سایپا



الزامات سیستم مدیریت کیفیت تامین‌کنندگان گروه خودروسازی سایپا

S-SQR

ویرایش دوم

(شهریور ۱۳۹۹)

طیف سایپا | شرکت مگاموتور | سازه گستر سایپا S.G.S.Co. | سایپا معاونت بازرگانی گروه

تهیه کننده	تصدیق کننده	تصویب کننده
معاونت کیفیت گروه محمدحسن جبلی جوان	معاونت مهندسی سازمان و سیستم‌های گروه عباس قاسمی	مدیرعامل شرکت سایپا سید جواد سلیمانی

فهرست مندرجات

پیش گفتار و توضیحات کلی ۵
کمیته تدوین الزامات S-SQR ۷
۱) هدف ۸
۲) حدود کاربرد ۸
۳) اصطلاحات و تعاریف ۸
٤) بافت سازمان ۹
٤-۲) درک نیازها و انتظارات طرف‌های ذی‌نفع ۹
٤-۳-۱) تعیین دامنه سیستم مدیریت کیفیت ۹
٤-٤-۱) ۹
٤-٤-۱-۲) محصول ایمنی ۹
٥) رهبری ۱۰
٥-۳) نقش‌ها، مسئولیت‌ها و اختیارات سازمانی ۱۰
٦) طرح‌ریزی ۱۰
٦-۱-۲-۱) تحلیل ریسک ۱۰
٦-۱-۲-۳) طرح‌های اقتضایی ۱۰
٦-۲-۲-۱) اهداف کیفیت و طرح‌ریزی جهت دستیابی به آنها - موارد تکمیلی ۱۰
٦-۳) طرح‌ریزی تغییرات ۱۱
۷) پشتیبانی ۱۱
۷-۱-۱) کلیات ۱۱
۷-۱-۳) زیرساخت ۱۱
۷-۱-۳-۱) طرح‌ریزی کارخانه، تاسیسات و تجهیزات ۱۱
۷-۱-٤-۱) محیط عملیات فرآیندها - موارد تکمیلی ۱۱
۷-۱-٥-۱-۱) تحلیل سیستم‌های اندازه‌گیری ۱۱
۷-۱-٥-۲) قابلیت ردیابی اندازه‌گیری ۱۲
۷-۱-٥-۳-۲) آزمایشگاه بیرونی ۱۲
۷-۱-٦) دانش سازمانی ۱۲
۷-۲) شایستگی ۱۲
۷-۲-۳) شایستگی ممیزان داخلی ۱۲

۷-۵-۳-۲) ۱۳
۷-۵-۳-۲-۱) حفظ سوابق ۱۳
۷-۵-۳-۲-۲) مشخصات مهندسی ۱۳
۸) عملیات: ۱۳
۸-۱) طرح‌ریزی و کنترل عملیات ۱۳
۸-۲-۱-۱) تبادل اطلاعات با مشتری – موارد تکمیلی ۱۳
۸-۲-۳-۱-۳) امکان‌سنجی ساخت سازمان ۱٤
۸-۳-۱-۱) طراحی و توسعه محصولات و خدمات – موارد تکمیلی ۱٤
۸-۳-۲-۱) طرح‌ریزی طراحی و توسعه – موارد تکمیلی ۱٤
۸-۳-۳) ورودی‌های طراحی و توسعه ۱٥
۸-۳-۳-۳) مشخصات ویژه ۱٥
۸-۳-٤-٤) فرآیند تایید قطعه ۱٥
۸-۳-٥-۱) خروجی‌های طراحی و توسعه – موارد تکمیلی ۱٥
۸-۳-٥-۲) خروجی طراحی فرآیند ساخت ۱٥
۸-۳-٦-۱) تغییرات طراحی و توسعه – موارد تکمیلی ۱٦
۸-٤-۱-۲) فرآیند انتخاب تامین‌کنندگان ۱٦
۸-٤-۱-۳) منابع انتخاب شده توسط مشتری (خرید سفارش شده) ۱٦
۸-٤-۲-۱) نوع و میزان کنترل – موارد تکمیلی ۱۷
۸-٤-۲-۳) توسعه سیستم مدیریت کیفیت تامین کننده ۱۷
۸-٤-۲-٤) پایش تامین کننده ۱۷
۸-٤-۲-٤-۱) ممیزی‌های شخص دوم ۱۷
۸-٥-۱-۱) طرح کنترل ۱۷
۸-٥-۱-۲) کار استاندارد- دستورالعمل‌های کاری و استانداردهای چشمی ۱۸
۸-٥-۱-۳) تصدیق راه‌اندازی کار ۱۸
۸-٥-۱-٥) نگهداری بهره‌ور جامع ۱۹
۸-٥-۱-٦) مدیریت ابزارهای تولیدی و ابزارها و تجهیزات ساخت، آزمون، بازرسی ۱۹
۸-٥-۲-۱) شناسایی و قابلیت ردیابی- موارد تکمیلی ۱۹
۸-٥-۳) دارایی متعلق به مشتریان یا تامین کنندگان بیرونی ۲۰
۸-٥-٤) محافظت ۲۰

۸-۵-٤-۱) محافظت – موارد تکمیلی ۲۱
۸-۵-۵-۲) توافق با مشتری در مورد خدمات ۲۱
۸-۵-٦-۱) کنترل تغییرات- موارد تکمیلی ۲۱
۸-٦-۱) ترخیص محصولات و خدمات – موارد تکمیلی ۲۱
۸-٦-۲) بازرسی جامع ابعادی و آزمون کارکردی ۲۲
۸-٦-۳) اقلام ظاهری ۲۲
۸-٦-٤) تصدیق و پذیرش انطباق محصولات و خدمات تامین شده از بیرون ۲۲
۸-٦-٤) معیار پذیرش ۲۲
۸-۷-۱) ۲۳
۸-۷-۱-۲) کنترل محصول نامنطبق – فرآیند مشخص شده توسط مشتری ۲۳
۸-۷-۱-۵) کنترل محصول تعمیرشده ۲۳
۸-۷-۱-٦) اطلاع‌رسانی به مشتری ۲۳
۹) ارزیابی عملکرد ۲٤
۹-۱-۱) کلیات ۲٤
۹-۱-۱-۱) پایش و اندازه‌گیری، فرآیندهای ساخت ۲۴
۹-۱-۲) رضایت مشتری ۲۴
۹-۱-۳) تحلیل و ارزیابی ۲۵
۹-۲-۲-۲) ممیزی سیستم مدیریت کیفیت ۲۵
۹-۲-۲-۳) ممیزی فرآیند ساخت ۲۵
۹-۲-۲-٤) ممیزی محصول ۲۶
۹-۳-۳-۱) خروجی‌های بازنگری مدیریت – موارد تکمیلی ۲۷
۱۰) بهبود: ۲۷
۱۰-۲-۳) حل مسئله ۲۷
۱۰-۲-٤) خطاناپذیرسازی ۲۷
۱۰-۲-٦) تحلیل شکایات مشتری و آزمون خرابی عرصه مصرف ۲۷

پیش گفتار و توضیحات کلی

این سند حاوی الزامات خاص گروه خودروسازی سایپا در زنجیره تامین این شرکت (داخل و خارج کشور) می‌باشد. تمامی سازمان‌های تامین‌کننده اقلام گروه خودروسازی سایپا ملزم به استقرار الزامات آخرین ویرایش استاندارد IATF 16949 همراه با الزامات خاص تعیین شده در این سند و ضمائم آن در سیستم مدیریت کیفیت خود می‌باشند.

توجه به موارد زیر ضروری است :

- هرگونه "غیر قابل کاربرد" اعلام کردن الزامات این سند و ضمائم آن، صرفاً با اجازه کتبی معاونت کیفیت گروه شرکت سایپا امکان‌پذیر می‌باشد.
- کلیه شرکت‌های گواهی دهنده (CB) جهت صدور، تمدید گواهینامه و ممیزی مراقبتی سیستم مدیریت کیفیت، باید از بکارگیری و پیاده‌سازی اثربخش این الزامات در سازمان‌های مشمول حدود و کاربرد این سند اطمینان حاصل نمایند.
- در صورت وجود ابهام و نیاز به تشریح مفاهیم این سند، مرجع پاسخگویی به سوالات، مدیریت تضمین کیفیت گروه سایپا می‌باشد.
- با توجه به اهمیت الزامات این سند و ضمائم آن ممکن است بین انتشار ویرایش‌های این سند بر اساس بازخوردهای واحدهای اجرایی وغیره، در صورت لزوم مواردی از محتوا و الزامات مندرج در آنها، تحت عنوان "اصلاحیه‌های دوره‌ای S-SQR" از سوی مدیریت تضمین کیفیت گروه سایپا تدوین و به اطلاع استفاده‌کنندگان برسد که از زمان ابلاغ معاونت کیفیت گروه سایپا لازم الاجراست.
- در این سند هر کجا به استفاده از FMEA اشاره شده است، منظور بکارگیری ویرایشی از این نظام‌نامه است که از سوی شرکت سایپا ابلاغ شده باشد.
- اگر در محل سایت‌های تولیدی گروه خودروسازی سایپا، قطعات/ موادی تولید گردد که مطابق BOM مهندسی در محصولات تولیدی برند سایپا مصرف می‌شوند این قطعات/ مواد باید سیکل تایید را بر اساس آخرین ویرایش سند S-PAS (ضمیمه شماره یک آخرین ویرایش S-SQR) طی نمایند، ولی نیازی به استقرار سایر الزامات S-SQR و سایر ضمائم آن نمی‌باشد. الزامات جایگزین برای این دسته، استقرار الزامات S-PQR و ضمائم مرتبط با آن (به غیر از ضمیمه S-VAS) می‌باشد.
- استقرار الزامات S-BQR در تمامی سازمان‌های تولیدکننده قطعات (مجموعه و زیرمجموعه) مورد کاربرد در بدنه محصولات گروه خودروسازی سایپا الزامی است.
- این سند در دو بخش الزامات خاص سازمان‌ها تحت عنوان "الزامات سیستم مدیریت کیفیت تامین‌کنندگان گروه سایپا" و "الزامات تامین‌کنندگان اصلی تحت عنوان الزامات سیستم مدیریت کیفیت تامین‌کنندگان اصلی گروه سایپا " تدوین شده است. (شرکت مگاموتور در بخشی که به عنوان سازمان تولیدکننده قطعات قرار می گیرد مشمول الزامات خاص تامین‌کنندگان و در بخشی که به عنوان تامین‌کننده اصلی وظیفه تدارک و تامین اقلام را در زنجیره تامین خود دارد مشمول الزامات تامین‌کنندگان اصلی نیز می‌باشد.)

- این سند شامل ۱۵ ضمیمه با موضوعات زیر است که استقرار و انجام موارد تشریح شده در آنها لازم الاجرا می‌باشد ممکن است به صلاحدید معاونت کیفیت سایپا ضمائم جدید جهت شفاف‌سازی استقرار الزامات به این سند اضافه یا بر حسب مورد برخی از آنها حذف گردد. حذف و اضافه شدن ضمائم به صورت رسمی توسط معاونت کیفیت گروه سایپا اعلام می‌گردد و از زمان ابلاغ لازم الاجراست. آدرس محل نگهداری آخرین ویرایش مستندات S-SQR و ضمائم آن در اینترانت شرکت سایپا در مسیر مستندات سیستمی/ مسستندات طرح ریزی/ پوشه QR/ پوشه S-SQR می‌باشد.

۱- ضمیمه شماره یک – الزامات تایید قطعات/ مواد در تامین‌کنندگان گروه خودروسازی سایپا (S-PAS)

۲- ضمیمه شماره دو – الزامات کیفی تولیدکنندگان قطعات و زیرمجموعه‌های بدنه در گروه خودروسازی سایپا (S-BQR)

۳- ضمیمه شماره سه – الزامات آدیت فرآیند تامین‌کنندگان گروه خودروسازی سایپا

۴- ضمیمه شماره چهار – الزامات و راهنمای بسته بندی قطعات/ مواد گروه خودروسازی سایپا

۵- ضمیمه شماره پنج – الزامات ایمنی و آدیت فرآیند اقلام ایمنی گروه خودروسازی سایپا

۶- ضمیمه شماره شش– الزامات و راهنمای آدیت محصول به روش SQFE در گروه خودروسازی سایپا (خاص قطعات غیربدنه ای)

۷- ضمیمه شماره هفت – الزامات و راهنمای SPC در گروه خودروسازی سایپا

۸- ضمیمه شماره هشت – الزامات و راهنمای MSA در گروه خودروسازی سایپا

۹- ضمیمه شماره نه – الزامات و راهنمای TAG در گروه خودروسازی سایپا

۱۰- ضمیمه شماره ده – الزامات IT در زنجیره تامین گروه خودروسازی سایپا

۱۱- ضمیمه شماره یازده – الزامات و راهنمای FMEA در گروه خودروسازی سایپا

۱۲- ضمیمه شماره دوازده – الزامات و راهنمای طرح کنترل در زنجیره تامین گروه خودروسازی سایپا

۱۳- ضمیمه شماره سیزده – الزامات طراحی و تکوین قطعات/ مواد محصولات جدید گروه خودروسازی سایپا (خاص سازمان با مسئولیت طراحی)

۱۴- ضمیمه شماره چهارده – الزامات لجستیک در زنجیره تامین گروه خودروسازی سایپا

۱۵- ضمیمه شماره پانزده – الزامات وضعیت ویژه در زنجیره تامین گروه خودروسازی سایپا

این سند در راستای تحقق استراتژی‌های کیفیت در زنجیره تامین، توسط کمیته تدوین با مشخصات جدول زیر به ریاست مدیریت تضمین کیفیت گروه سایپا با بهره‌گیری از استاندارد IATF 16949 ویرایش ۲۰۱۶ به عنوان الزامات پایه و بررسی و الگوبرداری از استانداردهای مرتبط خودروسازان جهانی شامل جنرال موتورز، فولکس واگن، رنو و PSA و بازخوردهای اجرایی ویرایش صفر و یک الزامات S-SQR در گروه سایپا و پس از تحلیل نیازمندی‌های شرکت خودروسازی سایپا در زنجیره تامین، تدوین شده است.

کمیته تدوین الزامات S-SQR

نام و نام خانوادگی	نقش در کمیته	شرکت	ویرایش صفر	ویرایش یک	ویرایش دوم
سید محمد تهامی	رئیس کمیته تدوین ویرایش دوم	سایپا			√
غلامرضا محمدی	رئیس کمیته تدوین ویرایش صفر و یک	سایپا	√	√	
رضا زادپور	عضو و دبیرکمیته تدوین ویرایشهای صفر ۱ و۲	سایپا	√	√	√
نسیم مصلحی	عضو کمیته تدوین ویرایش دوم	سایپا			√
محسن زندیه	مشاور کمیته تدوین	IMQ	√	√	√
اکبر شعله رسا	عضو کمیته تدوین	سایپا			√
محمد مقدم	عضو کمیته تدوین	سایپا پرس		√	√
اکبر اثنی عشری	عضو کمیته تدوین	سایپا	√		
رضا زمان پور	عضو کمیته تدوین	سایپا	√	√	
آرش دخانچی	عضو کمیته تدوین	سایپا	√		
مهدی داروئی	عضو کمیته تدوین	سازه گستر سایپا	√		
سید محمد علی متولیان	عضو کمیته تدوین	سازه گستر سایپا	√		
مهدیه اتحاد	عضو کمیته تدوین	سازه گستر سایپا	√		
فرهاد ایزدی دوست	عضو کمیته تدوین	سازه گستر سایپا		√	
امیرحسین صالحی نژاد	عضو کمیته تدوین	سازه گستر سایپا		√	
نادر پورمحمد	عضو کمیته تدوین	مگاموتور سایپا	√		
آرش موسوی	عضو کمیته تدوین	مگاموتور سایپا	√		
محمد چینی فروشان	عضو کمیته تدوین	مگاموتور سایپا		√	
هرمز راضی	عضو کمیته تدوین	مگاموتور سایپا		√	
علی درویش	عضو کمیته تدوین	مگاموتور سایپا		√	
مهدی سلیمی نیا	عضو کمیته تدوین	مگاموتور سایپا		√	
الناز نیکوفرید	عضو کمیته تدوین	مگاموتور سایپا		√	
حسین رزاقی	عضو کمیته تدوین	مگاموتور سایپا		√	
وحید عابد	عضو کمیته تدوین	قالب‌های بزرگ صنعتی		√	
رامین رحیمیان	عضو کمیته تدوین	قالب‌های بزرگ صنعتی		√	
سیامک میر مغیثی	عضو کمیته تدوین	مشاور سایپا		√	
امیر حسین دکتران	عضو کمیته تدوین	مشاور سایپا		√	
محسن پیوسته	عضو کمیته تدوین	مشاور سایپا		√	

۱) هدف

هدف تدوین این الزامات، استقرار و توسعه یک سیستم مدیریت کیفیت یکسان، با تاکید بر پیشگیری از ایجاد عیوب و کاهش نوسانات در راستای تضمین یکنواختی کیفیت در تمامی زنجیره تامین گروه خودروسازی سایپا می‌باشد.

۲) حدود کاربرد

این سند برای تمامی سازمان‌های دارای فرآیند ساخت که حداقل مشمول یکی از موارد زیر باشند، کاربرد دارد :

الف : تمامی سازمان‌های طرف قرارداد با شرکت سایپا و یا تامین‌کنندگان اصلی

ب : تمامی سازمان‌ها و زنجیره تامین آنها در هر سطحی از SPL که طرف قرارداد تامین کنندگان هستند و محصولات آنها بر مشخصه‌های ایمنی و یا مقرراتی تولیدات گروه خودر سازی سایپا تاثیرگذار باشد.

ج : تمامی سازمان‌ها و زنجیره تامین آنها در هر سطحی از SPL که طرف قرارداد تامین‌کنندگان هستند و بر اساس درخواست معاونت کیفیت شرکت سایپا و یا تامین کنندگان اصلی ملزم به پیاده‌سازی الزامات این سند شده باشند.

۳) اصطلاحات و تعاریف

علاوه بر تعاریف و اصطلاحات مربوط به این سند، موارد اشاره شده در فصل ۳ استاندارد ISO 9001:2015 و بند ۳-۱ استاندارد IATF 16949 و تعاریف مربوط به تمامی ضمائم این سند نیز در این خصوص کاربرد دارند.

سازمان	سازمان تولیدکننده قطعات/ مواد مصرفی در OEM ، قطعات مصرفی در خدمات پس از فروش، مواد فله‌ای و مصرفی که به طور مستقیم با شرکت سایپا و یا تامین‌کنندگان اصلی قرارداد تامین محصولات شرکت خوردروسازی سایپا را بر عهده دارند.
تامین‌کننده اصلی	سازمان‌هایی که وظیفه یا مسئولیت تدارک مواد و قطعات مرتبط با تحقق محصول را برای شرکت سایپا بر عهده دارند و مسئول عقد قرارداد مطابق الزامات این سند با سازمان‌های تامین‌کننده هستند.
ساخت	فعالیت(های) ارزش افزای یک یا چند سایت سازمان که در آن قطعات و مواد مشخص شده توسط مشتری برای تولید خودرو، ارایه خدمات و یا قطعات جانبی و یدکی ایجاد می‌شود. (عبارت "مشخص شده توسط مشتری" بدین معنی است که نقشه، مدارک و مستندات فنی نهایی جهت تولید و یا تغییر محصول را از مشتری دریافت می‌کنند.)
محصول مشکوک	محصول یا اجزای متشکله آن که به دلایلی مانند انتظار برای انجام آزمون، اختلاف نظر بین افراد ذی‌صلاح، استفاده از منابع اندازه‌گیری مشکوک، انحراف در فرآیند تولید (مثل عدم تصدیق سیستم ضد خطا)، محموله دارای عدم انطباق موردی (و نه محدود به آنها) اظهار نظر در خصوص انطباق آنها امکان‌پذیر نیست و می‌بایست تا زمان

	تعیین تکلیف بلوکه گردد.
تعمیر (Repair)	اقدامی که در مورد یک محصول یا خدمت نامنطبق انجام می‌گیرد تا برای کاربرد مورد نظر قابل قبول شود.
بازکاری (Rework)	اقدامی که در مورد یک محصول یا خدمت نامنطبق انجام می‌گیرد تا با الزامات منطبق شود. این اقدام بخشی از نمودار جریان فرآیند (PFC: process flow chart) یا PFD می‌باشد. **یادآوری** : بازکاری می‌تواند بر قسمت‌هایی از یک محصول یا خدمت نامنطبق تاثیر گذارد یا آنرا تغییر دهد. [اصطلاح دوباره کاری هم‌تراز با بازکاری می‌باشد.]
اجازه ارفاقی (Concession)	اجازه استفاده یا ترخیص یک محصول یا خدمت که با الزامات مشخص شده، انطباق ندارد. [اصطلاح مجوز مصرف مشروط یا مجوز ارفاقی هم‌تراز با اجازه ارفاقی می‌باشند.]
اجازه انحراف (Deviation Permit)	اجازه عدول از الزامات مشخص شده اولیه در مورد یک محصول یا یک خدمت قبل از پدیدآوری آن [اصطلاح مجوز انحراف یا مجوز مهندسی همتراز با اجازه انحراف می‌باشد.]

۴) بافت سازمان

۴-۲) درک نیازها و انتظارات طرفهای ذی‌نفع

سازمان باید در طرح‌ریزی سیستم(های) مدیریت خود الزامات خاص شرکت سایپا را لحاظ نماید.

۴-۳-۱) تعیین دامنه سیستم مدیریت کیفیت

سازمان باید از طریق سایت رسمی IATF نسبت به معتبر بودن و نیز دامنه کاربرد سیستم مدیریت کیفیت زنجیره تامین خود اطمینان حاصل نماید.

۴-۴-۱)

سازمان باید در هنگام تعیین فرآیندهای مورد نیاز در سیستم مدیریت کیفیت خود، نتایج حاصل از مطالعات بندهای ٤-١ و ٤-٢ استاندارد ISO 9001:2015 را لحاظ نماید.

۴-۴-۱-۲) محصول ایمنی

سازمان باید در صورت کاربرد الزامات اقلام ایمنی را مطابق با ضمیمه شماره پنج این سند با عنوان الزامات ایمنی و آدیت فرآیند اقلام ایمنی گروه خودروسازی سایپا اجرا نماید. این الزامات شامل تمامی سازمان‌ها در هر سطحی از SPL می‌باشند.

۵) رهبری

۵-۳) نقش‌ها، مسئولیت‌ها و اختیارات سازمانی

مدیریت ارشد باید یک یا چند نفر از کارکنان تمام وقت خود را به صورت رسمی به عنوان نماینده/ نمایندگان مدیریت، جهت حصول اطمینان از اجرای اثربخش موارد مشخص شده در بند ۵-۳ استاندارد ISO 9001:2015 تعیین نماید. این نماینده/ نمایندگان باید قادر به اثبات توانایی در احراز شرایط زیر باشند :

الف : درک الزامات قابل کاربرد IATF 16949 و آشنایی با استانداردهای مرتبط با حوزه کاری سازمان

ب : درک الزامات خاص گروه خوروسازی سایپا در حوزه کاری مرتبط

ج : آشنایی با مفاهیم ابزارهای محوری (Core Tools) شامل MSA,FMEA,SPC در حوزه کاری مرتبط

د : درک ابزارهای حل مسئله مثل 8D و غیره. آشنایی با اصول و مفاهیم تولید ناب

ه : درک الزامات قابل کاربرد مشتری (مانند حوزه‌های فنی، تجاری، الزامات مرتبط با محصول و فرآیند، شرایط و مقررات عمومی و غیره.)

۶) طرح‌ریزی

۶-۱-۲-۱) تحلیل ریسک

سازمان باید در ساز و کار تحلیل ریسک خود، هر نوع هشدار کیفی دریافتی از مشتری، عدم انطباق‌های مشاهده شده در درون سازمان، نتایج تحلیل شاخص‌ها، نتایج اقدامات اصلاحی (و نه محدود به آنها) را مد نظر قرار دهد و نتایج حاصل از آن‌ها را به عنوان منبعی از اطلاعات و دانش کسب شده، به عنوان ورودی برای ساختار مدیریت ریسک، در FMEA نیز بکار گیرد.

۶-۱-۲-۳) طرح‌های اقتضایی

سازمان باید جهت اطمینان از عدم ایجاد اختلال در خطوط تولید خودروساز و فراخوان‌های احتمالی ناشی از بروز عدم انطباق‌های کیفی، اطلاعات مدون مناسب را ایجاد و برقرار نماید.

استفاده از الگوی ساختار یافته در آنالیز ریسک طرح‌های اقتضایی توصیه می‌شود.

۶-۲-۲-۱) اهداف کیفیت و طرح‌ریزی جهت دستیابی به آنها- موارد تکمیلی

سازمان باید اهداف مد نظر خود را در راستای چشم انداز، استراتژی‌ها و اهداف شرکت سایپا تعیین و از طریق شکست در سطوح مرتبط در درون سازمان، آنها را پوشش دهد. استراتژی‌ها و اهداف باید متناسب با اندازه و گستره فعالیت‌های سازمان تعیین و با استفاده از یک متدلوژی مناسب (نظیر BSC وغیره) اجرا شوند.

سازمان باید چشم انداز، استراتژی‌ها و اهداف شرکت سایپا را در تعیین استراتژی‌ها و اهداف خود مد نظر قرار داده و از طریق شکست در سطوح مرتبط در درون سازمان، آنها را پوشش دهد. استراتژی‌ها و اهداف

باید متناسب با اندازه و گستره فعالیت‌های سازمان تعیین و با استفاده از یک متدلوژی مناسب (نظیر BSC وغیره) اجرا شوند.

۶-۳) طرح‌ریزی تغییرات

سازمان باید در هنگام طرح‌ریزی برای پرداختن به تغییرات، تاثیر تغییر بر تمام فرآیندهای سیستم مدیریت کیفیت خود را مد نظر قرار دهد. در این خصوص می‌تواند از یادآوری بند ۷-۵-۱-۱ استاندارد IATF 16949 استفاده نماید.

۷) پشتیبانی

۷-۱-۱) کلیات

سازمان باید به منظور حصول اطمینان از اجرای موثر و بهنگام برنامه‌های دستیابی به اهداف کیفیت، پروژه‌های بهبود مداوم، اقدامات طرح‌ریزی شده جهت پرداختن به ریسک‌ها و فرصت‌ها، اقدامات اصلاحی موثر بر انطباق با الزامات محصول و برنامه‌های آموزشی، منابع لازم را تعیین و فراهم نماید. این موضوع، باید در سازوکار بودجه‌ریزی مالی سازمان لحاظ شود.

۷-۱-۳) زیرساخت

سازمان باید زیرساخت‌های IT مورد نیاز را مطابق ضمیمه شماره ده این سند با عنوان الزامات IT در زنجیره تامین گروه خودروسازی سایپا، را فراهم و برقرار نگه دارد.

۷-۱-۳-۱) طرح‌ریزی کارخانه، تأسیسات و تجهیزات

سازمان باید جهت ارزشیابی و پایش اثربخشی اقدامات مربوط به طرح‌ریزی کارخانه، تسهیلات و تجهیزات، از شاخص‌های مناسبی استفاده نماید. (شاخص‌های این حوزه می‌تواند شامل مسافت طی شده جریان مواد، مساحت مورد نیاز جهت اجرای فعالیت‌های تولید و پشتیانی آنها، زمان جریان مواد و غیره باشند)

۷-۱-۴-۱) محیط عملیات فرآیندها- موارد تکمیلی

سازمان باید جهت انطباق با نیازهای محصول و فرآیند ساخت، متدولوژی 5S و قواعد ایمنی مرتبط با کار و ارگونومی کارکنان را در کلیه فرآیندهای تولیدی و پشتیبان آن خود بکار گیرد.

۷-۱-۵-۱-۱) تحلیل سیستم‌های اندازه‌گیری

سازمان باید در تحلیل سیستم اندازه‌گیری، از ضمیمه شماره هشت این سند با عنوان الزامات و راهنمای MSA در گروه خودروسازی سایپا استفاده نماید. مطالعات MSA برای مشخصات ایمنی، قانونی و یا مقرراتی باید در اولویت اول مد نظر قرار گیرند.

سازمان باید تحلیل MSA جهت اطمینان از صحت و دقت کارکنان با مسئولیت کنترل مشخصات ظاهری را (به بند ۸-۶-۳ این سند مراجعه شود) حداقل سالانه یا بر حسب دوره اعلام شده از طرف مشتری انجام داده و سوابق آن را نگهداری نماید.

۷-۱-۵-۲) قابلیت ردیابی اندازه‌گیری

سازمان باید در صورت کاربرد، در تعیین فواصل زمانی کالیبراسیون یا تصدیق، عوامل تاثیرگذار مانند زیر (و نه محدود به آنها) را مد نظر قرار دهد :

- توصیه سازنده
- میزان و نرخ استفاده
- شرایط محیطی و سازگاری با مقتضیات آن (ارتفاع، تأثیرات فصلی و غیره)
- عدم قطعیت مورد نیاز در اندازه‌گیری
- حداکثر خطای مجاز
- داده‌های منتشر شده یا مشترک درباره همان تجهیزات یا تجهیزات مشابه
- صلاحیت کارکنان

۷-۱-۵-۳-۲) آزمایشگاه بیرونی

سازمان می‌تواند از خدمات آزمایشگاه‌هایی که دارای تاییدیه انطباق از سوی تامین‌کننده اصلی/ شرکت سایپا می‌باشند استفاده نماید. الزامات حوزه آزمایشگاه‌ها در ضمیمه شماره یک این سند با عنوان الزامات تایید قطعات/ مواد در تامین کنندگان گروه خودروسازی سایپا (S-PAS) در بند ۸-۱۰ تشریح شده است.

۷-۱-۶) دانش سازمانی

سازمان باید نسبت به ثبت درس آموخته‌های حاصل از هر نوع تجارب کاری شامل پروژه ها، اقدامات اصلاحی و حل مسئله، تعمیر و نگهداری و غیره اقدام نموده و از نتایج آنها در طرح‌ریزی و یا بروزآوری مدارک متاثر از موضوع درس آموخته، استفاده نماید.

۷-۲) شایستگی

سازمان باید در ارزشیابی اثربخشی، دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده در ایجاد یا ارتقاء شایستگی را مد نظر قرار دهد.

۷-۲-۳) شایستگی ممیزان داخلی

سازمان باید به منظور کسب اطمینان از توانمندی ممیزان داخلی خود در اجرای ممیزی مرتبط با دامنه کاربرد، نسبت به برگزاری آزمون‌های دوره‌ای متناسب (و نه محدود به آن) اقدام نماید.

یادآوری : سازمان می‌تواند در اجرای این الزام، از آزمون‌های برون سازمانی بهره گیرد.

۷-۵-۳-۲)

سازمان باید در کنترل اطلاعات مدون، موارد زیر را رعایت نماید :

الف- تعیین ساختاری در نامگذاری و بایگانی اطلاعات مدون الکترونیکی نزد فرایندهای سازمان، به منظور اثر بخشی در بازیابی آنها

ب- تهیه نسخه/ نسخ پشتیبان از اطلاعات مدون الکترونیکی به نحوی که ریسک از دست رفتن اطلاعات اصلی، کمترین مقدار باشد.

یادآوری : سطح ریسک مورد اشاره، به توانمندی و محدویت‌های سازمان بر پرداختن ریسک(های) مربوطه بستگی دارد.

۷-۵-۳-۲-۱) حفظ سوابق

سازمان باید کلیه سوابق کیفی مرتبط با محصول خود را حداقل به مدت ۱۸ (هجده) ماه بیشتر از مدت گارانتی خودرو، و برای محصولات ایمنی به مدت ۱۰ (ده) سال نگهداری نماید.

۷-۵-۳-۲-۲) مشخصات مهندسی

سازمان باید به طریق مناسب، از بکارگرفته شدن آخرین تجدید نظرهای مشخصات مهندسی، اطمینان حاصل نماید. در این خصوص و در فاز طراحی و توسعه، سازمان باید این ارتباط را به شکل مستمر با واحدهای مرتبط در مشتری، برقرار نگه دارد.

سازمان باید برای هر نوع اجرای تغییرات در مشخصات مهندسی، الزامات و روش‌های اجرایی شرکت سایپا در زمان طراحی و تکوین محصولات جدید و تولید انبوه محصولات را رعایت نماید.

۸) عملیات

۸-۱) طرح‌ریزی و کنترل عملیات

سازمان باید در صورت تغییر در منابع تامین خود، مطابق با مفاد مندرج در بند شرایط تایید مجدد در ضمیمه شماره یک این سند با عنوان الزامات تایید قطعات/ مواد در تامین‌کنندگان گروه خودروسازی سایپا (S-PAS) اقدام نماید.

۸-۲-۱-۱) تبادل اطلاعات با مشتری - موارد تکمیلی

سازمان ملزم به استفاده از هر گونه بستر تبادل اطلاعات مشخص شده توسط مشتری می‌باشد. سازمان باید توانایی برقراری ارتباط و یا پاسخگویی از طریق سیستم آنلاین ثبت عدم‌انطباق و هشدار کیفی شرکت سایپا و ارسال مدارک درخواستی مشتری در زمان ارسال محموله انبوه و غیره را داشته باشد.

همچنین سازمان باید :

الف : علاوه بر الزامات تعیین شده از سوی مشتری، مواردی که بر اساس الزامات قانونی و مقرراتی شامل استانداردهای اجباری قابل اعمال در طراحی و توسعه محصول موثر می‌باشند را تعیین و بازنگری نماید.

ب : در صورت مشمول بودن، نسبت به اخذ و نگهداری نشان استاندارد اجباری و یا E-Mark مربوطه اقدام نماید.

۸-۲-۳-۱-۳) امکان‌سنجی ساخت سازمان

سازمان باید در تحلیل و ارزیابی امکان‌سنجی خود، سرفصل‌های اشاره شده در بند ۳-۱ استاندارد IATF 16949 (تعریف امکان‌سنجی) را به عنوان حداقل اطلاعات لحاظ کرده و در صورت وجود، از الزامات مشتری استفاده نماید. همچنین نسبت به برآورد ظرفیت تولید بر مبنای برنامه مشتری قبل از اخذ تاییدیه Off Process اقدام نماید.

۸-۳-۱-۱) طراحی و توسعه محصولات و خدمات - موارد تکمیلی

سازمان با مسئولیت طراحی باید هر نوع ملاحظات زیست محیطی قابل کاربرد را هنگام طراحی و توسعه محصول و فرآیند، در نظر داشته باشد.

سازمان با مسئولیت طراحی باید الزامات ضمیمه سیزده این سند با الزامات طراحی و تکوین قطعات/ مواد محصولات جدید گروه خودروسازی سایپا (خاص سازمان با مسئولیت طراحی) (در صورت وجود) یا موارد اعلام شده از طرف شرکت سایپا در زمان طراحی و تکوین محصولات جدید را در تمامی مراحل طراحی و توسعه محصول و فرآیند ساخت استفاده و اجرا نماید.

۸-۳-۲-۱) طرح‌ریزی طراحی و توسعه - موارد تکمیلی

سازمان باید در مرحله طرح‌ریزی برای طراحی و توسعه محصول و فرآیند ساخت موارد زیر را مد نظر قرار دهد :

- ارائه برنامه زمان‌بندی پروژه طراحی و توسعه مانند گانت چارت
- لحاظ کردن زمان‌بندی لازم و تعیین مسئولیت برای ارائه مدارک فنی، ساخت ابزار مثل و قالب و فیکسچر و غیره و ارسال نمونه‌های درخواستی مشتری و انجام آزمون‌ها مطابق زمان‌های تعیین شده در برنامه اصلی طراحی و توسعه
- الزامات اخذ تاییدیه طرح (STR) برای قطعات Off Tools قبل از تایید S-PAS
- الزامات اخذ تاییدیه‌های کیفی (S-PAS) برای قطعات Off Process قبل از تولید انبوه محصولات

سازمان باید در خصوص مدارک FMEA از ضمیمه شماره یازده این سند با عنوان الزامات و راهنمای FMEA در گروه خودروسازی سایپا (در صورت وجود) یا موارد اعلام شده از طرف شرکت سایپا تبعیت نماید.

۸-۳-۳) ورودی‌های طراحی و توسعه

سازمان باید در هنگام رفع هر گونه نقص، ابهام و یا تعارض در مشخصات مهندسی مشتری، به واحدهای ذینفع آن در مشتری اطلاع‌رسانی و کسب تکلیف نماید. این الزام برای تمامی سطوح تامین‌کنندگان سازمان نیز کاربرد دارد.

یادآوری : فهرست قطعات و مجموعه‌های مشمول استانداردهای اجباری در سایت سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران در دسترس می‌باشد.

۸-۳-۳-۳) مشخصات ویژه

سازمان باید از نمادهای تعریف شده توسط شرکت سایپا مطابق جدول زیر استفاده نماید.

جدول شمار ۱ : نمادهای مشخصه‌های ویژه	
شرح	نماد
ایمنی	S
مقرراتی	R
ایمنی و مقرراتی	S R

۸-۳-۴-۴) فرآیند تایید قطعه

سازمان باید فرآیند تایید اقلام و فرآیند ساخت خود را مطابق ضمیمه شماره یک این سند با عنوان الزامات تایید قطعات/ مواد در تامین‌کنندگان گروه خودروسازی سایپا (S-PAS) اجرا نماید.

۸-۳-۵-۱) خروجی‌های طراحی و توسعه – موارد تکمیلی

خروجی طراحی محصول باید شامل موارد زیر نیز باشد :

الف : ملاحظات استفاده/ مصرف محصول جهت درج در دفترچه راهنمای خودرو (در صورت کاربرد)

ب : موارد مشخص شده در بخش Design Record در ضمیمه شماره یک این سند با عنوان الزامات تایید قطعات/ مواد در تامین‌کنندگان گروه خودروسازی سایپا (S-PAS)

۸-۳-۵-۲) خروجی طراحی فرآیند ساخت

سازمان باید موارد زیر را نیز به عنوان خروجی طراحی فرآیند ساخت مد نظر قرار دهد :

الف : هر نوع ابزار مدیریت دیداری قابل کاربرد

ب : فهرست ابزار و تجهیزات خطاناپذیرسازی با اشاره به امکان کنار گذاشتن (Bypass) یا جایگزین کردن آنها در مواقع اضطرار (به بند ۸-۵-۶-۱-۱ استاندارد IATF 16949 مراجعه شود)

ج : دستورالعمل‌های کاری مورد نیاز برای مراحل تحقق محصول، حداقل شامل حوزه‌های انبارش و انتقال، تولید، بازرسی و آزمون، نگهداری و تعمیرات و غیره. (دستورالعمل‌های کاری می‌توانند ایجاد و یا به اسناد موجود ارجاع داده شوند). استفاده از ابزارهای دیداری در تدوین و بکارگیری دستورالعمل‌های کاری توصیه می شود.

د : قرار دادن تصویر هشدار یا عدم انطباق‌های مهم در ایستگاه‌های کاری مرتبط

هـ: مشخص نمودن ایستگاه، دستورالعمل، افراد مجاز و تجهیزات مورد نیاز جهت موارد مجاز بازکاری

همچنین سازمان باید در هنگام استانداردسازی کار، موارد زیر و نه محدود به آنها را مد نظر قرار دهد و آنها را در درون دستورالعمل‌های اپراتوری (تولیدی) مطابق بند ۸-۵-۱-۲ استاندارد IATF 16949 بگنجاند :

۱- شکست کار به مراحل اصلی
۲- سطح مهارت مورد نیاز هر مرحله
۳- تبیین مراحل هر ایستگاه کاری، چگونگی انجام و اهمیت آن (What, How, Why) و نبایدهای انجام کار
۴- محاسبه Takt Time و نتایج اندازه‌گیری زمان انجام کار (Cycle Time)
۵- نکات کلیدی و دلیل اهمیت آن
۶- ضوابط ایمنی و ارگونومی مرتبط با کار
۷- تصاویر و نمونه شاهد در صورت کاربرد

۸-۳-۶-۱) تغییرات طراحی و توسعه - موارد تکمیلی

سازمان باید هنگام اعمال تغییرات طراحی و توسعه محصول و فرآیند، ضمیمه شماره یک این سند با عنوان الزامات تایید قطعات/ مواد در تامین‌کنندگان گروه خودروسازی سایپا (S-PAS) را مد نظر قرار دهد. رعایت آخرین ویرایش روش اجرایی تغییرات مهندسی شرکت سایپا در این خصوص الزامی است.

۸-۴-۱-۲) فرآیند انتخاب تامین‌کنندگان

سازمان باید در فرآیند انتخاب تامین‌کننده خود، در خصوص تامین‌کنندگان قطعه/موادی که فرآیند ساخت آنها صرفاً مخصوص صنعت خودرو نیست، برخورداری از آخرین ویرایش معتبر گواهینامه انطباق ISO 9001 را به عنوان حداقل الزام نماید. هر نوع حالات خاص، بایستی به تایید مشتری رسانده شود.

۸-۴-۱-۳) منابع انتخاب شده توسط مشتری (خرید سفارش شده)

سازمان باید در صورت وجود لیست معتبر مشتری در مواردی مانند قالب‌سازی، گرین‌کاری، ساخت فیکسچر کنترلی/ تولیدی، مراکز انجام آزمون‌ها و منابع خرید مواد اولیه/ قطعات نیمه ساخته وغیره، از لیست مذکور استفاده نماید.

تامین از منابع مورد تایید و یا الزام شده توسط مشتری، رافع مسئولیت سازمان در قبال انطباق با الزامات نمی‌باشد.

۸-۴-۲-۱) نوع و میزان کنترل – موارد تکمیلی

سازمان باید متناسب با نتایج تحلیل ریسک تامین‌کنندگان خود، علاوه بر دریافت تست رپورت، در صورت وجود، الزامات مورد نظر مشتری را در کنترل اقلام ورودی لحاظ نماید. همچنین، در صورت شناسایی محموله‌های نامنطبق، تامین‌کننده خود را به انجام کنترل سختگیرانه‌تر تا اطمینان از ریشه‌یابی کامل و اثربخشی اقدامات اصلاحی مرتبط ملزم نماید.

۸-۴-۲-۳) توسعه سیستم مدیریت کیفیت تأمین کننده

سازمان باید برای آن دسته از تامین‌کنندگان خود که مشمول بند حدود کاربرد این سند نمی‌باشند، حداقل الزامات خاص سیستم مدیریت کیفیت برگرفته از الزامات S-SQR و ضمائم آن را بر اساس نتایج تحلیل ریسک تعیین نموده و در قالب برنامه(های) توسعه سیستم مدیریت کیفیت تامین‌کنندگان، جاری‌سازی و پایش نماید. الزام توسعه سیستم مدیریت کیفیت شامل موارد زیر نمی‌باشد :

الف : تولیدکنندگان قطعات/ مواد که محصولات آنها صرفاً خاص صنعت خودرو نیست (مانند تامین‌کنندگان محصولات پتروشیمی، فولادی، قطعات و مواد کاتالوگ و غیره)

ب : ارائه‌کنندگان خدمات شامل (ارائه‌کنندگان خدمات آموزش، لجستیک، بسته‌بندی، تجهیزات، و ابزار و غیره)

ج : تامین‌کنندگان قطعات/ مواد مصرفی غیر موثر بر کیفیت محصول

۸-۴-۲-۴) پایش تامین‌کننده

سازمان باید اهداف مرتبط با پایش تامین‌کنندگان خود را، بر اساس اهداف اعلام شده از سوی مشتری، تعیین و بکار گیرد.

۸-۴-۲-۴-۱) ممیزی‌های شخص دوم

سازمان باید هر نوع ممیزی شخص دوم را متناسب با عملکرد تامین‌کنندگان ساخت و الزامات ضمیمه شماره سه این سند با عنوان الزامات آدیت فرایند در تامین‌کنندگان گروه خودروسازی سایپا (ممیزی شخص دوم) توسط ممیزان دارای صلاحیت انجام دهد.

۸-۵-۱-۱) طرح کنترل

سازمان باید در خصوص طرح‌های کنترلی خود، موارد زیر را مد نظر قرار دهد :

الف : بروزآوری تحلیل ریسک مرتبط با محصول و فرآیند ساخت (FMEA)، پیش از بازبینی و بروزآوری طرح‌های کنترل

ب : بازبینی و در صورت لزوم بروزآوری آنها حداقل در بازه سالیانه، با مد نظر قرار دادن تمامی موارد اشاره شده در بند طرح کنترل ضمیمه شماره یک این سند با عنوان الزامات تایید قطعات/ مواد در تامین‌کنندگان گروه خودروسازی سایپا (S-PAS)

ج : بازرسی جامع ابعادی و آزمون کارکردی مطابق بند ۸-۶-۲ استاندارد IATF 16949

د : حصول اطمینان از اجرای اثربخش خود کنترلی‌ها (در صورت وجود)

هـ: مشخص نمودن ایستگاه‌های کنترلی با ویژگی خطا ناپذیرسازی

سازمان باید پس از هر نوع تغییر در طرح‌های کنترلی خود، تایید مشتری را اخذ نماید و سوابق بازبینی و بروزآوری آنها را نگهداری نماید.

در خصوص قطعات مشمول استانداردهای اجباری، سازمان باید طرح تطابق تولید (COP Plan) خود را تدوین نموده و پس از تایید مشتری در قالب طرح کنترل آن را اجرا نماید.

سازمان باید در خصوص مدرک طرح کنترل، از ضمیمه شماره دوازده این سند با عنوان الزامات و راهنمای طرح کنترل در زنجیره تامین گروه خودروسازی سایپا (در صورت وجود) یا موارد اعلام شده از طرف شرکت سایپا تبعیت نماید.

۸-۵-۱-۲) کار استاندارد - دستورالعمل‌های کاری و استانداردهای چشمی

سازمان باید در تدوین و استفاده از دستورالعمل‌های اپراتوری موارد زیر را رعایت نماید :

الف : درج کلیه کنترل‌ها و طرح‌های واکنشی بیان شده در طرح کنترل که حین تولید بر عهده اپراتورهای تولید قرار گرفته است.

ب : اقدامات لازم جهت راه‌اندازی تولید (در صورت کاربرد)

ج : اقدامات تعریف شده برای تنظیم و نگهداری تجهیزات تولید که بر عهده پرسنل تولید قرار دارد

د : در رویت قرار دادن دستورالعمل‌های اپراتوری مرتبط با قطعات و پارامترهای ایمنی

هـ: در نظر گرفتن فعالیت‌های اپراتور تولید به عنوان مبنا در تدوین Safety Rules (مانند جابجایی، قراردادن، برداشتن و استفاده از ابزار و تجهیزات ایمنی و غیره)

و : جزئیات فعالیت‌ها شامل توضیحاتی به منظور شفاف‌سازی وجوه 5W+H و نیز علائم مرتبط با مشخصه‌ها و پارامترهای ایمنی محصول و فرآیند

۸-۵-۱-۳) تصدیق راه اندازی کار

سازمان باید در هنگام تصدیق راه‌اندازی کار، علاوه بر مشخصه‌های محصول، پارامترهای فرآیندی، ایمنی، ارگونومی، کالیبراسیون تجهیزات و ابزار را نیز تصدیق نماید. تصدیق راه‌اندازی کار باید توسط کارکنان دارای مسئولیت کیفیت انجام شود. (به بند ۵-۳-۱ استاندارد IATF 16949 توجه شود)

۸-۵-۱-۵) نگهداری بهره‌ور جامع

سازمان باید شناسایی و مدیریت تجهیزات کلیدی را با در نظر گرفتن عوامل تاثیرگذاری مانند قطعات خاص و تک منبعی، محدودیت‌های تامین‌کنندگان قطعات یدکی، هزینه و زمان‌بر بودن تعمیرات، تاثیر بر کیفیت قطعات تولیدی، انحصاری بودن تجهیزات، گلوگاه‌های کاری، تخصصی بودن تعمیرات و غیره انجام دهد. این موضوع باید در برگیرنده نقطه سفارش قطعات کلیدی بوده و متناسب با طرح های اقتضایی باشد.

سازمان باید در تعیین اهداف مرتبط با نگهداری، حداقل شاخص‌های MTTR, MTBF, OEE را محاسبه، پایش و اطلاعات مدون آنها را نگهداری نماید.

۸-۵-۱-۶) مدیریت ابزارهای تولیدی و ابزارها و تجهیزات ساخت، آزمون، بازرسی

سازمان باید قبل از بکارگیری دستگاه‌های تست، آزمون، فیکسچرهای کنترلی و نیز ابزار و گیج‌های مخصوص نسبت به اخذ تاییدیه از مشتری اقدام نماید.

سازمان باید پیش از اجرای اقدام به ساخت یا تکثیر قالب، فیکسچرهای تولیدی و یا کنترلی، نسبت به استعلام کتبی از مهندسی شرکت سایپا اقدام نموده و از بروز بودن مستندات فنی مرتبط اطمینان حاصل نماید.

سازمان باید با در نظرگیری عوامل تاثیرگذار بر ریسک‌های مرتبط با فیکسچرهای ساخت، ضمن تعیین دوره زمانی مناسب، نسبت به اندازه‌گیری‌های دقیق آنها (مانند CMM) اقدام نماید. عوامل مرتبط در تعیین این دوره زمانی باید مطابق با بند ۸-۵-۱-۷-۲ ISO 9001:2015 مد نظر قرار گیرد.

همچنین، سازمان باید مراحل طراحی، ساخت و تصدیق موارد زیر را در صورت وجود مطابق ساز و کار ابلاغ شده توسط مشتری را، انجام دهد :

- قالب تولیدی
- فیکسچرهای ساخت
- فیکسچرهای کنترلی
- ابزارها و گیج‌های کنترلی

۸-۵-۲-۱) شناسایی و قابلیت ردیابی - موارد تکمیلی

سازمان باید کلیه اقدامات مربوط به قطعات مشمول طرح ردیابی را مطابق آخرین لیست اقلام اعلام شده از سوی شرکت سایپا و آخرین ویرایش روش‌های اجرایی شرکت سایپا در این حوزه را رعایت نماید. سازمان باید برای قطعاتی که امکان ردیابی بر روی محصول وجود ندارند، مثل (پیچ و مهره، مواد فله‌ای و غیره) اطلاعات ردیابی آنها را بر روی تمامی ظروف بسته‌بندی درج نماید. همچنین سازمان باید از وجود سیستم ردیابی موثر و مناسب در تامین‌کنندگان خود اطمینان حاصل نموده و در ساختار ردیابی خود، قابلیت ارتباط به سیستم ردیابی آنها را ایجاد نماید.

سازمان باید از نشانگرهای با دوام برای ردیابی قطعات ایمنی تا حداقل ۱۰ سال و برای قطعات تعویضی مشمول طرح ردیابی در خدمات پس از فروش، تا ۱۲ ماه بیشتر از زمان گارانتی قطعه می‌باشد.

سیستم شناسایی و ردیابی سازمان باید به گونه‌ای باشد که قابلیت ردیابی به اطلاعاتی شامل شماره فنی، کد سازنده، تاریخ تولید، شیفت تولید و هر نوع تغییرات در بچ قطعات در هر شیفت را برای کلیه سطوح تولید و تامین داشته باشد.

سازمان باید در صورت کاربرد، الزامات ارسال قطعات/ مواد جهت تولید آزمایشی محصولات جدید را مطابق آخرین ویرایش روش‌های اجرایی شرکت سایپا رعایت نماید و در شرایط خاص طبق درخواست مشتری نسبت به ایجاد مشخصه‌های شناسایی و ردیابی موقت اقدام نماید.

۸-۵-۳) دارایی متعلق به مشتریان یا تامین‌کنندگان بیرونی

در صورتی که قطعات/ مواد/ اجزاء متشکله تامین شده توسط مشتری در تطابق با مشخصه‌های تعریف شده نباشد سازمان باید مطابق بند ۸-۷-۱-۱ استاندارد IATF 16949 نسبت به اخذ مجوز ارفاقی از واحد کیفیت شرکت سایپا اقدام نماید.

سازمان باید پیش از اعمال هرگونه تغییر در اموال مشتری، با توجه به زمان تحویل آنها/ آخرین تغییرات تایید شده، نسبت به اخذ مجوز از مشتری اقدام نماید.

سازمان باید در فرآیند گردش پالت‌های متعلق به مشتری، نسبت به بازرسی و تعمیر پالت‌های معیوب، قبل از ارسال محموله به مشتری اقدام نماید.

هرگاه در زمان استفاده از قالب/ فیکسچرهای کنترلی یا تولیدی متعلق به مشتری، سازمان آنها را برای فرآوری بیشتر نامناسب تشخیص دهد، باید نسبت به اطلاع‌رسانی و کسب تکلیف از مهندسی مشتری اقدام نماید.

۸-۵-۴) محافظت

سازمان باید کلیه الزامات ارائه شده در ضمیمه شماره چهار این سند با عنوان الزامات و راهنمای بسته‌بندی قطعات/ مواد گروه خودروسازی سایپا را برقرار نماید. همچنین، سازمان باید در تعیین فواصل زمانی جهت ارزیابی الزامات محافظت، از نتایج تحلیل ریسک فرآیند مرتبط بهره گیرد و حداقل سالانه نسبت به انجام این ارزیابی اقدام و سوابق آن را نگهداری نماید.

سازمان باید در موارد مقتضی، با بکارگیری ساز و کار مناسب نسبت به بروزآوری طرح‌های بسته‌بندی اقدام نموده و تاثیرات ناشی از تغییر را بر روی سایر فرآیندها تحلیل نماید. در صورتی که قطعه/ مواد فاقد طرح بسته‌بندی باشد، سازمان باید نسبت به تهیه و اخذ تاییدیه طرح بسته‌بندی از مشتری اقدام نماید.

سازمان باید از کفایت موجودی پالت ها بر اساس برنامه ارسال به مشتری اطمینان حاصل نماید.

۸-۵-۴-۱) محافظت - موارد تکمیلی

سازمان باید، هر نوع اقدام در حوزه لجستیک را مطابق با الزامات مشتری مطابق ضمیمه شماره چهارده این سند با عنوان الزامات لجستیک در زنجیره تامین گروه خودروسازی سایپا (در صورت وجود) یا موارد اعلام شده از طرف شرکت سایپا را رعایت نماید.

۸-۵-۵-۲) توافق با مشتری در مورد خدمات

در صورت الزام شرکت سایپا، سازمان باید در ارتباط با نرم‌افزارهای مرتبط با محصولات خودرویی یا محصولات خودرویی با نرم‌افزارهای تعبیه شده، ترتیبی اتخاذ نماید که کلیه خدمات مرتبط مورد نیاز مشتری نهایی در چرخه عمر محصول در شبکه نمایندگی‌های شرکت سایپا به مشتری قابل ارائه باشد.

سازمان‌های مشمول دریافت گواهینامه انطباق با IATF 16949 که در زنجیره تامین خودروساز قطعه یدکی نیز ارائه می‌نمایند، باید از الزامات مرتبط در سند S-AQR (الزامات کیفیت در حوزه خدمات پس از فروش) تبعیت نمایند.

تامین قطعات یدکی، منطبق با الزامات کیفی مشتری تا زمان توافق شده با مشتری پس از اتمام تولید مدل خودرو در خط خودروساز، الزامی می‌باشد.

۸-۵-۶-۱) کنترل تغییرات- موارد تکمیلی

سازمان باید در فرآیند کنترل و واکنش به تغییرات، الزامات مرتبط با حوزه تغییرات را مطابق ضمیمه شماره یک این سند با عنوان الزامات تایید قطعات/ مواد در تامین‌کنندگان گروه خودروسازی سایپا (S-PAS) را رعایت نماید.

۸-۶-۱) ترخیص محصولات و خدمات - موارد تکمیلی

سازمان باید در خصوص استفاده از قطعات/ مواد دارای تاریخ انقضاء در صورت اتمام دوره تاریخ مصرف، جهت تمدید استفاده از آنها در هر مرحله از تحقق محصول پیش از هر بار استفاده موارد زیر را مد نظر قرار دهد :

الف : اطمینان از صحت نگهداری این اقلام و مواد مطابق با الزامات بند ۸-۵-٤-۱ استاندارد IATF 16949، پیش از هر بار استفاده

ب : اطمینان از وجود انطباق تمامی مشخصه‌های تعریف شده در آخرین ویرایش Test Plan

سازمان تنها یکبار اجازه استفاده از رویه فوق را دارد و در صورت منقضی شدن تاریخ اعتبار جدید باید نسبت به امحاء قطعات/ مواد منقضی شده به نحو مؤثر اطمینان یابد. (اجرای بند ۸-۷-۱-۷ استاندارد IATF 16949 برای مواد/ قطعات منقضی شده الزامی می‌باشد.)

۸-۶-۲) بازرسی جامع ابعادی و آزمون کارکردی

سازمان باید حداقل سالی یکبار بازرسی جامع ابعادی و آزمون کارکردی محصولات خود را انجام داده و سوابق آن را جهت ارائه به مشتری نگهداری نماید. در این خصوص، تعداد نمونه‌ها باید حداقل ۵ نمونه باشد و در مواردی که تجهیز تولیدی دارای چند کویتی باشد باید از هر کویتی حداقل ۵ نمونه انتخاب و اندازه‌گیری شود.

۸-۶-۳) اقلام ظاهری

سازمان باید در خصوص اقلام ظاهری، موارد زیر را لحاظ نماید :

الف : جهت حصول اطمینان از صلاحیت کارکنان مسئول انجام ارزیابی ظاهری، باید تست‌های مرتبط (مانند کور رنگی و غیره) را با تواتر سالیانه انجام داده و سوابق آن را نگهداری نماید.

ب : متناسب با کاربرد، حساسیت نمونه و ضرورت دسترسی بازرسان کیفی، شرایط حفظ، نگهداری و دسترسی آنها را تعیین و برقرار نماید.

ج : در صورتیکه کنترل ظاهری نیاز به منابعی مانند میزان خاصی از روشنایی و غیره داشته باشد، این ملاحظه باید در طرح کنترل مد نظر قرار گیرد. (مثال: تعیین نوع رنگ و مقدار نور مورد نیاز)

د : در صورت کاربرد نمونه های مرجع برای کنترل اقلام ظاهری باید در برگیرنده هر دو حالت سالم و معیوب باشد.

یادآوری : نمونه مرجع باید دارای تاییدیه معتبر از جانب مشتری بوده و دوره‌های زمانی متناسب با ویژگی نمونه مورد بازبینی قرار گرفته و تاییدیه مجدد اخذ نماید یا تعویض گردد. در مواردی که نمونه مرجع گویای حداقل شرایط پذیرش یک مشخصه می‌باشد، جهت تعیین کلیه مشخصات، ممکن است نیاز به بیش از یک نمونه مرجع باشد.

۸-۶-۴) تصدیق و پذیرش انطباق محصولات و خدمات تامین شده از بیرون

در صورت استفاده از داده‌های ارائه شده توسط تامین‌کننده (مانند تست ریپورت)، سازمان باید ساز و کار مناسبی جهت حصول اطمینان از صحت داده‌های دریافتی بکار گیرد. این ساز و کار می‌تواند در فواصل زمانی مقتضی از طریق آیتم‌های b تا e این بند در استاندارد IATF 16949 صورت پذیرد.

۸-۶-۶) معیار پذیرش

سازمان باید کلیه نمونه‌هایی که به عنوان معیار پذیرش محصول نهایی مورد استفاده قرار می‌گیرند، به تایید مشتری برساند. در صورتیکه نمونه‌ها به گونه‌ای باشند که حالت اولیه خود را از دست می‌دهند و یا تاریخ اعتبار آنها منقضی می‌گردد، باید تاییدیه مجدد برای آنها از مشتری اخذ شود.

۸-۷-۱)

سازمان باید بلافاصله پس از دریافت هرگونه بازخورد کیفی از مشتری شامل هشدار کیفی، کلیم، مجوز مصرف مشروط و فراخوان‌های کیفی و غیره متناسب با اثرات عدم انطباق و یا الزام مشتری و آخرین ویرایش روش‌های اجرایی شرکت سایپا در این حطوزه اقدامات لازم را مطابق این بند در استاندارد ISO 9001:2015 انجام دهد.

۸-۷-۱-۲) کنترل محصول نامنطبق - فرآیند مشخص شده توسط مشتری

سازمان باید در خصوص محصولات نهایی نامنطبق، در صورت اعلام مشتری نسبت به ایجاد Firewall با در نظر گرفتن ملاحظات زیر اقدام نماید :

الف : ایجاد فضای کاملا مجزا نزدیک خط تولید و خارج از آن و خارج از انبار، با هدف جلوگیری از اختلاط با محصولات منطبق

ب : ایجاد استانداردهای کاری جهت Firewall

ج : تخصیص نیروی انسانی دارای صلاحیت و دارای مسئولیت کیفیت

د : ایجاد شرایط محیطی لازم (به بند ۷-۱-٤ استاندارد ISO 9001:2015 رجوع شود)

خاتمه Firewall باید با توجه به اثربخشی اقدامات اصلاحی و اخذ تاییدیه از مشتری باشد. در صورت وجود راهنمای مشتری این اقدامات باید مطابق با آن انجام شود.

۸-۷-۱-۵) کنترل محصول تعمیرشده

سازمان باید لیست بازکاری‌ها و تعمیرات غیر مجاز، شناسایی وضعیت قطعات بازکاری شده و دستورالعمل‌های کاری برای بازکاری‌ها و تعمیرات مجاز، همراه با ریسک‌های مرتبط با آنها را تهیه، بروزرسانی و به تایید مشتری برساند. همچنین، اقلام تعمیر شده باید با یک لیبل با مشخصات توافق شده با مشتری علامت‌گذاری و از سایر اقلام تفکیک گردند. انجام هر گونه تعمیر بر روی مشخصه‌های ایمنی، مجاز نمی‌باشد.

۸-۷-۱-۶) اطلاع‌رسانی به مشتری

هرگاه محصول نامنطبق ارسال گردد، سازمان باید از دریافت به هنگام پیام مرتبط با آن توسط واحد کیفیت مشتری، اطمینان حاصل نماید.

۹) ارزیابی عملکرد

۹-۱-۱) کلیات

سازمان باید در زمان تعیین هر نوع پایش و اندازه‌گیری، به موضوع "تکراری بودن انحراف با دلایل مشابه" در تنظیم شاخص‌های فرآیندی توجه نماید.

۹-۱-۱-۱) پایش و اندازه‌گیری، فرآیندهای ساخت

سازمان باید در تعریف و پرداختن به ریسک‌های شناسایی شده در PFMEA تمامی حالت‌های اشاره شده در ترتیب زیر را مد نظر قرار دهد :

۱- موارد با شدت $S \geq 9$

۲- موارد با وقوع $O \geq 3$

۳- موارد با حالت $S.O \geq 35$

در صورتیکه اقدام اصلاحی موارد اشاره شده در فوق منجر به خطاناپذیر شدن فرآیند ساخت نشود، سازمان باید از کنترل فرآیند آماری مطابق با ضمیمه شماره هفت این سند با عنوان الزامات و راهنمای SPC در گروه خودروسازی سایپا استفاده نماید. انجام کنترل آماری فرآیند برای تمام مشخصه‌های ایمنی الزامی است.

در صورتیکه مشتری استفاده از ابزار TAG را الزام نماید سازمان باید از این ابزار، مطابق با ضمیمه شماره نُه این سند با عنوان الزامات و راهنمای TAG در گروه خودروسازی سایپا استفاده نماید.

سازمان باید به عنوان اقدام واکنشی برای مواردی که قابلیت فرآیند آنها معیارهای پذیرش مشتری را برآورده نمی‌کند، نسبت به بازرسی ۱۰۰٪ تا زمان تایید مشتری جهت بازگشت به شرایط کنترلی توافق شده اولیه، اقدام نماید.

حدود پذیرش قابلیت فرآیند در ضمیمه شماره یک این سند با عنوان الزامات تایید قطعات/ مواد در تامین‌کنندگان گروه خودروسازی سایپا (S-PAS) تعیین شده است.

سازمان باید در صورت کاربرد در پایش و اندازه گیری‌های خود، دوره‌های زمانی تعیین شده و فرمول‌های محاسباتی مربوط به شاخص‌های اعلام شده توسط مشتری را بکار گیرد.

۹-۱-۲) رضایت مشتری

ساز و کار پایش رضایت مشتری در صورت کاربرد باید شامل موارد زیر و نه محدود به آنها باشد :

الف : PPM برگشتی از خودروساز شامل برگشتی از دریافت کالا و خطوط تولید (با درختواره شاخص‌های سایپا کنترل شود)

ب : نتایج آدیت خودرو SVA، IVA

ج : نتایج رضایت مشتری IQS، CSI

د : هشدارهای کیفی و تغییر فهرست‌های کنترلی، مجوز مصرف مشروط و انحراف (تعداد و تکرار با علل مشابه)

هـ: شاخص‌های حوزه خدمات پس از فروش شامل C/100، GMF، PPM گارانتی

و : تحویل به موقع (زمانی و تعدادی)

ز : توقف خطوط تولید ناشی از عدم تحویل یا مشکلات کیفی

ح : فراخوان

سازمان باید در پایش و اندازه‌گیری شاخص‌های فوق از آخرین شناسنامه شاخص‌های ابلاغ شده توسط شرکت سایپا (درصورت وجود) استفاده نماید.

سازمان باید در صورت قرار گرفتن در وضعیت ویژه (Special Status) توسط مشتری و یا تامین‌کننده اصلی، نسبت به رعایت تمامی الزامات مطابق ضمیمه شماره پانزده این سند با عنوان الزامات وضعیت ویژه در زنجیره تامین گروه خودروسازی سایپا (در صورت وجود) یا موارد اعلام شده از سوی مشتری در خصوص وضعیت ویژه اقدام نماید.

۹-۱-۳) تحلیل و ارزیابی

سازمان باید نسبت به تهیه ماتریس ارتباطی بین شاخص‌ها، مسئولیت‌ها و تناوب پایش، اندازه‌گیری، تحلیل و ارزشیابی، اقدام نماید. (به الزام ٤-٤-١ استاندارد ISO 9001:20015 توجه شود)

سازمان باید نسبت به تحلیل عدم کارآمدی اقدام اصلاحی منجر به تکرار انحراف در PFMEA اقدام نماید. (به مفاد بند ۱۰-۲-۱ استاندارد ISO 9001:20015 توجه شود)

۹-۲-۲-۲) ممیزی سیستم مدیریت کیفیت

سازمان باید در هنگام تنظیم تقویم سه ساله خود، موارد زیر را مد نظر قرار دهد :

الف : در اولین ممیزی از دوره سه ساله، تمامی فرآیندهای سیستم مدیریت کیفیت خود را به صورت کامل ممیزی نماید.

ب : در هر برنامه سالانه ممیزی، حداقل فرآیندهای مرتبط با مدیریت ارشد، طراحی و توسعه، تولید، کیفیت، و شکایت مشتری را لحاظ نماید.

۹-۲-۲-۳) ممیزی فرآیند ساخت

سازمان باید ساز و کار مرتبط با ممیزی فرآیندهای ساخت را، در خصوص آدیت‌های زیر اجرا نماید.

- انجام آدیت Off Process (شروع تولید) به تفکیک قطعه/ مواد- سازمان - خط تولید مطابق ضمیمه شماره یک این سند با عنوان الزامات تایید قطعات/ مواد در تامین‌کنندگان گروه خودروسازی سایپا (S-PAS)

- آدیت فرآیند ساخت (تولید انبوه) به تفکیک گروه قطعات/ مواد مشابه – سازمان مطابق الزامات ضمیمه شماره سه این سند با عنوان الزامات آدیت فرآیند در تامین‌کنندگان گروه خودروسازی سایپا
- آدیت فرآیند ایمنی به تفکیک قطعه/ مواد– سازمان – خط تولید در صورت کاربرد مطابق الزامات ضمیمه شماره پنج این سند با عنوان الزامات ایمنی و آدیت فرآیند اقلام ایمنی گروه خودروسازی سایپا
- آدیت اضطراری به تفکیک قطعه/ مواد– سازمان – خط تولید در صورت نیاز مطابق الزامات ضمائم شماره سه و پنج این سند با عناوین الزامات آدیت فرآیند در تامین‌کنندگان گروه خودروسازی سایپا و الزامات ایمنی و آدیت فرآیند اقلام ایمنی گروه خودروسازی سایپا

۹-۲-۲-۴) ممیزی محصول

سازمان باید محصولات آماده تحویل به مشتری خود را مطابق جدول شماره دو، ارزشیابی نموده و سطح کیفیت آن را تعیین نماید و متناسب با نتایج کسب شده و میزان انحراف از اهداف، نسبت به طرح‌ریزی و اجرای برنامه‌های بهبود اقدام نماید. نمونه‌ها باید از تمامی شیفت‌های تولیدی و به شکل تصادفی و متناسب با حجم و پراکندگی تولید، به گونه‌ای انتخاب شوند که نتایج حاصله از آنها قابل تعمیم به کل تولید دوره پایش باشد.

سازمان باید جهت انجام این ممیزی برای قطعات و زیر مجموعه‌های بدنه ای از ضمیمه شماره دو این سند با عنوان الزامات کیفی تولیدکنندگان قطعات و زیرمجموعه‌های بدنه گروه خودروسازی سایپا (S-BQR) و برای سایر قطعات از ضمیمه شماره شش این سند با عنوان الزامات و راهنمای آدیت محصول به روش SQFE در گروه خودروسازی سایپا استفاده نماید.

جدول شماره دو

ردیف	حالت	دوره زمانی آدیت	محدوده زمانی قابل کاربرد
۱	قطعات ایمنی و مقرراتی	یک ماهه	مستمر
۲	دریافت هشدار کیفی از سوی مشتری	یک ماهه	تا زمان اثربخشی اقدام اصلاحی
۳	وقوع مجدد ایراد پس از اقدام اصلاحی	مطابق برنامه اقدام اصلاحی	تا زمان اثربخشی اقدام اصلاحی جدید
٤	عدم تحقق هدف PPM خارجی تعیین شده از سوی مشتری	یک ماهه	تا زمان قرار گرفتن در محدوده تعیین شده توسط مشتری
٥	عدم تحقق شاخص‌های آدیت محصول	یک ماهه	
٦	سایر حالات	شش ماهه	مستمر

۹-۳-۳-۱) خروجی‌های بازنگری مدیریت - موارد تکمیلی

سازمان باید تمامی برون‌دادهای بازنگری مدیریت را به صورت یک برنامه اجرایی طرح‌ریزی نموده و متناسب با حجم و پیچیدگی آن، مراحل، زمان‌بندی، منابع و مسئولیت آن را تعیین و مدیریت نماید.

۱۰) بهبود

۱۰-۲-۳) حل مسئله

سازمان در انجام حل مسئله می‌تواند از روش‌هایی مانند 8D، QC Story، A3 و غیره استفاده نماید. مصادیق استفاده از حل مسئله می‌تواند شامل موارد زیر و نه محدود به آنها باشد :

- فراخوان‌های داخلی و خارجی
- توقف خط مشتری
- هشدارهای کیفی/ شکایت مشتریان (موارد نیازمند اقدام اصلاحی باید الزاماً به روش 8D مورد بررسی قرار گیرند)
- عدم انطباق‌های مشاهده شده درون سازمان
- کلیم‌های تایید شده مشتری
- درخواست‌های منجر به اقدام اصلاحی
- عدم تحقق شاخص ها و اهداف مشتری
- گزارش‌ها و شکایت‌های مطرح شده از جانب مصرف کننده نهایی

همچنین، سازمان باید در انجام محدودسازی از روش Firewall، مطابق با الزامات بند ۸-۷-۱-۲ این سند اقدام نماید.

۱۰-۲-۴) خطاناپذیرسازی

سازمان باید به منظور اطمینان از صحت عملکرد دستگاه‌های خطاناپذیرسازی، در فواصل زمانی متناسب با سوابق عملکردی آنها مراتب تصدیق را در طرح کنترل لحاظ نماید.

۱۰-۲-۶) تحلیل شکایات مشتری و آزمون خرابی عرصه مصرف

سازمان باید نتایج حاصل از شکایت مشتری و آزمون خرابی عرصه مصرف را به عنوان ورودی در بروزآوری FMEA و طرح کنترل در نظر گیرد.