التقييس (Standardization) هو عملية وضع معايير ومواصفات موحدة لضمان أن المنتجات أو الخدمات أو العمليات تتم بطريقة متسقة وآمنة وفعالة.

أهداف التقييس:

تحسين الجودة.

تسهيل التبادل التجاري.

ضمان السلامة والصحة العامة.

تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة.

مثال: أن تكون جميع أفياش الكهرباء في بلد معين من نفس الشكل والمقاس لتناسب جميع الأجهزة.

ثانياً: ما هي الأيزو (ISO)؟

ISO هي اختصار لـ "International Organization for Standardization" أي "المنظمة الدولية للتقييس"، وهي منظمة غير حكومية مقرها في جنيف – سويسرا، تعمل على وضع المعايير الدولية.

أشهر معايير الأيزو:

ISO 9001: نظام إدارة الجودة.

ISO 14001: الإدارة البيئية.

ISO 22000: سلامة الغذاء.

ISO 27001: أمن المعلومات.

العلاقة بين التقييس والأيزو:

التقييس هو المفهوم العام.

ISO هي إحدى المنظمات التي تقوم بعملية التقييس على المستوى الدولي.

خطوات التطبيق:

1. تحليل الوضع الحالي

تقييم العمليات الحالية في الإنتاج، التخزين، وخدمة العملاء.

اكتشاف نقاط الضعف مثل: تأخر التسليم، شكاوى العملاء، هدر في المواد.

2. تدريب الموظفين

تدريب العاملين على معايير ISO 9001.

تعيين "منسق جودة" للإشراف على التنفيذ.

3. كتابة وثائق الجودة

وضع سياسات واضحة مثل:

سياسة جودة: "نلتزم بتصنيع أثاث عالي الجودة يلبي توقعات عملائنا."

إجراءات: كيف تتم مراقبة الجودة؟ من المسؤول عن مراجعة المنتج؟

4. ضبط العمليات

إدخال نظام رقابة على الجودة في كل مرحلة:

فحص المواد الخام.

مراقبة الإنتاج.

التأكد من التغليف والتوصيل.

5. متابعة وقياس الأداء

استخدام مؤشرات مثل: عدد الشكاوى، مدة التسليم، نسبة المنتجات المعيبة.

إجراء مراجعات داخلية للتأكد من الالتزام.

6. الحصول على الشهادة

التعاقد مع جهة اعتماد معترف بها.

إجراء تدقيق خارجي.

في حال النجاح، تُمنح الشركة شهادة ISO 9001.

و تكون نتائج هذه الصيرورة ايجابية على المؤسسة بحيث يحدث :

انخفاض في عدد الشكاوى بنسبة 40%.

تسريع وقت التسليم.

تعزيز ثقة العملاء بالشركة.

**شهر معايير الأيزو واستخداماتها:**

| **رمز المعيار** | **اسم المعيار الكامل** | **المجال/الاستخدام** |
| --- | --- | --- |
| **ISO 9001** | نظام إدارة الجودة | لتحسين جودة المنتجات والخدمات وزيادة رضا العملاء. |
| **ISO 14001** | نظام الإدارة البيئية | للحد من الأثر البيئي وتحسين الأداء البيئي للمؤسسة. |
| **ISO 45001** | إدارة السلامة والصحة المهنية | لحماية الموظفين وضمان بيئة عمل آمنة. |
| **ISO 22000** | إدارة سلامة الغذاء | لضمان سلامة الغذاء عبر جميع مراحل سلسلة الإمداد. |
| **ISO 27001** | إدارة أمن المعلومات | لحماية البيانات من الاختراق أو الضياع أو التلاعب. |
| **ISO 50001** | إدارة الطاقة | لتحسين كفاءة استخدام الطاقة وتقليل الاستهلاك. |
| **ISO 31000** | إدارة المخاطر | لتحديد وتحليل ومعالجة المخاطر في المؤسسة. |
| **ISO 26000** | المسؤولية الاجتماعية | لتوجيه المؤسسات نحو ممارسة الأعمال بطريقة أخلاقية ومسؤولة اجتماعيًا. |
| **ISO 13485** | الأجهزة الطبية – إدارة الجودة | لتصنيع أجهزة طبية آمنة وفعالة. |
| **ISO 10002** | رضا العملاء – معالجة الشكاوى | لتحسين طرق التعامل مع شكاوى العملاء. |

**ملاحظات مهمة:**

* كل معيار من هذه المعايير قابل للتطبيق على أي نوع من المؤسسات (صغيرة، كبيرة، حكومية، خاصة).
* الحصول على شهادة ISO يتم من خلال **جهة اعتماد خارجية** تقوم بتدقيق المؤسسة.

هل ترغب في معرفة خطوات الحصول على شهادة ISO معينة؟ أو مقارنة بين معيارين؟

Des réponses plus intelligentes, le chargement de fichiers et d’images, et bien plus encore.

Se connecter

Inscr