

بِه نام خدا





# فهرست مطالب

## ۱ اهداف و مبانی

### ۲ تعاریف و مسئولیتها و دامنه شمول

۱-۲- تعریف جایزه ملی کیفیت ایران

۲-۲- ارکان تصمیم‌گیری

۳-۲- مستندات مرجع

۴-۲- طبقه‌بندی سازمانهای متقاضی و محصولات

۵-۲- معیارهای ارزیابی و مفاهیم بنیادین مدل

۶-۲- سطوح جایزه ملی کیفیت ایران

۷-۲- دوره زمانی جایزه

### ۳ ارکان جایزه، ترکیب و وظایف آنها

۱-۳- ارکان

۲-۳- شورای سیاستگذاری

۳-۳- کمیته فنی

۴-۳- دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران





# اهداف و مبانی

جایزه ملی کیفیت ایران براساس نتایج ارزیابی عملکرد سازمانهای متقاضی در رابطه با طراحی، تولید و عرضه محصول و ارائه خدمت و با توجه به معیارهای مدل اعطا می‌شود. این جایزه شامل سطوحی است که برای تعیین آنها ارزیابی همه‌جانبه و کاملی از فعالیت‌های عملیاتی و کیفی سازمان در ارتباط با محصول از جمله پایداری تولید و خدمات آن، و مطابقت با نیازمندی‌های مشتریان و سایر ذینفعان انجام میشود. در طراحی مدل جایزه ملی کیفیت ایران به مفاهیم، اصول و مبانی ارزشی و کاربردی کیفیت توجه خاص مبذول شده است.

## الف) مفاهیم ارزشی جایزه ملی کیفیت

جایزه ملی کیفیت ایران وسیله‌ای برای اطلاع و تایید تلاش و کوشش سازمان‌های تولیدی و خدماتی کشور و بیانگر تعهد سازمانهای متقاضی در استقرار نظام مدیریت کیفیت و اهمیت دادن به آن است. برخی از مفاهیم ارزشی این مدل عبارتند از:

- ۱) ارزش نهادن به مدیران، کارشناسان، محققان و افرادی که در سازمان به کیفیت بها می‌دهند و به استقرار آن تعهد دارند.
- ۲) ارزش نهادن به خلاقیت و نوآوری در تولید و ارائه خدمات ناب که تحقق مطلوب آن فلسفه وجودی سازمان است.
- ۳) ارزش نهادن به انتظارات مشتریان که حیات سازمان در گرو رضایت ایشان است.
- ۴) ارزش نهادن به رضایت ذینفعان دیگر بطور متوازن که دوام سازمان در گرو آن است.

## ب) مفاهیم کاربردی جایزه ملی کیفیت ایران

جایزه ملی کیفیت ایران نمادی از بلوغ سازمانی است که در همگرایی فعالیت‌های مختلف تولید محصول و خدمات به وجود می‌آید که از ابعاد مختلف موجب عرضه محصولی برتر از محصول سایر سازمان‌ها می‌گردد. از جمله موارد زیر:

- ۱) ساماندهی فرایندهای تولید محصول و ارائه خدمات
- ۲) ساماندهی سیستم مدیریت پشتیبان
- ۳) ساماندهی ارتباطات و ساختار درون سازمانی
- ۴) ساماندهی ارتباطات برون سازمانی

## ج) اصول اعتباری جایزه ملی کیفیت ایران

جایزه ملی کیفیت ایران یک نماد ملی است و برای اعتلای شأن آن به دو عامل بسیار مهم زیر توجه خاص شده است:

- ۱) سلامتی نظام ارزیابی و بی‌شائبه بودن آن به عنوان عامل اصلی جلب احترام و اعتماد مردم در طول زمان از طریق انتخاب ارزیابان مجرب و بیطرف و اجرای فرایند ارزیابی بطور اطمینان بخش.
- ۲) دقت در کیفیت ارائه خدمات و ارزش‌آفرینی فرایند ارزیابی به عنوان مقیاسی معتبر برای ارزش‌گذاری اقدامات و فعالیت‌های سازمان‌های متقاضی.





