

ایزو ۹۰۰۱ نیازمندیهای یک سیستم مدیریت کیفیت را بیان می کند، در جایی که یک سازمان نیازمند آن است که توانائی خود را برای ارائه محصولاتی که نیازمندیهای مشتری و نیازمندیهای قانونی را برآورده سازد به اثبات رساند و در نظر دارد میزان رضایت مشتری را افزایش دهد.

مجموعه ای از فعالیتها که با استفاده از منابع داده ها را به ستانده ها تبدیل می کنند فرآیند خوانده می شود.

هر سازمانی برای عملکرد مؤثرتر باید تعدادی فرایند مرتبط باهم و مؤثر درهم را تعیین و مدیریت نماید.

در بیشتر موارد ستانده ها از یک فرایند ، داده ها به فرایند بعدی را تشکیل می دهند. شناسایی و مدیریت نمودن فرایندهای به کار گرفته شده در یک سازمان و بویژه تعامل میان این فرایندها به شکل سیستماتیک رویکرد فرآیندی نامیده می شود.

یکی از مزایای رویکرد فرایندی کنترل دائمی بر روی ارتباط میان فرایندهای مجزا ازهم در داخل یک سیستم فرایندها و نیز بر روی ترکیب و تعامل آنها است .

چنین رویکردی در صورتی که در یک سیستم مدیریت کیفیت مورد استفاده قرار گیرد بر اهمیت موارد زیر تأکید دارد:

الف) درک و برآورده ساختن نیازمندیها،

ب) نیاز به موردتوجه قرار دادن فرایندها بر مبنای ارزش افزوده،

ج) به دست آوردن نتایجی همچون کارآیی و اثربخشی، و

د) بهبود مداوم فرایندها بر مبنای اندازه گیری واقع بینانه.

مستندات سیستم کیفیت شامل :

خط مشی کیفیت

نظامنامه

روش های اجرایی مدون سیستم کیفیت

سایر مدارک (فرایندهای سیستم کیفیت، دستورالعملها، ضوابط و...)

سوابق

مستندات سیستم کیفیت شامل :

خط مشی کیفیت

نظامنامه

روش های اجرایی مدون سیستم کیفیت

سایر مدارک (فرایندهای سیستم کیفیت، دستورالعملها، ضوابط و...)

سوابق

خط مشی کیفیت :

عبارتست از مقاصد و جهت گیری کلی یک سازمان نسبت به کیفیت که رسماً توسط مدیریت ارشد اعلام شده باشد .

اهداف کیفیت :

اهداف کیفیت بیان کننده گامهایی هستند که سازمان برای تحقق شعارها و ایده آلهای بیان شده در خط مشی کیفیت و یا بعبارت دیگر در مسیر بهبود

مستمر بر میدارد

نظامنامه سیستم کیفیت : سندی است که سیستم مدیریت کیفیت یک سازمان را مشخص می کند.

نظامنامه سیستم کیفیت شامل : دامنه کاربرد سیستم ، شرحی از اثر متقابل فرایندها و روش های اجرایی مدون سیستم کیفیت میباشد.