

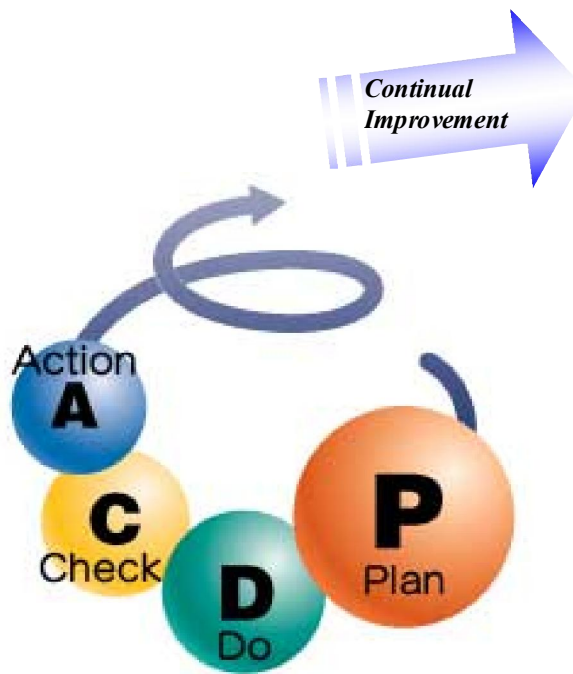
نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت

شرکت طرح و فن آبگینه

ISO 9001:2008

محل نگهداری :	تاریخ تهیه : ۱۳۸۸/۰۷/۰۱	شماره مدرک : TF-QM/00
تصویب کننده : مدیر عامل	تهیه کننده : نماینده مدیریت	

<input type="checkbox"/>	شامل اعمال تغییرات می گردد .
<input type="checkbox"/>	شامل اعمال تغییرات نمی گردد .



فهرست موضوعی :

شماره صفحه	عنوان	شماره الزام ISO9001:2008
۶	هدف و دامنه کاربرد	-۱
۶	مراجع الزامی	-۲
۶	اصطلاحات و تعاریف	-۳
۱۰	سیستم مدیریت کیفیت	-۴
۱۰	نیازمندیهای عمومی	-۱-۴
۱۱	نیازمندیهای مربوط به مستند سازی	-۲-۴

نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت شرکت طرح و فن آگینه

۱۲	کلیات	۱-۲-۴
۱۳	نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت	۲-۲-۴
۱۴	کنترل مدارک	۳-۲-۴
۱۴	کنترل سوابق	۴-۲-۴
۱۶	مسئولیت مدیریت	۵-
۱۶	تعهد مدیریت	۱-۵
۱۷	مشتری محوری	۲-۵
۱۷	خط مشی	۳-۵
۱۷	طرح ریزی	۴-۵
۱۸	اهداف	۱-۴-۵
۱۹	طرح ریزی سیستم مدیریت کیفیت	۲-۴-۵
۲۰	مسئولیت اختیار و انتقال اطلاعات	۵-۵
۲۰	مسئولیت و اختیار	۱-۵-۵
۲۰	نماینده مدیریت	۲-۵-۵
۲۱	انتقال اطلاعات در درون سازمان	۳-۵-۵
۲۲	بازنگری مدیریت	۶-۵
۲۲	کلیات	۱-۶-۵
۲۲	دروندهای بازنگری	۲-۶-۵
۲۲	بروندهای بازنگری	۳-۶-۵
۲۲	مدیریت منابع	۶-
۲۳	فراهم کردن منابع	۱-۶
۲۳	منابع انسانی	۲-۶
۲۴	زیر ساخت	۳-۶
۲۵	محیط کار	۴-۶
۲۶	پدیدآوری محصول	۷-
۲۶	طرح ریزی پدیدآوری محصول	۱-۷
۲۶	فرآیندهای مرتبط با مشتری	۲-۷
۲۶	تعیین نیازمندیها و یا خواسته های مربوط به محصول	۱-۲-۷
۲۶	بازنگری نیازمندیها و یا خواسته های مربوط به محصول	۲-۲-۷
۲۶	تبادل اطلاعات با مشتری	۳-۲-۷

شماره صفحه	عنوان	شماره الزام ISO9001:2008
۲۷	طراحی و تکوین	۳-۷
۲۷	طرحریزی طراحی و تکوین	۱-۳-۷
۲۷	دروندهای طراحی و تکوین	۲-۳-۷
۲۷	بروندهای طراحی و تکوین	۳-۳-۷
۲۷	بازنگری طراحی و تکوین	۴-۳-۷
۲۷	تصدیق طراحی و تکوین	۵-۳-۷
۲۷	صحه گذاری طراحی و تکوین	۶-۳-۷
۲۷	کنترل تغییرات طراحی و تکوین	۷-۳-۷
۲۷	خرید	۴-۷

نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت شرکت طرح و فن آگینه

۲۷	فرآیند خرید	-۱-۴-۷
۲۸	اطلاعات خرید	-۲-۴-۷
۲۸	تصدیق محصول خریداری شده	-۳-۴-۷
۲۸	تولید و ارائه خدمات	-۵-۷
۲۸	کنترل تولید و ارائه خدمات	-۱-۵-۷
۲۹	صحه گذاری فرآیند های تولید و ارائه خدمات	-۲-۵-۷
۲۹	شناسایی و قابلیت ردیابی	-۳-۵-۷
۳۰	دارایی مشتری	-۴-۵-۷
۳۰	محافظت از محصول	-۵-۵-۷
۳۰	کنترل وسایل پایش و اندازه گیری	-۶-۷
۳۱	اندازه گیری ، تجزیه و تحلیل و بهبود	-۸
۳۱	کلیات	-۱-۸
۳۲	پایش و اندازه گیری	-۲-۸
۳۲	رضایت مشتری	-۱-۲-۸
۳۳	ممیزی داخلی	-۲-۲-۸
۳۵	پایش و اندازه گیری فرایندها	-۳-۲-۸
۳۶	پایش و اندازه گیری محصول	-۴-۲-۸
۳۶	کنترل محصول نامنطبق	-۳-۸
۳۷	تحلیل داده ها	-۴-۸
۳۹	بهبود	-۵-۸
۳۹	بهبود مداوم	-۱-۵-۸
۳۹	اقدام اصلاحی	-۲-۵-۸
۳۹	اقدام پیشگیرانه	-۳-۵-۸

پیوست شماره ۱- نمودار توالی فرایندها
پیوست شماره ۲- نمودار سازمانی
پیوست شماره ۳- خط مشی

۱- هدف و دامنه کاربرد :

هدف از تدوین این نظامنامه تشریح و تعیین چارچوب نظام مدیریت کیفیت معرفی توالی و تعامل فرایندها در مجموعه شرکت طرح و فن آبگینه به منظور آشنایی کلیه افراد مرتبط با این نظامنامه می باشد .
نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت بالاترین مرجع سیستم مدیریت بوده و کلیه بخشهای شرکت و خدمات و فعالیت های مربوطه را در برمی گیرد . این مدرک در مجموعه مجموعه شرکت طرح و فن آبگینه و به منظور ارائه به مشتریان ، ممیزان داخلی و ممیزان مستقل معتبر می باشد .

دامنه کاربرد نظامنامه برای محصولات مجموعه شرکت طرح و فن آبگینه به شرح زیر می باشد :
انواع LED ، فیبرنوری ، فواره متحرک و موزیکال ، سیستم های کنترلی و ارائه خدمات طراحی و عرضه آنها

در سیستم مدیریت کیفیت مجموعه شرکت طرح و فن آبگینه بند ۷-۵-۲- صحه گذاری فرایندهای تولید و ارائه خدمات از استاندارد ISO9001:2008 استثناء گردیده .

نمونه کنترل و توزیع نسخ نظام نامه :

مسئولیت تدوین و به روزآوری نظام نامه و تأیید آن بر عهده نماینده مدیریت و مسئولیت تصویب بر عهده مدیر عامل است . این نظام نامه پس از تصویب طبق روش اجرایی کنترل مستندات و سوابق توزیع می شود . در صورت تغییر در صفحات نظام نامه ، طبق روش اجرایی کنترل مستندات و سوابق نسخ قبلی جمع آوری می گردد .
نسخی از نظامنامه که فقط به منظور اطلاع و آگاهی افراد از چگونگی سیستم مدیریت کیفیت مجموعه شرکت طرح و فن آبگینه منتشر می شود ، در قسمت جلد نظامنامه شامل اعمال تغییرات نمی گردد مشخص می گردد .

۲- مراجع:

استاندارد ISO9000:2005 سیستمهای مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان

۳- اصطلاحات و تعاریف :

تمامی اصطلاحات و تعاریف به کار رفته در سیستم مدیریت کیفیت مجموعه شرکت طرح و فن آبگینه بر اساس استاندارد ISO9000:2005 سیستمهای مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان می باشد .

مشتری : منظور از مشتری در مجموعه شرکت طرح و فن آبگینه کلیه خریداران محصولات شرکت مربوط به دامنه کاربرد سیستم مدیریت کیفیت می باشد .

سیستم مدیریت کیفیت : منظور از سیستم مدیریت کیفیت سیستم مدیریت بر مبنای ISO9001:2008 می باشد .
محصول : منظور از محصول در سیستم مدیریت کیفیت مجموعه شرکت طرح و فن آبگینه " تولید ، فروش انواع LED ، فیبرنوری ، فواره متحرک و موزیکال ، سیستم های کنترلی و ارائه خدمات طراحی و عرضه آنها " می باشد .
کمیته راهبری : گروهی متشکل از مدیر ارشد و نماینده مدیریت به انتخاب مدیریت عامل می باشند .

نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت شرکت طرح و فن آگینه

نظام نامه : منظور نظام نامه سیستم مدیریت کیفیت می باشد و سندی است که خواسته های استاندارد را با توجه به شرایط شرکت تشریح و بیان می کند.

روش اجرایی : سندی که هدف و دامنه یک فعالیت و چگونگی انجام آن را بیان می کند این سند در پاسخ به بایدهای استاندارد و روابط بین واحدی تدوین شده است.

دستورالعمل : سندی که جزئیات یک فعالیت را به صورت کاربردی و گام به گام تشریح میکند.

فرم : سندی که در آن اطلاعات طبقه بندی شده را وارد می کنند.

سند : مکتوبات مورد نیاز سیستم مدیریت کیفیت از قبیل نظام نامه روش اجرایی، دستورالعملها، فرمها و نقشه ها .

ممیزی : بررسی مستقل و نظام یافته برای تعیین اینکه آیا فعالیتهای مرتبط با سیستمهای مدیریتی و نتایج مربوطه با ترتیبات برنامه ریزی شده مطابقت دارد و اینکه آیا این ترتیبات به طور موثر اجرا می شود و برای دست یافتن به اهداف مناسب هستند.

ممیز داخلی : شخص واجد شرایط برای اجرای ممیزی که از داخل سازمان انتخاب می گردد.

انطباق : بر آورده شدن یک نیازمندی مشخص شده را انطباق گویند.

عدم انطباق : بر آورده نشدن یک نیازمندی مشخص شده را عدم انطباق یا عدم تطابق گویند.

سوابق : اسناد و مدارکی که نشان دهنده میزان برآورده شدن از نیازهای سیستم های مدیریتی باشد مثل فرم ها، جداول و گزارشات تدوین شده که نتایج عملکردهای سیستمهای مدیریتی را منعکس می نمایند.

