

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

مرجع استانداردهای مدیریتی
سازمان جهانی استاندارد
ISO

ترجمه و تدوین:

مهندس مجید میربد

مهندس سیدمحمد حسینی

مهندس آدا افشار

مهندس یگانه ادیبزاده

تلفن: ۲-۱۹۱۴۱۸۲۶۶۴

پارسا
نشریارسا

عنوان و نام پدیدآور	: مرجع استانداردهای مدیریتی سازمان جهانی استاندارد ISO
مشخصات نشر	: تهران: پارسیا، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	: ۴۵۶ ص.: مصور، جدول.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۷۰۱۰-۱۷-۴
وضعیت فهرست نویسی	: فبیای مختصر
یادداشت	: فهرست نویسی کامل این اثر در نشانی: http://opac.nlai.ir قابل دسترسی است.
یادداشت	: عنوان اصلی: Environmental Management Systems Requirements with Guidance ...for use
یادداشت	: ترجمه و تدوین مجید میربد، سیدمحمد حسینی، آدا افشار، یگانه ادیبزاده.
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۴۵۵-۴۵۶.
شناسه افزوده	: میربد، مجید، ۱۳۵۷ -
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۸۸۰۹۰۱

مرجع استانداردهای مدیریتی سازمان جهانی استاندارد ISO

ترجمه و تدوین:	مهندس مجید میربد، مهندس سید محمد حسینی، مهندس آدا افشار، مهندس یگانه ادیبزاده
ناشر:	پارسیا
شمارگان:	۲۰۰ نسخه
مدیر تولید:	محمدرضا نصیرنیا
نوبت چاپ:	
شابک:	۹۷۸-۶۰۰-۷۰۱۰-۱۷-۴



نمایشگاه دائمی و مرکز پخش:

تهران - خ انقلاب، خ فخررازی، خ شهیدای ژاندارمری نرسیده به خ دانشگاه ساختمان ایرانیان،

پلاک ۵۸، طبقه دوم، واحد ۶

تلفن: ۶۶۴۸۴۱۸۹

www.noavarpub.com

کلیه حقوق چاپ و نشر این کتاب مطابق با قانون حقوق مؤلفان و مصنفان مصوب سال ۱۳۴۸ برای ناشر محفوظ و منحصراً متعلق به نشر پارسیا می باشد. لذا هر گونه استفاده از کل یا قسمتی از این کتاب (از قبیل هر نوع چاپ، فتوکپی، اسکن، عکس برداری، نشر الکترونیکی، هر نوع انتشار به صورت اینترنتی، سی دی، دی وی دی، فیلم فایل صوتی یا تصویری و غیره) بدون اجازه کتبی از نشر پارسیا ممنوع بوده و شرعاً حرام است و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

فهرست مطالب

پیشگفتار	۴- سیستم مدیریت کیفیت
مقدمه	۴-۱ الزامات عمومی
فصل اول: ایزو ۹۰۰۰	۴-۲ الزامات مربوط به مستندات
مقدمه	۵- مسئولیت مدیریت
۱- هدف و دامنه کاربرد	۵-۱ تعهد مدیریت
۲- مبانی سیستم‌های مدیریت کیفیت	۵-۲ مشتری محوری
۲-۱ دلایل وجودی سیستم‌های مدیریت کیفیت	۵-۳ خط‌مشی کیفیت
۲-۲ الزامات سیستم‌های مدیریت کیفیت و ...	۵-۴ طرح‌ریزی
۲-۳ رویکرد سیستم‌های مدیریت کیفیت	۵-۵ مسئولیت، اختیارات و ارتباطات
۲-۴ رویکرد فرآیندی	۵-۶ بازنگری مدیریت
۲-۵ خط‌مشی کیفیت و اهداف کیفیت	۶- مدیریت منابع
۲-۶ نقش مدیریت رده بالا در ...	۶-۱ فراهم کردن منابع
۲-۷ مستندسازی	۶-۲ منابع انسانی
۲-۸ ارزیابی سیستم‌های مدیریت کیفیت	۶-۳ زیرساخت
۲-۹ بهبود مداوم	۶-۴ محیط کار
۲-۱۰ نقش فنون آماری	۷- پدید آوری محصول
۲-۱۱ سیستم‌های مدیریت کیفیت و ...	۷-۱ طرح‌ریزی پدید آوری محصول
۲-۱۲ رابطه بین سیستم مدیریت کیفیت و ...	۷-۲ فرآیندهای مرتبط با مشتری
۳- اصطلاحات و تعاریف Terms and definitions	۷-۳ طراحی و تکوین
۳-۱ اصطلاحات مربوط به کیفیت ...	۷-۴ خرید
۳-۲ الزام ویا خواسته (۱) requirement	۷-۵ تولید و ارائه خدمات
۳-۳ اصطلاحات مربوط به مدیریت ...	۷-۶ کنترل تجهیزات پایش و اندازه‌گیری
۳-۴ اصطلاحات مربوط به سازمان ...	۸- اندازه‌گیری، تحلیل و بهبود
۳-۵ اصطلاحات مربوط به فرآیند و محصول ...	۸-۱ کلیات
۳-۶ اصطلاحات مربوط به ویژگی‌ها ...	۸-۲ پایش و اندازه‌گیری
۳-۷ اصطلاحات مربوط به انطباق ...	۸-۳ کنترل محصول نامنطبق
۳-۸ اصطلاحات مربوط به مستندسازی ...	۸-۴ تحلیل داده‌ها
۳-۹ اصطلاحات مربوط به بررسی ...	۸-۵ بهبود
۳-۱۰ اصطلاحات مربوط به ممیزی ...	۸-۵-۱ بهبود مداوم
۳-۱۱ اصطلاحات مربوط به مدیریت کیفیت در ...	۸-۵-۲ اقدام اصلاحی
	۸-۵-۳ اقدام پیشگیرانه
فصل دوم: ایزو ۹۰۰۱	فصل سوم: ایزو ۹۰۰۴
مقدمه	مقدمه
۱- هدف و دامنه کاربرد	۱- هدف و دامنه کاربرد
۱-۱ کلیات	۲- مراجع الزامی
۲-۱ کاربرد	۳- اصطلاحات و تعاریف
۲- مراجع الزامی	۴- سیستم مدیریت کیفیت
۳- اصطلاحات و تعاریف	۴-۱ مدیریت کردن سیستم‌ها و فرآیندها

