

ایزو سیستم ✓



Use of the standards aids in the creation of products and services that are safe, reliable and of good quality



**CELAB®**  
Via Maira snc  
04100 Lariano  
Italy  
[www.celab.com](http://www.celab.com)

**CERTIFICATE**

Certificate Number UCN : 09138208480  
Job : 417731  
Date of Issue : 2016-03-04  
Certificate valid up to : 2020-03-03

Brand Name :  
Type : ENERGY  
Model N : EC0350, EC0450, EC0700, EC0800, EC0750, EC0650, EC0710, EC1100  
Manufacturer : Energy Keshavarz Co.  
Address : 7th km, Cane Road, Tehran, Islamic Republic of Iran

Standard Used : EN 60324-1:2008+A1:2009

Conclusion :  
After inspection of the technical documentation issued by the customer, and in the request, we express our opinion that the product meets the technical requirement of the following directives and standards:  
2009/95/EC Low Voltage (LVD)  
This opinion is only valid for the descriptive, the equipment and configuration described, in conjunction with the test data detailed above and with compliance with all applicable legal requirement for the product.  
The following manufacturer documents are indicated in the declaration of conformity:  
Presence of Declaration of conformity template  
Test report reference : 4925-4929-6143-26253-4924-49281-6394 / 6160-929251-6339-6958 / 61646-7-2008-6255

✓ OK
✓ OK
✓ OK
✓ OK
✓ OK

**1006 OSI** **1006 OSI** **1006 OSI** **1006 OSI** **1006 OSI** **1006 OSI**

SCB (S) **CERTIFIED** **ASCB(E)** Accredited Company Britain **Quality Management**

This is to certify that  
**Quality Management System** of  
**INDUSTRIAL PIONEER FARAYAND**  
Unit 7, No.8, 1st Roshkar St. Tohid Sq, Tehran, Iran

Complies with the requirements of  
**ISO 9001:2008**  
Controlling project of construction & installation & setup in industrial  
Construction & installation Company Spare Service In Variant Industrial  
Import & Installation Company  
18 March 2014  
29 June 2015  
Date of certificate

Initial certification date  
Managing Director

Certificate no. 20161256  
17 March 2016  
Expiry date

**COM** POWER THROUGH QUALITY

ISO 9001:2008

The certificate was issued in accordance with COM Certification Body's requirements of product manufacturers and safety management system is as follows:

Have been assessed and approved by  
IGS UK Standards Audit Division  
In accordance with the following standard:  
**OHSAS 18001:2007**

The registered scope of the assessed occupational health and safety management system is as follows:  
**All affairs of services, support, engineering in the field of distribution lines and electric power utilization, transition, electrical, installation, control and instrumentation**

Current Certificate Date: 17th May 2016  
Current Expiry Date: 10th May 2017

Certificate Number: IR450363  
Issue: 01

For and on behalf of Integrated Quality Standards  
Signed: *[Signature]*

This is an accredited certificate issued under the auspices of ASCB(E) the summary details of which are listed in the international register of quality assessment organizations. Authenticity can be verified at [www.igsuk.com/Certification-checker](http://www.igsuk.com/Certification-checker)

International Organization for Standardization

This certificate remains the property of, and must be returned to Integrated Quality Standards upon reasonable request

**آشنایی با ایزوسیستم:**

ایزو سیستم برترین مجری مشاوره و صدور گواهینامه‌های بین‌المللی ISO و CE با مجوز رسمی خدمات مشاوره مدیریت و کیفیت بوده که با همکاری مراجع صدور (CB) معتبر اقدام به صدور گواهینامه‌های بین‌المللی ایزو (ISO) برای شرکت‌ها، سازمان‌ها و سایر مراکز تجاری و غیرتجاری می‌نماید. در صورتی که فرایند صدور گواهینامه‌های بین‌المللی خود را به ایزو سیستم بسپارید با مناسب‌ترین هزینه معتبرترین مدارک بین‌المللی ISO و CE را دریافت خواهید نمود.

**اعتبارات ایزوسیستم:**

- مجوز رسمی خدمات مشاوره مدیریت و کیفیت از سازمان صنعت، معدن و تجارت (به شماره مجوز ۱۲۳/۱۸۶۹۸)
- صدور گواهینامه‌های بین‌المللی ISO از مراجع صدور تحت اعتبار ASCB اتحادیه اروپا و IAF (بنیاد جهانی اعتباردهی)
- نماد اعتماد الکترونیکی از سازمان تجارت الکترونیک وزارت صنعت، معدن و تجارت
- نماد ملی ثبت از مرکز فناوری اطلاعات و رسانه‌های دیجیتال وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
- مشاوره و صدور گواهینامه‌های بین‌المللی ایزو در بیش از ۲۵۰ شرکت و سازمان
- نماینده و همکار رسمی برترین مراجع صدور (CB) بین‌المللی انگلستان، ایتالیا، استرالیا، اتریش و ...



## نمونه

# نظامنامه کیفیت

[www.isosystem.ir](http://www.isosystem.ir)

جهت مشاوره رایگان دریافت گواهینامه های بین المللی ISO و گواهینامه انطباق اروپا CE با  
تلفن های ۰۲۳-۳۳۳۳۹۱۲۰ و ۰۲۳-۳۳۳۳۹۱۲۱ تماس بگیرید.

## کلیات

### - هدف

هدف از استقرار سیستم مدیریت کیفیت در شرکت ..... اثبات توانایی پایدار این شرکت در تامین محصولاتی مطابق با نیازمندیهای مشتری و الزامات قانونی می باشد که با بکارگیری موثر نظام و فرآیندهایی برای بهبود مداوم آن و تضمین برآوردن الزامات قانونی و نیازمندیهای مشتری، رضایت مشتریان را ارتقاء بخشد.

این نظامنامه مبتنی بر استاندارد سری ISO 9001-2008 تهیه و تدوین گردیده است که در آن ساختار سازمانی، مسئولیت ها و همچنین نیازمندیهای سیستم کیفیت تشریح گردیده است.

### - محدوده اعتبار:

این نظامنامه برای شرکت ..... در خصوص طراحی و تولید انواع کلمپ های آبیندی و انشعابگیر قابل استفاده در صنایع مختلف معتبر است.

### - وضعیت شرکت:

شرکت ..... در سال ۱۳۸۷ به منظور تولید انواع کلمپ تاسیس گردید.

### ۱- ساختار نظامنامه:

این نظامنامه بر اساس فهرست مطالب مندرج در آن تنظیم گردیده است که هر فصل آن در زیر مجموعه این فهرست تعریف و بصورت اوراقی مجزاء تدوین و فصول مختلف نظامنامه کیفیت بوسیله شماره سری صفحات مشخص شده است.

### ۲- انتشار:

مسئولیت تهیه، حفظ، تغییر و انتشار این نظامنامه بعهده مدیر کیفیت بوده که پس از تأیید نماینده مدیریت به تصویب مدیر عامل می رسد.

### ۳- تغییرات:

این نظامنامه بطور مستمر توسط نماینده مدیریت / مدیر عامل مورد بررسی قرار گرفته و وضعیت بازنگری آن نیز در هریک از مدارک بطور مجزاء مشخص می گردد.

هر نوع تغییر در صفحه مربوطه و از طریق سوابق آن مشخص می گردد.

### ۴- ترتیب بازبینی مدارک:

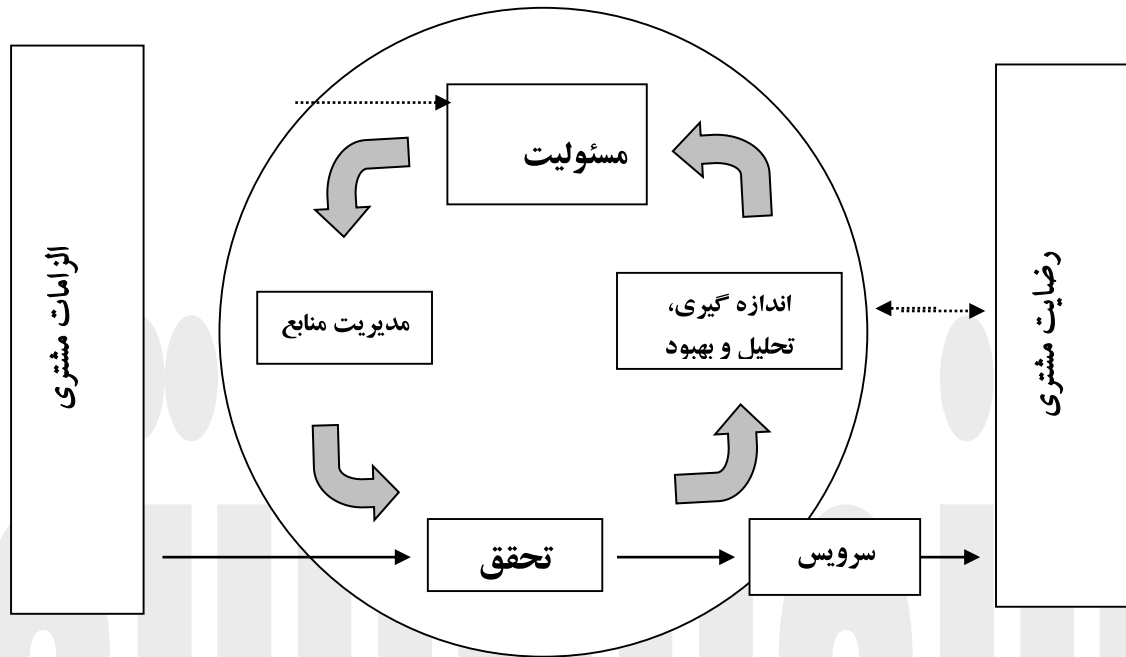
کلیه مدارک نظامنامه از شماره ۰۰ آغاز شده و پس از هر نوع تغییر به ترتیب با اعداد صعودی مشخص می گردد. تغییرات در مدارک به ترتیب و در طول سال انجام شده و در پایان هر دوره سه ساله ، نظامنامه بصورت کامل بازنگری می گردد.

### ۵- ترجمه:

این نظامنامه به زبان فارسی تهیه شده است .

### - دیدگاه فرآیندگرا:

شرکت ..... با استفاده از دیدگاه فرآیندگرا در جهت تأمین نیازمندیهای مشتری و افزایش رضایت مشتری حرکت می کند و کلیه فرآیندهای مرتبط و مؤثر را شناسایی نموده است. کلیه اجزای سازمان در راستای تحقق دیدگاه فرآیندگرا و بر اساس روحیه مشارکت همگانی و کار گروهی بر اساس مدل بهبود مستمر سیستم مدیریت کیفیت بر مبنای چرخه دمینگ ((PDCA)) برنامه، اجرا، بررسی و اقدام ( عمل می نمایند.



مدل سیستم در مدیریت کیفیت فرآیند گرا

فعالیت های با ارزش افزوده  
جریان اطلاعات

#### ۴- (سیستم مدیریت کیفیت)

هدف:

شرکت ..... بمنظور حصول اطمینان از این موضوع که کیفیت محصولات تولیدی در تمامی مراحل عملیات از عقد قرارداد و ورود مواد اولیه تا پایان عملیات و ارسال به مشتری با نیازمندیهای تعیین شده رعایت گردیده است ، یک سیستم کیفیت را ایجاد، مدون، برقرار و نگهداری نموده که شامل نیازمندیهای استاندارد، روش های اجرایی، دستورالعمل های کاری و کلیه مستندات مرتبط و مورد نیاز سازمان می باشد.

