

شرکت صنایع پلی اتیلن آب آج مستندات سیستم مدیریت کیفیت - صفحه روی جلد مستندات		
عنوان سند: نظامنامه شماره سند(نظام کیفیت): QM-FINAL نوع سند: نظام نامه <input type="checkbox"/> رویه <input type="checkbox"/> دستور العمل <input type="checkbox"/> فرم <input type="checkbox"/> * سایر <input type="checkbox"/> نام واحد: کیفیت نام سایر واحدهای مرتبط با سند: مدیریت - تضمین کیفیت پروژه: توضیح مهم: این سند تحت پوشش کنترل مدارک مدیریت کیفیت شرکت می باشد، کپی یا تکثیر و یا تغییر آن به هر طریق و توسط هر فرد درون و برون سازمانی مجاز نمی باشد و فقط اخذ آن از دبیرخانه تضمین کیفیت ممکن میباشد. در موارد استناد به این سند، توجه گردد که آخرین بازنگری توزیع شده دارای ارزش بوده و نسخه های قدیمی از اعتبار خارج می باشند.		
*:		
شماره صدور:	تاریخ صدور/ ابلاغ: ۱۳۸۳/۷/۱	مهراعتبار:
نام تهیه کننده: سمت: تاریخ:	نام تایید کننده: سمت: تاریخ:	نام تصویب کننده: سمت: تاریخ:
صفحه	شماره بازنگری:	شماره فایل کامپیوتری:

عنوان سند:	مستندات نظام کیفیت	شماره سند: ۲-۴
نظامنامه کیفیت		شماره سند: QM

صفحه	عنوان
۷	۱-۱ کلیات
۷	۲-۱ تاریخچه سازمان
۷	۳-۱ مقدمه
۷	۴-۱ دامنه کاربرد
۷	۲- مرجع قانونی
۷	۳- واژگان و تعاریف
۸	۴- سیستم مدیریت کیفیت
۸	۱-۴ الزامات عمومی
۸	۲-۴ الزامات مستند سازی
۸	۱-۲-۴ کلیات
۹	۲-۲-۴ نظامنامه کیفیت
۹	۳-۲-۴ کنترل مستندات
۱۰	۱-۳-۲-۴ مشخصات مهندسی
۱۰	۲-۳-۲-۴ تغییرات مهندسی
۱۰	۴-۲-۴ کنترل سوابق کیفیت
۱۰	۱-۴-۲-۴ دوره نگهداری سوابق
۱۰	۵- مسئولیت مدیریت
۱۰	۱-۵ تعهد مدیریت
۱۱	۱-۱-۵ کارایی فرآیند
۱۱	۲-۵ تمرکز بر مشتری (مشتریگرایی)
۱۱	۳-۵ خط مشی کیفیت
۱۱	۴-۵ طرح ریزی
۱۱	۱-۴-۵ اهداف کیفیتی
۱۲	۲-۴-۵ طرح ریزی سیستم مدیریت کیفیت

عنوان سند:	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت		شماره سند: QM

صفحه	عنوان
۱۲	۵-۵ مسئولیت ، اختیار و ارتباطات
۱۲	۱-۵-۵ مسئولیت و اختیار
۱۴	۱-۱-۵-۵ مسئولیت کیفیت
۱۴	۲-۱-۵-۵ نمودار سازمانی
۱۴	۳-۱-۵-۵ ماتریس ارتباطات
۱۴	۲-۵-۵ نماینده مدیریت
۱۴	۱-۲-۵-۵ نماینده مشتری
۱۴	۳-۵-۵ ارتباطات داخلی
۱۵	۶-۵ بازنگری مدیریت
۱۵	۱-۶-۵ کلیات
۱۵	۱-۱-۶-۵ عملکرد سیستم مدیریت کیفیت
۱۵	۲-۶-۵ ورودی های بازنگری
۱۵	۳-۶-۵ خروجی های بازنگری
۱۶	۶- مدیریت منابع
۱۶	۱-۶- فراهم آوری و تامین منابع
۱۶	۲-۶- منابع انسانی
۱۶	۱-۲-۶ کلیات
۱۶	۲-۲-۶ صلاحیت (شایستگی) آگاهی و آموزش
۱۷	۱-۲-۲-۶ مهارت های طراحی محصول
۱۷	۲-۲-۲-۶ آموزش
۱۷	۳-۲-۲-۶ آموزش حین کار
۱۷	۴-۲-۲-۶ انگیزش و ارتقا کارکنان
۱۸	۳-۶ زیر ساخت
۱۸	۱-۳-۶ طرح ریزی کارخانه، تسهیلات و تجهیزات

عنوان سند:	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت		شماره سند: QM

صفحه	عنوان
۱۸	۲-۳-۶ طرحهای اقتصادی
۱۸	۴-۶ محیط کار
۱۸	۱-۴-۶ ایمنی کارکنان به منظور دستیابی به کیفیت محصول
۱۹	۱-۱-۴-۶ ایمنی کارکنان به منظور دستیابی به کیفیت محصول - تکمیلی
۱۹	۲-۴-۶ پاکیزگی محیط کار
۱۹	۷- تحقق محصول
۱۹	۱-۷ طرح ریزی تحقق محصول
۲۰	۱-۱-۷ طرح ریزی تحقق محصول - تکمیلی
۲۰	۲-۱-۷ معیار پذیرش
۲۰	۳-۱-۷ رازداری
۲۰	۴-۱-۷ کنترل تغییرات
۲۰	۲-۷ فرآیندهای مرتبط با مشتری
۲۰	۱-۲-۷ تعیین نیازمندیها و الزانات مرتبط با محصول
۲۱	۱-۱-۲-۷ مشخصات ویژه تعیین شده توسط مشتری
۲۱	۲-۲-۷ بازنگری الزامات مرتبط با محصول
۲۲	۱-۲-۲-۷ بازنگری الزامات مرتبط با محصول - تکمیلی
۲۲	۲-۲-۲-۷ امکان سنجی ساخت در سازمان
۲۲	۳-۲-۷ ارتباط با مشتری
۲۲	۱-۳-۲-۷ ارتباط با مشتری - تکمیلی
۲۳	۳-۷ طراحی و توسعه
۲۳	۱-۳-۷ طرح ریزی طراحی و توسعه
۲۳	۱-۱-۳-۷ دیدگاه چند تخصصی
۲۳	۲-۳-۷ ورودی های طراحی توسعه
۲۳	۱-۱-۳-۷ دیدگاه چند تخصصی

عنوان سند:	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت		شماره سند: QM

صفحه	عنوان
۲۳	۲-۳-۷ ورودی های طراحی توسعه
۲۳	۱-۲-۳-۷ ورودی طراحی محصول
۲۳	۲-۲-۳-۷ ورودی طراحی فرآیند ساخت
۲۳	۳-۲-۳-۷ مشخصات ویژه
۲۴	۳-۳-۷ خروجی های طراحی و توسعه
۲۴	۱-۳-۳-۷ خروجی های طراحی و توسعه- تکمیلی
۲۴	۲-۳-۳-۷ خروجی طراحی فرآیند ساخت
۲۴	۲-۳-۳-۷ خروجی طراحی فرآیند ساخت
۲۴	۴-۳-۷ بازنگری طراحی و توسعه
۲۴	۱-۴-۳-۷ پایش
۲۴	۵-۳-۷ تصدیق طراحی و توسعه
۲۴	۶-۳-۷ صحه گذاری طراحی و توسعه
۲۴	۱-۶-۳-۷ صحه گذاری طراحی و توسعه- تکمیلی
۲۴	۲-۶-۳-۷ برنامه ساخت نمونه اولیه
۲۵	۳-۶-۳-۷ فرآیند تایید محصول
۲۵	۷-۳-۷ کنترل تغییرات طراحی و توسعه
۲۵	۴-۷ خرید
۲۵	۱-۴-۷ فرآیند خرید
۲۵	۱-۱-۴-۷ تطابق با قوانین
۲۶	۲-۱-۴-۷ توسعه سیستم مدیریت کیفیت تامین کننده
۲۶	۳-۱-۴-۷ منابع تایید شده توسط مشتری
۲۶	۲-۴-۷ داده های خرید
۲۶	۳-۴-۷ تصدیق محصول خریداری شده
۲۶	۱-۳-۴-۷ کیفیت محصول ورودی

عنوان سند:	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت		شماره سند: QM

صفحه	عنوان
۲۷	۴-۳-۲ پایش تامین کننده
۲۷	۴-۳-۲ پایش تامین کننده- تکمیلی
۲۷	۵-۷ تولید و ارائه خدمات
۲۷	۱-۵-۷ کنترل تولید و ارائه خدمات
۲۷	۱-۱-۵-۷ طرح کنترل
۲۷	۲-۱-۵-۷ دستورالعمل های کاری
۲۸	۳-۱-۵-۷ تصدیق راه اندازی اولیه کار
۲۸	۲-۱-۵-۷ نگهداری و تعمیرات پیشگیرانه و پیشگویانه
۲۸	۵-۱-۵-۷ مدیریت ابزار تولید
۲۸	۶-۱-۵-۷ برنامه ریزی تولید
۲۹	۷-۱-۵-۷ بازخور اطلاعاتی از خدمات
۲۹	۸-۱-۵-۷ خدمات توافق شده با مشتری
۲۹	۲-۵-۷ صحه گذاری فرآیندهای تولید و ارائه خدمات
۲۹	۳-۵-۷ شناسایی و رد یابی
۳۰	۴-۵-۷ اموال مشتری
۳۱	۱-۴-۵-۷ ابزار تولید متعلق به مشتری
۳۱	۵-۵-۷ نگهداری محصول
۳۱	۱-۵-۵-۷ انبارش موجودی
۳۱	۶-۷ کنترل ابزار پایش و اندازه گیری
۳۲	۱-۶-۷ تجزیه و تحلیل سیستم اندازه گیری
۳۲	۲-۶-۷ سوابق تصدیق کالیبراسیون
۳۳	۳-۶-۷ الزامات آزمایشگاه
۳۳	۱-۳-۶-۷ آزمایشگاه داخلی
۳۳	۲-۳-۶-۷ آزمایشگاه خارجی

شماره سند: ۲-۴	عنوان سند:
شماره سند: QM	نظامنامه کیفیت
مستندات نظام کیفیت	

صفحه	عنوان
۳۳	۸-اندازه گیری، تجزیه و تحلیل بهبود
۳۳	۱-۸ کلیات
۳۳	۱-۱-۸ شناسایی ابزارهای آماری
۳۳	۲-۱-۸ آگاهی از مفاهیم اساسی آماری
۳۳	۲-۸ پایش و اندازه گیری
۳۳	۱-۲-۸ رضایت مشتری
۳۴	۱-۲-۸ رضایت مشتری - تکمیلی
۳۴	۲-۲-۸ ممیزی داخلی
۳۵	۱-۲-۲-۸ ممیزی سیستم مدیریت کیفیت
۳۵	۲-۲-۲-۸ ممیزی فرآیند ساخت
۳۵	۱-۲-۲-۲-۸ ممیزی فرآیند ساخت - تکمیلی
۳۵	۳-۲-۲-۸ ممیزی محصول
۳۵	۴-۲-۲-۸ برنامه های ممیزی داخلی
۳۴	۵-۲-۲-۸ صلاحیت میزان داخلی
۳۵	پایش و اندازه گیری فرآیندها
۳۶	۱-۳-۲-۸ پایش و اندازه گیری فرآیندهای ساخت
۳۶	۴-۲-۸ پایش و اندازه گیری محصول
۳۶	۱-۴-۲-۸ بازرسی جامع ابعادی و آزمون عملکرد
۳۷	۲-۴-۲-۸ قطعات ظاهری
۳۸	۳-۸ کنترل محصول نامنطبق
۳۸	۱-۳-۸ کنترل محصول نامنطبق - تکمیلی
۳۸	۱-۳-۸ کنترل کمی . کیفی محصول نامنطبق
۳۹	۲-۳-۸ کنترل محصول بازرسی شده
۳۹	۳-۳-۸ اطلاعات مشتری

عنوان سند:	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت		شماره سند: QM

صفحه	عنوان
۳۹	اجازه ارفاقی مشتری
۳۹	۳-۸-۵ آگاهی از مشکلات در عرصه مصرف
۳۹	۴-۸ تجزیه و تحلیل داده ها
۳۹	۸-۴-۱ تجزیه و تحلیل و استفاده از داده ها
۴۰	۵-۸ بهبود
۴۰	۱-۵-۸ بهبود مستمر
۴۰	۱-۱-۵-۸ بهبود مستمر در سازمان
۴۰	۲-۱-۵-۸ بهبود فرآیندهای ساخت
۴۰	۳-۱-۵-۸ طرح بهبود مستمر
۴۱	۲-۵-۸ اقدام اصلاحی
۴۱	۱-۲-۵-۸ حل مسئله
۴۱	۲-۲-۵-۸ خطا ناپذیر سازی
۴۱	۳-۲-۵-۸ اثر اقدام اصلاحی
۴۱	۴-۲-۵-۸ تجزیه و تحلیل/آزمون محصول مرجوعی
۴۱	۳-۵-۸ اقدام پیشگیرانه
۴۲	۱-۳-۵-۸ اقدام پیشگیرانه- تکمیلی

عنوان سند:	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت		شماره سند: QM

کلیات :

۱-۱- تاریخچه سازمان:

عنوان سند:	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت		شماره سند: QM

۱-۲-مقدمه :

این نظامنامه کیفیت به منظور مشخص ساختن سیستم مدیریت کیفیت شرکت شده و در قالب آن چگونگی برآورده شدن نیازمندیهای استاندارد بین المللی ISO9001:2000 در ارتباط با تولید انواع محصولات و مجموعه های خودرو تشریح گردیده است. در این سیستم، به همه اجزای سیستم با نگرشی فرآیندگرا توجه شده است و لذا در این نظامنامه، کلیه فرآیندها و فعالیتهایی که به نحوی بر روی سیستم مدیریت کیفیت موثر میباشند معرفی گردیده اند. بدیهی است که بدلیل ویژگیهای خاص و ماهیت این مدرک (نظامنامه)، تنها به معرفی اجمالی فرآیندها و بررسی و ارتباط و تعامل میان آنها پرداخته شده و توضیحات کاملتر در برگه های تفصیلی هر فرآیند، روشهای اجرایی مربوطه و همچنین سایر مدارکی که در داخل متن نظامنامه، به آنها اشاره شده ارائه گردیده است.

لازم به ذکر است که دلایل توجیهی برای صرفنظر کردن از برخی نیازمندی های استاندارد مرجع نیز در این نظامنامه آمده است.

عنوان سند:	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت		شماره سند: QM

دامنه کاربرد:

این نظامنامه در برگیرنده استاندارد ISO9001:2000 در شرکت میباشد. ما می خواهیم با استفاده از پیاده سازی این سیستم، الزامات مشتری را در خدمات تولیدی خود فراهم آوریم و در نهایت رضایت مشتری را از طریق بهبود مستمر کیفیت افزایش دهیم. دامنه شمول این نظامنامه، انواع محصولات و مجموعه های خودرو در شرکت می باشد. این سیستم بر پایه الزامات استاندارد بین المللی ISO9001:2000 نهادینه شده و الزامات خاص صنایع خودروسازی ISO/TS 16949:2002 و الزامات مشتری نیز به این الزامات اضافه شده است. و در سطح سازمان پیاده سازی می گردد.

۲- مرجع قانونی:

مرجع قانونی این استاندارد سازمان ISO می باشد. این استاندارد در سال ۲۰۰۲ توسط کمیته TC176 مورد تصویب قرار گرفته است. سیستم مدیریت کیفیت شرکت کوبن مبدل فرد بر اساس ISO/TS 16949:2002 طراحی شده است.

۳- واژگان و تعاریف:

بعضی از تعاریف استاندارد ISO9001:2000 به صورت زیر تغییر یافته است.

عنوان سند: نظامنامه کیفیت	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴ شماره سند: QM
------------------------------	--------------------	----------------------------------

→ مشتری عرضه کننده → پیمانکار فرعی → ISO9001:1994

سازمان → تامین کننده → مشتری → ISO9001:2000

تغییر

۴- سیستم مدیریت کیفیت:

۴-۱- الزامات عمومی:

به منظور پاسخگویی به نیازمندیهای استاندارد ISO/TS 16949:2002 سیستم جدیدی مطابق

با الزامات این استاندارد طراحی گردیده، مستند شده، مستقر گردیده و بر قرارنگه داشته شده

است. همچنین بطور مستمر تلاش میگردد تا اثر بخشی این سیستم افزایش یابد در این راستا

کلیه فرآیندهای موثر بر کیفیت بطور دقیق شناسایی و توالی و تعامل (تأثیر متقابل) میان آنها

مشخص گردیده است.

همچنین به منظور حصول اطمینان از اثربخش بودن نحوه اجرا و کنترل این فرآیندها، معیارها و

روشهایی تعیین گردیده اند. بعلاوه در کلیه مواردی که جهت پشتیبانی از اجرا و پایش این

فرآیندها، منابع و یا اطلاعاتی مورد نیاز بوده اند، اقدامات لازم در جهت تامین نیازمندیها صورت

گرفته است.

عنوان سند:	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت		شماره سند: QM

از خصوصیات بارز این سیستم آن است که پس از انجام هر فرآیند، خروجی با نتایج حاصله مورد پایش، اندازه گیری و تجزیه و تحلیل قرار میگیرد و سپس اقدامات لازم بمنظور دستیابی به نتایج طرح ریزی شده و نیز بهبود مستمر فرآیندها انجام میگیرد. در مجموع میتوان گفت که کلیه فرآیندهای موثر بر کیفیت به گونه ای مدیریت میشوند که الزامات استاندارد بین المللی مرجع برآورده گردد. البته گفتنی است که هر جا سازمان، انجام یا پایش یک فرآیندموثر بر کیفیت را به تامین کنندگان برون سازمانی واگذار نموده، از کنترل دقیق اینگونه فرآیندها به نحوی مقتضی الزامات بازرسی و آزمون اطمینان حاصل میکنند. در مواقعی که تامین کننده توسط مشتری تایید و معرفی گردد، شرکت کوبن فرد از این تامین کنندگان مواد/ محصول نیمه ساخته خریداری می نمایند. این موضوع رافع مسئولیت بازرسی و آزمون بر روی محموله های ورودی ارسال شده از این تامین کنندگان نخواهد بود. نحوه کنترل چنین فرآیندهایی بر حسب موضوع، در قالب مدارک مربوطه، مشخص شده است. به منظور شماسایی کامل و دقیق فعالیتهای موثر بر کیفیت و جامعیت بخشیدن به این نظام، هر جا که فعالیتی در جهت اداره سیستم و مدیریت آن، تامین منابع مورد نیاز تحقق محصول یا انجام نوعی اندازه گیری یا پایش تشخیص داده شده است، فرآیند یا فرآیندهای مربوطه نیز بطور دقیق شناسایی و تعریف گردیده اند.

عنوان سند:	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت		شماره سند: QM

۲-۴ - الزامات مستندسازی:

۱-۲-۴ - کلیات:

مستنداتی که در سیستم وجود دارند عبارتند از:

- خط مشی کیفیت (Quality Policy)
 - اهداف کیفیتی تعریف شده برای فرآیندها (Quality Objectives)
 - نظامنامه کیفیت (Quality Manual)
 - روشهای اجرایی (Procedures)
 - مستنداتی نظیر دستورالعملهای کاری، فلوچارتها، فرآیندها و فرمها که جهت حصول اطمینان از موثر بودن طرح ریزی، اجرا و کنترل فرآیندهای موثر بر کیفیت تهیه گردیده و مورد استفاده قرار گرفته اند.
 - سوابق کیفیتی مورد نیاز (مطابق آنچه که الزامات استاندارد مرجع مشخص نموده است)
- تذکر ۱: زمانی که در این نظامنامه از عبارت رویه مدون استفاده می شود منظور رویه است که ایجاد شده، مدون شده جاری گردیده و تحت کنترل سوابق قرار گرفته است. تذکر ۲: به منظور

عنوان سند:	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت		شماره سند: QM

تصمیم گیری در خصوص گستره مستند سازی مورد نیاز برای سیستم مدیریت کیفیت شرکت

کوین مبدل فرد در بخش های مختلف این سازمان به موارد زیر توجه شده است:

- اندازه سازمان و نوع فعالیت
- پیچیدگی فرایندها و تاثیرات متقابل آنها در حوزه مورد نظر
- صلاحیت و توانایی پرسنل

تذکر ۲: به منظور تصمیم گیری در خصوص گستره مستند سازی مورد نیاز برای سیستم

مدیریت کیفیت شرکت کوین مبدل فرد در بخش های مختلف این سازمان به موارد زیر توجه

شده است:

- اندازه سازمان و نوع فعالیت
- پیچیدگی فرایندها و تاثیرات متقابل آنها در حوزه مورد نظر
- صلاحیت و توانایی پرسنل

تذکر ۳: مستندات کیفی مورد نیاز در سیستم مدیریت کیفیت شرکت کوین مبدل فرد در قالب

واسطه های اطلاعاتی مختلف نظیر کاغذ و دیسکتهای و برنامه های کامپیوتری تهیه شده اند.

۴-۲-۲- نظامنامه کیفیت:

بمنظور تشریح خلاصه وار سیستم مدیریت کیفیت شرکت فرد، مدرکی تحت عنوان «نظامنامه کیفیت» تهیه شده است. مدرکی که پیش روی شماست علی رغم حجم نسبتاً کم و خلاصه بودنش از جامعیت لازم برخوردار بوده و قادر است تصویر روشنی از سیستم استقرار یافته در شرکت کوین مبدل فرد را در ذهن خواننده که معمولاً ممیز یا مشتری است تداعی نماید. همانطور که در این مدرک عنوان شده است سیستم مدیریت کیفیت مستقر شده، برای تولید انواع محصولات و مجموعه های کوین مبدل فرد کاربرد دارد. همچنین جزئیات و دلایل کنار گذاری برخی از الزامات استاندارد، با ارائه توجیحات لازم، در این مدرک تشریح گردیده است. در چهار چوب این نظامنامه، روشهای اجرایی مختلفی که در سیستم مدیریت کیفیت شرکت کوین مبدل فرد بکار گرفته میشوند، معرفی گردیده و هر جا که موضوعیت داشته است به این روش های اجرایی ارجاع داده شده است. همچنین در تدوین روشهای اجرایی کلیه فعالیتها و مسئولیت اجرای آنها مشخص گردیده است.

۴-۲-۳- کنترل مستندات:

کلیه مدارک، مستندات و داده های مربوط به سیستم مدیریت کیفیت از جمله مدارک برون سازمانی مانند استانداردها، از نقطه نظر تایید، تصویب، صدور، توضیح، به روز بودن نسخ جاری و در دسترس بودن جهت استفاده کاربران، جمع آوری و عدم استفاده از مدارک منسوخ و خارج از رده، انجام تغییرات و صدور مجدد و نیز شماره مدرک، تحت کنترل دقیق قرار دارند. یک فهرست اصلی و نیز نمونه کلیه مدارک و مستندات بعنوان مرجعی جهت کنترل و

شناسایی مدارک در دفتر نماینده مدیریت موجود میباشد و سوابق مربوط به کنترل مدارک و اده ها نیز بایگانی میشود. از طریق این فهرستها اطمینان حاصل میشود که نسخ لازم از مدارک مربوطه در تمامی مکانهایی که در آنها برای عملکرد موثر سیستم کیفیت مورد استفاده قرار می گیرد در دسترس قرار دارد. عنوان تهیه کننده اولیه کلیه روشهای اجرایی، دستورالعملهای کاری مورد استفاده در سیستم مدیریت کیفیت شرکت کوین مبدل فرد، در هر مدرک درج میگردد. تایید کننده آنها به منظور کنترل بیشتر، نماینده مدیریت میباشد. همچنین تهیه کننده نظامنامه کیفیت، نماینده مدیریت و تصویب کننده آن مدیریت عامل سازمان است. کنترل مستندات یکی از فرآیندهای عمومی و مهمی است که در کلیه سیستمهای مدیریت نقش مهمی را ایفا میکند. برای کسب اطلاعات بیشتر در خصوص نحوه کنترل مستندات به مدارک زیر مراجعه کنید:

رویه کنترل مدارک و داده ها

رویه کد گذاری مستندات

۴-۲-۳-۱- مشخصات مهندسی:

مطابق رویه کنترل مدارک و داده ها تمام تغییرات در طرحهای کیفیت، استانداردها و نقشه ها در سازمان بر طبق آخرین مستندات ارائه شده توسط مشتری تحت کنترل و همیشه آخرین نسخه از مدارک فوق در اختیار ناخد ها قرار می گیرد. زمان بازنگری بایستی تا حد امکان کوتاه

و نباید بیش از ۲ هفته باشد.

سازمان ، سوابق تاریخ تغییرات اعمال شده در تولید را نگهداری میکند که شامل به روز رسانی مدارک نیز میباشد. همینطور تغییرات در مشخصه های فنی فرآیند تولید در واحد تولید ، کنترل و آنالیز حالات PPAP و توسط نماینده مدیریت مطابق رویه فرآیند تایید قطعات تولیدی در C.P و تهیه و تغییر برنامه کنترل PFMEA بالقوه خطا و اثرات آن در فرایند ساخت به روز گردیده و مطابق رویه کنترل CFT صورت تغییر مشخصات فنی این مدارک توسط تیم مدارک و داده ها نسخ قدیم جمع آوری و نسخ جدید توزیع میگردد.

۴-۲-۳-۲- تغییرات مهندسی:

اعمال تغییرات بر روی مشخصه های محصول توسط سازمان مطابق فرایند تکوین محصول انجام می گیرد.

۴-۲-۴- کنترل سوابق کیفیت:

بمنظور فرذاهم ساختن شواهدی دال بر انطاق با نیازمندیها و عملکرد موثر نظام مدیریت کیفیت ، الزم است سوابقی کیفی ناشی از اجرای سیستم ؛ حفظ و نگهداری شوند. این سوابق می بایست خوانا بوده و همچنین قابل دسترسی سریع و فراخوانی باشند. بدلیل اهمیت این موضوع و بمنظور تعیین کنترل لازم جهت شناسایی ، بایگانی ، محافظت و فراخوانی سوابق و نیز مشخص کردن دوره نگهداری و نحوه تعیین تکلیف آنها ، رویه مدرن و مکتوبی تحت عنوان روس اجرایی کنترل سوابق کیفیت تهیه گردیده و در سیستم به گردش انداخته شده است. بدیهی است که این مدرک بعنوان یکی از روشهای اجرایی الزام شده استاندارد

تهیه گردیده است. بدلیل ارزش سوابق کیفی را میتوان ، کنترل سوابق ISO/TS16949:2002

کیفیت را می توان یکی از مهمترین ارکان سیستم نامید. لازم به ذکر است تعیین تکلیف شامل وارهایی نیز میباشد.به عنوان یک نکته سوابق کیفیت نیز شامل سوابق مشخص شده توسط مشتری میباشد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در خصوص کنترل سوابق کیفیت به مدرک مذکور مراجعه کنید.

۴-۲-۴-۱- دوره نگهداری سوابق:

سوابق کیفیت مطابق جدول کنترل سوابق کیفیت نگهداری و سپس تعیین تکلیف می شوند. در صورتیکه مشتری دوره نگهداری سوابق را معین نماید این الزام در بند فوق درج میگردد.

۵- مسئولیت مدیریت:

۵-۱- تعهد مدیریت:

مدیریت ارشد شرکت کوبن مبدل فرد همواره خود را در خصوص حمایت از سیستم مدیریت کیفیت و نیز توسعه و بهبود مستمر اثر بخشی آن متعهد میداند. همچنین در کنار اعتقاد قلبی به این موضوع ، همواره سعی نموده است از طریق ارائه رهنمودهای لازم به پرسنل در خصوص اهمیت برآورده کردن خواسته های مشتری ی نیز ضرورت تبعیت از الزامات قانونی موجود ، این باور را در مجموعه تخت سرپرستی خود ایجاد نماید که مشتری گرایی و تبعیت از الزامات قانونی موجود، همواره هدف اصلی شرکت کوبن مبدل فرد بوده است. چنین موضوعاتی عموماً در جریان گرد همایی ها ، جلسات و نشست های مختلف از سوی مدیریت ارشد سازمان به

پرسنل یاد آوری میشود. یکی دیگر از راههایی که مدیریت ارشد سازمان در جهت ثبت اثبات تعهد خود نسبت به مسائل کیفی برگزیده شده است، تعیین خط مشی کیفیت سازمان و ابلاغ رسمی آن به پرسنل بوده است.

از طرفی به دلیل استراتژیک مدیریت ارشد سازمان در هدایت مجموعه، تعیین و انتخاب اهداف کیفیتی تحت نظارت مستقیم ایشان انجام گرفته است تا از تایین دقیق این قبیل اهداف و هم راستا بودن آنها، اطمینان حاصل شود.

از طرفی مدیریت کوبن مبدل فرد همواره می کوشد تا از طریق تامین منابع مورد نیاز سشازمان در جهت استقرار موثر سیستم کیفیت، تعهد خود را نسبت به مسائل کیفی به اثبات برساند.

علاوه بر کلیه موارد فوق، مدیریت ارشد سازمان خود را مسئول می داند تا در دوره های ۶ ماهه، بازنگری سازماندهی شده ای رابر روی عملکرد سیستم کیفیت و گزارشهای مربوط به آن داشته باشد تا از دوام تناسب، کفایت و اثر بخشی سیستم اطمینان حاصل گردد. در واقع

مدیریت ارشد سازمان، برگزاری جدی و مستمر جلسات بازنگری مدیریت را بعنوان شاهدهی دال بر تعهد خود نسبت به سیستم کیفیت میداند.

۵-۱-۱- کارایی فرایند:

نماینده مدیریت در جلسه بازنگری مدیریت کارایی و اثر بخشی فرآیندها را به مدیریت ارشد ارائه می نماید.

۵-۲- تمرکز بر مشتری (مشتری گرایی):

در شرکت کوبن مبدل فرد، مشتری گرایی یک اصل انکار ناپذیر بوده و کلیه فعالیتها در جهت حمایت از مکشتری و افزایش میزان رضایت مشتری انجام میشود و عبارتی مشتری محور کلیه فعالیتهای سازمان را تشکیل میدهد. به همین دلیل وبر اساس این نوع نگرش ، مدیریت ارشد سازمان همواره می کوشد تا از طریق ایجاد شرایط مناسب و فراهم آوردن منابع لازم ، اطمینان حاصل نماید.

۵-۳- خط مشی کیفیت

شرکت کوبن مبدل فرد در زمینه انواع مجموعه ها و قطعات فلزی و کاتالیست خودرو فعالیت می نماید.

مدیریت ارشد شرکت در راستای سیاستهای خود در زمینه کیفیت ، اهداف ذیل را مد نظر قرار داده است:

۱. این شرکت برای تحقق اهداف مذکور اقدام به استقرار نظام مدیریت کیفیت بر اساس

استاندارد ISO/TS16949:20 و الزامات مشتری نموده است.

مدیریت ارشد شرکت ضمن تعهد به رعایت اصول خط مشی، پشتیبانی خود را از سیستم مدیریت کیفیت اعلام نموده وبر همین اساس کلیه کارکنان شرکت را ملزم به حرکت در مسیر اهداف تعیین شده می نماید و از طریق نماینده مدیریت از درک صحیح و کامل خواسته های این استاندارد و الزامات مشتریان خود در شرکت آگاه می گردد.

۵-۴- طرحریزی:

۵-۴-۱-اهداف کیفیتی:

منظور از اهداف کیفیتی ، اهدافی هستند که در راستای ارتقاء کیفیت برای فرآیندها و عملیات های موثر کیفیت تعریف شده اند. مدیریت ارشد شرکت کوبن مبدل فرد بر چگونگی تعیین اهداف نظارت داشته و همواره سعی میکند از تعیین دقیق لاین اهداف برای فعالیتهای و سطوح مرتبط در سازمان اطمینان حاصل نماید. بخشی از این اهداف، اهداف مورد نیاز برای بر آورده سازی الزامات محصول میباشد. اهداف کیفیتی هر جا که لازم بوده اند ، با رعایت دو اصل زیر تعریف شده اند:

اهداف کیفیتی بصورتی تعریف شده اند که قابل سنجش و اندازه گیری باشند
تذکر ۳: مستندات کیفی مورد نیاز در سیستم مدیریت کیفیت شرکت کوبن مبدل فرد در قالب واسطه های اطلاعاتی مختلف نظیر کاغذ و دیسکتهای و برنامه های کامپیوتری تهیه شده اند.

۴-۲-۲-نظامنامه کیفیت:

بمنظور تشریح خلاصه وار سیستم مدیریت کیفیت شرکت فرد، مدرکی تحت عنوان «نظامنامه کیفیت» تهیه شده است. مدرکی که پیش روی شماست علی رغم حجم نسبتاً کم و خلاصه بودنش از جامعیت لازم برخوردار بوده و قادر است تصویر روشنی از سیستم استقرار یافته در شرکت کوبن مبدل فرد را در ذهن خواننده که معمولاً ممیز یا مشتری است تداعی نماید. همانطور که در این مدرک عنوان شده است سیستم مدیریت کیفیت مستقر شده، برای تولید انواع

محصولات و مجموعه های کوین مبدل فرد کاربرد دارد. همچنین جزئیات و دلایل کنار گذاری برخی از الزامات استاندارد ، با ارائه توجیحات لازم ، در این مدرک تشریح گردیده است. در

عنوان سند: نظامنامه کیفیت	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴ شماره سند: QM
------------------------------	--------------------	----------------------------------

چهار چوب این نظامنامه ، روشهای اجرایی مختلفی که در سیستم مدیریت کیفیت شرکت کوین مبدل فرد بکار گرفته میشوند ، معرفی گردیده و هر جا که موضوعیت داشته است به این روش های اجرایی ارجاع داده شده است. همچنین در تدوین روشهای اجرایی کلیه فعالیتها و مسئولیت اجرای آنها مشخص گردیده است.

۴-۲-۳- کنترل مستندات:

کلیه مدارک ، مستندات و داده های مربوط به سیستم مدیریت کیفیت از جمله مدارک برون سازمانی مانند استانداردها ، از نقطه نظر تایید ، تصویب ، صدور ، توضیح ، به روز بودن نسخ جاری و در دسترس بودن جهت استفاده کاربران ، جمع آوری و عدم استفاده از مدارک منسوخ و خارج از رده ، انجام تغییرات و صدور مجدد و نیز شماره مدرک ، تحت کنترل دقیق قرار دارند. یک فهرست اصلی و نیز نمونه کلیه مدارک و مستندات بعنوان مرجعی جهت کنترل و شناسایی مدارک در دفتر نماینده مدیریت موجود میباشد و سوابق مربوط به کنترل مدارک و اده ها نیز بایگانی میشود . از طریق این فهرستها اطمینان حاصل میشود که نسخ لازم از مدارک

مربوطه در تمامی مکانهایی که در آنها برای عملکرد موثر سیستم کیفیت مورد استفاده قرار می گیرد در دسترس قرار دارد. عنوان تهیه کننده اولیه کلیه روشهای اجرایی، دستورالعملهای کاری

عنوان سند: نظامنامه کیفیت	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴ شماره سند: QM
------------------------------	--------------------	----------------------------------

مورد استفاده در سیستم مدیریت کیفیت شرکت کوین مبدل فرد، در هر مدارک درج میگردد. تایید کننده آنها به منظور کنترل بیشتر، نماینده مدیریت میباشد. همچنین تهیه کننده نظامنامه کیفیت، نماینده مدیریت و تصویب کننده آن مدیریت عامل سازمان است. کنترل مستندات یکی از فرآیندهای عمومی و مهمی است که در کلیه سیستمهای مدیریت نقش مهمی را ایفا میکند. برای کسب اطلاعات بیشتر در خصوص نحوه کنترل مستندات به مدارک زیر مراجعه کنید:

رویه کنترل مدارک و داده ها

رویه کد گذاری مستندات

۴-۲-۳-۱- مشخصات مهندسی:

مطابق رویه کنترل مدارک و داده ها تمام تغییرات در طرحهای کیفیت، استانداردها و نقشه ها در سازمان بر طبق آخرین مستندات ارائه شده توسط مشتری تحت کنترل و همیشه آخرین نسخه از مدارک فوق در اختیار واحد ها قرار می گیرد. زمان بازنگری بایستی تا حد امکان کوتاه و نباید بیش از ۲ هفته باشد.

سازمان ، سوابق تاریخ تغییرات اعمال شده در تولید را نگهداری میکند که شامل به روز رسانی مدارک نیز میباشد. همینطور تغییرات در مشخصه های فنی فرآیند تولید در واحد تولید ، کنترل

عنوان سند: نظامنامه کیفیت	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴ شماره سند: QM
------------------------------	--------------------	----------------------------------

و توسط نماینده مدیریت مطابق رویه فرآیند تایید قطعات تولیدی PPAP و آنالیز حالات بالقوه خطا و اثرات آن در فرایند ساخت PFMEA و تهیه و تغییر برنامه کنترل C.P در صورت تغییر مشخصات فنی این مدارک توسط تیم CFT به روز گردیده و مطابق رویه کنترل مدارک و داده ها نسخ قدیم جمع آوری و نسخ جدید توزیع میگردد.

۴-۲-۳-۲- تغییرات مهندسی:

اعمال تغییرات بر روی مشخصه های محصول توسط سازمان مطابق فرایند تکوین محصول انجام می گیرد.

۴-۲-۴- کنترل سوابق کیفیت:

بمنظور فرزاهم ساختن شواهدی دال بر انطاق با نیازمندیها و عملکرد موثر نظام مدیریت کیفیت ، الزم است سوابقی کیفی ناشی از اجرای سیستم ؛ حفظ و نگهداری شوند. این سوابق می بایست خوانا بوده و.همچنین قابل دسترسی سریع و فراخوانی باشند. بدلیل اهمیت این موضوع و بمنظور تعیین کنترل لازم جهت شناسایی ، بایگانی ، محافظت و فراخوانی سوابق و نیز

مشخص کردن دوره نگهداری و نحوه تعیین تکلیف آنها ، رویه مدرن و مکتوبی تحت عنوان روس اجرایی کنترل سوابق کیفیت تهیه گردیده و در سیستم به گردش انداخته شده است. بدیهی

عنوان سند: نظامنامه کیفیت	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴ شماره سند: QM
------------------------------	--------------------	----------------------------------

است که این مدرک بعنوان یکی از روشهای اجرایی الزام شده استاندارد ISO/TS16949:2002 تهیه گردیده است. بدلیل ارزش سوابق کیفی را میتوان ، کنترل سوابق کیفیت را می توان یکی از مهمترین ارکان سیستم نامید. لازم به ذکر است تعیین تکلیف شامل وارهایی نیز میباشد. به عنوان یک نکته سوابق کیفیت نیز شامل سوابق مشخص شده توسط مشتری میباشد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در خصوص کنترل سوابق کیفیت به مدرک مذکور مراجعه کنید.

۴-۲-۱- دوره نگهداری سوابق:

سوابق کیفیت مطابق جدول کنترل سوابق کیفیت نگهداری و سپس تعیین تکلیف می شوند. در صورتیکه مشتری دوره نگهداری سوابق را معین نماید این الزام در بند فوق درج میگردد.

۵- مسئولیت مدیریت:

۱-۵- تعهد مدیریت:

مدیریت ارشد شرکت کوبن مبدل فرد همواره خود را در خصوص حمایت از سیستم مدیریت کیفیت و نیز توسعه و بهبود مستمر اثر بخشی آن متعهد میداند. همچنین در کنار اعتقاد قلبی به این موضوع ، همواره سعی نموده است از طریق ارائه رهنمودهای لازم به پرسنل در خصوص

عنوان سند: نظامنامه کیفیت	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴ شماره سند: QM
------------------------------	--------------------	----------------------------------

اهمیت برآورده کردن خواسته های مشتری نیز ضرورت تبعیت از الزامات قانونی موجود ، این باور را در مجموعه تخت سرپرستی خود ایجاد نماید که مشتری گرایی و تبعیت از الزامات قانونی موجود، همواره هدف اصلی شرکت کوبن مبدل فرد بوده است. چنین موضوعاتی عموماً در جریان گرد همایی ها ، جلسات و نشست های مختلف از سوی مدیریت ارشد سازمان به پرسنل یاد آوری میشود. یکی دیگر از راههایی که مدیریت ارشد سازمان در جهت ثبت اثبات تعهد خود نسبت به مسائل کیفی برگزیده شده است ، تعیین خط مشی کیفیت سازمان و ابلاغ رسمی آن به پرسنل بوده است.

از طرفی به دلیل استراتژیک مدیریت ارشد سازمان در هدایت مجموعه، تعیین و انتخاب اهداف کیفیتی تحت نظارت مستقیم ایشان انجام گرفته است تا از تایین دقیق این قبیل اهداف و هم راستا بودن آنها ، اطمینان حاصل شود.

از طرفی مدیریت کوبن مبدل فرد همواره می کوشد تا از طریق تامین منابع مورد نیاز سازمان در جهت استقرار موثر سیستم کیفیت ، تعهد خود را نسبت به مسائل کیفی به اثبات برساند.

علاوه بر کلیه موارد فوق ، مدیریت ارشد سازمان خود را مسئول می داند تا در دوره های ۶ ماهه، بازنگری سازماندهی شده ای رابر روی عملکرد سیستم کیفیت و گزارشهای مربوط به آن

عنوان سند: نظامنامه کیفیت	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴ شماره سند: QM
------------------------------	--------------------	----------------------------------

داشته باشد تا از دوام تناسب ، کفایت و اثر بخشی سیستم اطمینان حاصل گردد. در واقع مدیریت ارشد سازمان، برگزاری جدی و مستمر جلسات بازنگری مدیریت را بعنوان شاهدهی دال بر تعهد خود نسبت به سیستم کیفیت میداند.

۵-۱-۱- کارایی فرایند:

نماینده مدیریت در جلسه بازنگری مدیریت کارایی و اثر بخشی فرآیندها را به مدیریت ارشد ارائه می نماید.

۵-۲- تمرکز بر مشتری (مشتری گرایی):

در شرکت کوبن مبدل فرد، مشتری گرایی یک اصل انکار ناپذیر بوده و کلیه فعالیتها در جهت حمایت از مشتری و افزایش میزان رضایت مشتری انجام میشود و بعبارتی مشتری محور کلیه فعالیتهای سازمان را تشکیل میدهد. به همین دلیل وبر اساس این نوع نگرش ، مدیریت ارشد

سازمان همواره می گوشتد تا از طریق ایجاد شرایط مناسب و فراهم آوردن منابع لازم ، اطمینان حاصل نماید.

۵-۳- خط مشی کیفیت

عنوان سند: نظامنامه کیفیت	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴ شماره سند: QM
------------------------------	--------------------	----------------------------------

شرکت کوبن مبدل فرد درزمینه انواع مجموعه ها و قطعات فلزی و کاتالیست خودرو فعالیت می نماید.

مدیریت ارشد شرکت در راستای سیاستهای خود در زمینه کیفیت ، اهداف ذیل را مد نظر قرار داده است:

۲. این شرکت برای تحقق اهداف مذکور اقدام به استقرار نظام مدیریت کیفیت بر اساس

استاندارد ISO/TS16949:20 و الزامات مشتری نموده است.

مدیریت ارشد شرکت ضمن تعهد به رعایت اصول خط مشی، پشتیبانی خود را از

سیستم مدیریت کیفیت اعلام نموده و بر همین اساس کلیه کارکنان شرکت را ملزم به

حرکت در مسیر اهداف تعیین شده می نماید و از طریق نماینده مدیریت از درک صحیح

و کامل خواسته های این استاندارد و الزامات مشتریان خود در شرکت آگاه می گردد.

۵-۴- طرح ریزی:

۵-۴-۱-اهداف کیفیتی:

عنوان سند: نظامنامه کیفیت	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴ شماره سند: QM
------------------------------	--------------------	----------------------------------

منظور از اهداف کیفیتی ، اهدافی هستند که در راستای ارتقاء کیفیت برای فرآیندها و عملیات های موثر کیفیت تعریف شده اند. مدیریت ارشد شرکت کوبن مبدل فرد برچگونگی تعیین اهداف نظارت داشته و همواره سعی میکند از تعیین دقیق لاین اهداف برای فعالیتهای و سطوح مرتبط در سازمان اطمینان حاصل نماید. بخشی از این اهداف، اهداف مورد نیاز برای بر آورده سازی الزامات محصول میباشد. اهداف کیفیتی هر جا که لازم بوده اند ، با رعایت دو اصل زیر تعریف شده اند:

اهداف کیفیتی بصورتی تعریف شده اند که قابل سنجش و اندازه گیری باشند. *** (فرزاد)

عنوان سند: نظامنامه کیفیت	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴ شماره سند: QM
------------------------------	--------------------	----------------------------------

۳-۶ زیر ساخت:

بدیهی است که انجام هر فعالیت تولیدی یا خدماتی، به امکانات و وسایلی نیاز دارد که بدون وجود آنها انجام آن فعالیت میسر نخواهد بود.

با عنایت به این موقعیت مهم، شرکت منظور تولید محصولاتی مطابق با نیازهای مشتریان و با هدف ارائه خدماتی مطلوب به آنها، امکانات مورد نیاز را شناسایی نموده و در حد لازم و کافی این منابع را تامین نموده است از جمله این امکانات می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- سالن ها، سوله ها، ساختمان ها، محیط های کاری و تسهیلات مربوطه
- ماشین آلات و تجهیزات تولیدی، انبارها و تجهیزات بسته بندی
- خدمات پشتیبانی نظیر تجهیزات حمل و نقل و ارتباطات

همچنین به منظور استمرار قابلیت تولید و آماده به کار نگهداشتن امکانات تولید و بسته بندی فعالیت های نگهداری و تعمیرات بر اساس یک رویه مشخص انجام می شود.

۳-۶-۱- طرح ریزی کارخانه، تسهیلات و تجهیزات:

در جهت ارزیابی طرح فعلی کارخانه از تیم CFT استفاده می گردد. در خلال طرح ریزی

کیفیت محصول، تهیه فلوچارت فرآیند و طرح کنترل، تیم CFT اقدام به بازنگری و بهینه

عنوان سند:	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت		شماره سند: QM

سازی جانمایی تجهیزات نموده و عملیات و فرآیندها را از لحاظ طرح کلی، عملیات

اتوماسیون، ارگونومی و فاکتورهای انسانی مورد بررسی قرار می دهد.

۶-۳-۲ طرح های اقتضایی:

مدیریت شرکت آمادگی لازم را جهت برخورد با موارد اضطراری که توانایی بالقوه توقف تولید

را دارند، حفظ کرده و جایگزین های لازم جهت افراد، ماشین آلات و تجهیزات کلیدی را در

نظر گرفته است تا نیازمندیهای مشتری در این شرایط تامین گردد توضیحات کاملتر در رویه

برنامه های اضطراری آورده شده است.

۶-۴- محیط کار:

متن استاندارد، صراحتاً به این موضوع اشاره دارد که سازمان موظف است محیط کار مناسبی را

جهت حصول انطباق بانیزمندیهای محصول تعیین نموده و ایجاد نماید. پیاده شدن سیستم

ISO/TS 1649 در این سازمان باعث گردیده که محیط مناسبی فراهم گردیده کلیه اماکن

کاری از شرایط مطلوبی برخوردار باشند.

۶-۴-۱- ایمنی کارکنان به منظور دستیابی به کیفیت محصول:

عنوان سند:	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت		شماره سند: QM

مدیریت شرکت در جهت ایمنی کارکنان تجهیزات: کفش، عینک، گوشی، دستکش، کلاه، کپسول آتش را فراهم نموده است. پرسنل موظفند از تجهیزات جهت تولید و یا خدمات مرتبط با تولید استفاده نمایند. چنانچه محصول تولیدی دارای ویژگیهای ایمنی باشد، آگاه سازی کافی از جنبه های ایمنی محصول یا فرآیند به طرق مناسب جهت اپراتورها، بازرسین و مسئولین مربوطه در داخل سازمان صورت می پذیرد به نوعی که اطمینان کافی از توجه کارکنان مرتبط با این موارد حاصل گردد.

در شرکت در جهت کاهش ریسکهای بالقوه کارکنان، مشتریان، استفاده کنندگان، اقدامات لازم صورت پذیرفته و کاهش این ریسکها جز با اهداف سازمان میباشد.

۶-۴-۱-۱- ایمنی کارکنان به منظور دستیابی به کیفیت محصول- تکمیلی

شرکت در مراحل طراحی محصول و فرآیند تولید و پشتیبانی انجام اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه و اصول فاکتورهای انسانی به خصوص مسائل ارگونومی را مد نظر قرار می دهد.

۶-۴-۲- پاکیزگی محیط کار:

با دیگه 5S و تشریح این سیستم در سازمان، مدیریت سازمان نظارت و رعایت نظم را برای کلیه واحدها الزام نموده است.

عنوان سند:	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت		شماره سند: QM

۷- تحقق محصول:

۷-۱- طرح ریزی تحقق محصول:

هنگام طرح ریزی سیستم جدید کیفیت در شرکت که بر اساس نیازمندیهای استاندارد ISO/TS 16949:2002 بنا نهاده شده است، کلیه فرآیندهایی که در مراحل مختلف شکل گیری و تحقق محصول مورد نیاز بوده توسط بخش های مختلف سازمان به اجرا در می آیند، شناسایی گردیده اند و در رویه تکوین محصول (فرآیندهای تحقق محصول) با سایر فرآیندهای سیستم مدیریت کیفیت از جمله فرآیندهای مدیریتی، تامین منابع و اندازه گیری می بایست حفظ گردد همچنین به منظور بهینه سازی روند طرح ریزی تحقق محصول، اقدامات زیر نیز هر جا که لازم بود انجام گرفته است.

بدیهی است با توجه به شرایط حاکم بر سند مدیریت کیفیت شرکت طرح کیفیت کلیه محصولات این سازمان

بصورت بخش به بخش در مدارک مختلفی از جمله رویه، دستورالعمل و نمودارهای فرآیند عملیات (OPC)

آمده است. بطوریکه می توان گفت این قبیل مدارک، عملاً کار طرح کیفیت را می کنند و مجموعه اطلاعات موجود در آنها، می تواند بعنوان طرح کیفیت محسوب شود.

اجرا مطابق رویه تکوین محصول SQA می باشد.

۱-۱-۷ طرح ریزی تحقق محصول - تکمیلی

نیازمندیهای مشتری و مراجع استاندارد در هر محصول در طرح کیفیت در نظر گرفته شده است.

عنوان سند:		شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت	مستندات نظام کیفیت	شماره سند: QM

۲-۱-۷ معیار پذیرش

معیار پذیرش برای مراحل مختلف تولید محصول برای مشخصه هایی کمی و وصفی در فرآیند طرح ریزی

پیشاپیش کیفیت محصول مشخص می گردد. توضیح اینکه برای داده های وصفی معیار ضایعات « Zero

defect » تعیین شده است در صورتیکه مشتری معیار پذیرش ارائه نماید نظر مشتری لحاظ خواهد شد. در

صورت بروز مایعات وصفی این عیوب از محصول جدا خواهند شد.

۱-۳-۷ رازداری

اطلاعات و مشخصات فن ارائه شده توسط مشتری در سازمان محرمانه تلقی می گردد. مدیریت سازمان طی

برنامه ای به مدیران این موضوع را خاطر نشان می نماید.

۱-۴-۷ کنترل تغییرات

مطابق رویه بازنگری قرارداد در صورت ایجاد در تغییر مشخصات این موضوع باید به تأیید تیم CFT رسانده شود. در صورت تأیید مطابق رویه اعمال تغییرات اعمال می گردد. و مطابق رویه فرآیند تأیید قطعات تولیدی PPAP این تغییرات مستند شده و به اطلاع مشتری رسانده می شود. اسنا و طرح های کیفیت که عبارتند از PFMEA، امکان سنجی، برنامه کنترل می باید مطابق دستورالعمل فرآیند تأیید قطعات تولیدی (PPAP) به تأیید مشتری رسانده شود.

عنوان سند: نظامنامه کیفیت	مستندات نظام کیفیت	شماره سند: QM	شماره عنصر: ۲-۴
------------------------------	--------------------	---------------	-----------------

عنوان سند: نظامنامه کیفیت	مستندات نظام کیفیت	شماره سند: QM	شماره عنصر: ۲-۴
------------------------------	--------------------	---------------	-----------------

۲-۷- فرآیندهای مرتبط با مشتری

۱-۲-۷- تعیین نیازمندیها و الزامات مرتبط با محصول

هنگام طراحی سیستم مدیریت کیفیت شرکت، زیر مورد توجه قرار می گیرد و بطور مشخص تعیین گردیده

اند:

نیازمندیهایی که توسط مشتری تعیین شده اند، ثبت گردیده و مشخص می گردند. شامل الزامات مربوط به تحویل (نظیر زمان و مکان تحویل) از جمله این الزامات هستند.

الزامات تعیین شده برای محصولات تولیدی سازمان، تنها به الزامات و نیازمندیها تصریحی

(آشکار) مشتریان محدود نمی گردد بلکه الزاماتی نیز توسط مشتریان بیان نشده اند، بدلیل آنکه برای آنکه

برای مصرف مشخص شده یا مورد نظر ضروری تشخیص داده شده اند بعنوان الزامات محصولات تولیدی

مدنظر قرار گرفته می شوند. استقرار سیستم ISO 9000 در شرکت کویل مبدل فرد دقیقاً در راستای برآورده

ساختن همین هدف انجام شده است. با این وجود می توان گفت که الزامات تعیین شده برای محصولات

تولیدی شرکت کویل مبدل فرد اغلب مربوط به الزامات تصریحی و تلویحی می باشد.

مقررات، قوانین و الزامات قانونی و دولت در خصوص برخی از شاخه های صنعت از جمله صنایع

خودروسازی بسیار جدی و سختگیرانه است. محصولات تولیدی شرکت نیز تحت شرایطی تولید می گردند

تا بتوانند الزامات قانونی و دولتی را برآورده سازند. اینگونه الزامات در قالب مستندات کیفی سیستم طراحی

شده بویژه مستندات استفاده در واحد کنترل کیفیت تولید دقیقاً مشخص گردیده اند. این الزامات عبارتند از

الزامات دولتی، ایمنی، زیست محیطی، که بر انبارش، جابجایی، بازیافت، معدوم سازی یا تعیین تکلیف مواد

خام حاکم است.

لذا هنگام تعیین الزامات مرتبط به محصول، این قبیل الزامات دقیقاً مورد توجه قرار گرفته اند و در طرح تکوین محصول SQA لحاظ میگردد در صورت وجود مقررات ایمنی، دولتی، زیست محیطی این موضوع در تکوین محصول SQA لحظ خواهند شد.

۷-۲-۱-۱- مشخصات ویژه تعیین شده توسط مشتری

در شرکت کلیه مشخصات بویژه در طرح تکوین محصول SQA مورد بررسی قرار گرفته و در مدارک CP و FMEA و مدارک مرتبط دیگر جهت تشخیص و کنترل لحاظ گردیده اند.

۷-۲-۲- بازنگری الزامات مرتبط با محصول

شماره عنصر: ۲-۴	عنوان سند:
شماره سند: QM	نظامنامه کیفیت مستندات نظام کیفیت

در شرکت، نیازمندیهای مربوط به محصول مورد بازنگری قرار می گیرند. این بازنگری قبل از تعهد سازمان

برای پذیرش سفارش مشتری یا پذیرش قرارداد یا سفارش های جدید و نیز قبل از پذیرش

تغییرات بوجود آمده بر روی مشخصات قرارداد یا سفارش اولیه (که می تواند به صورت تغییر یک یا چند آیتم

یا اضافه شدن الزامات جدید باشد) انجام می گیرد و لازم است که بررسی های جامع و کافی بعمل آید.

از طریق انجام این بازنگری، باید اطمینان حاصل شود که:

الزامات محصول بطور دقیق تعریف شده و مشخص گردیده اند.

تفاوت نیازمندیها و الزامات قرارداد یا سفارش فعلی، با آنچه قبلاً عنوان شده بود، حل و فصل گردیده و مغایرتها مورد توافق قرار گرفته اند.

سازمان توانایی برآورده ساختن الزامات تعیین شده را دارد.

سوابق مربوط به نتایج این بازنگری ها و نیز اقدامات ناشی از آنها، می بایست نگهداری شوند تا همانگونه که در بخش ۴-۲-۴ استاندارد مرجع (کنترل سوابق کیفیت) آمده است، شواهدی مستند و کافی مبنی بر برآورده شدن الزامات و نیز بکارگیری مؤثر سیستم مدیریت کیفیت فراهم گردد. زمانیکه الزامات محصول تغییر می کند بلافاصله مدارک مرتبط با تغییرات بازنگری شده و واحدهای مرتبط با تغییرات در جریان امر قرار می گیرند.

فروش محصولات شرکت براساس دریافت سفارش از مشتریان یا عقد قرارداد با آنها انجام می گیرد.

بازنگری قرارداد براساس رویه مدون و مکتوبی به همین نام انجام می شود. مدیر بازرگانی پس از درخواست مشتری، مسئول انجام هماهنگی های لازم جهت مکتوب شدن دقیق خواسته های وی می باشد. پس از دریافت درخواست مشتری (اعم از کتبی و شفاهی) مدیر بازرگانی پس از انجام بازنگری ها و هماهنگی های لازم با واحدهایی از سازمان که در انجام آن قرارداد دخیل هستند، هرگونه تفاوتی را بین پیشنهاد و قرارداد منعقد از بین می برند و در صورت مثبت بودن نتایج امکان سنجی، این اطمینان به مشتری داده می شود که سازمان توانایی برآورده ساختن خواسته هایی که در قرارداد آمده است را دارا می باشد. در صورت حذف یا از بین بردن یک الزام این مورد فقط می تواند توسط مشتری اعمال گردد.

در این رویه، راهی مشخص جهت الحاق هرگونه اصلاحیه بر قرارداد در نظر گرفته شده است. سوابق این

بازنگری ها در واحد بازرگانی نگهداری می شود.

عنوان سند:		شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت	مستندات نظام کیفیت	شماره سند: QM

برای اطلاعات بیشتر به رویه بازنگری قرارداد مراجعه کنید

عنوان سند	شرکت کوپل مبدل فرد	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت	مستندات نظام کیفیت	شماره سند: QM

۱-۲-۲-۷ بازنگری الزمات مرتبط با محصول - تکمیلی

در شرکت کوپل مبدل فرد، منصرف شدن از بازنگری رسمی که فروش آن از طریق اینترنت انجام گرفته حتماً

با توافق مشتری انجام می شود.

۲-۲-۲-۷ امکان سنجی ساخت در سازمان

امکان ساخت محصولات مطابق رویه امکان سنجی توسط تیم CFT و مشتمل بر تجزیه و تحلیل ریسک

بررسی می گردد.

۳-۲-۷ ارتباطات با مشتری

در شرکت کویل مبدل فرد، حفظ و گسترش ارتباط با مشتریان از اهمیت ویژه ای برخوردار است. چرا که

همه فعالیتها با هدف جلب رضایت مشتری انجام می شوند. بطوریکه می توان این سازمان را یکی از

سازمانهای مشتری محور نامید.

برای تشریح دقیق موضوع باید اشاره کرد که در قالب سیستم کیفیت، ترتیبات، و مکانیزم های مؤثری برای

برقراری ارتباط با مشتریان در موارد ذیل تعیین و به اجرا در آمده است.

اطلاعات محصول: مطابق لیست مرجع ارتباط با مشتریان هرگونه اطلاعات در رابطه با محصول یا افراد مرتبط

مشتری کسب می شود.

انجام امور مربوط به درخواستها، قراردادها یا سفارش ها و اصلاحیه های مربوطه چگونه دریافت سفارش از

مشتریان و نیز نحوه بازنگری قراردادها و سفارشات واصله در رویه بازنگری قرارداد تشریح گردیده است.

همچنین در این رویه به نحوه بررسی و پذیرش تغییراتی که بعنوان اصلاحیه قرارداد یا سفارش اولیه مطرح

می گردند نیز اشاره شده است. جهت کسب اطلاعات دقیقتر به مدرک مورد اشاره مراجعه کنید.

بازخوردهای مشتریان از جمله شکایات مشتریان موضوعی که مسئولین سازمان، همواره به دنبال آن هستند آن است که از نظرات مشتریان نسبت به کیفیت محصولات تولیدی ونحوه سرویس دهی سازمان آگاه شوند. بدین منظور لازم است که نظرات و شکایات مشتریان مورد توجه قرار گیرد.

ب منظور حصول اطلاع از نظرات مشتریان شرکت از قرارداد کیفیت محصولات تولیدی این سازمان، روشهای مختلفی بکار گرفته می شود. توزیع پرسشنامه و سپس بررسی و تجزیه و تحلیل مندرجات آنها یکی از عمده ترین این روشهاست که در راستای کسب اطلاعات از نظرات مشتریان انجام می شود.

همچنین بمنظور جلب رضایت بیشتر مشتریان، مکانیزمی در درون سیستم کیفیت جهت بررسی و رسیدگی به شکایات و نظرات مشتریان تعریف شده است تا از آن طریق کلیه گزارشات دریافتی از مشتریان یا نمایندگان که مبین شکایات و نظرات منفی آنها نسبت به کیفیت محصولات یا نحوه سرویس دهی سازمان است، ثبت گردیده و پس از جستجوی دلایل بروز مشکل و ریشه یابی موضوع، اقدام اصلاحی لازم در جهت رفع مشکل گزارش شده انجام شود.

۱-۳-۲-۷ ارتباطات با مشتری - تکمیلی

در جهت تبادل اطلاعات فنی و مهندسی به زبان مشخص شده مشتری شرکت کوپل مبدل فرد در صورت عدم وجود نیروی متخصص اقدام به آموزش / جذب نیرو می نماید.

۲-۳-۲-۷ ارتباطات با مشتری - تکمیلی

لیست ارتباط با مشتریان که پرسنل واحدهای مختلف مشتریان شامل واحد، نام، تلفن و براساس محصولات

سازمان تهیه شده و تحت کنترل قرار دارد.

عنوان سند	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت	شماره سند: QM
مستندات نظام کیفیت	

۳-۷- طراحی و توسعه

۳-۷-۱ طرح ریزی طراحی و توسعه

طراحی و توسعه محصول در شرکت موضوعیت ندارد. طراحی و توسعه شامل فرآیند ساخت محصول می باشد.

۳-۷-۱-۱ دیدگاه چندتخصصی

مدیریت ارشد سازمان جهت تکوین کیفیت محصول SQA و تهیه طرح های کیفی نظیر FMEA طرح

کنترل، مشخصه های ویژه و طرح امکان سنجی یک تیم چندتخصصی به نام تیم CFT تعیین نموده است که

این تیم عبارت است از:

- مدیر کیفیت

- مدیر فنی و مهندسی

- نماینده مدیریت

-مدیر تولید

- مدیر بازرگانی

- سایر مسئولین در صورت لزوم

۲-۳-۷ ورودی های طراحی و توسعه

این مورد جهت طراحی فرآیند ساخت موضوعیت دارد.

۱-۲-۳-۷ ورودی طراحی محصول

این قسمت در شرکت کویل مبدل فرد موضوعیت ندارد.

۲-۲-۳-۷ ورودی های طراحی فرآیند ساخت

شرکت کویل مبدل فرد ورودی طراحی فرآیند ساخت را در تشکیل کیفیت محصول SQA مدون و در

صورت نیاز مورد بازنگری قرار می دهد.

ورودی های طراحی فرآیند ساخت عبارت است از نقشه محصول، نمونه اصلی «DKD»، تست پلان

محصول و استانداردهای محصول که توسط مشتری به سازمان ارائه می گردد و طرح هایی که توسط سازمان

تهیه می گردند. مانند نقشه های ریز قطعات، FMEA، طرح امکان سنجی، طرح کنترل و خطانابذیرسازی و ...

۳-۲-۳-۷ مشخصات ویژه

چنانچه از جانب مشتری و یا تیم طراحی فرآیند، پارامترهایی از ویژگیهای کیفی محصولات طبقه بندی ویژه

قرار گرفته باشند بعنوان مشخصه های ویژه در نظر گرفته می شود در صورتیکه مشتری مشخصه ویژه را

تعریف نکرده باشد و آن مشخصه بر روی Safety و Regulation و Function و Fit و Performance

تأثیر گذار باشند در طبقه مشخصات ویژه قرار می گیرند.

در صورت وجود مشخصات ویژه این مشخصات در تکوین کیفیت محصول SQA و در طرح های امکان

سنجی، PFMEA و طرح کنترل لحاظ می گردند. نحوه انجام آنالیز حالات و خطا و اثرات آن مطابق رویه

FMEA می باشد. در صورتیکه از سوی مشتری مشخصات ویژه تعیین شده باشد از این علائم استفاده می

شود.

تذکر: مشخصه های ویژه شامل مشخصه های محصول و پارامترهای فرآیند می باشند.

۳-۳-۷ خروجی های طراحی و توسعه

این خروجی برای طراحی فرآیند ساخت کاربرد دارد.

عنوان سند	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت	شماره سند: QM
مستندات نظام کیفیت	

۱-۳-۳-۷ خروجی های طراحی و توسعه - تکمیلی

این مورد در شرکت کویل مبدل فرد موضوعیت ندارد.

۲-۳-۳-۷ خروجی های طراحی فرآیند ساخت

خروجی طراحی فرآیند ساخت بنحوی تهیه می شود که قابل تصدیق و صحه گذاری باشد با ورودی های طراحی فرآیند ساخت باشد. خروجی طراحی فرآیند ساخت شامل دستورالعمل های کاری، مشخصات فرآیندساخت، نقشه ها، Lay out, PFMEA, OPC، دستورالعمل های تعمیرات و نگهداری، برنامه کنترل تولید و معیارهای تصدیق فرآیند ساخت می باشد که مطابق رویه تکوین کیفیت محصول SQA و رویه کنترل فرآیند تهیه می شوند.

۴-۳-۷ بازنگری طراحی و توسعه

بمنظور برآورده سازی الزامات مشتری و شناسایی مشکلات و تعیین اقدامات مورد نیاز، در رویه تکوین کیفیت محصول SQA بازنگری خروجی هر مرحله به مرحله دیگر مشخص شده است. این بازنگری توسط چک لیست های مندرج در رویه مربوط انجام می گیرد و سوابق آنها و اقدامات مورد نیاز نگهداری می شود.

