
فصل اول

مقدمه‌ای بر نگهداری و تعمیرات مبتنی بر قابلیت اطمینان

۱.۱. دنیای پویای نگهداری و تعمیرات

در بیست سال گذشته نگهداری و تعمیرات (نت) شاید بیش از هر رشته مدیریتی دیگری دستخوش تغییرات شده است. این تغییرات به علت افزایش قابل توجه تعداد و تنوع تجهیزات فیزیکی (کارخانه‌ها، تجهیزات و ساختمان‌ها) است که در سراسر دنیا باید نگهداری و تعمیر شوند. افزایش تعداد طرح‌های پیچیده، تکنیک‌های جدید نگهداری و تعمیرات و نیز تغییر نگرش به سازمان و مسئولیت‌های نگهداری و تعمیرات نیز باعث گسترش این تغییرات شده‌اند.

نگهداری و تعمیرات همچنین به تغییر انتظارات واکنش نشان می‌دهد. این تغییرات شامل رشد سریع آگاهی درباره وسعت تأثیر شکست^۱ (خرابی) تجهیزات بر ایمنی و محیط‌زیست، رشد آگاهی از رابطه میان کیفیت محصول و نت، و افزایش فشار برای رسیدن به ماشین‌هایی با دسترس‌پذیری بالا و کنترل هزینه‌ها است.

این تغییرات، روش‌ها و مهارت‌های صنعتی را تا سر حد محدودیت‌هایشان به چالش کشیده‌اند. پرسنل نگهداری و تعمیرات، همچنین مدیران و مهندسان، باید خود را به طور کامل با روش‌های جدید تفکر و عملیات وفق دهند. در همین حال، محدودیت‌های سیستم‌های نگهداری و تعمیرات، بدون در نظر گرفتن اینکه به چه اندازه از کامپیوتر استفاده می‌کنند، به وضوح ظاهر می‌شوند.

در مقابله با این هجوم تغییرات، مدیران همه جا به دنبال رویکردهای جدیدی برای نگهداری و تعمیرات هستند. آن‌ها می‌خواهند از شروع‌های نادرست و عاقبت‌های ناموفقی جلوگیری کنند که همیشه با تحولات عظیم همراه هستند. در عوض آن‌ها در پی چارچوب استراتژیکی هستند تا با کمک آن بتوانند تحولات جدید را در الگویی مشترک ترکیب کرده، به طور محسوس ارزیابی نموده و آن‌هایی را که احتمالاً بیشترین ارزش را خواهند داشت در شرکت‌های‌شان بکار گیرند.

این کتاب فلسفه‌ای را شرح می‌دهد که دقیقاً چنین چهارچوبی را ارائه می‌نماید و نگهداری و تعمیرات مبتنی بر قابلیت اطمینان^۱ یا RCM نامیده می‌شود.

اجرای درست RCM، منجر به تغییر روابط سازمانی، تجهیزات و دارایی‌های فیزیکی، کاربران تجهیزات و افراد مجری نگهداری و تعمیر می‌شود. علاوه بر این شروع استفاده از تجهیزات جدید را با سرعت، اطمینان و دقت بالا ممکن می‌سازد.

این فصل توضیح مختصری در مورد RCM داده و با نگاهی بر چگونگی تحول نگهداری و تعمیرات در ۶۰ سال گذشته آغاز می‌شود.

از دهه ۱۹۳۰ سیر تکاملی نگهداری و تعمیرات را می‌توان در سه نسل ترسیم نمود. RCM به سرعت در حال تبدیل شدن به بنیاد اساسی نسل سوم است، اما این نسل را فقط می‌توان از منظر و گذر نسل‌های اول و دوم مشاهده نمود.

نسل اول

نسل اول دورهٔ قبل از جنگ جهانی دوم است. در آن روزها صنعت کاملاً ماشینی نشده بود، و در نتیجه زمان توقف اهمیت زیادی نداشت. بدین معنی که پیشگیری از خرابی تجهیزات اهمیت زیادی برای بیشتر مدیران نداشت. همچنین بیشتر تجهیزات ساده ولی در عین حال تعداد زیادی از آن‌ها بسیار قوی‌تر از آن‌چه نیاز بود طراحی شده بودند، که همین امر باعث می‌شد قابل اطمینان باشند و به سهولت بتوان آن‌ها را تعمیر کرد. در نتیجه نیازی به نگهداری و تعمیرات سیستماتیک فراتر از تمیز کاری، سرویس کاری و روغن کاری عادی نبود. همچنین در آن زمان نیاز به مهارت نیز بسیار کمتر از امروز بود.

نسل دوم

همه چیز به صورت سلسله‌وار در طول جنگ جهانی دوم تغییر کرد. فشار زمان جنگ تقاضا برای هر نوع کالایی را افزایش داد، این در حالی بود که منابع نیروی انسانی صنعتی نیز به شدت افت نمود. همین عامل باعث افزایش مکانیزه شدن صنعت شد. در دهه ۱۹۵۰ انواع ماشین‌آلات پیچیده‌تر و متنوع‌تر شد که همین موضوع منجر به آغاز وابستگی صنعت به ماشین شد.

با رشد این وابستگی، تمرکز روی زمان توقف بیشتر و مهم‌تر شد. این موضوع باعث به وجود آمدن این تفکر شد که باید از خرابی تجهیزات جلوگیری نمود که خود منتهی به مفهوم نگهداری و تعمیرات پیش‌گیرانه شد. در دهه ۱۹۶۰، این مفهوم بیشتر شامل انجام تعمیر اساسی بر روی تجهیزات در فواصل زمانی ثابت می‌شد.

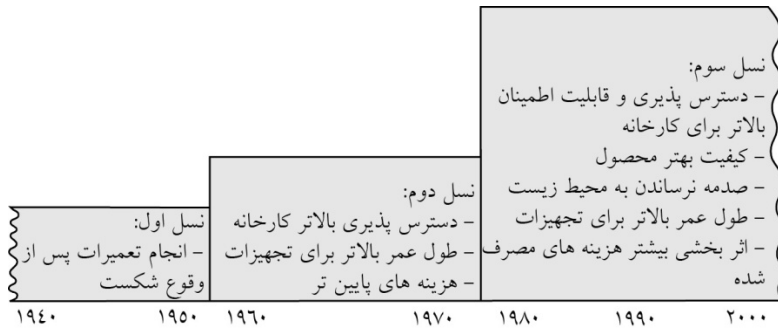
افزایش تدریجی هزینه نگهداری و تعمیرات به نسبت هزینه سایر فعالیت‌ها نیز باعث رشد سیستم‌های برنامه‌ریزی و کنترل نگهداری و تعمیرات شد. همین سیستم‌ها کمک بزرگی به تحت کنترل درآوردن نگهداری و تعمیرات نمودند و امروزه بخش مهمی از نگهداری و تعمیرات هستند. در نهایت، حجم سرمایه موجود در تجهیزات ثابت به علاوه رشد سریع هزینه‌های سرمایه، موجب تفکر در مورد راه‌های افزایش عمر تجهیزات شد.

نسل سوم

از اواسط دهه ۱۹۷۰، فرآیند تغییر در صنعت حتی شتاب بیشتری گرفت. این تغییرات را می‌توان تحت عناوین *انتظارات، پژوهش‌ها و تکنیک‌های جدید دسته‌بندی نمود*.

انتظارات جدید

شکل ۱.۱ نشان می‌دهد که چگونه این انتظارات جدید از نگهداری و تعمیرات رشد نمودند.



شکل ۱.۱: رشد انتظارات از نگهداری و تعمیرات

زمان‌های توقف به واسطه کاهش نرخ تولید، افزایش هزینه‌های عملیات، و تأثیراتشان بر کیفیت خدمات به مشتریان، بر قدرت بهره‌وری تجهیزات و دارایی‌های فیزیکی اثر می‌گذارند. در دهه‌های ۶۰ و ۷۰ میلادی، این موضوع یکی از دغدغه‌های اصلی بخش‌های معدن، حمل‌ونقل و ساخت و تولید بود. با حرکت جهانی به سمت سیستم‌های تولید بهنگام^۱، آثار منفی توقف تولید بیشتر نمایان می‌شود زیرا که با کاهش مواد و قطعات در انبار، حتی یک خرابی کوچک در تجهیزات ممکن است بر کل روند تولید کارخانه تأثیرگذار باشد. در سال‌های اخیر، رشد مکانیزاسیون و اتوماسیون بدین معنی بوده است که اکنون قابلیت اطمینان و دسترس‌پذیری از مسائل کلیدی بخش‌های مختلف مانند بهداشت و درمان، پردازش اطلاعات، مخابرات، و مدیریت ساختمان نیز هستند.

همچنین اتوماسیون بیشتر، به معنی آن است که شکست دستگاه‌ها به طور روزافزون بر توانایی ما در حفظ استانداردهای کیفیت دلخواه تأثیر می‌گذارد. این موضوع همان‌طور که بر استانداردهای تولید اثرگذار است، بر استانداردهای خدمات نیز تأثیر خواهد داشت.

به عنوان نمونه، خرابی تجهیزات همان قدر که می‌تواند بر دستیابی به تفرانس‌های تعیین شده در ساخت و تولید تأثیرگذار باشد، بر روی سیستم تهویه مطبوع ساختمان و یا تأخیر در سیستم حمل‌ونقل نیز می‌تواند مؤثر باشد.

تعداد بیشتری از شکست‌ها دارای پیامدهای جدی ایمنی و محیط‌زیستی خواهند بود، و این در حالی است که استانداردهای این بخش‌ها به سرعت در حال ارتقا و سخت‌گیری بیشتر هستند. در برخی قسمت‌های جهان به مرحله‌ای رسیده‌ایم که سازمان‌ها یا خود را با انتظارات ایمنی و محیط‌زیستی جامعه تطبیق می‌دهند و یا اینکه باید دست از کار بکشند. این موضوع باعث تشدید وابستگی ما به سلامت و تمامیت دارایی‌های فیزیکی می‌شود. چنین وضعیتی دیگر فراتر از هزینه‌های مالی صرف است و به سادگی می‌تواند بر روی بقای سازمان تأثیرگذار باشد.

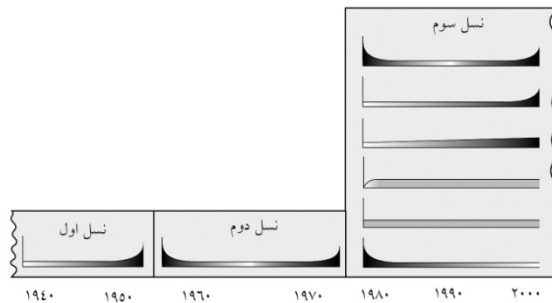
در حالی که وابستگی ما به تجهیزات فیزیکی افزایش می‌یابد، هزینه‌های مالکیت و عملیات این دارایی‌ها نیز در حال رشد است. برای تضمین بالاترین نرخ بازگشت سرمایه، باید بتوانیم از دارایی‌های فیزیکی تا زمان مورد نیاز به طور موثر استفاده نماییم. در نهایت خود هزینه‌های نگهداری و تعمیرات چه به صورت مطلق و چه نسبت به کل هزینه‌ها هنوز در حال افزایش است. در برخی از صنایع، هزینه‌های نگهداری و تعمیرات دارای رتبه دوم و یا حتی اول در میان هزینه‌های عملیاتی است. در نتیجه، تنها در عرض سی سال نگهداری و تعمیرات از مرحله‌ای که هیچ اهمیتی نداشت به صدر جدول اولویت‌های کنترل هزینه رسیده است.

پژوهش‌های جدید

جدا از بحث افزایش انتظارات، پژوهش‌های جدید، بسیاری از باورهای اصلی ما درباره عمر و شکست (خرابی) را تغییر داده‌اند. به طور خاص، آشکار شده است که برای بیشتر تجهیزات ارتباط میان افزایش عمر کاری و احتمال خرابی تجهیزات کمتر از میزانی است که قبلاً می‌پنداشتیم. شکل ۲.۱ نشان می‌دهد که چگونه در ابتدا به سادگی تصور می‌شد که با افزایش عمر تجهیزات احتمال شکست آن‌ها نیز افزایش می‌یابد. آگاهی

بیشتر درباره شکست‌های زود هنگام باعث شد تا در نسل دوم اعتقاد فراگیری نسبت به اهمیت منحنی وانی شکل^۱ ایجاد شود.

اما پژوهش‌های نسل سوم در عمل نشان داد که نه یک یا دو بلکه واقعاً شش الگوی شکست (خرابی) وجود دارند. چنانکه در این فصل مورد بحث قرار خواهد گرفت یکی از نتایجی که از این پژوهش‌ها حاصل می‌شود آگاهی فزاینده‌ای درباره این موضوع است که با وجود اینکه ممکن است فعالیت‌های نگهداری و تعمیرات سنتی درست مطابق برنامه انجام شوند، با این حال بسیاری از آن‌ها عملاً مفید نیستند، و ممکن است بعضی از آن‌ها با تولید نیز تداخل داشته یا حتی خطرناک باشند. این موضوع به طور خاص در مورد بسیاری از فعالیت‌های نگهداری و تعمیرات پیشگیرانه صادق است. از طرف دیگر، بسیاری از فعالیت‌های نگهداری و تعمیرات که برای عملیات ایمن سیستم‌های پیچیده صنعتی ضروری است در برنامه‌های نت وجود ندارند.



شکل ۲.۱: تغییر تصور درباره الگوی شکست (خرابی) تجهیزات در طی دهه‌های گذشته

به عبارت دیگر، به طور کلی صنایع توجه بسیار زیادی صرف انجام صحیح فعالیت‌های نگهداری و تعمیرات می‌نمایند (انجام صحیح فعالیت)، در حالی که آن‌ها باید بیشتر، به این موضوع توجه کنند و اطمینان یابند که فعالیت‌های برنامه‌ریزی شده آیا همان چیزی هستند که باید واقعاً انجام شود (انجام فعالیت صحیح).

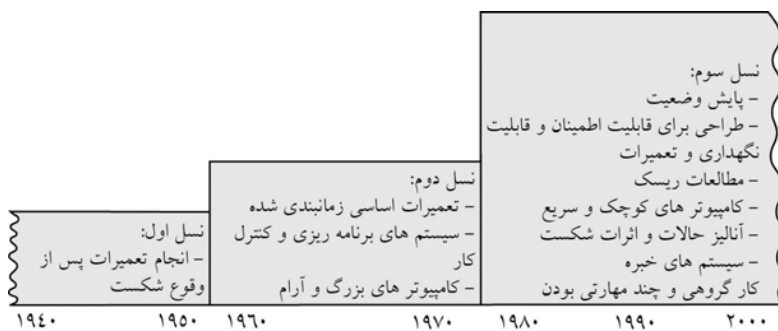
تکنیک‌های جدید

مفاهیم و تکنیک‌های جدید نگهداری و تعمیرات، رشد چشمگیری داشته‌اند. طی بیست سال گذشته صدها تکنیک جدید ایجاد و توسعه یافته و هر هفته تکنیک‌های جدید بیشتری معرفی می‌شود.

شکل ۳.۱ نشان می‌دهد که چگونه تاکید کلاسیک بر تعمیرات اساسی^۱ و سیستم‌های اجرایی ارتقا یافته و در نتیجه پیشرفت‌های جدید زیادی در زمینه‌های مختلف را با خود همراه کرده است.

این پیشرفت‌های جدید عبارتند از:

- ابزارهای کمکی برای تصمیم‌گیری مانند بررسی مخاطرات، بررسی حالات و اثرات شکست^۲ و سیستم‌های خبره
- تکنیک‌های جدید نگهداری و تعمیرات مانند پایش وضعیت^۳
- طراحی تجهیزات با تاکید مضاعف بر قابلیت اطمینان و قابلیت تعمیر و نگهداری
- گرایش قابل توجه تفکر سازمانی به سمت مشارکت، کار گروهی و انعطاف‌پذیری.



شکل ۳.۱: تغییرات در تکنیک‌های نگهداری و تعمیرات

- 1- Overhaul
- 2- Failure Modes and Effects Analysis (FMEA)
- 3- Condition Monitoring

همان‌طور که قبلاً گفته شد امروزه یکی از اصلی‌ترین چالش‌های متخصصان نگهداری و تعمیرات تنها یادگیری این تکنیک‌های جدید نیست بلکه علاوه بر آن تصمیم‌گیری درباره ضرورت و کارآمدی هر یک از آنها برای سازمان است. اگر تصمیم صحیحی اتخاذ شود احتمال ارتقای عملکرد تجهیز و به طور هم‌زمان ثابت نگاه داشتن و یا حتی کاهش هزینه‌های نگهداری و تعمیرات وجود دارد. و اگر تصمیم اشتباهی اتخاذ شود مشکلات جدیدی بوجود آمده و مشکلات قبل نیز بدتر خواهند شد.

چالش‌های پیش روی نگهداری و تعمیرات

اولین صنعتی که به طور سیستماتیک با این چالش‌ها روبرو شد صنعت هواپیمایی تجاری (غیرنظامی) بود. یکی از تعیین‌کننده‌ترین واکنش‌های آن‌ها درک این موضوع بود که باید به همان اندازه که برای انجام صحیح فعالیت‌های نگهداری و تعمیرات تلاش می‌شود به انتخاب صحیح فعالیت‌ها نیز توجه شود. آگاهی از این موضوع منجر به فرآیند تصمیم‌گیری فراگیر شد که در داخل صنعت هوانوردی با عنوان MSG3 و در خارج از آن به عنوان نگهداری و تعمیرات مبتنی بر قابلیت اطمینان یا RCM شناخته می‌شوند. هم‌اکنون تقریباً در تمامی زمینه‌های فعالیت بشر، RCM برای افراد مسئول دارایی‌های فیزیکی به همان اندازه حیاتی است که حسابداری دو طرفه برای مسئولین دارایی‌های مالی مهم است. جهت حفظ کارکرد دارایی‌های فیزیکی، هیچ تکنیک قابل مقایسه دیگری برای شناسایی حداقل فعالیت‌های صحیح و ایمن مورد نیاز به ویژه در موقعیت‌های بحرانی و خطرناک وجود ندارد. امروزه شناخت روزافزونی در سطح جهان از نقش RCM در تدوین استراتژی مدیریت دارایی‌های فیزیکی و اهمیت پیاده‌سازی صحیح آن به وجود آمد که باعث شده تا انجمن مهندسان خودروی آمریکا استاندارد SAE Standard JA1011 را با عنوان " معیار ارزیابی فرآیندهای نگهداری و تعمیرات مبتنی بر قابلیت اطمینان " منتشر نماید.

فرآیندهای تشریح شده در فصل‌های ۲ تا ۱۰ این کتاب مطابق با این استاندارد هستند. سایر قسمت‌های کتاب درباره چگونگی اعمال نمودن RCM، و چگونگی پیاده‌سازی

سیاست‌های مدیریت شکست مبتنی بر RCM است؛ علاوه به این درمورد برخی موضوعات تکنیکی مهم اطلاعات بیشتری ارائه شده است. در ادامه این فصل، RCM با جزئیات بیشتری معرفی می‌شود.

۲.۱. نگهداری و تعمیرات و RCM

از منظر مهندسی، مدیریت هر دارائی فیزیکی دارای دو جزء است. اول باید مورد نگهداری و تعمیرات قرار گیرد و همچنین هر چند وقت یکبار ممکن است نیاز به تغییرات اصلاحی^۱ داشته باشد.

نگهداری و تعمیر (maintain) به مفهوم باعث ادامه گشتن (cause to continue) در لغت نامه آکس

فورد و حفظ وضعیت فعلی (keep in an existing state) در لغت‌نامه وبستر تعریف شده است. پس نگهداری و تعمیرات به معنی "حفظ نمودن چیزی" است. از طرف دیگر، این توافق وجود دارد که اصلاح نمودن به معنی ایجاد تغییر می‌باشد. این تفاوت میان نت و تغییرات اصلاحی دارای معانی عمیقی است که به طور مفصل در فصول بعد مورد بحث قرار گرفته‌اند. اما در این قسمت تمرکز ما بر روی نگهداری و تعمیرات است. وقتی ما شروع به نگهداری و تعمیر چیزی می‌کنیم، می‌خواهیم باعث ادامه چه چیزی شویم؟ وضعیت فعلی چیست که می‌خواهیم آنرا حفظ نماییم؟

پاسخ این سؤال‌ها را می‌توان در این حقیقت یافت که هر دارائی فیزیکی برای این به کار گرفته می‌شود چون کسی می‌خواهد توسط آن کاری را انجام دهد. به عبارت دیگر، انتظار می‌رود که کارکرد یا کارکردهای خاصی توسط تجهیز انجام شود. می‌توان نتیجه گرفت که وقتی ما تجهیز را مورد نگهداری و تعمیر قرار می‌دهیم، می‌خواهیم وضعیتی را حفظ نماییم که در آن تجهیز به انجام آنچه کاربرانش می‌خواهند ادامه دهد.

نگهداری و تعمیرات: تضمین ادامه فعالیت دارائی‌های فیزیکی در انجام آنچه کاربرانشان از آن‌ها انتظار دارند

این که کاربران چه انتظاراتی دارند وابسته به این است که تجهیز دقیقاً در کجا و چگونه مورد استفاده قرار می‌گیرد (شرایط عملیات). بدین ترتیب می‌توان تعریف رسمی زیر را برای نگهداری و تعمیرات مبتنی بر قابلیت اطمینان بدست آورد:

نگهداری و تعمیرات مبتنی بر قابلیت اطمینان فرآیندی است برای تعیین آنچه باید انجام شود تا ادامه فعالیت دارائی فیزیکی در انجام آنچه کاربرانش در شرایط عملیاتی موجود می‌خواهند تضمین شود

۳.۱ RCM: هفت پرسش اصلی

فرآیند RCM به شرح زیر مستلزم پرسش هفت سوال درباره تجهیز یا سیستم مورد بررسی است:

- کارکرد^۱ها و استانداردهای عملکرد مربوطه تجهیز در شرایط عملیاتی موجود چیست؟
 - به چه صورت‌هایی ممکن است تجهیز از انجام کارکردهایش باز ایستد؟
 - چه چیزی باعث وقوع هر کدام از شکست‌های (خرابی‌های) کارکردی می‌شود؟
 - در زمان رخداد هر شکست چه اتفاقاتی روی می‌دهد؟
 - هر شکست از چه نظرهایی اهمیت دارد؟
 - برای پیش‌بینی یا پیش‌گیری از هر شکستی چه می‌توان انجام داد؟
 - چه باید کرد اگر نتوان فعالیت پیش‌اقدام^۲ مناسبی پیدا کرد؟
- این پرسش‌ها در پاراگراف‌های بعد به طور مختصر و در فصول ۲ تا ۱۰ به طور کامل مورد بحث قرار گرفته‌اند.

کارکردها و استانداردهای عملکرد

پیش از اعمال نمودن فرآیند مورد استفاده برای تعیین آنچه باید انجام شود تا تضمین شود دارائی فیزیکی در شرایط عملیاتی موجود آنچه را که کاربرانش می‌خواهند را انجام خواهد داد، دو کار باید انجام داد:

- تعیین اینکه کاربران از تجهیز انتظار انجام چه کاری را دارند
 - اطمینان از اینکه تجهیز دارای توانایی انجام خواسته کاربران است.
- به همین دلیل اولین گام در فرآیند RCM تعریف کارکردهای هر تجهیز در شرایط عملیاتی‌اش، به علاوه استانداردهای عملکرد مورد نظر است. آنچه کاربران ممکن است از تجهیزات انتظار داشته باشند را می‌توان به دو دسته تقسیم نمود:
- **کارکردهای اولیه:** انتظارات رده اول از تجهیز را خلاصه می‌کنند. این دسته از کارکردها معمولاً مواردی مانند سرعت، نرخ خروج، ظرفیت حمل یا ذخیره‌سازی، کیفیت محصول و خدمات به مشتریان را در بر می‌گیرد.
 - **کارکردهای ثانویه:** تصدیق می‌کند از هر تجهیز انتظاراتی بیشتر از انجام کارکردهای اولیه وجود دارد. کاربران همچنین انتظاراتی در زمینه‌هایی مانند ایمنی، کنترل، آلودگی، راحتی، تمامیت سازه‌ای، صرفه‌جویی، حفاظت، راندمان عملیات، تطابق با مقررات محیط‌زیستی و یا حتی ظاهر تجهیز دارند.
- کاربران تجهیزات معمولاً در بهترین موقعیتی قرار دارند که بتوانند درباره نقش هر تجهیز بر بهزیستی فیزیکی و مالی سازمان به عنوان یک کل اظهارنظر نمایند. پس بسیار ضروری می‌باشد که ایشان از ابتدا در فرآیند RCM مشارکت داده شوند.
- اگر تعریف کارکردها به درستی انجام شود، معمولاً این مرحله به تنهایی تا یک سوم از کل زمان مورد نیاز برای فرآیند تحلیل RCM را لازم دارد. همچنین این مرحله معمولاً باعث می‌شود که گروه تحلیل‌گران، حجم بسیار زیادی از مطالب را درباره نحوه کارکرد واقعی تجهیزات بیاموزند.
- کارکردها با جزئیات کامل در فصل دوم کتاب موشکافی شده‌اند.

شکست‌های کارکردی^۱

اهداف نگهداری و تعمیرات با توجه به کارکردها و انتظارات عملکرد مربوط به تجهیز تعریف می‌شوند. اما چگونه نگهداری و تعمیرات می‌تواند این اهداف را برآورده نماید؟ تنها اتفاقی که می‌تواند تجهیز را از عملکرد مطابق با استاندارد مورد نیاز کاربرانش متوقف نماید، نوعی از شکست (خرابی) است. نگهداری و تعمیرات با بکارگیری رویکردی مناسب برای مدیریت شکست‌ها می‌تواند به اهدافش نائل شود. اما پیش از اینکه بتوانیم ترکیب مناسبی از ابزارهای مدیریت شکست را بکار گیریم، باید بتوانیم انواع شکست‌های ممکن را شناسایی نماییم.

فرآیند RCM این کار را در دو مرحله انجام می‌دهد:

- در ابتدا، شناسایی چگونگی شرایط در وضعیت شکست
- سپس با پرسش از اینکه چه پیشامدهایی می‌توانند باعث ایجاد وضعیت شکست برای یک تجهیز شوند.

در دنیای RCM، این وضعیت‌های شکست به عنوان شکست‌های کارکردی شناخته می‌شوند چون وقتی رخ می‌دهند که تجهیز قادر به انجام یک کارکرد در حد استاندارد مورد نظر کاربر نباشد. این تعریف علاوه بر عدم توانایی کلی در انجام کارکرد، شکست‌های جزئی را هم در بر می‌گیرد که در آن‌ها تجهیز هنوز کار می‌کند ولی در سطح عملکردی غیرقابل قبول (شامل مواردی که تجهیز نمی‌تواند سطح قابل قبولی از کیفیت یا دقت را حفظ نماید) قرار دارد. واضح است که این وضعیت‌ها فقط وقتی قابل شناسایی هستند که کارکردهای تجهیز و استانداردهای عملکرد مربوطه تعریف شده باشند.

حالات شکست^۱

همان‌طور که در پاراگراف پیشین ذکر شد، پس از اینکه هرکدام از شکست‌های کارکردی شناسایی شدند، قدم بعد تلاش در جهت شناسایی تمامی پیشامدهایی است که به طور معقولانه‌ای ممکن است باعث وقوع هر کدام از وضعیت‌های شکست (خرابی) شوند. از این پیشامدها می‌توان به حالات شکست تعبیر نمود. حالات شکست احتمالی معقول، شامل تمام آنهایی هستند که قبلاً برای تجهیزات همانند در شرایط عملیاتی مشابه رخ داده‌اند، و یا شکست‌هایی که هم اکنون جهت جلوگیری از وقوعشان از روش‌های موجود نگهداری و تعمیرات استفاده می‌شود، و نیز شکست‌هایی که تاکنون رخ نداده‌اند ولی در شرایط کاری مورد بررسی به عنوان احتمالات واقعی می‌توانند مورد توجه قرار گیرند.

فهرست سنتی حالات شکست، آنهایی را در بر می‌گیرد که به واسطه فرسودگی یا سایش و یا گسیختگی نرمال رخ می‌دهند. اما چنین فهرستی باید شامل شکست‌های ناشی از خطای انسانی (چه خطای اپراتور و چه خطای پرسنل نت)، و عیوب طراحی نیز باشد که در نتیجه بتوان تمام علل محتمل شکست تجهیزات را شناسایی نموده و به طور مناسبی پوشش داد. همچنین بسیار مهم است که علت هر شکستی با جزئیات کافی شناسایی شود تا اطمینان حاصل شود که زمان و انرژی بابت سعی در درمان نشانه‌های شکست به جای علل آن به هدر نرود. از طرف دیگر، اطمینان از عدم هدر رفتن زمان در خود بررسی‌ها به علت پرداختن بیش از حد به جزئیات نیز دارای اهمیت است.

اثرات شکست^۲

قدم چهارم در فرآیند RCM، مستلزم فهرست نمودن اثرات شکست می‌باشد که تشریح می‌نماید در زمان وقوع هر کدام از حالات شکست چه اتفاقاتی رخ می‌دهند. این شرح

1- Failure Moods

2- Failure effects

اثرات شکست باید شامل تمامی اطلاعات مورد نیاز برای کمک به ارزیابی پیامدهای شکست از جمله موارد زیر شود:

- چه شواهدی حاکی از رخداد شکست است.
- شکست به چه صورت(هایی) می‌تواند تهدیدی برای ایمنی یا محیط‌زیست باشد.
- خرابی به چه صورت(هایی) می‌تواند بر روی تولید یا عملیات تأثیرگذار باشد.
- چه آسیب‌های فیزیکی‌ای توسط شکست ایجاد می‌شود.
- برای تعمیر شکست چه باید انجام شود.

حالات و اثرات شکست با جزئیات بیشتری در فصل چهارم مورد بحث قرار گرفته‌اند. فرآیند شناسایی کارکردها، شکست‌های کارکردی، حالات و اثرات شکست اغلب فرصت‌های بسیار استثنائی و جالبی را برای ارتقای عملکرد و ایمنی، و همچنین حذف زوائد به دست می‌دهد.

پیامدهای شکست^۱

بررسی دقیق یک پیمانکاری متوسط صنعتی ممکن است منتهی به سه تا ده هزار حالت شکست احتمالی شود. این شکست‌ها هر کدام به روشی بر سازمان تأثیرگذار است، و در هر مورد نوع تأثیرات نیز ممکن است متفاوت باشند؛ مثلاً ممکن است بر روی عملیات تأثیر بگذارند. همچنین ممکن است تأثیراتی بر کیفیت محصول، خدمات به مشتریان، ایمنی یا محیط‌زیست داشته باشند. همه آنها برای تعمیر زمان‌بر بوده و نیاز به صرف هزینه دارند.

این پیامدها بیش‌ترین نقش را در تعیین مقدار تلاش لازم برای جلوگیری از وقوع هر کدام از شکست‌ها دارند. به عبارت دیگر، اگر یک شکست دارای پیامدهای خطرناکی باشد، ترجیحاً زمان و انرژی بیشتری برای اجتناب از رخداد آن صرف می‌نماییم. از طرف دیگر، اگر تأثیرات شکست کم و یا قابل اغماض باشد می‌توان هیچ نگهداری و تعمیری به جز تمیزکاری و روغن‌کاری‌های عادی برای آن در نظر نگرفت.

یکی از برجستگی‌های RCM در تصدیق اهمیت بیشتر پیامدهای شکست نسبت به ویژگی‌های فنی آن می‌باشد. در حقیقت RCM به وضوح تنها دلیل انجام هر فعالیت نگهداری و تعمیرات پیش‌اقدامی را در اجتناب یا کاهش پیامدهای شکست و نه فقط در جلوگیری از وقوع شکست به صورت فی‌نفسه می‌داند. فرآیند RCM این پیامدها را در چهار دسته به شرح زیر تقسیم‌بندی می‌کند:

- **پیامدهای شکست‌های پنهان:** شکست‌های پنهان دارای اثرات مستقیم نمی‌باشند، ولی ممکن است که سازمان را با شکست‌های چندگانه دارای پیامدهای خطرناک و اغلب فاجعه بار روبرو کنند (اکثر این گونه شکست‌ها مربوط به تجهیزات محافظی هستند که حالت شکست ایمن^۱ ندارند).
- **پیامدهای ایمنی و محیط‌زیستی:** یک شکست اگر فردی را کشته یا زخمی کند، دارای پیامدهای ایمنی است. اگر منتهی به نقض استانداردی محیط‌زیستی در ابعاد شرکتی، منطقه‌ای، ملی یا بین‌المللی شود شکست دارای پیامدهای زیست محیطی است.
- **پیامدهای عملیاتی:** یک شکست دارای پیامدهای عملیاتی است اگر بر روی تولید (نرخ خروج، کیفیت محصول، خدمات به مشتریان، و یا هزینه‌های عملیات به علاوه هزینه‌های مستقیم تعمیر) اثرگذار باشد.
- **پیامدهای غیرعملیاتی:** شکست‌های آشکاری که در این دسته جای می‌گیرند، بر روی ایمنی یا تولید تأثیری ندارند و فقط هزینه‌های مستقیم تعمیر را موجب می‌شوند.

در ادامه خواهیم دید که چگونه RCM از این دسته‌بندی‌ها به عنوان مبنای یک چهارچوب استراتژیک برای تصمیم‌گیری‌های مربوط به نگهداری و تعمیرات استفاده می‌نماید. RCM با استفاده از یک بررسی ساختاریافته پیامدهای حالات شکست (با توجه به دسته‌بندی فوق) اهداف عملیاتی، ایمنی و محیط‌زیستی واحد نگهداری و تعمیرات را با هم ترکیب و کمک می‌کند که ایمنی و محیط‌زیست نیز به مسیر اصلی جریان مدیریت نگهداری و تعمیرات وارد شوند.

از سویی فرآیند ارزیابی پیامدها باعث کم‌رنگ‌تر شدن این ایده می‌شود که هر نوع شکستی آن‌قدر بد و نامطلوب است که حتماً باید از آن اجتناب نمود. در این مسیر، تمرکز متوجه آن دسته از فعالیت‌های نگهداری و تعمیراتی می‌شود که بیش‌ترین تأثیر را بر عملکرد سازمان داشته و باعث عدم صرف انرژی بر روی فعالیت‌های کم و یا بی‌تأثیر می‌شود. تفکر درباره روش‌های مختلف مدیریت شکست را به طور وسیع‌تری تشویق کرده و از تمرکز صرف بر پیش‌گیری از شکست می‌کاهد. تکنیک‌های مدیریت شکست را می‌توان به دو دسته تقسیم نمود:

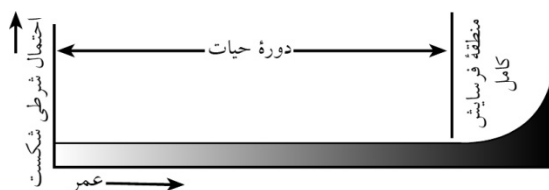
- **فعالیت‌های پیش‌اقدام (آینده نگر)**^۱: اینها فعالیت‌هایی هستند که پیش از وقوع شکست و برای جلوگیری از وارد شدن به وضعیت شکست انجام می‌شوند. این فعالیت‌ها آنچه که به صورت سنتی به عنوان نگهداری و تعمیرات "پیشگویانه" و "پیش‌گیرانه" شناخته می‌شوند را در بر می‌گیرد، اگرچه بعداً خواهیم دید که RCM از عبارات بازسازی زمان‌بندی شده^۲، از رده خارج نمودن زمان‌بندی شده^۳ و نگهداری و تعمیرات/اقتضایی^۴ استفاده می‌نماید.
- **اقدامات پیش‌فرض**^۵: این اقدامات با خود وضعیت شکست سر و کار دارند و در زمانی انتخاب می‌شوند که امکان شناسایی فعالیت پیش‌اقدام مؤثری وجود ندارد. اقدامات پیش‌فرض شامل جستجوی شکست^۶، بازطراحی^۷ و کارکرد تا شکست^۸ است.

فرآیند ارزیابی پیامدها مجدداً در ادامه این فصل به اختصار و در فصل پنجم به طور کامل شرح داده می‌شود. قسمت بعد با جزئیاتی بیشتر به فعالیت‌های پیش‌اقدام می‌پردازد.

-
- 1- Proactive Tasks
 - 2- Scheduled Restoration
 - 3- Scheduled Discard
 - 4- On-Condition Maintenance
 - 5- Default Actions
 - 6- Failure-Finding
 - 7- Redesign
 - 8- Run-to-Failure

فعالیت‌های پیش‌اقدام

بسیاری از افراد هنوز بر این باورند که بهترین روش برای افزایش دسترس‌پذیری کارخانه انجام نوعی فعالیت پیش‌اقدام به صورت روتین است. دانش نسل دوم نگهداری و تعمیرات پیشنهاد می‌کند که این کار به وسیله نوعی تعمیرات اساسی یا تعویض قطعات در فواصل زمانی ثابت انجام گیرد. شکل ۴.۱ نشان‌گر نگاه به شکست با فواصل زمانی ثابت است.



شکل ۴.۱: نگاه سنتی به شکست

شکل ۴.۱ بر این فرض استوار است که بیشتر اقلام برای یک دوره X به صورت قابل اطمینانی کار کرده و سپس دچار فرسایش می‌شوند. این باور کلاسیک بیان می‌کند که وجود داده‌های فراوان و کافی از خرابی، ما را قادر می‌سازد که بتوانیم این دوره زمانی را تعیین نموده و بتوانیم کمی قبل از شکست، اقدامات پیش‌گیرانه را انجام دهیم.

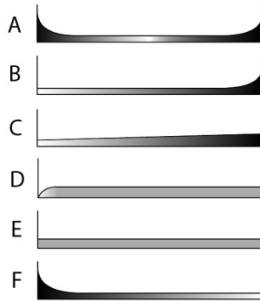
این مدل برای تعدادی از انواع تجهیزات ساده و برای برخی از اقلام پیچیده‌تر ولی دارای بعضی حالت شکست غالب، معتبر است. به طور خاص، ویژگی‌های فرسایشی را اغلب وقتی می‌توان یافت که تجهیز در برخورد مستقیم با محصول قرار دارد. همچنین اغلب شکست‌های وابسته به عمر مربوط به خستگی، خوردگی، سایش و تبخیر هستند.

اما به طور کلی هم‌اکنون تجهیزات بسیار پیچیده‌تر از بیست سال قبل شده‌اند. این موضوع چنانکه در شکل ۵.۱ نشان داده شده باعث ایجاد جهشی در الگوهای شکست شده است. این منحنی‌ها احتمال شرطی شکست را در مقایسه با عمر کاری برای اقلام مختلف الکتریکی و مکانیکی نشان می‌دهند.

الگوی A همان منحنی وانی شکل معروف است. این منحنی با احتمال زیاد وقوع خرابی شروع شده (که به عنوان شکست زود هنگام در زمان شروع به کار شناخته می‌شود)،

سپس با احتمال شرطی شکست ثابت و یا دارای افزایش کم ادامه یافته و سپس دوباره وارد مرحله فرسایش کامل تا خرابی می‌شود.

الگوی B احتمال شرطی شکست ثابت و یا با رشد کم را نشان می‌دهد که در نهایت مانند شکل ۴.۱ به یک محدوده فرسایش کامل تا شکست ختم می‌شود.



شکل ۵.۱: شش الگوی شکست

الگوی C نشانگر افزایش آرام احتمال شرطی شکست می‌باشد، ولی سن خاصی برای فرسایش که منتجی به شکست شود را نمی‌توان تشخیص داد. الگوی D احتمال شرطی شکست پایینی را برای اقلام نو که تازه وارد کار شده‌اند نشان می‌دهد، سپس یک افزایش سریع تا سطحی که احتمال ثابت بماند وجود دارد. این در حالی است که الگوی E یک احتمال شرطی شکست ثابت را در تمام مدت عمرش (شکست تصادفی) نشان می‌دهد. الگوی F با احتمال بالای شکست زودهنگام در زمان شروع به کار آغاز شده که بعد از مدتی افت نموده و به صورت احتمال شرطی شکست ثابت و یا دارای رشد کم در می‌آید.

مطالعات انجام شده بر هواپیماهای غیرنظامی نشان می‌دهد که ۴٪ اقلام با الگوی A مطابقت داشته، ۲٪ با الگوی B، ۵٪ با الگوی C، ۷٪ با D، ۱۴٪ با E و حداقل ۶۸٪ با الگوی F مطابقت دارند. (البته تعداد اقلامی که در صنعت از این الگوها پیروی می‌کنند الزاماً مطابق با آنچه در صنعت هوایی دیده شده نخواهد بود، ولی شکی در این موضوع وجود ندارد که با هرچه پیچیده‌تر شدن سیستم‌ها، الگوهای E و F را نیز هرچه بیشتر خواهیم دید.)

این یافته‌ها در تقابل با این باور است که همیشه رابطه مستقیمی بین عمر کارکرد و قابلیت اطمینان وجود دارد. چنین باوری به این عقیده منتهی شده بود که هرچه تعمیرات اساسی بیشتری انجام شود، احتمال شکست نیز بیش‌تر کاهش می‌یابد. امروزه این ایده به ندرت صحیح است. محدودیت‌های سنی نقش بسیار کمی در افزایش قابلیت اطمینان اقلام پیچیده دارند، مگر این‌که حالت شکست غالبی وجود داشته باشد که وابسته به عمر باشد. در حقیقت تعمیرات اساسی حتی ممکن است به واسطه وارد کردن احتمال شکست زود هنگام در شروع به کار سیستم‌هایی که قبلاً به پایداری رسیده بودند، عملاً نرخ شکست واقعی را افزایش دهند.

آگاهی از این واقعیت‌ها باعث شده که برخی سازمان‌ها ایده نگهداری و تعمیرات پیش‌اقدام را به طور کامل رها کنند. در حقیقت این روش برای خرابی‌های دارای پیامدهای کوچک صحیح است. اما اگر پیامدهای شکست جدی‌تر باشند، حتماً باید در زمینه پیشگیری یا پیش‌بینی وقوع‌شان و یا حداقل کاهش پیامدهای آن کاری انجام داد. این موضوع باعث بازگشت مجدد ما به پرسش درباره فعالیت‌های پیش‌اقدام می‌شود. چنان‌که قبلاً گفته شد، RCM فعالیت‌های پیش‌اقدام را به شرح زیر به سه دسته تقسیم می‌نماید:

- فعالیت‌های بازسازی زمان‌بندی شده.
- فعالیت‌های از رده خارج کردن زمان‌بندی شده.
- فعالیت‌های اقتضایی زمان‌بندی شده.

فعالیت‌های بازسازی و از رده خارج کردن زمان‌بندی شده

بازسازی زمان‌بندی شده شامل بازسازی و ساخت مجدد قطعه و یا تعمیر اساسی یک مجموعه قبل و یا در زمان محدودیت سنی‌اش و بدون توجه به وضعیتش در آن زمان است. به طرز مشابهی، از رده خارج کردن زمان‌بندی شده شامل از رده خارج نمودن اقلام قبل و یا در زمان محدودیت سنی و بدون توجه به وضعیت‌شان است.

مجموعاً این دو نوع فعالیت را امروز با عنوان نگهداری و تعمیرات پیشگیرانه می‌شناسند. قبلاً این فعالیت‌ها گسترده‌ترین نوع نگهداری و تعمیراتی رایج بودند. به دلایلی که ذکر شد، امروز نسبت به بیست سال قبل، از این فعالیت‌ها بسیار کمتر استفاده می‌شود.

فعالیت‌های اقتضایی^۱

نیاز مداوم به جلوگیری از انواع خاصی از شکست، و افزایش عدم توانایی تکنیک‌های کلاسیک برای جلوگیری از آن‌ها، علل رشد انواع جدید مدیریت شکست هستند. قسمت عمده‌ای از این تکنیک‌ها بر این اصل استوارند که بسیاری از شکست‌ها در حدود زمانی وقوع‌شان نوعی از هشدار را از خود نشان می‌دهند. این هشدارها به عنوان شکست‌های بالقوه شناخته می‌شوند، و به صورت شرایط فیزیکی قابل تمایزی تعریف می‌شوند که نشان می‌دهند که یک شکست کارکردی روی خواهد داد و یا اینکه در حال وقوع است. تکنیک‌های جدیدی برای کشف شکست‌های بالقوه مورد استفاده قرار می‌گیرند تا بتوان از پیامدهایی اجتناب ورزید که ممکن است در اثر ادامه وضعیت تا منتهی شدن به شکست کارکردی رخ بدهند. به این نوع تکنیک‌ها، فعالیت‌های اقتضایی گفته می‌شود چرا که تا زمانی که شرایط استاندارد عملکرد اقتضا نماید تجهیز در حال ادامه کار نگاه داشته می‌شود. (نگهداری و تعمیرات اقتضایی شامل نت پیشگویانه^۲، نت اقتضایی مبتنی بر وضعیت و پایش وضعیت^۳ است.)

اگر از فعالیت‌های اقتضایی به طور مناسبی استفاده شود برای مدیریت خرابی بسیار مناسب است؛ ولی البته در برخی از شرایط می‌تواند اتلاف وقت پر هزینه‌ای باشد. RCM در این زمینه امکان تصمیم‌گیری با ضریب اطمینان بالایی را ارائه می‌کند.

-
- 1- On-condition Tasks
 - 2- Predictive Maintenance
 - 3- Condition Monitoring