## ۲ تعاریف و مسئولیت‌ها و دامنه شمول

### ۲-۱- تعریف جایزه ملی کیفیت ایران

جایزه ملی کیفیت ایران که در این نظامنامه به اختصار جایزه نامیده می‌شود، فرایندی است ملی که براساس مصوبه یکصد و دومین جلسه شورای عالی استاندارد پایه گذاری شد و بر اساس تصمیمات شورای سیاست گذاری مربوطه متشکل از نمایندگان رده بالای جامعه ملی ذینفعان و برطبق مفاد این نظامنامه و دیگر مستندات مرتبط اداره میشود و طی آن همه ساله در هفته کیفیت و ترجیحا در روز ملی کیفیت (۱۸ آبان) به برترین سازمانهای ایرانی حائز شرایط در بخش‌های مختلف کشور (مطابق طبقه‌بندی جایزه در بند ۲-۴ این نظامنامه) که در زمینه ارتقاء کیفیت محصول خود فعالیت‌های چشمگیری را انجام داده‌اند، گواهینامه، تقدیر نامه یا تندیس جایزه کیفیت اعطاء می‌گردد.

آخرین ویرایش مدل جایزه ملی کیفیت ایران پس از اجرای دوره چهارم، با رویکرد "محصول با کیفیت حاصل سازمان سرآمد است" با استفاده از آخرین دستاورد های دانش مدیریت کیفیت و تجربیات ارزنده بدست آمده در چهار دوره گذشته، با تغییراتی قابل ملاحظه در مدل جایزه و سیستم ارزیابی آن تکمیل و مصوب شده است.

### ۲-۲- ارکان تصمیم‌گیری

عالیترین مرجع تصمیم‌گیری در فرایند جایزه ملی کیفیت ایران شورای سیاست گذاری است که ترکیب اعضاء و وظایف آن در بند ۳-۲ این نظامنامه آمده است. تصمیمات در شورای سیاست گذاری جایزه ملی کیفیت ایران مبتنی بر مصوبات کارشناسی شده در کمیته فنی و گروه های کاری آن اتخاذ میشوند، و دبیرخانه جایزه مسئولیت ایجاد هماهنگی های لازم و نگهداری سوابق را بعهده دارد.

### ۲-۳- مستندات مرجع

جایزه ملی کیفیت ایران در انطباق با الزامات این نظامنامه و معیارهای مدل و مجموعه ای از روش ها و مستندات مرتبط به آن ها اداره و کنترل میشود که کمیته فنی مسئولیت نهایی روزآمدی و دبیرخانه جایزه مسئولیت اجرایی و نگهداری وضعیت کنترل شده این مستندات را بعهده دارند.

### ۲-۴- طبقه‌بندی سازمانهای متقاضی و محصولات

مدل جایزه ملی کیفیت ایران یک مدل فراگیر است. لذا کلیه سازمانهای تولیدی و یا خدماتی از جمله سازمان های زیر می‌توانند متقاضی دریافت این جایزه باشند:

۱. سازمان ها و بنگاه های اقتصادی بزرگ، متوسط و کوچک
۲. سازمان ها و نهاد های بخش عمومی
۳. واحدهای تولیدی و خدماتی وابسته به یک سازمان با محصولی با ماهیت و یا نام تجاری مشخص



این سازمان‌ها می‌توانند برحسب ماهیت محصولات یا خدمات خود متقاضی شرکت در فرایند جایزه ملی کیفیت ایران باشند. محصولات و خدمات در فرایند جایزه ملی کیفیت ایران در سه سطح طبقه بندی شده‌اند: اولین سطح به گروه بندی کلی محصولات و خدمات مربوط است، سطح دوم به انواع کلی در هر گروه، و سطح سوم به نوع خاص محصول یا خدمت مربوط می‌شوند.

تقاضانامه حضور سازمان‌ها در فرایند جایزه برای یک نوع یا یک گروه خاص از محصول یا خدمت با نام تجاری مشخص (برند) پذیرفته می‌شود و در ارزیابی نیز تمام معیارهای مدل در راستای چرخه کامل تولید و مصرف آن محصول مورد ارزیابی قرار خواهند گرفت. سازمان‌هایی که دارای محصولات متنوع در بیش از یک گروه هستند می‌توانند برای بیش از یک محصول در جایزه شرکت نمایند.

## ۲-۵- معیارهای ارزیابی و مفاهیم بنیادین مدل

معیارهای ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران با تاکید بر کیفیت محصول (کالا و خدمات) شامل ساختار مدل، معیارهای اصلی و زیرمعیارهای مربوطه در مدرکی تحت عنوان "مدل و معیارهای جایزه ملی کیفیت ایران" ارائه شده است. فرایند ارزیابی سازمان‌ها با استفاده از این مدل و معیارها بر مبنای اصول و مفاهیم بنیادین زیر انجام می‌گیرد:

**نتیجه گرائی:** دستیابی به نتایج برنامه ریزی شده که منافع کلیه ذینفعان را در برگیرد.

**مشتری مداری:** سرآمدی در تولید و ارائه خدمت برای مشتری ارزش پایدار ایجاد می‌کند.

**رهبری و ثبات در مقاصد:** رهبری دوراندیش و الهام بخش که با ثبات در اهداف همراه است.

**مدیریت مبتنی بر فرایندها و واقعیت‌ها:** سرآمدی از طریق مجموعه‌ای از سیستم‌ها و فرایندهای متعامل با تصمیم‌گیری بر مبنای اطلاعات واقعی امکان پذیر می‌شود.

**توسعه مشارکت کارکنان:** نقش فعال کارکنان در فرایندهای سازمان از طریق توسعه منابع انسانی و مشارکت به حداکثر می‌رسد.

**یادگیری و نوآوری و بهبود مستمر:** سرآمدی از طریق ایجاد فرصت‌های یادگیری و نوآوری در راستای ایجاد تغییر و بهبود مستمر حاصل می‌شود.

**توسعه شراکت‌ها:** ایجاد و حفظ شراکت‌های برون سازمانی ارزش افزای لازم سرآمدی است.

**مسئولیت اجتماعی سازمان:** سازمان‌های سرآمد ضمن تبعیت از قوانین و مقررات مرتبط با تولیدات و خدمات خود و احترام به محیط زیست و جامعه، در راستای انتظارات و خشنودی طرفهای ذینفع و اجتماع گام بر میدارند.



## ۲-۶- سطوح جایزه ملی کیفیت ایران

سطوح جایزه ملی کیفیت ایران، سازمان ها را در دستیابی به درجات توفیق خود در تولید محصول و ارائه خدمات از یکدیگر متمایز می‌کند و میزان موفقیت آن ها را در دستیابی به معیار های تعیین شده در مدل نشان می‌دهد. سطوح جایزه ملی کیفیت ایران بشرح زیر تعریف شده اند:

### تندیس جایزه ملی کیفیت ایران:

شامل سه سطح بقرار زیر است:

- الف- تندیس زرین:** از میان نامزدهای جایزه، نامزدی که از حد نصاب تعیین شده بالاترین امتیاز را کسب نماید، می‌تواند بعنوان سطح برتر کیفیت در رده ملی مطرح و انتخاب شده و "برنده تندیس زرین" خواهد شد.
- ب- تندیس سیمین:** از میان نامزدهای جایزه، بهترین‌هایی که می‌توانند بعنوان سطح نهادینه کیفیت در گروه های خاصی از محصولات مطرح باشند، در صورت کسب بالاترین امتیاز در حد نصاب سطح تندیس بعنوان "برنده تندیس سیمین" انتخاب شده و معرفی می‌گردند.
- ج- تندیس برنز:** از میان نامزدهای جایزه، سازمان هایی در هر گروه محصول که دومین امتیاز بالاتر در حد نصاب سطح تندیس را داشته باشند بعنوان "برنده تندیس برنز" معرفی می‌شوند.

### تقدیرنامه اشتهار به کیفیت:

برای متقاضیانی که با مدیریت خوب به پیشرفت‌هایی در جهت اشتهار به کیفیت در محصول خود نایل شده‌اند، بشرط کسب امتیازی بالاتر از حد نصاب مربوطه به عنوان سطح رشد کیفیت "تقدیرنامه اشتهار به کیفیت" اعطاء می‌گردد. تقدیرنامه های اشتهار به کیفیت در دامنه امتیازات تعریف شده در درجات یک تا سه ستاره اعطاء میشوند که تعداد بیشتر ستاره مبین سطح بالاتر است.

