



روش اجرایی

اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه

تصویب کننده	تأیید کننده	تهیه کننده	
مدیر عامل	نماینده مدیریت	نماینده مدیریت	سمت
مجید کریمی	فریبا اسدی	فریبا اسدی	نام و نام خانوادگی
۹۳/۱۰/۱۵	۹۳/۱۰/۱۵	۹۳/۱۰/۱۵	تاریخ
			امضاء

مهر کنترل

تذکره:

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار می باشد
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.



۱- هدف :

هدف از تدوین این روش اجرایی تشریح روش‌های انجام اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه جهت حذف علل عدم انطباق‌های بالفعل و بالقوه و جلوگیری از بروز آن‌هاست .

۲- دامنه کاربرد :

کلیه واحدهای مؤثر بر کیفیت را دربر می‌گیرد .

۳- مسئولیت نظارت و اجرا :

- نظارت : نماینده مدیریت .
- اجرا : کلیه واحدهای مؤثر بر کیفیت .

۴- شرح :

۴-۱- اقدامات اصلاحی

به منظور برطرف کردن و جلوگیری از عدم انطباق‌ها و علل خطاهای بالفعل اقدامات اصلاحی در شرکت تعریف و پیگیری می‌شود .

مراجع تعریف اقدامات اصلاحی به شرح زیر می‌باشد :

۴-۱-۱- پیشنهادات ، انتقادات و نظرات

چنانچه هرکدام از افراد در شرکت پیشنهادات ، انتقادات و نظراتی داشته باشد آن را طی فرم "پیشنهادات ، انتقادات و نظرات" با کد F-03-00-07 به اطلاع نماینده مدیریت می‌رساند . نظرات و شکایات مشتریان نیز در فرم "پیشنهادات ، انتقادات و نظرات" با کد F-03-00-07 ثبت می‌شود . همچنین جهت سهولت در اخذ پیشنهادات ، انتقادات و نظرات ، صندوق پیشنهادات ، انتقادات و نظرات تهیه و در اماکن مختلف نصب گردیده است که این صندوق‌ها بصورت دوره ای توسط نماینده مدیریت تخلیه و موارد مطروحه نیز در فرم "پیشنهادات ، انتقادات و نظرات" با کد F-03-00-07 ثبت می‌شود .

نماینده مدیریت پس از بررسی و هم فکری با مسئول(های) مربوطه درباره موارد مطروحه تصمیم‌گیری می‌نماید . در صورت رد ، موضوع مختومه شده و به‌عنوان سابقه بایگانی می‌شود . در صورت پذیرش اقدام لازم تعریف شده و یک نسخه از فرم به مسئول اجرای اقدام تعریف شده داده می‌شود . در هر صورت نتیجه به اطلاع ارائه دهنده پیشنهادات ، انتقادات و نظرات می‌رسد .

مهر کنترل

تذکر :

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار می‌باشد
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.



۴-۱-۲- نتایج ممیزی ها

پس از انجام هرگونه ممیزی داخلی و خارجی (اخذ گواهینامه یا مراقبتی) گزارش عدم انطباقهای مطروحه توسط گزارش ممیزان به اطلاع نماینده مدیریت می‌رسد و نماینده مدیریت با همکاری مسئولین مربوطه اقدام اصلاحی لازم را تعریف و مسئول اجرا تعیین می‌شود.

۴-۱-۳- جلسات بازنگری مدیریت

چنانچه در جلسات بازنگری مدیریت اقدام اصلاحی تعریف شود، نماینده مدیریت مراتب را به اطلاع مجری آن اقدام می‌رساند تا وی مطابق تصمیم اتخاذ شده اقدام لازم را اجرا نماید.

۴-۱-۴- نتایج عدم انطباق

در صورت مشاهده هرگونه موارد عدم انطباق و یا طی تشکیل جلسه خدمات نامنطبق، بعد از بررسی علل و ریشه‌ها اقدامات اصلاحی لازم تعریف و مسئول آن تعیین می‌شود.

۴-۱-۵- نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها و پایش فرآیندها

پس از تجزیه و تحلیل داده‌های کسب شده چنانچه نیاز به تعریف اقدام اصلاحی باشد با همکاری نماینده مدیریت اقدامات اصلاحی لازم تعریف می‌گردد.

۴-۲- تعریف و پیگیری اقدامات اصلاحی

در تمامی موارد فوق بعد از بررسی علل و ریشه‌ها، نماینده مدیریت با همکاری مسئولین مربوطه اقدام اصلاحی لازم در فرم "اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه" با کد F-03-00-08 تعریف می‌شود و زمان لازم برای اجرای اقدامات اصلاحی تعیین می‌گردد. نماینده مدیریت با توجه به فرم "پیگیری اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه" با کد F-03-00-09 در زمان مورد نظر می‌بایست نسبت به پیگیری انجام اقدامات اصلاحی اقدام نماید. در صورت عدم تایید اقدام صورت گرفته و یا اثربخش نبودن اقدام فوق مهلت مجددی برای انجام اقدام تعریف می‌شود که در زمان فوق مجدد نماینده مدیریت پیگیری و کنترل لازم را انجام می‌دهد. در صورت عدم تایید مراتب جهت پیگیری و اعلام نظر به مدیر عامل اعلام می‌شود.

۴-۳- اقدامات پیشگیرانه

این اقدامات به منظور برطرف کردن و پیشگیری از عدم انطباقهای ناشی از علل بالقوه و بهبود مستمر سیستم کیفیت تعریف و پیگیری می‌شوند.

مرجع تعریف اقدامات همانند اقدامات اصلاحی می‌باشد با این تفاوت که در مورد اقدامات پیشگیرانه علل بالقوه بررسی و ریشه‌یابی می‌شوند.

از جمع بندی پایش فرآیندها و تجزیه و تحلیل داده‌ها اقدامات پیشگیرانه لازم به منظور بهبود سیستم تعریف و پیگیری می‌شود. پس از بررسی و ریشه‌یابی اقدام لازم در فرم "اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه" با کد F-03-00-08 تعریف و ثبت گردیده و توسط نماینده مدیریت به مجری ابلاغ می‌شود. پیگیری انجام این اقدامات توسط فرم "پیگیری

مهر کنترل

تذکر:

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار می‌باشد و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.



اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه " با کد F-03-00-09 بر عهده نماینده مدیریت بوده و می بایست اثر بخشی آن سنجیده شود .

۵- توزیع نسخ :

مطابق با فرم فهرست مستندات سیستم مدیریت کیفیت توزیع شده است .

۶- مدارک پیوست :

- F-03-00-08 ۱-۶ فرم اقدام اصلاحی / پیشگیرانه
- F-03-00-07 ۲-۶ فرم پیشنهادات ، انتقادات و نظرات
- F-03-00-09 ۳-۶ فرم پیگیری اقدامات اصلاحی یا پیشگیرانه

۷- مدارک مربوطه :

- P-04 ۱-۷ روش اجرایی ممیزی داخلی
- P-13 ۲-۷ روش اجرایی بازنگری مدیریت
- P-05 ۳-۷ روش اجرایی کنترل محصول نامنطبق
- P-۱۱ ۴-۷ پایش فرایندها
- P-12 ۵-۷ تجزیه و تحلیل داده ها

مهر کنترل

تذکر :

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار می باشد
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.