۱-۴-۳-۷ پایش

اندازه گیری پارمترهای طراحی و توسعه در مراحل مختلف تدوین شده و تجزیه و تحلیل می گردند و نتایج بطور خلاصه بعنوان یک ورودی در جلسات بازنگری مدیریت ارائه می گردد.

۵-۳-۷ تصدیق طراحی و توسعه

تصدیق طراحی فرآیند ساخت در پایان این مرحله انجام می گیرد. این تصدیق بدین منظور می باشد که آیا طراحی فرآیند ساخت الزامات تولید نمونه آزمایشی مطابق نیازمندیهای مشتری را پوشش داده است یا خیر سوابق تصدیق و توسعه فرآیند ساخت و اقدامات مورد نیاز نگهداری می شود.

۷-۳-۶ صحنه گذاری طراحی و توسعه

در مراحل مختلف صحنه گذاری توسط مسئول ستاد کیفیت و چک لیست های مندرج در رویه تکوین کیفیت محصول SQA در جهت تأمین مشتری انجام می گردد. این صحنه گذاری بدین منظور می باشد که آیا محصول بدست آمده الزامات مشتری را برای کاربردی خاص پوشش داده است یا خیر این صحنه گذاری قبل از تحویل یا استفاده محصول انجام می شود و سوابق و اقدامات مورد نیاز نگهداری می شود.

۷-۳-۶-۱ صحنه گذاری طراحی و توسعه - تکمیلی

صحنه گذاری طراحی و توسعه مطابق برنامه زمانبندی پروژه و هماهنگی با الزامات زمانی مشتری می باشد.

۷-۳-۶-۲ برنامه ساخت نمونه اولیه

واحد تولید مطابق برنامه زمانبندی اقدام به تولید نمونه اولیه می نماید. صحنه گذاری بر روی نمونه های اولیه مطابق برنامه کنترل پیش تولید انجام می گردد. مطابق رویه تکوین کیفیت محصول SQA مطالعات قابلیت فرآیند و آنالیز سیستم راه اندازی بر روی نمونه های اولیه انجام می گیرد. آزمونهای مطابق برنامه کنترل انجام و پایش می گردند. در صورتیکه خدمات تولیدی / آزمون محصول به خارج از سازمان واگذار گردد. مطابق دستورالعمل ارزیابی پیمانکاران فرعی خدمات به پیمانکاران واجد شرایط ارائه می گردد. مسئولیت اصلی این عملیات با شرکت خواهد بود و در صورت خواست مشتری این کار با نظارت نماینده مشتری انجام می شود. در ضمن تا جائیکه امکان دارد از تأمین کننده ها، ابزارآلات ساخت مشابه که در تولید محصولات مورد

استفاده قرار خواهند گرفت، استفاده می شود. در ضمن گزارش کامل و نتایج دقیق آزمون هر نمونه همراه آن ارسال می گردد.

عنوان سند	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت	شماره سند: QM

۳-۶-۳-۷ فرآیند تأیید محصول

مطابق رویه فرآیند تأیید قطعات تولیدی PPAP مستندات و سوابق تأیید قطعات تهیه و به مشتری جهت تأیید ارسال خواهد شد. در خصوص قطعاتی که سابقه تولید دارند مطابق فاز استانداردساز عمل می گردد. این تأییدیه محصول شامل تأمین کننده ها نیز می باشد.

۷-۳-۷ کنترل تغییرات طراحی و توسعه

مطابق رویه اعمال تغییرات فنی، تغییرات در طرح های کیفیت، فرآیند ساخت، نمونه اول، تولید انبوه، انجام می گیرد و سوابق تغییرات و اقدامات مورد نیاز نگهداری می شود.

۴-۷-۴ خرید

۴-۷-۱ فرآیند خرید

بدون شک خرید بهینه از جمله مهمترین شروط دستیابی به محصول با کیفیت است. این واقعیت در شرکت کوپل مبدل بخوبی درک شده و همواره سعی می گردد هنگام خرید اقلام مؤثر بر کیفیت از بهترین و مناسبترین کالاها یا خدمات ممکن استفاد شود. بخشی از سیستم مدیریت کیفیت که به فرآیند خرید مرتبط می باشد، بگونه ای طراحی شده تا همواره از مطابقت کالای خریداری شده با الزامات و نیازمندیهای تعیین شده برای خرید، اطمینان حاصل گردد. نوع و گستره کنترل هایی که نسبت به تأمین کنندگان مختلف و اقلام خریداری شده از آنان اعمال می شود با یکدیگر متفاوت است، چرا که شدت این کنترل ها به میزان تأثیری که کالای خریداری شده بر فرآیند تحقق محصول و نیز کیفیت نهایی خواهد داشت، بستگی دارد.

بمنظور ارزیابی تأمین کنندگان مختلف و انتخاب بهترین آنها لازم است که توانایی آنان در تأمین کالای منطبق با نیازمندیهای سازمان، مدنظر قرار گیرد. بدین منظور دستورالعمل هایی تحت عنوان دستورالعمل های ارزیابی تأمین کنندگان تهیه و تدوین گردیده است در این مدارک معیارهای ارزیابی تأمین کنندگان بطوردقیق مشخص گردیده و مکانیزم مشخصی جهت ارزیابی مجدد تأمین کنندگان تعریف شده است.

همانطوریکه در بند ۴-۲-۴ استاندارد SO/TS16949:2002 در قالب الزام کنترل سوابق کیفیت آمده است، حفظ و نگهداری سوابق کیفی ناشی از اجرای سیستم ضروریست. لذا کلیه سوابق ناشی از ارزیابی تأمین کنندگان و نیز سوابق اقداماتی که براساس نتایج حاصله از این ارزیابی ها انجام می گیرند، می بایست به نحو مقتضی نگهداری شوند.

برای کسب اطلاعات بیشتر به رویه خرید و دستورالعمل های ارزیابی تأمین کنندگان مراجعه کنید:

شرکت کوبین مبدل فرد از پیمانکاران، و فروشندگان و خدمات آزمایشگاه و تعمیرکاران و سازندگان ابزار و تجهیزات واجد شرایط که مطابق دستورالعمل ارزیابی تأمین کنندگان انتخاب می شوند، استفاده می نماید.

۷-۱-۴-۱ تطابق با قوانین

در مورد محصولات و مواد خریداری شده قوانین، الزامات قانونی جاری در تولید تمام محصولات لحاظ می گردد.

۷-۱-۴-۲ توسعه سیستم مدیریت کیفیت تأمین کننده

شرکت کوبین مبدل فرد خریداری از تأمین کنندگان را برپایه توسعه سیستم مدیریت کیفیت آنها مدنظر قرار داده است. بر همین اساس اولویت بندی تأمین کننده ها برای توسعه به عملکرد کیفیت تأمین کننده و اهمیت محصولی که تأمین می کند بستگی دارد در گام اول مطابق چک

عنوان سند	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت	شماره سند: QM	

لیست ارزیابی تأمین کنندگان برپایه الزامات سیستم مدیریت کیفیت ISO9001:2000 به ارزیابی آنها می نماید و مطابق رویه ممیزی داخلی عدم انطباق ها به سازمان تأمین کننده در جهت رفع آنها ابلاغ می گردد. در

گام بعدی (بعد از اخذ گواهینامه ISO9001:2000) مطابق چک لیست ارزیابی تأمین کنندگان برپایه الزامات

سیستم مدیریت کیفیت ISO/TS 16949:2002 این ارزیابی انجام می گیرد برای پیاده سازی این سیستم

شرک کوین مبدل فرد برنامه زمانبندی اجرای سیستم را از تأمین کننده اخذ نموده و بعنوان سابقه نگهداری می نماید. در ارزیابی های دوره ای عدم انطباق ها مطابق رویه ممیزی داخلی به سازمان تأمین کننده در جهت رفع آنها ابلاغ می گردد.

۷-۴-۱-۳- منابع تأییدشده توسط مشتری

شرکت مطابق دستورالعمل ارزیابی تأمین کنندگان اقدام به خریداری از تأمین کننده واجد شرایط می نماید. ولی در صورتیکه تأمین کننده تأییدشده، توسط مشتری به سازمان معرفی گردد، خرید از این تأمین کننده صورت می پذیرد. با این دیدگاه که مواد/ محصول نیمه ساخته ارسالی از این تأمین کننده رفع مسئولیتهای واحد کنترل شرکت کوین مبدل فرد برای اطمینان از کیفیت محصول خریداری شده نخواهد بود.

۷-۴-۲- داده های خرید

بدیهی است که واحد بازرگانی بعنوان مسئول و مجری فرآیند خرید، به اطلاعات جامع و کافی در خصوص کالای درخواست شده نیاز دارد. اطلاعات خرید می بایست کالای موردنظر برای خرید را بطوردقیق توصیف نماید. بدین منظور درخواست کننده موظف است هنگام تکمیل فرم سفارش خرید، کلیه اطلاعات لازم را درج نماید تا از بروز هرگونه اشتباه جلوگیری بعمل آید. این داده ها و اطلاعات برحسب مورد می توانند شامل یک یا چند مورد از مواد زیر باشند:

- اطلاعات مربوط به نیازمندیهای تصدیق کالا، روشهای اجرایی، فرآیندها و تجهیزات

اطلاعات مربوط به نیازمندیهای لازم جهت احراز شرایط کارکنان

نیازمندیهای سیستم مدیریت کیفیت

نکته مهم و قابل ذکر آن است که قبل از اعلام مشخصات کالای مورد درخواست به تأمین کننده، ضروریست که از صحت و کفایت داده های خرید (نیازمندیهای مشخص شده برای خرید) اطمینان حاصل گردد که در این خصوص سازمان بمنظور تعیین پارامترها و مشخصه های مهم کنترلی با تأمین کنندگان خود، همکاری های لازم را انجام می دهد.

۷-۴-۳ تصدیق محصول خریداری شده:

سیستم مدیریت کیفیت در شرکت بگونه ای طراحی شده است تا کلیه اقلام خریداری شده قبل از مصرف موردتست و آزمون قرار گیرند و تأییدیه های کیفی لازم را اخذ نمایند.

به عبارتی ضروریست که بازرسی ها و سایر اقدامات تعیین شده انجام گیرند تا اطمینان حاصل گردد که محصول خریداری شده الزامات مشخص شده برای خرید را برآورده می سازد.

در مواردی که شرکت یا مشتری بخواهند تصدیق را در محل تأمین کننده انجام دهد، مراحل تصدیق همانند تصدیق اقلام ورودی به سازمان و براساس رویه بازرسی و آزمون خواهد بود

عنوان سند	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت	شماره سند: QM
مستندات نظام کیفیت	

بدیهی است سوابق مربوط به این موضوع (تصدیق محصول خریداری شده) همچون سایر سوابق کیفی مرتبط

با فرآیند خرید، در واحد بازرگانی و سایر واحدهای ذیربط نگهداری می شود.

۷-۴-۳-۱ کیفیت محصول ورودی

مواد/محصولات ورودی به سازمان در بدو ورود، توسط واحد کنترل کیفیت مورد بازرسی قرار می گیرند. تمام

ارزیابی ها و بازرسی ها مطابق برنامه کنترل هر محصول انجام می گیرد.

۷-۴-۳-۲ پایش تأمین کننده

هر محموله مواد/محصولات ارسالی از تأمین کنندگان توسط واحد کنترل کیفیت مورد ارزیابی قرار می گیرد.

همچنین با توجه به برنامه زمانبندی تحویل به تأمین کننده توسط واحد برنامه ریزی، کنترل شاخص عملکرد

زمانبندی تحویل توسط واحد بازرگانی برای هر تأمین کننده محاسبه خواهد شد این خروجی ها در جلسات

بازنگری مدیریت مطرح می گردد.

۷-۴-۳-۱-۲ پایش تأمین کننده - تکمیلی

شرکت کوبن مبدل فرد در فرآیند ساخت تأمین کنندگان خود را مطابق دستورالعمل آدیت فرآیند مورد پایش قرار می دهد. همچنین جهت برآورد سطح کیفیت اقلام دریافتی از تأمین کنندگان مطابق دستورالعمل آدیت محصول در زمانهای مشخص شده انجام می گیرد.

۷-۵- توليد و ارائه خدمات

۷-۵-۱ کنترل توليد و ارائه خدمات

سیستم مدیریت کیفیت شرکت بگونه ای طراحی شده تا قابلیت برنامه ریزی و انجام تولید را تحت شرایط کنترل شده در سازمان بوجود آورد. از طریق موارد زیر، شرایط مورد نظر ایجاد شده است:

الف- در دسترس بودن اطلاعاتی که ویژگی های محصولات را مشخص می سازند.

ب- هر جا که ضرورت داشته است، دستورالعمل های کاری تدوین گردیده و در دسترس مسئولین و نفرات ذیربط قرارداد شده است.

ج- تجهیزات مناسب و ماشین آلات مناسب در امر تولید قرار گرفته است.

د- ابزارهای نظارت و پایش و اندازه گیری تهیه گردیده و در اختیار مسئولین ذیربط قرار داده شده است.

ه- فرآیندهای لازم و مناسب در جهت انجام فعالیتهای ترخیص، تحویل و پس از تحویل انجام می گیرند.

برای کسب اطلاعات بیشتر به مدارک زیر مراجعه کنید:

رویه کنترل فرآیند تولید و کلیه دستورالعمل های واحد تولید و نمودارهای مربوطه

۷-۵-۱-۱ طرح کنترل

طرح کنترل شامل تمام کنترل‌های انجام شده اعم از بازرسی، آزمون‌های خارجی، سطح نمونه‌گیریها، تناوب، روش اقدام اصلاحی و ... برای مواد اولیه، فرآیند تولیدی تا مرحله خروج محصول نهایی از سازمان می‌باشد. برای هر محصول یک برنامه کنترل پیش تولید در صورت لزوم با توجه به SQA و یک برنامه کنترل انبوه تهیه می‌گردد. نوع تهیه و به روز آوری برنامه‌های کنترل شامل تغییراتی بر روی محصول، فرآیند ساخت، اندازه‌گیریها و پشتیبانی‌ها، منابع تأمین یا FMEA تأثیرگذار است. مطابق رویه تکوین محصول می‌باشد. بعد از بازرنگری و به روزآوری طرح کنترل در صورتیکه مشتری الزام نماید تأیید مشتری اخذ می‌گردد.

عنوان سند	شرکت کویل مبدل فرد	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت	مستندات نظام کیفیت	شماره سند: QM

۲-۱-۵-۷ دستورالعمل‌های کاری

دستورالعمل‌های کاری توسط واحد تولید تهیه می‌گردد و در دسترس اپراتورها جهت استفاده قرار می‌گیرد. جهت محصولات جدید در فاز طراحی فرآیند ساخت تیم CFT اقدام به تهیه دستورالعمل‌ها می‌نماید. این دستورالعمل‌ها از طرح کیفیت و طرح کنترل SQA گرفته شده‌اند.

۳-۱-۵-۷ تصدیق راه اندازی اولیه کار

مطابق دستورالعمل تأیید و تنظیم دستگاه و برنامه کنترل محصولات جهت تأیید تنظیم های راه اندازی از فرم

تأیید تنظیم دستگاه استفاده می شود. واحد تولید می باید نسبت به اخذ تأیید کیفیت در مواقع ذیل از واحد

کنترل کیفیت اقدام نماید.

۱- تغییر مشخصات فرآیند

۲- تولید یک روز خط محصول

۳- تولید انبوه محصول

۴- عملیات تغییرات و نگهداری بر روی دستگاه ها و قالبها

۵- تعویض قالب تولیدی

۶- تغییر مواد

یادآوری: جهت تأیید تنظیم راه اندازی با آخرین قطعه تولیدی مقایسه می شود.

۷-۵-۴-۱ نگهداری و تعمیرات پیشگیرانه و پیشگویانه

سیستم نگهداری و تعمیرات پیشگیرانه جهت ماشین آلات و تجهیزات سازمان پیاده سازی شده است و

سازمان برای تمام ماشین آلات و تجهیزات مهم، شناسنامه تهیه نموده و مطابق با دستورالعمل مکتوب،

فعالتهای نگهداری و تعمیرات دوره ای و پیشگیرانه جهت آنها تعریف نموده و با برنامه های مکتوب، این

فعالتهای را با زمانبندی مشخص تعریف و به مورد اجرا می گذارد. این فعالتهای با توجه به توصیه های سازنده،

تجربیات قبلی سازمان، تحلیل نتایج حاصله از کاربرد SPC در تولید، هنگامی که فرآیندهای ناپایداری معنی

داری را نشان می دهند، تعریف شده است عملیات نگهداری و تعمیرات هر دستگاه در دستورالعمل های اختصاصی تعریف شده و نتایج جهت ایجاد بهبود در وضعیت نگهداری دستگاههای مورد استفاده و تحلیل قرار می گیرند در ضمن مطابق رویه برنامه های اضطراری تجهیزات کلیدی فرآیند مشخص شده و تمهیدات لازم جهت جایگزینی آنها مشخص شده است. همچنین هزینه های مربوط به تعمیرات محاسبه گردیده و برنامه ای برای کاهش این هزینه ها تدوین می گردد. جهت اطلاعات بیشتر در زمینه تعمیر و نگهداری دستورالعمل تعمیرات و نگهداری رجوع نمائید.

۷-۵-۱-۵ مدیریت ابزار تولید

مطابق با رویه مدیریت ابزار تجهیزات، ابزارآلات مصرفی تولید، کنترل می گردند. این کنترل شامل انبارش و بازیافت ابزارها/ قالبها، آماده سازی ابزار، برنامه های تعویض قالبها و ابزارآلات مستندسازی در قالبها، فیکسچرها و وضعیت شناسایی آنها می باشد و بدین ترتیب از آمادگی ابزار و قالب ها جهت تولید اطمینان حاصل می گردد. همچنین نمونه هایی از آخرین قطعات تولید شده را اندازه گیری نموده و در مدیریت ابزار از آن استفاده می گردد. برای اطلاعات بیشتر به رویه مدیریت ابزار رجوع گردد.

۷-۵-۱-۶ برنامه ریزی تولید

عنوان سند	شرکت کویل مبدل فرد	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت	مستندات نظام کیفیت	شماره سند: QM

در جهت تأمین کمی سفارشات مشتریان شرکت کویل مبدل فرد زمانهای تولید استاندارد هر محصول را با استفاده از زمانسنجی شناسایی نموده و مطابق دستورالعمل برنامه ریزی و کنترل تولید اقدام به برنامه ریزی تولید می نماید.

۷-۱-۵-۷ بازخور اطلاعاتی از خدمات

از باخورد خدمات ارائه شده به مشتریان در جهت بهبود موارد ذیل استفاده می گردد:

- طرح های امکان سنجی محصول جدید (سوابق و مشکلات کیفی محصولات مشابه)

- افزایش رضایتمندی مشتری

- کاهش دوباره کاریها و برگشتی ها

۷-۱-۵-۸ خدمات توافق شده با مشتری

در صورتیکه در قرارداد یک محصول یا یک خدمت، خدمات خاصی توافق شده باشد، شرکت کویل مبدل فرد

موارد زیر را در طرح ریزی پیشاپیش کیفیت محصول جهت اثربخشی آنها بررسی می نماید.

• هر یک از مراکز ارائه خدمات سازمان

• هر نوع ابزار یا تجهیزات اندازه گیری با هدف بخصوص

• آموزش پرسنل خدمات

۷-۵-۲ صحنه گذاری فرآیندهای تولیدی و ارائه خدمات

طبق خواسته استاندارد مرجع، سازمان باید آن دسته از فرآیندهای تولیدی و ارائه خدمات را که نتیجه (خروجی) آنها بوسیله پایش و اندازه گیری قابل تصدیق نمی باشد، صحه گذاری نمایند. این امر به کلیه فرآیندهای ویژه «Special Process» مربوط می شود.

منظور از فرآیند ویژه، فرآیندی است که اشکالات آن تنها پس از استفاده محصول ظاهر و آشکار می شود. در شرکت کوبن مبدل فرد فرآیندهای ویژه توسط تیم CFT در تکوین کیفیت محصول شناسایی می گردد و لیست فرآیندهای ویژه تهیه می گردد لذا بمنظور کنترل بهینه شرایط، اقداماتی در جهت صحه گذاری این فرآیندها انجام می شود. در سیستم مدیریت کیفیت شرکت ترتیبات لازم به شرح ذیل و در این راستا انجام گرفته است.

الف- معیارهای لازم و مناسب برای بازنگری، تأیید و تصویب این فرآیندها تعریف شده است.

ب- تجهیزات مناسب و کارکنانی که همگی واجد صلاحیت و شایستگی های لازم هستند. برای صحه گذاری این فرآیند تعیین شده اند.

ج- روش و متدهای خاصی برای انجام این فرآیندها (صحه گذاری فرآیندهای ویژه) در نظر گرفته شده است.

د- نتایج تست ها و اقدامات انجام شده در جهت صحه گذاری فرآیندها، در قالب فرمهای مشخصی ثبت گردیده و بعنوان سوابق کیفی لازم برای مدت مشخصی نگهداری می شوند.

ه- در مواردی که ضرورت ایجاب نماید، انجام فرآیند صحه گذاری مجدد نیز در دستور کار مسئولین ذیربط قرار خواهد گرفت.

۷-۵-۳ شناسایی و قابلیت ردیابی

سیستم مدیریت کیفیت شرکت رد بگونه ای طراحی شده است که محصول در تمامی مراحل تحقیق و شکل گیری آن، به طریق مناسب قابل شناسایی و ردیابی باشد. این امر بدین معنی است که مواد اولیه و محصولات تولیدی مختلف از یکدیگر قابل تفکیک بوده و بصورت متمایز در سیستم نگهداری شده یا در جریان هستند.

عنوان سند	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت	شماره سند: QM	

حیطه این شناسایی و ردیابی، مرحله ورود مواد اولیه برای تولید، تا مرحله خروجی محصول به انبار محصول نهایی و سپس ارسال آن برای مشتری می باشد.

مورد فوق کمک مهمی برای کشف و شناسایی عدم انطباق های احتمالی ردیابی محصول ارائه شده به مشتری و بررسی و پاسخگویی به شکایات مشتریان (در صورت وجود) می باشد. تمامی مدارکی که بوسیله آن بتوان مراحل مختلف تولید قطعات را دنبال کرد تهیه گردیده و در واحد تولید کنترل کیفیت و تولید نگهداری می شود و این عمل را با کمک ثبت تاریخ بازرسی و تأیید مواد اولیه و کد مواد اولیه شروع و در کلیه مراحل تولید ادامه می یابد. ضمناً با توجه به لزوم قابلیت ردیابی دقیق از محصول نهایی تا مواد اولیه فراهم گردیده است و با اعلام شماره فرم در وضعیت شناسایی و ردیابی از طرف مشتری امکان ردیابی به مواد اولیه را

خواهیم داشت. مدیران و سرپرستان مسئولیت دارند اطمینان حاصل نمایند که عملیات ثبت در این فرم ها به دقت و بطور کامل صورت می پذیرد.

برای اطلاعات بیشتر به رویه شناسایی و ردیابی مراجعه کنید.

همچنین با توجه به نوع فرآیند تولید در شرکت لزوم کنترل در مراحل مختلف تولید، ایستگاههای کنترل کیفی معین شده ان و وضعیت بازرسی و آزمون محصول در کلیه مراحل تولید مشخص می گردد و به شکل مناسبی این نتیجه بر روی مدارک محصول منعکس می شود.

واحد کنترل کیفیت در ایستگاههای کنترلی نمونه گیری نموده و نمونه های مورد آزمون قرار می گیرد و در صورت تأیید محصول به مرحله بعدی تولید می رود که وضعیت بازرسی و آزمون آنها در تمامی مراحل قبلی کاملاً مشخص شده است و کلیه نتایج بر روی فرمهایی که برای این منظور طراحی شده است ثبت می گردد و فرمها و مدارک مربوطه در واحد کنترل کیفیت نگهداری می شود. برای مشخص کردن وضعیت رد یا قبول در

مراحل مختلف از وسایلی همچون پلاک و محوطع محصول نامنطبق استفاده می شود.

برای کسب اطلاعات بیشتر به مدارک زیر مراجعه کنید:

رویه بازرسی و آزمون

رویه کنترل محصول نامنطبق

۷-۵-۴ اموال مشتری

در صورت دریافت امانی ابزار و تجهیزات ساخت، بازرسی و آزمون از مشتری، عنوان مشخص کننده مشتری بر روی تمامی ابزارها و قالبها به کمک پلاک به شکل کاملاً واضح قید خواهد شد.

این بند مطابق رویه کنترل محصول تدارک شده توسط مشتری انجام می شود.

۵-۵-۷ نگهداری محصول

بدون شک تهیه و تأمین مواد اولیه مطلوب و نیز تولید محصول یا کیفیت مستلزم تلاش فراوانی است. لذا طبیعی است که حساسیت فراوانی در جهت شناسایی، نگهداری، جابجایی، بسته بندی و سایر اقدامات مرتبط با انبارش آنها وجود داشته باشد.

- جابجایی

برای حفظ محصول و جلوگیری از خرابی محصول در حین جابجایی در شرکت دستورالعمل مربوطه تدوین و پیاده سازی تا محصول در تمامی مراحل سالم بماند و حفظ شود.

و حفظ و نگهداری مواد اولیه، قطعات یدکی و سایر ملزومات ورودی به سازمان، کلیه اقلام مؤثر بر کیفیت،

شرایط نگهداری مکتوب دارند و در حین عملیات انبارش کلیه شرایط مدون

شماره عنصر: ۲-۴		عنوان سند
شماره سند: QM	مستندات نظام کیفیت	نظامنامه کیفیت

شده می بایست در محدوده های قابل قبول قرار گرفته تا اقلام از هرگونه خرابی در امان بمانند.

- بسته بندی

بسته بندی و مخصوصاً علامت گذاری محصول در شرکت بگونه ای است که در رویه آمده دنبال می شود و در اینخصوص مشخصات لازم در دستورالعمل مکتوبی آمده که پیاده سازی نیز شده است. روش و نوع بسته بندی بر اساس خواست مشتری در قرارداد ذکر می شود.

-نگهداری محصول

جهت نگهداری محصول در انبار محصول و همچنین ورود و خروج کالا از انبار نیز رویه مکتوبی مدون گردیده که به اجرا گذارده شده است برای بررسی بیشتر اقلام انبارشده مکانیزمی تحت عنوان بازدید دوره ای طراحی شده که بازرسان کیفیت انرا در بازد هی زمانی مشخص انجام می دهند تا هرگونه محصولی که از شرایط نگهداری خارج شده است را معین نمایند و اقدام اصلاحی را در مورد آن به مرحله اجرا رسانند.

- تحویل

شرکت کوین مبدل فرد تا زمانیکه محصول به مشتری تحویل نهایی نشده است مسئول نگهداری آن می باشد. - برای اطلاعات بیشتر به رویه جابجایی، انبارش، بسته بندی، نگهداری و تحویل مراجعه کنید.

وضعیت محصول در انبار مطابق بازدید دوره ای طراحی شده که بازرسان کیفیت آنها را در بازه های زمانی مشخص شده انجام می دهند تا هرگونه محصولی که از شرایط نگهداری خارج شده است رامعین نمایند و اقدام اصلاحی را در مورد آن به مرحله انجام برسانند، انجام می گیرد.

جهش چرخش موجودی انبار از روش اولین ورودی اولین خروجی FIFO استفاده می گردد.

۶-۷- کنترل ابزار پایش و اندازه گیری

در شرکت تجهیزات بازرسی و آزمون که بر کیفیت محصول مؤثر هستند از نقطه نظر مناسب بودن برای استفاده کالیبراسیون و نگهداری، مورد کنترل دقیق قرار دارند.

کلیه تجهیزات بازرسی، اندازه گیری و آزمون شناسایی و دسته بندی شده اند و برنامه کالیبراسیون آنها در یک لیست مشخص شده است. تجهیزات به دسته های زیر تقسیم شده اند. تجهیزات مرجع که توسط مؤسسه استاندارد تحقیقات صنعتی و آزمایشگاه های اکر دیته معرفی شده، مؤسسه کالبیره می شود و گواهینامه مربوطه از سوی این مؤسسه صادر می شود. سایر تجهیزات که در داخل کارخانه کالبیره می شوند (تجهیزات غیرمرجع) با توجه به دستورالعمل های کالیبراسیون داخلی توسط افراد مجاز و آموزش دیده کالبیره می شوند و کلیه تجهیزات فوق الذکر دارای برچسب نشانگر می باشند که وضعیت کالیبراسیون آنها را از جهت تاریخ کالیبراسیون و مدت اعتبار بوضوح و روشنی نشان می دهد .

شرایط نگهداری تجهیزات بازرسی، اندازه گیری و آزمون تعریف شده و دقیقاً رعایت می شود و افراد متفرقه اجازه دستکاری تجهیزات فوق الذکر را ندارند.

سوابق مربوط به کالیبراسیون تجهیزات فوق در واحد فنی و مهندسی نگهداری می شود و در صورتی که در قرارداد ذکر شده باشد قابل ارائه به مشتری است.

در مورد میزان سخت اندازه گیری هایی که در سازمان می بایستی انجام بگیرد کلیه ارزیابی ها انجام شده است و دقت مورد نیاز و همچنین دقت دستگاه ها در فرمهای مربوطه ذکر شده

عنوان سند:	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت		شماره سند QM

کالیبراسیون تجهیزات بازرسی و آزمون بصورت دوره ای انجام می گیرد و دوره های زمانی این کالیبراسیون ها در شناسنامه ابزار و تجهیزات بازرسی و آزمون ذکر شده است.

زمانیکه کالیبره نبودن ابزار و تجهیزات مشخص می گردد تمام اندازه گیریهای قبلی با اینگونه ابزارآلات توسط واحد کنترل کیفیت تکرار می گردد (محصولات مشکوک تولید شده) و اقدامات مناسب برای این محصولات

و ابزارآلات انجام می شود.

برای اطلاعات بیشتر به رویه کالیبراسیون مراجعه کنید.

۶-۷-۱ تجزیه و تحلیل سیستم اندازه گیری

سیستم اندازه گیری مطلق الزامات نظامنامه مرجع MSA برای مواردیکه در طرح کنترل به آنها ارجاع شده

مورد آنالیز قرار می گیرد. بطورکلی موارد زیر مورد بررسی آماری قرار می گیرند.

تمایل (Bias)

تکرارپذیری و تکثیرپذیری (Gage R&R)

خطی بودن (Linearity)

پایداری (Stability)

قابلیت اندازه گیری مشخصه های وصفی

توانایی ابزار اندازه گیری (Cg.Cgk)

این اندازه گیریها در پیوندهای مشخص شده در دستورالعمل آنالیز سیستم اندازه گیری تکرار می شوند و رو

شهای تحلیل و معیارهای پذیرش مطابق معیارهای مشتری می باشد. نتیجه خلاصه شده این آنالیز در جلسات

بازنگری مدیریت طرح خواهند شد.

جهت اطلاعات بیشتر به رویه تجزیه و تحلیل سیستم اندازه گیری MSA رجوع گردد.

۷-۶-۲- سوابق تصدیق / کالیبراسیون

سوابق تصدیق کالیبراسیون بگونه ای تهیه شده است که امکان ردیابی عملیات ذیل ممکن می باشد.

- گنج استاندارد مرجع اندازه گیری و صلاحیت سازمان کالیبره کننده

- تجدیدنظرهای فنی و مهندسی و ارتباط با سیستم کالیبراسیون

- آگاه سازی مشتری در زمانی که محصول با استفاده از ابزار اندازه گیری خارج از کالیبراسیون اندازه گیری

شده باشد.

- اظهار مطابقت مشخصه های اندازه گیری پس از تصدیق کالیبراسیون یک ابزار

- ارزیابی اثرات شرایطی که خارج از محدوده مشخصات باشد

۳-۶-۷ الزامات آزمایشگاه

۱-۳-۶-۷ آزمایشگاه داخلی

در حال حاضر با توجه به عدم وجود آزمایشگاه در سازمان، این بند موضوعیت ندارد اما راه اندازی و تجهیز آزمایشگاه از برنامه های سازمان می باشد.

۲-۳-۶-۷ آزمایشگاه خارجی

شرکت کوبن مبدل فرد جهت آزمایشهای خارجی از آزمایشگاه های دارای گواهینامه ISO/IEC 17025 و

یا آزمایشگاه هایی که دارای تأییدیه اداره استاندارد می باشند استفاده نماید. این مورد جهت آزمایشگاههای

کالیبراسیون هم کاربرد دارد. جهت انجام آزمایشات تأییدیه اداره استاندارد در زمینه دامنه مشمول آزمایشات

اخذ می گردد.

۸- اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود:

۱-۸ کلیات

عنوان سند:	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت		شماره سند QM

سیستم مدیریت کیفیت شرکت به صورت جامع طراحی شده است بنحوی که در قالب آن فرآیندهای پایش، اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود که در راستای فعالیت سازمان و پدیدآوری و تحقق محصول مورد نیاز هستند، مطابق با روال طرح ریزی شده به اجرا درآیند.

هدف از طرح ریزی و اجرای این فرآیند های عبارتند از:

الف) اثبات انطباق محصول با مشخصات و ویژگی های از پیش تعریف شده

ب) حصول اطمینان از انطباق نظام مدیریت کیفیت

ج) بهبود مداوم اثربخشی نظام مدیریت کیفیت

بدیهی است که در راستای انجام این قبیل فرآیندها از فنون و تکنیک های مختلف آماری به عنوان ابزارهایی جهت اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود استفاده شده است.

برای کسب اطلاعات بیشتر در خصوص فنون آماری مورد استفاده در شرکت کوبن مبدل فرد به رویه فنون

آماري مراجعه کنید.

۸-۱-۱ شناسایی ابزار آماری

در تکوین کیفیت محصول SQA ابزارهای آماری مورد استفاده برای هر دوفرایند تعیین می شوند و در طرح کنترل مربوط به هر محصول مشخص می گردند.

۸-۲-۱ آگاهی از مفاهیم اساسی آماری

کلیه کارکنان و مسئولین در حد مورد نیاز با مفاهیم و اصول تحلیل های آماری بر حسب شغل و مسئولیت های خود آگاهی داشته و آموزشهای لازم را گذرانده اند.

۸-۲- پایش و اندازه گیری

۸-۲-۱ رضایت مشتری

در شرکت کوبن مبدل فرد جلب رضایت مشتری بعنوان یکی از اهداف اصلی و کلان سازمان مطرح است. طراحی و استقرار سیستم مدیریت کیفیت نیز دقیقاً در همین راستا انجام گرفته است. لذا ضروری است که عملکرد این نظام (سیستم مدیریت کیفیت) به طرق مختلف مورد ارزیابی قرار گیرد. یکی از معیارهای اصلی در این راستا، سنجش میزان رضایت مشتری یا به عبارتی کسب اطلاعات در خصوص میزان برآورده شدن انتظارات مشتری توسط شرکت کوبن مبدل فرد است. به عبارتی شرکت بصورت مستمر با مشتریان در ارتباط بوده و از طریق توزیع پرسشنامه هایی به صورت برنامه ریزی شده میان آنها نظرات آنها را در خصوص جنبه های فعالیت خود (کیفیت محصولات، تنوع محصولات، قیمت محصولات، و غیره) جویا می شود. محتویات فرمهای تشکیل شده توسط مشتریان، در سازمان بطور دقیق بررسی می شود و نتایج آنها مورد تحلیل های آماری قرار می گیرد. پارامترهای ارزیابی بطور کلی عبارتند از:

۱. عملکرد کیفیت محصول

۲. محصولات برگشتی

۳. عملکرد تحویل طبق برنامه

همچنین نتایج حاصل از تحلیل این اطلاعات به جلسه بازنگری مدیریت گزارش شده تصمیمات و اقدامات

لازم در این جلسه مورد توافق قرار می گیرد.

شاخص رضایتمندی مشتری برای هر محصول مشتری در دوره های ۳ ماهه مطابق رویه رضایت مشتری

محاسبه می گردد.

شرکت کوبن مبدل فرد عملکرد فرآیندهای ساخت را در ارزیابی های دوره ای مورد پایش قرار می دهد تا از

انطباق آن با نیازهای مشتری در مورد کیفیت محصول و اثربخشی فرآیند اطمینان حاصل نماید.

عنوان سند:	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت		شماره سند QM

لازم به یادآوری است که جهت اندازه گیری رضایت مشتری داخلی (کارکنان سازمان) نیز فرمتی طراحی و

پیاده سازی شده است که طی دوره های سه ماهه میزان رضایت کلیه کارکنان از هر آیتم و در نهایت میزان

رضایت کارکنان از سازمان بدست می آید.

نتایج حاصله از بررسی و تحلیل این فرمها (مشتریان داخلی و خارجی) در عملکرد سازمان مؤثر خواهد بود.

نتایج این ارزیابیها در جلسه بازنگری مدیریت مطرح می گردد.

۸-۲-۱ رضایت مشتری - تکمیلی

نارضایتی مشتری می تواند مربوط به یکی از موارد ذیل باشد:

برگشت محموله از دریافت کالا

- برگشت قطعات از خط مونتاژ

- آدیت ایدور

- هرگونه گزارش نارضایتی اعلام شده از خط مونتاژ

- خدمات پس از فروش

در شرکت اعتقاد براین است که کنترل مستمر باعث پیشرفت کار خواهد شد. از اینرو سیستم ممیزی داخلی

ایجاد گردیده که براساس خواسته های استاندارد ISO/TS 16949:2002 و همچنین معیارهای استاندارد

ایزو ۱۰۰۱۱ اجرا می شود تا در دوره های ۶ ماهه از انطباق سیستم مدیریت کیفیت ایجادشده با الزامات

استاندارد ISO/TS 16949 و الزامات سیستم مدیریت کیفیت و اینکه سیستم مدیریت کیفیت ایجادشده

بطور اثربخش اجرا و نگهداری می شود اطمینان یابد. ترجیحاً این برنامه براساس اهمیت فرآیندها و حیطه

های تحت ممیزی زمانبندی می شود بعلاوه نتایج ممیزی های قبلی نیز در هنگام تهیه این برنامه مدنظر قرار

می گیرد. روش انجام این ممیزیها مکتوب است و از سوی نماینده مدیریت برنامه ریزی می گردد. این برنامه

ترجیحاً براساس اهمیت فرآیندهای تحت کنترل، زمانبندی شده و توسط ممیزان مستقل از حیطه کاری، به

اجرا درمی آید و نتایج این ممیزی ها در قالب یک گزارش مکتوب می گردد.

اقدام اصلاحی معین شده در گزارش مذکور دارای زمان خاتمه است و انجام اقدام اصلاحی برعهده مسئول واحد تحت ممیزی است پیگیری انجام این اقدام شامل تصدیق اقدامات تعیین شده و گزارش دهی نتایج تصدیق برعهده نماینده مدیریت می باشد. گزارش ممیزی داخلی از جمله عناوین مهمی است که در جلسه بازرنگری مدیریت مورد بررسی موشکافانه قرار می گیرد.

سوابق این ممیزی های داخلی در واحد کیفیت نگهداری می شود.

برای اطلاعات بیشتر به رویه «ممیزی داخلی» مراجعه کنید.

۸-۲-۲-۱ ممیزی سیستم مدیریت کیفیت

ممیزی سیستم مدیریت کیفیت جهت انطباق با استاندارد ISO9000 و نیازمندیهای مشتری در دوره های ۶ ماهه مطابق رویه ممیزی داخلی انجام می گردد.

۸-۲-۲-۲ ممیزی فرآیند ساخت

هر فرآیند ساخت محصول در شرکت مطابق دستورالعمل آدیت فرآیند مورد ارزیابی قرار گرفته می شود.

۸-۲-۲-۳ ممیزی محصول

ممیزی محصول، در شرکت کوبن مبدل فرد براساس روش SQFE در دوره های ماهانه برای هر محصول

انجام می گردد بدین صورت که مواردی مانند ابعاد محصول عملکرد

عنوان سند:	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت		شماره سند QM

محصول و شرایط بسته بندی و در طرح آدیت هر محصول لحاظ گردیده و طبق طرح آدیت ممیزی انجام شده و براساس شاخص های تعیین شده (NQL, DUM) برای موارد عدم انطباق اقدام به تعریف اقدام اصلاحی های مناسب می شود.

این بند مطابق دستورالعمل آدیت محصول انجام می شود.

۸-۲-۲-۴ برنامه های ممیزی داخلی

برنامه های ممیزی داخلی توسط نماینده مدیریت برای تمام واحدها و فرآیندهای تولیدی سازمان در پریود سالانه انجام می گردد. در صورتیکه عدم انطباق های داخلی / خارجی مشاهده گردد و یا شکایات مشتری رخ دهد پریود ۶ ماهه به ۳ ماهه تبدیل می گردد. براین اساس کل مجموعه طبق چک لیست ISO/TS 16949 مورد ممیزی قرار می گیرد.

۸-۲-۲-۵ صلاحیت ممیزان داخلی

کلیه ممیزان سیستم پس از گذراندن دوره ممیزی داخلی، صلاحیت ممیزی را دارا می باشند و جهت ممیزی از این ممیزان استفاده می شود.

۸-۲-۳ پایش و اندازه گیری فرآیندها

سیستم مدیریت کیفیت شرکت برپایه دیدگاهی فرآیندگرا بنا نهاده شده است. این فرآیندها که مجموعاً بیانگر نحوه عملکرد سیستم هستند به کمک روشهایی مناسب و بصورت مستمر تحت نظارت و کنترل بوده و

خروجی فرآیندها نیز در موارد مقتضی مورد اندازه گیری قرار میگیرند. براساس نتایجی که از اندازه گیری خروجی فرآیندها بدست می آید، می توان درخصوص برآورده ساختن نیازها اظهار نظر کرد. بدیهی است که چنانچه نتایج حاصله با اهداف از پیش تعیین شده فاصله داشته باشد اقدامات اصلاحی لازم برحسب مورد بعمل می آید تا نتایج حاصله از فرآیند به هدف نزدیکتر شود (اقدامات اصلاحی می تواند به اشکال مختلف انجام شوند: مثلاً اعمال تغییراتی در ورودی فرآیندها یا تنظیم مجدد عوامل کنترل و یا...)

جهت کسب اطلاعات بیشتر به نمودارهای فرآیند مختلف و ضمائ آنها که حاوی نمودارهای شماتیک هر فرآیند و نیز اهداف کیفیتی آن فرآیند است مراجعه کنید.

۸-۲-۳-۱- پایش و اندازه گیری فرآیندهای ساخت

در فاز تولید نمونه اولیه در تکوین کیفیت SQA قابلیت مورد مطالعه قرار می گیرد این مطالعه بر روی فرآیندهای ساخت محصول و مشخصات مهم انجام می گیرد. همچنین با استفاده از سیستم کنترل فرآیند آماری (SPC) حین تولید در فرآیند ساخت بر روی مشخصات مهم محصول قابلیت فرآیندهای ساخت در پیرودهای مشخص مورد ارزیابی قرار می گیرند. مطابق الزامات فرآیند تأیید قطعات تولید PPAP قابلیت فرآیند ساخت PPK محاسبه می گردد. ارزیابی طرح کنترل توسط مدیر کیفیت و اجرای نمودار جریان فرآیند توسط مدیر تولید که شامل موارد ذیل است انجام می گیرد.

- فنون اندازه گیری

- طرح های نمونه گیری

- معیارهای پذیرش
 - طرح های واکنشی در مواردیکه معیار پذیرش برآورده نشده است.
 - تغییرات فرآیند مانند تعویض ابزار، تعمیر ماشین آلات در فرمهای SPC ثبت می گردند.
- برای مشخصه هایی که ناپایدار می باشند بازرسی ۱۰۰٪ بصورت طرح واکنشی اجرا می گردد. و برنامه اقدام اصلاحی مناسب تعریف و اجرا می گردد. در صورتیکه مشتری

عنوان سند:	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت		شماره سند QM

الزام نماید این طرح ها مطابق نظر وی بازرنگری می گردد. و توسط مشتری تأیید می شود همچنین سوابق اعمال تغییرات فرآیند در فرم های مربوطه قید و سپس نگهداری می شوند.

۸-۲-۴ پایش و اندازه گیری محصول

پایش و اندازه گیری محصول به معنی بازرسی و آزمون آن در کلیه مراحل شکل گیری و پدیدآوری است. بدین منظور در شرکت کوبن مبدل فرد، مواد اولیه، محصولات در حال ساخت و محصولات نهایی تحت کنترل و بازرسی قرار گرفته و در هر مرحله، ویژگی هایی مورد پایش و اندازه گیری قرار می گیرند تا از این طریق برآورده شدن الزامات محصول تصدیق گردد.

بازرسی و آزمون در شرکت کوبین مبدل فرد به دلیل نوع تولید و لزوم کنترل دقیق محصول از اهمیت ویژه ای برخوردار است و در این رابطه کنترل ها در سه مرحله ذیل برقرار می شود.

- بازرسی و آزمون ورودی

مواد اولیه ورودی شامل مواد برای تولید قطعات و اصولاً هر مواد دیگری است که بر کیفیت محصول مستقیماً مؤثر باشد که در بدو امر مورد بازرسی و آزمون مطابق رویه بازرسی و آزمون قرار می گیرند و تا هنگامیکه تأییدیه کتبی دریافت نکند توسط انبار رسید دائم نمی شود و در کاردکس انبار وارد نمی شود.

مواد اولیه ای که مستقیماً در تولید محصول بکار می روند توسط واحد کنترل کیفیت مورد بازرسی قرار می گیرند و قطعات یدکی و سایر ملزومات نیز در بدو ورود توسط واحد درخواست کننده کنترل می شود که در صورت تأیید، انبار آنها را دریافت و رسید صادر می نماید. در صورتیکه تأیید ورودی به زمان نیاز داشته باشد قلم مربوطه به روش مناسب بعنوان کالای تحت بررسی، مشخص خواهد شد و از مصرف آن تا زمان مشخص شدن نتیجه بررسی، جلوگیری بعمل خواهد آمد.

بازرسی و آزمون حین تولید

همچنانکه قبلاً اشاره شد از مراحل مختلف محصول در ساعات مختلف به تناوب توسط واحد کنترل کیفیت مطابق رویه بازرسی و آزمون و طرح های کنترل نمونه برداری می شود. نمونه ها بازرسی می گردند و در برگه های مشخص شده ای ثبت می شوند. همچنین کلیه اپراتوران تولید مسئولیت دارند که کنترل بنمایند،

کارهای آنها به درستی انجام شده و می تواند به قسمت بعدی منتقل شود، در ضمن قطعات نیم ساخته نیز قبل از ارسال به تأمین کنندگان مورد بازرسی و تصدیق قرار می گیرند.

- بازرسی و آزمون محصول نهایی

در مرحله نهایی کلیه اقلام شامل این دامنه شمول براساس پارامترهای کنترلی ذکر شده در طرح کنترل مطابق رویه بازرسی و آزمون مورد بازرسی قرار می گیرد تا از حصول اطمینان از برآورده شدن نیازمندیهای معین شده جهت محصول نهایی اطمینان حاصل گردد. سپس مسئول کنترل کیفیت اجازه ترخیص محصول را می دهد. اجازه بارگیری و تحویل به مشتری از انبار منوط به تأیید کیفی واحد کنترل کیفیت است.

سوابق کلیه آزمونهای انجام شده بر روی محصول در مراحل سه گانه ورودی، حین تولید و نهایی در واحد کنترل کیفیت نگهداری می شود تا بتوان برای مصارف بعدی نشان داد که محصول در مراحل مختلف از لحاظ قبولی یا ردی چه وضعیتی دارد و در صورت ردی می بایست از رویه کنترل محصول نامنطبق استفاده شود.

عنوان سند:	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت		شماره سند QM

مدارک سیستم کنترل کیفیت بنحوی طراحی شده که معیارهای پذیرش و نتیجه آزمون در سوابق آن به روشنی مشهود است و همچنین فرد انجام دهنده آن کنترل خاص را نیز نشان می دهد.

در ضمن در هنگام انتخاب پارامترهای محصول جهت اندازه گیری لازم بمنظور انطباق با نقشه ها و استانداردهای مربوطه، مسئولین ذیربط کلیه مشخصات محصول را بررسی نموده و براساس آن موارد ذیل را تعیین می نمایند.

• انواع اندازه گیری

• وسایل اندازه گیری

• قابلیت و مهارت های مورد نیاز

برای اطلاعات بیشتر به رویه بازرسی و آزمون مراجعه کنید:

۸-۲-۴-۱ بازرسی جامع ابعادی و آزمون عملکردی

مطابق طرح کنترل کلیه اندازه گیریهای ابعادی و آزمونهای عملکردی در دوره های سالانه برای هر محصول

انجام می گیرد. در نهایت مطابق رویه فرآیند تأیید قطعات تولیدی PPAP

اندازه گیری های ابعادی، فیزیکی، مکانیکی، و عملکردی برای هر محصول در فرمهای مربوطه انعکاس داده

می شود و سوابق جهت بررسی مشتری نگهداری می گردد.

۸-۲-۴-۲ قطعات ظاهری

در هر مرحله از فرآیند تولید محصولات نیمه ساخته که توسط واحد کنترل کیفیت از نظر مشخصات وصفی (ظاهری) تأیید شده اند بصورت نمونه های شاهد در فرآیند تولید جهت رؤیت اپراتورها و بازرسان کنترل کیفیت به نمایش گذارده می شوند. این نمونه ها جهت تعیین تکلیف در مورد وجود عدم انطباق در مشخصه های ظاهری و تصمیم گیری می باشد. در ضمن اگر محصولاتی دارای مشخصات ظاهری باشند موارد زیر رعایت خواهد شد.

- نمونه شاهد برای رنگ ودانه بندی - براقیت

- نگهداری مناسب و کنترل نمونه های شاهد تزئینی و وسایل ارزیابی

- استفاده از کارکنان دارای صلاحیت جهت بازرسی ظاهری

۸-۳- کنترل محصول نامنطبق

محصول نامنطبق محصولی است که به هر دلیل با نیازهای از پیش تعریف شده مطابقت ندارد میزان عدم انطباق و مغایرت می تواند جزئی و یا قابل توجه باشد. همانگونه که در بند ۸-۲-۴ عنوان شد، محصول در کلیه مراحل پدیدآوری (ماده اولیه، محصول در حال ساخت و محصول نهایی) مورد بازرسی و آزمون قرار می گیرد و چنانچه نتایج حاصله، عدم انطباق را نشان دهد، محصول نامنطبق مشخص، شناسایی و جداسازی و توسط افراد مجاز تعیین تکلیف می گردد با توجه به ماهیت محصولات شرکت کوبن مبدل فرد در هر یک از مراحل سه گانه فوق چند حالت برای تعیین تکلیف محصول نامنطبق محتمل است که جزئیات آن در رویه کنترل محصول نامنطبق آمده است. سوابق مربوط به این اقدامات نیز به مدت لازم نگهداری می گردد.

در ضمن هنگامیکه محصولات نامنطبق دوباره کاری می شوند، آن محصولات مورد بازرسی و تأیید مجدد قرار می گیرند تا از انطباق با نیازمندیهای تعیین شده اطمینان مناسب در خصوص جداسازی، دوباره کاری،

جایگزینی در ارتباط با محصولات تولیدشده با شرایط مشابه در موارد زیر انجام می شود:

- محصولات در حال ارسال به مشتری

عنوان سند:	مستندات نظام کیفیت	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت		شماره سند QM

- محصولات موجود در کارخانه مشتری

- محصولات موجود در انبار قطعات یدکی

برای کسب اطلاعات بیشتر به رویه کنترل محصول نامنطبق مراجعه کنید.

۸-۳-۱ کنترل محصول نامنطبق - تکمیلی

محموله های مشکوک وبدون شناسایی بعنوان محصول نامنطبق طبقه بندی می گردد.

۸-۳-۱-۱ کنترل کمی و کیفی محصول نامنطبق

محصولات نامنطبق از نظر کمیت و کیفیت مورد بررسی قرار گرفته و برنامه اولویت بندی کاهش آنها تهیه می

گردد.

۸-۳-۲ کنترل محصول بازکاری شده

عملیاتی که نیاز به دوباره کاری دارند، در دستورالعمل دوباره کاری مشخص شده اند و در صورت نیاز به تأیید مشتری رسانده می شود. این عملیات پس از رد واحد کنترل کیفیت توسط واحد تولید مطابق دستورالعمل های عملیات دوباره کاری مورد دوباره کاری قرار می گیرند و اینگونه عملیات ها پس از دوباره کاری مورد بازرسی مجدد واحد کنترل کیفیت قرار می گیرند.

۳-۳-۸ اطلاعات مشتری

در صورتیکه محصول نامنطبق به مشتری حمل گردد، این موضوع بلافاصله طی تماس تلفنی و فاکس و نامه به اطلاع مشتری رسانده خواهد شد.

۴-۳-۸ اجازه ارفاقی مشتری

در مراحل مختلف تولید قبل از اینکه از مواد/ محصولات نیمه ساخته خارج از حدود مشتری/ برنامه کنترل استفاده گردد، این موارد به اطلاع مشتری رسانده خواهد شد. و با اجازه ارفاقی مشتری، تولید ادامه می یابد تاریخ استفاده و ختم آن و تعدادی که برای آن مجوز داده شده در مجوز ارفاقی درج خواهد شد و سوابق آن نگهداری می گردد. بعد از پایان مجوز ارفاقی واحد تولید موظف است مطابق تأیید کیفیت جهت تولید، اقدام به مجوز اخذ کیفیت نماید.

همچنین محصولات ارسالی که از مجوز ارفاقی استفاده نموده اند قابل شناسایی می باشند. موارد فوق برای قطعات خریداری شده نیز کاربرد دارد.

۸-۳-۵ آگاهی از مشکلات در عرصه مصرف

در شرکت کوبن مبدل فرد با توجه به سیستم طرح ریزی شده بلافاصله از مشکلات در عرصه مصرف آگاهی پیدا می نماید و نماینده ای از واحد کیفیت با همکاری نمایندگان واحدهای مختلف مشتری در بررسی فنی و تحلیل شبکه فروش همکاری می نماید.

۸-۴- تجزیه و تحلیل داده ها

۸-۴-۱ تجزیه و تحلیل و استفاده از داده ها

استاندارد ISO/TS 16949:2002 با اصول هشتگانه مدیریت کیفیت ارتباط تنگاتنگی دارد. اصل هفتم از این اصول هشتگانه به تصمیم گیری بر مبنای واقعیت ها (Factual based decision making) اشاره و تأکید دارد بنابراین طراحی سیستم مدیریت کیفیت شرکت کوبن مبدل فرد با تکیه به این اصل بگونه ای ایجاد شده است که داده های مناسبی در جمیع زمینه های فعالیت سازمان مطرح می باشند، تعیین، جمع آوری و مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرند. هدف از انجام این کار آن است که میزان تناسب و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت مستقر شده، مشخص گردد. هدف بعدی آن است که چنانچه فرصتی برای بهبود وجود دارد، سازمان قادر به شناسایی و استفاده از این فرصتها گردد. بخش اعظمی از این داده ها و

عنوان سند:	شرکت کوبن مبدل فرد	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت	مستندات نظام کیفیت	شماره سند QM

اطلاعاتی هستند که در مسیر پایش و اندازه گیری سیستم، محصول و یا فرآیند و یا منابع مرتبط بوجود می آیند. در شرکت کوبن مبدل فرد عمده ترین داده هایی که مورد تجزیه و تحلیل و آنالیز قرار می گیرند عبارتند

از:

الف) داده هایی که نشاندهنده میزان رضایت مشتریان است.

در این خصوص بواسطه اجرای فرآیند سنجش میزان رضایت مشتریان و از طریق توزیع فرمهای مربوطه و سپس آنالیز فرمهای تکمیل شده، می توان نقاط ضعف سیستم را شناسایی و برطرف نمود و به کمک بهره برداری از نقاط و نواحی بهبود به هدف نهایی سازمان و اهداف کیفی این فرآیند نزدیکتر شد.

ب) داده هایی که میزان انطباق با الزامات محصول را نشان می دهند.

در این خصوص باید گفت که کلیه سوابق موجود در واحد کنترل کیفیت که ناشی از انجام فعالیتهای بازرسی و آزمون در مراحل سه گانه، ورودی حین ساخت و نهایی است، توسط مسئول واحد QC و همچنین مدیر کیفیت مورد تجزیه و تحلیل قرار می گیرند. از طریق تجزیه و تحلیل و آنالیز این داده ها است که مشکلات سیستم (بالفعل و بالقوه) شناسایی شده و در جهت رفع یا بروز آنها اقدامات لازم انجام می شود بدین ترتیب کیفیت محصول به لحاظ مطابقت با الزامات از پیش تعیین شده روزبروز بهتر می شود.

ج) داده هایی که نشاندهنده ویژگیها و جهت گیریها و روندهای محصولات و فرآیندها بوده و می توانند منشأ شناسایی اقدامات پیشگیرانه باشند.

در این خصوص باید گفت کلیه داده هایی که جهت اندازه گیری اهداف کیفی (objectives) تعیین شده برای فرآیندهای مختلف جمع آوری می شود روندهای بدست آمده مورد تجزیه و تحلیل و آنالیز قرار می گیرند. بدیهی است که این امر، می تواند میزان کارایی و اثربخشی سیستم را نشان داده و فرصتهایی برای بهبود ایجاد نماید.

د) داده هایی که در جهت شناسایی و ارزیابی تأمین کنندگان جمع آوری می شوند. ارتقای سطح کیفی عملکرد تأمین کنندگان در شرکت از اهمیت ویژه ای برخوردار است. به همین دلیل آمارهای مختلف و متعددی توسط واحد QC و بازرگانی جمع آوری شده و نمودارها و هیستوگرام های مختلفی در همین راستا تهیه می گردد. همچنین نتایج ارزیابی به نحو مناسبی به اطلاع تأمین کنندگان می رسد. طوابق موجود در واحد کنترل کیفیت و بازرگانی، نشاندهنده نحوه انجام این اقدام است.

گزارشات ماهیانه سرپرستان و مدیران واحدها از عملکرد واحد خود مطابق ماتریس گزارشات به مدیریت ارسال میگردد. گزارشات دیگر گزارشی است که ارائه می گردد. شاخصهای مطرح شد در این گزارشات به صورت یک گزارش خلاصه شده در جلسه بازنگری مدیریت توسط مدیر هر واحد ارائه شده و توسط نماینده مدیریت با اهداف سازمان مقایسه می گردند.

جهت کسب اطلاعات بیشتر به رویه ارائه گزارشات رجوع نمایید.

همچنین هزینه های کیفیت در سازمان مورد بررسی قرار گرفته و شاخص مناسبی جهت مقایسه، تحلیل

و بهبود هزینه های کیفیت مطابق رویه هزینه های کیفیت تعیین می گردد.

عنوان سند:	شرکت کوبن مبدل فرد	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت	مستندات نظام کیفیت	شماره سند QM

۸-۵- بهبود

۸-۵-۱ بهبود مستمر

برخلاف سیستم های تضمین کیفیت که سطح خاص از کیفیت را تضمین می کردند سیستمهای مدیریت

کیفیت همواره بدنبال بهبود سطح کیفیت محصول، سیستم و فرآیند هستند. بنابراین ویرایش جدید

استاندارد ISO9000رامی توان نتیجه این نگرش دانست. به همین دلیل در شرکت کوبن مبدل فرد

همواره سعی می گردد تا اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت بواسطه بررسی ها و بازنگری هایی که بر روی خط مشی، کیفیت و اهداف کیفیتی و طرح تجاری بعمل می آید افزایش و ارتقاء یابد.

همچنین در این راستا، نتایج ممیزی های داخلی و خارجی نتایج حاصله از تجزیه و تحلیل داده ها اقدامات اصلاحی، پیشگیرانه و مصوبات جلسات بازنگری مدیریت مورد توجه قرار می گیرند.

۸-۵-۱-۱ بهبود مستمر در سازمان

شرکت کوبین مبدل فرد مطابق شاخص های مندرج در رویه بهبود مستمر اقدام به بهبود مستمر در سازمان می نماید. این شاخص ها بعد از تصویب مدیریت عامل توسط مدیر پروژه و تیم اجرایی مورد بهبود قرا رمی گیرند. برای اطلاعات بیشتر به رویه بهبود مستمر رجوع نمایید.

۸-۵-۱-۲ بهبود فرآیند های ساخت

در شرکت کوبین مبدل فرد برای تمام فرآیندهای ساخت، مشخصه های کنترلی محصول و پارامترهای کنترلی فرآیند ساخت در طرح کنترلی مربوطه لحاظ گردیده و به صورت مستمر سعی در بهبود فرآیندهای ساخت و کاهش نوسانات مشخصه های محصول و پارامترهای فرآیند ساخت می شود.

۸-۵-۱-۳ طرح بهبود مستمر

در شرکت کوبین مبدل فرد فهرست پروژه های بهبود مستمر به تفکیک اولویت، تهیه شده و کانت زمانبندی به همراه فعالیتهای اجرایی هر پروژه و گزارش پیشرفت هر پروژه مشخص می گردد.

۷-۵-۱-۴ روند بهبود مستمر

شرکت کوبن مبدل فرد در فواصل مشخص وی تعیین شده توسط مشتری روند بهبود مستمر محصول و فرآیندها را براساس شاخص های کیفیت، هزینه و تحویل به صورت کمی تعیین و در صورت نیاز گزارش آنرا به مشتری ارائه می نماید.

۸-۵-۲ اقدام اصلاحی

در سیاستهای کاری شرکت کوبن مبدل فرد اصل بر بهبود مستمر است و بر همین اساس با در نظر گرفتن امکان بروز خطا، رویه مدون و مکتوبی برای اقدامات اصلاحی تدوین شده است که در هنگام بروز عیب نه تنها خود عیب از بین برود بلکه امکان ایجاد مجدد آن را نیز از بین ببرد.

عنوان سند:	شرکت کوبن مبدل فرد	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت	مستندات نظام کیفیت	شماره سند QM

این اقدامات اصلاحی که بعضاً انعکاسی در مدارک دارند دقیقاً ثبت و مشخص می شوند و براساس شدت عدم تطابق بوجود آمده در سیستم اولویت بندی می شوند و اهمیت آن دسته بندی می شود. در رویه فوق

به نکات زیر توجه بسیاری شده است:

بررسی عدم انطباق ها شامل:

- شکایات مشتریان
- بررسی عدم انطباق در تولید و همچنین سیستم کیفیت مستقرشده
- بررسی و یافتن منشأ بروز خطا
- بررسی عدم انطباق ها جهت حصول اطمینان از اینکه مجدداً رخ ندهند
- تعیین و اجرای اقدامات لازم
- ایجاد سوابق اقدامات انجام شده
- اعمال کنترل تا خاتمه اقدام اصلاحی و بررسی مؤثر بودن اقدام اصلاحی
- برای کسب اطلاعات بیشتر به رویه اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه مراجعه نمایید.

۸-۵-۲-۱ حل مسئله

برای رفع عدم انطباق ها از روشهای حل مسئله استفاده می گردد. جهت شناسایی و حذف ریشه ای عدم

انطباق ها مطابق دستورالعمل حل مسئله عمل می شود.

۸-۵-۲-۲ خطاناپذیرسازی

در اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه از روشهای خطاناپذیری استفاده می گردد.

۸-۲-۳ اثر اقدامی اصلاحی

د تمامی مواردی که میسر باشد از نتایج اقدامات اصلاحی انجام شده جهت پیشگیری از ایجاد عدم تطابق های مشابه در سایر فرآیندهای مشابه استفاده و این نتایج تعمیم داد می شوند به نوعی که از بروز عدم تطابق مجدد اطمینان حاصل گردد.

۸-۲-۴ تجزیه و تحلیل / آزمون محصول مرجوعی

در صورت برگشت محصول از طرف مشتری این برگشت توسط تیم CFT مورد ارزیابی و تجزیه و تحلیل قرار می گیرد. تیم CFT ضمن رسیدگی سریع به محصول برگشتی از جانب مشتری و شناسایی عیوب، تحلیل ریشه یابی را انجام داده و سوابق مربوطه را به همراه اقدامات اصلاحی انجام شده به نحو مناسب نگهداری و در صورت درخواست، ارائه می نماید.

تمامی مساعی بکارگرفته می شود که ضمن جلب رضایت مشتری چنین مغایرتهایی، دیگر زمینه بروز پیدا نکنند.

۸-۵-۳ اقدام پیشگیرانه

همچنین در جهت جلوگیری از بروز عدم انطباق های بالقوه نیز تلاش فراوانی می گردد تا علل مربوطه شناسایی و حذف گردند. در تدوین رویه، اقدامات پیشگیرانه به نکات ذیل توجه زیادی شده است:

- استفاده از منابع اطلاعاتی لازم جهت بررسی موقعیتهای بروز خطا و علل وقوعشان
- این منابع اطلاعاتی شامل نتایج ممیزی های داخلی، پیشنهادات پرسنل و شکایات مشتریان می باشد.
- بررسی عدم انطباق ها جهت حصول اطمینان از اینکه مجدداً رخ ندهد.
- تعیین مراحل حل مشکل و رفع عدم انطباق های بالقوه برای مسائلی که نیاز به اقدامات پیشگیرانه

دارند.

عنوان سند:	شماره عنصر: ۲-۴
نظامنامه کیفیت	شماره سند
مستندات نظام کیفیت	

- ایجاد سوابق اقدامات پیشگیرانه
- حصول اطمینان از اینکه این اقدامات مؤثر واقع شده اند.

گزارش کلی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه تماماً جهت بازنگری مدیریت منعکس می شود.
- برای اطلاعات بیشتر به رویه اقدام اصلاحی و پیشگیرانه مراجعه کنید.

۸-۵-۱۳ اقدام پیشگیرانه - تکمیلی

شرکت برای کلیه حالات خرابی بالقوه فرآیند تولید محصول خود، با توجه به اولویت بندی ریسک و براساس روش PFMEA برنامه اقدامات پیشگیرانه را تهیه می نماید. سپس براساس برنامه زمانبندی

مشخص شده، اقدامات پیشگیرانه را اجرا نموده و در نهایت برنامه کنترل را پس از کسب اطمینان از

مؤثر واقع شدن اقدامات اصلاح می نماید.

www.kandoo.cn.com

www.kandoo.cn.com

www.kandoo.cn.com

www.kandoo.cn.com

www.kandoo.cn.com