

عنوان فرآیند: بهبود مستمر

هدف: بهبود اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت از طریق بازنگری سیستم و اطمینان از انطباق آن با استاندارد، رفع علل بالقوه و بالفعل بروز عدم انطباقها و ارزیابی فرصتهای بهبود

مسئول فرآیند: مدیر عامل

نوع فرآیند	منابع	ورودیها	ورودی از	خروجی	خروجی به
<b>MOP</b> زیر فرآیند دارد: - بازنگری مدیریت - ممیزی داخلی - اقدام اصلاحی و پیشگیرانه	منابع انسانی (مدیر عامل ، نماینده مدیریت، مدیر تضمین کیفیت ، ممیزین)  استاندارد ISO 9001:2008	رویه بازنگری مدیریت با کد : SHM-P2010	فرآیند کنترل سوابق و مدارک		
		رویه اقدام اصلاحی با کد : SHM-P2004			
		رویه اقدام پیشگیرانه با کد : SHM-P2005			
		رویه ممیزی داخلی با کد : SHM-P2006			
		چک لیستهای ممیزی داخلی			
		اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه	فرآیند بهبود مستمر	درخواست اقدام اصلاحی و پیشگیرانه	فرآیند بهبود مستمر
		ممیزی داخلی	ممیزی داخلی		
		خدمات آموزشی	فرآیند آموزش	نیازهای آموزشی	فرآیند آموزش
		نتایج ممیزی داخلی	ممیزی داخلی	اقدامات در جهت تامین نیازهای مربوط به منابع ارتقاء محصول در ارتباط با نیازهای مشتری بهبود اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت و فرآیندها	کلیه فرآیندها
		سطح رضایت مشتری	فرآیند فروش، صادرات، پشتیبانی فروش		
		عملکرد فرآیندها	تضمین کیفیت		
		توصیه های بهبود	کلیه فرآیندها		
		تغییرات مؤثر بر سیستم کیفیت	کلیه فرآیندها		
		تصمیمات اتخاذ شده در جلسات بازنگری مدیریت	جلسات بازنگری مدیریت		

نوع فرآیند	منابع	ورودیها	ورودی از	خروجی	خروجی به
<p>MOP</p> <p>زیر فرآیند دارد:</p> <p>-بازنگری مدیریت</p> <p>-ممیزی داخلی</p> <p>-اقدام اصلاحی</p> <p>و پیشگیرانه</p> <p>استاندارد ISO 9001:2008</p>	<p>منابع انسانی</p> <p>(مدیر عامل ،</p> <p>نماینده مدیریت،</p> <p>مدیر تضمین کیفیت ،</p> <p>ممیزین)</p>	رویه کنترل سوابق کیفی با کد: SHM-P2002	فرآیند کنترل سوابق و مدارک		
		درخواست اقدام اصلاحی و پیشگیرانه	کلیه فرآیندها	اقدامات اصلاحی انجام شده	کلیه فرآیندها
				نتایج ممیزی داخلی	کلیه فرآیندها
				گزارش نتایج بازرسی های دوره ای انبار	فرآیند انبارش
				گزارش بازرسی های دوره ای تولید	فرآیند تولید
		سوابق تعیین تکلیف شده، مدارک اصلاح یا تهیه شده مدارک درون سازمانی و لیست راهنمای بایگانی سوابق	فرآیند کنترل سوابق و مدارک		
		کالاهای مورد نیاز	فرآیند انبارش	درخواست جنس از انبار	فرآیند انبارش

شاخص پایش و اندازه گیری	روش اندازه گیری	حدود قابل قبول	دوره تناوب	مسئول ارزیابی
اثربخشی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه	<p>تعداد اقدامات اثربخش</p> <p>۱۰۰٪*</p> <p>کل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه اجرا شده که اثربخشی آن اندازه گیری شده</p>	≥ 70%	شش ماهه	مدیر تضمین کیفیت

شاخص پایش و اندازه گیری	روش اندازه گیری	حدود قابل قبول	دوره تناوب	مسئول ارزیابی
در صد اجرای اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه	۱۰۰* تعداد اقدامات انجام شده کل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه صادر شده	$\geq 70\%$	سه ماهه	مدیر تضمین کیفیت
اجرای برنامه ممیزی داخلی	۱۰۰* تعداد ممیزی های انجام شده طبق برنامه تعداد کل ممیزیها	100%	سالانه	مدیر تضمین کیفیت
اجرای تصمیمات جلسات بازنگری مدیریت	۱۰۰* تعداد تصمیمات اجرا شده کل تصمیمات اخذ شده	$\geq 70\%$	شش ماه پس از انعقاد جلسه	نماینده مدیریت
اثربخشی تصمیمات جلسات بازنگری مدیریت	۱۰۰* تعداد اقدامات اثربخش کل اقدامات	$\geq 70\%$	نه ماه پس از انعقاد جلسه	نماینده مدیریت
فرم عدم تطابق تعیین تکلیف نشده	تعداد فرمهای عدم تطابق تعیین تکلیف نشده به مدت یک هفته بعد از صدور عدم انطباق	0	یک ماهه	سرپرست کنترل کیفیت
تعداد اجازه ارفاقی روی عدم انطباقها (تولید)	تعداد عدم انطباق تأیید شده با اجازه ارفاقی (تولید) تعداد کل عدم انطباقها (تولید)	$\leq 40\%$	سه ماهه	سرپرست کنترل کیفیت
تعداد اجازه ارفاقی روی عدم انطباقها (تامین کننده)	تعداد عدم انطباق تأیید شده با اجازه ارفاقی (تامین کننده) تعداد کل عدم انطباقها (تامین کننده)	$\leq 40\%$	سه ماهه	سرپرست کنترل کیفیت
عدم انطباق ممیزی داخلی	تعداد عدم تطابق هر دوره ممیزی داخلی نسبت به دوره قبل	$\leq 1$	بعد از انجام هر دوره ممیزی داخلی	مدیر تضمین کیفیت