

ايزو ISO

ايزو كلمة اغريقية معناها التساوي، وقد اشتقت من الحروف الثلاثة الاولى
لاسم المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس

INTERNATIONAL STANDARDIZATION ORGANIZATION

تأسست المنظمة في اعقاب الحرب العالمية الثانية عام ١٩٤٧ واتخذت من
جنيف مقرا لها، وتهدف الى تسهيل عملية التبادل الدولي للسلع والخدمات،
في المنتجات والتجارة وتطوير مجموعة مشتركة من السلع والخدمات
والاتصالات.

الايزو هو اتحاد دولي يضم هيئات المواصفات والمقاييس في مختلف
دول العالم، ويضم ايضا اللجان الرئيسية واللجان الفرعية والمراسلين
والمراقبين من الدول المتنوعة.

مجموعة من المبادئ تمثل الحد الأدنى من المتطلبات اللازمة لتطبيق منظومة ادارية فعالة تضع متطلبات الزبائن في الدرجة الاولى بغض النظر عن حجم المنظمة او النشاط الذي تمارسه والقطاع الذي تعمل به.

المواصفة : هي وثيقة مدونة تحتوي على وصف دقيق للمادة او السلعة؛ سواء كانت اولية او وسطية او منتج نهائي؛ لتكون صالحة للاستعمال او الاستخدام لتلبي الاغراض التي وضعت من اجلها.

تمنح شهادة الايزو للمنظمة التي تثبت تطبيقها لنظام ادارة الجودة على العمليات او الانشطة المختلفة في المنظمة.



العلاقة بين سلسلة ايزو وادارة الجودة الشاملة

ترتبط سلسلة ايزو بادارة الجودة الشاملة بعلاقة تكامل وانسجام ومن نسيج واحد؛ **ولكن ادارة الجودة الشاملة هي اعم واشمل من المواصفة القياسية الدولية ايزو؛** وان المواصفة الدولية هي مرحلة اولية للوصول الى ادارة الجودة الشاملة مستقبلا وحجر الزاوية لبنائها.

لقد اصبحت شهادة الايزو جواز السفر الذي يسمح للمنتج الانتقال من المجال المحلي او الوطني الى عالم الشهرة والاسواق العالمية والذي لا يمكن ان تستغني عنه اية منظمة صناعية ترغب في السير نحو طريق العالمية والاستحواذ على الاسواق، كما فعلت وتفعل المنظمات الصناعية العالمية اليابانية وغيرها في الوقت الحالي..

ISO 9000 إصدارات المواصفة القياسية الدولية التعاقدية (شهادة)

١- الإصدار الأول: ISO 9000:1987، في عام ١٩٨٧ تمت المصادقة على الإصدار الأول وقد تضمن الإصدار :-

أ- **ISO 9001** : الخاصة **بالتصميم** والإنتاج والتجميع وخدمات ما بعد البيع

ب- **ISO 9002** : الخاصة **بالإنتاج** والتجميع وخدمات ما بعد البيع

ج- **ISO 9003** : الخاصة **بالفحوصات النهائية** والاختبارات

ركز الإصدار الأول من هذه السلسلة على **ضبط الجودة** والذي يهتم بتطبيق الأساليب والطرائق اللازمة لضمان استمرار متابعة متطلبات الزبون، أي ان التركيز كان على كشف الأخطاء وتصحيحها أولاً

ISO 9000 :1994 ٢- الاصدار الثاني

في عام ١٩٩٤ تمت المصادقة على الاصدار الثاني للمواصفة والتي تضمنت ٢٠ بند، ضم الاصدار الثاني نفس المواصفات في الاصدار السابق :-

أ- ISO 9001 : الخاصة **بالتصميم** والانتاج والتجميع وخدمات ما بعد البيع

ب- ISO 9002 : الخاصة **بالانتاج** والتجميع وخدمات ما بعد البيع

ج- ISO 9003 : الخاصة **بالفحوصات النهائية** والاختبارات

مع اضافة مواصفة غير تعاقدية جديدة بسبب انتشار مفهوم تحسين الاداء وهي:

ISO 9004: مواصفة غير تعاقدية تعد ارشادية لتحسين الاداء

ركز الاصدار الثاني على **ضمان الجودة**، واهتم بتطبيق الانشطة الضرورية لتوفير الثقة بتلبية المنتج لمتطلبات الزبون ، **اي التركيز على منع الاخطاء والوقاية من حدوثها**

اجريت تغييرات كبيرة على سلسلة المواصفات

ISO 9000 فقد تم الغاء المواصفات

ISO 9001, ISO 9002 , ISO

9003 واستحدثت مواصفة واحدة فقط هي

المواصفة **ISO 9001:2000** تمنح شهادة

الايزو على اساسها للمنظمات التي تطبق

متطلباتها والتي تمثل نظاما لادارة الجودة. وقد

شملت ٨ متطلبات .

احتوى الاصدار الرابع لسلسلة مواصفات الايزو ٩٠٠١ عام ٢٠٠٨ على **تغييرا طفيفا في بعض الفقرات لبنود مواصفة الايزو ٩٠٠١:٢٠٠٠** ، ولم يحدث تغيير في المواصفات التي تضمنها هذه السلسلة اذ بقيت مواصفات الثنائي المتوافق مع المواصفة الايزو ٩٠٠٠ ، كما لم يحدث تغيير في الفقرات الرئيسية لمواصفة الايزو ٩٠٠١ **وانما حدث التغيير في تفاصيل البنود الفرعية للفقرات من حيث الاضافة والحذف في بعض منها**

ISO 9001:2015 - الإصدار الخامس

ان الاسباب الرئيسية التي دعت منظمة الايزو لمراجعة المواصفة الدولية **ISO 9001:2008** لتحديثها و اجراء التغييرات اللازمة عليها تكمن في :

❖ الرغبة لجعل المواصفة اكثر ملائمة ومنسجمة مع التغييرات في بيئة المنظمات

❖ تأكيد قدرة المنظمة واستمرارها على تقديم سلع وخدمات تكسب ثقة الزبائن وتتسجم مع المتطلبات القانونية والتشريعية السائدة

ISO 9001:2015 التغييرات التي حصلت على المواصفة

- ١- احتوت المواصفة الجديدة على 10 متطلبات مقارنة بـ 8 متطلبات بالنسبة للمواصفة ISO 9001:2008
- ٢- احلال مصطلح **السلع والخدمات** محل كلمة المنتج
- ٣- احلال مصطلح **التوريد الخارجي** للسلع والخدمات محل الشراء والتوريد
- ٤- استبدال مصطلح الافعال الوقائية بمصطلح **المخاطرة** و**اضافة تحديد المخاطر وتحديد الفرص**
- ٥- تطبق المواصفة الجديدة مدخل مستند على المخاطرة لتحديد نوع مدى السيطرة اللازمة التي تمارسها المنظمة على المجهزين الخارجيين للسلع والخدمات

٦- تؤكد المواصفة على **مشاركة الإدارة العليا** بشكل كبير وفاعل في نظام ادارة الجودة في المنظمة

٧- تركز المواصفة على **المعلومات الموثقة** دون الاشارة الى دليل الجودة ودليل الاجراءات والتعليمات، وتتمكن المنظمة من تحديد المعلومات التي تحتاجها

٨- تهتم المواصفة **بالتغذية العكسية** باعتبارها جزءا من عملية المراجعة

نموذج نظام ادارة الجودة المبني على العمليات للمواصفة ISO 9001:2015

