

شماره ۴
زمستان ۱۴۰۲



نشریه کیفیت

❖ سخن نخست

❖ برگزاری مرحله اول ممیزی شخص ثالث

❖ اقدامات انجام شده در جهت مرحله دوم ممیزی ثالث

❖ تدوین دستور العمل مجوز کار

❖ برگزاری مانور تست فایر باکس ۱۵

❖ برگزاری مرحله دوم ممیزی شخص ثالث

❖ قوانین و الزامات ایمنی و بهداشت شغلی پروژه های ساختمانی

❖ مواجهه با مهندس شمس جی مدیر کل پشتیبانی فنی

معاونت راهبردی و توسعه کسب و کار
اداره کل مدیریت استراتژیک و معماری سازمانی

اداره مدیریت کیفیت و تعالی سازمانی

سخن نخست:

مرحله دوم که در اسفندماه برگزار می‌گردد این توصیه‌ها می‌بایست اجرایی شده باشد.

اقدامات انجام شده جهت مرحله دوم ممیزی ثالث

با توجه به توصیه‌های صورت گرفته و با زمان‌بندی مناسب اقدامات ذیل با محوریت اداره مدیریت کیفیت و تعالی سازمانی صورت پذیرفت:

✓ انجام بازدیدهای داخلی از ساختمان‌های مجتمع انقلاب اسلامی، ساختمان مرکزی و ساختمان کلینیک پزشکی جهت آماده‌سازی واحدهای شرکت

✓ تدوین دفترچه بافت سازمانی (از منظر سیستم مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی) جهت مدون نمودن بند ۱-۴ و ۲-۴ در خصوص حوزه ۴۵۰۰۱

✓ بازبینی فرم‌های تکمیل شده مربوط به ریسک‌ها و فرصت‌ها ادارات و تکمیل آنها

✓ بازدید از موتورخانه مرکزی شرکت
✓ بازنگری فرم‌های تکمیل شده مربوط به مخاطرات شغلی از منظر عادی و غیر عادی اروتین و غیر روتین

✓ اصلاح فرم سناریو مانور و زمان طلایی با اداره کل حراست

✓ تشکیل کلاس و کارگروه با نمایندگان نظام‌های مدیریتی

✓ تدوین و ابلاغ دستورالعمل مجوز کار (پریمیت) با کد WI-OM011-242-009/00 (در ایمن خصوص جلسه کارگروه ایمنی و بهداشت برگزار و دستورالعمل پریمیت طی نامه نگاری و جلسه با واحدهای شرکت نهایی گردید)

تدوین دستورالعمل مجوز کار (permit to work)

هدف از تدوین این دستورالعمل تشریح مراحل درخواست تا صدور مجوز کارهای با ریسک بارز ایمنی در سطح شرکت ارتباطات زیر ساخت بوده تا از عدم بروز حادثه در فعالیت‌های مذکور اطمینان حاصل گردد. کار با ریسک بارز ایمنی (پرخطر)، فعالیت‌هایی هستند که بر اساس ارزیابی ریسک و یا تجربیات قبلی احتمال و شدت بروز حادثه در آنها

آخذ گواهینامه ابتدای راه است نه انتهای راه...

ضمن تبریک به همه تلاشگران حوزه کیفیت و ایمنی و سلامت شغلی شرکت جهت برگزاری موفقیت آمیز ممیزی شخص ثالث؛ این شماره نشریه به ارائه گزارش درخصوص این ممیزی اختصاص داده شده است.

لازم می‌دانیم از کلیه مدیران کل، نمایندگان نظام‌های مدیریتی و تمام کسانی که در این حوزه یاریگر ما هستند کمال تشکر را داشته باشیم و از خدای متعال آرزوی سلامتی و شادکامی برای همگی داریم.

برگزاری مرحله اول ممیزی شخص ثالث براساس

استانداردهای بین‌المللی ISO9001:2015 و

ISO45001:2018

در تاریخ‌های ۵۴ دی ماه سال جاری مرحله اول ممیزی شخص ثالث شرکت توسط ممیزین بین‌المللی شرکت IMQ صورت پذیرفت.



طی این دو روز مستندات و مدارک سیستم از جمله سوابق ممیزی‌های داخلی، فرم‌های تکمیل شده ریسک‌های فرایندی و مخاطرات شغلی، سوابق جلسه بازنگری مدیریت، نقشه فرایندی شرکت و... مورد ممیزی قرار گرفت. نتیجه ممیزی مرحله اول حاکی از این بود که شرکت آماده برای ممیزی مرحله دوم می‌باشد، ولیکن براساس این ممیزی توصیه‌هایی برای شرکت صادر گردید که تا زمان



پس از سه روز میزبانی جلسه اختتامیه با حضور ایرج روحی برگزار گردید طبق گزارش سرممیز شرکت IMQ شرکت ارتباطات زیرساخت بدون هیچ عدم انطباقی و با شناسایی نقاط قوت و طرح چند توصیه برای بهبود کار موفق به دریافت گواهینامه‌های استانداردهای مذکور گردید.

قوانین و مقررات HSE در ایران

وزارت کار و امور اجتماعی - قانون کار
 وزارت کار و امور اجتماعی - مجموعه قوانین حفاظت و بهداشت کار
 وزارت کار و امور اجتماعی تامین اجتماعی
 وزارت مسکن و شهرسازی - آیین‌نامه‌های مقررات ملی ساختمان
 وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی - آیین‌نامه تسهیلات بهداشتی در کارگاه، حدود مواجهه شغلی سازمان محیط زیست - آیین‌نامه‌های زیست محیطی کشور
 موسسه تحقیقات صنعتی ایران
 سازمان انرژی اتمی ایران
 مجموعه قوانین و دستورالعمل‌های مربوط به هر یک از وزارتخانه‌ها در این زمینه

قوانین و الزامات ایمنی و بهداشت شغلی پروژه‌های ساختمانی

یکی از موضوعات اساسی در اجرایی نمودن برنامه‌ها و تفکرات، وجود مجموعه قوانین، مقررات و آیین‌نامه‌های ایمنی و بهداشت در کشور است. هم‌اکنون چندین مجموعه قوانین، مقررات و آیین‌نامه‌های ایمنی و بهداشت در کشور تدوین شده است. ولی این قوانین و مقررات پاسخگویی نیازهای HSE در بخش ساخت و ساختمان با توجه به گسترش مشاغل و حرفه‌های مختلف نیست و بررسی‌ها نشان می‌دهد این

بالا بوده و امکان کنترل و جلوگیری از پیامدهای آن در سطح شرکت پایین می‌باشد.

دامنه کاربرد این دستورالعمل در خصوص کارهای باربیسک بارز ایمنی شامل موارد زیر می‌باشد:

- ✓ کار در ارتفاع
- ✓ حفاری
- ✓ پرتو نگاری
- ✓ کار در فضای بسته
- ✓ کار برقی
- ✓ کار سرد
- ✓ کار گرم
- ✓ کار در زیر آب

برگزاری مانور تست فایرباکس

در تاریخ ۸ اسفند معاونت ساختمان و تاسیسات با همکاری اداره کل حراست اقدام به برگزاری مانور تست فایرباکس نمود. هدف از این مانور اطمینان از صحت عملکرد این سیستم اطفاء حریق، محاسبه زمان طلایی انجام عملیات و سرعت عمل افراد متولی کار برای انجام اطفاء بود. گزارش این مانور توسط معاونت ساختمان و تاسیسات انجام پذیرفت و فیلم آن در آرشیو مستندات شرکت قرار گرفت.

برگزاری مرحله دوم ممیزی شخص ثالث براساس

استانداردهای بین‌المللی ISO9001:2015 و

ISO45001:2018

در تاریخ‌های ۱۲ الی ۱۴ اسفندماه توسط سه ممیز بین‌المللی تمام بخش‌های شرکت طبق دو استاندارد بین‌المللی ISO9001:2015 و ISO45001:2018 مورد ممیزی قرار گرفت.

جلسه افتتاحیه روز ۱۲ اسفند با حضور مجید خباز عضو هیات مدیره برگزار گردید، و ایشان خواستار تعامل و همکاری حداکثری با ممیزان در تمام سطوح شرکت بودند.

بررسی در زمینه علل ریشه‌ای انجام تخلفات وجود ندارد.

جریمه‌ها آن چنان مشهود و قابل لمس و منطبق بر بار هر تخلف نیست لذا به راحتی تخطی یا تخلف بدون ترس از عواقب صورت می‌گیرد.
(منبع: قوانین و مقررات بهداشت ایمنی و محیط زیست - رضا عرب عامری)

مصاحبه با مهندس شمس مدیر کل پشتیبانی فنی:

مهندس اصغر شمس جی مدیر کل پشتیبانی فنی کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات از سوابق اجرایی ایشان: رئیس اداره مهندسی سوئیچ‌های شبکه از سال ۸۳ تا سال ۸۷، معاون اداره کل طرح و مهندسی سوئیچ، از سال ۸۷ تا سال ۸۹، مدیر کل طرح و مهندسی سوئیچ، از سال ۸۹ تا سال ۹۱، مدیر کل نظارت و آزمایش و تحویل، از سال ۹۱ تا سال ۹۶، مدیر کل دفتر مدیریت پروژه و بودجه، از سال ۹۶ تا سال ۹۷، مدیر کل طرح و توسعه شبکه، از سال ۹۷ تا سال ۹۸، مدیر کل پشتیبانی فنی، از سال ۹۸ تاکنون



مهندس شمس جی در خصوص رزومه خود با ما گفتگویی داشتند وقتی از ایشان پرسیدیم که تجربه کار غیر فنی در دفتر مدیریت پروژه و بودجه چگونه بود، آن را تجربه ارزشمندی دانسته و این job rotation را لازم برای تمام سطوح بخصوص کارشناسی دانستند، چرا که به کامل شدن دید یک کارشناس و یا حتی مدیر می‌انجامد.

از چه زمانی با سیستم مدیریت کیفیت آشنا شدید؟

از سال ۱۳۸۶ که موضوع پیاده‌سازی سیستم مدیریت کیفیت در شرکت کلید خورد، و در کنار دوستان کارهایی که لازم بود را در حوزه‌های تحت سرپرستی خود انجام دادم.

مقررات دربرگیرنده موضوعات درگیر در بخش ساخت و عمرانی نمی‌باشد لذا نیازمند بازنگری اساسی در مجموعه قوانین است.

بررسی‌ها نشان می‌دهد که در ایران چند مجموعه بطور موازی بخش‌هایی از محیط‌های کاری حوزه ساخت را از دیدگاه ایمنی و بهداشت مدیریت می‌کنند که عبارتند از:

- ✓ وزارت کار و امور اجتماعی، مجموعه قوانین حفاظت و بهداشت کار، فصل ۳۲
- ✓ وزارت مسکن و شهرسازی، آیین‌نامه‌های مقررات ملی ساختمان، فصل دوازدهم
- ✓ وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، آیین‌نامه تسهیلات بهداشتی در کارگاه
- ✓ مجموعه قوانین و دستورالعمل‌های مربوط به هر یک از وزارتخانه‌ها در این زمینه

هر کدام از این قوانین و آیین‌نامه‌ها بخشی از نیازهای ایمنی و بهداشت حرفه‌ای یا HSE را پاسخ دادند ولی بخش عمده‌ای پوشش داده نشده است.

برخی از نقاط ضعف قوانین و مقررات کشوری در زمینه HSE

در این قوانین و آیین‌نامه‌ها روند منطقی برای مشخص نمودن نوع قوانین با توجه به نوع مشاغل و مخاطرات آنها دنبال نمی‌شود.

مبتنی بر دستگاه‌ها و تجهیزات بکار گرفته شده در طرح‌های ساخت و ساختمانی نیست.

ضمانت اجرایی چندان محکمی تعریف نشده است.

مجموعه قوانین با توجه به شرایط روزگونی، به روز نمی‌شود.

اطلاع‌رسانی محکمی در این زمینه وجود ندارد.

سیستم‌های نظارتی آنچنان بر متن قانون واقف نیستند.

استمرار در پیگیری قوانین و مقررات آنچنان وجود ندارد.

سیستم ثبت تخلفات (Violation) مبتنی بر متن قانون وجود ندارد و بار و سهم هر مورد از قانون مشخص نیست.

بررسی در مورد بیشترین تخلفات یا تخطی‌ها با توجه به هر مورد از قانون وجود ندارد.

با کلیات استاندارد آشنایی دارم و آشنایی اینجانب از طریق مطالعات شخصی و آشنایی با سیستم‌ها بوده و طریق کلاس‌هایی که در طول خدمت گذرانده‌ام. چقدر به ارائه دوره‌های آموزشی برای مدیران و کارشناسان اعتقاد دارید؟

برگزاری این دوره‌ها برای کلیه کارکنان لازم و ضروری می‌باشد، فقط برای مدیران به گونه‌ای برنامه‌ریزی شود که با برنامه‌ها و وظایف روزانه آنها تداخلی نداشته باشد. به نظر می‌رسد اگر خارج از وقت اداری مثل ساعت ۵ به بعد... چه بصورت آنلاین و چه بصورت حضوری باشد بهتر است تا بدون دغدغه جلسه و کار، خروجی مورد انتظار را در بر داشته باشد.

ملاک شما برای انتخاب نماینده مدیریت کیفیت چیست؟

وجود نمایندگانی که رابط بین اداره کیفیت و ادارات کل باشند بسیار لازم است و مهمترین ویژگی این فرد مشتاق بودن و آگاهی به سیستم است تا کار به نحو احسن انجام پذیرد.

ممیزی‌هایی که از واحدهای شرکت می‌شود (داخلی -

خارجی) چقدر باعث بهبود و اثرگذاری می‌باشد؟

اثرگذاری این سیستم‌ها زمانی است که تمام ارکان شرکت به این سیستم اعتقاد داشته باشند و در تمام فرایندهای کاری به آن توجه شود و به چشم انجام وظیفه و رفع تکلیف به آن نگاه نشود، مطمئناً به این ترتیب ثمرات موثر و مفیدی برای شرکت در بر خواهد داشت.

فرآیند کاری اداره شما چیست و چگونه پایش می‌گردد و آیا شاخص‌های مناسبی دارند؟

یکی از فرایندهای اصلی این اداره کل نصب و راه‌اندازی تجهیزات است که خریداری می‌شود، شاخص‌های ما به گونه‌ای است که با توجه به تعداد درخواست‌های ورودی نصب و راه‌اندازی، درصد تحقق و یا انجام شدن آنها را توسط همکاران این اداره کل و یا پیمانکاران در بازه زمانی مشخص نشان می‌دهد. عموماً درصد تحقق این شاخص بالای ۹۵٪ است، که عدد مناسبی است چرا که در صورت پایین بودن شاخص سایر بخش‌های فنی و ارائه خدمات در شرکت تحت تاثیر قرار خواهد گرفت.

نظر شما در خصوص مدیریت ریسک چیست؟

هر کاری و فرآیندی ریسک‌های زیادی دارد و باید تمامی ریسک‌ها شناسایی گردند و با توجه به اهمیتی

که دارد در تصمیم‌گیری‌ها لحاظ شود تا کار با کمترین ریسک انجام شود و از نظر زمانی و کیفی کار به بهترین کیفیت به سرانجام برسد. در اداره کل پشتیبانی فنی این ریسک‌ها شناسایی و تحت کنترل قرار دارد.

شما عضو کمیته پایداری شبکه شرکت هم هستید، چقدر مدیریت ریسک با بحث BCP هم پوشانی دارد؟

این کمیته با هدف اصلی پایداری شبکه و پایداری کسب و کار تشکیل شده و ما در واقع در آنجا تصمیم می‌گیریم که چگونه ریسک‌ها را کاهش دهیم، مثلاً وقتی در خصوص ریسکی مانند قطعی شبکه فیبر نوری شرکت که در ارائه خدمات و کسب و کار شرکت موثر است و به سبب عوامل متعددی مثل تعریض راه توسط وزارت راه و یا حفاری‌های سازمان‌هایی مانند آب و برق و یا حتی کشاورزی میتواند این قطعی‌ها بوجود بیاد که با شناسایی عوامل بیرونی موثر بر فعالیت‌های سازمان و انجام پایش‌های دوره‌ای سعی در به حداقل رساندن آنها شده است. هرچند از عوامل طبیعی مانند سیل، زلزله، رانش زمین و... هم نباید غافل شد که در سال ۹۸ سیل در استان ایلام مشکل جدی برای شرکت ایجاد کرد و برای حل این مشکل ارتباطات مکملی مانند رادیو و ماهواره کمک گرفته شد هرچند خیلی اقتصادی نیست اما برای گذر از یک بحران لازم است.

ایمنی و سلامت شغلی در حوزه شما چگونه است؟

رعایت مسائل ایمنی در این اداره کل بسیار مهم و حایز اهمیت است. به خاطر اینکه همکاران این اداره کل مستقیماً درگیر انجام کارهای اجرایی می‌باشند. بنابراین بایستی از لباس کار و تجهیزات ایمنی مناسب مخصوص هر کار استفاده شود. کارهایی مانند نصب تجهیزات نیرو که مستقیماً با برق سر و کار دارند و یا دکل‌بندها که بر روی دکل‌های بلند و با شرایط آب و هوایی خاص مجبور به فعالیت می‌باشند و همچنین سایر همکاران اجرایی بایستی حتماً از تجهیزات مناسب جهت حفظ ایمنی خود استفاده کنند. به دلیل نوع کار این اداره کل بسیاری از فعالیت‌ها بصورت ماموریت کاری می‌باشد و یکی از ریسک‌ها خطرات جاده‌ای و تصادفات می‌باشد و سعی گردیده است با انتخاب خودرو استاندارد و همچنین راننده‌های متبحر و آموزش دیده ریسک مخاطرات ناشی از تصادفات را

کاهش دهیم. همکاران ما در این اداره کل ملزم به استفاده از وسایل حفاظت فردی بوده و اعتقاد داریم که ایمنی مقدم بر کار بوده و نباید به خاطر سرعت عمل ایمنی را فدا کنیم.

ثبت حوادث و شبه حوادث انجام می‌دهید؟

ما در سال‌های گذشته حادثه داشته‌ایم، و الزام به ثبت آن داریم مثل حادثه جاده‌ای که در همین سال جاری در اداره کل طرح و توسعه شبکه اتفاق افتاد و خوشبختانه مشکل جدی ایجاد نشد اما توسط آنها ثبت شد.

در خصوص ابلاغ دستورالعمل پرمیت کار توسط اداره کیفیت فکر می‌کنید چقدر در شرکت می‌تواند اجرایی شود؟

باید صددرصد اجرایی گردد و بسیار مهم و حیاتی است و هر واحدی باید توجه داشته باشد که این دستورالعمل‌ها بر اساس استانداردهای بین‌المللی معتبر تهیه شده و برای کارها و فعالیت‌های پرریسک خود باید ابتدا با مطالعه و رعایت آنها کار را شروع کند؛ و تشکر از اداره مدیریت کیفیت و تعالی سازمانی که این دستورالعمل را تدوین نموده، و حتما نظرات کارشناسی خود را برای بازنگری و بهبود آن در اختیار آن اداره قرار می‌دهیم تا انشالله خطرات را در شرکت به حداقل برسانیم.

پیشنهاد شما برای اینکه ما بهتر کار پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریتی را انجام بدهیم چیست؟

این استانداردها که حاصل تجربیات بسیاری از کشورها و شرکت‌ها در سطح جهان بوده، آمده است که زمینه کاری و فعالیت مناسبی را ایجاد کند و نقش شما این است که چراغ راه سازمان باشید و خستگی‌ناپذیر در این راهی که قدم گذاشتید کارتان را ادامه دهید. پیشنهاد می‌کنم در کنار همکاران بخش‌های اجرایی قرار بگیرید و دید مناسبی برای ادامه کار داشته باشید، تبادل تجربیات برای هر دو طرف می‌تواند بسیار مفید باشد.