

شماره: ۹۷۶۵۶۱۹

تاریخ: ۱۹، ۳، ۹۷

پیوست:



شرکت طراحی مهندسی و تامین قطعات ایران خودرو
(سهامی خاص)

قابل توجه شرکت های صادر کننده گواهینامه انطباق با استاندارد 2016 : IATF 16949

موضوع: الزامات خاص تامین کنندگان گروه صنعتی ایران خودرو (ISSR)

با سلام

احتراما" به استحضار شرکت های صادر کننده گواهینامه انطباق با استاندارد 2016 : IATF 16949 (CERTIFICATION) BODIES می رساند :

گروه صنعتی ایران خودرو در راستای استراتژی های کلان خود در حوزه کیفیت و همگام با انتشار استانداردهای ISO 9001:2015 و IATF16949:2016 وبا توجه به شروع فصل جدیدی از همکاری های بین المللی و مطرح شدن نیازمندی های جدید وبا الگوبرداری از الزامات خاص خودروسازان معتبر کلاس جهانی ، اقدام به تدوین الزامات خاص تامین کنندگان خود نموده است .

در این الزامات که مکمل استانداردهای ISO 9001:2015 و IATF16949:2016 قلمداد می شود ، الزامات خاص تامین کنندگان گروه صنعتی ایران خودرو (ISSR) در حوزه سیستم مدیریت کیفیت و متناظر با بندهای استانداردهای مذکور تبیین شده و انطباق با این نیازمندی ها برای کلیه شرکت های ارائه دهنده قطعات و مجموعه ها ، خدمات، قطعات یدکی و نرم افزارهای خودرویی الزامی گردیده است . شرکت سایپو که مدیریت زنجیره تامین گروه صنعتی ایران خودرو را برعهده دارد از کلیه تامین کنندگان خواسته است که تا پایان شهریور ۹۷، سیستم مدیریت کیفیت خود را براساس نیازمندی های این الزامات خاص پایه ریزی نموده و گواهینامه انطباق با استاندارد IATF16949:2016 را از یکی شرکت های گواهی کننده مورد تائید سایپو دریافت و ارائه نمایند.

از آنجائیکه مدل ارزیابی جامع توانمندی تامین کنندگان سایپو (مدل ۷ معیار) ، باهدف ارزیابی و تعیین سطح توانمندی تامین کنندگان در حوزه های هفتگانه و تخصیص گرید جامع توانمندی توسط سایپو مورد استفاده قرار می گیرد ، لذا این موضوع مهم در بند ۹-۱۱ الزامات خاص (پایش ، اندازه گیری ، تحلیل و ارزیابی) آورده شده است و از شرکت های صادر کننده گواهینامه انطباق با استاندارد : IATF 16949 2016 می خواهد که در ممیزی های سیستم های مدیریت کیفیت تامین کنندگان گروه صنعتی ایران خودرو که از اول مهرماه ۹۷ به بعد انجام می شود ، داشتن حداقل گرید جامع توانمندی قابل قبول و برنامه ارتقاء توانمندی در حوزه های مورد نیاز را که به تائید کارشناسان مرتبط در سایپو رسیده باشد ، به عنوان شرط لازم برای صدور گواهینامه انطباق با استاندارد IATF 16949 : 2016 در نظر داشته باشند. جایگاه ارزشمند شرکت های صدور گواهی و نقش کلیدی و برجسته آنها در تحقق اهداف کیفی صنعت خودرو بر کسی پوشیده نیست و لذا از شرکت های CB انتظار دارد که با نظارت دقیق بفرآیند ممیزی و صدور گواهی تامین کنندگان ، گروه صنعتی ایران خودرو را در دستیابی به اهداف کیفی و تامین رضایت مشتریان و ذینفعان یاری نمایند.

با احترام

حسین نجاری

مدیر عامل

نشانی : تهران - کیلومتر ۱۲ جاده مخصوص کرج

صندوق پستی : ۱۳۸۸۵/۳۱۵

کد پستی : ۱۳۸۹۹۱۴۵۵۱

تلفن : ۴۸۹۲۱-۴۴۹۰۳۷۵۵-۶

نمابر : ۴۴۹۰۳۷۵۷

www.sapco.com

E-mail: info@sapco.com



الزامات خاص تامین کنندگان گروه صنعتی ایران خودرو (ISSR)

Irankhodro Supply Specific Requirements for:

IATF-16949:2016
ISO9001:2015

تاریخ تدوین: اردیبهشت 97

ویرایش نخست

فهرست

5	پیشگفتار.....
5	1- هدف و دامنه کاربرد:.....
5	2- مراجع الزامی:.....
6	3- اصطلاحات و تعاریف:.....
6	4- ماهیت سازمان:.....
6	4-2- درک نیازها و انتظارات طرفهای ذی نفع.....
6	4-3- تعیین دامنه ی سیستم مدیریت کیفیت.....
7	4-4-2-1- ایمنی محصول.....
7	5- رهبری:.....
7	5-3-1- نقش ها، مسئولیت ها و اختیارات سازمانی - موارد تکمیلی.....
7	5-3-2- مسوولیت و اختیار برای الزامات محصول و اقدامات اصلاحی.....
8	6- طرح ریزی:.....
8	6-1-2-3- طرح های اقتضایی.....
8	6-2-2-1- اهداف کیفیت و طرح ریزی جهت دستیابی به آنها - موارد تکمیلی.....
8	7- پشتیبانی:.....
8	7-1-3- زیرساخت.....
9	7-1-4-1- محیط عملیات فرآیندها - موارد تکمیلی.....
9	7-1-5-1- تحلیل سیستم اندازه گیری.....
9	7-1-3-5- آزمایشگاه داخلی.....
9	7-1-3-5-2- آزمایشگاه بیرونی.....
10	7-2-2- شایستگی - آموزش حین کار.....
10	7-5-2- ایجاد و به روزرسانی.....
10	7-5-2-3- حفظ سوابق.....
11	8- عملیات:.....
11	8-1-2-1- ارتباط با مشتری ° موارد تکمیلی.....
11	8-2-2-1- تعیین الزامات محصولات و خدمات ° موارد تکمیلی.....
11	8-2-3-1- امکان سنجی ساخت سازمان.....

- 11..... 8-3-2-1 طرح ریزی طراحی و توسعه ° موارد تکمیلی
- 12..... 8-3-3-3 مشخصات ویژه
- 12..... 8-3-4-1 پایش
- 12..... 8-3-4-4 فرآیند تأیید محصول
- 12..... 8-3-5-5 خروجی های طراحی و توسعه
- 13..... 8-3-6-1 تغییرات طراحی و توسعه ° موارد تکمیلی
- 13..... 8-4-1-3 منابع سفارش شده توسط مشتری
- 13..... 8-4-2-1 نوع و میزان کنترل - موارد تکمیلی
- 14..... 8-4-2-3 توسعه ی سیستم مدیریت کیفیت تأمین کننده
- 14..... 8-4-2-4 پایش تأمین کننده
- 14..... 8-4-2-4-1 ممیزی های شخص دوم
- 14..... 8-5-1-1 طرح کنترل
- 15..... 8-5-1-2 کار استاندارد شده ° دستورالعمل های اپراتوری و استانداردهای چشمی
- 15..... 8-5-1-3 تصدیق راه اندازی کار
- 15..... 8-5-1-6 مدیریت ابزارهای تولیدی و ابزارها و تجهیزات ساخت، آزمون و بازرسی
- 16..... 8-5-1-7 زمان بندی تولید
- 16..... 8-5-2-1 شناسایی و قابلیت ردیابی ° موارد تکمیلی
- 16..... 8-5-4-1 محافظت - تکمیلی
- 16..... 8-5-6-1 کنترل تغییرات - موارد تکمیلی
- 17..... 8-6-1-1 ترخیص محصولات و خدمات - موارد تکمیلی
- 17..... 8-6-2-2 بازرسی جامع ابعادی و آزمون عملکردی
- 17..... 8-7-1-1 مجوز مشتری برای ارفاق
- 17..... 8-7-1-2 کنترل محصول نامنطبق ° فرآیند مشخص شده توسط مشتری
- 18..... 8-7-1-4 کنترل محصول دوباره کاری شده
- 18..... 8-7-1-6 اطلاع رسانی به مشتری
- 18..... 9- ارزیابی عملکرد
- 18..... 9-1- پایش، اندازه گیری، تحلیل و ارزیابی
- 18..... 9-1-1-1 پایش و اندازه گیری فرآیندهای ساخت
- 19..... 9-1-2-1 رضایت مشتری - موارد تکمیلی



الزامات خاص تامین کنندگان گروه صنعتی ایران خودرو (ISSR)

- 20..... 9-1-3- تحلیل و ارزیابی.....
- 20..... 9-2-2-3- ممیزی فرآیند ساخت.....
- 21..... 9-2-2-4- ممیزی محصول.....
- 21..... 10- بهبود.....
- 21..... 10-2-3- حل مساله.....
- 21..... 10-2-4- خطاناپذیرسازی.....
- 22..... 10-2-6- تحلیل شکایت مشتری و آزمون خرابی عرصه مصرف.....
- 23..... پیوست 1 :.....
- ماتریس رابطه میان اهداف کلان و شاخصهای کلیدی تامین کننده
- 24..... پیوست 2 :.....
- مدل ارزیابی جامع توانمندی تامین کنندگان (ویرایش سال 1396)
- 25..... اعضای کمیته تدوین الزامات خاص گروه صنعتی ایران خودرو:.....

پیشگفتار

گروه صنعتی ایران خودرو به عنوان بزرگترین خودروساز خاور میانه، در راستای استراتژیهای کلان خود در حوزه کیفیت، با توجه به شروع فصل جدیدی از همکاری های بین المللی و همگام با انتشار استانداردهای ISO9001:2015 و IATF16949:2016 اقدام به بروزآوری الزامات خود در زنجیره تامین نموده است.

این بروزآوری حاصل جمع بازنگری استانداردهای گذشته (SSR2)، بهینه کای جدیدترین الزامات خودروسازان معتبر دنیا و تدوین الزامات جدید منطبق بر آخرین ویرایش استانداردهای اشاره شده می باشد. در این راه "کمیته ی تدوین الزامات خاص گروه صنعتی ایران خودرو" با بررسی های کارشناسی، اخذ نظرات برخی از تامین کنندگان برتر گروه صنعتی ایران خودرو و نهادهای ذیصلاح صدور گواهینامه، اقدام به استفاده حداکثری از ظرفیت های موجود در صنعت خودروی ایران نیز نموده است.

1- هدف و دامنه کاربرد:

- استاندارد سیستم مدیریت کیفیت خودرو IATF16949:2016 ، سیستم مدیریت کیفیت ISO9001:2015 و مدرک حاضر، نیازمندیهای بنیادی گروه صنعتی ایران خودرو رادرمورد سیستم مدیریت کیفیت تبیین نموده و برای شرکتهای ارایه دهنده قطعات، خدمات، قطعات یدکی و نرم افزارهای خودرویی در نظر گرفته شده است.
- در صورتیکه سازمان، طرف قرارداد مستقیم با ساپکو نباشد، دستورالعمل ها و الزامات مشتری طرف قرارداد (در صورت وجود) نافذ خواهد بود و در غیر اینصورت اجرای دستورالعمل ها و الزامات مندرج در این مدرک الزامیست.
- سازمان می بایست مفاهیم مرتبط با توسعه پایدار و مسوولیتهای اجتماعی را در نظر داشته و اجرا نماید.

2- مراجع الزامی:

- مدارک فنی مورد نیاز در صورت همکاری با گروه صنعتی ایران خودرو از طریق آرشیو فنی مدارک ساپکو ویا پورتال سازندگان در دسترس خواهد بود.
- مرجع استفاده از ابزارهای کیفی، آخرین ویرایش نظامنامه های مرجع AIAG می باشد. (رجوع شود به پیوست B استاندارد IATF16949:2016)

3- اصطلاحات و تعاریف:

سازمان: شرکت، بنگاه، کارخانه، کارگاه و یا هرگونه مجتمع تولیدی به همراه دفاتر خارج از سایتهای تولیدی آنها که طرف قرارداد مستقیم با گروه صنعتی ایران خودرو جهت تامین قطعات و یا خدمات خودرویی هستند، سازمان نامیده می شوند.

تامین کننده: عرضه کننده هرگونه محصول یا خدمات به سازمانهای طرف قرارداد با گروه صنعتی ایران خودرو، تامین کننده نامیده می شود.

مشتری: منظور از مشتری، طرف مستقیم قرارداد با سازمان است.

گروه صنعتی ایران خودرو: در این الزامات به معنی سایت های تولید خودرو، ساپکو و ایساکو می باشد.

مدیریت کیفیت: بالاترین مقام کیفیت سازمان که از نظر ساختار سازمانی مستقیماً زیر نظر مدیرعامل بوده، تمامی مسوولیت های کیفی قطعات و محموله های ارسالی با اوست و اختیار توقف تولید و توقف ارسال را دارا می باشد.

نماینده دارای اختیار مشتری: کارشناس مرغوبیت (کیفیت) مشتری یا شرکتهای خدمات مهندسی معرفی شده از طرف مشتری می باشد.

توقف تولید: به معنی عدم توانایی در تامین محصولات با کیفیت و مطابق MRP تعیین شده توسط مشتری می باشد.

CB (Certification Body): بطور کلی نهادهای صدور گواهی نامه می باشند و در این الزامات، CB های مورد تایید که

از IATF اعتبار گرفته و در لیست CB های مجاز مشخص شده توسط گروه صنعتی ایران خودرو باشند. همچنین لازم به توضیح

است گروه صنعتی ایران خودرو تنها گواهی نامه هایی را معتبر می داند که دارای لوگوی IATF و IATF number باشند.

قطعه فعال: قطعه ای است که از آخرین محموله ارسالی آن به مشتری بیش از 6 ماه نگذشته باشد.

4- ماهیت سازمان:

4-2- درک نیازها و انتظارات طرفهای ذی نفع

سازمان باید در طرح ریزی و راهبرد سازمانی خود الزامات گروه صنعتی ایران خودرو را در نظر بگیرد.

4-3- تعیین دامنه ی سیستم مدیریت کیفیت

سازمانهای تامین کننده قطعات و خدمات، ملزم به ارایه و در صورت ایجاد بستر نرم افزاری، آپلود کردن گواهی نامه های

مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت خود می باشند، ضمن اینکه باید آخرین تغییرات در گواهی نامه شامل اخذ، تمدید، ابطال یا

تعلیق، تغییر CB، اتمام اعتبار بدون تمدید و... را از طریق مبادی مربوط اظهار نمایند.

4-4-1-2- ایمنی محصول

سازمان باید به کمک اطلاعات نقشه و یا اعلام مشتری، از ایمنی بودن قطعات خود آگاهی پیدا کرده، الزامات قطعه ایمنی را مطابق با الزامات ایمنی ساپکو اجرا نماید.

5- رهبری:

5-3-1- نقش ها، مسئولیت ها و اختیارات سازمانی - موارد تکمیلی

سازمان باید بعنوان یکی از مسوولیت‌های خود حداکثر طی 10 روز کاری، مشتری (مدیر امور مربوطه) را از هرگونه تغییر صورت گرفته در خصوص مالکیت، مدیریت ارشد، مدیریت کیفیت و یا ایجاد سایت تولیدی جدید خود بصورت کتبی آگاه سازد. سازمان باید یک ماتریس که نشان دهنده ی ارتباطات بین بخش های مختلف خود با وظایف اصلی آنها می باشد، تهیه نماید. ماتریس ارتباطات باید به گونه ای تهیه شود که با شرح وظایف، انطباق کامل داشته باشد. سازمان باید حداقل یک نماینده به عنوان "نماینده مشتری" بطور رسمی به مشتری معرفی نموده و هرگونه تغییرات آن را حداکثر ظرف 10 روز کاری به بخش های مرتبط با مشتری اطلاع دهد. سازمان می تواند با در نظر گرفتن پیچیدگی خود در حوزه های مختلف، نظیر کیفیت، مهندسی، بازرگانی و ... نمایندگانی را برای ارتباط مستقیم فی مابین بطور رسمی معرفی نماید.

5-3-2- مسوولیت و اختیار برای الزامات محصول و اقدامات اصلاحی

بخش کیفیت سازمان باید در تمام ساعات تولید، مطابق طرح کیفیت حضور داشته باشد. این مسوولیت، قابل واگذاری به بخش دیگری نمی باشد.

6- طرح ریزی:

6-1-2-3- طرح های اقتضایی

سازمان باید هرگونه توقف تولید خود را طی 24 ساعت به واحدهای مرتبط مشتری اعلام نماید. همچنین باید طی نامه ای علاوه بر اعلام ماهیت مشکل بوجود آمده، اقدام واکنشی سریعی را جهت تضمین تامین قطعه به مشتری ارائه نماید. یادآوری: توقف تولید به معنی عدم توانایی در تامین محصولات با کیفیت و مطابق MRP تعیین شده توسط مشتری می باشد.

6-2-2-1- اهداف کیفیت و طرح ریزی جهت دستیابی به آنها - موارد تکمیلی

از آنجا که اهداف کیفی مرتبط با تامین کنندگان بصورت سالانه توسط مشتری بروزرسانی می گردد، سازمان باید ضمن اطلاع از استراتژی ها، شاخص ها، اهداف و برنامه های صنعت خودرو و به ویژه گروه صنعتی ایران خودرو، سالانه این استراتژی ها و اهداف جدید را آنالیز نموده و اقدامات مناسبی را جهت رسیدن به آن اجرا نماید. اهداف کیفی باید توسط سازمان به تامین کنندگان آن نیز تسری یابد ضمن اینکه اهداف تعیین شده برای این تامین کنندگان باید با اهداف مشتری سازگار باشد. تذکر: دستیابی به ضایعات صفر باید جز رویکردهای کلان سازمان باشد.

سازمان باید رابطه بین اهداف کلان و شاخص های کلیدی خود را در قالب یک ماتریس ارائه نماید، همچنین سازمان باید پروژه های سالانه خود را اولویت بندی نموده و ارتباط منطقی میان پروژه های فعال خود با شاخص های کلیدی عملکرد و یا شاخص های سطوح پایین تر برقرار نماید.

یادآوری 1: نمونه ای از ماتریس رابطه میان اهداف کلان و شاخصهای کلیدی سازمان در پیوست 1 قابل مشاهده می باشد. یادآوری 2: سازمان می تواند از استاندارد ISO10006 جهت مدیریت پروژه های خود استفاده نماید.

7- پشتیبانی:

7-1-3- زیرساخت

سازمان باید:

- Data Base Server اصلی شرکت را به گونه ای طراحی و انتخاب نماید که توان پاسخگویی به خواسته های مشتری را داشته باشد.



- از پست الکترونیکی (حتی الامکان از پست های الکترونیکی با سرور درون سازمانی) به منظور پاسخگویی به نیاز مشتری استفاده نماید.
- از وب سایت اینترنتی و اینترنتی برای ارائه اطلاعات به کاربران و شرکای تجاری خود استفاده نماید.
- سیستمی به منظور تبادل الکترونیکی داده ها با مشتری طراحی و پیاده سازی نماید.
- سیستم اتوماسیون اداری را در شرکت طراحی و پیاده سازی نماید.
- روش اجرایی مدونی برای Back Up گیری اطلاعات و مدارک فنی تعریف و اجرا نماید و از صحت نسخه های پشتیبان و امکان بازیابی آن ها اطمینان حاصل نماید. (رجوع شود به بند 6-1-2-3 استاندارد IATF16949:2016)
- سیستم یکپارچه اطلاعاتی را در حوزه های: کیفیت، منابع انسانی (پرسنلی، حقوق و دستمزد، ...)، تولید (کالیبراسیون، BOM، ...)، مالی (حسابداری صنعتی، فروش، ...)، برنامه ریزی و تدارکات (سفارشات، برنامه ریزی تولید، ...) و فروش (بازاریابی، فروش، ...) طراحی و پیاده سازی نماید.

7-1-4-1-7 - محیط عملیات فرآیندها - موارد تکمیلی

سازمان به منظور نظم و نظافت محیط تولید باید روش 5S را به نحو مقتضی در کلیه ایستگاه های تولیدی و کنترلی، پیاده سازی نماید.

7-1-5-1-7 - تحلیل سیستم اندازه گیری

در صورتی که سازمان از صلاحیت سیستم اندازه گیری خود اطمینان نداشته باشد ($30 < R\&R < 10$) باید سیستم اندازه گیری خود را توسط مشتری صحت گذاری نماید.

7-1-3-5-1-7 - آزمایشگاه داخلی

سازمان باید صلاحیت آزمایشگاه داخلی خود را از طریق اخذ تاییدیه مشتری، تضمین نماید.

7-1-3-5-2-7 - آزمایشگاه بیرونی

سازمان باید از آزمایشگاه های خارجی دارای صلاحیت که صلاحیت خود را از طریق اخذ گواهی نامه استاندارد 17025 یا معادل ملی آن و یا دارا بودن تاییدیه از مشتری احراز نموده اند استفاده نماید.

7-2-2- آموزش حین کار

آموزشهای حین کار باید موارد مرتبط با الزامات زیست محیطی، ایمنی و بهداشت حرفه ای را نیز شامل شود. غیبت و ترک کار کارکنان کلیدی تولید و کیفیت در خصوص فرایندهای ایمنی، کلیدی و مهم باید توسط کارکنان جایگزین جبران گردد، بطوری که این افراد مهارت ها و شایستگی های لازم برای آن فرایند را قبلاً کسب نموده باشند. سازمان باید نفرات مرتبط را برای دوره های آموزشی تخصصی مورد تاکید مشتری که در پورتال سازندگان (SCM.SAPCO.COM) قرار می گیرد، معرفی نموده، بر اثربخشی شرکت در دوره های آموزشی نظارت داشته باشد. سازمان باید سطح مهارت مورد نیاز فعالیت های تولید را تعریف نماید. همچنین باید سطح مهارت کارکنان را ارزیابی و نتیجه را در قالب یک جدول یا ماتریس در پای کار نگهداری نماید.

7-5-2- ایجاد و به روزرسانی

کنترل کلیه مدارک مدون مشتری شامل استانداردها، نقشه ها، رویه ها، دستورالعمل ها و ... از حیث کفایت و اعتبار باید سالیانه توسط سازمان صورت پذیرد. سازمان باید در هنگام استفاده از مدارک مشتری اطمینان حاصل نماید که آخرین ویرایش مدارک در حال استفاده است. اگر استاندارد مورد نیازی در پورتال سازندگان یا آرشیو فنی مشتری موجود نباشد، سازمان باید به واحدهای مرتبط مشتری (واحد تامین، مهندسی و کیفیت) اطلاع رسانی نموده و کسب تکلیف نماید. این نیازمندی برای تامین کنندگان سازمان نیز صادق است.

7-5-3-2-1- حفظ سوابق

مدت زمان نگهداری کلیه سوابق برابر با مدت گارانتی خودرو بعلاوه یکسال تقویمی می باشد، این موضوع برای خودرو های از رده خارج شده نیز صادق است. سوابق هرگونه ناراضی و شکایت مشتری شامل برگشتی ها و کلیم ها و اقدامات صورت گرفته شامل، گزارشات حل مساله و اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه باید به مدت حداقل دو سال پس از زمان غیرفعال شدن تولید قطعه موجود باشد. سازمان باید سوابق کنترلی پارامترها و مشخصه های ایمنی مربوط به قطعات ایمنی را به مدت 10 سال در 2 نسخه در 2 مکان جداگانه بایگانی و نگهداری نماید. (نگهداری سوابق مذکور می تواند به صورت کاغذی و یا رایانه ای انجام شود)

8- عملیات:

8-1-2-1-1-1-2-8- موارد تکمیلی – ارتباط با مشتری

کلیه مکاتبات و تبادل اطلاعات و متدلوژی های مورد استفاده توسط سازمان باید در چارچوب های از پیش تعیین شده از جانب مشتری باشد. این چارچوب ها شامل موارد ذیل می باشد:

8D، اخطار کیفی، تغییرات مهندسی (فرم 779)، فایروال،.....

سازمان باید اطلاعات مرتبط با طراحی و توسعه محصول نظیر BOP را در پورتال مشخص شده مشتری بارگذاری نماید.

8-1-2-2-1-2-8- تعیین الزامات محصولات و خدمات – موارد تکمیلی

سازمان باید:

- بر روی قطعات مشمول استانداردهای اجباری از آرم سازمان ملی استاندارد و بر روی قطعات مشمول الزام تاییدیه نوع (EMark) از نشان E Mark استفاده نموده، از بروز بودن آن اطمینان حاصل نماید.
- به هیچ وجه از ترکیبات و موادی که مطابق استاندارد ملی، استفاده از آنها ممنوع می باشد یا مواد دیگری که سازمان متعهد به عدم مصرف آنها گردیده، در ساخت قطعه و فرایندهای تولیدی خود استفاده نکند.

8-1-3-2-3-1-3-2-8- امکان سنجی ساخت سازمان

سازمان باید از روش مورد نظر مشتری با عنوان "دستورالعمل امکان سنجی" جهت تولید محصولاتی که الزامات مالی، اقتصادی، کیفی و فنی (مهندسی و ظرفیت) مشخص شده توسط مشتری را برآورده می سازند، استفاده نماید.

سازمان باید آخرین ویرایش روشهای فوق رادراختیار داشته، مورد استفاده قرار دهد.

8-1-2-3-3-1-2-3-8- طرح ریزی طراحی و توسعه – موارد تکمیلی

سازمان باید از روش مورد نظر مشتری به منظور انجام فعالیت های مربوط به طراحی و تکوین محصول خود استفاده نماید.

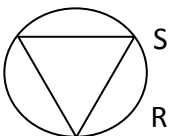

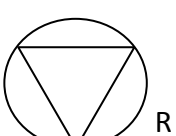
روش های مورد نظر عبارتند از:

- مراحل اخذ تاییدیه (ویژه تامین کنندگان)
- الزامات فرآیند تأیید قطعه (ویژه تامین کنندگان)
- فرآیند تکوین محصول (طراحی و تکوین) (ویژه تامین کنندگان)

- فرایند تامین قطعات (ویژه تامین کنندگان)
 - روش تاییدیه مواد اولیه فله ای (Bulk Material)
- سازمان باید آخرین بازنگری روشهای فوق را در اختیار داشته، مورد استفاده قرار دهد.

8-3-3-3- مشخصات ویژه

سازمان باید از نمادهای تعریف شده در گروه صنعتی ایران خودرو مطابق جدول ذیل استفاده کند.

نماد	شرح
	ایمنی و قانونی
	ایمنی
	قانونی

8-3-4-1- پایش

سازمان باید به منظور حصول اطمینان از دستیابی به اهداف پروژه های تعریف شده، نتایج نظارت پروژه ها را طی گزارشهای دوره ای به ذینفعان پروژه، به ویژه مشتری اصلی خود ارائه نماید. همچنین به منظور کاهش ریسک و تاخیر پروژه ها، جلسات پیگیری پیشرفت پروژه ها را در سطوح مختلف مدیریتی داشته باشد.

8-3-4-4- فرآیند تأیید محصول

سازمان باید فرآیند تأیید محصول و ساخت را مطابق با الزامات تایید قطعه مشتری ایجاد، پیاده سازی و نگه داری نماید.

8-3-5- خروجی های طراحی و توسعه

سازمان باید برای تمام آیتمهای کلیدی ($severity \geq 9$) در تحلیل ریسک طراحی (DFMEA)، اقدام اصلاحی تعریف نموده

همچنین در فرمتی مشخص، روند کاهش ریسکهای بالای شناسایی شده در DFMEA و PFMEA را پایش نماید.

8-3-6-1- تغییرات طراحی و توسعه - موارد تکمیلی

هرگونه تغییرات طراحی شامل تغییرات پیشنهادی از سوی سازمان، باید پیش از اعمال، تاییدیه مکتوب مشتری یا نماینده دارای اختیار مشتری را اخذ نموده باشد.

8-4-1-3- منابع سفارش شده توسط مشتری

در صورت الزام مشتری باید قراردادی سه جانبه که در آن مسوولیتهای هرکدام از طرفهای ذینفع (نماینده گروه صنعتی ایران خودرو، سازمان و تامین کننده) به روشنی تبیین شده، منعقد گردد.

8-4-2-1- نوع و میزان کنترل - موارد تکمیلی

سازمان باید موارد ذیل را رعایت نماید:

- از تامین کنندگان خود طرح کنترل دریافت نموده، فرآیندهای آنان را مطابق با طرح کنترل تایید شده، کنترل نماید. همچنین ترتیبی اتخاذ نماید که تغییرات فنی بدون توافق وی صورت نگیرد.
- هرگونه تغییر در مواد اولیه و تامین کنندگان خود را قبل از انجام تغییر به اطلاع مشتری رسانده و تاییدیه های مربوط را اخذ نماید.
- علاوه بر اخذ تست ریپورت برای اقلام خرید خارج، پارامترهای مهم مورد نظر مشتری را با تایید وی در برنامه کنترل اقلام ورودی خود قرار دهد.
- در صورت ارسال محموله های نامنطبق، تا اطمینان کامل از ریشه یابی مشکل و اثربخش بودن اقدامات اصلاحی انجام شده توسط تامین کننده خود، از کنترل 100٪ بر روی محموله های ارسالی اطمینان حاصل نماید.
- تذکر: حذف کنترل 100٪ منوط به دریافت اقدامات اصلاحی و صحت گذاری مجدد فرایند تولیدی تامین کننده توسط سازمان و نماینده دارای اختیار مشتری می باشد.
- یاد آوری: هر گونه تغییر موقتی/ اضطراری در مواد و یا تامین کننده، باید از طریق فرم ۷۷۹ به اطلاع مشتری رسیده و تاییدیه های مربوط اخذ گردد.

8-4-2-3- توسعه ی سیستم مدیریت کیفیت تأمین کننده

این قسمت دربرگیرنده تمام تأمین کنندگان محصولات و خدمات خودرویی سازمان که ارایه کننده ی قطعه یا اجزا، مواد و فرایندهای تولیدی (نظیر عملیات حرارتی، رنگ و سایر خدمات نهایی) می باشد.

تأمین کنندگان غیرتولیدی و خدمات شامل این بند نمی باشند. (مثال: اجراکنندگان آموزش، لجستیک، بسته بندی، فرایندهای خارج از دایره ایجاد ارزش افزوده)

سازمان باید به تأمین کنندگان خود الزام نماید تا سیکل تاییدیه فرایند/ محصول تعیین شده را برای مواد، قطعات و مجموعه های مصرفی خود طی نماید و دوره بازرسی های اقلام ورودی را بر اساس عملکرد هر تأمین کننده تعیین کند. (رجوع شود به بند 8-4-3-4 استاندارد IATF16949)

تذکر: برای تأمین کنندگان مواد اولیه (نظیر: ورق ها و شمش ها) و خدمات که علاوه بر صنعت خودرو برای سایر صنایع نیز تولید و ارایه خدمات دارند، اخذ گواهینامه ISO 9001 کفایت می کند.

8-4-2-4- پایش تأمین کننده

سازمان باید اهداف تحویل به موقع اعلام شده از طرف مشتری را برای تأمین کنندگان خود بعنوان حداقل هدف شاخص تحویل به موقع، هدف گذاری نماید.

سازمان باید سیستمی جهت کنترل عملکرد تأمین کنندگانی که بیشترین اثر را بر روی شاخصهای بهبود کیفی سازمان دارند، داشته باشد به طوری که امکان پیگیری عملکرد و اقدامات اصلاحی و هم چنین طبقه بندی آنها فراهم گردد. این روش حداقل باید شامل وضعیت کیفی و تحویل تأمین کنندگان و تکرار مجوزهای ارفاقی باشد.

8-4-2-4-1- ممیزی های شخص دوم

سازمان باید ممیزیهای شخص دوم را با توجه به ریسک های برآورد شده و عملکرد تأمین کننده برنامه ریزی نماید. ضمن اینکه باید از ممیزان مسلط به استاندارد IATF16949 استفاده گردد. همچنین سازمان باید بنابه درخواست مشتری، امکان حضور ایشان را جهت کنترل تأمین کننده خود فراهم آورد.

8-1-5-1- طرح کنترل

سازمان باید طرح کنترل را بعد از تهیه به تایید واحد کیفیت مشتری رسانده، در صورت هرگونه تغییر در طرح کنترل، این

تغییرات را به اطلاع مشتری برساند و تاییدیه مجدد کیفیت را اخذ نماید. همچنین سازمان باید حداقل سالانه یکبار طرح کنترل را بازنگری کرده و نسبت به اخذ تاییدیه مجدد طرح کنترل از مشتری اقدام نماید.

سازمان باید کلیه پارامترهای کیفی فرایند و محصول را که توسط کنترل کیفیت پایش می شود، ثبت نماید. روش ها و دوره های اندازه گیری و کنترل (محصول و فرآیند) مندرج در طرح کنترل باید براساس PPM داخلی، برگشتی، نارضایتی مشتری و ... در دوره های مشخص زمانی مورد بررسی و در صورت نیاز مورد بازنگری قرار گیرد. سازمان باید الزامات روش خودکنترلی را در برنامه کنترل و دستورالعمل های کاری اپراتور، سرپرست یا سرکارگر و واحدکنترل کیفیت منظور نموده و آن را به صورت روزانه مدیریت نماید.

