

الأيزو ٩٠٠١ لعام ٢٠٠٠ والهااسب وتطبيقهما فى المصانع الغذائية

اعداد:- م/ أحمد عبد المتعال

اعداد:- م/ محمود يوسف مقلد

مراجعة:- المهندس محمد أبو العلا
إستشارى الأيزو والهااسب

نظام الأيزو 1001 لعام 0000 والماسب
وتطبيقاتهما في الصناعات الغذائية

بسم الله الرحمن الرحيم

نظام الأيزو 1001 لعام 0000 والماسب
وتطبيقهما في الصناعات الغذائية

إعداد

المهندس أحمد عبد المتعال

إعداد

م. محمود يوسف مقلد

مراجعة

م. محمد أبو العلا

استشاري الأيزو والماسب

الكتاب : نظام الأيزو 1001 والماسب لعام 0000 وتطبيقاتهما في الصناعات الغذائية

المؤلف :- م/ محمود يوسف مقلد _ م. أحمد عبد المتعال

رقم الطبعة :- الأولى

تاريخ الإصدار :- 1-9-0007م

حقوق الطبع :- محفوظة للناشر

الناشر :- مكتبة الإيمان بالمنصورة

رقم الإيداع :-

الترقيم الدولي :-

بسم الله الرحمن الرحيم

رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَصْلِحْ
لِي فِي ذُرِّيَّتِي إِنِّي تُبْتُ إِلَيْكَ وَإِنِّي مِنَ الْمُسْلِمِينَ

صدق الله العظيم

شكر و تقدير

أتقدم بخالص الشكر للمهندس يوسف يوسف مقلد رئيس مجلس إدارة مجموعة مصر إيطاليا لإعطائنا هذه الفرصة بعد الله سبحانه وتعالى لإعداد مثل هذا الكتاب وكذلك أتقدم بخاص الشكر لشركة خبراء الهندسة والجودة EQE ومركز LRSN للاستشارات على تقديمها الدعم الفني لنا وأخص بالذكر الدكتور أسامة السيد على تقديمه الدعم الفني لنا خصوصا في المهاسب وتجدر الإشارة إلى أنه تم الاستفادة من بعض المقالات لكلا من الأستاذ أسامة داود والأستاذ إبراهيم محمد الحركان والدكتور محمد محمود يوسف أستاذ الأغذية بزراعة الإسكندرية وأخيرا أتقدم بالشكر وكذلك أتقدم بالشكر للكيميائي حازم السيد فهمي والدكتور السعيد أحمد السيد محمد وأخيرا أتقدم بالشكر لكل من قدم لنا يد المعاونة في إعداد هذا الكتاب وجزى الله الجميع على حسن صنيعهم .

المؤلفان

محتويات الكتاب

	1	نظام إدارة الجودة الأيزو 1001 لعام 0000
13	1-1	أنظمة الجودة
13	1-1-1	منظمة الأيزو
14	2-1-1	خصائص مواصفات الأيزو
16	3-1-1	المواصفات القياسية للأيزو 9000
99	4-1-1	خطوات الحصول على شهادة الأيزو 1001 لعام 0000
00	2-1	البنود المختلفة لمواصفة الأيزو 9001 لعام 0000
22	3-1	أساسيات نظام إدارة الجودة
26	4-1	وثائق إدارة الجودة
29	5-1	مسئولية الإدارة تجاه نظام الجودة
32	1-5-1	دعم الإدارة العليا لإدارة الجودة
35	2-5-1	مشاركة الإدارة العليا لإدارة الجودة
37	6-1	العلاقة بين المنتجات / الخدمات والعملاء
88	7-1	عمليات تصميم وتطوير المنتجات
40	8-1	تحديد وتنفيذ عمليات الشراء والتحقق منها
41	9-1	عمليات الإنتاج والخدمات
43	10-1	متابعة وتحسين نظام الجودة
46	11-1	تطبيق نظام الجودة بمصانع المكنونة
49	2	نظام الهاسب HACCP
49	1-2	مقدمة
50	2-2	سلامة وصحة الغذاء
51	3-2	نظام الهاسب
53	4-2	المبادئ الأساسية لنظام الهاسب

56	المخاطر البيولوجية في الأغذية	5-2
58	الملوثات البكتيرية للأغذية	1-5-2
60	وبائيات التسمم الغذائي	2-5-2
63	تعريف وتحديد المخاطر الكيميائية المؤثرة	6-2
65	المخاطر الطبيعية	7-2
66	المتطلبات الأساسية للهاسب	8-2
68	النظافة والتطهير	1-8-2
69	أسلوب التصنيع السليمة للعاملين .	2-8-2
71	التعليم والتدريب	3-8-2
72	تعريف المنتج واسترجاع المنتج .	4-8-2
73	الصيانة الوقائية .	5-8-2
74	مراحل إنشاء نظام الهاسب	9-2
74	المرحلة الأولى التعريف بجميع المراجع المستخدمة في بناء النظام .	1-9-2
74	المرحلة الثانية اختيار فريق الهاسب	2-9-2
75	المرحلة الثالثة وصف المنتج	3-9-2
75	المرحلة الرابعة مجال استخدام المنتج	4-9-2
75	المرحلة الخامسة إنشاء خريطة التدفق	5-9-2
76	المرحلة السادسة التحقق من خريطة التدفق على الطبيعة	6-9-2
76	المرحلة السابعة قائمة بجميع المخاطر المصاحبة لكل مرحلة تصنيع (المبدأ الأول)	7-9-2
78	المرحلة الثامنة تحديد نقاط التحكم الحرجة (المبدأ الثاني)	8-9-2
79	المرحلة التاسعة إنشاء حدود لكل نقطة تحكم حرجة (المبدأ الثالث)	9-9-2
80	المرحلة العاشرة إنشاء نظام ملاحظة (متابعة) لكل نقطة تحكم حرجة	10-9-2
81	المرحلة الحادية عشر إنشاء خطة إجراءات تصحيحية واتخاذ القرار (المبدأ الخامس)	11-9-2
82	المرحلة الثانية عشر التحقق (المبدأ السادس)	12-9-2

13-9-2	المرحلة الثالثة عشر إنشاء نظام حفظ الوثائق والسجلات (المبدأ السابع)	33
14-9-2	المرحلة الرابعة عشر مراجعة خطة الهااسب	86
10-2	تنظيم وإدارة برنامج الهااسب	86
3	الباب الثالث دليل الجودة والهااسب	89
4	الباب الرابع تعيين فريق الهااسب	101
5	الباب الخامس خريطة التدفق	105
6	الباب السادس تحليل مكامن الخطورة	909
7	الباب السابع إجراء خطة الهااسب	115
8	الباب الثامن عمليات المراقبة والتحكم في النقاط الحرجة	121
9	الباب التاسع خطة الهااسب	127
10	الباب العاشر التحقق ومراجعة نظام الهااسب	135
11	الباب الحادي عشر تعليمات اتخاذ القرار	141
12	الباب الثاني عشر تعليمات خاصة بمكافحة الآفات	147
13	الباب الثالث عشر تعليمات خاصة بغسيل أرضيات المصنع والمخازن	153
14	الباب الرابع عشر تعليمات التحليل الخاصة للمياه	959
15	الباب الخامس عشر تعليمات التحليل الميكروبيولوجية	163
16	الباب السادس عشر تعليمات الممارسات التصنيعية السليمة GMP	167
17	الباب السابع عشر ضبط الوثائق	979
18	الباب الثامن عشر إجراء ضبط سجلات الجودة	989
99	الباب التاسع عشر تدبير الموارد	995
00	الباب العشرين التدريب	999
21	الباب الواحد وعشرين مراجعة العقود المحلية	009
22	الباب الثاني وعشرون تخطيط أهداف الجودة	221
23	الباب الثالث وعشرون المشتريات المحلية	229
24	الباب الرابع وعشرون التخطيط والسيطرة على العملية الإنتاجية	257

261	الباب الخامس وعشرون تمييز وتتبع المنتج	25
265	الباب السادس والعشرون التعبئة والتخزين والتداول	26
289	الباب السابع وعشرون مراجعة أعمال المعايرة	27
297	الباب الثامن وعشرون التفتيش والاختبار	28
307	الباب التاسع وعشرون المراجعة الداخلية	29
315	الباب الثلاثين الإجراءات التصحيحية والوقائية وحالات عدم التطابق	30
323	الباب الواحد وثلاثون التحسين المستمر	31
329	الباب الثاني والثلاثون الصيانة	32
345	الباب الثالث والثلاثون مراجعة الإدارة لنظام الجودة	33
351	الباب الرابع والثلاثون ضبط واردات العميل	34
355	الباب الخامس والثلاثون تفعيل نظام الجودة والماسب	35
355	المراجعات الداخلية	1-35
355	المراجعون الداخليون	2-35
356	مراحل المراجعات الداخلية	3-35
357	قوائم التحقق	1-3-35
858	الجلسة الافتتاحية	2-3-35
366	تنفيذ المراجعة الداخلية	3-3-35
868	حالات عدم التطابق	4-3-35
369	الجلسة الختامية	5-3-35
370	اعداد تقرير المراجعة النهائية	6-3-35
370	الإجراءات التصحيحية / الوقائية	7-3-35
371	تفعيل لمراجعة داخلية على مصنع غذائي	4-35
878	تفعيل الإجراءات التصحيحية والوقائية	5-35
379	تفعيل ومراجعة الإدارة لنظام الجودة	6-35
884	نتائج مراجعة خارجية	7-35
886	المستندات والوثائق الخاصة بكل منسوبي النظام	8-35

887	1-8-35	سجل ضبط الوثائق وسجل ضبط السجلات
392	2-8-35	طاقات الوصف الوظيفي
394	3-8-35	أهداف الجودة
395	5-8-35	التحسين المستمر
898		ملحق 1- المصطلحات الفنية للأيزو 1001 لعام 0000
401		ملحق 2- المصطلحات الفنية لنظام الهاسب
404		ملحق 3- مقارنة بين الأيزو 00000 لعام 0004 والأيزو 1001 لعام 0000
407		المراجع

الباب الأول

نظام إدارة الجودة 9001 عام 2000

1-1 أنظمة الجودة (الأيزو)

1-1-1 منظمة الأيزو

إن كلمة أيزو تعني المنظمة العالمية للقياسات وهي اختصار [١٩٤٦-١٩٤٧] إن كلمة أيزو تعني المنظمة العالمية للقياسات وهي اختصار [١٩٤٦-١٩٤٧] وهي منظمة غير حكومية تقوم بتطوير المواصفات القياسية العالمية وتتكون عضوية هذه المنظمة من المراكز القومية المختلفة للمواصفات القياسية في ١٨٤ بلداً، بحسب مبدأ عضو لكل بلد حيث موقع الأمانة العامة في جنيف سويسرا وهي تضمن تعاون الجميع ولقد حددت هذه الهيئة خطوات نظام العمل التي يجب على أي شركة الالتزام بها لتحقيق أهدافها من خلال تقديم منتجات □ خدمات تتطابق مع متطلبات عملائها .

و الأيزو تحتل مكانة مميزة بين القطاعات العامة والخاصة كما أنها هيئة اتصال تسمح بتوطيد إجماع حول الحلول التي تستجيب لاحتياجات العالم الاقتصادي واحتياجات المجتمع، وخصوصا المستهلكين والمتنفعين.

ولقد تأسست الأيزو بهدف رفع المستويات القياسية ووضع المعايير والأسس والاختبارات والشهادات المتعلقة بها من أجل تشجيع تبادل السلع والخدمات على المستوى العالمي وإعطاء حرية التجارة فرصاً أفضل بإزالة العوائق التجارية بين الدول، وتبعاً لذلك فهي عبارة عن آلية دولية لضمان الجودة في السلع والخدمات

التطور التاريخي الذي أدى إلى ظهور منظمة الأيزو في النهاية

فيما يلي تواريخ التطور التاريخي :-

٦١٠٦ - إنشاء اللجنة الالكترونية العالمية .

٦١٢٦ - الاتحاد العالمي للجمعيات الوطنية للمعايرة، الاتجاه أكثر نحو الهندسة الميكانيكية .

١٩٤٢ - الاتحاد العالمي للجمعيات الوطنية للمعايرة وقف الاتجاه أكثر نحو الهندسة الميكانيكية.

٦١٦٤ - اجتماع ممثلي ٥٢ دولة في لندن اقرت انشاء هيئة عالمية هدفها تيسير التعاون وتوحيد

المواصفات القياسية العالمية الصناعية.

١٩٧٤ - ٢٣ فبراير دخلت المنظمة العالمية للتقييس ةسد مجال العمل بصورة رسمية.

١٩٨٧ - ظهور أول نسخة لمعيار أيزو ١٠٠٣ ، ٢٠٠١ ، ١٠٠٩

١٩٩٤ - ثاني نسخة للمعيار أيزو

١٩٩٩ - عمليات استنباط معيار الأيزو نسخة ٠٠٠٠ .

٠٠ ٠٠٠ - نسخة الأيزو الثالثة.

ولقد تم نشر أكثر من ١٤٢٥ مواصفة قياسية عالمية منذ عام ١٩٤٧ لغاية نهاية ٢٠٠٣ .

١-١-٢ خصائص مواصفات الأيزو

وتقدم مواصفات الأيزو الفوائد لمختلف الجهات مثل المنشآت ، الزبائن ، الحكومات ، المديرون الاقتصاديون ، الدول النامية حيث تشكل مواصفات الأيزو مصدر ثرى يمكن للدول النامية أن تكتفي به وتستفيد منه ، الجميع على صعيد جودة الحياة وسلامة النقل والآلات والتجهيزات المستخدمة ، كوكب الأرض عن طريق وضع معايير للهواء والماء والتربة وانبعاث الغاز والإشعاع ما يحمي البيئة .

وتبدو خصائص مواصفات الأيزو جلية في مساواة الأعضاء في التصويت، فجميع الدول الأعضاء لها الحق بصوت واحد ، إنها اختيارية ، أنها تؤمن منافذ إلى الأسواق ، أنها بالاجماع ، أنها عالمية لقد أسست أيزو، إلى جانب المنظمة العالمية الالكترونية والمنظمة العالمية للاتصالات شراكة مع المنظمة العالمية للتجارة الهدف المشترك التشجيع على إقامة نظام عالمي للتبادل الحر والمتوازن أو العادل.

ويؤدي تطبيق نظام الأيزو في الإدارة الى تحسين مستوى أداء الشركة وخفض نسبة الإهدار في إمكانياتها سواء على صعيد الوقت أو على صعيد المواد الأولية ويمكنها من حل مشكلاتها عبر اتخاذ الإجراءات الوقائية والإصلاحية وتحول دون حدوثها مستقبلا. ويشرك نظام الأيزو، في إدارة الشركة، جميع المنتسبين إليها فيحسن من الاطمئنان النفسي لديهم. كما يجعل التدقيق الداخلي ومراجعات الإدارة المنظمة في خدمة المؤسسة وليس العكس، علاوة على أن النظام يساهم في ربط كل أقسام الشركة ويجعل عملها منسجما بدلا من وجود نظام إداري منعزل لكل قسم أو إدارة ويؤدي بعدها إلى انضباط أكثر وتحليل أدق للمشاكل التي يمكن أن تحصل، ويقلل تطبيق النظام من البيروقراطية الإدارية إلى حد بعيد ويتخلص من كثير من الإجراءات المتكررة والمتعارضة أحيانا ويضفي منافع مهمة ودقيقة في مجالات مختلفة وتحليل الأنظمة المساندة وترتيبها مثل الإدارة المالية والمشتريات والعقود والأمن والسلامة.

لقد صارت الجودة هدفا لكل المؤسسات التي تنظر إلى المستقبل بمنظور العصر وحركة الاقتصاد العالمي الحديث.

ولقد تطور مفهوم الجودة ففي الخمسينات كان مفهوم الجودة ينحصر في ضبط الجودة ويعتمد ذلك على الفحص النهائي للمنتج والحصول على إنتاج جيد عن طريق الفرز .

وفي السبعينات توسع مفهوم الجودة ليصبح تأكيد الجودة QUALITY ASSURANCE ويعتمد أساسا على مراقبة العمليات والحصول على منتج جيد عن طريق التحكم في بداية الإنتاج وعمليات الإنتاج والفحص النهائي .

وفي التسعينات تطور مفهوم تأكيد الجودة ليصبح الجودة الشاملة TOTAL QUALITY وهو يشتمل على إدارة الجودة ثم الاهتمام بالعمل عن طريق مشاركة كل العاملين والإدارة .
وفي الإدارة الشاملة يتم عمل تحسين مستمر للمنتج أو الخدمة على أسس علمية تراعى الجهات المعنية وهم (الزبائن العاملون بالشركة ملاك الشركة المجتمع
و تعتبر إدارة الجودة تطورا للطريقة التقليدية للعمل الخدمي و الصناعي وهي أسلوب ممتاز لضمان النجاح والبقاء في ساحة المنافسة العالمية. كما أن إدارة الجودة هي في معظمها تتسم بالعقلانية و بتحليل الكلمات الثلاث نجد أن:-

الشاملة : تعني الكل والشمول .

الجودة : درجة التفوق التي يقدمها المنتج أو الخدمة

الإدارة: طريقة التعامل أو التحكم والتوجيه الخ .

وبذلك تعرف إدارة الجودة بأنها فن إدارة الكل للوصول إلى التفوق ويندرج تحتها مجموعة من مبادئ و الإرشادات والتي تمثل الركائز الأساسية للتطور المستمر للشركة وكذلك هي تسخير لموارد الشركة بهدف تطوير جميع العمليات في المنظمة حتى تفوق احتياجات المستهلك الحالية والمستقبلية. وتجمع إدارة الجودة بين الطرق التقليدية في الإدارة، والجهود التطويرية المتوفرة ، والأدوات التقنية بطريقة منظمة.

وفيما يلي مزايا العمل بنظام إدارة الجودة ؟!

١- تلبية متطلبات العملاء محليا وعالميا .

٢- زيادة الإنتاج مع ارتفاع الجودة وانخفاض التكلفة .

٣- التقليل من الشكاوى العملاء والمرفوض لوجود التلفيات الناتجة عن عيوب التصنيع.

- ٤- رفع منسوب الوعي المهني والوعي بنظام الجودة للعاملين بالشركة.
- ٥- توفر نظام عمل موثق للرجوع اليه من أجل التحسين المستمر للمنتج.
- ٦- الاستجابة السريعة لمتغيرات السوق.
- ٧- زيادة صافي الأرباح بدون زيادة الطاقة الإنتاجية وذلك بتقليل الإنتاج المعيب وخفض تكلفة الإنتاج.
- ٨- اعتراف الجهات العالمية بعالمية الشركة بعد منحها لشهادة الأيزو ٩٠٠١ لعام ٢٠٠٠ . مما يفتح الأسواق العالمية لها .

1-1-3 المواصفات القياسية للأيزو 9000

قامت منظمة الأيزو بوضع مواصفات قياسية دولية لنظام الجودة كان من اشهرها ما عرف بالأيزو ٩٠٠٠ لعام ١٩٨٧ .

ولقد ظهر مفهوم الجودة لتعتمد عليه المؤسسات الإنتاجية في جذب المستهلك باعتباره وسيلة ترويج السلعة، وراجت في الأعوام القليلة الماضية نظريات إدارية عدة تتسابق إلى تحقيق هذه الغاية، من أهمها على سبيل المثال لا الحصر إدارة الجودة الشاملة ؟!.

ولا يهتم نظام الأيزو ٩٠٠٠ فقط بجودة المنتج من السلع والخدمات بل هي تشترط جودة الأداء، إذ أنها تشترط جودة العمليات داخل الشركة نفسها، ووسائل الاتصال والعلاقة في ما بينها وبين الممولين والمستهلكين فتهتم بجودة النظام الكلي للمؤسسة الإنتاجية أو الخدمية والهدف من ذلك بطبيعة الحال هو ضمان استمرار جودة المنتج أو الخدمة.

ولقد شاع نظام الأيزو ٩٠٠٠ لعدة أسباب بعضها تسبب في اعتمادها كمواصفة قياسية وفي صدارتها:

- ١ - ظهور تكتلان اقتصادية إقليمية مثل السوق الأوروبية المشتركة وغيرها من التكتلات ككتل نمور آسيا.
 - ٢ - المنافسة الشديدة في الأسواق العالمية.
 - ٣ - الاهتمام العالمي الكبير بالجودة.
 - ٤ - سهولة تبني معايير الأيزو وتطبيقها وشيوعها على المستوى العالمي.
 - ٥ - النتائج الايجابية لتطبيق الأيزو على فاعلية الأداء، لذا تكمن أهمية الحصول على شهادة الأيزو ٩٠٠٠ في أنها وسيلة لتحقيق الجودة التي تعتبر لغة العصر ومفتاح النجاح والوصول إلى المستهلك.
- ويذكر الباحثون فوائد عدة يمكن تحقيقها من خلال الحصول على شهادة أيزو ٩٠٠٠ ومن أهمها:

١ - تحقيق القدرة التنافسية للمؤسسة عن طريق تحسين إنتاجها لدى المستهلك في السوق المحلي والعالمي ومواءمتها لمتطلبات منظمة التجارة العالمية.

٢ - توفير مجموعة متكاملة من الوثائق التي تمثل الدليل الإرشادي للإجراءات والمعطيات الإدارية والفنية وتطويرها والمساهمة في تحقيق أداء أفضل لجميع العمليات.

٣ - رفع مستوى أداء الشركة وتحقيق الكفاءة المطلوبة وتقليص عيوب المراحل الإنتاجية أو المسترجعات ما يسهم في خفض أسعار السلع والخدمات المعروضة من قبل الشركات.

٤ - تحسين مستوى العلاقة مع العملاء.

٥ - تمكين الشركة من تقييم أدائها ذاتيا.

٦ - تحفيز نشاط موظفي الشركة ورفع معنوياتهم وتشجيعهم على المساهمة في عمليات المراجعة الدورية الداخلية للنظام المطبق وتاليا الوصول إلى أفضل مستوى يحافظ على المعايير الممنوحة لهم، إلى اطمئنانهم بأنهم يعملون من خلال نظام موثق بعيدا عن العمل التقليدي الاجتماعي.

٧ - ثبات الجودة وتطويرها بسبب اهتمام نظام الجودة بالمراجعة والتقييم المستمر.

٨ - مساعدة الشركة على زيادة ربحيتها بسبب الحد من تكلفة الإنتاج وتقليل نسبة التلف والعيوب وزيادة المبيعات.

ولقد مرت سلسلة الأيزو ١٠٠٠ ثلاث مراحل إصدار عام ١٩٨٧ ثم إصدار عام ١٩٩٤ ثم إصدار عام ٢٠٠٠ ويوجد عدة مواصفات لسلسلة الأيزو ١٠٠٠ نذكر منها :-

١- المواصفة القياسية الدولية الأيزو ١٠٠٠ تختص بالخطوط الإرشادية للاختيار والاستخدام لمجموعة المواصفات القياسية العالمية ضمن عائلة الأيزو ١٠٠٠ .

٢- المواصفات القياسية الدولية الأيزو ١٠٠١ تختص باعطاء نموذج لتأكيد الجودة في التصميم والتطوير والإنتاج والتركيب وتقديم الخدمات.

٣- المواصفة القياسية الدولية الأيزو ١٢٢٢ تختص باعطاء نموذج لتأكيد الجودة في الانتاج والتركيب وتقديم الخدمات.

٤- المواصفة القياسية الدولية الأيزو ١٠٠٢ تختص باعطاء نموذج لتأكيد الجودة في الفحص والاختيار النهائيين.

٥- المواصفة القياسية الدولية الأيزو ١٠٠٤ تختص باعطاء نموذج لنظم ادارة وتأكد الجودة وكذلك خطوط ارشادية لعناصر النظام.

ويوجد عدة مواصفات لسلسلة الأيزو ١٠٠٩ لعام ٢٠٠٢ نذكر منها :-

- ١) الأيزو ٩٠٠٠ وهو شرح أساسيات نظام الجودة والمصطلحات المستخدمة .
 - ٢) الأيزو ٩٠٠١ متطلبات نظام الجودة .
 - ٣) الأيزو ٩٠٠٤ إرشادات عامة للتحسين المستمر .
- ويعتبر مواصفة الأيزو ٩٠٠١ إصدار ٢٠٠٠ المرجع العالمي للشركات للحصول على شهادة أنظمة إدارة الجودة ونظرا لعالميتها فإنها قابلة للتطبيق في جميع قطاعات النشاط الاقتصادي، ورغم أنها وضعت من قبل الأيزو (المنظمة العالمية للتقييس) للصناعة، فإنها تطبق بالمثل على الخدمات.
- ويوجد في العالم اليوم أكثر من ٥٢.٠ ألف شركة تحمل شهادة الأيزو علما بأن عدد الشركات كان حوالي ٣٠٠ ألف شركة عام ٢٠٠٢ ، ومازال العدد في تزايد.
- ويفسر هذا النمو تحرر التبادل التجاري في العالم وظهور قطاعات صناعية جديدة و تطوير الاتصالات العالمية وظهور تكنولوجيا جديدة.
- و يعتبر الحصول على شهادة الجودة الهدف الأساسي الذي يصب في منفعة الشركة، ولا تعتبر آلية الحصول على الشهادة سوى وسيلة بسيطة لضمان خدمة ذات جودة والعمل على برهان ذلك والحصول عليها وتشمل الآلية المساهمة العلاقات والتوثيق والبراهين.
- وتتمتع كل شركة بنظام جودة غير رسمي وحتى يكون رسميا يفترض وجود دوافع والتزام من قبل الإدارة.
- فالعمل يصير متطلبا أكثر فأكثر في محيط تنافسي آخذ في التطور، وبالنتيجة يختار العميل الشركة التي تؤمن المنتجات التي تتجاوب مع احتياجاته بشكل أفضل في موضوع الجودة والأسعار فمن المهم إذا إرضاء الزبائن بخصائص المنتج والخدمات وتميز التكلفة كل هذا يستوجب تطبيق آلية الجودة لإدراك الإمكانات ونقاط الضعف لوضع الحلول الدائمة لضمان الجودة إذا هو مسيرة تهدف إلى تحسين النوعية، وهو مجموعة الأعمال والنظامية الضرورية لإرضاء حاجات العميل بالحد الأدنى من التكلفة والحصول على ثقته.
- ويترجم الحصول على شهادة الأيزو الاعتراف من هيئة مستقلة للتطبيق العملي والمطابق لنظام الجودة (نظام المراجع)، ولوجود (الواقع) بالمقارنة مع نظام الأيزو .
- وتتجلى خاصية مواصفات ايزو ٩٠٠٠ وايزو ١٤٠٠٠ كونها من بين مواصفات الأيزو الأكثر شهرة والتي عرفت نجاحا كبيرا. والأيزو ٩٠٠٠ أصبح مرجعا عالميا لمتطلبات النوعية في العلاقات بين الشركات وايزو ١٤٠٠٠ في مساعدة المنشآت على رفع التحدي في نطاق البيئة.

1-1-4 خطوات الحصول على شهادة الأيزو 1001 لعام 0000

فيما يلي الخطوات المتبعة للحصول على شهادة الأيزو :-

١- طلب عروض أسعار من الجهات المؤهلة لنظام الجودة المفاضلة بين عروض الأسعار تبعاً لتخصص والتكلفة والوقت والسمعة وعوامل أخرى وتوقيع العقد ثم دفع مقدم التكلفة .

٢- التنسيق مع الجهة المؤهلة في تدريب وتأهيل كوادر الشركة .

٣- البدء في بناء وثائق النظام وقيام الجهة المؤهلة بالتأكد من سلامة نظام الوثائق المعمول ثم توثيق الوثائق .

٤- مرحلة التطبيق والتأهيل والاعتماد وذلك بتوزيع الوثائق على الإدارات المختلفة كلا حسب تخصصه .

٥- تفعيل نظام الجودة لمدة شهر تقريباً بتفعيل جميع النماذج والسجلات والتعليمات .

٦- عمل مراجعة داخلية بالمشاركة مع الجهة المؤهلة لمراجعة النظام وعمل الإجراءات التصحيحية والوقائية اللازمة .

٧- الاتصال بالشركات المانحة للشهادة والاستفادة الفنية من الشركة المؤهلة في اختيار الشركة المانحة .

٨- يتم الاتصال بهيئة شهادة ^{١٠٠١} معتمدة تقوم هيئة الشهادة بدراسة أولية للوثائق المقدمة من قبل الشركة ^{١٠٠١} فإذا كانت هذه الوثائق مطابقة لمتطلبات الأيزو ^{١٠٠١}

تحدد هيئة الشهادة والشركة موعداً للقيام بالتدقيق المبدئي ^{١٠٠١} كما تقوم هيئة الشهادة بتحديد فريق التدقيق الذي يضم خبيراً في مجال عمل الشركة ^{١٠٠١}

٨- يقوم فريق المدققين بالتدقيق الذي يمكن أن يستغرق أيام عدة وفيه يتم التأكد من أن الشركة " كتبت ما تعمل " و " عملت ما كتبت " وذلك في ما يتعلق ببنود مواصفة الأيزو ^{١٠٠١}

٩- يقدم فريق المدققين تقريراً مفصلاً عن عملية التدقيق يتضمن توصيات وتوجيهات ^{١٠٠١} تدرس هيئة الشهادة التقرير المقدم إضافة إلى وثائق أخرى تبرهن أن عملية التدقيق جرت بحسب الأصول والمتطلبات العالمية ^{١٠٠١}

١٠- في حال نجاح المراحل السابقة تمنح هيئة الشهادة الشركة شهادة الأيزو ^{١٠٠١}

١١- تقوم هيئة الشهادة بالمراقبة الدورية ^{١٠٠١} على أساس مرة كل سنة على الأقل وذلك للتأكد من أن نظام الشركة لا يزال مطابقاً للمواصفة العالمية الأيزو ^{١٠٠١} .

١٢- طلب عروض أسعار من الجهات القائمة بمتابعة نظام إدارة الجودة الشاملة.

×□«□□	ل[222222 2 , 2 22 222	التحسين المستمر
×□«□□	ل[2222 222 222 22	الإجراءات التصحيحية*
×□«□!	ج2222 222 222 22	الإجراءات الوقائية *

* إجراء أساسي لا يصح نظام الجودة بدونه .

1-3 أساسيات نظام إدارة الجودة

يعتمد نجاح إدارة الجودة بشكل أساسي على خلق ثقافة عامة للعاملين و مشاركة جميع أفراد الشركة لاقتراح وإجراء التغييرات المناسبة، بغرض إرضاء العميل عن طريق تقديم خدمات ومنتجات ذات جودة عالية ترقى لمستوى توقعات واحتياجات العملاء، والعمل بشكل مستمر ودءوب على تحسين وتطوير جودة الخدمات والمنتجات. لأن تطبيق إدارة الجودة يتطلب الانتقال من الإدارة التقليدية بما تحمله من قيم ومفاهيم ترسخت عبر السنين إلى قيم ومفاهيم عمل جديدة على جميع أفراد الشركة فإن تطبيقها دون خلق هذا الأسلوب سيؤدي إلى عودة أفراد الشركة إلى الطريقة القديمة للأداء والتخلي عن الطريقة الحديثة لعدم رسوخها كقيم ومبادئ يعمل الأفراد وفقاً لها ومن خلالها.

و جميع الشركات التي أدخل فيها نظام إدارة الجودة الأيزو ٩٠٠١ إصدار عام ٢٠٠٠ تحتاج إلى ما يلي :-

● التدريب المكثف لجميع أفراد الشركة لإكسابهم المهارات و المعارف اللازمة لتحقيق هدف إدارة الجودة.

● عمل دراسات هدفها تعزيز وضع الجودة في جميع قطاعات الشركة.

● عمل دراسات هدفها قياس مدى رضى العميل الخارجي وبالرغم من تعدد التعريفات لمفهوم إدارة الجودة، إلا أن هناك اتفاق عام حول أهم الأسس والمبادئ التي تكون إدارة الجودة. وفيما يلي عرض لأهم هذه الأسس التي لا غنى عن وجودها بشكل فعال في الشركة لنطلق عليها منظمة الجودة.

١- التزام الإدارة العليا بنظام إدارة الجودة.

٢- وضع العميل في بؤرة الاهتمام.

٣- المشاركة الفعالة للعاملين في التطوير المستمر .

٤- التحسين المستمر للعمل الخدمي والعمليات الإنتاجية.

٥- علاقة تبادل المنفعة بين الموردين والشركة .

٦- التدريب.

٧- مقاييس الأداء والعمليات.

وتشكل هذه المفاهيم طريقة جيدة لإدارة العمل . وفيما يلي سوف نقوم بشرح مختصر لكل من هذه المفاهيم.

الأساس الأول التزام الإدارة العليا بنظام إدارة الجودة :

تعتبر مشاركة الإدارة العليا ودعمها لإدارة الجودة من أهم عوامل نجاح المشروع و يبدأ تطبيق إدارة الجودة بعمل إدارة جودة تقوم بوضع أهداف (خطة استراتيجية) وكذلك الإشراف على البرنامج وكما أن الخطة الاستراتيجية هي أفضل أداة للتقويم المستمر من خلال معرفة ما تم إنجازه مقارنة بما ينبغي تحقيقه و عليه فان أهداف الجودة لابد أن تدرج في خطة العمل كما إن البرنامج السنوي للتحسين المستمر يجب أن يأخذ في الحسبان الآراء من جميع العاملين .

الأساس الثاني وضع العميل في بؤرة الاهتمام :

إن أهم العناصر المؤثرة على نجاح إدارة الجودة هو مدى رضا العملاء عن الخدمات والمنتجات المقدمة لذلك يمثل رضا العملاء المحور الأساسي لإدارة الجودة، فعلى الشركة أن تسعى و بشكل مستمر على تحقيق رضا العملاء في داخل وخارج الشركة وذلك من خلال تقديم خدماتها ومنتجاتها بشكل متميز يتناسب مع توقعات المستفيدين منها حتى تكسب ولائهم وبذلك يتحقق النجاح والقدرة على المنافسة. وأفضل مكان يتم البدء منه هو محاولة إرضاء العملاء في الداخل ومن ثم العملاء في الخارج (أي البيت أولاً) وعليه يجب أن السماع لصوت المستهلك، والتركيز على جودة العمل ، ومنع وقوع الخلل أو العطل . ويجب تنفيذ العمل بصورة صحيحة من المرة الأولى وفي كل مرة لأن رضى المستهلك هو أهم الاعتبارات التي تؤخذ في الحسبان.

الأساس الثالث مشاركة العاملين:

في نظام إدارة الجودة يجب مشاركة جميع العاملين بالشركة لتحسين الخدمات والمنتجات من خلال فرق العمل وحلقات الجودة والتي يتم تكوينها لتحديد معوقات الأداء المتميز والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها وتمكين هذه الفرق من إجراء التغييرات التي تقترحها. لذلك، يجب تدريب جميع الأفراد على إدارة الجودة، وعمليات التحكم الإحصائية، وكذلك المهارات الملائمة ذات العلاقة بتطوير الجودة ، كي يتمكنوا من المشاركة الفعالة في فريق المشروع . كما إن مشاركة العملاء المحليين ، وحتى الموردين المحليين في فريق المشروع يعتبر أفضل الطرق . كذلك يجب أن يشارك جميع أصحاب القرارات لأنهم مؤهلون لفهم الخطة أفضل من غيرهم . والهدف هو تغيير السلوك

بحيث لا يأتي الناس للقيام بمهام عملهم فحسب بل والتفكير في كيفية تحسين عملهم أيضا إذ يجب منح الناس التفويض لأداء المهام الموكلة لهم بأفضل طريقة ممكنة حتى أدنى مستوى عمل ممكن

الأساس الرابع التحسين المستمر:

برنامج إدارة الجودة هو عبارة عن جهود للتحسين والتطوير بشكل مستمر وبدون توقف وعليه فان إدارة الجودة قائمه على مبدأ أن فرص التحسين والتطوير لا تنتهي أبدا مهما بلغت كفاءة وفاعلية الإدارة. كما أن مستوى الجودة ورغبات وتوقعات المستفيدين ليست ثابتة بل تتغير مع مرور الوقت ولذلك يجب تقييم الجودة والعمل على تحسينها و بشكل مستمر وفق معلومات يتم جمعها وتحليلها بشكل دوري. ويمكن التعبير عن التحسين المستمر من خلال أربعة أنشطه وهي:

١) التخطيط للتحسين أو لمعالجة مشكله.

٢) التنفيذ للخطة على نطاق ضيق للتجربة.

٣) الفحص لفاعلية التنفيذ في النطاق الضيق.

٤) المباشرة بالعمل وفق الخطة.

ولذلك يجب إن يكون هناك محاولات مستمرة لتطوير كافة الخدمات والعمليات الإنتاجية. ويدخل التحسين المستمر في أمور متعددة مثل التوصيل في الوقت المحدد، وكفاءة إدخال المقايسة ومعدل الخطأ بالفواتير ومدى رضا العميل وتقليل النفايات أما بالنسبة للتقنيات الفنية مثل التحكم الإحصائي في العمليات.

الأساس الخامس علاقة تبادل المنافع

إن ما معدله ٤٠% من الدخل ينفق على منتجات أو خدمات شرائية. لذلك، يجب أن تكون جودة الموردين على أعلى مستوى لها كما يجب تنمية علاقة المشاركة بين الجانبين بدلاً عن علاقة الاختلاف حيث أن كلا الطرفين يشتركان في فرص الكسب أو الخسارة بناء على نجاح أو فشل المنتج أو الخدمة لذا لا بد أن يكون التركيز على تكلفة الجودة ودورة الحياة بدلا من أن يتمحور على السعر. كما يجب تحديد عدد الموردين بالحد الذي يساعد على نجاح علاقة المشاركة الفعلية.

الأساس السادس التدريب:

لتمكين العاملين من تطبيق المفاهيم إدارة الجودة الشاملة واستخدام أدوات الجودة بفاعلية لا بد من التدريب المكثف لجميع أفراد الشركة لإكسابهم المهارات و المعرفة اللازمة لتحقيق هذا الهدف ولتمكينهم من المساهمة في تحسين جودة الخدمات والمنتجات وكذلك تمكينهم من الأداء بشكل

مميز يحد من الأخطاء والإهدار و إعادة الأعمال أي أن الأعمال تؤدي بشكل صحيح في المرة الأولى وكل مرة.

الأساس السابع مقاييس الأداء والعمليات:

يجب إن يحدد قياسات أداء لها علاقة بالموارد البشرية و العملاء و الإنتاج و البحوث والتطوير و الموردين و المبيعات أو التسويق و الإدارة مثل حوادث فقدان الوقت، والغياب، مؤشر رضي الموظف ، مؤشر رضي العميل، متوسط وقت الإصلاح، دقة الفواتير، الخ. ويجب أن تكون هذه المقاييس سهلة الفهم و عددها قليل و يمكن تطويرها من قبل المستخدمين ولها علاقة بالعمل وكذلك يجب وضع هذه المعايير في مكان مناسب بحيث يراها كل فرد . .

والجدير بالذكر أن قياسات الأداء تستخدم لإنجاز واحدة أو أكثر من الأهداف التالية :

١) تأسيس قاعدة أساسيه للقياسات.

٢) تحديد العمليات التي تحتاج إلى تحسين .

٣) توضيح مكاسب العملية و خسارتها،

٤) مقارنة الأهداف مع الأداء الحقيقي،

٥) توفير المعلومات للفرد و تقييم الفريق،

٦) أخذ القرارات بناء على الحقائق الواقعية بدلا من التوقعات .

ولذلك يجب إن يحدد قياسات أداء لها علاقة بالموارد البشرية و العملاء و الإنتاج و البحوث والتطوير و الموردين و المبيعات أو التسويق و الإدارة مثل حوادث فقدان الوقت، والغياب ، مؤشر رضي الموظف ، مؤشر رضي العميل، متوسط وقت الإصلاح، دقة الفواتير، الخ. ويجب ان تكون هذه المقاييس سهلة الفهم و عددها قليل و يمكن تطويرها من قبل المستخدمين ولها علاقة بالعمل وكذلك يجب وضع هذه المعايير في مكان مناسب بحيث يراها كل فرد . .

1-4 وثائق إدارة الجودة

يوجد كثير من المصطلحات المستخدمة في نظام إدارة الجودة كما يلي :-

الوثائق:- إجراءات أو تعليمات موثقة حسب نظام الشركة المتبعة في عملية التوثيق حيث يُحتم بأحد الاختتام التالية (أصل موثق صورة موثقة للإطلاع فقط ملغى).

السجلات:- هي نماذج تم تعبئتها بالبيانات المستقاة من نظام العمل.

الإجراءات:- تنظم ديناميكية العمل بين الإدارات المختلفة على سبيل المثال عمليات التفتيش

والاختبار على المنتج والذي يتم بواسطة إدارة الجودة بالشركة على إدارة الإنتاج بالمصنع.

التعليمات:- تنظم ديناميكية العمل بين الرؤساء والمرؤوسين على سبيل تعليمات الصيانة لمعدة.

النماذج:- تنتمي النماذج لإجراءات أو تعليمات وهو يبين العمل المطلوب من الإجراء أو التعليمية وعند تعبئته بالبيانات المستقاة من نظام العمل يسمى في هذه الحالة سجل . ولبناء نظام جودة لأي شركة يجب القيام بإنشاء وتوثيق وتطبيق ومتابعة والتحسين المستمر لنظام الجودة بالتوافق مع متطلبات هذه المواصفة العالمية وقيام الشركة بالتأكد من :-

- 1) تعريف جميع العمليات المطلوبة لنظام الجودة.
- 2) تحديد تسلسل وتداخلات تلك العمليات.
- 3) تحديد المواصفات والطرق المطلوبة للتأكد من كفاءة التشغيل التحكم في تلك العمليات.
- 4) تحديد المعايير والطرق المطلوبة للتأكد من فعالية كل من العمليات ووسائل ضبطها.
- 5) التأكد من توفير المعلومات ، الموارد الضرورية لدعم وتشغيل ومراقبة تلك العمليات.
- 6) قياس ومراقبة وتحليل تلك العمليات وتطبيق الإجراءات الضرورية لتحقيق النتائج المخططة والتحسين المستمر.

والجدير بالذكر أن أهمية التوثيق الى تحقيق التطابق بين متطلبات العميل وتحسين الجودة ، وتوفير التدريب المناسب للعاملين واقتفاء الأثر للمنتجات و تقييم كفاءة نظام إدارة الجودة وفيما يلي محتويات وثائق نظام الجودة :-

أ-أهداف وسياسة الجودة الموثقة لتحديد سياسة وأهداف الشركة والتي ينبغي أن تصل إلى جميع العاملين ويجب أن تعد بأسلوب مختصر وواضح النتائج المستحبة .

ب_دليل الجودة وهو يعد لتوضيح السياسة العليا والتي تهدف إلى عرض نظام تأكيد الجودة بإيجاز دون التعرض لتفاصيل الإجراءات لتأكيد الالتزام والتطابق مع متطلبات المواصفة الأيزو 9001 لعام 2000.

ويحتوى دليل الجودة على ما يلي :-

- 1- مجال عمل الشركة .
- 2- الاستثناءات عن المواصفة العالمية □□□□□□□□□□ لعام ٧١٠٠٠٠ .
- 3- قائمة الإجراءات والتعليمات الخاصة بالشركة .
- 4- عمليات الشركة موضحا بها التداخلات بين الأنشطة (العمليات) المختلفة .

وبعد إعداد الوثائق المطلوبة للنظام يجب ضبط الوثائق وذلك بإنشاء إجراء موثق لتعريف وسائل الضبط المضبوطة وذلك من أجل :-

- 1 إنشاء إجراء موثق لتعريف كيفية الضبط ويجب أن يكون :
 - 2 لاعتماد الوثائق للكفاية قبل إصدارها.
 - 3 المراجعة والتحديث حيثما تقتضي الضرورة وإعادة اعتماد الوثائق.
 - 4 التأكد من أن التغييرات وحالة الإصدار الحالي من الوثيقة معرف.
 - 5 التأكد من أن الإصدار الحالي من الوثيقة المطبقة هو المتاح عند نقاط الاستخدام.
 - 6 التأكد من أن الوثائق سارية المفعول وسهلة التعريف.
 - 7 لمنع الاستخدام غير المقصود للوثائق الملغاة وتمييزها إذا أريد الاحتفاظ بها لأي غرض.
 - 8 التأكد من أن الوثائق من مصادر خارجية تم تعريفها وضبطها وتوزيعها.
- وفيما يلي بيان بالإجراءات الموثقة الأساسية :-

- ❖ إجراء ضبط الوثائق .
 - ❖ إجراء ضبط سجلات الجودة .
 - ❖ إجراء ضبط المنتج الغير مطابق .
 - ❖ إجراء المراجعات الداخلية .
 - ❖ الإجراءات التصحيحية .
 - ❖ الإجراءات الوقائية .
- وتجدر الإشارة إلى أنه يجب أيضا يجب إنشاء وحفظ سجلات للجودة لتقديم دليل للتطابق مع المتطلبات ولفعالية تشغيل نظام الجودة يجب أن تظل سجلات الجودة صالحة ، وسهلة التمييز وإعادة الطلب وكذلك يجب إنشاء إجراء موثق لتعريف الضوابط المطلوبة للتعريف تخزين (حماية) إعادة طلب ، ومدة حفظ والتخلص من سجلات الجودة.

1-5 مسؤولية الإدارة تجاه نظام الجودة

تعتبر مشاركة الإدارة العليا ودعمها لإدارة الجودة من أهم عوامل نجاح المشروع والجدير بالذكر أن أفراد الإدارة العليا يقومون في كثير من الأحيان بتركيز معظم وقتهم وطاقاتهم بشكل رئيسي على قضايا الأعمال الملحة أكثر من قضايا الأعمال المهمة لذلك نلفت نظر الإدارة العليا أن يتركز انتباهها على القضايا المهمة وليس الملحة ففي معظم الحالات تنشأ القضايا الملحة نتيجة الأزمات أو

الحوادث غير المتوقعة أو بسبب التخطيط أو التنفيذ غير الفعال في مكان ما داخل الشركة، بمعنى أن هناك أمور تخرج عن السيطرة تتطلب عناية الإدارة العليا .

ويجب ألا تقتصر القضايا المهمة لدى الإدارة العليا فقط على الأهداف الرقمية فقط بل لتحقيق أهداف الجودة الموضوعية . ونظام إدارة الجودة يتركز حول التحسين المستمر بتطبيق المشروع تلو المشروع في أعمال الشركة، وكذلك حول تلبية احتياجات العميل ومشاركة العاملين واتخاذ القرارات المرتكزة على البيانات وتعزيز العمل الجماعي وإذا لم تحظى إدارة الجودة بعناية الإدارة العليا الكاملة فإنه لن يكون بالمقدور تحقيق أهداف الجودة الطويلة الأمد فيصبح نظام الجودة بدلا من أن يكون دابة تركب يصبح دابة يحمل على عاتق الشركة .

فينبغي على الإدارة العليا أن تشدد على تحقيق مستويات عالية من رضا العملاء كمؤشر رئيسي للنجاح على المدى الطويل، ورضا العملاء هو الذي يجلب الأرباح على المدى الطويل. كما عليها أن تشدد على استمرارية التعليم في مجال الجودة وعدم الاكتفاء فقط بحضور برامج محددة هنا وهناك كذلك عليها أن تشدد على القيام بمشاريع التحسين المستمر التي تستند إلى الحقائق والبيانات وعلى اكتشاف الأسباب الجذرية للمشكلات بدل الجري وراء وسائل تطبيق الحلول السريعة والمؤقتة. ومن الضروري أيضا تحقيق توازن بين الفوائد قصيرة المدى التي تحققها فرق التحسين بتنفيذ الحلول المهمة ولكنها قصيرة المدى وبين الفوائد بعيدة المدى التي تحققها الفرق لتحقيق نتائج دائمة بإتباع وتعلم عملية فعالة لحل المشكلات وعلى لجنة تنظيم إدارة الجودة أن تقوم بشكل مواز مع الشركة بكل الأمور بدءا من تصميم السلع والخدمات الجديدة إلى القرار بشأن ساعات العمل التي تبقى فيها أبواب الشركة مفتوحة بعد الدوام الرسمي على أساس الفهم العميق لاحتياجات العميل.

وهناك نقطتان هامتان يجدر بنا ذكرهما قبل التحدث عن دور الإدارة العليا في مجالي الدعم والمشاركة وهما :-

- أ- أن تبني الشركة لسياسة جودة تهدف لرضا العميل الناتج عن جودة المنتج ومناسبة سعر المنتج مع جودته مع تجنب أن تؤثر العلاقات الشخصية بين العميل وإدارة المبيعات على هذه السياسة .
- ب- تقليل الطبقات الإدارية لأن تعدد الطبقات الوسطية يعرقل من فعالية الأداء فمن الشائع أن نجد سبعة أو أكثر من الطبقات الإدارية في أي شركة علما بأن ثلاث أو أربع طبقات أو خمس على الأكثر تجعل الشركة أكثر فعالية.

و يجب على الإدارة العليا التأكد من أن سياسة الجودة للشركة تحقق الأمور التالية :-

- 1) مناسبة للغرض من الشركة .
 - 2) الالتزام بتحقيق المتطلبات والتحسين المستمر.
 - 3) توضيح هيكل عمل مراجعة أهداف الجودة.
 - 4) تم توصيلها وفهمها على المستويات المناسبة داخل الشركة .
 - 5) تم مراجعتها للتأكد من استمرار ملاءمتها.
- وكذلك يجب على الإدارة العليا التأكد من إنشاء وإصدار أهداف للجودة لمختلف الوظائف والمستويات والإدارات داخل الشركة مع التحقق من أن أهداف الجودة يجب أن تكون محددة (يمكن قياسها) ومتماثلة مع سياسة الجودة مع التزام بالتحسين المستمر وأنها تحقق التوافق مع المتطلبات الخاصة بالمنتجات والخدمات من أجل ذلك تقوم الإدارة العليا بتحديد المسؤوليات والصلاحيات للوظائف المختلفة والتداخلات بينها.

بما يضمن تسهيل فاعلية نظام الجودة من ثم يتم تعيين عضو من الإدارة بالإضافة لمسؤولياته الأخرى ليتحمل المسؤوليات والصلاحيات التالية :

- 1 ضمان أن عمليات نظام الجودة مطبقة ومحافظ عليها.
 - 2 تقديم تقارير للإدارة العليا عن نظام الجودة تشمل الاحتياجات والتحسين.
 - 3 تحفيز وعي العاملين بمتطلبات العملاء من خلال الشركة .
- وهذا يلزمه تأكد الإدارة العليا من وجود الاتصالات اللازمة بين المستويات المختلفة وأنها تتم بصورة صحيحة لإمكانية تنفيذ نظام الجودة.
- ولضمان ملائمة نظام الجودة المستمرة وكفاءته وفاعليته، تقوم الإدارة العليا بعمل مراجعة لنظام الجودة في توقيتات مخططة ويجب أن تشمل هذه المراجعة فرص التقييم والتطوير واحتياجات التغيير في نظام إدارة الجودة بالشركة بما فيها سياسة وأهداف الجودة.
- ومدخلات مراجعة الإدارة يجب أن تشمل معدلات الأداء الحالية واحتمالات التحسين المتعلقة
- بالتالي:-

- 1 نتائج المراجعات.
 - 2 ردود فعل العملاء.
 - 3 أداء العمليات ومطابقة الخدمات والمنتجات.
 - 4 موقف الإجراءات التصحيحية والوقائية.
 - 5 متابعة الأعمال من مراجعات إدارة سابقة.
 - 6 التغييرات المخططة التي قد تؤثر على نظام الجودة.
 - 7 توصيات للتحسين.
- ويجب أن تشمل مخرجات المراجعة على أعمال (إجراءات) متعلقة بما يلي :-
- أ- تحسين فاعلية نظام الجودة وعملياته.
- ب- تحسين الخدمات التي لها علاقة بمتطلبات العملاء.
- ج- الموارد المطلوبة.
- ومن الضروري أن تقوم الإدارة العليا بتوفير الموارد المطلوبة فهناك ثلاثة أنواع من الموارد التي ينبغي على الإدارة توفيرها لضمان نجاح نظام إدارة الجودة المعمول وهم :-
- توفير بيئة العمل المناسبة لأداء العاملين ق لتحقيق التطابق مع متطلبات الخدمات.

- توفير البنية الأساسية المطلوبة لتحقيق التطابق مع الخدمات المطلوبة وتشمل البنية الأساسية على أبنية ومساحة عمل مناسبة بما تحتويه من إمكانيات وكذلك على أجهزة - معدات ثقيلة - معدات بسيطة. وأيضاً على خدمات مساعدة مثل النقل والاتصالات.

- توفير الموارد البشرية المدربة وذلك بالتدريب المستمر للعاملين بالإضافة إلى تحديد الكفاءات المطلوبة للأشخاص القائمين بأعمال تؤثر على الجودة وتدريبهم والتأكد من أن العاملين على وعى بأهمية الأعمال التي يقومون بها وكيف يؤثرون في تحقيق أهداف الجودة.

مع الاحتفاظ بسجلات مناسبة للتعليم والخبرة والتدريب والمؤهلات و تقييم مدى فاعلية الإجراءات المتخذة.

ويمكن تلخيص ما سبق في الفعاليات التالية للإدارة فيما يلي :-

- ❖ تدريب العاملين لإمكانية التعامل مع متطلبات كل من العملاء والقوانين المنظمة.
- ❖ إنشاء سياسة الجودة موثقة للشركة.
- ❖ تحديد أهداف الجودة موثقة للشركة.
- ❖ بتحديد المسؤوليات والصلاحيات للوظائف المختلفة والتداخلات بينها .
- ❖ القيام بمراجعات الإدارة.
- ❖ ضمان توفير الموارد.
- ❖ التأكد من استيفاء احتياجات وتوقعات العملاء وتحويلها إلى متطلبات تهدف إلى إرضاء وتحقيق رغبة العملاء.

1-5-1 دور الإدارة العليا في مجال دعمها لإدارة الجودة.

تحتاج الإدارة العليا إلى تقديم دعمها ومساندتها لإدارة الجودة ولكن كيف ؟ وما هي الأفعال التي على الإدارة العليا أن تمارسها لتقديم الدعم المطلوب ؟

1- توفير واعتماد المخصصات المالية للاستثمار في إدارة الجودة

إن الاستثمار في الجودة يعطي عائداً جوهرياً من ناحية رضا العميل كذلك فإنه يعطي الشركة ميزة تنافسية باقية.

وتحديد مقدار الاستثمار المطلوب بصورة دقيقة قد لا يكون سهلاً إلا أنه سيكون متوازناً مقارنة بالعائد المحقق نتيجة التخطيط والتنفيذ الجيدين لعملية إدارة الجودة.

وعلى الإدارة العليا أن لا تقف عند وضع واعتماد ميزانية خاصة بإدارة الجودة بل يفضل أن تعمل على توصيل أخبار هذا الفعل والإجراء لكل فرد في من أفراد الشركة كإشارة قوية وإيجابية لما تعنيه الجودة بالنسبة لها.

2- توفير/ إتاحة الوقت اللازم لتطبيق إدارة الجودة واعتماده

إن تخصيص الإدارة العليا جزءا من وقتها الثمين لتعلم والعمل في إدارة الجودة وكذلك تخصيص وإتاحة ما يلزم من الوقت لتدريب فرق التحسين و السماح لها بعقد اجتماعات دورية والاحتفال بإنجازات أهداف الجودة كل ذلك يعد مؤشرا قويا من الإدارة العليا إلى جميع موظفي الشركة بأن هناك التزاما من قبلها بإدارة الجودة مما يعطي العاملين حافزا أقوى بالالتزام.

3- جعل التدريب والتعلم على إدارة الجودة إلزاميا للجميع.

عدد العاملين الذين يحضرون الدورات التدريبية المختلفة الخاصة بالجودة يعد من مؤشرات تقدم تطبيق إدارة بتدريب ويكون سبب في الحصول على نتائج حسنة. وبدون التدريب يستمر الموظفون يمارسون أعمالهم طبقا للأساليب والطرق القديمة مما يؤدي بهم إلى تحقيق نفس النتائج السابقة، وبالإضافة إلى حضور الدورات التدريبية يجب على الإدارة حث العاملين على مواصلة التعليم المستمر من خلال المطالعة وحضور المحاضرات عن الجودة وهكذا.

4- توفير الخدمات الاستشارية الخارجية للشركة

تعتبر مهمة تأسيس وتطوير عملية إدارة الجودة من الكبر والتعقيد والأهمية مما يجعلها في كثير من الأحيان تتطلب الاستعانة باستشاري في إدارة الجودة. وهناك مجموعة من المستشارين عرف لهم بنشاطهم ومساهماتهم في هذا المضمار. وتأمين استشاري للشركة لن يساعد فقط على فهم إدارة الجودة ورسم خطط عملية تحسين الجودة بل سيحث الشركة على التطبيق.

5- مساندة الإدارة العليا الظاهرة لإدارة الجودة

تعد مساندة الإدارة العليا الظاهرة لإدارة الجودة من من الأمور الحيوية. ومع أن توقيع المدير العام لاعتماد المحصنات المالية واجتماعه بالاستشاريين يعدان ضروريان لنجاح عملية إدارة الجودة ، إلا أن مثل هذه الأنشطة قد لا تكون ظاهرة تماما في الشركة ، لذا يجب الوقوف جنبا إلى جنب مع العاملين على كافة مستوياتهم في جميع المواقع عند تطبيق إدارة الجودة ليدل ذلك بجلاء على المساندة الواضحة والقوية للجودة الشاملة.

وممارسة الإدارة العليا لأمر كهذا سيعطي العاملين الحافز للتفاني في تعلم وتبني إدارة الجودة

6- الانتساب إلى عضوية جمعيات الجودة المحلية والدولية

إن انتساب الإدارة العليا إلى جمعيات الجودة يتيح لها فرص التعلم والتعرف على الخبرات المهنية بالتزام الإدارة العليا شخصيا بالجودة وعادة ما تقوم هذه الجمعيات بعقد الندوات والمؤتمرات وتقديم الكتب والمجلات وأشرطة الفيديو.

7- تأسيس إدارة خاصة بالجودة وتوجيه أعمالها

على الإدارة العليا أن تقوم بتأسيس أو إيجاد إدارة أو وحدة تنظيمية خاصة بالجودة على مستوى الشركة وذلك لدعم الجودة من خلال جهة متفرغة ويوصى أن تكون تبعيتها للمدير العام مباشرة

8- وضع رؤية وسياسة للجودة

على كل شركة أن تضع لنفسها سياسة للجودة على مستوى الشركة تسترشد بها في أعمالها اليومية ووضع سياسة للجودة هي من مسؤولية الإدارة العليا وعليهم شخصيا تقع مسؤولية إيصالها وتبليغها إلى جميع موظفي الشركة على اختلاف مراكزهم ومواقعهم وإيصالها لكافة المواقع في الشركة ويعطي هذا مؤشرا قويا بالتزام الإدارة العليا الأكيد بإدارة الجودة.

9- التعامل مع مقاومة التغيير

تبدأ الإدارة العليا بالوقوف وجها لوجه أمام مشكلة التعامل مع مقاومة التغيير في الأنظمة المعمول بها خاصة عندما تكون مصدرها أصحاب المراكز القيادية فلا بد أن يعلم الجميع أنه ينبغي تطبيق مفاهيم الجودة في جميع الأعمال مع ترك الأنظمة القديمة المعمول بها سابقا وقيادة الشركة مطالبة بالتعامل مع مقاومة التغيير بسرعة وبحزم شديدين. وإذا تم تجاهل مقاومة التغيير هذه من قبل قيادة الشركة فإن ذلك سيؤدي إلى فقدان السمعة والمصداقية بأن هناك التزاما بتطبيق إدارة الجودة.

10- ربط نظام المكافآت والأجور مع نظام إدارة الجودة.

هناك قول مأثور وهو أن "العمل الذي سيتم مكافأته يتم إنجازه". فليس هناك نظاما مؤسسيا أقوى وأسطع وأكثر جاذبية لهم من نظام المكافآت والأجور. فالأعمال التي يتم مكافأتها وتقديرها ستستقطب الأفراد للقيام بها وإنجازها.

وعلى الإدارة العليا أن تدعم بقوة المراجعة الكاملة لنظام المكافآت والأجور للتأكد من أنه يوجه السلوك والأداء في الاتجاه الصحيح وأي مراجعة لنظام المكافآت والأجور يجب أن تركز على جميع الأمور المتعلقة بالأداء. بما في ذلك تقييم الأداء، تطبيقات وممارسات الأجور، العلاوات و

الزيادات الدورية، مقدار الحوافز والمكافآت الخاصة، الجوائز التقديرية، قرارات الترقيات، وأي مكافآت أخرى.

1-5-2 دور الإدارة العليا في مجال مشاركتها في إدارة الجودة.

رغم أن دعم الإدارة العليا لإنشاء وتطبيق عملية إدارة الجودة هي في غاية الأهمية، إلا أن مشاركتهم الفعلية الذاتية تعد أكثر أهمية فهي تقدم مؤشرا قويا وإيجابيا لالتزامهم بإدارة الجودة وفيما يلي الممارسات التي تقوم بها الإدارة العليا لإبراز مشاركتها الفعلية في إدارة الجودة.

1- حضور دورات تدريبية في تحسين الجودة

يتوجب على أعضاء فريق الإدارة العليا أن يكونوا من أوائل المتدربين على إدارة الجودة و يجب عدم اعتبار أي دورة تدريبية تنعقد في الشركة على أنها تامة إلا بعد قيام واحد أو أكثر من أعضاء فريق الإدارة العليا بزيارة قصيرة لفصول التدريب والتحدث مع المتدربين بشأن الدورة وما تم اكتسابه منها.

وقد تبين أن من أفضل الطرق التي يمكن من خلالها للإدارة أن تشارك في مسألة التدريب هو تكليفها بتحضير وإعطاء جزء من الدورات التدريبية الخاصة بإدارة الجودة مثل مناقشة عنصر تخطيط الجودة.

2- المشاركة في عضوية وأعمال فرق تحسين الجودة

تعتبر فرق تحسين الجودة من أكثر أنشطة إدارة الجودة وهي بمثابة القلب لإدارة الجودة وتقع على عاتق المديرين في كافة المستويات والمجالات في الشركة مسؤولية تحديد الطرق والوسائل التي تمكنهم من المشاركة الشخصية في فرق تحسين الجودة، فمشاركتهم في فرق التحسين هذه لن يؤدي فقط إلى تحسين نتائج الفريق بل ستعمل على إظهار الالتزام الحقيقي للإدارة في السعي لتحقيق تقدما في عملية إدارة الجودة.

3- مراجعة عروض فرق تحسين الجودة وتسليم الشهادات والجوائز للمتميزين

وعلى الإدارة العليا أن تقوم بحضور عروض الفرق المخصصة للمشاريع التحسينية التي تم إنجازها وتقييم هذه الإنجازات واعتماد التوصيات الخاصة بإجراء التغييرات اللازمة على المشاريع، وأي اعتماد لمثل هذه التوصيات يتطلب في معظم الأحيان رصد مخصصات مالية لتنفيذ التوصيات. وقدرة الإدارة العليا على الفهم الكامل لكيفية وصول فرق التحسين إلى استنتاجاتهم وتوصياتهم يساعدها في اتخاذ أفضل القرارات. وهذا يلزمه مقدارا من المعرفة عن العملية التي خضعت للدراسة والتحسين ويجب على الإدارة العليا أن تلعب دورا رئيسيا في عملية اختيار فرق التحسين المتميزة

لمنحهم جوائز تقديرية والذي لا يتأتى لهم إلا في حالة تمكنهم من معرفة جوانب القوة وجوانب الضعف في مشروع التحسين المعروض عليهم من قبل الفريق .
وفي المناسبات الرسمية فعلى عضو الإدارة العليا أن يقوم بتسليم الجوائز للفرق التي أتمت مشاريع تحسين الجودة.

4- الاتصال والتحدث مع العملاء

إن قيام المديرين بزيارة العملاء أو التحدث معهم على الهاتف للوقوف على مدى رضاهم عن خدمات الشركة يعد أمراً في غاية الأهمية ونشاط كهذا يجب أن يشمل العملاء الغاضبون والعملاء الراضون عن خدمات الشركة لأهمية معرفة ما تقوم به الشركة من خدمات جيدة وخدمات سيئة للعملاء ومن الضروري كذلك قيام المديرين في الإدارة العليا بمراجعة المراسلات الموجهة للشركة من العملاء بما في ذلك المراسلات الموجهة للإدارة العليا والمراسلات الروتينية.
ومع مرور الزمن سيتمكن أعضاء الإدارة العليا من بناء قاعدة بيانات شخصية عن آراء العملاء في جودة خدمات الشركة والتي ستثبت فيما بعد مدى أهميتها لهم أثناء مواصلتهم المشاركة في نشاطات إدارة الجودة.

5- قيادة جهود تنفيذ أهداف الجودة

الإدارة العليا هي المسؤولة عن متابعة جهود تنفيذ أهداف الجودة وعلى الإدارة العليا أن تأخذ موقعها القيادي في نشر وتبليغ الأهداف للموظفين في كافة أرجاء الشركة، كما عليها أن تلزم كافة الوحدات التنظيمية (الإدارات) في الشركة أن تحدد الطرق التي ستتمكن بواسطتها من تنفيذ هذه الأهداف .

6- اعتماد أفكار و مقترحات مشاريع تحسين الجودة التي تعرض عليها

عندما يبدأ مشروع إدارة الجودة بالوقوف على قدميه سيبدأ موظفوها الشركة بتقديم اقتراحاتهم الخاصة بمشاريع تحسين الجودة لتقوم الفرق بتنفيذها ومراجعة الإدارة العليا للمشاريع المقترحة واعتمادها لها يعكس بوضوح مشاركتها في إدارة الجودة وفي النهاية يتم تخصيص مخصصات مالية لذلك .

7- القيام بزيارة الفرق والإدارات أثناء اجتماعاتها

لقد أصبحت عبارة " الإدارة بالتجول " مألوفاً لدى الكثيرين من أعضاء فرق الإدارات العليا في الشركات ويعني ذلك التجول في الشركة والتفاعل مع العاملين بطريقة غير رسمية والاستفسار عن

المعوقات التي تعترض عملهم. وتعتبر هذه الطريقة أو الأسلوب في غاية الأهمية لإظهار اهتمام والتزام المدير العام وفريق الإدارة العليا بإدارة الجودة.

8- التحدث بلغة الجودة

في الوقت الذي تبدأ فيها جذور إدارة الجودة تأخذ طريقها في العمق فإن ذلك يعني أن الشركة بدأت تتحدث لغة الجودة ولا شك أن المشاركة النشطة للمسؤولين من خلال التدريب وأعمال الفرق ستوفر لهم الدراية والمعرفة الجيدة بإدارة الجودة. وتصبح الكلمات والعبارات مثل الإجراءات والوثائق والسجلات والمراجعات الداخلية والإجراءات التصحيحية والتحسين المستمر وتتبع وتقفي الأثر وشكاوى العملاء.. الخ كلمات كثيرة التداول وهذا يعمل على إزالة الحواجز بين المستويات الإدارية المختلفة وتسهل عملية التخاطب والتفاهم فيما بينهم.

1-6 العلاقة بين المنتجات / الخدمات و العملاء

- 1 من أجل التخطيط لتخطيط وتطوير الخدمات أو عمليات الإنتاج يجب بتحديد المتطلبات التالية
- 1 المتطلبات الموصوفة بواسطة العميل وتشمل مواصفات التسليم وخدمات ما بعد التسليم.
- 2 المتطلبات في المنتج التي لم تطلب أو توصف من العميل ولكنها مهمة للحصول على منتج ذو طبيعة خاصة أو لاستخدام معين.
- 3 المتطلبات والقوانين والتشريعات التي ترتبط بالخدمة.
- 4 أي متطلبات أخرى تحدد بالشركة .
- 5 مراجعة متطلبات المنتج أو الخدمة
- 6 قيام الشركة بمراجعة متطلبات المنتج (الخدمة) تتم هذه المراجعة قبل التزام الشركة بتقديم المنتج (الخدمة) للعميل والتأكد من أن:
- 7 متطلبات المنتج (الخدمة) مُعرفة.
- 8 التعاقد أو أمر الطلب الذي يختلف عما تم الاتفاق عليه سابقاً يجب أن يُحل.
- 9 نتائج المراجعة والإجراءات المتخذة منها يجب أن تحفظ.
- 10 عندما لا يقدم العميل أدلة معتمدة لمتطلباته يجب أن تتأكد الشركة من متطلباته قبل قبولها.
- 11 عند تغيير متطلبات المنتج (الخدمة) يجب أن تتأكد الشركة من أن الوثائق المطلوبة تم إلحاقها وأن الأشخاص المعنيين تم إخطارهم.

وتقوم الشركة بتحديد وتنسيق كيفية الاتصال بالعملاء لتوضيح:

- 1) معلومات عن المنتج.
 - 2) تعاقدات ، متطلبات تداول المنتج (الخدمة) ، الملحقات.
 - 3) استبيان رد فعل وشكوى العملاء.
- وبذلك يمكن للشركة تخطيط وتطوير العمليات الإنتاجية أو الخدمة الضرورية للوصول لخصائص المنتج المطلوبة أو الخدمات آخذاً في الاعتبار
- ❖ أهداف الجودة ومتطلبات الخدمة.
 - ❖ توفير الموارد اللازم لتلك الخدمة أو المنتج.
 - ❖ التحقق المستمر والتأكد والمتابعة وفحص واختبار الأعمال الخاصة بالخدمة (المنتج) وأن المواصفات مقبولة .
 - ❖ التسجيلات الخاصة للتأكد من مطابقة العملية الإنتاجية أو الخدمة المؤدية للمواصفات.

1-7 عمليات التصميم والتطوير

حتى يمكن للشركات المصممة فقط القيام بعمل تصميم جديد أو تعديل لتصميم سابق يجب إتباع الخطوات التالية

- 1- تحديد وتوثيق المدخلات المتعلقة بالمنتج .
- 2- تخطيط ومراقبة التصميم والتطوير .
- 3- التحقق من مخرجات التصميم والتطوير
- 4- مراجعة التصميم والتطوير بصورة منتظمة وعلى مراحل زمنية مناسبة .
- 5- ضبط التغييرات في التصميم والتطوير المستقبلية .
- 6- اختبار صلاحية التصميم والتطوير .

ولتحديد وتوثيق المدخلات المتعلقة بالمنتج يجب تحديد كلا من :

- 1) متطلبات أداء وتوظيف التصميم.
 - 2) المتطلبات القانونية والمنظمة ومدى تطبيقها.
 - 3) تطبيق استخدام المعلومات المتاحة من تصميمات سابقة مشابهة كلما أمكن.
 - 4) أى متطلبات أخرى أساسية وهامة للتصميم والتطوير.
 - 5) مراجعة كل هذه المدخلات لكفاءتها وحل أي تناقضات أو احتياجات غير مكتملة .
- ولتخطيط ومراقبة التصميم والتطوير وأثناء تخطيط التصميم وتطويره يجب تحديد كلا من
- 1) مراحل التصميم والتطوير

- 2) مراجعة ، التحقق ، صلاحية الأنشطة المتعلقة بمراحل التصميم والتطوير.
- 3) تحديد المسؤولية والصلاحيات الخاصة بأنشطة التطوير والتصميم.
- 4) قيام الشركة بتحديد التداخلات بين المجموعات المختلفة التي لها دور في التصميم والتطوير للتأكد من تحديد المسؤولية وكيفية الاتصال بين المجموعات.
- 5) تحديث مدخلات التخطيط كلما حدث تطوير في التصميم والتطوير.

التحقق من مخرجات التصميم والتطوير و التي تحتوى إجراءاتها على ما يلي :-

- 1) تلبية احتياجات مدخلات التصميم والتطوير.
 - 2) تقديم معلومات خاصة بعملية الإنتاج والخدمة.
 - 3) تحتوى على خصائص ومواصفات المنتج.
 - 4) تحتوى على مواصفات المنتج الأساسية لجعله آمناً وكونه يستعمل بطريقة مثلى.
- مراجعة التصميم والتطوير بصورة منتظمة وعلى مراحل زمنية مناسبة وذلك بتحديد أن تحتوى على:

- 1) إمكانية تحقيق المتطلبات المطلوبة.
 - 2) تحديد المشاكل وعمل تصور للمتابعة.
 - 3) المشاركون في مراجعة التصميم والتطوير يجب أن يكونوا ممثلين للوظائف المختصة بالمرحلة المعنية من التصميم أو التطوير.
 - 4) نتائج مراجعة ومتابعة التصميم يجب أن تسجل.
- التحقق من أداء التصميم والتطوير وذلك للتأكد من :-

أن مخرجات التصميم يلي ويعنى بخصائص مدخلات التصميم وكذلك فإن نتائج التحقق من التصميم والمتابعة يجب أن تُسجل.

و تقوم الشركة باختبار صلاحية التصميم والتطوير على النحو التالي :-

1) يجب أن يتم اختبار صلاحية التصميم وذلك للتأكد من أن المنتج الناتج قادر على تلبية المتطلبات المرجوة منه.

2) يجب أن يتم اختبار مدى صلاحية التصميم وذلك قبل السماح بتداول المنتج.

3) نتائج اختبار مدى الصلاحية والمتابعة والإجراءات الضرورية يجب الاحتفاظ بها.

ضبط التغييرات في التصميم والتطوير وذلك بإتباع التالي :-

1) يجب تعريف وحفظ التغيير في التصميم والتطوير.

2) يجب مراجعة والتحقق وتقرير صلاحية تلك التغييرات بطريقة مناسبة قبل اعتماد تطبيقها.

3) يجب أن تشمل مراجعة التغييرات تقييم لتأثيرها على مراحل الخدمة العملية والمنتج أو الخدمة المؤداة.

4) الاحتفاظ بنتائج مراجعة التغييرات و أي إجراءات ضرورية.

1-8 تحديد وتنفيذ عمليات الشراء والتحقق منها

لإتمام عملية شراء يجب مرورها بثلاثة مراحل وهى كما يلي :-

1- تحديد بيانات المشتريات .

2- تنفيذ عملية الشراء .

3- التحقق من جودة المشتريات .

أولا بيانات المشتريات يجب أن تحتوى على معلومات تصف المنتج المراد شراؤه كلما كان ممكنا ويجب أن تشمل ما يلي :

1) متطلبات اعتماد أو كفاءة المنتج - الخطوات - العمليات - الأجهزة - متطلبات كفاءة العاملين.

2) متطلبات نظام الجودة .

3) على الشركة التأكد من أن مستندات الشراء تحتوى على المتطلبات الخاصة بالمنتج بصورة كافية قبل اعتمادها وتوصيلها للمورد.

ثانيا عملية المشتريات يجب أن تتم مرورا بالمرحل التالية :-

1) مراقبة عملية المشتريات للتأكد من مطابقة المشتريات للمتطلبات.

2) مراقبة المشتريات يجب أن تعتمد على نتائج ومخرجات عمليات إدراك خصائص مراحل المنتج أو المنتج النهائي.

3) بتقييم واختبار الموردين بناءً على القدرة على الوفاء والالتزام بتقديم الطلبات طبقاً لمتطلبات الشركة .

4) تحديد معايير معينة لاختبار وتقييم المورد على فترات زمنية محددة و نتائج التقييم والمتابعة يجب أن يحتفظ بها.

ثالثا التحقق من المنتجات المشتراة

1) على الشركة تحديد وتطبيق الفحص أو أى أنشطة ضرورية للتحقق من أن المنتجات المشتراة مطابقة لمتطلبات الشراء.

2) عندما تريد الشركة أو عملائها إجراء أنشطة للتحقق من الخدمة على أرض المورد المتعاقد معه يجب أن تُحدد الشركة تجهيزات وسبل التحقق وكذلك طرق إدراك خصائص المنتج في بيانات المشتريات.

1-9 عمليات الإنتاج والخدمات

لإدارة عمليات الإنتاج أو الخدمات بطريقة مثالية يجب المرور بخمسة مراحل كما يلي :-

1- تخطيط وتنفيذ مراحل الإنتاج أو الخدمات بكفاءة وجودة .

2- متابعة العمليات الإنتاجية أو الخدمية في جميع مراحلها بأجهزة القياس والمراقبة المعايير والجيدة.

3- عمل الاحتياطات اللازمة لتتبع المنتج بعد نزوله الأسواق لعزل المنتجات التي يتبين حدوث تلفيات بها في أي لحظة ومعاينة المسئول .

4- تداول وتعبئة وتخزين وحماية المنتجات بالطرق الصحية .

5- التعامل مع ممتلكات العملاء بالطريقة الصحيحة .

أولا خطوات تخطيط وتنفيذ عمليات الإنتاج أو الخدمات:-

1) إتاحة المعلومات التي تحدد مميزات وخصائص المنتج أو العمليات أو الخدمات.

2) توفير تعليمات العمل المثالي.

3) استخدام الأجهزة والمعدات المناسبة.

ثانيا متابعة العمليات الإنتاجية أو الخدمية

يجب قيام الشركة بإجراء متابعة العمليات الإنتاجية أو الخدمية في مراحلها المختلفة بأجهزة القياس المناسبة ومتابعة صلاحية أي عملية إنتاجية أو خدمية عندما لا يمكن التحقق من نتائج المخرجات بالمراقبة أو القياس المباشر على سبيل المثال بأخذ التحاليل المناسبة ويلزم ذلك ما يلي:

1) مواصفات محددة لمراجعة واعتماد العمليات على سبيل المثال مواصفات الدقيق المستخدم في صناعة المكرونة .

2) ضبط أجهزة القياس والمراقبة لضمان قدرتها على القياس الصحيح ويتم معايرة الأجهزة بصفة دورية أو قبل الاستخدام وذلك باستخدام أجهزة معايرة طبقاً لمواصفات عالمية أو محلية وعند غياب هذه الأجهزة يجب تسجيل القواعد التي تمت بها المعايرة ويجب أن تكون أجهزة القياس محمية من الضبط الذي يؤدي إلى فساد المعايرة وحماية من التلف والفساد أثناء التداول والاستخدام والتخزين كما يجب تسجيل نتائج المعايير والتحقق ويحتفظ مع اتخاذ الإجراءات المناسبة على الجهاز أو (الخدمة) الذي لا يعطى نتائج صحيحة والجدير بالذكر أنه في حالة استخدام برامج كومبيوتر في المتابعة والمراقبة يتم تقييم قدرة برامج الكومبيوتر في المراقبة و القياس قبل بداية الاستخدام و عند الضرورة.

4) تحديد القياسات المطلوبة وكذلك أجهزة القياس والمتابعة للتأكد من مطابقة المنتجات والخدمات والعمليات للمتطلبات الخاصة ويتم ضبطها أو إعادة ضبطها عند الضرورة.

5) استخدام طرق وإجراءات محددة وذلك في القياسات والاختبارات .

6) استخدام السجلات المعدة للاختبارات أو القياسات.

ثالثا تتبع المنتجات في الأسواق وإمكانية تمييزها

حيث تقوم الشركة بتعريف المنتج (الخدمة) بوسائل مناسبة على كل المنتجات والعمليات الخدمية على سبيل المثال طباعة التاريخ الوقت والوردية على الأكياس لإمكانية متابعتها في الأسواق وعزلها عند ظهور أي مشكلة بها .

رابعا تداول وتعبئة وتخزين المنتج

يجب قيام الشركة بإتباع الطرق والأساليب الصحيحة التي تضمن تلبية متطلبات العملاء أثناء العمليات المختلفة حتى وصولها إلى مراحلها النهائية و يشتمل هذا على التمييز والتعريف و التداول و التعبئة و التخزين و الحماية وأيضاً مكونات الخدمة أو المنتج..

خامسا التعامل مع ممتلكات العملاء

يجب قيام الشركة بالاهتمام والحفاظ على ممتلكات العميل وتميز المواد الخام المتاحة والداخلية في العمليات الإنتاجية. بينما يكون داخل نطاق سيطرة الشركة أو مستخدم بها كما يجب تسجيل وتقديم التقارير المطلوبة للعملاء عند حدوث فقد أو تلف لأي من ممتلكاتهم أو عدم صلاحيتها.

1-10 متابعة وتحسين نظام الجودة

لضمان نجاح نظام الجودة يجب القيام بأعمال المتابعة والتحليل والتحسين للتأكد من مطابقة المنتج أو الخدمة للمواصفات المطلوبة ولضمان وجود تطابق بين المكتوبات والمعمولات وعمل إحصائيات تفيد في التحسين المستمر للمنتجات أو الخدمات ويتم تحقيق ذلك بالأعمال التالية

- 1- مراقبة وقياس مواصفات المنتج أو الخدمة .
- 2- قياس مدى رضى العملاء على المنتجات أو الخدمات المقدمة لهم .
- 3- عمل مراجعات داخلية لنظام الجودة المعمول به للتأكد من فعالية النظام وضبط نقاط عدم التطابق.
- 4- ضبط حالات عدم المطابقة سواء أثناء المراجعات الداخلية و خلال فعاليات العمل اليومية
- 5- الإجراءات التصحيحية لحالات عدم المطابقة و الإجراءات الوقائية لحالات عدم المطابقة المتوقعة .

- 6- تحليل البيانات التي تم تجميعها من النقاط السابقة .
- 7- التحسين المستمر بعد تحليل البيانات للوصول إلى ما يفوق توقعات العملاء مع مطابقة المواصفات المعمول بها .

أولا مراقبة وقياس المنتج (الخدمة)

يجب القيام بمتابعة وقياس خصائص المنتجات (الخدمات) للتحقق من أن متطلباتها قد تحققت ويتم ذلك خلال المراحل المناسبة من عملية تصنيع المنتج أو أداء الخدمة مع الأخذ في الاعتبار الترتيبات المخططة ويجب حفظ أدلة على المطابقة مع معايير القبول مع عدم السماح إلا للمسؤولين من الإفراج عن المنتجات في حالة وجود بعض ملاحظات بما بشرط أن تكون هذه الملاحظات مقبولة عند العملاء مع تحديد المسؤولين عن الإفراج .

ثانيا قياس رضى العملاء على المنتجات والخدمات

يعتبر قياس رضى العملاء من أهم نقاط تقييم معدل أداء نظام الجودة وذلك بأخذ آراء العملاء لمعرفة ملاحظاتهم وشكواهم واقتراحاتهم وآرائهم ومدى موافقة المنتجات أو الخدمات لمتطلباتهم و تحديد الطرق للحصول على واستخدام تلك البيانات.

ثالثا المراجعات الداخلية

يجب القيام بعمل مراجعات داخلية دورية لتحديد فعالية نظام الجودة والتأكد من تطابق من تطابق المعاملات مع المكتوبات في وثائق النظام وأن النظام فعال ومحافظ عليه وإتمام ذلك يجب إتباع التالي :-

- 1) يجب إنشاء إجراء موثق للمراجعات الداخلية وكذلك تقديم تقرير بالنتائج والحفاظ على التسجيلات.
- 2) يجب تخطيط برنامج مراجعات داخلية زمنية آخذا في الاعتبار أهمية العمليات والمناطق المراجع عليها وكذلك نتائج المراجعات السابقة.
- 3) اختيار المراجعين وإجراء المراجعة يجب أن يضمن تحقيق أهدافها.
- 4) إجراء المراجعة الداخلية في المناطق المقررة للتحقق من تطابق المعاملات مع المكتوبات في كل منطقة عمل وفعالية النظام و التحقق من الإجراءات المتخذة وتقديم تقارير بنتائج ذلك التحقق والتأكد من مناسبة عمليات نظام الجودة لتحقيق النتائج المخططة و عندما لا تُحقق النتائج المخططة يجب اتخاذ الإجراءات التصحيحية وعمل التصحيحات المناسبة لضمان تطابق المنتج (الخدمة).

5) يجب أن تسعى الإدارة المسؤولة عن المكان المراجع عليه تحقيق الإجراءات التصحيحية المطلوبة لنقاط عدم التطابق في الميعاد المحدد بدون تأخير للتخلص .

رابعا ضبط حالات عدم المطابقة

يجب قيام الشركة بضمان أن المنتج أو الخدمات التي لا تتطابق مع المواصفات تم تمييزها وضبطها واستبعادها لمنع تقديمها للعملاء في حالة وجود حالة عدم تطابق في نظام الجودة تم تحديدها خلال المراجعات الداخلية أو إجراءات العمل اليومية أو استقبلها من شكاوى عميل لذا يجب عمل إجراء موثق لضبط وتحديد مسؤوليات وصلاحيات وكيفية التعامل مع حالات عدم المطابقة و يتم التعامل مع حالات عدم المطابقة بوحدة أو أكثر من الطرق التالية:-

- اتخاذ إجراء للتخلص من عدم المطابقة المكتشف.

- التجاوز المشروط بالاستخدام ، الإفراج أو القبول بتجاوز فني بواسطة السلطات المسؤولة وفي بعض الحالات بواسطة العميل.

- اتخاذ إجراء بمنع استخدام المنتجات المعزولة في منتج آخر.

- يجب الاحتفاظ بسجلات لطبيعة حالات عدم المطابقة والقرارات المتخذة بما فيها التجاوز المشروط.

- يجب إعادة إقرار المنتج (الخدمة) الغير مطابق والذي تم تصحيحه للتأكد من مطابقته للمتطلبات.

- عند ضبط منتج (خدمة) غير مطابق بعد استخدامه أو وصوله للعميل تقوم الشركة باتخاذ الإجراء المناسب لحاسبة المسئول عن ذلك لعدم تكرار ذلك .

خامسا الإجراءات التصحيحية والوقائية

القيام باتخاذ إجراءات التصحيحية لإزالة أسباب عدم المطابقة الحادثة أو المحتمل حدوثها وذلك لمنع تكرار حدوثها أو حدوثها والإجراء التصحيحي يجب أن يتوقف مع مدى تأثير حالات عدم المطابقة القائمة و يجب إنشاء إجراء موثق لتحديد متطلبات كل من:-

1) مراجعة عدم المطابقة (تشمل شكاوى العملاء) أو حالات عدم المطابقة المحتملة وأسبابها .

2) تقييم مدى الاحتياج لعمل الإجراء التصحيحي أو عمل إجراء وقائي .

3) تحديد وتطبيق الإجراءات الوقائية المطلوبة .

4) تسجيل نتائج الإجراءات التصحيحية والوقائية المتخذة ومتابعتها ومراجعتها ..

5) تحديد وتطبيق الإجراءات المطلوبة.

سادسا تحليل البيانات

يجب قيام الشركة بجمع وتحليل البيانات المناسبة لتحديد مدى ملائمة وفاعلية نظام الجودة ولتحديد التحسين المستمر وتشمل تلك البيانات معلومات عن:-

- 1) إرضاء العملاء.
- 2) مدى مطابقة المنتج (الخدمة).
- 3) خصائص العمليات والمنتجات واتجاهاتها بما تشمله من إمكانية عمل إجراء وقائي.
- 4) الموردين.

سابعا التحسين المستمر

يجب قيام الشركة بالتحسين المستمر لفاعلية نظام الجودة من خلال:

- 1) استخدام سياسة الجودة وأهداف الجودة.
- 2) نتائج المراجعات.
- 3) تحاليل البيانات.
- 4) لإجراءات التصحيحية والوقائية.
- 5) مراجعات الإدارة.

11-1 تطبيق نظام الجودة بمصانع المكنونة

المواصفة التي يصدها نصت على عمل إجراءات موثقة لستة بنود أساسية فقط من البنود السالفة الذكر وهم كما يلي :-

- 1) ضبط الوثائق .
- 2) ضبط سجلات الجودة .
- 3) ضبط المنتج الغير مطابق .
- 4) المراجعات الداخلية .
- 5) الإجراءات التصحيحية .
- 6) الإجراءات الوقائية .

وسوف نتناول في هذا الكتاب تطبيق نظام الأيزو ٩٠٠١ لعام ٢٠٠٠ . ومواصفة الهاسب (ارجع الباب الثاني) على مصنع مكنونة الإجراءات الخاصة بأحد مصانع المكنونة التي يطبق فيها نظام الأيزو ٩٠٠١ . ويلاحظ أنه في صناعة المكنونة يتم إلغاء بند التصميم لعدم الحاجة له .

إجراءات الأيزو الموجودة في الإدارات المختلفة

يتم تخصيص ملف يحتوى على مجموعة من الإجراءات التي تناسب كل إدارة ثم يتم توثيق هذه الإجراءات في الصفحة الأولى بختم موثق ويستخدم النماذج الموجودة بدون قالب الأيزو أي مجردا بدون حاشية علوية وسفلية وفيما يلي بيان بالإجراءات المخصصة للإدارات المختلفة وسوف نتناول الإجراءات والتعليمات المختلفة لنظام الأيزو والهاسب بدءا من الباب الثالث إلى الباب الرابع والثلاثون علما بأن هذه الإجراءات لا تحتوى على اسم المعد وتوقيعه واسم المراجع وتوقيعه واسم المعتمد وتوقيعه وتاريخ الإعداد وتاريخ المراجعة وتاريخ الإصدار وتاريخ التعديل إن وجد ورقم كل صفحة في الإجراء أو الإصدار ورقم النسخة وختم ضبط الوثائق (موثق أو أصل... الخ)

والجدير بالذكر إلى أنه عند الحاجة لعمل تعديل يتم عمل التعديل المطلوب وسحب الورقة التي تم عمل التعديل فيها من كل المديرين ثم إعطائهم الورقة المعدل ويعدل رقم الإصدار أو التعديل بدلا من ٠/١ إلى ١/١ أو ١/٢ أو ١/٣ وبعد ثلاثة تعديلات ينبغي تغيير الإصدار بسحب الإجراء كاملا من كل المديرين وإعطائهم الإصدار الجديد بعد تعديل رقم الإصدار من ٠/١ إلى ٠/٢ وهكذا .

وتجدر الإشارة إلى أنه إذا تم عمل تعديلات كثيرة أدت إلى تغيير عدد صفحات الإجراء أو تعديل محتويات الصفحات يمكن تغيير الإصدار مباشرة بدون المرور على تعديل الإصدار .

٢	اسم الإجراء	ممثل الإدارة	رئيس مجلس الإدارة	الإنتاج	الصيانة الميكانيكية	الصيانة الكهربائية	الجودة	التعبئة	المشتريات	المبيعات	الإدارية
١	تعيين فريق المحاسب []؛	❖	❖				❖				
٢	خريطة تدفق الإنتاج []؛	❖	❖	❖			❖				
٣	تحليل أماكن الخطورة و تحديد النقاط الحرجة []؛	❖	❖	❖			❖				
٤	إجراء خطة المحاسب []؛	❖	❖	❖			❖				
٥	عمليات المراقبة و التحكم في النقاط الحرجة []؛	❖	❖	❖			❖				
٦	خطة المحاسب لإنتاج المكرونة []؛	❖	❖	❖			❖				
٧	التحقق و مراجعة نظام المحاسب []؛	❖	❖	❖			❖				
٨	مراقبة الوثائق []؛	❖	❖	❖	❖	❖	❖		❖	❖	❖
٩	ضبط سجلات الجودة []؛	❖	❖	❖	❖	❖	❖		❖	❖	❖
١٠	تدبير المولدة []؛		❖				❖		❖		❖
١١	التدريج []؛	❖	❖				❖				❖
١٢	مراجعة العقود المحلية و الخارجية []؛	❖	❖				❖		❖		
١٣	أهداف الجودة []؛	❖	❖	❖	❖	❖	❖		❖	❖	❖
١٤	المشتريات المحلية []؛	❖	❖				❖		❖		❖
١٥	التخطيط و السيطرة على العملية الانتاجية []؛	❖	❖	❖	❖	❖	❖	❖			
١٦	تميز و تتبع المنتج []؛	❖	❖	❖	❖	❖	❖	❖	❖		
١٧	التعبئة و التخزين و النقل و التداول و التسليم []؛	❖	❖	❖	❖	❖	❖	❖	❖		
١٨	مراقبة أعمال المعايرة []؛	❖	❖	❖	❖	❖	❖		❖		
١٩	مراقبة الإنتاج و التفيتش []؛	❖	❖	❖			❖	❖			
٢٠	المراجعة الداخلية []؛	❖	❖	❖	❖	❖	❖		❖	❖	❖
٢١	السيطرة على حالات عدم التطابق / الإجراءات التصحيحية و الوقائية []؛		❖	❖	❖	❖	❖		❖	❖	❖
٢٢	التحسين المستمر []؛	❖	❖	❖	❖	❖	❖		❖	❖	❖
٢٣	الصيانة []؛	❖	❖	❖	❖	❖	❖				
٢٤	مراجعة الاداره لنظام الجودة []؛		❖				❖				
٢٥	تعليمات شجرة اتخاذ القرار	❖	❖	❖			❖				
٢٦	تعليمات تنظيم عمل المبيعات	❖	❖	❖			❖		❖		
٢٧	تعليمات []؛		❖	❖			❖				
٢٨	تعليمات غسيل و تطهير أرضيات المصنع والمخازن			❖			❖				

الباب الثاني

نظام الهاسب HACCP

1-2 مقدمة

البضاعة المباعة لا ترد ولا تستبدل عبارة توارثتها الأجيال في بلادنا لكنها أصبحت في عالم العولمة من مخلفات الماضي خصوصا عد أن أقرت الجمعية العامة للأمم المتحدة ثمانية حقوق للمستهلك كما يلي :

- ١- يشتري سلعة سليمة .
- ٢- يحاط علما بكل مواصفات السلعة .
- ٣- تكون له حرية الاختيار .
- ٤- يكون من حقه الشكوى نتيجة لأي عيب في السلعة .
- ٥- أن تشبع السلعة احتياجاته الأساسية .
- ٦- يعرض عند حصوله على سلعة معيبة .
- ٧- يتعلم ويتثقف لكي يقوم السلعة بدقة .
- ٨- يعيش في بيئة صحية .

إن من حق المستهلك أن يعلم كل شيء عن الغذاء الذي يشتريه بأقصى درجات الوضوح فإذا اشترى المستهلك مثلاً علبة صلصة طماطم صنعت من ثمار طماطم مهندسة وراثياً فإن من حق المستهلك أن يعرف ذلك بحيث تكون لديه حرية الاختيار وفي عام ١٩٩٤ أقر الكونجرس الأمريكي قانوناً ملزماً بضرورة كتابة حقائق التغذية ~~على كل العبوات المصنعة في الولايات المتحدة وكذلك~~ التي تستورد من الخارج وتشمل هذه البيانات الدهون الكلية - الدهون المشبعة - الكوليسترول - الصوديوم - الكربوهيدرات - الألياف - السكريات - البروتين - فيتامين ج - الكالسيوم - الحديد - عدد السعرات الحرارية والتي يجب ألا تزيد النسبة التي يساهم بها الدهن عن ٠.٠% من إجمالي السعرات التي يحتاجها الإنسان في اليوم .

ولقد اتسعت حقوق المستهلك بعد أن وضعت المنظمة الدولية للمواصفات القياسية ~~في~~ منظومة النظم للوصول إلى الإدارة المتكاملة للجودة ~~في~~ والتي أصبحت من عناصر المنافسة والتسويق في السوق العالمية .

وعلى كل حال يمكن إنجاز أسباب التسمم الغذائي لمستهلكي المواد الغذائية في ثلاثة أسباب من المنتج والموزع وسبعة أسباب من المستهلك كما يلي :-

- ١- استخدام مواد خام ملوثة في تصنيع المواد الغذائية .
- ٢- تلوث الغذاء بميكروبات التلوث الغذائي أثناء التصنيع .
- ٣- عدم إتباع الطريقة الصحيحة في الحفظ في الشركة المنتجة أو عند النقل أو عند التوزيع .
- ٤- عدم دراية المستهلك بطريقة الاستخدام الصحيح للثلاجة والفريرز أو حفظ المنتجات الغذائية بطريقة غير صحيحة فيحفظها في درجة حرارة الغرفة لمدة طويلة .
- ٥- عدم إتباع الطريقة الصحيحة في تسييح الغذاء المحمد قبل طهيه .
- ٦- عدم إعادة تسخين الغذاء بدرجة حرارة عالية عند الطهي للقضاء على ميكروبات التسمم الغذائي
- ٧- عدم نظافة أماكن تناول الغذاء أو الأواني مع وجود حشرات ضارة فيها .
- ٨- استخدام بعض مبيدات الحشرات في أماكن الغذاء أثناء تناول الغذاء .
- ٩- إصابة بعض متناولي الغذاء بميكروبات التسمم الغذائي .
- ١٠- ترك الأغذية مكشوفة .

2-3 نظام الهاسب HACCP

معنى كلمة الهاسب تحليل المخاطر وتحديد نقاط التحكم الحرجة في العمليات الإنتاجية لأي منتج غذائي وبالإنجليزية $1 = \text{Hazard} \quad 2 = \text{Critical Control Point} \quad 3 = \text{HACCP}$ وهذه الخطوات أو المواصفات تعمل من خلال نظام معين على التأكيد على سلامة المنتج الغذائي من خلال نقطتين وهما :-

- ١- توقع الخطر الذي يمكن حدوثه في المنتج من أول الخامات ومصادرها مروراً بمراحل التصنيع مرحلة مرحلة وتحليل الخطر المتوقع والعمل على تجنبه أو عدم الوقوع فيه .
- ٢- تحديد نقاط التحكم الحرجة وهى النقاط التي يمكن عندها اكتشاف الخطر والتخلص منه مثلاً تحليل الخامات عند استلامها الأمر الذي يمنع دخول الخامات الغير سليمة في المنتج مما يؤدي لعدم صلاحية المنتج النهائي .

لذلك يمكن القول بأن نظام الهاسب هو نظام وقائي لضمان سلامة الغذاء قائم على منع المشاكل الناجمة عنه وهو مقبول من الهيئات الدولية كأفضل وسيلة للتحكم في الأمراض الناشئة عن الغذاء ، وهو

يساعد في التعرف على المخاطر المحتملة خلال مراحل التصنيع والتحكم فيها وذلك بدلاً من الفكر القديم الذي يهتم بسلامة المنتج النهائي فقط وكذلك يمكن تطبيقه على مختلف العمليات التصنيعية بصرف النظر عن صغر أو كبير حجمها وأيضاً على المنتجات الجديدة أو تلك القائمة بالفعل و يؤكد على مدى فاعلية عمليات النظافة والتطهير المستخدمة في أي منشأة غذائية.

ويحدد مصادر المخاطر المحتملة بصورها الثلاث (طبيعية - كيميائية - بيولوجية) في مختلف مراحل التصنيع و يهتم بضبط الظروف المحيطة بعملية التصنيع وكذلك المكونات الداخلة في المنتج الغذائي. ويؤكد على توفير معلومات كافية لجميع العناصر المؤثرة في عملية تصنيع الغذاء بما فيها المزارع - المصنع - المتداول - الموزع - المستهلك ويبني هذا النظام على أسس علمية ففي بدايته كان يتكون من ثلاثة أساسيات وهم :-

١) تحديد وتقييم المخاطر المتعلقة بالنمو (النبات) الحصاد ، التسويق والإعداد.

٢) تحديد نقاط التحكم الحرجة وذلك لضبط أي مخاطر .

٣) بناء نظام وذلك للتعرف على نقاط التحكم الحرجة.

ويمكن تعريف الخطر بأنه هو إما فساداً أو غش أو تلوث للمنتج .

وفساد المنتج هو تغير في الخواص الطبيعية للمنتج (لون ، طعم ، رائحة .. الخ)

وغش المنتج :- هو سرقة المستهلك سواء في الكمية أو في الجودة ويكون هذا الغش ضاراً أو غير ضاراً (مثلاً غش اللبن بالماء فهو غير ضار) .

وإذا كان الأيزو ٩٠٠١ لعام ٢٠٠٠ يعنى تحقيق جودة المنتج والتي من خطواتها سلامة المنتج فان الهاسب يعمل مؤكداً في الدرجة الأولى على سلامة المنتج في كل الخطوات وكل الظروف من البداية حتى النهاية وبذلك فهو احد مكونات الجودة .

ويهدف هذا النظام إلى إنتاج منتج غذائي سليم من تطبيق نظام معين وتسجيل كل ما يتم في كل الخطوات في مستندات .

تقع مسئولية تطبيق النظام في الدرجة الأولى على الإدارة العليا من حيث الإحساس بخطورة إنتاج منتج غير سليم ثم تكون المسئولية بعد ذلك على كل العاملين كلا حسب دوره في العملية الإنتاجية ولذلك لابد من اقتناع الكل إدارة وعاملين بأهمية أن يكون المنتج سليم .

يمكن تطبيق نظام الهاسب على أي منشأة غذائية مهما كان نشاطها أو حجمها (مطعم - فندق - شركة) .

وفيما يلي بعض النتائج المصاحبة لتطبيق هذا النظام:-

- ١) منع الإصابات المرضية للمستهلكين.
- ٢) إرضاء العملاء
- ٣) التوافق مع القوانين الخاصة بسلامة الغذاء.
- ٤) زيادة مدة الحفظ للمنتجات الغذائية
- ٥) مناخ عمل جيد للعاملين في المصانع الغذائية
- ٦) منع التسمم الغذائي للمستهلكين إذ أن الغذاء سبب لأغلب الأمراض المنتشرة في العالم . .
- ٧) توفير حماية للغذاء خلال جميع مراحل تصنيعه بدءاً من المواد الخام حتى تسويق المنتج النهائي.
- ٨) نقل الشركة من فكر اختبار المنتج النهائي فقط إلى نظام التخطيط الوقائي لتوكيد سلامة وجودة المنتج.

- ٩) يقدم نموذج مثالي واقتصادي للتحكم الفعال في المخاطر الناجمة عن الغذاء .
- ١٠) يتيح معرفة مصادر المخاطر في مختلف مراحل التصنيع وتلك المحتملة الوقوع.
- ١١) يرشد ويركز موارد الإنفاق على النقاط الحرجة فقط في العملية التصنيعية.
- ١٢) يؤدي إلى تقليل الفاقد في المنتج.
- ١٣) يعتبر مكمل لنظم إدارة الجودة الأخرى.
- ١٤) توصي مختلف الهيئات الدولية مثال / ٢ / ٤٢ ، ومنظمة السياحة العالمية باستخدامه للتأكد على سلامة الغذاء.

١٥) يساعد في التجارة الدولية حيث يشترط التوافق مع جميع القوانين المتعلقة بالغذاء

2-4 المبادئ الأساسية لنظام الهاسب

قبل أن نتناول المبادئ الأساسية التي يبنى عليها نظام الهاسب سنتناول بعض المصطلحات الفنية المستخدمة :-

- ❖ خطة الهاسب ٢ "١١/٦:- هي وثيقة معدة طبقا لأساسيات النظام لتضمن السيطرة على الأخطار والتي تؤثر في سلامة الغذاء .
 - ❖ مصدر الخطر :- هو عامل بيولوجي أو كيميائي أو طبيعي يمكن أن يحدث مرض أو مشكلة على الصحة في حالة وجوده بنسبة غير مقبولة في الخامات أو المنتج النهائي .
 - ❖ تحليل ومعرفة مصدر الخطر :- هو عملية جمع وتقييم المعلومات الخاصة بمصادر الأخطار والظروف المؤدية لتواجدها لعرف ما إذا كانت مؤثرة في سلامة الغذاء وما هو ضررها على الصحة وبهذا التحليل تستطيع أن تحدد هل نقاط التحكم حرجة أم لا والتي يمكن أن تكون خامات أو خطوة تصنيعية أو ممارسات تصنيعية أو مكان تصنيع أو سلوكيات عاملين .
 - ❖ نقطة التحكم :- هي النقطة التي فيها يمكن التخلص من الخطر .
 - ❖ الحدود الحرجة :- هي القيمة أو المعيار الذي يفصل بين القبول وعدم القبول .
 - ❖ الرصد :- ملاحظات أو قياسات أو اختبارات متتالية أثناء العملية التصنيعية للتأكد من تطبيق أساسيات النظام .
 - ❖ الإجراء التصحيحي :- هو الإجراء اللازم اتخاذه عندما تشير نتائج الرصد والقياس عند نقطة تحكم حرجة إلى قصور في التحكم أو عدم توافقها مع الحدود الحرجة .
 - ❖ الرسم التخطيطي (خريطة التدفق) :- هو رسم توضيحي يوضح انسياب العملية التصنيعية .
- وفيما يلي المبادئ السبعة الأساسية لنظام الهاسب :-

١- عمل تحليل للمخاطر

وذلك بإعداد قائمة بالنقاط المختلفة في خط التصنيع حيث احتمالية وجود مخاطر مؤثرة في الغذاء وقد تكون المخاطر بيولوجية أو كيميائية أو طبيعية وتحدد هذه المخاطر بواسطة خبراء متخصصين ووصف للإجراءات الوقائية التي يمكن إتباعها لتقليل من هذه المخاطر والوقاية منها ويتم التعامل مع المخاطر إذا كان الخطر يحتمل تكرار حدوثه وإذا لم يتم مراقبته بطريقة صحيحة يصبح خطرا على صحة المستهلكين ومراقبة المخاطر البيولوجية يحتاج لمراقبة عمليات التصنيع من حيث درجات الحرارة والرطوبة والحموضة والملوحة والمواد الحافظة إن وجدت أما المخاطر الكيميائية فيحتاج لشهادات صحية من

المصدر او شهادات تحليل إما المصادر الطبيعية فيمكن مراقبتها أو إزالتها أثناء الإنتاج على سبيل المثال استخدام وحدة طرد المعادن لطرد المعادن الموجودة في المنتج .

2-تحديد نقاط التحكم الحرجة

فبعد تحديد المخاطر يجب تحديد نقاط التحكم الحرجة وذلك لتجنب المخاطر وإزالتها ويمكن أن يتم تجنب المخاطر عند استلام المواد الخام من خلال الشهادات الصحية وتحاليل المواد الخام من الموردين ، في حين يتم تجنب المخاطر في عمليات التصنيع بإضافة مواد حافظة أو بالتبريد أو التجميد للحد من المخاطر البيولوجية أو بالطهي في درجات حرارة عالية لقتل الميكروبات والجراثيم أو باستخدام كواشف المعادن لطردها عند التعبئة ... الخ والجدير بالذكر أن إزالة المخاطر الكيميائية عادة يكون مستحيل وتستخدم شجرة القرار لتحديد نقاط التحكم الحرجة حيث يطرح أربعة أسئلة تساعد على تحديد نقاط التحكم الحرجة كما يلي :-

أ- هل توجد وسائل وقائية من المخاطر الموجودة في هذه أو النقاط التالية في الإنتاج ؟

ب-هل يمكن التقليل من المخاطر المحتملة إلى المستوى المقبول في هذه المرحلة ؟

ت-هل المخاطر التي تم تحديدها في هذه النقطة مقبولة أم غير مقبولة وتمثل خطورة على الصحة ؟

ث-هل النقطة التالية تزيل من المخاطر التي حدثت أو تقلل من مستوى المخاطر للحد المسموح به صحيا أم لا ؟

3-وضع حدود حرجة للإجراءات الوقائية المرتبطة بكل نقطة تحكم حرجة وتحديد

وذلك بعمل قائمة بالنقاط المختلفة في خط التصنيع حيث احتمالية وجود مخاطر مؤثرة ووصف للإجراءات الوقائية فمثلا رطوبة المكرونة المجففة الخارجة من المجفف الابتدائي يجب أن تتراوح ما بين ١٧.٥-١٨.٥ % .

4-وضع نظام للسيطرة على نقاط التحكم الحرجة مثل وذلك بأخذ قياسات وتحاليل متتالية

لتحديد هل نقطة التحكم الحرجة تحت السيطرة أم لا وتسجيلها في سجلات ويقوم بذلك مختصين مدربين على مثل هذه الأعمال بدقة وسرعة مع توفير إمكانية اتصالحهم بمسئول الهاسب عند تجاوز الخطر حتى يمكن تصحيحه .

5-إنشاء إجراءات تصحيحية

و يجب اتخاذها عندما تدل المراقبة أن نقطة تحكم حرجية ستصبح خارج السيطرة ة فعندما يحدث انحراف أو فشل في مواجهة حد حرج يسبب خطورة على المستهلكين فيجب إزالة سبب هذا الانحراف وإصلاح طريقة المراقبة لمنع هذه المشكلة من الحدوث فيما بعد وكذلك يجب التعرف على المنتج الذي أصيب أثناء هذا الانحراف الخطر وتحديد كيفية التخلص منه .

ويجب عمل تكويد على عبوات المنتج تحدد ويعرف الشركة ، تاريخ الإنتاج ، خط الإنتاج، المنتج رقم التشغيل ، والكود مفيد في حالة الأخذ في الاعتبار خسارة المنتج أو عند الرغبة في استرجاع المنتج كما ينبغي كتابة التعليمات على عبوات المنتج للمستهلك وذلك لإمداده بمعلومات عن سلامة المنتج ، كيفية إحلال هذا المنتج ، الطهي ، التخزين و التداول وكذلك معلومات متعلقة بصحة وسلامة المستهلك

6-إنشاء إجراءات للتحقق من فعالية وحسن أداء نظام الماسب

وذلك بأحد الاختبارات الدورية على النقاط المختلفة من العملية الإنتاجية للتأكد من خلو الإنتاج في جميع مراحل إنتاجه من المخاطر الصحية وتدوّن هذه النتائج في سجلات علما بأن مراجعة هذه السجلات هو عنصر هام من عناصر تأكيد الصحة .

7-إنشاء وثائق تتعلق بالإجراءات والتسجيلات الخاصة بتلك المبادئ وتطبيقها

فقد أعلنت منظمة الأغذية والدواء بالولايات المتحدة أنه إذا لم يكن الإجراءات والنتائج مسجلة كتابيا فهو لم يحدث قط والجدير بالذكر أن نظام الماسب المستخدم بالشركة يجب أن يكون متوافق مع قوانين الغذاء المحلية بالبلد ويتبع نظام الماسب ما يلي :-

١- الأساسيات العامة للرقابة الصحية على الأغذية.

٢- القوانين المتعلقة بصحة الغذاء.

٣- المواصفات الخاصة بصناعة الغذاء.

2-5 المخاطر البيولوجية في الأغذية

من المعروف أن الهدف الرئيسي لنظام الماسب هو التأكد من سلامة الغذاء الذي يتم إنتاجه ويمكن تعريف الغذاء السليم بأنه الغذاء الذي لا يحتوي على أية كائنات طبيعية أو كائنات ميكروبية والتي ينتج من تناولها مرض أو ضرر أو وفاة أو أي خطر صحي غير مقبول لصحة المستهلك .

ويوجد ثلاثة أنواع من المخاطر وهى المخاطر البيولوجية والطبيعية والكيميائية وتعتبر المخاطر البيولوجية هي الأكثر أهمية وتسبب معظم المشاكل وقد تم وضع العديد من برامج نظام تحليل المخاطر (نقاط التحكم الخطرة بهدف إصلاح هذه المشكلات) ، وتحدث المخاطر البيولوجية من الميكروبات التي تتواجد في عدة صور مثل البكتيريا والخمائر والفطريات والفيروسات.

وتتواجد البكتيريا بصور مختلفة صغيرة جداً، مفيدة، ضرورية، مفسدة ، مسممة للغذاء ، وهناك نوعان من الأمراض الميكروبية وهما :-

1- العدوى :- وسببها تناول أعداد كافية من الجراثيم الممرضة وفي حالة اجتياح السالمونيلا والليستيريا للجسم ينتج عنها أمراض .

مسببات التسمم :- وسببه تناول كمية من السموم البكتيرية مثل التسمم عن طريق المكورات العنقودية وهناك عدة عوامل تسبب وبائيات التسمم الغذائي مثل التخزين السيئ / درجة حرارة غير مناسبة والطهي الغير كافي والنظافة الشخصية الضعيفة والتلوث المزدوج وإعادة التسخين الغير مناسب وسلوكيات التخزين الضعيفة.

ويمكن الحد من أمراض التسمم الغذائي وذلك بمنع تلوث الغذاء والقضاء على مسببات أمراض التسمم الغذائي ومنع تكاثر مسببات أمراض التسمم الغذائي.

وتحدث أمراض التسمم الغذائي (الوبائيات) نتيجة لوجود مسبب المرض أو السموم الناتجة عنه ، و تكاثر ونمو الميكروب المرضى بأعداد كافية لإحداث المرض أو فرز السموم ووجود المادة الغذائية (الغذاء) المساعدة للنمو الميكروبي ودرجة حرارة مناسبة و تناول قدر كافي من الغذاء.

ويعتمد نمو البكتيريا على عدة عوامل نذكر منها :- تركيز أيون الهيدروجين pH والنشاط المائي a_w و درجة الحرارة والوقت والغذاء ووجود الأكسجين أو غيابه ، وهناك عدة مصادر لتلوث الغذاء بالميكروبات نذكر منها :- الهواء ، التربة ، متداولي الغذاء ، الماء ، الأسطح الملامسة للغذاء ، الحيوانات والقوارض والحشرات ، المكونات الداخلة في إعداد الغذاء ، مواد التعبئة ، وفي الفقرات التالية سنتناول أنواع التلوثات التي تحدث تسمم الغذائي .

2-5-1 الملوثات البكتيرية للأغذية

أولا بكتريا E.Coli 0157:H7

أعراضها :- إسهال مدمم - مغص معدي شديد قيء وحمى بسيطة. أحيانا بول دموي وفي الأطفال فشل كلوي. تظهر الأعراض ٣-٤ يوم من تناول الطعام.

مصدر هذه البكتريا :- أمعاء الإنسان والحيوان والإنسان المصاب بدون أعراض (حامل المرض).
و العدوى وتلوث الغذاء والماء - التلوث المزدوج - شخص لشخص عدم غسيل الأيدي خاصة في الحضانات والمستشفيات وتجدد الإشارة إلى أن الجرعة الممرضة غير معروفة ومن اللحم غير المطهى.
كيفية القضاء عليه :- وذلك بالمطهي الجيد للأغذية وكذلك عند إعادة التسخين والتبريد السليم أقل من ٤° م ، وتحسين السلوكيات الصحية للعاملين

ثانيا بكتريا المكور العنقودي الذهبي :-

الأعراض :- تستمر الأعراض من ٦- ٢٤ ساعة وهى مغص بالمعدة، قيء ، وإعياء ، ودرجة حرارة أقل من عادية.

مصدر بكتريا المكور العنقودي الذهبي :- الأنف والفم و الجلد والجروح والبثور واللبن الخام والإنسان المصاب بدون أعراض (حامل المرض) وتنقل هذه البكتريا بالعدوى عن طريق الأيدي بلمس الأنف والفم والشعر.

كيفية القضاء عليها:-. يمنع تداول الغذاء مباشرة بالأيدي وكذلك سلوكيات صحية سليمة وخاصة غسيل الأيدي وأيضا استبعاد العمالة الملوثة - ذات بثور ودمايل أو مصابة ببرد - كحة - عطس والتبريد السريع للغذاء وتدريب متداولي الغذاء.

ثالثا السالمونيلا Salmonella

أعراضها :- مغص معدي ، إسهال ، استفراغ وحمى والتي تستمر من يوم إلى سبعة أيام.
مصدرها :- تنتج من تلوث و الدواجن و الألبان والبيض حامل المرض (عن طريق الغذاء الخام نفسه و من خلال الأسطح التي يوضع عليها الغذاء ، الأوعية ، الأيدي ، الحشرات جميعها قد تؤدي إلى تلوث الغذاء ، التسخين غير السليم ، الحفظ في درجات حرارة غير مناسبة (دفيء) والتي تؤدي إلى إعاشة وتكاثر ميكروب السالمونيلا لو وجد .

التحكم (طرق القضاء عليها) :- وذلك بعمل إجراءات صحية صارمة للأشخاص و فصل بين مناطق العمل المختلفة و نظافة جميع الأماكن التي يتعرض لها الغذاء من أواني ، أسطح ، تداول بالأيدي وأماكن منفصلة لتبريد ومعاملة الغذاء حرارياً مع لتخلص السليم من بقايا الغذاء والروث وكذلك بتطهير مصدر الماء بالكلور و التخلص من الحشرات والتحكم في درجات الحرارة وتدريب متداولي الغذاء. نقاط مهمة: بعض أنواع من السالمونيلا تسبب التسمم الغذائي عند تواجد أعداد قليلة

رابعاً *Listeria Monocytogenes*

الأعراض :- فترة الحضانة غير معروفة تتراوح من ٣ أيام إلى عدة أسابيع وتكون أعراض المصاب بهذه البكتيريا التهاب سحائي حاد مصحوب أو غير مصحوب بتسمم دموي وحمى مفاجئة و صداع شديد و قيء ، وإغماء (في حالات خاصة من المناعة الضعيفة) وإجهاض ومعدلات الوفيات تصل ٠٠ % . مصدر ها :- الخضروات ومنتجات الألبان الملوثة ومن الأم إلى الجنين ، الجرعة الممرضة ١٠٠ خلية حية / جم إلى ١٠ مليون خلية حية / جم حسب الحالة

التحكم (كيفية القضاء عليها) :- يجعل ٦٠ منخفضة ، و عمل معالجة حرارية سليمة ، و تفادى إعادة التلوث ، وخفض النشاط المائي $\frac{a_w}{10}$.

خامساً *Clostridium Perfringens*

مصدرها :- فضلات الإنسان والحيوان ، الأتربة على الخضروات. ، الغبار ، اللحوم والدواجن النية ، الذباب ، الصراصير والحشرات الأخرى.

أعراضها :- مغص معدي ، إسهال ، استفراغ بمعدلات قليلة ، العدوى :- استخدام مواد خام ملوثة مثل اللحوم والخضراوات أو بطريقة غير مباشرة عن طريق الأسطح المعرضة - للغذاء ، الأجهزة الملابس والأيدي ، المعاملة الحرارية غير السليمة ، التبريد الحراري غير السليم.

التحكم (طرق القضاء عليها) :- إجراءات صحية صارمة على الأشخاص بسلوكيات صحية عامة سليمة ، الفصل بين أنواع الأغذية المختلفة الخام منها والنهائي.

سادساً *Clostridium Botulinum*

مصدرها :- التربة ، أمعاء الحيوانات وكذلك الأسماك ، الخضروات ، الحبوب.

أعراضها:- تسمم حاد من جراء تناول السم المقزز ، زغللة - جفاف الحلق - صعوبة البلع - شلل في عضلات التنفس ، معدل الوفيات عالي ، الشفاء بطيء (أشهر - سنين) ، ١٢-٣٦ ساعة بعد تناول الغذاء الملوث.

العدوى :- يجب تناول السم لحداث العدوى ، الجراثيم المتحوصلية يجب أن تتحول إلى خضرية لإفراز السموم ، يجب تلوث الغذاء المحمد والمبرد بالجراثيم.

التحكم (طرق القضاء عليها) :- مثبط لنمو الجراثيم المتحوصلية ، نشاط مائي منخفض ، التسخين الجيد للأكل ، ضبط الحرارة.

وتجدر الإشارة إلى أن أحد الأهداف الرئيسية لبرنامج الهاسب هو وضع الطرق التي تسبب الأمراض عند تداول الغذاء ويمكن كبح نمو هذه البكتيريا باستعمال الملح أو الحمضيات أو رفع درجة الحرارة وبعض هذه البكتيريا لا تنمو في وجود الهواء

و من الضروري معرفة العوامل التي تؤثر على نمو هذه الكائنات لتتمكن من وضع نقاط التحكم الحرجة أو في حالة وضع تصميم لمنتج غذائي وبذلك يمكن توفير البيئة المميتة للعملية ويطلق على هذه العملية تقنية العوائق ٢ : ١-٤ وهي مستعملة في الصناعة بصفة عامة .

2-5-2 وبائيات التسمم الغذائي

تعريف الوباء المتعلق بالتسمم الغذائي بأنه أي حالة يكون فيها اثنين أو أكثر تعرضوا لنفس الأعراض بعد تناول غذاء مشترك.

وظهور حالة واحدة من التسمم الغذائي تعتبر وباء ١٠% من الوبائيات بين ١٩٨٣ - ١٩٨٧ تم تصنيفها بدون تعريف السبب حيث لم يتم تحديده ، ونحيط القارئ علما بأن وبائيات التسمم الغذائي الحقيقية بالنسبة للمسجلة أو المبلغة :- نسبة ضئيلة جدا بالنسبة للحقيقة .

والجدير بالذكر أن متابعة الوبائيات تعتمد على :- وعى المستهلك و وعى الطبيب المعالج ونشاط الرعاية الصحية بالبلد تتبع معدلات الأمراض ونوعية الوبائيات فالوبائيات الكبيرة أكثر عرضة للملاحظة والتسجيل من الصغرى والوبائيات المبلغة من المطاعم والوجبات سابقة التجهيز والمستشفيات أكثر تسجيلاً وملاحظة من تلك المبلغة عن الوجبات المقدمة في المنازل وفترة الحضانة

القصيرة & الطويلة ومسببات الأمراض الأكثر انتشاراً & الأقل انتشاراً ونوعية الأغذية فالأغذية التي من أصل حيواني هي الأكثر شيوعاً في الوبائيات.

أماكن حدوث الوبائيات : ٦١% في الشركات الحكومية والتجارية ، ٢١% في المنازل ، ١٠% المدارس - الرحلات - المعسكرات.

أقسام الوبائيات :-

١- مرضية :- عن طريق ميكروبات ممرضة حية تدخل الجسم وتستعمره ويتفاعل الجسم معها أو مع سمومها المنتجة ، وهذا النوع ينقسم إلى شقين :

أ- نتيجة اختراق الغشاء المبطن للأمعاء بواسطة البكتيريا الممرضة ثم تكاثرها (سالمونيلا - شيجيلا) أو تكاثرها في أنسجة أخرى مثال : التهاب الكبد الوبائي

ب- نتيجة إفراز سموم بالبكتيريا الممرضة أثناء تكاثرها ، تحليلها أو تفرغها في الأمعاء .

٢- التسمم :- نتيجة تناول سموم (غذاء يحتوي على سموم مفرزة) على سبيل المثال : عش الغراب السام أو ناتجة عن نمو بعض البكتيريا سموم المکور العنقودي الذهبي ويصنف أنواع التسمم الغذائي إلى :

٨٧% من البكتيريا ووجد أن مسببات التسمم الغذائي في الفترة من ١٩٧٣ - ١٩٨٧ كالتالي :-

٨٦% من البكتيريا ، ٩% من الفيروسات ، و ١% من الطفيليات ، و ٤% من الكيماويات .

