|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **تصویب کننده** | **تایید کننده** | **تهیه کننده** | **شرح تغییرات  (شماره صفحه – بند تغییر یافته)** | **تاریخ بازنگری** | شماره بازنگری |
| مدیر عامل | مدیر  منابع انسانی و توسعه سیستم | سیستم ها و روشها | -------- | 01/02/1394 | 00 |
| مدیر عامل | مدیر  منابع انسانی و توسعه سیستم | سیستم ها و روشها | -------- |  | 01 |
| مدیر عامل | مدیر  منابع انسانی و توسعه سیستم | سیستم ها و روشها | -------- |  | 02 |
| مدیر عامل | مدیر  منابع انسانی و توسعه سیستم | سیستم ها و روشها | -------- |  | 03 |
| مدیر عامل | مدیر  منابع انسانی و توسعه سیستم | سیستم ها و روشها | -------- |  | 04 |

**QC-001-PR**



**دستورالعمل کنترل محصول نامنطبق**

**System & Methods Dept.**

Tavan Avar Asia Steel Industries Co.

QC-001-PR

هدف از تهيه و تدوين اين روش اجرايي حصول اطمينان از شناسايي و تعيين تكليف محصولات ورودي ، حين توليد و نهايي نامنطبق و عدم استفاده از اين محصولات تا رفع كامل عدم انطباق آن مي باشد

Control of Nonconforming Product Work Instruction

1 **- هدف:**

## هدف از تهيه و تدوين اين روش اجرايي حصول اطمينان از شناسايي و تعيين تكليف محصولات ورودي ، حین توليد و نهايي نامنطبق و عدم استفاده از اين محصولات تا رفع كامل عدم انطباق آن مي باشد .

**2 - دامنه كاربرد:**

كليه موارد عدم انطباق و مشكوك شامل مواد اوليه ، محصول درجريان ساخت، محصول نهائي و برگشتي از مشتري

**3 – وظايف و مسئوليت ها :**

**مسئول کنترل كيفيت با همكاري بخشهاي توليد و بازرگاني مسئوليت اجراي اين روش اجرائي را برعهده دارد.**

* مسئوليت اصلي اجراي كلي اين روش به عهده مسئول کنترل کيفيت مي باشد .
* مسئوليت نظارت بر حسن اجراي اين روش بر عهده مدير کارخانه مي باشد .
* مسئوليت تایید اجازه ارفاقي با مدير کارخانه و تصویب آن با مدیر ارشد مي باشد.
* مسئوليت شناسايي موارد عدم انطباقهاي مواد و قطعات ورودي محصولات به عهده واحد كنترل کيفيت مي باشد .
* مسئوليت شناسائي در مورد عدم انطباق هاي قطعات نيمه ساخته و محصول در فرآيند توليد بعهده واحد کنترل کيفيت است . باید بیان داشت که اپراتور تولید نیز می تواند محصول نامنطبق را شناسایی و به مسئول کنترل کیفیت ارجاع دهد.
* مسئوليت اعلام توقف خط توليد بعهده مسئول كنترل کيفيت و تائيد توقف با مدير کارخانه مي باشد .
* مسئولیت مکاتبات و کلیه مذاکرات (هشدار کیفی و قراردادها و ...) با تامین کننده از طریق دپارتمان تولید در دفتر مرکزی صورت می پذیرد.
* مسئولیت کمیته فنی، اجرای جلسات برای تشخیص و تعیین تکلیف مغایرت ها و عدم انطباق ها می باشد. این جلسات برحسب نیاز متشکل از واحدهای کنترل کیفیت، تولید، انفورماتیک، انبار به ریاست مدیریت کارخانه می­باشند. انجام جلسات به صورت دوره ای با حضور همه افراد هر هفته روز پنجشنبه در دفتر مدیریت کارخانه برگزار می گردد.

تبصره: هزينه هاي جدا سازي – كنترل صد در صد و برگشت كالا به تامین کننده برآورد و از صورتحساب كسر خواهد شد .

