



مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

(ISIRI)

نظام تأیید صلاحیت ایران

(NACI)

## تشریح الزامات استاندارد ISO/IEC 17020

مدرس:

مهندس علی قنواتی

معاون مرکز ملی نظام تأیید صلاحیت ایران



## اهداف دوره:

- ✓ ارایه مفهوم تائید صلاحیت
- ✓ آشنا کردن شرکت کنندگان با مجموعه استانداردهای ISO
- ✓ آشنا نمودن شرکت کنندگان با مفاهیم استاندارد ایزو ۱۷۰۲۰
- ✓ آماده سازی شرکت کنندگان برای اجرای سیستم



## محتوای دوره:

- معرفی مفاهیم مرتبط با تأیید صلاحیت
- معرفی سازمان بین المللی استاندارد و تاریخچه ISO
- معرفی مجموعه استانداردهای متداول سیستمهای مدیریت کیفیت ISO
- فواید استقرار سیستمهای مدیریت کیفیت
- بیان مراحل اجرای سیستم مدیریت کیفیت
- بیان سطوح مستندات سیستمهای مدیریت کیفیت
- تشریح واژه های و مفاهیم کاربردی استاندارد ایزو ۱۷۰۲۰
- مرور کلی بر الزامات و تشریح عناصر استاندارد ایزو ۱۷۰۲۰
- یادآوریهای مهم و پرسش و پاسخ



# مفاهیم تائید صلاحیت

---

## تائید صلاحیت

تائید انطباق توسط شخص ثالث در ارتباط با یک نهاد ارزیابی انطباق که حاکی از اثبات رسمی صلاحیت آن سازمان برای انجام وظایف ارزیابی مشخص شده می باشد.

## گواهی کردن

تائید انطباق توسط شخص ثالث در ارتباط با محصولات و فرآیندها



# مفاهیم تائید صلاحیت

---

## نهاد تائید صلاحیت (AB)

نهاد مرجعی که تائید صلاحیت انجام میدهد.  
یاد آوری : عموماً مرجعیت یک نهاد تائید صلاحیت از دولت ناشی میشود.

## نهاد ارزیابی انطباق (CAB)

نهادی که خدمات ارزیابی انطباق را انجام میدهد.



# مفاهیم تائید صلاحیت

---

## تائید صلاحیت

---

تائید صلاحیت = شایستگی  
گواهی کردن = انطباق

# موقعیت تأیید صلاحیت

نهاد تأیید صلاحیت شایستگی (احراز صلاحیت)  
نهادهای ارزیابی انطباق (CAB) را ارزیابی می کند.

CAB ها انطباق محصولات ، خدمات و تامین کنندگان  
را با مشخصات و / یا الزامات ارزیابی می کنند.

خریداران ، محصولات (شامل خدمات) را که با مشخصات  
انطباق دارد تهیه می کنند یا از تامین کنندگان که با  
الزامات معین انطباق دارند خریداری می کنند.

