



نام شرکت : .....

# نظامنامه

# سیستم مدیریت کیفیت

|             |                |                |                    |
|-------------|----------------|----------------|--------------------|
| تصویب کننده | تأیید کننده    | تهیه کننده     |                    |
| مدیریت عامل | نماینده مدیریت | نماینده مدیریت | سمت                |
|             |                |                | نام و نام خانوادگی |
|             |                |                | تاریخ              |
|             |                |                | امضاء              |

# SYSTEM KARAN

مهر کنترل

تذکر:

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



### مقدمه

در قرن جدید با سه ویژگی "انقلاب ارتباطات" و "انفجار اطلاعات" و "تغییرات مداوم" تنها سازمان هایی باقی می ماند که بتوانند با نتایج ناگزیر این سه ویژگی خود را تطبیق دهند. تغییرات پی در پی و برق آسای تکنولوژی ایجاب می کند که کشورهای درحال توسعه بودجه لازم را در برنامه های کوتاه مدت و دراز مدت توسعه اقتصادی- اجتماعی خود اختصاص دهند.

واحدهای صنعتی، بازرگانی و خدماتی در میدان رقابت جدید و جدی قرار گرفته اند. از یک طرف با توجه به محدودیت های موجود، باید خدمات خود را با کیفیت بالا عرضه نموده و از طرف دیگر با حضور جدی رقبا ناچار به کاهش قیمت های تمام شده خدمات خود می باشند. این دو عامل در ابتدا موجب تغییر در نگرش و بینش مدیران این واحدها شده است به گونه ای که کیفیت، مشتری، اهمیت به محیط زیست و ایمنی و بهداشت شغلی کارکنان را در رأس همه فعالیت های خود قرار داده اند و خواستار ارتقای سطح کیفیت خدمات خود، رعایت نکات زیست محیطی و ایمنی و بهداشت شغلی تا حد استانداردهای بین المللی می باشند.

مدیریت شرکت با توجه به دیدگاه های اصولی فوق، فرایندها و فعالیت های خود را منطبق با الزامات استاندارد سیستم مدیریت کیفیت مطابق با ISO9001:2015 نموده و جهت پویایی این سیستم سه اصل زیر را پیوسته مد نظر قرار می دهد:

#### ۱) بهبود مستمر

دستیابی به بهبود همواره یک هدف اصلی تلقی گردیده و به عنوان خط مشی دراز مدت شرکت مورد توجه می باشد. نکته مهم در مستمر بودن این بهبود می باشد که همواره جزء اهمیت مجموعه بوده و هست. بدیهیست یک مجموعه بدون ساختار بهبود نا پذیر محکوم به شکست خواهد بود.

#### ۲) کیفیت، ایمنی و بهداشت شغلی و حفظ محیط زیست مسئولیت همگان

برای هر یک از پرسنل شرکت، در هر شغل و در هر سطح، افزایش کیفیت کار و نتیجه مطلوب فعالیت ها، رعایت موارد ایمنی و بهداشت شغلی و حفظ محیط زیست از اهمیت خاصی برخوردار بوده و ارتقاء به سوی تعالی در هر یک از موارد مذکور از طریق خدمات "یکایک" کارکنان حاصل می گردد.

#### ۳) تکنولوژی، توسعه و نیروی انسانی

با استفاده از تکنولوژی و تجهیزات مناسب و نیروهای کارآمد و با انگیزه می توان زمینه اطمینان از تعالی در کیفیت، ایمنی، بهداشت و محیط زیست را ایجاد نمود.

تذکر:

مهر کنترل

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

### معرفی شرکت

نام شرکت : .....

زمینه فعالیت شرکت عبارت است از:

.....

نشانی دفتر مرکزی : .....

تلفن: .....

فاکس: .....

وب سایت : .....

ایمیل: .....

تلگرام: .....

## کلیات نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت

### ۱) هدف

تشریح الزامات سیستم مدیریت کیفیت شرکت بر اساس استاندارد ISO9001:2015 برای کلیه فعالیتهای مرتبط در سطوح مختلف، بمنظور:

الف) ارائه یکنواخت محصولات و خدماتی که الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی کاربردی را برآورده می سازد.

ب) جلب رضایت مشتری از طریق به کارگیری اثربخش سیستم ، شامل فرآیندهایی جهت بهبود مستمر سیستم و انطباق سازی با الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد.

### ۲) مراجع الزامی

نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت شرکت ، براساس الزامات استاندارد سیستم مدیریت کیفیت مطابق با ISO9001:2015 تعیین شده اند. لازم به ذکر است در صورت ایجاد هر گونه تغییرات در ساختار و الزامات استانداردهای فوق ، مراتب سریعاً در دستور کار شرکت قرار گرفته و متناسب با تغییرات ایجاد شده ، این نظامنامه نیز تغییر پیدا خواهد کرد.

### ۳) اصطلاحات و تعاریف

تمامی اصطلاحات و تعاریف مطابق با متن اصلی استانداردهای مذکور می باشد.

تذکره :

مهر کنترل

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



## ع) محیط سازمان

### ع-۱- درک سازمان و محیط آن

شرکت کلیه مسائل خارجی و داخلی که مرتبط با اهداف شرکت و جهت گیری استراتژیک آن هستند و توانایی شرکت را برای دستیابی به نتیجه های مورد انتظار از سیستم مدیریت کیفیت تحت تاثیر قرار می دهند، تعیین نموده است. کلیه این مسائل به صورت دوره ای مورد پایش و بازبینی قرار میگیرد.

### ع-۲- درک نیازها و انتظارات طرف های ذی نفع

شرکت همه طرف های ذی نفع مرتبط با خود را تعیین کرده و پس از شناسایی ، کلیه اطلاعات و الزامات آنها را مورد پایش و به صورت دوره ای بازبینی می کند.

### ع-۳- تعیین دامنه کاربرد سیستم مدیریت کیفیت

دامنه کاربرد سیستم مدیریت کیفیت شرکت کلیه فرایندهای مرتبط با مسائل خارجی و داخلی ، الزامات طرفهای ذی نفع و محصولات و خدمات شرکت می باشد.

### ع-۴- سیستم مدیریت کیفیت و فرآیندهای آن

شرکت در راستای طرحریزی سیستم مدیریت کیفیت و فرایندهای آن اقدامات زیر را انجام داده است.

الف) فرآیندهایی که در سیستم مدیریت کیفیت شرکت به آنها نیاز بوده است، شناسایی گردیده و به کمک روش اجرایی شناسایی و پایش فرایندها ، مستند و پایش می شوند.

ب) هنگام اجرای سیستم مدیریت کیفیت نیاز است که از اجرا و کنترل مؤثر و اثربخش فرآیندهای شناسایی شده اطمینان حاصل گردد. بنابراین معیارهایی نظیر اهداف کیفیت برای هر فرآیند تعیین گردیده تا میزان تحقق آنها بعنوان شاخص اثر بخشی هر فرآیند مدنظر قرار گیرد.

ج) در طول طراحی و استقرار این سیستم ، همواره سعی گردیده تا از دسترس بودن منابع و اطلاعاتی که برای پشتیبانی از اجرا و پایش این فرآیندها به آنها نیاز بوده است ، اطمینان حاصل گردد ، چنانچه نتایج ممیزی های داخلی یا خارجی ، گزارشات نماینده مدیریت ، گزارشات توقف تولید حکایت از کمبود منابع داشته باشد، این منابع در اسرع وقت از سوی مدیریت عالی شرکت تامین گردیده است. بدیهی است مدیریت عالی شرکت خود را نسبت به تامین منابع و نیازهای آتی نیز متعهد می داند.

د) هر جا که لازم باشد فرآیندهای در حال اجرا مورد پایش، اندازه گیری و تجزیه و تحلیل قرار می گیرند تا اطمینان حاصل شود که نتایج طرح ریزی شده محقق گردیده یا می گردند.

ه) هر جا که نتایج پایش و اندازه گیری فرآیندها حکایت از آن داشته باشد که نتایج طرح ریزی شده محقق نگردیده یا

**تذکر:**

**مهر کنترل**

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





محقق نخواهند شد، اقدامات لازم جهت اصلاح شرایط بعمل آمده تا اطمینان حاصل گردد که نتایج طرح ریزی شده محقق گردیده و اثر بخشی فرآیند نیز بطور مستمر بهبود خواهد یافت. بدیهی است که فرآیندهای فوق الذکر مطابق با الزامات استانداردهای مرجع توسط مدیریت عالی شرکت، مدیران واحدها و نماینده مدیریت، بطور دقیق و مؤثر کنترل می گردند.

نکته مهم:

هنگام شناسایی و تدوین فرآیند های مورد نیاز سیستم مدیریت کیفیت به این نکته توجه شده که فرآیند های شناسایی شده می بایست شامل فعالیت های مدیریتی، فراهم ساختن منابع، تحقق و شکل گیری محصول و اندازه گیری باشند. نگاهی به مجموعه فرآیندهای شناسایی شده نشان می دهد که فرآیندهای فوق شامل هر ۴ گروه از فعالیت های فوق می باشند.

### ۵- رهبری

#### ۵-۱- رهبری و تعهد

##### ۵-۱-۱- رهبری و تعهد برای سیستم مدیریت کیفیت

مدیریت عالی شرکت همواره خود را نسبت به حمایت و پشتیبانی از سیستم مدیریت کیفیت متعهد می داند. این مدیریت از طریق انجام امور مختلف از جمله موارد زیر، سعی دارد شواهدی دال بر تعهد خود نسبت به توسعه و استقرار این سیستم و نیز بهبود مستمر اثر بخشی این سیستم فراهم آورد.

الف: پاسخگویی در قبال اثر بخشی سیستم مدیریت کیفیت.

ب: حصول اطمینان از اینکه خط مشی و اهداف کیفیت برای سیستم مدیریت ایجاد شده و با جهت گیری استراتژیک و محیط سازگارند.

ج: حصول اطمینان از اینکه خط مشی سیستم مدیریت کیفیت در سازمان منتقل، درک و به کار گرفته شده است.

د: حصول اطمینان از یکپارچگی الزامات سیستم مدیریت کیفیت یا فرایندهای کسب و کار سازمان.

ه: افزایش آگاهی از رویکرد فرایندی و تفکر مبتنی بر ریسک.

و: حصول اطمینان از اینکه منابع مورد نیاز سیستم مدیریت کیفیت در دسترس هستند.

ز: انتقال اهمیت اثر بخشی مدیریت کیفیت و انطباق با الزامات سیستم مدیریت کیفیت.

ح: حصول اطمینان از اینکه سیستم مدیریت کیفیت به نتایج در نظر گرفته شده نایل می یابد.

ط: به کار گیری، هدایت و پشتیبانی از افراد به منظور کمک به اثر بخشی سیستم مدیریت کیفیت.

ی: ترویج بهبود مستمر.

ک: حمایت از سایر نقش های مدیریتی مرتبط در نشان دادن رهبری آنها به میزانی که در زمینه های مسئولیتشان کاربرد دارد.

مدیریت عالی شرکت تلاش نموده است تا موارد فوق را از طریق برگزاری جلسات توجیهی، ارائه آموزش های لازم به پرسنل انجام دهد. همچنین اقدام به تعیین خط مشی و ابلاغ آن به مدیران میانی و پرسنل نموده و بر تعیین و پیگیری اهداف به صورت کلان نظارت دارد. علاوه بر آن با برگزاری جلسات بازنگری مدیریت، عملکرد کل سیستم مدیریت کیفیت را

تذکر:

مهر کنترل

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



ارزیابی می نماید. مدیریت عالی از ابتدای پیاده سازی سیستم همواره تلاش نموده است تا از در دسترس بودن منابع مورد نیاز مراحل اجرای فرآیند اطمینان حاصل کند. بدین منظور همواره مدیریت شرکت سعی در شناسایی منابع مورد نیاز و تامین این منابع داشته است. نتایج ممیزی های داخلی، گزارش های مدیریتی و موارد دیگری از این دست، همگی می توانند بعنوان ابزارهای شناسایی منابع مورد استفاده قرار گیرند. منابع مورد نیاز معمولاً در قالب ۳ گروه سخت افزار، نرم افزار و مغز افزار (منابع انسانی) تقسیم بندی می شوند. استفاده از اطلاعات مندرج در گزارشات تجزیه و تحلیل داده ها و با رهبری و همکاری مدیران کلیدی و اثرگذار اقدام به راهبری سیستم مدیریت کیفیت نموده و همواره و بطور مستمر در جهت بهبود سیستم مدیریت کیفیت گام بر می دارد.