مدیریت روزانه بدین معنی می باشد که سرپرست یا سرکارگر و واحدکنترل کیفیت درانتهای هرشیفت و به صورت روزانه مشاهدات خود، مبنی بر نحوه اجرای فعالیت های مربوط به اپراتور را در روش خودکنترلی ارائه و همچنین ضایعات، دوباره کاری و سایر موارد کیفی شناسایی شده توسط اپراتور و واحدکنترل کیفیت را مقایسه کرده و تصمیمات مناسب را اتخاذ نماید.

8-5-1-2- کار استاندارد شده – دستورالعمل های اپراتوری و استانداردهای چشمی

اپراتورها باید از دستورالعملهای جاری استفاده نموده و این دستورالعملها نیز باید شامل اقدامات واکنشی در صورت مشاهده عدم انطباق در هر مرحله از کار باشد.

دستورالعملهای کاری باید مشمول جزییات فعالیت ها بوده و شامل توضیح چه کاری؟ چه موقع؟ چگونه؟ و چه کسی؟ برای انجام کار باشد.

8-5-1-3- تصدیق راه اندازی کار

سازمان باید در مرحله تصدیق و تنظیم راه اندازی، علاوه بر تنظیمات تولید، از صحت و استفاده صحیح از ابزار و تجهیزات کنترلی مربوط اطمینان حاصل نماید.

8-5-1-6- مدیریت ابزارهای تولیدی و ابزارها و تجهیزات ساخت، آزمون و بازرسی

تجهیزات و دستگاههای آزمون سازمان شامل: دستگاههای تست عملکرد و دوام، کنترل ابعادی محصول نهایی و سایر تجهیزات آزمایشگاهی باید از کفایت لازم برخوردار بوده و مورد تایید مشتری قرارگیرد.

8-5-1-7- زمان بندی تولید

سازمان باید مطابق الزامات لجستیک ساپکو اقدام نماید.

8-5-2-1- شناسایی و قابلیت ردیابی – موارد تکمیلی

سازمان باید محصول نهایی را که برای مشتری ارسال می کند، شناسایی و ردیابی نماید. این سیستم باید حداقل قابلیت شناسایی و ردیابی شامل: شماره فنی، سازنده، تاریخ تولید، شیفت تولید و تغییرات در بیچ قطعات و مواد در یک شیفت و برای کلیه سطوح تولید و تامین را داشته باشد.

نکته: سازمان می تواند با اخذ مجوز از مشتری، بخشهایی از سیستم و فرایند خود را در این خصوص مستثنی نماید. همچنین برای قطعاتی که امکان ردیابی از روی محصول امکان پذیر نمی باشد (نظیر برخی پیچها و مهرها) پس از اخذ مجوز مشتری، اطلاعات مربوط به ردیابی باید روی تک تک ظروف بسته بندی محصول درج گردند.

سیستم شناسایی و ردیابی می بایست قابل تعمیم به تامین کنندگان نیز باشد. تأیید مشتری و یا نماینده دارای اختیار وی در خصوص سیستم ردیابی مورد نیاز می باشد. در خصوص قطعاتی که مشمول الزام ردیابی از سوی مشتری هستند، رعایت کلیه الزامات مطابق دستورالعمل انتخاب و ردیابی قطعات الزامی است.

8-5-4-1- محافظت – تکمیلی

سازمان باید مطابق الزامات حوزه لجستیک ساپکو اقدام نماید.

8-5-6-1- کنترل تغییرات – موارد تکمیلی

سازمان باید دارای یک روش اجرایی برای کنترل تغییرات مهندسی باشد تا:

- هرگونه تغییر برنامه ریزی شده را به مشتری اعلام نموده و قبل از اعمال تغییرات اقدام به اخذ تاییدیه کتبی از مشتری نماید.
- در خواست تغییرات دائمی در محصول از طریق تکمیل فرم MR و فرم گواهی تضمین (کد فرم 472) و درخواست تغییرات دائمی در فرآیند تولید یا پیمانکار تنها از طریق تکمیل فرم گواهی تضمین (کد فرم 472) به همراه مدارک تاییدیه مرتبط صورت می پذیرد (رجوع شود به دستورالعمل فرآیند تایید قطعه مشتری)
- هرگونه درخواست تغییر موقتی/ اضطراری در محصول و فرایند را از طریق مبادی تعریف شده نزد مشتری (فرم درخواست تغییرات به شماره ۷۷۹) پیگیری نماید.

- کلیه مدارک مرتبط را بروز آوری و مجدداً تاییدیه های لازم را از مشتری اخذ نماید.
- نمونه هایی را به منظور بررسی اثرات تغییرات و صحه گذاری آن ارسال نموده و تاییدیه های لازم را اخذ نماید.
- در خصوص تاریخ و نحوه ارسال محموله های تغییر یافته با مشتری هماهنگی کامل داشته باشد.
- اولین محموله های تغییر یافته را تحت عنوان محموله های جدید، مشخص نماید.

8-6-1- ترخیص محصولات و خدمات - موارد تکمیلی

مشتری محق است جهت اطمینان از نحوه ارایه محصولات و خدمات سازمان، از بازرسی مستقل (طرف سوم) استفاده نماید.

8-6-2- بازرسی جامع ابعادی و آزمون عملکردی

سازمان باید تمام مشخصه های ابعادی را بصورت سالیانه برای حداقل 5 قطعه اندازه گیری نماید. در مواردی که ابزار و تجهیزات تولید دارای چندین کویتی باشد، سازمان باید از هر کویتی حداقل یک نمونه را بطور سالیانه اندازه گیری نماید. تذکر: همه قطعات بصورت سالیانه مشمول این بند می باشند مگر در مواردی که با مشتری توافق دیگری صورت گرفته است.

8-6-3- ارقام ظاهری

نمونه های شاهد محصول نهایی باید دارای شرایط مرزی تایید (حداقل قابل قبول حدود پذیرش برای کنترل های تطبیقی نظیر نمونه های شاهد، عکس ...) و تاییدیه از مشتری باشند.

8-7-1- مجوز مشتری برای ارفاق

سازمان باید هرگونه اجازه ارفاقی در خصوص محموله های دریافت شده از تامین کنندگان خود را با ارایه مستندات فنی و نتایج تستهای انجام شده، به اطلاع مشتری یا نماینده دارای اختیار مشتری برساند.

8-7-1-2- کنترل محصول نامنطبق - فرآیند مشخص شده توسط مشتری

روش برخورد با ارقام نامنطبق (جداسازی، دوباره کاری و ...) باید تعیین شده و مشکلات کیفی سریعاً به تولید منتقل شود. نتایج باید ثبت شده و نسبت به اهمیت، دسته بندی گردند (مبنای این دسته بندی می تواند ایمنی بودن محصول، اثرات بر مشتری خصوصاً مشتری نهایی، درصد دوباره کاری و یا ضایعات، هزینه تحمیل شده در اثر مشکل و ... باشد).

تذکر: انجام اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه برای موارد فوق الزامی است.

مکان و نحوه شناسایی محموله های نامنطبق باید به روشنی و سادگی قابل تشخیص باشد. نحوه برخورد با محموله های مشکوک (محموله های تولیدی قبل از رفع عیب) مطابق با محموله های نامنطبق می باشد. سازمان باید در صورت الزام یا تشخیص مشتری، متدولوژی هایی نظیر بیچ متد و فایروال را اجرا نماید.

8-7-1-4- کنترل محصول دوباره کاری شده

سازمان باید لیست دوباره کاری های مجاز و روشهای دوباره کاری خود را به تایید مشتری برساند.

8-7-1-6- اطلاع رسانی به مشتری

هدف از تست مشخصه های مهندسی، صحه گذاری انطباق قطعات با خواسته های طراحی می باشد. مردود بودن نتیجه تستها باعث توقف در ارسال محصول و انجام فوری اقدامات محدود کننده می گردد. سازمان باید سریعاً مشتری را از مردود بودن نتیجه تست، توقف ارسال و نحوه شناسایی محموله های تحت ریسک ارسال شده آگاه نماید. سازمان پس از شناسایی ریشه ایراد و انجام اقدام اصلاحی و در نهایت، تصحیح و صحه گذاری آن، امکان ارسال مجدد خواهد داشت. سازمان باید از ارسال قطعات مشکوک جلوگیری نماید.

9- ارزیابی عملکرد

9-1- پایش، اندازه گیری، تحلیل و ارزیابی

سازمان باید عملکرد و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت خود را بر اساس مدل "ارزیابی جامع توانمندی تامین کنندگان ساپکو" و شاخصهای مرتبط (شاخص های مندرج در جدول پیوست 2)، مورد پایش قرار دهد و اطلاعات مدون حاصل از این پایش را به عنوان شواهد نتایج حفظ نماید. لازم به ذکر است، ارزیابی عملکرد سازمان بر اساس مدل " ارزیابی جامع توانمندی تامین کنندگان " و شاخصهای مندرج در جدول پیوست 2 انجام می گردد.

9-1-1- پایش و اندازه گیری فرآیندهای ساخت

سازمان باید ضمن لحاظ موارد مندرج در دستورالعمل تایید قطعه مشتری مطابق شرایط جدول ذیل اقدام نماید:

وضعیت تحت کنترل بودن فرایند	اقدامات واکنشی مورد نیاز براساس قابلیت فرایند (Cpk)			
	برای فرایندهای عادی	برای فرایندهای عادی	برای فرایندهای ایمنی	برای فرایندهای ایمنی
	عادی	≥ 1.33	ایمنی	≥ 1.67
	< 1.33		< 1.67	
تحت کنترل	بازرسی 100 درصد*	تولید قابل قبول ادامه شرایط جهت کاهش نوسانات محصول	بازرسی 100 درصد	تولید قابل قبول ادامه شرایط جهت کاهش نوسانات محصول
خارج از کنترل	شناسایی علل خاص			
	بازرسی 100 درصد* تمام محصولات تولید شده از آخرین تولید تحت کنترل			

*سازمان تضمین می دهد که روش بازرسی 100 درصد مانع از ارسال محصولات نامنطبق به مشتری می گردد. این روش باید شامل روشهای خطا ناپذیرسازی باشد.

همچنین سازمان باید در فرایندهای ساخت خود از تکنیکهای مدیریت دیداری بصورت اثربخش استفاده نماید.

9-1-2-1- رضایت مشتری - موارد تکمیلی

سازمان و شرکت های اعطای گواهی نامه مدیریت کیفیت (CB: Certification Body) باید از شرایط ذیل (برگرفته از IATF Rules-5th Edition) آگاهی داشته و مطابق آن عمل نمایند:

- 1- نقصان در شاخصهای مرتبط با کیفیت و تحویل موجب وضعیت ویژه (Special Status) است.
- 2- کارتهای زرد و قرمز صادر شده از طرف مشتری (مطابق دستورالعمل های مرتبط) نشانگر بروز وضعیت ویژه (Special Status) بوده و به اطلاع سازنده و CB - توامان - می رسد.
- 3- در صورت صدور کارت زرد:

- این هشدار به سازنده و CB اعلام می گردد و سازنده باید ظرف مدت حداکثر 7 روز، برنامه اقدامات اصلاحی خود را برای مشتری و CB مربوط ارسال نماید.

- CB پس از اطلاع از صدور کارت زرد باید اقدام به آغاز مراحل Decertification شامل آنالیز وضعیت، تصمیم گیری در خصوص تعلیق یا عدم تعلیق، تصدیق (Verification) با حضور در محل یا بدون حضور در محل (Onsite یا Offsite) و در خصوص ابطال یا عدم ابطال گواهینامه تصمیم گیری نموده و نتایج را در هرگام به اطلاع مشتری برساند.

4- در صورت صدور کارت قرمز:

- این هشدار به سازنده و CB مربوط اعلام می گردد و سازنده باید ظرف مدت حداکثر 7 روز، برنامه اقدامات اصلاحی خود را برای مشتری و CB ارسال نماید.
- CB باید گواهی نامه سازنده ی دریافت کننده کارت قرمز را تعلیق نماید.
- تصدیق (Verification) اقدامات اصلاحی باید با حضور در محل (Onsite) توسط CB صورت پذیرد.
- سایر مراحل Decertification باید توسط CB انجام شده، در هر مرحله به اطلاع مشتری برسد.

9-1-3- تحلیل و ارزیابی

سازمان باید از یک سیستم مناسب جهت جمع آوری و پردازش داده های موجود در سطح شرکت برخوردار باشد. این اطلاعات باید به گونه ای پردازش شود که روند های کیفی، وضعیت عملکرد شامل اثربخشی، کارآیی و بهره وری را نشان دهد. این گزارش ها باید شاخص های کلیدی عملکرد سازمان را به عنوان حداقل دربرگیرد. شاخص های کلیدی عملکرد می بایست با موارد مشابه رقبا و یا یک الگوی بهینه مناسب مقایسه شوند.

اهداف و شاخص های مرتبط با رضایت مشتری را به صورت ماهیانه مورد پایش قرار داده و نتایج را طی گزارشات مدیریتی به اطلاع مدیران ارشد و پرسنل مرتبط برساند.

در صورت دریافت هرگونه کلیم و یا نارضایتی از مشتری، شاخصهای کیفی مرتبط با مشتری را به صورت هفتگی مورد پایش قرار دهد.

سازمان باید ماتریسی تهیه نماید که مشخص کند چه گزارش هایی، توسط چه واحدی و با چه تناوبی تهیه شود.

لازم است مدیریت ارشد سازمان یا نماینده وی طی جلسات منظمی از کاستی های کیفی مطلع شده و بلافاصله در جریان مشکلات حاد قرار گیرد (سیستم های اخطار، پیچینگ و...) در این جلسات باید طرح های بهبود کیفیت نیز مطرح و مورد بررسی قرار گیرد.

