

کد: SP1-3 شماره بازنگری: 00 تاریخ: 980720	دستور العمل اقدام اصلاحی و حل مشکلات کیفی قطعات	شرکت مهندسی تولید و تامین قطعات تراکتورسازی تبریز 
---	--	--

1- هدف

ایجاد رویه‌ای واحد در ارتباط با نحوه شناسایی منابع وقوع خطا و طرح‌ریزی اقدام اصلاحی مرتبط جهت جلوگیری از تکرار و

تثبیت

2- دامنه کاربرد

کلیه تامین‌کنندگان مواد اولیه، قطعات و مجموعه‌های تراکتور و ارائه دهندگان خدمات مهندسی از این دستور العمل می‌توانند استفاده نمایند.

3- تعریف اقدام اصلاحی

اقدامی که برای بر طرف‌سازی علت عدم انطباق و یا شرایط نامطلوب بالفعل که به منظور جلوگیری از وقوع آن‌ها انجام می‌گیرد.

4- مراجع

1- ISO9000:2015 (واژگان و تعاریف) 2-ST8402 (استاندارد ارتقاء کیفیت محصولات و فرآیندهای تولید در زنجیره

تامین‌کنندگان شرکت مهندسی تولید و تامین قطعات تراکتورسازی تبریز)

5- مسئول اجرا :

نمایندگان فنی تامین‌کننده متشکل از واحد‌های مؤثر بر کیفیت محصول و فرآیند

6 - مسئول پیگیری :

امور تضمین کیفیت شرکت مهندسی تولید و تامین قطعات تراکتورسازی تبریز (واحد مهندسی کیفیت)

7 - شرح فعالیت‌ها :

1-7 دریافت شکایت از شرکت مهندسی تولید و تامین قطعات تراکتورسازی در قالب گزارش کنترل کیفی ورودی، کنترل کیفی

قطعات برگشتی و گارانتی، تذکر کیفی، جریمه کیفی، دریافت شکایت تلفنی، ایمیل، گزارش ادیت فرآیند تولید، گزارش ارزیابی و..

2-7 تعیین و اجرای اقدام مبتنی بر واکنش اضطراری، به طوری که آثار حاصل از آن می‌بایست در قالب یک اقدام محدود کننده

موقتی کاملاً محسوس باشد.

« نکته : ایجاد دیوار کیفی شامل استقرار فرآیند بازرسی 100% پس از پایان خط تولید و قبل از ارسال محصول به مشتری می‌تواند

به عنوان بخشی از واکنش اضطراری سازمان در قبال مغایرت تا تثبیت یک اقدام اصلاحی در نظر گرفته شود.

3-7 تحلیل و تعیین علل ریشه‌ای مغایرت‌های کیفی شناسایی شده جهت طرح‌ریزی اقدام اصلاحی با استفاده از نمودار علت

و معلول (استخوان ماهی) و یا تکنیک 5 سوال در قالب تشکیل تیم حل مساله (CFT)

4-7 ارائه بازخوردهای حاصل از بررسی‌ها و برنامه‌های صورت گرفته توسط تامین‌کننده در قالب یکی از روش‌های اشاره شده

در بند 3-7 به طوری که :

1-4-7 منبع و یا منابع ایجاد خطا در بررسی اقدام اصلاحی الزاماً باید مشخص شود.

2-4-7 زمان رفع ریشه‌ای اشکال کیفی و عدم انطباق بروز یافته الزاماً باید مشخص شود.

کد: SP1-3 شماره بازنگری: 00 تاریخ: 980720	دستور العمل اقدام اصلاحی و حل مشکلات کیفی قطعات	شرکت مهندسی تولید و تامین قطعات تراکتورسازی تبریز 
---	--	--

5-7 انتخاب و تصدیق اقدام اصلاحی پایدار

« نکته : تصدیق اقدام اصلاحی می بایست با هدف انتخاب بهترین اقدام در ارتباط با مغایرت باشد به طوری که سبب بروز مشکل

جدید نگردد و اثرات جانبی ناخواسته ایجاد ننماید.

6-7 اجرا و صحت‌گذاری اقدام اصلاحی پایدار

7-7 پیشگیری از وقوع مجدد

« نکته : تثبیت اقدام اصلاحی می بایست در قالب تغییر و یا بهبود روش و یا تغییر سیستم صورت گرفته تا از تکرار مشکلات

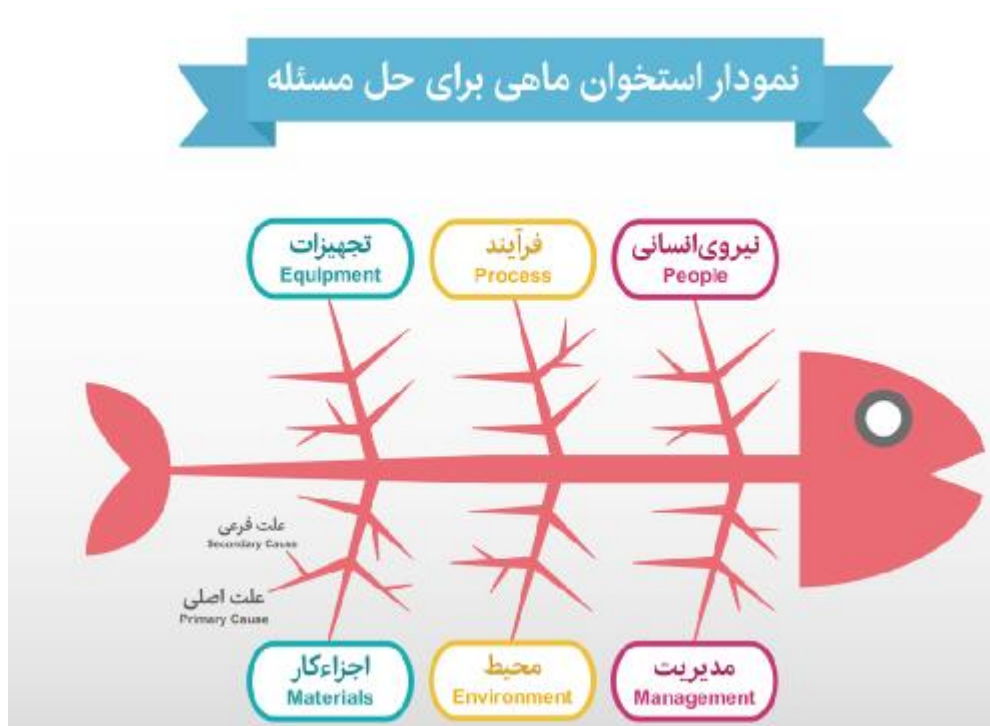
آتی و مشابه جلوگیری به عمل آید. لذا در این مرحله شناسایی فرصت‌های بهبود باید به عنوان یکی از اولویت‌های تیم حل

مساله مد نظر قرار گیرد.

ضمیمه : خطوط راهنما

A. بررسی رفع عیب با استفاده از نمودار استخوان ماهی :

- شرح عیب و شفاف سازی اشکال کیفی به وجود آمده و تعیین علل وقوع عیب :



- گام های تجزیه و تحلیل علت و معلول

1. مسئله یا هدف را شناسایی کنید (در شناسایی مسئله یا هدف تمامی اعضای گروه باید اتفاق نظر داشته باشند).
 2. طوفان فکری ایجاد کنید.
 3. نمودار را تجزیه و تحلیل کنید. نتایج تجزیه و تحلیل عیب باید مجموعه واضحی از اولویت های طرح اقدام اصلاحی را بدهد تا در زمان مقرر منتج به نتیجه گردد.
 4. برنامه عملیاتی را تعیین و ایجاد کرده و توسعه دهید. برنامه عملیاتی باید محدود به زمان جهت صحت گذاری اثر بخشی آن باشد. همچنین برنامه عملیاتی می بایست اقدامات آینده سازمان را نیز مد نظر قرار دهد.
- بررسی و رفع عیب با استفاده از تکنیک 5 سوال (5WHY) :
1. دلیل بروز عیب تا 5 سطح علت یابی گردد و برای هر سؤال سه علت اصلی محتمل را پاسخ دهید و تا زمانی که به علت ریشه ای اشکال به وجود آمده نرسیده اید پرسش را ادامه دهید.

علت محتمل 3	علت محتمل 2	علت محتمل 1	
			چرا اتفاق افتاده است؟
			چرا اتفاق افتاده است؟
			چرا اتفاق افتاده است؟
			چرا اتفاق افتاده است؟
			چرا اتفاق افتاده است؟

کد: SP1-3 شماره بازنگری: 00 تاریخ: 980720	دستور العمل اقدام اصلاحی و حل مشکلات کیفی قطعات	شرکت مهندسی تولید و تامین قطعات تراکتورسازی تبریز 
---	--	--

2. نتایج بررسی های حاصل شده از سوالات 5WHY در جدول زیر درج شده و اقدام اصلاحی متناسب تعیین گردد.

اشکال	اقدام اصلاحی پیش بینی شده	اصلاح موقت / اصلاح دائم	زمان پیشنهادی اقدام اصلاحی	وضعیت	زمان واقعی اصلاحی تحقق یافته
۱					
۲					
۳					
۴					
۵					

3. در این مرحله تامین کننده جهت اطمینان از اجرای اقدام اصلاحی و اثربخش بودن آن جدول زیر را کامل می نماید.

عدم انطباق	اقدام اصلاحی اتخاذ شده	سطح بندی اقدام اصلاحی	اقدام کننده

« نکته : دسته بندی زیر (سطح بندی اقدام اصلاحی) سازمان را در مدیریت نمودن روش های اتخاذ شده یاری خواهد نمود.

سطح 3 : بازرسی مجدد محصول، تست عملکردی، تدوین دستور العمل کنترل، بازنگری در اپریشن های تولید، آموزش پرسنل و مشخص نمودن کد اپراتور های تولید و بازرسان و حک نمودن کد اپراتور بر روی محصول

سطح 2 : گذاشتن برخی از ابزار های هشدار دهنده در مسیرهای فرآیند تولید مانند آلام های صدا دار و چشمک زن و یا گنج های مناسب تولید انبوه قبل از بسته بندی نهایی بهترین وسیله برای تعیین قطعات مشکل دار بوده و برای رسیدن به هدف (جلوگیری از ورودی قطعه معیوب به انبار تراکتورسازی) کمک کننده هستند.

سطح 1: اعمال برخی از ابزارها و روش های کیفی قدرتمند برای حل ریشه ای مشکل در مبداء و جلوگیری از وقوع اشکال در آینده و تشخیص خطا قبل از وقوع مانند استفاده از PFMEA و DFMEA. همچنین استفاده از تجهیزات و زیر ساخت های تولیدی مناسب به نحوی که تکرار پذیری اندازه ها در محصول کاملاً محسوس باشد و نیز تدوین مجدد تکنولوژی ساخت برای حل مشکلات خطرناک، پیچیده و با ریسک بالا

4. تامین کننده می تواند نسبت به اعمال اقدام اصلاحی اتخاذ شده در مورد محصولات مشابه نیز اقدام مقتضی را بنماید.

شماره فنی محصول مشابه	مسئول اقدام	اقدام انجام یافته برای جلوگیری از وقوع عیب

<p>کد: SP1-3 شماره بازنگری: 00 تاریخ: 980720</p>	<p>دستور العمل اقدام اصلاحی و حل مشکلات کیفی قطعات</p>	<p>شرکت مهندسی تولید و تامین قطعات تراکتورسازی تبریز</p> 
--	---	--

4. بعد از اتمام تمامی مراحل انجام اقدام اصلاحی، گزارش تامین کننده به امور تضمین کیفیت، باید بر اساس سرفصل‌های زیر باشد:

- 1-4 - نام قطعه
- 2-4 - شماره فنی
- 3-4 - شرح عیب
- 4-4 - علت وقوع
- 5-4 - اقدام اصلاحی اتخاذ شده
- 6-4 - تعداد محموله نامنطبق موجود
- 7-4 - مسئول اقدام
- 8-4 - زمان برنامه ریزی شده جهت اقدام اصلاحی