### ۵-۱-۲- تمرکز بر مشتری

مشتری مداری یا تمرکز بر مشتری بعنوان یکی از اصول هشتمانه مدیریت مطرح می باشد. لذا مدیریت ارشد شرکت نیز، سازمان خود را یک سازمان مشتری محور می داند و در همین راستا، رهبری و تعهد خود را در خصوص تمرکز بر مشتری با حصول اطمینان از موارد زیر نشان می دهد :

الف : الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد و با الزامات تعیین شده انطباق دارند.

ب : ریسک ها و فرصت هایی که می توانند بر انطباق محصولات و خدمات و توانایی افزایش رضایت مشتری موثر باشند تعیین شده و مورد توجه قرار می گیرند.

ج : تمرکز بر ارائه یکنواخت محصولات و خدمات که با الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل اجرا انطباق دارند.

د : تمرکز بر افزایش رضایت مشتری حفظ شود.

لازم به ذکر است به جهت اهمیت موضوع تمرکز بر مشتری در شرکت، برای فرایند رسیدگی به شکایات مشتریان (یا کارفرمایان) روش اجرایی رسیدگی به شکایات مشتریان با کد P-13 (یا کارفرمایان) و برای فرایند سنجش رضایت مشتریان (یا کارفرمایان) روش اجرایی سنجش رضایت مشتریان با کد P-14 (یا کارفرمایان) تهیه و تدوین شده و اجرا می گردد.

### ۵-۲- خط مشی سیستم مدیریت کیفیت

مدیریت عالی شرکت بعنوان یکی از شواهد موجود در جهت تعهد وی نسبت به سیستم مدیریت کیفیت ، اقدام به تدوین و ابلاغ خط مشی سیستم مدیریت کیفیت نموده است. در تدوین این خط مشی، موارد زیر لحاظ شده است :

الف) خط مشی به گونه ای تدوین شده است که با اهداف سازمان متناسب می باشد.

ب) خط مشی تدوین شده شامل تعهدی مبنی بر برآورده ساختن الزامات و بهبود مستمر اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت می باشد .

ج) خط مشی به گونه ای تدوین شده است که اهداف ذکر شده در آن، چارچوبی برای تعیین و بازنگری اهداف کیفیتی

**تذکره :**

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

**مهر کنترل**



## نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت

محسوب می گردد .

د) در برگیرنده تعهد سازمان به الزامات سیستم مدیریت کیفیت می باشد .

ه) به دنبال افزایش اثر بخشی و بهبود مداوم می باشد .

خط مشی تعیین شده بصورت مناسب و از طریق نصب در اماکن عمومی، به پرسنل ابلاغ گردیده است. همچنین مدیریت سعی می نماید از طریق ملاقات پرسنل و نیز برگزاری جلسات توجیهی برای آنان، اطمینان حاصل نماید که خط مشی توسط پرسنل درک شده است. همچنین در صورت لزوم به طرف های ذی نفع اطلاع رسانی می گردد. خط مشی تدوین شده برای تداوم تناسب مورد بازنگری قرار می گیرد. این بازنگری معمولاً در قالب جلسات بازنگری مدیریت اتفاق می افتد.

### ۵-۳- وظایف ، مسئولیت ها و اختیارات سازمانی

مدیریت شرکت اعتقاد دارد اجرای دقیق و اصولی مراحل مختلف اجرای فرآیند به عوامل مختلفی بستگی دارد که یکی از مهمترین آنها، شفاف بودن شرح مسئولیتها و وظایف مجریان این فرایندها است. بر همین اساس چارت سازمانی مجموعه طراحی و تدوین شده است. همچنین لازم است که مسئولیت ها و وظایف واگذار شده به افراد، با میزان اختیارات تفویض شده به آنان متناسب باشد. در همین راستا شرح مسئولیت ها و اختیارات مسئولین در قالب فرم های شناسنامه شغل با کد F-17 تعیین گردیده و به آنان ابلاغ گردیده است . در تعریف این وظایف ، مسئولیت ها و اختیارات حتماً برای موارد زیر تدابیری اندیشیده شده است.

الف : حصول اطمینان از اینکه سیستم مدیریت کیفیت با الزامات این استانداردهای بین المللی انطباق دارد.

ب : حصول اطمینان از اینکه فرایندها، خروجی های مورد نظرشان را ارائه می کنند.

ج : گزارش در مورد عملکرد سیستم مدیریت کیفیت ، درباره فرصت های بهبود و نیاز و به تغییر یا نوآوری و به ویژه برای گزارش به مدیریت ارشد.

د: حصول اطمینان از ترویج تمرکز بر مشتری در تمامی واحدها.

ه : حصول اطمینان از حفظ یکپارچگی سیستم مدیریت کیفیت هنگامی که تغییراتی در سیستم مدیریت کیفیت برنامه ریزی شده است.

### ۶- طرح ریزی برای سیستم مدیریت کیفیت

#### ۶-۱- اقدامات مرتبط با ریسک ها و فرصت ها

مدیریت عالی شرکت از طریق انجام بازنگری های مختلف، استفاده از خدمات مشاورین مجرب در طراحی سیستم مدیریت کیفیت ، انجام ممیزی های داخلی و اقداماتی از این دست ، اطمینان حاصل نموده است که :

الف) در زمان طرح ریزی برای سیستم مدیریت کیفیت ، ریسک ها و فرصت های مرتبط را که برای پرداختن به موارد

**تذکر:**

**مهر کنترل**

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



## نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت

زیر لازم هستند تعیین نموده است :

۱: تضمین آنکه سیستم مدیریت کیفیت می تواند به نتیجه (نتایج) مورد نظر خود دست یابد.

۲: افزایش اثرات مطلوب

۳: پیشگیری و یا کاهش اثرات ناخواسته

۴: دستیابی به بهبود مستمر

ب) سازمان موارد زیر را برنامه ریزی نموده است.

۱ : اقدامات مرتبط با این ریسک ها و فرصت ها

۲ : چگونگی انجام

۳: کیفیت سازی و پیاده سازی این اقدامات در فرآیندهای سیستم مدیریت کیفیت

۴: ارزیابی اثر بخشی این اقدامات

اقدامات انجام شده مرتبط با ریسک ها و فرصت ها باید متناسب با اثرات بالقوه بر انطباق محصولات و خدمات باشد.

یادآوری : گزینه های پرداختن به ریسک ها و فرصت ها می تواند شامل موارد زیر باشد : اجتناب از ریسک ، قبول ریسک به منظور دنبال کردن یک فرصت ، حذف منبع ریسک ، تغییر احتمال یا عواقب ، به اشتراک گذاری ریسک به وسیله تصمیم گیری آگاهانه.

به همین منظور در شرکت یک روش اجرایی مدیریت ریسک ها و فرصت ها تهیه و تدوین و اجرا شده است.

### ۶-۲- اهداف کیفیت و طرح ریزی جهت دستیابی به آنها

جهت شفاف سازی و دستیابی واقعی به انطباق عملکرد سیستم مدیریت کیفیت با خط مشی شرکت، اهداف خرد و کلان کیفیتی، در وظایف ، سطوح و فرایندهای مرتبط بر اساس فرم اهداف سیستم مدیریت کیفیت با کد F-16 تعیین شده اند. در تعریف این اهداف به موارد زیر توجه شده است:

الف: با خط مشی کیفیت سازگار می باشد.

ب: قابل اندازه گیری می باشد.

ج: الزامات قابل کاربرد را در نظر می گیرد.

د: مرتبط با انطباق محصولات و خدمات و افزایش رضایت مشتری می باشد.

ه: مورد پایش قرار می گیرد.

تذکره :

مهر کنترل

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





## نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت

و: اطلاع رسانی می شود.

ز: در صورت نیاز به روز آوری می شود.

همچنین در زمان طرح ریزی ، چگونگی دستیابی به اهداف کیفیت را مطابق بندهای زیر تعیین شده است.

الف: چه کارهایی انجام خواهد شد.

ب: چه منابعی مورد نیاز خواهد شد.

ج: چه کسی مسئول خواهد بود.

د: چه زمانی تکمیل خواهد شد.

ه: نتایج آن چگونه ارزیابی خواهد شد.

لازم به ذکر است که اهداف تعریف شده بایستی به صورت دوره ای مورد پایش و ارزیابی قرار گرفته و در طول مدت زمان تعریف شده برای هر هدف میزان تحقق و دستیابی به سطوح تعریف شده را بررسی کرد.

### ۳-۶- طرح ریزی تغییرات

در صورتی که شرکت نیاز به تغییر در سیستم مدیریت کیفیت را تعیین نماید ، تغییر به صورت طرح ریزی شده و سیستماتیک انجام می شود. در این طرح ریزی به موارد زیر توجه شده است.

الف: هدف از تغییر و هر یک از عواقب احتمالی آن چیست؟

ب: یکپارچگی سیستم مدیریت کیفیت خدشه دار نمی شود؟

ج: منابع لازم برای تغییر در دسترس است؟

د: تخصیص و یا تخصیص مجدد مسئولیت ها و اختیارات چگونه خواهد بود ؟

### ۷- پشتیبانی

۷-۱- منابع

۷-۱-۱- کلیات

شرکت همواره منابع لازم را جهت استقرار ، اجرا ، نگهداری و بهبود مستمر سیستم مدیریت کیفیت تعیین و تأمین می نماید.

در راستای تامین منابع به موارد زیر توجه شده است:

مهر کنترل

تذکر:

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



الف: قابلیت ها و محدودیت های منابع داخلی موجود.

ب: چه نیازهایی باید از تامین کنندگان خارجی تامین شود.

### ۲-۱-۷- کارکنان

به منظور حصول اطمینان از برآورده شدن مستمر الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد، کارکنان لازم برای اجرای موثر سیستم مدیریت کیفیت به همراه فرایندهای مورد نیاز فراهم شده است. در این خصوص با توجه به چارت سازمانی و فرایندهای موجود و نیاز به پرسنل با تخصص و تجربه کافی مطابق با آیین نامه پرسنلی با کد 29-ا اقدام می گردد.

### ۳-۱-۷- زیر ساخت

زیر ساخت های مورد نیاز برای اجرای فرآیندهای سیستم مدیریت کیفیت جهت دستیابی به انطباق محصولات و خدمات و تعیین، تأمین شده و نگهداری می گردد. از جمله این زیر ساخت می توان موارد زیر را گفت:

الف: ساختمانها، تاسیسات مرتبط.

ب: تجهیزات از جمله سخت افزار و نرم افزار.

ج: منابع حمل و نقل.

د: تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات.

بمنظور حصول اطمینان از نگهداری صحیح از تجهیزات و ماشین آلات یک روش اجرایی تحت عنوان روش اجرایی نگهداری و تعمیرات با کد P-19 تهیه و تدوین شده که در این روش اجرایی کلیه امورات و فرایندهای مرتبط به نگهداری و یا تعمیرات احتمالی زیرساختها تعریف شده است.

### ۴-۱-۷- محیط برای اجرای فرآیندها

محیط لازم و کافی جهت اجرای فرایندها و دستیابی و انطباق محصولات و خدمات تعیین، تأمین شده و نگهداری می شود.

در تعیین و تامین این محیط مناسب که ترکیبی از عوامل انسانی و فیزیکی است به موارد زیر توجه شده است.

الف) عوامل اجتماعی ( بطور مثال: بدون تبعیض، آرام، بدون ناسازگاری و تضاد).

**تذکر:**

**مهر کنترل**

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



ب) عوامل روانی ( بطور مثال: کاهش استرس ، پیشگیری از خستگی و محافظت از تنشهای عاطفی و احساسی).

ج) عوامل فیزیکی (بطور مثال: دما ، رطوبت ، نور ، جریان هوا ، پاکیزگی ، صدا).

### ۷-۱-۵- منابع پایش و اندازه گیری

۷-۱-۵-۱- به منظور تصدیق انطباق محصولات و خدمات با الزامات از پیش تعیین شده از مکانیزم پایش یا اندازه گیری استفاده می گردد. در همین راستا منابع لازم برای حصول اطمینان از دستیابی به نتایج پایش و اندازه گیری معتبر و قابل اعتماد تعیین و فراهم شده است. جهت حصول اطمینان در تامین منابع به موارد زیر دیده شده است:

الف : برای آن نوع مشخصی از فعالیت های پایش و اندازه گیری که در حال انجام است مناسب می باشد.

