



معاونت ارزیابی کیفیت
دفتر ارزیابی کیفیت کالا و خدمات
دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران

راهنمای متقاضیان نوزدهمین دوره جایزه ملی کیفیت ایران





۱- هدف:

این راهنما جهت ارائه آگاهی‌های لازم جهت ارائه درخواست ثبت نام برای متقاضیان شرکت در فرایند ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران دوره نوزدهم، تهیه شده است.

۲- دامنه کاربرد:

این راهنما برای کلیه متقاضیان شرکت در فرایند ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران کاربرد دارد.

۳- اصطلاحات و تعاریف:

1-3 جایزه: جایزه ملی کیفیت ایران است که هر ساله به برترین سازمان‌های ایرانی حائز شرایط در بخش‌های مختلف کشور (مطابق بخش‌بندی جایزه) که در زمینه‌های خود، فعالیت‌های چشم‌گیری را انجام داده‌اند، اعطا می‌گردد.

2-3 تقدیرنامه: منظور تقدیرنامه اشتهار به کیفیت است که در فرایند ارزیابی ملی کیفیت جهت ارائه بازخورد مناسب از وضعیت و جایگاه سازمان‌ها در فرایند، درجانی به منظور نمایش میزان رشد کیفیت دستگاهها، واحدهای تولیدی، خدماتی مشخص شده است.

۳-3 گواهینامه: منظور گواهینامه اهتمام به کیفیت است که به پاس داشت اهتمام مجموعه در مسیر کیفیت اهدا می‌شود.

4-3 مجری جایزه: مجری جایزه هر ساله توسط کمیته فنی بر اساس ضوابط تدوین و مصوب شده انتخاب و پس از تصویب در شورای سیاست‌گذاری مسئولیت امور اجرایی جایزه ملی کیفیت ایران را بر عهده خواهد داشت.

5-3 واحد برتر دستگاهها: واحدی که از نظر بلوغ سیستم مدیریت کیفیت، به تشخیص کمیته فنی قابلیت ورود به فرایند ارزیابی ملی کیفیت را دارا است. این بلوغ شامل آشنایی با کیفیت، وجود دیدگاه سیستمی در سازمان و مشاهده آثار هدایت سازمان از اصول استاندارد مدیریت کیفیت به سطوح بالاتر که باید اجرایی گردد، مطابق مدل جایزه ملی کیفیت می‌باشد.



3-6 واحد متقاضی: به واحدهای تولیدی و خدماتی، واحدهای برتر دستگاه‌های اجرایی که متقاضی شرکت در فرایند ارزیابی جایزه هستند اطلاق می‌گردد. کلیه موسسات/ سازمان‌ها/ شرکت‌ها اعم از خصوصی، دولتی و نهادها در ابعاد 1-کوچک، 2-متوسط و 3-بزرگ، می‌توانند متقاضی دریافت این جایزه باشند.

3-7 مدیر کیفیت واحد متقاضی: شخصی که دانش عمیق و کافی از کیفیت در واحد متقاضی داشته و مسلط به فرایند دریافت جایزه باشد. علاوه بر آن اختیارات کافی نسبت به برنامه‌ریزی امور مربوط به بازدید از محل سایت عملیاتی (در صورت لزوم) و پاسخگویی به درخواست‌ها را داشته باشد.

یادآوری: واحد متقاضی موظف است پس از ثبت نام، در صورت تغییر مدیر کیفیت خود، مراتب را به دبیرخانه جایزه اطلاع دهد.

8-3 محصول: این مفهوم بیان‌گر کالا و خدماتی است که در فرایند کسب و کار، قابلیت ارائه، فروش، تامین یا خرید توسط بنگاه‌های اقتصادی، رقبای آن و سایر اشخاص را دارد.

9-3 مدل جایزه: منظور مدل جایزه ملی کیفیت ایران است که بر اساس مبانی علمی و تخصصی و دانش مرتبط با روز توسط شورای سیاست‌گذاری تصویب و عنداللزوم به‌روز رسانی می‌گردد و شاخص‌های آن به‌عنوان مبنای جایزه مورد استفاده قرار می‌گیرد.

4- فرایند حضور متقاضیان در جایزه ملی کیفیت ایران:

4-1 شرایط اولیه جهت حضور در فرایند ثبت نام جایزه

- داشتن سیستم مدیریت کیفیت و خط مشی بلوغ سازمانی در آن سازمان

4-2 مراحل شرکت در فرایند ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران

مراحل شرکت در فرایند ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران، برای کلیه متقاضیان جایزه عبارت است از:

¹ واحد متقاضی کوچک: واحد متقاضی که تعداد کل کارکنان آن تا ۵۰ نفر باشد.

