

الباب الخامس والثلاثون

تفعيل نظام الأيزو والماسب

1-35 المراجعات الداخلية

المراجعات الداخلية لنظام الجودة لفحص ومعرفة ه نظام الجودة يطبق بطريقة صحيحة وفعالية و لا يوجد حيود عن الإجراءات التي أدرجت في النظام حيث يجب كتابة كل ما يعمل وعمل كل ما يكتب في الإجراءات .

وفيما يلي بيان بالنتائج المترتبة من المراجعات الداخلية :-

- 1- تحديد حالات التطابق وعدم التطابق في النظام .
 - 2- تحديد مدى فعالية النظام فلقد قيل أن النظام أما أن يكون راكب أو مركوب فإذا كان فعالا كان مركوبا كالحصان وإذا كان راكبا كان كالجوال المحمول على عاتق صاحبه .
 - 3- معرفة نقاط القصور ومن ثم إمكانية عمل التحسين اللازم على النظام المعمول به .
 - 4- إمكانية تقييم الموردين الذي يتم التعامل معهم ومن م اختيار الموردين المميزين .
 - 5- تحقق متطلبات المراجعة الداخلية البند 8-2-2 من مواصفة الأيزو .
- والجدير بالذكر أن هناك ثلاثة أنواع من المراجعات بصفة عامة وهم :-

1- مراجعات داخلية (مراجعة الطرف الأول) وتتم بواسطة مراجعين داخليين من قبل الشركة المراجع عليها .

2- مراجعات الطرف المحايد (مراجعة الطرف الثاني) وتتم بواسطة أحد المراكز المتخصصة في تقديم خدمات متابعة نظام الجودة مثل مركز ... ٢٠٢

3- مراجعات خارجية (مراجعة الطرف الثالث) وتتم بواسطة أحد الشركات المتخصصة في المراجعات الداخلية مثل شركة .

2-35 المراجعون الداخليون

المراجع الداخلي هو شخص تم تأهيله لمراجعة نظام الجودة ويمكن أن يعمل في أي عمل بالمنظومة سواء كان رئيسا أو مرؤوسا وفيما يلي فعاليات ومسئوليات المراجعون الداخليون :-

- 1- يقوم بإعداد قائمة التحقق اللازمة لمتابعتها مع عناصر النظام المراجع عليه .
- 2- يقوم بالتأكد من تطابق الإجراءات المعمولة مع الإجراءات المدونة .
- 3- تسجيل كل حالات عدم المطابقة وحالات التوصيات المقترحة .

٤- يكون محايدا و موضوعيا و يحدد الملاحظات من واقع عدم التطابق مع الإجراءات المدونة و يخبرها للمراجع عليه .

٥- يتقن الة تعالى في المراجعة فلا يغالى في الملاحظات الموجودة ولا يقلل منها قدر الإمكان .

٦- يكتب تقريرا بالإعاقات التي تعرض لها أثناء المراجعة و تقريرا بنتائج المراجعة الداخلية ويسلمه لرئيس فريق المراجعة وهو أحد المراجعون الداخليين وله بعض الفعاليات نذكر منها مايلى :-
أ- إدارة عمل فريق المراجعة الداخلية .

ب- يختار أعضاء الفريق و يحدد خطة المراجعة و تاريخ المراجعة و قوائم التحقق أحيانا .

ت- يقوم بعمل الاتصالات اللازمة مع الجهات المراجع عليها .

ث- يسلم تقرير المراجعة الداخلية إلى ممثل الإدارة أو رئيس مجلس الإدارة .

والجدير بالذكر أن هناك بعض الصفات التي يجب أن يتحلى بها المراجع الداخلي التقوى والتي يندرج تحتها مايلى :-

الصدق-المحايدة - كظم الغضب-الحكمة-الأمانة - حسن الحديث ووضوحه - سرعة الملاحظة - تجنب الجدل - النشاط - فهم العمل الموكل به .

وتجدر الإشارة أن المراجعين الداخليين ينبغي أن يكونوا متحررين من أي تأثير ناتج عن كونهم ينتموا إلى الجهات المفتش عليها فلا ينصح بقيام مراجع داخلي بالمراجعة على إدارته فمثلا يمكن اختيار مديري الإدارات المختلفة كفريق مراجعة داخلية وراجع كلا منهم للإدارة الأخرى .

3-35 مراحل المراجعات الداخلية

يمكن تلخيص مراحل المراجعة الداخلية فيما يلي :-

١- يقوم رئيس الفريق (مدير الجودة للمنشأة) بتخطيط برنامج المراجعة الداخلية من حيث الإدارات المراجع عليها والتواريخ والقائمين بالمراجعة الداخلية .

٢- يقوم رئيس الفريق (مدير الجودة للمنشأة) بتحديد الوثائق التي سيتم مراجعة تنفيذها مع الإدارات المختلفة .

٣- يقوم رئيس الفريق (مدير الجودة للمنشأة) بإخطار الإدارات المراجع عليها وتاريخ ووقت المراجعة والقائم على المراجعة .

٤- يقوم رئيس الفريق (مدير الجودة للمنشأة) بالاجتماع مع فريق المراجعة الداخلية وإعطائهم فكرة عن المراجعة الداخلية .

٥- يتم مراجعة وثائق الإدارات المراجع عليها وكذلك مراجع نتائج المراجعات السابقة .

- ٦- يقوم رئيس الفريق (مدير الجودة للمنشأة) بإعداد قوائم التحقق .
- ٧- يقوم رئيس الفريق (مدير الجودة للمنشأة) بالاجتماع مع مديري الإدارات المختلفة للجلسة الافتتاحية .
- ٨- تنفيذ المراجعة الداخلية .
- ٩- الاتفاق مع الإدارات المختلفة على حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية اللازمة إعداد تقرير المراجعة الداخلية .
- ١٠- عقد الجلسة الختامية مع مديري الإدارات المراجع عليها مع ممثل الإدارة أو رئيس مجلس الإدارة .
- ١١- متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية مع الإدارات المختلفة .

35-3-1 قوائم التحقق

تعد قوائم التحقق بمثابة المرشد للعناصر المطلوب التحقق منها مع الجهة المراجع عليها وكذلك كدليل للنقاط التي أثرت مع الجهة المراجع عليها ويدون فيها جميع الملاحظات التي تم اكتشافها وتساعد في إعداد تقرير الجلسة الختامية ويراعى في قائمة التحقق أن تكون الأسئلة المعروضة على الجهة المراجع عليها بالطريقة التالية :- لماذا؟ - أربي ماذا؟ - أربي كيف؟ - أربي أين؟ - متى؟ - من؟

ويأخذ في الاعتبار الوقت المتاح و ظروف العمل في الإدارة التي يتم مراجعتها وأحيانا يكون مفيدا إعطاء صورة من قوائم التحقق للإدارة المراجع عليها أثناء الجلسة الافتتاحية في بداية المراجعة وهذا يساعد المراجع عليه إعداد الوثائق والسجلات المطلوبة وكذلك فان ذلك مفيد في بلورة أهداف القسم من أجل إمكانية التحسين المستمر .

وقد يحتاج المراجع أنه يكون معه بعض الوثائق مثل سجل المراجعات الداخلية وسجل حالات عدم التطابق... الخ .

وفيما يلي بيان بقوائم التحقق المقترحة لمصنع الكرونة الذي نحن بصدد

أولا قائمة التحقق على إدارة الجودة والهاسب :-

أ- تعليمات الغسيل والتطهير WI-19-002

- ١- متى يتم غسيل وتطهير أماكن الإنتاج بالمصنع؟
- ٢- هل هذه التعليمات متواجدة بمناطق الإنتاج بشكل واضح؟
- ٣- كيف يتم عمل متابعة لعملية التنظيف للأرضيات والبلاعات على نموذج ٤٧

٤- أرنى التسجيلات الدالة على التحقق من كفاءة نظافة الأرضيات والبلاعات والتأكد منها من خلال مراقب الجودة؟

٥- أين التسجيلات الدالة على تنظيف أرضيات المخازن والخامات يوميا بشكل منتظم؟

٦- أرنى التسجيلات الدالة على التحقق من كفاءة عملية الغسيل على نموذج □□□□□٤٧؟

٧- لنفترض أنك وجدت أن التنظيف لم يتم بالصورة الصحيحة ما لأجراء المتخذ؟

ب - تعليمات الممارسة التصنيعية الجيدة للمصنع GMP

١- أين التسجيلات الدالة على عمليات التفتيش على الأماكن المحددة بالإنتاج أسبوعيا؟

٢- من يقوم بهذه التفتيشات وماذا يحدث عند وجود نقاط عدم تطابق؟

٣- ماذا يثبت متابعة ارتداء جميع العاملين بالمصنع ملابس العمل المخصصة وكونها مغسولة يوميا؟

٤- أين التسجيلات دالة على التفتيش اليومي على الزى من رئيس الوردية؟

٦- هل تم التأكد من أن كل العمال لديهم التعليمات الخاصة بـ "٥"؟

٧- أين تعلق هذه التعليمات في أماكن محددة بالإنتاج؟

ت- إجراء التحقق ومراجعة نظام الهاسب MPC-7

١- أين السجلات الدالة على عمليات التحقق عن طريق إجراء المراجعات الداخلية أو مراجعة

حالات الحيود عن نظام الهاسب؟

٢- كيف يتم تحليل السجلات المرتبطة بنقاط التحكم الحرجة للتحقق من فاعلية النظام؟

٣- أين تقرير عن نظام الهاسب؟

٤- هل ماذا يثبت أن كل نقاط التحكم الحرجة تحت المراقبة؟

٥- متى يتم عمل التحقق من فاعلية نظام الهاسب؟ هل دوريا كل ٦ شهور بانتظام على نموذج

التحقق الشهري لنظام الهاسب؟ أطلعني عليه

ث- إجراء خريطة تدفق الإنتاج بالشركة MPC-2

١- أين خريطة لتدفق عمليات الإنتاج؟

٢- هل هذه الخريطة معروفة ومفهومة لدى فريق الهاسب؟

٣- هل هذه الخريطة تغطي جميع مراحل الإنتاج وتوضح الأنشطة المختلفة بداية من اختبار المواد

الخام مرورا بعمليات الإنتاج والتخزين والتعبئة والنقل؟

٤- متى تم اعتماد ومراجعة خريطة التدفق من رئيس فريق الهاسب أطلعني على ذلك؟

٥- هل يتم حفظ خريطة التدفق طبقا لإجراء ضبط السجلات؟

ج- إجراء تعيين فريق الهاسب

- 1- هل يوجد فريق هاسب مؤهل ؟
- 2- هل يوجد قرار تعيين فريق الهاسب معتمد من رئيس مجلس الإدارة ؟
- 3- هل فريق الهاسب يغطي جميع التخصصات و ماهي تخصصات أعضاء الفريق ؟
- 4- هل فريق الهاسب ذو خبرة ومعتمد ومدرب على متابعة تفعيل نظام الهاسب ؟
- 5- أين نماذج اجتماعات فريق الهاسب ؟
- 6- هل توجد تسجيلات دالة على عمل برامج تدريبية لفريق الهاسب ؟
- 7- هل هذه البرامج تغطي أساسيات الهاسب وأساسيات التحليل الكيميائي والميكروبيولوجي ؟
- 8- هل تم عمل تدريبات ميدانية على نظام الهاسب ؟
- 9- كيف يتم حفظ التسجيلات المختلفة لفريق الهاسب ؟ هل طبقاً لإجراء ضبط السجلات ؟

ح- إجراء عمليات المراقبة والتحكم في النقاط الحرجة MPC-05

- 1- ما هي وسائل وعناصر للقياس عند كل نقطة من نقاط التحكم الحرجة ؟
- 2- هل يوجد تحديد لمعدلات المتابعة والقياس ؟
- 3- هل توجد تسجيلات دالة على عمليات المراقبة والتحكم في نقاط التحكم الحرجة ؟
- 4- أين التسجيلات التي تدل على إجراء التحكم في المنتجات التي تم إنتاجها في فترات تقترب من حدود النقاط الحرجة وما هي الخطوات التصحيحية لمنع وصولها للحدود القصوي ؟
- 5- أين التسجيلات الدالة على حدوث حالات الحيود للمنتجات عن الحدود القصوي وما هي القرارات المتخذة في تلك الحالات ؟

6- أرنى ماذا عن عمليات تحليل مكامن الخطورة وتحديد النقاط الحرجة ؟

7- كيف يتم مراجعة مدخلات العملية الإنتاجية أرنى ذلك ؟

خ- إجراء المراجعات الداخلية MPC-20

- 1- أين خطة المراجعات الداخلية للنصف الأول من هذا العام أطلعني عليها ؟
- 2- هل تشمل جميع الإدارات داخل الشركة ؟
- 3- هل خطة المراجعات معتمدة من رئيس مجلس الإدارة ؟
- 4- هل فريق المراجعين مدرّبين ومؤهلين للقيام بكافة أنشطة المراجعات الداخلية وماهي الدور التي تلقوها ؟
- 6- أطلعني على الإخطارات المرسله للإدارات المختلفة بمواعيد المراجعة الداخلية ؟

- ٧- هل يتم مراجعة نتائج المراجعات الداخلية واعتمادها ؟
- ٨- أطلعني على تقرير نتيجة المراجعة الداخلية لكل إدارة ؟
- ٩- أين تقارير حالات عدم المطابقة لهذه المراجعة ؟
- ٠٠- هل يوجد تقرير مجمل عن المراجعات الداخلية ؟
- ١١- هل يتم مراجعة الأفعال التصحيحية ومتابعة تنفيذه أرنى ذلك ؟
- ١٢- أين نتائج المراجعات الداخلية وتقاريرها في ملف خاص طبقا لإجراء ضبط سجلات الجودة ؟

د- إجراء التحسين المستمر MPC-22

- ١- أين تحليل أسباب عدم مطابقة المنتجات ؟
- ٢- أين تحليل أسباب شكاوى العملاء والوصول للسبب الجذري لها ؟
- ٣- هل يتم مراجعة حالات عدم المطابقة الخاصة بالمنتجات وتحليل أسبابها ؟
- ٤- هل توجد تسجيلات دالة على قياس ومتابعة كفاءة العمليات والإدارات وذلك لضمان التحسين المستمر ؟

ذ- إجراء المعايير MPC-18

- ١- هل توجد قائمة بالأجهزة والمعدات التي تحتاج لمعايرة على نموذج $4 \times 3 \times 3$ ؟
- ٢- هل هذه القائمة مسجل عليها جميع البيانات مثل الرقم المسلسل ؟
- ٣- هل توجد خطة سنوية للمعايرة على نموذج $4 \times 3 \times 3$ ؟
- ٤- هل توجد تسجيلات دالة على إجراء المعايرة مثل شهادات المعايرة ؟
- ٥- هل يتم تمييز الأجهزة بملصقات تدل على دلالة سريان معايرتها من عدمه ؟
- ٦- هل يتم تحديث خطة المعايرة حسب تاريخ المعايرة الفعلي ؟
- ٧- هل يوجد دفتر لكل جهاز يعاير داخليا ؟

ر- إجراء التفتيش والاختبار MPC 19

- ١- هل يتم إثبات التفتيش على الواردات ظاهريا على نموذج مستند فحص $4 \times 3 \times 3$ ؟
- ٢- هل توجد بعض وثائق الجودة مثل المواصفة القياسية رقم ١٦١١ ورقم ١٢٥١ ؟
- ٣- هل يتم التفتيش على القمح الوارد وتسجيل نتائج التحليل على نموذج $4 \times 3 \times 3$ ؟
- ٤- هل يتم تسجيل نتائج التفتيش على الدقيق في بداية الدخول في الإنتاج للتأكد من قيم

٥- هل يتم تسجيل نتائج التفتيش على السيمولينا على نموذج التحليل الكيميائي للخامات
□ □ □ □ □ ؟

٦- هل يتم تسجيل نتيجة الفحص الظاهري أثناء الإنتاج وتدوين الملاحظات على نموذج تقرير
متابعة الإنتاج الخط □ □ □ □ ؟

٧- هل يتم تدوين نتائج سحب العينات أثناء الإنتاج على نموذج تقرير تحليل كيميائي للإنتاج
□ □ □ □ □ ؟

٨- هل يتم إبلاغ النتائج لمشغل الوردية لتسجيلها على نموذج □ □ □ □ □ ؟

٩- هل يوجد تسجيلات دالة على التفتيش الدوري على المخازن على نموذج □ □ □ □ ؟

١- في حالة وجود عدم مطابقة في مرحلة الإنتاج يتم إثباتها على النموذج □ □ □ □ □ واتخاذ الإجراء
التصحيحي اللازم ؟

ز- إجراء تمييز وتنوع المنتج MPC 16

١- هل يتم تمييز المنتجات خلال مراحل الإنتاج ؟

٢- هل يتم تمييز الواردات الخاضعة تحت التفتيش في أماكن مميزة وبعيدة عن الخامات المقبولة ؟

٣- هل يتم تمييز المنتجات المقبولة وتعبئتها فور الإنتاج ؟

٤- هل يتم تتبع المنتج في مراحل المختلفة من خلال تاريخ الإنتاج ورقم الوردية على الكيس
وكذلك على الكرتون ؟

س- إجراء الأعمال التصحيحية MPC-21

١- هل يتم استقبال شكاوى العملاء وإرسالها لإدارة الجودة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة
على نموذج □ □ □ □ □ ؟

ثانيا قائمة التحقق على إدارة المشتريات :-

أ- إجراء المشتريات MPC-14

١- هل يوجد طلب شراء ويحتوى على توصيف كامل للمنتج المشتري نموذج □ □ □ □ ؟

٢- هل تم تسجيل طلب الشراء على نموذج كشف متابعة طلب الشراء ؟ أوامر التوريد □ □ □ □ ؟

٣- هل يتم إرسال طلب عرض أسعار على نموذج □ □ □ □ للموردين المعتمدين في سجل الموردين
وموصف فيه المنتج المطلوب توصيف كامل وكذلك الكمية المطلوبة وميعاد التوريد أي كامل
البيانات ؟

٤- هل يتم تفرغ كشف عروض الأسعار ومقارنتها ؟

رابعا قائمة التحقق على ممثل الإدارة:-

أ- إجراء مراجعة الإدارة MPC-24

- 1- هل تم مراجعة سياسة الجودة والتأكد من مناسبتها لأغراض الشركة ؟
- 2- هل تم مراجعة أهداف الجودة والتأكد من مناسبتها لسياسة الجودة ؟
- 3- هل تقوم الشركة بتوفير الموارد المطلوبة لاستمرار فعالية نظام إدارة الجودة ؟
- 4- هل تتضمن أجنحة الاجتماع المراجعة كل مدخلات المراجعة :-
 - ❖ نتائج المراجعات الداخلية - تقرير رضا العملاء .
 - ❖ تقرير أداء العمليات ومطابقة المنتجات - متابعة قرارات الاجتماعات السابقة .
- 5- هل تتضمن مخرجات المراجعة التوصيات الخاصة بتحسين وفعالية نظام إدارة الجودة - والتوصيات الخاصة بتحسين نظام المنتجات من خلال متطلبات العملاء ؟
- 6- هل تتم مناقشة ومتابعة ما تم تحقيقه في التوصيات المتخذة في مراجعة الإدارة السابقة ؟
- 7- هل تم تسجيل نتائج المراجعة على نموذج سجل متابعة التوصيات ؟

