

گزارش جامع پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت ایران

مقدمه:

پس از برگزاری چهارمین دوره جایزه ملی کیفیت ایران در روز ۱۸ آبان ماه سال ۱۳۸۵، بنا به تصمیم شورای سیاستگذاری و تأیید ریاست وقت موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، تغییر مدل جایزه ملی کیفیت و تدوین یک مدل بومی و ملی منطبق با نیازهای اقتصادی داخلی در دستور کار کمیته فنی این جایزه قرار گرفت. سپس چند پیش‌نویس مدل توسط کارگروه‌ها به کمیته فنی جایزه ملی کیفیت ارایه گردید، کمیته فنی آنها را بررسی و سرانجام یکی از مدل‌های پیشنهادی را به‌عنوان پایه تدوین مدل جایزه ملی کیفیت انتخاب و پیشنهادات و نظرات تکمیلی خود را بر روی آن اعلام داشت. پس از انتخاب مدل پایه، یک کارگروه تخصصی در کمیته فنی مأموریت یافت تا این مدل را براساس پیشنهادات کارشناسی اعضای کمیته فنی تدوین نموده و ویرایش اولیه آن را جهت بررسی بیشتر به کمیته فنی ارجاع دهد. با آماده شدن ویرایش نخست مدل در خردادماه سال ۱۳۸۶ اعضای کمیته فنی طی جلسات متعددی بررسی خود را بر روی مدل پیشنهادی آغاز و ضمن تدوین معیارها و زیرمعیارها و انجام ۳ ویرایش بر روی آن، سرانجام مدل تکمیل شده را از تصویب خود گذارند و جهت تصویب در آذرماه همان سال به شورای سیاست‌گذاری جایزه ملی کیفیت ارجاع نمود که این شورا نیز با این مدل موافقت نموده و آن را تصویب نمود.

همایش معرفی مدل نوین جایزه ملی کیفیت ایران

بلافاصله پس از تصویب مدل نوین جایزه ملی کیفیت ایران و عقد قرارداد اجرایی پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت فی‌مابین موسسه استاندارد و انجمن مدیریت کیفیت ایران، در تاریخ ۲۱ آذرماه سال ۱۳۸۶ همایشی با حضور صدها تن از مدیران ارشد بنگاه‌های اقتصادی، کارشناسان، مسئولان، نمایندگان مجلس شورای اسلامی، خبرنگاران رسانه‌های جمعی و... در محل هتل المپیک برگزار شد و برای اولین بار مدل نوین جایزه ملی کیفیت در این همایش به اطلاع عموم رسید.

تشکیل کمیته‌های اجرایی:

یکی از ویژگی‌های مهم پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت ایران که با رویکرد تقویت و تسری نهضت کیفیت در کشور صورت پذیرفت، تشکیل کمیته‌ها (کارگروه‌های) تخصصی اجرایی بود. این کارگروه‌ها عبارتند از: کمیته اطلاع‌رسانی، کمیته تحقیق و توسعه، کمیته آموزش و ترویج و کمیته ارزیابی. برای تشکیل این کارگروه‌ها و شکل‌دهی ساختار آن، انجمن مدیریت کیفیت ایران ابتدا از حدود ۴۰ نفر از کارشناسان طراز اول مدیریت کیفیت و ارتباطات دعوت به عمل آورد تا آنان ضمن جلسات کارشناسی خود، روش‌های بهینه اجرایی را جهت این کارگروه‌ها تدوین نمایند. سرانجام پس از ۱۱ جلسه کارشناسی، اعضای کمیته‌ها تعیین و فعالیت خود را آغاز نمودند. خلاصه اهم فعالیت‌های هر یک از کارگروه‌ها به شرح ذیل است:

کمیته اطلاع‌رسانی:

- ۱- تهیه و نشر ویژه‌نامه جایزه ملی کیفیت ایران بصورت ضمیمه چند روزنامه اقتصادی به تیراژ ۱۰۰,۰۰۰ نسخه
- ۲- چاپ کتاب مدل نوین جایزه در تیراژ ۳۰۰۰ نسخه که حاوی مطالب ذیل می‌باشد:

- پیام رییس، دبیر و مجری جایزه
- مروری بر جایزه ملی کیفیت ایران
- مبانی علمی جایزه ملی کیفیت ایران
- مدل جایزه ملی کیفیت ایران
- نظامنامه جایزه ملی کیفیت ایران
- راهنمای متقاضیان

- ۳- چاپ مجدد اطلاعیه و فرم ثبت نام متقاضیان در روزنامه دنیای اقتصاد
- ۴- جلسات نشست خبری با تعدادی از خبر گزارهای معتبر کشور شامل فارس، موج، مهر، ایرنا، واحد مرکزی خبر و بخش خبر صدا و سیما و روزنامه های کثیرالانتشار کیهان، اطلاعات، سرمایه، دنیای اقتصاد و پول
- ۵- تشکیل ستاد خبری با دعوت ۱۶ نفر از خبرنگاران و روزنامه نگاران با تجربه
- ۶- دعوت از ۱۲ نفر از مدیران ارشد ارتباطات و روابط عمومی سازمان های صنعتی
- ۷- تشکیل بانک اطلاعاتی از ۲۰۰۰ بنگاه اقتصادی
- ۸- اطلاع رسانی و تدارک برگزاری ۲۱ دوره سمینار در محل انجمن مدیریت کیفیت و اداره کل استاندارد استان تهران
- ۹- طراحی و چاپ رایگان آگهی در نشریه کیفیت و مدیریت و خبرنگارنامه انجمن مدیریت کیفیت ایران
- ۱۰- تولید بالغ بر ۳۰،۰۰۰ سطر خبر در بیش از ۴۰ رسانه عمومی و در قالب ۴ برنامه خبری
- ۱۱- برگزاری دو میزگرد خبری و درج اخبار آن در ده ها رسانه
- ۱۲- پوشش خبری در سه نوبت برگزاری همایش، تصویب مدل و جلسه مشترک روسای جوایز ملی کشورهای اسلامی جزیره کیش
- ۱۳- رایزنی با برخی از مقامات وزارتخانه های عضو شورای عالی استاندارد و نمایندگان مجلس شورای اسلامی بالغ بر ۱۵ مقام مسئول در خصوص نقش جایزه در راستای نهضت ملی کیفیت
- ۱۴- برپایی همایشی با حضور مقامات، مسئولان کشوری، سازمان استاندارد، اعضای محترم کمیته فنی و شورای سیاستگذاری در محل هتل المپیک با حضور صدها سازمان و شرکت

کمیته تحقیق و توسعه:

- ۱- طراحی و اجرای سایت جایزه ملی کیفیت ایران و تدوین محتوای علمی لازم
- ۲- طراحی و اجرای نرم افزار تحت وب خودارزیابی سریع، براساس مدل INQA
- ۳- ویرایش علمی و ادبی مدل جایزه ملی کیفیت ایران
- ۴- طراحی و تدوین ویژه نامه جایزه
- ۵- تدوین راهنمای پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت ایران به همراه ترجمه لاتین مدل
- ۶- تطبیق مدل INQA با اصول مدیریت کیفیت و سرآمدی
- ۷- تطبیق مدل INQA با ISO9004:2000
- ۸- تدوین دوره آموزشی تربیت ارزیابان داخلی براساس مدل INQ
- ۹- تدوین دوره آموزشی تدوین اظهارنامه
- ۱۰- طراحی و تدوین دوره تربیت ارزیاب جایزه
- ۱۱- تدوین دفترچه امتیازدهی مدل با توجه به مفاهیم جدید مدل
- ۱۲- تدوین اظهارنامه های نمونه بخش تولید و خدمات

۱۳ - تدوین راهنماهای تخصصی مدل در بخش دولت، صنایع غذایی، صنایع برق و صنایع خودرو

۱۴ - تدوین پیش نویس کتابچه‌های عمومی مدل

کمیته آموزش و ترویج:

- هماهنگی و اجرای ۶(شش) دوره آموزشی مفاهیم مدل و تکنیک‌های خودارزیابی برای سازمان‌ها
- هماهنگی و اجرای ۲(دو) دوره آموزشی تدوین اظهارنامه جهت سازمان‌های متقاضی در سطوح اشتها و تندیس
- ارتباط بصورت مکاتبه و تماس تلفنی با انجمن‌ها، سندیکاها و مراکز تخصصی و برگزاری جلسات حضوری با برخی از آنها در جهت فعالیت‌های ترویجی جایزه بشرح ذیل :

الف - ۲۳ اتحادیه

ب - ۶۰ انجمن

ج - ۱۴ سندیکا

کمیته ارزیابی:

- برگزاری ۹(نه) دوره جلسات توجیهی تیم‌های ارزیابان جایزه
- برگزاری ۳(سه) دوره جلسات آموزشی تیم‌های ارزیابان جایزه
- بررسی اولیه اظهارنامه‌های متقاضیان حضور در فرآیند جایزه در سطوح تندیس، اشتها و اهتمام در قالب گروه‌های ارزیابی از مجموع ۲۹ ارزیاب منتخب
- انجام سایت ویزیت از محل ۱۴ سازمان بر طبق Assessment Plan اعلام شده
- امتیاز دهی و اعلام اسامی سازمان‌های برتر به کمیته فنی جایزه جهت تایید و تصویب شورای سیاستگذاری
- در مجموع انجام بیش از ۲۰۰۰ نفر- ساعت ارزیابی در بازه زمانی ۷/۱ تا ۸/۹ سالجاری

ثبت نام از متقاضیان:

با توجه به تغییر مدل جایزه ملی کیفیت و لزوم معرفی مدل نوین، تغییرات ساختاری در اجرا (تشکیل گروه‌های تخصصی) و نیز وقفه ایجاد شده بین دوره‌های چهارم و پنجم، انجمن مدیریت کیفیت ایران به عنوان مجری کار دشواری در برگزاری پنجمین دوره پیش‌روی داشت، که به خوبی از عهده آن برآمد. در جریان پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت ایران در مجموع ۱۶۷ سازمان آمادگی خود را در قالب ارسال تقاضانامه اولیه ارسال داشتند که از این تعداد در نهایت ۱۴ شرکت به شرح ذیل موفق به تکمیل اظهارنامه و دریافت گواهینامه‌های اشتها و اهتمام شدند.

نتایج ارزیابی های پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت ایران:

ردیف	نام سازمان	محصول	سطح تایید شده
۱	واحد تولید سواری شرکت ایران خودرو	خودروی پژو 206	اشتهار دو ستاره
۲	واحد موتورسازان شرکت ایران خودرو	موتور TU5	اشتهار یک ستاره
۳	شرکت کیسون	پروژه خانه سازی صنعتی به روش بتن آرمه در جای یکپارچه در ونزوئلا	اشتهار یک ستاره
۴	واحد تولید سواری تندر شرکت ایران خودرو	خودروی تندر ۹۰	اهتمام به کیفیت
۵	واحد قطعات پرسی شرکت ایران خودرو	قطعات پرسی خودرو	اهتمام به کیفیت
۶	واحد نیرو محرکه شرکت ایران خودرو	موتور L4	اهتمام به کیفیت
۷	شرکت سیمان داراب	سیمان تیپ ۵، ۲ و پرتلند پوزولانی	اهتمام به کیفیت
۸	شرکت مهرکام پارس	صندلی خودرو	اهتمام به کیفیت
۹	شرکت سایپا شیشه	انواع شیشه ایمنی خودرو	اهتمام به کیفیت
۱۰	شرکت روانکاران احیاء سپاهان	گروه محصولات روانساز	اهتمام به کیفیت
۱۱	شرکت زامیاد	اتوبوس شهری IRIS BUS	اهتمام به کیفیت
۱۲	شرکت گاز استان آذربایجان شرقی	خدمات گازرسانی شهری	اهتمام به کیفیت
۱۳	شرکت خدمات علمی ، صنعتی تهران	خدمات بازرسی	اهتمام به کیفیت
۱۴	شرکت صنایع مفتولی زنجان	انواع مفتول فولادی	اهتمام به کیفیت

مراسم پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت ایران:

سطح مراسم پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت ایران که هم زمان با روز ملی کیفیت (۱۸ آبان ماه سال ۱۳۸۷) در محل سالن همایش های صدا و سیما برگزار شده نسبت به ادوار گذشته از کیفیت بسیار مطلوبتری برخوردار بود. در این مراسم جمع کثیری از مقامات از جمله ریاست محترم مجلس شورای اسلامی، وزیر محترم صنایع و معادن، نمایندگان مجلس شورای اسلامی، افسران ارشد نیروهای مسلح و نیروی انتظامی (ناجا) و نیز صدها تن از مدیران ارشد سازمان ها و بنگاه های اقتصادی بزرگ و متوسط و کارشناسان حضور داشتند. در این مراسم که از ساعت ۹ تا ۱۶ در دو بخش عمومی و کارگاه تخصصی ادامه داشت. جمعی از مسئولان و کارشناسان به ایراد سخنرانی پرداختند.

اهم مطالب سخنرانان اصلی به شرح زیر است.

خلاصه سخنرانی دکتر علی لاریجانی (ریاست محترم مجلس شورای اسلامی)

دکتر علی لاریجانی، رئیس مجلس شورای اسلامی در جمع مسئولان، مدیران و کارشناسان حاضر در مراسم روز ملی کیفیت در محل سالن همایش‌های صدا و سیما که به مناسبت پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت با مدل نوین بومی برگزار گردیده بود، علاوه بر تحلیل مسایل روز ایران و جهان به نکات مهمی در خصوص مسایل اقتصادی و مدیریتی از جمله اهمیت اجرای اصل ۴۴، از بین بردن قوانین دست و پاگیر تولید، رقابتی شدن فضای کسب و کار و آمادگی مجلس برای حذف موانع تولید و تصویب قوانین کیفیت محور اشاره کرد.

دکتر لاریجانی در بخشی از سخنان خود گفت: حضور مردم در عرصه اقتصادی باید در عمل بیشتر شود و دولت تنها در جایگاه نظارتی خود عمل کند. رئیس مجلس هشتم حضور بخش خصوصی را منوط به تغییر بسیاری از قوانین دانست و با تاکید بر حذف موانعی که حضور این بخش را در اقتصاد ایران کمرنگ کرده است، بیان داشت: اجرای سیاست‌های کلی اصل ۴۴ منوط به حذف موانع است. لاریجانی فضای اقتصادی کشور را به دور از قوانین حاکم بر بازار رقابتی دانست و اظهار داشت: بسیاری از قوانین دست و پاگیر انگیزه تولید کنندگان را از بین برده است.

رئیس مجلس شورای اسلامی در ادامه سخنان خود تصریح کرد: اگر دولت به ناچار از اول انقلاب فربه شده است، امروز شرایط اقتضا می‌کند که راه جدیدی انتخاب کند و باعث شود مردم در بحث‌های اقتصادی دخالت کنند. رئیس مجلس شورای اسلامی با تاکید بر این که دولت باید در بحث‌های اقتصادی، ناظر باشد، درد تولید کننده را بدرستی بفهمد، لوازم تسهیل کننده کسب و کار را فراهم کند و قوانین زائد را از میان بردارد، گفت: باید از حاکمیت دولتی بر بخش‌های اقتصادی جلوگیری شود.

لاریجانی با تاکید بر این که جهش اقتصادی در کشور منوط به این است که امکانات اقتصادی در دست مردم باشد، تصریح کرد: این غلط است که برخی از دستگاه‌های دولتی فکر کنند هر قدر دستگاه‌های زیر مجموعه آنها فربه‌تر باشند، قدرت و تسلط بیشتری دارند.

رقابت کلید پیشرفت

دکتر لاریجانی تاکید کرد: باید میدان رقابت در بخش‌های اقتصادی کشور بدرستی مهیا شود، زیرا میدان رقابت کلید پیشرفت است؛ پیشرفت کشور به رقابت‌های مصنوعی نیست. وی فهم موقعیت را اولین گام تحقق اهداف تعیین شده دانست و اظهار داشت: «مادر عصری زندگی می‌کنیم که ارتباطات جوامع در هم تنیده است به همین دلیل نمی‌توان از بحث جهانی سازی غفلت کرد.»

رئیس مجلس شورای اسلامی با اشاره به تک محصولی بودن اقتصاد ایران اظهار داشت: برای از بین بردن این مشکل باید نگاهی برون‌گرا داشته باشیم. لاریجانی، صنعت گران را بازوان تولید کشور دانست و افزود: «توجه به تعیین استانداردها در جهت بهبود کیفیت در راستای توسعه تولید گامی موثر خواهد بود.» وی با اشاره به جمعیت ۷۰ میلیونی ایران بیان کرد: «این جمعیت زیاد، باید به عنوان یک ظرفیت در کشور مورد توجه قرار گیرد.» لاریجانی که جمعیت جوان ایران را از دیگر مولفه‌های قدرت در کشور دانست، خاطر نشان کرد: «ایران از نظر موقعیت ژئوپولتیک نیز در منطقه برجسته است که ضرورت دارد به دید فرصت به این ویژگی‌ها توجه کرد تا بتوان از آنها بهره گرفت.»

کیفیت عامل رقابت

دکتر لاریجانی افزود: «اگر خواستار تولید رقابتی در کشور هستیم باید کیفیت بهتر و قیمت ارزان تر محصولات را مد نظر قرار دهیم.»

اعلام آمادگی مجلس

لاریجانی همچنین از آمادگی مجلس برای فراهم آوردن شرایط کسب و کار خبر داد و افزود: «چنین اقدامی با از بین بردن قوانینی که در رقابت اختلال ایجاد می‌کند، انجام خواهد گرفت.»

سند اخلاقی تولید

رئیس مجلس شورای اسلامی ادامه داد: برای جذب سرمایه‌گذاری به کشور باید فضای کسب و کار بهبود یافته و به این منظور تجدید نظر در قانون سرمایه‌گذاری خارجی ضروری است و از وزیر صنایع و معادن می‌خواهم در این زمینه اقدام کند. وی با اشاره به اینکه نیازمند سند اخلاق تولیدی در کشور هستیم، عنوان کرد: با تدوین چنین سندی دولت و حوزه مدنی می‌توانند از ظرفیت‌های آن استفاده کنند. رئیس مجلس شورای اسلامی گفت: ایران در ۳۰ سال گذشته برای دسترسی به فناوری‌های نوین گام‌های بلندی برداشته است و تقسیم بندی نادرست جهانی که در آن، کشورها به ۲ دسته صاحبان صنایع اصلی و دسته دوم طبقه‌بندی می‌شوند را بر هم زده و به همین دلیل است که کشورهای قدرتمند در مقابل ایران ایستادگی می‌کنند.

جایزه ملی کیفیت

رئیس مجلس شورای اسلامی تصریح کرد: شرایط کسب و کار در کشور باید به گونه‌ای فراهم شود که نوعی مسابقه در رقابت ایجاد شود. وی با اشاره به برگزاری جایزه ملی کیفیت، گفت: برگزاری این گونه مراسم‌ها می‌تواند به افزایش کیفیت محصولات تولیدی کشور منجر شود. دکتر لاریجانی همچنین به مدل نوین جایزه ملی کیفیت اشاره کرد و گفت: من نگاهی گذرا به این مدل داشتم که مشخص کننده زحمات کارشناسان ایرانی در تدوین آن بوده است. وی افزود: این گونه اقدامات، گام نیکویی در بهبود فضای کسب و کار کشور است.

خلاصه مهندس علی اکبر محرابیان (وزیر محترم صنایع و معادن و عضو شورای عالی استاندارد)

علی اکبر محرابیان وزیر صنایع و معادن که با مطالعه دقیق روند جایزه ملی کیفیت و آگاهی کامل از مدل نوین این جایزه که توسط کارشناسان ایرانی تدوین شده است، پای در مراسم روز ملی کیفیت گذارده بود، بر لزوم کیفیت به عنوان ابزاری برای توسعه اقتصادی، تحولات ساختاری در سازمان استاندارد و افتخار آمیز بودن تدوین مدل ایرانی تاکید کرد. وزیر صنایع و معادن، گفت: هدف‌گذاری جایزه ملی کیفیت امسال که با رویکرد کیفیت محصول و رضایت مشتریان تدوین شده است، یک تشویق عادی نیست بلکه به عنوان یک عنصر ملی است که موجب می‌شود فعالان اقتصادی تلاش کنند تا بتوانند در دوره های آتی به این سطح از تولید کالا و خدمات دسترسی یابند. وی با اشاره به مراحل تدوین برنامه پنجم توسعه در دولت گفت: مدل توسعه اقتصادی کشور، اجرای اصل ۴۴ قانون اساسی است و در این راستا وزارت صنایع و معادن تلاش می‌کند تا به منظور حمایت از بخش خصوصی فعالیت‌های تصدی گرانه خود را کاهش دهد. وی با اشاره به واگذاری‌های مناسبی که در این بخش انجام شده است، گفت: در مدل توسعه‌ای جدید کشور باید به این نکته توجه داشته باشیم که سازمان‌ها و موسسه‌هایی نظیر سازمان استاندارد و انجمن مدیریت کیفیت که نقش مهمی دارند به نقش و جایگاه واقعی خود دست یابند.

وی با ابراز خرسندی از تدوین نوین جایزه ملی کیفیت در ایران گفت: امروز در کشورمان برای ارزیابی سازمان از الگوی جدید و نوین بر پایه فرهنگ بومی و تکنولوژی روز استفاده می‌شود، ولی پیش از این از مدل غربی استفاده می‌کردیم. وزیر صنایع و معادن، ارتقای این مدل را براساس تکنولوژی و علم روز خواستار شد و افزود: با ارتقای این مدل، شاهد حضور کالای خود در بازارهای خارجی خواهیم بود. وی با بیان چند مثال به لزوم کیفیت در توسعه صادرات اشاره کرد و گفت: به‌عنوان مثال ایران در زمینه‌های مانند فرش، کفش و زعفران در بازارهای جهانی سهم بالایی داشته، اما به دلیل این که فعالان اقتصادی در این حوزه‌ها تعلل کرده و سایر کشورها نیز در این بخش‌ها سرمایه‌گذاری کرده‌اند، سهم ایران در بازار جهانی کاهش زیادی یافته است.

علی اکبر محرابیان با بیان این که ایران در زمینه پسته یکی از بزرگ‌ترین تولیدکنندگان و صادر کنندگان بود، گفت: اما به دلیل سرمایه‌گذاری کشورهای دیگر در این حوزه و اعمال برخی سیاست‌های تحریمی روی پسته ایران در این بخش دچار مشکل شده‌ایم.

کیفیت یعنی پسند مشتری

وزیر صنایع و معادن با بیان این منظور از کیفیت، پسند مشتری است، عنوان کرد: در تعریف کیفیت دو عامل سلامت جامعه و محیط زیست نقش دارند. به عنوان مثال کشورهای شرق و جنوب شرقی آسیا در بسیاری از کالاها بازارهای جهانی را در دست دارند، اما کالاهای تولیدی این کشورها در بین مردم کیفی محسوب نمی‌شوند. این مقام مسئول در ادامه با بیان این که اگر بدون در نظر گرفتن بازار داخلی و فرهنگ بومی فقط به دنبال پیاده سازی الگوهای غربی در زمینه کیفیت و استاندارد باشیم، منابع کشور از دست می‌رود، عنوان کرد: پیش از این مدل EFQM اروپا مبنای جایزه کیفیت ایران بود، اما هم اکنون این جایزه بومی شده است و امیدواریم در دوره‌های بعد نیز این مدل ارتقا یافته و در نقطه فعلی متوقف نماند و همچنین بتوانیم مدل جایزه ملی کیفیت ایران را به کشورهای دیگر ارائه و معرفی کنیم.

لایحه تجمیع وظایف استاندارد

وزیر صنایع و معادن با اشاره به برخی موازی‌کاری‌ها در حوزه استاندارد گفت: تمام وظایف موسسه استاندارد باید تجمیع شود چرا که بسیاری از وظایف این سازمان در وزارت خانه‌ها و سازمان‌های مختلف پخش شده است. محرابیان از مجلس شورای اسلامی خواست تا در این زمینه این موسسه را در جهت وظایف ملی خویش با اعمال قوانین مناسب یاری کنند. محرابیان تاکید کرد: باید تمامی وظایف مربوط به این سازمان در راستای سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی متمرکز در این سازمان تجمیع شود. وی افزود: در آینده نزدیک با ارایه لایحه‌ای در جهت تجمیع وظایف سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی اقدام خواهد شد.

۴ مولفه اساسی تولید

وزیر صنایع و معادن ادامه داد: در توسعه اقتصادی در جهان ۴ مولفه اساسی تولید کالای جدید، شیوه و روش تولید کالا و خدمات در حداقل زمان، سطح کیفیت کالا و خدمات ارایه شده و روش کاهش قیمت تمام شده کالا و خدمات به صورت رقابتی از جمله مباحث مطرح در حوزه تولید است. وزیر صنایع و معادن اظهار کرد: فعالان بازارهای جهانی منتظر نمی‌مانند و تلاش می‌کنند تا بازار را در اختیار گیرند. وی تاکید کرد: اگر در مدیریت کیفیت توجه به زمان در نظر گرفته نشود توسعه اقتصادی بازار نمی‌تواند موثر باشد. محرابیان گفت: در کشورهایی که بازار را به عنوان بزرگ‌ترین سرمایه‌های اقتصادی خود عنوان می‌کنند اجازه نمی‌دهند که کالاهایی که دارای سلامت و کیفیت مناسب نیستند، تولید شود.

خلاصه سخنرانی مهندس نظام‌الدین برزگری (ریاست محترم موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران)

نظام‌الدین برزگری رئیس سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران نیز در مراسم روز ملی کیفیت ضمن تبیین ابعاد کیفیت، مدل تدوین شده توسط کارشناسان مدیریت کیفیت کشور را موجب پایداری موفقیت بنگاه‌ها دانسته و همچنین از عدم سازماندهی مناسب مدیریت کیفیت در سازمان استاندارد انتقاد کرد.

رئیس سازمان استاندارد گفت: ارتقای کیفیت محصولات و رشد کیفی مدیریت، لازمه برابری صادرات و واردات کالا به کشور است. وی با تاکید بر اهمیت نقش کیفیت در زندگی مردم اظهار داشت: هیچ محصول، کار و خدمتی بی نیاز از کیفیت نیست و در دنیای رقابتی امروز ایجاد فرهنگ کیفیت، ضامن بقا سازمان‌ها و بنگاه‌های اقتصادی در بازارهای جهانی است.

عدم سازمان‌دهی مناسب مدیریت کیفیت

در سازمان استاندارد

وی تحقق برنامه‌ریزی انجام شده برای رشد و توسعه اقتصادی کشور طی ۲۰ سال آینده را نیازمند توجه به بحث کیفیت و استقرار آن در سازمان‌های اقتصادی کشور دانست و افزود: به کارگیری علوم و فنون کیفیت و مدیریت در کشور رو به افزایش است ولی تا کنون سازمان استاندارد نتوانسته سازمان‌دهی مناسبی در زمینه مدیریت کیفیت داشته باشد. وی یکی از ابزارهای برپایی جشن برابری صادرات و واردات را توجه به امر کیفیت عنوان کرد و گفت: برای تحقق این مساله باید موضوع کیفیت به صورت متوازن و فراگیر در تمام بخش‌ها پیگیری شود.

درخواست کمک

برزگری ادامه داد: از قوای سه گانه حکومتی می‌خواهیم در امر مدیریت کیفیت به سازمان استاندارد کمک کنند.

مدل نوین جایزه ملی کیفیت

رئیس سازمان استاندارد ادامه داد: پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت با رویکرد کیفیت محصول و رضایت مشتریان موجب پایداری موفقیت در بنگاه‌های اقتصادی و خدماتی کشور خواهد شد. وی افزود: امسال نخستین سالی است که مدل ملی و بومی جایزه ملی کیفیت ایرانی جایگزین جایزه کیفیت EFQM شده است. برزگری ادامه داد: در مدل کیفیت EFQM کل سازمان‌ها مورد ارزیابی قرار می‌گرفتند اما در مدل ایرانی، رویکرد محصول و رضایت مشتریان مورد بررسی قرار می‌گیرد. وی تصریح کرد: البته ایران تنها کشوری نیست که مدل جایزه کیفیت اروپا را تغییر داده است. برزگری گفت: در مدل جایزه کیفیت اروپا این امکان وجود داشت که نقاط ضعف سازمان‌ها تحت‌الشعاع نقاط قوت آنها قرار گیرد. وی تصریح کرد: البته در مدل جایزه ملی کیفیت استقرار و امتیازگیری دشوارتر از مدل قبل است و در این مدل داور نهایی مشتریان خواهند بود. وی با اشاره به این که این قرن را باید قرن رقابت ملت‌ها و دولت‌ها از نظر کیفیت دانست، گفت: جوایز ملی کیفیت بر این واقعیت تاکید دارند که بقا و پایداری مستلزم بهبود کیفیت و عملکردهاست. وی افزود: این مدل با ارایه معیارهای ارزیابی، خطوطی برای کشورها طراحی می‌کند. وی جایزه ملی کیفیت را منطبق بر نیازهای توسعه‌ای کشور دانست و افزود: مدل جایزه ملی کیفیت ابهام‌های مدل EFQM را مرتفع می‌سازد.

تعریف کیفیت

وی با اشاره به تعریف کیفیت گفت: کیفیت، حفظ و صیانت از حقوق مشتریان است و موضوعی نیست که تک‌بعدی باشد بلکه دارای مفهومی بسیط، متناسب با نیازهای مشتریان است. برزگری گفت: ایجاد کیفیت شامل مرغوبیت، زیبایی و شکل بودن، ایمنی، بهداشت و سلامتی، قیمت تمام شده و زمان دسترسی به کالا و خدمات است.

خلاصه سخنرانی مهندس زهره سوفالی (دبیر محترم جایزه ملی کیفیت ایران)

مهندس زهره سوفالی، مدیرکل نظارت بر اجرای سیستم‌های کیفیت سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران و دبیر جایزه ملی کیفیت ایران نیز ضمن بیان گزارش روند اجرایی جایزه ملی کیفیت و چگونگی تدوین مدل نوین این جایزه بر اهمیت موضوع کیفیت در ابعاد مختلف تأکید کرد.

سوفالی در ابتدا ضمن خیر مقدم به میهمانان و گرامیداشت روز ملی کیفیت گفت: «قبل از هر سخنی تقدیر و تشکر ویژه‌ای دارم از تمامی عزیزانی که در شکل‌گیری و اجرای جایزه ملی کیفیت ایران به عنوان ابزاری کارآمد برای ترویج کیفیت در کشور و توسعه اقتصاد ملی نقش داشته‌اند، خصوصاً عزیزانی که در فرآیند پنجمین دوره این جایزه زحمات فراوانی کشیده‌اند، همکارانم در سازمان استاندارد، اعضای شورای سیاست‌گذاری که نقش هدایت این جایزه را به درستی و با درایت تاکنون عهده‌دار بوده‌اند، اعضای کمیته فنی که مسئولیت علمی این جایزه را برعهده داشته‌اند و مدیران و

مسئولان انجمن مدیریت کیفیت ایران که زحمت اصلی طراحی مدل نوین جایزه ملی کیفیت ایران و همچنین ارزیابی‌ها و اجرای این جایزه را متقبل شده‌اند.»

اهمیت کیفیت در ابعاد مختلف

وی سپس به اهمیت موضوع کیفیت در ابعاد گوناگون پرداخته و گفت: «واقعیت این است در جهان پر رقابت امروز، کیفیت عامل اصلی توانمندی در عرصه رقابت‌های جهانی و یکی از عوامل کنترل مبادلات تجاری است. به گونه‌ای که کشورها برای دریافت سهم بیشتری از بازارهای جهانی با دو عامل تعرفه و ضوابط فنی، موازنه ترازهای تجاری خود را با سایر کشورها رقم می‌زنند.»

سوفالی افزود: «از سوی دیگر کیفیت یکی از حقوق شهروندی خصوصاً در ابعادی نظیر بهداشت، ایمنی و سلامت است، بنابراین یکی از دغدغه‌های اصلی کشورها، افزایش و صیانت از کیفیت برای ارتقاء سطح رقابت‌پذیری و دفاع از حقوق شهروندی، شهروندان خود است.»

