعات باز می گردد که دلیل اصلی، تولید بخش زیادی

این فعال در حوزه کیفیت با تاکید بر این که توجه به کیفیت در صنعت خودرو جزو اولویت های استراتژیک نیست، تصریح می کند: "در برنامه راهبردی ۵ ساله خودرو نیز تنها تیراژ تولید هدفگذاری شده و کلمه ای از کیفیت صنعت خودرو در این سند دیده نمی شود که این امر نقد جدی انجمن ملی کیفیت به برنامه ۵ ساله صنعت خودرو است."

نایب رییس انجمن مدیریت کیفیت ایران می افزاید: "مبانی قانونی، مصوبات مجلس و شورای عالی استاندارد نیز در این باره آماده است و تنها تمکین مدیران وزارت صنعت لازم است اما در عمل شاهد بی توجهی مدیران به این موضوع هستیم."

شکرخدایی در پاسخ با این که قطعه سازی را حلقه نخست ارتقای کیفیت می دانید؟ می گوید: "در صورت تولید قطعات با کیفیت شاهد آسیب کمتر به خودروها و همچنین نارضایتی ها هستیم چرا که نارضایتی ها هم اکنون از مونتاژ خودروها نیست بلکه از قطعات است که با تمرکز بر روی کیفیت از سوی ارکان حرفه ای شاهد تولید قطعه باکیفیت خواهیم بود البته بخشی از این امر به فساد اداری نیز بازمی گردد."

به گزارش خودروکار، این اظهارات نشان می دهد که کیفیت در صنعت خودرو اتفاقی نیست و این امر جز با توسعه صنعت قطعه محقق نخواهد شد.

اصلی تولیدکنندگان همواره بر روی موضوعات کوتاه مدت بوده، به این موضوع توجه ویژه ای نشده است."

نایب رییس انجمن مدیریت کیفیت ایران با تاکید بر این که باید بخشی از درآمد و نقدینگی خودروسازان به توانمند سازی قطعه سازان اختصاص یابد، اظهار می کند: "انجمن همواره به دنبال اجرای کیفی سازی در واحدهای قطعه و خودروسازی است و براین اساس ۴ دوره جایزه ملی کیفیت صنعت خودرو برگزار شده که موفق نیز بود و به خوبی پیش رفت اما با وجود چنین سابقه و همچنین پیگیری های متعدد از سوی انجمن و سازمان ملی استاندارد، وزارت صنعت حمایتی از این موضوع نکرده است."

شکرخدایی پیاده سازی سیستم های استاندارد و پیاده سازی استاندارد ایزو ۹۰۰۴ را راهکاری برای ارتقای کیفیت در صنعت خودرو می داند و می گوید: "ارتقای کیفیت و همچنین دانش فنی این امر مورد تصویب شورای عالی استاندارد، شورای تشخیص مصلحت نظام و همچنین شورای نگهبان قرار گرفته و به قانون تبدیل شده و سیستم های ارزیابی ملی کیفیت به عنوان مصوبه رسمی مجلس ابلاغ شده اما وزارت صنعت در بخش کیفیت خودروسازی، تمرکز ویژه ای نداشته و تنها بر روی کمیت و تیراژ هدفگذاری می کند."

به گفته وی، پیش از این در زمان نیز در شورای سیاست گذاری خودرو با حضور مدیران عامل خودروساز حمایت از زنجیره کیفیت در صنعت خودرو به تصویب رسید اما بدنه کارشناسی وزارتخانه با این موضوع موافقت نکرد و مانع این کار شد اما به هر حال نماینده وزارت صنعت توجیه شده و انجمن ملی کیفیت نیز در حال توجیه ارکان بالادستی وزارت صنعت است تا به آن چه در قانون مصوب شده، گردن بنهند."



به روز بودن تجهیزات و نیروی های متخصص رمز موفقیت این شرکت است

جذب کنیم. همکاران جدید و با سابقه ما با همیاری هم می توانند دانش و فناوری های جهانی را بومی سازی کنند. البته برای به روز بودن، قبل از نیروی انسانی در اختیار داشتن تجهیزات اهمیت دارد. ما با وجود تحریم ها، به روز بودن تجهیزات را در دستور کار داشته و داریم. خواهان این بودیم که تجهیزات خود را به هر شکل تامین کنیم. متأسفانه در اثر تحریم های ظالمانه تجهیزات «های تک» را در اختیار ما نمیگذارند و با وجود مشکلات تامین مالی باید بر این مشکل فائق آییم؛ البته اقداماتی که در سال های اخیر داشته ایم مهم و موثر بوده است.

گام بعدی عملیاتی کردن این دانش فنی و فناوری با تجهیزات، در کشور است. چرا که پس از خرید تجهیزات در شرایط تحریم، می بایست همکاران ما بتوانند از این دستگاهها بهره کافی را ببرند و بتوانیم خدمات به روزی را به کار فرمایان ارائه دهیم.

اقدامات شما چه کمکی به مقاومت و بالا بودن استانداردها می کند؟

عوامل مهمی در این زمینه ایفای نقش می کنند. به عنوان مثال در خصوص سازه های مقاوم در برابر زلزله علاوه بر موضوع مهم طراحی، ۲ عامل دیگر را به عنوان عوامل دخیل معرفی می کنیم. اول کیفیت مصالح، دوم رفتار خاک زیر سازه. در شرکت ما تجهیزاتی وجود دارد که می توانیم تا عمق ۱۰۰۰ متری زیر زمین را نیز حفاری اکتشافی انجام و نمونه های معرفی خاک و سنگ تهیه کنیم و بستر زمین و خاک را بررسی کنیم. آزمایشات ما بسته به اهمیت سازه متفاوت است. همواره تلاش می کنیم در آزمایشگاهها به نحو مطلوب در هر بخش بهترین عملکرد را داشته باشیم.

مشکلاتی که بر سر راه کیفی شدن پروژه های کشور وجود دارد به نظر شما چیست؟

گفت و گو با مدیر عامل شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک:

به روز بودن تجهیزات و نیروی های متخصص رمز موفقیت این شرکت است

«شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک» بالغ بر ۶۰ سال سابقه دارد و با هدف انجام آزمایشات کنترل کیفی در پروژه ها و آزمایش کنترل کیفیت مصالح تاسیس شده است. این شرکت در عموم پروژه های عمرانی کشور حضوری فعال داشته است و به مرور زمان سعی داشته به روز باشد. امروزه با اتکا به تجهیزات مدرن و نیروی متخصص توان بالایی در بهبود کیفیت و استاندارد های پروژه های کشور داراست. به بهانه هفته ارتباطات با «مهندس سید رضا حسینی» مدیر عامل این شرکت در دفتر ایشان به گفت و گو نشستیم که در ادامه می خوانید:

به عنوان شرکت با سابقه در حوزه کنترل کیفیت و فعالیت آزمایشگاهی، بفرمائید چه مسیری را برای رشد طی کرده اید و چه اقداماتی داشته اید؟

ما به عنوان قدیمی ترین و معتبرترین شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک در ایران خواستار این بوده و هستیم که از یک شرکت با سابقه و سنتی به شرکتی به روز تبدیل شویم و از دانش و تکنولوژی روز دنیا بهره بگیریم. از این رو نیاز به نیروی انسانی متخصص داشتیم. طبیعتاً برای جذب این نیروها با چالش های سازمانی روبرو بودیم و نیاز به منابع مالی داشتیم. با اینکه این شرکت ردیف جاری در بودجه دولت ندارد، لکن با زحمات و عملکرد خوب تیم همکاران پرتلاشمان، منابع مالی مورد نیاز را از محل انجام درست و به موقع خدمات در پروژه ها تأمین کرده ایم. علی رغم مشکلات عدیده ما توانستیم در ۳ سال گذشته ۷۰ نفر نیروی انسانی متخصص با مدارک کارشناس ارشد و دکترا از بهترین دانشگاه های کشور

به عبارت دیگر آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک با نظارت بر طراحی فعالیت های عمرانی و تهیه گزارشات لازم و انجام آزمایشات و آزمون های دقیق مطابق با استانداردهای ملی و بین المللی بر روی مصالح و سازه ها و کنترل و نظارت بر فرایند نگهداری پروژه ها با بهره گیری از اصول مدیریت کیفیت جامع (TQM) قادر به افزایش سهم فعالیت های عمرانی در تولید ناخالص ملی (GNP) خواهد بود.

اگر بخواهیم اهمیت و نقش مدیریت کیفیت جامع را بخصوص در پروژه های عمرانی کشور تشریح نمائیم، می بایستی نگاهی به سهم بودجه عمرانی در سال های گذشته داشته باشیم .

طبق آمار های موجود در طی ۱۰ سال گذشته بطور متوسط ۱۸٪ از بودجه عمومی دولت به پروژه های عمرانی اختصاص یافته است که این رقم در بودجه سال ۱۳۹۸ حدود ۶۲ هزار میلیارد تومان است و از این مقدار به طور متوسط ۲۵ درصد به هزینه های تعمیر و نگهداری جاده ها تخصیص می یابد که رقم قابل توجه ای است و طبیعی است هر میزان بتوان طول عمر و ماندگاری پروژه های عمرانی از جمله راه ها را افزایش داد و میتوان صرفه جویی قابل توجه ای را ایجاد نمود.

به عنوان یک نمونه عینی میتوان به متوسط طول عمر آسفالت در مقایسه با کشور های اروپایی اشاره نمود که در ایران می باشد.

شاید یکی از علت های اصلی بالا بودن هزینه های نگهداری و تعمیرات پروژه های عمرانی را میتوان در فقدان و یا ناکارآمدی نظام مدیریت کیفیت جامع و بطور مشخص سیستم تضمین کیفیت جستجو نمود.

شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک با برخورداری از تجهیزات و نیروی انسانی متخصص و دانش فنی انباشته و سازمانی و اعمال نظام مدیریت کیفیت جامع میتواند کمک موثری در این حوزه داشته باشد. به همین منظور استراتژی و برنامه شرکت در افق برنامه ششم توسعه کشور تاکید بر ارتقا کیفیت خدمت و اعمال سیستم تضمین کیفیت در کلیه پروژه ها می باشد.

بر سر راه کیفی شدن موانع زیادی وجود دارد. ابتدا باید به تائید صلاحیت خود آزمایشگاه ها توجه داشت. اگر آزمایشگاه ها ارزیابی نشوند و با آزمایشگاه های ناتوان برخورد نشود اقدامات بعدی نیز بی اثر خواهد بود. ما معتقدیم باید نظارت سالیانه بر آزمایشگاه های سراسر کشور وجود داشته باشد. اگر یک شرکت ابزار کار و تجهیزات مناسب و کالیبره نداشته باشند و از توان و دانش فنی لازم برخوردار نباشد، چطور می تواند عملکرد خوبی داشته باشد؟

نگاه شما به عنوان یکی از متولیان کیفیت در پروژه های عمرانی کشور به موضوع کیفیت چه در حوزه های برون سازمانی و مشتری مداری و چه درون سازمان چیست؟

شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک به عنوان متولی اصلی در حوزه کنترل کیفیت سازه ها، مصالح ساختمانی و پروژه های عمرانی خود را ملزم به اجرای کامل نظام مدیریت کیفیت جامع یا TQM می داند.

بر اساس همین تفکر رویکرد شرکت در طی سال های گذشته استقرار و بهره گیری از استاندارد های مدیریت کیفیت همچون **ISO:9001** بعنوان یک استاندارد پایه و **ISO:17025** به عنوان استاندارد تخصصی آزمایشگاهی با هدف حفظ و ارتقاء کیفیت خدمات آزمایشگاهی خود بوده است.

علاوه بر آن تمرکز بر الگوی تعالی سازمان **EFQM** ، بعنوان یک سیستم اثر بخش و تاثیر گذار در ارتقاء فرایند ها، رضایتمندی کلیه ذینفعان و کیفیت خدمات در دستور کار شرکت می باشد.

