



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran
سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران
۲۲۴۲۰
چاپ اول
۱۳۹۶

INSO
22420
1st. Edition
2018

سیستم مدیریت آراستگی (۷سین) –
الزامات

**Management System Orderliness (7S) –
Requirements**

ICS: 03.120.10

استاندارد ملی ایران شماره ۲۲۴۲۰ (چاپ اول): سال ۱۳۹۶

سازمان ملی استاندارد ایران

تهران، ضلع جنوب غربی میدان ونک، خیابان ولیعصر، پلاک ۲۵۹۲

صندوق پستی: ۱۴۱۵۵-۶۱۳۹ تهران - ایران

تلفن: ۸۸۸۷۹۴۶۱-۵

دورنگار: ۸۸۸۸۷۰۸۰ و ۸۸۸۸۷۱۰۳

کرج، شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۳۱۵۸۵-۱۶۳ کرج - ایران

تلفن: ۳۲۸۰۶۰۳۱-۸ (۰۲۶)

دورنگار: ۳۲۸۰۸۱۱۴ (۰۲۶)

رایانامه: standard@isiri.gov.ir

وبگاه: <http://www.isiri.gov.ir>

Iranian National Standardization Organization (INSO)

No. 2592 Valiasr Ave., South western corner of Vanak Sq., Tehran, Iran

P. O. Box: 14155-6139, Tehran, Iran

Tel: + 98 (21) 88879461-5

Fax: + 98 (21) 88887080, 88887103

Standard Square, Karaj, Iran

P.O. Box: 31585-163, Karaj, Iran

Tel: + 98 (26) 32806031-8

Fax: + 98 (26) 32808114

Email: standard@isiri.gov.ir

Website: <http://www.isiri.gov.ir>

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

سازمان ملی استاندارد ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

تدوین استاندارد در حوزه‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب‌نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان‌های دولتی و غیردولتی حاصل می‌شود. پیش‌نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی‌نفع و اعضای کمیسیون‌های مربوط ارسال می‌شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادها در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

پیش‌نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان‌های علاقه‌مند و ذی‌صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح، بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شود که بر اساس مقررات استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که در سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می‌شود به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)^۱، کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)^۲ و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش‌بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست‌محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری کند. سازمان می‌تواند به منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری کند. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز واسنجی (کالیبراسیون) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد این‌گونه سازمان‌ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن‌ها اعطا و بر عملکرد آن‌ها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین‌المللی یکاها، واسنجی وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2- International Electrotechnical Commission

3- International Organization for Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legals)

4- Contact point

5- Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد

«سیستم مدیریت آراستگی (۷سین) - الزامات»

رئیس:

استادی، بختیار
(دکتری مهندسی صنایع)

سمت و/یا نمایندگی

دانشگاه تربیت مدرس

کلانتر معتمدی، سید محمد حسین
(کارشناسی ارشد مهندسی صنایع)

کمیته فنی متناظر ۱۷۶

دبیر:

صادقی فرد، ناصر
(دکتری اقتصاد مدیریت)

انجمن علمی استاندارد ایران

اعضاء: (به ترتیب حروف الفبا)

امامی، سید سعید
(کارشناسی ارشد مهندسی صنایع)

انجمن حامیان استاندارد و کیفیت

امیران، حیدر
(دکتری تولید و عملیات و استراتژی کارآفرینی)

گروه مشاورین کیفیت ساز کارآفرین

ایمانی، محمدرضا
(کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی)

گروه کارخانجات مقصود

بهادری فرد، عبدالرضا
(دکتری مدیریت استراتژیک)

سازمان فناوری اطلاعات ایران - وزارت ارتباطات و فناوری
اطلاعات

تقوی فرد، محمد تقی
(دکتری مهندسی صنایع)

دانشگاه علامه طباطبائی

جرجانی، علی
(کارشناسی اقتصاد - گرایش بانکداری)

شرکت سیمان کردستان

حائری، عبدالرحمن
(دکتری مهندسی صنایع)

دانشگاه علم و صنعت

حدادی، حبیب رضا
(دکتری مدیریت کسب و کار)

شرکت تامین سرمایه امید

سمت و/یا نمایندگی

بیمارستان تأمین اجتماعی شهریار

عضو مستقل

موسسه صبح سعادت

دبیرخانه هفت سین آراستگی

دبیرخانه هفت سین آراستگی

شرکت پارس ام‌سی اس

شرکت سیمان آرتا اردبیل

شرکت فرآیند تحقیق

مجموعه شرکت بهره‌برداری راه آهن شهری تهران و حومه

سازمان نظام مهندسی ساختمان

سازمان تأمین اجتماعی

شرکت اینترنشنال DQS آلمان

اعضاء: (به ترتیب حروف الفبا)

حسینی، علیرضا
(دکتری حرفه‌ای بیهوشی)

حسینی صفا، معین
(کارشناسی مهندسی نرم‌افزار)

حسینی منش، سید محمد مهدی
(دکتری مدیریت استراتژیک)

حیدری، اردلان
(کارشناسی مهندسی مکانیک)

حیدری، نصرت‌الله
(کاردانی اتومکانیک)

خاصه باف، نوید
(دکتری مدیریت صنعتی)

درخشنده، صادق
(دکتری فناوری اطلاعات)

سرایداریان، حمید
(دکتری مدیریت)

سروری، کورش
(کارشناسی ارشد HSE)

شیرازپور، اصغر
(کارشناسی ارشد مهندسی مکانیک)

شیروانی، حمیدرضا
(دکتری منابع انسانی)

صادق طلب، سعید
(دکتری مدیریت تولید و فرآیند)

اعضاء: (به ترتیب حروف الفبا)

صادقی، امیر

(دکتری مدیریت اجرایی)

صادقی فرد، سینا

(کارشناسی مدیریت فناوری کسب و کار)

صفری، صحابه

(کارشناس برنامه ریزی آموزشی)

طایفه مرسل، سیدعلی اصغر

(کارشناسی ارشد مهندسی صنایع)

عباسی، نگار

(کارشناسی مهندسی پلیمر)

فرجامی نیا، بهروز

(کارشناسی مهندسی شیمی)

قادریان، سیدامیر هوشنگ

(کارشناسی ارشد مهندسی نساجی)

مؤذن، جمشید

(کارشناسی مهندسی متالوژی)

مهتدی، حمید

(دکتری کسب و کار - مدیریت تکنولوژی و نوآوری)

نمازی، مینو

(کارشناسی ارشد زیست شناسی)

ویراستار:

سالک زمانی، مریم

(کارشناسی ارشد علوم تغذیه)

سمت و/یا نمایندگی

وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران

دبیرخانه هفت سین آراستگی

انجمن علمی استاندارد ایران

عضو مستقل

شرکت تولید قطعات یدکی ایران

شرکت QMS

شرکت نساجی جامعه

عضو مستقل

شرکت مهندسی و ساخت ژنراتور مپنا (پارس)

دبیرخانه هفت سین آراستگی

اداره کل استاندارد آذربایجان شرقی

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ط	پیش‌گفتار
ی	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۱	۳ اصطلاحات و تعاریف
۱۲	۴ الزامات سیستم مدیریت آراستگی
۱۲	۴-۱ سمت‌گیری رهبری (برای آراستگی سازمانی)
۱۲	۴-۱-۱ تعهد مدیریت
۱۳	۴-۱-۲ نماینده مدیریت
۱۳	۴-۱-۳ بیانیه‌های سازمانی
۱۴	۴-۱-۴ طرح‌ریزی نظام آراستگی
۱۴	۴-۱-۵ اهداف و برنامه‌ها
۱۵	۴-۱-۶ تخصیص بودجه
۱۶	۴-۲ سازمان‌دهی زیرساخت‌ها و اطلاعات مدوّن
۱۶	۴-۲-۱ استانداردهای نظام آراستگی
۱۶	۴-۲-۲ الزامات قانونی، مقررات و سایر الزامات درون‌سازمانی
۱۷	۴-۲-۳ الزامات مستندسازی
۱۸	۴-۲-۴ کنترل مستندات
۱۸	۴-۲-۵ کنترل سوابق
۱۹	۴-۲-۶ زیرساخت‌های فیزیکی و محیط سازمان
۲۰	۴-۳ سامان‌دهی شایستگی کارکنان
۲۰	۴-۳-۱ آماده‌سازی منابع انسانی
۲۰	۴-۳-۲ نیازسنجی آموزشی
۲۱	۴-۳-۳ ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی
۲۱	۴-۴ سواسازی و بازیافت
۲۱	۴-۴-۱ کلیات
۲۱	۴-۴-۲ سواسازی محیط کار
۲۱	۴-۴-۳ سواسازی ابزار و وسایل کار
۲۱	۴-۴-۴ سواسازی تجهیزات و ماشین‌آلات

صفحه	عنوان
۲۲	۵-۴-۴ سواسازی ضایعات
۲۲	۶-۴-۴ سواسازی اسناد، مدارک و سوابق
۲۲	۷-۴-۴ بازیافت و تصفیه
۲۲	۵-۴ سامان دهی محیط کار
۲۲	۱-۵-۴ تعیین تکلیف
۲۳	۲-۵-۴ جابه جایی و نقل و انتقال
۲۳	۳-۵-۴ چیدمان
۲۳	۴-۵-۴ نگهداری محصول
۲۴	۶-۴ سترون سازی و پاکیزگی
۲۴	۱-۶-۴ ریشه یابی آلودگی ها
۲۵	۲-۶-۴ طرح ریزی پاکیزگی و بهداشت
۲۵	۳-۶-۴ اجرا
۲۵	۲-۶-۴ حمل زباله ها و پسماند
۲۵	۷-۴ سلسله مراتب بهبود
۲۵	۱-۷-۴ مشاوره، مشارکت و اطلاع رسانی
۲۶	۲-۷-۴ کنترل های داوطلبانه
۲۷	۳-۷-۴ بازرسی
۲۷	۴-۷-۴ ممیزی داخلی
۲۸	۵-۷-۴ تجزیه و تحلیل ارزیابی عملکرد
۲۹	۶-۷-۴ یادگیری
۲۹	۷-۷-۴ اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه
۲۹	۸-۷-۴ بازنگری مدیریت
۳۲	کتابنامه

پیش‌گفتار

استاندارد «سیستم مدیریت آراستگی (۷سین) - الزامات» که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط توسط شرکت هفت سین مدیریت آراستگی تهیه و تدوین شده است، در دویست و چهارمین اجلاس کمیته ملی استاندارد مدیریت کیفیت مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۲۱ تصویب شد. اینک این استاندارد به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

استانداردهای ملی ایران بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۵ (استانداردهای ملی ایران - ساختار و شیوه نگارش) تدوین می‌شوند. برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در صورت لزوم تجدیدنظر خواهند شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدیدنظر در کمیسیون‌های مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی ایران استفاده کرد.

منابع و مآخذی که برای تهیه و تدوین این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

۱- حاجی شریف، محمود، ساختار/اجرایی و استقرار سیستم مدیریت کیفیت جامع، نشر امین، ۱۳۷۶

۲- کاشانی، مجتبی، خانه‌تکانی صنعتی، ناشر: سازوکار، ۱۳۹۲

۳- صادقی فرد، ناصر، سیستم آراستگی محیط کار و منزل، چاپ سوم، تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، ۱۳۹۲

مقدمه

نظم و انضباط در هر سازمان، اعم از بخش خصوصی یا دولتی، تولیدی یا خدماتی، یکی از مهم‌ترین و اصلی‌ترین نیاز برای شکل‌گیری سازمان و استمرار فعالیت صحیح و بهره‌ور آن است. این مهم باید براساس مرجع رسمی و/یا الگوی قابل اطمینانی، قابل اجرا و متعاقب آن، قابل ارزیابی باشد.

فرهنگ و تمدن، خود مرجع بسیار مهم و ارزش‌مندی در طی قرن‌های متمادی برای همه ملت‌ها بوده است. با مطالعه آداب و رسوم و فرهنگ غنی هزاران ساله ایران مشاهده می‌شود که بسیاری از تکنیک‌ها و مدل‌های وارداتی و ام‌گرفته‌شده از سایر کشورها در سال‌های بسیار دور، به‌صورت کاملاً نظام‌مندی توسط ایرانیان، طراحی و اجرا شده‌اند و متأسفانه، به‌جای حفظ و توسعه آن‌ها در فرهنگ بومی و ترویج آن‌ها، نسخه‌های جدید از سایر کشورها اقتباس شده است تا نشان داده شود که اقدامات انجام‌شده در دیگر کشورها، باعث موفقیت آن‌ها بوده است و باید از آن‌ها کپی‌برداری و پیروی شود و از این‌روست که گاه‌به‌گاه موضوع جدیدی برای افراد یا گروه‌هایی، وسیله کسب و کار قرار گرفته و در نهایت، هیچ دستاورد مناسبی هم به‌دنبال نداشته است.

درحالی که ایرانیان از هزاران سال قبل، از اصول و قواعد مهم اجتماعی برای استاندارد کردن، تبعیت می‌کردند، اکنون تکنیک ابتدایی موسوم به 5S از کشور ژاپن الگوبرداری شده و به روش‌های مختلف (و اغلب نادرست) به مرحله اجرا گذاشته می‌شود.

استاندارد «سیستم مدیریت آراستگی»^۱ (۷سین) - الزامات» بر اساس هفت الزام اصلی آن طراحی و تدوین شده است که عبارتند از:

- سمت‌گیری رهبری؛
 - سازمان‌دهی زیرساخت‌ها و اطلاعات مدون؛
 - سامان‌دهی شایستگی کارکنان؛
 - سواسازی و بازیافت؛
 - سامان‌دهی محیط کار؛
 - سترون‌سازی و پاکیزگی؛
 - سلسله مراتب بهبود.
- این الزامات هفتگانه به ترتیبی که آورده شده‌اند در سازمان طرح‌ریزی و در قالب سیستم مدیریت زیرساختی اجرا می‌شوند.

طرح‌ریزی سیستم مدیریت آراستگی (۷سین) و استقرار آن در سازمان‌ها، یکی از مهم‌ترین پیش‌نیاز حرکت در مسیر توسعه پایدار است. با اجرای ۷ سین آراستگی در سازمان، نظم و عدالت در زیرساخت‌های سازمانی به صورت فونداسیون ساختمان ایجاد می‌شود، به طوری که بر پایه استانداردهای تعیین یا تدوین شده، همه امور سازمان به مناسب‌ترین روش ساختار یافته و به بهترین روش ممکن پایش و کنترل می‌شوند.

سازمان‌ها بدون دارا بودن نظم لازم، ساختار قابل اتکایی نخواهند داشت و به موفقیت پایدار نخواهند رسید. از این‌رو، داشتن نظم و سازمان‌دهی و آراستگی در سازمان‌ها یکی از مهم‌ترین زیر ساخت‌های مورد نیاز است.

سیستم مدیریت آراستگی (۷سین) - الزامات

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین الزامات برای استقرار سیستم مدیریت آراستگی است. در این استاندارد، با در نظر گرفتن اصول و ساختارهای اصلی سازمان‌دهی، استانداردسازی، طبقه‌بندی و زیباسازی محیط، شرایط لازم برای تحقق اصول و موارد فوق‌الذکر فراهم شده است. این استاندارد، در صدد یاری‌رسانی به سازمان‌ها برای دستیابی به آراستگی و به تبع آن، جلوگیری از اتلاف منابع ملی است.

چابک‌سازی^۱ و مدیریت هزینه‌ها در سازمان، موضوع دیگری است که در این استاندارد به آن توجه شده است تا به مدد آن رشد بهره‌وری در سازمان‌ها افزایش یابد.

این استاندارد، برای کلیه سازمان‌ها، اعم از تولیدی و خدماتی، صرف‌نظر از نوع و اندازه، کاربرد دارد. این استاندارد، به گونه‌ای تدوین شده است که همه الزامات آن برای کلیه سازمان‌ها، می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد.

این استاندارد، برای مقاصد ممیزی در زمینه استقرار سیستم مدیریت آراستگی (۷سین) نیز کاربرد دارد.

۲ مراجع الزامی

در مراجع زیر ضوابطی وجود دارد که در متن این استاندارد به صورت الزامی به آن‌ها ارجاع داده شده است. بدین ترتیب، آن ضوابط جزئی از این استاندارد محسوب می‌شوند.

در صورتی که به مرجعی با ذکر تاریخ انتشار ارجاع داده شده باشد، اصلاحیه‌ها و تجدیدنظرهای بعدی آن برای این استاندارد الزام‌آور نیست. در مورد مراجعی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آن‌ها ارجاع داده شده است، همواره آخرین تجدیدنظر و اصلاحیه‌های بعدی برای این استاندارد الزام‌آور است.

استفاده از مرجع زیر برای کاربرد این استاندارد الزامی است:

۱-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۰۰۰: سال ۱۳۸۹، سیستم مدیریت فراگیر - الزامات

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، علاوه بر اصطلاحات و تعاریف ارائه شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۰۰۰، اصطلاحات و تعاریف زیر نیز به کار می‌رود:

۱-۳

آراستگی

orderliness

شرایط مناسب محیط که حاصل شکل، رنگ، نظافت، چیدمان وسایل، و سایر عواملی است که موجب سهولت و بهبود انجام کار و زیبایی در محیط می شود.
[منبع: برگرفته از زیربند ۱-۳ استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۰۰۰: سال ۱۳۸۹]

۲-۳

ارزیابی

assessment

عمل سنجش با استفاده از سیستم‌های مقایسه‌ای، که این امر منجر به ارزش کیفی یا کمی یا موضوع خاص گردد.
[منبع: برگرفته از صفحه ۲۵، کتاب فرهنگ بهره‌وری: سال ۱۳۷۷]

۳-۳

اثربخشی

effectiveness

میزانی که فعالیت‌های طرح‌ریزی شده، تحقق یافته‌اند و نتایج طرح‌ریزی شده، به دست آمده است.
[منبع: برگرفته از زیربند ۱۱-۷-۳ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۴-۳

اصلاح

correction

اقدام برای از بین بردن عدم انطباق تشخیص داده شده، است.
[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۱۲-۳ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۵-۳

اطلاعات

information

داده‌های معنی دار است.
[منبع: برگرفته از زیربند ۲-۸-۳ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۶-۳

اطلاعات مدون

documented Information

اطلاعات مورد نیاز و واسط حاوی آن که توسط سازمان کنترل و نگهداری می‌شود.
[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۸-۶ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۷-۳

اقدام اصلاحی

corrective Action

اقدام برای ازبین بردن علت یک عدم انطباق و جلوگیری از بروز مجدد آن است.
[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۱۲-۲ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۸-۳

اقدام پیشگیرانه

preventive Action

اقدام برای ازبین بردن علت یک عدم انطباق بالقوه یا سایر شرایط نامطلوب بالقوه است.
[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۱۲-۱ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۹-۳

الزام

requirement

نیاز یا انتظاراتی که بیان می‌شود، عموماً تلویحی است یا اجباری می‌باشد.
[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۶-۴ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۱۰-۳

الزام قانونی

statutory Requirement

الزام اجباری مشخص شده توسط نهاد قانون‌گذار است.
[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۶-۶ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۱۱-۳

الزام مقرراتی

regulatory Requirement

الزام اجباری مشخص شده توسط مرجعی که از سوی نهاد قانون‌گذار دارای اختیار است.
[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۶-۷ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۱۲-۳

انطباق

conformity

برآورده شدن الزام است.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۶-۱۱ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۱۳-۳

بازرسی

inspection

تعیین انطباق با الزامات مشخص شده است.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۱۱-۷ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۱۴-۳

بودجه

budget

طرح مقداری مشروح و کاملی به منظور استفاده از منابع سازمان در دوره‌ای معین است.

[منبع: برگرفته از زیر بند ۳-۱۱ استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۰۰۰ سال ۱۳۸۹]

۱۵-۳

بهبود

improvement

فعالیتی برای ارتقای عملکرد است.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۳-۱ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۱۶-۳

بهبود مداوم

continual Improvement

فعالیت تکرارشونده برای ارتقای عملکرد است.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۳-۲ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۱۷-۳

بهره‌وری

productivity

انجام فعالیت‌ها به صورت اثربخش و کارا می‌باشد.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۱۳ استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۰۰۰ سال ۱۳۸۹]

۱۸-۳

تعمیر

repair

اقدامی که درمورد یک محصول یا خدمت نامنطبق انجام می‌گیرد تا برای کاربرد مورد نظر قابل قبول شود.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۱۲-۹ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۱۹-۳

چابک‌سازی

agility

افزایش توانایی اجرایی به گونه‌ای که اقدامات در مناسب‌ترین زمان و به مناسب‌ترین شرایط انجام شود.

[منبع: برگرفته از صفحه ۷۹۴۹، کتاب لغت نامه دهخدا: سال ۱۳۷۷]

۲۰-۳

چشم‌انداز

vision

جایگاهی آرمانی که سازمان تمایل دارد به آن دست یابد، آن گونه که توسط مدیریت رده بالای آن بیان شده است.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۵-۱۰ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۲۱-۳

خدمت

service

برونداد یک سازمان یا حداقل یک فعالیت است که لزوماً بین سازمان و مشتری انجام می‌گیرد.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۷-۷ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۲۲-۳

خط‌مشی

policy

مقاصد و جهت‌گیری یک سازمان آن گونه که رسماً توسط مدیریت رده‌بالای آن بیان شده است.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۵-۸ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۲۳-۳

داده

data

واقعیت‌ها درباره یک مورد است.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۸-۱ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۲۴-۳

راهبرد

strategy

طرح دستیابی به یک هدف بلند مدت یا کلی است.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۵-۱۲ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۲۵-۳

روش اجرایی

procedure

طریقه مشخص شده برای انجام یک فعالیت یا فرآیند است.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۴-۵ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۲۶-۳

رهبر

leader

شخصی که بر گروهی از افراد و رفتارها و نگرش‌های آن‌ها اثرگذار و نافذ است.

[منبع: برگرفته از صفحه ۲۰۷، فرهنگ جامع مدیریت: سال ۱۳۷۶]

۲۷-۳

زیرساخت

infrastructure

سیستمی از امکانات، تجهیزات و خدمات مورد نیاز برای فعالیت یک سازمان است.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۵-۲ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۲۸-۳

سابقه

record

مدرکی که در آن نتایج به دست آمده ذکر می‌شود یا شواهدی دال بر انجام فعالیت‌ها را فراهم می‌آورد.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۸-۱۰ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۲۹-۳

سازمان

organization

شخص یا گروهی از کارکنان که برای دستیابی به اهداف خود، وظایف خاص خود را همراه با مسئولیت‌ها، اختیارات و روابط دارند.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۲-۱ استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۰ : سال ۱۳۹۶]

۳۰-۳

سازمان یافته

organized

تعیین، تخصیص و چیدمان مناسب کلیه منابع سازمان (نیروی انسانی، زمین، ساختمان و تجهیزات) که در جهت تحقق مأموریت سازمان صورت گرفته است.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۲۵ استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۰۰۰ : سال ۱۳۸۹]

۳۱-۳

سیستم

system

مجموعه‌ای از عناصر مرتبط به هم یا متعامل است.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۵-۱ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰ : سال ۱۳۹۶]

۳۲-۳

سیستم مدیریت

management system

مجموعه‌ای از اجزای مرتبط به هم یا متعامل یک سازمان برای تعیین خط‌مشی‌ها و اهداف و فرآیندهایی برای دستیابی به آن اهداف است.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۵-۳ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰ : سال ۱۳۹۶]

۳۳-۳

شایستگی

competence

توانایی به کارگیری دانش و مهارت‌ها برای به دست آوردن نتایج مورد نظر است.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۱۰-۴ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰ : سال ۱۳۹۶]

۳-۳۴

طرف ذی نفع

interested party

شخص یا سازمانی که می‌تواند بر یک تصمیم یا فعالیت تأثیر گذارد، یا از آن تأثیر پذیرد، یا خود را متأثر از آن بداند.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۲-۳ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۳-۳۵

عدم انطباق

nonconformity

برآورده‌نشدن الزام است.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۶-۹ استاندارد ملی ایران- ایزو ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۳-۳۶

عیب

defect

عدم انطباق در رابطه با کاربرد مورد نظر یا کاربرد مشخص‌شده، است.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۶-۱۰ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۳-۳۷

فرآیند

process

مجموعه‌ای از فعالیت‌های مرتبط به هم یا متعامل که جهت ارائه نتیجه مورد نظر، از دروندادها استفاده می‌کند.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۴-۱ استاندارد ملی ایران- ایزو ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۳-۳۸

فرهنگ

culture

گستره کلی رفتارها، اخلاقیات و ارزش‌ها که توسط اعضای سازمان انتقال داده‌شده، اجرا و تقویت می‌شود.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۳۵ استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۰۰۰ سال ۱۳۸۹]

۳۹-۳

فعالیت

activity

کوچک‌ترین مورد کاری مشخص شده در یک پروژه است.
[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۳-۱۱ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۴۰-۳

کارایی

efficiency

رابطه بین نتیجه به دست آمده و منابع استفاده شده است.
[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۷-۱۰ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۴۱-۳

کیفیت

quality

میزانی که مجموعه‌ای از ویژگی‌های ذاتی یک مورد، الزامات را برآورده می‌کند.
[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۶-۲ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۴۲-۳

مأموریت

mission

مقصود سازمان از وجود خود، آن گونه که توسط مدیریت رده بالای آن بیان شده است.
[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۵-۱۱ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۴۳-۳

محصول

product

برونداد یک سازمان که می‌تواند بدون اینکه هرگونه معامله بین سازمان و مشتری صورت گیرد، تولید شود.
[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۷-۶ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۴۴-۳

محیط کار

work environment

مجموعه‌ای از شرایط که کار تحت آن شرایط انجام می‌شود.
[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۵-۵ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۴۵-۳

مدرك

document

اطلاعات و واسطه حاوی آن است.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۸-۵ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۴۶-۳

مدیریت

management

فعالیت‌های هماهنگ‌شده برای هدایت و کنترل یک سازمان است.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۳-۳ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۴۷-۳

مدیریت رده بالا

top management

شخص یا گروهی از کارکنان که یک سازمان را در بالاترین سطح هدایت و کنترل می‌کنند.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۱-۱ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۴۸-۳

مشارکت دادن

engagement

دخیل بودن و سهم‌داشتن در انجام فعالیت‌ها برای دستیابی به اهداف مشترک است.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۱-۴ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۴۹-۳

مشتری

customer

شخص یا سازمانی که محصول یا خدمات مورد نظر یا مورد نیاز خود را دریافت می‌کند یا می‌تواند دریافت کند.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۲-۴ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۵۰-۳

ممیزی

audit

فرآیندی نظام‌یافته، مستقل و مدون برای به دست‌آوردن شواهد عینی و ارزیابی آن به صورت عینی برای تعیین میزانی که معیارهای ممیزی برآورده می‌شوند.
[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۱۳-۱ استاندارد ملی ایران- ایزو ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۵۱-۳

نظام‌های انگیزشی

motivation systems

ساختارهای اجرایی که برای انجام امور تعیین‌شده در افراد ایجاد انگیزه می‌کند تا نتایج با کیفیت مطلوب حاصل شوند.
[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۴۷ استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۰۰۰: سال ۱۳۸۹]

۵۲-۳

نظام‌نامه

manual

مشخصات مربوط به سیستم مدیریت یک سازمان است.
[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۸-۸ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۵۳-۳

مقررات مدوّن

modified regulations

هرگونه اطلاعات مدوّن که از طرف مدیران ارشد سازمان و/یا سازمان‌های بالادستی (هولدینگ^۱) به صورت بخشنامه، دستورالعمل، مصوبه، ابلاغ شده و الزام به اجراست.
[منبع: برگرفته از صفحه ۲۱۳۳۰، کتاب لغت نامه دهخدا: سال ۱۳۷۷]

۵۴-۳

هدف

objective

نتیجه‌ای که قرار است به دست آید.
[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۷-۱ استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶]

۵۵-۳

یادگیری

learning

تغییر نسبتاً ثابت درفرآیند رفتار فرد که در اثرتجربه، آموزش و... حاصل می‌شود.

[منبع: برگرفته از صفحه ۲۸۵، کتاب فرهنگ بهره‌وری: سال ۱۳۷۷]

۴ الزامات سیستم مدیریت آراستگی

سازمان باید سیستم مدیریت آراستگی خود را بر اساس الزامات این استاندارد، ایجاد، مستند، و نگهداری نموده و آن را بهبود بخشد.

