



# نظام جامع تضمین کیفیت روش اجرایی پایش و اندازه گیری فرایندها

تاریخ تدوین: ۱۳۸۷/۰۴/۰۱

کد روش اجرایی: P-UM00-05/

شماره تجدید نظر: ۰۰

تاریخ تجدید نظر: -

تعداد صفحه: ۶

معاونت طرح و برنامه  
دفتر مستند سازی و بهبود فرایندها



## فهرست مطالب

ردیف	شرح مطالب	صفحه
۱	هدف دامنه کاربرد	۲
۲	تعاریف	۲
۳	مسئولیت و اختیارات	۲
۴	روش اجرا	۲
۵	سوابق	۳
۶	مراجع	۳
۷	ضمائم	۳
۸	توزیع نسخ	۳



## نظام جامع تضمین کیفیت روش اجرایی پایش و اندازه گیری فرآیندها

شماره مدرک: P-UM00-05/

تاریخ تدوین: ۱۳۸۷/۰۴/۰۱

شماره تجدید نظر: ۰۰ صفحه: ۲ از ۶

### ۱- هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این سند تشریح چگونگی انجام پایش و اندازه گیری فرآیندهای دانشگاه فردوسی (صفوستاد) می باشد.

### ۲- تعاریف

کلیه واژه های بکاررفته در این سند با استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۱ - ویرایش ۱۳۸۰ سیستم مدیریت کیفیت مبانی و واژگان مطابقت دارند.

### ۳- مسئولیت و اختیار

۱-۳ مسئولیت پایش هر فرآیند در بخش های مختلف بر عهده صاحب فرآیند می باشد.

۲-۳ تصدیق پایش فرآیندها بر عهده دفتر مستندسازی و بهبود فرآیندها می باشد.

۳-۳ نظارت عالی بر پایش فرآیندها بر عهده معاون حوزه/ ریاست دانشکده، می باشد.

### ۴- روش اجرا

فرآیندهای ارائه خدمات در دانشگاه فردوسی بعضا در تعامل با یکدیگر قرار دارند. تعامل فرآیندهای ارائه خدمات در فرم شناسنامه فرآیندها به شماره مدرک P-UM00-0500F1 آورده شده است. آن دسته از فرآیندهای ارائه خدمات که مستقیما در کیفیت نتایج فعالیت ها تاثیر می گذارند برحسب شاخص های تعریف شده، همچنین دوره های تعیین شده در شناسنامه فرآیندها توسط صاحب فرآیند مورد پایش و در صورت امکان مورد اندازه گیری قرار گرفته و نتایج این پایش حداقل به صورت سالیانه در قالب سوابق کیفیت جهت تجزیه و تحلیل های آماری در فرم های پایش و اندازه گیری فرآیندها به شماره مدرک P-UM00-0500F2 ثبت و نزد واحد مستند سازی و بهبود فرآیندها نگهداری می گردد. در صورت رویت عدم انطباق نتایج بدست آمده با معیارهای تعیین شده نسبت به انجام اقدامات اصلاحی و یا پیشگیرانه طبق روش های اجرایی مربوطه اقدام می گردد. جدول معیارهای پایش و اندازه گیری فرآیندها و همچنین دوره های مربوط به پایش هر فرآیند در همین روش اجرایی آورده شده است:

#### ۱-۴ تعامل فرآیندها

فرآیندهای مربوط به هر بخشی از دانشگاه در فرم شناسنامه فرآیندها به شماره مدرک P-UM00-0500F1 آورده شده است. در این فرم اطلاعات مربوطه هر یک از فرآیندها به شرح زیر توسط صاحبان فرآیند تکمیل می گردد.

- نام معاونت/ مدیریت
- صاحب فرآیند
- نام فرآیند
- ورودی (input)
- فرآیند قبلی
- خروجی (output)
- فرآیند بعدی
- مسئول اجرا
- روش کار
- شاخص پایش و اندازه گیری



## نظام جامع تضمین کیفیت روش اجرایی پایش و اندازه گیری فرآیندها

شماره مدرک: P-UM00-05/

تاریخ تدوین: ۱۳۸۷/۰۴/۰۱

صفحه: ۳ از ۶

شماره تجدید نظر: ۰۰

- درصد شاخص
- دوره پایش و اندازه گیری

### ۲-۴ شاخص / دوره پایش و اندازه گیری

کلیه فرآیندهای مشروح فوق طبق شاخص های تعریف شده در شناسنامه فرآیندها در تواتر زمانی تعیین شده برای هر فرآیند (دوره پایش) توسط صاحب فرآیند مورد پایش قرار گرفته و نتایج پایش و اندازه گیری در فرم گزارش پایش و اندازه گیری فرآیندها به شماره مدرک P-UM00-0500F2 ثبت می گردد.

پایش کننده، عدد بدست آمده را با اندازه شاخص تعریف شده در فرم شناسنامه فرآیندها مورد مقایسه قرار داده و نتیجه را تحت عنوان نتیجه اندازه گیری فرآیند ثبت می نماید. در ذیل، فرم تنگناهای موجود ثبت می گردد. در صورت هرگونه عدم انطباق با اندازه شاخص تعریف شده طبق روش اجرایی کنترل محصول نامنتطبق رفتار می گردد.

### ۵- سوابق

ردیف	نام فرم	کد فرم
۱	فرم تکمیل شده شناسنامه فرآیندها	P-UM00-0500F1
۲	فرم تکمیل شده گزارش پایش و اندازه گیری فرآیندها	P-UM00-0500F2

### ۶- مراجع

ردیف	نام مرجع	کد مرجع
۱	نظامنامه مدیریت کیفیت	-

### ۷- ضامائم

ردیف	نام فرم	کد فرم
۱	فرم شناسنامه فرآیندها	P-UM00-0500F1
۲	فرم بررسی تنگناهای فرآیند	P-UM00-0500F2
۳	فرم گزارش پایش و اندازه گیری فرآیندها	P-UM00-0500F3

### ۸- توزیع نسخ

واحد مربوطه، دفتر مستندسازی و بهبود فرآیندها



## نظام جامع تضمین کیفیت روش اجرایی پایش و اندازه گیری فرآیندها

شماره مدرک: P-UM00-0500F1

تاریخ تدوین: ۱۳۸۷/۰۴/۰۱

شماره صفحه: ۴ ز ۶

شماره تجدید نظر: ۰۰

عنوان: فرم شناسنامه فرآیندها

نام معاونت/دانشکده:

نام مدیریت/معاونت:

نام اداره:

نام فرایند:

صاحب فرآیند:

تاریخ:

دوره پایش:

درصد شاخص	شاخص پایش	روش کار	مسئول	فرآیند بعدی	خروجی	فرآیند قبلی	ورودی	فعالیتها

تنگناهای موجود:



## نظام جامع تضمین کیفیت روش اجرایی پایش و اندازه گیری فرآیند

شماره مدرک: P-UM00-0500F2

تاریخ تدوین: ۱۳۸۷/۰۴/۰۱

شماره صفحه: ۵ از ۶

شماره تجدید نظر: ۰۰

عنوان: فرم بررسی تنگناهای فرآیند

نام معاونت/دانشکده:

نام مدیریت/معاونت:

نام اداره:

نام فرآیند:

صاحب فرآیند:

مسئول فرآیند:

تاریخ:

ردیف	شاخص مرتبط	درصد تحقق شاخص	تنگنا	درصد اثرگذاری تنگنا بر شاخص	علل بروز تنگنا	راهکارهای پیشنهادی	مرجع رسیدگی	زمان بندی رفع تنگنا	
								تاریخ شروع	تاریخ خاتمه
۱									
۲									
۳									
۴									



## نظام جامع تضمین کیفیت روش اجرایی پایش و اندازه گیری فرآیندها

شماره مدرک: P-UM00-0500F2

تاریخ تدوین: ۱۳۸۷/۰۴/۰۱

عنوان: فرم گزارش پایش و اندازه گیری فرایندها

شماره تجدید نظر: ۰۰

شماره صفحه: ۶ از ۶

نام معاونت:

نام مدیریت:

نام اداره:

نام فرآیند:

صاحب فرآیند:

تاریخ پایش:

شاخص پایش	درصد شاخص	تنگناهای پیش بینی شده در فرآیند براساس درصد شاخص	درصد نتیجه پایش	تنگناهای شناسایی شده در فرآیند براساس نتیجه پایش

این قسمت توسط مدیریت حوزه تکمیل می گردد

### ارزیابی اثر بخشی فرآیند

- نتایج ارزیابی کنترل محصول نامنطبق در طول دوره پایش  مطلوب  نامطلوب
- نتایج اثر بخشی اقدامات اصلاحی انجام شده در طول دوره پایش  مطلوب  نامطلوب
- نتایج اثر بخشی اقدامات پیشگیرانه انجام یافته در رفع عدم انطباقهای بالقوه شناسایی شده در طول دوره پایش  مطلوب  نامطلوب
- نتایج اثر بخشی اقدامات اصلاحی انجام یافته در جلب رضایت ارباب رجوع (رسیدگی به شکایات مشتریان)  مطلوب  نامطلوب

این فرآیند با توجه به بررسی های بعمل آمده فوق در دوره پایش، اثر بخش می باشد  نمی باشد

مدیریت حوزه: .....

تاریخ و امضا