۳-۳ مشتری	۲-۴ مستندات
۳-۳ رضایت مشتری	۳-۴ استفاده از اصول مدیریت کیفیت
۳-۵ خدمات مشتری	۵- مسئولیت مدیریت
۳-۶ بازخور	۵-۱ راهنمایی کلی
۳-۷ طرف ذینفع	۵-۲ نیازها و انتظارات طرف‌های ذینفع
۳-۸ هدف	۵-۳ خطمشی کیفیت
۳-۹ خطمشی	۵-۴ طرح‌ریزی
۳-۱۰ فرآیند	۵-۵ مسئولیت، اختیار و انتقال اطلاعات
۴-۱ اصول راهنما	۵-۶ بازنگری مدیریت
۴-۱ کلیات	۶- مدیریت منابع
۴-۲ شفاف‌سازی	۶-۱ راهنمای کلی
۴-۳ دسترسی	۶-۲ افراد
۴-۴ پاسخ‌دهی	۶-۳ زیرساخت
۴-۵ واقع‌بینی	۶-۴ محیط کار
۴-۶ هزینه‌ها	۶-۵ اطلاعات
۴-۷ محرمانگی	۶-۶ تأمین کنندگان و شراکت‌ها
۴-۸ رویکرد مشتری مداری	۶-۷ منابع طبیعی
۴-۹ پاسخ‌گویی	۶-۸ منابع مالی
۴-۱۰ بهبود مستمر	۷- پدیدآوری محصول
۵- چارچوب رسیدگی به شکایات	۷-۱ راهنمای کلی
۵-۱ تعهد	۷-۲ فرآیندهای مرتبط با طرف‌های ذینفع
۵-۲ خطمشی	۷-۳ طراحی و تکوین
۵-۳ مسئولیت و اختیار	۷-۴ خرید
۵-۶ طرح‌ریزی و طراحی	۷-۵ تولید و ارائه خدمت
۶-۱ کلیات	۷-۶ کنترل وسایل اندازه‌گیری و پایش
۶-۲ اهداف	۸- اندازه‌گیری، تحلیل و بهبود
۶-۳ فعالیت‌ها	۸-۱ راهنمایی کلی
۶-۴ منابع	۸-۲ اندازه‌گیری و پایش
۷- عملیات فرآیند رسیدگی به شکایات	۸-۳ کنترل عدم انطباق
۷-۱ ارتباط	۸-۴ تحلیل داده‌ها
۷-۲ دریافت شکایت	۸-۵ بهبود
۷-۳ ردیابی پیوست	پیوست ب
۷-۴ اعلام وصول شکایت	
۷-۵ ارزیابی اولیه شکایت	فصل چهارم: ۱۰۰۰۲
۷-۶ بررسی شکایت	مدیریت کیفیت - رضایت مشتری
۷-۷ پاسخ به شکایت	مقدمه
۷-۸ اطلاع‌رسانی تصمیم	۱- هدف و دامنه کاربرد
۷-۹ مختومه کردن شکایت	۲- مراجع الزامی
۸- نگهداری و بهبود	۳- اصطلاحات و تعاریف
۸-۱ جمع‌آوری اطلاعات	۱-۳ شاکی
۸-۲ تحلیل و ارزیابی شکایات	۲-۳ شکایت

پیوست ه	۳-۸ رضایت از فرآیند رسیدگی به شکایات
	۴-۸ پایش فرآیند رسیدگی به شکایات
	۵-۸ ممیزی فرآیند رسیدگی به شکایات
فصل ششم: سیستم‌های مدیریت کیفیت- ...	۶-۸ بازنگری مدیریت در مورد فرآیند رسیدگی ...
مقدمه	۷-۸ بهبود مستمر
۱- هدف و دامنه کاربرد	پیوست الف
۲- مراجع الزامی	پیوست ب
۳- اصطلاحات و تعاریف	پیوست ج
۱-۳ فعالیت activity	پیوست د
۲-۳ طرف ذینفع interested party	پیوست ه
۳-۳ فرآیند process	پیوست ز
۳-۴ ارزیابی پیشرفت progress evaluation	پیوست ح
۳-۵ پروژه project	
۳-۶ مدیریت پروژه project management	
۳-۷ طرح مدیریت پروژه ...	فصل پنجم: (استاندارد سیستم مدیریت کیفیت ...
۳-۸ طرح کیفیت quality plan	مقدمه
۳-۹ تأمین کننده supplier	۱- هدف و دامنه کاربرد
۴- سیستم مدیریت کیفیت در پروژه‌ها	۲- مراجع الزامی
۴-۱ ویژگی‌های پروژه	۳- اصطلاحات و تعاریف
۴-۲ سیستم‌های مدیریت کیفیت	۳-۱ محصول
۵- مسئولیت مدیریت	۳-۲ مشتری
۵-۱ تعهد مدیریت	۳-۳ رضایت مشتری
۵-۲ فرآیند استراتژیک	۳-۴ الزام یا خواسته
۵-۳ بازنگری مدیریت و ارزیابی پیشرفت	۴- مفهوم رضایت مشتری
۶- مدیریت منابع	۵- چهارچوب پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری
۶-۱ فرآیندهای مربوط به منابع	۶- طرح‌ریزی برای پایش و اندازه‌گیری رضایت
۶-۲ فرآیندهای مربوط به کارکنان	۶-۱ تعریف قصد و اهداف
۷- پدیدآوری محصول	۶-۲ تعیین دامنه کاربرد و تواتر
۷-۱ کلیات	۶-۳ تعیین روش‌های اجرا و مسئولیت‌ها
۷-۲ فرآیندهای مربوط به وابستگی متقابل	۶-۴ تخصیص منابع
۷-۳ فرآیندهای مربوط به دامنه	۷- فعالیت‌های پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری
۷-۴ فرآیندهای مربوط به زمان	۷-۱ کلیات
۷-۵ فرآیندهای مرتبط با هزینه	۷-۲ تعیین انتظارات مشتری
۷-۶ فرآیندهای مربوط به ارتباطات	۷-۳ گردآوری داده‌های رضایت مشتری
۷-۷ فرآیندهای مربوط به ریسک	۷-۴ تحلیل داده‌های رضایت مشتری
۷-۸ فرآیندهای مربوط به خرید	۷-۵ ارائه بازخورد برای بهبود
۸- اندازه‌گیری، تحلیل و بهبود	۷-۶ پایش رضایت مشتری
۸-۱ فرآیندهای مربوط به بهبود	۸- نگهداری و بهبود فرآیندهای پایش و ...
۸-۲ اندازه‌گیری و تحلیل	پیوست الف
۸-۳ بهبود مداوم	پیوست ب
پیوست الف - فلوجارت فرآیندها در پروژه‌ها	پیوست ج
	پیوست د

- فصل هفتم
(استاندارد سیستم مدیریت کیفیت آموزش) ۱۰۰۱۵
- مقدمه
- ۱- هدف و دامنه کاربرد
- ۲- مراجع الزامی
- ۳- اصطلاحات و تعاریف
- ۳-۱ شایستگی
- ۳-۲ آموزش
- ۴- راهنمایی‌هایی برای آموزش
- ۴-۱ آموزش: یک فرآیند چهارمرحله‌ای
- ۴-۲ تعیین نیازهای آموزشی
- ۴-۳ طراحی و برنامه‌ریزی آموزش
- ۴-۴ فراهم آوردن آموزش
- ۴-۵ ارزشیابی نتایج آموزش
- ۵- پایش و بهبود فرآیند آموزش
- ۵-۱ کلیات
- ۵-۲ صحنه‌گذاری فرآیند آموزش
- پیوست الف
- پیوست ب
- فصل هشتم: استاندارد سیستم‌های مدیریت ...
- مقدمه
- ۱- هدف و دامنه کاربرد
- ۲- مراجع الزامی
- ۳- اصطلاحات و تعاریف
- ۳-۱ قابلیت اعتماد dependability
- ۳-۲ مدیریت قابلیت اعتماد ...
- ۳-۳ سیستم مدیریت قابلیت اعتماد ...
- ۳-۴ طرح قابلیت اعتماد dependability plan
- ۳-۵ عنصر برنامه‌ی قابلیت اعتماد ...
- ۳-۶ تکالیف برنامه‌ی قابلیت اعتماد ...
- ۳-۷ محصول product
- ۳-۸ سیستم system
- ۳-۹ قابلیت اطمینان (عملکرد) ...
- ۳-۱۰ قابلیت نگهداری (عملکرد) ...
- ۳-۱۱ عملکرد پشتیبانی نگهداری ...
- ۳-۱۲ سطح انسجام integrity level
- ۳-۱۳ قلم item
- مقوله entity
- ۳-۱۴ فرآیند process
- ۳-۱۵ زنجیره تأمین supply chain
- ۳-۱۶ مدیریت management
- ۳-۱۷ مدیریت رده بالا top management
- ۳-۱۸ بازنگری review
- ۳-۱۹ چرخه عمر life cycle
- ۳-۲۰ سیستم مدیریت ...
- ۳-۲۱ اصطلاحات و تعاریف
- ۳-۲۲ قابلیت اعتماد dependability
- ۳-۲۳ مدیریت قابلیت اعتماد ...
- ۳-۲۴ سیستم مدیریت قابلیت اعتماد ...
- ۳-۲۵ طرح قابلیت اعتماد plan dependability
- ۳-۲۶ محصول product
- ۳-۲۷ سیستم system
- ۳-۲۸ سیستم مدیریت قابلیت اعتماد
- ۳-۲۹ کاربرد
- ۳-۳۰ توصیه‌های کلی
- ۳-۳۱ توصیه‌های مربوط به مستند سازی
- ۵- مسئولیت مدیریت
- ۵-۱ وظیفه و تعهد مدیریت در مورد قابلیت اعتماد
- ۵-۲ مشتری محوری در قابلیت اعتماد
- ۵-۳ ختامشی قابلیت اعتماد
- ۵-۴ طرح‌ریزی قابلیت اعتماد
- ۵-۵ مسئولیت، اختیار و انتقال اطلاعات
- ۵-۶ بازنگری مدیریت

- ۴-۳ وظیفه function
 ۵-۳ عنصر element
 ۳-۳ انسجام integrity
 ۴-۴ مهندسی قابلیت اعتماد سیستم و کاربردها
 ۴-۴ ۱ مرور کلی مهندسی قابلیت اعتماد سیستم
 ۴-۴ ۲ صفات قابلیت اعتماد سیستم و ...
 ۵-۵ مدیریت قابلیت اعتماد سیستم
 ۵-۵ ۱ مدیریت قابلیت اعتماد
 ۵-۵ ۲ پروژه‌های قابلیت اعتماد سیستم
 ۵-۵ ۳ سازگارسازی برای برآورده کردن نیازهای ...
 ۵-۴ تضمین قابلیت اعتماد
 ۶-۶ تحقیق قابلیت اعتماد سیستم
 ۶-۶ ۱ فرآیندی برای قابلیت اعتماد مهندسی در ...
 ۶-۶ ۲ دستیابی به قابلیت اعتماد سیستم
 ۶-۶ ۳ ارزیابی قابلیت اعتماد سیستم
 ۶-۶ ۴ اندازه‌گیری قابلیت اعتماد سیستم
 پیوست الف
 پیوست ب
 پیوست پ
 پیوست ت
- فصل نهم: (استاندارد سیستم مدیریت انرژی) ۵۰۰۱
 مقدمه
 ۱- دامنه کاربرد
 ۲- استانداردهای مرجع
 ۳- واژگان و تعاریف
 ۳-۱ مرزها (Boundaries)
 ۳-۲ بهبود مداوم (Continual Improvement)
 ۳-۳ اصلاح (Correction)
 ۳-۴ اقدام اصلاحی (Corrective Action)
 ۳-۵ انرژی (Energy)
 ۳-۶ خط مبنای انرژی (Energy Baseline)
 ۳-۷ مصرف انرژی (Energy Consumption)
 ۳-۸ کارایی انرژی (Energy Efficiency)
 ۳-۹ تم مدیریت انرژی ...
 ۳-۱۰ تیم مدیریت انرژی ...
 ۳-۱۱ اهداف کلان انرژی (Energy Objective)
 ۳-۱۲ عملکرد انرژی (Energy Performance)
 ۳-۱۳ شاخص عملکرد انرژی ...
 ۳-۱۴ خطمشی انرژی (Energy Policy)
 ۳-۱۵ بازنگری انرژی (Energy Review)
- ۴- سیستم مدیریت قابلیت اعتماد
 ۵- مسئولیت مدیریت
 ۵-۱ وظیفه‌ی مدیریت در مورد قابلیت اعتماد
 ۵-۲ برآورده کردن نیازهای مشتری در ...
 ۵-۳ خطمشی قابلیت اعتماد و پیامدهای نظارتی
 ۵-۴ برنامه‌های قابلیت اعتماد
 ۵-۵ نماینده مدیریت
 ۵-۶ بازنگری مدیریت
 ۶- مدیریت منابع
 ۶-۱ فراهم کردن منابع
 ۶-۲ طرح‌ریزی، توسعه و نگهداری منابع
 ۶-۲-۱ منابع انسانی
 ۶-۲-۲ منابع مالی
 ۶-۲-۳ منابع اطلاعاتی
 ۶-۳ برون سپاری
 ۷- پدید آوری محصول
 ۷-۱ طرح‌ریزی پدیدآوری محصول
 ۷-۲ سازگارسازی برنامه‌های قابلیت اعتماد
 ۷-۳ کاربرد طرح قابلیت اعتماد
 ۷-۴ مدیریت زنجیره‌ی تأمین
 ۸ اندازه‌گیری، تحلیل و بهبود
 ۸-۱ اندازه‌گیری قابلیت اعتماد
 ۸-۲ پایش و تضمین قابلیت اعتماد
 ۸-۳ برآورد و تحلیل قابلیت اعتماد
 ۸-۴ استفاده از اطلاعات قابلیت اعتماد
 ۸-۵ اندازه‌گیری نتایج
 ۸-۶ بهبود قابلیت اعتماد
 پیوست الف
 پیوست ب
 پیوست ج
 پیوست د
 پیوست ه
 پیوست و
- مراحل فرآیند و استانداردها برای مدیریت قابل اعتماد
 مقدمه
 ۱- هدف و دامنه کاربرد
 ۲- مراجع الزامی
 ۳- اصطلاحات و تعاریف
 ۳-۱ سیستم system
 ۳-۲ زیر سیستم subsystem
 ۳-۳ پروفایل بهره‌برداری operating profile