**4- شرح روش اجرائي**

نحوه برخورد با موارد نامنطبق ومشكوك درطي مراحل ورود مواد اوليه ، درجريان ساخت ومحصول نهائي ونيز برگشتي ازمشتري به شرح ذيل مي باشد.

* 1. **كنترل مواد و قطعات ورودي نامنطبق**

واحد كنترل كيفيت به محض اعلام انبار مبني بر ورود مواد جديد، اقدام به كنترل آنها بر اساس طرح هاي كنترلي یا دستور العمل هاي بازرسي نموده و آنها را در تقسيم بندي هاي فوق قرار مي دهد

**4-1-1 مواد تأييد شده:**

در صورت تأييد مواد ورودي، مسؤول كنترل كيفيت مربوطه اقدام به نصب برگه مشخصات كالا بر روي آنها مي كند و پس از نصب آن را ممهور مي كند.

تذكر1 : كليه محموله هاي مواد تأييد شده به انبار تحويل مي شوند و نصب كارت مشخصات به منزله تأييد آنها مي باشد.

**4-1-2 مواد تأييد نشده :**

در صورت عدم تأييد مواد، مراتب را به واحد بازرگاني در خصوص مواد ورودي تأييد نشده اطلاع مي دهند. واحد بازرگاني در خصوص مواد ورودي از واحد كنترل كيفيت درخواست تعيين وضعيت اين مواد در فرم كنترل محصول نامنطبق QC-001-FO را مي كند.

واحد كنترل كيفيت گزارش تعيين تكليف را به واحد بازرگاني بدين ترتيب اعلام مي كند:

**4-1-2-1: مردود (غير قابل مصرف):**

در صورت غير قابل مصرف بودن مواد اين مواد با اتيكت مردود(غير قابل مصرف) مشخص شده و به واحد بازرگاني اعلام مي شود و واحد بازرگاني نيز محموله را به همراه فرم هشدار کیفی QC-002-FO به تأمين كننده عودت مي دهد.

**4-1-2-2: منتظرتعيين تكليف:**

درصورتي كه اقلام هنوز بازرسي نشده باشند و يا منتظر دريافت جواب درخواست آزمايش از آزمايشگاه باشند اين مواد تحويل انبار نمي گردد. به همين دليل كنترل كيفيت مي بايست فرمهاي رسيد مواد اوليه به انبار را تاييد كند.

**4-1-2-3: اجازه ارفاقي:**

در اين صورت واحد درخواست كننده اجازه ارفاقي اقدام به صدور فرم اجازه ارفاقي-------- مي نمايد. پس از صدور فرم، مديريت تضمين كيفيت موارد عدم انطباق و اثرات آن بر كيفيت محصول ومدير فني و مهندسي در خصوص اثرات عدم انطباق مورد نظر بر روي مشخصه هاي ايمني، عملكرد، مونتاژ و دوام محصول نهايي و مديريت بازرگاني از لحاظ نظر مشتري يا ارزيابي تامين كننده ، نظرات خود را ذكر مي‌كنند سپس مديرعامل سازمان ،نظر خود را با درخواست اجازه ارفاقي اعلام مي‌دارد و واحد كنترل كيفيت اقدام به الصاق كارت اجازه ارفاقي بر روي محموله مي نمايد.

تذكر3: اخذ تأييد مشتري بوسيله مدير بازرگاني و پشتيباني انجام مي شود.

**4-2 محصول نیمه نهایی ، محصول نهايي و محصولات برگشتي از مشتري :**

**4-2-1 محصول نیمه نهایی و محصول نهايي:**

در مراحل فوق بازرسي بر طبق طرح کیفیت موجود انجام مي گيرد. تعيين تكليف آن به 2 حالت زير است :

**4-2-2 محصول يا قطعات تأييد شده:**

اين قطعات و محصولات كه كارت شناسايي و رديابي آنها توسط بازرس كنترل كيفيت امضاء شده در سالن توليد مشخص شده اند.

**4-2-3 محصول و قطعات تأييد نشده:**

واحد كنترل كيفيت اقدام به تعيين قطعات و محصولات نامنطبق در حالتهاي ذيل مي نمايد:

قطعات و محصولات قابل اصلاح بر طبق نظر مسؤول كنترل كيفيت با اتيكت قابل اصلاح مشخص مي‌گردد و مراتب را به مدير توليد اطلاع داده تا براي اصلاح به توليد داده شود.

