



نظام جامع تضمین کیفیت روش اجرایی کنترل خدمت نامنطبق

تاریخ تدوین: ۱۳۸۷/۰۴/۱

کد روش اجرایی: P-UM00-02/

شماره تجدید نظر: ۰۰

تاریخ تجدید نظر: ۱۳۸۸/۰۹/۰۱

تعداد صفحه: ۴

معاونت طرح و برنامه

واحد بهبود فرآیندها

دانشگاه فردوسی مشهد



نظام جامع تضمین کیفیت
روش اجرایی کنترل خدمت نامنطبق

شماره مدرک: P-UM00-02/

تاریخ تدوین: ۱۳۸۷/۰۴/۰۱

صفحه: ۱ از ۴

شماره تجدید نظر: ۰۰

فهرست مطالب

ردیف	شرح مطالب	صفحه
۱	هدف و دامنه کاربرد	۲
۲	تعاریف	۲
۳	مسئولیت و اختیارات	۲
۴	روش اجرا	۲
۵	ضمائم	۲
۶	مراجع	۳
۷	مدارک مرتبط	۳



نظام جامع تضمین کیفیت روش اجرایی کنترل خدمت نامنطبق

شماره مدرک: P-UM00-02/

تاریخ تدوین: ۱۳۸۷/۰۴/۰۱

شماره تجدید نظر: ۰۰ صفحه: ۲ از ۴

۱- هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این روش اجرایی، حصول اطمینان از انطباق خدمات با الزامات یا خواسته‌های مشخص شده در سازمان، همچنین شناسایی خدمت نامنطبق و جلوگیری از ارائه آن در کلیه مراحل فرآیند می‌باشد که نهایتاً در خصوص خدمت نامنطبق تعیین تکلیف می‌گردد. این سند برای کلیه واحدهای تابعه دانشگاه فردوسی، صادق می‌باشد.

۲- تعاریف

کلیه واژه‌های بکار رفته در این سند با استاندارد مبانی و واژگان ایران- ایزو ۹۰۰۱ ویرایش ۲۰۰۸ مطابقت دارند.

۳- مسئولیت و اختیار

- ۱-۳ کارکنان موثر بر کیفیت: مسئولیت شناسایی خدمت نامنطبق در حین اجرای فرآیند و گزارش به مسئول بلافاصله را بر عهده دارند.
- ۲-۳ مسئول بلافاصله گزارش‌دهنده: مسئولیت بررسی و صدور خدمت نامنطبق و ارسال به واحد تضمین کیفیت را بر عهده دارد.
- ۳-۳ مسئول واحد تضمین کیفیت: مسئولیت دسته‌بندی عدم انطباق‌های صادره و ارجاع به کمیته تخصصی حوزه دریافت کننده عدم انطباق، پیگیری رفع عدم انطباق‌های صادره و تهیه گزارش‌های آماری جهت ارسال به معاونت طرح و برنامه را بر عهده دارد.
- ۳-۴ کمیته تخصصی حوزه دریافت کننده عدم انطباق: مسئولیت تعیین تکلیف عدم انطباق، تجزیه و تحلیل علت بروز نقص، تعیین مسئول فرایند/ فعالیت دریافت کننده عدم انطباق و تأیید عدم انطباق رفع شده را بر عهده دارد.
- ۳-۵ مسئول فرایند/ فعالیت دریافت کننده عدم انطباق: مسئولیت رفع عدم انطباق صادره و گزارش به کمیته تخصصی مربوطه را بر عهده دارد.
- ۳-۶ معاونت طرح و برنامه: مسئولیت نظارت عالیه بر روند کنترل خدمت نامنطبق را بر عهده دارد.

