

سازمان توسعه و نوسازی صنایع و معادن ایران

شرکت تهیه و تولید مواد معدنی ایران

واحد سرب و روی مهدی آباد

روش اجرایی بازنگری درخواست ها، مناقصات و قراردادهای

تصویب کننده: مدیرعامل	تأیید کننده: نماینده مدیریت	تعداد صفحات: 14	کد مدرک: M-P-21/02	
		تاریخ تصویب:	تاریخ اولین ویرایش: 1395/11/02	
وضعیت بازنگری مدرک				
شرح علل تغییرات			شماره	
			سطر	صفحه
به علت تغییر ورژن استاندارد 17025 از 2005 به 2017 تغییرات کلی در روش اجرایی صورت پذیرفت				02

مجمع معدنی سرب و روی و

باریت مهدی آباد

روش اجرایی بازنگری درخواست
ها، منافصات و قرار دادها

کد مدرک: M-P-21/01

صفحه	عناوین
3	1. هدف
3	2. دامنه کاربرد
4-5	3. تعاریف و اصطلاحات
6	4. شرح انجام کار
6	5. مسئولیت ها
14	6. مستندات مرتبط
14	7. ضمائم

مجمع معدنی سرب و روی و

باریت مهدی آباد

روش اجرایی بازنگری درخواست ها، مناقصات و قرار دادها

کد مدرک: M-P-21/01

1- هدف :

این روش اجرایی به منظور بازنگری قابلیت انجام آزمون‌ها مطابق با مشخصات خواسته شده و در زمان اعلام شده توسط مشتری، قبل از قطعیت یافتن اجرای آزمون و یا قرارداد و همچنین برنامه ریزی و کنترل درخواست‌های آزمون در آزمایشگاه مجتمع معدنی سرب و روی و باریت مهدی آباد می‌باشد.

2- دامنه کاربرد:

این روش اجرایی برای کلیه درخواستها، مناقصات و قراردادهای مربوط به انجام آزمون در آزمایشگاه مجتمع معدنی سرب و روی و باریت مهدی آباد کاربرد دارد.

3- مراجع:

شماره و ویرایش	عنوان	سازمان منتشر کننده
ISO 9000:2015	Quality management systems fundamentals and vocabulary	ISO
ISO 9001:2015	Quality management systems — Requirements	ISO
ISO/IEC 17025:2017	General requirements for the competence of testing and calibration laboratories	ISO

کد مدرک: M-P-21/01

روش اجرایی بازنگری درخواست
ها، منافصات و قرار دادها

مجمع معنی سرب و روی و
باریت مهدی آباد

4- واژگان و تعاریف:

Term	Definition	Reference
Customer	person or organization (3.2.1) that could or does receive a product (3.7.6) or a service (3.7.7) that is intended for or required by this person or organization EXAMPLE Consumer, client, end-user, retailer, receiver of product or service from an internal process (3.4.1), beneficiary and purchaser. Note 1 to entry: A customer can be internal or external to the organization	ISO9000:2015
Contract	binding agreement	ISO9000:2015
Internal customers	which include all persons or departments in company that received test results	----
External customers	which include external persons , companies, regulatory that received test results	----
characteristic	distinguishing feature Note 1 to entry: A characteristic can be inherent or assigned. Note 2 to entry: A characteristic can be qualitative or quantitative. Note 3 to entry: There are various classes of characteristic, such as the following: a) physical (e.g. mechanical, electrical, chemical or biological characteristics); b) sensory (e.g. related to smell, touch, taste, sight, hearing); c) behavioural (e.g. courtesy, honesty, veracity); d) temporal (e.g. punctuality, reliability, availability, continuity); e) ergonomic (e.g. physiological characteristic, or related to human safety); f) functional (e.g. maximum speed of an aircraft).	ISO9000:2015
Effectiveness	extent to which planned activities are realized and planned results are achieved	ISO9000:2015
Object	Entity item anything perceivable or conceivable EXAMPLE Product (3.7.6), service (3.7.7), process (3.4.1), person, organization (3.2.1), system (3.5.1), resource.	ISO9000:2015
Objective	result to be achieved Note 1 to entry: An objective can be strategic, tactical, or operational. Note 2 to entry: Objectives can relate to different disciplines (such as financial, health and safety, and environmental objectives) and can apply at different levels (such as strategic,	ISO9000:2015

کد مدرک: M-P-21/01

روش اجرایی بازنگری درخواست
ها، منافصات و قرار دادها

مجمع معنی سرب و روی و
باریت مهدی آباد

Term	Definition	Reference
	<p>organization (3.2.1)-wide, project (3.4.2), product (3.7.6) and process (3.4.1)).</p> <p>Note 3 to entry: An objective can be expressed in other ways, e.g. as an intended outcome, a purpose, an operational criterion, as a quality objective (3.7.2) or by the use of other words with similar meaning (e.g. aim, goal, or target).</p> <p>Note 4 to entry: In the context of quality management systems (3.5.4) quality objectives (3.7.2) are set by the organization (3.2.1), consistent with the quality policy (3.5.9), to achieve specific results.</p>	

روش اجرایی بازنگری درخواست
ها، منافصات و قرار دادها

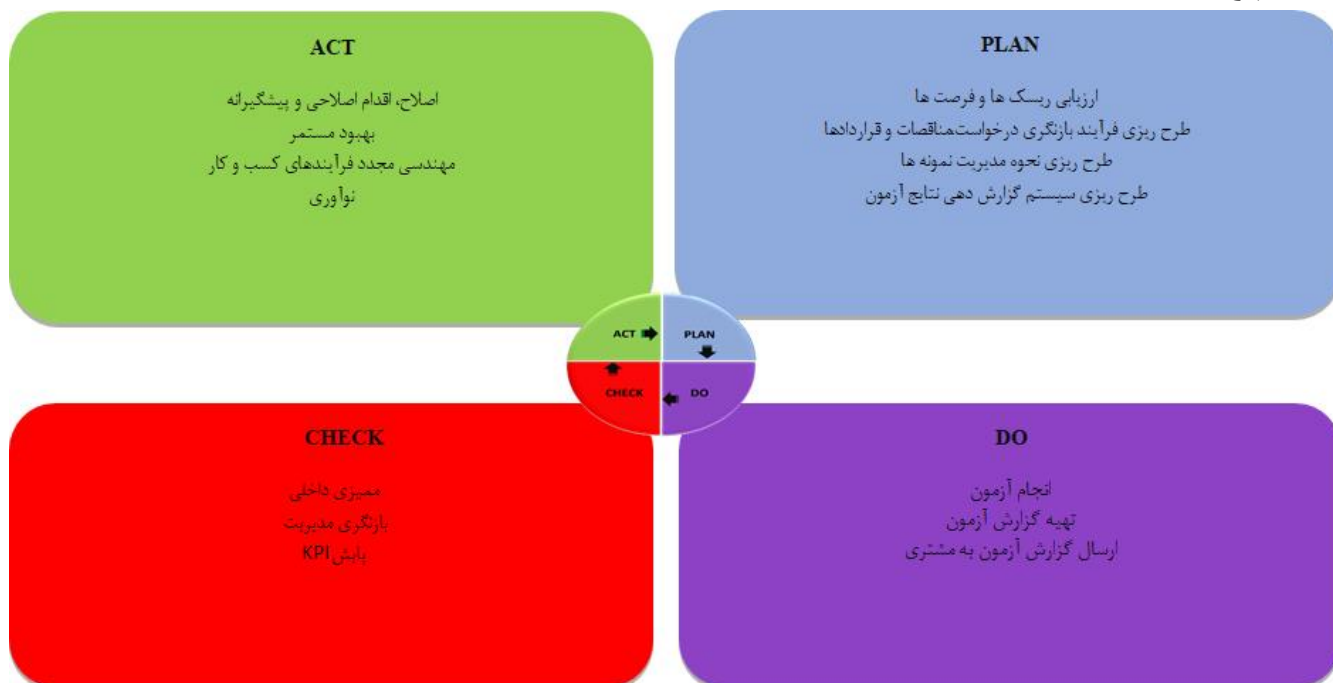
کد مدرک: M-P-21/01

5- شرح وظایف و مسئولیت‌ها:

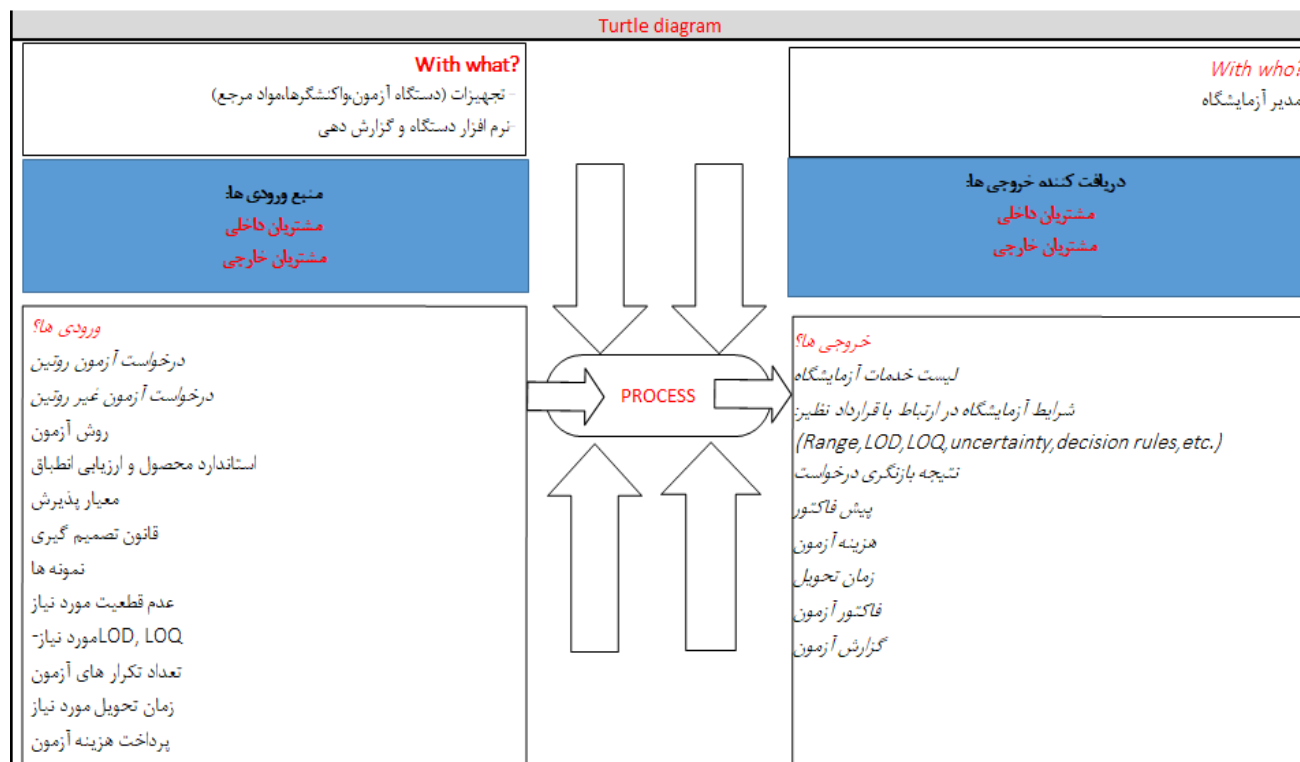
شرح وظایف	مسئول
پاسخ به تماس تلفنی مشتریان به منظور تکمیل فرم درخواست آزمون اطلاع رسانی به مشتری در ارتباط با شرایط قرارداد آزمایشگاه دریافت درخواست مشتری بازنگری درخواست‌ها و مطالعه امکان‌سنجی محاسبه هزینه انجام آزمون و ارسال پیش فاکتور به مشتری خارجی دریافت رسید پرداخت هزینه از سوی مشتری خارجی تخصیص شماره به درخواست مشتری دریافت نمونه های آزمون و کنترل آن‌ها شناسایی و کد گذاری نمونه‌ها انتخاب آزمایشگاه همکار و ارسال نمونه بازنگری تغییرات درخواست بعد از قبول درخواست اطلاع رسانی به مشتری در ارتباط با تغییرات ثبت مذاکرات شفاهی با مشتری ارسال درخواست به همراه نمونه‌ها به آزمایشگاه به منظور انجام آزمون	مدیر آزمایشگاه / مدیر فنی
دریافت و مطالعه اسناد مناقصه بازنگری مناقصات و امکان‌سنجی محاسبه هزینه انجام آزمون‌ها تکمیل اسناد مناقصه و ارسال	
کاربرد ندارد	مدیر کیفیت
کاربرد ندارد	سایر پرسنل

6- شرح عملیات :

1-6- چرخه PDCA



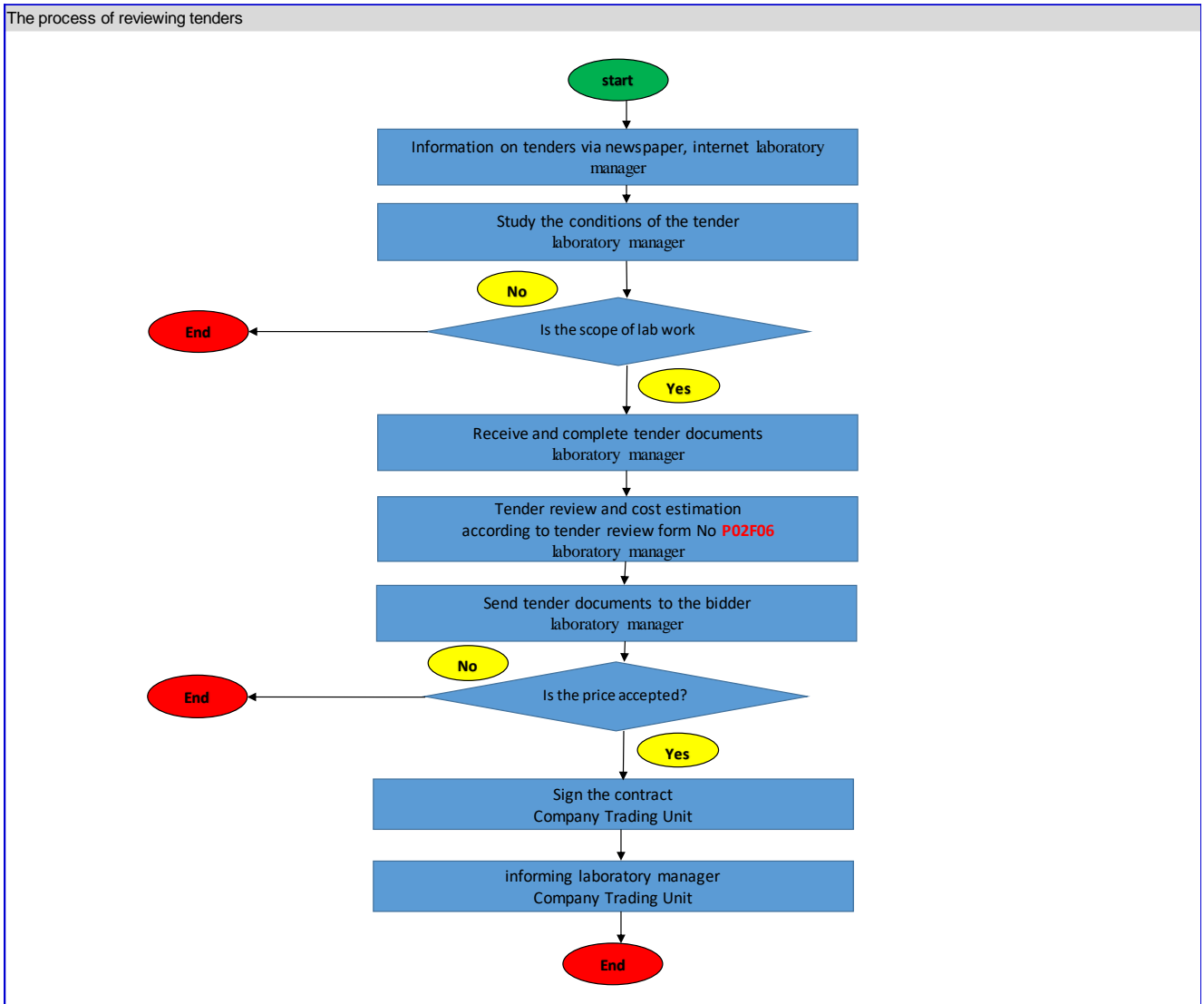
2-6-2- دیاگرام لاکپشتی:



How many?

اندازه گیری فرآیند				پایش فرآیند؟		
عنوان KPIs	اثر بخشی کارایی	دوره پایش	مسئول KPI	مسئول پایش	چطور؟	تناوب؟
تعداد شکایات مشتریان مرتبط با خدمات آزمون	اثر بخشی	سالانه	مدیر آزمایشگاه	مدیر آزمایشگاه	ممیزی داخلی	سالانه
امتیاز رضایت مشتریان	اثر بخشی	سالانه	مدیر آزمایشگاه	مدیر آزمایشگاه	بازنگری مدیریت	سالانه
درصد Z SCORE های کمتر از ۲	اثر بخشی	سالانه	مدیر آزمایشگاه	مدیر آزمایشگاه		
درصد آزمونهای تایید شده در مقایسات بین آزمایشگاهی	اثر بخشی	سالانه	مدیر آزمایشگاه	مدیر آزمایشگاه		

3-6- نمودار جریان فرآیند:



4-6- کانال های ارتباطی مشتری:

کانال های زیر برای دریافت درخواست مشتری ایجاد گردیده اند.

پست الکترونیکی: WWW.mehdiabadmine.com

فکس: 03532554191

آدرس پستی: یزد، شهرستان مهریز، کیلومتر 75، مجتمع معدنی سرب و روی و باریت مهدی آباد

5-6- اطلاع رسانی به مشتری در مورد شرایط و ضوابط قرارداد:

شرایط و ضوابط در فرمهای شرایط و ضوابط آزمایشگاه به شماره های M-F-217/00 و M-F-216/00 برای

مشتری داخلی و خارجی توصیف شده است.

کلید اطلاعات لازم در رابطه با درخواست آزمون و شرایط دیگر در فرم ها شرح داده شده است. به عنوان مثال:

- کانال های ارتباطی

- مسئول بررسی درخواست

- اطلاعات روش های آزمون آزمایشگاه به عنوان مثال (بافت نمونه، عنوان آزمون، روش آزمون، تاریخ ویرایش و

هزینه)

- اطلاعاتی در مورد گواهی اعتبار آزمایشگاه

- اطلاعات اضافی در مورد روش های آزمون به عنوان مثال تعداد تکرار، دامنه، LOD، LOQ، عدم قطعیت

اندازه گیری

- اطلاعاتی درباره نمونه به عنوان مثال (ظرف، مقدار، شرایط محیطی، و غیره)

- تخمین مدت زمان آزمون

- در صورت کاربرد، انحراف از روش های آزمون استاندارد

- اطلاعاتی در مورد پیمانکاران انجام آزمون

- اطلاعات عمومی به عنوان مثال (قانون ارزیابی انطباق، بی طرفی آزمایشگاه و راز داری)

- اطلاعات پرداخت

- فرآیند پیگیری شکایت مشتری

شرایط قرارداد در وب سایت شرکت قرار داده شده و مشتری قبل از ارسال درخواست آزمون، شرایط و ضوابط را

مطالعه نموده و در پذیرش، درخواست را ارسال می کند.

6-6- آماده سازی درخواست مشتری:

روش اجرایی بازنگری درخواست
ها، منافصات و قرار دادها

کد مدرک: M-P-21/01

به منظور دریافت اطلاعات مشتری، فرم درخواست آزمون شماره M-F-242/00 در وب سایت شرکت قرار داده شده و مشتری اطلاعات زیر را تکمیل می نماید:

- اطلاعات عمومی به عنوان مثال (نام، تلفن، فکس، ایمیل، آدرس و غیره)
 - اطلاعاتی درباره درخواست ارزیابی انطباق به عنوان مثال (استاندارد محصول، برگه داده ها، معیارها و غیره)
 - الزامات خاص، چنانچه متفاوت با آنچه که در فرم شرایط و ضوابط آزمایشگاه اعلام شده باشد. به عنوان مثال: روش آزمون، LOD، LOQ، عدم قطعیت، تغییر در پارامترهای روش های آزمون، تعداد تکرار و غیره
 - در موارد خاص مجوز استفاده از پیمانکار فرعی آزمون
 - تشریح نمونه (بافت، منبع نمونه گیری، کشتی، و غیره).
 - توجه: تمام اطلاعات ممکن است برای مشتری خارجی الزامی نباشد.
 - زمان تحویل
- پس از تکمیل نمودن فرم درخواست، مشتری گزینه "من شرایط و ضوابط را می خوانم و توافق می کنم" تیک نموده و فرم درخواست را امضا، و از طریق کانال های ارتباطی به مدیر آزمایشگاه ارسال می نماید.

6-7- دریافت و بازنگری درخواست مشتری:

مدیر آزمایشگاه فرم درخواست آزمون شماره M-F-242/00 را دریافت نموده و شماره منحصر به فردی را به صورت زیر به درخواست اختصاص می دهد:

- شماره درخواست براساس ردیف ارسالی به آزمایشگاه (از اول هر سال با کد 01 شروع میشود تا.....)
- شماره درخواست در داده های خام آزمون و گزارش آزمون ثبت می شود و بر اساس این شماره کلیه داده های آزمایش قابل ردیابی هستند.
- توانایی آزمایشگاه در برآورده کردن الزامات مشتری با توجه به موارد زیر توسط مدیر آزمایشگاه بررسی، و فرم درخواست امضاء خواهد شد:

- آیا روش های آزمون مشخص شده برای اهداف مورد نظر مناسب هستند؟
- آیا برآورده سازی الزامات خاص مشتری امکان پذیر است؟
- آیا انحرافات درخواست شده توسط مشتری بر روی یکپارچگی آزمایشگاه و یا اعتبار نتایج تاثیرگذار است؟
- آیا تجهیزات در دسترس و آماده استفاده است؟
- آیا کارمندان در دسترس هستند؟
- آیا می توان از آزمایشگاه پیمانکار برای آزمایش استفاده کرد؟
- چه آزمایشاتی توسط پیمانکار آزمایشگاه انجام خواهد شد؟

روش اجرایی بازنگری درخواست
ها، منافصات و قرار دادها

کد مدرک: M-P-21/01

- آیا زمان تحویل درخواست شده توسط مشتری امکان پذیر است؟

- مقدار نمونه مناسب و کافی است؟

- جدول معیار پذیرش نمونه

نوع نمونه	مقدار نمونه	کد نمونه
نمونه های فروش خاک باریت	2000gr	شماره قرارداد/شماره لات
نمونه های فروش خاک سرب و روی	500gr	شماره قرارداد/شماره لات
نمونه های تحقیقاتی باریت	500gr	شماره گمانه/متراز
نمونه های تحقیقاتی	100gr	شماره گمانه/متراز
نمونه های استخراجی و دستی	100gr	شماره/Ko
نمونه چال	100gr	شماره پله/شماره چال

- کدگذاری نمونه انجام شده باشد؟

- درخواست آزمون کامل شده باشد؟

در صورتی که کلیه الزامات برآورده شود، مدیر آزمایشگاه هزینه انجام آزمایش را محاسبه و مطابق فرم صورت حساب با کد M-F-214/00 مشتری را مطلع خواهد نمود.

بعد از اینکه مشتری هزینه آزمون ها را پرداخت کرد، مشتری تصویر فیش پرداختی به همراه نمونه ها را برای مدیر آزمایشگاه ارسال می نماید.

توجه: اگر روش آزمون درخواست شده توسط مشتری نامناسب یا منسوخ تلقی گردد، مدیر آزمایشگاه مشتری را مطلع می نماید.

توجه: اگر الزامات مشتری برآورده نگردد، مدیر آزمایشگاه موضوع را در فرم درخواست آزمون شما M-F-242/00 ثبت و مشتری را به صورت کتبی مطلع می نماید.

توجه: در صورتی که روش آزمون درخواست شده توسط مشتری روتین نباشد، مدیر آزمایشگاه توانایی برآورده سازی الزامات آزمون را مطابق روش اجرایی انتخاب، تأیید و صحت گذاری به شماره M-P-26/02 بررسی می نماید.

روش اجرایی بازنگری درخواست
ها، منافصات و قرار دادها

کد مدرک: M-P-21/01

8-6- دریافت نمونه و کدگذاری:

بعد از دریافت نمونه، مدیر آزمایشگاه نمونه را بررسی نموده و نتیجه را در فرم درخواست آزمون به شماره M-F-242/00 ثبت می کند. در صورتی که نمونه داخلی باشد مشخصات نمونه در فرم درخواست آزمون و تحویل نمونه با کد M-F98/02 ثبت میشود. اگر شرایط نمونه خوب نباشد مشتری به طور کتبی / یا شفاهی توسط مدیر آزمایشگاه مطلع می گردد.

نمونه مطابق بند 6-7 کدگذاری می شود.

این کد توسط برجسب / یا ماژیک روی بسته های نمونه ثبت می شود.

مدیر آزمایشگاه، کلیه اطلاعات درخواست را در فرم ثبت نتایج آزمون جذب اتمیک به شماره M-F-187/02 و ثبت نتایج آزمون دانسیته و یون کلسیم به شماره M-F-188/01 ثبت نموده و برای انجام آزمایش با توجه به نیاز مشتری به پرسنل مربوطه ارسال می کند.

توجه: به منظور کنترل ریسک بی طرفی اطلاعات مشتری در فرم مذکور ثبت نمی شود و کارکنان به اطلاعات مشتری دسترسی نخواهند داشت.

9-6- بررسی مناقصه ها:

طبق روند بررسی مناقصات.

10-6- بازنگری تغییرات

اگر پس از قبول قرارداد توسط آزمایشگاه و مشتری، تغییراتی توسط مشتری رخ دهد، تغییر مربوطه در فرم درخواست آزمون شماره M-F-242/00 ثبت و مدیر آزمایشگاه تغییرات را مطابق بند شماره 6.4 بررسی می نماید. در صورت پذیرش تغییرات توسط مدیر آزمایشگاه، تغییرات در فرم ثبت نتایج آزمون جذب اتمیک به شماره M-F-187/02 و ثبت نتایج آزمون دانسیته و یون کلسیم به شماره M-F-188/01 ثبت و برای پرسنل مرتبط ارسال می گردد.

11-6- اطلاع رسانی به مشتری در مورد انحراف:

در صورت بروز هرگونه انحراف از قرارداد پذیرفته شده، مدیر آزمایشگاه مشتری را به صورت مکتوب مطلع می نماید و ترجیحاً تأییدیه کتبی مشتری را اخذ می نماید.

12-6- ثبت مذاکرات شفاهی با مشتری

در صورت مذاکره شفاهی با مشتری، مدیر آزمایشگاه این مذاکرات را در فرم شماره M-F-218/00 ثبت و نگهداری می نماید.

مجمع معدنی سرب و روی و

باریت مهدی آباد

روش اجرایی بازنگری درخواست
ها، منافصات و قرار دادها

کد مدرک: M-P-21/01

7- پیوستها:

M-F-216/00	شرایط قرارداد مشتری خارجی	1-7
M-F-217/00	شرایط قرارداد مشتری داخلی	2-7
M-F-214/00	صورتحساب	3-7
M-F-242/00	درخواست آزمون	4-7
M-F-218/00	مکالمات کلامی با مشتری	5-7
M-F-187/02	ثبت نتایج آزمون جذب اتمی	6-7
M-F-188/01	ثبت نتایج آزمون دانسیته و یون کلسیم	7-7
M-F-213/00	بازنگری مناقصه	7-8
M-F-98/02	درخواست انجام آزمون/تحويل نمونه	7-9