سازمان باید به‌منظور تداوم اثربخشی سیستم مدیریت آراستگی، با استفاده از شاخص‌های اندازه‌گیری و معیار پذیرش تعیین‌شده و با روش‌های اندازه‌گیری مناسب، کنترل‌های لازم را اعمال کند.

سازمان باید از دردسترس‌بودن منابع کافی برای اجرای اهداف و برنامه‌های اجرایی و پشتیبانی از آن‌ها اطمینان حاصل کند.

۱-۴ سمت‌گیری رهبری (برای آراستگی سازمانی)

۱-۱-۴ تعهد مدیریت

مدیریت رده‌بالای سازمان، باید شواهدی مبنی بر تعهد خود به طرح‌ریزی، استقرار، نگهداری و بهبود نظام مدیریت آراستگی سازمان فراهم کند. تعهد مدیریت رده‌بالا باید در قالب اقدامات اجرایی و مشارکت فعال در امور سازمان بوده و حداقل شامل موارد زیر باشد:

الف- حصول اطمینان از تدوین خط‌مشی آراستگی برای تعیین مقاصد، سیاست‌ها و جهت‌گیری‌های کلی سازمان؛

ب- تکلیف به طرح‌ریزی گستره سیستم و برپائی آن، اهداف، برنامه‌ها و بودجه سازمان؛

پ- تعیین روش‌های ایجاد رقابت سالم و سازنده درون‌سازمانی و برون‌سازمانی برای ارتقاء وضعیت سازمان از نظر آراستگی؛

ت - شناسایی و/یا تدوین و به‌روزرسانی و جاری‌سازی استانداردهای مرتبط با سازمان در همه ابعاد مورد نیاز و تعیین الزامات قانونی و مقرراتی و سایر الزامات درون‌سازمانی؛

ث- تعیین و تأمین شرایط محیطی مناسب در سازمان؛

ج- پیگیری و اجرای به موقع کنترل‌ها (بازرسی، ممیزی، ارزیابی) در سازمان و حصول اطمینان از اثربخشی موارد فوق‌الذکر از مسئولیت‌های مدیریت رده‌بالا می‌باشد و باید در دوره‌های پیش‌بینی‌شده، تحقق‌پذیر باشند.

۲-۱-۴ نماینده مدیریت

مدیریت رده‌بالا باید یکی از مدیران سازمان را به‌عنوان نماینده مدیریت منصوب کند که صرف‌نظر از سایر مسئولیت‌های خود، دارای مسئولیت‌ها و اختیاراتی شامل موارد زیر باشد:

الف- حصول اطمینان از این که فضاهای فیزیکی سازمان از شرایط لازم برای تحقق نظام آراستگی برخوردار می‌باشند؛

ب- گزارش‌دهی به مدیریت رده‌بالا در مورد عملکرد سیستم مدیریت آراستگی و هرگونه نیاز به بهبود؛

پ- حصول اطمینان از رقابت سازنده درون‌سازمانی و برون‌سازمانی برای رشد و توسعه واحدها، فرآیندها و کارکنان؛

ت- حصول اطمینان از افزایش آگاهی در مورد الزامات مشتری و ترویج استانداردها و الزامات قانونی و مقرراتی مرتبط در سراسر سازمان؛

ث- ارزیابی و حصول اطمینان از اثربخشی سیستم مدیریت و بهبود مداوم آن.

نماینده مدیریت باید حداقل واجد ویژگی‌های زیر باشد:

الف- دارای تحصیلات، تجربه و توانایی مدیریتی متناسب با شرایط سازمان و کارکنان آن باشد؛

ب- در بین کارکنان سازمان، از مقبولیت و محبوبیت برخوردار باشد؛

پ- از سازمان و فرآیندهای سازمانی شناخت کافی داشته باشد.

۳-۱-۴ بیانیه‌های سازمانی

کلیه بیانیه‌های سازمانی باید تدوین، تصویب، انتشار عمومی و درک شده باشند و از تحقق محتوای این بیانیه‌ها در سازمان اطمینان حاصل شود.

۱-۳-۱-۴ بیانیه خطمشی

سازمان باید خطمشی آراستگی خود را در قالب بیانیه‌ای معین به‌روشنی تعریف و تصویب، و در آن به اهداف سازمانی مرتبط با آراستگی و راه‌های وصول به آن، اشاره کند.

۲-۳-۱-۴ بیانیه چشم‌انداز

سازمان باید چشم‌انداز مطلوب خود از آراستگی را به‌گونه‌ای تعریف کند که در آن بیانیه، تصویر آتی و سمت‌وسوی حرکت سازمان به‌روشنی تعیین شده باشد. فرصت‌های پیش‌روی سازمان و روش‌های بهره‌گیری از آن‌ها، می‌تواند بخشی از این بیانیه باشد.

۳-۳-۱-۴ بیانیه ارزش‌های سازمانی

برای همگانی‌کردن ارزش‌های سازمانی و به‌کار بستن آن‌ها در فعالیت‌ها و تصمیم‌گیری‌ها، سازمان باید ارزش‌های مورد نظر خود را در قالب بیانیه‌ای به‌وضوح تشریح کند. ارزش‌های سازمانی ممکن است برگرفته از قوانین، مقررات و سنت‌های فرهنگی باشند که اقبال عمومی یافته‌اند.

۴-۱-۴ طرح‌ریزی نظام آراستگی

سازمان باید با توجه به گستره تعیین‌شده، سیستم مدیریت آراستگی مناسب خود را طرح‌ریزی کند. برون‌داد این طرح‌ریزی‌ها باید به‌گونه‌ای باشد که منابع مختلف و زیرساخت‌های لازم برای برپایی، حفظ و بهبود سیستم در آن به‌روشنی قابل مشاهده و صحه‌گذاری باشد.

۵-۱-۴ اهداف و برنامه‌ها

۱-۵-۱-۴ اهداف کلان و خرد

اهداف مرتبط با آراستگی سازمان باید در چارچوب خطمشی آراستگی بوده و با توجه به چشم‌انداز و ارزش‌های سازمان و فرآیندهای آن تعیین شده باشند.

اهداف سازمان باید با توجه به موارد زیر تدوین شود:

الف- به صورت واقعی، قابل دستیابی، زمان‌بندی‌شده، مشخص و قابل اندازه‌گیری باشند؛

ب- در راستای تحقق استانداردها، الزامات قانونی و مقرراتی و سایر الزامات درون‌سازمانی باشند؛

پ- اهداف با فرآیندها و صاحبان فرآیندها ارتباط داشته باشند؛

ت- به صورت دوره‌ای و بر اساس نتایج پایش برنامه‌های سازمان، اندازه‌گیری‌شده و در صورت نیاز بازنگری شوند.

۴-۱-۵-۲ برنامه‌های اجرایی نظام آراستگی

سازمان باید اقداماتی را که برای دستیابی به هدف(های) معین، نیازمند منابع و زمان هستند، در قالب برنامه‌های اجرایی مدون کرده، اجرا و برقرار نگهدارد.

برنامه(های) سازمان باید:

الف- به هدف(های) خاص مرتبط باشند؛

ب- ملاحظات مربوط به منابع انسانی، فناوری، عملیاتی، مالی و بازرگانی را دربرگیرند؛

پ- دارای بودجه خاص و مصوب باشند؛

ت- مسئول معینی داشته باشند؛

ث- دارای جزئیات فعالیت‌ها بوده و زمان‌بندی‌شده باشند؛

ج- به صورت دوره‌ای پایش و با توجه به نتایج این پایش‌ها، مورد بازنگری قرار گیرند.

۴-۱-۶ تخصیص بودجه

سازمان باید، ابتدای هر سال مالی، بودجه مورد نیاز خود را برای اجرای برنامه‌ها، تحقق استانداردها و الزامات قانونی و مقرراتی و سایر الزامات درون‌سازمانی، تهیه و تنظیم کند. تأمین اعتبار برای تامین منابع مرتبط با بودجه و اولویت‌گذاری تخصیص مصارف، باید بر مبنای اهداف و برنامه‌ها انجام شود.

بودجه سازمان باید:

الف- براساس برنامه‌های مدون، نیازهای سازمان و در قالب منابع و مصارف تعیین شود؛

ب- قبل از شروع هر سال مالی، براساس پیش‌بینی منابع تعیین شود و با توجه به حوزه‌های مصرف، تدوین، تصویب و ابلاغ شود؛

پ- کلیه اقدامات مرتبط با اجرای سیستم مدیریت آراستگی سازمان را که نیاز به بودجه دارند، در برگیرد و بر اساس اولویت‌های تعیین‌شده، تخصیص داده شود؛

ت- کنترل تأمین و مصرف بودجه، در مقاطع مشخص و با روش‌های معین انجام و گزارش شود؛

ث- براساس کنترل‌های انجام‌شده، بازنگری شود.

۲-۴ سازمان‌دهی زیرساخت‌ها و اطلاعات مدوّن

۱-۲-۴ استانداردهای نظام آراستگی

سازمان باید استانداردهای لازم در خصوص ویژگی‌های مصادیق مختلف سازمانی نظیر پارکینگ، سرویس‌های بهداشتی، ارگونومی محیط و میزوسندلی اداری و کارگاهی، تجهیزات اداری، روشنایی محیط کار، ملزومات اداری، تابلوهای راهنمای واحدها و طبقات، نظافت محیط، زیباسازی محیط کار، فناوری، ارتباطات، حمل‌ونقل، آلودگی‌های مجاز زیست‌محیطی، سطل زباله و سایر مصادیق دیگر و حدود مجاز مواجهه شغلی را فراهم و از آن‌ها برای آماده‌سازی و آراستگی محیط کار، بهره‌برداری کند.

استانداردهای مورد استفاده در سازمان باید تعیین‌کننده حداقل شرایط مورد قبول در سازمان باشد. این استانداردها می‌توانند در هر یک از گروه‌های استانداردهای بین‌المللی، منطقه‌ای، ملی، صنفی یا سازمانی باشند.

استانداردهای برون‌سازمانی باید روزآمد شوند و استانداردهای درون‌سازمانی باید به‌صورت دوره‌ای بازنگری شوند.

اگر برای نیازهای سازمان، استاندارد برون‌سازمانی وجود نداشته باشد، استاندارد سازمانی باید توسط سازمان تدوین شود.

۲-۲-۴ الزامات قانونی، مقررات و سایر الزامات درون‌سازمانی

سازمان باید الزامات قانونی و مقرراتی تعیین‌شده توسط ذی‌نفعان خود و همچنین قوانین و مقرراتی را که با فعالیت‌ها، محصولات و خدمات مرتبط با دامنه کاربرد سیستم مدیریت آراستگی مربوط می‌شوند، شناسایی، تهیه و اجرا کند.

مثال:

استانداردهای سازمان ملی استاندارد ایران، قوانین و آیین‌نامه‌های سازمان حفاظت محیط‌زیست و اداره کل بهداشت و سازمان کار و امور اجتماعی (و سایر استانداردهای مرتبط از سازمان‌ها و نهادهای ذی‌صلاح).

سازمان باید سایر الزامات درون‌سازمانی را که مرتبط با مأموریت سازمان و کاربرد فرآیندهای آن است، مدون و اجرا کند.

مثال:

بخش‌نامه‌ها، ابلاغیه‌ها و سایر مصوبات درون‌سازمانی ابلاغ‌شده از طرف مدیریت رده‌بالا.

۳-۲-۴ الزامات مستندسازی

۱-۳-۲-۴ کلیات

سازمان باید فعالیت‌ها و امور مربوط با سیستم مدیریت آراستگی را با توجه به موارد زیر و به روش‌های مناسب، مستندسازی و به کارکنان مرتبط ابلاغ کند.

الف- بیانیه‌های سازمان (شامل خط‌مشی، چشم‌انداز و ارزش‌های سازمانی)؛

ب- نظام‌نامه سیستم مدیریت (شامل گستره مشمول سیستم، مستندات مرتبط با فرآیندها، روش‌های اجرایی مدون و/یا ارجاع به آن‌ها)؛

پ- اهداف، برنامه‌ها و بودجه سازمان؛

ت- استانداردها و مدارک مرتبط با عملیات سازمان؛

ث- مدارک تصریح‌شده در این استاندارد؛

ج- سایر مدارک مورد نیاز سازمان.

ساختار مستندات سازمان باید متناسب با سیستم مدیریت بوده و چگونگی ارتباط بین انواع مستندات با یکدیگر را بیان کند. نوع و نام مستندات سازمان بستگی به شرایط سازمان دارد و شامل: نظام‌نامه، بیانیه(ها)، روش(های) اجرایی، دستورالعمل(های) کاری، نمودار(ها)، فرم‌ها، جداول و/یا ترکیبی از آن‌ها می‌باشد.

یادآوری- اطلاعات مدون سازمان باید متناسب با گستره کالاها، خدمات و مرزهای سیستم، نوع فعالیت‌های سازمان، پیچیدگی فرآیندها و شایستگی کارکنان تعیین شوند. این اطلاعات مدون می‌توانند به صورت‌های مختلف واسطه‌های اطلاعاتی تهیه‌شده باشند.

۲-۳-۲-۴ نظام‌نامه آراستگی

نظام‌نامه آراستگی سازمان باید به‌منظور تبیین و تعیین گستره نظام و چگونگی برآورده کردن خواسته‌های آن، تدوین و مطابق با فهرست توزیع نسخ معتبر، در اختیار مدیران واحدهای سازمان قرار داده شود. در این نظام‌نامه باید نحوه انجام فعالیت‌ها به روش‌های اجرایی، مقررات و آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های کاری ارجاع شده باشد. سازمان باید گستره مستنداتی را که تحت سیستم کنترل و به‌روزرسانی قرار دارند و چگونگی بازنگری و به‌روزرسانی آن‌ها را در نظام‌نامه آراستگی، به‌روشنی مشخص کند.

۴-۲-۴ کنترل مستندات

سازمان باید مدارک درون‌سازمانی و برون‌سازمانی مورد نیاز برای سیستم مدیریت آراستگی را تحت کنترل قرار دهد تا از اثربخشی سیستم در سازمان اطمینان حاصل شود.

برای کنترل مدارک، باید موارد زیر در قالب روش اجرایی مدون، تعیین شود:

الف- تعیین نوع و امکان کاربری و مسئولان تهیه و اجرای مدارک در سازمان؛

ب- چگونگی بررسی، تأیید و تصویب مدارک از نظر کفایت قبل از صدور و بازنگری و روزآمدسازی آن‌ها؛

پ- حصول اطمینان از این که مدارک و فهرست آن برای استفاده کاربران و با توجه به شرایط آن‌ها تهیه و در دسترس می‌باشند؛

ت- حصول اطمینان از این که الزامات قانونی و مقرراتی و مدارکی که منشأ بیرونی دارند و نیز سایر الزامات درون‌سازمانی، مشخص هستند و توزیع آن‌ها تحت کنترل قرار دارد؛

ث- پیشگیری از استفاده ناخواسته از مدارک منسوخ‌شده و شناسایی آن‌ها به نحو مناسب، در صورتی که این نوع مدارک برای هر منظوری نگهداری می‌شوند.

۵-۲-۴ کنترل سوابق

سوابق باید به منظور فراهم‌نمودن شواهدی دال بر انطباق با الزامات و اجرای مؤثر سیستم مدیریت آراستگی، کنترل شوند.

در کنترل سوابق باید موارد زیر در قالب روش اجرایی مدون، ایجاد و برقرار شود:

الف- خوانابودن؛

ب- امکان بازیابی و دسترسی مناسب؛

پ- قابلیت شناسایی و ردیابی؛

ت- چگونگی بایگانی؛

ث- چگونگی حفاظت سوابق؛

ج- مدت زمان نگهداری و شیوه امحای آن‌ها؛

چ- فرد یا افراد مسئول کنترل؛

ح- محل نگهداری.

باید نحوه تعیین تکلیف سوابق (به هر صورت از واسطه‌های اطلاعاتی) پس از مدت زمان نگهداری در بایگانی جاری یا بایگانی راکد، توسط سازمان مشخص و اجرا شود. توصیه می‌شود روش‌های نگهداری و مدیریت سوابق، حداقل حجم و مقدار سوابق را شامل، و متناسب با الزامات قانونی کنترل شود.

۴-۲-۶ زیرساخت‌های فیزیکی و محیط سازمان

۴-۲-۶-۱ زیرساخت‌ها

سازمان باید زیرساخت‌های فیزیکی مورد نیاز را تعیین، فراهم و حفظ کند. این موارد باید به‌گونه‌ای سازمان‌دهی شوند که امکان ایجاد شرایط محیطی مناسب برای اجرای اثربخش فعالیت‌های سازمان (از جمله تحقق فرآیندها) را فراهم کنند.

در صورت نیاز به ایجاد، تغییر و توسعه ساختمان‌ها، این امور باید به‌گونه‌ای انجام شوند که ضمن دارابودن حداقل شرایط و امکانات مورد نیاز (طبق استانداردهای مربوط) ارتباط مناسب بین فرآیندها را فراهم کنند.

ساختمان‌ها باید دارای نام و نقشه راهنما باشند و برای دسترسی مناسب به قسمت‌های مختلف، باید راه‌های ورود و خروج عادی و فوریتی (اضطراری) آن‌ها به‌درستی طراحی و احداث شده باشند.

طراحی و معماری ساختمان‌ها باید با توجه به شرایط آب‌وهوایی، فرهنگ و سایر شرایط منطقه‌ای باشند و نیز ملاحظات تعامل فرآیندهای سازمان و مدیریت زیست‌محیطی در آن‌ها رعایت شوند. کلیه اقدامات باید با استناد به الزامات قانونی و مقرراتی و ملاحظه آن‌ها انجام شوند.

۲-۶-۲-۴ محیط کار سازمانی

سازمان، باید ملاحظات زیر را براساس مأموریت و نوع فعالیت خود، درباره عوامل انسانی و فیزیکی مورد نیاز در محیط کار خود، مورد توجه قرار دهد:

الف- فراهم آوردن امکانات مناسب پشتیبانی از قبیل توقف گاه، انبار و تجهیزات اطفای حریق و سایر نیازهای فضاهای عمومی؛

ب- ایجاد امکانات بهداشتی از قبیل سرویس های بهداشتی، رخت کن ها و ظروف تفکیک زباله و مکان انباشت پسماند به صورت تفکیک شده؛

پ- امکانات و فضاهای لازم برای جمع آوری و انتقال فاضلاب؛

ت- ایجاد و نگهداری فضای سبز مناسب.

سازمان در ایجاد و نگهداری محیط خود، باید با توجه به اولویت ها، از روش های استاندارد شده، استفاده کند و/یا در صورت نیاز روش ها و استانداردهای سازمانی مورد نیاز را تدوین و لحاظ کند.

