

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



بنام خدا

دوازدهمین کنفرانس ملی کیفیت و بهره‌وری

2018 1396

The 12<sup>th</sup> National Conference of Quality & Productivity



سازمان ملی استاندارد ایران

معاونت ارزیابی کیفیت

پنل تخصصی

سنجش نرخ کیفیت کالا و خدمات



## مقدمه

کیفیت مقوله ای است که در تمامی ابعاد سازمان از بازاریابی ، تحقیق و توسعه و، طراحی تا تولید محصول، و ارائه خدمات پس از فروش مصداق دارد. بنابراین بهبود کیفیت را می توان یکی از رویکردهای اصلی برای ارتقای سازمان در جهت بهبود فرایندها، محصولات و خدمات دانست لذا سازمانی از بقا و تعالی برخوردار خواهد بود که به مقوله کیفیت در کلیه سطوح سازمان توجه نماید. کیفیت نقطه شروعی برای آغاز سفر به سوی تعالی سازمانی است. از اینرو سازمان ملی استاندارد ایران با ایجاد معاونت ارزیابی کیفیت سعی بر ارزیابی صحیح و دقیق کیفیت کالاها و خدمات ارایه شده در کشور دارد.



## قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد و طرح تاسیس سازمان ملی استاندارد ایران

در تاریخ ۱۳۹۶/۰۷/۱۱ قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد کشور در مجلس شورای اسلامی به تصویب رسید و مطابق اصل ۱۱۲ قانون اساسی از سوی مجمع تشخیص مصلحت نظام موافق با مصلحت نظام تشخیص داده شد و در تاریخ ۱۳۹۶/۱۰/۰۲ از سوی رئیس جمهور محترم جهت اجرا ابلاغ گردید.



## سازمان ملی استاندارد در آینه اسناد بالادستی

در اجرای بند (۴-۲) سیاست های کلی نظام  
و بند (و) ماده ۲۳۴ قانون پنجاه و پنج ساله پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران مبنی بر «  
توسعه و تقویت نظام استاندارد ملی»  
و نیز در راستای تحقق بند ۲۴ سیاست های اقتصاد مقاومتی موضوع «افزایش  
پوشش استاندارد به کلیه محصولات داخلی و ترویج آن»



## سازمان ملی استاندارد در آینه اسناد بالادستی

و همچنین زمینه سازی جهت اعمال بند ۳۰ سیاست های برنامه ششم توسعه مبنی بر «تدوین و اجرای سند جامع و نقشه راه تحول نظام استاندارد سازی کشور و مدیریت کیفیت»

و به منظور روزآمدسازی، تقویت و توسعه نظام استاندارد در سطح کشور به نحوی که زمینه ارتقای مناسب کیفیت ملی و دستیابی به ارتقای پایدار تولید محصولات در کشور را فراهم نماید

موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی به «سازمان ملی استاندارد ایران» تغییر و جایگاه و شرح وظایف و اختیارات این سازمان در قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد تعیین شده است:



## فراز های از کلیات قانون توسعه و تقویت نظام استاندارد

**0 ماده ۳:** سازمان مرجع رسمی حاکمیتی در کشور می باشد که عهده دار سیاستگذاری، حسن نظارت و هدایت نظام استاندارد و اطمینان بخشی به کیفیت کالاها و خدماتی است که در داخل کشور تولید با ارائه و یا به کشور وارد و یا از کشور صادر می شود.

**0 تبصره ۱:** به منظور تسریع در فرایندهای استاندارد سازی کلیه دستگاههای اجرایی تابعه قوه مجریه به استثنای دستگاههای که وظایف خاصی در قانون اساسی برای آنها تعیین شده است موظفند مقررات فنی حوزه مربوطه را با رعایت استانداردهای ملی و بین المللی تدوین، اجرا و بر آن نظارت کنند.

سازمان ملی استاندارد ایران موظف است بر فرآیند تدوین و حسن اجرای استانداردها در این دستگاهها نظارت داشته باشد.



## ماده ۷ قانون-وظایف و مأموریت سازمان

✓ اندازه گیری سالانه نرخ رشد کیفیت محصولات اعم از کالا و خدمات با بهره گیری از معیارها و شاخص های معتبر و گزارش نتایج حاصل از ارزیابی ها به مراجع ذی ربط و جامعه

✓ ساماندهی ساختار نظام مدیریت کیفیت واردات و صادرات کشور

✓ تعیین جایزه ملی کیفیت و برگزاری مراسم مربوط و اعطای جایزه مزبور به عنوان مرجع رسمی این وظیفه در کشور

✓



## ماده ۷ قانون-وظایف و مأموریت سازمان-ادامه

✓ تحول در ساختار و مراحل صدور مجوز کاربرد نشان استاندارد در راستای به روز رسانی رقابت پذیری و بهره گیری از فناوری های پیشرفته و درجه بندی کیفیت کالاهای با نشان استاندارد.