علت اصلی توجه شرکت به مقوله کیفیت را می توان اثرگذاری خدمات آزمایشگاهی این شرکت بر فعالیت های عمرانی دانست به بیان ساده تر در فرایند انجام هر فعالیت عمرانی ۳ محور اصلی طراحی، ساخت و نگهداری حائز اهمیت می باشد و هر میزان که در این محور ها از کیفیت بالاتر برخوردار باشیم میزان طول عمر پروژه ها و ماندگاری آنان افزایش یافته و هزینه های نگهداری پروژه های عمرانی کشور کاهش خواهد یافت.

اخبار انجمن

در این بخش میخوانید:

پیشنهاد تشکیل دبیرخانه اجرای قانون تقویت و توسعه استاندارد اتاق تهران در انجمن مدیریت کیفیت ایران
با دبیری شرکت فولاد خوزستان به تصویب رسید؛ نخستین استاندارد ملی شمشه و شمشال
مجمع عمومی عادی نوبت دوم انجمن مدیریت کیفیت ایران برگزار شد
برگزاری دوره‌های آموزشی جایزه ملی کیفیت ایران در انجمن
آخرین مهلت ثبت نام در جایزه ملی کیفیت ایران
برگزاری سمینار کالیبراسیون جایزه ملی کیفیت ایران
برگزاری جلسات کمیته فنی جایزه ملی کیفیت ایران

پیشنهاد تشکیل دبیرخانه اجرای قانون تقویت و توسعه استاندارد اتاق تهران در انجمن مدیریت کیفیت ایران



اکنون نیز در امر اجرایی کردن این قانون در کشور با سازمان ملی استاندارد ایران همکاری تنگاتنگی دارد، لذا انجمن مدیریت کیفیت ایران آمادگی برای ارائه هرگونه کمک و مساعدت در اجرای تعهدات اتاق تهران را دارد و پیشنهاد می شود اجرای این موافقتنامه توسط انجمن مدیریت کیفیت ایران که یکی از تشکل های اتاق بعنوان بازوی اجرایی می باشد واگذار گردد.

آقای دکتر عشقی نیز طی سخنانی با اشاره به نقش تشکل ها در توسعه کشور، از انجمن مدیریت کیفیت ایران به عنوان تشکلی پیشرو در گسترش فرهنگ مدیریت کیفیت در کشور یاد کرد که منشاء خدمات و اثرات چشمگیری در این حوزه است.

و در ادامه ایشان از پیشنهاد رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران استقبال نموده و اظهار داشتند: جهت اجرای مفاد تفاهم نامه لازم است دبیرخانه ای تاسیس شود و محل آن دبیرخانه انجمن مدیریت کیفیت ایران باشد. البته در گروههای خاص یا کمیته های فنی و با حضور سایر تشکل ها در کنار انجمن مدیریت کیفیت ایران صورت پذیرد که این موضوع باید ضمن هماهنگی امور تشکل های اتاق تهران با اداره کل استاندارد تهران انجام شود.

نشست مشترک انجمن مدیریت کیفیت ایران با دبیرکل اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی تهران با پیشنهاد تشکیل دبیرخانه ای جهت اجرای قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد پیرو تفاهم نامه اداره کل استاندارد تهران و اتاق تهران در انجمن مدیریت کیفیت ایران بعنوان بازوی اجرایی اتاق تهران تشکیل شد.

به گزارش روابط عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران؛ در تاریخ ۱۸ تیر ۹۸ دکتر بهمن عشقی دبیرکل اتاق تهران، طی نشستی مشترک در محل انجمن مدیریت کیفیت ایران با آقای مهندس انتصاریان رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران دیدار و گفتگو کردند.

محور این ملاقات و گفتگو فعالیت های انجمن بود و دو طرف به منظور هم اندیشی و شکل گیری همکاری های مشترک اعلام آمادگی نمودند.

در این جلسه آقای مهندس انتصاریان رئیس انجمن با اشاره به انعقاد تفاهم نامه اداره کل استاندارد استان تهران در توسعه استاندارد سازی بنگاه های اقتصادی با اتاق تهران اظهار داشتند، انجمن مدیریت کیفیت ایران از ابتدا در طراحی و تصویب قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد سازی مشارکت جدی داشته و هم



دبیری محمود یاقوت‌پور مدیر کنترل کیفیت، محمود اکابر مدیر تضمین کیفیت و زینب آهوئی مسول هماهنگ کننده از سوی شرکت فولادخوزستان انجام شد.

مدیر تضمین کیفیت با اشاره به عنوان نشست های یاد شده گفت: نتایج حاصل از بحث و گفتگوی تخصصی در این نشست ها با عنوان شمشه و شمشال تولید شده به روش ریخته‌گری پیوسته مورد مصرف در فولادهای سازه‌ای - ویژگی‌ها و روش‌های آزمون، سرانجام در روز یکشنبه ۲۳ تیرماه ۹۸ در سالن کنفرانس مدیرعامل فولادخوزستان به تصویب کلیه اعضای شرکت کننده در جلسه رسید.

اکابر در ادامه تصریح نمود: بر اساس استانداردهای ملی، متن و محتوای این استاندارد برای تصویب نهایی به کمیسیون فنی مرتبط در سازمان ملی استاندارد ایران ارجاع شده و پس از تصویب نهایی به عنوان استاندارد ملی در مرحله انتشار قرار می‌گیرد.

وی خاطر نشان کرد: بدیهی است تمامی تولیدکنندگان شمشه و شمشال پس از انتشار این استاندارد ملی با هدف انطباق و تامین نیازمندی‌هایی که در آن مطرح شده است، در صورت نیاز، اقدامات اصلاحی مناسبی انتخاب و اجرا می‌کنند.



بادبیری شرکت فولادخوزستان به تصویب رسید

نخستین استاندارد ملی شمشه و شمشال

نخستین استاندارد ملی شمشه و شمشال با دبیری و میزبانی شرکت فولادخوزستان و حضور نمایندگان شرکت های فولادی ایران به تصویب رسید.

محمود اکابر مدیر تضمین کیفیت فولادخوزستان در مصاحبه با خبرنگار روابط عمومی گفت: نخستین استاندارد ملی شمشه و شمشال (بیلت و بلوم) با هدف بهبود کیفیت شمش‌های فولادی و افزایش سطح کنترل نظارت بر بازار عرضه و تقاضا انجام و با مشارکت تمامی متخصصان، ذینفعان، دبیری شرکت فولادخوزستان و همکاری سازمان ملی استاندارد خوزستان، تدوین و مورد تصویب قرار گرفت. وی افزود: جلسات استانداردسازی که از سال‌های پیش آغاز گشته و با برگزاری چهار جلسه دوازده در سال ۹۸، با حضور سید رسول خلیفه سلطانی رئیس انجمن حمایت از تولیدکنندگان فولادی کشور، ریاست کمیته تدوین، سید رضا علوی زارع رییس کمیته متناظر فولاد ایران (TC۱۷) متناظر سازمان بین‌المللی استاندارد، فرزانه خوشنم معاون استانداردها سازی و آموزش اداره کل استاندارد استان خوزستان، تمامی متخصصان و خبرگان صنعت فولاد کشور، شامل تولید کنندگان، مصرف کنندگان (کارخانجات نوردی) نمایندگان شرکت‌های فولادی کشور و با استقبال و مشارکت مهران خرم نیا معاون برنامه ریزی و توسعه،

مجمع عمومی عادی نوبت دوم انجمن مدیریت کیفیت ایران برگزار شد



مراسم مجمع عمومی انجمن مدیریت کیفیت ایران در تاریخ ۱۸ خرداد ۹۸ با حضور اعضای انجمن، تعدادی از اعضای هیات مدیره، بازرس و نیز نماینده اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران در محل ساختمان تشکل ها اتاق تهران برگزار شد. در آغاز مراسم نسبت به تعیین هیات رئیسه اقدام شد و سپس آقای مهندس شکرخدایی نایب رئیس هیات مدیره گزارشی از عملکرد انجمن در سال گذشته را ارائه نمودند.

در ادامه آقای دکتر فروزان فرد خزانه دار انجمن نسبت به ارائه صورت های مالی انجمن منتهی به ۲۹ اسفند ۹۷ پرداختند و آقای مهندس کاظم بصیرایی بازرس انجمن ضمن ارائه توضیحاتی در خصوص گزارش مالی که تقدیم اعضا حاضر گردیده بود، صورت های مالی ارائه شده را مورد تأیید قرار دادند.

در ساعت پایانی مجمع مذکور پس از اعلام آمادگی و معارفه تعدادی از حاضرین برای انتخاب به عنوان بازرسین انجمن، نسبت به برگزاری رسمی انتخاباتا مطابق اساسنامه اقدام شد که پس از شمارش آرا جناب آقای مهندس کاظم بصیرایی به عنوان بازرس اصلی و جناب آقای مهندس ایمان نعمت الهی به عنوان بازرس علی البدل به مدت یکسال انتخاب گردیدند.

در خاتمه آقای مهندس انتصاریان ریس هیات مدیره انجمن به طرح موضوعاتی در خصوص قانون تقویت و توسعه استاندارد و طرح موضوعاتی در خصوص کیفیت نیز پرداختند.

برگزاری دوره‌های آموزشی جایزه ملی کیفیت ایران در انجمن

در راستای آشنایی مشاوران، مدیران و کارشناسان سیستم‌های مدیریت کیفیت، انجمن دوره‌های آموزشی با عناوین " مفاهیم مدل جایزه ملی کیفیت ایران و تکنیک‌های خودارزیابی براساس مدل INQA"، "دوره تربیت ارزیاب جایزه ملی کیفیت ایران" را با هدف معرفی مدل INQA و آشنایی با فرآیند خودارزیابی همراه با ارائه گواهینامه معتبر در اردیبهشت، خرداد و تیرماه ۹۸ بصورت درون سازمانی و در محل انجمن مدیریت کیفیت ایران و شرکت عمران مارون برگزار نمود.



آخرین مهلت ثبت نام در جایزه ملی کیفیت ایران

آخرین مهلت ثبت نام در فرآیند شانزدهمین دوره جایزه ملی کیفیت ایران، برای سطوح مختلف اهتمام، اشتهار و تندیس تا پایان مردادماه ۹۸ تمدید شد. پس از این تاریخ ارزیابی‌های سازمانی متقاضیان بر اساس اظهارنامه‌های آنها آغاز گردیده و متقاضیانی که موفق به دریافت امتیاز لازم شده باشند، آبان ماه سال جاری در مراسم روز ملی کیفیت مورد تقدیر قرار خواهند گرفت. بر اساس، نظامنامه جایزه ملی کیفیت ایران اعطای تندیس طلایی این جایزه به دست ریاست محترم جمهور صورت خواهد گرفت.



برگزاری سمینار کالیبراسیون جایزه ملی کیفیت ایران

سمینار کالیبراسیون با توجه به نتایج ارزیابی حاصله در مصاحبه‌ها و آموزش‌های اخیر فراینده جایزه ملی کیفیت به منظور ایجاد هماهنگی و یکنواختی در انجام ارزیابی سازمان‌ها و همچنین انتقال تجارب و دانش ارزیابی با حضور اعضا کمیته ارزیابان و سرارزیابان و ارزیابان جایزه ملی کیفیت ایران؛ در تاریخ ۱۶ تیر ۹۸ در محل انجمن مدیریت کیفیت ایران برگزار شد.



برگزاری جلسات کمیته فنی جایزه ملی کیفیت ایران

نشست‌های کمیته فنی شانزدهمین دوره جایزه ملی کیفیت ایران، با حضور نمایندگان دستگاه‌های ذی ربط عضو و به ریاست معاونت ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد ایران، با موضوع بررسی اصلاحات پیشنهادی اعضای کمیته در خصوص تصویب نهایی نظامنامه جایزه ملی کیفیت ایران طی چند جلسه تشکیل و مورد بررسی قرار گرفت.



