



۲. ارزیابی کیفیت

معاونت ارزیابی کیفیت امور مربوط به سیاستگذاری کلان کشور در زمینه کیفیت و ارزیابی کیفی کالاهای صادراتی، وارداتی و خدمات را بر عهده دارد. در حال حاضر پنج بخش اصلی به عنوان زیرمجموعه این معاونت فعالیت می‌کنند که عبارتند از:

- ◆ ارزیابی کیفیت کالاهای صادراتی و وارداتی
- ◆ ارزیابی کیفیت کالا و خدمات
- ◆ جایزه ملی کیفیت ایران
- ◆ دبیرخانه راهبرد ملی کیفیت ایران
- ◆ مرکز همکاری‌ها و تفاهم‌نامه‌های بین‌دستگاهی

ارزیابی کیفیت کالاهای صادراتی و وارداتی

اهداف، وظایف و مسئولیت‌های سازمان در زمینه تجارت برون‌مرزی اعم از صادرات و واردات، مبارزه با قاچاق، امور معاهدات بین‌المللی مبتنی بر نظام‌های تجاری، تایید صلاحیت و نظارت بر شرکت‌های بازرسی کالا، تعامل با تمامی سازمان‌ها و نهادهای حاکمیتی و مردم‌نهاد مرتبط با صادرات و واردات کالا در دفتر ارزیابی کیفیت کالاهای صادراتی و وارداتی متمرکز شده است که اهم وظایف و مسئولیت‌های آن عبارتند از:

- تدوین و ابلاغ روش‌های اجرایی ارزیابی انطباق برای کنترل کیفی کالاهای وارداتی مشمول مقررات استاندارد اجباری ● تدوین و ابلاغ دستورالعمل‌های مرتبط با فرایندهای بازرسی کالا و نمونه‌برداری از کالاهای وارداتی ● نظارت و پایش گواهی‌نامه‌های وارداتی و صادراتی کالاهای مشمول مقررات استاندارد اجباری ● نظارت بر فرایندهای کنترل کیفی کالاهای صادراتی و وارداتی در مبادی ورودی و خروجی کشور ● تهیه و به‌روزرسانی ضوابط و مقررات مربوط به کالاهای مشمول استاندارد اجباری ● تهیه و به‌روزرسانی فهرست اقلام صادراتی و وارداتی مشمول مقررات استاندارد اجباری ● تهیه و تدوین دستورالعمل واردات مواد اولیه حد واسط برای رفع موانع تولید ● بررسی و صدور تأییدیه نوع تایر، تیوپ و باطری‌های خودروهای وارداتی ● بررسی و صدور گواهی‌نامه‌های ثبت کالا، ثبت برند و صادرکنندگان برتر ● بررسی و صدور تأییدیه نوع خودروهای سبک، سنگین، موتورسیکلت و ماشین‌آلات کشاورزی وارداتی مشمول استاندارد اجباری ● دریافت اعتراض واردکنندگان، صادرکنندگان و سایر مراجع ذی‌ربط در چارچوب دستورالعمل مربوطه و تشکیل کمیته فنی رسیدگی به شکایات و اعتراضات ● راهبری کارگروه فنی فرآورده‌های نفتی صادراتی با مشارکت ستاد مرکزی مبارزه با قاچاق کالا و ارز از منظر استانداردسازی و تعیین ماهیت برای اجرای دستورالعمل مربوطه ● مشارکت در تهیه و تدوین سیاست‌های توسعه صادرات غیرنفتی کشور (با عضویت در کمیته کارشناسی کارگروه توسعه صادرات کشور، کارگروه صادرکنندگان نمونه و عهده‌دار بودن مسئولیت کارگروه مدیریت کیفیت صادرات کشور) ● تهیه گزارش فنی و اولویت‌بندی

اهمیت کالاهای صادراتی برای توسعه سیاست‌های صادرات غیرنفتی • تجزیه، تحلیل، جمع‌آوری و انتشار اطلاعات و آمار کالاهای وارداتی مغایر با استاندارد • تدوین و بازنگری سند راهبردی مدیریت کیفیت صادرات برای تحقق سند راهبرد ملی صادرات کشور • تأییدصلاحیت و نظارت بر عملکرد شرکت‌های بازرسی‌کننده کالا (سورویانس) ملی و استانی • تهیه و تدوین آئین‌نامه، دستورالعمل و روش‌های اجرایی نظارت و تأییدصلاحیت شرکت‌های بازرسی‌کننده کالا • استقرار دبیرخانه هیئت ارزیاب به منظور بررسی و جمع‌بندی مستندات مربوط به تأییدصلاحیت، تمدید، توسعه دامنه و عملکرد شرکت‌های بازرسی‌کننده کالا در هیئت ارزیاب • تشکیل جلسات هیئت ارزیاب بر اساس آئین‌نامه تأییدصلاحیت شرکت‌های بازرسی سورویانس طبق تبصره ذیل ماده ۵ قوانین و مقررات



سازمان، متشکل از نمایندگان بانک مرکزی، سازمان توسعه تجارت ایران، گمرک جمهوری اسلامی، اتاق بازرگانی، جامعه بازرسی ممیزی و کارشناس رسمی دادگستری، به صورت مستمر برای بررسی و نظارت بر عملکرد و تأییدصلاحیت شرکت‌های بازرسی‌کننده کالا • بررسی و تطبیق فرایندهای ارزیابی انطباق با روش‌های بین‌المللی به منظور یکسان‌سازی آنها برای تسهیل تجارت بین‌المللی و ایجاد بستر مناسب برای عضویت ایران در WTO • عضویت فعال در کمیته ملی کنوانسیون میناماتا در تهیه سند ملی عضویت جمهوری اسلامی به کنوانسیون مذکور • مشارکت فعال در



کمیسیون‌های مشترک اقتصادی با طرف‌های تجاری و تنظیم و تأیید تفاهم‌نامه‌ها و برنامه‌های اجرایی دو یا چندجانبه به منظور توسعه صادرات غیر نفتی و کنترل کیفیت کالاهای صادراتی و وارداتی • استقرار دبیرخانه کمیته متناظر ارزیابی انطباق CASCO و ارسال مستمر نظرات ذی‌نفعان درباره پیش‌نویس استانداردهای بین‌المللی ارزیابی انطباق به ایزو • عضویت و مشارکت در گروه‌های کاری کمیته ارزیابی انطباق SMIIC • مشارکت در تهیه پیش‌نویس طرح راهبردی استانداردسازی و ارزیابی انطباق در سازمان همکاری اقتصادی (DA) برای تسهیل مبادلات بازرگانی و تجاری با سایر اعضا • مشارکت فعال در اجلاس‌های کارشناسی کشورهای عضو آکو و ارائه روش‌های جاری ارزیابی انطباق و ضوابط کشور در کنترل کیفیت کالاهای وارداتی به سایر اعضا • عهده‌دار بودن مسئولیت کمیته ارزیابی انطباق موسسه منطقه‌ای استانداردسازی، ارزیابی انطباق، تأیید صلاحیت و اندازه‌شناسی (ریسکام).

ارزیابی کیفیت کالا و خدمات

اهداف کلان سازمان در زمینه کیفیت و تدوین اسناد راهبردی آن، انجام استاندارد خدمات، نمایندگی سازمان در برخی شوراهای و مجامع برون‌سازمانی مرتبط با کیفیت و خدمات در دفتر ارزیابی کیفیت کالا و خدمات متمرکز شده است که اهم وظایف و مسئولیت‌های آن عبارتند از:

- سیاست‌گذاری ارزیابی کیفیت و نظارت بر حسن اجرای استاندارد خدمات در کشور • مطالعه، ارائه الگوی کیفیت و تدوین مقررات فنی خدمات در کشور • تدوین شاخص و پایش نرخ کیفیت کالا و خدمات در کشور • راهبری کمیته فنی جایزه ملی کیفیت ایران • تدوین سند ملی و نقشه راه مدیریت کیفیت در کشور • تدوین، تصویب و بازنگری نظام‌نامه جایزه ملی کیفیت ایران



● همکاری کمیته‌های برنامه‌ریزی و ملی تدوین استاندارد در زمینه‌های خدمات، مدیریت کیفیت و گردشگری و تفریحی ● همکاری با کمیته سیاستگذاری حقوق مصرف‌کنندگان (COPOLCO) در سازمان بین‌المللی استاندارد و اعلام نظر تخصصی در این زمینه ● مشارکت و هماهنگی در برگزاری کنفرانس‌ها و همایش‌های ملی و بین‌المللی مرتبط با کیفیت، مدیریت کیفیت و روز ملی کیفیت ● سیاستگذاری، تدوین و پایش فرآیند گواهی کیفیت محصولات دانش‌بنیان ● سیاستگذاری، تدوین و پایش فرآیند گواهی بین‌المللی IRC Marking ● نمایندگی سازمان ملی استاندارد ایران در شورای عالی حفاظت فنی وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی ● نمایندگی سازمان ملی استاندارد ایران در کمیسیون ملی نشان (برند) تجاری.



جایزه ملی کیفیت ایران

در اجرای مصوبه‌های یکصدودومین و یکصدوچهارمین اجلاس‌های شورای عالی استاندارد برای توسعه و ترویج دانش مدیریت کیفیت و بهره‌گیری از آن در سازمان‌های دولتی، خصوصی و تعاونی، اعم از خدماتی یا تولیدی، مدل جایزه ملی کیفیت ایران (INQA) طراحی شده است. مبانی علمی جایزه ملی کیفیت ایران به طور شامل استاندارد ایزو ۹۰۰۴، مدل‌های سرآمدی شناخته شده ملی و بین‌المللی و منطق رادار (RADAR) است.

جایزه ملی کیفیت ایران هر سال در روز ملی کیفیت (۱۸ آبان) و با توجه به معیارهای مدل اشاره شده به برترین سازمان‌های متقاضی که مطابق طبقه‌بندی مصوب در نظام‌نامه، حائز شرایط هستند اعطا می‌شود. این جایزه شامل سطوحی است که برای تعیین آنها ارزیابی همه‌جانبه و کاملی از فعالیت‌های عملیاتی و کیفی سازمان‌ها در ارتباط با محصول از جمله پایداری تولید، ارائه

ارزیابی کیفیت



خدمات پس از فروش و مطابقت با نیازمندی‌های مشتریان و سایر ذی‌نفعان انجام می‌شود. در طراحی مدل جایزه ملی کیفیت به مفاهیم و اصول بنیادین، ارزشی و کاربردی کیفیت توجه خاصی شده است. معیارهای ارزیابی جایزه ملی کیفیت ایران با تاکید بر مدیریت کیفیت محصول (کالا و خدمت) و با هدف موفقیت پایدار تدوین شده است. سطوح جایزه ملی کیفیت ایران سازمان‌ها را در دستیابی به درجات توفیق خود در تولید محصول از یکدیگر متمایز می‌سازد و میزان موفقیت آنها را در دستیابی به معیارهای تعیین شده در مدل نشان می‌دهد که عبارتند از:

- (الف) تندیس ملی کیفیت (زرین، سیمین، برنژین)
- (ب) تقدیرنامه اشتها به کیفیت (درجات ۱ الی ۴ ستاره)
- (ج) گواهینامه اهتمام به کیفیت

ارکان جایزه ملی کیفیت ایران

- (الف) شورای سیاستگذاری
- (ب) کمیته فنی
- (ج) دبیرخانه
- (د) شورای راهبری ارزیابی کیفیت دستگاهی

دبیرخانه راهبرد ملی کیفیت ایران

به موجب مصوبات یکصد و هشتاد و نهمین اجلاس شورای عالی استاندارد مصوب اردیبهشت ماه ۱۳۹۵ و در راستای تحقق بند ۳۰ سیاست‌های کلی برنامه ششم توسعه و اهداف بندهای ۸ و ۲۴ سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی ابلاغی مقام معظم رهبری و به منظور تدوین و اجرای سند راهبرد ملی کیفیت، دبیرخانه راهبرد ملی کیفیت کشور در سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل شد. این دبیرخانه زیر نظر رئیس سازمان ملی استاندارد ایران و با حضور نمایندگان دستگاه‌های عضو شورای عالی استاندارد، یک نفر نماینده مجلس شورای اسلامی و دو نفر از نخبگان دانشگاهی و مدیران تشکلهای و نهادهای علمی و صنفی تشکیل می‌شود. وظایف کلی این دبیرخانه عبارتند از:

- (الف) تدوین سند جامع راهبرد ملی کیفیت و نقشه راه اجرای آن در کشور
- (ب) پایش اجرای سند راهبرد ملی کیفیت
- (ج) تهیه گزارشات سالانه از وضعیت کیفیت در کشور شامل نرخ کیفیت کالا و خدمات، وضعیت نظام مدیریت کیفیت، انجام مطالعات تطبیقی و مقایسه شاخص‌های کیفیت در کشور با کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه و گزارشات سالانه به شورای عالی استاندارد
- (د) راهبری مقوله کیفیت به صورت هماهنگ در مقیاس ملی
- (ه) شناسایی و احصاء اولویت‌های ملی کیفیت در کشور

مرکز همکاری‌ها و تفاهم‌نامه‌های بین‌دستگاهی

این مرکز با هدف ایجاد تعامل بیشتر با سازمان‌ها و نهادهای دولتی، تشکلهای، مراکز علمی و دانشگاهی و سازمان‌های مردم‌نهاد و به منظور ایجاد تفاهم، تقویت همکاری‌ها، رفع برخی همپوشانی‌ها و موازی‌کاری‌ها در انجام وظایف و گسترش همکاری‌های علمی، فنی و اجرایی بین‌دستگاهی ایجاد شده است.

از شاخص‌ترین تفاهم‌نامه‌ها در سه سال گذشته می‌توان به امضاء تفاهم‌نامه‌های جداگانه بین سازمان ملی استاندارد ایران و سازمان حفاظت محیط زیست، معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری، معاونت امور زنان ریاست جمهوری، وزارت جهاد کشاورزی، وزارت نفت، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، سازمان حمایت از مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان، گمرک جمهوری اسلامی ایران، جهاد دانشگاهی و دانشگاه صنعتی امیر کبیر اشاره کرد.