**تذكر4:** كليه مواردي كه براي اصلاح انتخاب مي شوند پس از اصلاح بايد مجدداً به تأييد مسؤول كنترل كيفيت برسد. واحد كنترل كيفيت مطابق طرح کیفیت مشخصه هاي كيفيتي اصلاح شده را كنترل نموده و دوباره سيكل قبلي تكرار مي گردد.

ضايعات: قطعات يا محصولاتي كه از نظر مشخصه هاي كيفيتي ذكرشده در طرح کیفیت غير قابل استفاده هستند، با اتيكت ضايعات (غيرقابل مصرف) جمع آوري كرده و مراتب را به مدير توليد اعلام مي نمايد.

**4-2-4 قطعات با اجازه ارفاقي:**

در اين حالت فرم اجازه ارفاقي------ توسط مسؤول كنترل كيفيت صادر مي گردد و لازم است مسؤول كنترل كيفيت ، مدير تولید ، مدیرکارخانه ودر صورت نیاز مديربازرگاني نظرات خود را اعلام كرده و پس از طي مراحل در صورت تأييد مديرعامل سازمان و تعيين مدت/ ميزان استفاده از قطعات يا ارسال محصول نهايي، واحد كنترل كيفيت اقدام به تعريف محدوده پذيرش جديد مي‌كند.

**4-2-5 شكايت مشتري و محصولات برگشتي:**

در حالتي كه شكايت مشتري و يا محصولات برگشتي موضوعيت يابد مدير فروش مراتب را از طريق فرم رسیدگی به شکایات مشتریان --------- به واحد کنترل كيفيت اعلام كرده و مورد شكايتي يا برگشتي توسط واحد کنترل كيفيت بدين صورت بررسي مي شوند:

**شكايت مشتري بدون برگشتي**: واحد کنترل كيفيت پس از بررسي مورد شكايت با كمك ساير واحدها مشكل را بررسي كرده و آن را در تقسيم بندي فوق قرار مي دهد:

الف ـ شكايت معتبر است.

ب ـ مراجعه به محل مشتري جهت بازرسي لازم است.

پ - اطلاعات بيشتري از مشتري مورد نياز است.

پس از بررسي هاي لازم توسط مسؤول كنترل كيفيت ، اگر شكايت معتبر نباشد، مدير واحد فروش، مشتري را از مراتب بصورت كتبي مطلع مي سازند. اگر شكايت معتبر باشد فرم کنترل محصول نامنطبق QC-001-FO توسط مسؤول كنترل كيفيت تكميل شده و بنا به تشخيص مسؤول كنترل كيفيت بر طبق روش اجرايي اقدام اصلاحي و پيشگيرانه با آن برخورد شده و در اولين فرصت نتايج آن به مشتري اعلام مي شود.

**شكايت مشتري همراه برگشتي:** در صورت مورد برگشتي، در اين وضعيت مدير كيفيت موظف به بررسي محصولات برگشتي با همكاري ساير واحدها نموده و با تكميل فرم کنترل محصول نامنطبق QC-001-FO با محصولات برگشتي بر طبق روش اجرايي اقدام اصلاحي و پيشگيرانه برخورد شده و در اولين فرصت نتايج آن به مديرعامل سازمان اعلام مي شود.

**تذكر5 :** براي پي گيري موارد شكايت مشتري بر طبق روش اجرايي اقدام اصلاحي و پيشگيرانه، تشكيل جلسه بررسي كيفيت در كليه موارد و پي گيري اثر بخشي آن براي واحد كيفيت الزامي مي باشد.

**تذكر6** : در خصوص محصولات برگشتي اجازه ارفاقي از همان مشتري موضوعيت ندارد.

**4- اسناد مرتبط**

PM-001-DA : طرح کیفیت

QC-001-FO : گزارش کنترل محصول نامنطبق

MO-032-FO : هشدار کیفی