۴- روش اجرا

سازمان باید اطمینان حاصل نماید، خدمتی را که در انطباق با الزامات یا خواسته‌ها نمی‌باشد، شناسایی و کنترل نموده تا از بکارگیری ناخواسته آن جلوگیری شود. یک روش اجرایی مدون باید ایجاد شود تا کنترل‌ها، مسئولیت‌ها و اختیارات مربوط به برخورد با خدمت نامنطبق را تعریف کند. بنابراین هرگاه در حین اجرای فرآیند عدم انطباقی توسط کارکنان شناسایی گردد، بلافاصله خدمت نامنطبق متوقف گشته و از ادامه آن در فرآیند جلوگیری بعمل می‌آید و سپس در مورد آن به یکی از طرق زیر تعیین تکلیف می‌شود:

• انجام اقداماتی جهت رفع عدم انطباق تشخیص داده شده

• اجازه استفاده، ترخیص یا پذیرش آن با مجوز ارفاقی توسط مرجع ذیربط و بر حسب اقتضا توسط مشتری

• انجام اقداماتی جهت جلوگیری از بکارگیری آن.

خدمت نامنطقی که اصلاح می‌گردد باید جهت اثبات انطباق با الزامات، مورد تصدیق مجدد قرار گیرد. هنگامی که خدمت نامنطبق پس از ارائه، تشخیص داده شود؛ سوابق ماهیت عدم انطباق‌ها و هر نوع اقدامات بعدی دیگر که انجام گرفته است از جمله اجازه‌های ارفاقی، اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه می‌بایست نگهداری شوند.

۵- ضوابط

فرم گزارش خدمت نامنطبق به شماره مدرک P-UM00-0200F1 در ۲ نسخه به شرح زیر تهیه می‌گردد.

- نسخه اول- مدیریت مربوطه
- نسخه دوم- واحد بهبود فرآیندهای معاونت طرح و برنامه



نظام جامع تضمین کیفیت
روش اجرایی کنترل خدمت نامنطبق

شماره مدرک: P-UM00-02/

تاریخ تدوین: ۱۳۸۷/۰۴/۰۱

صفحه: ۳ از ۴

شماره تجدید نظر: ۰۰

۶- مراجع

ردیف	نام مرجع	کد مدرک
۱	نظامنامه کیفیت	M-UM00/
۲	روش اجرایی پایش و اندازه گیری خدمت	P-UM00-01/
۳	روش اجرایی کنترل اسناد و مدارک	P-UM00-07/

۷- مدارک مرتبط

ردیف	نام مدرک	کد مدرک
۱	فرم گزارش خدمت نامنطبق	P-UM00-0200F1



نظام جامع تضمین کیفیت روش اجرایی کنترل خدمت نامنطبق

شماره مدرک: P-UM00-0200F1

تاریخ تدوین: ۱۳۸۷/۰۴/۰۱

شماره صفحه: ۴ از ۴

شماره تجدید نظر: ۰۱

عنوان: فرم گزارش خدمت نامنطبق

نام واحد صادر کننده عدم انطباق:

نام واحد دریافت کننده عدم انطباق:

شماره نامه:

موضوع خدمت / نامه:

شرح عدم انطباق:

نام و نام خانوادگی مسئول بلافاصله:
تاریخ و امضاء

نام و نام خانوادگی گزارش دهنده:
تاریخ و امضاء

واحد صادر کننده عدم انطباق

شماره عدم انطباق:

نام و نام خانوادگی مسئول و امد تضمین کیفیت:
تاریخ و امضاء

واحد تضمین کیفیت

علت بروز نقص:

نتیجه ارزیابی و تجزیه و تحلیل:

نوع تعیین تکلیف:

تکرار مجدد فعالیت

اصلاح فوری نقص و تداوم فرایند

توقف فرایند تا رفع کامل نقص

عدم تایید گزارش خدمت نامنطبق

اجازه ارفاقی

اقدام اصلاحی پیشنهادی:

اقدام پیشگیرانه پیشنهادی:

نام و نام خانوادگی رییس کمیته تخصصی:
تاریخ و امضاء

نام و نام خانوادگی مسئول فرایند:
تاریخ و امضاء

کمیته تخصصی واحد دریافت کننده عدم انطباق

این خدمت پس از اعمال اصلاحات، بررسی گردید و مورد تصویب می باشد نمی باشد

نام و نام خانوادگی رییس کمیته تخصصی:
تاریخ و امضاء