محدوده اعتبار:

نظامنامه شرکت ..... جهت کلیه نیازمندیهای استاندارد بین المللی ISO 9001-2008 در خصوص طراحی و تولید انواع کلمپ و اشعابگیر معتبر می باشد. موارد استثناء وجود ندارد.

#### ۴-۱- الزامات عمومی :

نظامنامه کیفیت شرکت ..... با توجه به سیستم کیفیت جاری در آن بر پایه واحد های اصلی تشکیل دهنده و نیز فرآیند های اصلی و اثرات متقابل بین آنها آن مشخص گردیده که در برگیرنده فعالیت های مربوط به مسئولیت مدیریت و منابع، فرآیندهای مربوط به مشتری، خرید، تولید و ارائه خدمات، رضایت مشتریان و نیز کلیه اندازه گیری های مرتبط با فرآیند و محصول و کل سیستم را شامل میگردد که در هر یک از بخش های این نظامنامه فرآیند های مربوط نشان داده شده و به شکل ورودی و خروجی یکدیگر و بطور حلقه ای متصل بوده و با خواسته های مشتریان پایان می یابند و اندازه گیری این فرآیند ها از نظر اثر بخشی آنها با استفاده از تکنیک های آماری مناسب قابل ارائه می باشند.

( مطابق جدول فرآیند های سازمان).

سازمان کلیه فرآیند های موثر بر انطباق محصول با الزامات را تحت کنترل قرار داده و نظارت لازم را بر این گونه فرآیندها بعمل می آورد.

#### ۴-۲- الزامات مستند سازی:

۴-۲-۱- نظام کیفیت شرکت ..... مطابق استاندارد ISO 9001-2۰۰۸ تهیه و تنظیم گردیده است که شامل نظامنامه کیفیت، خط مشی کیفیت، اهداف کیفیت، لیست روش های اجرایی و دستورالعمل های کاری و مستندات مورد نیاز سازمان برای عملیات و کنترل فرآیندهای آن و همچنین سوابق کیفیت می باشد .

۴-۲-۲- نظامنامه کیفیت:

نظامنامه کیفیت با کد ( M-08 ) مشخص شده که شامل دامنه سیستم مدیریت کیفیت، روش ها یا مراجع مستند شده در سیستم و شرحی از توالی متقابل بین فرآیند های مدیریت کیفیت می باشد. این سند توسط مدیر کیفیت تهیه، توسط نماینده مدیریت تأیید و توسط مدیر عامل تصویب می گردد.

روش های اجرایی و دستورالعمل ها با کد ( P-W )- \* \* مشخص شده اند که دو رقم آنها نشان دهنده شماره آنها و ترتیب انتشار آنها می باشد و شماره بازنگری آنها بصورت مجزاء مشخص می گردد .

فرم ها و سوابق با کد ( F-T )- \* \* \* / \* \* \* مشخص می باشند که سه رقم اول مشخص کننده روش یا دستورالعمل مرتبط و دو رقم بعد از اسلش ( / ) مشخص کننده شماره فرم می باشد و شماره بازنگری آنها بصورت دو رقم بعد از خط تیره مشخص می گردد. کد گذاری مطابق دستورالعمل کدگذاری ( W-02 ) انجام می شود . کلیه مدارک سیستمی بعد از تهیه شدن توسط مسئول مرتبط و قبل از انتشار توسط نماینده مدیریت مورد بررسی قرار گرفته و سپس توسط مدیر عامل تصویب می گردد. تبصره: درج حروف F یا T در ابتدای مدارک و فرم ها الزامی نیست.

#### ۴-۲-۳- کنترل مستندات :

کلیه مدارک نظامنامه از شماره ۰۰ آغاز شده و پس از هر نوع تغییر به ترتیب با اعداد صعودی مشخص می گردد. تغییرات در مدارک به ترتیب و در طول سال انجام شده و در پایان هر دوره سه ساله نظامنامه بصورت کامل بازنگری می گردد.

- مدارک فنی توسط مدیر مهندسی مورد بررسی قرار می گیرد.

- کلیه مدارک معتبر توسط مهر سبز رنگ (مدارک معتبر) اعتبار دهی و مهور می گردد.

- مدارک منسوخ در هنگام تحویل نسخه های جدید از کلیه واحد ها جمع آوری شده و یک نسخه از آن پس از مشخص شدن توسط مهر قرمز رنگ (باطل شد) در زونکن مدارک منسوخه توسط مدیر کیفیت بایگانی می شود.

کلیه مدارک و مستندات سازمان در محل های مناسب نگهداری و در دسترس استفاده کنندگان قرار می گیرند.

تدوین و یا اصلاح هر نوع مدرک اعم از فرم یا روش های اجرایی بر اساس روش اجرایی کنترل اسناد مدارک به شماره P-) ( ۰۱ ) و با تصویب مدیر کیفیت انجام می شود.

مسئولیت نظارت بر حفظ و نگهداری و استفاده صحیح از کلیه مدارک تصویب شده بر عهده مدیر کیفیت مطابق روش اجرایی کنترل اسناد و مدارک (P-01) می باشد .  
کلیه سوابق و مدارک تا زمان بازنگری دارای اعتبار بوده و پس از بازنگری یک نسخه از آن توسط مدیر کیفیت نگهداری شده و زمان نگهداری مطابق با روش اجرایی سوابق کیفیت به شماره (P-03) می باشد.

#### ۴-۲-۴- کنترل سوابق کیفیت:

S-) مستندات با منشاء بیرونی توسط مهر مستندات با منشاء بیرونی مشخص شده و در لیست مستندات با منشاء بیرونی (S-) ثبت می شوند . (۰۲۵)

روش های اجرایی دستورالعمل های سیستمی دارای عناوین ( نام مدرک، کد مدرک، شماره بازنگری، شماره نسخه، صفحه، نام تهیه کننده، نام تأیید کننده، نام تصویب کننده، تاریخ تصویب و مهر اعتبار ) می باشد.

