

سیستم مدیریت یکپارچه LMS

۱- دامنه کاربرد سیستم مدیریت یکپارچه (IMS Scope)

۱-۱- کلیات:

سازمان HSE شرکت ملی صنایع پتروشیمی واقع در منطقه ویژه اقتصادی پارس سیستم مدیریت یکپارچه خود را مبتنی بر الگوهای بین المللی سیستم مدیریت کیفیت (ISO 9001 : 2000)، سیستم مدیریت زیست محیطی (ISO 14001 : 2004) و سیستم مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی (OHSAS 18001 : 1999) مستقر نموده است:

این سیستم مدیریت یکپارچه در راستای تحقق موارد ذیل استقرار یافته است:

الف) حصول اطمینان از انطباق با خط مشی و اهداف خرد و کلان IMS

ب) حصول اطمینان انطباق با قوانین دولتی و سایر الزامات HSE

ج) اثبات توانایی سازمان در فراهم آوردن خدماتی که به شکل ثابت الزامات مشتری، قانونی و سایر الزامات را برآورده نماید.

د) حصول اطمینان از خشنودی مشتریان از طریق بکارگیری مؤثر سیستم IMS

سیستم استقرار یافته برای کلیه فعالیتهای و خدمات ارائه شده توسط سازمان HSE شرکت عملیات غیر صنعتی بازارگاد کاربرد دارد.

۲-۱- کاربرد

کلیه الزامات استانداردهای IMS به غیر از مواردی که در ذیل به عنوان استثناء در نظر گرفته شده است برای سازمان HSE شرکت عملیات غیر صنعتی بازارگاد کاربرد دارد.

استثنائات:

با توجه به اینکه سازمان HSE شرکت عملیات غیر صنعتی بازارگاد، خدمات جدیدی را طراحی نمی کند بنابراین بند ۳-۷ استاندارد ISO 9001 : 2000 با عنوان طراحی و توسعه محصول برای این سازمان کاربرد ندارد.

سازمان سیستم یکپارچه را مستقر، مستند و اجرا کرده است. سازمان سیستم

مدیریت کیفیت را در انطباق با الزامات استانداردهای ISO 9001 2000 ,

1999 : OHSAS18001 2004 14001 مستقر کرده و بطور مداوم اثر بخشی

آن را بهبود می بخشد.

سازمان HSE شرکت ملی صنایع پتروشیمی :

الف) فرایندهای مورد نیاز برای سیستم یکپارچه و کاربرد آنها در درون سازمان را شناسایی کرده است و به غیر از استثنائاتی که در بخش ۱ (رجوع شود به بند ۱-۲) مطرح گردیده است در صورت وجود فرآیندهایی با منشاء خارجی که اثر روی انطباق محصول با الزامات دارد نیز شناسایی خواهد شد. صرف نظر از شناسایی فرآیندها، سازمان کنترل های مورد نیاز روی فرآیند را جهت اطمینان از انطباق محصول، شناسایی کرده است. لیستی از فرایندهای سازمانی در انتهای این فصل آورده شده است.

ب) توالی و تعامل این فرآیندها در مدرکی بنام Process Map نشان داده شده است و این مدرک در بخش آخر این نظامنامه پیوست شده است.

ج) معیار و روش های کنترل مورد نیاز جهت اطمینان از اثر بخش بودن کنترل و عملیات این فرایندها را تعیین کرده است. این مورد در حین طرح ریزی فرایندها انجام شده است. (رجوع شود به بند ۱-۷)

د) از در دسترس بودن منابع و اطلاعات مورد نیاز جهت پشتیبانی عملیات و پایش این فرایندها اطمینان پیدا کرده است (رجوع شود به بند ۶ و ۱-۷) این موارد در زمان طرح ریزی فرایندها تعیین و صحه گذاری شده اند.

ه) در خصوص پایش، اندازه گیری و تجزیه و تحلیل فرایندهای شناسایی شده فوق، تصمیمات لازم را اخذ نموده است. (رجوع شود به بند ۸)

ز) اقدامات لازم را جهت دستیابی به نتایج و تصمیمات طرح ریزی شده و بهبود مستمر این فرایندها را اجرا نموده است. این فرایندها توسط سازمان در انطباق با الزامات استانداردهای ISO 1400 : 2004, ISO OHSAS 18001 : 1999, ISO 9001 : 2000 طراحی و تدوین شده اند.

۲-۴- الزامات مستندسازی :

۱-۲-۴- کلیات :

مستندسازی سیستم مدیریت یکپارچه سازمان HSE شامل موارد ذیل می باشد :

الف) بیانیه مدون خط مشی و اهداف کلان و خرد (رجوع شود به بند ۳-۵ و ۱-۴-

ه) این نظامنامه (

ب) نظامنامه IMS

ج) روش های اجرایی مدون که توسط استانداردهای IMS الزام شده است و یا جایی که عدم وجود روش اجرایی مدون می تواند روی کیفیت ارائه خدمات، جنبه

های بارز زیست محیطی و ایمنی اثر گذار باشد. (این روش های اجرایی با استفاده از مفهوم دیدگاه فرایندی مستند شده اند.)

(مستندات مورد نیاز و قابل کاربرد در نواحی مختلف سازمان HSE شرکت عملیات غیر صنعتی بازارگاد، جهت حصول اطمینان از اینکه فرایندهایشان به شکل مؤثر طرح ریزی، اجراء و کنترل می گردند (این مستندات مشتمل بر دستورالعملهای کاری، نقشه ها، برگه های مشخصات چک لیست ها و دیگر مدارک قابل کاربرد می باشد).

(ه)سوابق کیفیت که بر اساس الزامات این استانداردها برای اثبات داشتن یک شاهد عینی جهت انجام فعالیتها، ایجاد و نگهداری می شوند.

سازمان ساختار مستند سازی را بر اساس سطوح ذیل تهیه نموده است :

سطح ۱- نظامنامه سیستم مدیریت یکپارچه

سطح ۲- روشهای اجرایی / فرایندها

سطح ۳- *دستورالعملهای کاری

*نقشه ها/ برگه های اطلاعاتی / ارزیابی ریسک های زیست محیطی، ایمنی و

بهداشتی / الزامات قانونی ومقرراتی قابل کاربرد

سطح ۴-فرمها(برای سوابق)

هر جا که استاندارد داشتن یک روش اجرایی مدون را لازم دانسته است. این روش های اجرایی مستند، اجرا و نگهداری شده اند صرف نظر از این روشهای اجرایی درحین تدوین فرایندها، روشهای اجرایی دیگر چک لیست ها / دستور العمل های کاری نیز بر اساس نوع فعالیت ها، پیچیدگی فرایندها و صلاحیت پرسنل مورد شناسایی قرار گرفته اند.

روش های اجرایی و فرایندها موثر بودن طرح ریزی، اجراء و کنترل های مورد نیاز برای فرایندها را بر اساس متدولوژی فرایندگرایی اثبات می کند. روشهای اجرایی در قسمتهای مرتبط در نظامنامه IMS ارجاع داده شده است مستندات مذکور می توانند به شکل هر واسط الکتریکی یا روی کاغذ باشند.

۴-۲-۲- نظامنامه IMS :

یک نظامنامه IMS که شامل محدوده کاربرد (Scope) سیستم مدیریت یکپارچه می باشد توسط نماینده مدیریت سازمان تهیه شده است (رجوع شود به بند ۱-۱) (استثنائات و مواردی که بر اساس ماهیت فعالیت سازمان HSE منطقه پارس جنوبی برای شرکت کاربرد ندارد، در این نظامنامه با ذکر توجیحات لازم شده

است. روش های اجرایی مورد نیاز این استاندارد تدوین شده و بصورت جداگانه موجود می باشند که در متن این نظامنامه به آنها اشاره شده است.

تعاملات بین فرآیندهای سیستم مدیریت یکپارچه نیز در نظامنامه توسط Process Map تشریح شده است.

۳-۲-۴- کنترل مستندات :

مستندات تهیه شده در داخل سازمان (رجوع شود به ساختار و مستندسازی ۱-)
۲-۴ (تحت کنترل قرار گرفته اند و یک روش اجرایی مدون در این خصوص تدوین شده است که کنترل های مورد نیاز جهت مستندات سیستم یکپارچه را به شکل موثر تعریف می کند.

کنترل های تعریف شده در روش اجرایی مشتمل بر موارد ذیل است :

الف) تأیید کفایت مستندات قبل از صدور توسط افراد مجاز برای تأیید مستندات
ب) در صورت لزوم بازنگری و به روز کردن، بهبود روش ها و تأیید مجدد مستندات پس از اصلاح به وسیله افراد مجاز

ج) اطمینان از اینکه ویرایشهای مرتبط مستندات در محلهای استفاده در دسترس هستند .

ه- اطمینان از اینکه مستندات در حین توزیع و استفاده خوانا بوده و توسط کد مدارک وضعیت ویرایش و عنوان قابل شناسایی است.

و) اطمینان از اینکه مستنداتی که منشا خارجی دارند مثل نقشه های مشتری استانداردهای ملی یا بین المللی و مستندات ارائه شده توسط صنایع ملی پتروشیمی و وزارت نفت شناسایی شده اند و به صورت دوره ای به روز شده و همچنین در توزیع آنها تحت کنترل است.

ز) پیشگیری از استفاده غیر عمدی مستندات منسوخ شده به وسیله کنار گذاشتن آنها و جانشین کردن آنها با ویرایش جدید و در صورتی که نگهداری آنها به دلیل وجود الزامات قانونی لازم است سیستم شناسایی مناسبی برای آنها به کار گرفته شده است.

که روش اجرایی PROL برای کنترل مستندات

۴-۲-۴- کنترل سوابق Ims

سازمان HSE در حین تدوین فرآیندها سوابق مورد نیاز را که به عنوان گواهی به اثبات انطباق الزامات IMS، قوانین دولتی و سایر الزامات می باشد و همچنین دال بر اثر بخشی سیستم مدیریت یکپارچه است، شناسایی مستقر و نگهداری کرده است. این سوابق قسمتی از سیستم مدیریت یکپارچه است و به عنوان شواهد عینی به کار گرفته می شوند سوابق به گونه ای نگهداری شوند که قابل شناسایی و قابل بازیابی باشند.

یک روش اجرایی مدون توسط نماینده مدیریت تدوین شده است که در آن کنترل های مورد نیاز برای شناسایی، بایگانی و نگهداری، بازیابی، زمان نگهداری و روش امحاء سوابق به شکل شفاف تخریب شده است.

کد روش اجرایی : PRLO برای کنترل سوابق

۵- مسئولیت مدیریت (Management Commitment)

۵-۱ تعهد مدیریت :

مدیریت ارشد سازمان HSE منطقه پارس جنوبی در خصوص توسعه و اجرای سیستم مدیریت یکپارچه و بهبود مداوم اثر بخشی آن از طریق موارد ذیل متعهد شده است:

الف) ابلاغ اهمیت برآورده ساختن الزامات مشتری و الزامات قانونی / مقرراتی از طریق برنامه های آموزشی منظم، نمایش دادن مدارک در تابلو اعلانات و جلسات واحدها:

ب) تدوین خط مشی IMS بر اساس وضعیت جاری، نیاز و افق دید مدیریت ارشد

ج) اطمینان از اینکه اهداف خرد و کلان IMS تعیین شده اند.

د) برگزاری جلسات منظم بازنگری مدیریت

ه) حصول اطمینان از در دسترسی بودن منابع در مواقع لزوم برای انجام بهبودها.

۲-۵ تمرکز به روی مشتری / مشتری محوری

مدیریت سازمان اطمینان دارد از اینکه الزامات مشتری تعیین شده اند و با هدف افزایش رضایت مشتری برآورده شده اند (رجوع شود به بند ۸) در حین

بازنگری الزامات نیازهای تلویحی و انتظارات مشتری نیز مورد شناسایی قرار گرفته اند. این الزامات به واحدهای مرتبط جهت حصول اطمینان از برآورده کردن آنها اعلام شده اند. در جلسات بازنگری تمرکز بر روی ابلاغ الزامات مشتری به تمام واحدها و اطمینان از انطباق محصول وجود دارد.

۳-۵ خط مشی IMS

مدیریت ارشد سازمان خط مشی IMS را شناسایی کرده است و اطمینان دارد

که خط مشی IMS :

الف) متناسب با مقاصد، مقیاس و پیامدهای مدیریت زیست محیطی، ایمنی و بهداشتی فعالیت ها و خدمات می باشد.

ب) شامل تعهد به برآورده کردن الزامات قانونی و سایر الزامات، پیشگیری از آلودگی و بهبود مداوم اثر بخش سیستم مدیریت یکپارچه است.

ج) چهارچوبی را برای تعیین و بازنگری اهداف کلان و خرد فراهم می آورد.

د) به کلیه کارکنان سازمان ابلاغ شده است و در تمام سطوح سازمان HSE

درک شده است.

ه) از نظر تداوم مناسب بودن بصورت سالانه در جلسات بازنگری مدیریت خط مشی سازمان مورد بازنگری و در خدمت لزوم تجدیدنظر قرار می گیرد. در تمامی محلهای استراتژیک به نمایش گذاشته شده است و همچنین به تمامی کارکنان ابلاغ شده است. برنامه های آموزشی منظم برای ابلاغ و آموزش خط مشی کیفیت به تمامی کارکنان سازمان برگزار می گردد. خط مشی شرکت در اختیار پیمانکاران و در معرض دید بازدید کنندگان نیز قرار گرفته است تا بدین ترتیب فعالیت های پیمانکاران نیز در راستای خط مشی سازمان HSE منطقه پارس جنوبی باشد.

خط مشی

۴-۵- طرح ریزی

۱-۴-۵- اهداف IMS (اهداف کلان و خرد)

مدیریت ارشد سازمان اطمینان دارد که اهداف خط مشی IMS و از جمله انهایی که جهت برآورده کردن الزامات مربوط به خدمات می باشد اساس تعیین شاخص های عملکرد کلیدی برای هر فرآیند و تعریف اهداف فرایند مورد استفاده قرار گرفته است. این اهداف دارای رابطه همگرا با اهداف خط مشی می باشند.

بر اساس میزان پیشرف اهداف کلان و خرد مشخص (Specific) خط مشی IMS مورد بازنگری و در صورت امکان تغییر قرار می گیرد.

اهداف مذکور مشخص، قابل اندازه گیری (Measurable)، قابل دستیابی (Achievable)، واقعی (Real) و دارای بازه زمانی (Time bounk) می باشند و برنامه های مشخصی (Action plan) جهت دستیابی به این اهداف در هر واحد سازمان تهیه شده و میزان پیشرفت آن در جلسات بازنگری مدیریت و دیگر جلسات داخلی مورد بررسی قرار می گیرد. در صورت انحراف از برنامه زمانی، دلایل انحراف در این جلسات مورد بررسی قرار گرفته و تصمیمات لازم اتخاذ گردد.

۲-۴-۵- طرح ریزی سیستم مدیریت یکپارچه (IMS)

مدیریت سازمان اطمینان دارد که :

الف) طرح ریزی سیستم مدیریت یکپارچه در راستای برآورده کردن الزامات داده شده در استانداردها و اهداف IMS انجام می شود.

ب) هنگامی که تغییراتی در سیستم مدیریت یکپارچه برنامه ریزی و اجرا می گردد، یکپارچگی سیستم مدیریت برقرار نگه داشته شده است. هر گاه تغییری در

مستندات وجود داشته باشد دیگر مستندات مرتبط با تغییر نیز بر اساس روش اجرایی کنترل مستندات اصلاح می گردد (رجوع شود به بند ۳-۲-۴ این قطعنامه)
ج) جنبه های زیست محیطی، ایمنی و بهداشتی محصولات و خدمات شناسایی شده و تحت کنترل قرار دارد همچنین جنبه هایی که می تواند پیامد ایمنی، بهداشتی یا زیست محیطی بازی دارند نیز مورد شناسایی قرار گرفته اند.

۵-۵- مسئولیت، اختیار و ارتباطات

۵-۵-۱- مسئولیت و اختیار

مدیریت سازمان مسئولیت ها و اختیارات افراد را از طریق مدارک مرتبط در داخل سازمان ابلاغ نموده است.

در این مدارک مسئولیت و اختیار پرسنل کلیدی (سرپرستان و رؤسا) جهت حفظ فعالیت اصلی هر واحد یا بخش تعیین شده است علاوه بر آن مسئولیت های ذیل بر عهده ایشان می باشد:

- شناسایی کردن مشکلات مرتبط با سیستم که در حیطه فعالیت شان با آن مواجه شده اند.

اقدامات اولیه جهت پیشگیری وقوع هرگونه عدم انطباق مرتبط با کیفیت، محیط

زیست و ایمنی و بهداشت و الزامات سیستم IMS

پایش، اندازه گیری، هدف گذاری و برنامه ریزی جهت تحقق اهداف خرد و کلان

مربوط به فرآیندهای قابل کاربرد در حوزه فعالیت واحدشان

آگاهی از قوانین قابل کاربرد و حصول اطمینان از برآورده شدن آنها

همچنین مسئولیت های خاص در روشهای اجرایی IMS شناسایی و تعریف

شده اند.

چگونگی ارتباطات بین واحدهای سازمان در چارت سازمانی مصوب توسط

صنایع ملی پتروشیمی به تصویر کشیده است.

۲-۵-۵- نماینده مدیریت

مدیریت ارشد سازمان ریس HSE را به عنوان نماینده مدیریت تعیین کرده است

که وی صرف نظر از دیگر مسئولیتها و اختیارات، وظایف و مسئولیت های ذیل

را برعهده دارد.

الف) حصول اطمینان از اینکه فرآیندهای مورد نیاز برای سیستم مدیریت یکپارچه

تعیین، اجرا و نگهداری شده اند.

ب) گزارش دهی به مدیریت ارشد در خصوص عملکرد سیستم IMS و هر گونه

نیاز برای بهبود

ج) حصول اطمینان از ارتقاء سطح آگاهی ها از الزامات و نظرات مشتری در

سازمان به وسیله برگزاری دوره های آشنایی، برگزاری جلسات یا نمایش دادن

این الزامات در محل های مناسب.

وی همچنین مسئولیت ارتباط با مراکز خارجی در خصوص موضوعات مرتبط با

سیستم مدیریت یکپارچه را به عهده دارد.

یک ماتریسی که نشان دهنده نوع ارتباط، تناوب و مسئولیت ارتباط می باشد

توسط تمامی بخشها تهیه شده است.

این ماتریس همچنین شامل ارتباطات خارجی با مشتری (رجوع شود به بند ۳-۲-

۷) و تامین کننده و دیگر طرفهای خارجهای نیز می شود.

این نوع ارتباطات کلی موارد مرتبط با الزامات قانونی، محیط زیست، بهداشت و

ایمنی و غیره را که از سوی سازمانهای لاینفع بدون بیرون از سازمان برقرار

شده است در بر می گیرد که بنا به مورد بایستی مستند شده و پاسخ داده شود.

۱-۶-۵ کلیات

مدیریت ارشد سازمان در تفاوت های طرح ریزی شده (حداقل یک بار در هر ۶ ماه)

سیستم مدیریت یکپارچه سازمان را جهت اطمینان از تداوم مناسب بودن ، کفایت و اثر بخشی آن مورد بازنگری قرار می دهد. سیستم مدیریت یکپارچه سازمان توسط اعضاء مدیریت که از مدیران واحدها و بار بایست مدیر عامل می باشد مورد بازنگری قرار می گیرد.

بازنگری شامل ارزیابی فرصت هایی برای بهبود و نیاز برای تغییرات در سیستم مدیریت یکپارچه

۳-۵-۵ ارتباطات

مدیریت سازمان اطمینان دارد که فرآیندهای ارتباطی مناسب در درون سازمان ایجاد شده و این ارتباطات در خصوص اثر بخشی سیستم مدیریت یکپارچه انجام می گیرد. یک ماتریسی که نشان دهنده نوع ارتباط، تناوب و مسئولیت ارتباط می باشد توسط تمامی بخشها تهیه شده است.

این ماتریس همچنین شامل ارتباطات خارجی با مشتری، تأمین کننده و دیگر طرفهای خارجی نیز می شود.

این نوع ارتباطات کلیه موارد مرتبط با الزامات قانونی؛ محیط زیست، بهداشت و ایمنی و غیره را که از سوی سازمانهای ذینفع بیرون از سازمان برقرار شده است در بر می گیرد که بنا به مورد بایستی مستند شده و پاسخ داده شود. چگونگی برقراری ارتباطات داخلی، خارجی و مشاوره در دستورالعمل مشاوره و ارتباطات با کد WI34 تشریح شده است.

۵-۶ بازنگری مدیریت

۵-۶-۱ کلیات

مدیریت ارشد سازمان در تناوب های طرح ریزی شده (حداقل یک بار در هر ۶ ماه) سیستم مدیریت یکپارچه سازمان را جهت اطمینان از تداوم مناسب بودن ، کفایت و اثر بخشی آن مورد بازنگری قرار می دهد. سیستم مدیریت یکپارچه سازمان توسط اعضاء بازنگری مدیریت که از مدیران واحدها و با ریاست مدیر عامل می باشد مورد بازنگری قرار می گیرد.

بازنگری شامل ارزیابی فرصت هایی برای بهبود و نیاز برای تغییرات در سیستم مدیریت یکپارچه مشتمل بر خط مشی و اهداف IMS می باشد. نماینده مدیریت، سوابق بازنگری های مدیریت را نگهداری می کند.

۲-۶-۵- ورودی بازنگری مدیریت

ورودی بازنگری مدیریت به شکل دستور جلسه بازنگری مدیریت تمام عناصر استاندارد های Ims را در بر می گیرد اگرچه بیشترین تمرکز به روی موارد ذیل است:

- الف) پس گیری اقدامات از بازنگری های قبل مدیریت
- ب) نتایج ممیزی ها شامل نمودارهای روند و نتایج ارزیابی انطباق با الزامات قانونی و سایر الزامات
- ج) باز خور مشتری (نظر سنجی ها و شکایات مشتری)
- د) عملکرد فرآیند و انطباق محصول
- ه) وضعیت اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه

و) تغییرات طرح ریزی شده که ممکن است بر روی سیستم مدیریت LMS اثرگذار باشد و همچنین تغییرات احتمالی در قوانین و مقررات مرتبط با محیط زیست، ایمنی و بهداشت شغلی.

ز) توصیه هایی برای بهبود به خصوص برای مشخصات محصول / فرایند.

ح) بررسی اهداف کلان و خرد و میزان برآورده شدن آنها.

ط) گزارشات حوادث ایمنی، بهداشت و محیط زیست

ی) گزارش میزان انطباق با قوانین و مقررات قابل کاربرد.

۳-۶-۵- خروجی های بازنگری مدیریت

صورتجلسات بازنگری مدیریت برای یک دوره خاص به عنوان سوابق نگهداری

می شود. خروجی از جلسه بازنگری مدیریت به شکل صورت جلسات بازنگری

مدیریت و برنامه اقدامات شامل هرگونه تصمیمات و اقدامات مرتبط با موارد ذیل

می شود.

الف) بهبود اثر بخشی سیستم مدیریت یکپارچه و فرآیندهای

ب) بهبود ارائه خدمات و محصولات در ارتباط با الزامات مشتری

ج) منابع لازم برای بهبود

www.kandoo.cn.com

د) تغییر در خط مشی Ims و اهداف کلان و خرد

که روش اجرایی : PR 09 برای بازنگری مدیریت

www.kandoo.cn.com

www.kandoo.cn.com

www.kandoo.cn.com

فصل ۶- مدیریت منابع (Resource Management) :

۱-۶- تأمین منابع

www.kandoo.cn.com

سازمان منابعی از قبیل پرسنل با صلاحیت، شرایط محیط کار مناسب و زیر ساختهای کافی که جهت اجرا و نگهداری سیستم مدیریت یکپارچه، بهبود مداوم اثر بخشی آن و تحقق اهداف کلان و خرد مورد نیاز است را تعیین و فراهم نموده است. تجهیزات و ابزارهای مورد نیاز برای کار و تصدیق شناسایی و فراهم شده اند.

هرگاه که نیاز باشد این منابع جهت افزایش رضایت مشتری بازنگری و تأمین می گردد.

۶-۲- منابع انسانی

۶-۲-۱- کلیات

سازمان سطح صلاحیت مورد نیاز برای پرسنلی را که فعالیتهایی را در نواحی مختلف انجام می دهند شناسایی نموده است. فرم صلاحیت ها برای تمامی بخشها بر اساس الزامات مرتبط با تحصیلات، آموزش، مهارت و تجربه برای شغل های خاص تعریف شده است. پرسنلی که کارشان اثر روی کیفیت محصول و جنبه های بارز زیست محیطی، ایمنی و بهداشتی دارد بر اساس صلاحیتهای تعریف شده به کار گرفته شده اند. فرم صلاحیت ها همچنین برای شناسایی

نیازهای آموزشی پرسنل به منظور دارای صلاحیت کردن آنها جهت انجام فعالیتهایشان مورد استفاده قرار می گیرد.

۲-۶- صلاحیت، آگاهی و آموزش

سازمان یک فرآیند مدون برای آموزش و مدیریت صلاحیت ها تهیه کرده است از طریق فرآیند نیازهای آموزشی پرسنل جهت ایجاد صلاحیت در آنها برای انجام فعالیتهایشان مورد شناسایی قرار گرفته است. کنترل هایی برای ایجاد صلاحیت در پرسنل شامل موارد ذیل برقرار شده است :

الف) تعیین حداقل صلاحیت لازم برای مشاغلی که کارشان به کیفیت محصول و جنبه های بارز زیست محیطی، ایمنی و بهداشتی اثر گذار است.

ب) فراهم آوردن آموزش برنامه ریزی شده / برنامه ریزی نشده (همانند آموزش حین کار / تحت نظارت افراد ارشد) جهت پرسنل شناسایی شده و برآورده کردن نیازهای آموزشی آنها.

ج) ارزیابی اثر بخشی آموزشهای فراهم شده بعد از یک دوره تعریف شده.

د) اطمینان از اینکه پرسنل سازمان به طور کامل از ارتباط و اهمیت فعالیت‌هایشان مشتمل بر مشارکت و سهمیم بودن خودشان در دستیابی به اهداف IMS آگاه هستند.

ه) نگهداری سوابق تحصیلات، آموزش، مهارت و تجربه پرسنل به عنوان سوابق IMS. سازمان اطمینان دارد که افراد سازمان/یا کسانی که از طرف آن کار می‌کنند با الزامات قانونی قابل کاربرد، جنبه‌های بارز زیست محیطی، ایمنی و بهداشتی، خط مشی IMS، اهمیت برآورده سازی الزامات IMS آشنایی کامل دارند.

کد فرآیند: آموزش و مدیریت صلاحیت ها PR 02

۳-۶- زیرساخت

سازمان زیرساخت‌های مورد نیاز را شناسایی و تأمین می‌کند زیرساخت‌های در نظر گرفته شده شامل موارد ذیل است:

الف) ساختمانهای انبار، اداری و ایستگاههای آتش نشانی

ب) ماشین آلات یا تجهیزات فرآیند مورد نیاز (شامل سخت افزار و نرم افزار)

د) خدمات پشتیبانی مثل حمل و نقل برای حرکت در داخل و خارج سازمان و وسائل ارتباطی مورد نیاز (مثل تلفن، E-Mail، تلفکس و غیره) الزامات در ماتریس زیرساختها شناسایی شده و سازمان زیرساختهای مورد نیاز جهت دستیابی به انطباق با الزامات محصول را فراهم می نماید.

رجوع شود به FR 15 ماتریس زیرساخت

سازمان همچنین فرآیند مدونی برای نگهداری زیرساختهای فوق از طریق نگهداری پیشگیرانه، پایش کردن شرایط در راستای اطمینان از تداوم مناسب بودن آنها تهیه نموده است. داده های مرتبط با نگهداری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و اهداف نگهداری تجهیزات و ماشین آلات برای بهبودهای مداوم شکل می گیرد.

کد فرآیند نگهداری و تعمیرات : PR 04

۴-۶- محیط کار

واحد بهداشت سازمان، محیط کار مورد نیاز جهت دستیابی انطباق با الزامات محصول را تعیین و مدیریت می کنند این همچنین شامل الزامات بهداشتی و ایمنی برای پرسنل نیز می شود. شرایط محیط کار بر اساس تعاریف و استانداردها

درداخل سازمان در نواحی مختلف نگهداری می شود و هرگاه که نیاز باشد بازنگری و ارتقاء داده می شود. مواردی از قبیل میزان صدا، نور، شرایط ارگونومی توسط واحد بهداشت تعریف شده و در دوره های شش ماهه مورد ارزیابی قرار می گیرد. علاوه بر موارد فوق دستورالعمل شخصی برای نظافت محیط کار تدوین شده و بکار گرفته می شود :

کد دستور العمل نظافت محیط کار : WI 33

فصل ۷- تحقق یا پدید آوردن محصول (Product Realization)

۷-۱- طرح ریزی پدید آوری محصول

در صورت کاربرد سازمان از یک روش چند تخصصی/ فراقسمتی جهت طرح ریزی پدید آوری محصول استفاده می نماید. در چنین طرح ریزی پدید آوری محصول اطمینان حاصل می شود که الزامات دیگر فرآیندهای سیستم مدیریت یکپارچه (رجوع شود به بند ۱-۴) با الزامات پیش بینی شده سازگاری دارد.

مطالعه امکان سنجی با کمک تیمی متشکل از نماینده مدیریت و رؤسای ایمنی، بهداشت و محیط زیست و بر همین اساس مدارک مورد نیاز همچون

دستورالعملهای بازرسی، دستورالعملهای کاری، تهیه/ اصلاح می گردد و سوابق مورد نیاز ایجاد می گردد. الزامات مقرراتی محصول/ خدمت نیز در طول تهیه مستندات در نظر گرفته می شود. منابع، زیر ساختها، شرایط محیطی کار و صلاحیت مورد نیاز برای افراد شناسایی شده است در صورت کاربرد موارد ذیل در زمان توسعه، به روز کردن/ و بهسازی فرآیندهای موجود در نظر گرفته می شود :

- الف) اهداف IMS و الزامات مربوط به محصول یا خدمت شناسایی شده
- ب) نیاز به ایجاد فرآیندها، مستندات و فراهم کردن منابع مشخص جهت برآورده کردن الزامات محصول
- ج) فعالیتهای تصدیق، صحت گذاری، پایش، بازرسی و آزمون (در صورت کاربرد) برای محصول در مراحل مرتبط مشخص شده و معیار پذیرش محصول نیز تعیین می گردد.

د) سوابق مورد نیاز جهت فراهم آوردن شواهد عینی دال بر اینکه فرآیندهای تحقق محصول و محصول حاصل از آن الزامات را برآورده می نماید.

خروجی این طرح ریزی به شکل چک لیست ها، دستورالعمل ها و غیره می باشد و در مراحل مرتبط فرآیند برای اجرا فراهم می شود.

۷-۲- فرآیندهای مرتبط با مشتری

۷-۲-۱- تعیین الزامات مربوط به محصول / خدمت

سازمان الزامات مورد کاربرد را از طریق ذیل تعیین می نماید :

الف) الزامات مشخص شده توسط مشتری، این الزامات از طریق نامه های مکتوب یا درخواست های مطرح شده توسط مشتری در جلسات مرتبط از قبیل جلسات

مدیران عامل و غیره مطرح می گردد.

ب) خواسته هایی که توسط مشتری بیان نشده ولی برای محصول / خدمت مورد نیاز است اینگونه نیازها عمدتاً موارد تخصصی ایمنی، آتش نشانی، محیط زیست

و بهداشت می باشد.

ج) الزامات مربوط به قوانین و مقررات و سایر الزامات تعیین شده مرتبط با

محصول / خدمت و یا فعالیتهای سازمان HSE مشتمل بر الزامات و محدودیت

های مربوط به محیط زیست، بهداشت و ایمنی در دامنه کاربرد تعریف شده به منظور حصول اطمینان از انطباق عملکرد سازمان با قوانین قابل کاربرد، در دوره های یکساله ارزیابی انطباق یا قوانین مورد بررسی قرار می گیرد.

د) نیازهای تلویحی و انتظارات یا الزامات اضافی مشتری

۲-۷-۲- بازنگری الزامات مربوط به محصول

سازمان الزامات مرتبط با محصول را مورد بازنگری قرار می دهد. این بازنگری

از طریق چک لیست امکان سنجی قبل از تعهد سازمان جهت تأمین محصول یا

ارائه خدمت به مشتری انجام می شود و اطمینان می دهد که :

الف) الزامات محصول/خدمت به شکل روشن تعریف شده است. جایی که مشتری

الزامات مدونی ندارد، قبل از پذیرش الزامات مشتری تأییدیه آن توسط ارسال

نامه / e-mail گرفته می شود.

ب) الزامات درخواست، قرارداد یا سفارش که با موارد بیان شده در قبل مغایر

هستند حل و فصل شده اند.

ج) سازمان توانایی برآورده کردن الزامات و یا خواسته های تعیین شده را دارد. /

سوابق نتایج بازنگری و اقدامات ناشی از آن به عنوان سوابق IMS نگهداری می

شود چنانچه اصلاحیه ای جهت الزامات محصول / خدمت از مشتری در یافت شد سازمان اطمینان پیدا می کند که این الزامات برای بررسی توانایی جهت تأمین نظرات مشتری مورد بازنگری قرار گرفته اند و بر اساس آن مدارک مرتبط اصلاح شده اند. این مدارک اصلاح شده در اختیار بخشهای مرتبط جهت آگاه کردن آنها از الزامات تغییر داده شده، جهت انطباق سریع با الزامات قرار داد، قرار داده می شود.

کد فرم چک لیست امکان سنجی : FR 95

۳-۲-۷-ارتباط با مشتری

سازمان مسئولیتهایی را برای اجرای ترتیبات مؤثری جهت ارتباط برقرار کردن با مشتریان در ارتباط با موارد ذیل تعیین کرده است :

الف) اطلاعات خدمات از طریق جلسات با مشتری

ب) استعلام ها، بررسی سفارش یا قراردادها، شامل اصلاحیه ها و

ج) بازخور از مشتری مشتمل بر حل شکایات مشتری چنین بازخورهایی از

مشتری برای یافتن علت ریشه ای مسائل مورد بازنگری و تجزیه و تحلیل قرار

می گیرد. تصمیمات در خصوص اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه مشتمل بر بهبودها در فرآیندها/ محصولات اتخاذ می گردد.

روش برقراری ارتباط در خصوص این موارد در ماتریس ارتباطات بیان شده است

کد فرایند بررسی شکایت مشتریان PR 12

۳-۷- طراحی و توسعه

با توجه به اینکه سازمان HSE منطقه پارس جنوبی هیچگونه خدمات یا محصولات جدیدی را طراحی نمی کند لذا این بند استاندارد برای این سازمان موضوعیت ندارد.

۴-۷- خرید

۱-۴-۷- فرآیند خرید

فرآیند مدون جهت اطمینان از اینکه محصولات و یا خدمت خریداری شده منطبق با الزامات مشخص شده برای خرید می باشد، ایجاد شده است. نوع و گستره کنترل اعمال شده بر تأمین کننده و محصول خریداری شده بستگی به اثر محصول خریداری شده به مراحل بعدی پدید آوری محصول یا به محصول

نهایی دارد . واحد مسئول خرید، تامین کنندگان را بر پایه تواناییشان جهت تامین محصول منطبق با الزامات سازمان ارزیابی و انتخاب می کنند معیارهایی برای انتخاب ارزیابی و ارزیابی دوره ای تعیین گردیده است. سوابق نتایج ارزیابی ها و هر گونه اقدامات لازم ناشی از ارزیابی در سازمان یا تامین کننده نگهداری می شود. فرآیند با کد..... برای انتخاب ارزیابی و ارزیابی مجدد تامین کننده

PR-06 برای خرید و تصدیق اقلام ورودی

۷-۴-۲ اطلاعات خرید

۸-۴-۲-اطلاعات کامل خرید در مدرکی بنام داده های خرید (Purchasing

Data) تعیین می گردد. جزئیات محصول و تامین کننده در مدارک خرید

تشریح شده است و بر حسب مورد شامل موارد ذیل می باشد که بصورت

مکتوب به تامین کننده اعلام می گردد :

الف) الزامات مربوط به تأیید محصول، روشهای اجرایی، فرآیند ها و تجهیزات،

ب) الزامات مربوط به واجد شرایط بودن کارکنان و

ج) الزامات سیستم مدیریت

د) ملاحظات و جنبه های بارز زیست محیطی ایمنی و بهداشتی
ذ) مسئول خرید، اطلاعات خرید را جهت اطمینان از کفایت الزامات مشخص شده خرید، قبل از ابلاغ آنها به تأمین کننده، مورد بازنگری قرار می دهد.

۳-۴-۷ تصدیق محصول خریداری شده

الف) سازمان یک فرآیند مدون را برای اجرای بازرسی آزمون یا تصدیق اقلام ورودی ایجاد نموده است تا بدین طریق اطمینان حاصل نماید که محصولات خریداری شده الزامات مشخص شده برای خرید را بر آورده می نماید . سازمان از طریق این فرآیند اطمینان حاصل می کند که همه موارد در مرحله ورودی جهت انطباق با الزامات مشخص شده بازرسی ، آزمایش / تصدیق شده اند .

فرآیند خرید و تصدیق اقلام ورودی باکر

ب) چنانچه در قرارداد مشخص شده باشد سازمان به مشتریان خود یا نمایندگان آنها اجازه می دهد تا جهت اطمینان اقلام با الزامات مشخص شده، اقلام خریداری شده را در محل پیمانکار مورد تصدیق قرار دهند . وقتی که مقرر شده باشد تا تصدیق محصول خریداری شده در محل پیمانکار به وسیله مشتری یا نمایندگان سازمان صورت پذیرد ، ترتیبات تصدیق و روش ترخیص محصول در سفارش

خرید یا پیوست آن بصورت مکتوب مشخص می شود و به پیمانکار اعلام می گردد.

۷-۵ کنترل ارائه خدمات

۷-۵-۱ کنترل ارائه خدمات

سازمان ارائه خدمات را تحت شرایط کنترل شده طرح ریزی کرده و انجام می دهد. در زمان طرح ریزی محصول، شرایط کنترل شده قابل کاربرد، شناسایی شده و در مراحل مرتبط فرآیند فراهم می شوند. این شرایط ممکن است مشتمل بر موارد ذیل باشد:

الف) در دسترس بودن اطلاعاتی در فرآیندهای چک لیست ها که ویژگی های محصول را در مراحل مرتبط فرآیند تشریح می کنند.

ب) در دسترس بودن دستور العملهای کاری در محلهای استفاده

ج) استفاده از تجهیزات مناسب که برای فرآیندهای مرتبط دارای صلاحیت و مناسب هستند.

د) در دسترس بودن و استفاده از ابزارهای اندازه گیری و پایش برای ویژگی های شناسایی شد

ه) انجام اندازه گیری و پایش

به منظور بر آورده نمودن این بند استاندارد فرآیندی تحت عنوان برنامه ریزی و

کنترل ارائه خدمات تدوین شده است .

فرآیند برنامه ریزی و کنترل ارائه خدمات باکر

۷-۵-۲ صحه گذاری فرآیند تولید و ارائه خدمات

با توجه به اینکه خروجی تمامی فرآیند ها می تواند بر اساس الزامات مشخص

شده مورد تصدیق قرار گیرد لذا این بند استاندارد سازمان HSE شرکت عملیات

غیر فسقی بازارگاد موضوعیت ندارد.

۷-۵-۳ شناسایی و ردیابی

سازمان HSE منطقه پارس جنوبی جهت شناسایی خدمات ارائه شده به

مشتریان که عمدتا شامل خدمات آتش نشانی و ایمنی ، بهداشت و محیط

زیست می باشد سوابقی را ایجاد می نماید که این سوابق از طریق شماره ، تاریخ

و دیگر اطلاعات ذکر شده در سوابق قابلیت ردیابی و شناسایی را دارند.

همچنین در مورد اقلام ورودی که در انبارنگهداری می گردند شناسایی و تعیین

وضعیت بازرسی آزمون از طریق تگهای رنگی مشخص می گردد.

۴-۵-۷- دارایی مشتری

دارایی مشتری (در صورت وجود) دریافت ، شناسایی ، تصدیق و به شکل مناسبی بایگانی انبارش شده و از هر گونه آسیب و یا مفقود شدن مصون نگه داشته می شود .

واحد های مرتبط برای کنترل دارایی مشتری مسئولیت دارند هر گاه هر گونه آسیب یا مفقود شدن وجود داشته باشد به مشتری اطلاع داده شده و سوابق مرتبط نگهداری می شود .

۵-۵-۷- محافظت از محصول :

سازمان فرآیند مدونی برای حفاظت کردن از کیفیت اقلام از دریافت مواد در طی فرآوری داخلی تا تحویل محصولات نهایی در مقصد ایجاد نموده است.

این فرآیند شامل شناسایی ، جابه جایی انبارش و حفاظت محصولات و اقلام می باشد .

اگر چه در فرآیندهای مرتبط مسئولیت های مشخصی تعریف شده است ولی هر یک از کارکنان برای جابه جایی ایمن اقلام در مراحل مختلف فرآوری مسئولیت دارند .

فرآیند انبارش و محافظت از اقلام باکر
www.kandooocn.com

۶-۷- کنترل وسایل پایش و اندازه گیری :

یک فرآیند برای کنترل وسایل پایش و اندازه گیری مورد نیاز برای فراهم آوردن

شواهد بر انطباق محصول با الزامات تعیین شده ، ایجاد شده است .

اینها در حین طرح ریزی برای کیفیت محصول شناسایی شده اند .

تجهیزات اندازه گیری بر اساس کنترل ویژگی های محصول و فرآیند شناسایی

می شوند و جایی که نیاز باشد جهت حصول اطمینان از صحت نتایج تجهیزات

اندازه گیری:

(A) مناسب از استفاده بر اساس استانداردهای اندازه گیری یا

تصدیق می شوند .

اندازه گیری و پایش (بند ۸)

۸-۱- اندازه گیری ، تجزیه و تحلیل و بهبود

۸-۱-۱- کلیات

سازمان فرآیندهای پایش ، اندازه گیری ، تجزیه و تحلیل و بهبود را برای اثبات انطباق محصول ، حصول اطمینان از انطباق سیستم مدیریت یکپارچه و بهبود مداوم اثر بخشی سیستم مدیریت یکپارچه طرح ریزی و اجزاء نموده است . یکی از روشهایی که توسط سازمان انتخاب شده است نمودارهای روند می باشد.

۸-۲-۸- پایش و اندازه گیری

۸-۲-۸-۱- رضایت مشتری

یک فرآیند مدون توسط نماینده مدیریت جهت تعیین رضایت و شاخص های نارضایتی مشتری بصورت شش ماه یکبار تهیه شده است . بر اساس باز خورهای دریافتی از مشتریان، سطوح نارضایتی مشتری تعیین می گردد اگر چه سازمان تمام تلاش خود را جهت گرفتن اطلاعات فوق از مشتریان دارد ولی اگر از مشتریان پاسفی دریافت شد سازمان در دوره تعیین شده یک خود ارزیابی روی شاخصها برای مشتریان مرتبط انجام می دهد و بدین وسیله شاخص های نارضایتی مشتری را شناسایی کرد ، و اقدامات لازم را بعمل می آورد .

این شاخص ها بصورت دوره ای توسط تشکل از نمایندگان واحدها بازنگری می شود و براساس وضعیت جاری فعالیت ها و تجزیه و تحلیل این شاخص ها انجام می شود . علت ریشه ای تعیین شده و تصمیمات لازم اتخاذ می گردد. این تصمیمات از طریق گزارش اقلام اصلاحی به مدیران واحد های مرتبط ابلاغ می گردد.

سوابق این نتایج توسط نماینده مدیریت نگهداری می شود.

نماینده مدیریت نمودار را از رضایت مشتری نگهداری می کند و اطمینان می یابد که روند آن همیشه الگوی صعودی دارد. فرآیند باکر..... برای سنجش رضایت مشتری

۸-۲-۲- ممیزی داخلی

کیفیت ارائه مدیریت کیفیت این موارد را در یک برنامه از پیش تعیین شده

- تمامی ترتیبات طرح ریزی شده داده شده در بند ۷-۱

- الزامات استاندارد ISO 9001

- الزامات سیستم مدیریت کیفیت استقرار یافته توسط سازمان

روش اجرایی مسئولیت ها و الزاماتی برای طرح ریزی ، انجام ممیزی ها

ممیزی های داخلی جهت حصول اطمینان از اینکه سیستم داخلی در یک تناوب مشخص شده مورد ممیزی قرار می گیرد طرح ریزی و هماهنگ می شود .

روش اجرایی معیار ممیزی ، محدوده ، تناوب و روش ممیزی را تعریف می کند.

ممیزان به روشی که اطمینان از بی طرفی فرآیند ممیزی وجود داشته باشد انتخاب شده اند.

یک برنامه ای برای انجام ممیزی های براساس وضعیت واقعیت فرآیندها و

نتایج عدم تطابق های مشاهده شده قبلی تهیه می شود بایستی اطمینان

حاصل کرد که ممیزان فعالیت های خود را ممیزی نمی کنند . ممیزان در طول

انجام ممیزی ، فعالیت ها را توسط چک لیستهایی که برای هر واحد تهیه شده

است و یا استناد به متن استانداردهای IMS تصدیق می نمایند همچنین

ممکن است نتایج عدم تطابق های قبلی را نیز تصدیق نمایند.

گزارشات ممیزی ها پایه ای برای انجام اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه توسط

سرپرستان واحدهای مرتبط می باشد.

مدیران واحدها اقدامات اصلاحی مناسب را بدون هر گونه تاخیر انجام می دهند بعنوان مثال اقدامات سریع روی عدم انطباقهایی که ممکن است نتایج آن سطح رضایت مشتری را کاهش دهد یا مشکلاتی در برآورده کردن اهداف مورد انتظار ایجاد کند پایش صورت پذیرد عدم تطابق های دیگر اولویت بندی شده و بر اساس آن اقدامات لازم جهت جلوگیری از وقوع مجدد آنها صورت می پذیرد.

فعالیت های پیگیری مشتمل بر تصدیق اقدامات اصلاحی انجام شده توسط تصدیق در محل یا تصدیق مستندات مرتبط انجام می شود . نتایج اقدامات انجام شده در جلسات بازنگری مدیریت با زنگری شده و مورد بحث قرار می گیرد.

روش اجرایی با کر..... برای ممیزی داخلی سیستم مدیریت یکپارچه

۳-۲-۸- اندازه گیری و پایش فرآیندها

واحدهای سازمان معیارهایی را برای فرآیندهای مختلف که با برآورده کردن

الزامات مشتری سازگاری دارد تعریف کرده اند . تمامی فرآیندها به شکل

مناسبی توسط مدیران واحدها در جهت اینکه الزامات مشتریان داخلی و خارجی بر آورده می شود مورد پایش قرار می گیرند .

سازمان برای پایش فرآیند ها سیستم هایی را توسعه داده و روشهای مناسبی را شناسایی کرده است . بر اساس نتایج پایش شاخص های عملکردی فرآیند ها تعریف می گردد و این شاخصها در تناوبهای تعیین شده ، همانطور که در مستندات فوق بیان شده اندازه گیری و پایش می شوند . این کار جهت اطمینان از دستیابی به نتایج طرح ریزی شده صورت می گیرد.

زمانی که نتایج طرح ریزی شد محقق شد خروجی هی نا منطبق (شاخص های اهداف) اصلاح شده و اقدامات اصلاحی مناسب جهت اطمینان از انطباق با فرآیند صورت می گیرد .

۴-۲-۸- اندازه گیری و پایش محصول

در مراحل مناسبی از پدید آوری محصول ویژگی های متفاوتی جهت برآورده کردن الزامات مشتری و الزامات قانونی دستوراتی تعریف می شود . کلیه این ویژگی ها توسط کلیه پرسنل در واحدهای سازمان مورد اندازه گیری در پایش قرار می گیرد این اندازه گیریو پایش به منظور حصول اطمینان از این

است که الزامات قانونی، الزامات محصول و الزامات مشتریان بر آورده می گردد.

این ویژگی ها در روش اجرایی واحدها، دستورالعملهای چک لیستها و در مراحل مرتبط و فرآیندها تعریف شده اند و تمام افراد سازمان موظف به رعایت آنها می باشند.

۳-۸- کنترل محصول نامنطبق

۳-۹- سازمان یک روش اجرایی مدون را ایجاد نموده است به منظور حصول

اطمینان از اینکه خدمت و یا محصولی که با الزامات مربوط به آن

منطبق نیست به منظور جلوگیری از استفاده یا تحویل ناخواسته آن

شناسایی شده و تحت کنترل می باشد. مسئولیت و اختیارات مرتبط و

روش برخورد با چنین محصولات نامنطبقی نیز در این روش اجرایی

تعریف شده است.

این روش اجرایی همچنین کنترل هایی را برای برخورد با محصولات نامنطبق

تعریف می کند.

سوابقی که نشانگر طبیعت محصولات نا منطبق و اقدامات انجام شده بعدی در راستای کاهش وحدت آنها می باشد نگهداری می گردد. روند عدم انطباقها به صورت دوره ای جهت اتخاذ تصمیماتی برای بهبود مقصد فرآیند و محصول مورد بازنگری قرار می گیرند .

پس از اینکه محصولات نا منطبق اصلاح شدند (بعنوان مثال با بازیافت یا اصلاح) ، محصولات / اطلاعات جهت اثبات انطباق با الزامات مورد تصدیق مجدد قرار می گیرند . در صورتی که عدم انطباق محصول پس از شروع استفاده تشخیص داده می شود سازمان بحرانی بودن ویژگی های مشاهده شده را تخمین می زند و بر اساس میزان بحرانی بودن آنها اقدامات مقتضی را بعمل می آورد.

چنین عدم انطباقهایی که ماهیت بحرانی یا عمده (MAJOR) دارند به مشتری اعلام می شوند .

روش اجرایی :.....کنترل محصولات نامنطبق

۴-۸- تجزیه و تحلیل داده ها

تمامی واحدهای مرتبط در داخل سازمان داده های مناسب را جهت اثبات تناسب و اثر بخشی سیستم مدیریت یکپارچه تعیین ، جمع آوری و تجزیه و تحصیل می

کنند و آنها را جهت تصمیم گیری در خصوص بهبود مداوم سیستم مدیریت یکپارچه مورد ارزیابی قرار می دهند . داده ها در دوره های زمانی مشخص

شده جمع آوری شده و نتایج تجزیه و تحلیل به شکل نموداری گراف روند تحویل نماینده مدیریت می گردد.

نماینده مدیریت این داده ها را گرد آوری کرده و با داده های قبل مقایسه می نماید. این داده ها جهت تصمیم گیری در خصوص بهبود های آتی در طول

جلسات بازنگری مدیریت مورد بازنگری قرار می گیرد.

تجزیه و تحلیل داده ها شامل موارد ذیل می شود:

- داده های ایجاد شده بعنوان نتایج اندازه گیری و پایش محصول / فرآیند

در سازمان

- داده های جمع شده از دیگر منابع مرتبط بعنوان مثال داده های BENCH

MARK از مراکز مرتبط و یا از مشتریان (در صورت امکان)

در طول جلسات بازنگری مدیریت ، داده هایی که تجزیه و تحلیل شده اند

بعنوان حداقل باید تمرکز روی اطلاعات از قبیل موارد ذیل داشته باشد :

الف) رضایت مشتری

ب) انطباق با الزامات مربوط به محصول / خدمت

ج) ویژگی ها و روند فرآیند ها و محصولات

د) فرصت ها یی برای اقدام پیشگیرانه

ه) داده های تامین کنندگانی که مواد و خدمات فراهم می کنند

فرآیند باکر..... برای تجزیه و تحلیل داده ها و بهبود مداوم

..... برای بازنگری مدیریت

۵-۸- بهبود

۱-۵-۸- بهبود مداوم

هدف مدیریت شرکت عملیات غیر صنعتی بازارگاد استفاده از تجزیه و تحلیل

داده های مرتبط با فرآیند / محصول و افزایش مداوم ایجاد و بهبود به منظور

اثر بخشی سیستم مدیریت یکپارچه می باشد .

پروژه های بهبود مداوم توسط استفاده از خط مشی IMI اهداف IMI، باز

خورهایی برای بهبود از طریق نتایج ممیزی ، تجزیه و تحلیل داده ها ، اقدامات

اصلاحی و پیشگیرانه و تصمیمات اتخاذ شده در جلسات بازنگری مدیریت

مورد شناسایی قرار می گیرند .

مدیران واحدهای مرتبط مسئول شناسایی نواحی که بهبودی می تواند انجام شود هستند و همچنین در صورت نیاز مسئولیت تهیه برنامه های بهبود را بر عهده دارند . مدیران واحدها کسانی را که می توانند در برنامه بهبود کمکی بکنند را شناسایی کرده و علت ریشه ای را پیدا می کنند . پیشرفت برنامه های بهبود در جلسات بازنگری مدیریت مورد بازنگری قرار می گیرد .

فرآیند ، تجزیه و تحلیل داده ها و بهبود مداوم باکر.....

۲-۵-۸- اقدام اصلاحی

سازمان یک روش اجرایی مدون برای انجام اقداماتی در خصوص حذف علت انطباق ها در راستای پیشگیری از وقوع مجدد مشکلات توسط تجزیه و تحلیل سوابق عدم انطباق ، سوابق عملکرد تامین کنندگان و غیره ایجاد نموده است. از طریق روش اجرایی اطمینان حاصل می گردد که کنترل هایی در خصوص موارد ذیل وجود دارد:

- بازنگری کردن عدم انطباق ها (شامل شکایات مشتری و غیره)
- تعیین علت ریشه ای عدم انطباقها توسط استفاده از فنون حل مسئله

- ارزیابی نیاز به اقدام بر اساس بحرانی بودن فعالیتها جهت حصول اطمینان از اینکه عدم انطباقها مجددا رخ ندهد.

- تعیین و تصمیم گیری در خصوص اقدامات اصلاحی مورد نیاز بر اساس

تجزیه و تحلیل علت ریشه ای و اجرای آن

- نگهداری سوابق مربوط به نتایج اقدام انجام گرفته

- بازنگری اقدام اصلاحی انجام گرفته برای اثر بخشی آن

اقدامات اصلاحی همچنین جهت حذف علل عدم انطباقها در نواحی مشابه

انجام می شود اثر بخشی اقدام اصلاحی ، با توجه به نتایج حاصله بعدی

مورد تصدیق قرار می گیرد .

نتایج حاصل از اقدامات اصلاحی در جلسات بازنگری مدیریت مورد بررسی

قرار می گیرد.

روش اجرایی با کد..... برای اقدام اصلاحی و پیشگیرانه

۳-۵-۸- اقدام پیشگیرانه

سازمان یک روش اجرایی مدون را ایجاد کرده و اقدامات لازم برای حذف علل

بلقوه عدم انطباقها را در جهت پیشگیری از وقوع آنها تعیین می نماید . سوابق

سیستم مدیریت یکپارچه بررسی می شوند و براساس روند آنها عدم انطباقهای با لقوه شناسایی می شوند . تصمیماتی در خصوص اقدامات

پیشگیرانه مناسب جهت اثرات مسائل با لقوه اتخاذ می شود .

از طریق این روش اجرایی اطمینان حاصل می گردد که کنترل هایی در

خصوص موارد ذیل وجود دارد :

- در تعیین عدم انطباقهای بالقوه و علل آنها

- ارزیابی برای اقدامات بر اساس مسائل با لقوه در فعالیتهای ، جهت حصول

اطمینان از اینکه عدم انطباق اتفاق نخواهد افتاد.

- تعیین علل عدم انطباق ها بوسیله استفاده در فنون حل مسئله

- ارزیابی نیاز به اقدامات بر اساس بحرانی بودن فعالیت (جهت حصول

اطمینان از اینکه عدم انطباقها اتفاق نخواهد افتاد)

- تعیین و تصمیم گیری در خصوص اقدامات پیشگیرانه مورد نیاز بر اساس

تجزیه و تحلیل علت ریشه ای و اجرایی آن

- نگهداری سوابق مربوط به اقدام انجام گرفته

- بازنگری اقدام پیشگیرانه انجام گرفته برای اثر بخشی آن

جمع بندی شده اقدامات پیشگیرانه برای جلسات بازنگری مدیریت ارسال

می گردد.

روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه با کد.....