

3D stylized text reading "EAGLE" in a light blue and dark blue color scheme, set against a background of a dense forest of tall, thin trees.



اصطلاحات و تعاریف

۱- ممیزی:

فرآیند سیستماتیک، مستقل و مکتوب برای گردآوری شواهد ممیزی و ارزیابی عینی آن به منظور تعیین میزان برآورده شدن معیارهای ممیزی

۲- معیارهای ممیزی

مجموعه ای از خط مشی ها و روشهای اجرایی با نیازمندیهایی که بعنوان ماخذ مورد استفاده قرار میگیرد

اصطلاحات و تعاریف

۳- شواهد ممیزی:

سوابق و اظهاریه های مربوط به واقعیات عینیا سایر اطلاعات مرتبط با معیارهای ممیزی و قابل رسیدگی

۴- یافته های ممیزی:

نتایج حاصل از ارزیابی شواهد ممیزی جمع آوری شده نسبت به معیارهای ممیزی یادآوری: یافته های ممیزی ممکن است حاکی از انطباق یا عدم انطباق نسبت به معیارهای ممیزی و یا فرصت های بهبود را شناسایی کند.

اصطلاحات و تعاریف

۵- نتیجه گیری ممیزی:

ماحصل یک ممیزی که پس از بررسی و در نظر گرفتن مشهودات و همه یافته های ممیزی توسط گروه ممیزین ارائه می گردد.

۶- متقاضی ممیزی:

سازمان یا شخصی که خواستار انجام یک ممیزی و توسط ممیزان می گردد.

اصطلاحات و تعاریف

۷- ممیزی شونده:

سازمانی که مورد ممیزی قرار میگیرد.

۸- ممیز:

شخصی واجد مهارت و شایستگی که یک ممیزی را برگزار می کند.

اصطلاحات و تعاریف

۹- تیم ممیزی:

یک یا چند ممیز که ممیزی را برگزار میکند

۱۰- کارشناس فنی:

فردی است که دانش یا تخصص ویژه ای را در رابطه موضوع ممیزی ارائه کند و بعنوان ممیز محسوب نمی شود.

اصطلاحات و تعاریف

۱۱- برنامه ممیزی:

مجموعه از یک یا چند ممیزی برنامه ریزی شده در یک چهار چوب زمانی مشخص و با هدف دستیابی به منظوری خاص

۱۲- طرح ریزی ممیزی:

شرح فعالیت های ممیزدر محل و امکانات برای انجام ممیزی

انواع ممیزی از نظر مسئولیت و اجرا

ممیزی شخص اول:

ممیزی هایی که توسط یک سازمان بصورت داخلی و توسط پرسنل خود سازمان انجام می شود (ممیزی داخلی)

ممیزی شخص دوم:

ممیزی هایی که مستقیماً توسط یک مشتری یا نماینده وی انجام می شود.

ممیزی شخص سوم:

ممیزی هایی که توسط یک موسسه گواهی دهنده و مستقل انجام میشود.

انواع ممیزی از نظر دامنه و کاربرد

از نظر دامنه ممیزی سه نوع ممیزی کیفیت از هم جدا می شوند:

۱. ممیزی کیفیت نظام

۲. ممیزی کیفیت فرآیند

۳. ممیزی کیفیت محصول

ممیزی سیستم مدیریت کیفیت

مقصد:

قضاوت در مورد واقعیت پذیری و مستندات مجموعه سیستم کیفیت و دستیابی به نقاط ضعف و شناسایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه و بهسازی سیستم کیفیت می باشد.

مبانی:

استاندارد مدیریت کیفیت ISO TS 16949:2002

الزامات مشتری

نظام نامه مدیریت کیفیت شامل روشها و دستورالعمل ها و ضوابط و مدارک آزمون می باشد.

دامنه:

تمامی فعالیت های سیستم کیفیت

ممیزی کیفیت فرآیند

مقصد:

قضاوت در مورد اجرای اقدامات تعیین شده مدیریت کیفیت در یک فرآیند خاص
قضاوت در مورد توانمندی فرآیند و اقدامات اصلاحی در فرآیند.

مبانی:

روشهای اجرایی مدیریت کیفیت مرتبط و سوابق فرآیند

دامنه :

یک فرآیند خاص مانند ساخت

ممیزی کیفیت محصول

مقصد:

قضاوت در مورد اجرای اقدامات مدیریت کیفیت در مورد یک محصول و یا بخشی از محصول

مبانی:

رویه های ذیربط و مدارک آزمون

دامنه:

یک قطعه یا محصول

اصول ممیزی

۱- تعهد اخلاقی - اساس حرفه گرایی:

این اصل یعنی ممیز شخصی راستگو - صادق - بانصاف و رازدار باشد.

۲- ارایه منصفانه - تعهد به گزارشی منصفانه و دقیق:

یافته های ممیزی - نتایج ممیزی و گزارشات ممیزی منعکس کننده صداقت و دقت ممیز بوده و همچنین کامل بودن فعالیت های ممیزی می باشد.

هر گونه اختلاف عقیده میان تیم ممیزی و ممیزی شونده ثبت و گزارش شود.

اصول ممیزی

۳- مسئولیت پذیری:

اعتقاد و حس مسئولیت پذیری شرط لازم برای ممیزی می باشد.

۴- استقلال- اساس بی طرفی و واقع گرایی نتیجه ممیزی:

ممیزی ها واقع گرایانه و بی طرفانه هستند و اعضاء تیم ممیزی از هر گونه لغزش و بهره ای از نتایج ممیزی به دور هستند.

اصول ممیزی

۵- شواهد:

شواهد ممیزی قابل بررسی است و بر اساس نمونه هایی از اطلاعات در دسترس در
حین اجرای ممیزی بدست می آید.

روش های اجرایی ممیزی داخلی

باید بیانگر موارد ذیل باشد:

۱. اهداف و گستره و منابع مورد نیاز
۲. مسئولیت ها برای طرح ریزی و هدایت ممیزی ها
۳. برنامه ریزی و زمان بندی ممیزی
۴. انتخاب تیم ممیزی
۵. راهبری ممیزی ها
۶. پیگیری ممیزی
۷. گزارش دهی
۸. نگهداری سوابق

اهداف ممیزی

این اهداف بر مبنای موارد ذیل تعیین می شود:

اولویت های مدیریت

مقاصد تجاری

نیازمندی های سیستم کیفیت

نیازمندی های حقوقی

نیازمندی های مشتری

بعنوان مثال:

۱- اخذ گواهینامه جهت سیستم مدیریت کیفیت

۲- افزایش شکایت مشتری

۳- اضافه شدن خط تولید

گستره ممیزی

گستره برنامه ممیزی متاثر از موارد ذیل می باشد:
دامنه کاربرد و هدف و دوره زمانی انجام ممیزی
اندازه ماهیت و پیچیدگی سازمان
نتایج ممیزی های قبلی

منابع ممیزی

منابع مالی

روشها و ابزار ممیزی

در دسترس بودن ممیزین

زمان مورد نیاز سفر و ...

مسئولیت طرح ریزی ممیزی

مدیریت طرح ریزی ممیزی باید به افرادی که درک کلی از اصول ممیزی و صلاحیت بکارگیری ابزار و روش را دارند واگذار شود (معمولا مدیر تضمین کیفیت یا نماینده مدیریت)

این افراد باید آشنایی کافی با فعالیت های مورد ممیزی را داشته باشند.

امکان پذیری انجام ممیزی

امکان پذیری ممیزی در رابطه با موارد زیر میبایست پیش از ممیزی انجام شود:
اطلاعات کافی و مناسب برای طرح ریزی ممیزی
هماهنگی مناسب با واحد ممیزی شونده
در اختیار داشتن زمان و منابع مناسب
در جایی که انجام ممیزی امکان پذیر نیست میبایست توسط مدیر تضمین کیفیت با
نماینده مدیریت پیشنهادات کارساز در این زمینه ارائه گردد.

چرخه ممیزی

- طرح ریزی و آماده سازی
- اجرای ممیزی
- گزارش دهی
- پیگیری و اقدامات اصلاحی

طرح ریزی و آماده سازی

- تهیه برنامه زمانی ممیزی
- تعیین تیم ممیزی
- ارتباط با ممیزی شونده
- بررسی مستندات
- تهیه چک لیست

برنامه ممیزی

- برنامه ممیزی :
- برنامه ممیزی در دو سطح کلان و خرد تهیه میشود:
- در ISO/TS 16949:2002 برنامه کلان ممیزی به صورت سالانه تهیه میشود و در تعیین متناوب ممیزی فرآیندها موارد زیر مبنایست لحاظ گردد:
- وضعیت و اهمیت فرآیندها در سازمان
- نتایج ممیزیهای قبلی (تعداد و نوع عدم انطباقها در واحدها و فرآیندهای مختلف)
- میزان شکایات مشتریان در ارتباط با واحدها و فرآیندهای مختلف
- عدم انطباقهای داخلی و خارجی

برنامه ممیزی

- ممیزی خرد شامل برنامه زمان بندی برای یک دوره ممیزی میباشد.
- بایستی موارد زیر در یک برنامه خرد ممیزی و لحاظ و به واحد ممیزی شونده اعلام گردد:
- زمان و مکان ممیزی (ذکر ترتیب و توالی واحدهای ممیزی شونده همراه با زمان اختصاص داده شده به هر واحد دامنه ممیزی) (فکر فرآیندهای مرتبط با هر واحد که مورد ممیزی قرار میگیرد)
- نام سر ممیز تیم ممیزی (در هر واحد)
- درخواست اعلام نظر از واحدها در صورت مناسب نبودن تاریخ و ساعات تعیین شده
- در زمان تهیه برنامه ممیزی:
- انعطاف پذیر باشید
- تا ۳۰ دقیقه زمان اضافی جهت حصول اطمینان از شروع و خاتمه به موقع هر مرحله از کار در نظر بگیرید
- برنامه ممیزی باید کلیه فعالیتها و شیفتهای کاری را پوشش دهد.

تشکیل تیم ممیزی

- برای انجام ممیزی تیم ممیزی به همراه یک نفر به عنوان سر ممیز انتخاب می شوند.
- در تعیین اندازه و ترکیب تیم ممیزی موارد زیر می بایست مورد نظر قرار بگیرد:
- اهداف. دامنه کاربرد. ظوابط. محلها و تحقق مدت زمان انجام ممیزی
- صلاحیت تیم ممیزی متناسب با اهداف ممیزی
- زبان ممیزی و درک خصوصیت اجتماعی و فرهنگی
- عدو وابستگی تیم ممیزی به فعالیتهای مورد ممیزی
- توانایی اعضا در کار گروهی و ارتباط موثر با سازمان ممیزی شونده
- می توان در یک تیم ممیزی از یک کارشناس فنی استفاده کرد

مسئولیت‌های سر ممیز

- انتخاب اعضای تیم ممیزی
- آماده نمودن برنامه ممیزی و مدارک کاری و روش ممیزی برای تیم ممیزی
- هماهنگ نمودن اعضای تیم ممیزی با ممیزی شونده
- تقسیم کار بین ممیزین
- گزارش نمودن موارد عدم انطباق به ممیزی شونده
- گزارش و رفع هر مانع در طول فرآیند ممیزی
- تهیه و ارائه رسمی گزارش به گونه ای که روشن مستدلو عاری از هر گونه ابهام باشد

مسئولیت‌های ممیز

- همکاری با سر ممیز و اطاعت از وی
- تهیه چک لیست
- برنامه ریزی و اجرای مسئولیت‌های محوله به شکل موثر و مناسب
- مکتوب نمودن مشاهدات
- شرکت در جلسات تیم ممیزی و ارائه نتایج
- نگهداری مدارک ممیزی و مراقبت از آنها
- رسیدگی به اجرای اثر بخش اقدامات اصلاحی در پی نتایج ممیزی

ارتباط اولیه با ممیزی شونده

- این ارتباط می تواند رسمی یا غیر رسمی باشد جهت:
- فراهم آوردن اطلاعات لازم از جمله مستندات و سوابق مورد نیاز
- ایجاد امکانات برای انجام ممیزی
- نیاز به همراهی افراد در طول فرایند ممیزی

بررسی مستندات

مستندات سیستم مدیریت کیفیت شامل نظام نامه و روشهای اجرایی و دستورالعمل ها و گزارشات ممیزی های قبلو اهداف کیفیت و الزامات مشتری در این بازنگری میباید اندازه و ماهیت و پیچیدگی سازمان مد نظر قرار گیرد

تهیه چک لیست ممیزی

چک لیست ممیزی با اهداف ذیل تدوین می شود:

۱. اهداف ممیزی را روشن ساخته

۲. از پوشش کامل اهداف ممیزی اطمینان می دهد

۳. آهنگ ممیزی را حفظ می کند

۴. به ذهن کمک می کند

۵. شاهدهی بر ممیزی خواهد بود

۶. از فشار حاکم بر ممیزی می کاهد

تهیه چک لیست

در تهیه چک لیست موارد ذیل توجه گردد:

۱. ورودی و خروجی فرآیند
۲. نیازمندی های استاندارد
۳. نیازمندی های اضافی سیستم
۴. نیازمندی های مشتری
۵. اشاره به شواهد عینی
۶. لحاظ کردن توالی اجرای فرآیند در سوالات چک لیست

انواع چک لیست

سوالات خرد و کلان

سوالات کلان با آیا شروع می شود و خواسته های کلی استاندارد را مورد پرسش قرار می دهد و باید موارد ذیل را پوشش دهد:

آیا موضوع به حد کافی توصیف شده است

آیا اقدامات توصیفی توسط پرسنل درک شده است

آیا اقدامات انجام شده اثر بخش بوده است

چک لیست

در چک لیست خرد سوالات جزئیات بیشتری را شامل می شود و ب از قبیل و چه چیزی یا چه کسی شروع می شود.

مثال:

چگونه وسایل پایش و اندازه گیری تحت کنترل قرار میگیرد
چه کسی مسئول بروز کردن لیست تجهیزات می باشد

اجرای ممیزی

۱. جلسه افتتاحیه
۲. ممیزی در محل
۳. ثبت یافته های ممیزی
۴. جلسه بررسی یافته ها
۵. جلسه اختتامیه

جلسه افتتاحیه

به منظور تایید برنامه ممیزی و ایجاد ارتباط اولیه بین ممیزین و ممیزی شوندگان و ارائه چگونگی فعالیت ممیزی برگزار میگردد

این جلسه با حضور مدیریت ارشد سازمان مدیران و مسئولین واحدها و تیم ممیزی صورت می گیرد.

جلسه توسط سر ممیز اداره می شود و می تواند برنامه پرسش و پاسخ نیز گنجانده شود.

جلسه افتتاحیه

مواردی که مطرح می شود:
معرفی تیم ممیزی و سوابق کاری آنها
اعلام هدف و برنامه ممیزی
اعلام روش ممیزی (تاکید بر نمونه برداری)
توضیح شیوه گزارش دهی (روزانه یا در پایان ممیزی)
تاکید بر رازداری گروه و محرمانه تلقی کردن اطلاعات
اعلام منابع مورد نیاز
تعیین زمان و مکان جلسه اختتامیه
تشکر از ممیزی شوندگان

جلسه افتتاحیه

سر ممیز می بایست نبض جلسه را دست بگیرد
تنش موجود را با شوخی مختصری از بین ببرد
تلاش کند تمامی شرکت کنندگان در بحث محتوایی شرکت کنند
نتیجه صحبت ها را جمع بندی کند

ممیزی در محل

بعد از جلسه افتتاحیه تیم های ممیزی بر اساس برنامه ممیزی به واحد ها مراجعه و به جمع آوری شواهد می پردازند

شواهد ممیزی شامل:

گفتگو با ممیزی شونده

مشاهده فعالیت ها و محیط و شرایط

مستندات موجود

سوابق و تجزیه و تحلیل ها و برگشتی محصولات و ...

مصاحبه

مصاحبه بر اساس چک لیست و با اشخاصی که وظایف آنها مطابق با فرآیند مرتبط است صورت گرفته و حد الامکان در ساعات کاری و مکان کاری باشد.

مصاحبه را با سوال باز شروع کنید

هر مطلب یا موضوعی را که یادداشت می کنید توضیح دهید
از سوالاتی که روند ممیزی را منحرف می کند خودداری کنید
در انتهای مصاحبه از ممیزی شونده تشکر کنید

یافته های ممیزی

شواهد جمع شده در طول ممیزی را گویند که باید مرتبط با یکی از حالات ذیل باشد:
انطباق با معیار های ممیزی
عدم انطباق با معیار ممیزی
فرصت هایی برای بهبود
مثال:

عدم مشاهده سوابق در مورد اقدام اصلاحی در مورد نقاط خارج از کنترل در SPC
مربوط به ایستگاه مونتاژ پلانجر در تاریخ ۵/۳/۸۴
عدم انطباقات باید به تایید مسئول واحد ممیزی شونده برسیاین بدین منظور می باشد
که یافته های ممیزی دقیق بوده و تفهیم شود و در صورت بروز اختلاف در جلسه
اختتامیه تعیین تکلیف شود.

انواع عدم انطباق

۱. عدم انطباق عمده (MAJOR)
۲. عدم انطباق جزئی (MINOR)
۳. مشاهده (OBSERVATION)

MAJOR

برآورده نشدن یک نیازمندی مشخص شده در استاندارد ایزو یا مشتری
یک نقص جدی که می تواند اثر منفی بر کیفیت محصول داشته باشد
باقی ماندن هر عدم انطباق جزئی تا ممیزی بعدی
تعدد در عدم انطباقات جزئی
هر گونه عدم انطباق که نتیجه اش ارسال محصولات نامنطبق برای مشتری شود
هر نقصانی که باعث کاهش قابلیت محصول شود
یک عدم انطباق که تجربه نشان دهد باعث نقصان سیستم کیفیت یا کاهش توانایی آن
شود

MINOR

یک عدم انطباق که منجر به نقصان نشود
نواقص غیر بحرانی در اجرای برخی روشهای اجرایی علامت‌دار استقرار آنها
عیب یا نقص موقتی
عدم تطابقی که کارایی و اثر بخشی سیستم را به مخاطره نیندازد

OBSERVATION

وضعیتی که شواهد کافی مبنی بر وجود عدم انطباق ندارد ولی احتمال دارد وضعیت فعلی در آینده عدم انطباق شود

نکته مهم:

در ISOTS16949:2002 وجود حتی یک عدم انطباق جزئی باعث لغو صدور گواهینامه می گردد.

شاخص درجه بندی مغایرت ها

از خود چهار سوال بپرسید:

آیا اگر مغایرت ادامه پیدا کند مشکل اساسی ایجاد می شود؟

آیا مغایرت بصورت مکرر و زیاد تکرار شده است؟

آیا احتمال بروز آن در آینده زیاد است؟

چه تاثیری روی مشتریان دارد؟

اگر حداقل جواب ۳ سوال مثبت باشد مغایرت عمده و در غیر اینصورت جزئی می باشد.

جلسه بررسی یافته ها

تیم ممیزی باید قبل از جلسه اختتامیه جلسه ای را برگزار نماید که:

۱. بازنگری یافته های ممیزی و دیگر اطلاعات توسط ممیزین
۲. آماده سازی یک لیست از یافته های ممیزی
۳. تایید اکثریت در مورد نتایج ممیزی
۴. توافق در مورد نقش ها در جلسه اختتامیه
۵. آماده سازی پیشنهادات
۶. در صورت لزوم بحث در مورد پیگیری ممیزی

مواردی که در جلسه اختتامیه مطرح میشود

۱. مروری بر اهداف ممیزی
۲. تشکر از ممیزی شوندگان
۳. ارائه برداشت کلی از سیستم کیفیت سازمان
۴. مروری بر عدم انطباقها و توصیه ها
۵. بیان مجدد روش ممیزی (نمونه گیری)
۶. اعلام زمان ارائه گزارش ممیزی
۷. تعیین اقدامات اصلاحی و نحوه پیگیری

گزارش ممیزی

گزارش عدم انطباق:

که توسط ممیزان تهیه شده و اقامات تعریف شده و نتایج پیگیری ها ثبت می شود

گزارش ممیزی:

مسئولیت آماده سازی این گزارش با سر ممیز می باشد و می باید حداکثر یک هفته بعد از ممیزی تهیه شود که شامل:

دامنه کاربرد ممیزی و تاریخ ممیزی و معیارها و اسامی ممیزین و یافته های ممیزی در قالب عدم انطباقات می باشد.

و پرونده ممیزی وقتی بسته می شود که اجرای اثر بخش اقدامات اصلاحی تصدیق شده باشد.

ویژگی های یک ممیز خوب

پویایی و جویندگی

توان کنترل بر فضای ممیزی

وقت شناسی

بی تعصب بودن

شکیبایی

متانت و تواضع

علاقه مندی

جدیت

خوب شنیدن

صداقت

نظم و ترتیب و ...

بائشکر

پایان