



صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران

معاونت سیاسی

اداره پژوهش‌های سیاسی

**بررسی مدل جایزه ملی کیفیت ایران به  
مناسبت ۱۸ آبان  
(روز ملی کیفیت)**



فرآورده‌های خبری و تولیدات پژوهشی در بخش‌های زیر قابل دسترس است:

- وب سایت خبرگزاری صدا و سیما (سرویس پژوهش) <http://www.iribnews.ir>

**پژوهشگر: محمود نانکلی**

نکات برجسته

- دو ویژگی مهم جایزه ملی کیفیت ایران :
- برخورداری از یک مدل ملی و براساس استانداردهای روز دنیا و خود ارزیاب بودن
- قابلیت بهره برداری و الگوپذیری برای خارجیان
- اعطای جایزه ملی کیفیت ایران به برترین و سرآمدترین سازمانها و نگاههای اقتصادی بزرگ و کوچک دولتی، غیر دولتی، عمومی و خصوصی حائز شرایط برتر در بخشهای مختلف کشور
- برخی اهداف مهم جایزه ملی کیفیت ایران
- ایجاد انگیزه رقابت در سازمانها برای بهبود دائمی کیفیت (کیفیت محصولات و خدمات تولیدی و فرآیندها) در گروههای محصولی ده گانه
- شناسایی و معرفی سازمانهای برتر کشور و تایید و ارج نهادن تلاش سازمانها در راستای بهبود کیفیت محصولات
- افزایش توان رقابت پذیری سازمانهای کشور در سطح ملی و بینالمللی و همچنین افزایش سازگاری آنها با بازارهای منطقه‌ای و بینالمللی
- توجه ویژه به ویژگیها و الزامات اقتصادی حال و آینده کشور و لزوم افزایش کیفیت محصولات و خدمات سازمان در جهت حضور در فضای ملی و بینالمللی (صادرات)
- برخی فواید جایزه ملی کیفیت برای سازمانها
- شناخت نقاط قوت و زمینه های قابل بهبود با تمرکز و محوریت کیفیت محصول
- افزایش قدرت رقابت و افزایش سهم بازار
- سنجش قابلیت های سازمان و محصول در برابر سازمان های مشابه و یا رقبا
- سطوح جایزه ملی کیفیت ایران
- تندیس جایزه ملی کیفیت ایران
- تقدیرنامه اشتهار به کیفیت
- گواهی اهتمام به کیفیت

## □ مقدمه و طرح مسئله

۱۸ آبان به عنوان روز ملی کیفیت نامگذاری شده است و در این روز به برترین و سرآمدترین سازمان‌های ایرانی حائز شرایط در بخش‌های مختلف کشور شامل سازمان‌ها، بنگاه‌های اقتصادی بزرگ، واحدهای عملیاتی، موسسات بخش عمومی، بنگاه‌های کوچک و متوسط مستقل و وابسته که در زمینه ارتقاء کیفیت و سرآمدی کسب و کار، فعالیت‌های چشمگیری انجام داده اند، توسط رئیس جمهوری اسلامی ایران جوایزی اعطا می‌شود.

مهمترین ویژگی جایزه ملی کیفیت ایران برخورداری از یک مدل کاملاً ملی بوده که قابلیت بهره‌برداری از سوی سازمان‌های خارجی را نیز دارا می‌باشد. این مدل به منظور خود ارزیابی توسط سازمان‌ها اعم کوچک و بزرگ، تولیدی و خدماتی، دولتی یا خصوصی در مسیر یک محصول یا گروه محصولی با نام تجاری مشخص با توجه به شرایط اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور و همچنین ویژگی سازمان‌های ایرانی با بهره‌برداری از دانش روز مدیریت طراحی شده است. برای طراحی معیارها و زیر معیارهای مدل ملی کیفیت حتی المقدور از استانداردها و کتابهای مرجع مدیریت کیفیت و مدل‌های سرآمدی و راهنماهای آنها با تمرکز بر نتایج پایدار حاصل از رضایت مشتری و مصرف کنندگان، استفاده شده است. بر همین اساس در این گزارش تلاش شده است تا نحوه شکل‌گیری و تدوین جایزه ملی کیفیت، ویژگی‌ها و اهداف آن، انواع جوایز ملی کیفیت و تاثیر آن در راهبرد کلان کشور و اهمیت آن برای سازمان‌ها، بنگاه‌های اقتصادی بزرگ، واحدهای عملیاتی، موسسات بخش عمومی، بنگاه‌های کوچک و متوسط مستقل و وابسته مورد بررسی قرار گیرد.

### معرفی جایزه ملی کیفیت ایران

مدل جایزه ملی کیفیت ایران با توجه به شرایط اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور و همچنین ویژگی سازمان‌های ایرانی با بهره‌برداری از دانش روز مدیریت طراحی شده است، و به عبارتی یک مدل کاملاً ملی محسوب می‌گردد که قابلیت بهره‌برداری از سوی سازمان‌های خارجی را نیز دارا می‌باشد. در ذیل به معرفی و نقش این مدل پرداخته شده است:

### مدیریت کیفیت محصول در مسیر موفقیت پایدار سازمان

مدل جایزه ملی کیفیت ایران، به منظور خود ارزیابی توسط سازمان‌ها اعم کوچک و بزرگ، تولیدی و خدماتی، دولتی یا خصوصی در مسیر یک محصول یا گروه محصولی با نام تجاری مشخص طراحی شده است. در این مدل کلمه محصول به انواع کالا و خدمات و گروه‌های همگون از آن‌ها، اطلاق می‌شود. با توجه به اینکه تولید مستمر محصول با کیفیت پایدار (در همه ابعاد آن شامل مطلوبیت، قیمت، شرایط تحویل و زمان) در سازمان‌های سرآمد مقدور است، در مدل ملی جایزه ملی کیفیت علاوه بر اصول هشت‌گانه مدیریت کیفیت، ارزش‌های بنیادی هشت‌گانه سرآمدی نیز جاری است، به عبارت دیگر در این مدل به طور موازی از دانش روز مدیریت کیفیت محصول با تعریف مناسب برای مصرف و سرآمدی سازمان با تعریف رضایت متوازن ذینفعان، بهره‌برداری شده است. برای طراحی معیارها و زیر معیارهای مدل ملی فوق حتی المقدور از استانداردها و کتابهای مرجع مدیریت کیفیت و مدل‌های سرآمدی و راهنماهای آن‌ها با تمرکز بر نتایج پایدار حاصل از رضایت مشتری و مصرف کنندگان، استفاده شده است.

