

محاضرة إصدارات عائلة الايزو 9000 كتاب (النجار، جواد، 2014، 224-232)

أصدرت منظمة الأيزو بين عامي 1987 و 2008 اربع اصدارات لمجموعة المواصفات ضمن سلسلة الأيزو 9000 وفيما يلي شرح مختصر لها:

اولاً: الاصدار الاول لمواصفات الأيزو 9000/1987

جاء هذا الاصدار بعد ان أدركت المنظمة ضرورة وجود مقياس عالمي لأنظمة الجودة، وقد ضم هذا الاصدار ضمن سلسلة الأيزو 9000 مجموعة من المواصفات تنقسم الى:

1- المواصفات التعاقدية: وهي المواصفات التي يمكنها إثبات مقدرة المجهز على تقديم المنتج الذي يحقق رضا الزبون عند التعاقد بين الطرفين (المجهز والمشتري) وتمثل نظاما لضمان الجودة، وتتصف هذه المواصفات بقدرتها على منح المنظمة شهادة إثبات المطابقة مع المتطلبات الخاصة بالمواصفات. وتتمثل المواصفات التعاقدية بالاتي:

1- الأيزو 9001- مواصفة تعاقدية تمثل نظام ضمان الجودة للمنظمات التي تطبق عمليات التصميم والتطوير، والانتاج، والتركيب والخدمة. وتضم 20 متطلب.

2- الأيزو 9002- مواصفة تعاقدية تمثل نظام ضمان الجودة للمنظمات التي تطبق عمليات الانتاج، التركيب والخدمة. وتضم 18 متطلب.

3- الأيزو 9003- مواصفة تعاقدية تمثل نظام ضمان الجودة للمنظمات التي تطبق عمليات الفحص والاختبار النهائي. وتضم 16 متطلب.

2- المواصفات غير التعاقدية: هي المواصفات التي لا يمكنها منح الشهادة على تطبيق متطلباتها، بل تكون أرشادية. وتتمثل المواصفات غير

التعاقدية بالاتي:

- 1- الآيزو 8402 – وتضم معجم المصطلحات الواردة في المواصفات.
- 2- الآيزو 9000 – وهي مواصفي غير تعاقدية تهتم بأختيار واستخدام أي من المواصفات في الحالات التعاقدية أو غير التعاقدية، وتتكون من اربعة أجزاء هي:

الجزء 1- ارشادات عامة لاختيار واستخدام المواصفة.

الجزء 2- ارشادات لتطبيق اي من الحالات التعاقدية.

الجزء 3- لتطبيق الآيزو 9001 في تطوير وعرض وصيانة البرامجيات.

الجزء 4- ارشادات لادارة برنامج الاعتمادية.

ركز الاصدار الاول من هذه السلسلة لعام 1987 على ضبط الجودة والذي

يهتم بتطبيق الاساليب والطرائق اللازمة لضمان استمرار متابعة متطلبات

الزبون، اي التركيز على كشف الاخطاء وتصحيحها اولاً.

ثانياً: الاصدار الثاني لمواصفات الآيزو 9000 / 1994

تضمن هذا الاصدار نفس المواصفات في الاصدار الاول مع إضافة مواصفة غير تعاقدية جديدة وذلك بسبب انتشار مفهوم تحسين الاداء آنذاك والمواصفة التي تم إضافتها هي

-الآيزو 9004 – وهي مواصفة غير تعاقدية تُعد ارشادية لتحسين الاداء

/ عناصر نظام الجودة، وتتكون من اربعة أجزاء هي:

الجزء 1- خطوط إرشادية عامة.

الجزء 2- خطوط إرشادية للخدمات.

الجزء 3- خطوط إرشادية للمواد المصنعة.

الجزء 4- خطوط إرشادية لتحسين الجودة.

ركز الاصدار الثاني لعام 1994 على ضمان الجودة وأهتم بتطبيق الأنشطة

الضرورية لتوفير الثقة من خلال تلبية المنتج لمتطلبات الزبون، اي ان

التركيز كان على منع الاخطاء والوقاية من حدوثها.

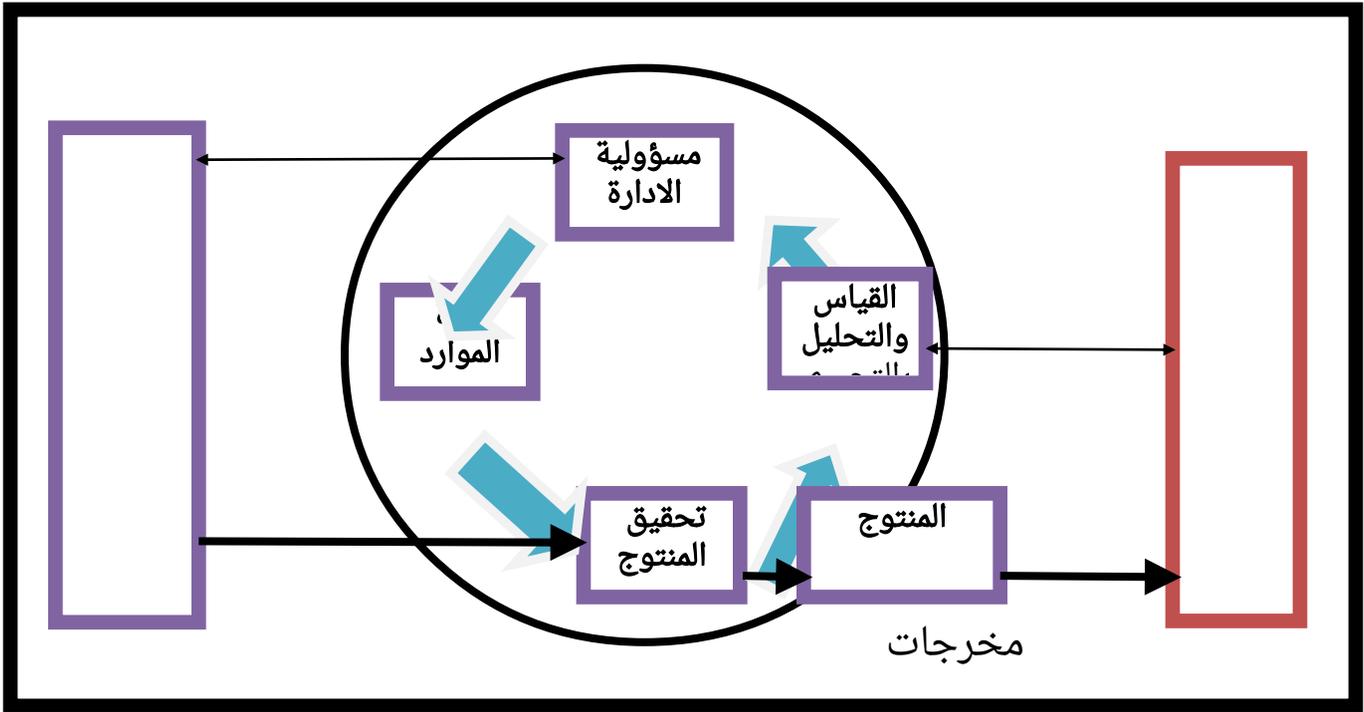
ثالثاً: الاصدار الثالث للآيزو 9000:2000

حصل في هذا الاصدار لسلسلة الآزو 9000 في عام 2000 وتحديدًا في 2000/12/15 تغييراً كبيراً في هذه السلسلة، إذ ذابت مواصفتي الآيزو 9002 والآيزو 9003 في مواصفة واحدة الآيزو 9001 ، وبالتالي اصبح هناك مواصفة تعاقدية واحدة تمنح شهادة الآيزو على اساسها للمنظمات التي تطبق متطلباتها، والتي تمثل نظاما لادارة الجودة وهي مواصفة الآيزو 9001 بعد ان كانت نظاما لضمان الجودة .

وتتكون عائلة مواصفات الآيزو 9000:2000 من :

- 1- الآيزو 9000:2000- وهي مواصفة غير تعاقدية ، تختص بشرح أساسيات نظام ادارة الجودة وتعريف المصطلحات الاساسية المستخدمة في المواصفة.
- 2- الآيزو 9001:2000- وهي مواصفة تعاقدية تختص بمعايير نظام ادارة الجودة للمنظمة والتي يتم منح الشهادة على اساسها.
- 3- الآيزو 9004:2000 – مواصفة غير تعاقدية تختص بشرح أساليب تحسين أداء المنظمة.

ويهدف مجال مواصفة الآيزو 9001:2000 الى تحقيق رضا الزبائن بالتوافق مع احتياجاتهم من خلال تطبيق نظام ادارة الجودة مستند على مدخل العملية والتطوير المستمر له ومنع عدم التوافق مع المتطلبات . كما في الشكل الاتي:



شكل يوضح نظام ادارة الجودة مبني على اساس العملية

- مبررات إصدار مواصفات الأيزو 9000:2000

الاتي أهم أسباب إصدار سلسلة المواصفات الأيزو 9000:2000

- 1- الانتقادات الموجهة الى مواصفات إصدار 1994 كالتعقيد في فقراتها وتكرارها وتداخلاتها.
- 2- ضرورة الاتجاه نحو نموذج العملية.
- 3- توفير الوضوح في اللغة والبساطة في الاستخدام.
- 4- تعدد المواصفات المتعلقة بالنظم الادارية.
- 5- حتمية الاتجاه الى مزيد من تطبيق ادارة الجودة الشاملة بهدف زيادة كفاءة النظم الادارية.
- 6- تحقيق التوافق والتكامل مع مواصفات اخرى مثل الأيزو 14000 الخاصة بادارة البيئة.
- 7- التركيز بشكل اكبر على التحسين المستمر.
- 8- ركز هذا الاصدار على تطبيق الأيزو كنظام لادارة الجودة .

رابعاً: الاصدار الرابع للآيزو 9000:2008

أحتوى الاصدار الرابع لسلسلة مواصفات الآيزو 9000 لعام 2008 على تغييرا طفيفا في بعض فقرات بنود مواصفة الآيزو 9001:2008، ولم يحدث تغيير في المواصفات التي تضمها هذه السلسلة. كما لم يحدث تغيير في الفقرات الرئيسة لمواصفات الآيزو 9001، اذ تركز التغيير في تفاصيل البنود الفرعية للفقرات من حيث الاضافة والحذف في بعض منها. وفيما يلي متطلبات المواصفة 9001:2008 مع شرح موجز لكل منها:

- 1- أنظمة ادارة الجودة: يهتم هذا المتطلب بضبط الوثائق والسجلات من حيث اعداد ادلة الجودة والاجراءات والتعليمات وفق هرمية التوثيق، مع اجراء التغييرات اللازمة اذا تطلب الامر على الوثائق.
- 2- مسؤولية الادارة: يركز هذا المتطلب على التزام الادارة بتحقيق رضا الزبون من خلال التخطيط لسياسة الجودة والسعي للوصول الى اهداف الجودة من خلال نظام ادارة الجودة.
- 3- ادارة الموارد: ويهتم هذا المتطلب بتوفير الموارد الداخلة للمنظمة بشكل عام والموارد البشرية بشكل خاص من حيث تحديد كفاءة الافراد الذين ينجزون الاعمال.
- 4- تحقيق المنتج: ويختص هذا المتطلب بالتخطيط لتحقيق المنتج والعمليات ذات العلاقة بالزبون من حيث مراجعة المتطلبات المتعلقة بالمنتج والتصال بالزبون.
- 5- القياس والتحليل والتحسين: ويختص هذا المتطلب بتخطيط وتنفيذ فعاليات القياس والمراقبة والتحليل والتحسين للعمليات اللازمة واجراء التدقيق الداخلي للجودة وضبط المنتوجات غير المطابقة.

مبررات اصدار مواصفات الآيزو 9000:2000

1- اضافة تحسينات على المواصفة من خلال الاستجابة على استفسارات

وردت من الزبائن لمنظمة الأيزو حول توضيح وترجمة بعض فقرات الأيزو 9001:2000.

2- إيجاد مزيد من التطابق بين المواصفة الجديدة والمواصفة الخاصة بالادارة البيئية الأيزو 14001: 2004 .

3- تحسين وزيادة اللغات التي تترجم اليها المواصفات.

أ.ج.د. كاظم أحمد جواد