² واحد متقاضی متوسط: واحد متقاضی که تعداد کل کارکنان آن بین ۵۱ تا ۱۵۰ نفر باشد.

³ واحد متقاضی بزرگ: واحد متقاضی که تعداد کل کارکنان آن از ۱۵۱ نفر به بالا باشد.



- 1- تعیین نوع سطوح امتیازی جایزه و تصمیم گیری جهت شرکت در یکی از سطوح (اهتمام، اشتهار، تندیس)
- 2- انتخاب یک یا چند محصول (در قالب گروه‌های محصولی یازده گانه) جهت حضور در فرایند جایزه.
- 3- تکمیل، مهر و امضای فرم درخواست حضور در فرایند ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران (پیوست ۳ این راهنما و همچنین قابل دریافت از وب سایت جایزه، قسمت «متقاضیان- فرم درخواست ثبت نام»).
- 4- ثبت نام در وب سایت جایزه به نشانی quality.inso.gov.ir یا از طریق لینک <http://quality.inso.gov.ir/register19>
- 5- گذراندن آموزش‌های لازم.
- 6- تدوین اظهارنامه با توجه به سطح جایزه که قبلاً تعیین شده و مطابق فرمت درخواستی از سوی دبیرخانه جایزه.
- 7- ارسال اظهارنامه مذکور به دبیرخانه جایزه.
- 8- ارزیابی شدن بر اساس سطح امتیازی که قبلاً تعیین نموده.
- 9- در صورت لزوم ارزیابی شدن با هدف بازدید از محل سایت عملیاتی.
- 10- اطلاع از سطح کیفیت مورد تایید توسط دبیرخانه جایزه.
- 11- حضور در مراسم سالانه جایزه ملی کیفیت ایران.
- 12- تهیه و ارسال گزارش بازخورد به واحد متقاضی.

3-4- بررسی سطوح امتیازی جایزه و تصمیم‌گیری جهت شرکت در یکی از سطوح (اهتمام، اشتهار، تندیس)

تعیین سطوح امتیازی جایزه (تندیس، تقدیرنامه اشتهار به کیفیت و گواهی اهتمام به کیفیت) با توجه به درجه بلوغ واحد متقاضی و نحوه پیاده سازی اصول مدیریت کیفیت در واحد متقاضی، انجام می‌شود.

4-4- انتخاب یک یا چند محصول (در قالب گروه‌های محصولی یازده گانه) جهت حضور در فرایند جایزه

واحدهای متقاضی حضور در فرایند ارزیابی جایزه، می‌توانند برای مدیریت کیفیت یک یا چند محصول یا کلیه محصولات خود، در فرایند ارزیابی جایزه شرکت نمایند. این انتخاب با توجه به ساختار سازمانی، نحوه مدیریت تولید و عرضه محصول/محصولات، مطابق یکی از دسته بندی‌های زیر باید انجام شود (در پیوست شماره ۲ این راهنما، گروه‌بندی محصولات و کدینگ مرتبط که ارزیابی واحدهای متقاضی، مطابق با آن انجام می‌گردد، آورده شده است).



4-4-1 واحد متقاضی با یک محصول مشخص در یکی از گروه های محصولی یازده گانه:

واحد متقاضی با یک محصول مشخص در یکی از گروه های محصولی می بایست نسبت به تکمیل و ارائه آن در یک فرم ثبت نام اقدام نماید. به طور مثال:

مثال ۱: محصول اجاق گاز در گروه محصولات فلزی

مثال ۲: محصول شیر استرلیزه در گروه محصولات غذایی و منسوجات

4-4-2 واحد متقاضی با چند محصول مشابه در یکی از گروه های محصولی یازده گانه:

واحد متقاضی با چند محصول مشابه در یکی از گروه های محصولی یازده گانه و با فرایند تحقق محصول مشابه که در یک واحد کسب و کار (**Business Unit**) تولید می شوند، می بایست نسبت به تکمیل و ارائه آن در یک فرم ثبت نام اقدام نماید. به عنوان مثال:

مثال ۱: محصولات لبنی (شیر، ماست، پنیر، کره) در گروه محصولات غذایی و منسوجات

مثال ۲: انواع سیمان در گروه محصولات غیر فلزی و شیمیایی

4-4-3 واحد متقاضی با چند محصول متفاوت در یکی از گروه های محصولی یازده گانه:

واحد متقاضی با چند محصول متفاوت در یکی از گروه های محصولی ولی با فرایندهای تحقق محصول متفاوت در چند واحد کسب و کار، می بایست نسبت به تکمیل و ارائه آن در فرم ثبت نام مجزا برای هر یک از واحدهای کسب و کار اقدام نماید. به عنوان مثال:

- خدمات بیمارستانی در گروه خدمات فردی، گروهی و اجتماعی
- محصولات شوینده و بهداشتی در گروه محصولات غیر فلزی و شیمیایی

4-4-4 واحد متقاضی با چند محصول در چند گروه محصولی:

واحد متقاضی با چند محصول در چند گروه محصولی متفاوت، می بایست نسبت به تکمیل و ارائه فرم ثبت نام مجزا برای هر یک از گروه های محصولی خود اقدام نمایند. به عنوان مثال:

- محصولات غذایی و دارویی

- انواع لوازم خانگی



4-5 دوره‌های آموزشی مورد نیاز واحدهای متقاضی

دوره آموزشی مورد نیاز واحدهای متقاضی با توجه به سطح جایزه انتخاب شده، به شرح جدول زیر می باشد:

دوره های آموزشی مورد نیاز واحد متقاضی	تعداد دوره
دوره آموزشی آشنایی با مدل جایزه و تکنیک های خودارزیابی، دوره آموزشی تدوین اظهارنامه	اشتهار و تندیس

4-6 وظایف واحد متقاضی پس از اتمام هر دوره شرکت در فرایند ارزیابی جایزه

از واحدهای متقاضی شرکت در فرایند ارزیابی جایزه انتظار می رود پس از حضور در هر دوره فرایند جایزه موارد ذیل را به صورت مستمر پیگیری و انجام نماید.

- یادگیری سازمانی حاصل از ارزیابی ها و گزارشات بازخورد
- برنامه ریزی بهبود عملکرد واحد متقاضی
- اجرای پروژه های بهبود اولویت بندی شده
- انجام خود ارزیابی های ادواری



پیوست ۱- نحوه تکمیل فرم ثبت نام متقاضیان

۱- اطلاعات مورد نیاز

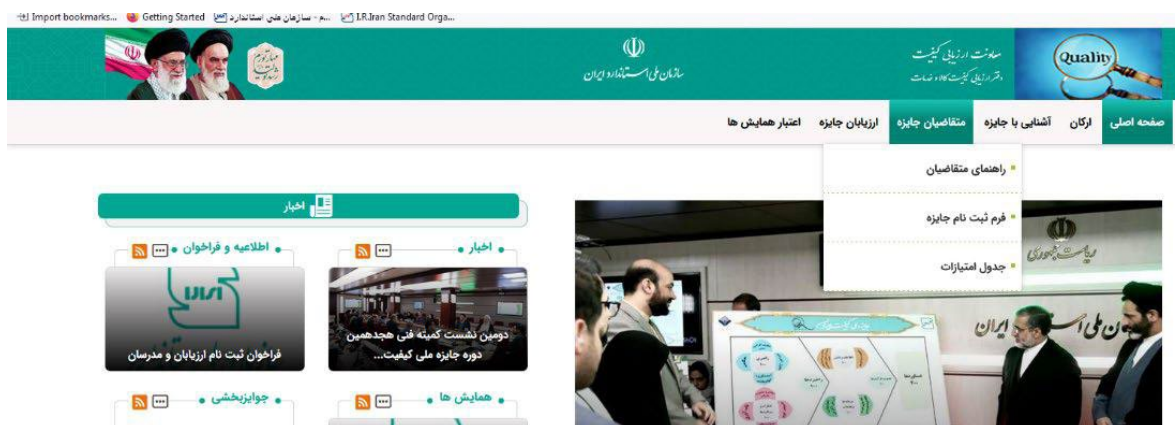
- سطوح امتیازی جایزه (یکی از سطوح تندیس، تقدیرنامه اشتهار و گواهی اهتمام به کیفیت) که توسط واحد متقاضی تعیین شده است.
- یک یا چند محصول انتخاب شده از گروه‌های محصولی یازده گانه، جهت حضور در فرایند جایزه