۳-۴ سامان دهی شایستگی کارکنان

۱-۳-۴ آماده سازی منابع انسانی

کارکنانی که به صورت مستقیم و غیرمستقیم، کارهای تأثیرگذار بر آراستگی سازمان را عهده دار می باشند، باید بر اساس دانش، مهارت، تجربه و ویژگی های شخصیتی، انتخاب شده و حداقل شایستگی لازم را برای احراز پست سازمانی خود، داشته باشند. روند تامین شایستگی کارکنان، باید برای شروع به همکاری و ترفیعات بعدی کارکنان در سازمان، تعیین شده باشد. واگذاری مسئولیت در پست های مختلف سازمانی باید زمانی صورت پذیرد که از توانائی و قابلیت فرد در انجام آن اطمینان حاصل شود.

۲-۳-۴ نیازسنجی آموزشی

سازمان باید استانداردهای مهارت، آموزش و قابلیت های شخصی و شخصیتی حرفه های مختلف مورد نیاز خود را تهیه و/یا تدوین کند و نیازسنجی آموزشی کارکنان، بر اساس آن ها صورت پذیرد. در نیازسنجی کارکنان، باید به نیازهای پست سازمانی، نیازهای پست های جایگزین و کارراهه شغلی در سازمان توجه شود.

۳-۳-۴ ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی

آموزش‌های ارائه‌شده به کارکنان، باید با نیازهای سازمان مرتبط بوده و در ایجاد و ارتقای شایستگی کارکنان مؤثر باشند و موجب بهبود فرهنگ سازمانی شوند. نحوه ارزیابی اثربخشی آموزش‌های ارائه‌شده به‌ویژه از بعد آگاهی کارکنان در سازمان، باید در قالب روش اجرایی مدون تعیین شده باشد.

۴-۴ سواسازی و بازیافت

۱-۴-۴ کلیات

سازمان باید مقررات و استانداردهای مشخص و مناسبی را برای سواسازی و دورنمودن اقلام مختلف غیرضروری ایجاد و برقرار نگهدارد. این مقررات و استانداردها می‌توانند مرجع برون‌سازمانی داشته و/یا درون‌سازمانی باشند. جداسازی و پاک‌سازی اقلام در سازمان باید برای ارتقاء بهره‌وری سازمان و کسب بهترین نتایج صورت پذیرد. سازمان باید به‌هنگام سواسازی و تعیین مکان جدید، به پیشگیری از جابه‌جایی‌ها و نقل‌وانتقال‌های غیرضروری توجه کند.

۲-۴-۴ سواسازی محیط کار

هر یک از محیط‌های سازمانی باید با هویت و مأموریت معین، تعریف و از یک‌دیگر مجزا شده باشند. سواسازی محیط‌های سازمانی می‌تواند با خط‌کشی و تابلوگذاری صورت پذیرد. در سواسازی محیط‌های سازمانی باید به توالی منطقی عملیات و فرآیندها و کاهش نقل‌وانتقال‌های غیرضروری کارکنان و محصولات توجه شود.

۳-۴-۴ سواسازی ابزار و وسایل کار

کلیه وسایل و ابزار کار موجود در هر محیط سازمانی باید با توجه به میزان نیاز و کاربرد آن‌ها طبقه‌بندی شده و از یک‌دیگر مجزا شوند. تخصیص مکان مناسب ثابت، به ابزار نیز از دیگر الزامات این استاندارد است.

۴-۴-۴ سواسازی تجهیزات و ماشین‌آلات

ترتیب و چیدمان تجهیزات و ماشین‌آلات سازمان باید با توجه به توالی عملیات و فرآیندها صورت گرفته باشد و حریم اختصاصی هر یک از ماشین‌آلات باید با خط‌کشی تعیین شده باشد. سازمان باید مراقبت کند تا از حریم اختصاصی ماشین‌آلات به‌منظورهای دیگر استفاده نشود. وضعیت تجهیزات و ماشین‌آلات در زمان‌های اسقاط و/یا ترخیص آن‌ها، سرویس‌های ادواری و/یا تعمیرات، باید به کمک تابلوهای استاندارد شده، تعیین شود.

۵-۴-۴ سوا سازی ضایعات

سازمان باید چگونگی جداسازی و تعیین و تکلیف اقلام و خدمات نامنطبق را به کمک روش اجرایی مدون، تعیین کند. در این روش اجرایی باید نحوه شناسایی، سوا سازی، علامت گذاری، بررسی و گزارش دهی به روشنی مشخص شده باشد. تعیین و تکلیف اقلام نامنطبق و ضایعات غیرقابل استفاده باید بخشی از این روش اجرایی باشد.

۶-۴-۴ سوا سازی اسناد، مدارک و سوابق

سازمان باید برای دسترسی سریع تر به سوابق، از نگهداری و بایگانی اسناد و مدارک غیرضروری پرهیز کند. عملیات سوا سازی اسناد و مدارک غیرضروری باید در دو مرحله پایان زمان بایگانی جاری و پایان زمان بایگانی راکد هر گروه از سوابق، صورت پذیرفته و اسناد غیرضروری به شیوه معین، امحاء شوند.

۷-۴-۴ بازیافت و تصفیه

سازمان باید با توجه به ملاحظات زیست محیطی و اصل صرفه جویی در مصرف مواد و انرژی، ضایعات حاصله از فعالیت های خود را بازیافت و/یا تخلیص و تصفیه کند. در مواردی که تخلیص و/یا تصفیه ضایعات، تکلیف قانونی و/یا مقرراتی باشد، سازمان باید ضمن رعایت قوانین، سوابق حاصل از عمل به قوانین و مقررات را حفظ و نگهداری کند.

۵-۴ سامان دهی محیط کار

۱-۵-۴ تعیین تکلیف

فرآیند تعیین تکلیف باید برای تمام امور و اقلامی که سوا سازی در مورد آنها صورت پذیرفته است، انجام شود. در تعیین تکلیف هر موضوع، تصمیمات اتخاذ شده باید موارد زیر را تحقق بخشد:

الف- افزایش دسترسی سریع تر و ساده تر به اقلام؛

ب- کاهش اتلاف منابع و کاهش ضایعات؛

پ- کاهش جابه جایی و نقل و انتقال افراد و/یا محصولات؛

ت- صرفه جویی در مصرف انرژی و مواد؛

ث- جلوگیری از بروز جنبه های زیست محیطی و محدودیت عوامل زیان آور محیط کار؛

ج - زیبایی و آراستگی محیط کار؛

چ - انطباق بیشتر با قانون، مقررات و استانداردها؛

ح - افزایش رضایت بیشتر ذی‌نفعان سازمان.

۴-۵-۲ جابه‌جایی و نقل‌وانتقال

سازمان باید عملیات جابه‌جایی و نقل‌وانتقال کالاها، تجهیزات و ماشین‌آلات، محصولات نیمه‌ساخته و نهایی، اقلام نامنطبق، ضایعات و زباله‌های ناشی از فرآیندهای سازمانی خود را، طبق مقررات مدون انجام دهد. تجهیزاتی که در فرآیند جابه‌جایی و نقل‌وانتقال، مورد استفاده قرار می‌گیرند، باید از نظر ظرفیت مورد بررسی قرار گرفته و پس از حصول اطمینان از کارایی و کفایت به‌کار گرفته شوند.

۴-۵-۳ چیدمان

عملیات چیدمان ابزار و وسایل کار، مواد مایع و جامد و قطعات یدکی، کالاها و ملزومات بسته‌بندی، تجهیزات ابزار دقیق و حساس، تجهیزات ایمنی و اطفای حریق، ماشین‌آلات و سیستم‌ها و سازوکارهای فنی مختلف باید به‌گونه‌ای مناسب انبار، دپو و/یا چیده شوند که موجب ریزش، شکستگی، آسیب و/یا افت کیفی نشوند.

در جانمایی و چیدمان ابزار و وسایل کار و تجهیزات ایمنی و اطفای حریق باید به اولویت دسترسی به آنها توجه خاص شده و تلاش شود تا اقلامی که بیشتر مورد نیاز است، در موقعیتی قرار گیرند که دسترسی به آنها سریع‌تر و آسان‌تر ممکن شود.

سازمان باید الگوهای لازم را برای چیدمان اقلامی که احتمال خرابی آنها، به‌دلیل چیدمان نامناسب وجود دارد، طراحی کند. الگوهای چیدمان، باید مورد ارزیابی قرار گرفته و پس از حصول اطمینان از دقت و صحه‌گذاری آنها به‌کار گرفته شوند.

۴-۵-۴ نگهداری محصول

سازمان باید شرایط نگهداری را تعیین، فراهم و حفظ کند. برای انجام این مهم، سازمان باید موارد زیر را اجرا کند:

الف- تعیین ایستگاه‌ها و محل‌های فیزیکی نگهداری محصول در کل سازمان؛

ب- چگونگی و شرایط نگهداری محصول در هر ایستگاه شامل مدت زمان توقف، بازرسی‌ها، علامت‌گذاری‌ها و تصمیم‌گیری‌ها؛

پ- تعیین روش‌های ورود و خروج محصول در محل نگهداری با استفاده از روش‌ها و تکنیک‌های شناخته‌شده؛

مثال:

اولین صادره از اولین وارده (FIFO)^۱ و اولین صادره از آخرین وارده (LIFO)^۲؛

ت- تعیین روش‌های نگهداری، جابه‌جایی و حمل‌ونقل محصول با ملاحظات حفظ کیفیت، کنترل جنبه‌های زیست‌محیطی و رعایت ایمنی و بهداشت کارکنان؛

ث- چگونگی کنترل بسته‌بندی و اطلاعات ثبت‌شده روی محصول؛

ج- چگونگی جداسازی، نگهداری و تعیین تکلیف ضایعات در سازمان با رعایت ملاحظات زیست‌محیطی.

