



گزارش سطح اهتمام به کیفیت

جایزه ملی کیفیت ایران



سه صفحه معرفی سازمان و محصول موردنظر جهت شرکت در جایزه، مأموریت، چشم‌انداز و ارزش‌های سازمان، وظایف جاری سازمان، مشتریان، شرکا و تامین‌کنندگان اصلی، شرایط رقابتی و چالش‌های استراتژیک سازمان و فعالیت‌های انجام شده در زمینه کیفیت

معرفی شرکت

شرکت با رویکرد تلاش در راستای خودکفایی، بی‌نیازی و اعتلاء و ارتقای قابلیت‌های صنعتی کشور در زمینه انجام خدمات فنی و تولید لوله و اتصالات آب و فاضلاب در سال ۱۳۸۰ در شهرک صنعتی تأسیس و با احداث کارخانه‌ای در زمینی به مساحت ۲۵ هزار متر مربع و ۶۰۰۰ مترمربع زیربنا و حضور ۱۰ نفر پرسنل فعالیت خود را آغاز نمود .

این مجموعه با اندیشه‌ای نو و با هدف ارتقاء کیفیت تأسیسات در صنعت ساختمان سازی و حرکت در مسیر پیشرفت‌های جهانی و ایجاد مصالح نوین ساختمانی اقدام به تولید انواع لوله و اتصالات پلیمری مطابق با استانداردهای بین‌المللی کرده است .

شرکت با اجرای برنامه‌های آموزشی و علاقمندی به بالا بردن سطح دانش فنی کارکنان و فعالیتهای مرتبط به صنعت ساختمان و با استفاده از امکانات و تجهیزات مدرن و جدیدترین تکنولوژی توانست به سرعت خود را در زمره تولیدکنندگان برتر کشور مطرح سازد .

این شرکت در حال حاضر با امکانات گسترده‌ای در خطوط تولید، سیستم انبار، آزمایشگاه، واحد تحقیق و توسعه و خدمات پس از فروش حداکثر توان خود را برای خدمت هرچه بیشتر به مصرف‌کنندگان محترم فراهم نموده است .

توجه به امر سرمایه‌گذاری در تأمین و آموزش منابع انسانی متخصص و با تجربه در زمینه‌های فنی، تولید، کنترل کیفیت و تجهیزات مطابق با تکنولوژی روز دنیا، همراه با کاهش هزینه‌های اجرایی موجب گردیده که تولیدات شرکت از کیفیت مطلوب و ارزنده‌ای برخوردار باشد . به طوری که این شرکت موفق به اخذ گواهینامه ISO 9001:2008 و OHSAS 18001:2007، ISO 14001:2004 در سال ۱۳۸۸ گردیده است .

محصولات شرکت

در حال حاضر تولیدات این شرکت شامل لوله و اتصالات پلی پروپیلن می باشد.

مأموریت

تولید و عرضه لوله و اتصالات آب و فاضلاب با کیفیت جهت تأمین سود پایدار برای سهامداران از طریق استواری در جلب رضایت مشتریان، بهره‌مندی از ساختاری دانش‌محور و کارکنانی توانمند، تعامل سودمند با شرکای تجاری و مسئولیت‌پذیری اجتماعی و حفظ ارزشهای شرکت

چشم‌انداز

دستیابی به یک برند برتر با نشان تجاری معتبر در کیفیت در ایران و منطقه



ارزشهای سازمانی :

خلاقیت و دانش محوری ، مشتری مداری و تأمین متوازن منافع و انتظارات کلیه ذینفعان شامل مشتریان ، کارکنان ، سهامداران ، تأمین کنندگان و جامعه ، مسئولیت پذیری اجتماعی و حفظ پایدار منافع ، کیفیت در کار

وظایف جاری سازمان :

- ارتقاء کیفیت محصولات از طریق تولید محصولات جدید با پارامترهای کیفی بهتر
- ایجاد رابطه برد - برد با تأمین کنندگان
- کاهش هزینه های سربار شرکت از طریق صرفه جویی در مصرف انرژی و استفاده بهینه از سرمایه های شرکت
- حفظ محیط زیست از طریق تولید محصولات بادوام و بدون ضایعات و آلودگی با قابلیت استفاده مجدد
- گسترش بازار محصولات از طریق حفظ وفاداری به مشتریان
- فراهم آوردن ثبات شغلی و زمینه رشد و تعالی ، حفظ و صیانت سلامتی و ایمنی کلیه افراد شاغل
- افزایش سود و سرمایه سهامداران از طریق افزایش رضایت مشتریان

شرایط رقابتی:

با توجه به نوع محصولات این شرکت و سیاست های دولت محترم در راستای تأسیس تعاونی های مسکن مهر و در نتیجه گسترش ساختمان سازی و تأکید دولت بر استفاده از محصولات تولیدی ایرانی، تولید محصول با کیفیت برتر و قیمت مناسب حائز اهمیت است . وجود رقبا در این صنعت این شرکت را بر آن داشته تا با ایجاد نوآوری در محصول با قیمت مناسب بتواند بازار خود را حفظ نماید . لازم به ذکر است گسترش تکنولوژی و افزایش نیازهای مشتریان سبب می گردد تا این شرکت همواره ایجاد نوآوری در محصولات خود را با تقویت واحد تحقیق و توسعه خود در نظر گیرد . تعامل مناسب این شرکت با واحدهای پژوهشی و دانشگاهی در داخل و خارج ایران نقطه قوتی در این راستا برای شرکت می باشد .

چالشهای استراتژیک شرکت:

تأمین مواد اولیه از خارج از ایران ، توسعه کسب و کار شرکت های رقیب به حوزه فعلی کسب و کار این شرکت با هزینه سربار کمتر ، تولید محصولات ارزان تر و یا خوشنامی در تولید لوله های مشابه ، همچنین عدم آشنایی برخی مدیران پروژه با سیستم تولید جدید و سنت گرا بودن آنها و تمایل به استفاده از لوله های مشابه (PVC و ...) از مواردی است که می بایست مورد توجه این سازمان قرار گیرد .



فعالیت های انجام شده در زمینه کیفیت

- ارتقای تکنولوژی مورد استفاده در تولید لوله های فاضلابی کم صدا در جهت افزایش مقاومت و ضربه پذیری و کاهش صدای جریان آب در لوله
- ایجاد سیستم حسابداری صنعتی و مدیریت هزینه
- ایجاد سیستم مدیریت یکپارچه و اخذ استانداردهای ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 و ISO 9001:2008
- برگزاری دوره های آموزشی درون سازمانی و برون سازمانی (اطفای حریق ، کمکهای اولیه ، مفاهیم و استانداردهای کیفیت و) در راستای افزایش سطح علمی پرسنل

یک صفحه چارت سازمانی



گزارش سطح اهتمام جایزه ملی کیفیت ایران

یک صفحه گزارش آموزش‌هایی در زمینه کیفیت، مدیریت کیفیت، مدل جایزه ملی کیفیت ایران، خودارزیابی و منطق رادار

موضوع	شرکت کنندگان	تاریخ	مدت زمان دوره	محل برگزاری
استاندارد ISO ۱۰۰۰۲	پرسنل تضمین کیفیت	تیر ۸۹	۸ ساعت	شرکت مشاور
مدل تعالی سازمان EFQM	پرسنل تضمین کیفیت	۱۳۸۷	۸ ساعت	شرکت مشاور
TQM	پرسنل تضمین کیفیت	۱۳۸۷	۸ ساعت	شرکت مشاور
QFD	پرسنل تضمین کیفیت	۱۳۸۷	۸ ساعت	شرکت مشاور
COQ	پرسنل تضمین کیفیت	۱۳۸۷	۸ ساعت	شرکت مشاور
آشنایی با ابزارهای هفتگانه کیفیت	پرسنل تضمین کیفیت	۱۳۸۶	۸ ساعت	شرکت مشاور
تکنیک تحلیل داده‌ها و حل مسئله	پرسنل تضمین کیفیت	مرداد ۱۳۸۹	۸ ساعت	شرکت مشاور
آشنایی با ابزارهای هفتگانه کیفیت	مدیران ارشد و میانی	دی ۱۳۸۸	۸ ساعت	محل کارخانه
استانداردهای IMS	کلیه پرسنل سازمان	دی ۱۳۸۸	۲۴ ساعت	محل کارخانه
مفاهیم مدل INQA و تکنیک‌های خودارزیابی	مدیران ارشد و میانی	اردیبهشت ۱۳۸۹	۲۴ ساعت	انجمن مدیریت کیفیت ایران



جمع آوری اطلاعات	موضوع ارزیابی: رهبری و مدیریت		
	<p>مدیریت سازمان اطمینان حاصل می نماید که نیازهای حال و آینده مشتریان، استخراج شده و بر اساس آن خط مشی و راهبرد سازمان که مبتنی بر منافع ذی نفعان است تدوین شده و جاری می گردد و ارزش ها و سیستم های لازم برای ارتقاء ابعاد گوناگون کیفیت محصول، مد نظر قرار گرفته است. رهبران دستیابی به کیفیت محصول و استمرار آن را از طریق اقدامات و رفتارهای خود تسهیل و پشتیبانی می نمایند.</p>		
	<p>توضیح: شامل شیوه و نحوه اجرا و دلایل آن و نحوه اندازه گیری موفقیت پایدار</p> <p>بهترین نمونه ها و شواهد:</p> <p>رهبران سازمان همواره پایبندی خود را به اصول کیفی محصول نشان داده اند. این امر با تشویق های صورت گرفته توسط رهبران، حضور مستقیم در سالن های تولیدی و یادآور شدن مسائل کیفی و ... محقق می شود. از سوی دیگر رهبران، زمینه پیاده سازی سیستم های مدیریتی گوناگون همچون ISO 9001 و ... را برای تضمین و ارتقاء کیفیت محصول ایجاد می کنند. خط مشی و اهداف خرد و کلان سازمان با در نظر گرفتن منافع و خواسته های همه ذینفعان طی مطالعه دقیق و جلسات مکرر با حضور مدیران ارشد، میانی و اجرایی در اسفند ماه ۱۳۸۸ تعیین شده است. خط مشی کلان و اهداف طی جلساتی برای کارکنان تشریح شده است. رهبران منابع لازم را برای تحقق خط مشی و اهداف در سازمان ایجاد کرده اند و مسئولیت های افراد نیز برای تحقق برنامه ها در نیل به خط مشی تعیین شده است. سازمان در طرحریزی برنامه ها و اهداف خود همواره همه ذینفعان و همچنین شرایط رقابتی را در نظر گرفته است</p> <p>در تدوین خط مشی و برنامه ها، اطلاعات و عملکرد واقعی شرکت در نظر گرفته شده است. مثلاً در تعیین محصولات جدید و برنامه های توسعه کیفی، تکنولوژی های سازمان تحلیل می شود. سازمان برنامه های نیل به اهداف را از طریق فرایندها در سازمان جاری سازی نموده و شاخص های این فرایندها مورد تحلیل و بررسی قرار می گیرند</p>		
برنامه بهبود	فعالیت های بهبود برنامه ریزی شده:		
	پایان	شروع	
	۸۹/۸/۳۰	۸۹/۷/۱	- شناسایی ذینفعان و نیازهای آنها
	۸۹/۷/۳۰	۸۹/۷/۱	- بازنگری فرایندها و تعیین قابلیت فرایندهای تاثیرگذار بر کیفیت محصول
۸۹/۸/۳۰	۸۹/۸/۱	- تدوین استراتژی های سازمان	

تاریخ و امضاء

این قسمت توسط ارزیاب جایزه ملی کیفیت ایران				
تکمیل می گردد:				
۰	۲۵	۵۰	۷۵	۱۰۰
بدون شواهد	وجود شواهد اندک	وجود شواهد	وجود شواهد روشن	وجود شواهد کامل
توضیحات:				



گزارش سطح اهتمام جایزه ملی کیفیت ایران

موضوع ارزیابی: فرایندها

سازمان‌های موفق فرایندهای مرتبط با کیفیت محصول را به نحوی طراحی و مدیریت نموده و بهبود می‌بخشند که مشتریان و سایر طرف‌های ذینفع را کاملاً راضی کنند و برای آن‌ها ارزش افزوده ایجاد نمایند

توضیح: شامل شیوه و نحوه اجرا و دلایل آن و نحوه اندازه‌گیری موفقیت پایدار

بهترین نمونه‌ها و شواهد:

فرایندهای سازمان با توجه به استقرار سیستم ISO 9001 تعریف شده اند. این فرایندها شامل ۱۱ فرایند بوده که در ادامه به تشریح برخی از آنان پرداخته می‌شود: تحقیقات صورت گرفته از بازار، رقبا و نیاز سنجی از مشتریان، ورودیهای فرایند تکوین و تولید محصول را تشکیل داده، تا جاییکه این شرکت با تغییر تکنولوژی سعی در توسعه بازار و افزایش رضایت مشتریان از طریق تولید محصولاتی همچون لوله های دو لایه ها و سه لایه داشته است. فرایند ارتباط با مشتری: سازمان در جهت بهبود روابط خود با نمایندگان به صورت دوره ای نظر سنجی انجام می دهد. پشتیبانی فنی و گسترش خدمات پس از فروش از مهمترین مواردی است که از این سازمان انتظار دارند. شکایات مشتریان به صورت کتبی یا شفاهی دریافت شده و در اسرع وقت پیگیری می گردد. شکایات و نظرات مشتریان از طرق گوناگون مورد تحلیل و بررسی قرار گرفته و برنامه های بهبود برای جلب رضایت مشتریان انجام می شود. از دیگر ابزار ارتباط با مشتریان حضور مدیران ارشد در نمایشگاههای داخلی برای ایجاد امکان گفتگو با کلیه نمایندگان و معرفی محصولات است. جهت استفاده مسئولانه از محصولات اقدامات گوناگونی صورت می گیرد از جمله دفترچه فنی با در نظر گرفتن نحوه نصب سیستم، رعایت نکات ایمنی و قابلیت بازیافت محصول تهیه شده و در اختیار مصرف کنندگان قرار گرفته است. سازمان در قالب سیستم های مدیریتی کیفیت، محیط زیست و ایمنی فرایندهای خود را تعریف کرده و با ارزیابی شاخص های فرایندها و مقایسه با سازمانهای مشابه نسبت به بهبود فرایندها اقدام می نماید. همواره خلاقیت و نوآوری در توسعه محصولات در نظر رهبران سازمان بوده است و جلسات طوفان ذهنی، تکنیک 8D و استفاده از فناوری های ارتباطی برای ارائه خلاقیت ها استفاده می شود که منجر به تولید لوله جدیدی برای اولین بار در ایران شده است. فرایند تولید و نگهداری و تعمیرات: با توجه به اینکه تولید محصول و همچنین مدیریت تجهیزات تولد نقش بسزایی در کیفیت محصول داشته و اثربخشی این فرایندها ارتباط مستقیمی با کیفیت محصول داشته فرایندهای تولید شامل انجام برنامه ریزی تولید جهت تحویل به موقع و افزایش رضایت مشتریان، و فرایند نت شامل کنترل کارکرد قالب ها جهت سرویس به موقع قالب ها در راستای استفاده از حداکثر عمر مفید قالب از فرایندهای کلیدی سازمان بوده و همواره با پیش شاخص ها مورد ارزیابی و بهبود واقع می شوند.

جمع آوری اطلاعات

فعالیت‌های بهبود برنامه‌ریزی شده:

- گسترش فعالیت بخش R&D در راستای ارتقای کیفیت محصولات و ایجاد نوآوری در محصول
- انجام پروژه های پژوهشی جهت استخراج نیازهای نمایندگان در راستای افزایش ارتباط با آنها
- گسترش مراکز خدمات پس از فروش و پشتیبانی فنی
- مدیریت رسیدگی به شکایات مشتریان بر اساس استاندارد ISO 1002, ISO 10003
- برگزاری سمینارها و دوره های آموزشی مرتبط جهت نصابان و مصرف کنندگان

پایان	شروع
به صورت مداوم	۸۹/۱/۱۵
۸۹/۸/۳۰	۸۹/۵/۱
۸۹/۱۲/۲۸	۸۹/۶/۱
به طور مداوم	۸۹/۷/۱
۸۹/۱۲	۸۹/۷/۱

برنامه بهبود

تاریخ و امضاء

این قسمت توسط ارزیاب جایزه ملی کیفیت ایران

تکمیل می‌گردد:

۰	۲۵	۵۰	۷۵	۱۰۰
بدون شواهد	وجود شواهد اندک	وجود شواهد	وجود شواهد روشن	وجود شواهد کامل

توضیحات:



گزارش سطح اهتمام جایزه ملی کیفیت ایران

موضوع ارزیابی: منابع

سازمان‌های موفق، شراکت‌ها، تأمین‌کنندگان و منابع درونی را برای حمایت از راهبردهای ویژه کیفیت محصول و عملکرد مؤثر فرآیندهای ذریبط، جهت اطمینان از کیفیت محصول، طرح‌ریزی و مدیریت می‌کنند.

توضیح: شامل شیوه و نحوه اجرا و دلایل آن و نحوه اندازه‌گیری موفقیت پایدار

بهترین نمونه‌ها و شواهد:

سازمان جهت اطمینان از برآورده سازی کیفیت مواد و قطعات تأمینی خود به ارزیابی کیفی تأمین‌کنندگان مطابق دستورالعمل ارزیابی تأمین‌کنندگان می‌پردازد. در جهت ایجاد ارزش افزوده برای مشتریان، سازمان نسبت به توسعه تأمین‌کنندگان خود پرداخته است هم افزایی با تأمین‌کنندگان نیز در راستای ارتقای کیفیت محصولات همواره در برنامه های شرکت بوده است از جمله برگزاری جلسه با قطعه سازان و پیشنهاد بهبود توسط طرفین.

سازمان ریسک های مؤثر بر کیفیت محصول را در قالب سیستم های ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 شناسایی نموده است. دستورالعمل تفکیک و جداسازی زباله ها از مبدأ و دستورالعمل بهینه سازی مصرف انرژی در قالب سیستم های فوق اجرا شده اند. همچنین در طراحی مواد اولیه استفاده از مواد قابل بازیافت همواره مد نظر بوده به طوری که گرانول PP که عمده ترین ماده اولیه لوله ها می باشد ۱۰۰٪ قابل بازیافت است. سازمان از فناوری های مختلف برای ارتقای کیفیت استفاده می نماید به گونه ای که خطوط لوله فاضلاب دارای به روزترین تکنولوژی می باشند. فناوری های ارتباطی نیز برای حل مسائل مرتبط با کیفیت مورد استفاده قرار می گیرند. سایت اینترنتی شرکت برای پاسخگویی به مشکلات مشتریان و استفاده از اینترنت پرسرعت توسط کارکنان برای حل مسائل از شرکتهای معتبر دنیا از نمونه های استفاده از فناوری است.

دستورالعمل ها، استانداردها، فرم ها و ... در قالب سیستمهای مدیریتی همه در ساختاردهی اطلاعات مؤثر بر کیفیت محصول نقش داشته و در سهولت شناسایی و ردیابی مسائل کیفی مورد استفاده قرار می گیرند.

منابع مالی با استفاده از نیروی متخصص و ساختاری مناسب با بکارگیری نرم افزارهای یکپارچه مدیریت می گردد. شناسایی مراکز هزینه جهت کنترل هزینه های کیفی و ساماندهی آنها از مزیت های این سیستم می باشد.

فعالیت‌های بهبود برنامه‌ریزی شده:

پایان	شروع	
۸۹/۱۲	۸۹/۷	مدیریت اطلاعات، دانش و داده ها به صورت اثربخش
۸۹/۸/۳۰	۸۹/۲/۱	کاهش هزینه های سربار شرکت از طریق بهینه سازی در مصرف انرژی
۸۹/۹/۳۰	۸۹/۷/۱	پیاده سازی پروژه هزینه یابی کیفیت
۸۹/۹	۸۹/۷	ارزیابی فناوری های موجود و تعیین شکاف های آنها در سطح دنیا
۸۹/۹	۸۹/۷	ارزیابی فناوری ها برای میزان بهره برداری
۸۹/۸/۳۰	۸۹/۷/۱	تعریف شاخص های مالی برای اثربخشی تأمین مالی در جهت افزایش کیفیت
۹۰/۲	۸۹/۷	پیاده سازی مدیریت زنجیره تأمین

تاریخ و امضاء

۰	۲۵	۵۰	۷۵	۱۰۰
بدون شواهد	وجود شواهد اندک	وجود شواهد	وجود شواهد روشن	وجود شواهد کامل

این قسمت توسط ارزیاب جایزه ملی کیفیت ایران تکمیل می‌گردد:



گزارش سطح اهتمام جایزه ملی کیفیت ایران

جمع آوری اطلاعات	موضوع ارزیابی: کارکنان		
	<p>سازمان‌های موفق استعدادهای کارکنان خود را در سطح فردی، گروهی و سازمانی بطور کامل بکار گرفته و مدیریت می‌کنند و آنان را در راستای ارتقاء کیفیت محصول، ترغیب و تشویق کرده و توانمند ساخته و اقدامات لازم را در جهت افزایش انگیزه و مشارکت آن‌ها در بهبود کیفیت محصول بعمل می‌آورند.</p> <p>توضیح: شامل شیوه و نحوه اجرا و دلایل آن و نحوه اندازه‌گیری موفقیت پایدار</p> <p>بهترین نمونه‌ها و شواهد:</p> <p>سازمان از ابزارهای مختلف آموزشی برای ارتقای کیفیت محصولات بهره می‌برد و اثربخشی آنها را با مکانیزم‌های مختلف ارزیابی می‌کند. مراحل برنامه ریزی، اجرا و سنجش اثربخشی در قالب دستورالعمل آموزش صورت می‌گیرد. برای مثال جهت بهبود عملکرد پرسنل فنی و تشویق به مشارکت آنها دوره‌های نحوه کار با تجهیزات و نحوه نگهداری قالب‌ها و تجهیزات توسط سازندگان در محل کارخانه برگزار گردیده است همه کارکنان با توجه به مسئولیت‌های ارائه شده در قبال کیفیت محصول و فرایند تولید احساس مسئولیت می‌کنند. جهت تحقق این امر شرح وظایف در دستورالعمل‌ها و کتابچه شرح مشاغل تدوین شده است.</p> <p>برای اطمینان از ایجاد کیفیت محصول و فرایند تولید، ارتباطات سیستماتیکی بین فرایندها در قالب دستورالعمل‌ها طراحی شده و با ابزارهای ممیزی داخلی، شخص ثالث و ایستگاههای Q.C مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.</p> <p>کارکنان برای تحقق اهداف کیفی با پاداش‌های مالی، ثبت تشویق در پرونده پرسنلی و ... تشویق می‌شوند.</p>		
برنامه بهبود	فعالیت‌های بهبود برنامه‌ریزی شده:		
	پایان	شروع	پیاده سازی سیستم نظام پیشنهادات
	۸۹/۸/۳۰	۸۹/۵/۱۸	توسعه کار گروهی
	به طور مداوم	۸۹/۶/۱	توسعه و بهبود نظامهای تشویقی کارکنان همچون ایجاد صندوق قرض الحسنه
	۸۹/۹/۳۰	۸۹/۸/۱	پیاده سازی استاندارد ISO 10015
	۸۹/۱۲/۲۸	۸۹/۹/۱	طراحی و سیستماتیک نمودن ارتباطات در راستای اهداف کیفی
۸۹/۹/۳۰	۸۹/۷/۱	توسعه و انتقال یادگیری و تجارب مرتبط با کیفیت توسط کارکنان	
به طور مداوم	۸۹/۶/۱		

تاریخ و امضاء

این قسمت توسط ارزیاب جایزه ملی کیفیت ایران تکمیل می‌گردد:				
۰	۲۵	۵۰	۷۵	۱۰۰
بدون شواهد	وجود شواهد اندک	وجود شواهد	وجود شواهد روشن	وجود شواهد کامل
توضیحات:				



موضوع ارزیابی: نتایج مشتریان و مصرف کنندگان

سازمان‌های موفق بطور مستمر نتایج فعالیت‌های خود را در ارتباط با مشتریان و مصرف کنندگان اندازه‌گیری و به نتایج برجسته‌ای دست می‌یابند.

توضیح: شامل نتایج ملموس مرتبط که دارای روند، اهداف، مقایسه با رقبا و دلایل تغییرات می‌باشد

بهترین نمونه‌ها و شواهد:

مطابق با نظرسنجی صورت گرفته در نیمه دوم سال ۸۸ معیارهای برداشتی مشتریان از پارامترهایی چون: قابلیت دسترسی، اطلاع رسانی، قابلیت اعتماد، انتقادپذیری، خلاقیت و نوآوری در محصول، پشتیبانی فنی، زمان پاسخ دهی و در نظر گرفته شده است. میانگین درصد رضایت مشتریان ۷۸ درصد می‌باشد.

جمع‌آوری اطلاعات



در مقابل سازمان با افزایش بودجه تخصیص داده شده به تبلیغات و شرکت در نمایشگاهها سعی نموده میزان دسترسی و پاسخگویی و با اخذ استانداردهای IMS، استاندارد اجباری جهت لوله و اتصالات آب و خود اظهاری جهت لوله و اتصالات فاضلابی و اخذ مجوز آزمایشگاه همکار اداره استاندارد افزایش کیفیت محصولات و با بیمه نمودن کلیه محصولات خود سعی نموده تا خواسته‌های مشتریان خود را برآورده سازد.

همچنین با توجه به جدید بودن محصولات شرکت در ایران از سوی این شرکت جهت

راهنمایی مشتریان خود اقدام به برگزاری دوره‌های متعدد آموزشی می‌نماید. از جمله همایش معرفی و شناسایی محصولات و ارتقای مهارت نصابان و دوره آموزشی کنترل کیفیت لوله‌ها با حضور مدیران کنترل کیفیت دیگر شرکت‌ها و مسئولین محترم اداره استاندارد و با همکاری شرکت همکار در محل کارخانه در دی ماه ۸۷ برگزار گردید.

فعالیت‌های بهبود برنامه‌ریزی شده:

برنامه بهبود

پایان	شروع	
۸۹/۸/۳۰	۸۹/۶/۱	بازنگری سیستم نظرسنجی از مشتریان براساس مدل INQA
به طور مداوم	۸۹/۶/۱	تعریف شاخص‌های عملکردی، هدف گذاری و استخراج اطلاعات و تحلیل و پایش دوره آنها
۸۹/۱۲	۸۹/۸/۱	گسترش حوزه نظرسنجی
۹۰/۳	۸۹/۹/۱	به دست آوردن اطلاعات سایر سازمان‌ها برای مقایسه

تاریخ و امضاء

این قسمت توسط ارزیاب جایزه ملی کیفیت ایران

تکمیل می‌گردد:

۰	۲۵	۵۰	۷۵	۱۰۰
بدون شواهد	وجود شواهد اندک	وجود شواهد	وجود شواهد روشن	وجود شواهد کامل

توضیحات:



جمع آوری اطلاعات	<p>موضوع ارزیابی: نتایج محیط زیست و جامعه</p> <p>سازمان بطور مستمر نتایج و آثار محصول و فرآیندهای تولید و عرضه، از شروع طراحی تا پایان دوره عمر آن را بر جامعه و سازمان های مرتبط با محیط زیست اندازه گیری نموده و به نتایج برجسته ای دست می یابد.</p>		
	<p>توضیح: شامل نتایج ملموس مرتبط که دارای روند، اهداف، مقایسه با رقبا و دلایل تغییرات می باشد</p> <p>بهترین نمونه ها و شواهد:</p> <p>سازمان به منظور شناسایی ماهیت، مقیاس و پیامدهای زیست محیطی فعالیتها، محصولات و پیشگیری از آلودگی محیط زیست و بهبود مستمر آن اقدام به تدوین و استمرار سیستم مدیریت محیط زیست نموده و به منظور دستیابی و به روزآوری الزامات قانونی زیست محیطی که قابل اعمال به فعالیتها و محصولات شرکت می باشد، روش اجرایی شناسایی و ارزیابی میزان پاسخگویی به الزامات قانونی را تدوین، استقرار و نگهداری نموده است. میزان این شاخص در سال ۸۸، ۹۴ درصد بوده است. همچنین این شرکت مطابق روش اجرایی شناسایی و ارزیابی جنبه های زیست محیطی اقدام به شناسایی آنها و تعیین کنترل های لازم نموده است و آلاینده های زیست محیطی را توسط یک شرکت تحقیقاتی صنعتی مورد سنجش و پایش قرار داده است.</p> <p>سازمان جهت جلوگیری از آلودگی محیط زیست و ائتلاف منابع نظیر جداسازی، تفکیک و بازیافت ضایعات و پسماند ناشی از تولید، محصول و بسته بندی اجرای دستورالعمل بهینه سازی مصرف انرژی را اجرا می نماید.</p> <p>سازمان به منظور مشارکت و مشاوره همکاران، همجواریان، سازمان های دولتی مرتبط و ذینفعان درباره موضوعات محصول، محیط زیست و ایمنی و بهداشت نظرسنجی نموده و نتایج آن را بررسی و در تعیین کنترل های لازم اعمال می نماید.</p> <p>سازمان سعی نموده همواره نقش مؤثری در جامعه پیرامون خود داشته باشد. از جمله می توان به عضویت در موسسه خیریه و ساخت خوابگاه برای دانشگاه و ... اشاره نمود.</p> <p>سازمان در راستای توسعه محیط زیست اقدام به ایجاد ۱۰۰۰ متر مربع فضای سبز در داخل سازمان نموده است.</p> <p>سازمان در سال ۱۳۸۸ موفق به اخذ استاندارد ISO 14001: 2004 شده است.</p>		
برنامه بهبود	فعالیت های بهبود برنامه ریزی شده:	شروع	پایان
	- تعریف جامعه و نظرسنجی از جامعه	۸۹/۶/۱	۸۹/۹/۳۰
	- تعریف شاخصهای مرتبط در معیار	۸۹/۶/۱	۸۹/۹/۳۰
- تلاش در جهت دستیابی به گواهی صنعت سبز	۸۹/۶/۱	۸۹/۱۲	

تاریخ و امضاء

این قسمت توسط ارزیاب جایزه ملی کیفیت ایران تکمیل می گردد:				
۰	۲۵	۵۰	۷۵	۱۰۰
بدون شواهد	وجود شواهد اندک	وجود شواهد	وجود شواهد روشن	وجود شواهد کامل
توضیحات:				



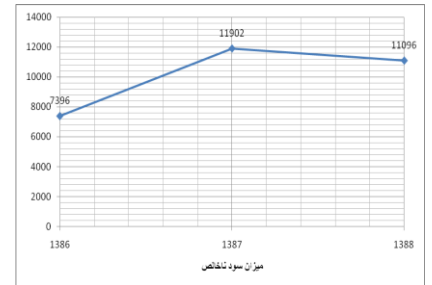
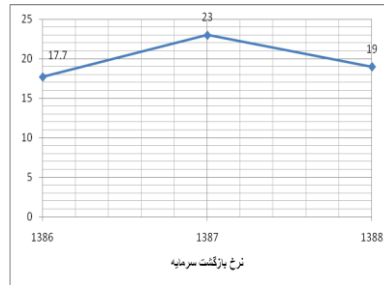
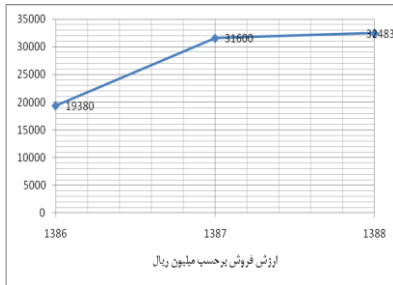
موضوع ارزیابی: نتایج عملکردی

سازمان نتایج عملکردی و نتایج مربوط به منابع انسانی خود را در ارتباط با محصول و منافع ذی نفعان اندازه گیری و ارزیابی نموده و به نتایج برجسته دست می یابد.

توضیح: شامل نتایج ملموس مرتبط که دارای روند، اهداف، مقایسه با رقبا و دلایل تغییرات می باشد

بهترین نمونه ها و شواهد:

سازمان در راستای اجرای برنامه های مسیر سرآمدی کیفیت برخی از شاخص های مالی و غیرمالی خود را اندازه گیری نموده است همچنین در سال ۱۳۸۸ نظرسنجی از کارکنان را انجام داده که میانگین رضایت کارکنان ۵۳ درصد بوده است. با توجه به تصمیم سازمان مبنی بر بازنگری فرم های نظرسنجی، در سال ۸۹ این نظرسنجی در پاییز انجام خواهد شد. برخی از شاخص های سازمان عبارتست از:



جمع آوری اطلاعات

فعالیت های بهبود برنامه ریزی شده:

پایان	شروع	فعالیت های بهبود برنامه ریزی شده:
به طور مداوم	۸۹/۹	جمع آوری اطلاعات و اندازه گیری شاخص های عملکردی مالی و غیر مالی
۹۰/۳	۸۹/۹	کسب اطلاعات شاخص ها از رقبا و بهترین های صنعت جهت مقایسه
به طور مداوم	به طور سالانه	تعیین اهداف سالانه برای تمام شاخص ها در اسفندماه هر سال برای سال بعد و پایش دوره ای
۸۹/۶/۳۰	۸۹/۶/۱۵	تدوین دستورالعمل نظرسنجی از کارکنان بر اساس مدل INQA
۸۹/۷/۳۰	۸۹/۷/۱	نظرسنجی از کارکنان با الگوبرداری از مدل INQA

تاریخ و امضاء

۰	۲۵	۵۰	۷۵	۱۰۰
بدون شواهد	وجود شواهد اندک	وجود شواهد	وجود شواهد روشن	وجود شواهد کامل

این قسمت توسط ارزیاب جایزه ملی کیفیت ایران تکمیل می گردد:



سه صفحه گزارش پیشرفت و عملیاتی بودن سه فعالیت بهبود و شواهد اثربخشی آنها

نظام پیشنهادات

طی فرایند خود ارزیابی صورت گرفته در معیارهای مختلف مشارکت کارکنان و همچنین ایجاد انگیزش برای ارتقاء سطح مشارکت کارکنان ، پیاده سازی نظام پیشنهادات در زمره پروژه های بهبود اولویت دار قرار گرفته و در دستور کار سازمان قرار گرفت

برای پیاده سازی این سیستم مراحل زیر تعریف شده است

- طراحی نظام و تدوین دستورالعمل نظام پیشنهادات
- تهیه آیین نامه پاداش ها
- تصویب مدیریت ارشد سازمان در بندهای فوق
- اجرا به صورت آزمایشی
- تصویب نهایی

به این ترتیب تصویب دستورالعمل پیشنهادات بارویکرد ایجاد نظام های انگیزشی جهت توسعه مشارکت کارکنان در سازمان شکل گرفت . با در نظر گرفتن محدودیت های سازمان سعی شد تا از منابع موجود حداکثر استفاده برای استقرار نظام صورت گیرد . برای مثال تمامی سرپرستان در سالن برای کارشناسی پیشنهادات ، آموزشهای لازم را دیده اند تا در صورت ضرورت و محدودیت زمانی مدیران ، بتوان از آنها برای کارشناسی استفاده نمود .

مشارکت در جهت بهبود کیفیت، در تدوین آیین نامه پاداش ها نیز مد نظر قرار گرفته است . بدین ترتیب که پیشنهادات کیفی ، پاداش های بیشتری را به خود اختصاص می دهد . سازمان سعی نمود تا با نگاهی به مدل INQA (منطق رادار) اثر بخش بودن پیشنهادات را مد نظر قرار دهد تا هم بدینوسیله ابزاری برای فرهنگ سازی نیل کارکنان به سوی سنجش اثر بخشی فعالیت های اجرایی داشته باشد و هم پیشنهادات مؤثری را از کارکنان دریافت نماید .

نظام پیشنهادات در جلسه مورخ ۸۹/۵/۲۸ برای کارکنان توسط نماینده مدیریت در کیفیت توجیه گشته و کارکنان می توانند باتکمیل فرم پیشنهاد و تحویل به دبیر خانه در این نظام ، مشارکت نمایند .

شاخصهای اثر بخشی این پروژه به شرح ذیل تعیین شده است :

دوره	هدف
سالانه	۲
سه ماهه	۷۵ درصد

- سرانه پیشنهادات

- تعدا پیشنهادات مؤثر به پیشنهادات ارائه شده

با گذشت ۱۰ روز از استقرار نظام یک پیشنهاد داشته ایم که در حال اجرا می باشد .

بدینوسیله با استقرار این نظام ، ضمن نظام مند نمودن مشارکت کارکنان در بهبود فرایندهای مختلف ، آیین نامه پاداش ها در ایجاد انگیزه برای کارکنان نیز نقش بسزایی داشته است .

بدیهی است که با پیشبرد این سیستم ، مشارکت کارکنان توسعه یافته و باتوجه به پایش شاخص ها نسبت به ارزیابی و بازنگری سیستم اقدام خواهد

شد .



انجام فعالیتهای تحقیق و توسعه در راستای بهبود کیفیت محصولات

بر اساس استاندارد EN یکی از تست های مهم بر روی لوله های فاضلابی مقاومت حلقوی می باشد . حد مجاز این پارامتر بر اساس استاندارد حداقل 2 Kg/m^2 می باشد . این پارامتر میزان مقاومت لوله در برابر نیروهای وارد شده از بیرون مانند سطح خاک و ... را نشان می دهد .

با توجه به اینکه این پارامتر جهت لوله های سایز ۵۰، ۷۵ و ۱۱۰ کمتر از حد استاندارد می بود ، لذا تصمیم بر این گرفته شد تا با تغییراتی خواص مکانیکی لوله ها بهبود یابد . لازم به ذکر است در مورد لوله های سایز ۱۲۵ و ۱۶۰ به دلیل افزایش ضخامت این معضل وجود نداشت .

راه حل های پیشنهادی اولیه عبارت بودند از : افزایش ضخامت لوله ها و یا ترکیب گرانول اولیه با افزودنی هایی که استحکام لوله را افزایش دهد . اما این دو پیشنهاد به دلیل مغایرت با استاندارد پذیرفته نشد.

با توجه به خرید خط تولید جدید لوله فاضلابی در تیر ۸۷ به گونه ای که امکان تولید لوله های سه لایه را به وجود می آورد ، لذا تغییر لوله از تولید به صورت تک لایه به تولید لوله های دولایه از سوی واحد R&D پیشنهاد گردید . در مرحله بعد نوع مواد اولیه مورد مصرف جهت لایه دوم مطرح گردید که طی یکسال بررسی بر روی انواع کمپاندهای دریافتی از شرکتهای مختلف و اختلاط با افزودنیها، استفاده از کمپاند کره ای مورد تأیید قرار گرفت. همچنین سازمان با اضافه نمودن درصدی کمپاند سولفات باریوم میزان انتشار صوت در این نوع لوله ها را به میزان ۲۰ درصد کاهش داده است .

لازم به ذکر است این تغییر به گونه ای صورت گرفته تا تغییر قیمت بسیار ناچیزی در لوله ها ایجاد گردد .

دی ۱۳۸۷

تاریخ شروع پروژه

فروردین ۱۳۸۹

تاریخ اتمام پروژه و تولید انبوه



تحلیل هزینه های نگهداری و تعمیرات

هزینه های نگهداری و تعمیرات همواره بخش مهمی از هزینه های سازمان را تشکیل می دهد. با توجه به استقرار نرم افزارهای مالی و صنعتی، سازمان این امکان را یافته تا با توجه به تفکیک نمودن مراکز هزینه تولیدی، پشتیبانی تولید، خدماتی و اداری و توزیع و فروش، کلیه هزینه های دستمزد و سربار به تفکیک هر مرکز هزینه در حسابها ثبت شود.

لذا با توجه به تفکیک هزینه های سربار در مراکز تولیدی و همچنین عناوین معین هزینه ها شامل سوخت، برق، تعمیر و نگهداری و این امکان برای سازمان مهیا شده تا سازمان هزینه های خود را تحلیل و بررسی نماید.

طی فرایند خودارزیابی و مطرح شدن مبحث استفاده از ساز و کارهای مالی برای ارتقاء کیفیت محصول، تحلیل هزینه های نگهداری و تعمیرات جزء برنامه های بهبود شرکت قرار گرفت. در این راستا شرکت تصمیم گرفت با تشکیل کارگروهی با حضور مدیر مالی، مدیر کارخانه، کارمندان حسابداری و مسئول فنی و مدیر صنایع و سیستم ها و برگزاری جلسات ماهانه نسبت به تحلیل هزینه های نگهداری و تعمیرات و سپس راهکارهای پیشگیرانه برای کاهش آنها، گام مهمی را در کاراتر نمودن منابع مورد استفاده بردارد.

شاخص میزان کاهش هزینه ها برای سنجش اثربخشی این کار تیمی و پروژه بهبود در نظر گرفته شده است. هم اکنون کارگروه تشکیل شده و اولین جلسه در هفته آخر شهریور ماه برگزار خواهد شد.