



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

راهنمای متقاضیان جایزه ملی کیفیت ایران





راهنمای متقاضیان جایزه ملی کیفیت ایران



۱- هدف

این راهنما جهت ارائه آگاهی های لازم جهت ارائه درخواست ثبت نام برای متقاضیان شرکت در فرآیند ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران دوره هجدهم، تهیه شده است.

۲- دامنه کاربرد

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

۳- اصطلاحات و تعاریف

۱-۳ جایزه: جایزه ملی کیفیت ایران، اعطای تندیس (در سه سطح زرین، سیمین و برنزی) می باشد که هر ساله به برترین سازمان های ایرانی حائز شرایط در بخش های مختلف کشور (مطابق با بخش بندی جایزه) که در زمینه های خود، فعالیت های چشمگیری را انجام داده اند، اعطا می گردد.

۲-۳ تقدیرنامه: منظور تقدیرنامه اشتهار به کیفیت است که در فرآیند ارزیابی ملی کیفیت جهت ارائه بازخورد مناسب از وضعیت و جایگاه سازمان ها در فرایند، درجاتی به منظور نمایش میزان رشد کیفیت دستگاه ها، واحدهای تولیدی، خدماتی مشخص شده است.

۳-۳ گواهینامه: منظور گواهینامه اهتمام به کیفیت است که به پاس داشت اهتمام مجموعه در راه کیفیت اهدا می شود. گواهینامه اهتمام به کیفیت برای متقاضیانی که با انجام خودارزیابی و حداقل سه پروژه بهبود حاصل از آن، تعهد و پایبندی خود را برای حرکت به سوی کیفیت نشان دهند، مشروط بر اینکه یک سیستم مدیریت کیفیت نیز در واحد متقاضی جاری باشد، صادر می شود.

۴-۳ مجری جایزه: پژوهشگاه استاندارد انحصاراً به عنوان مجری رسمی جایزه است و مسئولیت امور اجرایی جایزه ملی کیفیت ایران را بر عهده دارد.

۵-۳ واحد برتر دستگاه ها: واحدی که از نظر بلوغ سیستم مدیریت کیفیت، به تشخیص کمیته فنی قابلیت ورود به فرآیند 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، می باشد.



راهنمای متقاضیان جایزه ملی کیفیت ایران



۳-۶ واحد متقاضی: به واحدهای تولیدی و خدماتی، واحدهای برتر دستگاه های اجرایی که متقاضی شرکت در فرآیند ارزیابی جایزه هستند اطلاق می گردد. کلیه موسسات / سازمان ها / شرکت ها اعم از خصوصی، دولتی و نهادها در ابعاد کوچک^۱، متوسط^۲ و بزرگ^۳، میتوانند متقاضی دریافت این جایزه باشند.

۳-۷ مدیر تعالی کیفیت واحد متقاضی: شخصی که دانش عمیق و کافی از کیفیت در واحد متقاضی داشته و مسلط به فرآیند دریافت جایزه باشد. علاوه بر آن اختیارات کافی نسبت به برنامه ریزی امور مربوط به بازدید از محل سایت عملیاتی (در صورت لزوم) و پاسخگویی به درخواست ها را داشته باشد.

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

۳-۸ محصول: این مفهوم بیانگر کالا و خدماتی است که در فرآیند کسب و کار، قابلیت ارائه، فروش، تامین یا خرید توسط بنگاه های اقتصادی، رقبای آن و سایر اشخاص را دارد.

۳-۹ مدل جایزه: منظور مدل جایزه ملی کیفیت ایران است که بر اساس مبانی علمی و تخصصی و دانش مرتبط با روز و همچنین با در نظر گرفتن شرایط بومی و نگاه ویژه به ظرفیت های جهان اسلام و همسو با ارزش های بنیادین انقلاب اسلامی و اسناد بالادستی نظام از جمله بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی، الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت و ... توسط شورای سیاست گذاری تصویب و عنداللزوم به روز رسانی می گردد و شاخص های آن به عنوان مبنای جایزه مورد استفاده قرار می گیرد.

۴ فرآیند حضور متقاضیان در جایزه ملی کیفیت ایران

۴-۱ شرایط اولیه جهت حضور در فرآیند ثبت نام جایزه

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

۴-۲ مراحل شرکت در فرآیند ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران

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

^۱ واحد متقاضی کوچک: واحد متقاضی که تعداد کل کارکنان آن تا ۵۰ نفر باشد.

^۲ واحد متقاضی متوسط: واحد متقاضی که تعداد کل کارکنان آن بین ۵۱ تا ۱۵۰ نفر باشد.

^۳ واحد متقاضی بزرگ: واحد متقاضی که تعداد کل کارکنان آن از ۱۵۱ نفر به بالا باشد.



راهنمای متقاضیان جایزه ملی کیفیت ایران



۱. تعیین نوع سطوح امتیازی جایزه و تصمیم گیری جهت شرکت در یکی از سطوح (اهتمام، اشتهار، تندیس)
۲. انتخاب یک یا چند محصول (در قالب گروه های محصولی ده گانه) جهت حضور در فرآیند جایزه
۳. تکمیل، مهر و امضای فرم درخواست حضور در فرآیند ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران (پیوست ۳ این راهنما و همچنین قابل دریافت از وب سایت جایزه، قسمت «متقاضیان- فرم درخواست ثبت نام»)»
۴. ثبت نام در وب سایت جایزه به نشانی quality.inso.gov.ir یا از طریق لینک [http:// quality.inso.gov.ir/register18](http://quality.inso.gov.ir/register18)
۵. گذراندن آموزش های لازم
۶. تدوین گزارش یا اظهارنامه با توجه به سطح جایزه که قبلا تعیین شده و مطابق فرمت درخواستی از سوی دبیرخانه جایزه
۷. ارسال گزارش یا اظهارنامه مذکور به دبیرخانه جایزه
۸. ارزیابی شدن بر اساس سطح امتیازی که قبلا تعیین نموده
۹. در صورت لزوم ارزیابی شدن با هدف بازدید از محل سایت عملیاتی
۱۰. اطلاع از سطح کیفیت مورد تایید توسط دبیرخانه جایزه
۱۱. حضور در مراسم سالانه جایزه ملی کیفیت ایران
۱۲. تهیه و ارسال گزارش بازخورد به واحد متقاضی

۳-۴- بررسی سطوح امتیازی جایزه و تصمیم گیری 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، گرفته می شود.

۴-۴ انتخاب یک یا چند محصول (در قالب گروه های محصولی ده گانه) جهت حضور در فرآیند جایزه

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



راهنمای متقاضیان جایزه ملی کیفیت ایران



۴-۴-۱ واحد متقاضی با یک محصول مشخص در یکی از گروه های محصولی ده 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: شیر استرلیزه در گروه محصولات غذایی و منسوجات

۴-۴-۲ واحد متقاضی با چند محصول مشابه در یکی از گروه های محصولی ده گانه:

واحد متقاضی با چند محصول مشابه در یکی از گروه های محصولی ده گانه و با فرآیند 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

۴-۴-۳ واحد متقاضی با چند محصول متفاوت در یکی از گروه های محصولی ده گانه:

واحد متقاضی با چند محصول متفاوت در یکی از گروه های محصولی ولی با فرآیند های 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

۴-۴-۴ 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



راهنمای متقاضیان جایزه ملی کیفیت ایران



۴-۵ دوره های آموزشی مورد نیاز واحدهای متقاضی

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

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

۴-۶ وظایف واحد متقاضی پس از اتمام هر دوره شرکت در فرآیند ارزیابی جایزه

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

- 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



راهنمای متقاضیان جایزه ملی کیفیت ایران



پیوست ۱- نحوه تکمیل فرم ثبت نام متقاضیان

۱- اطلاعات مورد نیاز

- سطوح امتیازی جایزه (یکی از سطوح تندیس، تقدیرنامه اشتها و گواهی اهتمام به کیفیت) که توسط واحد متقاضی تعیین شده است.
- یک یا چند محصول انتخاب شده از گروه های محصولی ده گانه، جهت حضور در فرآیند 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

- ۳-۱ مراجعه به سایت جایزه ملی کیفیت ایران به نشانی quality.inso.gov.ir
- ۳-۲ 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 ده‌گانه زیر انجام می‌گردد:

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

۱۲ محصولات حیوانی (بجز گوشت)

۱۳ محصولات جنگل

۱۴ ماهی زنده و سایر محصولات مرتبط

۲- گروه منابع زیر زمینی، محصولات معدنی (فرآوری نشده) و انرژی

۲۱ 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

۲۷ برق، گاز شهری، بخار آب

۲۸ آب

۳- گروه محصولات غذایی و منسوجات

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

۳۲ محصولات لبنی و تخم مرغ

۳۳ حبوبات، نشاسته و محصولات مرتبط

۳۴ نوشیدنی‌ها

۳۵ محصولات مرتبط با تنباکو

۳۶ نخ و ریسمان

۳۷ محصولات نساجی

۳۸ محصولات بافندگی

۳۹ محصولات چرمی

۴- گروه محصولات غیر فلزی، شیمیایی و نظایر آن

۴۱ محصولات چوبی

۴۲ کاغذ و محصولات کاغذی

۴۳ محصولات ماحصل از فرآیندهای پتروشیمی و پالایشگاهی و سوخت هسته‌ای

۴۴ مواد شیمیایی اولیه (الکل، هیدروژن، نیتروژن)



راهنمای متقاضیان جایزه ملی کیفیت ایران



- ۴۵ سایر محصولات شیمیایی مانند رنگ، دارو، شوینده و بهداشتی
- ۴۶ محصولات لاستیکی و پلاستیکی
- ۴۷ محصولات مرتبط با شیشه، سرامیک، سیمان و گچ
- ۴۸ مبلمان و اثاثیه و اسباب منزل و اداری
- ۴۹ قراضه و ضایعات

۵- گروه محصولات فلزی، لوازم، ابزار، ماشین آلات و تجهیزات

- ۵۱ فلزات پایه مانند آهن و محصولات فولادی، ورق‌های فولادی، محصولات نیمه ساخته فولادی، مس، آلومینیوم و ...
- ۵۲ محصولات فلزی ساخته شده بجز ماشین‌آلات و تجهیزات مانند سازه‌ها
- ۵۳ ماشین‌آلات با کاربری‌های عمومی نظیر موتورها، توربین‌ها، پمپ‌ها و ...
- ۵۴ ماشین‌آلات با کاربری‌های خاص، ابزارهای ماشین‌آلات
- ۵۵ تجهیزات دفتری و محاسباتی
- ۵۶ تجهیزات و ملزومات برقی (موتورها) ژنراتورها، کابل‌ها، فیبرها
- ۵۷ تجهیزات کامپیوتری ارتباطی، مخابراتی، تلویزیونی و رادیویی، نرم افزارها، گیرنده‌ها و فرستنده‌ها
- ۵۸ تجهیزات پزشکی و انواع تجهیزات ابزار دقیق
- ۵۹ وسایل نقلیه، وسایل نقلیه موتوری، خودرو، کشتی، هواپیما و ...

۶- گروه ساختمان و خدمات مرتبط

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

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

- ۷۱ خدمات عمده فروشی
- ۷۲ خدمات خرده فروشی
- ۷۳ خدمات پذیرایی، اقامت، خوراکی و نوشیدنی
- ۷۴ خدمات حمل و نقل مسافر (شهری و برون شهری)
- ۷۵ خدمات حمل و نقل کرایه‌ای (راه‌آهن، شهری، هوایی و ...)
- ۷۶ خدمات پشتیبانی حمل و نقل (بزرگراهی، پارکینگ و ...)
- ۷۷ خدمات پست و پیک
- ۷۸ خدمات توزیع آب، برق، گاز

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

- ۸۱ خدمات مالی و مرتبط با آن (مانند بانک، سرمایه گذاری، بیمه)
- ۸۲ خدمات املاک و اسناد رسمی
- ۸۳ خدمات لیزینگ و استیجاری



راهنمای متقاضیان جایزه ملی کیفیت ایران



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

- ۹۱ خدمات تحقیقات و توسعه در تمامی علوم
- ۹۲ خدمات حقوقی، حسابداری و مالیاتی
- ۹۳ سایر خدمات تخصصی و تجاری، بسته‌های مدیریتی، خدمات مهندسی، تبلیغات و ...
- ۹۴ خدمات زنجیره اطلاعات (اینترنت)، ارتباط از دور و رادیویی خبرگزاری
- ۹۵ خدمات پشتیبانی (بسته بندی، ایمنی، تور، خدمات مسافرتی)
- ۹۶ خدمات پشتیبانی کشاورزی، جنگلبانی، ماهیگیری و معادن
- ۹۷ خدمات نگهداری و تعمیرات و نصب (بجز ساختمان)

۱۰- گروه خدمات فردی، گروهی و اجتماعی

- ۱۰۱ خدمات اداره عمومی مانند خدمات دولتی، آماری، نظامی، پلیسی، آتش نشانی و ...
- ۱۰۲ خدمات آموزشی
- ۱۰۳ خدمات بهداشت و درمان
- ۱۰۴ خدمات جانبی مرتبط با آب و فاضلاب
- ۱۰۵ خدمات عضویت پذیر (حقوق بشر، مدافع محیط زیست و ...)
- ۱۰۶ خدمات ورزشی، فرهنگی و تفریحی
- ۱۰۷ سایر خدمات



راهنمای متقاضیان جایزه ملی کیفیت ایران



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

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

اینجانب

مدیرعامل شرکت / موسسه / سازمان

"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 نهایی سازی یافته های گروه ارزیابی در کمیته داوری و اعلام نتیجه نهایی پس از طی تمامی مراحل ارزیابی توسط دبیرخانه اجرایی جایزه می باشد، اطلاع کامل دارم.

همچنین اینجانب متعهد گردیده که در فرآیند خودارزیابی و ارزیابی در محل، حضور و مشارکت فعال داشته باشم و از اجرای پروژه های بهبود حمایت و پشتیبانی کنم و با هدایت و نظارت موجب پیشبرد موثر آنها شوم و در فرآیند ارزیابی پیگیری پروژه های بهبود نیز همکاری و مشارکت اثربخش خواهم داشت.

بر این اساس خواهشمند است نسبت به ثبت نام این شرکت / موسسه / سازمان در جایزه ملی کیفیت ایران و در سطح:

تندیس تقدیرنامه اشتها به کیفیت گواهی اهتمام به کیفیت

اقدامات مقتضی صورت پذیرد.

همچنین این شرکت / موسسه / سازمان علاقمند است تا در صورتی که امتیاز لازم برای سطح مورد تقاضا را کسب نکرد، در فرآیند سطح پایین تر شرکت داده شود شرکت داده نشود.

نام و نام خانوادگی:

مهر و امضاء:

تاریخ: