

جدول ۱- شرایط حضور واحدهای خدماتی متقاضی جهت شرکت در فرایند انتخاب واحد نمونه خدماتی

مشمول استاندارد

| ردیف | شرایط احراز                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۱    | واحد متقاضی باید برای همه خدمات مشمول مقررات اجرای اجباری استاندارد خود، پروانه کاربرد علامت استاندارد داشته باشد.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ۲    | واحد متقاضی باید برای خدمت مورد ارزیابی، پروانه کاربرد علامت استاندارد حداقل با یک سال (دوازده ماه) سابقه داشته باشد.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ۳    | واحد متقاضی برای تمام خدمات دارای پروانه کاربرد علامت استاندارد اجباری و یا اختیاری، فاقد هرگونه عدم انطباق تایید شده در دوره ارزیابی بوده و در یک سال قبل از دوره ارزیابی نیز عدم انطباق بحرانی تایید شده‌ای نداشته باشد.<br>(با توجه به تعاریف روش اجرایی ۱۳۰/۲۲۱/ر)                                                                                                                                                     |
| ۴    | بازرسی‌های فنی ادواری طبق روش اجرایی ۱۳۰/۲۲۱/ر، باید از واحد متقاضی به عمل آمده باشد.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ۵    | - واحد متقاضی در دوره ارزیابی نباید در کمیسیون ماده ۴۲ محکوم شده باشد.<br>- اگر در طول فرایند دوره انتخاب واحد خدماتی نمونه، از طرف سازمان، ادارات کل استانی یا نهادهای ارزیابی انطباق تایید صلاحیت شده علیه واحد متقاضی، اتهامی بر اساس ماده ۴۰ قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد اعلام شود، در صورت تایید دفتر حقوقی و امور مجلس سازمان، باید واحد متقاضی از ادامه فرایند انتخاب واحد نمونه خدماتی استاندارد، خارج شود. |

جدول ۲- معیارهای ارزیابی و امتیازدهی واحدهای خدماتی متقاضی شرکت در فرایند انتخاب واحد نمونه خدماتی

مشمول استاندارد

| ردیف  | معیار ارزیابی                                                                                                                                                                   | حداکثر امتیاز | توضیحات                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۱     | استمرار در حفظ پروانه کاربرد علامت استاندارد برای خدمت مورد ارزیابی (عدم ابطال یا تعلیق)                                                                                        | ۱۰ امتیاز     | به ازای هر سال ۲ امتیاز                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ۲     | دارا بودن گواهینامه‌های سیستم مدیریت کیفیت معتبر در سطوح ملی/ بین المللی به استثناء ISO9001، INSO-ISO10002 و INSO-ISO10004                                                      | ۶ امتیاز      | -به ازای هر گواهینامه ملی ۱ امتیاز<br>-به ازای هر گواهینامه بین المللی ۲ امتیاز                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ۳     | وضعیت حضور مدیر کنترل کیفیت                                                                                                                                                     | ۱۰ امتیاز     | الف) تداوم حضور یک شخص ثابت و معین به عنوان مدیر کنترل کیفیت در واحد خدماتی مورد ارزیابی (به ازای هر سال ۲/۵ امتیاز)<br>ب) در صورت تغییر مدیر کنترل کیفیت و اشتغال مدیر کنترل کیفیت با تجربه، ارائه تصویر گواهی تایید صلاحیت مدیر کنترل کیفیت برای سال های حضور در واحد خدماتی مشابه الزامی است. (به ازای هر سال ۲ امتیاز)<br>یادآوری: اگر مدیر کنترل کیفیت واحد خدماتی تخلفی انجام دهد که تخلف وی توسط کارگروه ماده ۷ آئین نامه تایید صلاحیت علمی و فنی، طبق ماده های ۱۵ و ۱۶ احراز شده و محکوم شود، امتیاز این بند صفر می شود. |
| ۴     | واحد خدماتی، دارای تاییدیه دانش بنیان از معاونت علمی، فناوری و اقتصاد دانش بنیان ریاست جمهوری باشد.                                                                             | ۵ امتیاز      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ۵     | مشارکت واحد خدماتی در تدوین/تجدید نظر استانداردهای ملی در رشته مرتبط                                                                                                            | ۸ امتیاز      | -به ازای هر مورد مشارکت به عنوان دبیر ۲ امتیاز<br>-به ازای هر مورد مشارکت به عنوان عضو ۱ امتیاز                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ۶     | مشارکت واحد خدماتی به عنوان مسئول/عضو پروژه در تدوین در کمیته های استانداردهای بین المللی یا کمیته های متناظر                                                                   | ۴ امتیاز      | -به ازای هر مورد مشارکت به عنوان دبیر/ رئیس/ راهبر پروژه ۲ امتیاز<br>-به ازای هر مورد مشارکت به عنوان عضو ۱ امتیاز                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ۷     | دارا بودن پروانه استاندارد تشویقی                                                                                                                                               | ۹ امتیاز      | به ازای هر پروانه ۴/۵ امتیاز                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ۸     | دارا بودن مدارک و شواهدی دال بر انجام کار تحقیقاتی مرتبط با ارتقاء کیفیت خدمات مورد نظر در طول دوره ارزیابی                                                                     | ۶ امتیاز      | -چاپ مقاله در سطح ملی (به ازاء هر مقاله ۱ امتیاز)<br>-چاپ مقاله در سطح بین المللی (به ازاء هر مقاله ۲ امتیاز)<br>-چاپ کتاب مرتبط با خدمت (به ازای هر مورد ۲ امتیاز)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ۹     | آموزش های موثر مرتبط                                                                                                                                                            | ۱۰ امتیاز     | -به ازای هر ۱۰ نفر ساعت میانگین سرانه آموزشی بر مبنای لیست بیمه کارکنان ۱ امتیاز                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ۱۰    | سیستم مدیریت کیفیت ISO9001 و دارا بودن گواهینامه آن از مراجع معتبر                                                                                                              | ۶ امتیاز      | شواهد:<br>-بیانیه های مربوط به خط مشی و اهداف کیفی اجرای سیستم<br>-نتایج ممیزی داخلی<br>-بازنگری مدیریت<br>-استقرار سیستم مدیریت کیفیت، در دوره ارزیابی (۳ امتیاز)<br>-استمرار وجود سیستم مدیریت کیفیت، به ازای هر سال متوالی ۱ امتیاز                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ۱۱    | سیستم تحقیق و توسعه                                                                                                                                                             | ۳ امتیاز      | -استقرار سیستم تحقیق و توسعه، در دوره ارزیابی (۱ امتیاز)<br>-استمرار وجود سیستم تحقیق و توسعه، به ازای هر سال متوالی ۲ امتیاز                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ۱۲    | استقرار سیستم رضایت مشتری بر اساس استاندارد INSO-ISO10002 (مدیریت کیفیت- رضایت مشتری- راهنمایی هایی برای رسیدگی به شکایات در سازمان ها) و دارا بودن گواهینامه آن از مراجع معتبر | ۶ امتیاز      | -استقرار سیستم رضایت مشتری، در دوره ارزیابی (۱ امتیاز)<br>-استمرار وجود سیستم رضایت مشتری، به ازای هر سال متوالی ۲ امتیاز<br>-به ازاء هر عدم رضایت مستند و مرتبط ۱ امتیاز منفی                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ۱۳    | استقرار سیستم رضایت مشتری بر اساس استاندارد INSO-ISO10004 (مدیریت کیفیت- رضایت مشتری- راهنمایی هایی برای پایش و سنجش) و دارا بودن گواهینامه آن از مراجع معتبر                   | ۶ امتیاز      | -استقرار سیستم رضایت مشتری، در دوره ارزیابی (۱ امتیاز)<br>-استمرار وجود سیستم رضایت مشتری، به ازای هر سال متوالی ۲ امتیاز                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ۱۴    | پیاده سازی و استقرار سیستم مدیریت فرایندهای کسب و کار (BPMS)                                                                                                                    | ۶ امتیاز      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ۱۵    | استقرار مدل کیفیت جهان اسلام                                                                                                                                                    | ۵ امتیاز      | - کسب گواهی حضور در فرایند ارزیابی جایزه ملی کیفیت در دوره ارزیابی به عنوان متقاضی (۰/۵ امتیاز)<br>-کسب تقدیرنامه اهتمام به کیفیت (۱ امتیاز)<br>- کسب گواهینامه اشتها به کیفیت (۳ امتیاز)<br>-کسب تندیس جایزه ملی کیفیت ایران (۵ امتیاز)                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| مجموع |                                                                                                                                                                                 | ۱۰۰           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |