

<p>تاریخ: 1388/12/15 صفحه: از 23 QM-50-01-00</p>	<p>سیتم مدیریت کیفیت ISO 9001:2008 نظامنامه کیفیت</p>	 <p>شرکت آب و فاضلاب روستایی استان خوزستان</p>
--	---	--

معرفی شرکت آب و فاضلاب روستایی خوزستان:

تاریخچه شرکت:

قانون تشکیل شرکت آب و فاضلاب روستایی در جلسه علنی روز یکشنبه مورخه 12 آذرماه 1374 مجلس شورای اسلامی به تصویب و در تاریخ 74/9/22 به تأیید شورای نگهبان رسیده است. شرکت آب و فاضلاب روستایی خوزستان به صورت یک شرکت دولتی (سهامی خاص) که کلیه سهام آن متعلق به دولت جمهوری اسلامی است در تاریخ 77/3/3 تأسیس شده و طی شماره 8853 در اداره کل ثبت املاک و اسناد خوزستان به ثبت رسیده و از اوایل سال 77 شروع به کار نموده است .

فعالیت اصلی شرکت

- مطالعه و ایجاد تأسیسات مربوط به تأمین و انتقال و توزیع آب آشامیدنی .
- مطالعه و اجرای طرحهای دفع بهداشتی فاضلاب روستایی .
- نگهداری و بهره برداری تأسیسات مرتبط با آب آشامیدنی روستایی نظیر چاهها ، آبگیرها، تصفیه خانه ها، مخازن و ایستگاههای پمپاژو
- نگهداری و بهره برداری از تأسیسات عمومی دفع بهداشتی فاضلاب روستایی .
- احداث بازسازی و توسعه شبکه و تأسیسات آب آشامیدنی و آب عمومی - دفع بهداشتی فاضلاب و حراست از حریم آنها .
- تأمین آب آشامیدنی در شبکه های روستائی بر اساس استانداردها .
- انجام سایر امور محوله مرتبط با وظایف شرکت .

#### 1. هدف و دامنه کاربرد :

شرکت آب و فاضلاب روستایی استان خوزستان به منظوراتبات در توانایی پایدار در تأمین نیازمندیهای مشتریان والزامات قانونی از طریق به کارگیری موثر نظام مدیریت کیفیت (ISO 9001:2008) در ساختمان مرکزی فرایندهای سازمان را شناسایی نموده است. وبا پایش واندازه گیری مداوم آنها نسبت به بهبود مستمر محصول وخدمات تلاش می نماید.

محصول سازمان آبفار خوزستان آب آشامیدنی می باشد که از طریق طراحی واجرای پروژه های آبرسانی وتعهدات ونیازمندیهای مشتریان به مشترکین روستایی استان خوزستان ارائه می گردد.

<p>تاریخ: 1388/12/15 صفحه: 23 از QM-50-01-00</p>	<p>سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2008 نظامنامه کیفیت</p>	 <p>شرکت آب و فاضلاب روستایی استان خوزستان</p>
--	--	--

استاندارد مرجع:

در تدوین این نظامنامه و استقرار نظام مدیریت کیفیت در شرکت آبفاز خوزستان از آخرین ویرایش سیستم مدیریت کیفیت (ISO 9001:2008) استفاده شده است.

اصطلاحات و تعاریف:

همچنین در این نظامنامه کلیه تعاریف و واژگان مطابق با استاندارد مدیریت کیفیت (ISO 9000: 2008) می باشد.

محصول: آب آشامیدنی سالم و بهداشتی

#### الزامات عمومی:

شرکت آبفاز خوزستان سیستم مدیریت کیفیت خود را مطابق با الزامات استاندارد فوق الذکر پایه گذاری، مستند، اجرا و نگهداری نموده است و بطور مستمر اثر بخشی آنها را طبق الزامات استاندارد مرجع بهبود می بخشد.

فرآیندهای مورد نیاز سیستم مدیریت کیفیت در محدوده کاربرد سیستم مدیریت کیفیت مشخص شده و به گروههای فرآیند مدیریتی، اصلی و پشتیبان تقسیم بندی و در لیست فرآیندهای شرکت آورده شده است.

ب- توالی این فرآیندها و تعامل میان آنها در نمودار توالی و تعامل فرآیندهای شرکت بصورت شماتیک نشان داده شده و جزییات آن در مستندات مختلف تشریح گردیده است.

ت- معیارها و شاخصهایی مشخص گردیده تا از اثر بخشی اجراء و کنترل این فرآیندها اطمینان حاصل شود .

ث- منابع و اطلاعات مورد نیاز برای پشتیبانی اجراء و پایش این فرآیندها در دسترس می باشد و این فرآیندها

بطور مرتب مورد پایش ، اندازه گیری و تجزیه و تحلیل قرار می گیرند.

ج- و با توجه به نتایج پایش و اندازه گیری، اقدامات لازم برای دستیابی به نتایج برنامه ریزی شده و بهبود مستمر این فرآیندها انجام می شود. ضمناً سوابق اندازه گیریهای مربوط به فرآیندها یکی از ورودیهای بازنگری مدیریت است.

یادآوری: فرآیندهای ذکر شده در بالا شامل فرآیندهای مدیریتی، تامین منابع، تحقق محصول و پایش و اندازه

گیری می باشد و کلیه فرآیندهای برون سپاری را نیز شامل می شوند.

<p>تاریخ: 1388/12/15 صفحه: 23 از QM-50-01-00</p>	<p>سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2008 نظامنامه کیفیت</p>	 <p>شرکت آب وفاضلاب روستایی استان خوزستان</p>
--	--	---

## 4-2) الزامات مستند سازی:

### 4-2-1) کلیات

مستندات سیستم مدیریت کیفیت شرکت آبفاز خوزستان در چهار سطح زیر پوشش داده شده است :

سطح اول : نظامنامه کیفیت، خط مشی واهداف:

نظامنامه کیفیت شرکت آبفاز خوزستان اساس و شالوده نظام مدیریت کیفیت این مدیریت است که خط مشی ، اهداف و ساختار سازمانی و نیازمندیهای استاندارد ISO 9001-2008 اقدامات و فعالیتهای عمومی مرتبط باکیفیت را در سطح شرکت تشریح مینماید.

سطح دوم : روشهای اجرایی:

روشهای اجرایی ، تشریح کننده فعالیت ها در سطوح سازمانی بوده وارتباط آنها را با عملکرد کلی سازمان نشان می دهند.همچنین چگونگی انجام آن ، مسئول ، زمان ، مکان و دلیل انجام یک فعالیت را تشریح می نماید و چارچوب کلی انجام هر بند نظامنامه را بصورت جزء جزء تشریح می نماید.در روشهای اجرایی میتوان به دستورالعملهایی ارجاع داد که در آنها چگونگی انجام یک فعالیت تشریح شده اند.

سطح سوم : دستورالعملهای کاری،استانداردها،آیین نامه هاو...:

این مستندات جزییات انجام کار را بیان میکند که مستقیماً" افراد را در زمینه یک فعالیت در واحد را هدایت کرده و مستندات مرتبط با روشهای اجرایی را نیز شامل میشوند.

سطح چهارم : فرمها، اسناد فنی و سوابق:

این سطح شامل کلیه فرمها ، اسناد ، مدارک فنی ، قانونی ، حقوقی ، نقشه ها وسایر اسناد و مدارکی است که نیل به الزامات نظام کیفیت را نشان میدهد.

جزییات بیشتر ساختار مستندات در روش اجرایی کنترل مدارک وسوابق (PR-50-01)تشریح شده است.

### 4-2-2) نظامنامه کیفیت:

<p>تاریخ: 1388/12/15 صفحه: 23 از QM-50-01-00</p>	<p>سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2008 نظامنامه کیفیت</p>	 <p>شرکت آب و فاضلاب روستایی استان خوزستان</p>
--	--	--

در نظامنامه مدیریت کیفیت شرکت آبفاز خوزستان دامنه کاربرد سیستم تشریح شده و توسط مجموعه ای از روشهای اجرایی که فهرست آنها به پیوست آمده است پشتیبانی و تقویت می شود. فرآیندهای بکار گرفته شده و تاثیرات متقابل آنها توصیف و در بند 4-1 تشریح گردیده است .

#### 4-2-3) کنترل مستندات:

در شرکت آبفاز خوزستان برای کنترل تمام مدارک مربوط به نیازمندیهای ISO9001:2008 از جمله مدارک درون سازمانی و برون سازمانی، روش اجرایی مدونی تهیه شده است. (PR-50-01) در این روش اجرایی مسئولیت کنترل مدارک و سوابق، به عهده نماینده مدیریت و کارشناس کنترل مدارک و سوابق نهاده شده است . مدارک با توجه به سیستم کدینگ تعریف شده در این روش اجرایی شماره گذاری می شوند و توسط نماینده مدیریت به تایید و تصویب نهایی می رسند. پس از تصویب، کلیه معاونتها و بخشهای سازمان موظفند به گونه ای مدارک فنی و سیستم کیفیت را تحت کنترل داشته باشند تا اطمینان حاصل شود که نسخ معتبر در تمامی مکانهایی که در آنها برای عملکرد موثر سیستم کیفیت و عملیات اساسی انجام می گیرد، در دسترس است. همچنین مدارک منسوخ و غیر معتبر مورد استفاده قرار نمی گیرند. برای نشان دادن وضعیت نسخ از مهرهای ویژه ای استفاده شده و آخرین وضعیت مدارک در لیست اصلی مدارک (FO-50-02) درج می گردد.

روش ایجاد، تغییر و بازنگری مدارک توسط بخشهای مختلف در روش اجرایی مربوطه تعریف گردیده است.

#### 4-2-4) کنترل سوابق کیفیت:

در شرکت آبفاز خوزستان در روش اجرایی کنترل مدارک (PR-50-01) روش ، شناسایی و جمع آوری سوابق، ثبت و شماره گذاری آنها ، دستیابی سوابق ، تشکیل پرونده ، نگهداری و تعیین تکلیف سوابق کیفیت تشریح شده است. بایگانی سوابق دو سیستم زمان بندی به شرح زیر دارد :

- بایگانی جاری

- بایگانی راکد

<p>تاریخ: 1388/12/15 صفحه: از 23 QM-50-01-00</p>	<p>سیتم مدیریت کیفیت ISO 9001:2008 نظامنامه کیفیت</p>	 <p>شرکت آب و فاضلاب روستایی استان خوزستان</p>
--	---	--

سوابق در بدو ایجاد در بایگانی جاری مستقر می شوند. این بایگانی در محل اجرا ایجاد می شود و این نوع سوابق مطابق مدت زمان مشخص شده در سیستم باقی میمانند. پس از انقضاء مدت بایگانی جاری سوابق با تشخیص مسوول بازبینی مربوطه از بایگانی جاری به بایگانی راکد منتقل میشوند و سوابق مستقر در بایگانی راکد نیز توسط مسئول مشخص شده بازنگری و تعیین تکلیف میشوند. (FO-50-07)

## 5- مسوولیت مدیریت:

### 1-5) تعهد مدیریت:

مدیریت ارشد شرکت کلیه دلایل و شواهد لازم جهت نشان دادن اعتقاد و تعهد خود نسبت به حفظ و توسعه سیستم مدیریت کیفیت در شرکت آبفاز خوزستان و نیز بهبود مستمر اثر بخشی آن را فراهم نموده است. این مهم باتوجه به موارد زیر انجام شده است:

- ارایه اطلاعات لازم به کارکنان شرکت درباره اهمیت برآورده سازی الزامات مشتری و همچنین الزامات
- مرتبط با محصول وخدمات
- تعیین خط مشی کیفیت
- حصول اطمینان از اینکه اهداف کیفیتی تعیین شده و بدرستی اجراء می شوند .
- اجرای جلسات بارنگری مدیریت
- حصول اطمینان از فراهم بودن منابع موردنیاز

<p>تاریخ: 1388/12/15 صفحه: از 23 QM-50-01-00</p>	<p>سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2008 نظامنامه کیفیت</p>	 <p>شرکت آب و فاضلاب روستایی استان خوزستان</p>
--	--	--

### 2-5) تمرکز بر مشتری :

شرکت آبفار خوزستان کلیه الزامات مربوط به مشتری را از طرق مناسب دریافت و این الزامات را از جمله الزامات مربوط به محصول و الزامات قانونی را برآورده می کند. هدف از برآورده کردن این الزامات، افزایش هرچه بیشتر رضایت مشتری می باشد. توضیحات بیشتر در روش اجرایی ارتباط درون و برون سازمانی تعریف گردیده است.

### 3-5) خط مشی کیفیت:

مدیریت ارشد شرکت خط مشی کیفیت خود را با نیت برقراری اهداف کیفیت سازمان ایجاد کرده، تا از طریق آن کلیه کارکنان متعهد به برآورده کردن اهداف و بهبود مستمر شوند. (QP-50-01) این خط مشی به صورت دوره ای مورد بازنگری قرار گرفته و به شکل مدون درون سازمان تفهیم و ابلاغ می گردد. (خط مشی شرکت آبفار خوزستان صفحه...)