### نحوه شکل‌گیری جایزه ملی کیفیت ایران

با در نظر گرفتن این حقیقت که مسئله کیفیت در امر توسعه کشور یک معیار و محور استراتژیک محسوب می‌شود و از طرف دیگر چنانچه قصد داشته باشیم بنابر پیش‌بینی‌های سند چشم‌انداز بیست ساله، در سال ۱۴۰۴ به جایگاه اول اقتصادی، علمی و فناوری در سطح منطقه آسیای جنوب غربی (شامل آسیای میانه، قفقاز، خاورمیانه و کشورهای همسایه) دست پیدا کنیم مستلزم آن هستیم که در تمامی زمینه‌ها هم به درجات بالا نائل شویم. این مهم در صورتی به دست خواهد آمد که در کلیه محورهای توسعه، محصولات یا خدمات خود را با کیفیت بالاتری ارائه دهیم. بدان معنا

که کلیه دستگاه‌های اجرایی و سازمان‌های تولیدی و خدماتی، کاملاً متعهدانه وارد عرصه شده و توسعه و ارتقاء کیفیت را در فرآیندهای کاری خود لحاظ کرده و موضوع کیفیت را به خوبی مدیریت نمایند.

در اجرای این امر، متعاقب سمینارها و کنفرانس‌های گوناگون، برای اولین بار مباحث کیفیت در قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی و اجتماعی کشور مطرح شده و پس از آن، در برنامه‌های چهارم و پنجم به گونه‌ای شفاف‌تر مطرح گردید. به طوری که در برنامه پنجم، اصلاح ساختار نظام استاندارد سازی خواسته شد. طرح شکل‌گیری جایزه ملی کیفیت نیز به عنوان انگیزه‌ای برای سازمان‌های خصوصی و دولتی، با هدف این که بتوان مسیری را خلق نمود که سازمان‌ها خود به خود به سمت ارتقاء کیفیت روی آورند ابتدا در سال ۱۳۸۱ تفکر تشکیل جایزه ملی کیفیت ایران شکل گرفت.

پس از بررسی تجربیات عینی جوایز ملی کیفیت در سایر کشورها، کمیته‌ای از کارشناسان طراز اول مدیریت کیفیت کشور جهت تدوین بهترین روش جایزه ملی کیفیت ایران مدل‌های گوناگون جوایز مهم کیفیت دنیا خصوصاً مدل‌های مالکوم بالدريج، بنیاد کیفیت اروپا و جایزه دمینگ را در دستور کار خود قرار دادند و سپس گزارش اولیه خود را در خصوص شکل‌گیری جایزه ملی کیفیت ایران به سازمان ملی استاندارد ایران ارائه دادند. طرح شکل‌گیری جایزه ملی کیفیت ایران توسط سازمان ملی استاندارد به شورای عالی استاندارد<sup>۱</sup> ارائه گردید و در تاریخ ۱۵/۳/۸۱ طی یکصد و دومین جلسه این شورا، تشکیل جایزه ملی کیفیت ایران تصویب و جهت اجرا به سازمان ملی استاندارد ایران ابلاغ گردید که در پی آن شورای سیاست‌گذاری جایزه ملی کیفیت ایران، کمیته فنی و دبیرخانه این جایزه در محل سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل و طی جلسات متعدد مدل جایزه ملی کیفیت ایران براساس مدل بنیاد کیفیت اروپا تعیین گردید.

### نام گذاری روز ملی کیفیت در تقویم رسمی کشور

پس از شکل‌گیری جایزه ملی کیفیت ایران با تلاش‌های صورت گرفته روز ۹ نوامبر (روز جهانی کیفیت) مطابق با ۱۸ آبان توسط شورای عالی فرهنگ عمومی به عنوان روز ملی کیفیت نام‌گذاری و در تقویم رسمی کشور درج گردید و پس از تدوین مستندات لازم شامل: نظام نامه، روش اجرایی ارزیابی‌ها، سطوح مختلف جایزه، نحوه انتخاب متقاضیان براساس ارزش‌ها و زیرمعیارهای کیفیت و سرآمدی، راهنمای متقاضیان و فرم‌های تقاضانامه و راهنمای تکمیل اظهارنامه‌ها، توسط کمیته فنی جایزه ملی کیفیت ایران، اولین مدل جایزه ملی کیفیت ایران در شورای سیاست‌گذاری این جایزه که در آن نمایندگان از شورای عالی استاندارد و کارشناسانی از بخش‌های گوناگون حضور دارند، در پانزدهم مرداد سال ۱۳۸۲ تصویب و در همان سال اولین دوره جایزه ملی کیفیت ایران برگزار شد.

### چگونگی تدوین مدل نوین جایزه ملی کیفیت ایران (INQA)

با برگزاری ۴ دوره جایزه ملی کیفیت ایران با مدل EFQM از سال ۱۳۸۲ تا ۱۳۸۵ که همراه با دستاوردهای مهمی بود، اما در دوره چهارم، مسئولان برگزارکننده جایزه ملی کیفیت به این نتیجه رسیدند که برای اثربخشی بهتر این جایزه بایستی مدل نوینی تدوین گردد که در آن نگاه ویژه‌ای به ابعاد کیفیتی محصول وجود داشته باشد. از این رو مدل جایزه ملی کیفیت با تکیه بر کیفیت محصول و جلب رضایت مشتریان و حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان تغییر کرد و کمیته فنی جایزه ملی کیفیت ماموریت یافت با تشکیل کارگروه‌های کارشناسی و منطبق بر این رویکرد یک مدل علمی و بومی را طراحی نماید.

۱ - براساس قانون ریاست شورای عالی استاندارد برعهده رئیس جمهور است و اعضای این شورا متشکل از رئیس سازمان ملی استاندارد به عنوان دبیر شورا، رئیس سازمان حفاظت محیط زیست، وزیر صنعت، معدن و تجارت، بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، ارتباطات و فناوری اطلاعات، جهاد کشاورزی، دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح، علوم، تحقیقات و فناوری، تعاون کار و امور اجتماعی، مسکن و شهرسازی، نفت و نیرو، دادستان کل کشور، رئیس اتاق بازرگانی و صنایع و معادن ایران و دو نفر کارشناس در امور استاندارد که به پیشنهاد رئیس مؤسسه و به حکم رئیس جمهور برای مدت سه سال به این سمت انتخاب می‌شوند.

در تدوین مدل جدید جایزه ملی کیفیت علاوه بر آسیب شناسی مدل قبلی و براساس تجربیات ۴ دوره گذشته و شناسایی نقاط مثبت آن، ویژگی های فنی، اجتماعی و اقتصادی مدل نوین در سازمان های ایرانی مورد شناسایی قرار گرفت و سپس مدل های مشابه و تجربیات مجامع بین المللی در زمینه مدیریت کیفیت محصول و شاخص ها و معیارهای بین المللی ارزیابی کیفیت محصول مورد توجه قرار گرفت و پس از ارائه چندین پیش نویس مدل نوین جایزه ملی کیفیت و بررسی آن در کمیته فنی جایزه ملی کیفیت سرانجام یکی از مدل های پیشنهادی به عنوان پایه تدوین مدل جایزه ملی کیفیت انتخاب و نهایتاً پس از بررسی در شورای سیاست گذاری جایزه ملی کیفیت این مدل به تصویب رسید.

## ویژگی های مدل نوین

مدل جایزه ملی کیفیت ایران با توجه به شرایط اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور و همچنین ویژگی سازمان های ایرانی با بهره برداری از دانش روز مدیریت طراحی شده است و عبارتی یک مدل کاملاً ملی محسوب می گردد که قابلیت بهره برداری از سوی سازمان های خارجی را نیز دارا است. این مدل به منظور خود ارزیابی توسط سازمان ها اعم از کوچک و بزرگ، تولیدی و خدماتی، دولتی یا خصوصی در مسیر یک محصول یا گروه محصولی با نام تجاری مشخص طراحی شده است. در این مدل کلمه محصول به انواع کالا و خدمات و گروه های همگون از آن ها، اطلاق می شود. در مدل ملی جایزه ملی کیفیت ایران علاوه بر اصول هشت گانه مدیریت کیفیت، ارزش های سرآمدی نیز جاری است، به عبارت دیگر در این مدل به طور موازی از دانش روز مدیریت کیفیت محصول با تعریف مناسب برای مصرف و سرآمدی سازمان با تعریف رضایت متوازن ذی نفعان، بهره برداری شده است. برای طراحی معیارها و زیر معیارهای مدل ملی فوق حتی المقدور از استانداردها و کتابهای مرجع مدیریت کیفیت و مدل های سرآمدی و راهنمای آن ها با تمرکز بر نتایج پایدار حاصل از رضایت مشتری و مصرف کنندگان، استفاده شده است. مواردی که طراحی مدل بر آن ها تاکید دارد عبارتند از:

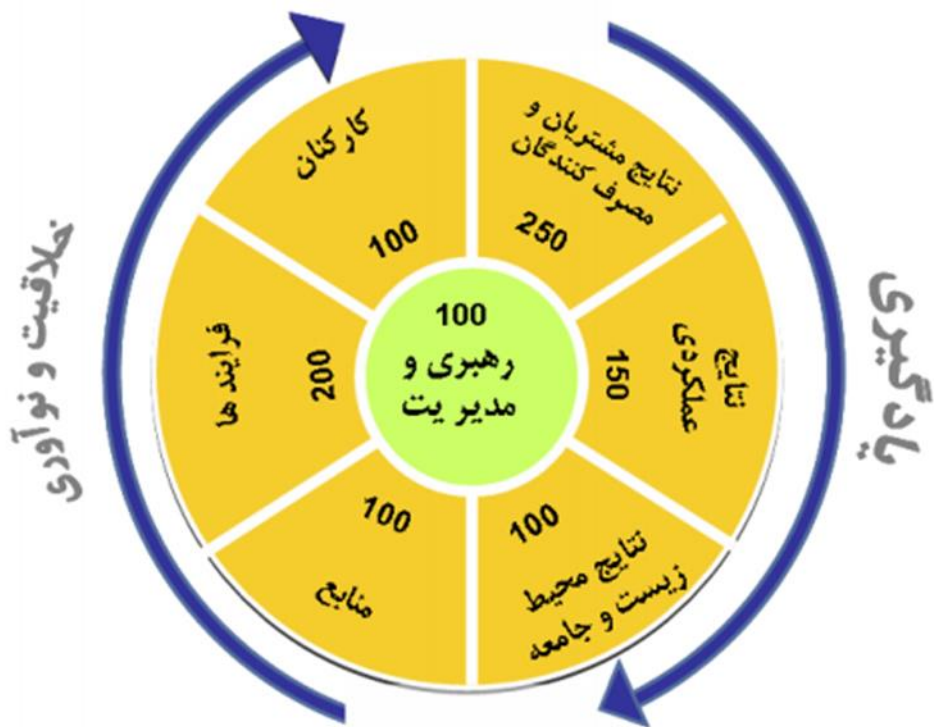
- تعادل در منافع ذی نفعان
- مدیریت راهبردی کیفیت محصول،
- فرآیند گرایی
- تضمین کیفیت
- مشتری مداری
- یادگیری و توانمندسازی
- مدیریت زنجیره تامین
- بهره وری در مصرف منابع
- شناسایی مسئولیت اجتماعی و زیست محیطی در فرآیندهای توسعه تکنولوژی
- قابل شناسایی بودن طراحی مفهومی محصول
- طراحی و تکوین تفصیلی محصول
- فرآیندهای ساخت و تولید و تحویل محصول
- خدمات و پشتیبانی پس از فروش
- قابل شناسایی عملکرد و رفتار زیست محیطی از شروع طراحی محصول تا پایان دوره عمر آن محصول

## مدل جایزه ملی کیفیت ایران

نمای مدل به شکل چرخ (شکل ۱)، بعنوان نمادی از حرکت، طراحی شده است. این مدل دارای هفت معیار است که چهار معیار آن توانمند سازها و سه معیار دیگر نتایج هستند. اولین معیار توانمند ساز رهبری و مدیریت است، که در

وسط مدل قرار دارد، سه معیار دیگر از گروه توانمندسازها به ترتیب معیارهای فرایندها، منابع و کارکنان هستند. سه معیار نتایج نیز عبارتند از معیار نتایج مشتریان و مصرف کنندگان به عنوان محوری ترین ذینفعان سازمان و معیار نتایج محیط زیست و جامعه و نهایتاً معیار نتایج عملکردی که شامل نتایج مالی، غیرمالی و همچنین نتایج کارکنان به عنوان مهم ترین بخش از سرمایه های سازمان است. نیروی چرخشی مدل از یادگیری از نتایج شروع شده و از خلاقیت و نوآوری در توانمندسازها به سمت کسب نتایج مورد انتظار ادامه می یابد. حرکتی که با ایفای مناسب نقش رهبری و مدیریت هرگز از حرکت نمی ایستد.

شکل ۱: نمای مدل جایزه ملی کیفیت ایران



معیارهای مدل جایزه ملی کیفیت ایران



## اهداف جایزه ملی کیفیت ایران (INQA)

در سال‌های اخیر جوایز ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی متعددی در حوزه‌های کیفیت، بهره‌وری و سرآمدی کسب و کار در کشورها و مناطق مختلف جهان نظیر اروپا، امریکا، کانادا، ژاپن، استرالیا و حتی کشورهای در حال توسعه، بوجود آمده است. بررسی‌های انجام شده نشان می‌دهد که بیش از ۷۰ کشور جهان دارای مدل جایزه ملی کیفیت هستند. این جوایز ابعاد مختلفی دارند، از یک سو مفاهیم کیفیت و سرآمدی کسب و کار را به زبان شیوا بیان کرده و یک الگوی نظام‌مند و ساخت‌یافته برای طرح‌ریزی و استقرار نظام‌های مدیریت کیفیت جامع ارایه می‌نمایند و از سوی دیگر یک ابزار سیستماتیک خود ارزیابی می‌باشند و به سازمان‌ها کمک می‌کنند که نظام مدیریت و عملکرد خود را بر اساس معیارهای معین ارزیابی نموده (و حتی با سایر سازمان‌ها مقایسه نموده) و با حرکت بسوی نظام مدیریت کیفیت جامع، اهدافی متعالی همچون افزایش رضایت مشتری، بهبود کیفیت محصولات و خدمات، افزایش مشارکت کارکنان، بهبود مستمر، دستیابی به نتایج پایدار مالی و اقتصادی و... را محقق سازند.

نظام‌های جوایز کیفیت و سرآمدی کسب و کار در هر جامعه‌ای که شکل گرفته‌اند، با خود ارمغانی چون پیشرفت و بهبود به همراه داشته‌اند. همچنین این جوایز توانسته‌اند با الگودهی به سازمان‌ها، مفاهیم و روش‌های مدیریتی آنها را نیز جهت داده و آنها را بسوی بهبود مستمر و رشد و تعالی سازمانی حرکت دهند. با این مقدمه، نمونه‌هایی از اهداف جایزه ملی کیفیت ایران با رویکرد کیفیت محصول، ذکر می‌شود:

- افزایش آگاهی عمومی نسبت به اهمیت کیفیت و ضرورت توجه بیش از پیش به آن در سطح جامعه.
- حرکت بسوی نظام مدیریت کیفیت جامع با در اختیار داشتن یک متدولوژی اجرایی علمی.
- امکان ارزیابی سازمان‌های کشور بر اساس معیارهای علمی ارزیابی عملکرد با رویکرد مدیریت کیفیت محصول.
- امکان خودارزیابی سیستماتیک توسط سازمان‌ها و شناخت نقاط قوت و زمینه‌های قابل بهبود با تمرکز و محوریت کیفیت محصول، مقایسه با سایر سازمان‌ها و تشویق سازمان‌ها برای انجام عملیات خود ارزیابی.
- امکان شناسایی دستاوردهای موفق سازمان‌ها در زمینه بهبود کیفیت و معرفی آنها به سایر سازمان‌ها به منظور الگوبرداری.
- ایجاد انگیزه رقابت در سازمان‌ها برای بهبود دائمی کیفیت (کیفیت محصولات و خدمات تولیدی و فرآیندها) در گروه‌های محصولی ده‌گانه.
- شناسایی و معرفی سازمان‌های برتر کشور و تایید و ارج نهادن تلاش سازمان‌ها در راستای بهبود کیفیت محصولات.
- افزایش توان رقابت پذیری سازمان‌های کشور در سطح ملی و بین‌المللی و همچنین افزایش سازگاری آنها با بازارهای منطقه‌ای و بین‌المللی.
- توجه ویژه به ویژگی‌ها و الزامات اقتصادی حال و آینده کشور و لزوم افزایش کیفیت محصولات و خدمات سازمان در جهت حضور در فضای ملی و بین‌المللی (صادرات).

## فواید جایزه ملی کیفیت برای سازمان‌ها

- شناخت نقاط قوت و زمینه‌های قابل بهبود با تمرکز و محوریت کیفیت محصول
- تمرکز بر استراتژی کیفیت ایجاد زمینه‌هایی به منظور افزایش کیفیت محصول و بهبود مدیریت کیفیت محصول
- افزایش قدرت رقابت و افزایش سهم بازار
- سنجش قابلیت‌های سازمان و محصول در برابر سازمان‌های مشابه و یا رقبا
- ارایه یک نگرش واقع بینانه در بین سازمان در ارتباط با کیفیت محصول

- به اشتراک گذاری و فراگیری روش ها و موفقیت های سایر سازمان ها در زمینه مدیریت کیفیت محصول
- دریافت گواهینامه های اهتمام، اشتها و تندیس جایزه ملی کیفیت ایران
- امکان بهره برداری از امتیازات تبلیغاتی گواهینامه ها عطف به محصولات و خدمات

### مفاهیم ارزشی جایزه ملی کیفیت

جایزه ملی کیفیت ایران وسیله ای برای اطلاع و تایید تلاش و کوشش سازمان های تولیدی و خدماتی کشور و بیانگر تعهد سازمانهای متقاضی در استقرار نظام مدیریت کیفیت و بهبود مداوم آن در مسیر موفقیت پایدار است. برخی از مفاهیم ارزشی این مدل عبارتند از:

- ارزش نهادن به مدیران، کارشناسان، محققان و افرادی که در سازمان به کیفیت بها می دهند و به استقرار آن تعهد دارند.
- ارزش نهادن به خلاقیت و نو آوری در تولید و ارائه خدمات ناب که تحقق مطلوب آن فلسفه وجودی سازمان است.
- ارزش نهادن به انتظارات مشتریان و رضایت ذینفعان دیگر به طور متوازن که موفقیت پایدار سازمان در گرو رضایت ایشان است.

### مفاهیم کاربردی جایزه ملی کیفیت ایران

جایزه ملی کیفیت ایران نمادی از درجه بلوغ سازمانی است که در همگرایی فعالیت های مختلف تولید محصول و خدمات به وجود می آید که از ابعاد مختلف موجب عرضه محصولی برتر از محصول سایر سازمان ها می گردد. از جمله موارد زیر:

- ساماندهی فرایندهای تولید محصول و ارائه خدمات
- ساماندهی سیستم مدیریت پشتیبان
- ساماندهی ارتباطات و ساختار درون سازمانی
- ساماندهی ارتباطات برون سازمانی

### تعریف جایزه ملی کیفیت ایران

جایزه ملی کیفیت ایران فرایندی است ملی همه ساله در هفته کیفیت و ترجیحا در روز ملی کیفیت (۱۸ آبان) به برترین سازمان های ایرانی حائز شرایط در بخش های مختلف کشور (مطابق طبقه بندی جایزه در نظامنامه) که در زمینه ارتقاء و بهبود مداوم کیفیت محصول در مسیر موفقیت پایدار سازمان خود فعالیت های چشمگیری را انجام داده اند، گواهینامه، تقدیر نامه یا تندیس جایزه کیفیت اعطاء می گردد.

### طبقه بندی سازمانها و واحدهای متقاضی

مدل جایزه ملی کیفیت ایران یک مدل عمومی و فراگیر است. لذا کلیه سازمان های تولیدی و یا خدماتی اعم از خصوصی، تعاونی و دولتی از جمله سازمان های زیر می توانند متقاضی دریافت این جایزه باشند:

- ۱) سازمان ها و بنگاه های اقتصادی بزرگ، متوسط و کوچک
  - ۲) سازمان ها و نهاد های بخش دولتی و عمومی
  - ۳) واحدهای تولیدی و خدماتی وابسته به یک سازمان، با محصول دارای، با ماهیت و یا نام تجاری مشخص.
- سازمان های متقاضی شرکت در جایزه ملی کیفیت ایران برحسب ماهیت محصولات یا خدمات خود از طریق حضور در جوایزی که دستگاه های اجرایی متولی هر بخش برگزار می کنند در فرایند ارزیابی قرار می گیرند. تقاضانامه حضور سازمان ها در فرایند جایزه برای یک نوع یا یک گروه خاص از محصول یا خدمت با نام تجاری مشخص (برند) پذیرفته می شود 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.

## سطوح جایزه ملی کیفیت ایران

جایزه ملی کیفیت ایران در سه سطح تندیس جایزه ملی کیفیت، تقدیرنامه اشتها به کیفیت و گواهی اهتمام به کیفیت تعریف شده است:

### الف) تندیس جایزه ملی کیفیت ایران

الف/۱- تندیس زرین: از میان نامزدهای جایزه، نامزدی که از حد نصاب تعیین شده بالاترین امتیاز را کسب نماید، می‌تواند به عنوان سطح برتر کیفیت در رده ملی مطرح و انتخاب شده و برنده تندیس زرین خواهد شد.

الف/۲- تندیس سیمین: از میان نامزدهای جایزه، بهترین‌هایی که میتوانند به عنوان سطح نهادینه کیفیت در گروه‌های خاصی از محصولات مطرح باشند، در صورت کسب بالاترین امتیاز در حد نصاب سطح تندیس به عنوان برنده تندیس سیمین انتخاب شده و معرفی می‌گردند.

الف/۳- تندیس برنزی: از میان نامزدهای جایزه، سازمان‌هایی در هر گروه محصول که دومین امتیاز بالاتر در حد نصاب سطح تندیس را داشته باشند به عنوان برنده تندیس برنز معرفی می‌شوند<sup>۱</sup>.

مدت زمان اعتبار سطوح تندیس سه سال می‌باشد

### ب) تقدیرنامه اشتها به کیفیت

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

### ج) گواهی اهتمام به کیفیت

برای متقاضیانی که با برگزاری دوره‌های آموزشی مرتبط با مدل جایزه، انجام خودارزیابی و پروژه‌های بهبود حاصل از آن، تعهد و پایبندی خود را برای حرکت به سوی کیفیت نشان داده مشروط بر اینکه یک سیستم مدیریت کیفیت روزآمد نیز در سازمان جاری باشد، گواهی اهتمام به کیفیت صادر می‌شود<sup>۲</sup>.

**دریافت کنندگان سطوح تندیس، اشتها و اهتمام میتوانند با ذکر سال دریافت تندیس، تقدیرنامه یا گواهینامه به نحو مناسب در تبلیغات و اسنادها 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 ارزش‌های متعالی فرایند جایزه ملی کیفیت ایران داشته باشد.**

ثبت نام سازمانهای متقاضی حضور در فرآیند جایزه ملی کیفیت ایران در سالهای متمادی بلامانع می‌باشد.

۱- مدت زمان اعتبار تقدیرنامه سطوح اشتها به کیفیت یک سال می‌باشد.

۲- مدت زمان اعتبار سطح اهتمام به کیفیت یک سال می‌باشد.

## سطوح جوایز ملی کیفیت بخشی

جوایز ملی کیفیت بخشی در دو سطح طبقه‌بندی می‌شوند.

الف) تقدیرنامه اشتهار به کیفیت : (اشتهار به کیفیت یک ، دو ، سه و چهار ستاره)

ب) گواهینامه اهتمام به کیفیت.

متقاضیانی که در جوایز ملی کیفیت بخشی موفق به اخذ گواهینامه اهتمام و یا تقدیرنامه اشتهار به کیفیت می‌گردند علاوه بر تقدیر توسط دستگاه متولی بخش مربوط ، از طریق دبیرخانه جایزه ملی کیفیت دستگاه متولی به دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران معرفی می‌شوند تا در مراسم روز ملی کیفیت از آنها تقدیر بعمل آید.

متقاضیانی که در جوایز ملی کیفیت بخشی حائز شرایط اخذ تندیس می‌باشند، به دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران معرفی می‌شوند. دبیرخانه طبق روشی که کمیته فنی تدوین می‌کند، این سازمانها و واحدها را ارزیابی کرده و در صورت کسب امتیازات لازم ، در مراسم روز ملی کیفیت، تندیس سطح مربوط جایزه ملی کیفیت ایران در بخش مربوط توسط مقامات کشوری مربوطه را تقدیم می‌کند.

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 ملی کیفیت دستگاهی ارسال نمایند. این سازمانها در طول سال مورد ارزیابی قرار خواهند گرفت و همه ساله در مراسم جایزه ملی کیفیت بخشی اسامی آنها به طری دوره مربوطه تا پایان شهریور ماه همان سال موفق به دریافت گواهی اهتمام به کیفیت شده اند رسماً اعلام می‌گردد.

کلیه جوایز ملی کیفیت بخشی می‌بایست با توجه به برنامه زمانبندی اعلام شده از سوی دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران برای هر دوره، به گونه‌ای زمانبندی اجرای فرآیند جایزه بخشی را برنامه ریزی و اجرا نمایند تا نتایج ارزیابی آنها حداکثر تا پایان مردادماه هر سال معین شود. در صورت تاخیر در ارائه فهرست سازمان‌های حائز شرایط ، اعلام اسامی سازمان‌های مذکور به مراسم دوره بعد موکول خواهد گردید.

**دوره زمانی جایزه : دوره زمانی شرکت و ارزیابی فرایند جایزه ملی کیفیت ایران به صورت**

**سالانه بوده و اعطای آن در هفته کیفیت و ترجیحاً روز ۱۸ آبان ماه (روز ملی کیفیت) هر**

**سال است و متقاضیان جایزه طبق برنامه در طول هر دوره ارزیابی و انتخاب می‌شوند.**

## جایزه ملی کیفیت ایران چیست؟

به عنوان یک اصل پذیرفته شده، کیفیت فراگیر محصول، زمینه ساز جلب رضایت مشتریان و عامل پایه در حصول رضایت سایر ذینفعان یک سازمان برای رقابت پذیری و دستیابی به موفقیت پایدار و اساساً در زمره مسائل زیربنایی کشور است. بنابراین در دنیای رقابتی امروز باید خود را با سازوکارهای رقابت پذیری در حال و آینده تجهیز نماییم و اصول نوین مدیریت و قواعد حضور در بازارهای جهانی را بیاموزیم و به اجرا درآوریم. مهمترین این اصول رعایت کیفیت در تمامی ابعاد آن، اجرا و استقرار ابزارها و سیستم های مدیریت کیفیت، الگوبرداری و استفاده از روش‌های سنجش و اندازه‌گیری معیارهای موفقیت است. جایزه ملی کیفیت ایران در وقع ابزاری است برای اندازه گیری این معیارها و در کنار آن وسیله‌ای برای ایجاد رقابت سالم و علمی در میان سازمان‌ها اعم از دولتی و خصوصی، تولیدی و خدماتی و نمادی است برای ارج نهادن به زحمات مدیران، کارشناسان و محققان و کارکنانی که به کیفیت بها داده و با خلاقیت و نوآوری در تولید محصول یا ارائه خدمات ناب به عنوان فلسفه وجودی سازمان‌ها، به دنبال تأمین انتظارات مشتریان و کسب رضایت آنها هستند.