✓ ساماندهی نظام ارتقای دانش، مهارت و تجربه در عرضه استاندارد سازی به منظور ارتقای کیفیت و استفاده از روشها و فناوری های نوین در فرآیند تولید

✓ فراهم نمودن امکان نظارت مردمی بر کیفیت کالاها با نشان استاندارد ملی به منظور ارتقای کیفیت تولید کالا و خدمات ارائه شده

## ماده ۷ قانون-وظایف و مأموریت سازمان-ادامه

- ✓ نظارت بر حسن اجرای استانداردهای اجباری و کلیه کالاها و خدمات دارای پروانه کاربرد علامت استاندارد
- ✓ اعتبار بخشی و تایید صلاحیت کلیه نهاد های ارزیابی انطباق به عنوان تنها مرجع رسمی کشور
- ✓ نظارت بر حسن اجرای استانداردهای اختیاری
- ✓ کنترل کیفیت کالاهای صادراتی
- ✓ کنترل کیفیت کالاهای وارداتی



## ماده ۲۹

۰ سازمان موظف است از طریق توسعه استانداردهای پژوهش محور در جهت ارتقای کیفیت تولیدات صنعتی در سطح استاندارد های پیشرفته و ورود رقابت پذیر جمهوری اسلامی ایران در عرصه مبادلات بین المللی با بهره گیری از اساتید برجسته و نخبگان علمی و فنی کشور در عرصه استاندارد سازی، موجبات ارتقای کیفیت محصولات با فناوری بالا در راستای نیل به اهداف توسعه و پیشرفت کشور را فراهم نماید.



## ماده ۳۰ قانون و سند راهبرد ملی کیفیت کشور

0 سازمان طبق ماده ۳۰ مکلف است به منظور ارتقای وظایف نظارتی خود بر واحد های تولیدی و اجرای بند ۳۰ سیاست های کلی برنامه ششم توسعه و در چهارچوب قوانین و مقررات مربوطه نسبت به **تدوین و اجرای سند جامع و نقشه راه تحول نظام استاندارد سازی کشور و مدیریت کیفیت** اقدام نماید.

که بر همین اساس سازمان نسبت به تهیه سند راهبرد ملی کیفیت کشور با مشارکت همه اعضای شورای عالی استاندارد و ذی نفعان اقدامات لازم را انجام داده است که سند در حال تدوین می باشد. یکی از ابزارهای پایش سند سنجش نرخ کیفیت کالا و خدمات در کشور است.



## تعریف نرخ کیفیت کالا و خدمات

تغییرات سطح استاندارد سازی و کیفیت یک استان یا کشور در سال مورد نظر نسبت به سال پایه با توجه به معیارها و شاخص های تعیین شده

0 منظور از شاخص حداکثر سهم اثر گذاری هر شاخص بر روی نرخ کیفیت و استاندارد سازی در سطح استانی یا کشوری است.

0 ضریب اهمیت بر مبنای میزان تاثیر گذاری شاخص بر نرخ کیفیت تعریف می شود.

0 سال پایه سالی است که تغییرات شاخص های سال مورد محاسبه نسبت به آن سنجیده می شود.

0 سال مورد نظر سالی است که نرخ رشد کیفیت در آن سال بر مبنای سال پایه مورد محاسبه قرار می گیرد.



## اهداف تعیین نرخ کیفیت در کشور

- ایجاد خود آگاهی در اقشار مختلف جامعه اعم از مصرف کنندگان، ارائه کنندگان کالا و خدمات به منظور ارتقاء درک عمومی از کیفیت
- کمک به زمینه سازی اطمینان از کیفیت و ترغیب استمرار تولید کالا و ارائه خدمات با کیفیت
- کمی نمودن عوامل کیفی به منظور نشان دادن سطح کیفیت از طریق شاخصی با معنی و مفهوم واحد در کشور
- قابلیت اعمال شاخص تعیین شده به انواع کالاها و خدمات
- ایجاد امکان مقایسه های سطح کیفیت در سطح بنگاههای تولیدی و خدماتی، در صنایع و بخشهای خدماتی گوناگون، بین این بخش ها و در سطح ملی