- ۶-۱-۱ پایش، اندازه‌گیری و تحلیل
- ۶-۲-۱ ارزیابی انطباق با الزامات قانونی و سایر الزامات
- ۶-۳-۱ ممیزی داخلی سیستم مدیریت انرژی
- ۶-۴-۱ عدم انطباق‌ها، اصلاحات، اقدام اصلاحی و ...
- ۶-۵-۱ کنترل سوابق
- ۶-۷-۱ بازنگری مدیریت
- ۶-۷-۱ کلیات
- ۶-۷-۲ ورودی به جلسه بازنگری مدیریت
- ۶-۷-۳ خروجی از جلسه بازنگری مدیریت
- پیوست ب
- فصل دهم
- سیستم‌های مدیریت ایمنی و بهداشت حرفه‌ای ...
- ۱-۱ هدف و دامنه کاربرد
- ۲-۱ نشریات مورد ارجاع
- ۳-۱ اصطلاحات و تعاریف
- ۳-۱-۱ ریسک قابل قبول (acceptable risk)
- ۳-۲-۱ ممیزی (audit)
- ۳-۳-۱ بهبود مداوم (continual improvement)
- ۳-۴-۱ اقدام اصلاحی (corrective action)
- ۳-۵-۱ مدرک (document)
- ۳-۶-۱ خطر (hazard)
- ۳-۷-۱ شناسایی خطر (hazard identification)
- ۳-۸-۱ بیماری (ill health)
- ۳-۹-۱ رویداد (incident)
- ۳-۱۰-۱ طرف‌های ذینفع (interested party)
- ۳-۱۱-۱ عدم انطباق (nonconformity)
- ۳-۱۲-۱ ایمنی و بهداشت حرفه‌ای ...
- ۳-۱۳-۱ سیستم مدیریت ...
- ۳-۱۴-۱ هدف OH&S (OH&S objective)
- ۳-۱۵-۱ عملکرد OH&S (OH&S performance)
- ۳-۱۷-۱ سازمان (organization)
- ۳-۱۸-۱ اقدام پیشگیرانه (preventive action)
- ۳-۱۹-۱ روش اجرایی (procedure)
- ۳-۲۰-۱ سابقه (record)
- ۳-۲۱-۱ ریسک (risk)
- ۳-۲۲-۱ ارزیابی ریسک (risk assessment)
- ۳-۲۳-۱ محل کار (workplace)
- ۴-۱ الزامات سیستم مدیریت OH&S
- ۴-۱-۱ الزامات عمومی OH&S
- ۴-۲-۱ خط‌مشی OH&S
- ۳-۱۶-۱ خدمات انرژی (Energy Services)
- ۳-۱۷-۱ هدف خرد انرژی (Energy Target)
- ۳-۱۸-۱ استفاده انرژی (Energy Use)
- ۳-۱۹-۱ طرف‌های ذینفع (Interested Parties)
- ۳-۲۰-۱ ممیزی داخلی (Internal Audit)
- ۳-۲۱-۱ عدم انطباق (Nonconformity)
- ۳-۲۲-۱ سازمان (Organization)
- ۳-۲۳-۱ اقدام پیشگیرانه (Preventive Action)
- ۳-۲۴-۱ روش اجرایی (Procedure)
- ۳-۲۵-۱ سابقه (Record)
- ۳-۲۶-۱ دامنه کاربرد (Scope)
- ۳-۲۷-۱ استفاده انرژی بارز ...
- ۳-۲۸-۱ مدیریت ارشد (Top Management)
- ۴-۱ الزامات سیستم مدیریت انرژی
- ۴-۱-۱ الزامات کلی
- ۴-۲-۱ مسئولیت مدیریت
- ۴-۳-۱ خط‌مشی انرژی
- ۴-۴-۱ طرح‌ریزی انرژی
- ۴-۵-۱ اجرا و عملیات
- ۴-۶-۱ بررسی
- ۴-۷-۱ بازنگری مدیریت
- پیوست
- ۱-۱ الزامات کلی
- ۲-۱ مسئولیت مدیریت
- ۲-۲-۱ مدیریت ارشد
- ۲-۲-۲ نماینده مدیریت
- ۳-۱ خط‌مشی انرژی
- ۴-۱ طرح‌ریزی انرژی
- ۴-۱-۱ کلیات
- ۴-۲-۱ الزامات قانونی و سایر الزامات
- ۴-۳-۱ بازنگری انرژی
- ۴-۴-۱ خط‌مشی انرژی
- ۴-۵-۱ شاخص‌های عملکرد انرژی
- ۵-۱ اجرا و عملیات
- ۵-۱-۱ کلیات
- ۵-۲-۱ صلاحیت، آموزش و آگاهی
- ۵-۳-۱ ارتباطات
- ۴-۵-۱ مستندسازی
- ۵-۵-۱ کنترل عملیات
- ۵-۶-۱ نیاز به توضیح تکمیلی ندارد
- ۶-۱ بررسی