## جایزه ملی کیفیت ایران در راهبرد کلان کشور دارای چه جایگاهی است؟

قطعاً جایزه ملی کیفیت به تنهایی نمی‌تواند وظیفه توسعه کیفیت را برعهده گیرد بلکه فقط می‌تواند یکی از ابزارهای آن باشد. در اینجا برای روشن شدن موضوع، به مدل راهبرد کلان کیفیت و ایمنی کشور توجه کنید. این مدل بر اساس بررسی‌های کارشناسانه و تحقیقات مفصل و با بهره‌گیری از تجربیات کشورهای پیشرفته و کشورهای مشابه ایران، توسط انجمن مدیریت کیفیت ایران برای مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی تهیه شده است که امید می‌رود با تصویب قانون جدید استاندارد سازی کشور، اجزای مختلف آن در امر توسعه به کار گرفته شود.

شایان ذکر است که اولین بخش این مدل، یعنی نظام استاندارد سازی فعالیت خود را آغاز نموده و خوشبختانه در وهله اول، جایگاه سازمان ملی استاندارد ایران ارتقاء یافته و همانطور که در این مدل تعریف شده است، چهار مرکز اصلی با عناوین مرکز استانداردسازی، مرکز تأیید صلاحیت، مرکز اندازه‌سناسی، و مرکز ارزیابی انطباق برای بازنگری قانون و ساختار «مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران» که به «سازمان ملی استاندارد ایران» تغییر نام داده در نظر گرفته شده است.

همانطور که در این مدل مشاهده می‌شود، راهبرد کلان توسعه کیفیت و ایمنی در مرکز قرار گرفته و در اطراف، هدف گذاری برای افزایش و ارتقاء کیفیت تولیدات داخلی و بخش صادرات پیش بینی شده است که از طریق ارکان نظام استانداردسازی (چهار مرکز فوق‌الذکر) به انجام خواهد رسید. حاشیه ارتباط این مدل اجرایی با جامعه، از طریق دو بخش کنترلی و تشویقی حاصل می‌شود که بخش کنترلی آن، بر اساس قانون حمایت از حقوق مصرف‌کننده بوده و در آن از اجحاف به حقوق این بخش از جامعه جلوگیری می‌کند. بر اساس قانون ساز و کارهای مشخص و معینی نیز برای این بخش تعریف شده است. در بخش تشویقی، جوایز کیفیت و ایمنی و ... قرار دارند که جایزه ملی کیفیت ایران، به عنوان محور اصلی این جوایز تعریف شده و فعالیت خود را از ۸ سال پیش آغاز کرده است. انتظار می‌رود این جایزه بتواند انتظارات و وظایف محوله در زمینه راهبرد کلان ارتقاء کیفیت و ایمنی را به منصفه ظهور برساند.

واضح است که این فعالیت‌ها در بستر جامعه رخ می‌دهند بدین شکل که باید تولیدکنندگان و هم توزیع‌کنندگان باید وظایف خود را از لحاظ ارتقاء کیفیت و ایمنی به انجام رسانده و از تولید و عرضه کالای بدون کیفیت و غیر ایمن پرهیز کنند. مصرف‌کنندگان در این مدل جایگاه ویژه‌ای دارند به طوری که هم رضایت و هم افزایش آگاهی آنان باید در نظر گرفته شود. به این ترتیب کل اجزاء جامعه به سمت ارتقاء کیفیت زندگی گام برداشته و آن را حفظ خواهد کرد. پس می‌توان سؤال را به این شکل پاسخ داد که مدل جایزه ملی کیفیت ایران INQA بخشی از راهبرد کلان توسعه ملی بوده و در محدوده راهبرد کلان ارتقاء کیفیت و ایمنی تعریف می‌شود.

## جایزه ملی کیفیت چه جایگاهی در توسعه کشور دارد؟

همان‌طور که پیش از این در مدل راهبرد ملی کیفیت و ایمنی مطرح شد، جوایز کیفیت و ایمنی به منظور افزایش کیفیت تولیدات صنعتی و خدماتی کشور به نحوی طراحی شد که این تولیدات با ارتقاء کیفیت در بازارهای داخلی و بین‌المللی رقابت پذیر باشند. در صورت ایجاد قابلیت رقابت پذیری بیشتر، مشتریان بیشتری جذب شده و درآمد افزایش یافته و نهایتاً توسعه اقتصادی و اجتماعی حاصل خواهد شد.

برای تسریع در این عمل، جایزه ملی کیفیت با تمرکز بر جوایز بخشی طراحی شد. این جوایز باید در بخش‌های مختلف اقتصادی با محوریت دستگاه‌هایی که مسئولیت‌های رسمی برای حوزه‌های خاص خود دارند، تعریف شود. بنابر مصوبه شماره ۱۰۴ شورای عالی استاندارد که بیان می‌کند:

«دستگاه‌های اجرایی در چارچوب نظامنامه کیفیت، مصوب شورای سیاست‌گذاری جایزه ملی کیفیت، هر ساله واحد برتر را انتخاب نموده و مؤسسه نیز از بین واحدهای برتر معرفی شده برترین واحد را رأی دریافت جایزه ملی کیفیت، از دست ریاست جمهوری معرفی نماید.»