همکاری با تشکل‌ها برای برگزاری جایزه

انجمن مدیریت کیفیت ایران در راستای تقویت نهضت کیفیت و جاری شدن مدل ارزیابی جایزه ملی کیفیت با انجمن‌های صنفی، صنعتی و تخصصی آمادگی همکاری و برگزاری دوره‌های آموزشی را داراست. رؤسا و دبیران محترم تشکل‌ها می‌توانند جهت کسب اطلاعات بیشتر با انجمن مدیریت کیفیت ایران (مجری جایزه ملی کیفیت) ۸۸۱۰۱۱۹۲ تماس بگیرند. گفتنی است انجمن مدیریت کیفیت در قالب این نوع همکاری با سایر تشکل‌ها تسهیلات ویژه‌ای را لحاظ خواهد کرد.

مقاله

در این بخش میخوانید:

<<<< منافع اقتصادی استاندارد سازی

<<<< بررسی ارتباط TQM با TPM و ارزیابی راهکاری در جهت اجرای اثر بخش TPM

<<<< آسیب شناسی استقرار ISO/IEC 17025 از منظر نیروی انسانی

منافع اقتصادی استاندارد سازی

نقش استانداردها در رشد و توسعه اقتصادی و سهم آن در تولید ناخالص داخلی کشورها

بر اساس مطالعات بعمل آمده توسط سازمان استاندارد المان در سال ۲۰۰۰ و به روز شده در سال ۲۰۱۱



تهیه و تدوین: دکتر مسلم بیات
معاون ارزیابی کیفیت سازمان ملی
استاندارد ایران

. نتایج تحقیق نشان داد که استانداردها رابطه مهم و مثبتی با خروجی اقتصادی دارند، مطالعات آلمان در سال ۲۰۰۰ و ۲۰۱۱ با تحلیل های بیشتر توسط سایر موسسات ملی با رویکرد و چارچوب زمانی مشابه پیگیری شد که منجر به نتایج قابل مقایسه گردید. به طور کلی، تمام مطالعات ملی نشان می دهند که استانداردها به دلیلی که موجب بهبود گسترش دانش فنی می شوند تأثیر مثبتی بر رشد اقتصادی دارند. در این تحقیق سهم استانداردها بر روی نرخ رشد اقتصادی در کشور آلمان برابر با ۰,۹٪، در فرانسه و استرالیا ۰,۸٪، در انگلستان ۰,۳٪ و در کانادا ۰,۲٪ مشخص گردیده است.

استانداردها اسنادی هستند که بر اساس توافق کلی (اجماع) نظر ذینفعان تهیه و با تأیید یک سازمان به رسمیت شناخته می شوند و برای استفاده مشترک و مکرر ارائه می گردند، و شامل قوانین، دستورالعمل

خلاصه:

رابطه بین استاندارد و عملکرد اقتصاد ملی کشورها، به طور فزاینده ای، طی دهه های گذشته، مورد تحقیق قرار گرفته است. مطالعات انجام شده توسط موسسات استاندارد آلمان، انگلستان، کانادا، فرانسه و استرالیا بطور تجربی، رابطه با ثابت، قوی و مثبتی را بین استانداردها و رشد اقتصادی پایدار نشان می دهد که این موضوع با استفاده از گسترش استانداردها به عنوان دانش فنی در اقتصاد ملی صورت پذیرفته است. موسسه استاندارد المان (DIN) در سال ۲۰۱۱ تحقیقی را به دنبال بررسی و پیشبرد مطالعات ابتدایی مزایای اقتصادی استانداردها که در سال ۲۰۰۰ انجام شده بود انجام داد که در این تحقیق ارزش کار، سرمایه، اختراعات، مجوزها و استانداردها در تولید با اندازه گیری ارزش افزوده ناخالص (GVA) تخمین زده می شد

تغییر داده است. لذا بسیاری از اندیشمندان ترغیب شده اند تا ضمن مطالعه عمیق بر روی مولفه های رشد اقتصادی آنها را به چالش کشیده و تا حد ممکن به منظور بهبود، امکان اندازه گیری را برای آنان ایجاد نمایند. در این میان سوالی که وجود دارد این است، استانداردها به چه میزان و چگونه می توانند در رشد و توسعه اقتصادی کشورها ایفای نقش نمایند؟ در انتهای قرن ۱۸، اقتصاددانان منابع رشد اقتصادی را بررسی کردند. آدام اسمیت، تقسیم کار و انباشت سرمایه را دلیل افزایش رفاه، ثروت ملت و رشد اقتصادی بیان نمود. و جوزف آلوئیس شوومپتر، اقتصاددان اتریشی-آمریکایی، بر این عقیده بود که نوآوری در محصولات و فرایندها، پیش شرط رشد اقتصادی است.

«کالاهای مصرفی جدید، روش های جدید تولید و حمل و نقل، بازارهای جدید و اشکال جدید سازمان های صنعتی محرک اساسی ماشین سرمایه داری هستند که آن را راه اندازی و حفظ می کنند و کارآفرینی سرمایه داری را به وجود می آورند.»

بنای اصلی این ایده، در طول دهه ۱۹۵۰، توسط رابرت M. Solow آمریکایی که بعداً نیز برنده جایزه نوبل شد توسعه یافت و اولین مدل رسمی ریاضی رشد اقتصادی را ارائه گردید. Solow توانست با استفاده از یک مدل ساده نشان دهد که سه عامل می تواند تعیین کننده رشد اقتصادی در آمریکا باشد: افزایش سرمایه (مثلاً ماشین آلات و زیرساخت ها)، افزایش کار و پیشرفت فنی. بعدها اقتصاددانان دیگری در این زمینه پیش رفته و نظریه رشد سولو را اصلاح کردند. در حالیکه، پیشرفت فنی در سالهای اولیه به عنوان یک واقعیت پذیرفته شد، توصیف علت و تعیین مقدار آن از لحاظ تئوری نیز آسانتر گردید. علت آن، ایده اصلی این مدل های جدید بود که بیان میکند دولت و شرکت ها در تحقیق و توسعه سرمایه گذاری می کنند بنابراین به طور مداوم رشد اقتصادی را از طریق محصولات و روش های جدید تحریک می نمایند. اما استاندارد و استانداردها سازی چه نقشی را در آن ایفا میکنند؟ برای اطمینان از رشد اقتصادی مداوم، کافی نیست که فقط با ایجاد تحقیق و توسعه، دانش جدیدی ایجاد کنیم. بلکه این دانش باید به طور گسترده ای منتشر شود تا امکان استفاده از آن توسط شرکت های بسیاری ممکن شود. از آنجائیکه استاندارد ها بر اساس اجماع نظر و با مشارکت متخصصین، شرکت ها و همه ذینفعان، توسعه میابند، لذا برای

ها(راهنمایی ها) یا ویژگی ها برای انجام فعالیت ها یا نتایج آنها می باشند. هدف استاندارد ها، دستیابی به درجه مطلوبی از نظم در یک زمینه خاص، می باشد. استانداردها باید بر اساس نتایج تلفیقی علوم، فناوری و تجربه باشند و هدف آنان ارتقای منافع مطلوب جامعه است. توسعه استانداردها و قوانین فنی توسط مؤسسات و سازمانهای دارای صلاحیت و انجام این کار با همکاری بخش دولتی و خصوصی انجام می شود، استانداردها عنصر ضروری زیرساخت های تکنولوژیکی و اقتصادی یک کشور هستند و به شدت بر توان رقابتی و استراتژی های شرکت ها تاثیر می گذارند. استانداردها یک راه ارتباطی هستند یک نوع زبان مشترک که به صورت مشخصات فنی بیان می گردند، اغلب از آنها به عنوان قابلیت برای برقراری ارتباط بین سایر زبان ها به منظور جلوگیری از سوء تفاهم استفاده می شود. استانداردها وجود دارند تا ما از آنها استفاده کنیم و از منافع آنها بهره مند گردیم. علت وجودی آنها ارزشی است که برای ما به ارمغان می آورند استانداردها بر زندگی روزمره هر شهروندی تاثیر می گذارند استانداردها در حوزه های گسترده ای چون، ساخت و ساز، مواد غذایی، اسباب بازی ها، ساختمان ها، ماشین آلات، مراقبت های بهداشتی، محیط زیست، خدمات، و غیره) وجود دارند و بخش های متعددی از فعالیت ها را همچون: ایمنی، مدیریت، آزمایش، سازگاری و غیره را پوشش می دهند. بطوریکه انواع مختلف استانداردها نیازهای مختلف را برآورده می سازند. درک مفاهیم استانداردها برای همه به لحاظ تاثیری که در طول زندگی روزمره و حرفه ای دارند ضروری است. آموزش استانداردها و استاندارد سازی، نقش کلیدی فزاینده ای در توسعه ملل جهان ایفا می نماید. انسانهایی که با این موضوع آشنایی دارند، در موقعیتی قوی تری در مواجهه با طیف وسیعی از وضعیت هایی که ممکن است در زندگی روزمره و حرفه ای خود مواجه شوند، برخوردار می باشند. و زندگی آسوده تر، ایمن تر و قابل پیش بینی تری نسبت به سایرین خواهند داشت. تجربه های صورت پذیرفته در کشور ما که متأسفانه با هزینه های بسیار زیادی بدست آمده خود مویدی بر این گفته و اهمیت و نقش استاندارد ها در پیشگیری و کاهش اثرات و مخاطرات حوادث طبیعی و غیر طبیعی می باشد از سوی دیگر جهانی شدن به طور چشمگیری محیط کسب و کار بین المللی امروز را

گسترش دانش فنی مناسب هستند. متخصصین استاندارد، استانداردهای فنی فعلی را به صورت اسناد تدوین می نمایند، بنابراین ترویج و انتشار گسترده آن در بازار تسهیل می گردد. بر خلاف اطلاعاتی که در حقوق ثبت اختراعات وجود دارد که به حقوق مالکیت معنوی مربوط می شوند، اطلاعاتی که در استانداردهای تدوین شده وجود دارد برای همه افراد قابل دسترسی هستند و بنابراین انتشار آن بدین لحاظ محدود نمی شود. نقش استانداردها در انتشار و گسترش دانش فنی و همچنین سهم آنها در رشد پیوسته اقتصادی در مطالعات گذشته مورد بررسی قرار گرفته است. برای دوره زمانی بین سال های ۱۹۶۱ و ۱۹۹۶، محاسبات نشان می دهد که اطلاعات مندرج در استانداردها و قوانین فنی ۱٪ از تولید ناخالص ملی آلمان را شامل می شود (۱۹۹۸: ۱۵،۸ میلیارد یورو) (DIN ۲۰۰۰). هدف از تجزیه و تحلیل حاضر این است که بر اساس داده های فعلی مزایای اقتصادی استاندارد سازی را دوباره محاسبه کنیم. این محاسبه جدید ضروری است زیرا استاندارد سازی در آلمان از بسیاری جهات تغییر کرده است. امروزه حدود ۸۰ درصد از تمام استانداردهای منتشر شده در آلمان دارای مبانی اروپایی یا بین المللی هستند. علاوه بر این، تعدادی از مطالعات بعد از آخرین مطالعه در سال ۲۰۰۰ در کشورهای دیگر منتشر شده است و لازم است همه نتایج آنها قابل مقایسه باشد. مطالعه حاضر همچنین از دانش جدید با توجه به ساختار داده استفاده می کند. با توجه به مطالب مذکور نقش و تاثیر کالاهای استانداردهای دانش بنیان در توسعه و رشد و شکوفایی اقتصاد ملی بیش از پیش مشخص می گردد.

برای حفظ رقابت، نوآوری به تنهایی کافی نیست انتشار موثر نوآوری از طریق استانداردها پیش شرط رشد اقتصادی است.

مطالعات آلمان در سال ۲۰۰۰ با تحلیل های بیشتری پیگیری شد که نه تنها از رویکردهای متدولوژیک و چارچوبهای زمانی مشابه استفاده نمود، بلکه منجر به نتایج قابل مقایسه نیز گردید. به طور کلی، تمام مطالعات ملی نشان می دهد که استانداردها به دلیلی که موجب بهبود گسترش دانش می شوند تأثیر مثبتی بر رشد اقتصادی دارند. بر اساس این مطالعات سهم استانداردها (ستون آخر در سمت راست جدول زیر) بر روی نرخ رشد اقتصادی در کشور آلمان برابر با ۰،۹٪، در فرانسه و استرالیا ۰،۸٪، در انگلستان ۰،۳٪ و در کانادا ۰،۲٪ مشخص گردید.

