

به نام خدا

مدیریت تضمین کیفیت **گام‌های پیاده سازی سیستم مدیریت کیفیت**

در صنعت خودرو

ISO/TS 16949-2009

ISO 9001-2008

با تشریح ابزارهای مربوطه

APQP-QFD-SPC-MSA-5S-SQFE-FMEA

و بررسی کاربرد نرم افزارهای

EXCEL-MINITAB

با مثالهای اجرایی

گردآوری، تالیف و ترجمه:

داود حسین آبادی ساده

محقق و مدرس دانشگاه - سرممیز رسمی شرکت IMQ ایتالیا تحت اعتبار IRCA

مهندس محمود صمدی

محقق و مدرس دانشگاه، کارشناس ارشد مهندسی مکانیک (طراحی کاربردی) -

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی (بین الملل)

مدرس (دانشگاه آزاد اسلامی واحد تاکستان - موسسه آموزش عالی تاکستان و ...)

سرشناسه	: حسین آبادی ساده، داود، ۱۳۵۶ -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت تضمین کیفیت: گام‌های پیاده‌سازی سیستم مدیریت کیفیت در صنعت خودرو... / تألیف داود حسین آبادی ساده، محمود صمدی،
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات پارتیان، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری	: ۲۲۸ ص.: مصور.
شابک	: 978-600-5578-33-1
وضعیت فهرست نویسی	: فبا
عنوان دیگر	: گام‌های پیاده‌سازی سیستم مدیریت کیفیت در صنعت خودرو...
موضوع	: تضمین کیفی -- مدیریت
موضوع	: اتومبیل‌ها -- صنعت و تجارت -- کنترل کیفی
شناسه افزوده	: صمدی، محمود، ۱۳۶۲ -
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۳ ۴م۵۳ح/۱۵۶TS
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۵۶۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۷۳۶۱۳۷



انتشارات پارتیان: ۶۶۴۰۸۹۵۸ - ۶۶۴۰۵۰۵۲ - ۶۶۴۱۶۳۶۶

کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است.

نام کتاب	: مدیریت تضمین کیفیت (گام‌های پیاده‌سازی سیستم مدیریت کیفیت در صنعت خودرو)
مؤلفان	: داود حسین آبادی ساده - مهندس محمود صمدی
ناشر	: انتشارات پارتیان
نوبت چاپ	: اول - ۱۳۹۴
طراح جلد	: خانم سیما شریعت
تیراژ	: ۱۵۰۰
قیمت	: ۹۰۰۰ تومان
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۵۵۷۸-۳۳-۱

مرکز بخش: بخش صدور

خیابان انقلاب، خیابان اردیبهشت (منیری جاوید)، بن بست مبین، پلاک ۲

تلفن: ۶۶۴۰۸۹۵۸ - ۶۶۴۱۶۳۶۶، نمابر: ۶۶۴۰۵۰۵۲

پیشگفتار

با عنایت پروردگار متعال سرانجام گردآوری و تالیف کتاب حاضر که حاصل سالها تجربه مستقیم در صنعت خودرو است به پایان رسید، خدا را شکر و او را سپاس می‌گوییم.

پیاده سازی سیستم مدیریت کیفیت در صنعت خودرو با ایجاد یک رویکرد سیستمی و فرآیندی و بکارگیری اصول مدیریت و ابزارهای کیفی سازمانهایی را که در صنعت خودرو فعالیت دارند توسعه داده و بقاء این سازمانها را از طریق مشتری محوری تضمین می‌نماید امروزه طراحی و پیاده سازی سیستم‌های مدیریت کیفیت با هدف جلب رضایت مشتری به عنوان یک استراتژی در دستور کار اکثر سازمانها قرار گرفته و همچنین به عنوان یک پارادایم وجود یک سیستم کارا و اثربخش از نگاه اعضای یک جامعه مزیت و برتری تلقی می‌شود. لذا سیستم مدیریت کیفیت به غیر از رشد و بقاء سازمان یک شکل از تعهد سازمان به خواسته‌های مشتری را منعکس می‌کند که بازتاب آن افزایش اعتماد و جلب رضایت مشتری است که منجر به افزایش فروش محصولات آن سازمان خواهد شد.

بر این اساس و با توجه به اهمیت بالای وجود سیستم مدیریت کیفیت در سازمانها به خصوص شرکتهای قطعه ساز خودرو و همچنین توسعه این صنعت در ایران برآن شدیم تا این کتاب را به شکل گام‌های اجرایی و کاربردی به رشته تحریر در آوریم. امید است مجموعه ارائه شده به عنوان مرجع از طرف سازمانها پذیرفته شده و برای جامعه دانشگاهی نیز مفید واقع شود.

از آنجایی که هیچ مجموعه‌ای خالی از ایراد و اشکال نیست، لذا بر این باوریم تا در راستای بهبود و تعالی هر چه بیشتر این اثر، از علم و تجربه شما عزیزان در غالب پیشنهادات و حتی انتقادات سازنده، استفاده نماییم.

داود حسین آبادی ساده

محمود صمدی

www.ketab.ir

فهرست مطالب

گام صفر: ایجاد رویکرد فرآیندی.....	۹
چرخه دمینگ و شوارت.....	۹
گام اول: تعیین و برقراری خط مشی کیفیت.....	۱۱
تعریف.....	۱۱
نمونه خط مشی کیفیت.....	۱۱
گام دوم: مدیریت استراتژیک.....	۱۳
مدل‌های برنامه ریزی استراتژیک.....	۱۸
گام سوم: تعیین فرآیندها.....	۲۳
انواع فرآیندهای سیستمی.....	۲۴
گام چهارم: طرح ریزی سیستم مدیریت کیفیت.....	۳۳
روشهای اجرایی، دستورالعمل‌ها و سوابق.....	۳۳

- گام پنجم: سازماندهی (مسئولیت و اختیار) ۳۷
- ساختار سازمانی ۳۷
- استاندارد مشاغل ۴۱
- گام ششم: مدیریت منابع (فراهم کردن منابع) ۴۳
- جذب نیروی انسانی ۴۳
- آموزش ۴۴
- زیر ساخت‌ها (طرح ریزی کارخانه، تسهیلات و تجهیزات) ۴۵
- انگیزش ۴۸
- طرح‌های اقتضایی ۴۹
- ایمنی و بهداشت حرفه ای ۵۰
- پاکیزگی محیط کار ۵۲
- گام هفتم: پدیدآوری محصول ۵۷
- مقدمات آمار ۵۸
- گسترش عملکرد کیفی QFD ۶۴
- آنالیز حالات خرابی و اثرات آن FMEA ۷۷
- تجزیه و تحلیل سیستم‌های اندازه گیری MSA ۱۰۷
- کنترل آماری فرایند SPC ۱۳۰
- طرح ریزی پیشاپیش کیفیت محصول APQP ۱۵۵
- برنامه ریزی تامین مواد ۱۶۰

۱۶۵	گام هشتم: مدیریت خرید
۱۶۵	معیارهای ارزیابی اولیه سازندگان
۱۶۹	ممیزی و توسعه تامین کنندگان
۱۶۹	شناسایی و ردیابی
۱۷۱	گام نهم: مدیریت ابزار
۱۷۱	کنترل و نگهداری ابزار تولیدی
۱۷۶	کنترل و نگهداری ابزار کنترلی
۱۷۷	گام دهم: پایش و اندازه گیری
۱۷۷	انواع ممیزی
۱۷۸	انواع ممیزی داخلی
۱۷۹	ممیزی محصول (SQFE)
۱۸۸	ممیزی فرآیند
۱۹۴	ممیزی سیستم
۱۹۷	ممیزی 5S
۲۰۰	ممیزی ایمنی و بهداشت
۲۰۱	محاسبه هزینه‌های کیفیت (COQ)
۲۱۲	محاسبه اثربخشی کلی تجهیزات (OEE-Overall Equipment Effectiveness)
۲۱۳	محاسبه امتیاز رضایت مشتری (داخلی و خارجی)
۲۱۶	محاسبه شاخص PPM

۲۱۸	ابزارهای گزارش دهی
۲۲۶	بازرسی جامع عملکردی ابعادی
۲۲۶	کنترل محصول نامنطبق
۲۳۳	گام یازدهم: تحلیل داده ها
۲۳۳	ابزارهای تحلیل داده ها
۲۳۸	تعیین خط هشدار
۲۳۹	تعیین خط هدف
۲۴۱	گام دوازدهم: بهبود مداوم و مستمر
۲۴۳	بازنگری مدیریت
۲۴۴	رویکرد حل مسئله
۲۴۴	خطاناپذیرسازی
۲۴۷	مراجع