### گواهی اهتمام به کیفیت:

برای متقاضیانی که با برگزاری دوره‌های آموزشی و انجام خودارزیابی، تعهد و پایبندی خود را برای حرکت به سوی کیفیت نشان داده و به عنوان سطح آغازین کیفیت به کسب امتیازی در حد نصاب مربوطه نایل شوند، گواهی/اهتمام به کیفیت" صادر میشود.

دریافت‌کنندگان تندیس و تقدیرنامه های اشتهار همواره میتوانند با ذکر سال دریافت تندیس یا تقدیرنامه به نحو مناسب در تبلیغات و استنادها به جایگاه و برتری خود اشاره و سازمان خود را با ذکر نام تجاری محصول بنحو مقتضی در سطح رقابتی ارزیابی شده مطرح نمایند. این معرفی نبایستی هیچگونه منافاتی با شئون و ارزش های متعالی فرایند جایزه ملی کیفیت ایران داشته باشد.

حدنصاب امتیازات برای کسب سطوح منوط به کارشناسی در کمیته فنی و تصویب شورای سیاست گذاری خواهد بود. جدول امتیازات، وضعیت سازمان ها را از نظر سطح مدیریت کیفیت محصول آنها و محدوده امتیاز نشان میدهد که بترتیب از پائین ترین تا بالاترین سطح ترازیبی در پنج رده عملکرد انفعالی، زیرسازی سازمانی، عملکرد سیستماتیک، بهبود نهادینه، و سازمان برتر دسته بندی شده اند. سازمان هائی که در فرایند ارزیابی جایزه در سطح عملکرد انفعالی قرار میگیرند توصیه نامه نیاز به آموزش و اهتمام دریافت مینمایند، و بقیه متناسب با امتیاز ارزیابی موفق به دریافت گواهی، تقدیرنامه یا تندیس میشوند.



## ۲-۷- دوره زمانی جایزه

دوره زمانی شرکت و ارزیابی فرایند جایزه ملی کیفیت ایران بصورت سالانه بوده و اعطای آن در هفته کیفیت و ترجیحا روز ۱۸ آبان ماه (روز ملی کیفیت) هر سال است و متقاضیان جایزه طبق برنامه در طول هر دوره ارزیابی و انتخاب می شوند.

سازمانهای متقاضی در سطوح اهتمام مقید به رعایت برنامه‌های زمانی سالیانه نبوده و در هر زمان می‌توانند درخواست خود را جهت بررسی به دبیرخانه جایزه ارسال نمایند. این سازمان ها در طول سال مورد ارزیابی قرار خواهند گرفت و همه ساله در مراسم اهدای تندیس اسامی آنها که طی دوره مربوطه موفق به دریافت گواهی یا تقدیرنامه شده اند رسماً اعلام میگردد.

برنامه زمانی عملیات اجرایی هر دوره توسط کمیته فنی جایزه تهیه و اعلام میگردد.



## ۳ ارکان جایزه ملی کیفیت ایران، ترکیب و وظایف آنها

### ۳-۱- ارکان

ارکان جایزه ملی کیفیت ایران بقرار زیر است:

- شورای سیاست گذاری
- کمیته فنی
- دبیرخانه

### ۳-۲- شورای سیاست گذاری

#### الف) ترکیب شورای سیاست گذاری

اعضای شورای سیاست گذاری جایزه ملی کیفیت ایران از میان افراد شاخص و صاحب نظر کشور بعنوان نمایندگان رده بالای جامعه سازمانهای ذینفع در این فرایند بشرح زیر برگزیده میشوند:

- اعضای محترم شورایعالی استاندارد یا نمایندگان تام الاختیار آنها
- ریاست محترم موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران
- دبیر جایزه ملی کیفیت ایران
- نمایندگان بنگاههای کسب و کار بزرگ (تولیدی و خدماتی) ۲ نفر
- نمایندگان بنگاههای کوچک و متوسط (تولیدی و خدماتی) ۲ نفر
- نماینده بخشهای دولتی و عمومی مشارکت کننده ۱ نفر
- اساتید صاحب نظر دانشگاه در زمینه مدیریت کیفیت ۱ نفر
- نماینده تشکل های حرفه ای در زمینه کیفیت ۱ نفر

رئیس موسسه استاندارد ریاست شورای سیاست گذاری را بعهده خواهد داشت و اعضا با حکم ایشان به مدت سه سال منصوب خواهند شد.

دعوت به جلسه و تدوین دستور کار و تهیه صورتجلسات توسط دبیر جایزه ملی کیفیت ایران صورت می پذیرد.

جلسات شورای سیاست گذاری با حضور دو سوم اعضا رسمیت یافته و مصوبات آن با اکثریت آراء حاضرین در جلسه قابل اجرا است.

افرادی که بنا به جایگاه شغلی خود به عضویت شورای سیاست گذاری درمی آیند در صورت تغییر جایگاه شغلی با افراد جدید جایگزین خواهند شد.



## ب) مسئولیت و وظایف شورای سیاست گذاری

شورای سیاستگذاری جایزه ملی کیفیت ایران مسئولیت نظارت عالیه بر حسن انجام فرآیند جایزه را بر عهده دارد و در شروع هر دوره اعطای جایزه تشکیل جلسه داده و به بررسی موارد زیر می‌پردازد:

- استماع گزارش تحلیلی از عملکرد دوره قبل که توسط دبیر جایزه ارایه می‌گردد.
- تصویب برنامه زمانی عملیاتی اجرایی هر دوره که توسط کمیته فنی تهیه و توسط دبیر جایزه ارایه می‌گردد.
- تصویب معیارهای ارزیابی اصلی، معیارهای فرعی و امتیازات آنها
- تصویب حد نصاب‌های امتیاز هر یک از سطوح کیفیت
- تصویب معیارها و رویه تعیین صلاحیت ارزیابان و ارزیابان ارشد و انتخاب آنها
- بررسی و تصویب اصلاحات نظامنامه و سایر موارد

تشکیل جلسات شورای سیاستگذاری در موارد خاص به تشخیص رئیس شورای سیاست گذاری امکان پذیر است.

## ۳-۳- کمیته فنی

### الف) ترکیب کمیته فنی

اعضای کمیته فنی که تعداد آنها ۱۵ تا ۲۱ نفر می‌باشد از بین کارشناسان متخصص در زمینه مدیریت کیفیت و مباحث سرآمدی با ترکیب زیر انتخاب می‌شوند:

- اساتید دانشگاه
- مشاورین و سایر افراد متخصص در زمینه کیفیت
- نمایندگان مراجع صدور گواهینامه
- نمایندگان انجمن‌های علمی و تخصصی کیفیت
- نمایندگان بنگاه‌های اقتصادی بزرگ
- نمایندگان بنگاه‌های کوچک و متوسط
- نمایندگان بخش عمومی و خدمات
- نمایندگان موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

رئیس کمیته فنی دبیر جایزه ملی کیفیت ایران است و سایر اعضاء به پیشنهاد ایشان و با حکم رئیس موسسه استاندارد به مدت سه سال منصوب خواهند شد.



## ب) وظایف کمیته فنی

کمیته فنی کلیه مسئولیت های کارشناسی و اجرایی فرایند جایزه را بعهده داشته و بطور ماهیانه و یا هر زمان به تشخیص رئیس کمیته تشکیل جلسه می دهد و وظایف آن بشرح زیر است:

- تعیین خطمشی های اجرایی درمورد فعالیت های دبیرخانه جایزه
- بررسی برنامه زمانی عملیات اجرایی هر دوره که توسط دبیرخانه تهیه شده و ارایه آن به شورای سیاست گذاری جهت تصویب
- رفع مشکلات احتمالی و انجام مساعدت های لازمه جهت اجرای هر چه بهتر فرآیند جایزه
- بررسی اصلاحات ضروری نظامنامه و پیشنهاد به شورای سیاست گذاری جهت تصویب
- بررسی و تعیین معیارهای ارزیابی اصلی، معیارهای فرعی و امتیازات آنها و پیشنهاد به شورای سیاست گذاری جهت تصویب
- بررسی و تعیین حدنصاب های امتیاز هر یک از سطوح سرآمدی و پیشنهاد به شورای سیاست گذاری جهت تصویب
- تعیین معیارها و رویه تعیین صلاحیت و انتخاب ارزیابان و ارزیابان ارشد و پیشنهاد به شورای سیاست گذاری جهت تصویب
- بررسی شرایط و ویژگیهای ارزیابان و ارزیابان ارشد و پیشنهاد انتخاب آنها به شورای سیاست گذاری
- تدوین و تصویب معیارها و رویه های اجرایی برای ارزیابی متقاضیان در سطوح مختلف
- نظارت بر عملکرد گروه های ارزیابی و ارزیابان ارشد
- نظارت بر فرآیند ارزیابی واحدهای متقاضی دریافت جایزه
- تایید نهایی احراز سطوح مختلف کیفیت برای متقاضیان
- بررسی فعالیت ها و هماهنگی های لازم برای برگزاری همایش پایانی اعطای جایزه
- نظارت بر انتشار نشریات مرتبط
- تعیین صلاحیت مراکز آموزشی برای دوره های آموزشی ویژه ارزیابان
- بازنگری معیارهای انتخاب واحدهای برتر پس از دوره اعطای جایزه
- بررسی شکایات و اعتراضات متقاضیان و رسیدگی به آنها و اعلام نتیجه
- ارایه پیشنهاد های لازم به دبیرخانه در مدت اجرای پروژه
- تهیه و ارایه گزارش به شورای سیاست گذاری

کمیته فنی مجری کلیه روشها و آئین نامه های جایزه ملی کیفیت ایران بوده و میتواند در راستای اجرای وظایف خود گروه های کاری خاص تشکیل دهد یا افراد خاصی را برای تصدی وظایفی تعریف شده منصوب نماید. کمیته فنی همه ساله از میان اعضای خود کارشناسی واجد شرایط را برای سرپرستی اجرایی ارزیابی های آن دوره منصوب مینماید.



### ۳-۴- دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران

دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران در اداره کل نظارت بر اجرای سیستمهای کیفیت یا محل مجری جایزه مستقر و هماهنگی کلیه فعالیت های مرتبط با جایزه را عهده‌دار است. وظایف خاص دبیرخانه عبارتست از:

- تشکیل و مدیریت دبیرخانه جایزه و انجام کلیه فعالیت های هماهنگی
- تهیه برنامه زمانی عملیات اجرایی هر دوره برطبق تصمیمات کمیته فنی
- نگهداری و روزآمدی مستندات اجرایی و سوابق مربوط به جایزه
- هماهنگی کلیه فعالیتهای کارشناسی مورد نیاز ارکان جایزه
- انتشار نشریات مرتبط با جایزه
- انجام فراخوان عمومی به نحو مقتضی جهت ثبت نام متقاضیان
- انجام هماهنگی های لازم جهت برگزاری جلسات شورای سیاست گذاری و کمیته فنی
- برگزاری سمینارها برای سازمان ها و دوره های آموزشی جهت ارزیابان و ارزیابان ارشد
- دریافت اطلاعات از متقاضیان جایزه، طبقه بندی و تجزیه و تحلیل آنها
- برنامه ریزی و تدارک اعزام ارزیابان جهت ارزیابی واحدهای متقاضی
- ارجاع گزارشات و نتایج حاصل از ارزیابی ها برای اتخاذ تصمیم نهایی کمیته فنی
- طراحی و تهیه جوایز (تندیس ها، تقدیرنامه ها و گواهی نامه ها)
- تهیه گزارش عملکرد و ارایه به کمیته فنی
- برگزاری همایش پایانی جهت اعطای جایزه
- تهیه برنامه زمانی عملیات دوره بعد و ارایه آن به کمیته فنی

ویرایش حاضر این نظامنامه در تاریخ نوزدهم آذر ماه سال ۱۳۸۶ به تصویب شورای سیاست گذاری جایزه ملی کیفیت ایران رسیده است.