- الف-۴ اجرا و عملیات
- الف-۴-۱ ساختار و مسئولیت
- الف-۴-۲ مستندات سیستم مدیریت زیست محیطی
- الف-۴-۳ کنترل مدارک
- الف-۴-۴ کنترل عملیات
- الف-۴-۷ آمادگی و واکنش در وضعیت‌های ...
- الف-۵ بررسی و اقدام اصلاحی
- الف-۵-۱ پایش و اندازه‌گیری
- الف-۵-۲ عدم انطباق و اقدامات اصلاحی و ...
- الف-۵-۳ سوابق
- الف-۵-۴ ممیزی سیستم مدیریت زیست محیطی
- الف-۶ بازنگری مدیریت
- پیوست ب
- فصل دوازدهم
- (روش‌های ممیزی سیستم‌های مدیریت کیفیت و ...)
- مقدمه
- ۱- هدف و دامنه کاربرد
- ۲- مراجع الزامی
- ۲-۱ استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۰، ...
- ۳- اصطلاحات و تعاریف
- ۱- ممیزی audit
- ۲- معیارهای ممیزی audit criteria
- ۳- شواهد ممیزی audit evidence
- ۴- یافته‌های ممیزی audit findings
- ۵- نتیجه نهایی ممیزی audit conclusion
- ۶- کارفرمای ممیزی audit client
- ۷- ممیزی شونده auditee
- ۸- ممیز auditor
- ۹- تیم ممیزی audit team
- ۱۰- کارشناس فنی technical expert
- ۱۱- برنامه ممیزی audit program
- ۱۲- طرح ممیزی audit plan
- ۱۳- دامنه شمول ممیزی audit scope
- ۱۲- شایستگی competence
- ۴- اصول ممیزی
- ۵- مدیریت کردن برنامه ممیزی
- ۱- کلیات
- ۲- اهداف و گستره برنامه ممیزی
- ۳- مسوولیت‌ها، منابع و روش‌های اجرایی ...
- ۴- اجرای برنامه ممیزی
- ۴-۳ طرح‌ریزی
- ۴-۴ اجرا و عملیات
- ۴-۵ بررسی و اقدام اصلاحی
- ۴-۶ بازنگری مدیریت
- پیوست
- راهنمای برای کاربرد مشخصات
- الف-۱ الزامات کلی
- الف-۲ خطمشی زیست محیطی
- الف-۳ طرح‌ریزی
- الف-۳-۱ جنبه‌های زیست محیطی
- الف-۳-۲ الزامات قانونی و سایر الزامات
- الف-۳-۳ اهداف خرد و کلان
- الف-۳-۴ برنامه (های) مدیریت زیست محیطی
- فصل یازدهم: (استاندارد سیستم مدیریت ...)
- مقدمه
- ۱- دامنه کاربرد
- ۲- استانداردهای مرجع
- ۳- تعاریف
- ۳-۱ بهبود مستمر
- ۳-۲ محیط زیست
- ۳-۴ پیامد زیست محیطی
- ۳-۵ سیستم مدیریت زیست محیطی
- ۳-۶ ممیزی سیستم مدیریت زیست محیطی
- ۳-۷ هدف کلان زیست محیطی
- ۳-۸ عملکرد زیست محیطی
- ۳-۹ خطمشی زیست محیطی
- ۳-۱۰ هدف خرد زیست محیطی
- ۳-۱۱ طرف ذینفع
- ۳-۱۲ سازمان
- ۳-۱۳ پیشگیری از آلودگی
- ۴- الزامات سیستم مدیریت زیست محیطی
- ۴-۱ الزامات کلی
- ۴-۲ خطمشی زیست محیطی
- ۴-۳ طرح‌ریزی
- ۴-۴ اجرا و عملیات
- ۴-۵ بررسی و اقدام اصلاحی
- ۴-۶ بازنگری مدیریت
- پیوست
- راهنمای برای کاربرد مشخصات
- الف-۱ الزامات کلی
- الف-۲ خطمشی زیست محیطی
- الف-۳ طرح‌ریزی
- الف-۳-۱ جنبه‌های زیست محیطی
- الف-۳-۲ الزامات قانونی و سایر الزامات
- الف-۳-۳ اهداف خرد و کلان
- الف-۳-۴ برنامه (های) مدیریت زیست محیطی

- ۵-۵ سوابق مربوط به برنامه ممیزی
 ۵-۶ پایش و بازنگری برنامه ممیزی
 ۶-۶ فعالیت‌های ممیزی
 ۶-۱ کلیات
 ۶-۴ انجام بازنگری مستندات
 ۶-۴ آماده شدن برای انجام فعالیت‌های ممیزی ...
 ۶-۵ انجام فعالیت‌های ممیزی در محل
 ۶-۶ تهیه، تصویب و توزیع گزارش ممیزی
 ۶-۷ اتمام ممیزی
 ۶-۸ انجام اقدامات پیگیری بعد از ممیزی
 ۷-۷ شایستگی و ارزیابی همیزان
 ۷-۱ کلیات
 ۷-۲ صفات شخصی
 ۷-۳ دانش و مهارت‌ها
 ۷-۴ تحصیلات، تجربه کاری، آموزش ممیز و ...
 ۷-۵ حفظ و بهبود شایستگی
 ۷-۶ ارزیابی ممیز
 فصل سیزدهم: سیستم‌های مدیریت ایمنی ...
 مقدمه
 ۱ هدف و دامنه کاربرد
 ۲ مراجع الزامی
 اصطلاحات و تعاریف
 ۱-۳ ایمنی مواد غذایی
 ۲-۳ زنجیره مواد غذایی
 ۳-۳ خطرات ایمنی مواد غذایی
 ۴-۳ خطاشی ایمنی مواد غذایی
 ۵-۳ محصول نهایی
 ۶-۳ نمودار جریان
 ۷-۳ اقدام کنترلی
 ۸-۳ برنامه پیش نیاز
 ۱۰-۳ نقطه کنترل بحرانی
 ۱۱-۳ حد بحرانی
 ۱۲-۳ پایش
 ۱۳-۳ اصلاح
 ۱۴-۳ اقدام اصلاحی
 ۱۵-۳ صحت‌گذاری (اعتباردهی)
 ۱۶-۳ تصدیق
 ۱۷-۳ به روز آوری
 ۱-۴ الزامات کلی
 ۲-۴ الزامات مستندسازی
 ۵-۱ تعهد مدیریت
 ۵-۲ خطاشی ایمنی مواد غذایی
 ۵-۴ مسئولیت و اختیار
 ۵-۵ رهبر گروه ایمنی مواد غذایی
 ۶-۵ ارتباطات
 ۶-۵-۱ ارتباطات برون سازمانی
 ۶-۵-۲ ارتباطات درون سازمانی
 ۷-۵ آمادگی و واکنش در وضعیت‌های اضطراری
 ۸-۵ بازنگری مدیریت
 منابع
 ۶-۱ فراهم کردن منابع
 ۶-۲ منابع انسانی
 ۶-۳ زیرساخت
 ۶-۴ محیط کار
 طرح‌ریزی و تحقق محصولات ایمن
 ۷-۱ کلیات
 ۷-۲ برنامه‌های پیش نیاز
 ۷-۳ مراحل مقدماتی برای توانایی تجزیه و ...
 ۷-۴ تجزیه و تحلیل خطر
 ۷-۵ ایجاد برنامه‌های پیش نیاز عملیاتی (PRPs)
 ۷-۶ ایجاد طرح HACCP
 ۷-۷ به روز آوری اطلاعات مقدماتی و ...
 ۷-۹ سیستم قابلیت ردیابی
 ۷-۱۰ کنترل عدم انطباق
 ۸-۱ کلیات
 ۸-۲ صحت‌گذاری ترکیب اقدامات کنترلی
 ۸-۳ کنترل پایش و اندازه‌گیری
 ۸-۴ تصدیق سیستم مدیریت ایمنی مواد غذایی
 ۸-۵ بهبود
 منابع