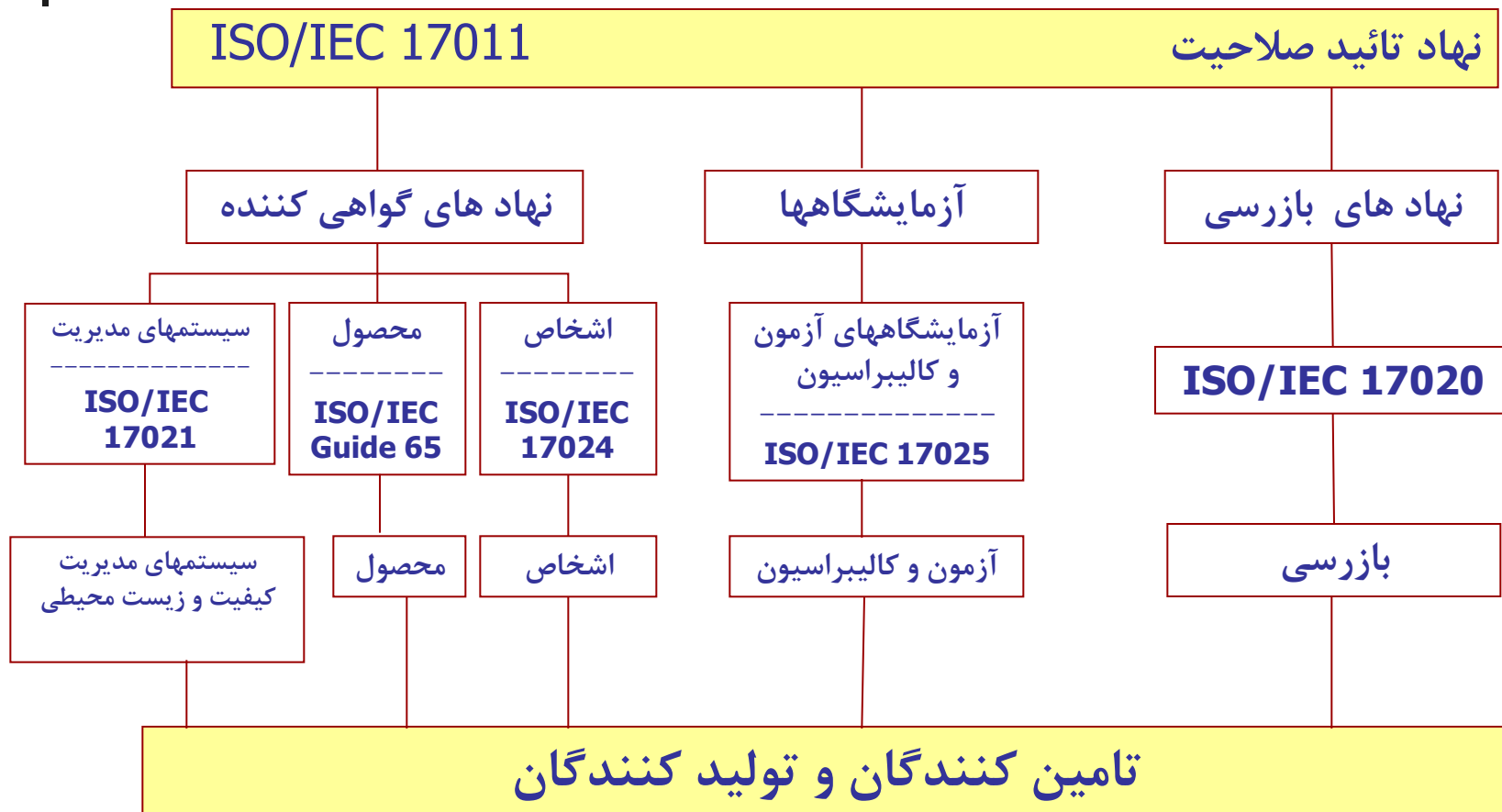
نهاد تأیید صلاحیت (AB)

نهاد های ارزیابی انطباق (CAB)

محصولات  
(شامل خدمات)

تامین کننده

# استانداردهای تأیید صلاحیت







# سازمان بین المللی استاندارد

**ISO** (International Organization for Standardization)

سازمان بین المللی استاندارد در سال ۱۹۴۶ با عضویت ۲۵ کشور تاسیس شد تاسیس گردید.

- این سازمان یک سازمان غیر انتفاعی است که مهمترین وظیفه آن تهیه ، تدوین و انتشار استاندارد های بین المللی و همچنین ترغیب در شروع بکار گیری استاندارد ها و همچنین هماهنگ نمودن فعالیتها در زمینه استاندارد کردن در سطح جهان و به منظور گسترش تجارت بین کشور ها است.

مقر اصلی این سازمان بین المللی در شهر ژنو سوئیس قرار دارد.



## ماموریت سازمان بین المللی استاندارد ISO

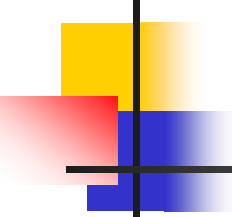
این سازمان به منظور:

یکپارچه کردن تدوین استاندارد در سراسر جهان

ایجاد تسهیلات در تجارت بین المللی

حمایت از تولیدکننده و مصرف کننده

توسعه همکاریهای علمی تکنولوژیکی اقتصادی و ...



به دنبال پیوستن تدریجی سایر کشورهای جهان این سازمان در حال حاضر دارای ۱۳۲ عضو شامل ۹۰ عضو اصلی ۳۴ عضو مکاتبه ای و ۸ عضو مشترک میباشد که موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران از جمله اعضای اصلی آن بوده و با فعالیت در کمیته‌های فنی ایزو در تدوین استانداردهای بین المللی مشارکت داشته و دارد.

این استانداردها که تعداد آنها در حال حاضر ۱۱۹۵۰ مورد میباشد توسط ۲۸۵۶ کمیته و زیرکمیته و بیش از سی هزار کارشناس تدوین گردیده اند.



در سال ۱۹۸۷ کمیته فنی ۱۷۶ سازمان ایزو (**ISO/TC 176**)

سری استانداردهای **ISO 9000** را به جهانیان ارائه نمود .

هدف از تدوین این سری استاندارد ، بوجود آوردن الگویی بین المللی برای پیاده سازی و استقرار سیستم های مدیریت و تضمین کیفیت بوده است که مورد استقبال فراوان در سطح دنیا قرار گرفت سیستم های مدیریت کیفیت که بمنظور حفظ سطح کیفیت تعریف شده و بهبود کیفیت از طریق اصلاح فرایندها، در سازمان پیاده سازی می شود .

امروزه واحدهای خدماتی نیز مانند واحدهای صنعتی ، علاقه زیادی به استقرار سیستم کیفیت نشان می دهند.



## معرفی استانداردهای سیستمهای مدیریت کیفیت

**ISO 9001 (2008)** یک استاندارد عمومی است. یعنی هر سازمانی بدون توجه به محصول و اندازه خود میتواند از این استاندارد استفاده کند

**QS9000** استاندارد خودروسازهای امریکا

**VDA 6.1** استاندارد خودروسازهای آلمان

**Sogedoc** استاندارد خودروسازهای فرانسه

**ISO TS** استاندارد بین المللی خودرو

**ISO 14000** استاندارد بین المللی محیط زیست

**OHSAS 18000** استاندارد سیستم های بهداشت حرفه ای و ارزیابی ایمنی

**ISO 17020** استاندارد بین المللی شرکتهای بازرسی کننده

**ISO 17025** استاندارد بین المللی آزمایشگاهها



## فواید استقرار سیستم کیفیت

سیستم های مدیریت کیفیت به عنوان وسیله ای برای بوجود آوردن محصولات/خدمات منطبق با آنچه از سوی سازمان به مشتری تعهد شده است و با توجه به فواید زیر ، در سازمان استقرار می یابد .

- بررسی مجدد فعالیت های سازمان بر اساس اهداف سازمان و رفع کاستی ها

- ایجاد اطمینان و اعتماد در درون سازمان (رده های مدیریتی و کارکنان )

- ایجاد اطمینان و اعتماد در برون سازمان (مشتری ) و بالطبع قابلیت عرض اندام در فضای مختلف تجاری

- افزایش توان رقابت در عرصه بین الملل

- شفاف سازی فرایندها و شاخص ها در سازمان

- جلوگیری از دوباره کاری ها به واسطه تعریف فعالیت های برنامه ریزی شده و سیستماتیک

- کاهش هزینه ها .

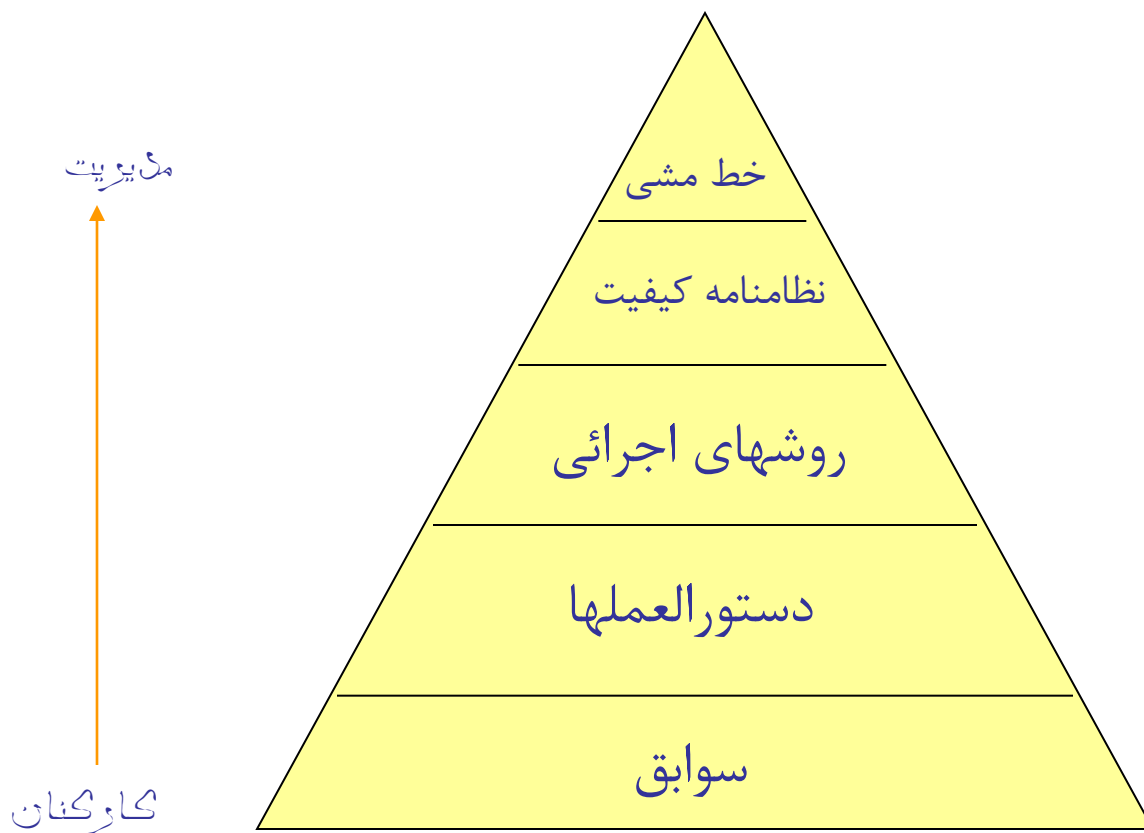


## استاندارد ایزو ۱۷۰۲۰

استاندارد ایزو آی ئی سی ۱۷۰۲۰ معیارهای (الزامات) عمومی برای عملیات انواع سازمانهای بازرسی کننده را تعیین و مشخص می سازد . در این استاندارد عناصر سیستم کیفیت نیز تشریح شده به نحوی که بتوان آنها را در ارتباط با عناصر مرتبط با ISO 9001 : 2000 نیز بکار برد. یکی از اهداف این استاندارد این است که مرجع تایید صلاحیت را قادر می سازد تا کاربرد استاندارد ایزو ۱۷۰۲۰ را برای ارزیابی سازمانهای بازرسی کننده ، هماهنگ ساخته و گامی مهم در جهت نیل به شناسایی متقابل مراجع تایید صلاحیت نیز برداشته شود .

واژه " باید " در کل این استاندارد برای نشان دادن مقرراتی است که اجباری بوده و الزامات استاندارد ایزو ۱۷۰۲۰ را منعکس می سازد . واژه " بایستی " برای نشان دادن مقرراتی است که اجباری نبوده و انتظار می رود توسط سازمانهای بازرسی کننده مورد استفاده قرار گیرد و روشی شناخته شده برای تامین الزامات می باشند .

# سطوح مستندات سیستمهای مدیریت کیفیت







# سطوح مستندات سیستمهای مدیریت کیفیت

## ۱- خط مشی کیفیت

اعلامیه مدیریت سازمان است که سمت و سوی حرکت سازمان را تعریف و مشخص میسازد. و اهداف کیفیت قدم های سازمان را در راه تحقق خط مشی کیفیت بیان میکند

## ۲- نظامنامه کیفیت

شامل دامنه کاربرد سیستم مدیریت کیفیت و همچنین یک شرح کلی از کل روش های اجرایی مدون سازمان میباشد

## ۳- روش های اجرایی

رویه هایی میباشند که در سازمان و بین واحدهای مختلف سازمان در جریان میباشند و شرح کلی تمامی فرایندهای سازمان را بیان میکنند.

## ۴- دستورالعملها

مدارکی هستند که مربوط به یک فعالیت خاص میباشند و نحوه انجام آن فعالیت را بطور کاملاً تشریحی بیان میکنند. (مثلاً دستورالعمل نحوه نمونه برداری)

## ۵- سوابق

شواهد اجرای سیستم می باشند (بخش زیادی شامل فرمهای تکمیل شده و پرونده ها و مکاتبات می باشند)