TABLE 2.1: NATIONAL STUDIES OF THE EFFECTS OF STANDARDS ON ECONOMIC GROWTH

Country	Publisher	Time frame	Growth rate of GDP	Contribution of standards
Germany	DIN (2000)	1960–1996	3.3%	0.9%
France	AFNOR (2009)	1950–2007	3.4%	0.8%
United Kingdom	DTI (2005)	1948–2002	2.5%	0.3%
Canada	Standards Council of Canada (2007)	1981–2004	2.7%	0.2%
Australia	Standards Australia (2006)	1962–2003	3.6%	0.8%

خلاصه و نتیجه گیری:

برای اولین بار در سال ۱۹۹۹ برای آلمان و بعداً برای سایر اقتصادها انجام شد. تحقیق حاضر، تحقیقات قبلی را با استفاده از داده های فعلی که در دسترس بود تکرار کرد. نتیجه، سود اقتصادی ۱۶,۷۷ میلیارد یورو در سال را تعیین نمود، که تقریباً با ارزش بدست آمده در ده سال پیش مطالعه مشابه مطابقت دارد. و میزان ۰,۷۲٪ از تولید ناخالص داخلی آلمان (GDP) را نشان داد، که کمی کمتر از آنچه است که در ابتدای مطالعه در سال ۲۰۰۰ بدست آمده است. در عین حال، نشان داده شده که پس از اتحاد آلمان، استانداردها تأثیرات مثبت و با ثباتی در رشد اقتصادی آلمان (در حدود ۰,۷٪ تا ۰,۸٪ از تولید ناخالص داخلی) داشته اند. اثرات اقتصادی مثبت استانداردها به مراتب فراتر از مزایای محاسبه شده است. زیرا علاوه بر رشد اقتصادی که از طریق عملکرد استانداردها به عنوان گسترش دهنده دانش فنی ایجاد می گردد، منافع اقتصادی بیشتری نیز از طریق سایر وظایف استاندارد سازی (یکنواختی محصول، کاهش ضایعات، بهبود مصرف انرژی و.....) به دست می آید. به عنوان مثال، بسیاری از استانداردها الزامات لازم برای ایمنی محل کار را تعیین می کنند، که تعداد حوادث شغلی را کاهش می دهند و در نتیجه منجر به کاهش غیبت در محل کار می گردند. استانداردهای زیست محیطی به حفاظت از محیط زیست کمک می کند که کیفیت زندگی و رفاه عمومی در سراسر اقتصاد را بهبود بخشد. علاوه بر این، استانداردهای ایمنی و امنیت بیشتری را در بسیاری از حوزه ها تأمین می نمایند و به کاهش هزینه اقدامات ایمنی امنیتی و بیمه کمک می نمایند. به این ترتیب، باعث کاهش بار بر روی دولت می شوند، لذا مشروعیت حمایت از استاندارد سازی از طریق تأمین بودجه عمومی و توجیه تقویت جایگاه استاندارد سازی به عنوان یک ابزار مفید در بسیاری از حوزه های سیاست گذاری منطقی میگردد.

* (GDP) Gross Domestic Product

رشد اقتصادی به توسعه عوامل ورودی متفاوتی بستگی دارد. در اقتصاد کلاسیک این عوامل، سرمایه و کار هستند. با این حال، در اقتصادهای کاملاً مبتنی بر دانش، این عوامل به ظاهر برای پیش بینی رشد و توسعه اقتصادی کافی نیستند. زیرا دانش موجود در یک اقتصاد، تأثیر زیادی بر بهره وری عوامل تولید و در نتیجه رشد دارد. و دانش هم بطور قابل ملاحظه ای از پیشرفت فنی تأثیر می پذیرد، که تعیین مقدار کمی آن، بسیار دشوار است. با این حال، تعدادی شاخص مفید و اثبات شده وجود دارد که در تعیین تقریبی سطح فعلی دانش مفید هستند. مثل تعداد اختراع معتبر و مجوزهای معتبر که به صاحبان مالکیت معنوی خارجی پرداخت می شود، همانطور که در مورد نرم افزار صورت می پذیرد. این شاخص ها نشان دهنده بخشی از پیشرفت فنی است که نتیجه سرمایه گذاری های موفقیت آمیز در تحقیق و توسعه می باشد. با این حال، پیشرفت فنی، تنها زمانیکه به طور گسترده در سراسر اقتصاد گسترش می یابد تأثیر عمده دارد. به طور مشخص به این معنی است هنگامیکه یک شرکت با بهره گیری از دانش فنی، محصولی جدید یا یک روش تولید بهبود یافته را توسعه می دهد سپس سایر شرکت ها، این محصول یا روش تولید را اجرا نموده و در مواردی، حتی بیشتر موجب توسعه آن می گردند. این امر منجر به اثر متقابل مثبت بر روی عوامل و در نهایت افزایش بهره وری می شود، و از این طریق گسترش دانش جدید و در نتیجه بهبود کیفیت در عوامل کار و سرمایه صورت می پذیرد. تعیین مقیاس جامع و نسبتاً دقیق انتشار محصولات و فرآیندهای نوآورانه در اقتصاد، چالشی بزرگ است. با این وجود، استانداردها بر خلاف اختراعات برای همه در دسترس هستند و دانش فنی مدون شده ای هستند که منجر به اثرات ترویجی مثبت خواهند شد که قبلاً مورد بحث قرار گرفته است. این بدان معنی است که با افزایش گسترش و ترویج آنها، به رشد اقتصادی نیر کمک می شود. در نتیجه با یکپارچه سازی همه شاخص های عوامل تولید در یک مدل سنجش اقتصادی می توان رشد اقتصادی را براساس آن تعیین نمود. و امکان تعیین سهم برای هر عامل به تنهایی وجود خواهد داشت، لذا با پیروی از آن سود دقیقی از مجموعه استانداردها می تواند محاسبه شود. چنین تحقیقاتی

بررسی ارتباط TQM با TPM و آرایه راهکاری در جهت اجرای اثر بخش TPM

مطالعه موردی: شرکت‌های خودروساز

علی حضرتی آشتیانی - علیرضا خجسته‌پور - ناصر غریب نواز شریانی - جواد درویشی

مدیریت نگهداری و تعمیرات، نیازمند ارتقاء بوده و باید با بسترسازی مناسب شرایط بهره‌گیری از سیستم‌های مدیریتی جدید را فراهم نمود. شرکت ایران خودرو در بهره‌گیری از سیستم‌های مدیریتی جدید همواره پیشرو بوده است. به این جهت در سنوات گذشته برای مرتفع نمودن مشکلات مذکور در بحث تجهیزات، تلاش‌های مختلفی برای استفاده از تفکر نگهداری و تعمیرات بهره‌ور فراگیر (TPM) انجام شده است. اما همواره این فعالیت‌ها در ابتدا با استقبال مناسبی آغاز شده، ولی در ادامه راه با مسایل مختلفی روبرو شد که در انتها به نتایج مناسبی منجر نشده است. به این جهت در بخش دوم مقاله حاضر این موضوع مورد ارزیابی قرار گرفته و با آرایه دلایل بروز این مسئله، طرحی بر مبنای مفاهیم TPM و شرایطی که برای کارخانه‌های ایرانی مناسب می‌باشند آرایه شده است. جایگاه TPM در نگهداری و تعمیرات و بررسی ارتباط آن با TQM یکی از استراتژی‌های رایج سازمان‌های مدرن برای افزایش کیفیت نگهداری و تعمیرات محصولات خود سیاست TPM می‌باشد. در این مورد TPM از بهم پیوستن هر دو اصل مهندسی نگهداری و تعمیرات و مدیریت کیفیت فراگیر TQM بدست آمده است. TPM باعث می‌شود نگهداری و تعمیرات بر روی قسمت‌های بسیار مهم و حیاتی سازمان متمرکز شود در برخی موارد این قسمت مهم ممکن است فرایند کاری بخشی از کارخانه باشد. هدف به حداقل رساندن تعمیرات اضطراری و برنامه ریزی نشده است. TPM برای رسیدن به اهداف زیر مطرح شده است: اجتناب

مقدمه: مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) روشی مناسب برای دستیابی به کارایی و اثربخشی (بهره‌وری) است که به موجب آن دستاوردهایی نظیر موفقیت در بلند مدت، رفع نیازهای کارکنان، مشتریان و سایر ذینفعان جامعه به طور نسبی حاصل می‌شود. از طرف دیگر «نگهداری و تعمیرات بهره‌ور فراگیر» باعث می‌شود نگهداری و تعمیرات بر روی قسمت‌های بسیار مهم و حیاتی سازمان متمرکز شود. در برخی موارد این قسمت مهم ممکن است بخشی از فرایند کاری یک کارخانه باشد. که در نهایت هدف آن به حداقل رساندن تعمیرات اضطراری و برنامه‌ریزی نشده است. همانگونه که ملاحظه می‌شود TPM از برخی جهات شبیه به TQM است. از این رو در این مقاله سعی شده این دو تفکر مورد ارزیابی قرار گیرند. از دیگر سو بسیاری از متخصصین بر این باورند که خطوط تولید خودروسازی دارای ویژگی‌های خاصی است که برای بهبود مستمر آن شیوه‌های مختلف مدیریتی باید مورد توجه قرار گیرد. تنوع و تعداد تجهیزات خطوط تولید شرکت‌های خودروساز به گونه‌ای است که در برخی سالن‌ها به بیش از ۶۰۰ قلم تجهیز گوناگون می‌رسد. در مطالعه حاضر که در شرکت ایران خودرو صورت گرفته است ملاحظه گردید در آمار توقفات و عدم عبور مستقیم پس از کسری قطعه، وجود ایراد در تجهیزات جایگاه مهمی در بروز این مشکل دارد. در برخی سالن‌ها و در ماه‌های پایانی سال ۹۲ گاهی این آمار به بیش از ۲۵ درصد نیز رسیده است. بعلاوه بروز برخی حوادث کاری نشان دهنده آن است که دانش

از ضایعات ناشی از تغییرات اقتصادی محیط، تولید خوب بدون کاهش کیفیت، کاهش هزینه، تولید در حداقل زمان ممکن، تحویل محصول بدون عیب یک برنامه TPM از بسیاری جهات شبیه به یک برنامه TQM است. بسیاری از ابزارهای مورد استفاده در TQM نظیر تفویض اختیار، BENCHMARKING و مستندسازی در پیاده سازی TPM بهینه کاربرد دارند. در زیر شباهت‌های این دو ذکر می‌گردد: در هر دو برنامه تعهد و التزام مدیریت ارشد سازمان ضروری است، اختیارات باید به گروه‌های درگیر کار تفویض شود، هر دو برنامه در حدود چشم انداز های سازمان بوده و ممکن است پیاده‌سازی برنامه سال‌ها زمان نیاز داشته باشد و تغییرات سطح اختیارات و ایجاد حس مسئولیت یک سال و یا بیشتر طول بکشد. بیان مسئله و طرح مدیریت اجرای اثربخش TPM عدم حصول نتایج مناسب در بهره‌گیری از تفکر TPM، زمینه‌ساز آن شد که تجربه بکارگیری TPM به صورت علمی ارزیابی گردیده و در ابتدا نتایج این ارزیابی ارایه شده و در ادامه پیشنهادی مبنی بر چگونگی اجرای این تفکر بیان گردد تا گامی در راستای تعالی ایران خودرو بوده و موجب بهره‌وری بیش از پیش آن باشد. در ادامه با انجام مصاحبه با کارشناسان، و طی چند جلسه برگزار شده با برخی از ایشان علاوه بر لیست اولیه دلایل موارد دیگری به آنها اضافه و یا برخی از موارد قبل حذف گردیدند و سپس با وزن دهی به دلایل مشخص گردید مهم‌ترین عوامل در عدم حصول نتایج مطلوب موارد زیر بوده است: عدم توجه کافی به مفاهیم پایه TPM در تیم‌سازی و جذب مشارکت اعضاء، عدم تبیین مفاهیم TPM بر مبنای شرایط و فرهنگ کاری شرکت، نادیده گرفتن مدل مهارت در فعالیت‌های TPM، عدم کفایت آموزش با توجه به عدم ترسیم مدل مهارت، ناکافی بودن زیر ساخت / بسترهای سیستمی اجرای TPM بر اساس نتایج بدست آمده طرح پیشنهادی مشتمل بر یک رویکرد سیستمی است که بر اساس آن مدیران قادر خواهند بود علاوه بر مدیریت تجهیزات و منابع انسانی تولید و تعمیرات، در خلق ارزش افزوده و کاهش ریسک ایمنی توانایی بیشتری کسب نمایند. در این

طرح ابتدا بر اساس مفاهیم TPM، وضع موجود بر مبنای شاخص‌ها، ارزیابی می‌گردد و استانداردسازی و ارتقاء سطح مهارت‌ها بر مبنای مدل مهارت صورت می‌پذیرد. سپس تیم‌هایی (CATS) به عنوان با ارزش‌ترین مرجع آن و در تعامل با دیگر ارکان سیستم تعریف می‌گردد. این تیم‌ها بر حسب شرایط ایستگاه کاری متشکل است از: اپراتور تولید، اپراتور نت و سرپرست. در مرحله بعد، بررسی تحلیلی تجهیزات بر اساس متد RCFA و بهبود شاخص‌ها صورت گرفته و به تعاقب آن بر اساس تعریف TPM ارزیابی و ارایه گزارش‌ها تا حصول نتیجه و بهبود مستمر، مراحل طرح ادامه خواهد یافت. در شکل ۲ مدل طرح تقدیم می‌گردد. نتیجه‌گیری بر اساس اهداف TQM که تمرکز بر بهبود مستمر دارد در این مقاله بر آن شدیم تا با توجه به اهمیت بالای فرایندهای تولیدی و تجهیزات، ارزیابی تجربه بکارگیری TPM با این هدف انجام شد که علاوه بر مرتفع نمودن مسایل شمرده شده به عنوان ریشه‌های اصلی عدم موفقیت، زمینه‌ای مناسب برای بهره‌گیری از مزایای تفکر TPM فراهم گردد. به این منظور طرحی پیشنهاد می‌گردد که این طرح مشتمل بر یک رویکرد سیستمی است که بر اساس آن مدیران قادر خواهند بود علاوه بر مدیریت تجهیزات و منابع انسانی تولید و تعمیرات، در خلق ارزش افزوده و کاهش ریسک ایمنی توانایی بیشتری کسب نمایند. در این

آسیب شناسی استقرار ISO/IEC 17025 از منظر نیروی انسانی

احمد ظهیرمیردامادی

دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی

سمیرا مظاهری

دستیار پاتولوژی دانشکده پزشکی دانشگاه شهید

بهشتی

مقدمه:

پرسنل آزمایشگاه سرمایه بزرگی برای مراکز تحقیقاتی

- پژوهشی به حساب می آیند. این پرسنل از

تحصیلات و تجربه بالایی برخوردارند و نقش بسیار

بزرگی در پیشبرد اهداف این مراکز بر عهده دارند

و انجام هر گونه تحول در این مراکز بدون در نظر

گرفتن نظر ایشان کاری بیهوده است. از سوی دیگر

در چند سال اخیر پیاده سازی استاندارد ISO/IEC

17025 با توجه به مشخصات و خصوصیات مثبتی که

برای آزمایشگاه ها دارد بسیار مرسوم شده است. این

استاندارد به اطمینان از صحت و دقت نتایج آزمون و

کسب رضایت مشتریان کمک شایانی می کند. این

مقاله به مشکلات پیاده سازی این استاندارد از منظر

نیروی انسانی شاغل در آزمایشگاه می پردازد و ضمن

بیان تعدادی از مشکلات شاخص پرسنل، در این زمینه

پیشنهاداتی نیز برای رفع آن ها ارائه می دهد.

امروزه سازمان ها را سیستم های موقتی می دانند

که امروزشان مثل دیروز نبوده و فردایشان نیز همانند

امروز نخواهد بود. لازمه این تغییر و پیشرفت، ارتقای

دانش و کسب آمادگی کافی از سوی مدیران سازمان

ها برای هماهنگ شدن با سیستم های در حال تغییر

می باشد [۱]. برنامه ریزی، هدایت، کنترل و هماهنگی

از مهم ترین وظایف مدیران امروز هستند و می توان

این وظایف را به دو بخش رسیدگی به وضع جاری و

بهبود وضعیت سازمان، تقسیم کرد. در واقع مدیری

که با مشکلات روزمره سازمان مانوس شود و به آن

عادت کند لاجرم سازمان خود را گرفتار روزمرگی

کرده و این سازمان به ناچار نابود خواهد شد؛ پس

بهبود مستمر وضعیت سازمان، اهمیت فراوانی دارد [۲].

سیستم های مدیریت کیفیت، بر پایه بهبود مستمر،

ابزاری قدرتمند در دستان مدیران ارشد، برای بهتر

کردن وضعیت سازمان و رفع مشکلات جاری آن ها

هستند. این سیستم ها مانند هر ابزار دیگری عمل

می کنند و آن چه باعث اثر بخشی می شود استفاده

مناسب از آن ها در کاربرد مرتبطشان است.

امروزه دوره استانداردهایی مثل ISO 9001 به تنهایی

و بدون هر پیوستی گذشته است. در واقع نظرات دکتر

دمینگ، پدر علم مدیریت نوین جهان، مانند نهالی

که با واقعیت و حقیقت آبیاری شده باشد در طول

زمان به بار نشست و از نظرات او و دیگرانی مثل او

میوه پر برکتی مانند استاندارد ISO 9001 متولد

شد؛ استاندارد می که به چگونه کار کردن می پردازد

کاربرد عمومی دارد و درمان درد بسیاری از سازمان ها

و ساختارها است. لیکن از سوی دیگر، دنیا با سرعت

زیادی حرکت می کند و اگرچه ساختار ISO 9001

برای حل بسیاری از مشکلات، راه گشا است لیکن

ممکن است به تنهایی جوابگوی بسیاری از نیازها

نباشد و شاید بر همین اساس است که در چند سال

اخیر استانداردهای تخصصی مختلفی تدوین شده اند.

آن چه در این مطلب مورد بررسی قرار می گیرد

استاندارد ISO/IEC 17025 می باشد. استاندارد

که با وجود عمر نسبتاً کوتاهش کاربرد می بودن

خود را به اثبات رسانده به گونه ای که تنها تا سال

۲۰۰۹ حدود ۳۰۰۰ آزمایشگاه در جهان اعتبار آن را از

سازمان های معتبر جهانی کسب کرده اند و بی شک

از منافع بی شمار آن بهره می برند [۳]. هدف از تدوین

این استاندارد، کسب اطمینان از صحت و دقت نتایج

حاصل شده از آزمایشگاه ها بر مبنای الزامات ISO

9001 است.

پیاده سازی این استاندارد، در مراکز آزمایشگاهی، د با

موانع متعددی مواجه می شود. یکی از بزرگ ترین

این مشکلات، مقاومت پرسنل آزمایشگاه ها می باشد.

در واقع کارکنان جوهره سازمان هستند و اهمیت

مشارکت آن ها سبب می شود توانایی شان مزیت

سازمان محسوب شود ایجاد انگیزه، تعهد و مشارکت

در کارکنان نسبت به سازمان، نوآوری و خلاقیت در پیشبرد اهداف سازمان را به ارمان می آورد و ایجاد مسوولیت پاسخ گویی کارکنان در رابطه با عملکردشان همچنین ایجاد اشتیاق در مشارکت و همکاری ایشان زمینه ساز بهبود مستمر در سازمان است [۴]. از سوی دیگر هریک از انسان ها بر خلاف منابع تکنولوژیک و مالی، واجد ظرایف و پیچیدگی های خاص خود هستند. آدمی موجودی پویا است و درحالی به سمت آینده حرکت می کند که می تواند گذشته خود را نیز مرور کند. کسب وفاداری و اعتماد پرسنل هر سازمان، به سختی امکان پذیر است در حالی که این اعتماد، به نسیمی در خلاف جهت ناپود می شود. در کنار روحیه سازندگی، ایثار و پیشرفت، افکار واقعیت گریز و بازدارنده ای نیز وجود دارد که آفت پیشرفت و کارآمدی به شمار می رود و ممکن است در شرایطی از اوج گیری و تعمیق جریان آبادانی و سازندگی نیز جلوگیری کند این باورهای دیرپای از یک سوی در بخشی از فرهنگ عامیانه حضور دارند و از سوی دیگر در ارزش های درونی گروهی از افراد جامعه متبلور است. باورهای مزبور بر بستر مشکلات و کاستی های اجتماعی قادرند پتانسیل منفی ایجاد کنند و مبنای کم کاری و حرکت های واپس گرای قرار گیرند [۵]. پس به همین دلیل است که مقاومت نیروی انسانی شاغل در آزمایشگاه، می تواند به تنهایی مانع اجرایی شدن این استاندارد شود.

شرح مقاله:

- افراد به اعتبار شخصیت و اصول تربیتی خو گرفته با آن ها برای درک حقایق با توجه به احساسات خود فیلترهایی قرار می دهند. به عبارت دیگر آن چه را که بدان تمایل دارند از حقایق و واقعیات درک می کنند. همین وضعیت برای طرف مقابل نیز وجود دارد و آن چه را از حقایق که تمایل بدان دارد برای دیگران وانمود می سازد [۶] و این خصوصیت آدمیان، شامل استاندارد ISO/IEC 17025 نیز می شود که پیاده سازی آن به معنی ایجاد تغییر و ایجاد تفاوت در

شرایط فعلی محیط کار می شود.

- ترس از ندانستن و نتوانستن از بزرگ ترین مشکلات پیاده سازی این استاندارد است در واقع علم آزمایشگاهی بر پایه علوم پایه مانند شیمی و فیزیک و ریاضی بنا شده است و بسیاری از پرسنل درگیر در کار آزمایشگاه، با علوم انسانی و مدیریت آشنایی ندارند و اگر این اصل زندگی را بپذیریم که ندانستن، نگرانی ایجاد می کند پس طبیعی است که ممکن است بعضی از پرسنل، به این علت، علاقه کمتری به پیاده سازی چنین نظامی نشان دهند.

- علاقه بسیاری از مدیران ارشد به داشتن گواهی نامه های متعدد از بزرگ ترین مشخصات پیاده سازی نه فقط این استاندارد، بلکه سایر استانداردهای مشابه نیز می باشد. هنگامی که یک نسخه از استاندارد مذکور به دست مدیران آزمایشگاه ها رسیده است که مدتی از تاسیس این مراکز، گذشته بوده و تجهیزات آن ها خریداری و پرسنل هم استخدام شده و مشغول به کار بوده اند پس در ابتدا انگیزه ای برای پیاده سازی، به وجود نمی آید در این بین تشویق و تاکید سازمان های شخص سوم، اولین انگیزه برای پیاده سازی استانداردهایی مانند ISO/IEC 17025 به حساب می آید لیکن این تمایل، به دریافت گواهی نامه محدود می ماند. با گذشت زمان و گسترش بیشتر این استاندارد و آشنایی بیشتر با الزامات آن علاقه مشتریان آزمایشگاه ها به رعایت آن ها بیشتر می شود. در واقع مشتریان به وجود چنین ساختاری، بر پایه علم مدیریت روز دنیا واکنش نشان می دهند که امروزه رضایت مشتری مهم ترین اولویت مدیریتی در مقابل دیگر اهداف سازمان چون سودآوری، سهم بیشتر سازمان و غیره می باشد [۷]. ولی ممکن است این عوامل به تنهایی کفایت نکنند و اثر آن ها در حد حفظ و یا گسترش دامنه اعتبار کسب شده از سازمان های دارای صلاحیت بین المللی و نه استفاده برای حل مشکلات و بهبود وضعیت از آن ها محدود بماند که این خود نوعی مقاومت در مقابل اجرای استاندارد می باشد.

- از مهم ترین دلایل مخالفت پرسنل آزمایشگاه با پیاده سازی این استاندارد، می تواند استرس و نگرانی ایشان درباره ایجاد ناامنی شغلی، در صورت استقرار آن در آزمایشگاه باشد. در زمانه ای که سازمان ها کوچک می شوند و تعداد پرسنل کاهش می یابد و بودجه تخصیصی دولت در زمینه های گوناگون در سراسری کاهش مستمر، قرار دارد دیگر مشاغل تخصصی دایمی، وجود ندارند و شاید برای بعضی از افراد اولین تصویری که در نگاه اول از ابلاغ چنین استانداردی به وجود می آید به خطر افتادن موقعیت شغلی ایشان است. پس ممکن است ایشان به هر تحول جدیدی واکنش نشان دهند.

- علم و دانش شامل اطلاعاتی پیوسته، قابل پی گیری و تا حدی استوار بر پایه تجربیات است اگر دانش بشر را به دو بخش ضمنی و آشکار تقسیم کنیم دانش ضمنی علمی است که انسان در طول مدت زندگی و بر اثر کار و تجربه در می یابد و دانش آشکار دانش مستند و ثبت شده و قابل انتقال با دلیل و برهان قلمداد می شود [۸]. پیاده سازی استانداردهای مدیریت کیفیت بر پایه تبدیل دانش ضمنی پرسنل درگیر در کار، به دانش آشکار و قابل استفاده برای دیگران است. سیستم های مدیریت کیفیت، به مدیریت دانش، شامل تشخیص، تولید، مستندسازی و توزیع و انتقال اطلاعات، بین افراد در جهت افزایش تاثیرات سازمانی کمک می کنند. مبحث مستندسازی و نگهداری سوابق از موانع پیاده سازی استاندارد مذکور است و چیزی که ممکن است پرسنل را در این زمینه نگران کند؛ اجبار برای تبدیل دانش ضمنی به دانش آشکار است. جالب آن که این مشکل، در فرهنگ ما نیز ریشه دارد در تاریخ تاکید مضاعف بر مزیت دانش ضمنی به دانش آشکار قابل مشاهده است و این را زیاد شنیده ایم که باید دانش را به اهل آن آموخت؛ بدون آن که تعریف دقیق و مشخصی از اهل، ارایه شود. گویا این جمله معصوم را فراموش کرده ایم که فرمود ذکات دانش، نشر آن است.

- این نگرش در سازمان های زیادی وجود دارد که مدیران، نیازی به دانستن بیشتر ندارند. بعضی از مدیران با این نگرانی مواجهند که افرادی، به دنبال گرفتن نقطه ضعف از آن ها هستند در بعضی سازمان ها مدیران بالاتر فاقد هرگونه خطا و نقصی به حساب می آیند که این باعث احساس بی نیازی ایشان نسبت به آموختن می شود و این آفت شامل سیستم های مدیریتی مانند ISO/IEC 17025 که عمری کوتاه و چند ساله دارند نیز می شود.

۱- پیشنهادات:

توصیه می شود مراکز آزمایشگاهی با دید حل مشکلات موجود نسبت به پیاده سازی این استاندارد (ISO/IEC 17025) اقدام کنند و در ابتدا محدوده کوچکی را در دامنه استاندارد قرار دهند تا شوک بزرگی در سازمان ایجاد نشود. در این سازمان ها هدف اصلی نباید فقط دریافت گواهی نامه باشد. در این زمینه آشناسازی بیشتر مدیران ارشد و میانی و کارشناسان با این مقوله و جلب اطمینان ایشان از کاربرد موثر این نظام مدیریت کیفیت، موثر است. به همین دلیل بهتر است پیش از هر اقدامی جلسات آموزشی، برای ایجاد برگزار گردد به خصوص جلسات بارش افکار و استفاده از نظرات کارکنان در این زمینه می تواند مفید و موثر باشد. هنگامی که شیوه های مشارکت در داخل سازمان، منصفانه و بدون جانبداری در نظر گرفته شود کارمندان دارای رضایت بیشتر و امنیت بالاتری خواهند شد [۹]. همچنین می توان در این زمینه برای افرادی که در راستای پیاده سازی استاندارد، تلاش می کنند تشویق هایی نیز در نظر گرفت؛ و لازم است مدیر ارشد سازمان، شخصاً در این کار حضور داشته باشد و موقعیت بخش های آزمایشگاه هی موفق در پیاده سازی استاندارد موصوف را ترقی دهد [۱۰]. ذکر این نکته لازم است که آموزش مدیران ارشد، اهمیت فراوانی برای موفقیت دارد و جهت ایجاد انگیزه بین کارکنان، باید ایشان به کار تیمی تشویق کرد. در کار تیمی اعضای تیم به هم وابسته اند و

های نمونه برداری، انجام آزمون و کالیبراسیون، مطالعه و بررسی بیشتر لازم به نظر می رسد.

[۱] هفتمین کنفرانس بین المللی مدیران کیفیت - ۱۳۸۵ - کیفیت و مدیران بین الملل؛ چالش ها، ویژگی ها و راه کارها - مهدی ابزری، سید اکبر نیلی پور طباطبایی [۲] نساجی امروز، شماره ۱۰، نقش مدیریت در صنایع ایران، علی رضا حسین پور [۳] هفته نامه استاندارد شماره ۸۹۸ [۴] روش شماره ۱۱۹ مرداد ۱۳۸۸ - مهندسی سازمان و سیستم های مدیریت کیفیت - جهانگیر باقری، مهدی مقدس [۵] روش ۵۵ - فرصت های توسعه بهره وری - محمد شاه علیزاده [۶] حرارت و برودت ۴۹ - کار با انگیزه (آموزش قانون کار) - محمد صادق ثمرانی

[۷] روش شماره ۱۱۹ مرداد ۱۳۸۸ - مهندسی سازمان و سیستم های مدیریت کیفیت - جهانگیر باقری، مهدی مقدس [۸] کار و جامعه - توسعه و انگیزش کارکنان به منظور رقابت بر پایه دانش - ترجمه مسعود کاظم زاده و یوسف افضل [۹] تدبیر - خرداد ۷۶ - ش ۲۷ - امنیت و رضایت شغلی و بهداشت روانی - ایرج شاکری نیا [۱۰] پیام ایران خودرو - شهریور ۸۰ - ساختار مناسب سازمانی و مدیریت اصولی - غلام علی دینی [۱۱] فصلنامه نظام مهندسی کشاورزی و منبع طبیعی شماره ۲۷ بهار ۸۹ - تیم و کار تیمی - اسداله ابراهیمی، مهدیه سادات میرترابی

[۱۲] تدبیر سال ۲۳ شماره ۲۴۱ خرداد ۹۱ د - راه کارهای ایجاد امنیت شغلی از طریق توانمندسازی کارکنان - امیرمرتضی آقابیگی [۱۳] پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی - شماره ۳۳ پاییز ۸۳ - ارتباط دانشگاه و صنعت - حمیدرضا آراسته

عدم فعالیت یک عضو از تیم باعث عدم انجام کار تیمی می شود. در واقع کار آن ها اثر متقابل بر هم می گذارد [۱۱] و امکان جلوگیری از هر نوع کارشکنی فراهم می شود ضمن آن که با ایجاد امنیت شغلی مناسب برای پرسنل، می توان انگیزه مورد نیاز برای تبدیل دانش ضمنی ایشان به دانش آشکار را تامین کرد و این ممکن نمی شود مگر آن که کارکنان یک سازمان در ابعاد مختلف پرورش یافته توانمند شوند و مهارت های لازم را کسب کنند [۱۲].

۲- نتیجه:

ارتباط موثر بین دانشگاه و صنعت زمانی تحقق می یابد که دانشگاه ها با تحقیقات کاربردی در صدد انتقال فناوری بر آیند [۱۳] و برای اطمینان از کاربردی و به روز بودن تحقیقات مراکز علمی، باید وضعیت آزمایشگاه ها را به طور مستمر بهبود داد که استانداردهای مدیریت کیفیتی مانند ISO/IEC 17025 در این زمینه ابزار بسیار مناسبی به حساب می آیند. امروزه دنیا متفاوت از گذشته است و ارتباطات و به روزرسانی دانش بشری سرعت بالایی دارد. هرچه را امروز به عنوان علم می دانیم و می آموزیم فردا به تاریخ علم و در زمانی دورتر شاید به افسانه های علمی تبدیل می شود. استانداردهای مدیریت کیفیت، بر پایه تجارت و رقابت آزاد بنا شده اند. و این مساله اگرچه از یک طرف کار را سخت می کند و سازمان های سنتی را در معرض نابودی قرار می دهد ولی از سوی دیگر و در صورت عملکرد صحیح، در بازارهای بزرگ دنیا بر روی محصولات ما باز می شود و به کارگیری سیستم های مدیریت کیفیت، امکان رقابت با کشورهای قوی تر را فراهم می سازد به خصوص در آزمایشگاه ها که محصولاتشان پایه و اساس بسیاری از تصمیم گیری های بزرگ است و امکان تولید یا عدم تولید بسیاری از محصولات صنعتی و یا چگونگی تولید، به نتایج حاصل از این مراکز وابسته است.

درباره نقش استاندارد ذکر شده در کارکرد آزمایشگاه

کمیته ملی
زیباسازی
موقیعت پایداری

۱۸ اردیبهشت روز ملی کمیته



انجمن ملی موقیعت پایداری



تازه‌های ایزو

در این بخش می‌خوانید:

<<<< همه چیز در نام خلاصه می‌شود: اولین استاندارد بین‌المللی برای ارزیابی نام تجاری منتشر شد

<<<< ایمنی در هر سطحی: اولین استاندارد بین‌المللی برای بالابرهاى مسافری منتشر شد

<<<< ارتقاء استانداردهای جدید ایزو برای نجات سیاره زمین

<<<< تشکیل یک کمیته فنی جدید در ایزو: وصل کردن نقطه‌ها در اقتصاد دورانی

<<<< شناخت ریسک با استاندارد بین‌المللی جدید

<<<< مدیریت اثر تغییرات اقلیمی: اولین استاندارد بین‌المللی برای انطباق منتشر شد

<<<< تجدید نظر در استاندارد کنترل خودرو به ایمنی بیشتر راننده کمک می‌کند

<<<< کدام فناوری‌ها برای زندگی سبز به ما کمک می‌کنند؟

همه چیز در نام خلاصه می شود: اولین استاندارد بین المللی برای ارزیابی نام تجاری منتشر شد



مالی نام تجاری است که اصولاً بر حوزه های مالی متمرکز می باشد. استاندارد ایزو ۲۰۶۷۱ الهام از استاندارد اتریش با عنوان ONR ۱۶۸۰۰ روش های ارزیابی دارائی های ناملموس نام تجاری الهام گرفته که در سال ۲۰۰۶ منتشر شد. این استاندارد، اولین استاندارد در حوزه ارزیابی نام جاری است و توسط استاندارد اتریش تدوین شده است.

دکتر گرهارد هربیک، رئیس کمیته تدوین ONR ۱۶۸۰۰ معتقد است «ایزو ۲۰۷۶۱ تمامی کسب و کارها از همه نوع را هدف گذاری کرده تا ارزش نام تجاری آنها را افزایش دهد و نقطه شروعی برای تصمیم گیری و مدیریت عالی فراهم نماید که شامل اقدام بهینه برای مدیریت نام تجاری و گزارش آن است. همچنین این استاندارد دیدگاهی جامع تر ارائه می کند که حوزه های غیر مالی را به اندازه مقیاس های مالی مدنظر قرار داده و در نهایت پایه و اساس تدوین استانداردهای خاص تر خواهد بود.»

برای کسب اطلاعات بیشتر به پورتال ایزو در نشانی www.iso.org مراجعه فرمائید.

منبع: پرتال ایزو

مترجم: پریسا فقیهی

یک نام تجاری می تواند ارزشمندترین دارائی یک شرکت باشد- با این حال چگونه می دانید که واقعاً ارزشمند است؟ اندازه گیری ارزش یک برند با دانستن آنچه که باید اندازه گیری شود و چگونگی آن، آغاز می شود. اولین استاندارد بین المللی جهان برای ارزیابی نام تجاری که به تازگی منتشر شده، کمک کننده خواهد بود.

هیچکس نمی خواهد که فقط برای نام، پول پرداخت کند، با اینحال قدرت نام تجاری ما را به این کار وامی دارد. یکی از این موارد ناملموس اما ارزشمند، نام تجاری، تصمیمات مشتریان، موسسات مالی، خریداران بالقوه کسب و کار و بسیاری از این دست را تحت تاثیر قرار می دهد و برخی نام های تجاری، بسیار ارزشمند هستند.

با این حال همه مقیاس ها مالی نیستند و بسیاری رویکردها و روش های دیگر در سراسر جهان استفاده می شوند که باعث می شوند مقایسه های واقعی و محک زدن نسبتاً پیچیده باشند.

استاندارد ISO ۲۰۶۷۱ با عنوان ارزیابی نام تجاری- اصول و مبانی با هدف استانداردسازی الزامات فنی و روش های ارزیابی به منظور ارزیابی نام تجاری تدوین شده است. این استاندارد متمم استاندارد ISO ۱۰۶۶۸ با عنوان ارزشگذاری نام تجاری- الزامات ارزشگذاری

ایمنی در هر سطحی: اولین استاندارد بین المللی برای بالابره‌های مسافربری منتشر شد



متفاوتی برخوردارند و مرتبط با اقتصاد حوزه ای هستند که در آن عمل می کنند، بنابراین لزوماً و همیشه در دیگر نقاط جهان پذیرفته نیستند. استاندارد ISO ۸۱۰۰ با عنوان آسانسور برای حمل افراد و کالاها- بخش ۱: آسانسورهای مسافری و کالا، بخش ۲: قوانین طراحی، محاسبات، آزمایشات و آزمون های اجزاء آسانسورها به این مشکل فائق آمده و این کار را به واسطه ارائه الزامات موافقت شده بین المللی انجام می دهد که در سراسر جهان برای استفاده در همه حوزه های اقتصادی به تائید رسیده و مطابق با کلیه قوانین محلی می باشد.

بخش ۱ و ۲ این استاندارد توسط کمیته فنی ISO/TC ۱۷۸ با عنوان آسانسورها، پله های برقی و پیاده رویهای متحرک تدوین شده که مسئولیت دبیرخانه آن به عهده سازمان استاندارد فرانسه (AFNOR) می باشد. برای کسب اطلاعات بیشتر در این مورد، به پرتال سازمان بین المللی استاندارد (ایزو) به نشانی www.iso.org مراجعه کنید.

منبع: پرتال ایزو

مترجم: پریسا فقیهی

در هر لحظه، صدها هزار آسانسور حمل کالا و مسافر در جهان با ایمنی استفاده و ما را به راحتی به بالا و پائین منتقل می کنند که البته این کار به مدد برخی استانداردهای بسیار دقیق انجام می شود. اما قوانین ملی یا منطقه ای و دستورالعمل هایی که در این مورد اعمال می شوند در استانداردهای مختلفی مشخص شده اند که تجارت بین المللی آنرا به یک مشکل تبدیل کرده است. برای اولین بار، استاندارد تازه منتشر شده ایزو همه این استانداردها را هماهنگ کرده و ارتقا ایمنی و رشد فناوری را میسر ساخته است.

استفاده از آسانسورها هزاران سال قبل و به صورت استفاده از قرقره های دستی، نظیر آنچه که بردگان رومی در آمفی تئاتر روم باستان (Coliseum) به کار می بردند، شروع شد. امروزه برخی از این شاهکارهای نفس گیر مهندسی مانند Gateway Arch در میسوری هستند. با این حال، اکثراً کمتر پرزرق و برق بوده و صرفاً به منظور جابجایی میان طبقات مورد استفاده قرار می گیرند.

سه استاندارد اصلی در سراسر جهان برای طرح رئوس مطالب مکانیکی و ویژگی های عملکردی آسانسورها مورد استفاده قرار می گیرند که از سطح ایمنی و کیفی یکسانی برخوردارند. از آنجا که همگی از الزامات

ارتقاء استانداردهای جدید ایزو برای نجات سیاره زمین



درجه سانتیگراد ادامه دهد. با این حال، واضح است که برای اطمینان از دستیابی به این اهداف، اقدامات بیشتری لازم است.

مقابله با تغییرات آب و هوایی نیازمند اقدام هماهنگ، نه تنها از سوی همه کشورهای جهان بلکه توسط عوامل غیردولتی مانند شهرها و نیز بخش خصوصی است. اینجاست که استانداردهای بین‌المللی ISO ۱۴۰۶۴-۲ و ISO ۱۴۰۶۴-۳ می‌توانند یک درونداد مفید برای یافتن راه‌حل باشند. استاندارد ISO ۱۴۰۶۴-۲ در تعیین کمیت مقدار کاهش انتشار گازهای گلخانه‌ای یا حذف آن استفاده می‌شود، در حالی که ISO ۱۴۰۶۴-۳ برای تایید گزارش‌های به دست آمده از ISO ۱۴۰۶۴-۲ و سایر مقادیر گازهای گلخانه‌ای در سطح پروژه به کار می‌رود. استاندارد جدید ISO ۱۴۰۶۴-۳ برای پیاده سازی گزارشات رد پای کربن در سطح محصول تدوین شده است.

استاندارد ISO ۱۴۰۶۴-۲ از زمان انتشار در سال ۲۰۰۶ در طرح‌های مختلف اعتبار کربن، از جمله برنامه‌های مربوط به گازهای گلخانه‌ای در حوزه‌های ملی/محلی/خصوصی، مورد استفاده قرار گرفته است، ویرایش جدید ISO ۱۴۰۶۴-۱ نیز در سال گذشته منتشر شده است.

استاندارد ISO ۱۴۰۶۴ در کمیته فنی ISO/TC ۲۰۷ (مدیریت زیست محیطی)، کمیته فرعی SCV (مدیریت گازهای گلخانه‌ای و فعالیت‌های مرتبط)، تدوین شده‌است که دبیرخانه آن را اداره استاندارد چین (SAC) همراه با شورای استاندارد کانادا (SCC) بر عهده دارند.

ترجمه: آزاده علائی طالقانی - روابط عمومی و ارتباطات بین الملل

منبع: اخبار سایت ایزو - April ۲۰۱۹

سیل، خشکسالی، درجه حرارت بی‌سابقه، شواهدی هستند که نشان می‌دهند تغییرات آب و هوایی به یکی از مهم‌ترین مسائل دنیا تبدیل شده‌است، به همین دلیل انتشار دو استاندارد ایزو نقش قابل توجهی در کاهش گازهای مخرب گلخانه‌ای خواهد داشت. مقابله با پدیده انتشار گازهای گلخانه‌ای (GHG) در گرمایش جهانی و اثرات بعدی آن بر تغییرات آب و هوایی یکی از چالش‌های تعیین‌کننده و دشوار حال حاضر است. علی‌رغم تلاش‌های هماهنگ، مقدار گرمایش کره زمین همچنان بیش از ۱/۵ درجه سانتی‌گراد است و همه نشانه‌ها ادامه پیشروی رو به بالا را نشان می‌دهد.

براساس گزارش دفتر هواشناسی خدمات آب و هوایی ملی انگلستان، میزان دی اکسید کربن (CO₂) موجود در جو برای سال جاری بی‌سابقه است. این افزایش در اثر سوزاندن مداوم سوخت‌های فسیلی و نابودی جنگل‌ها بوجود می‌آید. دانشمندان هشدار داده‌اند که اگر گرمایش جهانی دمای کره زمین تا ۱/۵ درجه کاهش نیابد، شرایط آب و هوایی شدید همچون سیل، خشکسالی و آتش‌سوزی شدت یافته و خسارات مرگباری بر جامعه وارد می‌کند.

از زمان تاسیس چارچوب پیمان‌نامه سازمان ملل در تغییرات اقلیم (UNFCCC) در سال ۱۹۹۲، پیشرفت‌هایی در جهت تقویت اقدامات بین‌المللی در زمینه تغییرات اقلیمی صورت گرفته است. این تلاش‌ها منجر به توافقنامه پاریس ۲۰۱۵ شد که به کشورهای اجازه می‌دهد استراتژی‌های خود را در مورد تغییرات آب و هوایی تعیین کنند و بر خلاف پیمان‌نامه پیش از آن یعنی پروتکل کیوتو، هیچ شرایط الزام‌آوری ندارد. هدف توافقنامه پاریس این است که افزایش دمای متوسط جهانی را به میزان کمتر از ۲ درجه سانتیگراد بالاتر از سطوح پیش از صنعتی شدن نگه دارد و به تلاش برای محدود کردن گرمایش تا ۱/۵

تشکیل یک کمیته فنی جدید در ایزو: وصل کردن نقطه ها در اقتصاد دورانی



در جامعه «دور ریز» ما، مدل خطی ساخت، استفاده و دورانداختن، در حال تهی کردن منابع سیاره ما و همچنین جیب هایمان است. راه حل یک اقتصاد دورانی است که در آن هیچ چیز هدر نمی رود، بلکه می توان دوباره از آن استفاده یا آنرا تبدیل کرد. در حالیکه استانداردها و نوآوری ها برای این قبیل کارها همچون بازیافت، فراوان هستند، دیدگاه جهانی توافق شده ای در مورد اینکه چگونه سازمان ها می توانند چرخه را تکمیل کنند، وجود ندارد. یک کمیته فنی جدید ایزو در زمینه اقتصاد دورانی تشکیل شده تا بتواند این کار را انجام دهد.

این کمیته قصد دارد تا مجموعه بین المللی توافق شده ای از اصول، واژه شناسی، چهارچوبی از آنچه که یک اقتصاد دورانی است را تشکیل داده و استاندارد سیستم مدیریت را تدوین کند. این استاندارد همچنین مدل های کسب و کار جایگزین و روش های اندازه گیری و ارزیابی دورانی را ارائه خواهد داد. همچنین تحت پوشش قراردادان همه حوزه های یک اقتصاد دورانی از جمله تدارکات عمومی، تولید و توزیع و پایان زندگی و حوزه های گسترده تری همچون تغییرات عملکردی در جامعه و ارزیابی برخی از اثرات دورانی بودن یا فهرست بندی از دیگر اهداف این کمیته فنی می باشند.

این حقیقت به خوبی شناخته شده که افزایش مصرف گرایی و محصولات یکبار مصرف سیاره ما را خفه کرده و همزمان طاقت آنرا به سرآورده است. پیش از آنکه به روزی برسیم که مقدار پلاستیک در دریاها از ماهی ها بیشتر باشد، باید کاری انجام داد. مطابق اعلام مجمع جهانی اقتصاد، گام برداشتن در جهت اقتصاد دورانی، کلید این مشکل است که با فرصتی تریلیون دلاری و پتانسیل بالای نوآوری، کارآفرینی و رشد اقتصادی همراه است.

کمیته فنی جدید ایزو با هدف توجه به این موضوع تشکیل شده است. کمیته ISO/TC ۳۲۳، با عنوان اقتصاد دورانی، متشکل از کارشناسانی ۶۵ کشور مختلف است. ایده تشکیل این کمیته از یک سمینار

شناخت ریسک با استاندارد بین المللی جدید



ابزار مدیریت ریسک ISO و IEC، استانداردهای مورد توافق بین المللی با بهترین روش و معیار در مورد نحوه‌ی مدیریت ریسک، علاوه اصول و فرآیندهای توافق شده در چارچوب مدیریت ریسک را در بر می‌گیرد.

پروفسور Jean Cross، هماهنگ کننده ی گروهی از متخصصانی که استاندارد ISO ۳۱۰۱۰ را اصلاح و بازنگری می‌کنند، اظهار داشت: « IEC ۳۱۰۱۰ به جهت تهیه جزییات نحوه ارزیابی ریسک و توصیف مزایا و معایب تکنیک‌های متفاوت قابل استفاده، مکمل ارزشمندی برای استاندارد ISO ۳۱۰۰۰ می‌باشد.»

ایشان همچنین اظهار داشتند: « این استاندارد، هم به عنوان بخشی از فرآیند مدیریت ریسک و هم هنگام مقایسه گزینه ها و فرصت ها برای تصمیم گیری بر اساس درک درست ریسک مفید واقع خواهد شد.» IEC ۳۱۰۱۰ توسط کارگروه مشترک JWG۱۶، شامل کارشناسان کمیته فنی ۵۶ IEC (وابستگی) و ISO/TC ۲۶۲ (مدیریت ریسک)، تدوین شده است. دبیرخانه هر دو کمیته بر عهده‌ی موسسه‌ی استاندارد انگلستان (BSI) می‌باشد.

ترجمه: میلاد صادق نژادی - دفتر روابط عمومی و ارتباطات بین الملل

منبع: ISO news- July ۲۰۱۹

در حالیکه تنها قطعیت عدم قطعیت هست، « ابزار مدیریت ریسک» ISO و IEC به سازمان ها کمک می‌کند تا از تهدیدهایی که می‌تواند به موفقیت آنها لطمه وارد کند، پیشگیری کنند.

تمامی کسب و کارها بر اساس روند جاری، از چشم‌اندازهای سیاسی غیرقابل پیش‌بینی گرفته تا فن‌آوری‌های در حال رشد و اختلال رقابتی، با تهدیداتی مواجه می‌شوند. ISO و IEC ابزاری از استانداردهای مدیریت ریسک تدوین کرده‌اند که به سازمان ها در جهت آمادگی، پاسخگویی و بهبود موثر کمک می‌کند. همچنین این ابزار شامل یک استاندارد بروز شده جدید در تکنیک‌های ارزیابی ریسک می‌باشد.

IEC ۳۱۰۱۰ (مدیریت ریسک - تکنیک های ارزیابی ریسک) دامنه ای از تکنیک‌ها را برای تشخیص و فهم ریسک‌ها در بر می‌گیرد. این استاندارد برای گسترش کاربردها و افزایش جزئیات به روز شده است و تکمیل کننده استاندارد ISO ۳۱۰۰۰ (مدیریت ریسک) می‌باشد.

IEC ۳۱۰۱۰، از تعریف دامنه کاربرد تا تحویل یک گزارش، فرآیند ارزیابی ریسک را شرح می‌دهد. این استاندارد دامنه گسترده‌ای از تکنیک‌ها را برای تشخیص و شناخت ریسک در شرایط تجاری و فنی معرفی می‌کند.

مدیریت اثر تغییرات اقلیمی: اولین استاندارد بین المللی برای انطباق منتشر شد



در این حوزه است و هدف از آن کمک به سازمان ها در ارزیابی اثرات تغییرات آب و هوایی و تعیین هدف برای انطباق موثر است. همچنین این استاندارد به آنها در تعیین و مدیریت ریسک و تصاحب فرصت هایی که تغییرات آب و هوایی می تواند به همراه داشته باشد، کمک می کند.

این استاندارد چارچوبی ارائه می دهد که سازمان ها را قادر می سازد تا نسبت به انطباق با تغییرات اقلیمی حین طراحی و اجرای خط مشی ها، راهبردها، برنامه ها و فعالیت ها توجه کافی داشته باشند.

هدف این است که این استاندارد جامع برای انطباق با تغییرات آب و هوایی باشد و کمیته در مورد دیگر استانداردهایی کار کند که دستورالعمل های آینده را ارائه می کنند. این مطلب شامل استاندارد ایزو ۱۴۰۹۱ و ایزو ۱۴۰۹۲ است.

برای کسب اطلاعات بیشتر در این مورد به پورتال ایزو در نشانی www.iso.org مراجعه کنید.

منبع: پرتال ایزو

مترجم: پریسا فقیهی

در حالیکه برخی از بزرگترین شرکت های جهان ارزش مخاطرات آب و هوایی برای کسب و کارشان را نزدیک به یک تریلیون دلار ارزشگذاری می کنند، اثر تغییرات اقلیمی را نمی توان نادیده گرفت. کسب و کارها نیاز به انطباق دارند و یک استاندارد بین المللی به تازگی منتشر شده تا به آنها کمک کند.

آب و هوای غیرقابل پیش بینی، درجه حرارت در حال افزایش و آلاینده های گازهای گلخانه ای، همه جنبه هایی از تغییرات اقلیمی است که می توانند بر کسب و کارها اثرگذار باشند و همزمان می توانند فرصت هایی را هم ایجاد کنند. گزارش اخیر کنوانسیون سازمان ملل متحد در مورد تغییرات آب و هوایی (UNFCCC) نشان داد که گروهی از بزرگترین شرکت های جهان، با ارزش مجموعاً ۱۷ تریلیون دلار، ارزش ریسک تغییرات اقلیمی بر کسب و کارشان را حدوداً ۱ تریلیون دلار برآورد کرده اند. از سوی دیگر، دستاوردهای بالقوه حاصل از فرصت های تجاری را تقریباً بیش از دو برابر ارزیابی کرده اند.

بنابراین داشتن برنامه های قوی برای انطباق با تغییرات اقلیمی، کلید موفقیت کسب و کار است. استاندارد ISO ۱۴۰۹۰، انطباق با تغییرات آب و هوایی- اصول، الزامات و دستورالعمل ها اولین استاندارد ایزو



تجدید نظر در استاندارد کنترل خودرو به ایمنی بیشتر راننده کمک می کند

استاندارد استرالیا با طیف وسیعی از صنعت خودرو که شامل مهندسان نوسازی، درمانگرها، گروه های حمایت از معلولان و متخصصان بهینه سازی خودرو تعامل دارد تا استانداردهای مربوط به وسایل نقلیه موتوری برای معلولان را بهبود بخشد. نتیجه این ارتباط انتشار استاندارد AS ۳۹۵۴:۲۰۱۹ با عنوان "کنترل های خودروهای موتوری-سیستم های حمایتی برای افراد ناتوان" بوده است.

طبق گزارش اداره آمار استرالیا ۴ میلیون استرالیایی با ناتوانی دست و پنجه نرم می کنند که تحرک و یا دسترسی آنان به حمل و نقل عمومی یا خصوصی را تحت تاثیر قرار می دهد.

طراحی یا اصلاح محصولات (از جمله خودروها) به افراد معلول این امکان را می دهد تا به فعالیت های روزانه خود پرداخته و از امکاناتی مشابه سایر استرالیایی ها بهره مند شوند.

استاندارد تجدید نظر شده معیاری برای کنترل های خودروها برای افراد معلول تعیین می کند. این استاندارد بیشتر بر الزامات عملکردی تاکید دارد تا محدودیت های طراحی که منجر به یافتن راه حل اختصاصی برای برآوردن نیازهای خاص رانندگان با حداقل الزامات ایمنی می شود. الزامات طراحی در این استاندارد تنها به جنبه های ایمنی و انطباق با "قوانین طراحی استرالیا برای خودروها" محدود شده است. کریستین موریس، مهندس ارشد بازسازی معتقد است که این استاندارد برای رانندگان، سرمایه گذاران، بیمه گذاران، کسانی که سیستم قابل انطباق طراحی و نصب می کنند و نیز مسولان حمل و نقل مفید است. این راهنما به طور خاص در برنامه هایی نظیر "طرح ملی بیمه ناتوانی" که بر یافتن راه حل های خاص متمرکز است تا نتایج بهتری را به مشتریان ارائه دهد، اهمیت کلیدی می یابد.

ترجمه: کیواندخت پیرمحمدی - دفتر روابط عمومی و ارتباطات بین الملل

منبع: ۲۰۱۹ Standards Australia - NEWS - June



کدام فناوری ها برای زندگی سبز به ما کمک می کنند؟ در جدیدترین نسخه مجله ایزوفوکوس: کدام فناوری ها برای زندگی سبز به ما کمک می کنند؟

با توجه به خیز کمبود انرژی و گرمایش جهانی، در حال حاضر کشورها توجه بیشتری به فناوری های انرژی پاک و استفاده از فناوری سبز در صنایع دارند. نسخه ماه مه/ژوئن ۲۰۱۹ مجله ایزوفوکوس به هر چیز پاک، سبز و پایدار اختصاص دارد.

مدیرعامل شورای استاندارد های کانادا، چانتال گوآی، در مقدمه سخنرانی خود اینگونه می نویسد: "نیاز به انطباق با تغییرات آب و هوایی، دیگر یک انتخاب نیست، بلکه یک ضرورت است. فرصتی برای نوآوری محیاست تا فناوری های بینه زندگی سبز را ارائه داده و مطمئن شویم که محیط زیست ساخته شده، انعطاف پذیر است.

نسخه اخیر مجله ایزوفوکوس تجزیه و تحلیل دقیقی از مسائل کلیدی ارائه می دهد که بر فناوری های سبز تاثیرگذارند - از آلودگی تا تغییرات آب و هوایی -

و همچنین آخرین دستاوردهای فناوری از سراسر جهان، از جمله کانادا، کاستاریکا و استرالیا. در این شماره به چندین فناوری اثرگذار نگاه شده که به تحقق هدف "سبز" کمک می کنند. یکی از رویکردها ارائه شده در یکی از مقالات در مورد راه حل های اجاق گازهای پاک در جایی است که نتیجه پیشرفت های تکنولوژیکی در افزایش تعداد مدل هایی است که در مقایسه با اجاق های سنتی و آتش باز، آلاینده کمتری تولید کرده اند. همچنین این شماره متضمن فناوری های پایدار نوین و اقداماتی است که در حوزه های گسترده ای همچون خودروهای الکتریکی، ایمنی مدیریت فاضلاب و مدیریت زیست محیطی قرار دارند.

این مجله را بصورت آنلاین در پرتال ایزو به نشانی www.iso.org بخوانید.



جایہ افسون

کاتالوگ . بروشور . کتاب . مجله . جعبه

جایہ رول

لیبل کاغذی . لیبل شیشه ای . PVC . ترانسپرنت . متالیز

جایہ دیجینال

پلات لمینیت . بنر . فلکسی . وینیل . استیکر

۰۹۱۲۳۰۹۸۰۵۲



CONTACT US

info@dyako.net

www.dyako.net



شرکت رادیاتور ایران (سهامی عام)



بایش از نیم قرن تجربه

اولین تولید کننده ایرانی دارنده نشان استاندارد ملی

در صنعت رادیاتور سازی

تولید کننده انواع رادیاتور خودروهای سبک و سنگین (آلومینیومی، آلومینیومی اکسپندی مسی - برنجی و استیل)، مبدل های حرارتی صنعتی، اویل کولر، مبدل های آلومینیومی فشارقوی اواپراتور، کندانسور، مجموعه کولر خودرو و شبکه های جایگزین



به سوی طبیعت برای زندگی



دریافت لوح تقدیر از جشنواره ملی بهره‌وری در سال‌های

۸۹، ۹۰، ۹۱، ۹۲، ۹۳، ۹۴، ۹۵، ۹۶، ۹۷

در شاخص‌های بهره‌وری و سودآوری

آدرس: تهران، کیلومتر ۱۵ جاده قدیم کرج

تلفن: ۴۴۹۲۲۷۱۰ - ۴۴۹۲۲۷۱۳ - ۰۲۱

دورنگار: ۴۴۹۲۲۷۳۷ - ۴۴۹۲۲۷۱۹ - ۰۲۱





شرکت فولاد خوزستان در بالاترین سطح تعالی کشور

- ارتقاء بهره‌وری و تمرکز بر منابع و قابلیت‌ها
- افزایش تولید و ارتقاء کیفیت
- تامین نیازها و انتظارات مشتریان داخلی
- توسعه بازارهای صادراتی
- صیانت از محیط زیست و تحول در ایمنی و بهداشت حرفه‌ای



محصولات: اسلب، بلوم، بیلت

- برنده تندیس زرین جایزه ملی تعالی سازمانی
- موفق‌ترین شرکت در بومی‌سازی فناوری صنعت فولاد کشور
- تنها فولاد ساز دریافت کننده تندیس طلایی رعایت حقوق مصرف کنندگان در ۵ سال متوالی

• صادرکننده نمونه کشور
در سال ۱۳۹۶