پیشگفتار

طی سه دهه گذشته جهان شاهد شکل‌گیری تدریجی یک سیستم اقتصادی یکپارچه جهانی بوده است و به طبع دنیای تولید نیز در ادامه این وضع شاهد افزایش سطح رقابت و ظهور رقبای مستعد در اقصی نقاط جهان است. جهانی شدن بازار تولید شرکتهای تولید کننده رابه ارزیابی مجدد نگرشهایشان و رقابتهای بین‌المللی وا داشته و دولتها را نیز به تغییر سیاستهای ملی خود وادار نموده است. مطمئناً شرکتهایی که به بازار به صورت ملی و نه جهانی، و به محصولات نیز در حد کافی و خوب، و نه در سطح جهانی توجه می‌نمایند از صحنه رقابتهای تولیدی این منظر جهانی خارج خواهند شد. به این ترتیب است که سیستم‌های نوین تولیدی باید قادر به تولید محصولاتی با کیفیتی بالاتر، هزینه کمتر، زمان انتظار و طراحی سریعتر محصولات باشند رعایت استانداردهایی که در طول سالیان متمادی تدوین گردیده است، استانداردها یکی از ابزارهای مهم در راستای ارتقاء کیفیت محصولات بوده، به طوریکه کشورهای پیشرفته صنعتی در راستای جهانی سازی، مرزهایی را برای کشورهای در حال توسعه و توسعه نیافته بوجود آورده اند که این کشورها برای ورود به عرصه جهانی و عبور از این مرزها بایستی استانداردهای بین‌المللی و قواعد بازارهای جهانی را رعایت نمایند. بی‌شک رعایت استانداردهای داخلی و رساندن آن به سطح استانداردهای بین‌المللی به افزایش سطح کیفی، ایمنی، کارآمدی، اعتماد و قابلیت تغییر پذیری کمک می‌کنند و زمینه افزایش منافع اقتصادی را فراهم می‌آورد. در هر حال آنچه مسلم است، اهمیت استانداردسازی محصولات در کشور از محصولات شرکت‌های بزرگ صنعتی تا کارخانه‌های کوچک تولیدی با توجه به ابلاغیه مقام معظم رهبری بر هیچ کس پوشیده نیست. در واقع استاندارد به معنای حضور قانونمند و قانون پذیری در عرصه صنعت و خدمات است و به بیان دیگر، اعمال قانونمندی و آیین‌مندی در عرصه صنعت و خدمات به شمار می‌رود و اگر مقاومت در برابر استانداردسازی توسط کارخانه‌های بزرگ تولیدی ادامه دار شود مسلماً پیشرفتی در اقتصاد حاصل نخواهد شد.

بر این اساس و با توجه به آنکه مستند مجلدی از سریهای استاندارد در بازار وجود چندانی ندارد تیم تحریه شرکت مشاوره مهندسی طراحان بهینه بر آن شد با استفاده از منابع اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد و سازمان ملی استاندارد ایران این مجموعه را جمع‌آوری و در اختیار مخاطبان عزیز قرار دهد. امید است قدم کوچکی در جهت افزایش کیفیت محصولات و خدمات در کشور عزیزمان برداشته باشیم.

با احترام و سپاس

شرکت مشاوره مهندسی طراحان بهینه

www.Tarahanbehine.com

تلفن: ۲-۴۱۹۱-۲

مقدمه

سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO) چیست؟

(ISO) که مقر آن در ژنو می‌باشد، یک سازمان غیر دولتی بین‌المللی است که در ۲۴ فوریه سال ۱۹۴۷ تاسیس یافت. این سازمان متشکل از موسسه‌های ملی استاندارد کردن ۱۳۰ کشور بزرگ و کوچک، صنعتی و در حال توسعه از کلیه مناطق دنیا می‌باشد. وظیفه اصلی (ISO) توسعه استاندارد کردن و فعالیت‌های مرتبط در جهان با نگرشی تسهیل کننده نسبت به تبادلات بین‌المللی کالاها و خدمات، بهبود همکاری در محدوده علمی، فنی، اطلاعاتی و فعالیت‌های اقتصادی و حمایت از تولید کننده و مصرف کننده می‌باشد. سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO) تدوین استانداردهای فنی و اختیاری را بر عهده دارد. این استانداردها تقریباً شامل کلیه موارد مربوط به تکنولوژی می‌گردد و نیز کمک به ساخت و عرضه کالاها و خدمات موثرتر، ایمن تر و بهداشتی تر می‌نماید. استانداردهای (ISO) تجارت و بازرگانی بین کشورها را آسان تر و صحیح تر می‌کند و به طور کلی از مصرف کنندگان کالاها و خدمات حمایت کرده و زندگی آنها را سهل تر می‌نماید. به عبارت دیگر اقدامات (ISO) که منتج به موافقت نامه‌های بین‌المللی گشته، نهایتاً به صورت استانداردهای بین‌المللی چاپ می‌شود.

سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO) از اعضای خود تشکیل شده است و سازمان‌های عضو (اعضای اصلی یا Member baby) نمایندگان مراجع استاندارد کردن در کشورهای متبوع خود می‌باشند، بنابراین فقط یک سازمان می‌تواند به عنوان نماینده از هر کشور عضویت یابد.

از اعضای دیگر سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO) عضو مکاتبه‌ای (Correspondent Member) می‌باشد که معمولاً سازمانی از یک کشور است که تا به حال فعالیتی در ارتباط با استاندارد کردن و تدوین استاندارد نداشته است. این سازمان صرفاً در مواردی که ذی نفع است اطلاعاتی کسب می‌نماید و در فعالیت‌های فنی مشارکتی ندارد. عضو دیگر (ISO) عضو مشترک (Subscriber Member) است که کشورهای دارای اقتصاد خرد می‌توانند، این عضویت را داشته باشند.

سازمان بین‌المللی استاندارد تا پایان ژانویه ۲۰۰۱ دارای ۱۳۸ عضو شامل ۹۱ عضو اصلی، ۳۶ عضو مکاتبه‌ای و ۱۱ عضو مشترک بوده است. موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران از جمله اعضای اصلی آن بوده و در تدوین استانداردهای بین‌المللی مشارکت دارد.

کلمه (ISO) از چه مشتق شده است؟

تصور می‌شود که کلمه (ISO) مخفف International Organization for Standardization است، در حالی که مخفف عبارت فوق می‌بایست به صورت (IOS) باشد. (ISO) در اصل از کلمه یونانی (isos) مشتق شده و به معنی (برابر) و ریشه پیشوند (iso) در انگلیسی است.

از (برابر) تا (استاندارد) علت انتخاب کلمه (ISO) به عنوان نام یک سازمان بین‌المللی به سهولت دانسته می‌شود. سازمان بین‌المللی استاندارد، در صورت توجه به زبان کشورهای عضو، در انگلیسی به صورت (IOS) و در فرانسه به صورت (OIN) درمی‌آید ولی به طور کلی بدون در نظر گرفتن زبان کشور خاص، نام سازمان بین‌المللی استاندارد به صورت (ISO) خلاصه می‌شود.

استانداردها چه اهمیت و کاربردی دارند؟

با دقت بر بسته‌بندی کالای خریداری شده ممکن است علامت یا علائمی مانند آرم استاندارد ایران، CE، ISO 9001: ۲۰۰۰، ISO 14001: ۲۰۰۴، OHSAS 18000، HACCP یا ... را مشاهده کنید. هر کدام از این علائم نشان‌دهنده پیامی هستند، مثلاً HACCP فقط بر روی محصولات غذایی مشاهده می‌شود و نشان‌دهنده سلامتی ایمن بودن مواد غذایی است که در خط تولید آن نقاط بحرانی شناسایی و کنترل می‌شوند. ISO 9001: ۲۰۰۰ یعنی سازمان تولیدکننده آن محصول از نظام کیفیت خاصی برخوردار است. CE مجوز ورود کالا به بازار اروپا و GS مجوز ورود کالا به بازار آلمان است. ISO 14001 و OHSAS به ترتیب بیانگر نظام مدیریت زیست محیطی و ایمنی و بهداشت شغلی هستند. به عبارت دیگر علائم استاندارد اجباری ایران، CE و CS جزو استانداردهای محصول و استانداردهای ISO 14001 & OHSAS 18001 جزو استانداردهای مدیریتی محسوب می‌شوند. معمولاً گفته می‌شود صنعت کشور ما ۱۰ تا ۳۰ سال از آخرین تکنولوژی عقب‌تر است، اما خوشبختانه در صنعت استانداردهای مدیریتی مانند ایزو اینگونه نیست و به محض تدوین استاندارد جدید، متخصصان ما نسبت به ترجمه و انتشار آنها اقدام می‌کنند. استانداردهای ISO 22000: 2005 مربوط به زنجیره صنایع غذایی و ISO 27001: 2005 مرتبط با نظام مدیریت امنیت اطلاعات نمونه‌هایی از این استانداردها می‌باشند که به تازگی از تدوین نسخه اصلی آنها می‌گذرد. استاندارد کردن و استاندارد از پایه‌های علم و فناوری است که در پیشرفت صنعت و اقتصاد نقشی به سزا دارد و باید در جهت افزایش سطح کیفیت‌ها تلاش کرد تا به فناوری پیشرفته تولید هر محصول نایل آمد. اغلب چنین می‌پندارند که استاندارد فقط برای حفظ منافع مصرف‌کننده است. البته این نظر تا حدی صحیح است و استاندارد به نیازهای فردی و اقتصادی مصرف‌کنندگان توجه دارد، اما استحکام صنعت و فناوری را نیز در نظر دارد و می‌توان گفت که سود حاصل از رعایت استاندارد برای تولیدکنندگان بیش از مصرف‌کنندگان است، زیرا صرفه‌جویی‌های حاصل از کاهش انواع قطعات و مواد اولیه غیر ضروری و ضایعات، به قدری چشمگیر است که هرگونه سرمایه‌گذاری در زمینه استانداردسازی فرآورده‌ها و خدمات را برای صاحبان صنایع موجه می‌سازد، به طوری که آنان در اندک زمان می‌توانند نتایج محسوس آن را به صورت مبالغه‌آمیز ذخیره شده مشاهده کنند. با اجرای درست قوانین و مقررات استاندارد هزینه‌های انبارداری و ساخت ابزار و ماشین‌آلات کاهش می‌یابد، فرآیند تولید منظم می‌شود، آرایش عملکرد کارخانه‌ها به نحو متعادلی تنظیم می‌گردد، نگهداری اسناد، نقشه‌ها و طرح‌های مربوط به تولید محصولات طبق یک نظام دقیق بازبانی سریع، طبقه‌بندی و بایگانی می‌شود، همکاری میان واحدهای گوناگون هر سازمان یا کارخانه برای پیشبرد فرآیند تولید میسر می‌شود، تفاهم کارکنان در مسائل فنی تحقق می‌پذیرد و سرانجام با تولید کالای کیفیت‌دار و بسته‌بندی مطلوب، رضایت مصرف‌کنندگان نیز جلب می‌شود و به این ترتیب استاندارد شالوده استواری را برای پیشرفت و توسعه صنعت و اقتصاد فراهم می‌سازد. در جهان صنعتی امروز همه چیز دست تحول است در این عرصه استانداردهای جدیدی که به مدیریت کیفیت موسوم است فقط به نتیجه محصول نهایی بسنده نمی‌کند، بلکه یک خط تولید را از ابتدا تا انتها زیر نظر می‌گیرد. این مدیریت برنامه ریز و هدفمند زندگی و پویایی را به بخش‌های سازمانی هدیه می‌دهد. سرمایه‌گذاری در جهت بهبود کیفیت کالاهای تولیدی برای پاسخ‌گویی به نیازهای مصرف‌کنندگان داخلی و راهیابی کالاها به بازارهای جهانی و کاهش واردات،

