



کتابچه برنامه های بهبود کیفیت در زنجیره ارزش گروه صنعتی ایران خودرو



اردیبهشت ۱۴۰۱

معاونت کیفیت _ مدیریت طرح ریزی و ارزشیابی

فهرست مطالب

- ✓ مقدمه
- ✓ برنامه جامع تحول کیفیت
- ✓ محتوای برنامه جامع کیفیت در حوزه های مختلف زنجیره ارزش
- ✓ راهبردهای کلان کیفیت گروه صنعتی ایران خودرو در کسب رضایت حداکثری مشتریان ۱۴۰۱-۱۴۰۴
- ✓ مشخصات برنامه راهبردی و جامع تحول کیفیت ایران خودرو گروه صنعتی ایران خودرو
- ✓ حوزه های اجرای طرح تحول
- ✓ برنامه های بهبود کیفیت - سال ۱۴۰۱
- ✓ برنامه بهبود کیفی حوزه تحقیقات، طراحی و تکوین محصول
- ✓ برنامه بهبود کیفی حوزه تامین
- ✓ برنامه بهبود کیفی حوزه لجستیک
- ✓ برنامه بهبود کیفی حوزه تولید
- ✓ برنامه بهبود کیفی حوزه بازاریابی و فروش
- ✓ برنامه بهبود کیفی حوزه خدمات پس از فروش
- ✓ برنامه بهبود کیفی حوزه معاونت کیفیت

بر کسی پوشیده نیست در دورانی که صنعت کشور و بخصوص خودروسازی آماج حملات و تحریم های ظالمانه قرار داشت همکاران و صنعت گران گروه صنعتی ایران خودرو نهایت تلاش و کوشش خود را به منظور گردش چرخ صنعت و حفظ رضایت مشتریان بعمل آوردند. علیرغم همه تلاش ها، بیانات مقام معظم رهبری در جمع تولید کنندگان و فعالان اقتصادی و بازخوردهای اخذ شده از مشتریان محترم بیانگر عدم توفیق کافی در این مسیر بوده است؛ در همین راستا گروه صنعتی ایران خودرو متعهد گردید با بازنگری در راهبردها و رویکردهای اجرایی تلاشی جهادی را بیش از پیش در دستور کار و سرلوحه اقدامات قرار دهد.

به همین منظور معاونت کیفیت گروه صنعتی ایران خودرو اقدام به تدوین برنامه هایی تحت عنوان

"برنامه جامع تحول کیفیت" نموده است. این برنامه نقشه راهی است که به منظور ایجاد تحول کیفی از

منظر مشتریان و با در نظر گرفتن تمامی زوایای کیفیت تدوین گردیده است.

برنامه جامع تحول کیفیت

طرح جامع تحول کیفیت، آمیزه‌ای از سیستم‌ها و ابزارهای مدیریتی _ کیفی است که فلسفه‌ی آن همسو کردن تمام فعالیت‌های سازمانی (طراحی، تأمین، تولید، بازاریابی و خدمات، کارکنان و منابع سازمانی و...) از طریق جذب مشارکت همه سطوح جهت برآورده کردن الزامات و انتظارات مشتریان در ارائه محصولات و خدمات و رسیدن به اهداف سازمان می باشد.

طرح جامع تحول کیفیت در قالب مجموعه‌ای از محورهای وظیفه‌ای، رویکردهای کلان استراتژیک و سرفصل‌های عملیاتی توسعه کیفیت، مسیر گذار از شرایط موجود به شرایط مطلوب را بر اساس اهداف و راهبردهای معین، توصیف می کند.

محتوای برنامه جامع کیفیت در حوزه های مختلف زنجیره ارزش شامل موارد ذیل می باشد:

- ۱) اهداف کلان کیفی گروه صنعتی ایران خودرو
- ۲) راهبردهای کیفی در حوزه های زنجیره ارزش
- ۳) اهداف شاخص های اصلی کیفی گروه صنعتی ایران خودرو
- ۴) اهداف شاخص های کیفی در حوزه های زنجیره ارزش
- ۵) عارضه های شناسایی شده در حوزه های زنجیره ارزش
- ۶) الزامات کیفی گروه صنعتی ایران خودرو در حوزه های زنجیره ارزش
- ۷) ابزارهای اجرایی کیفیت در حوزه های زنجیره ارزش
- ۸) سرفصل ها و برنامه کلان زیرساختی در حوزه های زنجیره ارزش

راهبردهای کلان کیفیت گروه صنعتی ایران خودرو در کسب رضایت حداکثری مشتریان ۱۴۰۱-۱۴۰۴

راهبرد اول:

تولید و عرضه محصولات جاری به نحوی که خودروهای تحویلی تا شش ماه پس از تحویل، حداقل مراجعات را به واسطه ایراد به شبکه خدمات پس از فروش داشته باشند (با سطح کیفی حداکثر ۸ مراجعه در هر صد خودرو)

راهبرد دوم:

همکاری با تأمین کنندگان داخلی و خارجی مواد و قطعات مبتنی بر تضمین همزمان: کیفیت پایدار و یکنواخت، قیمت منطقی و تأمین مستمر

راهبرد سوم:

دستیابی به شبکه تأمین کنندگان داخلی و خارجی مواد و قطعات، با قابلیت گارانتی حداقل ۳۶ ماه کیفیت دوام قطعات اصلی و زیر مجموعه های قطعات تأمینی

راهبرد چهارم:

طرح ریزی فرایندها، ساختارها و همکاری با تأمین کنندگان و نمایندگی های فروش و خدمات پس از فروش مبتنی بر اصل خودکنترلی و تضمین کیفیت اولیه و دوام محصولات و خدمات (تضمین مرحله به مرحله کیفیت در زنجیره ارزش شرکت)

راهبرد پنجم:

توسعه و ارتقاء شبکه فروش و خدمات پس از فروش با مأموریت برند سازی از طریق ارائه خدمات برتر و پشتیبانی محصولات تولیدی

راهبرد ششم:

طراحی و عرضه نمونه خودروهای با تکنولوژی روز (برقی / هیبرید و ...) با قابلیت عرضه در بازارهای صادراتی منطقه

راهبرد هفتم:

تولید و فروش محصول با کیفیت از طریق توسعه همکاری با شرکای خودروسازی قابل دسترس معتبر

مشخصات برنامه راهبردی و جامع تحول کیفیت ایران خودرو

محتوای طرح تحول هر حوزه

اهداف راهبردی هر حوزه

عارضه های شناسایی شده هر حوزه

الزامات کلیدی کیفیت در هر حوزه

ضمانت های اجرایی هر حوزه

برنامه های عملیاتی اجرایی هر حوزه

راهبردهای کیفیت	الزامات کلیدی کیفیت در سال ۱۴۰۱	برنامه های عملیاتی
۷	۹۴	۲۷۲

۱ طرح تحول کیفیت در حوزه طراحی و مهندسی

۲ طرح تحول کیفیت در حوزه تامین قطعات و سازندگان

۳ طرح تحول کیفیت در حوزه ساخت تولید

۴ طرح تحول کیفیت در حوزه لجستیک

۵ طرح تحول کیفیت در حوزه بازاریابی و فروش

۶ طرح تحول کیفیت در حوزه خدمات پس از فروش

۷ طرح تحول کیفیت در حوزه زیرساخت های اطلاعاتی و سیستمی

۸ طرح تحول کیفیت در حوزه سیستم مدیریت کیفیت

حوزه های اجرای طرح تحول

◀ حوزه تحقیقات، طراحی و تکوین محصول

◀ حوزه تامین

◀ حوزه لجستیک

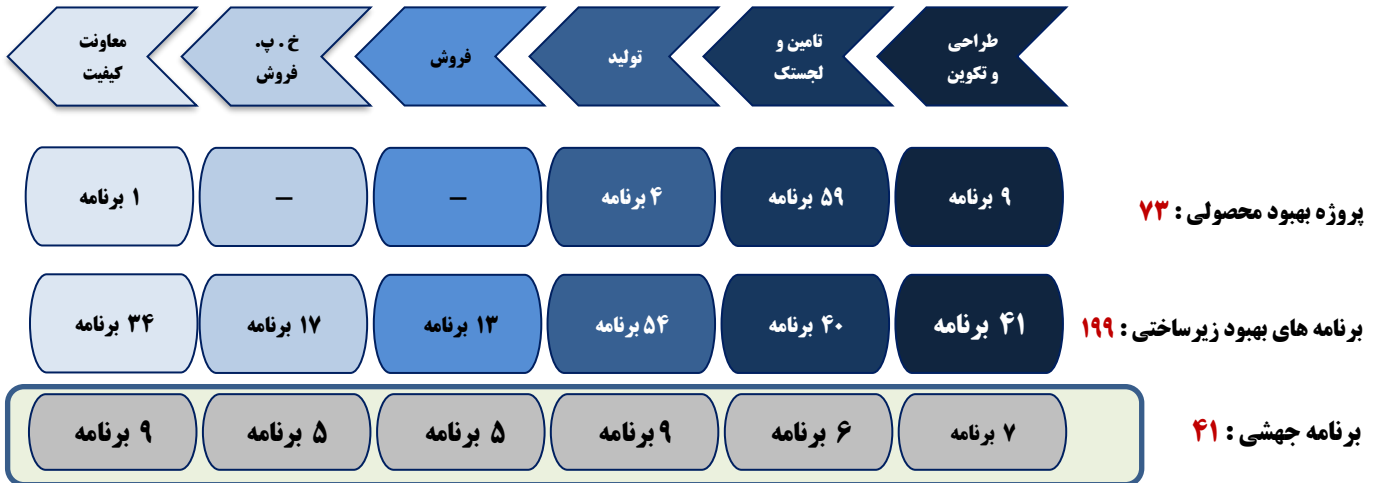
◀ حوزه تولید

◀ حوزه بازاریابی و فروش

◀ حوزه خدمات پس از فروش

◀ حوزه معاونت کیفیت

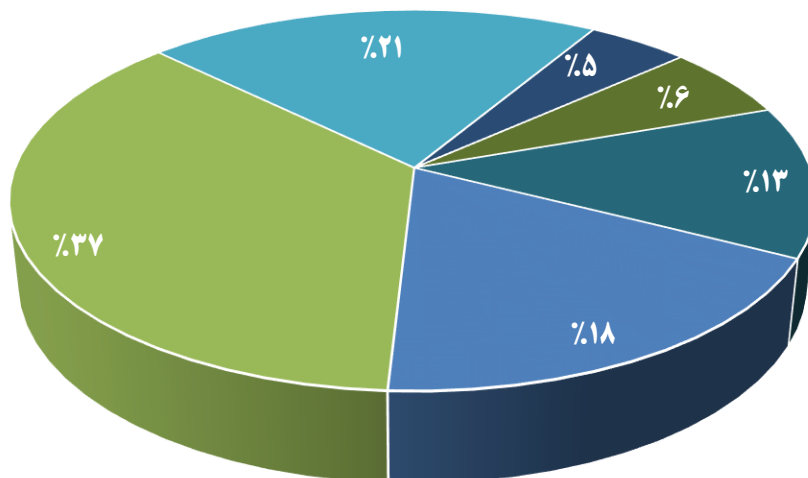
برنامه های بهبود کیفیت - سال ۱۴۰۱




در مجموع ۲۷۲ برنامه بهبود در زنجیره ارزش تعریف و اجرایی گردید.