## اهداف تعیین نرخ کیفیت در کشور-ادامه

- معنادار شدن شاخص نرخ کیفیت برای مشتریان و مصرف کنندگان در راستای راهنمایی انتظارات و تسهیل انتخاب برای آنان
- ایجاد زمینه استقبال مخاطبان از مشارکت در طرح تعیین نرخ کیفیت با ایجاد ارزش افزوده برای آنان در راستای ارتقاء کیفیت
- جلب توجه مسئولین به وضعیت کیفیت کشور
- کمک به تعیین سیاست های بخش های مختلف صنعتی و خدماتی در زمینه کیفیت
- ایجاد زمینه رقابت در صنایع و خدمات برای ارتقاء سطح کیفیت



## گزینه های مطرح برای سنجش نرخ کیفیت

- کاربرد آمار و اطلاعات استاندارد ها و پروانه های صادره
- نظرسنجی از مصرف کننده و تحلیل شکاف انتظارات و ادراکات

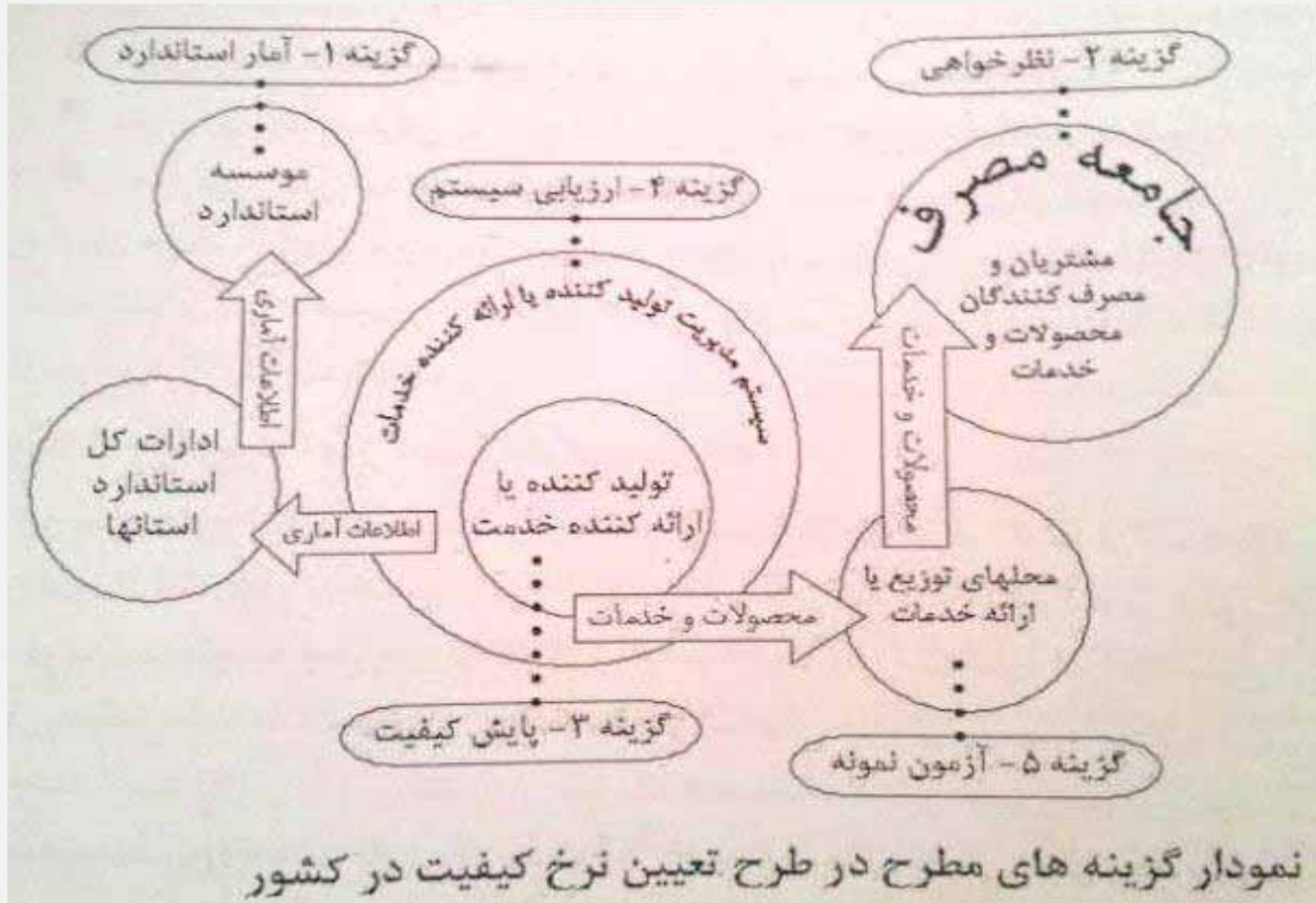
مشتری

- استفاده از داده های فرایندی و نتایج پایش کیفیت کالا و خدمات
- ارزیابی مستقل و امتیاز دهی مدیریت های تولد کالا و خدمات
- انتخاب نمونه هایی از کالاها و آزمون مستقل برای تعیین کیفیت





جایگاه گزینه های پیش گفته در زنجیره تولید و تامین کالا و خدمات به شرح زیر است:



نمودار گزینه های مطرح در طرح تعیین نرخ کیفیت در کشور



## رویکرد پیشنهادی و عوامل موثر در تبیین و انتخاب گزینه:

### ۱- دامنه شمول طرح (پرتفوی کیفیت):

- کدام محصولات و خدمات؟
- توجه کارشناسی و دلایل انتخاب پرتفوی کیفیت ثابت یا شناور
- شیوه های تغییر پرتفوی کیفیت در مراحل بعدی طرح
- میزان ارتباط پرتفوی کیفیت با نیازهای بازار و تقاضای و انتظارات

جامعه

## رویکرد پیشنهادی و عوامل موثر در تبیین و انتخاب گزینه:

### ۲- شفافیت روش کمی کردن:

- قابلیت اندازه گیری معیارهای کیفیت
- تعیین ماهیت ادراکی یا عملکردی معیارها
- بررسی وزن و اولویت و میزان همبستگی شاخص ها

### ۳- در نظر گرفتن جامعه مخاطب:

- مشارکت کنندگان
