

تهیه کننده: شیما عطایی	سمت: مدیر تضمین کیفیت	تاریخ: ۹۷/۰۲/۲۲	امضاء:
تایید کننده: نجمه مسینی	سمت: نماینده مدیریت	تاریخ: ۹۷/۰۲/۲۲	امضاء:
تصویب کننده: عبدالله صباغپور	سمت: مدیر عامل	تاریخ: ۹۷/۰۲/۲۲	امضاء:

- ☐
این مدرک جزو کپیهای کنترل شده سیستم کیفیت میباشد.
- ☐
این مدرک جزو کپیهای کنترل نشده سیستم کیفیت میباشد.
- ☐
این مدرک جزو مدارک ممرمانه سیستم کیفیت میباشد.

رویه اقدامات اصلاحی

شماره بازنگری	شماره اصلاحیه	صفحات تغییر یافته	شرح تغییرات	تاریخ
AB	۱۱۷	۱ تا ۴	این رویه به علت اینکه اقدام اصلاحی به صورت جلسه بود اصلاح کلی شد و فرم اقدامات اصلاحی به آن اضافه گردید	۸۰/۶/۲۰
AC	۱۵۳	۴	در فرم اقدام اصلاحی، مهلت انجام اضافه شد	۸۰/۸/۲۷
AD	۲۵۱	تمام صفحات	اعمال تغییرات به منظور برآورده کردن نیازمندی های استاندارد ISO 9001:2000	۸۲/۰۷/۰۱
AE	ممیزی مراقبتی	تمام صفحات	تغییرات مطابق عدم انطباق ممیزی C.B	۸۷/۱۱/۲۳
BA	۲-۹۷	تمام صفحات	اعمال تغییرات به منظور برآورده کردن نیازمندی های استاندارد ISO 9001:2015	۹۷/۱/۱۶

۱. هدف

هدف از این رویه تشریح نحوه اتخاذ اقدامات اصلاحی در سطح شرکت شاهین مفصل می باشد.

۲. محدوده اعتبار

این رویه در سرتاسر شرکت دارای اعتبار است.

۳. تعاریف

ندارد

۴. مسئولیتهای پستها

۴-۱ مدیر عامل ← تامین منابع مورد نیاز برای انجام اقدامات اصلاحی

۴-۲ مدیر تضمین کیفیت ← نظارت بر حسن اجرای رویه

۴-۳ کلیه واحدها ← همکاری در اجرای اقدامات اصلاحی

۵. مراحل اجرا

در شرکت شاهین مفصل به منظور رفع علل بالفعل عدم انطباق ها ، اقدامات اصلاحی متناسب با آنها اتخاذ و اجرا میگردد. اجرای اقدامات مشخص شده، پیگیری میشود و اثربخشی این اقدامات ارزیابی میگردد و در صورت نیاز، ریسکها و فرصتهای تعیین شده در هنگام طرح ریزی، به روزآوری میشوند، همچنین در صورت لزوم، تغییرات لازم در سیستم مدیریت کیفیت اعمال میگردد. انواع اقدامات اصلاحی به شرح زیر است:

- اقدام اصلاحی در مورد شکایات مشتریان
- اقدام اصلاحی در مورد عدم تطابق های سیستم مدیریت کیفیت
- اقدام اصلاحی در مورد عدم تطابق های فرآیندهای تولیدی
- اقدام اصلاحی در مورد عدم تطابق های محصول
- اقدام اصلاحی در مورد عدم تطابق های مربوط به مواد اولیه
- اقدام اصلاحی در مورد عدم تطابق های محیط کار و مسائل ارگونومیک
- اقدام اصلاحی در مورد سوابق و اطلاعات موجود در سطح شرکت و تحلیل داده ها و شاخصها
- اقدام اصلاحی در مورد نتایج ممیزی
- اقدام اصلاحی در مورد نتایج حاصل از جلسات بازنگری مدیریت
- اقدام اصلاحی در مورد ریسکها و فرصتهای مشخص شده جهت فرآیندهای سازمان

۵-۱ اقدامات اصلاحی در مورد شکایات مشتریان

شکایات مشتریان مطابق با روش اجرایی ارتباط با مشتری و تعیین سطح رضایت مشتری، توسط واحد فروش در فرم رسیدگی به شکایات مشتریان ثبت میگردد سپس واحد تضمین کیفیت به بررسی و تعیین علل عدم انطباق بوجود آمده میپردازد و در صورت نیاز فرم درخواست اقدام اصلاحی با کد SHM-F2013 برای شکایت مشتری صادر می گردد.

۵-۲ اقدامات اصلاحی در مورد عدم تطابق های مواد اولیه وارد شده به شرکت

کلیه مواد اولیه ورودی به شرکت مطابق روش اجرایی پایش و اندازه گیری محصول مورد بازرسی قرار میگیرد و چنانچه این موارد، مورد تأیید قرار نگیرند، بر اساس روش اجرایی مذکور و روش اجرایی کنترل محصول نامنطبق در سوابق مربوطه ثبت شده و توسط مسئول کنترل کیفی به اطلاع واحد انبار میرسد. سپس در صورت نیاز، واحد کنترل کیفی طی فرم درخواست اقدام اصلاحی/پیشگیرانه، درخواست اقدام اصلاحی را تکمیل نموده و به مدیر واحد تضمین کیفیت تحویل میدهد.

۵-۳ اقدامات اصلاحی در مورد عدم تطابق های فرآیند تولید

چنانچه در حین پایش و اندازه گیری محصول، اشکالی در محصول حین تولید و نهایی پدید آید، مطابق روش اجرایی پایش و اندازه گیری محصول و روش اجرایی کنترل محصول نامنطبق، موارد در سوابق مربوطه ثبت و توسط مسئول کنترل کیفیت به اطلاع واحد تولید میرسد.

چنانچه عدم تطابق ها مربوط به دستگاهها و تجهیزات تولیدی باشد طبق روش اجرایی نت و چنانچه ناشی از کالیبره نبودن تجهیزات اندازه گیری باشد، طبق روش اجرایی کالیبراسیون عمل میگردد. و در صورت نیاز فرم اقدام اصلاحی / پیشگیرانه تکمیل می شود. همچنین چنانچه ایرادی مشاهده شود که مربوط به موارد فوق نباشد مانند عدم توجه کافی پرسنل تولید به وضعیت کنترل کیفیت محصول، تکرار بیش از حد خرابی دستگاه و حمل و نقل نامناسب و . . . در واحد تولید، فرم درخواست اقدام اصلاحی توسط واحد مشاهده کننده تکمیل و جهت پیگیری به مدیر واحد تضمین کیفیت تحویل میگردد.

۴-۵ اقدام اصلاحی در مورد عدم تطابق های ممیزی داخلی

در این مورد مطابق روش اجرایی ممیزی عمل می شود و موضوع طی فرم گزارش عدم تطابق ممیزی توسط ممیزین به واحدهای مربوطه اعلام میگردد. اقدامات اصلاحی پس از ریشه یابی توسط مسئولین واحدهای ذیربط، انجام شده و نتایج آن در فرمهای مذکور ثبت میشود. پس از انجام اقدامات، اثربخشی آن توسط ممیزان مورد ارزیابی قرار میگردد.

۵-۵ اقدامات اصلاحی مربوط به محیط کار و زیر ساخت های آن

در صورتیکه هر کدام از افراد موارد نامنتیقی را از لحاظ اصول ارگونومی، آلودگی صوتی و هوا و یا فضای کار و مسائل بهداشتی مشاهده نمایند میتوانند علاوه بر گزارشات شفاهی موارد را طی فرم درخواست اقدام اصلاحی به مدیر واحد تضمین کیفیت ارائه نمایند تا از این طریق مورد پیگیری قرار گیرد.

۶-۵ عدم تطابق های حاصل از تحلیل داده ها و شاخصها

چنانچه در حین کنترل و تجزیه و تحلیل شاخصها و داده ها، انجام اقدامات اصلاحی ضروری به نظر برسد فرم درخواست اقدام اصلاحی توسط شخص تحلیل گر و یا مدیر تضمین کیفیت تکمیل و مورد پیگیری قرار میگردد.

۷-۵ اقدام اصلاحی در مورد نتایج حاصل از بهبود مستمر

چنانچه پس از بررسی خط مشی و اهداف کیفیت و نتایج ممیزی ها عدم انطباقی مشاهده گردد نماینده مدیریت فرم اقدام اصلاحی را تکمیل و به واحد تضمین کیفیت جهت پیگیری ارائه می نماید.

۵-۸ اقدام اصلاحی در مورد ریسکها و فرصتهای تعیین شده جهت فرآیندهای سازمان

نماینده مدیریت پس از مشخص شدن ریسکها و فرصتهای مربوط به هر فرآیند بر طبق عوامل داخلی و خارجی تعیین شده، جهت افزایش اثرات مطلوب و کاهش اثرات نامطلوب و دستیابی به بهبود، درخواست اقدام اصلاحی را جهت پیگیری به مدیر تضمین کیفیت ارائه میدهد.

۶. مراجع

ندارد

۷. سوابق

- فرم اقدام اصلاحی/پیشگیرانه به شماره: SHM-F2013
- فرم پیگیری اقدام اصلاحی/پیشگیرانه به شماره: SHM-F2051
- فرم علت یابی اقدامات اصلاحی/پیشگیرانه به شماره: SHM-F2058
- ۸. مدارک ذیربط

- دستورالعمل مدیریت ریسک با کد: SHM-I2027
- رویه پایش و اندازه گیری محصول با کد: SHM-P2012
- رویه ارتباط با مشتری و تعیین سطح رضایت مشتری با کد: SHM-P4001
- رویه ممیزی با کد: SHM-P2006
- رویه نت (دستگاهها و تجهیزات و کامپیوترها) با کد: SHM-P6001
- رویه کالیبراسیون با کد: SHM-P2011
- رویه اقدامات پیشگیرانه با کد: SHM-P2005

۹. لیست توزیع

- کلیه واحدها