یادآوری ۱ - در صورت نیاز، موارد فوق برای کالای نیمه‌ساخته و مواد اولیه نیز شامل می‌شود.

یادآوری ۲ - دارایی‌های مشتری اعم از مادی و معنوی مشمول بندهای فوق می‌باشد و هر گونه عدم انطباق و آسیب به اموال مشتری، باید به او گزارش و سوابق آن نگهداری شود.

۴-۶ سترون‌سازی و پاکیزگی

اجرای نظام‌مند پاکیزگی در سازمان باید موجب آراستگی محیط‌های عمومی و اختصاصی باشد. سازمان باید فرآیند و مقررات مناسبی را برای نظافت حوزه‌های تحت پوشش خود، تدوین و اجرا کند. این مقررات، شامل رعایت پاکیزگی در امور شخصی و سازمانی نیز می‌باشد.

۴-۶-۱ ریشه‌یابی آلودگی‌ها

سازمان باید فعالیت‌ها و فرآیندهای سازمانی خود را از جنبهٔ ایجاد آلودگی‌های زیست‌محیطی مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد. علاوه بر آن باید آلودگی‌های ناشی از آمدوشد کارکنان و ذی‌نفعان سازمان و/یا شرایط جوی، مورد تجزیه و تحلیل و ریشه‌یابی قرار گیرند. سازمان باید اقدامات مقتضی را برای برطرف‌شدن علل بروز آلودگی‌ها، مشخص کند و برنامه‌های لازم را برای رفع آن‌ها، در دستور کار خود قرار دهد.

1- First In First Out
2- Last in First Out

در مواردی که رفع کامل آلودگی از قدرت سازمان خارج است، سازمان باید به شیوه‌های مختلف از قبیل توصیه‌های فنی مدون و/یا به‌کارگیری سازوکارهای جبرانی، منابع آلودگی را محدود سازد و/یا از شدت آلودگی آن‌ها بکاهد.

۴-۶-۲ طرح‌ریزی پاکیزگی و بهداشت

سازمان باید برای حفظ بهداشت عمومی، طرح‌های اجرایی لازم را برای پاکیزگی محیط‌های مختلف سازمانی، ابزار، تجهیزات و ماشین‌آلات موجود در فرآیندها، معابر و شبکه‌های عمومی داخل و خارج واحدها، فضای سبز، انبارها و انبارک‌ها، سرویس‌های بهداشتی و سالن‌های غذاخوری، رخت‌کن و دوش‌ها و روشویی‌ها و سایر مکان‌های مشابه تدوین کند. در این طرح‌ها باید به نوع پاکیزگی، دوره‌های اجرایی پاکیزگی، مواد پاک‌کننده و تجهیزات مورد نیاز، تاکید شده باشد.

۴-۶-۳ اجرا

فرآیند پاکیزگی حریم‌های اختصاصی باید توسط مجریان همان قسمت و حریم‌های عمومی توسط مسئولان پاکیزگی به اجرا در آید. این فعالیت‌ها باید مطابق با طرح‌های مدون نظافت، صورت پذیرد.

۴-۶-۴ حمل زباله‌ها و پسماند

سازمان باید زباله و پسماندهای ایجادشده را مشخص کند و امکانات لازم را برای تفکیک و جداسازی آن‌ها، فراهم آورد. محل نصب ظرف‌های زباله باید به‌گونه‌ای باشد که دسترسی به آن‌ها آسان بوده و موجب اتلاف وقت نشود. سازمان باید نشانه‌های لازم را برای تشخیص ظرف زباله از یک‌دیگر، مشخص و از آگاهی کارکنان در تشخیص آن‌ها اطمینان حاصل کند.

زمان تخلیه، جمع‌آوری، روش بسته‌بندی و نحوه حمل هر گروه از زباله‌ها باید به‌روشنی مشخص شده باشد. سازمان باید الزامات قانونی/مقررات را در خصوص زباله‌های خطرناک، رعایت و سوابق آن‌ها را نگهداری کند.

۴-۷ سلسله مراتب بهبود

۴-۷-۱ مشاوره، مشارکت و اطلاع‌رسانی

سازمان باید با برقراری ارتباطات فراگیر و دوسویه با طرف‌های ذی‌نفع، امکان اطلاع‌رسانی، مشاوره و مشارکت را فراهم کند.

به این منظور، سازمان باید مقررات لازم را برای موارد زیر، مدون، مستقر و نگهداری کند:

الف- تعیین چگونگی دریافت مشاوره از داخل و بیرون سازمان و بین سطوح مختلف؛

ب- تعیین روش‌ها و سازوکار ارائه و بررسی پیشنهادها در سازمان؛

پ- تعیین روش‌های مختلف جلب مشارکت طرف‌های ذی‌نفع (به‌ویژه کارکنان، تامین‌کنندگان، مشتریان)؛

ت- تعیین روش‌ها و تأمین امکانات مناسب برای برقراری ارتباط با طرف‌های ذی‌نفع داخل و خارج سازمان به‌صورت دوسویه؛

ث- دریافت پیشنهادها و شکایت‌ها از طرف‌های ذی‌نفع و رسیدگی، پاسخ‌گویی و اطلاع‌رسانی به آن‌ها.

زمینه‌های مشاوره، مشارکت، ارتباطات و اطلاع‌رسانی در سازمان باید حداقل شامل موارد زیر باشد:

الف- حوزه‌ها و موضوع‌های قابل بهبود از نظر آراستگی؛

ب- ارزیابی میزان رضایت ذی‌نفعان از شرایط عمومی سازمان؛

پ- شناسایی و کنترل خطرات محیط کار (عوامل خطرناک و جنبه‌های زیست‌محیطی) و بررسی رویدادها؛

ت- شناسایی عدم انطباق‌ها و ریشه‌یابی آن‌ها با هدف اقدام‌های پیشگیرانه و اصلاحی؛

ث- خلاقیت و نوآوری در امور جاری سازمان در جهت بهبود مداوم اثربخشی سیستم مدیریت آراستگی؛

ج- ارتباط و تعامل با تأمین‌کنندگان، بازدیدکنندگان و مراجعه‌کنندگان.

۴-۷-۲ کنترل‌های داوطلبانه

سازمان باید از کنترل‌های داوطلبانه در خصوص فعالیت‌ها، فرآیندها، محصولات، منابع (انسانی، سخت‌افزار، نرم‌افزار) و عملکرد سازمان استقبال، و از قابل قبول بودن شرایط کنترل‌شده اطمینان حاصل کند.

انتخاب نوع و روش کنترل باید با توجه به موارد زیر انجام شود:

الف- موضوع کنترل و شرایط مورد انتظار از آن؛

ب- شرایط سازمان و زیرساخت‌های فرهنگی آن؛

پ- میزان آگاهی کارکنان درباره حوزه مسئولیت آن‌ها؛

ت- اهمیت فعالیت‌ها و نقش فرآیندها؛

ث- تغییر یا تثبیت شرایط یا موضوع مورد کنترل؛

ج- تأثیر عملکرد سازمان بر محیط پیرامون آن.

کنترل‌ها باید بر پایهٔ نظام‌های انگیزشی انجام شوند و شرایط لازم را برای تلاش داوطلبانه در جهت بهبود ایجاد کنند.

۴-۷-۳ بازرسی

سازمان باید اقدامات بازرسی را در فعالیتهای و فرآیندهایی که نتایج و شرایط آنها حائز اهمیت می‌باشد، تعیین، اجرا و برقرار نگهدارد. این اقدامات باید براساس حداقل شرایط تعیین‌شده، اجرا و نتیجه‌گیری شوند.

بازرسی‌ها باید با توجه به موارد زیر تعیین، اجرا و برقرار شوند:

الف- شرایط محیطی سازمان و ساختمان‌ها از نظر آراستگی؛

ب- شرایط انبارها از نظر جداسازی، چیدمان و نظافت؛

پ- شرایط فیزیکی نگهداری مواد اولیه، محصولات نیمه‌ساخته و محصولات نهایی؛

ت- شرایط تجهیزات، ماشین‌آلات و ابزارآلات موجود در واحدها و محوطه؛

ث- شرایط دفاتر کار و کلیهٔ اقلام موجود در آن از قبیل لوازم اداری و مدارک و مستندات؛

ج- شرایط فضاهای عمومی از قبیل رستوران و سرویس‌های بهداشتی؛

چ- شرایط کارکنان و کلیهٔ افرادی که به محل کار دسترسی دارند از نظر لباس، لوازم و تجهیزات؛

ح- شرایط ایمنی و بهداشت و زیست‌محیطی فرآیندها، واحدها و امکانات در سازمان.

سازمان باید نتایج بازرسی را ثبت، و به‌روش مقتضی تا رفع اشکالات و ایجاد شرایط قابل قبول، پیگیری کند. فعالیتهای بازرسی باید بر مبنای استانداردهای تعیین شده باشند تا تصمیم‌گیری‌های صحیح را امکان‌پذیر سازد. بازرسی‌ها می‌توانند به‌صورت اتفاقی و بدون هماهنگی نیز انجام شوند.

۴-۷-۴ ممیزی داخلی

سازمان باید ممیزی داخلی را در مواردی که نیاز به مقایسه بین شرایط موجود با شرایط از قبل تعریف‌شده می‌باشد، برنامه‌ریزی و اجرا کند. این اقدامات باید انطباق یا عدم انطباق شرایط موجود را تعیین کند.

روش اجرایی مدون ممیزی‌های داخلی باید با توجه به نکته‌های زیر تدوین و اجرا شود:

الف- برنامه‌ریزی ممیزی با توجه به گستره، اهمیت، سوابق، معیارها، شرایط و عملکرد سازمان و الزامات سیستم مدیریت آراستگی و نتایج ممیزی‌های قبلی به صورت دوره‌ای و حداقل سالانه؛

ب- فرآیندهای طرح‌ریزی‌شده و اجرای آن‌ها؛

پ- استانداردهای درون‌سازمانی و برون‌سازمانی مرتبط با اجزای سازمان؛

ت- مسئولیت‌ها و اختیارات در برنامه‌ریزی و اجرای ممیزی؛

ث- انتخاب ممیزها با توجه به شرایط احراز و مستقل از بخش (فرآیند) ممیزی‌شونده؛

ج- تهیه بازبینی‌های (چک‌لیست‌های)^۱ ممیزی داخلی براساس مستندات و اطلاعات مرتبط؛

چ- اجرای اثربخش ممیزی داخلی در جهت کسب بهترین نتایج برای کاربرد فرآیندها؛

خ- تعیین و تدوین علت‌های هر عدم انطباق به‌منظور اقدام اثربخش و بهبود شرایط؛

د- پیگیری اقدامات اصلاحی و اقدامات پیشگیرانه برای تثبیت شرایط بهینه در سازمان؛

ذ- توجه به ترتیبات ممیزی، دامنه کاربرد، دفعات، روش‌ها و مسئولیت‌ها در گزارش‌دهی.

نتایج ممیزی داخلی باید شامل گزارش انطباق‌ها، عدم انطباق‌ها و شرایط مورد نیاز ممیزی‌شونده باشند.

۴-۷-۵ تجزیه و تحلیل ارزیابی عملکرد

سازمان باید روش‌های مدون را تدوین و اجرا کند که اطلاعات صحیح، مرتبط و به‌موقع برای فرآیندهای تصمیم‌گیری مدیریت را بر اساس داده‌ها و تحلیل داده‌ها به‌دست آورد.

به‌منظور کسب مناسب‌ترین نتایج از تجزیه و تحلیل داده‌ها، سازمان باید به موارد زیر توجه کند:

الف- تعیین حوزه‌های جمع‌آوری داده‌ها از قبیل نتایج پایش و اندازه‌گیری و کنترل‌ها در فرآیندها و واحدها؛

ب- تعیین تکنیک‌ها، ابزارها و نرم‌افزارهای مناسب جهت تحلیل داده‌ها؛

پ- تعیین مسئولان داخل سازمان برای جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها؛

ت- تحلیل داده‌ها و ارائه گزارش خروجی آن به صورت اطلاعات در دوره‌های معین؛

ث- اطمینان از مناسب بودن اطلاعات خروجی برای تصمیم‌گیری‌های مدیریتی.

سازمان باید عملکرد فرآیندها را بررسی و به صورت داده‌ها تدوین کند و این داده‌ها با تحلیل مناسب به اطلاعاتی تبدیل شود که نتایج عملکرد فرآیندها و اثربخشی سیستم مدیریت را مشخص و فرصت‌های بهبود را ایجاد کند.

۴-۷-۶ یادگیری

سازمان باید برای ارتقای سیستم آراستگی خود، بهبود و نوآوری را از طریق یادگیری تشویق کند و با پژوهش‌های میدانی، اطلاعات لازم را برای یادگیری فراهم آورد. اطلاعات لازم برای یادگیری ممکن است از طریق گزارش‌های سالانه سازمان‌های برتر و برگزاری گردهمایی‌های تخصصی مرتبط با سیستم آراستگی، اخذ شود.

۴-۷-۷ اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه

سازمان باید برای برطرف نمودن عدم انطباق‌های بالفعل و استفاده از فرصت‌های بهبود که در خلال فرآیندهای نظرسنجی، اقدامات داوطلبانه، بازرسی، ممیزی‌های داخلی و خارجی و حتی یادگیری از برترین الگوها شناسایی می‌شوند، اقدامات اصلاحی لازم را تعیین، برنامه‌ریزی و به اجرا در آورد. در روش اجرایی مدون اقدامات اصلاحی، موارد زیر باید به روشنی تعیین شده باشند.

الف- مسئول تعیین، برنامه‌ریزی و اجرای اقدامات اصلاحی؛

ب- نحوه ارزیابی اثربخشی اقدامات اصلاحی انجام شده؛

پ- حفظ و نگهداری سوابق اقدامات اصلاحی.

علاوه بر آن، سازمان باید اطمینان حاصل کند که احتمال تکرار عدم انطباق‌های کشف شده در دیگر فرآیندهای سازمانی، کنترل و از تحقق آن‌ها پیشگیری می‌شود. سوابق اقدامات پیشگیرانه نیز باید ثبت و نگهداری شوند.

۴-۷-۸ بازنگری مدیریت

اقدامات انجام شده در چارچوب سیستم مدیریت آراستگی، باید در بازنگری مدیریت کنترل و هدایت شوند. مدیریت رده بالا باید به صورت دوره‌های برنامه‌ریزی شده، عملکرد سازمان و فرآیندهای آن را در چارچوب

سیستم مدیریت آراستگی، مورد بازنگری قرار دهد تا از تداوم مناسب بودن، کفایت و اثربخشی آن‌ها اطمینان حاصل کند.

مدیریت رده‌بالا باید از صحت و دقت درون‌داده‌های فرآیند بازنگری و روند صحیح برگزاری بازنگری و اتخاذ تصمیم‌ها و قابل‌اجرا بودن برون‌داده‌های بازنگری مدیریت، اطمینان حاصل کند. بازنگری مدیریت باید فرصت‌های بهبود و نیاز به تغییرات در سیستم مدیریت را شامل شود.

۴-۷-۸-۱ درون‌داده‌های بازنگری مدیریت

درون‌داده‌های بازنگری مدیریت باید حداقل شامل موارد زیر باشد:

الف- نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها و اطلاعات در مورد عملکرد سازمان و حوزه‌های فرآیندی و مدیریتی و واحدی؛

ب- نتایج ممیزی‌ها؛

پ- نتایج ارزیابی رضایت مشتری درون‌سازمانی و برون‌سازمانی؛

ت- اثربخشی و نتایج اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه؛

ث- گزارش میزان تحقق اهداف، کفایت منابع برنامه و بودجه سازمان؛

ج- میزان انطباق سازمان و عملکرد فرآیندهای آن‌ها با الزامات قانونی و مقرراتی و سایر الزامات درون‌سازمانی؛

چ- طرح‌ها، پیشنهادها و دیدگاه‌های طرف‌های ذی‌نفع؛

ح- پیشنهاد بازنگری و ضرورت تغییر مأموریت، چشم‌انداز، راهبرد، خط‌مشی، اهداف، برنامه و بودجه؛

خ- پیشنهاد در خصوص ضرورت تدوین طرح‌های جامع سازمانی؛

د- نتایج پیگیری تصمیم‌ها و برون‌داده‌های بازنگری مدیریت قبلی؛

ذ- توصیه‌هایی برای بهبود.

۴-۷-۸-۲ برون‌داده‌های بازنگری مدیریت

برون‌داده‌های بازنگری مدیریت باید شامل هرگونه تصمیم‌ها و اقدامات در ارتباط با موارد زیر باشند:

الف- بازنگری و تغییرات در مستندات سازمان؛

ب- تصمیم‌ها در خصوص تغییرات مأموریت، چشم‌انداز، راهبرد و خط‌مشی؛

پ- تصمیم‌ها در خصوص تغییرات در اهداف، برنامه و بودجه سازمان؛

ت- نیازها و تصمیم‌های مربوط به منابع مورد نیاز جهت بهبود سیستم مدیریت و فرآیندهای آن؛

ث- تصمیم‌ها در خصوص اطلاع‌رسانی به هر یک از طرف‌های ذی‌نفع و بهبودهای مرتبط با آنها؛

ج- اعلام نیاز و ضرورت تدوین استانداردهای سازمانی؛

چ- هرگونه تصمیم‌گیری در خصوص تثبیت، تغییر یا ایجاد شرایط در قالب طرح‌های جامع بهبود سازمانی.

کلیه موارد تصویب‌شده و برون‌دادهای فرآیند بازنگری مدیریت، باید شامل زمان و مسئول اجرا بوده و به عنوان سوابق نگهداری شود.

نتایج بازنگری مدیریت باید موجب بهبود و ارتقای سیستم شود.

کتابنامه

- [۱] استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، سیستم‌های مدیریت کیفیت- مبانی و واژگان
- [۲] استاندارد ملی ایران- ایزو شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۹۶، سیستم‌های مدیریت کیفیت - الزامات
- [۳] الوانی، سیدمهدی، فرهنگ جامع مدیریت، تهران، دانشگاه علامه طباطبایی، ۱۳۷۶
- [۴] ساداتی، سیداکبر، فرهنگ بهره‌وری، مرکز انتشارات توسعه علوم، ۱۳۷۷
- [۵] دهخدا، علی اکبر، لغت‌نامه دهخدا، موسسه انتشارات و چاپ دانشگاه تهران، ۱۳۷۷
- [۶] شباهنگ، رضا، حسابداری مدیریت، مرکز تحقیقات تخصصی حسابداری و حسابرسی سازمان حسابرسی.
- [۷] صادقی فرد، ناصر، ساماندهی محیط کار و منزل بر اساس سیستم 5S، تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، ۱۳۸۷.

[8] Kazuo Tsuchiya *Super 5S is for everyone*—Japan productivity center, 1997