



# روش اجرایی

# مدیریت اقدامات اصلاحی

تصویب کننده	تأیید کننده	تهیه کننده	
مدیریت عامل	نماینده مدیریت	نماینده مدیریت	سمت
مجید کریمی	فریبا اسدی	فریبا اسدی	نام و نام خانوادگی
			تاریخ
			امضاء

مهر کنترل

تذکر:

اسناد سیستم مدیریت یکپارچه (IMS) فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد  
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.



### فهرست

- ۱- هدف : ۳
- ۲- دامنه کاربرد : ۳
- ۳- مسئولیت نظارت و اجرا : ۳
- ۴- شرح: ۳
- ۴-۱- مراجع تعریف اقدامات اصلاحی : ۳
- ۴-۱-۱- پیشنهادات ، انتقادات و نظرات به منظور اعمال تغییرات ..... ۳
- ۴-۱-۲- نتایج ممیزی ها ..... ۴
- ۴-۱-۳- جلسات بازنگری مدیریت ..... ۴
- ۴-۱-۴- خروجی های نا منطبق ..... ۴
- ۴-۱-۵- نتایج تحلیل و ارزیابی ها ..... ۴
- ۴-۱-۶- پایش فرایندها ..... ۴
- ۴-۱-۷- مدیریت دانش ..... ۴
- ۴-۱-۸- بازخورهای مشتریان (کارفرمایان) ..... ۵
- ۴-۱-۹- سایر موارد ..... ۵
- ۴-۲- تعریف و پیگیری اقدامات اصلاحی ..... ۵
- ۴-۳- تعیین علل وقوع عدم انطباق ها ..... ۵
- ۴-۴- بررسی پیامدها شامل ریسکها و فرصتها ..... ۵
- ۵- توزیع نسخ : ۶
- ۶- مدارک پیوست : ۶
- ۷- مدارک مربوطه : ۶

مهر کنترل

تذکر :

اسناد سیستم مدیریت یکپارچه (IMS) فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد  
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.



### ۱- هدف :

هدف از تدوین این روش اجرایی در گام اول تشریح نحوه شناسایی ، تعریف و کنترل اقدامات اصلاحی (و اعمال تغییرات) تا حصول نتیجه اثربخش و در گام دوم بازنگری و تحلیل عدم انطباقها (چه بالقوه و چه بالفعل) و شناسایی علل وقوع عدم انطباق ها(چه بالقوه و چه بالفعل) و در نهایت نحوه بررسی پیامدهای این تغییرات و اصلاحات انجام شده از جمله به روز رسانی ریسکها و فرصتها بمنظور جلوگیری از عوارض و تبعات کیفیتی، بهداشتی، ایمنی و محیط زیستی ناشی از تغییرات میباشد.

### ۲- دامنه کاربرد :

کلیه واحدهای مؤثر بر کیفیت، ایمنی ، بهداشت و محیط زیست را دربر می گیرد.

### ۳- مسئولیت نظارت و اجرا :

نظارت : مدیر عامل  
اجرا : نماینده مدیریت

### ۴- شرح :

#### ۴-۱- مراجع تعریف اقدامات اصلاحی :

##### ۴-۱-۱- پیشنهادات ، انتقادات و نظرات به منظور اعمال تغییرات

هرگونه احساس نیاز به اعمال تغییرات در ساختار سازمانی ، منابع انسانی ، شرایط کاری و محیطی ، محصولات یا خدمات ، روشهای اجرایی و دستورالعملها کاری (اطلاعات مستند) ، ایمنی و بهداشت ، محیط زیست ( HSE ) و غیره بایستی توسط نماینده مدیریت تحت کنترل و مدیریت باشد. کلیه مدیران ، پرسنل و یا افراد ذینفع در مجموعه می توانند در حوزه های کاری خود تغییرات مورد نیاز خود را شناسایی کرده و از طریق فرم "پیشنهادات ، انتقادات و نظرات" با کد F-07 به نماینده مدیریت اعلام می نمایند. همچنین جهت سهولت در اخذ پیشنهادات ، انتقادات و نظرات ، صندوق پیشنهادات ، انتقادات و نظرات تهیه و در اماکن مختلف نصب گردیده است که این صندوقها بصورت دوره ای توسط نماینده مدیریت تخلیه و موارد مطروحه نیز در فرم "پیشنهادات ، انتقادات و نظرات" با کد F-07 ثبت می شود.

