

بسم الله الرحمن الرحيم

المواصفات القياسية الدولية أيزو (ISO 9000) ٩٠٠٠

أصدرت السوق الأوروبية المشتركة قرار بمنع استيراد المنتجات من مختلف الدول اعتباراً من عام ١٩٩٢ إلا إذا كانت الشركة المنتجة حاصلة على شهادات تفيد أنها تستوفي مطالب نظام الجودة أيزو (ISO - 9000) ٩٠٠٠ وتبنيها في ذلك عدة دول أخرى ، ومن ثم أضحى مستقراً ان الأيزو ٩٠٠٠ هو الوسيلة المستقبلية بالنسبة للشركات العاملة إذا أرادت ان تبقى في مجال المنافسة في السوق العالمي .
فما هو الأيزو ٩٠٠٠ ؟

الأيزو ISO كلمة تتشكل من الحروف الثلاث الأولى للكلمات international standardization organization وترجمتها المنظمة الدولية للتقيس أو المنظمة الدولية للتوجيه القياسي ، وهي منظمة تستهدف وضع المستويات القياسية ووضع المعايير والأسس والاختيارات والشهادات المتعلقة بها من أجل تشجيع تجارة السلع والخدمات على المستوى العالمي ويشير رقم ٩٠٠٠ الى عقد التسعينات ، فعندما حررت دول الجماعة الأوروبية التجارة اليها كان اهتمامها الاعظم منصبا على جودة السلع والخدمات التي تعبر حدودها السياسية ، وبسبب هذا الاهتمام ظهرت الحاجة الى معايير لكل من البضائع والخدمات ليس فقط التي تعبر الحدود داخل دول الجماعة الأوروبية ولكن أيضا التي تأتي من الدول الأخرى مثل الولايات المتحدة واليابان .
وإذا كان نظام أيزو ٩٠٠٠ يعنى اساسا بضمان جودة المنتجات في الشركات الصناعية إلا انه يمكن تطبيقه أيضا لتحسين اداء شركات الخدمات .

وتتكون المواصفات القياسية الدولية أيزو ٩٠٠٠ من خمس مواصفات خاصة بإدارة وتأكيد الجودة وهي كما يلي :-

(١) المواصفة الأولى أيزو ٩٠٠٠ وهي المرشد الذي يحدد مجالات تطبيق كل من أيزو ٩٠٠١ ، ٩٠٠٢ ، ٩٠٠٣ .

(٢) المواصفة الثانية أيزو ٩٠٠١ تتضمن ما يجب ان يكون عليه نظام الجودة في الشركات الانتاجية او الخدمية التي يبدأ عملها بالتصميم وينتهي بخدمة ما بعد البيع ، وتضم عشرين عنصرا من عناصر الجودة .

وتبرز في هذه المواصفة أهمية تصميم المنتج الذي أصبح حيويا للمستهلكين الذين يطلبون منتجات بلا أخطاء .

(٣) المواصفة الثالثة أيزو ٩٠٠٢ ، وتتضمن ما يجب ان يكون عليه نظام الجودة في الشركات الانتاجية او الخدمية التي يقتصر عملها على الانتاج والتركيب دون التصميم أو خدمة ما بعد البيع ، وتضم ١٨ (ثمانية عشر) عنصرا من عناصر الجودة وتهتم هذه المواصفة بالمحافظة على نظم الجودة الفائقة بدلا من تطوير نظم جديدة لمنتجات جديدة .

(٤) المواصفة الرابعة أيزو ٩٠٠٣ ، وهي تخص الشركات التي لا تحتاج انظم جودة شاملة لانها لا تعمل بالانتاج أو تقديم الخدمة وإنما يقتصر عملها على الفحص والتفتيش والاختبار .
مثل ذلك موردو البضائع الذين يقتصر عملهم على فحص واختبار منتجات جاهزة وردت اليهم من مصانع تطبيق نظم الجودة الشامل وتضم ١٢ عنصرا لمتطلبات نظام الجودة .
(٥) المواصفة الخامسة أيزو ٩٠٠٤ وهي تحدد عناصر ومكونات نظام الجودة وتعتبر المرشد الذي يحدد كيفية ادارة الجودة، وهي بذلك تختلف جذريا عن المواصفات ٩٠٠١ ، ٩٠٠٢ ، ٩٠٠٣ في ان الأخيرة تعاقدية أو تتضمن صيغة التزام من المورد أو المصنع تجاه العميل ، وهذه الصيغة التعاقدية تفرض الحصول على شهادة أما المواصفة ٩٠٠٤ فهي ارشادية فقط .

... لقد أصبح الاهتمام بمواصفات الأيزو يمثل اتجاها واضحا على المستوى العالمى ، ولعل أهم اسباب ذلك يمكن اجمالها فى انهيار الاتحاد السوفيتي ونظم الاقتصاد الموجه ، المنافسة الشديدة فى الأسواق العالمية ، الاهتمام العالمى الكبير بالجودة الشاملة ، وأخيرا سهولة تبنى وتطبيق مواصفات الأيزو وشيوعها على المستوى العالمى .

ولمحدودية المساحة المتاحة للنشر نكتفى بمرض محتويات المواصفة ايزو ٩٠٠١ والتي تضم - كما سبق وذكرنا - ٢٠ (عشرون) عنصرا لمتطلبات نظام الجودة وهي :

- ١- مسئولية الادارة
 - ٢- نظام الجودة
 - ٣- تمييز المنتج
 - ٤- حالة الفحص
 - ٥- الفحص والاختبار والقياس
 - ٦- معدات الفحص والقياس
 - ٧- ضبط المنتجات غير المطابقة
 - ٨- المناولة والتخزين والتعبئة والشحن .
 - ٩- ضبط الوثائق
 - ١٠- سجلات الجودة
 - ١١- التدريب
 - ١٢- الاساليب الاحصائية
 - ١٣ - المراجعة الداخلية
 - ١٤ - مراجعة العقد
 - ١٥ - الشراء
 - ١٦ - ضبط العمليات
 - ١٧- ضبط جودة المشتريات
 - ١٨ - الاجراءات الصحيحة
 - ١٩ - ضبط التصميم
 - ٢٠ خدمة ما بعد البيع
- وتتضمن عملية الحصول على احد شهادات ايزو ٩٠٠٠ ثلاثة مراحل اساسية هي مرحلة ما قبل التسجيل، مرحلة التسجيل أو الحصول على الشهادة وأخيرا مرحلة ما بعد التسجيل .

(٤) المواصفة الرابعة أيزو ٩٠٠٣ ، وهي تخص الشركات التي لا تعمل بالانتاج أو تقديم الخدمة وإنما يقتصر عملها على الفحص والتفتيش والاختبار .
مثل ذلك موردو البضائع الذين يقتصر عملهم على فحص واختبار منتجات جاهزة وردت اليهم من مصانع تطبيق نظم الجودة الشامل وتضم ١٢ عنصرا لمتطلبات نظام الجودة .
(٥) المواصفة الخامسة أيزو ٩٠٠٤ وهي تحدد عناصر ومكونات نظام الجودة وتعتبر المرشد الذي يحدد كيفية ادارة الجودة، وهي بذلك تختلف جذريا عن المواصفات ٩٠٠١ ، ٩٠٠٢ ، ٩٠٠٣ في ان الأخيرة تعاقدية أو تتضمن صيغة التزام من المورد أو المصنع تجاه العميل ، وهذه الصيغة التعاقدية تفرض الحصول على شهادة أما المواصفة ٩٠٠٤ فهي ارشادية فقط .

والسؤال الذي يثور الآن هو ما هي في الحقيقة قيمة الحصول على إحدى شهادات أيزو

٢٩٠٠٠

الاجابة انها بمثابة تصريح دخول للمنتجات الحاصلة عليها الى مختلف الدول، لكنها في الوقت نفسه لا تضمن هذا الدخول او الانتقال. صحيح ان " الجات " تعمل على فتح الاسواق العالمية وتسهيل انتقال المنتجات والخدمات، ولكن هناك قواعد واجراءات كاية خاصة بكل دولة وبكل

منتج على حده، كما ان هناك تجمعات اقتصادية مثل المجموعة الاوربية واتفاقية تحرير التجارة بين دول أمريكا الشمالية، تعطى الاولوية لمنتجات الدول الاعضاء، فضلا عن ان

بعض الدول تفرض شروطا خاصة للجودة، ومن ثم يمكن تشبيه شهادة الأيزو - كما تقول بعض الدراسات - بشهادة أخلو من الامراض او شهادة حسن السير والسلوك اي انها تساعد على مرور المنتجات لكن لا تضمنه، فضلا عن اعتبارها أداة تسويقية فعالة.

وفي مصر نجد ان هيئة التوحيد القياسي المصرية هي الهيئة الوحيدة التي تمنح هذه الشهادة، وقد بدأت الهيئة منذ ثلاث سنوات تقريبا حملة قومية لارساء مفاهيم الجودة الشاملة ومتطلبات المواصفات القياسية لدى الشركات المصرية، وكانت الاستجابة في البداية بدائية... - وهو امر طبيعي ومتوقع - ثم مالبت ان تسارعت حتى بلغ عدد الشركات التي تطبق فعلا المواصفات القياسية ونظم الجودة الشاملة حوالي ٢٥٠ شركة قطاع اعمال عام، خاص، ومشترك، في جميع الأنشطة الصناعية والتجارية والزراعية والخدمية بالإضافة إلى عدد كبير من الشركات المهمة بتطبيق تلك المواصفات العالمية كوسيلة للارتقاء بالأداء.

ا.د. عطيه حسين أفندي

قسم الادارة العامة - كلية الاقتصاد

جامعة القاهرة

١٩٦٠ / ١٢ / ١٩

والسؤال الذي يثور الآن هو ما هي في الحقيقة قيمة الحصول على إحدى شهادات أيزو

٢٩٠٠٠

الاجابة انها بمثابة تصريح دخول للمنتجات الحاصلة عليها الى مختلف الدول، لكنها في الوقت نفسه لا تضمن هذا الدخول او الانتقال.