ب: برای اطمینان از تداوم تناسب یا کاربرد آنها نگهداری می شود.

همچنین کلیه اطلاعات مستند شده مناسب ( از جمله روشهای اجرایی پایش و اندازه گیری مرتبط با هر فرایند) به عنوان شواهد تناسب با هدف منابع پایش و اندازه گیری حفظ می گردد.

### ۷-۱-۵-۲- قابلیت ردیابی اندازه گیری

در شرکت ، سیستم مدیریت کیفیت به گونه ای طراحی شده که قابلیت ردیابی و اندازه گیری ، به عنوان یک بخش اساسی از کسب اطمینان در صحت نتایج اندازه گیری در نظر گرفته شده ، وسایل اندازه گیری نیز طبق موارد زیر تحت کنترل می باشند:

الف) در فواصل زمانی مشخص و یا قبل از استفاده بر روی استانداردهای اندازه گیری قابل ردیابی با استانداردهای اندازه گیری بین المللی یا ملی تایید و کالیبره میشوند، زمانی که چنین استانداردهایی وجود نداشته باشند ، مبانی استفاده شده جهت کالیبراسیون و یا تصدیق باید به صورت اطلاعات مستند شده حفظ می شود.

ب) وضعیت کالیبراسیون آنها بررسی می شود.

ج) از تنظیمات ، آسیب و یا صدمه که وضعیت کالیبراسیون و نتایج اندازه گیری های پس از آن را از اعتبار خارج می نمایند محافظت می شوند.

چنانچه ابزاری که در طول زمان تصدیق و کالیبراسیون آنها برنامه ریزی شده است در استفاده معیوب تشخیص داده شود شرکت تاثیرات منفی در صحت نتایج اندازه گیری قبلی را تعیین نموده و در صورت لزوم اقدام اصلاحی مناسب را انجام می دهد. تجهیزات پایش و اندازه گیری تحت نظامی مدون و در زمان های مشخص کالیبره می شوند. برای هر دستگاه و ابزار پایش و اندازه گیری ، مقدار مجاز خطای اندازه گیری مشخص بوده و در هنگام کنترل دستگاه ، نتایج حاصله با مقادیر مجاز خطای اندازه گیری مقایسه شده و اطمینان حاصل می شود که خطاهای احتمالی اندازه گیری با حدود مجاز مقرر شده سازگارند . سوابق بررسی و کنترل ابزارهای فوق ، بعنوان شاهدهی دال بر انجام فعالیت کالیبراسیون ، بطور کامل نگهداری

**تذکره:**

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

**مهر کنترل**



می شوند .

عنوان یک نکته مهم باید به این موضوع اشاره کرد که ابزارهای پایش و اندازه گیری مورد استفاده در شرکت ، بر مبنای شرایط مورد نیاز در بازرسی و آزمون انتخاب شده اند .

شناسنامه ای از تجهیزات فوق تهیه شده که تحت کنترل سیستم کنترل مستندات قرار گرفته است . در ضمن برای هر یک از این ابزارها ، کد شناسایی خاصی در نظر گرفته شده است . محل استفاده تجهیزات و کاربرد آنها نیز مشخص است . روال بدین ترتیب است که به هنگام فرا رسیدن زمان کالیبراسیون ، وسایل اندازه گیری و ابزارهای پایش از محل استفاده جمع آوری شده و پس از انجام اقدامات مربوط به کالیبراسیون ، برچسب یا تگی که حاوی اطلاعات لازم در خصوص زمان انجام عملیات کالیبراسیون و موعد بعدی کالیبراسیون است ، در صورت امکان بر روی دستگاه نصب می شود . در ضمن خلاصه نتایج کالیبراسیون بر روی گواهینامه ها و سوابق مربوطه ثبت می شود . معمولا این فعالیت توسط پیمانکاران برون سازمانی انجام می گیرد و گواهینامه های مربوطه نیز از طرف آنان صادر می شود .

در صورتی که احتمال خارج شدن تجهیزات بازرسی و ابزارهای پایش و اندازه گیری از وضعیت کالیبره بعلت حوادث ناگهانی و یا براساس گزارش کاربر دستگاه وجود داشته باشد ، در این صورت مسئول مربوطه نسبت به جداسازی دستگاه و انجام هماهنگی های لازم جهت انجام فعالیت کالیبراسیون اقدام خواهد نمود .

نکات مهمی که در خصوص این نوع ابزارها، حائز اهمیت و قابل توجه می باشند عبارتند از :

الف) این قبیل تجهیزات می بایست در برابر آسیب و خرابی در طی جابجایی، تعمیر ، نگهداری و انبارش محافظت شوند.  
ب) این ابزارها نباید دستکاری شوند، چرا که دستکاری آنها توسط پرسنل باعث می شود که نتایج اندازه گیری ها فاقد اعتبار گردیده و قابل اعتماد نباشند .

ج) این قبیل ابزارها می بایست در قبال استانداردهای اندازه گیری مشخصی مورد تصدیق قرار گیرند تا قابلیت ردیابی آنها تا استانداردهای ملی و بین المللی وجود داشته باشد . همچنین مبنایی که برای کالیبراسیون یا تصدیق آنها مورد استفاده قرار گرفته بایستی ثبت شود .

د) چنانچه مشخص شود تجهیزات در انطباق با الزامات موردنظر نیستند ، می بایست اعتبار نتایج اندازه گیری های قبلی مورد ارزیابی مجدد قرار گرفته و اقدامات بعمل آمده ثبت شوند .

در همین خصوص یک روش اجرایی تحت عنوان روش اجرایی پایش و کالیبراسیون تجهیزات اندازه گیری با کد P-20 تهیه و تدوین شده است.

### ۷-۱-۶- دانش سازمانی

شرکت دانش مورد نیاز را برای اجرای فرآیندها و دستیابی به انطباق محصولات و خدمات تعیین نموده و همواره خود را نسبت به این دانش به روز نگه می دارد. این دانش نگه داری شده و به میزان لازم در دسترس قرار می گیرد.

تذکره :

مهر کنترل

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





## نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت

در شرکت هنگام پرداختن به نیازها و روند های در حال تغییر ، دانش فعلی خود را در نظر گرفته و چگونگی به دست آوردن و یا دسترسی به دانش اضافی لازم تعیین شده است.

دانش سازمانی شرکت دانش مختص شرکت بوده و معمولاً از طریق تجربه کسب شده. این دانش اطلاعاتی است که بمنظور دستیابی به اهداف مورد استفاده قرار می گیرد و به اشتراک گذاشته می شود. موارد زیر جهت کسب دانش لازم در نظر گرفته شده است.

الف: منابع داخلی (به عنوان مثال سرمایه فکری ، مطالب فراگرفته شده از طریق تجربه ، آموخته های حاصله از شکست ها و پروژه های موفق ، ثبت و به اشتراک گذاشتن دانش و تجربه های مستند نشده، نتایج حاصل از بهبود فرایندها ، محصولات و خدمات)

ب: منابع خارجی ( به عنوان مثال استانداردها ، دانشگاه ها ، کنفرانس ها، جمع آوری دانش از مشتریان یا ارائه دهندگان برون سازمانی)

جهت حصول اطمینان از وجود دانش سازمانی در شرکت یک روش اجرایی تحت عنوان روش اجرایی مدیریت دانش تهیه و تدوین و اجرا شده است.

### ۲-۷- صلاحیت

نظر به حساسیت شرکت در راستای اجرای دقیق و اصولی فرایندهای شرکت ، صلاحیت افراد جهت این اجرا به دقت تحت کنترل می باشد. در همین راستا مراحل زیر انجام پذیرفته است:

الف: صلاحیت لازم کارکنانی را که تحت کنترل سازمان کار می کنند و عملکردشان بر کیفیت موثر است ، مشخص شده است.

ب: کارکنان از نظر تحصیلات ، آموزش و یا تجربه صلاحیت مناسب با مورد بند الف تطبیق داده شده است .

ج: در صورت کاربرد جهت بدست آوردن شایستگی لازم و ارزیابی اثربخشی اقدامات انجام شده اقدام می شود.

د: اطلاعات مستند مناسب به عنوان شواهد صلاحیت حفظ می گردد.

یادآوری: اقدامات کاربردی در شرکت به عنوان مثال شامل ارائه آموزش ، هدایت ، یا انتصاب مجدد افراد در حال کار فعلی و یا استخدام و یا قرارداد بستن با کارکنان شایسته می باشد. در همین خصوص همانطور که قبلاً گفته شد مطابق با مفاد آیین نامه پرسنلی با کد 29-ا اقدام شده و همچنین یک روش اجرایی تحت عنوان روش اجرایی آموزش با کد P-07 تهیه و تدوین و اجرا شده است. طبق این روش اجرایی در شرکت ، موارد زیر در قالب سیستم مدیریت کیفیت، مورد توجه قرار گرفته اند:

۱) شایستگی های لازم برای افراد موثر بر الزامات سیستم مدیریت کیفیت را تعیین می نماید.

**تذکره:**

**مهر کنترل**

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





## نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت

### ۷-۴- ارتباطات

شرکت ارتباطات داخلی و خارجی مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت را تعیین نموده است. در تعیین این ارتباطات موارد زیر لحاظ گردیده :

الف : موضوع ارتباط

ب: زمان ارتباط

ج: افراد مرتبط با ارتباط

د: چگونگی برقراری ارتباط

در همین راستا بمنظور برقراری ارتباطات داخلی و خارجی از ابزارهایی همچون خطوط تلفن خارجی و داخلی ، ایمیل ، وب سایت ، تلگرام (و سایر شبکه های مجازی) ، اتوماسیون اداری ، شبکه داخلی ، ارتباطات حضوری و جلسات ، صندوق پیشنهادات و انتقادات ، دبیرخانه (نامه کتبی) و ... تدارک دیده شده است.

### ۷-۵- اطلاعات مستند

#### ۷-۵-۱- کلیات

کلیه اطلاعات مستند در سیستم مدیریت کیفیت شرکت شامل موارد زیر می باشد :

الف: اطلاعات مستند مورد نیاز این استانداردهای بین المللی

ب: اطلاعات مستند تعیین شده توسط شرکت که برای اثر بخشی سیستم مدیریت کیفیت لازم شمرده شده است. در تعیین این اطلاعات مستند به موارد زیر دقت شده است:

الف: اندازه شرکت ، نوع فعالیت ها، فرآیندها، محصولات و خدمات آن .

ب: پیچیدگی فرآیندها و تعاملات آنها .

ج: صلاحیت افراد.

#### ۷-۵-۲- ایجاد و به روز رسانی

شرکت هنگام ایجاد و به روز رسانی اطلاعات مستند موارد زیر را انجام می دهد.

الف: شناسایی و شرح به عنوان مثال عنوان ، تاریخ ، نویسنده ، یا شماره مرجع

ب: قالب به عنوان مثال زبان ، نسخه نرم افزار ، تصاویر و رسانه مثلا کاغذی ، الکترونیک

ج: بازنگری و تصویب برای تناسب و کفایت آن .

تذکره :

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

مهر کنترل



### ۷-۵-۳- کنترل اطلاعات مستند

۷-۵-۳-۱- اطلاعات مستند مورد نیاز سیستم مدیریت کیفیت و این استانداردهای بین المللی کنترل می شوند تا اطمینان حاصل شود که درمکان و زمانی مورد نیاز در دسترس و مناسب برای استفاده می باشد.

۷-۵-۳-۲- در صورت کاربرد برای کنترل اطلاعات مستند ، شرکت فعالیتهای زیر را انجام می دهد:

الف: توزیع ، دسترسی ، بازیابی و استفاده

ب: ذخیره سازی و حفظ ، از جمله حفظ خوانایی

ج: کنترل تغییرات (به عنوان مثال کنترل ویرایش )

د: حفظ و جایگزینی

همچنین کلیه اطلاعات مستند با منشأ برون سازمانی که توسط شرکت برای طرحریزی و عملکرد سیستم مدیریت کیفیت لازم تعیین شده اند به گونه ای مناسب شناسایی و کنترل می شود.

دسترسی ها بر تصمیم گیری در خصوص صرفا اجازه مشاهده اطلاعات مستند و اجازه و اختیار برای مشاهده و تغییر اطلاعات ثبت شده تعریف گردیده است.

در همین خصوص یک روش اجرایی تحت عنوان روش اجرایی کنترل مستندات با کد P-01 تهیه و تدوین و اجرا شده است.

از جمله سوابق کیفی که برای این مجموعه الزام شده می توان به موارد زیر اشاره کرد. لذا تمامی موارد زیر بطور دقیق حفظ و نگهداری می گردد.

- اهداف و برنامه تحقق اهداف
- صورتجلسات بازنگری مدیریت
- سوابق مربوط به کنترل مستندات
- سوابق مربوط به خرید و ارزیابی تامین کنندگان
- سوابق مربوط به اجرای مراحل مختلف فرایندها
- سوابق مرتبط به انجام فعالیت های بازرسی و آزمون
- سوابق کالیبراسیون ابزارهای پایش و اندازه گیری
- سوابق اقدام اصلاحی و پیشگیرانه
- سوابق مرتبط با انبار
- سوابق ممیزیهای داخلی سیستم مدیریت کیفیت

**تذکره:**

**مهر کنترل**

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





➤ سوابق آموزشی کارکنان

➤ سایر سوابق نتایج حاصل از اجرای این سیستم

➤ نظرات و پیشنهادات کارفرمایان

لازم به ذکر است که به منظور تعریف کنترل های لازم برای شناسایی، انبارش، حفاظت، بازیابی، مدت نگهداری و معدوم سازی سوابق کیفی، یک روش اجرایی تحت عنوان روش اجرایی کنترل سوابق کیفی P-02 با کدتهیه و تدوین و اجرا شده است.

### ۸- عملیات

#### ۸-۱- طرح ریزی و کنترل عملیات

شرکت کلیه فرآیندهای مشخص شده که برای انطباق با الزامات جهت ارائه محصولات و خدمات مورد نیاز می باشد را از طریق موارد زیر برنامه ریزی، اجرا و کنترل نموده است:

الف) تمامی الزامات برای محصول و خدمات تعیین شده اند.

ب) معیارهایی برای فرآیندها و برای پذیرش محصولات و خدمات ایجاد شده اند.

ج) منابع مورد نیاز برای دستیابی به انطباق با الزامات محصول و خدمات تعیین شده اند.

د) کنترل فرآیندها مطابق با معیارها، پیاده سازی شده است.

ه) اطلاعات مستند شده به میزان لازم تعیین، نگهداری و حفظ میگردند. این اقدام در جهت رسیدن به اهداف زیر است:

۱) حصول اطمینان از اینکه تمامی فرایندها به صورت طرح ریزی شده انجام میشوند.

۲) حصول اطمینان از اینکه محصولات و خدمات با الزامات انطباق دارند.

لازم به ذکر است که خروجی این طرح ریزی برای عملیات شرکت مناسب می باشد.

همچنین شرکت، تغییرات طرح ریزی شده را کنترل نموده و عواقب ناشی از تغییرات ناخواسته را بازنگری می نماید و در صورت لزوم اقدام به کاهش هرگونه تأثیرات ناخواسته می نماید.

علاوه بر این طبق توضیحات در بند ۸-۴، شرکت اطمینان حاصل نموده که فرآیندهای برون سپاری شده تحت کنترل می باشند.

#### ۸-۲- الزامات محصولات و خدمات

##### ۸-۲-۱- ارتباط با مشتری

شرکت فرآیندهایی را برای برقراری ارتباط با مشتریان در ارتباط با موارد زیر ایجاد نموده است:

مهر کنترل

تذکر:

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



## نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت

- الف) استعلام ها، قراردادهای و یا رسیدگی به سفارشات از جمله تغییرات  
 ب) اطلاعات مرتبط با محصولات و خدمات  
 ج) فراهم آوری دیدگاه ها و انتظارات مشتری شامل شکایت مشتری  
 د) رسیدگی یا کنترل اموال مشتری  
 ه) قرار دادن الزامات خاص برای اقدامات اقتضایی، هنگامی که مرتبط باشد

### ۸-۲-۲- تعیین الزامات مرتبط با محصولات و خدمات

شرکت جهت تعیین الزامات مربوط به محصولات و خدمات موارد زیر را مدنظر قراردادده است.

الف) الزامات محصول و خدمت (و آنهایی که توسط سازمان الزامی هستند) و الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد، تعیین شده اند.

ب) توانایی برآوردن الزامات تعریف شده و اثبات مطالبات (ادعاها) محصولات و خدماتی که ارائه می نمایند داشته باشد.

این الزامات شامل مدارک پیمان، نقشه ها، مشخصات فنی می گردد. همچنین کلیه خواسته های مطرح در مناقصه ها، مطابق یک الگوی مشخص، مورد امکان سنجی قرار می گیرند و چنانچه نتایج این امکان سنجی ها مثبت باشد، شرکت جهت اجرای پروژه اعلام آمادگی خواهد کرد.

بدیهی است که سوابق ناشی از اجرای این فرآیند، بعنوان بخشی از سوابق کیفی مهم در سیستم کیفیت نگهداری می شود. همچنین در خصوص اصلاحیه قراردادها، ذکر نکات زیر ضروری است:

الف) هنگامی که الزامات پروژه / محصول تغییر می کنند، مثلاً نقشه های قبلی دستخوش تغییراتی می گردند یا عوامل دیگر پروژه / محصول تغییر می نمایند، روال مشخصی در سیستم تعیین گردیده است تا این اطمینان حاصل گردد که مستندات مربوطه، متناسب با شرایط جدید اصلاح شده اند و کارکنان ذیربط نیز، نسبت به الزامات تغییر یافته آگاه شده اند. در این موارد، معمولاً شرح تغییرات در قالب هماهنگی با مسئولین دفتر فنی، مسئول واحد، مدیر پروژه / تولید یا دفتر مرکزی به سازمان اعلام می شوند و طی این جلسات، هماهنگی های لازم با نمایندگان کارفرما بعمل می آید. سپس مستندات تغییر یافته، جایگزین مستندات قبلی می گردند تا ادامه مراحل اجرایی براساس الزامات جدید انجام شود. در این راستا، کلیه پرسنل ذیربط نیز از جزئیات تغییرات بعمل آمده به نحو متقاضی مطلع می گردند.

ب) علاوه بر الزاماتی که بصورت صریح توسط کارفرما یا مشتری بیان شده اند، پاره ای از الزامات وجود دارند که علیرغم عدم اعلام توسط کارفرما یا مشتری، در غالب مجموعه قوانین و مقررات مرتبط با امور پیمانکاری حاکم است لذا به تشخیص مدیریت شرکت یا مسئولین مربوطه لازم است رعایت شوند تا در انتها پروژه از شرایط مناسبی برخوردار گردد. این قبیل الزامات نیز در حین اجرا با دقت رعایت می شوند.

**تذکر:**

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

**مهر کنترل**



د) برخی الزامات نیز در پروژه های/محصولات خاص بعنوان الزامات قانونی و دولتی مطرح هستند که می بایست رعایت شوند. از جمله این الزامات می توان به دستورالعمل های ایمنی جداگانه ای اشاره کرد که از طرف کارفرمایان دولتی تدوین گردیده و ابلاغ شده اند.

و) علاوه بر کلیه موارد فوق ، برخی الزامات بعنوان الزامات درون سازمانی از طرف شرکت برای مراحل اجرایی فرآیند تعیین شده اند.

### ۸-۲-۳- بازنگری الزامات مرتبط با محصولات و خدمات

سیاستهای شرکت بر این اساس است که قبل از شروع کار و دادن هر گونه تعهد به مشتری اطمینان حاصل کند که توانایی انجام و برآوردن الزامات محصولات و یا خدمات را دارد. لذا همواره یک بازنگری در این الزامات لازم الاجراست. این بازنگری ها شامل موارد زیر است:

الف) الزامات مشخص شده توسط مشتری، از جمله الزامات برای فعالیت های تحویل و پس از تحویل.

ب) الزاماتی که توسط مشتری بیان نشده است ولی برای استفاده مشخص شده یا مورد نظر مشتری لازم می باشد.

ج) الزامات مشخص شده توسط خود شرکت.

د) الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد برای محصولات و خدمات.

ه) الزامات قرارداد یا سفارشات که با آنچه از قبل بیان شده اند مغایرت دارد.

در کلیه موارد فوق چنانچه مغایرتی مشاهده گردد قبل از هر گونه اقدام حل و فصل می گردد. همچنین چنانچه در این خصوص مشتری الزامات تعیین شده خود را بصورت مستند ارائه نکرده باشد ، حتما شرکت نسبت به اخذ تاییدیه های لازم اقدام می نماید. برای همین با توجه به ارزش بالای فرآیندها و پیچیدگی های نهفته در مراحل مختلف اجرا ، لازم است قبل از آنکه شرکت اقدام به اجرا نماید، بررسی ها و ارزیابی های لازم را انجام دهد تا از بروز مشکلات بعدی حتی المقدور جلوگیری بعمل آید . این بررسی ها و امکان سنجی های اولیه بایستی سازمان را مطمئن سازد که :

الف) از الزامات و نیازمندی های مربوط به فرآیند اجرا کاملا اطلاع دارد.(نیازمندی و ویژگی های پروژه/محصول در قالب مدارک پیمان، نقشه ها و مشخصات فنی بطور کامل تعیین گردیده است)

ب) چنانچه قرار است بخشی از اجرا، مغایر با آنچه که در ابتدا مورد نظر کارفرما بوده انجام شود، هماهنگی های لازم با کارفرما انجام گرفته و موارد با وی حل و فصل شود.

در نهایت شرکت به نحو قابل کاربرد، همه اطلاعات مستند مربوط به نتایج حاصل از بازنگری ها و هر گونه الزامات جدید محصولات و خدمات را حفظ می نماید.

**تذکره :**

**مهر کنترل**

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



### ۸-۲-۴- تغییرات در الزامات محصولات و خدمات

هر زمان که الزامات محصولات و خدمات تغییر کند شرکت کلیه اطلاعات مستند را مطابق با الزامات جدید تغییر داده و افراد مرتبط با هر یک از این الزامات را نسبت به این موضوع آگاه می سازد.

### ۸-۳- طراحی و توسعه محصولات و خدمات

#### ۸-۳-۱- کلیات

شرکت به منظور حصول اطمینان از تامین محصولات و خدمات بعدی، یک فرایند طراحی و توسعه را ایجاد ، پیاده سازی و نگهداری کرده است.

#### ۸-۳-۲- طرحریزی طراحی و توسعه

شرکت در تعیین مراحل و کنترل ها برای طراحی و توسعه موارد زیر را در نظر گرفته است:

(الف) ماهیت، مدت زمان و پیچیدگی فعالیت های طراحی و توسعه.

(ب) مراحل مورد نیاز فرایند از جمله بازنگری های طراحی و توسعه قابل کاربرد.

(ج) فعالیت های الزامی تصدیق و صحه گذاری در طراحی و توسعه.

(د) مسئولیت ها و اختیارات مشارکت داده شده در فرایند طراحی و توسعه.

(ه) نیازمندیها به منابع دوررون و برون سازمانی برای طراحی و توسعه محصولات و خدمات.

(و) نیاز به کنترل فصول مشترک بین افراد در فرایند طراحی و توسعه.

(ز) نیاز به مشارکت مشتریان و کاربران در فایند طراحی و توسعه.

(ح) الزامات تامین بعدی محصولات و خدمات بعدی.

(ط) سطحی از کنترل که مشتریان و سایر طرف های ذینفع مرتبط از فرایند طراحی و توسعه انتظار دارند.

(ی) اطلاعات مستند مورد نیاز جهت اثبات اینکه طراحی و توسعه برآورده شده اند.

#### ۸-۳-۳- ورودی های طراحی و توسعه

شرکت الزامات ضروری برای هر یک از انواع محصولات و خدماتی که باید طراحی و توسعه داده شوند را تعیین نموده و همواره موارد زیر را مدنظر دارد.

(الف) الزامات کارکردی و عملکردی.

**تذکر:**

**مهر کنترل**

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





ب) اطلاعات بدست آمده از فعالیت های طراحی و توسعه مشابه قبلی.  
ج) الزامات قانونی و مقرراتی.  
د) استانداردها یا آیین نامه ای که سازمان متعهد به پیاده سازی آنها شده است.  
ه) پیامدهای احتمالی شکست به علت ماهیت محصولات و خدمات.  
ورودی های طراحی و توسعه بطور کافی ، کامل و بدون ابهام بوده و تعارض بین ورودی های طراحی و توسعه حل و فصل می شود و اطلاعات مستند ورودی های طراحی و توسعه را حفظ می گردد.