دستورالعمل های فنی دارای عناوین ( نام مدرک، کد مدرک، شماره بازنگری، شماره نسخه، صفحه، نام تهیه کننده، نام تصویب کننده، تاریخ تصویب و مهر اعتبار ) می باشد.

کلیه فرم ها و سوابق با توجه به کارایی آنها می توانند عنوان تصویب کننده یا تهیه کننده یا تأیید کننده را نداشته و از عناوین دیگر استفاده نمایند.

کلیه سوابق به روز و بطور خوانا و تمیز نگهداری می شوند.

تمامی سوابق و مدارک و مستندات بطور صحیح محافظت و نگهداری می شوند.

سوابق کیفیت در شرایط محیطی مناسب جهت جلوگیری از وارد آمدن هر گونه خسارت نگهداری می شوند.

کلیه سوابق در اسرع وقت در دسترس استفاده کنندگان آن قرار دارد و مطابق جدول سوابق کیفیت به شماره (S-026) نگهداری می شوند.

- سوابق نگهداری شده پس از گذشت مدت زمان لازم قید شده در جدول سوابق کیفیت (S-026) با حضور مدیر کیفیت و طی جلسه ای تعیین و تکلیف می شوند .

- اطلاعات و داده های الکترونیکی به نحوه مناسبی توسط تهیه نسخه های پشتیبان حمایت و نگهداری می شوند .

- کلیه استانداردها ، مشخصات فنی موجود در سازمان در دوره های زمانی یک ساله توسط مدیر تضمین کیفیت بررسی شده و نسخ منسوخ شده از دسترس خارج می گردند .

#### ۵- (مسئولیت مدیریت)

هدف: تشریح کلیه مسئولیت ها و اختیارات مدیر عامل شرکت .....

#### محدوده اعتبار:

مدیر عامل

#### ۵-۱- تعهد مدیریت:

- مدیریت شرکت ..... بمنظور ایجاد باور در کل سازمان نسبت به اهمیت برآوردن نیازمندیهای مشتری با در دسترس نگهداشتن منابع مورد نیاز و نیز تدوین خط مشی کیفیت و اهداف کیفی سازمان اقدامات لازم را بمنظور توسعه و تحقق نظام مدیریت کیفیت را انجام داده و بهبود مداوم اثر بخشی آن را بوسیله فرآیند های شناسایی شده در شرکت و اندازه گیری و هدایت بازنگری های مدیریت مشخص نموده است.

#### ۵-۲- تمرکز بر مشتری:

- مدیریت شرکت ..... بوسیله ایجاد و تدوین فرآیند فروش و بازنگری قرارداد (T-27) از برآورده شدن نیازمندیها و الزامات مشتری اطمینان حاصل می نماید.



### ۳-۵- خط مشی کیفیت :

مدیر عامل شرکت ..... خط مشی کیفیت (S-038) و اهداف آنرا تدوین نموده که به پیوست می باشد این خط مشی بصورت مداوم و جهت انطباق با اهداف سازمان مورد بازنگری قرار می گیرد .

### ۴-۵- طرح ریزی :

#### ۱-۴-۵- اهداف کیفیتی:

- مدیر عامل شرکت ..... کلیه اهداف سازمان را مطابق جدول اهداف کیفی (S-037) برای برآورده کردن نیازمندیهای محصول از جمله فعالیتهای مرتبط با تصدیق، نظارت، فعالیتهای آزمون محصول و نیز معیار های پذیرش آن و سوابق مربوط به آن را انجام داده است که در بخش های مربوطه این نظامنامه آورده شده است. اهداف کیفیتی مرتبط با محصول مطابق فرآیند تکوین محصول (T-24) تعیین می گردد.

#### ۵-۴-۲- طرح ریزی سیستم مدیریت کیفیت:

- چگونگی برآورده شدن نیازمندیهای کیفیت با توجه به فرآیندهای مربوطه به محصول و سیستم کیفیت در کلیه مراحل از ورود و دریافت و خروج کالا شناسایی شده که بصورت فرآیند بازرسی و آزمون (T-29) مدون بوده که در آنها به نوع بازرسی ها ، فرآیند و منابع مورد لزوم و تجهیزات بازرسی اشاره شده است.  
- با توجه به خود کنترلی های انجام شده توسط پرسنل و همچنین ممیزی های داخلی و اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه ، از سازگار و متصل بودن فرآیندها و روش های اجرایی و آزمون با یکدیگر اطمینان حاصل می گردد.  
- در خصوص شناسایی و مراحل ثبت کلیه سوابق کیفی و تهیه و نگهداری و مدت نگهداری آنها نیز اقدامات لازم صورت گرفته است .

#### ۵-۵- مسئولیت و اختیار و ارتباطات :

اختیارات ، مسئولیت ها و ارتباطات مطابق روش اجرایی طرح ریزی سیستم کیفیت (T-32) تدوین شده است.

#### ۱-۵-۵- مدیریت سازمان مسئولیت و اختیارات را بشرح ذیل مشخص نموده است .

شرح وظایف و اختیارات پرسنل مطابق فرم شرح وظایف (S- 045) در اختیار پرسنل دیگر قرار گرفته است .

- مسئولیت کلی این بخش از نظامنامه و همچنین مسئولیت کلی کیفیت محصولات شرکت بر عهده مدیر عامل سازمان می باشد. مسئولیت کنترل کیفیت در هنگام تولید در مرحله اول با پرسنل واحد های تولیدی و پس از آن بر عهده مدیر کیفیت می باشد.

- مسئولیت پیگیری انجام اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه بر عهده مدیر کیفیت می باشد. مسئولیت اجرایی بر عهده مسئول مشخص شده در فرم های اقدام اصلاحی یا پیشگیرانه می باشد. مسئولیت کلیه اندازه گیری ها، نظارت، مستند سازی و نیز تصدیق محصول بر عهده واحد تضمین کیفیت می باشد.

- مسئولیت جمع آوری گزارشات، تحلیل و پیگیری موارد عدم انطباق بر عهده نماینده مدیریت بوده که در انتها توسط مدیر عامل بررسی و تصویب می گردد.

- مسئولیت کنترل و جلوگیری از ورود کالا و ادامه بسته بندی تا رفع عدم انطباق و اصلاح شرایط بر عهده واحد تضمین کیفیت می باشد.

**۲-۵-۵- نماینده مدیریت:**

- مدیر عامل سازمان جهت اطمینان از اجرا و حفظ نظام مدیریت کیفیت جناب آقای مهندس مولایی را جدا از سایر وظایف محوله با وظایف و اختیارات زیر به عنوان نماینده مدیریت انتخاب نموده است:
- حصول اطمینان از اجرای خواسته استاندارد ISO 9001-2008
- حصول اطمینان از ارتقاء آگاهی نسبت به نیازمندیهای مشتری در کلیه سازمان.
- ارتباط با طرف های بیرون سازمان در خصوص مسایل کیفیت، شکایت و رضایت مشتریان.
- نظارت بر اجرای برنامه های ممیزی و پیگیری پیشرفت اجرای تصمیمات جلسات بازنگری مدیریت مطابق فرآیند بازنگری مدیریت (T-16) انجام می شود.
- نظارت کلی بر عملکرد سیستم مدیریت کیفیت و حصول اطمینان از ایجاد، اجراء و برقرار نگهداشتن فرآیند های مورد نیاز.
- ارایه گزارش به مدیریت عالی سازمان در مورد عملکرد نظام کیفیت و هرگونه نیازمندی برای بهبود.

**۳-۵-۵- ارتباطات داخلی:**

- در این شرکت فرآیندهای مناسب بین واحد ها از طریق شناسایی ورودی و خروجی های آنها و ارتباطات بین پرسنل از طریق مسئولیت ها و شرح وظایف و PROCESS MAP (S-039) و چارت سازمانی (S-036) مشخص شده است.

**۵-۶- بازنگری مدیریت****۵-۶-۱- کلیات :**

- مدیریت شرکت ..... جهت اطمینان از مداومت و کفایت و اثر بخش بودن فعالیتهای سازمان و اینکه سیستم کیفیت آن منطبق با استاندارد ISO9001-2008 می باشد، سیستم کیفیت را حداقل دو بار در سال مورد ارزیابی قرار داده و از نتایج آن جهت بهبود، کنترل عملکرد فرآیند انطباق محصول، انجام اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه و بر اساس فرآیند **بازنگری مدیریت (T-16) استفاده** می نماید.

**۵-۶-۲- ورودی های بازنگری:**

- موارد نامبرده در زیر بعنوان گزارشات ورودی به جلسه بازنگری مدیریت می باشند و مورد استفاده قرار می گیرند.
- نتایج ممیزی های سیستم کیفیت
- نتایج ممیزی های محصول
- نتایج ممیزی های فرآیند
- بازخورد های مشتریان
- وضعیت اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه
- توصیه هایی برای بهبود
- نتایج اقدامات انجام شده از بازنگری های قبلی مدیریت

**۵-۶-۳- خروجی های بازنگری:**

- بهبود اثر بخشی سیستم مدیریت کیفیت
- بهبود محصولات مرتبط با الزامات مشتری
- نیازمندیهای منابع
- (مدیریت منابع)

**هدف:**

حصول اطمینان از تعیین و فراهم آوردن منابع مورد نیاز.

#### محدوده اعتبار:

شرکت .....

#### مسئولیت ها:

مسئولیت این بخش از نظامنامه، تعیین، شناسایی و فراهم آوردن منابع مورد نیاز برعهده مدیر عامل می باشد.

#### ۱-۶- فراهم آوری منابع:

این سازمان بمنظور برقرار داشتن نظام مدیریت کیفیت و ارتقاء مداوم اثر بخشی آن و ارتقای رضایت مشتریان از طریق بر آورده کردن نیازمندی های مشتریان نسبت به شناسایی و تعیین و فراهم ساختن منابع مورد نیاز سازمان از جمله منابع انسانی، زیر ساختها و محیط کار اقدام نموده است.

#### ۶-۲- منابع انسانی:

۶-۲-۱- کلیات:

- منابع انسانی با توجه به صلاحیت های مورد نیاز جذب شده و در راستای تامین رضایت مشتری در نیاز سنجی های آموزشی به آن توجه می شود.

۶-۲-۲- صلاحیت، آگاهی و آموزش :

- سازمان بمنظور اطمینان از اجرای این بند روش اجرایی آموزش (P-15) را مدون و اجراء می نماید.

- مدیریت به کمک این مکانیزم موثر، اطمینان حاصل می نماید که پرسنل، از مفهوم و اهمیت فعالیتهای خود آگاهند و می دانند که چگونه در رسیدن به اهداف کیفیتی سهیم هستند. بعبارتی هر یک از پرسنل دقیقاً می دانند که نقش آنها در دستیابی سازمان به اهداف کیفیتی تعیین شده چیست. انگیزش مناسب جهت مشارکت پرسنل در فعالیت های سازمان در دسترسی به اهداف انجام می شود.

۶-۳- زیر ساخت :

در شرکت ..... برای دستیابی به انطباق با نیازمندیهای محصول، زیر ساخت های لازم از قبیل ساختمان های اداری، فضای مورد نیاز واحد تولید، انبار و بسته بندی و فضای های مورد نیاز جهت امور رفاهی پرسنل، تاسیسات، خدمات پشتیبانی( ارتباطات، حمل و نقل) تجهیزات فرآیند، سخت افزار و نرم افزار در نظر گرفته شده و ایجاد شده است. کلیه پرسنل سازمان موظف به نگهداری و اعلام خرابی احتمالی می باشد.

سرویس و نگهداری ماشین آلات مطابق روش اجرایی نگهداری و تعمیرات (P-11) انجام می شود

حفظ و نگهداری سایر منابع از قبیل ساختمانها، سخت افزار و نرم افزار در دوره های سالیانه و توسط تامین کنندگان مرتبط و با نظارت مدیر کارخانه انجام می شود.

#### ۶-۴- محیط کار:

- محیط کار مناسب و شرایط محیطی از قبیل نور و تهویه ایجاد شده و از برقرار داشتن آن اطمینان حاصل می شود.

۷- (تحقق محصول)

هدف: حصول اطمینان از طرحریزی و توسعه فرآیند های لازم برای تحقق محصول

محدوده اعتبار: شرکت .....

مسئولیت ها: مسئولیت اجرای فرآیند های مربوط به این بخش در فرآیند آن مشخص شده است.

#### ۷-۱- طرح ریزی تحقق محصول:

جهت طرح ریزی تحقق محصول جدید از فرآیند تکوین محصول (T-24) استفاده می شود. این فرآیند با مسئولیت مدیر مهندسی و رویکرد چند تخصصی تیم تکوین محصول تحقق می یابد. در طرح ریزی تحقق محصول به نیازمندیها و الزامات مشتری و مراجع فنی ارائه شده توسط مشتری توجه لازم بعمل می آید. در جریان طرح ریزی کیفیت، معیارهای پذیرش تعیین شده و به تأیید مشتری می رسد.

- در رابطه با تکوین محصول، کلیه الزامات مورد نیاز مشتری علاوه بر فعالیتهای و نتایج تعیین شده در روش های اجرایی باید پیگیری و اجراء گردد.

- در این فرآیند نیازمندیهای مشتری و مشخصه های فنی مورد نیاز، شناسایی شده و در قالب نقشه ها و طرح های کنترلی مشخص میگردند.

#### ۷-۲- فرآیند های مرتبط با مشتری:

۷-۲-۱- تعیین نیازمندیهای مربوط به محصول :

- کلیه نیازمندیهای مربوط به محصول از تحویل تا بعد از تحویل که توسط مشتری اعلام شده تعیین می شود.

- کلیه نیازمندیها و الزامات قانونی مربوط به محصول که ضروری بوده توسط سازمان تعیین می شود.

- نیازمندیهایی که توسط مشتری بیان نشده باشند شناخته شده و با مشتری هماهنگی لازم بعمل می آید.

۷-۲-۲- بازنگری نیازمندیهای مربوط به محصول :

- کلیه سفارشات قبل از پذیرش توسط واحد بازرگانی مطابق فرآیند فروش و بازنگری قرارداد (T-27) مورد بازنگری قرار گرفته تا اطمینان حاصل شود که کلیه نیازمندیهای مشتری در حد کفایت تعریف شده و مشخص و روشن بوده و هرگونه احتمال اختلاف و انحراف از بین رفته است.

- بررسی سفارشات از جنبه ها و مشخصات و چگونگی تحویل و زمانبندی آن، توانایی برآوردن خواسته های مشتری و نیز برآورد هزینه ها با هماهنگی واحد بازرگانی انجام می گیرد و پس از تجزیه و تحلیل و اعلام نتیجه به مشتری در صورت توافق بین طرفین و عقد قرارداد به واحد های مهندسی، تضمین کیفیت و تولید ارسال و آن واحد ها نسبت به اجرای مفاد قرارداد اقدام نموده و با همکاری فی مابین نسبت به بروز هرگونه مشکل و یا عدم انطباق اقدامات لازم را در خصوص رفع آن انجام می دهند.

۷-۲-۳- ارتباطات با مشتری:

- واحد بازرگانی شرکت کلیه سوابق پیشنهادات، سفارشات و صورتجلسات و موارد اصلاحی از جمله تغییرات و برنامه های زمانبندی الحاقیه های مربوطه را در پرونده های مخصوص به مشتریان حفظ و نگهداری می نماید.

- فرم نظر سنجی از مشتریان بصورت سه ماهه به مشتریان ارسال شده و نتایج پس از دریافت فرم بررسی می گردد.

#### ۷-۳- طراحی و توسعه:

۷-۳-۱- طرح ریزی طراحی و تکوین در خصوص طراحی محصول

طراحی محصول بر اساس فرآیند طراحی محصول (T-24) انجام شده و مدارک فنی مرتبط با تولید و کنترل محصول تهیه می شود.

تصدیق تکوین در مراحل مختلف تکوین توسط سازمان انجام می شود. صحت گذاری تکوین انجام شده توسط مشتری بصورت کتبی یا صدور مجوز تولید انبوه و یا تحویل گیری محصول انجام می شود.

هرگونه تغییر در مرحله توسعه محصول شناسایی شده و پس از بازنگری، تصدیق و صحت گذاری و قبل از اجراء تصویب می شوند. کلیه سوابق مرتبط در این مورد بایگانی و بصورت مناسب نگهداری می شود.

**۷-۴-خرید:**

۷-۴-۱ فرآیند خرید:

- این شرکت کلیه خرید های مورد نیاز مرتبط با کیفیت محصول را از تامین کنندگان واجد شرایط مطابق فرآیند خرید و ارزیابی تامین کنندگان (T-20) انجام می دهد. بهمین منظور تامین کنندگان سازمان مطابق روش اجرایی ارزیابی تامین کنندگان (P-10) مورد ارزیابی قرار گرفته و پس از رتبه بندی و قرار گیری در لیست تامین کنندگان مجاز، خرید از آنها انجام می شود .

- معیار های انتخاب تامین کنندگان بر اساس فرم انتخاب تامین کنندگان و معیارهای ارزیابی بر اساس فرم ارزیابی تامین کنندگان مشخص شده است.

- سوابق مرتبط با خریدها در محل مناسب نگهداری می شوند.

۷-۴-۲-اطلاعات خرید :

- کلیه خرید ها در شرکت ..... بر اساس فرم درخواست خرید(S-005) و توسط مسئول تدارکات انجام می شود.

- داده های خرید در ارتباط با کیفیت بصورت مناسب مطابق فرم درخواست خرید(S-005) انتقال می یابد .

- در خواست های خرید قبل از سفارش به تامین کنندگان مورد بازنگری قرار می گیرد.

۷-۴-۳- تصدیق محصول خریداری شده:

- کلیه قطعات ، مواد اولیه و نیم ساخته ها همچنین ابزار در هنگام ورود به شرکت بمنظور بررسی مطابقت با مشخصات لازم مطابق فرآیند بازرسی و آزمون (T-29) مورد ارزیابی و بازرسی انجام گرفته و کنترل می شوند.

- در صورتیکه شرکت یا مشتری خواسته باشند اقدامات لازم در خصوص کنترل و تصدیق محصول نزد تامین کننده انجام می گیرد.

**۷-۵- تولید و ارائه خدمات:**

۷-۵-۱-کنترل تولید و ارائه خدمات:

- کنترل فرآیند تولید مطابق فرآیند تولید (T-18).

- کلیه اطلاعاتی که ویژگیهای محصول را مشخص می نماید در دسترس قرار دارد.

- از ماشین آلات مناسب عملیات استفاده می شود.

- برنامه ریزی تولید مطابق فرآیند برنامه ریزی تولید (T-22) انجام می شود .

- کلیه ابزار آلات بصورت مناسب تحت نظارت و کنترل و اندازه گیری قرار دارد.

- کنترل کیفیت در کلیه مراحل انجام می شود.

- مسایل مربوط به حفاظت و ایمنی در کارگاه مطابق آئین نامه های بهداشت و ایمنی رعایت می شود.

- کلیه دستورالعمل های کاری در ایستگاه های مربوطه قرار داشته و به روز آوری می شوند.

- از بسته بندی محصولات نامنطبق جلوگیری بعمل می آید.

۷-۵-۲- صحت گذاری فرآیندها برای تولید و خدمات

- فرآیندهای ویژه (جوشکاری ) این شرکت تحت کنترل بوده بطوریکه این فرآیند ها توسط کارکنان واجد شرایط به اجراء در می آیند و عوامل فرآیند ها و تجهیزات بطور مداوم مطابق روش اجرایی کنترل فرآیند تحت کنترل و نظارت قرار دارند.

۷-۵-۳- شناسایی و ردیابی محصول:

- تمامی محصولاتی که از تامین کنندگان تهیه می گردند ، دارای مشخصات تولید کننده، تاریخ تولید، مشخصات محصول و دیگر جنبه های آن می باشد که همراه مدارک بازرسی و اندازه گیری تحویل انبار می شود. در صورت مشاهده هرگونه محصول نامنطبق در ورودی / در فرآیند مطابق با روش اجرایی محصول نامنطبق (P-04) با آن برخورد می شود.
  - محصولات نامنطبق با هماهنگی واحد بازرگانی و تضمین کیفیت تعیین تکلیف می گردند.
  - مقدار محصولات تحویلی از انبار به واحد های تولید مطابق فرم درخواست کالا (S-007) تحویل داده می شود.
  - واحد کنترل کیفیت قبل از انجام مراحل بسته بندی محصولات را مورد ارزیابی قرار داده و پس از تأیید اجازه بسته بندی و نصب برچسب را صادر می گردد.
  - وضعیت شناسایی محصولات یا نصب اتیکت و برچسب و یا قرار گیری در محل های تعیین شده مشخص می گردد .
  - روی برچسب الصاق شده بر روی محصولات (در صورت نیاز ) مهر اعتبار واحد کنترل کیفی زده می شود.
  - شناسایی و ردیابی محصولات در کلیه موارد از مرحله ورود تا پایان عملیات انجام می گیرد.
  - محصولات نامنطبق تامین کنندگان به تامین کنندگان عودت می گردد.
- ۴-۷-۵- دارای مشتری:
- سازمان کلیه مواد اولیه ، ابزار مربوط به مشتری در لیست محصول تدارک شده توسط مشتری (S-۱۰۷) ثبت می گردد.
  - در کارت شناسایی کالا (S-077) به نام مشتری اشاره می شود.
  - مدارک فنی متعلق به مشتری علامتگذاری می شود.
  - کلیه قطعات و مواد بسته بندی متعلق به مشتری در بدو ورود به شرکت مورد بازرسی قرار گرفته و کلیه موارد احتمالی موجود به اطلاع مشتری رسانده می شود.
  - مدارک فنی متعلق به مشتری در لیست اسناد با منشاء بیرونی (S-025) ثبت می شود .
  - در خصوص ابزار هر گونه تغییر به اطلاع مشتری رسانده شده و در خصوص هر نوع تغییر احتمالی از مشتری استعلام می گردد.
- ۵-۷-۵- نگهداری از محصول:
- شرایط مناسب جابجایی و انبارش در خصوص جلوگیری از وارد شدن صدمات احتمالی مطابق فرآیند انبارش (T-21) در نظر گرفته می شود.

## ۷-۶- کنترل وسایل اندازه گیری و نظارت بر فرآیند:

- ابزار آلات کنترلی:

- کلیه ابزار آلات کنترلی و پایشی مطابق فرآیند کالیبراسیون (T-19) تحت کنترل قرار دارند.

۸- (اندازه گیری ، تجزیه و بهبود)

**هدف:**

طرح ریزی فرآیند های نظارت ، اندازه گیری ، تجزیه و تحلیل و بهبود جهت حصول اطمینان از اثبات انطباق نظام مدیریت کیفیت و بهبود مداوم اثر بخشی نظام کیفیت .

**محدوده اعتبار:**

کلیه فرآیند های شرکت .....

## مسئولیت :

مسئولیت این بخش از نظامنامه بر عهده مدیر عامل می باشد که مسئولیت اجرای این ، از فرآیند های مربوط به این بخش در روش های اجرایی آن مشخص شده است .

### ۸- پایش و اندازه گیری :

#### ۸-۱- کلیات :

- شرکت ..... به منظور انطباق با نیازمندی های تعیین شده و برای دستیابی به بهبود مستمر فعالیتهای مورد نیاز را شناسایی نموده و اجرا می نماید .

- فنون آماری مورد نیاز مطابق با مراحل تکوین محصول یا تولید انبوه مورد استفاده قرار می گیرد .

- تجزیه و تحلیل روند داده ها بصورتی می باشد که موارد اختلاف و مغایرت ها را مشخص می نماید .

- کلیه داده ها پس از تجزیه و تحلیل ، ارزشیابی شده و به اطلاعات تبدیل می گردند .

- از اطلاعات بدست آمده برای فعالیت های بهبود مستمر استفاده می شود .

- فنون آماری مورد نیاز شناسایی و مورد استفاده قرار می گیرد.

#### ۸-۲- اندازه گیری و نظارت :

##### ۸-۲-۱- رضایت مشتری :

- این شرکت با استفاده از روش های مختلف دستیابی و بکارگیری اطلاعات دریافتی از مشتریان را در رابطه با اینکه آیا انتظارات مشتری توسط شرکت برآورده شده است یا نه ، رضایت مشتری را به عنوان یکی از مقیاسهای ارزیابی عملکرد نظام مدیریت کیفیت خود قرار داده است که در فرآیند سنجش رضایت مشتری ( T-26 ) به آن اشاره شده است .

##### ۸-۲-۲- ممیزی داخلی :

- ممیزی داخلی شرکت ..... حداقل دو بار در سال انجام می شود . در صورت نیاز ممیزی های داخلی بیشتر در خصوص فرآیندهای مورد نیاز انجام می شود .

- انجام ممیزی داخلی مطابق روش اجرایی ممیزی داخلی ( P-05 ) و توسط ممیزی واجد صلاحیت داخلی و مستقل انجام می شود .

##### ۸-۳-۲- پایش و اندازه گیری فرآیندها :

- در این شرکت فرآیند های نظام مدیریت کیفیت و نظارت بر آنها در حین ممیزی های داخلی و خارجی و همچنین گزارشات ارائه شده و مطابق جدول مانیتورینگ شاخص های فرآیند ( T-08-05 ) انجام می شود

##### ۸-۲-۴- اندازه گیری محصول و نظارت بر آن

- تصدیق و اندازه گیری در مراحل ورود ، عملیات و مرحله نهایی مطابق فرآیند بازرسی و آزمون ( P-018 ) صورت می گیرد . تناوب نمونه گیری مطابق برنامه کنترل انجام می شود .

#### ۸-۳- محصول نامنطبق

- در صورت مشاهده هر گونه موارد عدم انطباق ، فرم محصول نامنطبق / خدمت نامنطبق توسط بازرس کنترل کیفیت صادر و محصول فوق مطابق روش اجرایی محصول نامنطبق ( P-04 ) تحت کنترل قرار گرفته و تا تعیین تکلیف آن قرنطینه می گردد .

#### ۸-۴- تجزیه و تحلیل داده ها :

- در شرکت ..... با استفاده از فرآیند تجزیه و تحلیل داده ها ( T-17 ) از جمع آوری اطلاعات مورد نیاز از فعالیتهای مرتبط با سیستم کیفیت اطمینان حاصل می شود . در این رابطه کلیه پرسنل مرتبط با کیفیت در دوره های زمانی قید شده در جدول داده های سطح شرکت نسبت به تهیه و ارائه گزارشات از فعالیتهای خود اقدام می نماید . نماینده مدیریت در این خصوص پس

از دریافت گزارشات و بررسی اولیه خلاصه گزارشات ارسالی را به مدیریت ارشد سازمان منعکس می نماید. در مورد اطلاع رسانی به پرسنل نماینده مدیریت آن بخش از گزارشات را که جهت اطلاع پرسنل مفید تشخیص داده می شود را در تابلو اعلانات نصب می نماید.

- گزارشات داده های سطح شرکت و تجزیه تحلیل داده ها شامل موارد مرتبط با رضایت مشتری، انطباق با الزامات محصول، ویژگیها و جهت گیریهای فرآیندها، فرصت های بهبود و موارد مرتبط با تامین کنندگان می باشد.

#### ۸-۵-۸- بهبود:

##### ۸-۵-۸-۱- بهبود مداوم:

- این سازمان اثر بخشی کلیه فعالیتهای نظام مدیریت خود را بصورت دوره ای مورد بازنگری قرار داده و فرصتهای بهبود را شناسایی و اقدامات لازم را در خصوص بازنگری سیستم مدیریت کیفیت را انجام می دهد.

- این سازمان با توجه به نتایج ممیزی ها و اقدامات اصلاحی و اقدامات پیشگیرانه و همچنین نتایج بازنگری مدیریت و میزان شکایات مشتریان و نتایج بررسی های انجام شده، روند بهبود را در سازمان نشان می دهد.

##### ۸-۵-۲- اقدام اصلاحی:

- این سازمان جهت حذف عدم انطباق ها و جلوگیری از بروز مجدد آنها اقدامات اصلاحی لازم را مطابق روش اجرایی اقدام اصلاحی (P-06) انجام می دهد.

##### ۸-۵-۳- اقدام پیشگیرانه:

- این سازمان بمنظور شناسایی موارد عدم انطباق بالقوه و بمنظور جلوگیری از بروز آنها اقدامات پیشگیرانه لازم را شناسایی و مطابق روش اجرایی اقدام پیشگیرانه (P-07) برنامه ریزی و اجرا می نماید.



[www.isosystem.ir](http://www.isosystem.ir)

جهت مشاوره رایگان دریافت گواهینامه های بین المللی ISO و گواهینامه انطباق اروپا CE با  
تلفن های ۰۲۳-۳۳۳۳۹۱۲۰ و ۰۲۳-۳۳۳۳۹۱۲۱ تماس بگیرید.

"ایزو سیستم"