ب- إجراء تخطيط أهداف الجودة MPC-13

- 1- هل توجد أهداف جودة خاصة للشركة قابلة للقياس ومحددة المسؤوليات ؟
- 2- هل أهداف الجودة متوافقة مع سياسة الشركة .
- 3- هل يوجد لدى كل إدارة أهداف الجودة معتمدة على نموذج □:□: 4؟
- 4- هل يوجد لدى كل إدارة برنامج زمني لمتابعة تحقيق أهداف الجودة على نموذج □:□: 4؟
- 5- هل توجد نسخة لدى ممثل الإدارة من نموذج متابعة أهداف الجودة □:□: 4؟

ت- إجراء تدبير الموارد MPC 10

- 1- هل توجد تسهيلات دالة على عمل تقرير بالأماكن الشاغرة لكل إدارة بشكل دوري كل 3 شهور ؟
- 2- هل يوجد ملف كامل لكل عامل يحتوي على مسوغات تعيينه ؟
- 3- هل توجد تسجيلات دالة على متابعة التجهيزات المطلوبة للأقسام والإدارات وصيانة الموجودات بشكل دوري ؟
- 4- هل محدد على الهيكل التنظيمي المعد للمصنع احتياج كل إدارة للعمالة المطلوبة ؟
- 5- هل تم تعيين موظفين جدد في الفترة السابقة ؟

- ٦- هل تم عمل تقرير كفاءة كل موظف جديد وبناء عليه يتم التعيين ؟
- ٧- هل توجد تسجيلات دالة على متابعة صيانة السيارات وأوامر التشغيل ؟
- ٨- هل توجد سجلات دالة على عملية الصيانة المرافقة ؟
- خامسا قائمة التحقق من إدارة الصيانة الميكانيكية والكهربية

أ- إجراء الصيانة الكهربائية MPC-23

- ١- هل توجد الخطة السنوية للصيانة الكهربائية والميكانيكية ؟
- ٢- أين سجلات أعمال الصيانة لإدارتكم ؟
- ٣- عند حدوث عطل مفاجئ هل يتم إتباع ما جاء بخريطة التدفق لإجراء إصلاح الأعطال ؟
- ٤- هل كل معدة لها نموذج الصيانة الخاصة بها ؟
- ٥- هل يوجد بيان بأعطال الماكينات على نموذج □ □ □ □ ؟
- ٦- هل يتم عمل طلب إصلاح بالورش الخارجية عند الحاجة لذلك على نموذج □ □ □ □ ؟
- ٧- هل يتم متابعة الإصلاح على نموذج سجل الأعمال المنفذة بالورش الخارجية ؟
- ٨- هل يتم تقييم الورش الخارجية طبقا لإجراء تقييم الموردين خلال ٦ شهور ؟
- ٩- هل يوجد لديك سجل موردين معتمدين ؟

سادسا قائمة التحقق على إدارة الإنتاج

أ - إجراء التخطيط والسيطرة على العمليات الإنتاجية MPC-15

- ١- هل توجد خطة شهرية لإنتاج معتمدة على نموذج □ □ □ □ ؟
- ٢- هل القائمين على تنفيذ تلك الخطة مدربين على تنفيذ مثل هذه الأعمال ؟
- ٣- هل توجد خطة احتياجات شهرية على نموذج □ □ □ □ ؟
- ٤- هل توجد تسجيلات دالة على متابعة نتائج الجودة مدونة على نموذج □ □ □ □ ؟
- ٥- هل توجد تسجيلات دالة على متابعة العملية الإنتاجية على نموذج تقرير الوردية □ □ □ □ ؟
للخط القصير ؟
- ٦- هل توجد تسجيلات دالة على متابعة العملية الإنتاجية على نموذج تقرير الوردية □ □ □ □ ؟
للخط الطويل ؟
- ٧- هل توجد تسجيلات دالة على تدوين فترات التوقف والأعطال على نموذج □ □ □ □ ومتابعة إصلاح تلك الأعطال ؟

ب _ على إجراء التعبئة والتخزين والنقل والتداول والتسليم MPC-17

- ١- هل توجد بيئة سليمة لحفظ المنتج التام وتعبئته ؟
- ٢- هل يوجد تسجيلات دالة على كمية الإنتاج اليومي للتغليف على نموذج ؟
- ٣- هل يوجد لدى أمين المخزن للمنتج النهائي إذن تسليم منتج نهائي نموذج ٤٠٧/٤٠٠ ؟
- ٤- هل يوجد لكل منتج بطاقة صنف نموذج ٤٠٧/٤٠٠ ؟
- ٥- هل يوجد بيان بالرصيد المعبأ يوميا بانتظام نموذج ٤٠٧/٤٠٠ ؟
- ٦- عند عملية البيع هل يوجد نموذج سند الشن ومذكرة الخروج من البوابة ؟
- ٧- هل يتم خصم الكمية المباعة من بطاقة الصنف نموذج (٤٠٧/٤٠٠) ؟
- ٨- هل يتم إعداد بيان بحركة مخزن الخامات والمبيعات يوميا نموذج ٤٠٧/٤٠٠ ؟
- ٩- هل في الفترة السابقة تم حدوث ارتجاع لبضاعة ؟
- ١٠- هل تم عمل إذن ارتجاع لهذه البضاعة على نموذج ٤٠٧/٤٠٠ ؟
- هل يتم إجراء تشغيل للبضاعة المرتجعة على النموذج ٤٠٧/٤٠٠ ؟
- ١٢- هل يتم إدراج ما تم تعبئته على بيان إنتاج يومي للتغليف ؟
- ١٣- في مخزن مستلزمات التعبئة والتغليف هل يتم استلام الخامات بعد عمل محضر فحص واستلام لها ؟

١٤- هل يوجد إذن ارتجاع للخامات الغير مطابقة على نموذج ٤٠٧/٤٠٠ ؟

١٥- هل يوجد بيان برصيد مستلزمات التعبئة يوميا ؟

١٦- هل يوجد بطاقة صنف لكل مواد التعبئة والتغليف على نموذج ٤٠٧/٤٠٠ ؟

١٧- هل يوجد بيان بتوقعات ماكينات التعبئة وأسبابها ؟

سابعا قائمة التحقق على الشؤون الإدارية

أ - إجراء التدريب MPC-11

- ١- هل نموذج الاحتياجات التدريبية ٤٠٧/٤٠٠ معمول به هذا العام لجميع الإدارات ؟
- ٢- هل توجد خطة تدريب سنوية للعام الحالي معتمدة من ممثل الإدارة لجميع الإدارات ؟
- ٣- هل يوجد سجل تدريب لكل موظف على نموذج ٤٠٧/٤٠٠ ؟
- ٤- هل توجد سجلات دالة على تدريب العاملين مثل شهادات التدريب ؟
- ٥- هل سجل تدريب كل موظف كامل البيانات على نموذج ٤٠٧/٤٠٠ ؟
- ٦- هل تم عمل تقييم الدورات التدريبية لإدارة المشتريات من المتدربين على نموذج ٤٠٧/٤٠٠ ؟
- ٧- هل تم تقييم لجهات التدريب طبقا لإجراء المشتريات وتقييم الموردين الشركات ٤٠٧/٤٠٠ ؟

٨- هل تم قياس مدى كفاءة أداء المتدربين التابعي للإدارات المختلفة بعد كل دورة تدريبية ؟

ثامنا قائمة تحقق عامة لجميع الإدارات

- ١- هل توجد قائمة لخصر السجلات نموذج □□□□-٤؟
- ٢- هل كل السجلات مستوفاة كافة البيانات والتوقعات ؟
- ٣- هل يوجد نسخة احتياطية للسجلات المحفوظة على الحاسب، هل هذه النسخة محفوظة في مكان مناسب ؟
- ٤- أين خطة سياسة الجودة لديكم .
- ٥- بطاقة التوصيف الوظيفي لكم .
- ٦- أين قائمة الإجراءات والتعليمات لكم .
- ٤- الاجتماعات الدورية لديكم والتوصيات إن وجدت ومتابعتها .

35-3-2 جلسة الافتتاحية

تعد الجلسة الافتتاحية هي المرحلة الأولى من مراحل المراجعات الداخلية ويحضر هذه الجلسة فريق المراجعة برئاسة قائد الفريق وممثلين الجهات المراجع عليها ويرأس الجلسة قائد فريق المراجعة فيما يلي بيان بعناصر الاجتماع :-

- ١- إبداء أهداف المراجعة الداخلية .
- ٢- تسليم قوائم التحقق للإدارات المختلفة .
- ٣- تحقيق قنوات الاتصال المطلوبة مع الجهات المراجع عليها .
- ٤- التأكيد على توفير الإدارة العليا للموارد المطلوبة والتسهيلات اللازمة.
- ٥- تحديد تاريخ وموعد الجلسة الختامية .
- ٦- توضيح أي أمور غير واضحة .

35-3-3 تنفيذ المراجعة الداخلية

عند بدء هذه المرحلة يجب أن يكون المراجع عليه مستعد بجميع الوثائق والسجلات المطلوبة وكذلك فإن المراجع يجب أن يكون :-

- ١- محيط علما بنشاط الجهة المراجع والعمليات التي تجرى فيها .
- ٢- يكون مستمع جيد يقظ لتحليل كلام مدير ومثلي الإدارة المراجع عليها .
- ٣- يعرض أسئلة مختصرة وواضحة .

- ٤- ولا يأخذ بحالات عدم التطابق إلا ذات الأدلة الملموسة .
وينبغي على المراجع عليه تحقيق مايلي :-
- ١- إخبار العاملين في إدارته بأهداف الجودة ومجال المراجعة على الإدارة .
 - ٢- تعيين عضو مسئول من الإدارة لمرافقة فريق المراجعة .
 - ٣- التعاون مع المراجع وتوفير جميع الموارد والمتطلبات التي يحتاجها المراجع حتى تتم المراجعة بكفاءة .
 - ٤- تحديد الإجراءات التصحيحية المطلوبة وتنفيذها .
- وعادة تتم المقابلات م المديرين وبعض مجموعات من العاملين بعرض أسئلة مختصرة وواضحة وبالرغم من أن المقابلات ضرورية لإتمام المراجعة الداخلية لكن يجب مراجعة فعالية النظام على الطبيعة ويجب على المراجع أخذ الأمور التالية في الاعتبار :-
- ١- يسمع أكثر مما يتكلم .
 - ٢- التركيز في الأسئلة ولا يشتت المراجع عليه بتعدد الأسئلة في وقت واحد بل لا يطرح سؤالا آخر إلا بعد أن ينتهي من السؤال السابق .
 - ٣- يمكن أن يستخدم بعض العبارات مثل خيلنا نفترض أن، ماذا يحدث لو، أنا مش فاهم ، ممكن توريني ، وأحيانا السكوت أفضل حيث يشجع المراجع عليه من أن يدلي بدلوه
 - ٤- يجب أن تستخدم لغة العامل في التحدث معه ولا تستخف بالعامل ودائما تسأل الشخص الذي يقوم بالعمل ولا تسأل الملاحظ .
 - ٥- لا تتهكم ولا تحلف وتؤنب ولا تقارن بين المراجع عليه والآخرين ولا تتكلم عن السياسة و لا تتأخر عن المقابلة ولا تناقش سياسة الشركة .
 - ٦- كثيرا يلجأ المراجع عليه إلى التأخر عن موعد المقابلة وكثرة التحدث ونسيان الوثائق والسجلات والمقاطعة والمراوغة في الحديث وإظهار ظروفه الصعبة وتنظيف مبالغ لغرفة المقابلة عن باقي المصنع وتضييع وقت المراجعة بأي موضوع وخلق أمور تحتاج لوقت كبير مثل السجلات موجودة في مكان كذا وكذا وهذه الأماكن بعيدة .
 - ٧- لا يعتمد المراجع على ذاكرته في تدوين الملاحظات بل يجب تدوينها ولكن بصورة مختصرة في قائمة التحقق مع الاحتفاظ بالتفاصيل في الذاكرة .
 - ٨- يجب أن تلاحظ التسهيلات الموجودة بمعنى ماهي حالة النظافة في مكان العمل وحالة الماكينات الظاهرية وأيضا التدقيق في الوثائق والسجلات هل التواريخ والتوقيعات كاملة ومنطقية

وهل يوجد شطب أو مسح وكذلك العمال هل مدربون ويعرفون إجراءات العمل وهل يظهر عليهم التعب نتيجة للعمل لفترات طويلة .

35-3-4 حالات عدم التطابق

حالات عدم التطابق هي حالات ناتجة عن تشغيل لا يتطابق مع دليل الجودة أو نتيجة لعدم تطبيق إجراءات العمل الموجودة في دليل الجودة مع المعمولة وينتج ذلك عادة من عدم التدريب الكافي للعاملين أو عدم توفير الموارد المطلوبة وعدم الالتزام بإجراءات العمل المدونة في الدليل ، وعدم دعم الإدارة لنظام الأيزو ، وعدم وجود هيكل تنظيمي لنظم العمل بدليل الجودة يوجد نوعين من حالات عدم التطابق وهما حالات عدم تطابق كبرى $\alpha = 1\%$ ؛ وحالات عدم تطابق بسيطة $\beta = 5\%$ ويمكن أن تظهر أيضا بعض الملاحظات .

ويجب أن تحدد الأدلة التي تدل على حالات عدم التطابق بالتعاون مع المراجع عليه ويجب تحديد أين ومتى ولماذا وكيف .

أولا حالات عدم التطابق العظمى

وهي يؤثر بصورة كبيرة عن جودة الخدمة أو المنتج وقد يسبب في خسارة نتيجة لفقد العملاء وقد يؤدي الى التقليل من قدر شهادة الأيزو عند العملاء وقد يسبب في أضرار أخرى في عمليات أخرى بالشركة مثل وجود عيب واحد في نظام الجودة أو المنتج أو الخدمة ، ونقص في وثائق نظام الجودة المطلوبة ، أحد الوثائق الحيوية غير مفعلة ، كثرة حالات عدم التطابق البسيطة . على سبيل المثال عدم متابعة تنفيذ التصحيحات الوقائية ، لم يتم معايرة عدد كبير من أجهزة القياس ، عمل تعديلات كثيرة في الخطط بصورة غير موثقة ومعتمدة ، عدم وجود إجراءات لمراجعة العقود المحلية أو الخارجية ، أو التصميمات في حالة الشركات التي لها نشاط تصميمي .

ثانيا حالات عدم التطابق البسيطة

هي حالات لا تؤثر على جودة الخدمة أو المنتج ويمكن تصحيحه بسهولة على سبيل المثال بعض الإجراءات التصحيحية لم يتم الانتهاء منها ، عدم تعليق سياسة الجودة ، سجلات التدريب غير مكتملة ، سجل الموردين غير مكتمل ، التوقعات غير مكتملة ، بعض السجلات غير مكتملة ، بعض التعليمات غير معلقة ، بعض العمال غير متفهم جيدا لإجراءات العمل ، عدم حفظ بعض سجلات مراجعة العقود أو التصميمات الخ .

ثالثا حالات الملاحظات

وهي مواقف متعلقة بالموقف الحالي ويظن المراجع أنها تحتاج لتصحيح وتوضيح من أجل تحسين فعالية النظام .

35-3-5 الجلسة الختامية

قبل الجلسة الختامية يجتمع فريق المراجعين بقيادة قائد الفريق ويقوم بجمع نتائج المراجعات وحالات عدم التطابق وتصنيفها من حيث حالات عدم تطابق عظمى أو صغرى أو ملاحظات وتنظيمها من أجل إمكانية عرضها بطريقة مفهومة ثم عمل مسودة للتقرير النهائي وبعد ذلك تبدأ الجلسة الختامية في التاريخ والوقت المخطط مع كل من حضر الجلسة الافتتاحية له سابقا وذلك مع مديري الإدارات المختلفة وممثل الإدارة ورئيس مجلس الإدارة إلا إذا اكتشف حالة عدم تطابق عظمى فتبدأ الجلسة الختامية فور اكتشافه ويقوم قائد فريق المراجعين بتوجيه الشكر للمراجعين عليهم ويذكر أن المراجعة الداخلية تمت على عينة من نظام الجودة وأن المعلومات التي وصل إليها سوف يتم المحافظة على سريتها ويلقى الضوء على القياسات التي قامت بها الفرق لمراجعة النظام ويقوم بتأجيل أي أسئلة اعتراضية من المراجع عليهم لحين الانتهاء من عرض التقرير النهائي ويمكن أن يعطى قائد الفريق الفرصة لكل عضو من أعضاء الفريق من عرض حالات عدم التطابق التي تعرض إليها ثم يقوم قائد الفريق بعرض ملخص لنتائج المراجعة ثم يعطى الفرصة للمراجع عليهم لعرض الأسئلة ثم يتفق مع المراجع عليهم على تواريخ الانتهاء من الأعمال التصحيحية ثم يتفق على أعمال المراجعة الداخلية القادمة ويسلم صورة من نماذج عدم التطابق والتقرير النهائي بخط اليد لحين إرسال صورة مطبوعة في وقت لاحق ويجب الاحتفاظ بأجندة اجتماع متضمنا الحاضرون ومذكرة بما تم في هذه الجلسة .

ويمكن لفريق المراجعين أن يبدووا بعض والتوصيات إذا طلب المراجع عليه ذلك وهذه التوصيات غير ملزمة للمراجع عليه وطريقة تنفيذ الإجراءات التصحيحية تقع على عاتق المراجع عليه .

35-3-6 إعداد تقرير المراجعة النهائية

يعد تقرير المراجعة النهائية هو تقرير رسمي مطبوع يذكر فيه نتائج المراجعات الداخلية والتي عرضت في الجلسة الختامية ويختلف هذا التقرير عن تقرير نتائج المراجعة المكتوب باليد والذي سلم سابقا للمراجع عليهم بأن فيه توضيح أكبر لحالات عدم التطابق وذلك لمساعدة القائمين بأعمال المتابعة والمراجعات التالية ثم يسلم هذا التقرير للمراجع عليهم .

ويجب أن يرسل هذا التقرير بسرعة بعد انتهاء المراجعة وإذا تأخر لظروف ما يجب أن يعطى للمراجع عليهم تاريخ آخر لإرسال تقرير المراجعة .

ويعد هذا التقرير قائد فريق المراجعين ويجب أن يتأكد من أن هذا التقرير يوضح الحالة الفعلية للنظام ويجب أن يوقع قائد فريق المراجعين على هذا التقرير وتاريخ الإعداد وينصح بأن أي اتصالات في الفترة بين الجلسة النهائية وإرسال التقرير النهائي تكون بين المراجع عليهم وقائد الفريق لعدم حدوث تعارض في الأقوال .

والجدير بالذكر أن العرض من تقرير المراجعة الداخلية تلخيص نتائج المراجعات الداخلية بطريقة يسهل للإدارة استيعابها ويجب ألا يحتوي التقرير النهائي على أي توصيات إلا إذا طلب المراجع عليه ذلك .

ويمكن لمراجعات الطرف الثالث أن يعطى المراجعين بعض التوصيات الخاصة بتحسين نظام الجودة إذا طلب ذلك منهم علماً بأن هذه التوصيات تكون غير ملزمة للمراجع عليهم ويكونوا هم المسؤولين بتحديد الأعمال التصحيحية المناسبة للملاحظات ونقاط عدم التطابق التي حددت في النظام . ويساعد تقرير المراجعة النهائي الإدارة في اتخاذ القرارات تحسين الجودة بأحسن الطرق وأيسرها وأكفأها وأقلها تكلفة .