مهمترین اصل در خط‌مشی توسعه اقتصادی است هر کشور در حال توسعه که افزایش و بهبود ظرفیت صنعتی را در رأس برنامه‌های خود قرار داده باشد، در می‌یابد که استاندارد نمودن شاخص‌های تولید و خدمات و همچنین سنجش و کنترل کیفیت محصولات از جمله نکات اصلی در برنامه‌های توسعه است. سازمان جهانی استاندارد (ISO) مرجع جهانی متشکل از نمایندگان موسسات ملی کشورهای مختلف (هیئت‌های عضو) می‌باشد که کار تهیه استانداردهای جهانی اکثراً از طریق گروه‌های فنی آن صورت می‌پذیرد. هر یک از اعضا بنا بر علاقه به موضوعی که یک گروه فنی برای آن تشکیل شده است، حق ارائه مطلب و مشارکت در آن گروه را دارا است. سازمان‌های دولتی و غیر دولتی نیز در همکاری با سازمان جهانی استاندارد در این فعالیت مشارکت می‌نمایند. سازمان جهانی استاندارد در رابطه با استانداردهای الکتروتکنیکی همکاری نزدیکی با کمیسیون جهانی الکتروتکنیک (IEC) دارد. استانداردهای جهانی بر اساس قوانین ارائه شده در دو بخش مقررات ISO/IEC، به صورت پیش‌نویس تهیه می‌شوند. وظیفه اصلی گروه‌های فنی، تهیه استانداردهای جهانی است. پیش‌نویس استانداردهای جهانی که توسط گروه‌های فنی تهیه شده‌اند، برای رأی‌گیری به تمام اعضا ارائه می‌شوند. انتشار یک استاندارد جهانی نیازمند تأیید حداقل ۷۵٪ اعضای دارای حق رأی است.

استانداردهای ایزو چگونه به جامعه سود می‌رسانند؟

- **برای تجارت:** پذیرش عمومی استانداردهای بین‌المللی باعث می‌شود که تولیدکننده اساس توسعه محصولات و سرویس‌های خود را بر این اساس گذاشته و در نتیجه به مقبولیت عمومی دست پیدا کند. همچنین باعث می‌شود که کسب و کارهایی که بر اساس استانداردهای بین‌المللی ایجاد شده‌اند به راحتی در نقاط مختلف دنیا قابل رقابت باشند.
- **برای خریداران:** مطابقت و سازگاری عمومی محصولات در جهان که در اثر پیروی از استانداردهای بین‌المللی بوجود آمده است باعث شده است تا مصرف‌کنندگان دارای قدرت انتخاب بیشتر شوند و همچنین از قیمت پایین‌تر که در اثر رقابت بوجود آمده است بهره‌مند شوند.
- **برای دولت‌ها:** استانداردهای بین‌المللی پایه‌های تکنولوژیکی و علمی را فراهم می‌کند که باعث پایه ریزی سلامتی، امنیت و حفظ طبیعت می‌شود.
- **برای کشورهای توسعه یافته:** استانداردهای بین‌المللی به کشورهای توسعه یافته این امکان را می‌دهد که با سرمایه‌گذاری صحیح بر روی منابع کمیاب خود از اتلاف آنها جلوگیری کنند.
- **برای مصرف‌کنندگان:** انطباق محصولات و سرویس‌ها با استانداردهای بین‌المللی مصرف‌کننده را از کیفیت، امنیت و راحتی مطمئن می‌سازد.
- **برای همه افراد:** استانداردهای بین‌المللی به همه کمک می‌کند تا از امنیت حمل و نقل، دستگاه‌ها و لوازمی که استفاده می‌کنند مطمئن باشند.
- **برای محیط زیست:** برای محیط زیستی که در آن ساکن شدیم، استانداردهای بین‌المللی برای هوا، آب و کیفیت خاک، و انتشار گازها و تشاشعات می‌تواند به ما در حفظ محیط زیست کمک کند.

تعریفی کلی از برخی واژه‌های استاندارد ایزو

- **کیفیت چیست؟** مجموعه خواص و ویژگی‌های یک محصول یا خدمت که بتواند نیازها و انتظارات

- مشتری را برآورده نماید و با الزامات قانونی نیز انطباق داشته باشد، کیفیت نامیده می‌شود.
- **عرضه کننده کیست؟** سازمان یا فردی که محصول یا خدمتی را ارائه نماید (مانند تولیدکننده، فروشنده، پیمانکار، ...) عرضه کننده نامیده می‌شود.
- **مشتری (Customer) کیست؟** سازمان یا فردی که محصولی را دریافت کرده بر روی آن فرآیندی را انجام دهد، مشتری (Customer) نامیده می‌شود.
- **مصرف کننده (Consumer) کیست؟** سازمان یا فردی که محصول دریافت شده را به مصرف می‌رساند، مصرف کننده (Consumer) نامیده می‌شود.
- **خدمت چیست؟** فرآیندی است که قابل لمس نباشد (intangible)، اما توسط ادراک قابل فهم گردد. در واقع جوهره‌ای که ملموس نباشد، بلکه درک آن عقلانی باشد.
- **تولید چیست؟** محصول یکسری فرآیندهایی است که ملموس بوده و توسط کلیه حواس، قابل درک و فهم باشد.
- **عدم انطباق چیست؟** برآورده نشدن یک نیازمندی (اقدامات) در سازمان است. نیازمندی شامل قوانین و مقررات دستورالعمل‌های ابلاغی و استانداردهای فنی می‌باشد.
- **روش اصلاحی چیست؟** از بین بردن معلول.
- **اقدام اصلاحی چیست؟** فعالیت‌هایی است که عوامل یا علت‌های ایجاد مشکل را شناسایی و رفع نماید.
- **اقدام پیشگیرانه چیست؟** شناسایی عوامل یا علت‌های بالقوه که از بروز مشکل در آینده جلوگیری می‌کند.

به طور خلاصه مزایای استقرار سیستم‌های مدیریت ایزو ISO در یک سازمان یا شرکت عبارتند از:

کاهش هزینه‌ها و قیمت تمام شده	بهبود روحیه کارکنان
شفاف‌سازی حدود مسئولیت‌ها و اختیارات	افزایش رضایتمندی سازمان‌های دیگر
بهبود فرآیندها	بهبود ارتباطات داخلی سازمان‌ها
بهبود رضایت ارباب رجوع / مشتریان	افزایش قابلیت رقابت
طراحی بهتر خدمات	افزایش سودآوری
افزایش اعتماد ارباب رجوع	بهبود وضعیت مستندات
بهبود بهره‌وری و کارایی	کاهش شکایات ارباب رجوع
تغییر نگرش	کاهش دوباره کاری‌ها
حضور شایسته‌تر در مناقصات	کاهش حوادث شغلی
افزایش توسعه پایدار	

هدف از تدوین این استانداردها به وجود آوردن الگویی بین‌المللی برای پیاده‌سازی و استقرار سیستم‌های مدیریت، تضمین کیفیت، زیست محیطی، ایمنی و بهداشت حرفه‌ای، رضایتمندی مشتریان، انرژی بوده که مورد استقبال فراوان در سطح دنیا قرار گرفته است.