

برنام خدا

استقرار کنترل کیفیت در پروژه های عمرانی

مؤلف:

مهندس مرتضی اسدی زربانی

عنوان و نام پدیدآور	: استقرار کنترل کیفیت در پروژه‌های عمرانی / مولف مرتضی اسدی درباغی
مشخصات نشر	: تهران : آیلار، ۱۳۹۵
شابک	: 978-600-198-092-3
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۵۱۶۱۲۶
مشخصات ظاهری	: ۲۰۰ ص: جدول
موضوع	: طرح‌های عمرانی Economic development projects
موضوع	: طرح‌های عمرانی -- ارزشیابی
موضوع	: Evaluation -- Economic development projects
موضوع	: طرح‌های عمرانی -- برنامه‌ریزی
موضوع	: Planning -- Economic development projects
موضوع	: مدیریت - کیفیت فراگیر Total quality management
رده بندی دیویی	: ۹/۳۳۸
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۵ ۵الف۵/۷۵ HD۸
سرشناسه	: اسدی، مرتضی، مرتضی، ۱۳۴۹ -
وضعیت فهرست نویسی	: ف

نام کتاب	: استقرار کنترل کیفیت در پروژه‌های عمرانی
مؤلف	: مهندس مرتضی اسدی درباغی
ناشر	: آیلار
چاپ	: فنی دانشجو
نوبت چاپ	: اول - ۱۳۹۶
تیراژ	: ۳۰۰ نسخه
قیمت	: ۱۸۰۰۰ تومان

شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۱۹۸-۰۹۲-۳

ISBN : 978-600-198-092-3

دفتر مرکزی کتاب آیلار

انقلاب - خیابان شهید منیری جاوید (اردیبهشت) - خیابان شهدای ژاندارمری شرقی - شماره ۱۴۶

تلفن: ۶۶۴۰۱۲۵۵ - ۶۶۴۹۴۴۳۱ دورنگار

(ساختمان آیلار)

فروشگاه شماره ۱ (کتاب آیلار)

تلفن: ۶۶۴۱۱۸۶۵ - ۶۶۹۵۶۴۳۳

انقلاب - روبروی دبیرخانه دانشگاه تهران - بازارچه کتاب

فروشگاه شماره ۲ (کتاب آیلار)

تلفن: ۸۸۳۱۹۷۴۰-۱

کریمنخان زند - مابین ایرانشهر و خردمند جنوبی - شماره ۱۳۲

این اثر مشمول قانون حمایت از حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ است، هر کس تمام یا قسمتی

از این اثر را بدون اجازه ناشر نشر، پخش یا الکترونیک عرضه کند تحت پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

پیشگفتار

در عصر حاضر رویکرد انسان در پیشبرد اهداف هدایت و راهبری امور جاری، براساس دانش نوآوری و با نگرشی جامع گرا، خلاقانه و به دور از روش آزمون و خطا و برپایه‌ی خردمندی و هوشمندی توأم نیروهای دانش گرا می‌باشد. بر این اساس محوریت و بازوی پر توان سازمان‌ها را افراد، دانش و خرد آن‌ها تشکیل می‌دهد حال آنکه تفکر مدیران هدایت‌کننده و راهنمایی برای همسوسدن اهداف، تلقی می‌گردد.

کنترل کیفیت آماری، استفاده از تکنیک‌های آماری در همه مراحل تولید، مونتاژ و خدمات است، تا بدین طریق بتوانیم محصولی با کیفیت و مطابق با مشخصات مطلوب و مورد نظر مصرف‌کنندگان تولید کرده و باعث جلب رضایت مشتری شویم.

کیفیت چیزی را ترانس هارت‌ها، ابزار، فرآیند و شرایط تولیدی است. باید توجه داشت اگر در حین تولید به فرایند رسیدگی نشود و بازرسی بر روی آن اعمال نشود، امکان ایجاد بسیاری از ضایعات و دوباره کاری را در بر دارد و محصولی خارج از شرایط کنترلی تولید شده و در نهایت باعث نارضایتی مشتری و ذینفعان می‌شود.

در دنیای امروز که رقابت میان تولیدکنندگان بسیار زیاد است، تولید یک محصول خوب و با کیفیت و مورد نظر مشتری می‌تواند باعث سود بسیار زیادی در تولید کننده در بازار شود. البته باید مسأله هزینه‌ها را نیز در نظر گرفت، اگر تولید در شرایط تحت کنترل انجام شود و فرآیند تحت کنترل باشد، ضایعات و دوباره کاری‌ها کمتر شده و از آن طرف می‌توان محصولات را با قیمت مناسب‌تر و کمتر عرضه نمود.

رقابت در بازار جهانی امکان انتخاب به مصرف‌کنندگان را می‌دهد و مصرف‌کنندگان نیز بالطبع محصولی را انتخاب می‌کنند که کیفیت بهتری داشته باشد، شاید تصور کنید که مقوله کیفیت باعث افزایش هزینه‌ها شده و این طور به نظر برسد که محصول با کیفیت، مساوی با محصولی است با قیمت تمام شده بالاتر، ولی در اینجا باید به مسأله هزینه‌های ضایعات و دوباره کاری‌ها توجه فرمایید. باید این دیدگاه‌های سنتی را کنار گذاشته و این واقعیت را درک نماییم:

«بهبود کیفیت می‌تواند با کاهش هزینه‌ها و نه افزایش آن همراه باشد»

با استفاده از فنون آماری می‌توانیم کیفیت فرآورده‌ها را افزایش داده و ضایعات را کم کنیم و این کار باعث کاهش قیمت تمام شده و در نهایت رضایت مشتری را به همراه داشته باشد و این رضایت به معنای افزایش فروش است.

مرتضی اسدی درباغی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۱	فصل اول : اهمیت کنترل کیفیت
۱۲	نار : چه کنترل کیفیت در گذر زمان
۱۳	تاریخچه مدیریت کیفیت
۱۴	کنترل کیفیت در اسلام از دیدگاه قرآن کریم
۱۵	سیر تکاملی کیفیت
۱۶	مفاهیم کیفیت
۲۱	فصل دوم : تکنیک های کنترل کیفیت و حل مسئله
۲۲	تکنیک های کنترل کیفیت و حل مسئله
۲۳	برگه کنترل
۲۳	نمودار هیستوگرام
۲۶	نمودار پاراتو
۲۸	نمودار علت و معلول
۳۴	نمودار تمرکز نقص ها
۳۵	نمودار پراکندگی
۳۷	نمودار کنترلی
۳۹	قابلیت فرایند
۴۰	حل مسئله
۴۰	تعریف مهارت حل مساله
۴۴	حل مسئله با تکنیک 8D

۵۳	فصل سوم : کاربرد نرم افزار MINITAB در کنترل کیفیت
۵۴	کاربرد نرم افزار MINITAB در کنترل کیفیت
۵۴	عملکردها
۵۴	معرفی محیط نرم افزار و کار با آن
۵۷	منوهای اصلی در MINITAB
۶۲	معرفی برخی از عملکردهای نمودار
۶۳	ولیدیت داده تصادفی با استفاده از امکانات MINITAB
۶۴	ایجاد نمونه‌های تصادفی از توزیع‌های گسسته
۶۵	هیستوگرام
۶۵	نمودار پارتو
۶۸	نمودار علت و معلول
۷۱	نمودارهای کنترل
۷۵	فصل چهارم : اصول استقرار کنترل کیفیت در پروژه
۷۶	مدیریت کیفیت پروژه
۷۶	مدیریت کنترل کیفیت سازمان
۷۶	ایجاد ساختار سازمان
۷۸	شرح وظایف اجزای کنترل کیفیت
۷۸	شرح وظایف
۸۱	الف) برنامه ریزی و تضمین کیفیت
۸۲	ب) برنامه تضمین کیفیت پروژه
۸۲	تعیین شاخص‌های کیفیت پروژه
۸۳	تضمین کیفیت طراحی
۸۳	تضمین کیفیت مهندسی کالا و پشتیبان فنی پروژه
۸۴	تضمین کیفیت عملیات ساخت
۸۵	هزینه شکست کیفیت

۸۵	کاهش شکایت مشتری و ذینفعان
۸۶	نحوه ارزیابی امتیاز کیفی پروژه / شرکت
۸۷	سطح بندی و وزن دهی به پروژه
۸۷	بهبود معیارهای کیفی محصولات پروژه‌ها
۹۰	نحوه تهیه پلان مدیریت کیفیت کارگاه QC PLAN
۹۳	فعالیت های پشتیبان کنترل کیفیت
۹۶	ارتقاء و تعاملات سازمانی
۹۷	فصل پنجم: هزینه های شکست کیفیت
۹۸	انواع هزینه
۹۹	انواع هزینه های کیفیت
۱۰۲	چارت و موقعیت سازمانی COQ
۱۰۲	هزینه کیفیت
۱۰۲	مدل PAF پیشگیری، ارزیابی، شناسایی
۱۰۴	برپایی و استقرار سیستم COQ
۱۰۵	آماده سازی (گام اول)
۱۰۵	شکل گیری و ایجاد کمیته COQ
۱۰۵	تعیین مسئول COQ
۱۰۷	آموزش COQ
۱۰۷	تعریف دامنه برنامه COQ
۱۰۸	تهیه چک لیست هزینه عدم انطباق
۱۰۹	ارزیابی هزینه های عدم انطباق شناسایی شده
۱۰۹	تعیین منابع داده های هزینه های عدم انطباق
۱۱۰	تطابق حساب های مالی با هزینه های عدم انطباق
۱۱۲	خروجی های این گام (گام دوم)
۱۱۲	جمع آوری داده های سیستم COQ

۱۱۲	تعیین موارد هزینه کیفیت
۱۱۷	خروجی‌های این گام (گام سوم)
۱۱۸	تجزیه و تحلیل داده‌های هزینه کیفیت (گام چهارم)
۱۱۸	اولویت‌بندی موارد هزینه کیفیت جهت بهبود
۱۱۸	تجزیه و تحلیل روند هزینه‌های کیفیت
۱۲۰	تجزیه و تحلیل انحراف
۱۲۰	تجزیه و تحلیل پارتو
۱۲۱	هدف‌گذاری برای بهبود
۱۲۳	خروجی‌های گام چهارم
۱۲۳	بهبود کیفیت و کاهش هزینه‌ها (گام پنجم)
۱۲۳	تخصیص متولیان نظارت بر موارد اولویت‌بندی شده هزینه‌های کیفیت
۱۲۴	بحث و تبادل نظر در مورد کارکرد هزینه‌ها، انطباق
۱۲۴	اعمال بهبودها
۱۲۵	محاسبه هزینه موارد انطباق
۱۲۵	خروجی‌های گام پنجم
۱۲۶	بهبود مستمر در عملکرد سیستم COQ (گام ششم)
۱۲۷	ایجاد سیستم پیشگیرانه
۱۲۷	طرح ریزی یک برنامه زمان‌بندی برای اقدامات بهبود
۱۲۸	به‌روزرسانی کارت امتیازی هزینه کیفیت
۱۲۹	فصل ششم: سنجش رضایت مشتری و شکایات‌های آنها
۱۳۰	تعریف مشتری و ذینفعان
۱۳۱	راه‌های جمع‌آوری شکایات مشتریان
۱۳۱	رسیدگی به شکایات در پروژه‌های عمرانی
۱۳۲	نتیجه رسیدگی به شکایات

۱۳۵	فصل هفتم: عدم انطباق و اقدام پیشگیرانه و اصلاحی
۱۳۶	عدم انطباق چیست
۱۳۷	ممیزی داخلی
۱۳۸	محصول (پروژه های اجرایی)
۱۳۸	فرآیندها
۱۴۰	اقدام اصلاحی
۱۴۲	تشکیل جلسه
۱۴۲	تعیین علل عدم انطباقها
۱۴۴	تأثیر اقدام اصلاحی پیشگیرانه
۱۴۵	استفاده از روش ها سند
۱۴۶	بازنگری مدیریت
۱۴۷	فصل هشتم: تبدیل مقادیر کیفی به مقادیر کمی
۱۴۸	مفاهیم
۱۴۹	مراحل ارزیابی منطقی
۱۵۲	حوزه ساختار و عملکرد کنترل کیفیت
۱۵۲	شاخص های عملکردی کنترل کیفیت
۱۵۳	شاخص عملکردی هزینه کیفیت در واحد زمان
۱۵۳	ارزیابی محصول نهایی
۱۵۵	رضایت و شکایت مشتری و ذینفعان
۱۵۷	فصل نهم: نحوه تدوین گزارش کیفیت
۱۵۸	نحوه تدوین گزارش کیفیت
۱۵۸	فرمت و قالب گزارش
۱۵۹	مقادیر قراردادی و تعیین وزن آیتم های
۱۶۰	گزارش فعالیت های انجام شده در قسمت کنترل کیفیت
۱۶۰	گزارش مهندسی کالا

۱۶۰	گزارش کیفیت بهبود عملکرد و محصول نهایی در قسمتهای مختلف با وزن کل ۵۰ درصد
۱۶۵	جمع بندی کیفیت محصول نهایی و عملکرد کنترل کیفیت
۱۶۷	عدم انطباق و چرخه رسیدگی به آن
۱۶۸	راهکارهای اجرایی جهت رفع مشکل و عدم انطباق
۱۷۰	بررسی هزینه شکست کیفیت با وزن ۲۵ درصد
۱۷۱	بررسی رضایت مشتری با وزن ۱۰ درصد
۱۷۲	بررسی سوازنه مصالح و پرت آن با وزن ۱۵ درصد
۱۷۳	ارزیاب و جمع بندی کیفیت کارگاه
۱۷۷	فصل دهم: جایزه کیفیت QUALITY AWARD
۱۷۸	جایزه کیفیت در پروژه های عمرانی
۱۷۹	اصل اول: احترام به ذینفعان پروژه
۱۷۹	اصل دوم: رهبری
۱۸۰	اصل سوم: مشارکت کارکنان
۱۸۰	اصل چهارم: رویکرد فرآیندی
۱۸۱	اصل پنجم: رویکرد سیستمی در مدیریت
۱۸۱	اصل ششم: بهبود مستمر
۱۸۲	اصل هفتم: رویکرد واقع گرایانه در تصمیم گیری
۱۸۳	اصل هشتم: روابط سودمند دو جانبه با تامین کنندگان و پیمانکاران خرعه
۱۸۳	مدل جایزه کیفیت
۱۹۱	ترکیب امتیاز بندی معیارها و زیر معیار ها
۱۹۲	نحوه تهیه گزارش پروژه
۱۹۲	نحوه تهیه گزارش نهایی در سازمان
۱۹۹	منابع