

روش اجرایی

اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه

تصویب کننده	تأییدکننده	تهیه کننده	
مدیریت عامل	نماینده مدیریت	نماینده مدیریت	سمت
			نام و نام خانوادگی
			تاریخ
			امضاء

	سیستم مدیریت کیفیت روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه	Code: P-03 Rev.: 00 Page 2 of 4
--	--	---------------------------------------

۱- هدف:

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

۲- دامنه کاربرد:

کلیه واحدهای مؤثر بر کیفیت، ایمنی، بهداشت و محیط زیست را در دفتر مرکزی دربر می‌گیرد.

۳- مسئولیت نظارت و اجرا:

- نظارت: نماینده مدیریت.
- اجرا: کلیه واحدهای مؤثر بر کیفیت، ایمنی، بهداشت و محیط زیست.

۴- شرح:

۴-۱- اقدامات اصلاحی

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

مراجع تعریف اقدامات اصلاحی به شرح زیر می‌باشد:

۴-۱-۱- پیشنهادات، انتقادات و نظرات

چنانچه هرکدام از افراد در شرکت پیشنهادات، انتقادات و نظراتی داشته باشد آن را طی فرم "پیشهادات، انتقادات و نظرات" با کد F-07 به اطلاع نماینده مدیریت می‌رساند. نظرات و شکایات مشتریان نیز در فرم "پیشهادات، انتقادات و نظرات" با کد F-07 ثبت می‌شود. همچنین جهت سهولت در اخذ پیشنهادات، انتقادات و نظرات، صندوق پیشنهادات، انتقادات و نظرات تهیه و در اماکن مختلف نصب گردیده است که این صندوقها بصورت دوره ای توسط نماینده مدیریت تخلیه و موارد مطروحه نیز در فرم "پیشهادات، انتقادات و نظرات" با کد F-07 ثبت می‌شود. نماینده مدیریت پس از بررسی و همفکری با مسئول(های) مربوطه درباره موارد مطروحه تصمیم‌گیری می‌نماید. در صورت رد، موضوع مختومه شده و به عنوان سابقه بایگانی می‌شود. در صورت پذیرش اقدام لازم تعریف شده و یک نسخه از فرم به مسئول اجرای اقدام تعریف شده داده می‌شود. در هر صورت نتیجه به اطلاع ارائه دهنده پیشنهادات، انتقادات و نظرات می‌رسد.

۴-۱-۲- نتایج ممیزی ها

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

	سیستم مدیریت کیفیت روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه	Code: P-03
		Rev.: 00
		Page 3 of 4

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

۴-۱-۳- جلسات بازنگری مدیریت

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

۴-۱-۴- نتایج عدم انطباق

در صورت مشاهده هر گونه موارد عدم انطباق و یا طی تشکیل جلسه خدمات نامنطبق ، بعد از بررسی علل و ریشه ها اقدامات اصلاحی لازم تعریف و مسئول آن تعیین می شود.

۴-۱-۵- نتایج تجزیه و تحلیل داده ها و پایش فرآیندها

پس از تجزیه و تحلیل داده های کسب شده چنانچه نیاز به تعریف اقدام اصلاحی باشد با همکاری نماینده مدیریت اقدامات اصلاحی لازم تعریف می گردد .

۴-۲- تعریف و پیگیری اقدامات اصلاحی

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

۴-۳- اقدامات پیشگیرانه

این اقدامات به منظور برطرف کردن و پیشگیری از عدم انطباق های ناشی از علل بالقوه و بهبود مستمر سیستم کیفیت تعریف و پیگیری می شوند. مرجع تعریف اقدامات همانند اقدامات اصلاحی می باشد با این تفاوت که در مورد اقدامات پیشگیرانه علل بالقوه بررسی و ریشه یابی می شوند .

از جمع بندی پایش فرآیندها و تجزیه و تحلیل داده ها اقدامات پیشگیرانه لازم به منظور بهبود سیستم تعریف و پیگیری می شود . پس از بررسی و ریشه یابی اقدام لازم در فرم " اقدام اصلاحی / پیشگیرانه " با کد F-08 تعریف و ثبت گردیده و توسط نماینده مدیریت به مجری ابلاغ می شود. پیگیری انجام این اقدامات توسط فرم " پیگیری اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه " با کد F-09 بر عهده نماینده مدیریت بوده و می بایست اثر بخشی آن سنجیده شود.

مهر کنترل	تذکره : استاد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.
------------------	--

۵- توزیع نسخ :

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

۶- مدارک پیوست :

ردیف	نام	کد
۶-۱	فرم اقدام اصلاحی / پیشگیرانه	F-08
۶-۲	فرم پیشنهادات ، انتقادات و نظرات	F-07
۶-۳	فرم پیگیری اقدامات اصلاحی / پیشگیرانه	F-09

۷- مدارک مربوطه :

ردیف	نام	کد
۷-۱	روش اجرایی ممیزی داخلی	P-04
۷-۲	روش اجرایی بازرنگری مدیریت	P-05
۷-۳	روش اجرایی کنترل خدمات (محصولات) نامنطبق	P-06

تذکر :

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

مهر کنترل