### ۸-۳-۴- کنترل های طراحی و توسعه

شرکت همواره بر فرایند طراحی و توسعه کنترل هایی اعمال می نماید. این کنترل ها به منظور حصول اطمینان از موارد زیر است:  
الف) نتایجی که بدست می آیند تعریف می شوند.  
ب) به منظور ارزیابی توانایی انطباق نتایج طراحی و توسعه با الزامات انجام شده ، بازنگری ها انجام می شوند.  
ج) به منظور حصول اطمینان از انطباق خروجی های طراحی و توسعه با الزامات ورودی ، فعالیت های تصدیق انجام می شوند.  
د) به منظور حصول اطمینان از اینکه محصولات و خدمات ، الزامات مربوط به کاربرد مشخص شده یا استفاده تعیین شده را برآورده می سازد ، فعالیت های صحت گذاری انجام می شوند.  
ه) هرگونه اقدام لازم بر روی مشکلات شناسایی شده در حین فعالیت های بازنگری یا تصدیق و صحت گذاری ، انجام می شود.  
و) اطلاعات مستند این فعالیت ها حفظ می شوند.  
یادآوری : بازنگری ها ، تصدیق و صحت گذاری طراحی و توسعه اهداف متمایزی دارند . بسته به این که برای محصولات و خدمات شرکت به چه صورت مناسب باشد ، این فعالیت ها گاهی بصورت جداگانه و یا گاهی ترکیبی انجام می شوند.

### ۸-۳-۵- خروجی های طراحی و توسعه

نا گفته پیداست که خروجی هر طرحی از اهمیت بالایی برخوردار بوده و بایستی مطابق با آن چیزی که مطلوب شرکت هست مطابقت داشته باشد. به همین منظور جهت دستیابی به اهداف مورد نظر در طراحی و توسعه محصولات و یا خدمات ، شرکت از موارد زیر اطمینان حاصل می نماید:  
الف) الزامات ورودی برآورده گردد.

مهر کنترل

تذکره :

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



(ب) برای فرآیندهای بعدی تأمین محصولات و خدمات کافی باشد.  
(ج) به نحو مناسبی، الزامات پایش و اندازه گیری و معیارهای پذیرش را شامل شده یا به آن ها ارجاع داده شده است.  
(د) ویژگی های محصولات و خدمات که بری مقصود مورد نظر و استفاده ایمن و صحیح از آن ها ضروری هستند مشخص شده اند.

### ۸-۳-۶- تغییرات طراحی و توسعه

شرکت کلیه تغییرات انجام شده در حین و یا پس از طراحی و توسعه محصولات و خدمات را به میزانی که اطمینان حاصل نماید هیچ تاثیر منفی بر انطباق با الزامات وجود ندارد، شناسایی، بازنگری و کنترل نموده و اطلاعات مستند مربوط به موارد زیر را حفظ می نماید:

(الف) تغییرات طراحی و توسعه

(ب) نتایج بازنگری ها

(ج) مجوز تغییرات

(د) اقدامات انجام شده جهت جلوگیری از اثرات منفی

در همین راستا جهت حصول اطمینان از صحت انجام فرایند بند ۸-۳ یک روش اجرایی تحت عنوان روش اجرایی طراحی و توسعه تهیه و تدوین و اجرا شده است.

### ۸-۴- کنترل فرایند ها، محصولات و خدمات برون سازمانی

#### ۸-۴-۱- کلیات

در شرکت بنا بر اقتضایات بعضی از فرآیندها، محصولات و خدماتی از بیرون سازمانی تأمین میشوند. جهت حصول اطمینان از انطباق این فرایندها، محصولات و خدمات با الزامات از پیش تعیین شده کنترلهایی صورت می گیرد. این کنترلها که بر روی فرایند ها، محصولات و خدماتی که بیرون سازمانی تأمین می شوند در مواقع زیر رخ می دهد:

(الف) محصولات و خدمات تأمین کنندگان برون سازمانی برای ترکیب با محصولات و خدمات خود شرکت در نظر گرفته شده اند.

(ب) محصولات و خدمات مستقیماً توسط تأمین کنندگان برون سازمانی، به نمایندگی از شرکت، برای مشتریان تأمین می شوند.

مهر کنترل

تذکره:

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



ج) به تصمیم شرکت ، یک فرایند و یا بخشی از یک فرایند ، توسط تامین کننده برون سازمانی انجام می شود . همچنین بر اساس توانایی تامین کنندگان برون سازمانی در تامین فرایندها یا محصولات و خدمات منطبق با الزامات ، معیارهایی را جهت ارزیابی ، انتخاب ، پایش عملکرد و ارزیابی مجدد آنها تعیین و بکار گرفته شده است و اطلاعات مستند این فعالیت ها و هر گونه فعالیت ضروری حاصل از ارزیابی ها را حفظ می گردد. بدین منظور دو روش اجرایی تحت عناوین روش اجرایی تامین کالا با کد P-12 و روش اجرایی تامین خدمات تهیه و تدوین و اجرا شده است.

### ۸-۴-۲- نوع و میزان کنترل

نظر به اهمیت این موضوع که فرایند ها ، محصولات و خدماتی که از بیرون سازمان تامین می شوند ، بر توانایی سازمان در تحویل مستمر محصولات و خدمات منطبق به مشتریانش تاثیر منفی نگذارد موارد زیر با دقت اعمال می گردد. الف) حصول اطمینان از اینکه فرایند هایی که در بیرون سازمان تامین می شوند تحت کنترل سیستم مدیریت کیفیت شرکت باقی می ماند.

ب) کنترل هایی که لازم است تا بر روی تامین کننده برون سازمانی و بر روی خروجی بدست آمده ، اعمال شود تعیین می شوند.

ج) موارد زیر همواره مد نظر می باشد:

۱) تاثیر بالقوه فرایند ها ، محصولات و خدمات برون سپاری شده بر توانایی شرکت در بر آورده سازی مستمر الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد.

۲) اثر بخشی کنترل های اعمال شده توسط تامین کنندگان برون سازمانی

د) به منظور حصول اطمینان از اینکه الزامات توسط فرایند ها ، محصولات و خدمات برون سپاری شده بر آورده می شوند ، تصدیق یا دیگر فعالیت های ضروری دیگر را تعیین می گردند.

### ۸-۴-۳- اطلاعات برای تامین کنندگان برون سازمانی

شرکت قبل از اطلاع رسانی به تامین کننده برون سازمانی ، از کفایت الزامات اطمینان حاصل نموده و در خصوص موارد زیر ، الزامات خود را به اطلاع تامین کنندگان برون سازمانی می رساند :

الف) فرایند ها ، محصولات و خدماتی که باید تامین شود

ب) تایید:

۱) محصولات و خدمات

۲) روش ها ، فرایند ها و تجهیزات

مهر کنترل

تذکره:

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



۳) ترخیص محصولات و خدمات

ج) شایستگی ها از جمله تایید صلاحیت های الزامی برای افراد

د) تعاملات تامین کننده برون سازمانی با شرکت

ه) کنترل و پایشی که توسط شرکت بر روی عملکرد تامین کنندگان برون سازمانی بکار گرفته خواهد شد

و) فعالیت های تصدیق یا صحه گذاری که شرکت یا مشتری نامان می خواهند در محل تامین کننده برون سازمانی انجام دهند .

جهت حصول اطمینان از اجرای دقیق بندهای ۳-۴-۸ و ۲-۴-۸ یک روش اجرایی تحت عنوان روش اجرایی کنترل تامین کنندگان تهیه و تدوین و اجرا شده است.

### ۸-۵- تولید و ارائه خدمات

#### ۸-۵-۱- کنترل تولید و ارائه خدمات

شرکت تولید و ارائه خدمات خود را در شرایط کنترل شده ای ، پیاده سازی نموده است . به نحوی که قابل کاربرد و عملیاتی باشد. این شرایط کنترل شده شامل موارد زیر می باشد:

الف) اطلاعات مستند که موارد زیر را تعریف می کنند در دسترس می باشد:

۱) ویژگی های محصولاتی که باید تولید شوند ، خدماتی که باید ارائه شوند یا فعالیت هایی که باید انجام گیرند.

۲) نتایجی که باید بدست آیند.

ب) منابع پایش و اندازه گیری مناسب در دسترس بوده و از آنها استفاده می گردد.

ج) فعالیت های پایش و اندازه گیری در مراحل مناسب برای تصدیق این که معیار های کنترل فرایندها یا خروجی ها و معیارهای پذیرش محصولات و خدمات برآورده شده اند. پیاده سازی شده اند.

د) استفاده از زیر ساخت و محیط مناسب برای اجرای فرایندها استفاده شده است.

ه) افراد شایسته برای اجرای فرایندها انتصاب شده اند. در این انتصاب به مواردی از جمله هرگونه تایید صلاحیت الزام شده توجه خاص شده است.

و) برای فرایند تولید و ارائه خدمات ، در جایی که خروجی بدست آمده رانمی توان با پایش یا اندازه گیری بعدی تصدیق کرد ، صحه گذاری و صحه گذاری مجدد دوره ایی توانایی دستیابی به نتایج طرحریزی شده انجام می گردد.

ز) بمنظور جلوگیری از خطای انسانی هرچاییکه ضرورت داشته و ممکن بوده فعالیتهایی طراحی و پیاده سازی شده است.

ح) فعالیت های ترخیص ، تحویل و پس از تحویل محصولات و خدمات ، لحاظ و پیاده سازی شده است.

**تذکره :**

**مهر کنترل**

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





## نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت

بنا بر این قبل از هر چیز لازم است اطلاعاتی که ویژگیهای پروژه و یا محصولات و خدمات را توصیف می کنند بطور شفاف و دقیق در دسترس باشند . و هر جا که نیاز به روش های اجرایی مجزا و یا دستورالعمل های کاری احساس شده است ، به نحوی که فقدان این روشهای اجرایی و دستورالعمل ها بر روند اجرای اصولی ، اثر منفی داشته باشد، این روشهای اجرایی و دستورالعمل ها تدوین گردیده و در اختیار پرسنل قراردادده می شوند.

همچنین در مراحل مختلف اجرا ، از تجهیزات مناسب و سازگار با شرایط پروژه ، محصولات و یا خدمات استفاده شده است . جهت انجام فعالیت های پایش و اندازه گیری ، به تجهیزاتی نیاز بوده تا به کمک آنها امور پایش و اندازه گیری در کمال دقت انجام شوند . به منظور آنکه قادر باشیم به نتایج حاصل از این فعالیت های پایش و اندازه گیری اعتماد کنیم لازم است این تجهیزات تحت روش اجرایی پایش و کالیبراسیون تجهیزات اندازه گیری قرار گرفته و سپس مورد استفاده قرار گیرند . علاوه بر کلیه موارد فوق که در جهت کنترل فرآیند اجرایی انجام گرفته است ، باید به این نکته اشاره کرد که در طول تولید محصول ، سعی گردیده از طریق بکارگیری تکنیک های برنامه ریزی و کنترل پروژه ، پیشرفت فیزیکی کار نیز دقیقا تحت کنترل قرار گیرد . واحد برنامه ریزی شرکت اقدام به جمع آوری اطلاعات لازم و ارائه گزارشهای ادواری به مدیریت شرکت می نماید .

نکته : با توجه به ماهیت فعالیت شرکت ممکن است برخی از فرایندهای سازمانی به پیمانکاران فرعی واگذار شوند. لذا در شرکت تمهیداتی چیده شده است تا در صورت احساس نیاز به این تامین کنندگان قبل از بکار گیری ایشان مطابق با روش اجرایی تامین خدمات اقدام گردد.

نکته : برخی از فرآیندهای اجرایی به گونه ای هستند که خروجی آنها بوسیله پایش و اندازه گیری بعدی قابل تصدیق نمی باشند. به عبارتی نقایص خروجی این قبیل فرآیندها ، تنها پس از آنکه مورد استفاده قرار گرفت آشکار می گردد . به منظور کنترل بهینه نحوه اجرای این فعالیت ها ، عملیات صحت گذاری روی آنها انجام می شود. عبارتی دیگر به طرق مقتضی اطمینان حاصل می شود که این فرآیندها قادرند نتایج لازم را که با نتایج طرح ریزی شده مطابقت دارند، ایجاد نمایند. در خصوص این قبیل فرآیندها، ترتیبات لازم ایجاد شده است که از آن جمله می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- الف) معیارهای تعریف شده برای بازنگری و تصویب فرآیندها .
- ب) استفاده از پرسنل ماهر و کارآموده در این قبیل فرآیندها به منظور کاهش خطرات و مشکلات ناشی از اجرای نادرست و غیر اصولی فرآیندها .
- ج) استفاده از روشهای اجرایی مشخص و ویژه جهت انجام این قبیل فرآیندها .
- د) الزامات مربوط به سوابق ویژه این قبیل فرآیندها .
- هـ) صحت گذاری مجدد این قبیل فرآیندها، عبارتی تشدید کنترل های لازم در خصوص آنها (براساس خواسته کارفرما)

### ۸-۵-۲- شناسایی و ردیابی

در شرکت به منظور تضمین انطباق محصولات و خدمات و همچنین شناسایی و ردیابی آنها در هر مرحله از فرایند توسط ابزارهای مناسبی برای شناسایی خروجی ها انجام می گردد.

**تذکر:**

**مهر کنترل**

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



در واقع وضعیت خروجی ها در قیاس با الزامات پایش و اندازه گیری در سرتاسر تولید و ارائه خدمات شناسایی میشود. این ردیابی الزام بوده و شرکت شناسه منحصر به فرد خروجی های فرایند را تعریف و کنترل می نماید و سپس اطلاعات مستندی که برای ردیابی لازم است را حفظ می نماید.

### ۸-۵-۳- اموال متعلق به مشتری یا تامین کننده برون سازمانی

شرکت همواره نسبت به اموال مشتری یا ارائه کنندگان برون سازمانی تا مدتی که تحت کنترل یا مورد استفاده شرکت است توجه مبذول داشته و بدین منظور اموال مشتری یا تامین کننده برون سازمانی را که برای استفاده یا همکاری در محصولات و خدمت ارائه شده اند را شناسایی، تصدیق، حفاظت و حراست می نماید. در صورت بروز خطاهای غیر مترقبه و یا وقتی که اموال مشتری یا تامین کننده برون سازمانی گم شود، آسیب بیند یا دیگر برای استفاده مناسب نباشد، شرکت این مساله رابه مشتری یا تامین کننده برون سازمانی گزارش نموده و اطلاعات مستند آنچه که رخ داده است را حفظ مینماید. لازم به یادآوری است که به تعریف شرکت طبق استاندارد، اموال مشتری یا تامین کننده برون سازمانی شامل مواد، قطعات، ابزارها و تجهیزات، محل مشتریان، اموال معنوی و داده های شخصی می باشند.

### ۸-۵-۴- محافظت

شرکت کلیه خروجی های حین تولید و ارائه خدمات را به میزانی که برای اطمینان از انطباق با الزامات ضروری است را حفاظت می نماید. این محافظت شامل شناسایی، رسیدگی، کنترل آلودگی، بسته بندی، ذخیره سازی، جابه جایی یا حمل و نقل و مراقبت می باشد. یکی از نکاتی که در اجرا و در قالب سیستم مدیریت کیفیت مستقر شده در آن، مدنظر قرار گرفته، بحث انبارش و مسائل مرتبط با آن است. این موضوع از آن جهت حائز اهمیت است که می بایست انطباق اقلام و کیفیت مناسب آن در طول مدت نگهداری حفظ گردد. بدین منظور تدابیر زیر در کارگاه ها اتخاذ گردیده است:

- الف) اقلام نگهداری شده در انبار و در سایر مراحل فرایندها، دارای قابلیت شناسایی بوده و از یکدیگر متمایز هستند.
- ب) جابجایی اقلام در انبار و فضای مربوطه دیگر به نحوی انجام می شود که اقلام صدمه ندیده و دچار آسیب نگردند.
- ج) نحوه انبارش اقلام در انبار و سایر اماکن به گونه ای است که اقلام نگهداری شده دچار صدمه و آسیب نگردند، در این صورت اقلام ضایعاتی در محل جداگانه ای نگهداری گردد. بعلاوه طرز نگهداری به گونه ای است که از فضای انبار به نحو مناسبی استفاده گردیده و ضمناً، دسترسی به اقلام نیز آسان باشد.
- د) اقلام نگهداری شده در انبارها، دارای شرایط خاص نگهداری نیستند. البته برخی ملاحظات بطور عمومی رعایت می شوند تا اقلام در طول نگهداری در انبار، آسیب نبینند. از جمله این ملاحظات عمومی می توان به استفاده از پالت، دورنگهداشتن اقلام از رطوبت و نگهداری آنها در محلهای خشک
- ه) قسمت یا تمام بخش های اجرا شده به نحو مطلوب نگهداری می گردند تا در مراحل بعدی اجرا آسیبی نبینند.

**تذکر:**

**مهر کنترل**

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



### ۸-۵-۵- فعالیت های پس از تحویل

شرکت همه الزامات فعالیت های پس از تحویل مرتبط با محصولات و خدمات را برآورده نموده است و در تعیین میزان فعالیت های پس از تحویل مورد نیاز، موارد زیر لحاظ شده است:

الف) الزامات قانونی و مقرراتی

ب) پیامد های بالقوه ناخواسته در خصوص محصولات و خدمات

ج) ماهیت، استفاده و دوره عمر مورد نظر محصولات و خدمات

د) الزامات و بازخوردهای مشتری

یادآوری: فعالیت های پس از تحویل شامل اقدامات مرتبط با اعطای گارانتی، تعهدات قراردادی مانند خدمات تعمیر و نگهداری، و خدمات تکمیلی مانند بازبافت یا امحای نهایی و غیره و یا هر آنچه که در قرارداد تعیین شده است، می باشد.

### ۸-۵-۶- کنترل تغییرات

گاهی اوقات بنا بر اقتضا مجبور به اعمال تغییرات در تولید و ارائه خدمات به میزانی که برای تضمین تداوم در انطباق با الزامات مشخص شده مورد نیاز است، هستیم. لذا این تغییرات همواره بازنگری و کنترل می گردد. بدیهیست اطلاعات مستندی که تشریح کننده نتایج بازنگری تغییرات، فرد یا افراد صادر کننده مجوز تغییرات و هر گونه اقدام لازم برآمده از تغییرات باشند حفظ می گردد.

جهت حصول اطمینان از اجرای دقیق فرایندهای مربوط به بند ۸-۵ روشهای اجرایی زیر تهیه و تدوین و اجرا شده است:

روش اجرایی برنامه ریزی و کنترل پروژه

روش اجرایی اجرای پروژه ( روش اجرای تولید)

روش اجرایی انبارش با کد P-11

### ۸-۶- ترخیص محصولات و خدمات

شرکت ترتیبات طرحریزی شده را در مراحل مناسب پیاده سازی نموده تا تصدیق نماید که الزامات محصول و خدمت برآورد شده اند. تا زمانی که ترتیبات طرح ریزی شده به طور رضایت بخشی کامل نشده اند ترخیص محصولات و خدمات به مشتری صورت نمی پذیرد، مگر اینکه توسط فرد مجاز و در صورت کاربرد توسط مشتری تایید شده باشد. بنابراین کلیه اطلاعات مستند ترخیص محصولات و خدمات حفظ می گردد. این اطلاعات مستند شامل موارد زیر است:

**تذکر:**

**مهر کنترل**

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



الف) شواهد انطباق با معیارهای پذیرش

ب) قابلیت ردیابی به فرد یا افراد صادر کننده مجوز ترخیص

### ۸-۷- کنترل خروجی های نامنتبق

۸-۷-۱- در شرکت کلیه خروجی هایی که با الزامات انطباق ندارد شناسایی و کنترل می شوند تا از استفاده یا تحویل ناخواسته آنها پیشگیری شود. در همین راستا اقدام مناسبی بر مبنای ماهیت عدم انطباق و اثر آن بر انطباق محصولات و خدمات انجام می گردد. این مسئله همچنین برای محصولات و خدمات نامنتبقی که پس از تحویل محصولات، حین ارائه خدمت یا پس از آن شناسایی می شوند نیز صدق می نماید. در شرکت با خروجی های نامنتبقی به یک یا چند روش زیر برخورد می گردد:

الف: اصلاح

ب: جداسازی، محدود سازی، بازگرداندن یا تعلیق ارایه محصولات و خدمات

ج: اطلاع رسانی به مشتری

د: کسب مجوز پذیرش تحت شرایط ارفاقی

لازم به ذکر است هنگامی که خروجی های نامنتبقی اصلاح شده اند، انطباق با الزامات مورد تصدیق قرار می گیرند.

### ۸-۷-۲- همچنین شرکت اطلاعات مستندی که موارد زیر را شرح می دهد را حفظ می نماید:

الف) شرح عدم انطباق

ب) شرح اقدام های انجام شده

ج) شرح هر گونه مجوز های ارفاقی کسب شده

د) شناسایی طرف تصمیم گیرنده در خصوص اقدام پیرو عدم انطباق

با توجه به موارد فوق محصول / خدمت نامنتبقی محصول / خدمتی است که به هر دلیل با خواسته های از پیش تعیین شده مطابقت ندارد. عمده عدم انطباق های موجود در اجرا عبارتند از: مواد اولیه نامنتبقی وارده به کارگاه، مراحل اجرایی نامنتبقی و محصول نهایی یا خدمت نهایی نامنتبقی.

هنگام تعیین تکلیف اقلام و یا مراحل نامنتبقی، ممکن است با یک یا چند حالت از حالات زیر مواجه شویم:

الف) محصول (خدمت) نامنتبقی بواسطه انجام دوباره کاری (ارائه مجدد)، به یک محصول (خدمت) منتبق تبدیل شده و قابل استفاده گردد.

ب) محصول (خدمت) نامنتبقی بواسطه استفاده از مفهوم اجازه ارفاقی، (پس از انجام دوباره کاری) ارائه مجدد یا بدون

**تذکر:**

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

**مهر کنترل**





انجام هیچ کاری) پذیرفته شود .  
گاهی استفاده از مفهوم اجازه ارفاقی به کسب مجوز از کارفرما نیاز دارد و گاهی این مجوز توسط کارفرما (یا کسانی که قبلا برای چنین منظوری تعیین شده و اختیارات لازم به آنان واگذار شده است) صادر می شود .  
ج) محصول(خدمت) نامنطبق جهت استفاده در امور دیگری که از سطح کیفی پائین تری برخوردار هستند مجاز شمرده شود .  
د) اگر محصول(خدمت) نامنطبق با استفاده از هیچ یک از ۳ راه حل فوق ، قابل استفاده نباشد ، بعنوان یک محصول(خدمت) ضایعاتی (غیر قابل استفاده) تلقی می گردد و در این شرایط نمی توان آن را مورد استفاده قرارداد .  
از طرفی لازم به ذکر است هنگامی که محصول (خدمت) نامنطبق اصلاح می گردد ، باید مورد تصدیق مجدد قرارگیرد تا اطمینان حاصل شود که با الزامات تعیین شده تطابق دارد .  
در صورتیکه محصول (خدمت) نامنطبق پس از ارسال یا شروع به استفاده از آن ، شناسایی شود ، مسئولین مربوطه تدابیر لازم را در جهت کنترل اثرات بالفعل یا اثرات بالقوه عدم انطباق اتخاذ می کنند .  
بنابراین در شرکت یک روش اجرایی تحت عنوان روش اجرایی کنترل محصولات / خدمات نامنطبق با کد P-06 تهیه و تدوین و اجرا شده است.

### ۹- ارزیابی عملکرد

#### ۹-۱- پایش، اندازه گیری، تحلیل و ارزیابی

##### ۹-۱-۱- کلیات

شرکت در راستای اعمال پایش ، اندازه گیری ، تحلیل و ارزیابی ابتدا موارد زیر را تعیین کرده است .  
الف) چه چیزی نیاز به پایش و اندازه گیری دارد؟

ب) روش های پایش، اندازه گیری، تحلیل و ارزیابی مورد نیاز ، به منظور حصول اطمینان از ایجاد نتایج معتبر.

ج) چه زمانی پایش و اندازه گیری باید انجام شود؟

د) چه هنگامی نتایج برآمده از پایش و اندازه گیری باید تحلیل و ارزیابی شوند؟

بر همین اساس پایش و اندازه گیری در شرکت به بخش های زیر تعریف می گردد:

۱- پایش و اندازه گیری اقلام ورودی

۲- پایش و اندازه گیری در حین فرایند

۳- پایش و اندازه گیری نهایی

۴- پایش و اندازه گیری دوره ای انبارها

**تذکره:**

**مهر کنترل**

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



### ۵- پایش و اندازه گیری فرایندها

مطابق خواسته استاندارد مرجع، شرکت موظف است ویژگیهای پروژه/محصولات و خدمات را جهت تصدیق اینکه الزامات و یا خواسته های مربوطه برآورده شده اند، مورد پایش و اندازه گیری قرار دهد. بر همین اساس، سیستم مدیریت کیفیت شرکت به گونه ای طراحی شده است که فعالیت های بازرسی و آزمون در کلیه مراحل اجرا بطور موثر به اجرا درآیند. این فعالیت ها شامل اقدامات زیر می باشند:

الف) کلیه اقلام وارده به کارگاه شامل مواد اولیه و قطعات فنی و یدکی که توسط واحد تدارکات خریداری و یا توسط تامین کنندگان برون سازمانی تأمین گردیده اند، قبل از آن که مورد استفاده قرار گیرند می بایست مورد بازرسی و کنترل قرار گیرند تا اطمینان حاصل گردد که با الزامات از پیش تعیین شده مطابقت دارند.

ب) نتایج حاصل از فعالیت های اجرایی می بایست مورد بازرسی قرار گیرند تا اطمینان حاصل گردد که الزامات و نیازمندی های تعیین شده برآورده شده اند. بدیهی است که اجرای مراحل کاری و آغاز هر مرحله جدید، منوط به تایید مراحل قبل توسط مسئولین واحد کنترل کیفیت می باشد.

ج) پس از اتمام کلیه مراحل اجرا و قبل از آنکه پروژه یا محصول و یا خدمات نهایی به کارفرما یا مشتری تحویل گردد، لازم است اطمینان حاصل گردد که کلیه نیازمندی ها و الزامات از پیش تعیین شده برآورده گردیده اند. بدین منظور به یکی از دو روش زیر اقدام می شود:

در خصوص برخی از فرآیندهای اجرایی لازم است که این فعالیت از طریق تهیه یک چک لیست و تکمیل آن انجام شود. بدین ترتیب که کلیه موارد ذکر شده در چک لیست مورد بررسی نهایی قرار می گیرد و از انجام صحیح آنها اطمینان حاصل می گردد.

درباره موارد نیز که تهیه چک لیست ضرورتی ندارد، بازدید نهایی از فرآیندهای اجرایی توسط ریاست واحد، مدیر فنی و مدیر امور اجرایی بعمل می آید و نتایج بازدید در قالب یک صورتجلسه مکتوب می گردد. چنانچه در حین بازدید مواردی مشاهده گردد که مغایر با اصول و الزامات از پیش تعیین شده انجام گرفته باشد، موارد در قالب صورتجلسه مذکور قید گردیده و تصمیمات لازم در جهت رفع این مغایرت ها اتخاذ می گردد.

نکته مهم:

طرح های کیفیت، نقشه ها، مستندات مرجع و نیازمندی های خرید بعنوان مدارک و مستندات مرجع جهت انجام فعالیت های بازرسی و آزمون مطرح می باشند.

در همین راستا یک روش اجرایی پایش و اندازه گیری با کد P-20 تهیه و تدوین و اجرا شده است.

همچنین به منظور آگاهی از میزان انطباق عملکرد سیستم مدیریت کیفیت با الزامات استاندارد های سه گانه و از طریق بررسی میزان تحقق اهداف کیفی (شاخص) مربوطه، می توان فرآیند و میزان توانایی آن را در دستیابی به نتایج طرح ریزی شده، مورد پایش و اندازه گیری قرار داد. بنابراین در مواقعی که نتایج طرح ریزی شده مطابق آنچه که در قالب اهداف کیفیتی تعیین گردیده اند محقق نشده باشد، اصلاحات و اقدامات اصلاحی لازم برحسب تناسب صورت می پذیرد تا از تطابق محصول (خروجی فرآیند) اطمینان حاصل گردد. لذا یک روش اجرایی تحت عنوان روش اجرایی پایش فرایندها با

**تذکر:**

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

**مهر کنترل**



کد P-08 تهیه و تدوین و اجرا شده است.

### ۹-۱-۲- رضایت مشتری

شرکت برداشت مشتری را از میزان برآورده شدن نیازها و انتظارات وی را پایش می نماید.

مدیریت شرکت مایل است که میزان تاثیر استقرار سیستم مدیریت کیفیت را در پروژه ها / محصولات و یا خدمات خود مورد ارزیابی قرار دهد. این ارزیابی از طرق مختلف امکان پذیر است. یکی از مهمترین اندازه گیری ها در جهت ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت کیفیت، جمع آوری اطلاعات مربوط به برداشت کارفرمایان و مشتریان از میزان برآورده شدن الزامات وی توسط شرکت است. بدین منظور روش های مختلفی جهت دریافت و جمع آوری نظرات کارفرمایان و نیز استفاده از این اطلاعات تعیین گردیده است. سنجش رضایت مشتریان صرفا به معنای بررسی و پیگیری شکایات وی نیست. بلکه اعتقاد بر این است چنانچه مشتریان شکایتی نداشته باشد، این امر لزوما به معنای رضایت کامل وی از نحوه عملکرد شرکت در اجرا خواهد بود. با وجود اینکه فرم های نظر سنجی در دوره های زمانی تعیین شده برای مشتریان ارسال می شود، نمی توان انتظار داشت که مشتریان، رضایت خود را در قالب فرم های نظر سنجی، کتبا اعلام نماید. به همین منظور دو روش اجرایی با عناوین روش اجرایی رسیدگی به شکایات کارفرمایان / مشتریان و روش اجرایی سنجش رضایت کارفرمایان / مشتریان تهیه و تدوین و اجرا شده است.

### ۹-۱-۳- تحلیل و ارزیابی

شرکت همواره داده های مناسب و اطلاعات ناشی از پایش، اندازه گیری و دیگر منابع را تجزیه و تحلیل و ارزیابی می نماید.

نتایج این تحلیلها جهت ارزیابی موارد زیر استفاده می شوند:

(الف) انطباق الزامات محصولات و خدمات

(ب) میزان رضایت مشتری

(ج) عملکرد و اثر بخشی سیستم مدیریت کیفیت

(د) اینکه آیا طرح ریزی به طور اثربخش اجرا شده است

(ه) اثربخشی اقدامات انجام شده به منظور پرداختن به ریسک ها و فرصت ها

(و) عملکرد تامین کننده برون سازمانی

(ز) نیاز به بهبود سیستم مدیریت کیفیت

همانند هر سیستم دیگری، لازم است کنترل های لازم در جهت حصول اطمینان از عملکرد صحیح سیستم مدیریت

تذکر:

مهر کنترل

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



## نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت

کیفیت اعمال گردد. بدین منظور در نظام کیفیت مستقر شده در شرکت، فرآیندهای پایش، اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود، هر جا که ضروری تشخیص داده شده‌اند طرح ریزی شده و به مورد اجرا درآمده‌اند تا اطمینان حاصل گردد که:

الف) پروژه/محصولات/خدمات با الزامات از پیش تعیین شده مطابقت دارد به عبارتی مراحل اجرای فرآیندها، همانگونه که باید اجرا شده‌اند.

ب) اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت تحت کنترل بوده و بطور مستمر بهبود داده می‌شود.

ج) عملکرد سیستم مدیریت کیفیت با ترتیبات برنامه‌ریزی شده (مستندات سیستم کیفیت) مطابقت دارد. عبارتی مطمئن شویم که سیستم به طور صحیح اجرا می‌گردد.

بنابر اصول هشتگانه مدیریت کیفیت، از جمله اصل "تصمیم‌گیری بر مبنای واقعیات" در سیستم شرکت، نقش بسیار ویژه و با اهمیتی دارد. لذا در سیستم مدیریت کیفیت، داده‌های متناسب تعیین و جمع‌آوری می‌گردند و سپس مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند تا تناسب و اثربخشی آن را نشان دهند. همچنین از طریق انجام این تحلیل‌ها می‌توان مشخص نمود که بهبود اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت در کدام نواحی می‌تواند اتفاق بیافتد. از جمله داده‌هایی که برای این منظور متناسب بنظر می‌رسند داده‌هایی هستند که بعنوان نتایج پایش و اندازه‌گیری از فرآیندهای مربوطه حادث می‌شوند.

نکته: در راستای اجرای فرآیندهای فوق‌الذکر، روش‌ها و تکنیک‌های مختلفی از جمله فنون آماری مورد استفاده قرار می‌گیرند.

در شرکت یک روش اجرایی تحت عنوان روش اجرایی تجزیه و تحلیل داده‌ها با کد P-10 تهیه و تدوین و اجرا شده است.

### ۲-۹- ممیزی داخلی

۲-۹-۱- شرکت ممیزیهای داخلی را در فواصل برنامه ریزی شده انجام می‌دهد، تا اطلاع یابد که سیستم مدیریت

الف) با موارد زیر انطباق دارد:

۱. الزامات خود شرکت در خصوص سیستم مدیریت

۲. الزامات این استاندارد بین‌المللی

ب. به گونه‌ای اثربخش پیاده‌سازی و نگه‌داری می‌شود.

### ۲-۲-۹- شرکت همچنین

الف) برنامه یا برنامه‌های ممیزی، شامل تواتر، روش‌ها، مسئولیت‌ها، الزامات طرح ریزی و گزارش‌دهی را طرح ریزی، ایجاد، پیاده‌سازی و نگهداری می‌شوند.

ب) معیارهای ممیزی و دامنه هر ممیزی را تعریف شده‌اند.

ج) ممیزین انتخاب شده و ممیزی به منظور حصول اطمینان از عینیت و بی‌طرفی فرایند ممیزی، اجرا می‌گردد.

**تذکر:**

**مهر کنترل**

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





## نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت

د) نتایج ممیزی ها به مدیریت مربوطه گزارش می شوند.

و) به عنوان شواهد پیاده سازی برنامه ممیزی و نتایج ممیزی، اطلاعات مستند را حفظ می گردند.

در همین راستا در شرکت، سیستم مدیریت کیفیت به گونه‌ای طراحی شده است تا ممیزیهای داخلی بصورت منظم و در فواصل زمانی طرح ریزی شده به اجرا درآیند. براساس همین نیاز، یک برنامه ممیزی با در نظر گرفتن وضعیت و اهمیت فرآیندها و نواحی که می‌بایست تحت ممیزی قرارگیرند و نیز با توجه به نتایج ممیزی‌های قبلی، طرح ریزی و تهیه شده است. این برنامه نشان می‌دهد که در طول هر دوره، هر یک از موضوعات مشخص شده در چه زمانی ممیزی خواهند شد.

معیارهای ممیزی، دامنه کاربرد ممیزی، تواتر ممیزی و روش انجام آن در قالب یک روش اجرایی مدون تحت عنوان روش اجرایی ممیزی داخلی با کد P-04 تشریح گردیده است.

همانگونه که در این روش اجرایی نیز تشریح گردیده است، ممیزان داخلی براساس ضوابط مشخصی انتخاب می‌گردند. به نحوی که اطمینان حاصل شود که ممیزان کار خود را ممیزی نمی‌کنند و فرآیند ممیزی در یک محیط بی‌طرف و بصورت هدفمند انجام شده است.

مسئولیت کلی برنامه‌ریزی و هدایت ممیزی‌های داخلی در شرکت بر عهده نماینده مدیریت است. نامبرده هنگام برنامه‌ریزی ممیزی‌ها، به گونه‌ای عمل می‌کند تا هر موضوع، حداقل دو بار در سال ممیزی شود. در ضمن مدیر مسئول حیطه‌ای که مورد ممیزی قرار می‌گیرد، چنانچه گزارش عدم انطباقی را در قالب نتایج و گزارش ممیزی انجام شده دریافت نماید، موظف است اقداماتی را که در جهت برطرف سازی عدم انطباق‌های یافت شده و نیز رفع علل آنها ضروری به نظر می‌رسند، بدون تاخیر به مورد اجرا بگذارد و بر انجام آنها نظارت نماید.

همچنین مسئولیت انجام پیگیری‌های لازم در خصوص نتایج ممیزی‌های داخلی و ارائه گزارشات لازم با نماینده مدیریت می‌باشد. نکته مهم اینکه خلاصه‌ای از نتایج ممیزی‌های داخلی بعنوان یکی از ورودی‌های بازنگری مدیریت، مورد بررسی قرار می‌گیرند.

### ۳-۹- بازنگری مدیریت

#### ۳-۹-۱- کلیات

مدیریت ارشد سیستم مدیریت کیفیت شرکت را در فواصل طرح ریزی شده (حداقل هر شش ماه یکبار) به منظور حصول اطمینان از تداوم تناسب، کفایت و اثربخشی و سازگاری با جهت گیری راهبردی سازمان، بازنگری می‌نماید.

### ۳-۹-۲- ورودی‌های بازنگری مدیریت

بازنگری مدیریت با در نظر گرفتن موارد زیر طرح‌ریزی و اجرا می‌شود:

الف) وضعیت اقدامات منتج از بازنگری‌های مدیریت قبلی

مهر کنترل

تذکر:

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



## نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت

- ب) تغییرات در مسائل درون و برون سازمانی مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت
- ج) اطلاعات مربوط به عملکرد و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت، از جمله روند های مربوط به:
- ۱) رضایت مشتری و بازخورد طرف های ذینفع مربوطه
  - ۲) میزانی که اهداف کیفیت بر آورده شده اند
  - ۳) عملکرد فرایند ها و انطباق محصولات و خدمات
  - ۴) عدم انطباق ها و اقدام اصلاحی
  - ۵) نتایج پایش و اندازه گیری
  - ۶) نتایج ممیزی ها
  - ۷) عملکرد تامین کنندگان برون سازمانی
- د) کفایت منابع
- ه) اثربخشی اقدامات انجام شده برای پرداختن به ریسک ها و فرصت ها
- و) فرصت های بهبود

### ۹-۳-۳- خروجی های بازنگری مدیریت

خروجی های بازنگری مدیریت شامل تصمیمات و اقدامات مرتبط با موارد زیر می باشد:

- الف) فرصت های بهبود
- ب) هرگونه نیاز به تغییر سیستم مدیریت کیفیت
- ج) نیاز به منابع
- جهت حصول اطمینان از اجرای دقیق این بند در شرکت یک روش اجرایی تحت عنوان روش اجرایی بازنگری مدیریت با کد P-05 تهیه و تدوین و اجرا شده است.

### ۱۰- بهبود

#### ۱۰-۱- کلیات

شرکت فرصت های بهبود را تعیین و انتخاب نموده و اقدام لازم جهت برآوردن الزامات مشتری و افزایش رضایت وی را انجام می دهد.

مهر کنترل

تذکر:

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



این امر شامل موارد زیر می باشد:

- (ف) بهبود محصولات و خدمات به منظور برآورده سازی الزامات و نیز پرداختن به نیازها و انتظارات آینده
- (ب) اصلاح، پیشگیری یا کاهش اثرات نامطلوب
- (ج) بهبود عملکرد و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت
- این بهبودها شامل اصلاح، اقدام اصلاحی، بهبود مداوم، تغییر اساسی، نوآوری و سازماندهی مجدد می باشد.

### ۱-۲- عدم انطباق و اقدام اصلاحی

۱-۲-۱- به هنگام بروز یک عدم انطباق از جمله موارد ناشی از شکایت، شرکت موارد زیر را انجام می دهد:

- (ف) نسبت به عدم انطباق عکس العمل نشان داده به نحوی که کاربرد پذیر باشد. یعنی
- ۱- جهت کنترل و تصحیح آن اقدام می شود.
- ۲- به پیامدهای آن رسیدگی می شود.
- (ب) به منظور اینکه آن عدم انطباق تکرار نشود یا در جای دیگری رخ ندهد، نیاز به انجام اقدام جهت حذف علت (علل) عدم انطباق، از طریق موارد زیر ارزیابی می گردد:

(۱) بازنگری و تحلیل عدم انطباق

(۲) تعیین علل عدم انطباق

(۳) تعیین اینکه آیا عدم انطباق های مشابه وجود دارند و یا ممکن است بطور بالقوه اتفاق بیفتند.

(ج) پیاده سازی هر اقدامی که نیاز باشد.

(د) بازنگری اثربخشی هر اقدام اصلاحی انجام شده

(ه) به روز رسانی ریسک ها و فرصت های تعیین شده در حین طرح ریزی، در صورت لزوم

اقدامات اصلاحی تعریف شده، متناسب با اثرات عدم انطباق های پیش آمده می باشند.

۱-۲-۲- شرکت کلیه اطلاعات مستند را به عنوان شواهدی برای موارد زیر حفظ می نماید:

(ف) ماهیت عدم انطباق ها و هر گونه اقدامات بعدی انجام شده؛

(ب) نتایج اقدام اصلاحی.

در راستای اجرای دقیق این فرایند، یک روش اجرایی تحت عنوان روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه با کد P-03 تهیه و تدوین و اجرا شده است. طبق این روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه مطابق یک روال مشخص انجام می شوند. عمق و گستردگی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه که برای حذف علل بالفعل یا بالقوه عدم انطباق انجام می گیرند، متناسب با

**تذکره:**

**مهر کنترل**

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



## نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت

اهمیت مسائل خواهد بود. نظام مدیریت کیفیت به گونه‌ای طراحی شده است که بتواند هرگونه عدم انطباق مشاهده شده در فعالیت‌های داخل شرکت و نیز فعالیت‌های در ارتباط با طرف‌های برون سازمانی را بعد از شناسایی، پیگیری و رفع نماید.

بدین منظور، سیستم مدیریت کیفیت مستقر شده از مفاد گزارش‌های تهیه شده از نتایج ممیزیهای داخلی و خارجی، شکایات کارفرمایان و نیز پیشنهادات ارائه شده توسط کارکنان، پایش و اندازه‌گیری خدمات و فرآیندها، کنترل محصول (خدمت) نامنطبق، کنترل عدم انطباق‌های زیست محیطی و ایمنی و بهداشت به نحو مطلوب استفاده نموده و اقدام اصلاحی یا پیشگیرانه مورد نظر را تعیین و سریعاً به مورد اجرا می‌گذارد.

بعلاوه طی جلسات بازنگری مدیریت، اشکالات عمده موجود در سیستم کیفیت که بر روی کیفیت و سرعت پیشرفت پروژه‌ها اثر منفی می‌گذارند مورد بررسی قرار گرفته و تصمیمات لازم در جهت حذف پتانسیل عدم انطباق‌ها اتخاذ می‌گردد.

در خصوص اقدامات اصلاحی باید گفت که اقداماتی در جهت رفع علل بالفعل عدم انطباق‌ها انجام می‌شود تا از بروز مجدد این موارد عدم انطباق، جلوگیری بعمل آید. همانگونه که در روش اجرایی اقدام اصلاحی و پیشگیرانه آمده است، مراحل زیر در خصوص یک اقدام اصلاحی انجام می‌گیرد:

الف) تعیین علل بروز عدم انطباق‌ها.  
ب) ارزیابی نیاز به اقداماتی که اطمینان دهند عدم انطباق‌ها مجدداً بروز نخواهند کرد.  
ج) تعیین و انجام اقدام مناسب.  
د) ثبت نتایج حاصل از انجام اقدامات بعمل آمده.  
ه) بازنگری اقدامات اصلاحی انجام شده به منظور حصول اطمینان از اثربخشی آنها.  
همچنین همانگونه که در روش اجرایی اقدام اصلاحی و پیشگیرانه آمده است، در خصوص یک اقدام پیشگیرانه می‌بایست مراحل زیر انجام شوند:

الف) تعیین عدم انطباق‌های بالقوه و علل آنها.  
ب) ارزیابی نیاز به اقداماتی که از بروز عدم انطباق‌ها جلوگیری می‌کنند.  
ج) تعیین و انجام اقدام مناسب.  
د) ثبت نتایج حاصل از انجام اقدامات بعمل آمده.  
ه) بازنگری اقدامات پیشگیرانه انجام شده به منظور حصول اطمینان از اثر بخشی آنها

### ۱۰-۳- بهبود مستمر

شرکت همواره تناسب کفایت و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت را بطور مستمر بهبود می‌بخشد.

تذکر:

مهر کنترل

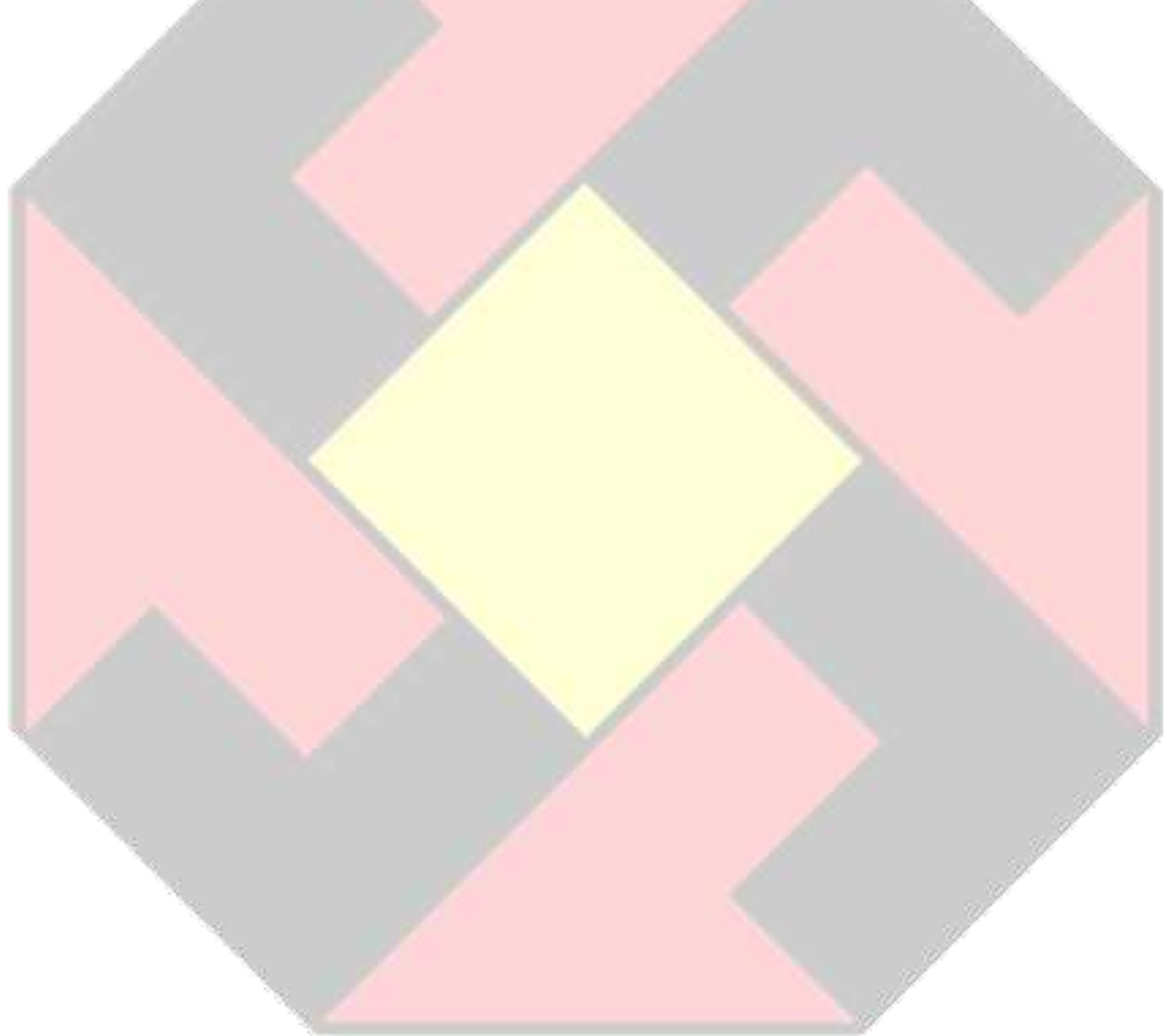
اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار می‌باشد و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.





## نظامنامه سیستم مدیریت کیفیت

به منظور تعیین اینکه آیا نیازها یا فرصت هایی وجود دارند که باید به عنوان بخشی از بهبود مداوم به آن ها پرداخت شود ، شرکت نتایج تحلیل و ارزیابی و خروجی های بازنگری مدیریت را در نظر می گیرد. بر همین اساس یک روش اجرایی تحت عنوان روش اجرایی بهبود مستمر با کد P-09 تهیه و تدوین و اجرا شده است.



# SYSTEM KARAN

مهر کنترل

تذکره :

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