سهم هریک از حوزه های زنجیره ارزش در اجرای برنامه های بهبود

- طراحی و تکوین
- تامین و لجستیک
- تولید
- فروش
- خ. پ. فروش
- معاونت کیفیت





برنامه های بهبود کیفی حوزه تحقیقات، طراحی و تکوین محصول

راهنماهای عملیاتی در حوزه تحقیقات ، طراحی و تکوین محصول

راهدرد اول: طراحی و آرایه محصولات جدید بر اساس انتظارات مشتریان و Apeal

راهدرد دوم: شناسایی و حذف ریسکهای طراحی و صنعتی ساز محصولات (FMEA)

راهدرد سوم: ارتقای فرآیند صحه گذاری محصول خصوصا در حوزه نرم افزار

راهدرد چهارم: تمرکز بر رفع ایرادات مزمن محصولات جاری با منشاء طراحی

راهدرد پنجم: رعایت و اجرای کلیه اصول ابلاغ شده در خصوص استانداردهای اجباری

الزامات کیفی گروه صنعتی ایران خودرو در حوزه تحقیقات، طراحی و تکوین محصول

۱۲ الزام اساسی کیفیت در حوزه تحقیقات، طراحی و تکوین محصول به شرح ذیل تعریف می گردد:

- ۱) معاونت تحقیقات، طراحی و تکوین ملزم به طراحی و ارائه محصولات جدید براساس انتظارات مشتریان و Apeal می باشد.
- ۲) معاونت تحقیقات، طراحی و تکوین محصول ملزم است در انتهای هر یک از فازهای فرآیند توسعه محصول، اقلام قابل تحویل را مطابق استاندارد طرح تکوین تحویل دهد.
- ۳) عبور از فازهای پروژه منوط به ارائه DFMEA در پروژه ها و تغییرات مهندسی و PFMEA در فرآیند می باشد.
- ۴) معاونت تحقیقات، طراحی و تکوین محصول ملزم به رعایت و اجرای کلیه اصول ابلاغ شده در خصوص استانداردهای اجباری می باشد.
- ۵) معاونت تحقیقات، طراحی و تکوین محصول ملزم به بازنگری و صحه گذاری تمامی استانداردهای فنی مهندسی تاثیرگذار بر رضایت مشتری می باشد.
- ۶) معاونت تحقیقات، طراحی و تکوین محصول ملزم به مدیریت کامل چرخه تغییرات مهندسی از تعریف تا اجرا می باشد.
- ۷) لازم است از طریق محاسبه شاخص قابلیت فرآیند، از ثبات و قابلیت فرآیندها (در تمامی سایت ها) اطمینان حاصل گردد.
(CPK برای تجهیزات جدید و خاص $< 1/3$ و CPK سایر تجهیزات $< 1/1$)
- ۸) معاونت تحقیقات، طراحی و تکوین محصول ملزم به ارائه کامل PDS ها به سازنده می باشد.
- ۹) معاونت تحقیقات، طراحی و تکوین محصول ملزم به رفع ایرادات مزمن موجود در خودروی مبنا، در پروژه های بهسازی محصول یا Face Lift می باشد.
- ۱۰) معاونت تحقیقات، طراحی و تکوین محصول ملزم به رفع ایرادات مزمن با منشاء طراحی می باشد.
- ۱۱) معاونت تحقیقات، طراحی و تکوین محصول ملزم به استاندارد سازی تجهیزات و پروسه های تولیدی در کلیه خطوط سایت های گروه صنعتی می باشد.
- ۱۲) معاونت تحقیقات، طراحی و تکوین محصول ملزم است جهت تحقق اثر بخشی حل مسأله (اثر بخشی شاخص های REC3، REC2 و PIR ها) با رویکرد عدم تکرار ایرادات، اقدامات و پروژه های بهبود را تعریف و به نتیجه برساند.

ابزار اجرایی در حوزه تحقیقات ، طراحی و تکوین محصول

- (۱) تایید و عبور از دروازه ها و گیت های کیفی با مجوز معاونت کیفیت
- (۲) مجوز تایید برنامه های ویژه مرتبط با پروژه ها و تغییرات مهندسی
- (۳) عدم تجاری سازی محصول در صورت طولانی شدن زمان اجرای تغییرات مهندسی
- (۴) انتخاب مدیران پروژه بر مبنای سوابق پروژه های قبلی و آموزش های کیفی مرتبط
- (۵) مجوز افزایش قیمت تغییرات مهندسی به همراه معاونت تحقیقات ، طراحی و تکوین محصول
- (۶) بازگشت به فاز قبل در صورت توقف بیش از ۲ ماه در هر فاز
- (۷) عدم مجوز تجاری سازی محصول در صورت عدم کفایت سد کیفی

برنامه بهبود کیفی حوزه تحقیقات، طراحی و تکوین محصول

ردیف	عنوان برنامه	نوع پروژه	حوزه	تاریخ پایان
۱	پروژه بازسازی و نوسازی قالبهای فرسوده	جهشی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۱/۲۰
۲	ارتقا تکنولوژی تجهیزات تست ادوات برقی سایت فارس	جهشی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۵/۳۰
۳	استاندارد سازی رویه های شناسایی ایرادات الکتريکال در خودروی تارا	جهشی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۶/۳۰
۴	ضد خطاسازی فرایندهای خودروی تارا	جهشی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۳/۳۱
۵	بهبود عملکرد مکانیزم تعویض دنده (دنده کابلی)	جهشی / محصولی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۶	بهبود عملکرد قفلهای دربهای جانبی (INTEGRATE)	جهشی / محصولی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۶/۳۱
۷	ارتقاء سطح NVH محصولات	جهشی / محصولی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۳/۳۱
۸	طراحی و ساخت خودروی برقی تارا	زیرساختی	NPD	۱۴۰۱/۰۳/۳۰
۹	صنعتی سازی محصول هایما S8 در سایت خراسان	زیرساختی	NPD	۱۴۰۱/۰۹/۱۵
۱۰	تولید قوای محرکه جدید (خانواده موتور ۳ سیلندر)	زیرساختی	NPD	۱۴۰۱/۱۱/۲۵
۱۱	طراحی، ساخت و تولید گیربکس ۶ سرعته نیمه اتوماتیک (رانا AMT6)	زیرساختی	NPD	۱۴۰۱/۱۲/۲۵
۱۲	انطباق خودروی رانا با استانداردهای ۸۵ گانه (RM22)	زیرساختی	NPD	۱۴۰۱/۱۲/۲۰
۱۳	K125-طراحی و توسعه محصول Small CUV	زیرساختی	NPD	۱۴۰۲/۰۳/۳۰
۱۴	بهبود ایرادات رنگی (پوست پرتقالی و اثر خش) در خودروهای ۵ ستاره در رنگ ۱	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۳/۳۱
۱۵	اصلاح و بهبود جیگ زیر درب صندوق بدنه های سمند، دنا، رانا و پارس در سالن های رنگ ۲ و ۳ به منظور حذف ایراد کیفی خط و خش در محوطه زاپاس بند بدنه ها	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۱/۳۰

برنامه بهبود کیفی حوزه تحقیقات، طراحی و تکوین محصول

ردیف	عنوان برنامه	نوع پروژه	حوزه	تاریخ پایان
۱۶	ضد خطاسازی و بهبود طرح مکانیزم چکینگ قفل و جدایش بدنه از اسکیده‌های پیش‌رنگ ۱	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۲/۱۰
۱۷	رفع ایراد اختلاف فام بدنه با سپر با اجرای color matching	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۱/۳۰
۱۸	ارتقا تجهیز تزریق روغن هیدرولیک سایت فارس	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۶/۳۰
۱۹	تامین تجهیز Wheel Alignment در راستای ارتقا تجهیزات کنترلی سایت فارس	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۶/۳۰
۲۰	کاهش ریسک ها و خطاهای فرآیند در خطوط سایتهای فارس، خزر و کرمانشاه	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۶/۳۰
۲۱	راه اندازی دستگاه تست ترمز سایت مازندران و اضافه کردن تست کروز کنترل به برنامه دستگاه	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۴/۰۵
۲۲	کاهش ریسک ایرادات ظاهری در سالن مونتاژ ۲ با بهره گیری از ابزارهای باتریکار و حذف شیلنگ ابزارهای بادی	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۶/۳۰
۲۳	ایجاد تونل نور و استاندارد سازی ایستگاه های کنترلی سالن مونتاژ ۲	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۶/۳۰
۲۴	طراحی و ساخت کاورهای محافظ محصولات خانواده دنا و تارا	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۶/۳۰
۲۵	ضد خطا سازی فرآیند اتصالات ایمنی خانواده ۲۰۶	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۴/۳۰
۲۶	ارتقاء تجهیزات، ابزارهای مخصوص و ملزومات فرآیندهای محصولات خانواده دنا و تارا	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۴/۳۰
۲۷	ارتقاء ابزارهای فرآیند نصب اتصالات رام و گیربکس محصول دنا اتوماتیک	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۳/۳۰
۲۸	ارتقا فرآیند پیش مونتاژ، حمل و نصب داشبوردهای محصولات خانواده تارا	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۶/۱۵
۲۹	ارتقاء فرآیند مونتاژ و دمونتاژ دربهای جانبی محصول تارا	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۶/۱۵
۳۰	ایجاد فرآیند کنترل شماره فنی نرم افزار قطعات الکترونیکی محصولات خانواده تارا	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۴/۳۰

برنامه بهبود کیفی حوزه تحقیقات، طراحی و تکوین محصول

ردیف	عنوان برنامه	نوع پروژه	حوزه	تاریخ پایان
۳۱	افزایش قابلیت فرآیند فرآیندهای اصلی مونتاژ محصول تارا	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۶/۳۰
۳۲	ارتقا تجهیزات حمل بدنه و جیگهای سالن مونتاژ۱	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۶/۳۰
۳۳	مکانیزه کردن فرآیند انتقال بدنه از خط تزئینات به خط هوائی سالن مونتاژ۱	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۶/۳۰
۳۴	ارتقاء قابلیت فرآیند نصب (مریج) موتور به بدنه در خط مکانیکی سالن مونتاژ۱	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۲/۳۰
۳۵	ارتقا فرایند پیکربندی و تعریف سوئیچ خطوط تولید سایت مرکزی ایران خودرو	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۲/۳۰
۳۶	ارتقا فرایندهای RAZ, ECS Zero leveling و EPS سایت مرکزی ایران خودرو	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۵/۳۰
۳۷	بهبود ژنومتری بدنه دنا، سمند و پارس	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۶/۳۰
۳۸	ارتقاء سطح تکنولوژی از طریق ایجاد سیستم ردیابی در خط مونتاژ موتور EF7	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۴/۱۷
۳۹	ارتقاء سطح تکنولوژی از طریق نصب و راه اندازی دستگاه تست نشتی مدار روغن موتور XU7	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۵/۱۷
۴۰	ارتقاء سطح تکنولوژی از طریق اصلاح فرآیند مونتاژ سرسیلندر موتور TU5	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۰/۱۰/۲۰
۴۱	افزایش قابلیت های هات تست موتورسازی ۳ (TU5)	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۳/۳۱
۴۲	افزایش قابلیت های هات تست موتورسازی ۱ (EF7)	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۴/۳۱
۴۳	افزایش قابلیت های هات تست موتورسازی ۱ (TU3)	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۴/۳۱
۴۴	ارتقا تکنولوژی تجهیزات تست ادوات برقی سالن پذیرش نهائی ۴	زیرساختی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۳/۳۰
۴۵	کاهش ایرادات مرتبط با رگلاژ دریهای جانبی	محصولی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۶/۰۱

برنامه بهبود کیفی حوزه تحقیقات، طراحی و تکوین محصول

ردیف	عنوان برنامه	نوع پروژه	حوزه	تاریخ پایان
۴۶	کاهش ایراد صدای اضافی دربهای جانبی	محصولی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۹/۰۱
۴۷	کاهش ایراد صدای اضافی گیربکس	محصولی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۹/۰۱
۴۸	ارتقاء موتور (XU7 (+XU)	محصولی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۳/۳۱
۴۹	بهینه سازی سیستم درایو موتور TU5	محصولی	معاونت مهندسی	۱۴۰۱/۰۸/۳۰
۵۰	بهینه سازی سیستم درایو موتور EF7	محصولی	معاونت مهندسی	در حال دریافت منشور برنامه

برنامه های بهبود کیفی حوزه تامین

راهنماهای عملیاتی در حوزه تامین

راهدرد اول: توسعه سازندگان بر مبنای مفهوم FSS

راهدرد دوم: تکوین قطعات و مجموعه ها مبتنی بر رویه استاندارد+SQA

راهدرد سوم: تضمین همزمان کیفیت، کمیت و تحویل به موقع مواد، قطعات و مجموعه ها

راهدرد چهارم: تأمین قطعات با کیفیت یکنواخت و بدون نوسان

راهدرد پنجم: اطمینان از استقرار و اجرای سیستم حل مسأله و ممانعت از تکرار ایرادات

الزامات کیفی گروه صنعتی ایران خودرو در حوزه تامین

۱۷ الزام اساسی کیفیت در حوزه تامین به شرح ذیل تعریف می گردد:

- ۱) فقط با سازندگانی همکاری میکنیم که سطح کیفی SS یا بالاتر را پس از ۳ ماه اخذ نمایند.
- ۲) در فازهای توسعه و پروژه ، قطعات را بر مبنای استاندارد +SQA تحویل می گیریم.
- ۳) قطعات را با کیفیت یکنواخت و با الزامات فرآیندی تعریف شده می پذیریم. (CPK قطعات ایمنی < ۱,۳۳ و CPK سایر قطعات < ۱,۱)
- ۴) سایکو ملزم به درج اهداف کیفی قطعات در داشبورد (هوش سازمانی) و جاری سازی CPPR (PPM, IQX و ...) بر مبنای قرارداد و اعلام کیفیت می باشد.
- ۵) فقط با سازندگان گرید A و B همکاری می کنیم.
- ۶) سازنده ملزم اجرای طرح کیفیت و انجام FMEA در مراحل تکوین و شناسایی و رفع ریسک ها و مغایرت های فرآیندی و محصولی می باشد.
- ۷) سایکو ملزم به اجرای ظرفیت سنجی بوده ، در صورت نیاز به افزایش تیراژ به میزان ۲۵٪ در بازه یک ماهه نیاز به کنترل های ویژه Ramp up پلن و اخذ تاییدیه کیفیت می باشد.
- ۸) سازنده ملزم به اجرای سیستم حل مساله می باشد و در صورت تکرار ایراد کاهش سطح تاییدیه ، صدور کارت جریمه کیفی و تنزل گرید با محوریت ایران خودرو اجرا خواهد شد.
- ۹) در خصوص قطعات با فراوانی بالای ایرادات در خطوط تولید و شبکه ، تست های دوره ای توسط IKCO با هزینه سایکو صورت می گیرد. (۵۰ قطعه اول)
- ۱۰) مسئولیت کلیه سازندگان فرعی و قطعات تبدالی دریافتی با شرکت تامین کننده EI می باشد. (گرید بندی پیمانکاران فرعی و سطح کیفی قطعات مطابق +SQA)
- ۱۱) سازنده ملزم به رعایت کلیه اصول ابلاغ شده در خصوص قطعات شامل استانداردهای اجباری می باشد.
- ۱۲) در صورت بروز ایراد در خط تولید / شبکه و ... مطابق دستورالعمل جراثیم کیفی با سازنده برخورد خواهد شد.
- ۱۳) سازنده ملزم به اجرای صحیح تغییرات مهندسی مطابق با برنامه زمان بندی ابلاغی ایران خودرو می باشد. (-STOP START)
- ۱۴) تامین کننده ملزم به تضمین همزمان کیفیت ، کمیت و زمان تحویل می باشد. (نمره عملکرد قطعات ایمنی بالا ۹۰ و سایر قطعات بالای ۷۵)
- ۱۵) سایکو ملزم به خروج از تک سورسی برای قطعات دارای ریسک کیفی می باشد.
- ۱۶) اجرای Quality Annex برای قطعات تامین خرید خارج الزامی می باشد.
- ۱۷) سایکو ملزم به اجرای رویه فرم ۷۷۹ بر اساس ریسک آنالیز (درخواست تغییرات به تعداد محدود) و لزوم اطلاع رسانی و اخذ تاییدیه کیفیت برای تغییرات مهندسی می باشد.

ابزار اجرایی در حوزه تامین

- ۱) انتخاب سازنده با مشارکت و تایید کیفیت و مهندسی ایران خودرو می باشد.
- ۲) در صورت بروز ایرادات ایمنی و ایرادات پرتکرار در شبکه و خطوط تولید تنزل گرید و سطح کیفی از سوی ایران خودرو اجرا گردد.
- ۳) استفاده از شرکت های بازرسی در سازنده و ارسال قطعه با تایید ایران خودرو (گواهی مرغوبیت کالا) برای قطعات دارای ریسک، جاری خواهد شد.
- ۴) کاهش یا حذف گرید در صورت تکرار ایراد و اخطار کیفی صورت می گیرد.
- ۵) تاییدیه در صورت عدم تامین به مدت ۶ ماه بازنگری می گردد.
- ۶) تعیین سهم تامین (MRP) برای سازندگان دارای ریسک با IKCO می باشد.
- ۷) PPM محموله های تحت ریسک جداسازی و ریورک شده در خط تولید ایران خودرو اعمال و محاسبه می گردد.

برنامه بهبود کیفی حوزه تامین

ردیف	عنوان برنامه	نوع پروژه	حوزه	تاریخ پایان
۱	الزام به تامین قطعات از سازندگان گرید A و B	جهشی	کیفیت ساپکو	۱۴۰۱/۰۷/۳۰
۲	ارتقا قابلیت فرایند و یکنواختی در خطوط تولید سازندگان با هدف تضمین ارسال قطعه بدون عیب	جهشی	کیفیت ساپکو	۱۴۰۱/۰۶/۳۱
۳	ارتقای تجهیزات کنترل و شناسایی عیوب در خطوط تولید قطعه ساز و خودرو ساز	جهشی	کیفیت ساپکو	۱۴۰۱/۰۵/۳۱
۴	بازنگری استراتژی قراردادها با تأمین کنندگان مبتنی بر الزامات کیفی محصول و فرآیندها و گارانتی و انتظارات مشتریان	جهشی	کیفیت ساپکو	۱۴۰۱/۰۳/۳۱
۵	ارزیابی سختگیرانه سیستم مدیریت کیفی قطعات و مجموعه های ایمنی	زیر ساختی	کیفیت ساپکو	۱۴۰۱/۰۳/۳۱
۶	یکپارچه سازی نظام ارزیابی سازندگان قطعه توسط ایران خودرو و سایپا	زیر ساختی	کیفیت ساپکو	۱۴۰۱/۰۵/۳۱
۷	ارتقا سطح کیفی تاییدیه قطعات سورس دوم به SD/SS0 (حداکثر شش ماه پس از شروع تامین قطعه)	زیر ساختی	کیفیت ساپکو	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۸	آدیت اجرای مابلستونهای کیفی قطعات تکوین (SQA+)	زیر ساختی	کیفیت ساپکو	۱۴۰/۰۹/۳۰
۹	ارتقای مدیریت ریسک تکوین قطعات پروژه های محصولی جدید	زیر ساختی	کیفیت ساپکو	۱۴۰/۱۰/۳۰
۱۰	افزایش تعداد قطعات مشمول سیستم ردیابی تا مشتری	زیر ساختی	کیفیت ساپکو	۱۴۰۱/۰۶/۳۱
۱۱	تعیین سهم سازنده از تامین با تمرکز بر رتبه کیفی توسط خودرو ساز	زیر ساختی	کیفیت ساپکو	۱۴۰۱/۱۲/۲۹
۱۲	طراحی و پیاده سازی سیستم هوشمند انطباق تعداد تحویل قطعات ایمنی و مهم با ظرفیت تولید تامین کنندگان (با الویت ۲۰ قطعه اول شبکه خدمات پس از فروش)	زیر ساختی	کیفیت ساپکو	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۱۳	تسری الزامات سیستم تضمین کیفیت برای اجزای مهم و ایمنی تکوین قطعات در لایه ۱ پیمانکاران فرعی (غیر تبدلی)	زیر ساختی	کیفیت ساپکو	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۱۴	ارتقای سیستم مدیریت تغییرات مهندسی در ساپکو و زنجیره تامین	زیر ساختی	کیفیت ساپکو	۱۴۰۱/۰۸/۳۰
۱۵	ارتقا سیستم مدیریت تغییرات موقت تامین کنندگان (موسوم به فرم ۷۷۹)	زیر ساختی	کیفیت ساپکو	۱۴۰۱/۰۹/۳۰

برنامه بهبود کیفی حوزه تامین

ردیف	عنوان برنامه	نوع پروژه	حوزه	تاریخ پایان
۱۶	خروج از تک سورسی قطعات مهم و ایمنی با الویت ۲۰ قطعه اول شبکه خدمات پس از فروش	زیر ساختی	کیفیت ساپکو	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۱۷	پروژه اصلاح ساختار زنجیره تامین خودرو با تامین قطعات و مجموعه های خودرویی توسط سازندگان با قابلیت طراحی تا تولید (FSS) و حرکت در جهت دستیابی به نظام رده بندی (TEARING)	زیر ساختی	کیفیت ساپکو	۱۴۰۱/۱۲/۳۰
۱۸	الگوبرداری از روشهای نظارت کیفی سایتهای ایران خودرو و پیاده سازی آنها در تامین کنندگان منتخب گروه	زیر ساختی	کیفیت ساپکو	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۱۹	اخذ پروانه استاندارد برای قطعات جدید اعلامی از سوی سازمان استاندارد	زیر ساختی	کیفیت ساپکو	۱۴۰۱/۱۱/۱۵
۲۰	بروز آوری قطعات اظهار نشده در پروانه TA محصولات ایران خودرو	زیر ساختی	کیفیت ساپکو	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۲۱	ارتقای کیفیت دوام قطعات عملکردی	زیر ساختی	کیفیت ساپکو	۱۴۰۱/۱۲/۲۰
۲۲	اجرای پروژه های بهبود کیفی قطعات ۲۰ قطعه اول شبکه توسط کارگروه های تخصصی ساخت، تامین و کیفیت	زیر ساختی	کیفیت ساپکو	۱۴۰۱/۰۵/۳۱
۲۳	ایجاد سیستم مکانیزه بمنظور مقایسه نتایج PPM واقعی قطعات خودروی تارا با اهداف کیفی تعریف شده در (CPPR) + SQA	زیر ساختی	کیفیت ساپکو	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۲۴	تشدید اقدامات بازدارنده و تشویق تامین کنندگان	زیر ساختی	کیفیت ساپکو	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۲۵	کاهش دوره زمانی تست های دوام و مواد در راستای کاهش عدم انطباق	زیر ساختی	کیفیت ساپکو	۱۴۰۱/۰۵/۳۱
۲۶	کاهش ایرادات مرتبط سوئیچ الکتریکی استپ ترمز _ کلیه محصولات	محصولی	مهندسی ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۲۷	کاهش ایرادات مرتبط TU5- سنسور اکسیژن بالا موتور _ TU5	محصولی	مهندسی ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۲۸	کاهش ایرادات مرتبط با جعبه فرمان کامل خانواده دناو پژو _ دنا / پژو	محصولی	تامین ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۲۹	کاهش ایرادات مرتبط با واشر قالباق سوپاپ موتور (دوام) _ کلیه محصولات	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۳۰	کاهش ایرادات مرتبط با مالتی مدیا _ کلیه محصولات	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد

برنامه بهبود کیفی حوزه تامین

ردیف	عنوان برنامه	نوع پروژه	حوزه	تاریخ پایان
۳۱	کاهش ایرادات مرتبط با غلتک تسمه سفت کن تایم موتور /آلترناتور TU5	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۳۲	کاهش ایرادات مرتبط با تسمه آلترناتور موتورهای TU3 و TU5	محصولی	تامین ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۳۳	کاهش ایرادات مرتبط با تسمه تایمینگ موتور _EF7	محصولی	تامین ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۳۴	کاهش ایرادات مرتبط با لوازم نگهدارنده اگزوز موتور _ TU5	محصولی	تامین ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۳۵	کاهش ایرادات مرتبط با لوله جلویی اگزوز با کاتالیست موتور _ XU7	محصولی	تامین ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۳۶	کاهش ایرادات مرتبط با کفشک ترمز _ پارس	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۳۷	کاهش ایرادات مرتبط با بوستر ترمز _ تارا / ۲۰۶	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۳۸	کاهش ایرادات مرتبط با رادیاتور بخاری _ پژو ۲۰۷	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۳۹	کاهش ایرادات مرتبط با موتور فن بخاری _ دنا	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۴۰	کاهش ایرادات مرتبط با تیغه برف پاک کن _ کلیه محصولات	محصولی	تامین ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۴۱	کاهش ایرادات مرتبط با موتور فن رادیاتور _ پارس /سمند/دنا	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۴۲	کاهش ایرادات مرتبط با مدولاتور یوفین _ کلیه محصولات	محصولی	تامین ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۴۳	کاهش ایرادات مرتبط با آنتن ایموبلایزر _ پژو ۲۰۶ / پارس	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۴۴	کاهش ایرادات مرتبط با سه راهی آب بغل سیلندر TU3	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۴۵	کاهش ایرادات مرتبط با درپوش فیلتر روغن با اورینگ _ TU5 / TU3	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد

برنامه بهبود کیفی حوزه تامین

ردیف	عنوان برنامه	نوع پروژه	حوزه	تاریخ پایان
۴۶	کاهش ایرادات مرتبط با رادیاتور آب _ دنا پلاس توربو	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۴۷	کاهش ایرادات مرتبط با دسته سیم موتور/دسته سیم اتاق _ دنا پلاس توربو	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۴۸	کاهش ایرادات مرتبط با سنسور میل سوپاپ _ TU5	محصولی	تامین ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۴۹	کاهش ایرادات مرتبط با سوئیچ الکتریکی تنظیم صندلی _ پارس/اسمند	محصولی	تامین ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۵۰	کاهش ایرادات مرتبط با فرمان برقی _ پژو ۲۰۷ / دنا پلاس	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۵۱	کاهش ایرادات مرتبط با شیر VVT _ EF7	محصولی	تامین ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۵۲	کاهش ایرادات مرتبط با ریموت دربها _ تارا	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۵۳	کاهش ایرادات مرتبط با سنسور دور موتور _ دنا پلاس	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۵۴	کاهش ایرادات مرتبط با قفل درب اتاق بار _ پژو ۲۰۶	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۵۵	کاهش ایرادات مرتبط با میل رابط انتخاب دنده بلند _ پژو ۲۰۶	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۵۶	کاهش ایرادات مرتبط با دریچه گاز _ TU5 / TU3	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۵۷	کاهش ایرادات مرتبط با مدولاتور ESP _ تارا	محصولی	تامین ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۵۸	کاهش ایرادات مرتبط با پمپ بنزین و درجه داخل باک _ پارس / دنا	محصولی	تامین ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۵۹	کاهش ایرادات مرتبط با ضربه گیر کوچک مثلثی _ سمند	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۶۰	کاهش ایرادات مرتبط با بوش میل موجگیر _ پژو ۲۰۶	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد

برنامه بهبود کیفی حوزه تامین

ردیف	عنوان برنامه	نوع پروژه	حوزه	تاریخ پایان
۶۱	کاهش ایرادات مرتبط با قفل برقی درب جلو راست _ پژو ۲۰۶	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۶۲	کاهش ایرادات مرتبط با قفل برقی درب جلو چپ _ پژو ۲۰۶	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۶۳	کاهش ایرادات مرتبط با میکروسوییچ قفل درب - بدون سیم _ دنا / پارس	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۶۴	کاهش ایرادات مرتبط با جعبه محرک برقی در جلو _ دنا / پارس	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۶۵	کاهش ایرادات مرتبط با باتری ۶۰ و ۶۶ آمپر سیلد _ پارس / دنا / هایما	محصولی	مهندسی ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۶۶	کاهش ایرادات مرتبط با باتری ۵۰ آمپر سیلد خودرو _ پژو ۲۰۶	محصولی	مهندسی ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۶۷	کاهش ایرادات مرتبط با واشر سرسیلندر موتور _ XU7	محصولی	تامین ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۶۸	کاهش ایرادات مرتبط با چراغ جلو راست کامل _ پژو ۲۰۶	محصولی	تامین ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۶۹	کاهش ایرادات مرتبط با چراغ جلو چپ کامل _ پژو ۲۰۶	محصولی	تامین ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۷۰	کاهش ایرادات مرتبط با آینه برقی راست - تاشو _ پارس	محصولی	تامین ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۷۱	کاهش ایرادات مرتبط با آینه برقی چپ - تاشو _ پارس	محصولی	تامین ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۷۲	کاهش ایرادات مرتبط با مجموعه پنل وسط داشبورد با رادیو پخش _ پارس	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۷۳	کاهش ایرادات مرتبط با بلندگو داخل درب جلو _ پژو ۲۰۶	محصولی	مهندسی ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۷۴	کاهش ایرادات مرتبط با ACU ایربگ _ کلیه محصولات	محصولی	مهندسی ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۷۵	کاهش ایرادات مرتبط با سرسیلندر موتور ملی _ EF7	محصولی	تامین ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد

برنامه بهبود کیفی حوزه تامین

ردیف	عنوان برنامه	نوع پروژه	حوزه	تاریخ پایان
۷۶	کاهش ایرادات مرتبط با سنسور فشار و دمای هوای موتور _ EF7	محصولی	تامین ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۷۷	کاهش ایرادات مرتبط با شیشه بالابر برقی _ سمند	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۷۸	کاهش ایرادات مرتبط با میل فرمان _ پژو ۴۰۵ / پارس	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۷۹	کاهش ایرادات مرتبط با شمع موتور _ کلیه محصولات	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۸۰	کاهش ایرادات مرتبط با بوش لاستیکی بازویی مثلثی به رام _ کلیه محصولات	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۸۱	کاهش ایرادات مرتبط با کمک فنر - تارا	محصولی	کیفیت ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۸۲	کاهش ایرادات مرتبط با فشنگی فشار روغن هیدرولیک فرمان _ پژو ۲۰۶	محصولی	تامین ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۸۳	کاهش ایرادات مرتبط با کلید کنترل سیستم صوتی روی فرمان _ دنا	محصولی	مهندسی ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد
۸۴	کاهش ایرادات مرتبط با چراغ سقف _ تارا	محصولی	مهندسی ساپکو	پس از دریافت منشور برنامه اعلام می گردد

برنامه های بهبود کیفی حوزه لجستیک

راہبردهای عملیاتی در حوزه لجستیک

راہبرد اول: تحویل به موقع و جلوگیری از نوسان در جریان برنامه تولید

راہبرد دوم: اجرای کامل و اثر بخش استاندارد های مهندسی در فرایندهای لجستیک

راہبرد سوم: عدم بروز انواع ایرادات لجستیکی شامل بسته بندی ، حمل و نگهداشت بر روی محصولات و قطعات

الزامات کیفی گروه صنعتی ایران خودرو در حوزه لجستیک

۱۴ الزام اساسی کیفیت در حوزه لجستیک به شرح ذیل تعریف می گردد:

- ۱) معاونت های فروش و برنامه ریزی جامع TPS ملزم ایفای نقش نظارتی (سطح ۲) - به عنوان کارفرما - بر عملکرد کیفی پیمانکاران در اختیار هستند.
- ۲) واحدهای لجستیک ملزم به استقرار کارآمد و اجرای اثربخش سیستم طرح نظارت لجستیک سه سطحی در حوزه های مرتبط با نگهداری و لجستیک قطعات و خودرو می باشند.
- ۳) حوزه های مهندسی لجستیک ملزم به روزآوری و ارتقاء استانداردهای بسته بندی، نگهداری و حمل و نقل مطابق استانداردهای روز آمد (در چهار چوب طرح تحول لجستیک ایران خودرو) می باشند.
- ۴) حوزه های لجستیک ملزم به تطبیق وضعیت ناوگان نگهداری و لجستیک جاری با استانداردهای به روزآوری شده (در چهار چوب طرح تحول لجستیک ایران خودرو) می باشند.
- ۵) حوزه های لجستیک مجوز بکارگیری و بهره برداری از تجهیزات آسیب رسان به کیفیت محموله های حمل را ندارند.
- ۶) حوزه های لجستیک ملزم به رعایت کامل استانداردهای فضاهای انبارش قطعات ، بدنه ها و قطعات نیمه ساخته می باشند.
- ۷) حوزه برنامه ریزی تولید ملزم است در سطح کلان و خرد برنامه تولید را مطابق با ظرفیت استاندارد فضای در اختیار شرکت تدوین و ابلاغ نماید. (بدنه نیمه ساخته /خودرو کسری / خودرو کامل)
- ۸) حوزه های لجستیک ملزم به بروز رسانی تجهیزات و امکانات ناوگان حمل مطابق تکنولوژی روز از جمله تجهیزات ردیابی GPS و ... هستند.
- ۹) حوزه های لجستیک ملزم به نصب و بهره برداری از امکانات محافظت کننده از خوروها و بدنه ها در کل مسیر حمل از مبدا تا مقصد می باشند. (نظیر چادر و ...)
- ۱۰) حوزه های لجستیک ملزم به حذف ناوگان فرسوده و جایگزین کردن ناوگان با عمر زیر ۱۵ سال می باشند.
- ۱۱) حوزه های لجستیک ملزم به بکارگیری نفرات (رانندگان / پیمانکاران) آموزش دیده و دارای گواهینامه صلاحیت هستند.
- ۱۲) حوزه های لجستیک ملزم به تعریف و بکارگیری رویه ها و تجهیزات با کیفیت بالاتر برای محموله های صادراتی هستند.
- ۱۳) حوزه های لجستیک (کارفرمایی / عملیاتی) ملزم به تعیین و اعمال الزامات کیفی در قراردادهای فی ما بین با پیمانکاران حمل و لجستیک هستند.
- ۱۴) تعویض خودرو مشتریان، ابطال سند خودروها و شکایات مشتریان با ایرادات لجستیکی نباید وجود داشته باشد.

ابزار اجرایی در حوزه لجستیک

- (۱) عدم ارائه مجوز بارگیری و حمل خودرو یا بدنه نیم ساخته از مرکز و سایتها در صورت عدم احراز شرایط کیفی ناوگان حمل و لجستیک.
- (۲) محاسبه شاخص های کیفی لجستیک و اعمال در پرداخت حق العمل کاری شرکت های اصلی و فرعی حمل (ایسیکو و شرکت های پیمانکار) در صورت عدم تحقق اهداف و الزمات کیفی.
- (۳) ممانعت از تجاری سازی در صورت عدم احراز تطبیق برنامه تولید با ظرفیت استاندارد فضای در اختیار.
- (۴) محاسبه و تخصیص هزینه های کیفیت (COQ) از جنبه عدم رعایت الزامات ابلاغی و اهداف مورد انتظار از حوزه های لجستیک.

برنامه بهبود کیفی حوزه لجستیک

ردیف	عنوان برنامه	نوع پروژه	حوزه	تاریخ پایان
۱	ارزیابی عملکرد لجستیکی سایتهای تولیدی و شرکتهای تابعه (ایساکو، ساپکو و ایسیکو)	جهشی	لجستیک	۱۴۰۲/۰۴/۰۱
۲	طراحی و توسعه نظام مدیریت کیفیت در مراکز لجستیکی و سایت ها	جهشی	لجستیک	1401/12/30
۳	طراحی و ساخت سکوی ایمن جهت بارگیری بدنه اپراتورها	زیرساختی	لجستیک	۱۴۰۱/۰۴/۳۰
۴	طراحی و راه اندازی گیت کنترل کیفی ورودی سایت ترانزیت بدنه	زیرساختی	لجستیک	۱۴۰۱/۰۴/۳۰
۵	طراحی و توسعه سامانه یکپارچه حمل (قطعات ، بدنه و محصول)	زیرساختی	لجستیک	1401/11/01
۶	ارزیابی کیفی پیمانکاران و شرکت های تابعه (تعیین گرید ، تخصیص میزان سهم خدمت بر اساس نتایج ، تحلیل عملکرد اعمال جرائم)	زیرساختی	لجستیک	۱۴۰۲/۰۳/۳۰
۷	راه اندازی مدرسه مهارت آموزش اپراتورها و رانندگان عملیات لجستیک و صدور گواهینامه مهارت در شرکت ایسیکو	زیرساختی	لجستیک	۱۴۰۱/۱۲/۳۰
۸	مدیریت پالت و ظروف حمل (تعمیر، تخصیص، ردیابی)	زیرساختی	لجستیک	۱۴۰۱/۱۲/۳۰
۹	ایجاد سیستم و بستر مکانیزه جهت پایش ماندگاری بدنه های تحویل شده به ایسیکو	زیرساختی	لجستیک	۱۴۰۲/۰۳/۳۰
۱۰	مدیریت آماده سازی، بسته بندی، لشینگ و حمل و نقل محصولات CBU به کشورهای مقصد	زیرساختی	لجستیک	۱۴۰۱/۱۲/۳۰
۱۱	استاندارد سازی فرآیندهای لجستیکی سایت های تولیدی (طرح کنترل لجستیک سایتها)	زیرساختی	لجستیک	۱۴۰۱/۰۹/۲۵
۱۲	تدوین طرح هادی سایت مرکزی (پروژه انتقال سایت ترانزیت به انبار مرکزی ایساکو)	زیرساختی	لجستیک	۱۴۰۱/۱۰/۱۵
۱۳	بازطراحی اجزای مدیریت زنجیره تأمین و لجستیک (فرآیندهای لجستیکی، شبکه ها، تسهیلات و ...)	زیرساختی	لجستیک	۱۴۰۴/۱۰/۳۰
۱۴	استقرار سطح ۳ طرح کنترل لجستیک	زیرساختی	لجستیک	۱۴۰۱/۰۶/۳۱
۱۵	مدیریت ماندگاری خودرو و بدنه در فرایند تولید	زیرساختی	لجستیک	۱۴۰۱/۱۲/۱۰

برنامه های بهبود کیفی حوزه تولید

راهنمای عملیاتی در حوزه تولید

راهد اول: کنترل و بهبود واریانس ایرادات محصول / تجاری سازی محصول با کیفیت، یکنواخت و حداقل واریانس

راهد دوم: ممانعت از عبور ایرادات قابل مشاهده فرآیندی و غیر فرآیندی (D1)

راهد سوم: تضمین استقرار کارآمد و اجرای اثربخش سیستم های تولید و کیفیت تعریف شده ایران خودرو (IKQS و

IKPS) توسط حوزه ساخت و تولید

الزامات کیفی گروه صنعتی ایران خودرو در حوزه تولید

۱۶ الزام اساسی کیفیت در حوزه تولید به شرح ذیل تعریف می گردد:

۱) مسئول و متولی اجرای کلیه فرآیند های کیفی و بازرسی (سطح ۲) در حوزه ساخت و تولید صرفا واحدهای کیفیت تولید می باشند.

۲) تضمین استقرار کارآمد و اجرای اثربخش سیستم های تولید و کیفیت تعریف شده ایران خودرو (IKQS و IKPS) توسط حوزه ساخت و تولید

۳) حوزه های ساخت و تولید ملزم به اجرای مستمر فرایند اندازه گیری و تحقق قابلیت فرآیند ماشین الات و تجهیزات مستقر در فرایند می باشند (CPK برای تجهیزات جدید و خاص $< 1/33$ و CPK سایر تجهیزات < 1/1)

۴) حوزه های ساخت و تولید ملزم به بکارگیری اپراتورهای دارای حداقل سطح مهارت L LEVEL در خطوط تولید می باشند .

۵) حوزه های ساخت و تولید ملزم به تولید و تجاری سازی محصول منطبق با استاندارد ارزیابی کیفیت (Q731030_V12_v2) محصول می باشند .

۶) هرگونه تغییر کاربری سالن های تولیدی (انتقال محصول / ازدیاد شیفت / افزایش تیراژ خارج از برنامه جاری / تولید مجدد پس از سه ماه توقف) قبل از انجام، ملزم به اخذ تاییدیه های لازم از حوزه های مهندسی و کیفیت مرکزی می باشد.

۷) حوزه های ساخت و تولید ملزم به پشتیبانی کامل قطعات و مجموعه های نیم ساخته ارسالی به سایت ها می باشند (بدنه رنگ شده ، موتور) .

۸) حوزه های ساخت و تولید ملزم به رعایت کلیه ضوابط و اصول ابلاغ شده در خصوص اجرای استانداردهای اجباری در فرایندهای تولید می باشند.

۹) حوزه های ساخت و تولید ملزم به اجرای صحیح پروسه های تولیدی، تعمیراتی و نگهداری (PM) در خطوط تولید هستند (تجهیز معیوب مجوز تولید ندارد).

۱۰) حوزه های ساخت و تولید مجوز تولید ، تایید و تجاری سازی محصول با ایرادات A.S.P و انتقال ایراد A+ به گیت های تجاری سازی (با هر منشاء) را ندارند.

۱۱) حوزه های ساخت و تولید ملزم به اجرای اثر بخش مکانیزم حل مسأله و تضمین ریشه کن کردن ایرادات مزمن محصول و حذف ایرادات تکراری روی محصولات می باشند.

۱۲) حوزه های ساخت و تولید ملزم به اجرای کامل استانداردها و دستورالعمل های مرتبط با خودروهای دارای کسری (در صورت تولید خودرو کسری دار) هستند .

۱۳) حوزه های ساخت و تولید ملزم به بکارگیری نیروها مطابق بالانس مهندسی و استفاده از ابزارالات تولیدی در ایستگاه های کاری مطابق پروسه های مهندسی هستند.

۱۴) حوزه های ساخت و تولید ملزم به استفاده موثر از امکانات و تجهیزات تست و کنترل (رول و درام ، کانتیو، هات تست و...) حین فرایند مطابق استاندارد کنترلی مهندسی می باشند.

۱۵) حوزه های ساخت و تولید ملزم به رعایت کامل چیدمان خودروها / بدنه نیمه ساخته / موتور مطابق با استاندارد پارکینگ (رعایت استاندارد نگهداری و لجستیک محصولات) می باشند.

۱۶) حوزه های ساخت و تولید در خصوص انتصاب مدیران کیفیت ملزم به استعلام از معاونت کیفیت می باشند .

ابزار اجرایی در حوزه تولید

۱) اعمال نتایج ارزشیابی کیفی حوزه ساخت و تولید (کارنامه حق العمل کاری) در برنامه تولید روزانه .

۲) اجرای قطعی مکانیزم **Batch Method** در صورت عدم تحقق اهداف و الزامات ابلاغی توسط کیفیت مرکزی .

۳) رد صلاحیت گیت های کنترلی تولید و استقرار کیفیت مرکزی در هر مرحله از تولید (تا زمان حصول اطمینان از تثبیت

کیفیت مورد انتظار)

۴) محاسبه و تخصیص هزینه های کیفیت (**COQ**) از جنبه عدم رعایت الزامات ابلاغی و اهداف مورد انتظار از حوزه ساخت و

تولید

برنامه بهبود کیفی حوزه تولید

ردیف	عنوان برنامه	نوع پروژه	حوزه	تاریخ پایان
۱	ارتقاء سطح Detection ایرادات	جهشی / زیرساختی	کلیه سایت ها / نیرومحركه	۱۴۰۱/۰۷/۳۰
۲	ارتقاء اثربخشی سیستم رک نوین در سرفصل های : شناسایی و آنالیز ایرادات ، اجرای سد کیفی و همچنین آموزش و ارتقاء مدیران حل مساله در سالنهای تولید موتور سازی	جهشی / زیرساختی	حوزه نیرومحركه	۱۴۰۱/۰۶/۳۱
۳	ارتقاء قابلیت تجهیزات خطوط ماشینکاری با رویکرد کیفی	جهشی / زیرساختی	حوزه نیرومحركه	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۴	ارتقاء اثربخشی سیستم تجاری سازی	جهشی / زیرساختی	حوزه نیرومحركه	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۵	کاهش ایراد عدم رگلاژ دربها	جهشی / محصولی	معاونت تولید خودرو	
۶	کاهش ایراد روشن شدن چراغ چک	جهشی / محصولی	معاونت تولید خودرو	
۷	کاهش ایرادات رنگ	جهشی / محصولی	معاونت تولید خودرو	
۸	کاهش ایراد نفوذ آب خودروی دنا	جهشی / محصولی	معاونت تولید خودرو	
۹	ارتقای قابلیت کشف ایرادات (D1) با اجرای متدولوژی Check Rework در بازرسی نهایی سالنها	زیر ساختی	معاونت تولید خودرو	۱۴۰۱/۰۳/۳۰
۱۰	ارتقاء اثر بخشی خودکنترلی در حوزه های سرگروهی (شاخص : کلیه ایرادات انتقالی به حوزه های بعدی)	زیر ساختی	معاونت تولید خودرو / نیرو محركه	۱۴۰۱/۰۶/۳۰
۱۱	توسعه و بهبود فرایندهای لجستیک نوین (Kitting)	زیر ساختی	معاونت تولید خودرو	۱۴۰۱/۰۶/۳۰
۱۲	ارتقاء سطح بلوغ اجرای استاندارد سازی و مهارت	زیر ساختی	معاونت تولید خودرو	۱۴۰۱/۱۱/۳۰
۱۳	ارتقاء سطح بلوغ PQG	زیر ساختی	معاونت تولید خودرو	۱۴۰۱/۱۱/۳۰
۱۴	ارتقاء سطح بلوغ RPO & Shop Tour	زیر ساختی	معاونت تولید خودرو	۱۴۰۱/۰۵/۳۰

۱۴۰۱/۱۰/۳۰	معاونت تولید خودرو	زیر ساختی	ارتقاء سطح بلوغ فاندamental 5S	۱۵
------------	-----------------------	-----------	--------------------------------	----

برنامه بهبود کیفی حوزه تولید

تاریخ پایان	حوزه	نوع پروژه	عنوان برنامه	ردیف
۱۴۰۱/۱۰/۳۰	معاونت تولید خودرو	زیر ساختی	بهبود DPU ایرادات سهم D1 در گیت CVT و آدیت GLA سالنهای مونتاژ	۱۶
۱۴۰۱/۱۰/۳۰	معاونت تولید خودرو	زیر ساختی	بهبود ایرادات مرتبط با فرایند نادرست مونتاژ	۱۷
۱۴۰۱/۰۶/۳۰	معاونت تولید خودرو	زیر ساختی	بهبود شاخص Rework Reliability در سالنهای رنگ	۱۸
۱۴۰۱/۱۰/۳۰	کلیه سایت ها	زیر ساختی	ارتقای سطح بلوغ سیستم تولید (IKPS) در سالن های تولید	۱۹
۱۴۰۱/۱۰/۳۰	سایت کرمانشاه	زیر ساختی	مدیریت موثر قابلیت تجهیزات و خطوط تولیدی و توسعه سیستم نگهداری تجهیزات تولیدی با رویکرد کیفی	۲۰
۱۴۰۱/۱۰/۳۰	سایت کرمانشاه	زیر ساختی	استقرار کامل سیستم Data Link در خطوط تولید و ردیابی نتایج کنترل آماری ابزار و تجهیزات به صورت ON LINE	۲۱
۱۴۰۱/۱۰/۳۰	سایت کرمانشاه	زیر ساختی	ارتقای سیستم تجاری سازی با تمرکز بر ردیابی قطعات	۲۲
۱۴۰۱/۱۰/۳۰	سایت کرمانشاه	زیر ساختی	ارتقاء سیستم های کیفیت در سایت	۲۳
۱۴۰۱/۱۰/۳۰	سایت کرمانشاه	زیر ساختی	استاندارد سازی فرآیند لجستیک	۲۴
۱۴۰۱/۱۰/۳۰	سایت خزر	زیر ساختی	ضدخطاسازی کامل فرآیندهای تولید	۲۵
۱۴۰۱/۱۰/۳۰	سایت خزر	زیر ساختی	مدیریت موثر قابلیت تجهیزات و خطوط تولیدی و توسعه سیستم نگهداری تجهیزات تولیدی با رویکرد کیفی	۲۶
۱۴۰۱/۱۰/۳۰	سایت خزر	زیر ساختی	ارتقای سیستم تجاری سازی با تمرکز بر ردیابی قطعات	۲۷
۱۴۰۱/۱۰/۳۰	سایت خزر	زیر ساختی	اجرای سیستم لجستیک نوین (خرده برداری قطعات گروه B)	۲۸
۱۴۰۱/۱۰/۳۰	سایت خزر	زیر ساختی	ارتقا و اجرای اثربخش سیستم های کیفی در فرآیند های انبار و لجستیک	۲۹

۳۰	تکمیل و راه اندازی کامل CVT در سالن تست و بازرسی (تکمیلکاری)	زیر ساختی	سایت فارس	۱۴۰۱/۰۶/۳۱
----	--	-----------	-----------	------------

برنامه بهبود کیفی حوزه تولید

ردیف	عنوان برنامه	نوع پروژه	حوزه	تاریخ پایان
۳۱	احداث و راه اندازی سالن PDI	زیر ساختی	سایت فارس	۱۴۰۱/۰۴/۳۱
۳۲	بروز رسانی تجهیز تنظیم زوایای چرخ ها (تجهیز موجود در سایت کارگاهی میباشد)	زیر ساختی	سایت فارس	۱۴۰۱/۰۶/۳۰
۳۳	ارتقاء عملکرد تجهیزات تزریق موجود در سالن تولید	زیر ساختی	سایت فارس	۱۴۰۱/۰۵/۳۰
۳۴	ارتقاء اثر بخشی خودکنترلی در حوزه های سرگروهی (شاخص : کلیه ایرادات انتقالی به حوزه های بعدی)	زیر ساختی	سایت فارس	۱۴۰۱/۰۶/۳۰
۳۵	ارتقاء اجرای سیستم لجستیک نوین (کیتینگ و پیکینگ)	زیر ساختی	سایت فارس	۱۴۰۱/۰۶/۳۰
۳۶	توسعه سیستم نگهداری تجهیزات تولیدی مرتبط با کیفیت محصول از طریق افزایش قابلیت توانایی تجهیز و ارتقاء دانش فنی کاربران تجهیز	زیر ساختی	سایت تبریز	۱۴۰۱/۰۹/۳۰
۳۷	ارتقای سطح شناسایی ایرادات کیفی بر مبنای آسیب شناسی و دلایل عدم شناسایی ایرادات در گیت های کنترلی و آموزش های آنلاین حین فرآیندی	زیر ساختی	سایت تبریز	۱۴۰۱/۰۷/۳۰
۳۸	ایجاد سیستم آدیت برای خودروهای تولیدی بر مبنای ردیابی قطعات	زیر ساختی	سایت تبریز	۱۴۰۱/۰۸/۳۰
۳۹	استقرار ابزار تضمین کیفیت (QAM)	زیر ساختی	سایت تهران / خراسان	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۴۰	استاندارد سازی کلینیک رنگ تکمیل کاری	زیر ساختی	سایت خراسان	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۴۱	ارتقاء و بهبود تجهیزات (قابلیت تجهیزات) موثر بر تولید و کیفیت	زیر ساختی	سایت خراسان	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۴۲	ارتقا سطح بلوغ سیستم تولید (IKPS) در سالنهای تولید محصولات ۵ ستاره به ۶-۷	زیر ساختی	حوزه پرس	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۴۳	ارتقا اثربخشی حل مسئله با تمرکز بر جلوگیری از بروز و انتقال ایراد به گیتهای مشتری (پرس شمالی)	زیر ساختی	حوزه پرس	۱۴۰۱/۰۴/۳۰

۱۴۰۱/۱۰/۳۰	حوزه پرس	زیر ساختی	نوسازی و اورهال MAIN FEEDER خط بلنکینگ WIA (مکانیکال)	۴۴
۱۴۰۱/۱۰/۳۰	حوزه پرس	زیر ساختی	مدیریت موثر قابلیت تجهیزات و خطوط تولیدی و توسعه سیستم نگهداری تجهیزات تولیدی با رویکرد کیفی:	۴۵

برنامه بهبود کیفی حوزه تولید

ردیف	عنوان برنامه	نوع پروژه	حوزه	تاریخ پایان
۴۶	کالیبراسیون سه دستگاه پرس در سالن ۲ (پرس ۶۰۰ تن وینگارتن ؛ پرس ۴۰۰ تن راسکین شماره ۲؛ پرس ۱۰۰۰ تن وینگارتن (کنترل مجدد)	زیر ساختی	حوزه پرس	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۴۷	اتوماسیون خطوط ۱۳۰۰ تن در سالن ۲ و ۱۶۰۰ تن در سالن ۱ پرس شمالی (جابجایی ۸ دستگاه پرس)	زیر ساختی	حوزه پرس	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۴۸	ایجاد ساختار سخت افزار و نرم افزاری مورد نیاز جهت اتوماتیک کردن سیستم BELT MULTI قسمت PILER خط بلنکینگ WIA (الکتریکال)	زیر ساختی	حوزه پرس	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۴۹	بازسازی و اورهال THREE ROLL خط بلنکینگ WIA (مکانیکال)	زیر ساختی	حوزه پرس	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۵۰	بازسازی و اورهال CUSHION LOCK خط G2-3 (مکانیکال)	زیر ساختی	حوزه پرس	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۵۱	نوسازی O.S خط بلنکینگ WIA	زیر ساختی	حوزه پرس	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۵۲	ارتقا سیستم تجاری سازی با تمرکز بر ردیابی قطعات در پرس ۳	زیر ساختی	حوزه پرس	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۵۳	اجرای اثربخش سیستم طرح نظارت محصول و تجاری سازی	زیر ساختی	حوزه پرس	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۵۴	بهبود اجرای سیستم های کیفیت (IKQS)	زیر ساختی	حوزه نیرو محرکه / سایت کرمانشاه	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۵۵	اجرای اثربخش ابزارهای کیفیت با تمرکز بر طرح نظارت پارامتر و ابزار و تجهیزات	زیر ساختی	حوزه نیرو محرکه	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۵۶	اجرای الزامات استاندارد اجباری انطباق تولید در فرآیند تولید	زیر ساختی	حوزه نیرو محرکه	۱۴۰۱/۰۴/۳۱
۵۷	استقرار رویه های کنترل آماری فرآیند در خطوط تولید	زیر ساختی	حوزه نیرو محرکه / پرس	۱۴۰۱/۱۰/۳۰

برنامه های بهبود کیفی حوزه بازاریابی و فروش

راهبردهای عملیاتی در حوزه بازاریابی و فروش

راهبرد اول: مشعوف سازی مشتریان در زمان ثبت نام و تحویل محصول با ارتقای سطح نمایندگی ها

راهبرد دوم: تکریم و پیاده سازی اصول مشتری مداری در کلیه نمایندگی ها به منظور تقویت وفاداری مشتریان

راهبرد سوم: ممانعت از عبور ایرادات قابل مشاهده (D1) در کلیه گیت های PDI

راهبرد چهارم: حذف عوامل بروز و ریسک های ایجاد کننده ایراد از جنس بسته بندی ، حمل و نگهداشت روی محصولات

الزامات کیفی گروه صنعتی ایران خودرو در حوزه بازاریابی و فروش

۱۶ الزام اساسی کیفیت در حوزه بازاریابی و فروش به شرح ذیل تعریف می گردد:

- ۱) معاونت فروش ملزم به رعایت اصول تکریم مشتری و رعایت استانداردهای کلامی و رفتاری در سطح شبکه فروش می باشد (مطابق برنامه زمانی اعلامی به وزارتخانه).
- ۲) معاونت فروش ملزم به تحویل محصول و خدمات در زمان مورد تعهد به مشتریان می باشد.
- ۳) در صورت بروز هرگونه تغییر و یا تاخیر، معاونت فروش ملزم به انجام اطلاع رسانی لازم و ارائه حقوق قانونی و پرداخت سود تاخیر مشتریان می باشد.
- ۴) معاونت فروش ملزم به تضمین اجرای فرآیند تحویل محصول به مشتری مطابق الزامات تعریف شده در دفترچه H.O می باشد.
- ۵) معاونت فروش ملزم به حصول اطمینان از حمل محصول مطابق دستورالعمل های ابلاغی و عدم ایجاد ایراد از زمان دریافت تا تحویل محصول به مشتری می باشد.
- ۶) معاونت فروش ملزم به نظارت و اجرای کامل سیستم های کیفی در PDI کلیه سایت ها به منظور اطمینان از عدم تحویل خودروی با ایراد به مشتریان می باشد.
- ۷) معاونت فروش ملزم به اخذ جایگاه نخست در حوزه رضایت مشتریان از خدمات فروش می باشد.
- ۸) معاونت فروش به هیچ وجه مجوز تحویل محصول با ایرادات قابل کشف (D1) به مشتری را ندارد.
- ۹) معاونت فروش به هیچ وجه مجوز تحویل خودرو توسط پرسنل آموزش ندیده را ندارد.
- ۱۰) معاونت فروش ملزم به تحویل خودرو در فضای استاندارد در سایت های گروه می باشد.
- ۱۱) معاونت فروش ملزم به رعایت اصول حفظ و نگهداری خودروها در پارکینگ های داخلی و جانبی بر مبنای دستورالعمل ابلاغی می باشد.
- ۱۲) معاونت فروش ملزم به حذف نمایندگی های گرید D و ارتقاء نمایندگی های گرید C به A و B می باشد.
- ۱۳) معاونت فروش ملزم به تضمین دسترسی موثر و به روز بودن کلیه اطلاعات محصول و خدمات در سایت فروش ایران خودرو می باشد.
- ۱۴) معاونت فروش ملزم به انطباق کامل محصولات با سفارش گذاری مشتریان و حذف عارضه های شاکی ساز می باشد.

۱۵) معاونت فروش ملزم به ارتقای و توسعه طرح های فروش به منظور افزایش رضایت مندی مشتریان از خدمات فروش می باشد.

۱۶) معاونت فروش ملزم به تحویل خودرو حداکثر دوهفته پس از تکمیل وجه (بدون لحاظ تخصیص پلاک)

ابزار اجرایی در حوزه بازاریابی و فروش

۱) معرفی نمایندگی های پر شکایت و فاقد شرایط استاندارد به کمیسیون لغو و اعطا

۲) لغو مجوز (بلوکه فروش) تحویل خودرو به مشتری در نمایندگی های فاقد شرایط استاندارد

۳) عدم ارائه مجوز بارگیری در صورت عدم احراز شرایط ناوگان

۴) عدم مجوز تحویل محصول به سایت های تولیدی، در صورت عدم تحقق شاخص RV و R100 (زیر ۳۰۰ کیلومتر) و آدیت

فرآیند PDI

۵) ممنوعیت تحویل محصولات ۵ ستاره و تارا L2 در نمایندگی های C و D

۶) لغو مجوز فروش (بلوکه فروش) به نمایندگی های پایلوت در صورت کسب امتیاز کمتر از ۷۵ در ارزیابی معاونت کیفیت

۷) تخصیص حداقل ۳۰٪ کمیسیون تحویل بر اساس نتایج رضایت مشتریان از H.O

برنامه بهبود کیفی حوزه بازاریابی و فروش

ردیف	عنوان برنامه	نوع پروژه	حوزه	تاریخ پایان
۱	جهش کیفی در PDI سایتها با استقرار ابزار استاندارد سازی و مهارت بر اساس مدل IKPS+	جهشی	مدیریت لجستیک و تحویل	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۲	استاندارد سازی فرآیند دریافت و شرایط نگهداری محصولات در پارکینگ های داخلی و جانبی سایت مرکزی	جهشی	مدیریت لجستیک و تحویل	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۳	جهش سطح کیفی تحویل خودرو به مشتری H.O	جهشی	مدیریت لجستیک و تحویل	۱۴۰۱/۰۶/۳۱
۴	پیاده سازی فرآیند Follow up به همراه جاری سازی استاندارد رفتاری	جهشی	مدیریت شبکه فروش	۱۴۰۱/۰۶/۳۱
۵	حذف فیزیکی کارت گارانتی و طلائی	جهشی	مدیریت عملیات فروش	۱۴۰۱/۰۵/۰۱
۶	ارتقای شبکه نمایندگی های ایران خودرو و جاری سازی استانداردهای نوین تحویل و فروش در نمایندگی ها(ایکاپ)(طرح آشنا - اخذ رتبه ۱)	زیرساختی	مدیریت شبکه فروش	۱۴۰۱/۱۱/۳۰
۷	طراحی و راه اندازی نرم افزار رهگیری و تحویل دهی حمل روپا	زیرساختی	مدیریت لجستیک و تحویل	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۸	بهبود کیفیت ناوگان حمل جاده ای	زیرساختی	مدیریت لجستیک و تحویل	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۹	استاندارد سازی بارگیری و تخلیه خودرو و نوسازی ناوگان حمل ریلی	زیرساختی	مدیریت لجستیک و تحویل	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۱۰	تمرکززادایی عملیات حک شاسی و موتور با انتخاب نمایندگی های پایلوت در مراکز استانها	زیرساختی	مدیریت عملیات فروش	۱۴۰۱/۱۰/۳۰
۱۱	تشکیل صفهای مکانیزه تعهدات و تخصیص مکانیزه عملیات فروش	زیرساختی	مدیریت عملیات فروش	۱۴۰۱/۰۷/۳۰
۱۲	ارتقای رضایتمندی نمایندگی ها از شرکت ایران خودرو	زیرساختی	مدیریت شبکه فروش	۱۴۰۱/۱۱/۳۰

۱۴۰۱/۱۰/۳۰

مدیریت لجستیک
و تحویل

زیرساختی

عدم ماندگاری خودروهای تجاری در پارکینگ (بیش از ۵۰ روز)

۱۳

برنامه های بهبود کیفی حوزه خدمات پس از فروش

راهبردهای عملیاتی در حوزه خدمات پس از فروش

راهبرد اول: جلب حداکثری رضایت مشتری با ارائه خدمات مطمئن، سریع و اقتصادی

راهبرد دوم: حذف خودروهای متوقع و متوقف با اطمینان از تکمیل بودن سبد خدماتی نمایندگی ها

راهبرد سوم: تکریم و پیاده سازی اصول مشتری مداری در کلیه نمایندگی ها به منظور تقویت و وفاداری مشتریان

راهبرد چهارم: توسعه فرآیند عیب یابی به منظور حذف مراجعات تکراری

الزامات کیفی گروه صنعتی ایران خودرو در حوزه خدمات پس از فروش

۱۹ الزام اساسی کیفیت در حوزه خدمات پس از فروش به شرح ذیل تعریف می گردد:

- (۱) ایساکو ملزم به رعایت اصول تکریم مشتری و رعایت استانداردهای کلامی و رفتاری در کلیه نمایندگی های خدمات پس از فروش می باشد.
- (۲) ایساکو ملزم به حصول اطمینان از تبدیل درخواست های مشتری به امان های فنی و ثبت در پذیرش می باشد.
- (۳) ایساکو ملزم به رعایت کلیه حقوق مشتری مطابق قانون حمایت از مصرف کننده و الزامات ابلاغی سازمان استاندارد و حذف شکایات مرتبط می باشد.
- (۴) ایساکو ملزم به تضمین تامین قطعات و ارائه خدمات مطابق استاندارد اعطا در کلیه نمایندگی های پایلوت می باشد.
- (۵) ایساکو ملزم به رعایت و اجرای خدمت منطبق با دستورالعمل و استانداردهای ابلاغی می باشد (ابزار مخصوص، اطلاعیه فنی و ...)
- (۶) ایساکو ملزم به حصول اطمینان از اجرای صحیح فراخوان های ابلاغی در کوتاهترین زمان و برای کلیه مشتریان مشمول می باشد.
- (۷) ایساکو ملزم به حصول اطمینان از عیب یابی صحیح و رفع کلیه ایرادات اذعان شده مشتری در مراجعات می باشد.
- (۸) ایساکو تضمین نماید، محتوای آموزشی جاری و مهارت محور، ضامن اجرای صحیح فرآیندها و ارائه خدمات مطلوب برای مشتریان می باشد.
- (۹) ایساکو ملزم به استقرار رویه های حل مسأله در خصوص مراجعات پرتکرار می باشد.
- (۱۰) ایساکو ملزم به تامین قطعات در زمان استاندارد حداکثر ۷۲ ساعت برای کلیه نمایندگی ها می باشد.
- (۱۱) ایساکو ملزم به تامین قطعه با کیفیت از سایکو یا برند معتبر و حذف خرید نمایندگی از بازار می باشد.

۱۲) ایساکو ملزم به تضمین ارائه خدمات توسط نمایندگی های پایلوت به محصولات ۵ ستاره حائز شرایط استاندارد IASSR می باشند.

۱۳) ایساکو ملزم است خدمت دهی به خودروهای ۵ ستاره تارا L2 و محصولات جدید را به نحوی اجرا نماید که موجب عدم ثبت خودروی متوقف و متوقع گردد.

۱۴) ایساکو ملزم است مطابق با ضوابط ابلاغی، با اجرای نظارت بر عملکرد شبکه ضمن صیانت از حقوق مشتری در محدوده بودجه مصوب گارانتی، هزینه ها را مدیریت نماید .

۱۵) ایساکو ملزم به حذف نمایندگی های گرید C و بازنگری و ارتقاء سطح نمایندگی های به گرید A و B می باشد.

۱۶) ایساکو ملزم به ارائه کارنامه شایستگی و گارانتی کل نمایندگی ها، به کیفیت ایران خودرو می باشد.

۱۷) ایساکو ملزم به استعلام در خصوص انتصاب مدیران کیفیت از معاونت کیفیت IKCO می باشد.

۱۸) ایساکو ملزم به اجرای کامل الزامات مصوب خودروهای ۵ ستاره می باشد.

۱۹) ایساکو ملزم به عیب یابی صحیح قطعات در انبار داغی به منظور کاهش قطعات سالم انبار داغی با هدف حداکثر ۰.۵٪ می باشد.

ابزار اجرایی در حوزه خدمات پس از فروش

۱) معرفی نمایندگی های دارای مغایرت در اصول تکریم، مراجعات تکراری ناشی از تعمیرات نامناسب، عدم پذیرش مشتریان

به کمیسیون لغو و اعطا بر مبنای گزارش کیفیت و CRM ایران خودرو.

۲) اعمال هزینه های ناشی از خواب خودروهای ۵ ستاره و تارا L2 به ایساکو.

۳) عدم پرداخت هزینه گارانتی بابت خودروهای CV2 مرتبه ۵ در بازه یکساله.

۴) پرداخت اجرت تشویقی بیش از ۵۰٪ با تایید کیفیت ایران خودرو.

۵) عدم تایید هزینه های گارانتی نمایندگی های دارای عدم انطباق بدون برنامه در ارزیابی کیفیت.

۶) لغو مجوز نمایندگی های دارای مغایرت در آدیت نامحسوس نمایندگی ها و امدادخودرو از دیدگاه مشتری توسط کیفیت ایران خودرو.

۷) هزینه ها و مسئولیت عدم پیشرفت فراخوان ها مطابق هدف تعیین شده بر عهده ایساکو و امداد می باشد.

برنامه بهبود کیفی حوزه خدمات پس از فروش

ردیف	عنوان برنامه	نوع پروژه	حوزه	تاریخ پایان
۱	رسیدگی ویژه به خودروهای CV2 و حذف CV2 مرتبه ۳	جهشی	خدمات پس از فروش	۱۴۰۱/۰۵/۳۰
۲	تضمین انجام صحیح تعمیرات و رفع عیوب اعلام شده توسط مشتری	جهشی	خدمات پس از فروش	۱۴۰۱/۰۵/۳۱
۳	تامین اقلام یدکی در انبارهای در دسترس دفاتر و نمایندگی ها و ایساکو	جهشی	خدمات پس از فروش	۱۴۰۱/۰۶/۲۳
۴	تامین اقلام یدکی امدادگران و توسعه سبد امدادی	جهشی	خدمات پس از فروش	۱۴۰۱/۰۵/۳۰
۵	حذف خودروهای متوقع و متوقف خاص محصولات ۵ ستاره	جهشی	خدمات پس از فروش	۱۴۰۱/۰۵/۳۰
۶	ارتقاء کیفیت عیب یابی و تعمیرات متمرکز بر استفاده از الزامات مهندسی و قطعات با کیفیت در شبکه نمایندگی ها	زیر ساختی	خدمات پس از فروش	۱۴۰۱/۰۵/۳۱
۷	ارتقای ضریب نفوذ اطلاعیه های فنی	زیر ساختی	خدمات پس از فروش	۱۴۰۱/۰۶/۲۳
۸	ارتقاء کیفیت عیب یابی و تعمیرات متمرکز بر آموزش های OJT مهارت محور	زیر ساختی	خدمات پس از فروش	۱۴۰۱/۰۵/۳۰
۹	عدم استفاده از قطعات غیراصلی و نامعتبر در شبکه نمایندگی ها	زیر ساختی	خدمات پس از فروش	۱۴۰۱/۰۵/۳۰
۱۰	آموزش استاندارد کلامی و رفتاری برای پست های کلیدی نمایندگی ها (کارشناس فنی، امور مشتریان، حراست)	زیر ساختی	خدمات پس از فروش	۱۴۰۱/۰۳/۱۵
۱۱	آدیت دفاتر منطقه ای و نمایندگی ها (محسوس/نامحسوس) در حوزه شبکه خدمات	زیر ساختی	خدمات پس از فروش	۱۴۰۱/۱۰/۳۰

۱۴۰۱/۱۰/۳۰	خدمات پس از فروش	زیر ساختی	آدیت فرآیند تحویل گیری و امکانات رفاهی در انبارهای داغی	۱۲
۱۴۰۱/۱۰/۳۰	خدمات پس از فروش	زیر ساختی	آدیت دفاتر منطقه ای در حوزه گارانتی	۱۳
۱۴۰۱/۱۰/۳۰	خدمات پس از فروش	زیر ساختی	بازآموزی فرآیندهای جاری گارانتی برای دفاتر منطقه ای	۱۴
۱۴۰۱/۱۰/۳۰	خدمات پس از فروش	زیر ساختی	برگزاری سمینار تخصصی گارانتی با کارشناسان فنی نمایندگی های مجاز	۱۵

برنامه های بهبود کیفی حوزه معاونت کیفیت

برنامه بهبود کیفی معاونت کیفیت

ردیف	عنوان برنامه	نوع پروژه	حوزه	تاریخ پایان
۱	تدوین و استقرار طرح جامع اعتبارسنجی حوزه های تولید کننده برند محصولات ایران خودرو (PHC)	جهشی	مدیریت طرحریزی و ارزشیابی کیفیت	۱۴۰۱/۰۳/۲۵
۲	پایش عملکرد نمایندگی های خدمات پس از فروش از منظر مشتری مطابق Mystery Shopping	جهشی	مدیریت طرحریزی و ارزشیابی کیفیت	۱۴۰۱/۰۷/۳۰
۳	اجرای مدل QFD بر روی مشخصه ایرادات صدای قطعات تزئینی در گروه دناپلاس و ۲۰۷	جهشی	مدیریت طرحریزی و ارزشیابی کیفیت	۱۴۰۱/۰۷/۳۰
۴	اجرای طرح نظارت سختگیرانه قطعات ایمنی در سازندگان و ایرانخودرو	جهشی	مدیریت تضمین کیفیت تامین	۱۴۰۱/۰۷/۳۰
۵	اجرای طرح کلینیک تامین کنندگان دارای نوسانات کیفی خط تولید و شبکه	جهشی	مدیریت تضمین کیفیت تامین	۱۴۰۱/۰۷/۳۰
۶	بازطراحی استاندارد آدیت و ارزیابی کیفیت محصول بر اساس بازخورد مشتریان	جهشی	مدیریت تضمین کیفیت فرآیند و محصول	۱۴۰۱/۰۳/۱۵
۷	کالیبراسیون نتایج فرآیند و محصول سایت های تولیدی از دیدگاه مشتری از حوزه بالادستی (Up Stream) تا پایین دستی (Down Stream)	جهشی	مدیریت تضمین کیفیت فرآیند و محصول	۱۴۰۱/۰۷/۳۰
۸	مدیریت سیستم حل مسئله ایرادات آدیت نهایی محصول به صورت میدانی جهت رفع کامل ایرادات اصلی و مزمن و کیفی سازی محصولات جاری	جهشی	مدیریت تضمین کیفیت فرآیند و محصول	۱۴۰۱/۰۷/۳۰
۹	استقرار کامل سیستم Data Link در خطوط تولید و ردیابی نتایج کنترل آماری ابزار و تجهیزات به صورت On Line	جهشی	اداره یکپارچه سازی کیفیت سایت های تولیدی	۱۴۰۱/۰۷/۳۰

۱۴۰۱/۰۴/۲۵	مدیریت طرحریزی و ارزشیابی کیفیت	زیرساختی	ارتقای الزامات کیفی خاص ایران خودرو در حوزه تامین با لحاظ الزامات زیست محیطی و ایمنی و سلامت شغلی (ISSR)	۱۰
۱۴۰۱/۰۴/۳۱	مدیریت طرحریزی و ارزشیابی کیفیت	زیرساختی	تعریف سطح بندی (LEVELING) مفاهیم و ابزارهای IKQS+ و اجرای فاز ۱ در طول گروه صنعتی ایران خودرو	۱۱
۱۴۰۱/۰۷/۳۰	مدیریت طرحریزی و ارزشیابی کیفیت	زیرساختی	باز طراحی فرایند صدور تاییدیه قطعات	۱۲
۱۴۰۱/۰۷/۳۰	مدیریت طرحریزی و ارزشیابی کیفیت	زیرساختی	باز طراحی سیستم های کیفیت در عملیات تولید (BULIT IN QUALITY)	۱۳
۱۴۰۱/۰۴/۳۰	مدیریت طرحریزی و ارزشیابی کیفیت	زیرساختی	ارتقاء نظام ارزیابی ها و پایش نتایج کیفی، با هدف بهبود ساز و کارهای نظارتی بر عملکرد شبکه خدمات پس از فروش	۱۴
۱۴۰۱/۰۷/۳۰	مدیریت طرحریزی و ارزشیابی کیفیت	زیرساختی	تعریف و پیاده سازی الزامات کیفی در پروژه PLM گروه صنعتی ایران خودرو در حوزه طرح ریزی، ارزشیابی و تجاری سازی پروژه های محصولی پروژه پابلوت: (K125)	۱۵

برنامه بهبود کیفی معاونت کیفیت

ردیف	عنوان برنامه	نوع پروژه	حوزه	تاریخ پایان
۱۶	ایجاد کارگروه مشترک در سطح گروه، جهت تدوین و ترویج الگوهای رفتاری موثر بر بهبود کیفیت در زنجیره ارزش ایران خودرو	زیرساختی	مدیریت طرحریزی و ارزشیابی کیفیت	۱۴۰۱/۰۶/۳۰
۱۷	توسعه ابزارهای اطلاع رسانی و افزایش دانش مشتریان در مسائل فنی و کیفی محصولات.	زیرساختی	مدیریت طرحریزی و ارزشیابی کیفیت	۱۴۰۱/۰۵/۳۰
۱۸	اتصال سیستم 8D به سیستم واکنش بهنگام	زیرساختی	مدیریت طرحریزی و ارزشیابی کیفیت	۱۴۰۱/۰۵/۳۰
۱۹	ارتقا سیستم واکنش بهنگام با رویکرد پایش هوشمند اثر بخشی	زیرساختی	مدیریت طرحریزی و ارزشیابی کیفیت	۱۴۰۱/۰۷/۱۵
۲۰	توسعه همکاری های مشترک با انجمن های کیفیت، قطعه سازان و مراکز علمی و دانشگاهی در ارتقاء و بهبود کیفیت محصولات و خدمات	زیرساختی	مدیریت طرحریزی و ارزشیابی کیفیت	۱۴۰۱/۰۷/۳۰
۲۱	یکسان سازی روشهای کنترلی سازندگان قطعات هرزگرد و تسمه سفت کن موتورهای تولیدی	زیرساختی	مدیریت تضمین کیفیت تامین	۱۴۰۱/۰۵/۳۰
۲۲	ارتقاء فرآیند و رویه های کنترلی سازندگان میل لنگ و میل سوپاپ	زیرساختی	مدیریت تضمین کیفیت تامین	۱۴۰۱/۰۷/۳۰
۲۳	بازنگری بازه زمانی تست های دوره ای برای قطعات ورودی	زیرساختی	مدیریت تضمین کیفیت تامین	۱۴۰۱/۰۴/۳۰
۲۴	بازنگری تاییدیه کیفی قطعات TOP10 ایرادات شبکه و خط تولید	زیرساختی	مدیریت تضمین کیفیت تامین	۱۴۰۱/۰۴/۳۰
۲۵	طرح ریزی و بکارگیری ساز و کارهای اجرائی جهت تضمین استقرار و اجرای مکانیزه سیستم سفارش گذاری قطعات (MRP) به سازندگان بر اساس نتایج کیفیت	زیرساختی	مدیریت تضمین کیفیت تامین	۱۴۰۱/۰۳/۳۰

۱۴۰۱/۰۴/۳۰	مدیریت تضمین کیفیت تامین	زیرساختی	ارتقای وضعیت فعالیت های ناظرین کیفی در حوزه قطعات دارای شرکت بازرسی ایران خودرو در راستای بهبود وضعیت TOP10 ایرادات مرتبط	۲۶
۱۴۰۱/۰۵/۳۰	مدیریت تضمین کیفیت تامین	زیرساختی	پروژه ارتقاء جوش سازندگان با محوریت قطعات ایمنی به تفکیک نقاط A و B	۲۷
۱۴۰۱/۰۷/۳۰	مدیریت تضمین کیفیت تامین	زیرساختی	بهبود کیفی چند وجهی مجموعه های بدنه ای	۲۸
۱۴۰۱/۰۲/۳۰	مدیریت تضمین کیفیت فرآیند و محصول	زیرساختی	طرح ریزی و بکار گیری روش های نظارتی و تجاری سازی بمنظور کنترل و بهبود واریانس ایرادات محصول (تضمین یکنواختی کیفیت)	۲۹
۱۴۰۱/۰۲/۳۰	مدیریت تضمین کیفیت فرآیند و محصول	زیرساختی	اجرای ارزیابی های اندازه گیری کیفیت دوام خودرو	۳۰

برنامه بهبود کیفی معاونت کیفیت

ردیف	عنوان برنامه	نوع پروژه	حوزه	تاریخ پایان
۳۱	استقرار و اجرای مکانیزم ارزیابی ریسک های بالقوه فرآیند SECTORIAL QUOTATION در سایت مرکز و سایت های تولیدی	زیرساختی	مدیریت تضمین کیفیت فرآیند و محصول	۱۴۰۱/۰۲/۳۰
۳۲	استقرار سیستم طرح نظارت ژئومتری درخصوص اندازه گیری های موثر بر ایرادات رگلاژ	زیرساختی	مدیریت تضمین کیفیت فرآیند و محصول	۱۴۰۱/۰۳/۳۰
۳۳	پیاده سازی مدل هزینه کیفیت (Cost of Quality) در سطح شرکت ایران خودرو (بر اساس نقشه راه مصوب)	زیرساختی	اداره یکپارچه سازی کیفیت سایت های تولیدی	۱۴۰۱/۰۷/۳۰
۳۴	استقرار کامل و یکپارچه سازی سیستم های مکانیزه اطلاعاتی در طول زنجیره ارزش گروه صنعتی ایرانخودرو	زیرساختی	اداره یکپارچه سازی کیفیت سایت های تولیدی	۱۴۰۱/۰۷/۳۰
۳۵	بهبود سکوت نسبی داخل اتاق (به غیر از NVH)	محصولی	مدیریت تضمین کیفیت فرآیند و محصول	۱۴۰۱/۰۳/۰۱

پایان