وی افزود: در کشور ما نیز این مساله مورد توجه قرار داشته و به موجب قوانین، سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران متولی امر کیفیت در کشور محسوب می‌شود. این سازمان علاوه بر وظیفه تدوین، نشر و نظارت بر اجرای استانداردهای ملی، وظیفه توسعه و ترویج فرهنگ کیفیت را با ارایه معیارها و شاخص‌های مختلف به بنگاه‌های اقتصادی بر عهده دارد.

دبیر جایزه ملی کیفیت ادامه داد: در همین راستا و برای توسعه هر چه بیشتر دانش و بینش کیفیت‌مدار در عرصه اقتصادی کشور، ایجاد جایزه ملی کیفیت به عنوان ابزاری ترویجی و تشویقی از سال ۱۳۸۰ در دستور کار این سازمان قرار گرفت و کمیته‌ای تخصصی با مشارکت متخصصان و نخبگان دانش مدیریت کیفیت و اقتصاد و نیز نمایندگان اعضای شورای عالی استاندارد، وظیفه بررسی روش‌های گوناگون شکل‌گیری این جایزه را عهده‌دار شد. وی افزود: سرانجام در پنجم خرداد ماه سال ۱۳۸۱ در یکصد و دومین اجلاس شورای عالی استاندارد تأسیس این جایزه مورد تصویب قرار گرفته و سپس با موافقت شورای فرهنگ عمومی کشور، روز ۱۸ آبان به عنوان روز ملی کیفیت در تقویم رسمی کشور ثبت گردید و به این ترتیب دومین دوره جایزه ملی کیفیت ایران در روز ۱۸ آبان ماه سال ۱۳۸۲ بر مبنای مدل ارزیابی بنیاد کیفیت (EFQM) برگزار شود و پس از آن تا روز ۱۸ آبان ۱۳۸۵ چهار دوره از این جایزه بر مبنای همین مدل برگزار گردید که البته هر دوره نیز ویژگی‌های خاص خود را داشت.

دلایل تغییر مدل

سوفالی سپس به چگونگی تدوین مدل بومی اشاره کرد و گفت: پس از برگزاری دوره چهارم، شورای سیاست‌گذاری جایزه با توجه به نتایج و تجربیات به دست آمده از ادوار گذشته این جایزه به این نتیجه رسید که باید مدل جایزه ملی کیفیت ایران براساس ضرورت‌ها و نیازهای اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی کشور، تغییر یابد.

وی افزود: بیان تمامی دلایل این تصمیم از حوصله این جلسه خارج است ولی برخی از مهم‌ترین دلایل عبارتند از: افت تعداد واحدهای متقاضی حضور در فرآیند جایزه، به گونه‌ای که تعداد متقاضیان حضور در دوره دوم جایزه ۳۵ سازمان و تعداد متقاضیان دوره سوم ۶۰ شرکت بوده، ولی در دوره چهارم این تعداد به ۵۰ متقاضی کاهش یافت. همچنین عدم استقبال فراگیر از مدل قبلی جایزه دلیل دیگری بود چراکه گرچه در مجموع طی چهار دوره قبلی ۱۷۹ متقاضی حضور در جایزه وجود داشت ولی واقعیت این است که با توجه به تکرار حضور برخی از شرکت‌ها، دامنه نفوذ جایزه ملی کیفیت در ادوار گذشته در میان بنگاه‌های اقتصادی کمتر از ۱۰۰ سازمان بوده است.

وی افزود: مساله دیگری که موجب تغییر این مدل گردید حضور بنگاه‌های بزرگ و عدم حضور واحدهای متوسط و کوچک در فرآیند جایزه بود. به گونه‌ای که از ۱۷۹ متقاضی ۱۴۸ متقاضی، واحدهای بزرگ بوده‌اند. اما شاید مهم‌ترین دلیل تغییر مدل جایزه ملی کیفیت ایران، عدم رشد مناسب امتیازات واحدهای متقاضی در مسایل مرتبط با کیفیت

محصول و رضایت مشتری بوده است. سوفا لی ادامه داد: اساساً مدل اروپایی، سرآمدی سازمان‌ها را در ۹ معیار مورد ارزیابی قرار داده که مساله رضایت مشتری بخش کوچکی از امتیازات را تشکیل می‌دهد به گونه‌ای که براساس مدل قبلی معدل امتیازات متقاضیان ۴ دوره در بخش نتایج مشتریان ۳۴ امتیاز از ۲۰۰ امتیاز بوده است. وی افزود: بنابراین تغییر مدل جایزه ملی کیفیت با هدف ارتقاء هر چه بیشتر مدیریت کیفیت محصول و دفاع از حقوق مشتریان و نیز جاری شدن کیفیت در بنگاه‌های اقتصادی بزرگ، کوچک و متوسط صورت گرفت.

مدل نوین جایزه ملی کیفیت، اندیشه ایرانی، دانش جهانی

دبیر جایزه ملی کیفیت افزود: خوشبختانه در سال شکوفایی و نوآوری با مدلی که حاصل اندیشه ایرانی و دانش روز جهانی است، مدل نوین جایزه ملی کیفیت ایران تدوین شد. مدلی که این امکان را به سازمان‌ها می‌دهد که بطور مشخص بر نقاط ضعف خود متمرکز شده و پروژه‌های بهبود خود را متناسب با آنها تعریف نمایند. وی افزود: پس از تصمیم بجای شورای سیاستگذاری جایزه ملی کیفیت ایران مبنی بر تهیه مدلی بومی، کارگروهی از متخصصان طراز اول کشور که برخی از آنها تجربیات جهانی نیز داشتند، زیر نظر کمیته فنی تشکیل گردید و پس از یکسال تلاش بی‌وقفه سرانجام طرح‌های اولیه توسط این کارگروه به کمیته فنی ارائه گردید و کمیته فنی نیز طی جلسات متعددی به بررسی جز به جز طرح‌های ارائه شده پرداخته و سرانجام یک طرح به عنوان طرح اصلی مورد پذیرش قرار گرفت و در پی پذیرش طرح اولیه کارگروه تدوین، مکلف شد، اهداف بومی‌سازی را با استفاده از منابع و دانش روز جهانی و تجربیات داخلی در طرح لحاظ کرده و آن را به مدل نوین تبدیل نموده و جهت بررسی به کمیته فنی ارائه دهد.

دوره پنجم برابر با ۴ دوره قبلی

سوفا لی ادامه داد: پس از طراحی، مدل به کمیته فنی ارجاع شد و در جلسات متعدد و فشرده‌ای، بررسی دقیق و جز به جز آن آغاز گردید تا سرانجام مدل نهایی جهت تصویب در ۱۹ آذرماه سال گذشته به شورای سیاست‌گذاری ارجاع و در آنجا به تصویب نهایی رسید. با تصویب مدل، حجم عظیمی از کار اطلاع‌رسانی و آموزش برای معرفی مدل به مدیران، کارشناسان و حتی مدرسان و ارزیابان پیش‌روی ما قرار گرفت و اقدامات فراوانی که به جرأت می‌توان گفت از کل اقدامات صورت گرفته در ادوار گذشته بیشتر بود، انجام پذیرفت.

در ابتدا همایشی با حضور مقامات، مدیران و کارشناسان در تهران برگزار شد و مدل نوین معرفی گردید و پس از آن جزوه معرفی مدل در تیراژ بی‌سابقه ۱۰۰ هزار نسخه منتشر و توسط چندین روزنامه اقتصادی توزیع سراسری گردید، به علاوه برای هزاران سازمان ارسال شد.

به موازات این اقدامات ۲۱ دوره آموزشی معرفی مدل برگزار گردید و حدود ۱۰۰۰ نفر از ۸۹۶ سازمان این دوره‌ها را طی کردند. و سپس کتاب جامع مدل نوین جایزه ملی کیفیت ایران در تیراژ وسیعی منتشر و در اختیار بالغ بر ۳ هزار سازمان قرار گرفت و پس از این آموزش‌ها و اطلاع‌رسانی‌ها و به رغم جدید بودن مدل ۷۶ شرکت تقاضای خود را برای حضور در فرآیند جایزه ملی کیفیت ایران اعلام نمودند که این میزان نسبت به دوره چهارم ۵۰ درصد و نسبت به دوره اول ۱۰۰ درصد رشد را به نمایش می‌گذارد و این مساله ما را امیدوار کرد که در مسیر اهداف تغییر مدل گام برداشته‌ایم و با توجه به اینکه استقرار مدل نوین نیاز به زمان داشته و از ویژگی‌های بارز و مثبت آن نیز انتقال دانش ارزیابی به داخل سازمان‌هاست، جهت متقاضیان ۱۷ دوره تکمیلی آشنایی با تکنیک‌های خودارزیابی و تدوین اظهارنامه برگزار شد و جمعاً حدود ۲۷۷ نفر این دوره‌های تکمیلی را هم طی کردند.

همچنین به موازات این برنامه، دوره‌های خاص مدرسان و ارزیابان نیز برگزار و بالغ بر ۷۰ نفر این دوره‌ها را طی نمودند. خوشبختانه با این حجم اطلاع‌رسانی و آموزش می‌توان گفت که دانش لازم برای بهره‌برداری از این مدل هم‌اینک در کشور به وجود آمده است.

نحوه ارزیابی

دبیر جایزه ملی کیفیت با اشاره به نحوه ارزیابی گفت: در مورد ارزیابی‌ها، با توجه به حساسیت‌های مدل نوین که مدیریت کیفیت محصول را مورد بررسی قرار می‌دهد و محصولات در گروه‌های ده‌گانه مجزا، ارزیابی می‌شوند، امسال کار ارزیابی‌ها بایستی با وسعت و دقت بیشتری توسط افراد متخصص صورت می‌گرفت لذا در چندین مرحله و توسط تیم‌های ارزیابی کار ارزیابی در قالب یک کمیته منسجم انجام گردید که حاصل این ارزیابی‌ها معرفی ۱۴ شرکت واجد شرایط به شورای سیاستگذاری جایزه برای تقدیر ۱۱ شرکت در سطح اهتمام و ۲ شرکت در سطح اشتهاار یک ستاره و تنها یک شرکت در سطح اشتهاار دو ستاره بوده است.

ویژگی اجرایی دوره پنجم

وی افزود: بد نیست به یک ویژگی اجرایی این دوره نیز مختصراً اشاره گردد و آن اینکه، برای اولین بار امور اجرایی جایزه در قالب یک کارگروه و تحت عنوان شورای راهبری اجرای جایزه ملی کیفیت ایران در چهار کمیته اطلاع‌رسانی، آموزش و ترویج، تحقیق و توسعه و ارزیابی انجام شد که هر کمیته با همکاری ده‌ها متخصص مرتبط، امور محوله خود را به انجام رساند و یکی از دلایل اجرای حجم زیادی از فعالیت در مدت زمان کوتاه در ابعاد مختلف نیز همین مساله بوده است. وی در پایان تاکید کرد: اجرای جایزه ملی کیفیت ایران صرفاً وسیله‌ای برای توسعه و تعالی بنگاه‌ها و سازمان‌های کشور و در نهایت اقتصاد ملی است و خود هدف نیست.

خلاصه سخنرانی مهندس فرزین انتصاریان (ریاست محترم انجمن مدیریت کیفیت ایران و مجری جایزه ملی کیفیت ایران)

مهندس فرزین انتصاریان عضو شورای سیاست‌گذاری و کمیته فنی جایزه ملی کیفیت ایران و رئیس انجمن مدیریت کیفیت (مجری جایزه ملی کیفیت ایران) و عضو کمیته T.C.176 سازمان جهانی استاندارد در مراسم پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت به لزوم شکل‌گیری نهضت کیفیت در کشور تاکید داشت.

انتصاریان گفت: جایزه ملی کیفیت با تمامی اهمیتی که دارد باید به عنوان یک ابزار در توسعه کیفیت و حتی توسعه اقتصادی به کار رود. که این موضوع نیازمند تحقق نهضت کیفیت در کشور است. وی سپس به تشریح معنی نوین کیفیت پرداخته و گفت: تا چندی قبل در جهان کیفیت را در ۳ بعد زمان، مرغوبیت و قیمت تعریف می‌کردند ولی امروزه بعد چهارمی نیز به آن افزوده شده که همان خلاقیت و نوآوری است.

تعریف ابعاد کیفیت

وی افزود: فاکتور مرغوبیت از دیدگاه مشتری تعریف می‌شود و در واقع همان پسند مشتری است و عامل قیمت نیز در بازار و در یک فضای رقابتی تعیین می‌گردد. انتصاریان افزود: اما بعد زمان شامل: زمان دسترسی و تحویل، مدت دوام و سرعت خدمات و خدمات پس از فروش است و بعد خلاقیت و نوآوری نیز در واقع حرکت به سوی بهبود و بهینه‌سازی را شامل می‌شود. رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران ادامه داد: وقتی صحبت از کیفیت می‌شود بایستی به هر ۴ بعد آن توجه داشت و به مدیریت تمامی این ابعاد پرداخت. وی ادامه داد: از اجرا و مدیریت جامع همه ابعاد چهارگانه کیفیت در بخش‌های مختلف اعم از اقتصادی، اداری، اجتماعی و... است که توسعه حاصل می‌شود.

خواستگاه نهضت کیفیت

انتصاریان افزود: با این تعریف در می‌یابیم که نهضت کیفیت چه خواستگاهی دارد و به دنبال چه موضوعی است. انتصاریان سپس با اشاره به تحولات کیفیتی رخ داده طی سال‌های گذشته در کشور افزود: طی سالیان اخیر در بخش‌های مختلف شاهد تحولات مثبتی در زمینه کیفیت بوده‌ایم، در بخش خدمات حرکت‌های چشم‌گیری صورت گرفته است، در بخش صنعت مباحث کیفی به‌طور جدی مطرح گردیده و در بخش تجارت نیز گرچه تا مدت‌ها مساله

کیفیت مطرح نبود ولی چند سالی است که در این بخش نیز مباحث کیفیت شکل گرفته و شاهد تصویب و ابلاغ طرح جامع مدیریت کیفیت صادرات توسط شورای عالی صادرات نیز هستیم.

وی افزود: همچنین در محافل علمی و دانشگاهی نیز موضوع کیفیت مطرح گردیده و حتی در بسیاری از دانشگاه‌ها این موضوع در زمره دروس تحصیلی قرار گرفته و در رشته‌های گوناگونی نظیر مهندسی سیستم‌ها و صنایع این مباحث وجود دارد. رئیس انجمن مدیریت کیفیت ادامه داد: طی چندین سال گذشته استانداردهای ملی فراوانی تدوین گشته، سازمان‌دهی‌های مختلفی برای کیفیت و نظارت‌های کیفی شکل گرفته، موسسه استاندارد به عنوان متولی امر کیفیت اقدامات فراوانی انجام داده‌است، حدود ۱۰۰ تشکل مرتبط با موضوع کیفیت در کشور راه‌اندازی شده‌است و در مجموع کیفیت به صورت جدی در کشور مورد توجه قرار گرفته‌است ولی آیا همین میزان اقدامات انجام شده کافی است، آیا این فعالیت‌ها در جهت مقصود اصلی ما که همانا توسعه کشور است، قرار داشته یا به صورت فعالیت‌های پراکنده بوده‌است؟
عدم حصول نتایج مورد انتظار از کیفیت

وی افزود: واقعیت این است که به رغم تلاش‌های فراوان صورت گرفته، نتایج مورد انتظار از کیفیت حاصل نشده‌است که دلیل اصلی این مساله عدم هم‌راستایی و هم‌افزایی فعالیت‌های مرتبط با این موضوع بوده‌است و نهضت کیفیت در واقع نهضتی برای ایجاد این هم‌راستایی و هم‌جهتی و تقویت و تسری کیفیت در تمامی بخش‌های مختلف کشور است. رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران ادامه داد: خوشبختانه از بدو طرح موضوع نهضت کیفیت از سوی انجمن مدیریت کیفیت، این مساله مورد توجه کارشناسان، مسئولان و اندیشمندان قرار گرفت و این امیدواری را در ما ایجاد کرد که می‌توان به آینده این حرکت علمی و کارشناسی امیدوار بود.

کیفیت در برنامه چهارم

وی سپس با اشاره به موضوع کیفیت در قانون برنامه چهارم توسعه کشور گفت: در قانون چهارم توسعه کشور بالغ بر ۲۵ مورد به موضوعات مختلف مرتبط با کیفیت پرداخته شده است. انتصاریان ادامه داد: برای مثال فقط به سه ماده آن به عنوان نمونه اشاره می‌شود در ماده ۳۹ این قانون به صراحت دولت مکلف شده است که در جهت تجدید ساختار و نوسازی بخش‌های اقتصادی، اصلاح ساختار و ساماندهی مناسب بنگاه اقتصادی را در جهت رقابت‌پذیری آنها در دستور کار خود قرار دهد، همچنین براساس بند "ب" همین ماده انطباق نظام‌های ارزیابی کیفیت کشور بایستی بر مبنای استانداردهای بین‌المللی صورت گرفته و دولت در راستای افزایش مستمر انطباق محصولات ساخت داخل با استانداردهای بین‌المللی و ملی تلاش نماید.

وی افزود: همچنین براساس ماده ۳۱ این قانون دولت مکلف گردیده تا به منظور افزایش کارآمدی و اثربخشی طرح‌ها و پروژه‌های سرمایه‌گذاری با رویکرد نتیجه‌گرایی و دستیابی به سیستم‌های کنترل کیفیت متناسب با شرایط اقتصادی و اجتماعی و حتی اقلیمی کشور عمل نماید. همچنین ساز و کارهای لازم به منظور استقرار نظام مدیریت کیفیت و مهندسی ارزش و نظام کنترل هزینه، کیفیت و زمان را در تمامی مراحل طراحی، اجرا، بهره‌برداری پروژه‌ها و طرح‌ها مورد استفاده قرار دهد.

انتصاریان سپس با اشاره به گستردگی به موضوع کیفیت در تمامی امور، گفت: موضوع کیفیت مساله‌ای نیست که صرفاً خاص تولید یا خدمات باشد بلکه در همه ابعاد کشوری مطرح است، به گونه‌ای که به عنوان مثال براساس ماده ۱۰۶ قانون برنامه چهارم دولت حتی برای بهبود کیفیت تبلیغات دینی نیز مکلف گردیده‌است.

بهره‌وری محصول کیفیت

انتصاریان در ادامه با اشاره به اهمیت موضوع بهره‌وری در برنامه‌های توسعه و تحقق اهداف سند چشم‌انداز، گفت: در طول برنامه چهارم بایستی ۲/۵ درصد کل رشد اقتصادی کشور از محل بهره‌وری کل عوامل TFP حاصل می‌گردید تا رشد اقتصادی ۸ درصدی ایجاد می‌شد.

وی افزود: بهره‌وری یکی از زیر بخش‌های کیفیت جامع است و در واقع یکی از ابزارهای توسعه کیفیت است، بنابراین ایجاد بهره‌وری و رسیدن به اهداف تعیین شده برای بهره‌وری نیز از مسیر توسعه جامع کیفیت در تمامی بخش‌های کشور امکان‌پذیر است.

برابری صادرات و واردات از طریق ارتقاء کیفیت

انتصاریان سپس با اشاره به رشد مناسب صادرات در سال‌های اخیر، گفت: صادرات محصولات غیر نفتی طی ۳ سال اخیر از لحاظ وزنی حدود ۸۰ درصد و از نظر ارزشی بیش از ۱۰۰ درصد رشد داشته است. وی افزود: چنانچه بخواهیم هدف کوتاه مدت کشور در برابری میزان صادرات و واردات را محقق نمائیم بایستی میزان صادرات غیر نفتی ما ۳۰۰ درصد رشد نماید و در این مدت واردات ما از لحاظ ارزشی ثابت بماند.

انتصاریان ادامه داد: برای افزایش میزان ارزشی صادرات باید کالاها و خدمات دارای ارزش افزوده بالاتر را صادر نمائیم و این یعنی ورود منابع صادراتی به چرخه فرآوری و تولید و ایجاد ارزش افزوده از یک سو و افزایش رقابت‌پذیری محصولات ایرانی اعم از تولیدی و خدماتی در عرصه بازارهای جهانی و از آنجا که براساس تعریف، رقابت‌پذیری یعنی افزایش دامنه کیفیت در ابعاد چهارگانه نوآوری، مرغوبیت، قیمت و زمان، بنابراین باز ملاحظه می‌کنیم که تحقق اهداف صادراتی کشور نیز جز از مسیر نهضت کیفیت امکان‌پذیر نخواهد بود.

لزوم ارتقای همه‌جانبه کیفیت

انتصاریان در ادامه به لزوم ارتقای همه‌جانبه کیفیت اشاره کرد و گفت: همانطوری که اشاره شد، طی سالیان اخیر موضوع توسعه کیفیت در دستور کار سازمان‌های مختلف خصوصاً سازمان‌های بزرگ قرار داشته است ولی نتیجه لازم را به ثمر نرسانده است. وی با اشاره به ساختار شبکه‌ای بنگاه‌های اقتصادی و دستگاه‌های دولتی گفت: اصولاً هر سازمان بزرگی دارای یک سری تامین‌کنندگان و تعداد زیادی توزیع‌کنندگان است یا به عبارت دیگر تعدادی واحدهای کوچکتر بالادستی و پایین دستی با آن در ارتباط است که اگر کیفیت این سازمان‌های کوچک به موازات توسعه کیفیت در سازمان اصلی به وقوع نپیوندد، نمی‌توان انتظار داشت که یک سازمان بزرگ با تمامی تلاشی که می‌کند، به کیفیت مورد انتظار دست یابد، بنابراین مفهوم کیفیت نیز جاری‌سازی کیفیت در تمامی بخش‌ها و دستگاه‌ها و به خصوص سازمان‌های بزرگ به صورت هم‌زمان است.

ساختار شبکه‌ای نهضت کیفیت

رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران در ادامه با اشاره به اهداف این انجمن در طرح موضوع نهضت کیفیت گفت: انجمن مدیریت کیفیت به عنوان طراح موضوع نهضت کیفیت، هم‌اینک در پی ایجاد مراکز شبکه با همکاری سایر سازمانها، نهاد و دستگاه‌هاست به گونه‌ای که هر یک بتوانند تعداد زیادی از سازمانهای وابسته یا همکار خود را به کیفیت وادار نمایند و به این ترتیب نهضت کیفیت در کشور رخ دهد. وی گفت: اگر قرار است اهداف سند چشم‌انداز محقق شود بایستی کیفیت در کشور ارتقاء یابد و لازمه این ارتقاء جاری شدن نهضت کیفیت در کشور است و در این مسیر بایستی از همه امکانات و ابزار نظیر جایزه ملی کیفیت استفاده کرد. انتصاریان در پایان با اشاره به ضعف‌های قانون برنامه چهارم در زمینه توسعه کیفیت در تمامی بخش‌ها به صورت یکسان ابراز امیدواری کرد در برنامه پنجم توسعه به موضوع کیفیت و نهضت کیفیت به طور مناسبی پرداخته شود و پیشنهاد نمود که در مدل‌سازی این برنامه که هم‌اکنون در دست تدوین است، موضوع توسعه کیفیت و مدیریت جامع آن به عنوان یکی از محورهای اصلی دیده شده و تکالیف دستگاه‌های اجرایی با توجه به این مدل تعیین گردد.

در این مراسم همچنین آقایان: دکتر عزت پناه، دکتر هادوی، مهندس انتصاریان (فایل سخنرانی قسمت ۱ و قسمت ۲)، مهندس شکرخدایی، مهندس همتی، دکتر نوری، دکتر یآوری فر، مهندس صفدری به ایراد سخنرانی تخصصی و علمی پرداختند.

مراسم تجلیل از سرارزیابان، ارزیابان و اعضای کمیته‌های اجرایی:

پس از برگزاری موفق پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت ایران، طی مراسمی با حضور ریاست محترم موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، دبیر جایزه ملی کیفیت ایران و رئیس انجمن مدیریت کیفیت، در محل هتل بزرگ تهران، از سرارزیابان، ارزیابان و دبیران کمیته‌های اجرایی تقدیر شد.

همچنین رئیس موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، دبیر جایزه ملی کیفیت ایران و رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران در این مراسم طی سخنانی ضمن بررسی پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت ایران دیدگاه‌های خود را برای برگزاری بهتر ششمین دوره این جایزه اعلام نمودند.

خلاصه سخنان این افراد به شرح ذیل است:

ابتدا مهندس فرزین انتصاریان رییس این انجمن ضمن خیر مقدم به حاضران و تقدیر از زحمات آنان و نیز تشکر از حضور ریاست سازمان استاندارد و دبیر جایزه ملی کیفیت خطاب به مهندس بزرگ‌ری رییس شورای سیاست‌گذاری جایزه ملی کیفیت ایران، گفت: جنابعالی در جمعی حاضر گشته‌اید که با تلاش بی‌وقفه خود بدون داشتن چشم داشت مالی، پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت را با تمام دشواری‌هایی که داشت، برگزار نمودند.

وی افزود: تغییر مدل جایزه ملی کیفیت ایران فرصتی بود تا رویکرد این جایزه به سوی فراگیر شدن موضوع کیفیت و مدیریت کیفیت در بنگاه‌های اقتصادی کشور حرکت نماید.

وی سپس با اشاره به وظایف سازمان استاندارد و موضوع نهضت کیفیت در کشور گفت: ما نیز به عنوان سربازان این عرصه آماده انجام وظیفه‌ایم.

انتصاریان در ادامه به مبانی علمی مدل نوین جایزه ملی کیفیت کشورمان اشاره کرد و گفت: خوشبختانه با تلاش کارشناسان ایرانی و بررسی‌های دقیق اعضای کمیته فنی، مدلی برای جایزه ملی کیفیت تدوین شد که پاسخگوی نیازهای اقتصادی کشور در مسیر تسری نهضت کیفیت، توسعه و بالندگی است.

وی افزود: این مدل آن‌چنان بر مبنای علمی استوار است که کارشناسان تراز اول سازمان جهانی استاندارد و بنیاد کیفیت اروپا حتی به صورت مکتوب اعلام داشته‌اند که کاربرد این مدل برای اقتصاد‌های در حال توسعه و بسیاری از شرکت‌های کشورهای صنعتی سودمندتر از مدل‌های رایج ارزیابی در دنیا است.

وی سپس به ابلاغ دستور آغاز دوره ششم توسط ریاست سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران اشاره کرد و گفت: انجمن مدیریت کیفیت ایران که در فرآیند شکل‌گیری جایزه ملی کیفیت و تدوین مدل نوین آن در کنار سازمان استاندارد انجام وظیفه نموده‌است، از اولین دوره جایزه همواره مجری آن بوده است ولی پس از هر دوره مدت زمان زیادی جهت عقد قرارداد اجرایی دوره بعدی طول می‌کشد که این مساله قدرت برنامه ریزی و زمان‌آزمایی را کاهش می‌داد.

وی افزود: خوشبختانه با درایت ریاست سازمان استاندارد این معضل مرتفع گردید و انجمن قادر است از هم‌اکنون فرآیند اجرایی دوره بعدی را برنامه ریزی و اجرا نماید که قطعاً این مساله موجب ارتقا کیفیت برگزاری دوره بعدی خواهد شد. انتصاریان سپس از مهندس بزرگ‌ری دعوت کرد رهنمودهای لازم را برای جمع حاضر ایراد نماید.

مهندس برزگری نیز طی سخنان کوتاهی از زحمات تمامی ارکان و اجزا این جایزه اعم از شورای سیاست‌گذاری، دبیر خانه، کمیته فنی، کمیته ارزیابی و مسوولان اجرایی تقدیر کرده و گفت: بر پای جاییه ملی کیفیت خود هدف نیست بلکه هدف اصلی این جایزه تسری و تقویت موضوع کیفیت در کشور است. وی افزود: با این هدف باید تمامی کسانی که در مسیر برگزاری این فرآیند ملی تلاش می‌کنند، به دنبال ارتقا کیفیت در بنگاه‌های اقتصادی و دستگاه‌های اجرایی خصوصاً افزایش کیفیت محصولات ساخت داخل و تامین رضایت مشتریان باشند.

رییس سازمان استاندارد افزود: اگر هدف تقویت موضوع کیفیت در کشور باشد آن وقت باید رویکرد همه ما در جهت جریان یافتن این جایزه در بخش‌های مختلف به عنوان ابزاری برای نیل به این هدف باشد.

وی افزود: در این راستا امیدواریم سایر دستگاه‌های اجرایی با استقرار مدل نوین جایزه ملی کیفیت و انجام ارزیابی‌های مستمر موجبات جریان یافتن نگاه کیفی و لزوم گسترش کیفیت در واحدهای زیر مجموعه خود را فراهم نمایند و ما نیز به عنوان متولی کیفیت در کشور و برگزار کننده این جایزه ملی آمادگی لازم جهت همکاری در این خصوص را داریم .

رییس شورای سیاست‌گذاری جایزه ملی کیفیت سپس به روند اجرای پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت اشاره کرد و گفت: با تغییر مدل جایزه فعالیت‌های زیادی باید صورت می‌گرفت تا این مدل معرفی گشته، مدرسان و ارزیابان تربیت شوند و مراسم روز ملی کیفیت نیز به نحو مطلوبی برگزار گردد.

وی افزود: خوشبختانه با زحمات زیادی که توسط دبیرخانه جایزه و مجری کشیده شد، ما شاهد بودیم که پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت با مدل نوین حتی با کیفیتی بهتر از دوره‌های گذشته برگزار شد.

برزگری در پایان خطاب به جمع حاضر گفت: اکنون شرایط لازم برای استفاده از مدل نوین جایزه ملی کیفیت در راستای توسعه کشور ایجاد شد و بایستی تلاش‌های همگی ما افزایش یافته تا برگزاری این جایزه در سطوح بسیار وسیع، فراگیر و اثر بخش در مسیر تحقق اهداف سند چشم‌انداز باشد.

گفتنی است: در این مراسم توسط مهندس نظام‌الدین برزگری رییس سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران و مهندس زهره سوفالی، دبیر جایزه ملی کیفیت ایران و مهندس فرزین انتصاریان، رئیس انجمن مدیریت کیفیت ایران از اعضای کمیته فنی، کارکنان دبیر خانه، سرارزیابان، ارزیابان و دبیران کمیته‌های اجرایی روابط عمومی، تحقیق و توسعه، آموزش و ترویج و ارزیابی و نیز برخی از عوامل اجرایی دیگر تقدیر به عمل آمد.

اهم افرادی که در مراسم فوق مورد تقدیر قرار گرفتند به شرح زیر است:

سرازیابان:

آقایان: پرویز علوی، سامان محمدیخواه، حسین اسدی، مجتبی امینی، علیرضا رضایتمند، سعید منشی، شهریار شریفی، محمدابراهیم آهویی، فرشید شکرخدایی، اردلان اختری، سام صدوقی، بهروز نوری، مهدی امامی‌فر و خانم نسرین وفایی.

ارزیابان:

آقایان: پژمان میلادی، رضا شرطان، مصطفی فلاح، سیدامید قاضی میرسعید، سیدحسن صفایی، کیوان امیرطیپی، رضا اکبری حقیقی، محمودرضا شهیدی، حسن فروزان فرد، محمدرضا مصلائی، نادر نعمت‌پور، مصطفی بغدادی، امید الهامی، ساویز محمدنبی و خانم سمیه رواجی اصل.

کمیته‌های اجرایی:

آقایان: مهندس علی صفدری (رییس کمیته آموزش)، مهندس سید سعید امامی (دبیر کمیته آموزش)، دکتر بهروز نوری (دبیر کمیته تحقیق و توسعه)، دکتر محمدمهدی هادوی (رئیس کمیته ارزیابی)، مهندس فرشید شکرخداپی (دبیر کمیته ارزیابی)، مهندس رضا اکبری حقیقی (مدیر هماهنگی ستاد اجرایی)، غلامرضا شریعتی (دبیر کمیته اطلاع رسانی) و

.....

به این ترتیب پنجمین دوره جایزه ملی کیفیت ایران با تجربه‌ای متفاوت از ۴ دوره ما قبل از آن برگزار گردید و با انعقاد قرارداد برگزاری ششمین دوره جایزه ملی کیفیت ایران در اسفندماه سال ۱۳۸۷، فرآیند این دوره توسط انجمن مدیریت کیفیت ایران در قالب ۳ کارگروه، آموزش تحقیق و توسعه، اطلاع‌رسانی و ترویج و ارزیابی آغاز گردید و در جریان است.