

تشریح الزامات استاندارد

ISO 9001:2015

www.ketab.ir

نویسنده:

مهرداد سرکش



سرشناسه	سرکش، مهرداد، ۱۳۵۳-
عنوان و نام پدیدآور	تشریح الزامات استاندارد ISO 9001:2015 / نویسنده مهرداد سرکش.
مشخصات نشر	تهران: مشق شب، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	۱۷۶ ص.
شابک	978-600-8920-70-0
وضعیت فهرست نویسی	فیبا
یادداشت	کتابنامه: ص. ۱۷۵.
موضوع	استاندارد ایزو ۹۰۰۱
موضوع	ISO 9001 Standard
موضوع	کنترل کیفی -- استانداردها
موضوع	Quality control -- Standards
رده بندی کنگره	TS ۱۵۶/۶:
رده بندی دیویی	۶۵۸/۵۶۲:
شماره کتابشناسی ملی	۷۵۷۲۱۴۱:
وضعیت رکورد	فیبا



www.ketab.ir

ناشر: انتشارات مشق شب

نام کتاب: تشریح الزامات استاندارد ISO 9001: 2015

نویسنده: مهرداد سرکش

صفحه آرایی: گروه مشق شب

طراحی جلد: آیدین علی بیگی

نوبت چاپ: اول / ۱۴۰۰ تهران

شمارگان: ۷۵ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۹۲۰-۷۰-۰

قیمت: ۶۲,۰۰۰ تومان

نشانی مرکز نشر و پخش: تهران، میدان انقلاب، ابتدای خیابان قدس،

ساختمان آنا تول فرانس، (شماره ۳) واحد ۱۱

تلفن تماس: ۱۷ - ۶۶۹۶۲۵۱۶ - ۶۶۴۸۸۸۲۰ نمابر:

www.mashgheshabpub.ir

حق چاپ محفوظ و مخصوص ناشر می باشد.

فهرست مطالب

۱۱.....	تشکر و قدردانی
۱۳.....	پیشگفتار
۱۵.....	مقدمه
۱۹.....	فصل اول: مفاهیم
۲۱.....	معرفی سازمان ISO
۲۲.....	نگاهی کوتاه به تاریخچه استاندارد سری ISO 9000
۲۷.....	نگاهی به تعدادی از اصطلاحات مرتبط با استاندارد
۲۷.....	تعریف کیفیت مطابق استاندارد
۲۸.....	سیستم مدیریت کیفیت
۲۹.....	الزامات
۳۰.....	ریسک و فرصت
۳۱.....	ریسک و فرصت در استاندارد ISO 9001:2015
۳۲.....	تفکر مبتنی بر ریسک
۳۲.....	اصول و مبانی مدیریت کیفیت
۳۳.....	مبانی مدیریت کیفیت
۴۱.....	فصل دوم: تشریح الزامات
۴۳.....	۱- دامنه کاربرد
۴۴.....	۲- مراجع الزامی
۴۵.....	۳- اصطلاحات و تعاریف
۴۵.....	۴- موقعیت سازمان
۴۶.....	۴-۱- موقعیت سازمان
۵۳.....	۴-۲- درک نیازها و انتظارات ذی نفعان
۵۶.....	۴-۳- تعیین دامنه کاربرد سیستم مدیریت کیفیت
۵۷.....	۴-۴- سیستم مدیریت کیفیت و فرایندهای آن
۵۷.....	۴-۴-۱- استقرار سیستم مدیریت کیفیت مطابق الزامات ISO 9001:2015
۶۶.....	۴-۴-۲- حفظ و نگهداری اطلاعات مستند
۶۸.....	۵- رهبری

۶۸	۵-۱-۱- کلیات
۷۴	۵-۱-۲- تمرکز بر مشتری
۷۵	۵-۲- خط مشی
۷۶	۵-۲-۱- ایجاد خط مشی کیفیت
۷۷	۵-۲-۲- اطلاع رسانی خط مشی
۷۷	۵-۳- نقش ها، مسئولیت ها و اختیارات سازمان
۸۰	۶- طرح ریزی
۸۱	۶-۱- ریسک ها و فرصت هایی که باید به آنها پرداخته شود
۸۱	۶-۱-۱-
۸۴	۶-۲- موارد طرح ریزی شده توسط سازمان
۸۵	۶-۲- اهداف کیفیت و طرح ریزی جهت دستیابی به آنها
۸۶	۶-۲-۱- سازمان باید اهداف کیفیت را در واحدهای سازمانی سطوح و فرآیندهای مربوط برای سیستم مدیریت کیفیت تعیین کند
۸۸	۶-۲-۲- طرح ریزی نحوه دستیابی به اهداف
۸۸	۶-۳- طرح ریزی تغییر
۹۰	۷- پشتیبانی
۹۰	۷-۱-۱- کلیات
۹۱	۷-۱-۲- افراد
۹۱	۷-۱-۳- زیرساخت
۹۱	۷-۱-۴- محیط اجرای فرآیندها
۹۱	۷-۱-۵- منابع پایش و اندازه گیری
۹۱	۷-۱-۵-۱- کلیات
۹۳	۷-۱-۵-۲- قابلیت ردیابی اندازه گیری
۹۴	۷-۱-۶- دانش سازمانی
۹۵	۷-۲- شایستگی
۹۷	۷-۳- آگاهی
۹۸	۷-۴- تبادل اطلاعات
۱۰۲	۷-۵- اطلاعات مستند

۱۰۴.....	۸- عملیات
۱۰۵.....	۸-۱- طرح ریزی و کنترل عملیات
۱۱۲.....	۸-۲- الزامات محصولات و خدمات
۱۱۲.....	۸-۲-۱- تبادل اطلاعات با مشتری
۱۱۵.....	۸-۲-۲- تعیین الزامات محصولات و خدمات
۱۱۷.....	۸-۲-۳- بازنگری الزامات محصولات و خدمات
۱۱۷.....	۸-۲-۳-۱- حصول اطمینان از برآورده ساختن الزامات و محصولات ارائه شده به مشتری
۱۲۰.....	۸-۲-۳-۲- نگهداری سوابق بازنگری
۱۲۰.....	۸-۲-۴- تغییرات در الزامات محصولات و خدمات
۱۲۰.....	۸-۳- طراحی و توسعه محصولات و خدمات
۱۲۱.....	۸-۳-۱- کلیات
۱۲۲.....	۸-۳-۲- طرح ریزی طراحی و توسعه
۱۲۵.....	۸-۳-۳- ورودی های طراحی و توسعه
۱۲۷.....	۸-۳-۴- کنترل های طراحی و توسعه
۱۳۰.....	۸-۳-۵- خروجی های طراحی و توسعه
۱۳۳.....	۸-۳-۶- تغییرات طراحی و توسعه
۱۳۴.....	۸-۴- کنترل فرآیندها، محصولات و خدمات برون سازی
۱۳۴.....	۸-۴-۱- کلیات
۱۳۶.....	۸-۴-۲- نوع و میزان کنترل
۱۳۸.....	۸-۴-۳- اطلاعات برای تأمین کنندگان برون سازی
۱۳۹.....	۸-۵- تولید و ارائه خدمات
۱۳۹.....	۸-۵-۱- کنترل تولید و ارائه خدمات
۱۴۲.....	۸-۵-۲- شناسایی و ردیابی
۱۴۳.....	۸-۵-۳- اموال متعلق به مشتری یا تأمین کننده برون سازمانی
۱۴۳.....	۸-۵-۴- محافظت
۱۴۴.....	۸-۵-۵- فعالیت های پس از تحویل
۱۴۵.....	۸-۵-۶- کنترل تغییرات
۱۴۷.....	۸-۶- ترخیص محصولات و خدمات

۱۴۹	۸-۷- کنترل خروجی های نامنتطبق
۱۴۹	۸-۷-۱- پیشگیری از استفاده ناخواسته
۱۵۰	۸-۷-۲- حفظ اطلاعات مستند
۱۵۱	۹- ارزیابی عملکرد
۱۵۱	۹-۱- پایش، اندازه گیری، تحلیل و ارزیابی
۱۵۱	۹-۱-۱- کلیات
۱۵۳	۹-۱-۲- رضایت مشتری
۱۵۵	۹-۱-۳- تحلیل و ارزیابی
۱۵۹	۹-۲- ممیزی داخلی
۱۵۹	۹-۲-۱- (بدون عنوان)
۱۶۰	۹-۲-۲- برنامه ممیزی
۱۶۲	۹-۳- بازنگری مدیریت
۱۶۲	۹-۳-۱- کلیات
۱۶۴	۹-۳-۲- ورودی های بازنگری مدیریت
۱۶۵	۹-۳-۳- خروجی های بازنگری مدیریت
۱۶۵	۱۰- بهبود
۱۶۵	۱۰-۱- کلیات
۱۶۷	۱۰-۲- عدم انطباق و اقدام اصلاحی
۱۷۰	۱۰-۲-۲- حفظ اطلاعات مستند
۱۷۱	۱۰-۳- بهبود مداوم
۱۷۲	سخن پایانی
۱۷۳	مراجع

پیشگفتار

پیشگفتار نویسنده

تقریباً شروع دوران قرنطینه ناشی از کرونا بود که تصمیم گرفتم وقت آزادی که به اجبار در اختیار داشتم، صرف کتابی کنم با محتوای تشریح متن استاندارد ISO 9001:2015. قصد من در نوشتن این کتاب که هشت ماه به طول انجامید، آن بوده است که تمامی واژگان، اصطلاحات و بندهای استاندارد را تا جایی که می‌توانم و با تکیه بر نظر دانشمندان صاحب‌نظر در استاندارد، تشریح کنم. در نوشتن این کتاب سعی داشتم نکات زیر را رعایت کنم:

- ساده‌نویسی
 - قابل درک بودن
 - استفاده از مثال‌های آشنا و ملموس
- امیدوارم این کتاب بتواند در زمینه فهم و درک استاندارد، یاریگر دوستانی باشد که به نوعی درگیر اجرای الزامات ISO 9001:2015 می‌باشند.