نماینده مدیریت پس از بررسی و همفکری با مسئول (های) مربوطه درباره موارد مطروحه تصمیم گیری و در صورت رد، موضوع مختومه شده و به عنوان سابقه بایگانی می شود. در صورت پذیرش، اقدام لازم طی فرم اقدام اصلاحی با کد F-08 تعریف می گردد. در هر صورت نتیجه به اطلاع ارائه دهنده پیشنهادات ، انتقادات و نظرات می رسد.

مهر کنترل

تذکر :

اسناد سیستم مدیریت یکپارچه (IMS) فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.



#### ۴-۱-۲- نتایج ممیزی ها

پس از انجام هرگونه ممیزی داخلی و خارجی (اخذ گواهینامه یا مراقبتی) گزارش عدم انطباق های مطروحه توسط گزارش ممیزان به اطلاع نماینده مدیریت می رسد و نماینده مدیریت با همکاری مسئولین مربوطه اقدام اصلاحی لازم را تعریف و مسئول اجرا تعیین می شود.

#### ۴-۱-۳- جلسات بازنگری مدیریت

یکی از خروجی های جلسات بازنگری مدیریت نیاز به اعمال تغییرات و تعریف اقدام اصلاحی می باشد. لذا در چنین مواردی نماینده مدیریت موظف است این تغییرات و اقدامات اصلاحی را شناسایی، ثبت و مدیریت نماید.

#### ۴-۱-۴- خروجی های نامنتطبق

در صورت مشاهده هر گونه موارد عدم انطباق در خروجی محصولات/خدمات (حتی پس از تحویل) و یا طی تشکیل جلسه محصولات/خدمات نامنتطبق، اقدامات اصلاحی لازم بایستی تعریف شود.

#### ۴-۱-۵- نتایج تحلیل و ارزیابی ها

پس از تجزیه و تحلیل داده های کسب شده چنانچه نیاز به تعریف اقدام اصلاحی باشد با همکاری نماینده مدیریت اقدامات اصلاحی لازم تعریف می گردد.

#### ۴-۱-۶- پایش فرایندها

در هنگام پایش فرایندها چنانچه نیاز به اعمال تغییرات و یا اقدامات اصلاحی شود این موارد با همکاری نماینده مدیریت ثبت و مدیریت می گردد.

#### ۴-۱-۷- مدیریت دانش

دانشی که در سازمان در زمان ها و موقعیت های مختلف تولید می شود (برای مثال: حین یک جلسه یا بحث کاری، حین یک ماموریت کاری، حین یک رفع اشکال، حین کار در گروهها و تیم های کاری، حین فرآیندهای کاری روزمره و یا می تواند یک تجربه فنی، یک دیدگاه فنی، یک تجربه مدیریتی، یک دیدگاه مدیریتی و حتی یک مبحث اقتباس شده از یک مطالعه باشد) را بایستی خلق، کسب، ذخیره سازی، به اشتراک گذاری و در نهایت، بکارگیری در سازمان کرد. این بکارگیری بعنوان یکی از ورودیهای تعریف اقدامات اصلاحی خواهد بود.

مهر کنترل

تذکر:

اسناد سیستم مدیریت یکپارچه (IMS) فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.



#### ۴-۱-۸- بازخورهای مشتریان (کارفرمایان)

نتایج و یافته های حاصل از فرایند رسیدگی به شکایات مشتریان (کارفرمایان) و فرایند سنجش رضایت مشتریان (کارفرمایان) نیز یکی از ورودیهای تعریف اقدامات اصلاحی خواهد بود.

#### ۴-۱-۹- سایر موارد

مواردی همچون خروجی جلسات شورای هماهنگی، جلسات داخلی و جلسات عمومی و تخصصی، بازرسیهای ادواری و اتفاقی (HSE، انبارها و...)، تغییرات ایجاد شده در عوامل داخلی و خارجی موثر بر سازمان و... می تواند بعنوان ورودی تعریف اقدامات اصلاحی باشد.

#### ۴-۲- تعریف و پیگیری اقدامات اصلاحی

در تمامی موارد فوق، نماینده مدیریت با همکاری مسئولین مربوطه اقدام اصلاحی لازم در فرم "اقدام اصلاحی" با کد F-08 ثبت می نماید و زمان لازم، مسئولین انجام و منابع مورد نیاز برای اجرای اقدام اصلاحی تعیین می گردد. نماینده مدیریت بمنظور کنترل هر چه دقیق تر این اقدامات تعریف شده را در فرم "پیگیری اقدامات اصلاحی" با کد F-09 ثبت نموده و در زمانهای سررسید مورد نظر می بایست نسبت به پیگیری انجام اقدام اصلاحی اقدام نماید. در صورت عدم تایید اقدام صورت گرفته و یا اثربخش نبودن اقدام فوق مهلت مجددی برای انجام اقدام تعریف می شود که در زمان فوق مجدد نماینده مدیریت پیگیری و کنترل لازم را انجام می دهد. در صورت عدم تایید مراتب جهت پیگیری و اعلام نظر به مدیر عامل اعلام می شود.

#### ۴-۳- تعیین علل وقوع عدم انطباق ها

نماینده مدیریت موظف است در هنگام تعریف اقدام اصلاحی با همکاری مسئولین مربوطه نسبت به بازنگری و تحلیل عدم انطباقها (چه بالقوه و چه بالفعل) و شناسایی علل وقوع عدم انطباقها (چه بالقوه و چه بالفعل) اقدام نماید. پس از کشف علل بروز عدم انطباقها به منظور اینکه آن عدم انطباق تکرار نشود و یا در جای دیگر رخ ندهد بایستی اقدام اصلاحی یا اقدامات اصلاحی مناسب دیگری مطابق با فرم اقدام اصلاحی با کد F-08 تعریف و مدیریت نماید.

#### ۴-۴- بررسی پیامدها شامل ریسکها و فرصتها

با توجه به اینکه ممکن است در راستای اعمال تغییرات و اقدامات اصلاحی، در هر موضوعی شامل ساختار سازمانی، منابع انسانی، شرایط کاری و محیطی، محصولات یا خدمات، روشهای اجرایی و دستورالعملها کاری (اطلاعات مستند)، ایمنی و بهداشت، محیط زیست (HSE) و غیره، پیامدهایی در پی داشته باشد، لذا نماینده مدیریت بایستی ریسکها و فرصتهای حاصل از این تغییرات و اصلاحات را تعیین و مطابق با روش اجرایی مدیریت ریسکها و فرصتها با کد P-44 اقدام نماید.

مهر کنترل

تذکر:

اسناد سیستم مدیریت یکپارچه (IMS) فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.



۵- توزیع نسخ :

مطابق با فرم فهرست مستندات معتبر توزیع شده است.

۶- مدارک پیوست :

ردیف	نام	کد
۱-۶	فرم اقدام اصلاحی	F-08
۲-۶	فرم پیشنهادات ، انتقادات و نظرات	F-07
۳-۶	فرم پیگیری اقدامات اصلاحی	F-09

۷- مدارک مربوطه :

ردیف	نام	کد
۱-۷	روش اجرایی ممیزی داخلی	P-04
۲-۷	روش اجرایی بازنگری مدیریت	P-05
۳-۷	روش اجرایی کنترل خروجی های نا منطبق	P-06
۴-۷	روش اجرایی تحلیل و ارزیابی	P-10
۵-۷	روش اجرایی پایش فرایندها	P-08
۶-۷	روش اجرایی مدیریت دانش	P-49
۷-۷	روش اجرایی مدیریت ریسکها و فرصتها	P-44
۸-۷	روش اجرایی رسیدگی به شکایات مشتریان (کارفرمایان)	P-13
۹-۷	روش اجرایی سنجش رضایت مشتریان (کارفرمایان)	P-14
۱۰-۷	دستورالعمل برگزاری جلسات (شورای هماهنگی و ...)	I-30

تذکره :

اسناد سیستم مدیریت یکپارچه (IMS) فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

مهر کنترل



منشا, ارائه پیشنهاد / انتقاد / نظریات :

شرح موضوع :

تاریخ و امضا :

سمت:

نام تکمیل کننده :

نتیجه بررسی موضوع :

تاریخ و امضا :

نام نماینده مدیریت :

نام و امضا, مسئول مربوطه:

اقدام صورت گرفته :



## اقدام اصلاحی

Form Code:F-08

Rev:00

شماره اقدام:

واحد سازمانی : مسئول :

منشا تعریف اقدام : تاریخ :

شرح عدم انطباق :

ریشه‌یابی علل وقوع عدم انطباق:

اقدام اصلاحی مورد نیاز:

منابع مورد نیاز:

مهلت انجام اقدام : مسئول انجام :

نام و امضا مسئول : نام و امضا نماینده مدیریت :

نتیجه بررسی در مهلت انجام اقدام :

تأیید کننده اثربخشی اقدام:

مهلت مجدد ( در صورت نیاز ) :

نام و امضا مسئول : نام و امضا نماینده مدیریت :

نتیجه بررسی در مهلت مجدد :

تأیید کننده اثربخشی اقدام:

ریسکها و فرصتهای شناسایی شده:



