



## پیوست: طرح کیفیت فرآیندهای موثر بر خدمات

ردیف	نام/کد ایستگاه کنترلی	
۱	قبل از بارگیری / محموله / ۰۱	کنترل انطباق محموله، کنترل نشستی، کنترل کارکرد شیرآلات، کنترل پلمپ دریچه های بارگیری و شیرهای تخلیه، بازدید ظاهری مخزن و حصول اطمینان از عدم آسیب دیدگی و زنگ زدگی مخزن، کنترل عملکرد سوپاپ ها و شیرهای اطمینان، کنترل چرخها و لاستیکها، کنترل تجهیزات ایمنی، کنترل گواهینامه های تست و کالیبراسیون مخزن، کنترل مدارک راننده، کنترل استفاده از تجهیزات حفاظت فردی
		قبل از هر بارگیری
		کنترل تناوب
		وضعیت ایده آل
		انطباق محموله بارگیری شده، عدم نشستی، کارکرد مناسب شیرآلات، پلمپ دریچه های بارگیری و شیرهای تخلیه، عدم آسیب دیدگی و زنگ زدگی مخزن، عملکرد مناسب سوپاپها و شیرهای اطمینان، مناسب بودن چرخها و لاستیکها، کارکرد مناسب تجهیزات ایمنی، وجود گواهینامه های معتبر تست و کالیبراسیون، تکمیل بودن مدارک راننده، استفاده از تجهیزات فردی
		نام ارزیاب
		کارشناس HSE نمایندگی ها
		ابزار کنترلی
		بصری، بارنامه قبلی، پرسش از راننده، گواهینامه های تست و کالیبراسیون، مدارک راننده
		گزارش شفاهی و کتبی، عکس برداری
۲	بعد از بارگیری و هنگام تخلیه / محموله / ۰۲	کنترل برگ باسکول، کنترل نشستی، کنترل نوع و میزان محموله بر اساس مشخصات مندرج در حواله/ بارنامه، کنترل سلامت و مناسب بودن پوشش و چیدمان محموله، کنترل عدم آلودگی محموله و رضایت مشتری، کنترل عدم کسری در محموله، کنترل استفاده از تجهیزات حفاظت فردی، کنترل رعایت نکات ایمنی و آتش نشانی مانند نصب سیم ارت
		بعد از هر بارگیری
		کنترل تناوب
		وضعیت ایده آل
		تطابق برگ باسکول با حواله، عدم نشستی، تطابق نوع و میزان محموله با حواله/ بارنامه، سلامت و مناسب بودن پوشش و چیدمان محموله، عدم آلودگی محموله و رضایت مشتری، عدم کسری در محموله، استفاده از تجهیزات حفاظت فردی، رعایت نکات ایمنی و آتش نشانی مانند نصب سیم ارت
		نام ارزیاب
		کارشناس HSE نمایندگی ها
		ابزار کنترلی
		بصری، بارنامه، حواله، برگ باسکول
		گزارش شفاهی و کتبی، عکس برداری، فتوکپی از اسناد مخدوش، برداشت از بار آلوده حداقل بمیزان ۴ لیتر
۰۳	P09-03,P03-08,P03-07,P03-09	روش اجرایی
		عدم احراز وضعیت ایده آل
		شرایط نامنتطبق
		عدم صدور یا تکمیل دستور سفر از سوی نمایندگی ها، تکمیل فرم کنترل محصول نامنتطبق، رعایت دقیق روش اجرایی HSE و آمادگی و واکنش در شرایط اضطراری
		نام ارزیاب
		عدم صدور یا تکمیل دستور سفر از سوی نمایندگی ها، تکمیل فرم کنترل محصول نامنتطبق، رعایت دقیق روش اجرایی HSE و آمادگی و واکنش در شرایط اضطراری
		شرایط نامنتطبق
		عدم احراز وضعیت ایده آل
		روش اجرایی
		عدم صدور یا تکمیل دستور سفر از سوی نمایندگی ها، تکمیل فرم کنترل محصول نامنتطبق، رعایت دقیق روش اجرایی HSE و آمادگی و واکنش در شرایط اضطراری



ردیف		نام/کد ایستگاه کنترلی	
۳	در مسیر حمل / ۰۳	ویژگی کنترلی	کنترل حضور بموقع در مبدا و مقصد، کنترل بارگیری و تخلیه بموقع، کنترل حرکت در مسیر مقرر، کنترل زمان سفر، کنترل توقف ها- پارک ها و استراحت ها، کنترل سرعت سیر، کنترل رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی
		تناوب کنترل	پس از صدور هر دستور سفر
		وضعیت ایده آل	حضور بموقع در مبدا و مقصد پس از صدور هر دستور سفر، حرکت در مسیر مقرر، هماهنگی جهت توقفها و... و رعایت استانداردهای سفر، رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی از قبیل سرعت مجاز و...
		نام ارزیاب	کارشناس کنترل ناوگان
		ابزار کنترلی	سیستم AVL، گواهی دستور سفر، پرسش از رانندگان، تماس با مبادی و مقاصد مرتبط، تماس با نمایندگی ها، گزارش روزانه پایش ناوگان
		شرایط نمونه برداری	هشدارهای سیستم AVL، موارد ذکر شده در دستور سفر، گزارش روزانه پایش ناوگان
		روش اجرائی	P10-03,P03-08,P07-02
		شرایط نامنطبق	عدم احراز وضعیت ایده آل
اقدام در شرایط نامنطبق	تکمیل فرم کنترل محصول نامنطبق و اعمال تخلفات در ارزیابی ۳ ماهه رانندگان طبق روش اجرایی ارزیابی تامین کنندگان		
ردیف		نام/کد ایستگاه کنترلی	
۴	تعمیرات ۰۴ /	ویژگی کنترلی	کنترل تحویل بموقع تجهیز، کنترل کیفیت تعمیرات، کنترل فاکتورهای صادر شده، کنترل کیفیت قطعات یدکی مصرفی
		تناوب کنترل	بر اساس دوره های تعمیرات نگهداری و در مواقع تعمیرات اضطراری
		وضعیت ایده آل	تحویل بموقع تجهیز، کیفیت خوب تعمیرات، هزینه مناسب تعمیرات، استفاده از قطعات یدکی با کیفیت
		نام ارزیاب	کارشناس نظارت تعمیرات
		ابزار کنترلی	بصری، کارکرد مناسب بخش تعمیر شده پس از یک سفر
		شرایط نمونه برداری	عکسبرداری، قطعات داغی
		روش اجرائی	P10-01,P07-02,P03-08
		شرایط نامنطبق	عدم احراز وضعیت ایده آل
اقدام در شرایط نامنطبق	تکمیل فرم کنترل محصول نامنطبق و اعمال تخلفات در ارزیابی مجدد تعمیرگاه ها طبق روش اجرایی ارزیابی تامین کنندگان		



ردیف	نام/کد ایستگاه کنترلی	
۵	تست (آزمون) و کالیبراسیون ۰۵ /	کنترل تحویل بموقع تجهیز، کنترل کیفیت تست و کالیبراسیون، کنترل فاکتورهای صادر شده، کنترل اعتبار و صلاحیت مرکز صادر کننده گواهینامه
		کنترل تناوب بر اساس دوره های تست و کالیبراسیون و در مواقع اضطراری
		وضعیت ایده آل تحویل بموقع تجهیز، کیفیت خوب تست و کالیبراسیون، صلاحیت مرکز صادر کننده گواهینامه و رضایت مشتری از محموله
		نام ارزیاب کارشناس ایمنی فنی (آزمون، کالیبراسیون و...)
		ابزار کنترلی بصری، کارکرد مناسب تجهیز پس از یک سفر، رضایت کارشناسان HSE نمایندگی ها و مجتمع ها/ شرکت ها
		شرایط نمونه برداری عکسبرداری از کارکرد مناسب تجهیز، فتوکپی از گواهینامه ها، در صورت نشستی مانند ایستگاه کنترلی ۰۲
		روش اجرایی P10-02,P07-02,P03-08
		شرایط نامنطبق عدم احراز وضعیت ایده آل
		اقدام در شرایط نامنطبق تکمیل فرم کنترل محصول نامنطبق و اعمال تخلفات در ارزیابی مجدد مراکز تست و کالیبراسیون طبق روش اجرایی ارزیابی تامین کنندگان
ردیف	نام/کد ایستگاه کنترلی	
۶	تحويل و تحول (ثانویه) تجهیز / ۰۶	کنترل سلامت تجهیز و کنترل انطباق آن با صورتجلسه تحويل و تحول اولیه تجهیز
		کنترل تناوب پس از تحويل گرفتن هر تجهیز از راننده / شرکت طرف قرارداد
		وضعیت ایده آل سلامت تجهیز طبق استانداردهای شرکت، انطباق با صورتجلسه تحويل و تحول اولیه تجهیز
		نام ارزیاب کارشناس نظارت تعمیرات/ کارشناس ایمنی فنی
		ابزار کنترلی بصری، کارکرد مناسب تجهیز
		شرایط نمونه برداری عکسبرداری، فرم های صورتجلسه اولیه و ثانویه تجهیز
		روش اجرایی P10-03,P07-02,P03-08
		شرایط نامنطبق عدم احراز وضعیت ایده آل
		اقدام در شرایط نامنطبق تکمیل فرم کنترل محصول نامنطبق و اعمال تخلفات در ارزیابی ۳ ماهه رانندگان طبق روش اجرایی ارزیابی تامین کنندگان



ردیف	نام/کد ایستگاه کنترلی	
۷	بارگیری تریلر در بخش انبار / ۰۷	کنترل بارگیری مناسب از قبیل عدم واژگونی بار، عدم هرز بار، چیدمان مناسب بار روی تریلر، بار بندی مناسب بار، مانور مناسب و ایمن لیفتراک/جرثقیل، خالی بودن محوطه بارگیری از افراد اضافی و غیرمسوول، استفاده از تجهیزات حفاظت فردی، رعایت موارد ایمنی و آتش نشانی
		شروع هر عملیات بارگیری بر تریلر
		بارگیری مناسب از قبیل عدم واژگونی بار، عدم هرز بار، چیدمان مناسب بار روی تریلر، بار بندی مناسب بار، مانور مناسب و ایمن لیفتراک/جرثقیل، خالی بودن محوطه بارگیری از افراد اضافی و غیرمسوول، استفاده از تجهیزات حفاظت فردی، رعایت موارد ایمنی و آتش نشانی
		کارشناس انبار
		ابزار کنترلی
		گزارش شفاهی و کتبی، عکسبرداری
		روش اجرایی
		عدم احراز وضعیت ایده آل
		تکمیل فرم کنترل محصول نامنطبق و رعایت دقیق روش اجرایی HSE و آمادگی و واکنش در شرایط اضطراری
ردیف	نام/کد ایستگاه کنترلی	
۸	تخلیه از تریلر در بخش انبار / ۰۸	کنترل تخلیه مناسب از قبیل عدم واژگونی بار، عدم هرز بار، چیدمان مناسب بار روی تریلر، بار بندی مناسب بار، مانور مناسب و ایمن لیفتراک/جرثقیل، خالی بودن محوطه بارگیری از افراد اضافی و غیرمسوول، استفاده از تجهیزات حفاظت فردی، رعایت موارد ایمنی و آتش نشانی
		شروع هر عملیات تخلیه از تریلر
		تخلیه مناسب از قبیل عدم واژگونی بار، عدم هرز بار، چیدمان مناسب بار روی تریلر، بار بندی مناسب بار، مانور مناسب و ایمن لیفتراک/جرثقیل، خالی بودن محوطه بارگیری از افراد اضافی و غیرمسوول، استفاده از تجهیزات حفاظت فردی، رعایت موارد ایمنی و آتش نشانی
		کارشناس انبار
		ابزار کنترلی
		گزارش شفاهی و کتبی، عکسبرداری
		روش اجرایی
		عدم احراز وضعیت ایده آل
		تکمیل فرم کنترل محصول نامنطبق و رعایت دقیق روش اجرایی HSE و آمادگی و واکنش در شرایط اضطراری



ردیف	نام/کد ایستگاه کنترلی	
۹	انبارداری، نگهداری و چیدمان کالا در بخش انبار / ۰۹	ویژگی کنترلی
		کنترل روش اجرایی انبارداری، کنترل استفاده از تجهیزات حفاظت فردی در مواقع مورد نیاز، کنترل موارد ایمنی و آتش نشانی، کنترل فضای انبار از قبیل سلامت تجهیزات آن
		تناوب کنترل
		در اجرای عملیات روزمره
		وضعیت ایده آل
		اجرای روش اجرایی انبارداری، رعایت روش اجرایی HSE از قبیل استفاده از تجهیزات حفاظت فردی، در نظر گرفتن دستورالعمل های ایمنی و آتش نشانی و...، تعمیرات و نگهداری بموقع فضای انبارها
		نام ارزیاب
		کارشناس انبار محصول / سرپرست انبار
		ابزار کنترلی
بصری		
شرایط نمونه پرداری		
گزارش شفاهی و کتبی، عکسبرداری		
روش اجرایی		
P09-01,P03-07,P03-08,P03-09		
شرایط نامنطبق		
عدم احراز وضعیت ایده آل		
اقدام در شرایط نامنطبق		
تکمیل فرم کنترل محصول نامنطبق و رعایت دقیق روش اجرایی HSE و آمادگی و واکنش در شرایط اضطراری		
ردیف	نام/کد ایستگاه کنترلی	
۱۰	خرید قطعات و مواد مصرفی / ۱۰	ویژگی کنترلی
		اخذ امتیاز لازم بر اساس روش اجرایی ارزیابی تامین کنندگان
		تناوب کنترل
		در هنگام خرید (قبل و بعد از آن)
		وضعیت ایده آل
		رعایت روش اجرایی ارزیابی تامین کنندگان در ارزیابی اولیه و مجدد
		نام ارزیاب
		واحد بازرگانی با همکاری واحدهای ذی نفع
		ابزار کنترلی
امتیاز ارزیابان پس از بررسی های میدانی		
شرایط نمونه پرداری		
عکسبرداری، پیش فاکتور و استعلام از تامین کنندگان معتبر		
روش اجرایی		
P07-02,P10-01,P03-08		
شرایط نامنطبق		
عدم احراز وضعیت ایده آل		
اقدام در شرایط نامنطبق		
تکمیل فرم کنترل محصول نامنطبق و ارزیابی مجدد تامین کننده		