



نظام جامع تضمین کیفیت روش اجرایی پایش و اندازه گیری خدمت

تاریخ تدوین: ۱۳۸۷/۰۴/۰۱

کد روش اجرایی: P-UM00-01/

شماره تجدید نظر: ۰۰

تاریخ تجدید نظر: —

تعداد صفحه: ۴

معاونت طرح و برنامه
دفتر مستند سازی و بهبود فرآیندها



نظام جامع تضمین کیفیت
روش اجرایی پایش و اندازه گیری خدمت

شماره مدرک: P-UM00-01/

تاریخ تدوین: ۱۳۸۷/۰۴/۰۱

صفحه: ۱ از ۴

شماره تجدید نظر: ۰۰

فهرست مطالب

ردیف	شرح مطالب	صفحه
۱	هدف دامنه کاربرد	۲
۲	ساختار سازمانی عملیاتی	۲
۳	تعاریف	۲
۴	مسئولیت و اختیارات	۲
۵	روش اجرا	۲
۶	ضمائم	۳
۷	مراجع	۳
۸	مدارک مرتبط	۳
۹	نمودار گردش عملیات	۳
۱۰	توزیع نسخ	۳
۱۱	نگهداری سوابق	۳



نظام جامع تضمین کیفیت روش اجرایی پایش و اندازه گیری خدمت

شماره مدرک: P-UM00-01/

تاریخ تدوین: ۱۳۸۷/۰۴/۰۱

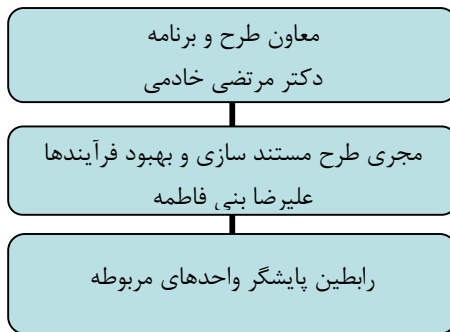
شماره تجدید نظر: ۰۰ صفحه: ۲ از ۴

۱- هدف و دامنه کاربرد

این سند فرآیند مسئولیت و اختیارات و همچنین مستندسازی سوابق مرتبط با پایش و اندازه گیری محصول (خدمت) را تشریح می نماید. همچنین تضمین می نماید که فعالیتهای در حال انجام کارشناسان بخشها تماما با اهداف سازمان و خواسته های مشتریان مطابقت دارند.

۲- ساختار سازمانی عملیاتی

۲-۱ نمودار سازمانی مرتبط با روش اجرایی



۳- تعاریف

کلیه واژه های بکار رفته در این سند با استاندارد مبانی و واژگان ایران - ایزو ۹۰۰۰ تجدید نظر ۲۰۰۰ مطابقت دارند.

۴- مسئولیت و اختیار

- ۴-۱ رابطین مختلف دانشگاه: مسئولیت اجرای روش اجرایی پایش خدمت را بر عهده دارند.
- ۴-۲ مدیران رؤسای ادارات و مسئولین واحدها: مسئولیت نظارت بر حسن اجرای روش را بر عهده دارند.
- ۴-۳ دفتر مستندسازی و بهبود فرآیندها: مسئولیت نظارت عالی را بر عهده دارد.

۵- روش اجرا

جهت حصول اطمینان از انطباق خدمات با نیازمندی های مشخص شده، خواسته های ارباب رجوع و یا طرح کیفیت، پایش خدمت طبق فرم پایش و اندازه گیری خدمت به شماره مدرک P-UM00-0100F1 حداقل در هفته یکبار توسط یک نفر رابط آموزش دیده در هر واحد انجام گرفته و میزان انطباق نتایج فعالیت های انجام یافته در دو ویژگی ۱- رعایت قوانین و مقررات (الزامات و استانداردها) و ۲- رعایت برنامه زمان بندی با معیارهای تعیین شده در دستورالعمل های مربوط به هر فعالیت که در روز پایش دارای موضوعیت می باشد مورد ارزیابی قرار گرفته و نتایج بدست آمده به عنوان سابقه ثبت می گردد.

یک نسخه از نتایج بدست آمده جهت ارزیابی و تجزیه و تحلیل در اختیار دفتر مستندسازی و بهبود فرآیندها گذاشته می شود. بعد از انجام پایش و اندازه گیری، در صورت رؤیت هرگونه عدم انطباق در نتایج فعالیت ها طبق روش اجرایی کنترل خدمت نامنطبق به شماره مدرک P-UM00-02/ تعیین تکلیف گردیده و پس از رفع عدم انطباق برای اتخاذ اقدامات اصلاحی لازم طبق روش اجرایی اقدامات اصلاحی به شماره مدرک P-UM00-03/ و همچنین برای اتخاذ اقدامات پیشگیرانه طبق روش اجرایی اقدامات پیشگیرانه به شماره مدرک P-UM00-04/ اقدام می گردد.



**نظام جامع تضمین کیفیت
روش اجرایی پایش و اندازه گیری خدمت**

شماره مدرک: P-UM00-01/

تاریخ تدوین: ۱۳۸۷/۰۴/۰۱

صفحه: ۳ از ۴

شماره تجدید نظر: ۰۰

۶- ضامائم

ردیف	نام فرم	کد فرم
۱	فرم پایش خدمت	P-UM00-0100F1

۷- مراجع

ردیف	نام مرجع	کد مرجع
۱	-	-
۲	-	-
۳	-	-

۸- مدارک مرتبط

ردیف	نام مدرک	کد مدرک
۱	-	-
۲	-	-
۳	-	-

۹- نمودار گردش عملیات

۱۰- توزیع نسخ

- واحدهای مختلف دانشگاه
- دفتر مستندسازی و بهبود فرآیندها

۱۱- نگهداری سوابق

- واحد مربوطه
- دفتر مستندسازی و بهبود فرآیندها



نظام جامع تضمین کیفیت روش اجرایی پایش و اندازه گیری خدمت

شماره مدرک: P-UM00-0100F1

تاریخ تدوین: ۱۳۸۷/۰۴/۰۱

عنوان: فرم پایش و اندازه گیری خدمت

شماره تجدید نظر: ۰۰

شماره صفحه: ۴ از ۴

نام واحد/ اداره پایش شونده:

نام پیشگر:

تاریخ پایش:

زمان پایش:

ردیف	شرح خدمات / فعالیت / موضوع نامه	شماره نامه	دستورالعمل / روش اجرایی / آئین نامه / بخشنامه و غیره		شماره مدرک	شماره گام دستورالعمل	تاریخ تنظیم نامه	تاریخ ورود به کار تابل / ارجاع	فرد پایش شونده	رعایت قوانین و مقررات		رعایت زمان بندی		شماره عدم انطباق اصلاحی	شماره اقدام
			مطلوب	نامطلوب						مطلوب	نامطلوب				
۱															
۲															
۳															
۴															

ملاحظات :