



شهرستان مشهد
منطقه سه

شناسنامه فرآیند

کد مدرک : PI/003/004

شماره ویرایش : ۰۰

تاریخ ویرایش : ۱۳۹۱/۱۰/۱

صفحه : ۱

پیوست :

شماره :

تاریخ :

منطقه سه ، منطقه ای مناسب برای گردشگری ، مستعد برای سرمایه گذاری

باسمه تعالی

نام فرآیند: مدیریت سیستم کیفیت	نوع فرآیند: <input checked="" type="checkbox"/> پشتیبانی <input type="checkbox"/> اصلی	هدف / مقصود فرآیند: حصول اطمینان از مداوم و مناسب بودن ، کفایت و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت	دامنه کاربرد فرآیند: کلیه مستندات تحت کنترل سیستم مدیریت کیفیت
مستندات مرتبط: خط مشی کیفیت ، نظامنامه کیفیت ، روش اجرایی کنترل مستندات ، روش اجرایی کنترل سوابق ، روش اجرایی بازنگری مدیریت ، اهداف کیفیت	منابع: نیروهای آموزش دیده و متخصص، گزارشات بازنگری مدیریت ، منابع مالی و اعتباری حسب مورد	سوابق مرتبط: مستر لیست مستندات ، جدول سوابق کیفی ، سوابق ارزیابی رضایت مشتریان ، صورتجلسات بازنگری مدیریت ، سوابق پایش اهداف کیفی	متولی فرآیند: کارشناس کیفیت
نام ناظر فرآیند: نماینده مدیریت	مسئول تغییر و به روز آوری: کارشناس کیفیت با تائید نماینده مدیریت		

ورودی فرآیند:

ردیف	ورودی	از
۱	الزامات قانونی / سازمانی	الزامات سیستم مدیریت کیفیت
۲	گزارشات بازنگری مدیریت	فرآیند مدیریت سیستم کیفیت
۳	درخواست ایجاد ، تغییر یا حذف مستندات	کلیه فرآیندها
۴	مدارک تخصصی و سوابق سیستم کیفیت تحت کنترل	فرآیند مدیریت سیستم کیفیت
۵	بازخورد رضایت مشتریان	مشتریان و ذی نفعان
۶	انجام اثربخشی تصمیمات تعیین شده	فرآیند تجزیه ، تحلیل و بهبود

خروجی های فرآیند:

ردیف	خروجی	به
۱	گزارش اقدامات انجام شده براساس مصوبات جلسه بازنگری مدیریت	فرآیند تجزیه تحلیل و بهبود
۲	اقدام اصلاحی / پیشگیرانه	فرآیند تجزیه تحلیل و بهبود
۳	درخواست تغییر سیستم کیفیت (سوابق و مدارک)	فرآیند مدیریت سیستم کیفیت
۴	مدارک تخصصی ، مدارک سیستم کیفیت و سوابق	فرآیند مدیریت سیستم کیفیت

تعاریف و اصطلاحات:

شاخص های پایش و اندازه گیری:

ردیف	شاخص پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری	دوره پایش و اندازه گیری	نوع گزارش
۱	درصد تحقق مصوبات جلسه بازنگری مدیریت	حداقل ٪۷۰	کارشناس کیفیت	شش ماهه	متن
۲	میزان تحقق اهداف کیفی	حداقل ٪۷۰	کارشناس کیفیت	شش ماهه	روند
۳	درصد رضایت مشتریان	حداقل ٪۶۰	روابط عمومی	شش ماهه	روند تفکیکی

فعالیت های اصلی: تهیه و تدوین خط مشی کیفیت - نظامنامه - روش های اجرایی الزامی استاندارد - کنترل مستندات - کنترل سوابق - ارزیابی رضایت مشتریان - بازنگری مدیریت

نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم:	کریمی	نام و نام خانوادگی تایید کننده:	یوسف زاده	نام و نام خانوادگی تصویب کننده:	یوسف زاده
اعضاء و تاریخ:	کارشناس کیفیت	اعضاء و تاریخ:	نماینده مدیریت	اعضاء و تاریخ:	سرپرست منطقه سه