35-3-7 الإجراءات التصحيحية / الوقائية

بعد تحديد حالات عدم التطابق في النظام بالأدلة الدامغة مع إقرار المراجع عليه أثناء المراجعة أو أثناء الجلسة الختامية بوجود حالات عدم التطابق التي حددت . والمسئول عن الإجراءات التصحيحية لحالات عدم التطابق المكتشفة هو المراجع عليه ويقوم المراجع بمتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية وبعد الانتهاء من التنفيذ يمكن اعتبار أن حالة عدم التطابق قد تم التخلص منها .

ويوجد عدة أنواع من حالات من الإجراءات التصحيحية مثل إصلاح سريع - إصلاح يحتاج لبعض لوقت - تغيير في بعض الإجراءات .

35-3-7 مراجعة الإجراءات التصحيحية للمراجعة السابقة

حيث يتم متابعة حالات عدم التطابق السابقة والإجراءات التصحيحية في مواعيد محددة أو في المراجعة الداخلية التالية بناء على متطلبات نظام الجودة للشركة أو حاجة المراجع عليهم أو حاجة أحد العملاء الكبار للشركة لذلك لأن عدم تنفيذ الإجراءات التصحيحية لحالات عدم التطابق السابقة تعنى عدم فعالية النظام ويمكن اعتبارها حالة عدم تطابق عظمى ويمكن تحديد مواعيد متابعة الإجراءات التصحيحية بناء على رأى كلا من المراجع والمراجع عليه والعملاء مع الأخذ في الاعتبار مايلي :-

1- الوقت اللازم لتنفيذ الإجراءات التصحيحية .

2- القائمين على متابعة الإجراءات التصحيحية هل عاملين بنفس المنشأة أو مراجعة من الطرف الثالث من أحد شركات المتابعة الخارجية أو مراجعة منح (طرف ثاني) ففي الحالة الأولى تكون متابعة الإجراءات التصحيحية في أسرع ما يمكن وفي الحالة الثانية يعتمد ذلك على موعد الزيارة التالية لشركة متابعة النظام وفي الحالة الثالثة يتم عمل متابعة للأعمال التصحيحية مع مراجعة إعادة المنح التالية .

3- مدى خطورة حالات عدم التطابق في جودة المنتج .

4- اذا كانت حالات عدم التطابق بسيطة وغير مؤثرة على الجودة فيمكن مراجعة هذه الحالات في المراجعة التالية .

وعند القيام بعمل متابعة للإجراءات التصحيحية يقوم المراجع بإعادة فحص المنطقة التي ظهرت فيها حالة عدم التطابق بنفس الطريقة التي تم استخدامها في المراجعة الأصلية السابقة وإذا اكتشف أن الإجراء التصحيحي الذي تم احتاج لتغيير في إجراءات العمل المنصوص عليها في دليل الجودة للشركة يجب التأكد من القيام بالتعديلات اللازمة في الإجراءات الوثائق ، أما إذا اكتشف المراجع أن الأعمال التصحيحية التي تمت غير كافية أو غير فعالة فلا بد من رفع ذلك إلى الإدارة العليا للشركة أو الإدارة العليا للعمليات الذي طلب متابعة الإجراءات التصحيحية أما في حالة مراجعة الطرف الثاني بواسطة جهة خارجية لإعادة المنح فان هذا يمكن اعتباره أحيانا حالة عدم تطابق عظمى .

35-4 تفعيل لمراجعة داخلية على مصنع غذائي

فيما خطوات المتبعة لعمل مراجعة داخلية لمصنع المكرونة الذي بصده :-

1- يقوم السيد مدير الجودة بإعداد الخطة النصف سنوية للمراجعات الداخلية في بداية كل عام بناء على حالة وأهمية النشاط بحيث تتم المراجعة على كل نشاط مرة واحدة على الأقل كل عام وذلك باستخدام النموذج (٤-٥) وتراجع الخطة من السيد ممثل الإدارة وتعتمد من السيد رئيس مجلس الإدارة وترسل صورة منها بعد الاعتماد إلى جميع الإدارات / الأقسام .

الخطة النصف سنوية للمراجعات الداخلية □□□□□□□□ □□□□□□□□

التاريخ / /

التاريخ الفعلي	التاريخ الفعلي	بنود المواصفة	فريق المراجعة	الإدارة/القسم المراجع عليها
.....	5.3,5.4.1,5.5.1,8.4,4.2.3, 4.2.4	الجودة و متطلبات الهاسب
.....	5.3,5.5.1,6.2.2,7.4.1	الشتون الإدارية
.....	4.1,4.2.3,4.2.4,5.3,5.2, 5.4.1,5.5.1,5.5.3,6.2,6.3, 7.2,7.5.3,7.5.4,8.2.1	المبيعات
.....	5.3,5.4.1,5.5.1,4.2.4,7.1, 7.5.1,7.5.2,7.4.1	الصيانة الكهربائية و الميكانيكية
.....	5.3,5.5.1,4.2.4,5.4.1,5.6.2	ممثل الإدارة
.....	...	5.3,5.5.1,4.2.4,7.4.1,7.4.2, 7.4.3,	المشتريات و المخازن
.....	5.3,5.5.1,4.2.4,5.4.1,7.5.5, 8.2.3,8.2.4,8.3	الإنتاج و التعبئة

الاعتماد

الوظيفة: ممثل الإدارة

الاسم:

التوقيع:

الإعداد

الوظيفة: مدير الجودة

الاسم:

التوقيع:

٢- يقوم مدير الجودة بتحديد فريق المراجعين على ألا يقل عن عدد (٢) مراجع لكل نشاط وكذلك اختيار رئيس فريق المراجعين و يراعى عند اختيار المراجعين أن يكونوا مستقلين عن الجهة المراد المراجعة عليها وأن يكونوا مدربين ومؤهلين للقيام بتنفيذ كافة أنشطة المراجعة الداخلية وبالنسبة للموضوعات التي تخص إدارة الجودة يقوم ممثل الإدارة بتشكيل فريق المراجعة .

خطة المراجعة الخارجية جوده وها سب في الفترة من وحتى

تحويلا في :-

أيام المراجعة	الفريق الأول	الفريق الثاني
2004/1/12 القائم بالمراجعة	المبيعات،	1- الإنتاج،
2004/1/13 القائم بالمراجعة	إدارة الجودة والها سب [1] [2] [3]؛	1- الصيانة كهر/ميك 2- المشتريات و المخازن،
2004/1/14 القائم بالمراجعة	ممثل الإدارة،	الشئون الإدارية،
إعداد تقرير المراجعة		
الجلسة الختامية		

اعتماد
ممثل الإدارة

إعداد
مدير الجودة والها سب

٣- يقوم فريق المراجعين بعمل الآتي :

- أ- الحصول على جميع الوثائق الخاصة بعملية المراجعة قبل إجراء المراجعة.
- ب- الإطلاع على نتائج المراجعات السابقة عن النشاط موضوع المراجعة.
- ج- إعداد قائمة المراجعة مع التركيز على النقاط ذات ملاحظات عدم المطابقة في التقارير السابقة.
- د- تنفيذ خطة المراجعة في مواعيدها المحددة بالخطة .
- هـ- تحديد حالات عدم المطابقة والاتفاق عليها مع الجهة المراجع عليها.
- ٤- يقوم مدير الجودة بالتنبيه على الجهة التي ينفذ عليها المراجعة بتاريخ المراجعة وتوقيتها وأسماء المراجعين طبقاً لخطة المراجعة المرسله إلى الإدارات و الأقسام .
- ٥- يقوم رئيس فريق المراجعة بعمل افتتاحية المراجعة بين المراجعين والمراجع عليهم للتعارف وشرح الغرض من عملية المراجعة وترتيبات المراجعة.
- ٦- يسلم رئيس فريق المراجعة للفريق قوائم التحقق للاسترشاد بها وفيما يلي قوائم تحقق مقترحة لنظام الأيزو الذي نحن بصددده .
- ٧- بعد استكمال جميع الوثائق الخاصة بالمراجعة يقوم فريق المراجعين بتنفيذ المراجعة كالآتي :-
 - أ- عرض الأسئلة والاستفسارات على المراجع عليهم استرشادا بقوائم المراجعة الداخلية طبقا للنموذج (٤-٥).
 - ب- زيارة للموقع ومراجعة السجلات والوثائق المختلفة للتحقق من الإجابات.
 - ج- قد يرى فريق المراجعين إضافة بعض الأسئلة والاستفسارات على قوائم المراجعة أثناء تلك الزيارة ويقوم رئيس فريق المراجعين بتقديم نسخة مكتملة من قائمة المراجعة وتسجيلاتها إلى مدير الجودة حيث يتم التحفظ عليها ضمن تقرير المراجعة.

على إدارة :- الشئون الإدارية

** ملاحظات	نتائج التحقق		الأسئلة	* المرجع
	غير مطابق	مطابق		
غير معلق	✓		أين سياسة الجودة لديكم وأين تعلقونها وهل يعلم محتوياتها كل العاملين في إدارتكم؟	□□
غير موجودة	✓		أين بطاقة التوصيف الوظيفي لديكم حتى نعرف مسؤولياتكم وصلاحياتكم	□□□□
غير محدد وقت الدورات المقترحة	✓		أطلعني على نموذج الاحتياجات التدريبية لعام....؟	□□□□
		✓	أطلعني على السجلات التدريبية لعمال إدارة الإنتاج بتاريخ؟	□□□□
غير مفعّل	✓		أطلعني على سجل الموردین المعتمدين لديكم؟	□□□□/
غير مفعّل	✓		أطلعني على تقييم عام الموردین خلال ستة الأشهر الأولى لعام؟	□□□□/
التوقيع :				أسم المراجع :
/ /				التاريخ :

* رقم البند من المواصفة □□□□□□□□ = ٧ أو الإجراء (يكتب رقم الكودي للإجراء)

** يذكر النقاط السلبية والإيجابية و الموضوعات المعلقة للمتابعة .

٨- يقوم كل مراجع بتسجيل حالة عدم المطابقة التي يراها.

٩- بعد الانتهاء من تنفيذ أعمال المراجعة يتم عمل اجتماع بين المراجعين ورئيس فريق المراجعة وذلك لعرض الملاحظات وحالات عدم المطابقة التي تم حصرها أثناء المراجعة ومراجعتها وتصنيفها ثم يتم التنسيق بين المراجعين والمراجع عليهم لعرض حالات عدم المطابقة والاتفاق على الإجراءات التصحيحية المطلوبة

... يقوم رئيس فريق المراجعة بتقديم الآتي إلى مدير الجودة :

(١) قائمة المراجعة الداخلية نموذج (٤-٥).

(ب) حالات عدم التطابق .

تقرير مراجعه داخلية

تم إجراء المراجعة الداخلية في الفترة ما بين ... ، ... بواسطة المراجعين الداخليين من شركة ميرنا للمكرونة و تم تنفيذ المراجعة على جميع الإدارات بالشركة بنسبة ٠.٠٠% و كانت نتائج المراجعة كالتالي :-

١- عدد حالات عدم التطابق ٣٧ حالة.

٢- عدد الملاحظات ١٧ ملاحظه.

و كان توزيع حالات عدم التطابق كالتالي :-

حالات عدم التطابق في الهاسب	حالات عدم التطابق في الجودة	الإدارة
-	-	مدير المصنع/ممثل الإدارة
٣	٥	الإنتاج
١	٢	الجودة
١	٢	الصيانة الميكانيكية
-	٣	الصيانة الكهربائية
١	٣	مشتریات ومخازن
١	١٥	مبيعات
-	١	شئون إدارية

و توزيع هذه الحالات طبقا لبنود المواصفة موضح بالجدول المرفق .

و قد تم عمل الإجراءات التصحيحية لجميع هذه الحالات و جارى متابعه التنفيذ.

لذا نوصى بالآتي :-

١- تنفيذ جميع الإجراءات التصحيحية ، الملاحظات ، التي تم اكتشافها .

- ٢- توعية العاملين بسياسة الجودة و مطالب المنتج .
- ٣- تحديد أهداف الجودة لعام ٢٠٠٤ و تحديد برامج تنفيذها و متابعة ذلك .
- رئيس فريق المراجعة

حالات عدم التطابق في مراجعة داخلية

بتاريخ

بنود المواصفة														الإدارة					
رقم العيب	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢	١٣	١٤	١٥	١٦	١٧		
-																		مدير المصنع/ممثل الإدارة	
٨				٤	١			٢									١	الإنتاج	
٢	١			١	١													الجودة	
٣					١						١						١	الصيانة الميكانيكية	
٣											١						٢	الصيانة الكهربائية	
٤					١	١											١	١	مشتریات و مخازن
١٥				١	٣	٤			٢		١	١	١				١	١	مبيعات
١									١										شئون إدارية
٢٧	١			٢	١	١	٢	٤	٢	٣	٣	١	١				٦	٢	الإجمالي

مدير الجودة

35-5 تفعيل الإجراءات التصحيحية والوقائية

- 1- يتم التوقيع على قائمة المراجعة من مدير الجهة المراجع عليها ورئيس فريق المراجعة.
- 2- يقوم مدير الجودة بمراجعة نتائج المراجعة واعتماده ثم يوزع على الإدارات / الأقسام المختصة نسخ من نتائج المراجعات الداخلية حيث تقوم كل إدارة / قسم بتحرير طلبات الإجراءات التصحيحية على النماذج الخاصة بذلك لحالات عدم المطابقة التي ظهرت بالتقرير.
- 3- في حالة الاتفاق على عمل إجراء تصحيحي / وقائي يقوم مدير الجودة بالاتفاق على الإجراء المطلوب.
- 4- تاريخ اللازم للتنفيذ وذلك باستخدام النموذج [٤٣٠٠٠٠٠] و ترسل منه صورته إلى السيد/ رئيس مجلس الإدارة.
- 5- يقوم مدير الجودة بمتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية / الوقائية وذلك باستخدام السجل [٤٣٠٠٠٠٠].
- 6- يقوم مدير الجودة بدراسة تأثير الإجراءات التي تمت مع توضيح ذلك واتخاذ القرار المناسب ومراجعته مع ممثل الإدارة.
- 7- في حالة وجود ما يستدعى اتخاذ إجراء وقائي وذلك نتيجة للخبرات المكتسبة في جميع أقسام الشركة يتم تقديم طلب إجراء وقائي على نموذج [٤٣٠٠٠٠٠] ويقدم إلى مدير الجودة.
- 8- بعد موافقة ممثل الإدارة ومدير الجودة يتم اتخاذ اعتماد الإجراء المقترح وتحديد الإدارة المسؤولة عن التنظيم والتوقيت المناسب لذلك.
- 9- يتولى مدير الجودة متابعة التنفيذ ومدى فاعلية الإجراءات الوقائية المتخذ باستخدام نفس النموذج وفيما يلي نموذج لحالة عدم مطابقة .
- 10- يقوم مدير الجودة بعرض ملخص تقارير المراجعات الداخلية للجودة على السيد ممثل الإدارة قبل اجتماع مراجعات الإدارة العليا بأسبوع على الأقل.

مراجعة الإدارة تاريخ الاجتماع : اجتماع رقم : ()
الحاضرون :

- | | |
|----------------------|-----------------------------|
| 1- رئيس مجلس الإدارة | 5- مدير الصيانة الكهربائية |
| 2- ممثل الإدارة | 6- مدير الصيانة الميكانيكية |
| 3- مدير الجودة | 7- مدير الشؤون الإدارية |
| 4- مدير الإنتاج | 8- مدير المبيعات |
| | 9- مدير المشتريات |

جدول الاجتماع :

م	الموضوع	المسئول	التوقيت
1	نتائج المراجعات الداخلية / الخارجية	مدير الجودة	.
2	مردود العملاء	مدير المبيعات	.
3	أداء العمليات ومطابقة المنتجات	مدير الجودة	.
4	متابعة ما تم من قرارات في الاجتماع السابق	ممثل الإدارة	.
5	التغييرات المؤثرة على نظام الجودة	ممثل الإدارة	.
6	موقف الإجراءات التصحيحية والوقائية	مدير الجودة	.
7	التوصيات المقترحة لتحسين الأداء	ممثل الإدارة	.

ممثل الإدارة

/ الاسم

/ التوقيع

محضر اجتماع مراجعة الإدارة العليا لنظام الجودة و الهاسب

التاريخ :-

الحاضرون :-

- 1- رئيس مجلس الإدارة
- 2- ممثل الإدارة
- 3- مدير الجودة
- 4- مدير الإنتاج
- 5- مدير الصيانة الكهربائية
- 6- مدير الصيانة الميكانيكية
- 7- مدير الشئون الإدارية
- 8- مدير المبيعات
- 9- مدير المشتريات

و لم يحضر الاجتماع الأستاذ / إبراهيم يوسف مقلد ممثل الإدارة و مدير المصنع لوجوده خارج الجمهورية للحج.

مكان الاجتماع :-

مصنع مكرونة ميرنا.

أولاً:- الإجراءات :-

اجتمع الحاضرون أعلاه في المكان و الزمان المحددان و كانت الإجراءات كالتالي :-

1) كلمة السيد المهندس/ رئيس مجلس الإدارة:-

عرض السيد المهندس / رئيس مجلس الإدارة تاريخ إنشاء الشركة و الهدف من إنشائها هو إنتاج المكرونة عالية الجودة تفي بالمطالبات للمواصفات العالمية بهدف الدخول في منافسات التصدير ليكون التصدير هو الهدف الرئيسي للشركة خلال فترة زمنية وجيزة و لذا كان السبب في تطبيق المواصفة القياسية للأيزو 9001 لعام 2000 و الهاسب مما يجعل المجموعة من طلائع المنتجين في مجال المكرونة على المستوى العالمي و المحلى .

2) نتائج المراجعات الداخلية / التجهيز للمراجعة الخارجية:-

عرض مدير الجودة إجراءات المراجعة الداخلية و التي تمت بواسطة مراجعين معتمدين داخلين من الشركة و مرفق طيه تقرير مدير الجودة و عرض المتطلبات المطلوبة لاستقبال المراجعين الخارجيين و ضرورة التعاون معهم للوصول إلى أحسن نتيجة .

3) مردود العملاء :-

عرض مدير المبيعات عينات من مردود العملاء و نتائج التحليل لها و مرفق طيه تقرير السيد / مدير المبيعات .

4) أداء العمليات و مطابقة المنتجات :-

عرض الجودة أن جميع العمليات التي تجرى يتم اختبارها و التأكد من مطابقة المنتجات للمواصفات المحلية المطلوبة.

5) كيفية متابعة قرارات الاجتماع السابق مستقبلاً :-

عرض السيد / ممثل الإدارة انه في جميع الاجتماعات القادمة لمراجعة نظام الجودة و الهاسب بالمجموعة سيتم موافاة مجلس الإدارة بتقرير عن ما تم تنفيذه من توصيات و العوائق التي سيواجهها النظام .

6) التغيرات المؤثرة على نظام الجودة و الهاسب :-

عرض السيد / ممثل الإدارة أن النظام الحالي بالمتغيرات التي تمت أدت إلى كفاءة عالية في التطبيق و تم توثيق النظام الجديد .

7) موقف الإجراءات التصحيحية :-

عرض مدير الجودة سجل حالات عدم المطابقة و الإجراءات التصحيحية و تحليل حالات عدم التوافق بمطابقتها مع بنود المواصفة .

8) التوصيات :-

- ❖ تكليف مدير الجودة بمتابعة تنفيذ باقي الإجراءات التصحيحية .
- ❖ استكمال الإجراءات الخاصة بالهاسب في أسرع وقت ممكن.
- ❖ دراسة تغيير الكرتون و توضيح البيانات الخاصة بالمنتج عليه.
- ❖ دراسة أسعار المنتجات المنافسة و إعادة دراسة أسعار التكلفة بالمصنع.

اعتماد

التوقيع:-

الاسم :-

الوظيفة :- رئيس مجلس الإدارة

الجدول 36-2

م	نقاط عدم الملاحظة	نوعية الملاحظة
1	لا يوجد تسجيلات لاختبارات الميكروبيولوجية للمنتجات النهائية تبعا لمتطلبات المواصفة القياسية للمكرونة ٢٨٦ ولا يوجد تسجيلات لإثبات أن الدقيق المستخدم خالي من المبيدات ٢ ٧٧٢ ٣٣٣ والسموم ٣١ = ٣١٧٠٣ .	نقطة عدم تطابق
٢	يوجد عدم تطابق في تاريخ العبوة الفاخر المنتجة شهر فبراير والمدون عليها شهر مارس	نقطة عدم تطابق
٣	ميزان وحدة طرد الأوزان الخاص بماكينات تعبئة الخط القصير غير معايرة	نقطة عدم تطابق
٤	لا يوجد اختبارات للبروتين للمكرونة المنتجة تبعا للمواصفة ٢٨٦ لعام ١٩٨٨	نقطة عدم تطابق
٥	آخر اجتماع إدارة لم يعرض فيه رد فعل العملاء وأداء العمليات كما هو منصوص في النقطة ٣١.	نقطة عدم تطابق
٦	لم يتم الوقوف على الأسباب الفعلية لعدم التطابق لمنع حدوثها فيما بعد على سبيل المثال ما حدث في تقرير المتابعة الداخلية الثانية لعام ٢٠٠٤ لإدارة التعبئة والإنتاج .	نقطة عدم تطابق
٧	يجب التأكد من أن الخط خالي من المنتج تماما قبل تشغيل الخط بمنتج آخر .	توصية للتحسين
٨	يجب أن يكون علامة معتمد على الكرتون الموصى به مكتوبة على الكر تونة ولست ملصقة عليه حتى لا تضيع الورقة .	توصية للتحسين
٩	يجب تحديد الحد الأدنى للطلب من الموردين على كل وثيقة .	توصية للتحسين

- ٩- شهادات صلاحية مستلزمات التعبئة للمواد الغذائية .
- ١٠- شهادة صلاحية ماكينات التشغيل في إنتاج المواد الغذائية .
- ١١- نماذج إصدار أو إلغاء أو تعديل الوثائق □×□٤
- ١٢- دوسيهات مراجعات المنح وإعادة الملف .
- ١٣- سجلات المكافحة مثل :-
- سجلات مكافحة القوارض وفيه عقد متابعة مكافحة القوارض لأحد الشركات المتخصصة ومسقط أفقي للمصنع مبينا عليه أماكن مصائد الفئران ونماذج المتابعة الشهرية من الشركة المتخصصة لنظام متابعة الفئران .
- سجل مصائد الذباب والنموس إن وجد .
- سجل مصائد الطيور إن وجد .
- ١٤- ملف للخطابات الداخلية من إدارة الجودة والهاسب لجميع الإدارات .
- ١٥- قائمة نماذج الرقابة على ممتلكات العميل ومبين فيها بيانات النماذج المختلفة المستخدمة .

35-8-1 سجل ضبط الوثائق وسجل ضبط السجلات

يُحفظ في كل إدارة سجل يحتوى على جميع الإجراءات والتعليمات التي يمتلكها الإدارة وكذلك قائمة حصر السجلات الخاصة بالإدارة ومكان حفظها ومدة الحفظ وسوف نتناول في هذه الفقرة نموذج لسجل ضبط الوثائق وقائمة حصر السجلات للاسترشاد بهما لإدارة الجودة والهاسب .

قائمة الإجراءات و التعليمات الرئيسية (الجودة)

FP0801

نسخة (3)

التاريخ :

اسم الاعتماد	اسم المراجع	اسم المعد	التعديل		رقم الإصدار		الرقم الكودي	اسم الإجراء/التعليمة
			تاريخ	رقم	تاريخ	رقم		
رئيس مجلس الإدارة			1/1	0/1	3	سياسة الجودة والمساب
ممثل الإدارة	مدير الجودة	مراقب جودة			0/1	MPC-01	إجراء تعيين فريق المساب
ممثل الإدارة	مدير الجودة	مراقب جودة			0/1	MPC-02	إجراء خريطة تدفق الإنتاج
ممثل الإدارة	مدير الجودة	مراقب جودة			0/1	MPC-03	إجراء تحليل مكامن الخطورة و تحديد النقاط الحرجة
ممثل الإدارة	مدير الجودة	مراقب جودة			0/1	MPC-04	إجراء خطة المساب
ممثل الإدارة	مدير الجودة	مراقب جودة			0/1	MPC-05	إجراء عمليات المراقبة و التحكم في النقاط الحرجة
ممثل الإدارة	مدير الجودة	مراقب جودة			0/1	MPC-06	إجراء خطة المساب لإنتاج المكرونة
ممثل الإدارة	مدير الجودة	مراقب جودة			0/2		
ممثل الإدارة	مدير الجودة	مراقب جودة			0/1	MPC-07	إجراء التحقق و مراجعة نظام المساب
ممثل الإدارة	مدير الجودة	مراقب جودة			0/1	MPC-08	إجراء مراقبة الوثائق
رئيس مجلس الإدارة	ممثل الإدارة	مدير الجودة			0/1	MPC-09	إجراء ضبط سجلات الجودة
ممثل الإدارة	مدر الجودة	مدير الشؤون الإدارية			0/1	MPC-10	إجراء تدبير الموارد
ممثل الإدارة	مدر الجودة	مدير الشؤون الإدارية			0/1	MPC-11	إجراء التدريب
رئيس مجلس الإدارة	ممثل الإدارة	مدير المبيعات			0/1	MPC-12	إجراء مراجعة العقود المحلية و الحارجية
رئيس مجلس الإدارة	ممثل الإدارة	مدير الجودة			0/1	MPC-13	إجراء أهداف الجودة
رئيس مجلس الإدارة	ممثل الإدارة	مدير المشتريات			0/1	MPC-14	إجراء المشتريات المحلية

رئيس مجلس الإدارة	ممثل الإدارة	مدير الإنتاج			0/1	MPC-15	إجراء التخطيط و السيطرة على العملية الإنتاجية
رئيس مجلس الإدارة	ممثل الإدارة	مدير الجودة			0/1	MPC-16	إجراء تمييز و تتبع المنتج
ممثل الإدارة	مدير الإنتاج	رئيس قسم التعبئة		1/1	0/1	MPC-17	إجراء التعبئة و التخزين و النقل و التداول و التسليم
رئيس مجلس الإدارة	ممثل الإدارة	مدير الجودة			0/1	MPC-18	إجراء مراقبة أعمال المعايير
ممثل الإدارة	مدير الجودة	مراقب جودة		0/2	0/1	MPC-19	إجراء مراقبة التفتيش و الاختبار
رئيس مجلس الإدارة	ممثل الإدارة	مدير الجودة			0/1	MPC-20	إجراء المراجعة الداخلية
رئيس مجلس الإدارة	ممثل الإدارة	مدير الجودة			0/1	MPC-21	إجراء السيطرة على حالات عدم التطابق / الإجراءات التصحيحية و الوقائي
رئيس مجلس الإدارة	ممثل الإدارة	مدير الجودة	0/1	MPC-22	إجراء التحسين المستمر
ممثل الإدارة	مدير الصيانة الميكانيكية	مدير الصيانة الكهربائية	1/1	0/1	MPC-23	إجراء الصيانة
رئيس مجلس الإدارة	ممثل الإدارة	مدير الجودة	0/1	MPC-24	إجراء مراجعة الإدارة لنظام الجودة
ممثل الإدارة	مدير الجودة	مراقب جودة	0/1	WI-03-001	تعليمات شجرة اتخاذ القرار
رئيس مجلس الإدارة	ممثل الإدارة	مدير الجودة	0/1	3	دليل الجودة و المناسب
رئيس مجلس الإدارة	ممثل الإدارة	مدير المبيعات	0/1	WI-12-001	تعليمات تنظيم عمل المبيعات
ممثل الإدارة	مدير الجودة	مراقب جودة	0/1	WI-19-001	تعليمات GMP للمصنع
ممثل الإدارة	مدير الجودة	مراقب جودة	0/1	WI-19-002	تعليمات غسيل و تطهير أرضيات المصنع و المخازن

مسئول الوثائق: التوقيع :-

مدير الجودة: التوقيع :-

م	اسم السجل	مكان الحفظ	المستول عن الحفظ	مدة الاحتفاظ بالسجل
1	خطة المعايرة السنوية	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
2	القائمة الرئيسية للأجهزة	مراقبة الجودة	مدير الجودة	2 عام
3	ملصق معايير	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
4	ملصق خارج الخدمة	مراقبة الجودة	مدير الجودة	2 عام
5	مستند فحص	مخزن قطع غيار	أمين المخزن قطع الغيار	عام
-		مخزن مستلزمات تغليف	أمين مخزن المستلزمات	عام
6	تقرير نتائج التحاليل لعينات الدقيق	معمل الجودة	أخصائي جودة	عام
7	تقرير يومي عن نتائج التحاليل للإنتاج	معمل الجودة	أخصائي جودة	عام
8	التفتيش الدوري على المخزون	معمل الجودة	أخصائي جودة	عام
9	خطة المناسب لإنتاج المكرونة	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
10	نموذج التحقق الشهري لنظام الهاسب	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
11	الإجراءات والتعليمات للجودة	مراقبة الجودة	مدير الجودة	حتى يتم التعديل
12	سجل طفايات الحريق وأماكنها	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
13	سجل البلاغات وأماكنها والمراجعة عليها	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
14	سجل مصاديد الفتران ومواضعها	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
15	سجل المراجعات الصحية	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام

مدير الجودة

الاسم : ..

التوقيع :

قائمة حصر السجلات

إدارة / قسم : الجودة - توكيد الجودة التاريخ: -

م	اسم السجل	مكان الحفظ	المستول عن الحفظ	مدة الاحتفاظ بالسجل
١	نموذج طلب تحديد الجودة	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
٢	نموذج أهداف الجودة	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
٣	قائمة أهداف الجودة بالشركة	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
٤	متابعة تحقيق أهداف الجودة	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
٥	نظام الجودة للمجموعة	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
٦	طلب إصدار والغاء وتعديل الوثائق	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
٧	الوثائق الملغاه	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
٨	الوثائق المعدلة والصادرة	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
٩	بطاقات التوظيف الوظيفي للإدارات	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
١٠	قائمة بفريق المحاسب	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
١١	قائمة بمديري الإدارات	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
١٢	قرار تعيين ممثل الإدارة	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
١٣	شهادات اجتياز الدورات التدريبية للمراجعين الداخليين	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
١٤	الخطة النصف سنوية للمراجعة الداخلية	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
١٥	متابعة التوصيات	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
١٦	أحداث الاجتماعات	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
١٧	محاضر اجتماعات الإدارة العليا	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
١٨	قائمة المراجعة الداخلية	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
١٩	حالات عدم المطابقة /الإجراء التصحيحي/الإجراء الوقائي	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
٢٠	سجل متابعة حالات عدم المطابقة /الإجراء التصحيحي/الإجراء الوقائي	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
٢١	نظام الجودة للمجموعة	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
٢٢	صورة من شهادة منح الأيزو	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام

مدير الجودة

الاسم :

توقيع :

35-8-2 بطاقات الوصف الوظيفي

يجب أن تحتفظ كل إدارة ببطاقة الوصف الوظيفي لجميع منسوبيها ويجب الاحتفاظ بنسخة كاملة للبطاقات الوظيفية للعاملين بالشئون الإدارية وإدارة الجودة وفما يلي بطاقة توصيف وظيفي لمدير إدارة الجودة المقترح .

بطاقة توصيف وظيفي

المسمى الوظيفي :- مدير إدارة الجودة.

يتبع لمن :- مدير المصنع .

✓ المسؤوليات و الصلاحيات :-

أ-المسؤوليات و الصلاحيات كمراقبة جودة:-

- 1- التنسيق مع السادة مديري الإنتاج بالمجموعة بخصوص العينات و نتائجها .
 - 2- التأكد من مطابقة جميع المواد الخام و المنتجات للمواصفات القياسية .
 - 3- متابعة احتياجات القسم من كيمياويات و زجاجيات و أجهزه .
 - 4- تنظيم عمليه سحب العينات و النتائج و تدوينها بالطريقة الصحيحة بما يحقق سرعة الأداء و تقليل التكلفة.
 - 5- ضبط حالات عدم المطابقة و اتخاذ الإجراءات التصحيحية لها .
 - 6- البحث عن جذور المشاكل التي تتعلق بجودة المنتج و العمل على حلها .
 - 7- تدريب العاملين الجدد بالقسم.
 - 8- الاتصال المباشر بالعملاء لتحديد المشاكل و طريقة حلها (عند وجود شكوى عميل).
- ب- المسؤوليات و الصلاحيات كتنفيذ جودة:-

- 1- التخطيط للمراجعات الداخلية و متابعة تنفيذها بداية من تجهيز الخطة و إخطار الإدارات و حتى الانتهاء من المراجعة الداخلية و تسجيلها و تقاريرها.
 - 2- الإشراف على حفظ تسجيلات المراجعة الداخلية و إعداد تقارير بنتائج المراجعة لممثل الإدارة .
 - 3- إعداد تقارير عن كفاءة و فاعلية نظامي الجودة و المناسب و العرض على ممثل الإدارة .
 - 4- إعداد أجنده اجتماعات مراجعة الإدارة العليا .
 - 5- الإشراف على متابعة حالات عدم المطابقة و الإجراءات التصحيحية و الوقائية ودراسة مدى فاعليتها.
 - 6- متابعة تطبيق نظامي الجودة و المناسب و دراسة مدى فاعليتهما .
 - 7- متابعة برامج التتبع و اقتفاء الأثر.
- ج- المسؤوليات و الصلاحيات كمراقبة و فائق :-

- ١- الإشراف على إعداد وثائق نظام الجودة و القائمة الرئيسية لها و تحديثها عند الحاجة.
- ٢- الإشراف على توزيع الوثائق على مواقع استخدامها و متابعة تسجيلات التوزيع .
- ٣- الإشراف على سحب الوثائق الملغاة و إعداد سجل لها .
- ٤- مراجعة طلبات (إلغاء/إصدار/تعديل) الوثائق و تحديد أرقام إصداراتها.
- ٥- الإشراف على حفظ نسخ إضافية من الوثائق على ١٢ مميزه يتم حفظها بطريقة سليمة و آمنة .
- ٦- الإشراف على حفظ النسخة الأصلية من وثائق نظام الجودة و الحاسب بالا داره.
- ٧- له من الصلاحيات ما تمكنه من أداء مسؤولياته .

✓ **المؤهلات و الخبرات :-**

- ١- مؤهل عالي مناسب .
- ٢- دورات تدريبية في :- مفاهيم نظم الجودة و المراجعات الداخلية ومبادئ نظام الحاسب .
- ٣- لغة إنجليزية و كومبيوتر .
- ٤- القدرة على حل مشاكل الجودة .
- ٥- التنسيق بين الإدارات المختلفة و إدارة الجودة .

✓ **الإشراف على :-**

- ١- قسم مراقبة الجودة .
- ٢- قسم تأكيد الجودة .
- ٣- قسم مراقبة الوثائق .

اعتماد	مراجعة	إعداد
الاسم :-	الاسم	الاسم :
الوظيفة: رئيس مجلس الإدارة	الوظيفة : ممثل الإدارة	الوظيفة : مدير الجودة
التوقيع :	التوقيع :	التوقيع :

35-8-3 أهداف الجودة

يجب الاحتفاظ عند كل إدارة بأهداف الجودة للإدارة والنماذج التالية تين أهداف الجودة للإدارات المختلفة لعام .

نموذج أهداف الجودة FPI302

إدارة / الجودة لعام

م	أهداف الجودة	الموارد المطلوبة	ملاحظات
1	الحصول على شهادة الأيزو 9111 لعام 2000 و المناسب	دورات تدريبية	لجميع العاملين عن طبيعة العمل بنظام الأيزو 9111 لعام 2000 و نظام المناسب

مدير إدارة / الجودة و المناسب
التوقيع /

نموذج أهداف الجودة FPI302

إدارة / الإنتاج لعام

م	أهداف الجودة	الموارد المطلوبة	ملاحظات
1	الوصول لمعدل إنتاج فصلي يصل إلى طن	كوادر مؤهلة و مواد خام	

ملاحظة :- سيتم تحديد الموارد المطلوبة في حينها.

مدير إدارة / الإنتاج
التوقيع /

نموذج أهداف الجودة □□□□: 8-

إدارة / الصيانة لعام

م	أهداف الجودة	الموارد المطلوبة	ملاحظات
1	تقليل زمن الأعطال الكلية في النصف الأول من هذا العام بمعدل 00% عن العام الماضي	كوادر مؤهلة و قطع الغيار المطلوبة	

ملاحظة:- سيتم تحديد الموارد المطلوبة في أقرب فرصة.

مدير إدارة / الصيانة
التوقيع /

نموذج أهداف الجودة □□ □□: ٤٣

إدارة / المبيعات لعام 2004

م	أهداف الجودة	الموارد المطلوبة	ملاحظات
١	تحقيق حجم مبيعات في السوق المحلي بما يعادل طن شهريا	شراء سيارتين إضافيتين ومخزن بمنتصف الدلتا وآخر بالإسكندرية وتعيين مدير منطقة ومشرف منطقة وأمين مخزن وخمسة مناديب في منتصف الدلتا .	
٢	تحقيق حجم بيع خارجي (تصدير) طن شهريا	الحصول على شهادة الأيزو ٩١١١ لعام ٢٠٠٠ والارتقاء بمستوى المكرونة المنتجة مع الوصول بسعر البيع لسعر المنافسة في السوق العالمي ويعرف ذلك بدراسة السوق	

مدير إدارة / المبيعات

التوقيع /

قائمة أهداف الجودة بالشركة □□ □□: ٤٣

عام 2004

م	أهداف الجودة	الإدارة المسؤولة	توقيتات التنفيذ	
			مخطط	فعلي
١	الحصول على شهادة الأيزو ٩١١١ لعام ٢٠٠٠ و شهادة الهاسب الموارد:-غير مطلوب	كل الإدارات مع إدارة الجودة	آخر يناير	
٢	تحقيق مبيعات شهرية محلية بما يعادل طن ، ومبيعات خارجية بما يعادل طن شهريا .	كل الإدارات مع إدارة المبيعات	خطة سنوية حتى	

اعتماد رئيس مجلس الإدارة

التوقيع /

ممثل الإدارة

التوقيع /

35-8-5 التحسين المستمر

كما سبق وأن عرفنا أن التحسين المستمر يكون في ثلاثة أمور وهم كما يلي :-