۲- مدارک مورد نیاز

- تصویر فرم درخواست ثبت نام متقاضیان (پیوست ۳ این راهنما و قابل دریافت از قسمت فوقانی فرم ثبت نام در سایت جایزه (با فرمت jpg و یا به صورت PDF)
- فایل نمودار چارت سازمانی (با فرمت PDF)
- در صورت وجود، فایل آخرین گواهینامه سیستم مدیریت کیفیت، (با فرمت PDF)

۳- نحوه ثبت نام متقاضیان

- 1-3 مراجعه به سایت جایزه ملی کیفیت ایران به نشانی quality.inso.gov.ir
- 2-3 انتخاب فرم ثبت نام جایزه متقاضیان شرکت در جایزه ملی کیفیت ایران (تصویر ۱)
- ۳-۳ تکمیل فرم ثبت نام



تصویر ۱: جانمایی فرم ثبت نام متقاضیان شرکت در جایزه ملی کیفیت ایران در وب سایت جایزه



پیوست ۲- راهنمای انتخاب گروه بندی محصولات و کدینگ مرتبط

بررسی واحدهای متقاضی، در سطوح جایزه، در گروه‌های یازده‌گانه زیر انجام می‌گردد:

1- گروه کشاورزی و منابع طبیعی (جنگل، شیلات) (محصولات فرآوری نشده) محصولات کشاورزی و باغبانی (غلات و ...)

۱۱ محصولات حیوانی (بجز گوشت)

۱۲ محصولات جنگل

۱۳ ماهی زنده و سایر محصولات مرتبط

۲- گروه منابع زیر زمینی، محصولات معدنی (فراوری نشده)

21 انواع ذغال سنگ

۲۲ نفت خام و گاز طبیعی

۲۳ اورانیم و توریم

۲۴ فلزات

۲۵ سنگ، شن و ماسه و خاک

۲۶ سایر مواد معدنی

3- گروه انرژی

31 برق، گاز شهری، بخار آب

32 آب

4- گروه غذایی و منسوجات

41 گوشت، ماهی، میوه، سبزیجات، روغن‌ها و چربی‌ها

42 محصولات لبنی و تخم مرغ

43 حبوبات، نشاسته و محصولات مرتبط

44 نوشیدنی‌ها

45 محصولات مرتبط با تنباکو

46 نخ و ریسمان

47 محصولات نساجی

48 محصولات بافندگی

49 محصولات چرمی

5- گروه غیر فلزی، شیمیایی و نظایر آن

51 محصولات چوبی

52 کاغذ و محصولات کاغذی

53 محصولات حاصل از فرایندهای پتروشیمی و پالایشگاهی و سوخت هسته‌ای

54 مواد شیمیایی اولیه (الکل، هیدروژن، نیتروژن)



- 55 سایر محصولات شیمیایی مانند رنگ، دارو، شوینده و بهداشتی
- 56 محصولات لاستیکی و پلاستیکی
- 57 محصولات مرتبط با شیشه، سرامیک، سیمان و گچ
- 58 مبلمان و اثاثیه و اسباب منزل و اداری
- 59 قراضه و ضایعات

6- گروه فلزی، لوازم، ابزار، ماشین آلات و تجهیزات

- 61 فلزات پایه مانند آهن و محصولات فولادی، ورقهای فولادی، محصولات نیمه ساخته فولادی، مس، آلومینیوم و ...
- 62 محصولات فلزی ساخته شده بجز ماشین آلات و تجهیزات مانند سازه‌ها
- 63 ماشین آلات با کاربری‌های عمومی نظیر موتورها، توربین‌ها، پمپ‌ها و ...
- 64 ماشین آلات با کاربری‌های خاص، ابزارهای ماشین آلات
- 65 تجهیزات دفتری و محاسباتی
- 66 تجهیزات و ملزومات برقی (موتورها) ژنراتورها، کابل‌ها، فیبرها
- 67 تجهیزات کامپیوتری ارتباطی، مخابراتی، تلویزیونی و رادیویی، نرم افزارها، گیرنده‌ها و فرستنده‌ها
- 68 تجهیزات پزشکی و انواع تجهیزات ابزار دقیق
- 69 وسایل نقلیه، وسایل نقلیه موتوری، خودرو، کشتی، هواپیما و ...

7- گروه ساختمان و خدمات مرتبط

- 71 محصولات مربوط به ساخت و ساز عمران (ساختمان، فعالیتهای عمرانی، خطوط لوله و ...)
- 72 خدمات ساختمانی عمرانی

8- گروه خدمات حمل و نقل، پست، بازرگانی، هتل و نظایر آن

- 81 خدمات عمده فروشی
- 82 خدمات خرده فروشی
- 83 خدمات پذیرایی، اقامت، خوراکی و نوشیدنی
- 84 خدمات حمل و نقل مسافر (شهری و برون شهری)
- 85 خدمات حمل و نقل کرایه‌ای (راه‌آهن، شهری، هوایی و ...)
- 86 خدمات پشتیبانی حمل و نقل (بزرگراهی، پارکینگ و ...)
- 87 خدمات پست و پیک
- 88 خدمات توزیع آب، برق، گاز

9- گروه خدمات مالی، بیمه، لیزینگ و نظایر آن

- 91 خدمات مالی و مرتبط با آن (مانند بانک، سرمایه‌گذاری، بیمه)
- 92 خدمات املاک و اسناد رسمی ۸۳ خدمات لیزینگ و استیجاری



10- گروه خدمات مشاوره، تحقیقات و توسعه، مهندسی، پیمانکاری و نظایر آن

- 100 خدمات تحقیقات و توسعه در تمامی علوم
- 101 خدمات حقوقی، حسابداری و مالیاتی
- 102 سایر خدمات تخصصی و تجاری، بسته‌های مدیریتی، خدمات مهندسی، تبلیغات و ...
- 103 خدمات زنجیره اطلاعات (اینترنت)، ارتباط از دور و رادیویی خبرگزاری
- 104 خدمات پشتیبانی (بسته بندی، ایمنی، تور، خدمات مسافرتی)
- 105 خدمات پشتیبانی کشاورزی، جنگل‌بانی، ماهیگیری و معادن
- 106 خدمات نگهداری و تعمیرات و نصب (بجز ساختمان)

11 - گروه خدمات فردی، گروهی و اجتماعی

- 111 خدمات اداره عمومی مانند خدمات دولتی، آماری، نظامی، پلیسی، آتش نشانی و ...
- 112 خدمات آموزشی
- 113 خدمات بهداشت و درمان
- 114 خدمات جانبی مرتبط با آب و فاضلاب
- 115 خدمات عضویت پذیر (حقوق بشر، مدافع محیط زیست و ...)
- 116 خدمات ورزشی، فرهنگی و تفریحی
- 117 سایر خدمات



پیوست ۳- فرم درخواست ثبت نام در فرایند ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران

این بخش توسط عالی‌ترین مقام اجرایی شرکت / موسسه / سازمان، تایید و امضا شود.

مدیرعامل شرکت / موسسه / سازمان

اینجانب

" شرایط ثبت نام در فرایند جایزه ملی کیفیت ایران " مندرج در راهنمای متقاضیان جایزه را به طور کامل مطالعه نمودم و از فرآیند ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران که شامل ارسال اظهارنامه، انتخاب ارزیاب‌ها، ارزیابی اولیه، بازدید از سایت، اجماع پس از بازدید، بررسی و نهایی‌سازی یافته‌های گروه ارزیابی در کمیته داوری و اعلام نتیجه نهایی پس از طی تمامی مراحل ارزیابی توسط دبیرخانه اجرایی جایزه می‌باشد، اطلاع کامل دارم. همچنین اینجانب متعهد گردیده:

1. در فرآیند خودارزیابی و ارزیابی در محل، حضور و مشارکت فعال داشته باشم و از اجرای پروژه‌های بهبود حمایت و پشتیبانی کنم و با هدایت و نظارت موجب پیشبرد موثر آنها شوم و در فرآیند ارزیابی پیگیری پروژه‌های بهبود نیز همکاری و مشارکت اثربخش خواهم داشت.
2. معرفی برگزیدگان در سطوح جایزه منوط به نتیجه استعلام از مراجع ذی صلاح می باشد.
3. بر این اساس خواهشمند است نسبت به ثبت نام این شرکت / موسسه / سازمان در جایزه ملی کیفیت ایران و در سطح:

تندیس تقدیرنامه اشتهار به کیفیت گواهی اهتمام به کیفیت

اقدامات مقتضی صورت پذیرد.

همچنین این شرکت / موسسه / سازمان کسب نکرد، در فرآیند سطح پایین‌تر شرکت داده شود شرکت داده نشود.

نام و نام خانوادگی:

مهر و امضاء:

تاریخ: