



عنوان مدرک

دستورالعمل تکمیل فرم اقدام اصلاحی و پیشگیرانه

شماره ویرایش: صفر	کد مدرک: IN-SBD-02-00
تعداد صفحات: ۷	تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۰۳/۱۱

نام و نام خانوادگی	تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
سمت			
امضا			

این مدرک از مستندات سیستم مدیریت کیفیت شرکت مخابرات ایران می باشد و هرگونه تکثیر، تغییر و توزیع آن بدون هماهنگی اداره کل کیفیت و فرآیند ممنوع است.



۱. هدف :

ارائه ی راهنمای نحوه تکمیل فرم اقدام اصلاحی و پیشگیرانه در شرکت مخابرات ایران

۲. دامنه کاربرد :

شرکت مخابرات ایران

۳. مسئولیت اجرا :

معاونت راهبرد و توسعه کسب و کار

۴. گیرندگان نسخ :

۱-۴ معاونت های ستادی

۲-۴ دفاتر و مراکز ستادی

۳-۴ ادارات کل و امور ستادی


۴-۴ مناطق مخابراتی

۵. تعاریف:

اقدام اصلاحی: اقدامی برای برطرف سازی علت عدم انطباق و یا شرایط نامطلوب بالفعل که به منظور جلوگیری از وقوع آن ها انجام می گیرد.
اقدام پیشگیرانه: اقدامی برای حذف علل به وجود آورنده عدم انطباق بالقوه و یا سایر شرایط نامطلوب بالقوه و به منظور پیشگیری از وقوع مجدد آن ها.

۶. شرح دستورالعمل:

ضروری است در تکمیل فرم اقدام اصلاحی و پیشگیرانه (تصویر ۱) نکات ذیل مد نظر قرار گیرد:

شماره اقدام: ۱ تاریخ صدور: ۲		فرم اقدام اصلاحی و پیشگیرانه FR-SBD-05-01		
عنوان سند فرآیندی: ۳ کد سند فرآیندی: [] [] [] [] [] [] [] [] [] []		عنوان حوزه ستادی مرتبط با سند فرآیندی: ۵		
نوع اقدام: ۶ <input type="checkbox"/> اصلاحی <input type="checkbox"/> پیشگیرانه		عمل صدور اقدام: ۷ <input type="checkbox"/> نتایج انجام ممیزی درون سازمانی / بیرون سازمانی <input type="checkbox"/> سایر موارد (ذکر مورد الزامی است) توضیح: سایر موارد شامل ایجاد بهبود در انجام کار، تغییر مصوبه، تغییر ساختار، تغییر تکنولوژی، تغییر شرایط محصول، تغییر قرار داد و گذاری، شرایط سیستم فناوری و... می باشد.		
شرح علل انجام اقدام: ۸				
شرح تحقق اقدام: ۹				
نام و نام خانوادگی اقدام کننده: ۱۰ تاریخ: [] [] [] [] [] [] امضاء: ۱۱		در صورتی که اقدام کننده، منطقه مخابراتی است این قسمت تکمیل گردد نام و امضای رئیس اداره / مسئول حوزه کیفیت و فرایند منطقه: ۱۲		
نام و نام خانوادگی و امضای بالاترین مقام حوزه ستادی / مدیر منطقه: ۱۳				
برگزاری جلسه بررسی اقدام جهت بهبود سند فرآیندی توسط مسئول فرایند و مسئول کنترل کیفیت فرایند:				
شرح مصوبات جلسه بررسی اقدام: ۱۴				
نام و امضای مسئول فرایند: ۱۵ نام و امضای بالاترین مقام در حوزه مربوط به سند فرآیندی: ۱۷		نام و امضای مسئول کنترل کیفیت فرایند: ۱۶		
نتایج بررسی رئیس اداره مدیریت فرایندها: ۱۸ <input type="checkbox"/> موافقت می شود <input type="checkbox"/> موافقت نمی شود توضیحات توافق عدم توافق:				
با توجه به جدول زیر اقدام و نتایج گزارش شود: ۲۰				
ردیف	شرح اقدام (اقدامات)	مسئول اقدام	مهلت انجام	
نیاز به استعلام و یا بررسی بیشتر می باشد: ۲۱ <input type="checkbox"/>		امضاء رئیس اداره مدیریت فرایندها: ۲۴ تاریخ: [] [] [] [] [] []		
زمینه کاری گروه بررسی کننده: ۲۲				
بررسی اثربخشی اقدام توسط مسئول کنترل کیفیت فرایند:				
وضعیت اقدام: ۲۴ <input type="checkbox"/> اقدام صورت پذیرفته اثربخش بوده است. <input type="checkbox"/> اقدام صورت نپذیرفته است.				
نام و نام خانوادگی و امضاء مسئول کنترل کیفیت فرایند: ۲۶ نام و نام خانوادگی و امضاء بالاترین مقام حوزه اقدام کننده: ۲۷		مهلت نهایی (مهلت مجدد) تحقق اقدام: ۲۵ مهلت نهایی (مهلت مجدد) تحقق اقدام: ۲۵		
نظریه نهایی مسئول کنترل کیفیت فرایند در خصوص اثربخشی اقدام: (درج شرح اثربخشی اقدام الزامی است). ۲۸				
نام و نام خانوادگی و امضاء مسئول حوزه اقدام کننده: ۲۹		نام و نام خانوادگی و امضاء مسئول کنترل کیفیت فرایند: ۳۰		
رونوشت اقدام: مسئول کنترل کیفیت فرایند جهت پیگیری.				
اصل اقدام: اداره کل کیفیت و فرایند جهت اطلاع و کنترل (یک نسخه پس از تکمیل نهایی و تعیین اثربخشی)				

- ۱-۶- شماره اقدام (کادر شماره ۱ در فرم اقدام اصلاحی): شماره‌ای است که پس از امضای بالاترین مقام حوزه ستادی / مدیر منطقه در دبیرخانه ثبت می‌شود.
- ۲-۶- تاریخ صدور (کادر ۲ در فرم اقدام اصلاحی): تاریخ ثبت شده در دبیرخانه مربوط به شماره اقدام در بند ۱-۶.
- ۳-۶- سند فرایندی مرتبط (کادر ۳ در فرم اقدام اصلاحی): سند فرایندی شامل فرایند، روش اجرایی، فرم، آیین‌نامه، دستورالعمل، شناسنامه محصول، قرارداد و... می‌باشد که در این قسمت ثبت می‌گردد.
- ۴-۶- کد سند فرایندی مرتبط (کادر ۴ در فرم اقدام اصلاحی): کدی است که وفق دستورالعمل کدگذاری مدارک به سند فرایندی (تشریح در بند ۳-۶) اختصاص می‌یابد.
- ۵-۶- عنوان حوزه ستادی مرتبط با سند فرایندی (کادر ۵ در فرم اقدام اصلاحی): آیتم ۳ تایی که با حروف انگلیسی در سند فرایندی (بند ۶-۴) ثبت شده است، و وفق دستورالعمل کدگذاری مدارک، مالک فرایند و یا به عبارتی عنوان حوزه ستادی مرتبط با سند فرایندی را مشخص می‌کند.
- ۶-۶- نوع اقدام (کادر ۶ در فرم اقدام اصلاحی): این آیتم نشان‌دهنده اقدام از نوع پیشگیرانه یا اصلاحی است. (تعاریف اقدام اصلاحی و پیشگیرانه در بند ۵ تشریح شده است).
- ۷-۶- علل صدور اقدام (کادر ۷ در فرم اقدام اصلاحی): دلایل اقدام پیشگیرانه یا اصلاحی در این بند ثبت می‌گردد. در صورتی که اقدام براساس نتایج کمیته بازنگری مدیریت یا انجام ممیزی درون‌سازمانی / برون‌سازمانی صورت گیرد، گزینه‌های مربوطه انتخاب می‌گردند. در صورتی که دلایل غیر از موارد فوق باشد ضمن انتخاب گزینه «سایر موارد»، شرح کامل اقدام در کادر ۸ ثبت می‌گردد.
- ۸-۶- شرح علل انجام اقدام (کادر ۸ در فرم اقدام اصلاحی): طبق موارد اشاره شده در بند ۶-۷ شرح کامل اقدام اصلاحی یا اقدام پیشگیرانه در این کادر ثبت می‌شود.
- ۹-۶- شرح تحقق اقدام (کادر ۹ در فرم اقدام اصلاحی): اقدام اصلاحی یا پیشگیرانه در صورت تحقق، نتایجی را در بر خواهد داشت. لذا ضروری است در این قسمت شرح مختصری در خصوص نتایج ناشی از اعمال اصلاحات ارائه گردد.
- ۱۰-۶- نام و نام خانوادگی اقدام‌کننده (کادر ۱۰ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت نام و نام خانوادگی اقدام‌کننده درج می‌شود.
- ۱۱-۶- تاریخ / امضا (کادر ۱۱ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت تاریخ و امضای تکمیل فرم توسط اقدام‌کننده درج می‌شود.
- ۱۲-۶- نام و امضای رئیس اداره / مسئول حوزه کیفیت و فرایند منطقه (کادر ۱۲ در فرم اقدام اصلاحی): در صورتی که اقدام توسط مناطق پیشنهاد شود، نام و امضای رئیس اداره / مسئول حوزه کیفیت و فرایند منطقه در این قسمت درج می‌شود.
- ۱۳-۶- نام و نام خانوادگی و امضای بالاترین مقام حوزه ستادی / مدیر منطقه (کادر ۱۳ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت در صورتی که اقدام توسط ستاد انجام می‌شود، نام و نام خانوادگی و امضای بالاترین مقام حوزه ستادی (برای مثال معاون توسعه سرمایه انسانی) و در مورد مناطق مخابراتی نام و نام خانوادگی و امضای مدیر منطقه درج می‌شود.
- توضیح: بند ۱-۶ الی ۱۳-۶ توسط اقدام‌کننده (شخص یا حوزه ارائه‌دهنده اقدام اصلاحی یا اقدام پیشگیرانه) تکمیل می‌شود و پس از امضای بالاترین مقام در بند ۱۳-۶ و ثبت تاریخ و شماره اقدام، فرم تکمیل شده براساس آیتم ۳ تایی تشریح شده در بند ۶-۵، به مالک فرایند ارجاع می‌گردد.
- ۱۴-۶- شرح مصوبات جلسه بررسی اقدام (کادر ۱۴ در فرم اقدام اصلاحی): اقدام اصلاحی یا پیشگیرانه ارسالی طی جلسه‌ای با حضور مسئول فرایند و مسئول کنترل کیفیت فرایند بررسی شده و نتیجه را به امضای بالاترین مقام حوزه مربوط به سند فرایندی (در بند ۶-۱۷) مثلاً

- اگر آیتم ۳ تایی MKT می باشد بالاترین مقام حوزه ستادی معاونت تجاری است) به اداره کل کیفیت و فرایند معاونت راهبرد و توسعه کسب و کار ارسال می نمایند.
- ۱۵-۶ نام و امضای مسئول فرآیند (کادر ۱۵ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت نام و امضای مسئول فرایند درج می شود. (رجوع شود به پیوست ۱: لیست اسامی مسئولان فرایند)
- ۱۶-۶ نام و امضای مسئول کنترل کیفیت فرآیند (کادر ۱۶ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت نام و امضای مسئول کنترل کیفیت فرایند درج می شود (رجوع شود به پیوست ۲: لیست اسامی مسئولان کنترل فرایند)
- توضیح: مالک فرایند (طبق بند ۶-۱۵) مسئول فرایند نامیده شده که بطور معمول، مدیرکل حوزه ی ستادی مرتبط با اجرای فرآیند می باشد (مگر در مواردی که مدیریت اجرای فرآیند از سوی معاونت مربوطه، کتباً به شخص دیگری تفویض شده باشد) و نماینده کنترل کیفیت فرآیند (طبق بند ۶-۱۶)، مسئول کنترل کیفیت فرایند نامیده می شوند.
- لازم بذکر است که پیوست ۱ و پیوست ۲ این دستورالعمل براساس آخرین نسخه موجود بوده و در صورت تغییر، نسخ معتبر از سوی اداره کل کیفیت و فرایند معاونت راهبرد و توسعه کسب و کار اعلام می گردد.
- ۱۷-۶ نام و امضای بالاترین مقام در حوزه مربوط به سند فرآیندی (کادر ۱۷ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت نام و امضای بالاترین مقام در حوزه مربوط به سند فرایندی درج می شود که بطور معمول معاون ستادی مرتبط با فرآیند مورد نظر، مدیران امور و یا یکی از مدیران کل ستادی مرتبط می باشند.
- ۱۸-۶ نتایج بررسی رئیس اداره مدیریت فرایندها (کادر ۱۸ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت نتایج موارد بررسی شده توسط رئیس اداره مدیریت فرایندها در ستاد شرکت، مبنی بر توافق یا عدم توافق درج می شود.
- ۱۹-۶ توضیحات توافق /عدم توافق (کادر ۱۹ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت رئیس اداره مدیریت فرایندها در ستاد دلایل توافق یا عدم توافق با اقدام اصلاحی یا پیشگیرانه پیشنهادی را درج می کند.
- ۲۰-۶ جدول (کادر ۲۰ در فرم اقدام اصلاحی): بر اساس نتایج حاصله در بند ۶-۱۹ و در صورت نیاز به بررسی بیشتر طبق جدول مشخص شده در کادر، موارد نیاز به بررسی بیشتر (۶-۲۰) یا استعلام از مبادی ذیربط (۶-۲۱) نیاز به هم اندیشی چندین حوزه و زمینه مورد بحث آن (۶-۲۲) توسط رئیس اداره مدیریت فرایند مشخص شده، پس از اقدامات مورد نیاز و تایید موارد اصلاحی (۶-۲۳) بازنگری سند فرایندی انجام، کد بازنگری درج و توسط اداره کل کیفیت و فرایند معاونت راهبرد و توسعه کسب و کار ابلاغ می گردد.
- ۲۱-۶ نیاز به استعلام و یا بررسی بیشتر می باشد (کادر ۲۱ در فرم اقدام اصلاحی): در صورتی که تصمیم گیری در مورد اقدام نیاز به استعلام یا بررسی بیشتر باشد این قسمت توسط رئیس اداره مدیریت فرایندها علامت گذاری می شود. (شرح کامل در بند ۶-۲۰)
- ۲۲-۶ زمینه کاری گروه بررسی کننده (کادر ۲۲ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت مشخص می شود که برای تصمیم گیری نیاز به هم اندیشی چندین حوزه بوده که ضمن معرفی حوزه های مرتبط، زمینه مورد بحث توسط رئیس اداره مدیریت فرایندها تعیین می شود. (شرح کامل در بند ۶-۲۰)
- ۲۳-۶ امضاء رئیس اداره مدیریت فرایندها (کادر ۲۳ در فرم اقدام اصلاحی): این بخش توسط رئیس اداره مدیریت فرایندها (ستاد) امضا و تاریخ آن ثبت می شود.
- ۲۴-۶ وضعیت اقدام (کادر ۲۴ در فرم اقدام اصلاحی): پس از تایید اقدام اصلاحی یا پیشگیرانه ی پیشنهادی و ابلاغ سند فرایندی بازنگری شده توسط اداره کل کیفیت و فرایند، در این مرحله، بررسی اثربخشی اقدام توسط مسئول کنترل کیفیت فرایند انجام می شود. لذا گزارش وضعیت اقدام نیز اعلام می شود.

- ۲۵-۶ مهلت نهایی (مهلت مجدد) تحقق اقدام (کادر ۲۵ در فرم اقدام اصلاحی): در صورتی که اقدام انجام نشده باشد مهلت نهایی تحقق اقدام در این قسمت تعیین می‌شود.
- ۲۶-۶ نام و نام خانوادگی و امضاء مسئول کنترل کیفیت فرآیند (کادر ۲۶ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت نام و نام خانوادگی و امضاء مسئول کنترل کیفیت فرآیندی که مهلت اقدام را تعیین نموده است، درج می‌شود.
- ۲۷-۶ نام و نام خانوادگی و امضاء بالاترین مقام حوزه اقدام کننده (کادر ۲۷ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت و نام و نام خانوادگی و امضای بالاترین مقام حوزه اقدام کننده درج می‌شود.
- ۲۸-۶ نظریه نهایی مسئول کنترل کیفیت فرآیند در خصوص اثربخشی اقدام (کادر ۲۸ در فرم اقدام اصلاحی): پس از سنجش اثربخشی اقدام، در این قسمت نظر نهایی مسئول کنترل کیفیت فرایند در خصوص اثربخشی اقدام شرح داده می‌شود.
- ۲۹-۶ نام و نام خانوادگی و امضاء مسئول حوزه اقدام کننده (کادر ۲۹ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت نام و نام خانوادگی و امضای مسئول حوزه اقدام کننده ثبت می‌شود.
- ۳۰-۶ نام و نام خانوادگی و امضاء مسئول کنترل کیفیت فرایند (کادر ۳۰ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت نام و نام خانوادگی و امضای مسئول کنترل کیفیت فرایند ثبت می‌شود.

نام حوزه عملیاتی	عنوان گروه فرآیند	مسئول گروه فرآیند
معاونت امور مشتریان	مدیریت صورتحساب و وصول مطالبات	آقای کاظمی
	ارزیابی کیفیت محصولات و خدمات و بهبود پاسخگویی	آقای ترابی
	مدیریت تجربه مشتریان	خانم خیرالهی
معاونت تجاری	پشتیبانی و مدیریت کانال ها	خانم خیرالهی
	استراتژی بازاریابی و فروش	آقای معروف زاده
	توسعه محصول جدید	آقای کنطور چیان
	فروش سازمانی	
	فروش عمده	آقای ملیحی
معاونت شبکه	فروش خانگی	خانم اله داد
	پشتیبانی شبکه مناطق	
	راهبرد و معماری شبکه	آقای میرجانی
	طرح و مهندسی شبکه	آقای جامعی
	نظارت، آزمایش و تحویل	آقای حسین پور
معاونت فناوری اطلاعات	مدیریت عملیات شبکه	آقای هاشم آبادی
	مدیریت تضمین کیفیت خدمات شبکه	آقای موسوی
	راهبرد فناوری اطلاعات	بالی بیگی
	زیرساخت و شبکه فناوری اطلاعات	آقای آزادی
	پشتیبانی سیستم های کسب و کار (BSS)	آقای آشفته
معاونت توسعه سرمایه انسانی	پشتیبانی سیستم های سازمانی (ESS)	آقای مختار شاهی
	پشتیبانی سیستم های عملیات (OSS)	آقای کاهانی
	درگاه ها و خدمات دیجیتال	آقای اقوامی
	مدیریت عملکرد و جبران خدمات	آقای حسن صدوقی
	رفاه و سلامت	آقای امیرحسین خباز
معاونت تنظیم مقررات	توسعه سازمان	آقای علیمیراد تمییزی
	آموزش و توسعه شایستگی فردی	خانم کتابون پورمهدی
	برنامه ریزی نیروی انسانی و امور کارکنان	خانم سپیده میر سید حسین
	نظارت	آقای امینی
	تنظیم مقررات	آقای سبحانی
معاونت راهبرد و توسعه کسب و کار	ارتباط با مجامع و استاندارد	آقای سبحانی
	برنامه ریزی راهبردی و توسعه کسب و کار	آقای قضائی
	سرمایه گذاری و معماری کسب و کار	آقای محمد پناهی
	برنامه و بودجه	آقای بهمن مهدوی
	مدیریت عملکرد راهبردی و عملیاتی	آقای محمد رضا حسینی
معاونت پشتیبانی و زنجیره تامین	مدیریت پروژه	آقای محمد علی سلطان پور
	سرمایه گذاری و ارزیابی اقتصادی	آقای یاسر باقری
	راهبرد زنجیره تامین	آقای آزاد
	مدیریت معاملات (خرید و قراردادها)	آقای زنجانیان
	پشتیبانی و مدیریت دارایی ها و اموال	آقای زنجانیان
معاونت مالی	کنترل و تضمین درآمد	آقای قعی
	حسابداری مدیریت	آقای قاسم انصاری پور
	حسابداری مالی	آقای علی باری
	خزانه داری و تأمین مالی	آقای احمدوند
	بهره برداری از بازار سرمایه و امور سهام	آقای شاهین علی محمدی
اداره کل ارتباطات و امور بین الملل	-	آقای بیدخام

پیوست ۱: لیست مسئولان فرایند

نام حوزه عملیاتی	عنوان گروه فرآیند	مسئول کنترل کیفیت فرایند
معاونت امور مشتریان	مدیریت صورتحساب و وصول مطالبات	حسین رهنما
	ارزیابی کیفیت محصولات و خدمات و بهبود پاسخگویی	اصغر پور عبدالله
	مدیریت تجربه مشتریان	شقایق برانچی
	پشتیبانی و مدیریت کانال ها	ساناز غلامی
معاونت تجاری	استراتژی بازاریابی و فروش	حجت اله دالوند
	توسعه محصول جدید	مهشاد احمدی
	فروش سازمانی	محمود مشفق دلجو
	فروش عمده	امیر حسین ادیبان
معاونت شبکه	فروش خانگی	مرتضی رضوان ربانی
	پشتیبانی شبکه مناطق	مجتبی میر باقری
	راهبرد و معماری شبکه	مریم عقیلی
	طرح و مهندسی شبکه	ابراهیم فرجی
معاونت فناوری اطلاعات	نظارت، آزمایش و تحویل	گلاره رخساری
	مدیریت عملیات شبکه	پدرام عظیمی انارکی
	مدیریت تضمین کیفیت خدمات شبکه	رضوان صانعی
	راهبرد فناوری اطلاعات	پونه جعفری
معاونت توسعه سرمایه انسانی	زیرساخت و شبکه فناوری اطلاعات	مرجان زمانی
	پشتیبانی سیستم های کسب و کار (BSS)	مریم سلیمی
	پشتیبانی سیستم های سازمانی (ESS)	مسعود محمدی یزدی
	پشتیبانی سیستم های عملیات (OSS)	ندا احمدی
معاونت راهبرد و توسعه کسب و کار	درگاه ها و خدمات دیجیتال	آتوسا آذری
	مدیریت عملکرد و جبران خدمات	رضا رحمانی
	رفاه و سلامت	روزبه حاج اسماعیلی
	توسعه سازمان	پیمان آرام بن
معاونت تنظیم مقررات	آموزش و توسعه شایستگی فردی	غزال شاه پری
	برنامه ریزی نیروی انسانی و امور کارکنان	لیلا آروان
	نظارت	مهسان اسمعیل زاده-
	تنظیم مقررات	نجیبه طهرانی
معاونت راهبرد و توسعه کسب و کار	ارتباط با مجامع و استاندارد	فرحناز نیکخو
	برنامه ریزی راهبردی و توسعه کسب و کار	مژگان بشری
	سرآمدی و معماری کسب و کار	عاطفه دانشمند
	برنامه و بودجه	سپیده احمدی
معاونت پشتیبانی و زنجیره تامین	مدیریت عملکرد راهبردی و عملیاتی	علی اسکندری
	مدیریت پروژه	مصطفی قاسم اصفهانی
	سرمایه گذاری و ارزیابی اقتصادی	منا مولانپناه
	راهبرد زنجیره تامین	رضا صدقی
معاونت مالی	مدیریت معاملات (خرید و قراردادهای)	علیرضا شیروانی
	پشتیبانی و مدیریت دارایی ها و اموال	مجید نصیبی فرد
	کنترل و تضمین درآمد	علیرضا کیوانی پور
	حسابداری مدیریت	نرگس بازقلعه
اداره کل ارتباطات و امور بین الملل	حسابداری مالی	صالح میرزامحمدی
	خزانه داری و تامین مالی	مرتضی محمودی
	بهره برداری از بازار سرمایه و امور سهام	مرتضی اسمی خانی
	-	-

پیوست ۲: لیست مسئولان کنترل کیفیت فرایند