دستگاه‌های اجرایی موظف هستند در گروه‌های محصولی مختلف، جایزه‌های بخشی را طراحی کرده و در مراحل اولیه، گواهینامه‌های تا سطح اشتهار را اعطاء و سازمان‌های برتر خود را که معمولاً بالاتر از سطح اشتهار هستند به فرایند جایزه ملی کیفیت معرفی کنند. نکته مهم اینکه همگن بودن شرکت‌کنندگان در فرایند جایزه‌های بخشی سبب ایجاد رقابت شده و تأثیرات مثبتی در ارتقاء کیفیت کل بخش یا صنعت خواهد داشت.

تاکنون چندین جایزه کیفیتی بخشی در سطح کشور طراحی شده است که عبارتند از:

- جایزه ملی کیفیت غذا و دارو
- جایزه ملی کیفیت مخابرات و ارتباطات
- جایزه ملی کیفیت صنعت خودرو

و جایزه ملی کیفیت بخش‌های غیردولتی، انجمن‌ها و واحدهای غیرانتفاعی و خیریه که برنامه ریزی‌های اولیه آن انجام شده است. بایستی تأکید نمود که پیشگام شدن دستگاه‌های اجرایی برای شروع این موضوع بسیار اهمیت دارد. این امر می‌تواند توسط دستگاه‌های اجرایی مسئول یا با محوریت سازمان‌های بزرگ از قبیل تولیدکنندگان بزرگ خودرو یا فولاد که معمولاً با بیش از ۱۰۰۰ واحد و سازمان تولیدکننده قطعات، ارائه‌کننده خدمات، تأمین‌کننده منابع اولیه و خدمات پس از فروش همکاری داشته و قطعاً ارتقاء کیفیت محصولات این تولیدکنندگان زمانی رخ خواهد داد که تمامی این تأمین‌کنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات، اعم از قبل و بعد از تولید، محصولات و خدمات خود را با کیفیت بالا ارائه کنند. بنابراین این سازمان‌ها نیز می‌توانند مرکزیت اجرای این جایزه را حداقل در محدوده عمل خویش برعهده گرفته و سپس به سازمان‌های دیگر تعمیم دهند. این موضوع در شکل شماره ۸ نشان داده شده است.

آخرین مسئله‌ای که می‌توان به آن اشاره نمود ایجاد شبکه‌ای است که بتواند خارج از دستگاه‌های اجرایی و دستگاه‌های دولتی با کمک فرایند جایزه ملی کیفیت، ارتقاء کیفیت را در سطح کشور، به انجام برسانند. بنابراین همانطور که در شکل شماره ۹ دیده می‌شود مسئولیت انجمن‌ها و تشکل‌ها هدایت و هماهنگ کردن بخش‌های مختلف تولیدی است که با کمک دستگاه‌های اجرایی و یا حتی بدون کمک آنها، اقدام به برگزاری جایزه کیفیت در حوزه فعالیت خود نمایند. در این راستا انجمن مدیریت کیفیت ایران نیز نهایت همکاری را در این زمینه با این سازمان‌ها به عمل خواهد آورد<sup>۱</sup>.

### جمع بندی

به عنوان یک اصل پذیرفته شده، «کیفیت فراگیر محصول» زمینه ساز جلب رضایت مشتریان و عامل پایه در حصول رضایت سایر ذینفعان یک سازمان برای رقابت پذیری و دستیابی به موفقیت پایدار و اساساً در زمره مسائل زیربنایی کشور است. بنابراین در دنیای رقابتی امروز باید خود را با سازوکارهای رقابت پذیری در حال و آینده تجهیز نماییم و اصول نوین مدیریت و قواعد حضور در بازارهای جهانی را بیاموزیم و به اجرا درآوریم. مهمترین این اصول رعایت کیفیت در تمامی ابعاد آن، اجرا و استقرار ابزارها و سیستم‌های مدیریت کیفیت، الگوبرداری و استفاده از روش‌های سنجش و اندازه‌گیری معیارهای موفقیت است. جایزه ملی کیفیت ایران در وقع ابزاری است برای اندازه‌گیری این معیارها و در کنار آن وسیله‌ای برای ایجاد رقابت سالم و علمی در میان سازمان‌ها اعم از دولتی و خصوصی، تولیدی و خدماتی و نمادی است برای ارج نهادن به زحمات مدیران، کارشناسان و محققان و کارکنانی که به کیفیت بها داده و با خلاقیت و نوآوری در تولید محصول یا ارائه خدمات ناب به عنوان فلسفه وجودی سازمان‌ها، به دنبال تأمین انتظارات مشتریان و کسب رضایت آنها هستند. قطعاً جایزه ملی کیفیت به تنهایی نمی‌تواند وظیفه توسعه کیفیت را برعهده گیرد بلکه فقط می‌تواند یکی از ابزارهای آن باشد که می‌بایست تولیدکنندگان و هم توزیع‌کنندگان وظایف خود را از لحاظ ارتقاء کیفیت و ایمنی به انجام رسانده و از تولید و عرضه کالای بدون کیفیت و غیر ایمن پرهیز کنند به نحوی که تولیدات با ارتقاء کیفیت در بازارهای داخلی و بین‌المللی رقابت پذیر باشند. در صورت ایجاد قابلیت رقابت پذیری بیشتر، مشتریان

۱ - ستاد جایزه ملی کیفیت ایران <http://inqa.org>

بیشتری جذب شده و درآمد افزایش یافته و نهایتاً توسعه اقتصادی و اجتماعی حاصل خواهد شد و برای رسیدن به این هدف مهم ضرورت دارد. پیش از پیش به جایزه ملی کیفیت ایران اهمیت داده شود و این جوایز باید در بخش های مختلف اقتصادی با محوریت دستگاههایی که مسئولیت های رسمی برای حوزه های خاص خود دارند، تعریف شود. به طوری که این جایزه همپراز و هم سان نشان استاندارد ملی ایران در معرفی و تبلیغ کالای با کیفیت ایرانی و تسهیل در روند « برند سازی » مورد توجه بازارهای داخلی و بین المللی قرار گیرد.