شناسایی : نشانه گذاری و تعیین هویت محصول

ردیابی : پیگیری سوابق و شرایط محصول

اصلاح : عبارت است از برطرف شدن عدم تطابق که به صورت موردی وجود دارد.

اقدام اصلاحی : عبارت است از بررسی و ریشه یابی عدم تطابق به منظور برطرف شدن شرایط بالفعل عدم تطابق در سیستم

اقدام پیشگیرانه : بررسی و ریشه یابی عدم تطابق ها به منظور برطرف شدن شرایط بالقوه عدم تطابق ها در سیستم

کالیبراسیون خارجی : منظور از کالیبراسیون خارجی انجام کالیبراسیون توسط شرکتهای بیرون از شرکت طبق قرارداد است.

سازمان : منظور از سازمان در این نظام نامه همان مجموعه شرکت طرح و فن آگینه می باشد.

سیستم مدیریتی : منظور سیستم مدیریت کیفیت 2008 : ISO 9001 می باشد.

بهبود مستمر (Continual Improvement) : بهبود اثر بخشی سیستم مدیریتی به طور مستمر از طریق بکارگیری خط مشی ، اهداف، نتایج ممیزی ها، تجزیه و تحلیل دادهها، اقدامات اصلاحی، اقدامات پیشگیرانه و بازنگری مدیریت.

خط مشی (Policy) : بیانیه اعلام شده توسط سازمان راجع به مقاصد و اصول آن در رابطه با عملکرد سیستم مدیریتی سازمان که چهارچوبی برای اقدام و برای تعیین اهداف کلان و اهداف خرد آن به دست می دهد.

هدف کلان (Objective) : بیان نتایج مورد انتظار، هدف شامل کار مشخص و قابل اندازه گیری مورد انتظار ما در یک محدوده زمانی و با یک هزینه معین می باشد.

هدف خرد (Target) : الزام عملکردی تفصیلی حتی المقدور به صورت کمی بیان شده و قابل اعمال در سازمان یا بخش هایی از آن که از اهداف کلان برگرفته می شود و لازم است به منظور دستیابی به آن اهداف کلان تعیین و برآورده شود.

طرف ذینفع (Interested Party) : فرد یا گروهی که به عملکرد سیستم مدیریتی یک سازمان مربوط می باشد یا از آن تاثیر می پذیرد.

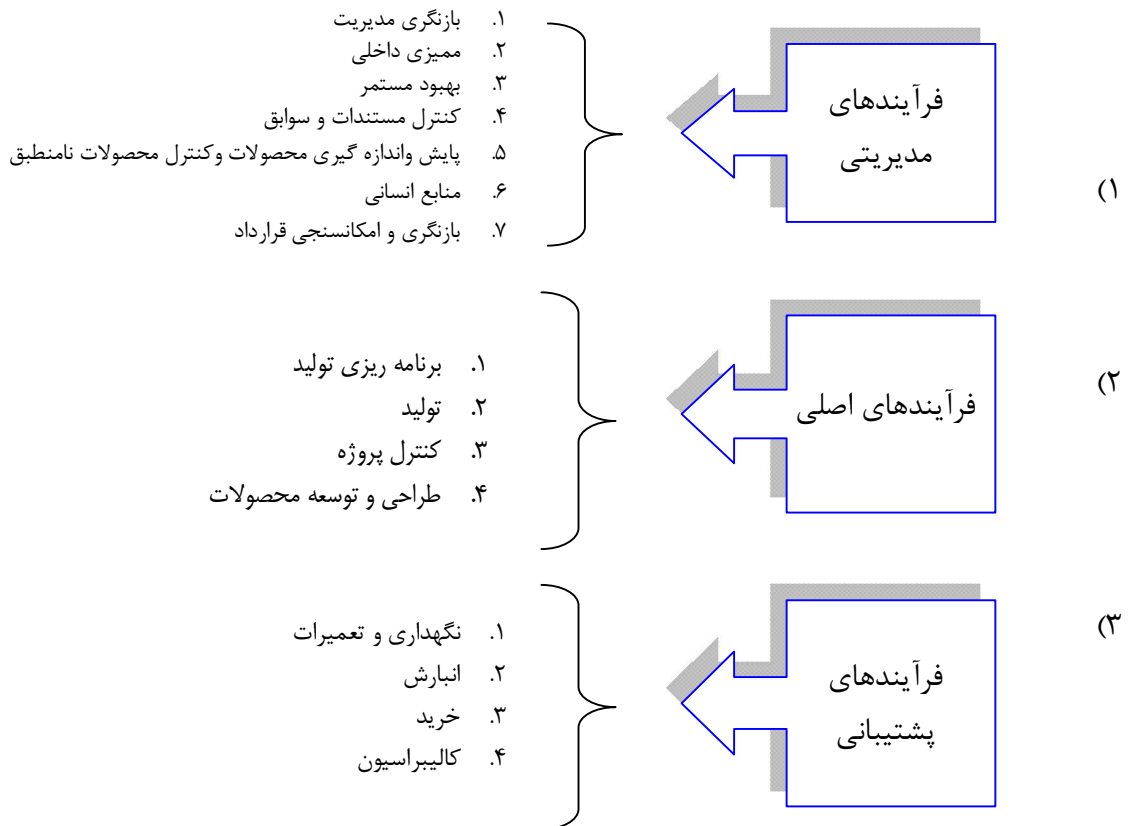
۴- سیستم مدیریت کیفیت

۴-۱- نیازمندیهای عمومی

مجموعه شرکت طرح و فن آگینه سیستم مدیریت کیفیت و خود را در انطباق با نیازمندیهای استاندارد جهانی ISO 9001 : 2008 ایجاد ، مستند ، اجراء و نگهداری نموده و به صورت مداوم، اثر بخشی آن را از طریق مکانیزم های تعبیه شده کنترل و بهبود می بخشد. سیستم مدیریت کیفیت شرکت با تعیین خط مشی کیفیت، جهت گیری کلی شرکت را در ارتباط با برخورد سیستمی با تحقق محصول و خدمات بهینه در فرایندهای شرکت عنوان می نماید .

این سیستم آمادگی تطابق با تغییرات سازمان نظیر تغییر شرایط در نحوه مدیریت و اجرای پروژه و عرضه محصولات و خدمات شرکت را داراست . سیستم مدیریت کیفیت به ترتیب ذیل طرح ریزی، اجراء و تحت کنترل درآمده است .

الف - فرآیندهای مورد نیاز برای سیستم مدیریت کیفیت در سطح شرکت شناسایی و در قالب سه دسته تعریف و طبقه بندی گردیده اند. این فرایندها به شرح زیر مشخص و دسته بندی شده اند :



توجه : کاربرد هر یک از فرایندها در سیستم مدیریت کیفیت در روشهای اجرایی مربوط معین گردیده است .

ب - توالی و تعامل بین فرایندها

توالی و تعامل بین این فرایندها در پیوست شماره ۱ و ۲ نظامنامه آمده است.

ج - معیارها و روشهای مورد نیاز

معیارها و روشهای مورد نیاز برای حصول اطمینان نسبت به اثر بخشی عملیات اجرایی و کنترلهای این فرایندها در مدارک مرتبط با هر فرایند ذکر گردیده است.

د - کلیه منابع و اطلاعات مورد نیاز برای پشتیبانی اجرا و پایش فرایندهای سیستم در روشهای اجرایی و طرح کیفیت تعریف گردیده است. مدیریت عامل با هماهنگی مدیران میانی وظیفه تامین و تخصیص منابع را برعهده دارد. نماینده مدیریت موظف است تا در ممیزیهای داخلی از تامین منابع لازم و کافی و همچنین پشتیبانی اطلاعاتی مناسب در جهت اجرا و پایش فرایندها اطمینان حاصل نماید. همچنین نیاز به منابع جدید در جهت توسعه محصول، سیستم یا فرایندها در برنامه های کیفی سازمان و یا در هنگام طرح ریزی کیفیت محصولات پیش بینی و در جهت تامین آنها اقدام می گردد.

ه - به منظور پایش، اندازه گیری و تحلیل فرایندها مکانیزم های لازم در سیستم مدیریت تعبیه و به مورد اجرا گذارده شده است. به این منظور در ارتباط با هر فرایند یک شناسنامه فرایند تعریف گردیده است. نحوه پایش و اندازه گیری به تفصیل در بخش ۸ همین نظامنامه تشریح گردیده اند.

و - کلیه اقدامات لازم که در جهت دستیابی به نتایج طرح ریزی شده در سیستم کیفیت تعریف گردیده اند، به تمام سطوح سازمان آموزش داده شده و توسط ایشان به مرحله اجرا گذارده شده است. تمامی پرسنل با اعتقاد کامل به این اقدامات فعالیتهای خود را براساس روشها و دستورالعملهای تدوین شده تنظیم نموده اند. همچنین به منظور بهبود مستمر سیستم و فرآیندها مکانیزمهای لازم در سیستم پیش بینی و در چهارچوب آن فعالیتهای بهبود شکل می پذیرد.

کلیه فرایندهای سیستم با در نظر گرفتن الزامات استاندارد ISO 9001 : 2008 و الزامات و مقتضیات مجموعه شرکت طرح و فن آبگینه طرح ریزی و در قالب یک سیستم کیفیت تحت نظارت مدیر عامل قرار گرفته اند. فرآیندهای سیستم مدیریت کیفیت کلیه فعالیتهای مدیریتی، فراهم ساختن منابع، طراحی، پدید آوری محصول و اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود را شامل می گردند.

ز - فرایندهای واگذار شده به غیر در سیستم مدیریت مجموعه شرکت طرح و فن آبگینه :

با توجه به ساختار فعالیتهای مجموعه شرکت طرح و فن آبگینه فرآیندهای زیر به غیر واگذار شده و در راستای حصول اطمینان از اجرای صحیح این فرآیندها در جهت پوشش کامل نیازمندیهای مربوطه، فعالیتهای مختلفی همچون ارزیابی های اولیه و ادواری تامین کنندگان، دریافت و تحلیل بازخوردهای مشتریان و در صورت لزوم تغییر تامین کنندگان به اجرا در می آیند که در صورتیکه نیاز به رفع علل عدم تطابقهای بافعل و بالقوه احساس شود بر طبق فرآیند اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه عمل خواهد شد :

خدمات نصب محصولات

کالیبراسیون تجهیزات اندازه گیری (البته در صورتیکه نیاز به کالیبراسیون داخلی باشد، این اتفاق در شرکت نیز

امکان پذیر خواهد بود.)

۴-۲ - نیازمندیهای مربوط به مستند سازی

۴-۲-۱- کلیات

الگوی مورد استفاده در مستند سازی سیستم مدیریت کیفیت مجموعه شرکت طرح و فن آگینه نیازمندیهای استاندارد ISO 9001 : 2008 بوده و از یک نظام طبقه بندی شده فرآیندگرا پیروی می نماید .

سطح اول : بیانیه مدون خط مشی و اهداف (Policy)

سطح دوم : نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت (Quality Manual) در نظامنامه علاوه بر خط مشی ، کلیات روشهای اجرایی و یا ارجاع به آنها ، توصیفی از فرآیندهای سیستم متقابل آنها و دامنه کاربرد سیستم مدیریت آمده است.

سطح سوم : روشهای اجرایی (Procedure) حاوی اطلاعات هر فرایند (بخشی از یک فرایند یا ...) و نشانگر این است که چه کسی چه کاری را چگونه و کجا و چه زمان باید انجام دهد.

سطح چهارم : دستورالعملهای کاری (Work Instruction) می باشد که مستقیماً به تشریح چگونگی انجام یک فعالیت می پردازد. شامل فرمها (Forms) مدارک فنی ، استانداردهای عمومی مرجع مثل ISO9001:2008 می باشد.

سطح پنجم : سوابق الزام شده مطابق الزامات استاندارد ISO9001:2008 .

۴-۲-۲- نظامنامه کیفیت

دامنه و حدود کاربرد :

این نظامنامه بازنمای شفاف فعالیت ها و عملیات هماهنگ و سازمان یافته ای است که جهت حفظ ، ارتقاء و بهبود مستمر

۱. کیفیت محصول

۲. کارایی و اثربخشی فرایندها

در محدوده مرتبط با فرایندهای مجموعه شرکت طرح و فن آگینه جاری است .

این مدرک تشریح کننده سیستم مدیریت کیفیت شرکت بوده و روش های دسترسی به اهداف سیستم را بطور اجمال بیان می نماید .

نظامنامه حاضر بر مبنای الزامات تصریح شده در استاندارد ISO9001:2008 تهیه و تدوین گردیده است . در صورت درخواست طرف های ذینفع دسترسی به آن باتایید نماینده مدیریت و تصویب مدیرعامل امکان پذیر است .

نحوه تهیه ، تصویب ، توزیع و بازنگری :

تهیه و تصویب :

تهیه نظامنامه به عهده نماینده مدیریت شرکت و یا کارشناس ذیصلاح به انتخاب اوست که با همکاری واحدهای مرتبط نظامنامه به این امر اقدام می نماید .

مسئولیت تایید نظامنامه به عهده نماینده مدیریت است .

مسئولیت تصویب با مدیریت عامل شرکت است .

توزیع :

مسئولیت توزیع ، حفظ و نگهداری نظامنامه به عهده نماینده مدیریت است که بر نحوه توزیع نسخ کنترل شده نظارت دارد .

نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت شرکت طرح و فن آگینه

نسخه های کنترل شده که در اختیار واحدهای مختلف شرکت قرار گرفته است با مهر کنترل مستندات به رنگ سبز کنترل شده و بطور منظم بروز درمی آیند .

کلیه نسخی که با تایید نماینده مدیریت در اختیار مؤسسات حقوقی یا اشخاص حقیقی در داخل یا خارج شرکت توزیع می شوند با مهر جهت اطلاع به رنگ آبی ممهور می شوند .

بازنگری :

مسئولیت بازنگری و تغییرات نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت به عهده نماینده مدیریت است که با هماهنگی واحدهای مرتبط بایند مربوطه نظامنامه اقدام به بازنگری می شود .

بازنگری کامل نظامنامه هر سال یکبار صورت می پذیرد . مبنای این بازنگری نتایج ممیزی ها و بازنگری های مدیریتی ، نظرات طرف های ذینفع ، تغییرات احتمالی ساختار و تشکیلات شرکت و نیز تغییرات احتمالی در استراتژی شرکت است . کلیه اصلاحات انجام شده در هر بازنگری پس از تصویب مدیرعامل با ذکر موضوع تغییر در جدول شرح تغییرات ثبت می گردد .

نسخه جدید نظامنامه به تعداد مورد نیاز تکثیر می شود و توسط نماینده مدیریت در اختیار واحد مربوطه قرار می گیرد . و نسخ قبلی توسط نماینده مدیریت جمع آوری شده و تنها یک نسخه به عنوان سابقه منسوخ به مدت ۵ سال در فایل سوابق منسوخ سیستم نزد نماینده مدیریت نگهداری می شود .

پس از هر نوبت بازنگری کامل مدرک ، شماره بازنگری تمام صفحات طبق آخرین شماره بازنگری تنظیم می شود .

۴-۲-۳- کنترل مدارک

مجموعه شرکت طرح و فن آگینه به منظور :

- کنترل تمامی مدارک و داده های مربوط به سیستم مدیریت کیفیت
- کسب اطمینان از در دسترس بودن مدارک مرتبط با فعالیت های مؤثر بر کیفیت
- به روز بودن مدارک در تمامی محل هایی که نیاز به آنها وجود دارد
- از گردش خارج نمودن مدارک فاقد اعتبار و منسوخ

اقدام به تدوین روش اجرایی کنترل مستندات و سوابق نموده است .

مطابق این روش کلیه مدارک معتبر و داده های سیستم تحت کنترل نماینده مدیریت در اختیار قسمت های مربوطه قرار می گیرند . این مدارک پیش از صدور از نظر کفایت توسط افراد مجاز مورد تایید و تصویب قرار می گیرند و بطور ادواری بازنگری می شوند تا در صورت لزوم مورد تجدید نظر قرار گیرند .

در این سیستم مدارکی معتبر است که به امضاء و مهر نماینده مدیریت "به رنگ سبز" ممهور شده باشد . نسخ معتبر مدارک در تمامی قسمت های مربوطه ارسال شده و مدارک غیرمعتبر و یا منسوخ به فوریت از قسمت های ذیربط جمع آوری می گردند .

مدارک منسوخ به لحاظ سیاست شرکت ، مقررات دولتی ، حفظ تجربه و دانش فنی دارای ارزش هستند به این لحاظ با تشخیص نماینده مدیریت تا مدت معین نگهداری می شوند .

نسخ اصلی هر مدرک نزد نماینده مدیریت شرکت نگهداری می شوند .

نماینده مدیریت مسئولیت دارد لیستی از روشهای اجرایی و دستورالعملها ... در سیستم و سایر مدارک را تهیه نماید به نحوی که نشاندهنده آخرین ویرایش آنها باشد.

جهت اطمینان از تغییرات و ویرایش مدارک در صفحه اول کلیه روشهای اجرایی و دستورالعملها جدولی به عنوان جدول شرح تغییرات آورده شده که مشخص کننده شماره ویرایش ، تاریخ تغییر، شماره صفحات تغییر یافته و منشاء تغییرات می باشد. مشروح عملیات کنترل مستندات در روش اجرایی مربوطه ذکر شده که شامل نحوه ایجاد یک مدرک جدید ، اصلاح مدارک قبلی ، حذف مدارک غیر معتبر ، کنترل مستندات با منشاء برون سازمانی و سایر الزامات می باشد.

مستندات ذیربط:

روش اجرایی کنترل مدارک و سوابق TF-DC-P01

۴-۲-۴- کنترل سوابق

به منظور اثبات انطباق با الزامات سیستم های پذیرفته شده مجموعه شرکت طرح و فن آگینه اقدام به ایجاد و تدوین روش اجرایی کنترل مدارک و سوابق TF-DC-P01 نموده است . این فرایند امکان شناسایی ، نگهداری ، جمع آوری ، فهرست بندی و طبقه بندی ، بایگانی و تعیین تکلیف سوابق سیستم مدیریت کیفیت شرکت را فراهم می نماید .

فهرست سوابق سیستمی شرکت در قالب فهرست مشخصات سوابق تهیه شده و به حوزه های ذیربط ابلاغ می گردد . در این جدول محل ، مسئول نگهداری و مدت نگهداری سوابق تعیین شده است .

باتوجه به ضوابط مدیریتی و ماهیت فنی -مهندسی فعالیت های شرکت ، امکان دسترسی به سوابق سیستم به ترتیبی است که در صورت نیاز امکان دسترسی افراد ذیصلاح به سوابق موردنظر ب راحتی امکان پذیر باشد .

همچنین بمنظور اطمینان از صحت نگهداری از سوابق کامپیوتری Back up گیری از این سوابق صورت می گیرد. بعضی از سوابق که در سیستم نگهداری می شوند به عنوان نمونه در زیر ذکر گردیده است.

- سوابق جلسات بازنگری مدیریت
- لیست مدارک تحت کنترل
- سوابق محصول غیر منطبق
- سوابق اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه و بهبود مستمر
- سوابق ممیزیها
- سوابق آموزشی پرسنل
- سوابق ارزیابی تامین کنندگان

مستندات ذیربط:

روش اجرایی کنترل مدارک و سوابق TF-DC-P01

۵- مسؤلیت مدیریت

۵-۱- تعهد مدیریت

مهمترین حرکت شرکت در روند ایجاد و تکوین سیستم مدیریت کیفیت ، جلب مشارکت داخلی و ایجاد فرهنگ و دیدگاهی متعهدانه بوده است و برهمین مبنا کارگروهی در جلسات مدیریتی با حضور مدیرعامل و سایر مدیران کلیدی تحت عنوان کمیته راهبری شرکت شکل گرفته است .

مدیر عامل شرکت از طریق گزارش های نماینده مدیریت روند اجرایی سیستم های مدیریتی را تحت نظارت مداوم داشته و درفواصل معین کفایت و اثربخشی آنها را در جلسات بازنگری مورد بررسی و بازبینی قرار می دهد . این بازنگری ها که با حضور کلیه مدیران صورت می گیرد ، موجب تسهیل دستیابی به اهداف و راهبردهای شرکت درارتباط با کلیه طرف های ذینفع گردیده است .

مدیریت عامل مجموعه شرکت طرح و فن آگینه با اعتقاد کامل به استقرار سیستم مدیریت کیفیت و نیز بهبود مستمر اثر بخشی آن مکانیزمهای لازم در ارتباط با اطمینان از این امر را در سیستم پیش بینی نموده است . این مدیریت الگوی ISO 9001 : 2008 را به عنوان چارچوب اصلی سیستم انتخاب نموده است و با ایجاد سیستم تحلیل سطح رضایت مشتری از میزان رضایتمندی مشتریان آگاهی کسب می نماید.

خط مشی سیستم مدیریت کیفیت نیز به عنوان سیاستهای کلی و جهت گیری سیستم توسط مدیریت عامل تعیین و مجموعه سیستم در راستای این سیاستها طرح ریزی و به اجرا درآمده است.

مدیریت عامل به منظور اطمینان از حرکت سیستم مدیریت کیفیت سازمان در جهت سیاستها و استراتژیهای کلی ، اهداف را در سطوح مختلف سازمان تعریف ، تصویب و ابلاغ می نماید.

مدیریت عامل همچنین ضمن اختصاص منابع کافی و لازم به منظور اجرای سیستم مدیریت کیفیت به صورت مستمر اقدام به برگزاری جلسات بازنگری مدیریت نموده تا از اجرای اثر بخش فرآیندها و حرکت سیستم در جهت اهداف تعریف شده اطمینان حاصل نماید.

بهبود مستمر از ارکان فرهنگ عمومی شرکت شناخته شده و کلیه مدیران موظفند در مقاطع زمانی مشخص شده گزارش ارزیابی حوزه خود را مطابق الزامات مرتبط با سیستم های استقرار یافته ارائه نمایند تا در جریان بازنگری مدیریتی سیستم مورد بحث و بررسی قرار گیرد .

علاوه بر این برپایه این اعتقاد که پیشرفت و بهبود فرایندهای شرکت وابسته به دیدگاههای تامین کنندگان ، مراجع قانونی و سایر طرف های ذینفع است و نیز اینکه سودآوری و حفظ منافع شرکت با مشارکت و همکاری این ارکان تحقق می یابد ،مجموعه شرکت طرح و فن آگینه منابع قابل توجهی را صرف ایجاد دیدگاه مشترک با سودآوری متقابل نموده است .

مجموعه شرکت طرح و فن آگینه همچنین براساس دیدگاه ارزشمند آموخته از فرهنگ دمینگ ، به کسب و کار مبتنی برپاداش براساس قیمت کالا پایان داده است و در عوض سعی می نماید تا هزینه کلی را کاهش دهد . درمورد منابع مالی نیز افزایش اعتماد و مصالح طرفهای ذینفع خود را در اولویت قرار داده و براین اساس اصول تجارت صحیح و درستکارانه را برگزیده است .

برهمین اساس کلیه فعالیت های مربوطه در این فرایند تحت کنترل سیستم و درمسیرتحقق اهداف شرکت می باشد .

۵-۲- مشتری مداری

بنا به تعریف پذیرفته شده در شرکت مشتری مداری یعنی :
برقراری ارتباط با مشتری به ترتیبی که در آن طی یک فرایند دو سویه بتوان رضایت مشتری و کارکنان را هم زمان فراهم نمود.

به این منظور مدیریت عامل توانسته است با ابلاغ ماموریت شناسایی و ارزیابی صحیح رضایت مشتریان براساس شاخص های مؤثر براین فرایند به کلیه مدیریت های شرکت در جهت تحقق این خواسته نخستین گام را بردارد .
علاوه براین با برقراری ارتباطات درون و برون سازمانی مؤثر توانسته است خواستگاههای مشتریان داخلی و خارجی خود را شناسایی نموده و برآن مبنا هدف گذاری نماید .

مدیریت عامل در هنگام طرحریزی سیستم ، مکانیزمهای موثری را برای اطمینان از تعیین دقیق الزامات مشتری مشخص و از طریق بررسی و تحلیل مستمر اطلاعات از اجرای دقیق این مکانیزمها مطلع می گردد، مکانیزمهای مورد استفاده به نحوی طراحی گردیده اند تا ضمن اطمینان از درک خواسته های مشتریان، بازنگری همه جانبه و موثری برروی آنها صورت پذیرد .
مدیریت عامل با بررسی دوره ای شاخص سطح رضایت مشتری ، شکایات و نظرات رسیده از ایشان و نتایج ممیزیهای داخلی، از برآورده شدن الزامات مشتری اطمینان حاصل می نماید .

۵-۳- خط مشی

مجموعه شرکت طرح و فن آگینه خط مشی سیستمی خود را بر مبنای قابلیت ها و توانایی های بالقوه و بالفعل شرکت تدوین نموده و اجرای آنها را از کلیه کارکنان انتظار دارد .
خط مشی و راهبردها به گونه ای تبیین گردیده که سه عامل :

۱. کیفیت برتر

با ایجاد اهداف و اجرای برنامه های وابسته و مرتبط در دراز مدت تضمین گردد .
مدیریت عامل به منظور اطمینان از درک و اجراء خط مشی و همچنین اطمینان از اثر بخشی آن در سطوح مختلف سازمان ضمن ترتیب دادن دوره ها و جلسات آموزشی در ارتباط با خط مشی برای این سطوح ، نماینده مدیریت را موظف می داند تا ضمن بررسی میزان درک و اجراء خط مشی در ممیزی های داخلی سیستم این موضوع را در سرفصل دستور کار جلسات بازنگری مدیریت قرار دهد. به این منظور وی موظف است تا قبل از برگزاری هر جلسه بازنگری مدیریت ، گزارشها و آمار و اطلاعات لازم را به منظور تعیین میزان دستیابی به خط مشی تعریف شده و اهداف جمع آوری نماید.

۵-۴- طرح ریزی

۵-۴-۱- اهداف

کمیته راهبری شرکت متشکل از مدیران به ریاست مدیرعامل و دبیری نماینده مدیریت جهت تعیین اهداف و برنامه های کیفی تعیین شده اند .
این گروه بر مبنای نظرات طرف های ذینفع ، با توجه به گزینه های پرسنلی ، مالی، فن آوری و بازرگانی و عملیاتی ، اقدام به تعیین اهداف کلان شرکت نموده اند .

نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت شرکت طرح و فن آگینه

در مجموعه شرکت طرح و فن آگینه به منظور اطمینان از حرکت سیستم و فرآیندهای آن در راستای اهداف کلان و خط مشی، اقدام به تعریف اهداف کیفی می گردد. چگونگی و نحوه تعریف و پیگیری اهداف به قرار زیر است:

نماینده مدیریت موظف است هر سال نسبت به پیگیری تعریف اهداف سال بعد توسط مدیر عامل اقدام نموده و در جلسه ای با حضور ایشان تشکیل می گردد، این اهداف را به تایید برساند. این اهداف باید در راستای خط مشی بوده و در برگیرنده واحدهای مختلف سازمان باشد. نماینده مدیریت موظف است اهداف کلان را ثبت و پس از تصویب مدیر عامل به مدیران ذیربط و مسئولان انجام ابلاغ نماید. هریک از مدیران واحدها با توجه به اهداف تعریف شده، موظف می باشند که مأموریت واحد خود را در قبال هریک از اهداف در فرم های مربوطه برنامه ریزی و زمانبندی کرده و پس از بررسی آنها به نماینده مدیریت جهت بررسی و تأیید ارائه نمایند. این برنامه ها پس از تصویب توسط مدیر عامل به مورد اجرا گذارده شده و گزارش پیشرفت آنها توسط نماینده مدیریت اخذ می گردد. وی پس از جمع آوری کلیه گزارشات و جمع بندی، نتایج را در جلسات بازنگری مدیریت به مدیر عامل ارائه می دهد. مدیر عامل مسئولیت دارد تا چنانچه در روند پیشرفت اهداف مشکلاتی مشاهده گردید نسبت به ریشه یابی و رفع مشکل با حضور نماینده مدیریت و مدیر واحد مربوطه اقدام نماید.

اهداف کیفی مرتبط با محصول، برگرفته از نیازهای مشتریان و... نیز در هنگام بازنگری قراردادها و طرحریزی کیفیت تعریف و نحوه دسترسی به آنها تعیین می گردد.

در راستای تحقق اهداف فوق، مجموعه شرکت طرح و فن آگینه مأموریت دارد تا:

۱. امکانات لازم را در زمینه های سازماندهی، سیستم ها و بسترهای اطلاعاتی بصورت کیفیت مهیا نماید.
۲. از منابع تخصصی بعنوان پیمانکار و مشاور دست دوم استفاده نماید. (Out sourcing)
۳. از تجارب و دانش فنی دیگر شرکتهای داخلی و خارجی از طریق انواع مشارکت بهره مند بشود و کلیه تجارب و دانش فنی بدست آمده و ناشی از کار را مدون و مکتوب برای بهره برداری بعدی نماید.
۴. مدیریت کیفیت را در کل کارها و نظام شرکت اعمال نماید.
۵. در راستای مأموریت شرکت، زمینه های عمده تخصصی - حرفه ای فعالیتها با توجه به موضوع تعریف شده جدید برای شرکت بصورت زیر قابل دسته بندی میباشد.

مستندات ذیربط:

TF-AH-F01

فرم ثبت اهداف و برنامه ها

۵-۴-۲- طرح ریزی سیستم مدیریت کیفیت

با هدف بهبود مستمر و توسعه پایدار و جهت حصول اطمینان از انطباق فعالیتها، محصولات و خدمات شرکت با خط مشی سازمان، سیستم مدیریت کیفیت بر اساس خواسته های تصریح شده در استاندارد ISO 9001 : 2008 به صورت مدون، ایجاد و حفظ می شود.

مدیریت عامل شرکت با تصویب این نظامنامه از طرحریزی موثر سیستم کیفیت در موارد زیر اطمینان حاصل نموده است.

الف - برآورده شدن الزامات عمومی مندرج در بند ۴-۱ استاندارد ISO 9001 : 2008

ب - فراهم شدن زمینه برای دستیابی به اهداف کیفیت و خط مشی.

ج - طرحریزی کیفیت سیستم مدیریت و حفظ این یکپارچگی در هنگام تغییرات احتمالی

همچنین جهت تحقق اهداف کلان و اهداف خرد در زمانهای مقرر ، سازمان نیاز به برنامه های قابل اجرا دارد . برنامه هایی را که باید تدوین نموده و برقرار نگاه داشت . در این راستا **مجموعه شرکت طرح و فن آگینه** برنامه هایی را تعریف نموده است که در آنها مسئولیت ها ، زمان بندی اجرا و همچنین منابع مورد نیاز برای انجام هر یک از مراحل مشخص می باشد. کنترل زمانهای مربوط به اجرای برنامه ها توسط نماینده مدیریت صورت می گیرد.

مجموعه این سیستم شامل مدارک و سوابقی است که در اهداف و راهبردهای اصلی شرکت مؤثر بوده و اجرای آنها ضمن حفظ سرمایه های شرکت ، کیفیت محصولات، خدمات و فعالیت های شرکت را به بالاترین حد ارتقاء می دهد .

براین اساس کلیه فعالیت های مؤثر بر سیستم مدیریت کیفیت شرکت :

۱. مطابق با اهداف و برنامه های ازپیش تعیین شده انجام می شود،
۲. بر مبنای دستورالعمل های معین اجرا می شوند ،
۳. توسط کارکنان باصلاحیت ، آگاه و آموزش دیده انجام می شود ،
۴. طی فرآیندی مستند انجام شده و سوابق آنها جهت تجزیه و تحلیل و اثبات عملکرد، نگهداری می شوند .

۵-۵- مسئولیت ، اختیار و انتقال اطلاعات

۵-۵-۱- مسئولیت و اختیار

مدیریت عامل شرکت در فرایند مدیریت منابع انسانی تمامی مسئولیت ها ، اختیارات و ارتباطات هر یک از نقش های سازمانی کلیدی ، صاحب فرایند و مؤثر بر کیفیت را با توجه به ضرورت های اجرایی و نظارتی و بر مبنای خط مشی شرکت تعیین ، مدون و ابلاغ نموده است اطلاعات مذکور در طرح ساماندهی شرکت شامل ساختار سازمانی به تفکیک شرح مشاغل و شرایط احراز آورده شده است.

نقش های کلیدی آن دسته از پرسنل هستند که مسئولیت سازماندهی و مهیا سازی ساز و کار اجرای فرایند را هم بعهده دارند . پرسنل کلیدی مسئول پاسخگویی به مدیر مستقیم بالادست خود بوده و به همین دلیل کلیه اختیارات مربوطه تحت هدایت خود را دارا می باشند. پرسنل صاحب فرایند به کلیه پرسنل درگیر در اجرای فرایند و دارای دانش فنی اطلاق می شود که از نظر فنی و اجرایی و اطلاعاتی مسئول پاسخگویی به پرسنل کلیدی مربوط به فرایند مربوطه بوده و از نظر اطلاعاتی در مقابل مدیر مستقیم خود در واحد منبع نیز مسئول است .

معاونت اجرایی بالاترین مقام پرسنل کلیدی در شرکت بعد از مدیرعامل است و کلیه نیروهای کلیدی و غیرکلیدی درگیر در شرکت موظف به پاسخگویی در مقابل مدیر شرکت می باشند . مدیریت عامل شرکت همواره سعی نموده است در اجرای اهداف و مأموریت ها بصورت یک نهاد کارآفرین و ایجادکننده منابع درآمد عمل نماید . بنابراین برای تحقق مطلب فوق این بدنه شرکت است که بایستی جهت تحقق اصول زیر را وارد عمل شود :

۱. اصل مدیریت کیفیت
۲. اصل خود کنترلی و خود مدیریتی
۳. اصل اطلاعات مداری

مستندات ذریبه:

شرح وظایف و نمودار سازمانی (پیوست شماره ۳)

۵-۲-۵- نماینده مدیریت

از طرف مدیر عامل قائم مقام مدیریت شرکت به عنوان نماینده مدیریت به صورت رسمی تعیین و اختیارات کامل در ارتباط با سیستم مدیریت کیفیت به نامبرده تفویض شده است. وی موظف است اطمینان حاصل نماید که سیستم مدیریت کیفیت شرکت حداقل شرایط تعریف شده در استاندارد ISO 9001 : 2008 را دارا بوده و مطابق شرایط این استاندارد در حال اجراء می باشد. همچنین ایشان مسئولیت دارد گزارش نحوه اجراء و پیشرفت سیستم را به طور مرتب جهت اطلاع مدیر عامل ارسال نماید و برنامه ریزی لازم را در جهت بهبود و پیشرفت سیستم صورت دهد. نماینده مدیریت اختیار کامل دارد، در تمامی زمینه های موثر بر کیفیت بررسی و تحقیق نماید. از دیگر وظایف مهم نماینده مدیریت حصول اطمینان از گسترش آگاهی نسبت به نیازمندیهای مشتری، الزامات قانونی، الزامات سازمان، برنامه ریزی و اجرای ممیزیهای داخلی و نظارت بر روند سطح رضایت مشتریان می باشد.

مدیران واحدهای مختلف مسئول می باشند تا در پیاده سازی و استقرار و اجرای سیستم مدیریت کیفیت از نماینده مدیریت پشتیبانی نموده و در محدوده عملیات خود در جهت دستیابی به الزامات مشخص شده حرکت نمایند.

۵-۳-۵- انتقال اطلاعات در درون سازمان

به منظور تعیین چارچوب اصلی ارتباطات داخلی، یک نمودار سازمانی موثر با توجه به اهداف کلان سازمان، خط مشی و الزامات درون سازمانی طرحریزی و به مرحله اجراء گذارده شده است. در طرحریزی این نمودار نگرش یک سیستم فرایند گرا به سازمان رعایت گردیده و زمینه لازم برای تعریف ارتباطات موثر مهیا گردیده است. رؤس کلی ارتباطات در شرح وظایف هر یک از پستها و جزئیات آن در روشهای تدوین شده برای فرآیندهای سازمان تشریح گردیده اند. سازماندهی شرکت به نحوی طرحریزی گردیده است که امکان ارتباطات در تمامی جهات چارچوب سازمانی (افقی، عمودی و...) در قالب فرآیندهای تشریح شده امکانپذیر باشد.

به منظور ایجاد نگرش فرایندی در تصمیم گیریهای حساس و ایجاد ارتباط موثر در این ارتباط تیم های چند تخصصی در سطح سازمان تعیین و وظایف مختلفی را برعهده دارند. مهم ترین این تیمها کمیته ای مرکب از نماینده مدیریت، مدیران واحدها و ریاست مدیر عامل و یا نماینده مدیریت با نام کمیته راهبری می باشد. این کمیته وظیفه اخذ تصمیمات حساس و کلیدی در ارتباط با سیستم مدیریت کیفیت را برعهده دارد. دبیری این کمیته با نماینده مدیریت بوده و صورتجلسات آن پس از تایید مدیر عامل لازم الاجرا می باشد.

شرح کامل ارتباطات و نمودار سازمانی در چارت سازمانی و شرح وظایف آورده شده است.

همچنین نمودار رابطه بین فرایندها و مسئولیتهای پیوست شماره ۳ نظامنامه که نشاندهنده ارتباط کلی مسئولین واحدهای مختلف با فرآیندهای سیستم می باشد نیز به منظور تبیین بیشتر ارتباطات داخلی ترسیم گردیده است.

۵-۶- بازنگری مدیریت

۵-۶-۱- کلیات

باتوجه به خط مشی سیستم مدیریت کیفیت که بهبود مستمر را سرلوحه امور شرکت قرار داده است و با عنایت به مدل انتخابی سیستم مدیریت کیفیت ، مدیریت شرکت جلسات بازنگری مدیریت را در دستور کار خود قرار داده است. هدف اصلی از تشکیل این جلسات مرور مداوم سیستم مدیریت به منظور اطمینان از اجرای صحیح نظام تعریف شده و اثر بخشی و کارایی آن ، تحلیل نقاط قوت ، تعیین برنامه برای رفع نقاط ضعف ، ارزیابی فرصتها برای انجام تغییرات در سیستم ، خط مشی و اهداف کیفیت و برنامه های زیست محیطی و ایمنی و بهداشت و رشد مستمر سازمان می باشد. این جلسات حداقل سالی ۲ بار تشکیل گردیده و در آن موارد متعددی از جمله سرفصلهای زیر مورد بحث و بررسی قرار می گیرد. جلسات بازنگری مدیریت می تواند در دوره های کوتاه تر با تعداد معدودی از ورودی ها تشکیل گردد ولی میبایست به گونه ای جلسات تشکیل گردد ، که تمام ورودیها در دوره های شش ماهه بررسی گردد.

۵-۶-۲- دروندادهای بازنگری

- وضعیت اقدامات انجام شده در خصوص جلسات بازنگری قبلی
- نتایج ممیزی ها (داخلی ، خارجی)
- نتایج شکایات و نظرات طرفهای ذینفع
- وضعیت اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه
- وضعیت عملکرد فعالیت ها و فرایندها و انطباق محصول
- پیشنهادات مربوط به بهبود و تغییرات سیستم ارائه شده از سوی مدیران و کارکنان
- تغییراتی که می تواند بر سیستم مدیریت کیفیت در مجموعه شرکت طرح و فن آبگینه تاثیر گذار باشد.
- گزارشات موردی نماینده مدیریت این گزارشات برحسب مورد بصورت تحلیلی و یا آماری خواهند بود.
- گزارش بازنگری خط مشی و اهداف
- گزارش پایش سیستم
- گزارش پایش برنامه های مدیریت و میزان دستیابی به اهداف
- نظرات مشاوران و گروهها علاقمند در صورت نیاز

۵-۶-۳- فروپی های بازنگری

- راهکارهایی برای بهبود عملکرد فعالیت ها و فرایندها
- روش هایی برای بهبود اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت در مجموعه شرکت طرح و فن آبگینه
- راهکارهایی برای بهبود کیفیت ارائه خدمات
- تصمیمات مرتبط با تغییرات خط مشی و اهداف در صورت نیاز

• برآوردنیاز و چگونگی تامین منابع برای تامین نیازهای اجرای سیستم مدیریت کیفیت در مجموعه شرکت طرح و

فن آگینه

تشریح نحوه برنامه ریزی ، اجرا، پیگیری نتایج، نگهداری سوابق و... مربوط به این جلسات در روش اجرایی بازنگری مدیریت آورده شده است.

مستندات ذیربط:

روش اجرایی بازنگری مدیریت TF-MR-P01

۶- مدیریت منابع

۶-۱- فراهم آوری منابع

به منظور استقرار موثر و اثر بخشی سیستم مدیریت کیفیت و اطمینان از برآورده شدن الزامات و نیازهای مشتری و الزامات قانونی ، مدیریت شرکت منابع لازم را در زمان طرحریزی اولیه فرآیندها تعیین و تامین نموده است . این منابع شامل فضای لازم ، تجهیزات و سخت افزار ، نرم افزار و نیروی انسانی می باشد . همچنین به منظور تامین منابع لازم که در طی اجراء سیستم و به صورت مستمر در هنگام تعریف اقدامات اصلاحی ، پیشگیرانه ، بهبود مستمر یا تولید محصول مورد احتیاج واقع می گردند نیز مکانیزمهای لازم در روشهای مربوطه تعبیه گردیده است.

براساس بیانیه رسالت شرکت و ماهیت فرایندهای تعریف شده ، بازخورد مشتری، نتایج ممیزیها و بازنگریهای مدیریتی، مجموعه شرکت طرح و فن آگینه به عنوان یک مجموعه د مدیریت و اجرای پروژه ها ، اعتماد و منافع متقابل سرمایه گذاران و همه کسانی که در این شرکت منافع دارند را در نظر داشته و در پی دستیابی به این مهم مدیریت منابع خود را به گونه ای تعیین و اختیار کرده است که در فراهم سازی منابع مورد نیاز اعم از موارد مصروف در امور پایه گذاری و بهبود سیستم و ارتقاء رضایت مشتریان داخلی و خارجی دچار مشکلات لاینحل نگردد .

منابع مالی شرکت در وهله نخست برپایه قراردادهای تنظیم شده خواهد بود به این ترتیب استراتژی شرکت متمرکز بر توسعه دامنه خدمات و اجرای پروژه ها بوده که ضمن آن بر منابع پشتیبان نظیر ارتقاء سیستم های مدیریتی نیز توجه دارد . کلیه عملیات مالی شرکت در طول سال توسط حسابرسان دولتی مورد بررسی قرار میگیرد . مع الوصف شرکت براساس دستورالعمل های ارائه شده از طرف سهامداران اصلی بودجه سالیانه را طراحی و برآورد می نماید .

۶-۲- منابع انسانی

تعیین شایستگی و صلاحیت منابع انسانی مجموعه شرکت طرح و فن آگینه براساس روش اجرایی مدونی صورت می پذیرد که طی آن هر یک از مدیریت ها بر مبنای نیاز تشخیص داده شده ، درخواست مورد نظر را به مدیریت عامل اعلام و پس از تایید درخواست مذکور ، فرایند ارزیابی نیروی انسانی مورد نظر بر مبنای معیارهای تشخیص صلاحیت پذیرفته شده باهماهنگی واحد مالی و اداری انجام می گیرد .

نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت شرکت طرح و فن آگینه

تعیین نیازهای آموزشی و فراهم نمودن امکانات لازم جهت برگزاری دوره های مهارتی توسط نماینده مدیریت سنجیده و به شکلی برنامه ریزی می گردند که کلیه کارکنان را اعم از رسمی ، قراردادی و پیمانکار، در قراردادهای اجرایی پروژه ها تحت پوشش قرار دهد .

دوره های آموزشی طی شده به صورت درون یا برون سازمانی و عمومی یا تخصصی جهت افزایش آگاهی و صلاحیت کارکنان ، علاوه میزان تحصیلات و تجربه مناسب ، از مبانی تعیین افراد در احراز مشاغل است .
براساس روش اجرایی مدون در شرکت تهیه برنامه سالانه آموزش با مسئولیت نماینده مدیریت بوده و در صورت نیاز این برنامه قابل بازنگری است .

در مجموعه شرکت طرح و فن آگینه تجربه ، تحصیلات مورد نیاز و مهارتها برای هر یک از پستهای موثر بر کیفیت یا فرآیندهای زیست محیطی و ایمنی و بهداشت در شناسنامه شغل آن پست به صورت کامل تشریح گردیده و انتخاب نیروی انسانی برای هر پست سازمانی براساس همین شرایط انجام می پذیرد. به منظور تامین نیروی انسانی مناسب به عنوان ارزشمندترین سرمایه و منابع ، سازمان برنامه ریزیهای لازم را در ابتدای هر سال انجام داده و با استفاده از روشهای جذب مناسب ، نسبت به تامین نیروهای برنامه ریزی شده اقدام می گردد.