- بهره برداران
- استناد کنندگان
- مسئولین و دیگر ذی نفعان پشتیبان یا تاثیر پذیر از طرح
- سعی در اجماع نظر و تجمیع دیدگاههای موجود در جامعه ذینفع



## رویکرد پیشنهادی و عوامل موثر در تبیین و انتخاب گزینه:

### ۴- مولفه ها و معیارهای مهم در گزینه منتخب

- میزان ارتباط شاخص های گزینه منتخب با نرخ کیفیت در سطح کشور
- میزان سهولت دستیابی به نتایج برنامه ریزی شده با توجه به امکانات و منابع
- ایجاد توازن بین دیدگاه ها و انتظارات ذینفعان مختلف و بعضا آرای متضاد



## گزینه ۱- کاربرد آمار استاندارد و پروانه

### مزایا:

- 0 اغلب اطلاعات مورد نیاز یا امکانات اخذ آنها در سرور سازمان ملی استاندارد موجود است
- 0 آمار دریافتی در صورت هدفگذاری طرح ها به منظور مقایسه عملکرد ادارات کل استانها مفید است

### محدودیت و نقاط ضعف:

- 0 افزایش آمار استاندارد لزوماً به معنای تبدیل به کیفیت و ارتقاء نرخ کیفیت نیست.
- 0 عامل رضایت مشتری به عنوان گزینه جدی کیفیت در این گزینه دیده نشده است.



## گزینه ۲- نظرخواهی از مصرف کنندگان کالاها و خدمات

این مدل که در آمریکا (ACSI) و تعدادی از کشورهای اروپایی (EPSI) در حال اجراست شاخص هایی مانند انتظارات، میزان رضایت، ارزش، وفاداری و دیگر مولفه های مورد نظر مشتریان کالا و خدمات را از طریق نظرخواهی در حجم نمونه آماری بالا از جامعه جویا شده و به نرخ واحدی در یک مقیاس معلوم میرسد که بطور دوره ای مورد مقایسه قرار می گیرد.

### مزایا:

○ با توجه به اینکه مشتری محور بودن سازمانها مهمترین اصل بقای آنهاست این مدل بیش از هر مدل دیگری مورد توجه جوامع پیشرفته است.

### محدودیت ها و نقاط ضعف:

○ تا فرهنگ سازی و ایجاد مکانیزمهای واقعی صدای مشتری احتمال موفقیت چندان بالا نیست.



## گزینه ۳- پایش کیفیت محصولات و خدمات

در این مدل معیاری مشابه شش سیگما بعنوان شاخصی قابل اندازه گیری در انواع تولیدات و خدمات تعیین میشود که حاکی از کنترل سطح عدم انطباقهای محصول بوده و می تواند در سطح خرد بنگاههای اقتصادی جمع آوری و به سطوح بخشی و ملی و یا حتی بین المللی تسری یابد.

### مزایا:

- این مدل مبتنی بر نگرش فرآیندی و ارتقاء توانمندی سیستمهای تولید و خدمات است.
- ارقامی مبتنی بر واقعیت تولید کالا و ارایه خدمات میتواند بدست آید.
- دیدگاه یکپارچه سازی نرخ کیفیت در سطح بنگاه، اطلاعات عملکردی قابل استناد بدست میدهد.
- مدیریت ها و کارشناسان پایش سیستم در سازمان ها درگیر تعیین نرخ کیفیت در سازمان خود میشوند.
- ارزیابان مستقل میتوانند سازمانها را در ارتقاء سطح کیفیت و ترازیبی با دیگران یاری نمایند.
- امکان مقایسه عملکردی با برترین های صنایع و خدمات برای سازمان ها فراهم میشود.

### محدودیت و نقاط ضعف:

- اگر از نحوه کنترل کیفیت و ارائه اطلاعات صحیح و دقیق اطمینان حاصل نشود ارزش افزا نخواهد بود.

## گزینه ۴- ارزیابی مستقل سیستم

این گزینه در بخش صنعت هوایی استرالیا و نیوزلند به اجرا در آمده است تعداد عوامل مدیریتی را با استفاده ممیزان مستقل در مقیاس صفر تا ده امتیاز دهی نموده و به ارقام مقایسه ای میرسد.

### مزایا:

- 0 قابلیت کاربرد این مدل در انواع فعالیتهای تولیدی و خدماتی
- 0 استقلال ارزیابی از مدیریت درگیر در فعالیت

### محدودیت و نقاط ضعف:

- 0 نظری بودن نتایج و مشکلات رایج در ارزیابی های برون سازمانی





## گزینه ۵- انتخاب نمونه و آزمون مستقل محصول

اینگونه طرح ها که معمولا توسط بسیاری از سازمان های حمایت کننده از مصرف کنندگان در سطح محصولات خاص انجام گرفته است مبتنی بر نمونه برداری و آزمون مستقل کالاها از یک سو و دریافت و تحلیل بازخورد مشتریان از سوی دیگر است.

### مزایا:

- معمولا از دقت و قابلیت اطمینان بالایی برخوردار است.
- وجود بالفعل امکانات نمونه برداری و آزمون محصولات ملموس در سازمان ملی استاندارد ایران

### محدودیت ها و نقاط ضعف:

- عدم امکان اعمال این مدل به خدمات و کالاهای فاقد استاندارد محصول
- بسیار پیچیده و پرهزینه است و لذا قابلیت کاربرد گسترده آن محدود است.



## سیستم جمع آوری و تحلیل داده ها

- نظرخواهی ادراکی
- اندازه گیری های عملکردی
- ارزیابی های سیستمی
- آزمونهای نمونه ای
- داده های جمع آوری شده از ارگان های متولی
- ویا تلفیقی از اینگونه روش ها



## اقداماتی که در راستای سنجش نرخ کیفیت کالا و خدمات

- 0 مطالعه و بررسی الگوی کیفیت خدمات
- 0 شناسایی پارامترهای مؤثر در سنجش نرخ کیفیت کالا و خدمات
- 0 انجام نشست‌های تخصصی با ارائه‌دهندگان خدمات و تولید کنندگان
- 0 تشکیل بانک اطلاعات کارشناسان صاحب‌نظر در حوزه نرخ کیفیت کالا و خدمات
- 0 شناسایی و احصاء فهرست کالا و خدمات و مؤلفه‌های سنجش نرخ کیفیت
- 0 نشست تخصصی با اساتید حوزه کیفیت
- 0 تلاش جهت تدوین مدل نهایی نرخ کیفیت کالا و خدمات
- 0 تدوین روش اجرایی سنجش نرخ کیفیت کالا و خدمات
- 0 راه‌اندازی دیتا مارت شاخص‌های نرخ کیفیت کالا و خدمات
- 0 تدوین برنامه جامع پایش مستمر بروز رسانی پارامترهای سنجش نرخ کیفیت
- 0 تعامل و همکاری با مراکز آموزشی و تحقیقاتی در خصوص ارزیابی و سنجش کیفیت خدمات