9-2-2-3- ممیزی فرآیند ساخت

سازمان باید جهت انجام ممیزی های فرایند از چک لیست های ممیزی فرایند مشتری استفاده نماید. همچنین باید هر یک از زیرفرآیندهای تولید را بصورت سالیانه ممیزی نماید.

سازمان باید از انجام ممیزی فرآیند در تامین کنندگان و ارائه دهندگان خدمات خود اطمینان حاصل نماید.

9-2-2-4- ممیزی محصول

سازمان باید از متدولوژی ممیزی SQFE جهت ممیزی محصول خود استفاده نماید. نمونه برداری جهت ممیزی محصول باید دربرگیرنده تولید تمام شیفت های تولیدی باشد. تناوب ممیزی محصول 6 ماهه بوده مگر در موارد ذیل:

1- قطعات ایمنی

2- هنگامی که PPM داخلی و خارجی در محدوده اهداف تعریف شده از طرف مشتری نباشد.

3- اعلام ایراد و یا هشدار در خصوص قطعه از طرف مشتری صادر شده باشد.

که در این صورت تناوب ممیزی، ماهیانه خواهد بود. همچنین چک لیست ممیزی محصول باید به تایید نماینده دارای اختیار مشتری برسد.

تذکر: تناوب ممیزی در موارد خاص بر اساس الزام مشتری تعیین می گردد.

10- بهبود

10-2-3- حل مساله

سازمان باید از متدولوژی های الزام شده توسط مشتری نظیر 8D, A3, QC Story و ... جهت حل مساله استفاده نماید.

مستندات فرایند حل مساله باید در برگیرنده موارد ذیل باشد:

1- شناسایی و پیگیری موضوع از مبادی مختلف

2- تیم سازی و اجرای سد کیفی و فایروال

3- انجام تکنیک های آنالیز و ریشه یابی مساله

4- انجام به موقع اقدامات اصلاحی

5- کنترل و پایش اقدامات اصلاحی

6- حضور تمامی سطوح سازمانی در فرایند حل مساله

7- استاندارد سازی اقدامات انجام شده

10-2-4- خطاناپذیرسازی

ابزار و تجهیزات خطا ناپذیر سازی باید در صورت امکان در ابتدای هر شیفت کاری و در موارد غیر قابل انجام مطابق طرح کنترل، تست عملکردی گردند.

سازمان باید لیستی از ابزار و تجهیزات خطاناپذیر سازی در سازمان را با ذکر امکان کنارگذاشتن (Bypass) یا جایگزین کردن آنها در مواقع اضطرار تهیه نماید. (رجوع شود به آیت 8-5-6-1 استاندارد) تعیین امکان کنارگذاشتن (Bypass) یا جایگزین کردن باید با در نظر گرفتن موارد ایمنی، شدت و عدد RPN بالا صورت پذیرد.

سازمان باید لیستی از ابزارها و تجهیزات خطاناپذیر سازی در فرآیند ساخت را نگهداری نماید. همچنین باید باتوجه شدت اثر روی مشتری، لیستی از فرصت های بالقوه خطاناپذیر سازی و برنامه اقدام بر روی آنها تهیه کند.

10-2-6- تحلیل شکایت مشتری و آزمون خرابی عرصه مصرف

سازمان باید روش سیستماتیک و مدونی در تطابق کامل با فرآیند صدور اخطار کیفی مشتری، برای برخورد با نارضایتی مشتری که می تواند به موارد ذیل مربوط باشد، تدوین و به مرحله اجرا بگذارد:

- 1- برگشت محموله از دریافت کالای مشتری
- 2- آدیت محصول مشتری
- 3- هرگونه گزارش نارضایتی اعلام شده از خطوط تولید مشتری
- 4- اعلام نارضایتی مشتری از طریق سازمان خدمات پس از فروش
- 5- گزارش های دریافت شده از مصرف کننده نهایی

پیوست 2 :

مدل ارزیابی جامع توانمندی تامین کنندگان (ویرایش سال 1396)

ردیف	عنوان شاخص	وزن شاخص	معیارهای ارزیابی
۱	عملکرد تامین و سیستمهای لجستیکی	۱۰٪	توان کلی تامین
			درصد واقعی تامین در سال گذشته
			توقف خطوط تولید مشتری
			تحويل به موقع ایران خودرو و ایساکو
			اخطارهای لجستیکی
			توان سیستمی لجستیک
۲	عملکرد و توان مهندسی کیفی	۲۰٪	مهندسی کیفیت
			سیستم های مدیریت کیفیت و چک لیست مرتبط
			برگشتی خط تولید
			برگشتی خدمات پس از فروش
			نتایج اخطار کیفی
۳	ساخت و خودکفائی	۲۵٪	توان ساخت داخل و خودکفایی
			عمق ساخت و فرایند تولید
			قالب و ابزار
			مدیریت تکنولوژی
			نمره آدیت
۴	طراحی ، مهندسی و تحقیقات	۱۵٪	تحلیل نیاز مشتری و تحقیق توسعه
			توسعه محصول و اطلاعات مهندسی
			تحلیل نیاز مشتری
			سازماندهی R&D
۵	رقابت پذیری قیمتی و کیفی	۱۰٪	انطباق قیمت فروش سازنده با قیمت هدف ساپکو
			ایجاد ارزش افزوده (سهم ریالی در قیمت فروش سازنده)
			ارائه اطلاعات آنالیز قیمت
			انطباق اجزاء آنالیز قیمت
			اثر گذاری شاخص کیفی و مهندسی
۶	صادرات	۱۰٪	توان بالقوه صادراتی
			صادرات محقق شده
۷	سرمایه گذاری در تکنولوژی های جدید	۱۰٪	پیش بینی روند رشد سرمایه گذاری ها
			انعطاف پذیری مالی
			الزامات گزارشگری و تامین مالی



الزامات خاص تامین کنندگان گروه صنعتی ایران خودرو (ISSR)

اعضای کمیته تدوین الزامات خاص گروه صنعتی ایران خودرو:

ردیف	نام و نام خانوادگی	شرکت / سمت	ایمیل
۱	حامد پروین	ایران خودرو	H.Parvin@ikco.ir
۲	بهزاد رحیم زاده	ایران خودرو	Be.Rahimzadeh@Gmail.com
۳	هومن حکیمی	ایران خودرو	H.Hakimi@ikco.ir
۴	امید الهامی	ایران خودرو	O.Elhami@ikco.ir
۵	حمید حمیدی	ساپکو	hhamidi@sapco.com
۶	محمد بیدگلی	ساپکو	mbidgoli2003@yahoo.com
۷	محسن پیوسته	مشاور	---
۸	پنج شرکت از تامین کنندگان برتر گروه صنعتی ایران خودرو	---	---
۹	شرکت های صدور گواهی نامه مورد تایید گروه صنعتی ایران خودرو	---	---