اجرای برنامه های آموزشی با نماینده مدیریت است . برنامه های آموزشی باید بصورتی تنظیم و اجرا گردند که کلیه فعالیتهای موثر بر کیفیت توسط افراد آموزش دیده انجام گیرد . برای اطمینان از این موضوع نماینده مدیریت به ارزیابی اثر بخشی این دوره های آموزشی طبق روش اجرایی آموزش اقدام می نماید.

آموزشهای پایه ای در مورد سیستم مدیریت کیفیت در طول اجراء و پیاده سازی نظام کیفیت در سطح شرکت اجراء گردیده است و پرسنل مربوطه آشنایی کافی بانظام مدیریت کیفیت و زیست محیطی و ایمنی و بهداشت پیدا نموده اند .

مستندات ذیربط:

روش اجرایی مدیریت منابع انسانی TF-TR-P01

۶-۳- زیر ساخت

مدیریت مجموعه شرکت طرح و فن آگینه زیر ساخت مورد نیاز برای دستیابی به انطباق با نیازمندیهای محصول که در هنگام طرحریزی اولیه ، طرحریزی اولیه سیستم و یا طرحریزی کیفیت محصول تعیین گردیده یا می گردند را فراهم و نگهداری می نماید . این منابع شامل مواردی از این قبیل می باشند :

الف - ساختمانها ، فضای مناسب کار در بخشهای اداری و مهندسی
ب - تجهیزات فرآیندی از جمله ماشین آلات مورد نیاز جهت ارائه خدمات ، تجهیزات مربوط به پایش ، نظارت و اندازه گیری این فرایندها ، تجهیزات کمکی و ابزار کار لازم

ج - تجهیزات پشتیبانی از جمله تجهیزات حمل و نقل و تجهیزات موثر به منظور ایجاد ارتباط بین بخشهای مختلف سازمان و خارج از سازمان در صورت نیاز

نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت شرکت طرح و فن آگینه

اولویت اصلی شرکت ایجاد محیط کاری مناسب جهت حفظ سلامتی کارکنان، بهبود کیفیت و ارائه خدمات بهینه و محیط زیست سالم بوده و در تامین و حفظ منابع لازم اعم از تجهیزات، فضاهای کاری و نیروی انسانی است.

مستندات ذیربط:

فهرست تجهیزات شرکت طرح و فن آگینه TF-EL-F01
فرم ثبت سوابق کالیبراسیون، نگهداری و تعمیرات TF-CL-F02

۶-۴- محیط کاری

در مجموعه شرکت طرح و فن آگینه گروه های کاری معین شامل نماینده مدیریت و ...، موقعیت های مناسب جهت مطابقت با اصول و استاندارد ها را از طریق بازنگری و ممیزی نظام مند بررسی نموده، ضرورت های شناخته شده را در زمینه منابع جدید به مدیریت عامل پیشنهاد می نمایند این پیشنهادات پس از بررسی و تصویب مدیریت عامل فراهم می گردد. با توجه به شرایط تولید و ویژگیهای محصول تولیدی شرکت، محیط لازم به منظور حفظ کیفیت توسط مدیر عامل و با همکاری سایر مدیران فراهم گردیده است.

۷- پدید آوری محصول

۷-۱- طرح ریزی پدید آوری محصول

در مجموعه شرکت طرح و فن آگینه مکانیزمهای مناسب و موثر در جهت طرحریزی فرآیندهای مورد نیاز برای تحقق محصول پیش بینی و به مرحله اجرا گذارده شده است. این طرحریزی به نحوی صورت می پذیرد که سازگاری مناسبی با سایر فرآیندهای سیستم مدیریت کیفیت داشته باشد.

در طرحریزی تحقق محصول لازم است موارد زیر تعیین شوند:

الف - نیازهای مشتری، الزامات قانونی و حکومتی مرتبط با محصول و نهایتاً تعریف اهداف و نیازهای کیفی محصول

ب - طرح ریزی فرایندها، مدارک پشتیبان و منابع اختصاصی مورد نیاز

ج - طرحریزی فعالیتهای تصدیق، صحت گذاری، پایش، بازرسی و آزمون و معیارهای رد و پذیرش

د - تعیین و تعریف سوابق مورد نیاز برای ارائه شواهدی دال بر برآورده نمودن نیازمندیهای فرآیند و محصول

در این طرحریزی با توجه به نوع محصول مدارک مختلفی ایجاد گردیده و تحت نظام کنترل مستندات سیستم قرار می گیرند. همچنین به منظور اطمینان از عملکرد سازمان در راستای تعهدات اعلام شده لازم است که کلیه عملیات تحت شرایط کنترل شده انجام گیرد. برای تحقق این امر اقدامات زیر انجام گرفته است:

تامین منابع لازم و برنامه ریزی تعمیرات ماشین آلات، استفاده از خدمات کارکنان متبحر، تدوین و توزیع روشها و دستورالعملها و در دسترس قرار دادن آنها، تحت کنترل داشتن شرایط عملیاتی، ارائه آموزشهای لازم به کارکنان تامین کننده در صورتی که انجام کار به وی واگذار شده باشد روش اجرایی کنترل عملیات جزئیات انجام فعالیتهای آنها را تشریح می کند.

مستندات ذیربها:

روش اجرایی پایش و اندازه گیری محصول و کنترل محصول نامنطبق TF-NC-P01

۷-۲- فرایندهای مرتبط بامشتری

۷-۲-۱- تعیین الزامات و یا فواسته های مربوط به محصول

۷-۲-۲- بازنگری الزامات و یا فواسته های مربوط به محصول

۷-۲-۳- تبادل اطلاعات با مشتری

در مجموعه شرکت طرح و فن آگینه جایگاه ویژه ای برای تعیین نیازمندیهای مرتبط با محصول وجود دارد و مکانیزمهای مناسب به منظور اطمینان از تعیین دقیق این نیازمندیها تعریف گردیده است. مسئولیت اخذ نیازهای مشتری برعهده مدیر عامل می باشد مدیر عامل موظف است نسبت به اخذ دقیق اطلاعات اولیه و نیازهای مشتری اقدام نماید.

الزامات مشخص شده توسط مشتری در قالب قرارداد/فاکتور فروش اعمال و اجرا می گردد و نظارت بر اجرای دقیق آن طبق قرارداد صورت می گیرد علاوه بر آن شرکت در انتخاب تکنولوژی و نهایت دقت را در روز آمدی، بالابودن سطح کیفی علاوه بر الزامات مشتری اعمال می دارد و در انتخاب پیمانکاران به سابقه و توانایی آنان توجه خاصی دارد. ضمن آنکه بر کار آنان نظارت کامل دارد.

مجموعه شرکت طرح و فن آگینه پیش از عقد قرارداد/قبول سفارش ساخت از توانایی خود و شرکتهای همکار در اجرای پروژه اطمینان حاصل می کند و نهایتاً الزامات مشتری را دریافت نموده قرارداد را بر آن اساس منعقد می کند . در صورت تغییر الزامات محصول ، شرکت ضمن بررسی توانایی شرکت در اعمال تغییرات، قراردادها ، طرحها و روشهای مربوطه را مطابق درخواست مورد بازنگری قرار می دهد.

اگر تغییراتی در شرکت صورت گیرد که این تغییرات اعتبار ارزیابی های فعلی را زیر سوال ببرد ، بایستی بازنگری صورت بگیرد . این تغییرات می تواند شامل موارد ذیل باشد :

◀ تغییر در فرآیند کاری / شروع یک پروژه جدید

انجام اقدام

اصلاحی

مستندات ذیربط:

روش اجرایی فروش TF-SL-P01
روش اجرایی بازنگری و امکان سنجی قرارداد TF-CR-P01

۷-۳- طراحی و تکوین

در شرکت طرح و فن آگینه، فرآیند طراحی و تکوین محصولات به دو صورت اجرا می شود:
الف) طراحی محصولات جدید با استفاده از اطلاعات دریافتی از مشتریان، محصولات مشابه خارج از مجموعه شرکت طرح و فن آگینه، پیشنهادات داخلی برگرفته از فعالیت های مرتبط با تحقیق و توسعه.
ب) بازنگری طراحی های محصولات قبلی.
فرآیند طراحی و شبیه سازی پروژه بر اساس محصولات موجود در شرکت، بازار کار یا طراحی های مربوط به پروژه های مشابه قبلی صورت می گیرد

طرح ریزی طراحی محصولات / پروژه

در ابتدای شروع هر پروژه طراحی، مدیر عامل / مدیر واحد فنی - مهندسی اقدام به برنامه ریزی زمانبندی در قالب فرم برنامه زمانبندی می نماید

دروندهای طراحی و تکوین

دروندهای مربوط به الزامات و یا خواسته های مربوطه توسط کارفرمای مربوطه و یا مدیر تعیین و ارائه می شود و سوابق آن در فرم طراحی، توسط مسئول مربوطه ثبت می شود.

بروندهای طراحی

بروندهای طراحی و تکوین باید به نحوه ای ارائه شوند که بتواند بر طبق دروندهای طراحی و تکوین تصدیق گردند. با در نظر گرفتن اطلاعات دروندادی طراحی و تکوین، این بروندها توسط مسئول مربوطه مشخص می شود.

نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت شرکت طرح و فن آگینه

نقشه های اولیه، نهایی (و نمونه محصول) و... از برون داد های طراحی و تکوین می باشد.

- بازنگری طراحی و تکوین

بازنگری طراحی در شرکت طرح و فن آگینه در ابتدا پس از تعیین ورودی ها و سپس به صورت سیستماتیک و در قالب تشکیل جلساتی (در صورت نیاز) ، مراحل طراحی پروژه/ محصولات را پیگیری می نماید

تصدیق طراحی و تکوین

جهت تصدیق آنکه برون دادها، درون دادها را برآورده می سازد مدیر موضوع را مورد بررسی قرار می دهد و در صورتی که کفایت داشته باشد تصدیق می گردد و در صورتی که مورد تأیید نبود مغایرت ها در توضیحات فرم مربوطه (TF-DD-F01) منعکس می شود و دوباره در فرم دیگر برون داد جدید، مطرح می شود.

صحه گذاری طراحی و تکوین محصولات تولیدی

پس از اینکه نمونه اولیه محصول تولید شد و تست های مربوطه روی آن نمونه انجام شد و در واقع مرحله تصدیق طراحی صورت پذیرفت از کارشناسان واحد فروش درخواست می شود تا محصول را بازنگری کرده و صحه گذاری داخلی توسط ایشان صورت پذیرد بدینوسیله اطمینان حاصل می شود که محصول بدست آمده قادر است الزامات را برای کاربرد مشخص شده و یا استفاده مورد نظر برآورده نماید. در صورت نیاز به صحه گذاری خارجی توسط مشتری یک نمونه از محصول تولید شده برای ایشان ارسال می شود و در صورت عدم صحه گذاری در توضیحات فرم ذکر می شود، سپس برای رفع مشکل اقدامات اصلاحی مطابق فرم مربوطه اتخاذ گردد.

- صحه گذاری طراحی/ شبیه سازی پروژه

پس از اتمام طراحی/ شبیه سازی پروژه، اسناد و مدارک مربوطه برای مشتری ارسال شده و صحه گذاری نهایی توسط ایشان انجام گرفته و نتایج به صورت کتبی به شرکت ابلاغ می شود.

- کنترل تغییرات طراحی و تکوین

چنانچه در هر یک از مراحل طراحی/ تولید/ پس از تحویل به مشتری، هر گونه تغییراتی اعلام گردد، در خواست ها به صورت مکتوب به واحد مربوطه ارسال شده و در صورت هر گونه تغییراتی که بر روی طراحی و تکوین انجام می شود باید مراحل بازنگری، تصدیق و صحه گذاری را دوباره انجام تا به مرحله اجرا در آید و فرم جدیدی برای این تغییرات پر شود.

مستندات ذیربنا:

روش اجرایی طراحی و توسعه محصولات TF-DD-P01

۴-۴-۷ فرید

۴-۴-۱- فرآیند فرید

در مجموعه شرکت طرح و فن آگینه فرآیند خرید به نحوی طراحی گردیده تا اطمینان حاصل گردد که محصول خریداری شده با نیازهای مشخص شده خرید مطابقت دارد.

نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت شرکت طرح و فن آگینه

نوع و گستره کنترل‌های اعمال شده بر روی تامین کننده و محصول خریداری شده به نحوی است که به تاثیر محصول خریداری شده بر محصول نهایی بستگی دارد. کلیه تامین کنندگان برپایه توانایی آنها در تامین محصول مطابق با نیازهای سازمان و معیارهای ارزیابی مندرج در آن ارزیابی و انتخاب می گردند.

۷-۴-۲- اطلاعات خرید

مطابق فرایند خرید درخواست کنندگان مشخصات دقیق کالای مورد نظر خود را ضمیمه درخواست نموده، در صورت لزوم اطلاعات اضافی به درخواست پیوست می گردد ضمن آنکه در مرحله بررسی تامین کنندگان نماینده فنی مشخصات کیفی و فنی کالا را بررسی می کند.

مسئول خرید مسئولیت دارد تا اطمینان حاصل نماید که تمام مشخصات و جزئیات قید شده در برگ درخواست کالا کافی بوده و بطور صحیح به تامین کنندگان منتقل و در توافقات و قراردادهای منعقد شده لحاظ شده باشد به شکلی که کالای تامین شده هنگام تحویل دقیقاً مطابق با درخواست سفارش دهنده باشد.

۷-۴-۳- تصدیق محصول خریداری شده

مسئولیت تأیید مواد اولیه ورودی با مدیر درخواست کننده و یا مسئول انبارو یا مسئول QC است. مسئولین مربوطه بر طبق جدول مشخصات مواد و اقلام ورودی پس از ورود کالا به محل انبار، اقدام به بررسی و یا تست محموله مربوطه نموده و در صورت تأیید این اقلام در محل مربوطه در انبار نگهداری و یا به واحد مربوطه تحویل می گردند.

مستندات ذیربط:

TF-PU-P01

روش اجرایی خرید

روش اجرایی پایش و اندازه گیری محصول و کنترل محصول نامطبق TF-NC-P01

۷-۵- تولید و ارائه خدمات

۷-۵-۱- کنترل تولید و ارائه خدمات

فعالیت های تولید و ارائه خدمات بگونه ای برنامه ریزی و کنترل می شوند تا از مطابقت آنها با خواسته ها و شرایط مورد نظر اطمینان حاصل شود.

مجموعه شرکت طرح و فن آبگینه کلیه فرآیندهایی را که بصورت مستقیم و یا غیر مستقیم بر تولید و ارائه خدمات موثر می باشند شناسایی و به دقت، تحت شرایط کنترل شده طرح ریزی نموده و به اجرا درآورده است. شرایط طرح ریزی و اجراء عملیات مرتبط با تولید و ارائه خدمات حداقل از طریق رعایت موارد ذیل تحت کنترل های لازم درآمده است.

الف - ویژگی های تولید و ارائه خدمات به دقت و با توجه به الزامات مشتری الزامات کاربردی و یا سایر الزامات تعریف به صورت شفاف تشریح گردیده است.

ب - در هر بخش از فرآیندهای موثر بر کیفیت که نیاز به تشریح دقیق آن بخش احساس گردیده، روش های اجرایی لازم تدوین شده تا از تحت کنترل بودن کامل اجرای این فعالیتها اطمینان حاصل گردد.

ج - استفاده از تجهیزات مناسب در هنگام طرح ریزی فرآیندهای مرتبط با هر محصول مدنظر قرار گرفته است.

د - کلیه فعالیت های مورد نیاز برای پایش و اندازه گیری در ارتباط با خدمات تعریف و به دقت به اجراء در آمده اند.

ه - کلیه فعالیت های ترخیص نیز به شکل مناسب توسط مدیر پروژه صورت می گیرد.

مستندات ذیربط:

روش اجرایی برنامه ریزی و تولید به همراه کلیه فرم های مرتبط TF-PP-P01

روش اجرایی برنامه ریزی و کنترل پروژه TF-PC-P01

۷-۵-۲- صمه گذاری فرایندهای تولید و ارائه خدمات

با توجه به اینکه خروجیهای کلیه فرآیندهای مجموعه شرکت طرح و فن آگینه بوسیله پایش و اندازه گیری قابل تصدیق بوده و ایرادات آن قبل از مصرف مشخص می گردد این بند از استاندارد از دامنه کاربرد سیستم حذف می باشد.

۷-۵-۳- شناسایی و قابلیت ردیابی

در راستای تعیین وضعیت شناسایی محصولات در سراسر مسیر تولید ، پس از اجرای هر یک از مراحل کاری ، اپراتور مربوطه با تکمیل فرمهای گزارش تولید مشخص می کند که هر یک از مراحل کاری توسط کدامیک از پرسنل اجرا شده است. در راستای شناسایی مواد موجود در انبار ، کلیه اقلام موثر بر کیفیت پس از ورود به کارخانه ابتدا در محلی معین (با توجه به تعداد و حجم) بارانداز شده و پس از تعیین تکلیف تصدیق نهایی که توسط مسئول انبار / QC سایر مراحل به شرح ذیل انجام می گیرد. بعد از رسید کردن و دسته بندی ؛ اجناس در قسمت ها و قفسه ها مربوطه در انبار جانمایی می شوند.

۷-۵-۴- دارایی مشتری

اموال مشتری شامل مدارک فنی و نمونه محصول است که برای درخواست تولید و طراحی توسط کارفرما/مشتری در اختیار شرکت قرار داده می شود. از این منابع تا لحظه تحویل به مشتری یا تا انتهای پروژه نگهداری می شود و چنانچه دچار آسیب شوند به مشتری/کارفرما اطلاع داده می شود و رضایت ایشان جلب می گردد. سوابق اعلام به مشتری/کارفرما نگهداری می شود.

۷-۵-۵- نگهداری محصول

سازمان تطابق محصول رادرتی فرآوری داخلی و تارسال به مقصد حافظت می نماید. نگهداری ، شامل شناسایی، جابجایی، بسته بندی ، انبارش و حفاظت می گردد و شامل اجزاء تشکیل دهنده محصول نیز می باشد. مجموعه شرکت طرح و فن آگینه با درک حساسیت موارد فوق و برای اجراء کنترل مناسب آنها، روشهایی را تعریف و جاری نموده که موارد ذکر گردیده است . لازم به ذکر است که انبار موجود در کارخانه نیز در جهت سهولت دسترسی و یا حمل و ارسال به کارفرما نیز در راستای تسهیل گردش مواد ایجاد گردیده اند .

مستندات ذیربط:

روش اجرایی انبارش TF-ST-P01

۷-۶- کنترل وسایل پایش و اندازه گیری

در مجموعه شرکت طرح و فن آگینه کلیه نیازمندیهای پایش و اندازه گیری مرتبط با محصول مطابق با الزامات تعیین شده ، تامین گردیده اند . به منظور اطمینان از نتایج حاصله نظام کنترل تجهیزات پایش و اندازه گیری طرحریزی و به اجردرآمده است . مسئولیت برنامه ریزی و اجرای روش کنترل و نگهداری و کالیبراسیون برای کلیه ابزارهای اندازه گیری و آزمون با مسئول مربوطه در کارخانه می باشد.

در برنامه ریزی جهت تعیین ، استفاده و کالیبراسیون ابزارهای پایش و اندازه گیری موارد زیر بایستی مورد توجه قرار گیرند :

- شناسائی واقعی نیازها و انتخاب ابزار صحیح
- شناسائی ابزار آلات اندازه گیری و آزمون
- تهیه لیست مناسب که نشاندهنده وضعیت کالیبراسیون ابزار باشد.
- بررسی سوابق کالیبراسیون تجهیزات بطور دوره ای و مرتب بمنظور اطمینان از اعتبار تجهیزات عملیاتی
- بکارگیری روشهایی بمنظور اطمینان از عدم بکارگیری ابزار آلات خارج از سیستم کالیبراسیون
- وجود روش انجام عملیات اصلاحی و پی گیری در مواقعی که ابزار بکار گرفته شده کالیبره نباشد
- درمقابل خرابی های احتمالی در هنگام جابجائی تعمیر و نگهداری و انبارش محافظت میشوند

مستندات ذیربط:

روش اجرایی نگهداری تعمیرات ماشین آلات و کالیبراسیون

۸- اندازه گیری، تجزیه ، تحلیل و بهبود

۸-۱- کلیات

در مجموعه شرکت طرح و فن آگینه به منظور دستیابی به اهداف ذیل ، فرآیندهای موثری برای پایش ، اندازه گیری، تحلیل و بهبود محصول ، فرآیند و سیستم مدیریت کیفیت طرحریزی گردیده است .
الف - اطمینان از مطابقت محصول با نیازمندیهای از پیش تعیین شده
ب - انطباق سیستم مدیریت کیفیت با الزامات طرحریزی شده
ج - بهبود مداوم اثر بخشی سیستم مدیریت کیفیت
در این راستا تکنیکهای آماری مورد نیاز نیز پیش بینی شده برحسب مورد به اجراء درآمده اند.

مستندات ذیربط:

روش اجرایی تجزیه و تحلیل داده ها *TF-DA-P01*

۸-۲- پایش و اندازه گیری

۸-۲-۱- رضایت مشتری

رضایت مشتری به عنوان یکی از شاخصهای نشان دهنده عملکرد سازمان مورد ارزیابی قرار می گیرد به این منظور شاخصهای رضایت مشتری تعیین شده توسط مشتری در پایان هر پروژه دریافت می گردند .
براساس مجموع امتیازات تخصیص یافته از سوی مشتری سطح رضایت وی تعیین می شود نتایج بدست آمده مورد تحلیل قرار گرفته و چنانچه از وضعیت مطلوبی برخوردار نباشد یا پیش بینی عدم رضایت وی در آینده صورت گیرد علل عدم رضایت مشخص شده و برای رفع آن اقدام اصلاحی یا پیشگیرانه تعیین و اجرا می شود .

مستندات ذیربط:

روش اجرایی دریافت نظرات و شکایات مشتریان *TF-CC-P01*

۸-۲-۱- ممیزی داخلی

به منظور حصول اطمینان از تطابق سیستم مدیریت کیفیت شرکت با الزامات استانداردهای پایه گذاری شده و همچنین جهت اجرا و نگهداری مؤثر سیستم موجود ارزیابی های متناوبی به عمل می آید .
مهم ترین ورودی های اصلی این ارزیابی درفرایند ممیزی داخلی سیستم به شرح زیر است :

نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت شرکت طرح و فن آگینه

▪ سوابق اقدامات اصلاحی/پیشگیرانه

▪ نتایج ممیزی های داخلی و خارجی

▪ نظرات و پیشنهادات و شکایات طرف های ذینفع داخلی و خارجی

▪ مشاهدات و گزارش قسمت ها درمورد انحراف از خط مشی، الزامات استاندارد و اهداف وب برنامه ها

نقش نماینده مدیریت به عنوان مسئول کنترل برنامه و نیز تصمیم گیری چگونگی اجرای ممیزی و تشکیل گروه ممیزی داخلی شرکت است . برنامه سالانه اجرای ممیزی داخلی با توجه به ورودی های مذکور توسط نماینده مدیریت تهیه می شود. الزامات استاندارد سیستم مدیریت کیفیت توسط گروه ممیزی داخلی و مطابق با جدول زمانی تعیین شده مورد ممیزی قرار می گیرد .

چنانچه مدیر عامل یا نماینده مدیریت با توجه به صلاحدید یا براساس نتایج بازنگری های قبلی ،شکایات مشتریان ، نقطه نظرات طرفهای ذینفع و اشکالات احتمالی در سیستم ، انجام ممیزی داخلی خارج از دوره های زمانی مقرر را ضروری بدانند با دستورایشان نسبت به ممیزی کل سیستم مدیریت کیفیت ، اقدام می گردد.

اعضاء گروه ممیزی داخلی آموزش های لازم را فراگرفته و با رعایت عدم مسئولیت شغلی مستقیم آنها در حوزه های مورد ممیزی تعیین می گردند .

انجام ممیزی ها براساس چک لیست های مدون تهیه شده توسط ممیزین و مشاهدات عینی خواهد بود و اطلاعات گردآوری شده به عنوان نتایج ممیزی در جلسه ای به ریاست نماینده مدیریت ارائه می شود تا با توجه به روش مدون ممیزی داخلی اقدامات مورد نیاز برای رفع هر یک از موارد عدم تطابق یافته شده تعیین و پیگیری شود . کلیه سوابق ممیزی داخلی نزد نماینده مدیریت نگهداری می شود .

مستندات ذیربط:

روش اجرایی ممیزی داخلی *TF-IA-P01*

روش اجرایی اقدامات اصلاحی پیشگیرانه *TF-CP-P01*

۸-۲-۳- پایش و اندازه گیری فرایندها

در مجموعه شرکت طرح و فن آگینه روشهای مناسب و موثری به منظور پایش و در صورت نیاز اندازه گیری فرآیندهای سیستم مدیریت کیفیت طرحریزی و به مرحله اجراء گذارده شده است.

به منظور پایش فرآیندهای ارائه خدمات نیز معیارهای پایش و روش آن در دستورالعملهای مرتبط با هر فعالیت به صورت واضح مشخص گردیده است.

برای سایر فرآیندهای سیستم مدیریت کیفیت نیز معیارهای پایش و اندازه گیری مطابق شناسنامه های هر فرایند تعریف شده است که هر فرآیند با توجه به آن معیار مورد پایش و یا در مواردی اندازه گیری قرار می گیرد .

بعلاوه مطابق روش اجرایی سنجش و پایش و کالیبراسیون، معیارها و برنامه های سنجشی و پایش عملیات تهیه شده و مورد بازنگری قرار می گیرد ، علاوه بر آنکه این تجهیزات تحت کنترل بوده در فواصل زمانی معین کالیبره می شوند .

نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت شرکت طرح و فن آگینه

یکی از مهم ترین مکانیزمهای پایش بر روی کلیه فرآیندها و سیستم ، علاوه بر روشهای ذکر شده فوق ، انجام دوره ای و منظم ممیزیهای داخلی می باشد که در بخش ۸-۲-۲-۲ بدان اشاره گردید. در صورت مشاهده هر گونه انحراف فرآیندها و شاخصهای تعیین شده برای آنها از حدود طرحریزی شده کلیه پرسنل موظف می باشند تا براساس فرآیند اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه نسبت به اطلاع به مبادی ذیربط و پیگیری جهت رفع مغایرت تا مرحله اطمینان نسبت به انطباق فرآیند یا محصول ، اقدامات لازم را به عمل آورند.

مستندات ذیربط:

روش اجرایی پایش و اندازه گیری فرآیند *TF-PA-P01*

۸-۲-۴- پایش و اندازه گیری محصول

پایش و اندازه گیری محصول به عنوان یکی از ابزارهای مهم در جهت ارتقاء کیفیت محصول مجموعه شرکت طرح و فن آگینه از اهمیت و جایگاه ویژه ای برخوردار است . سیستم کیفیت در شرکت به گونه ای تنظیم گردیده است که این اطمینان حاصل شود که هیچ مرحله ای از انجام کار بدون تایید وارد مرحله بعدی فعاليتها نگردیده و بدون اطمینان از تکمیل ترتیبات طرحریزی شده مجوز ادامه کار صادر نشود. در صورتی که مشتری درخواست مراحل بازرسی و آزمون ویژه ای را داشته باشد . برنامه های بازرسی درخواستی در مرحله بازرسی قرار داد توسط مدر عامل تعریف شده و مطابق آن اقدام می شود . تستهای مختلف بر اساس استانداردهای مربوطه در مراحل مختلف بر روی محصولات انجام شده و نتایج مربوطه مورد بررسی و تحلیل قرار می گیرند .

مستندات ذیربط:

روش اجرایی پایش و اندازه گیری محصول و کنترل محصول نامنطبق *TF-NC-P01*

۸-۳- کنترل محصول نامنطبق

تمامی محصولات نامنطبق با مشخصات می بایست بطور واضح مشخص گردیده ، تا پس از تعیین تکلیف با توجه به تصمیم اتخاذ شده عمل گردد.
مسئولیت اصلی برای شناسایی محصولات نامنطبق در روش اجرایی کنترل محصولات نامنطبق مشخص شده است .
نحوه شناسایی و کنترل و رسیدگی به موارد عدم انطباق محصول در مراحل مختلف در روش اجرایی کنترل محصولات نامنطبق مشخص شده است

مستندات ذریبها:

روش اجرایی پایش و اندازه گیری محصول و کنترل محصول نامنطبق TF-NC-P01
روش اجرایی اقدام اصلاحی /پیشگیرانه TF-CP-P01

۸-۴- تجزیه و تحلیل داده ها

با توجه به اصالت چرخه PDCA در سیستم مدیریت این شرکت و ایجاد نگرش فرایندی در سر تاسر سازمان، داده های تولید شده بر اساس عملیات مختلف مورد تحلیل قرار گرفته و اطلاعات مناسب برای بهبود سیستم فراهم می شود.
اهم اطلاعات تولیدی حاصل از تحلیل داده ها به شرح زیر است:
میزان رضایت مشتری، ویژگیها و گرایش فرآیندها و محصولات شامل فرصتهایی برای اقدامات پیشگیرانه ، بازخورد مشتریان، اطلاعات مربوط به عملکرد پیمانکاران ، ارزیابی تامین کنندگان ، انطباق محصول با نیازمندیهای طرحریزی شده

مستندات ذریبها:

روش اجرایی تجزیه و تحلیل داده ها TF-DA-P01
روش اجرایی اقدام اصلاحی /پیشگیرانه TF-CP-P01

۸-۵- بهبود

۸-۵-۱- بهبود مستمر

به منظور بهبود مداوم محصول ، فرآیندها و سیستم مدیریت کیفیت مکانیزمهای مناسبی تعریف گردیده است . در این مکانیزمها سعی گردیده با استفاده از اهداف کیفی و برنامه ها شاخصهای گوناگون همانند شاخص سطح رضایت مشتری و خط مشی ، نتایج ممیزیها، تحلیل داده ها و...برنامه ریزی مطلوبی در جهت ارتقاء اثر بخشی سیستم به صورت مداوم صورت پذیرد.

۸-۵-۲- اقدام اصلاحی

۸-۵-۳- اقدام پیشگیرانه

اقدامات اصلاحی در مجموعه شرکت طرح و فن آگینه برپایه موارد گوناگونی از جمله موارد زیر تعریف و پیگیری می گردند. پیشنهادات ، شکایات مشتری ، گزارشات مربوط به عدم انطباق محصول ، مغایرتهای بدست آمده از ممیزیهای داخلی و خارجی، گزارشات کالیبراسیون ، تعمیرات و بازرسی های تجهیزات و جلسات بازنگری مدیریت ، همچنین اقدامات پیشگیرانه نیز از کانالهای مختلف ، تعریف و پی گیری می گردند. علاوه برآن دو کانال زیر نیز می تواند منشاء تعریف اقدامات پیشگیرانه باشد.

منابع اطلاعاتی مختلف که عمدتاً بصورت گزارشهای تحلیلی و آماری ارائه شده به مدیر عامل و مدیران میانی می باشند. این گزارشات نشان دهنده علل بالقوه عدم انطباقها می باشند و از عملیات اجرایی موثر بر کیفیت مانند بازرسی ها ، عملیات کالیبراسیون ، نگهداری و تعمیرات، نتایج ممیزی ها ، سوابق کیفیت ، نظرات و شکایات مشتری و ... بدست می آیند. پیشنهادات واصله نیز می تواند منشاء تعریف اقدامات پیشگیرانه باشد.

هر اقدام اصلاحی یا پیشگیرانه که برای حذف علل عدم انطباق بالفعل یا بالقوه انجام می گیرد ، متناسب با اهمیت مسائل بوده و براساس درجه بندی تعیین شده با مخاطرات احتمالی هماهنگ می گردد .

نماینده مدیریت موظف است کلیه اقدامات اصلاحی یا پیشگیرانه تعریف شده را مطابق با برنامه زمانی مورد پی گیری قرار داده و از اجراء و اثر بخش بودن آنها اطمینان حاصل نماید.

چنانچه اقدامات اصلاحی یا پیشگیرانه نیاز به تغییرات در مدارک سیستم را ایجاد نماید ، نماینده مدیریت موظف به پی گیری اعمال این تغییرات می باشد . همچنین وی موظف است اطلاعات مربوط به اقدامات بعمل آمده اعم از اصلاحی یا پیشگیرانه را جمع بندی و به منظور ارائه در جلسات بازنگری مدیریت ارائه نماید .

جزئیات چگونگی تعریف ، اجراء و پی گیری نتایج ناشی از اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه به تفصیل در روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه ذکر گردیده است.

از طرف دیگر با تجزیه و تحلیل اطلاعات واصله از منابع مختلف از جمله طرفهای ذینفع ، نتایج ممیزیهای داخلی و پیشنهادات کارکنان نسبت به اعمال اقدامات پیشگیرانه اقدام نمایند.

شایان ذکر است که کلیه اقدامات اصلاحی پیشگیرانه مورد ارزیابی قرار می گیرند تا از موثر بودن آنها اطمینان حاصل شود . چنانچه هر یک از عدم مطابقتها فوق مشاهده شود یا گزارشی در این مورد دریافت شود افراد مسئول موظف هستند اقدام به تعیین تکلیف مورد و انجام اقدامات اصلاحی یا پیشگیرانه لازم نمایند.

مستندات ذیربط:

روش اجرایی اقدام اصلاحی /پیشگیرانه TF-CP-P01