وهناك عدة عوامل تؤثر على نمو البكتيريا كما يلي :-

تركيز أيون الهيدروجين 10^{-7} ، النشاط المائي 0.9 ، درجة الحرارة ، الوقت ، الغذاء ، وجود الأكسجين أو غيابه ، الرطوبة .

فيكون الغذاء حمضي إذا كانت 10^{-4} ، فعندما تكون الغذاء قلوي إذا كانت 10^{-7} ، فعندما تكون الغذاء متعادل إذا كانت 10^{-7} . فالخل له 10^{-4} ، وصودا الخبز له 10^{-10} ، فعندما تكون الغذاء متعادل إذا كانت 10^{-7} .

النشاط المائي : هو كمية الرطوبة المتاحة لنمو البكتيريا . فينعدم نمو البكتيريا عند تكون الرطوبة مساوية الصفر ويزداد نمو البكتيريا بزيادة نسبة الرطوبة المثوية في الغذاء .

ويمكن تقليل النشاط المائي وذلك بإضافة سكر أو إضافة ملح أو بتجفيف الغذاء أو بتجميد الغذاء

يكون نمو البكتيريا أعلى ما يمكن ما بين خمس درجات الى ٦٢ درجة مئوية و يكون التكاثر أكبر ما

يمكن عند درجات الحرارة التي تتراوح ما بين ١٥.٦ - ٤١ درجة مئوية ، فعند توفر ظروف تكاثر

البكتريا تزايد البكتريا تزايداً خطياً حتى تصل إلى القمة ثم تثبت ثم يتناقص نمو البكتريا بعد ذلك ، ويحدث التكاثر البكتيري بسرعة عالية فبعد أن كان لا يرى بالعين المجردة في بادئ الأمر فبعد ساعة إلى ١٢ ساعة يزداد إلى مليار مرة حتى أنه يكون مستعمرات ترى بالعين المجردة .

التلوث المزوج :- أي نقل بكتريا ضارة من غذاء إلى آخر بواسطة الأسطح المستخدمة في التحضير (أو تميز - أجهزة - أشخاص) أو بصورة مباشرة من غذاء إلى آخر ويحدث التلوث المزوج بأحد الطرق التالية :-

غذاء غير مطبوخ مع مطبوخ ، ومن نفس النوعين على نفس الأسطح ومن أجهزة غير نظيفة ومن أيدي عمال غير نظيفة ومن أسطح تقطيع غير نظيفة ومن لمس المخلفات ثم الغذاء ومن أوعية وأدوات غير نظيفة ومن ملابس عمل غير نظيفة ومن استخدام غذاء غير مطهى مع غذاء مطبوخ ومن النقل بواسطة العمال.

ميكروبات الفساد :-

إن ميكروبات الفساد لا تمثل ضرر على صحة الإنسان ولكن ترتبط بخسارة اقتصادية وتؤثر على جودة المنتجات وليس سلامتها وتمثل نسبة كبيرة من الميكروبات تختص حسب نوع الغذاء وطريقة التصنيع والحفظ على سبيل المثال :- الأغذية المبردة ، مركبات العصائر ، الأغذية المخمرة ، ومنتجات اللحوم .

وأفضل وسيلة للتحكم في الميكروبات وسمومها بفهم طبيعتها لوضع طرق التحكم المناسبة وتحديد مصادر التلوث - ظروف النمو في الغذاء وهناك عوامل عديدة تؤثر على وجود أو مستوى تواجد الميكروبات منها مصدر تلك الميكروبات، درجة حرارة نموها ،المقاومة الحرارية ، تأثيرها بالحموضة ، تأثيرها بالرطوبة ، تأثيرها بالمواد الحافظة وكيفية نموها (هوائي - لا هوائي).

والجددير بالذكر أن إجراءات التحكم تمثل أساساً لنقاط التحكم الحرجة للمخاطر البيولوجية § ١١. على سبيل المثال منع التلوث المزوج وسلوكيات تداول الغذاء والنظافة الشخصية للعمال. مواد التعبئة ، التخزين والتوزيع وتعليمات الاستخدام للمستهلك.

٤- كيماويات غذائية وهى التي تعطى النكهة و تحفظ الغذاء من أن يتلف من الميكروبات
الميكروبيولوجية والجدول ٢-٢ يعرض بعض هذه الأنواع :-

الجدول 2-2

النوع	الاستخدام	أمثلة
مواد الحفظ	منع الميكروبات وزيادة مدة الصلاحية	البزوات والأحماض العضوية والكبريت
الألوان	تلوين الطعام	الصبغات والألوان الطبيعية
النكهات	تحسن النكهة	نكهات طبيعية - نكهات صناعية

والجدير بالذكر أن تجاوز القيم المقررة لهذه الكيماويات يؤدي إلى التسمم الحاد أو التسمم على المدى الطويل

٥- كيماويات التعبئة والمستخدمة في صناعة مواد التعبئة فيجب التأكد من أن المواد المستخدمة في الحفظ صالحة لحفظ المواد الغذائية .

والجدول ٢-٣ يبين الكيماويات المختلفة مستخدمة في التصنيع الغذائي .

الجدول 3-2

نوع المادة الكيميائية	مجال الاستخدام
المبيدات الحشرية	١- المحاصيل الزراعية
هرمونات النمو المضادات الحيوية	٢- الإنتاج الحيواني
إضافات الأغذية	٣- الإنتاج
الشحومات - الدهون	٤- صيانة المصانع
المنظفات - مواد تطهير - مبيدات حشرية	٥- نظافة المصنع

والجدير بالذكر أن لفظ "الغذاء مغشوش" يطلق إذا احتوى الغذاء على سموم أو مواد تحمل صفة السمية مما يؤثر على صحة المستهلك وإذا احتوى أو أضيف إليه أي مادة سامة .

ويتم تصنيف الكيماويات الضارة حسب قوانين ٢/ ٤٢ إلى مواد ممنوعة ومواد سامة أو ضارة لا يمكن تفاديها، وفيما يلي أمثلة لبعض المواد الكيميائية الغير مباشرة :-

١- مواد التنظيف.

- ٢- كيماويات معالجة المياه.
 - ٣- الدهانات والمواد المغلفة الأخرى.
- ومن الممكن تواجد الكيماويات سائلة الذكر عند مرحلة أو أكثر من النقاط التالية :
- ١- قبل استلام وعند استلام مكونات الغذاء / مواد التعبئة.
 - ٢- عند التصنيع حيث يتم استخدام الكيماويات.
 - ٣- أثناء تخزين مكونات الغذاء و مواد التعبئة والكيماويات الخطرة.
 - ٤- عند استخدام مواد النظافة ، التطهير، الشحومات.
 - ٥- قبل تسليم المنتج النهائي
- والخطوات التالية ضرورية لإنشاء وتطبيق نظام للتحكم في الكيماويات
- ١- استخدام الكيماويات المعتمدة فقط (خطابات ضمان - تحاليل).
 - ٢- الاحتفاظ بسجلات لكل الكيماويات المستخدمة.
 - ٣- مراجعة إجراءات استخدام كل الكيماويات بما فيها تركيب المنتج الغذائي.
 - ٤- مراجعة لكل الكيماويات وطرق استخدامها بواسطة العمال.
 - ٥- عمل اختبارات خاصة داخل المكان.
 - ٦- التأكد من كفاية التدريب للعمال.
 - ٧- تتبع أي قوانين أو لوائح جديدة منظمة.

2-7 المخاطر الطبيعية

- هناك خمسة مصادر طبيعية للمخاطر الطبيعية كما يلي :-
- ١- خامات العمل الملوثة وبيئة العمل الملوثة مثل سقوط أي أتربة أو أحجار أو زجاج على المنتج في الأماكن المكشوفة في خطوط الإنتاج .
 - ٢- من أجهزة وماكينات وخطوات تصنيع غير مناسبة .
 - ٣- من سلوكيات عاملين خاطئة مثل عمليات الصيانة والتي يحدث فيها نسيان لبعض المعدات والتي قد تختلط مع المنتج .

٤- من المخازن والتي قد يحدث فيها سقوط أي شوائب في المنتج أو اختلاط مخلفات القوارض أو الحشرات مع المنتج .

٥- من ماكينات التعبئة والتي قد يحدث فيها تكسر لبعض القوارير الزجاجية واختلاطها بالمنتج .
والجدول ٢-٤ يبين بعض المواد الطبيعية التي يمكن أن تختلط بالمنتج والأضرار الناجمة منها ومصادرها.

الجدول 2-4

المادة	الأضرار الناجمة منها	مصادرها
الزجاج	قطع - نزيف	الزجاج - أدوات التثبيت - كشافات الإضاءة _ الأدوات الأغشية
الخشب	قطع - عدوى	بيئة التشغيل - صناديق - مباني
المعادن	قطع -	سلك - عمال - ماكينات - بيئة تشغيل - مواد خام
الحشرات ومخلفات القوارض	مرض	بيئة التخزين

طرق اكتشاف المخاطر الطبيعية :-

- ١- الحصول على خطابات ضمان من الموردين .
- ٢- تحديد أنواع ومصادر المخاطر الطبيعية .
- ٣- تحديد ومراقبة نقاط التحكم الحرجة .
- ٤- مكافحة الحشرات والآفات والقوارض بيئة العمل والتخزين .
- ٥- التدريب على عمليات الاستقبال والشحن السليمة .
- ٦- تأمين عمليات التصنيع الجيدة وذلك بالتأكد من سلامة معدات تنقية وتنظيف المواد الخام مثل الغرابيل والمناخل..... الخ .
- ٧- معاينة مواد التعبئة وإجراءات السلامة وخصوصا إذا كانت مواد زجاجية .
- ٨- معاينة التدريب الشخصي خصوصا لفريق الصيانة و التعبئة .

2-8 المتطلبات الأساسية للهاسب

تجدر الإشارة إلى أن نظام الهاسب يوجد بينه علاقة بين ونظام ضبط الجودة وإنشاء نظام الهاسب يجب تحليل للعناصر المؤثرة على سلامة الغذاء مثل مكونات المادة الغذائية والموردين ، المواصفات الخاصة للمواد الخام ، اعتماد وتقييم موردي المكونات. وكذلك يجب دراسة العمليات التصنيعية والأجهزة وذلك بالتحليل المدقق لعوامل التصنيع ومعرفة خرائط التدفق.

وتحديد فريق الهاسب الذي لديه المعرفة والخبرة والمهارات اللازمة لتنفيذ نظام الهاسب ويتم سحب العينات والتحليل في مراحل التصنيع المختلفة وفيما يلي بيان بالمهام المطلوب عملها :-

دراسة سلوكيات العاملين وذلك بعمل :-

- 1- برنامج "ه" (أساليب التصنيع الجيد) مناسب للشركة.
 - 2- إجراءات موثقة لسلوكيات العاملين.
 - 3- الرقابة الصحية على العاملين (انضباط تام).
 - 4- برامج تدريب لجميع المستويات.
 - 5- سياسة الهاسب وأهدافه
 - 6- طبقاً للمسئوليات والواجبات.
 - بخصوص المورد يجب تحقيق مايلي :-
 - ❖ يجب توافقه مع متطلبات الشركة.
 - ❖ العمل وفق خطط الهاسب.
 - ❖ مراجعات في مواقعهم.
- ويمكن القول بأن هناك بعض المتطلبات الأساسية لنظام الهاسب نذكر منها مايلي :-
- 1- أساليب النظافة والتطهير .
 - 2- أساليب التصنيع السليمة .
 - 3- التدريب .
 - 4- تعريف المنتج والتكويد و برامج سحب المنتج من الأسواق (الاسترجاع) .
 - 5- الصيانة الوقائية .

2-8-1 النظافة والتطهير

لا يوجد أحد متخصص في سلامة الغذاء ينكر ضرورة إتباع الوسائل السليمة للنظافة والتطهير عند تصنيع المواد الغذائية ومكوناتها سواء في المصانع الغذائية أو في المطاعم أو في مزارع المنتجات الغذائية... الخ .

وعادة لا يمكن تجنب تلوث الأسطح والأجهزة الموجودة في أماكن التصنيع ولكن يمكن إزالة المواد التي تساعد على نمو البكتريا والحشرات من التجمع حتى لا تمثل خطورة على المنتج مع إزالة بقايا الغذاء والملوثات من جميع الأسطح .

وتتكون خطوات النظافة عادة في ست مراحل كما يلي :-

١- قبل التنظيف يتم إزالة المواد الملوثة بالمسح والكشط أو ترك الماء عليها .

٢- التنظيف الرئيسي وذلك استخدام مطهر للتخلص من المواد الدهنية والملوثات العالقة .

٣- إزالة الملوثات تماما وبقايا المطهر .

٤- التعقيم لقتل جميع الميكروبات .

٥- الغمر النهائي لإزالة بقايا مواد التعقيم .

٦- التجفيف بصورة طبيعية عن طريق الهواء الساخن أو ورق مناديل .

مثال :-

١- قبل التنظيف يتم كشط جميع العناصر الملوثة بالقشط والغمر في ماء بارد .

٢- التنظيف الرئيسي وذلك بالغمر في محلول مطهر عند درجة حرارة ٦٠ درجة مع الدعك

مرتديا القفازات وذلك باستخدام قطعة قماش نظيفة لإزالة الرواسب .

٣- إعادة الغمر لإزالة الرواسب تماما وذلك في المحلول السابق .

٤- إعادة الغمر في محلول آخر لإزالة بقايا المواد الكيميائية المستخدمة في التطهير .

٥- التعقيم بترك العناصر المطلوب تنظيفها وتطهيرها عند درجة حرارة ٨٠ درجة مئوية لمدة

نصف دقيقة .

٦- التجفيف على سطح نظيف معقم ثم التخزين بعد ذلك في مكان نظيف غير ملوث .

2-8-2 أساليب التصنيع السليمة للعاملين GMP

هناك عدة مواضيع هامة لضمان توفير أساليب التصنيع السليمة للعاملين كما يلي :-

أ - منع تلوث الغذاء وفساده وذلك بإتباع التوصيات التالية :-

- 1- يجب غلق الأبواب في صالات الإنتاج بصفة مستديمة .
- 2- الاحتفاظ بالمواد الخام الداخلة في تشغيل المنتج في عبوات مغلقة باستمرار لمنع تلوثها ووضع كارت بتاريخ فتح العبوة وتوضع هذه المواد على طبالي أو ارفف مع تجنب وضعها على الأرض .
- 3- الفصل بين المواد الخام ومواد التزييت والتشحيم المستخدمة في عمليات الصيانة .
- 4- إزالة أي منتج أو مواد تغليف وقعت على الأرض .
- 5- ممنوع استخدام عبوات زجاجية داخل صالات الإنتاج .
- 6- المحافظة على صناديق القمامة مغلقة باستمرار .
- 7- ممنوع تناول العاملين للغذاء إلا في الأماكن المخصصة لذلك والاحتفاظ بأدوات تناول الغذاء في الأماكن المخصصة لذلك.

- 8- ممنوع استخدام أجهزة راديو أو تسجيل .. الخ في صالات الإنتاج لصعوبة تعقيمها .
- 9- تنظيف جميع أدوات التصنيع وتعقيمها إن أمكن بعد انتهاء كل يوم عمل .

ب- الملابس ويشترط فيها تحقق الاشتراطات التالية :-

- 1- ارتداء العاملين ملابس نظيفة .
- 2- ممنوع ارتداء الحلي في صالات الإنتاج .
- 3- ارتداء العاملين لأغطية الرأس .
- 4- تغطية اللحي أو الشوارب أثناء فترات العمل .
- 5- ممنوع ارتداد السيدات المشابك والإبر في الرأس في صالات الإنتاج والتعبئة .
- 6- ممنوع استخدام العاملات للرموش الصناعية والأظافر الصناعية ووضع طلاء الأظافر الصناعية .
- 7- استخدام القفازات المطاطية عند التعامل المباشر مع المنتجات ويجب التخلص من هذه القفازات بعد كل يوم عمل وعند الاتساخ .

ت- نظافة العاملين ومكافحة الأمراض ويشترط فيها الاشتراطات التالية :-

١- غسل الأيدي بالمطهرات المناسبة قبل العمل وبعد الدخول لدورات المياه وبعد لمس أي مادة أو أداة غير معقمة وبعد الاستراحات .

٢- ممنوع دخول العمال التي تظهر عليهم بوادر الأمراض مثل أعراض البرد لصالة الإنتاج وكذلك العمال المصابين بجروح بالوجه أما إذا كان الجرح باليد فيمكن تغطية الجروح بالقفازات ..

ث- تناول الأطعمة والمشروبات والتدخين ويشترط تحقق الاشتراطات التالية :-

١- ممنوع الاحتفاظ بالأطعمة في صالات الإنتاج بل يحتفظ بها فقط في أماكن التغذية فقط .

٢- ممنوع التدخين أو مضغ اللبان في صالات الإنتاج .

وفيما يلي بيان بأساليب التصنيع السليمة التي يجب أن تهتم بها مصانع الأغذية كما يلي :-

١- سلامة المياه المستخدمة في العملية الإنتاجية .

٢- نظافة الأسطح الملامسة للغذاء بما في ذلك القفازات والملابس والأدوات المستخدمة .

٣- دوام غسيل الأيدي وتطهيرها وهذا يحتاج لتجهيزات خاصة في دورات المياه مثل توفير ماء ساخن

٤- تجنب التلوث الناتج عن ملامسة المواد الملوثة

٥- مراقبة صحة العاملين .

٦- التخلص من الآفات الموجودة في صالات الإنتاج .

ج - التصميم الصحي للمصنع والأجهزة لضمان الاحتفاظ بظروف نظافة صحية سليمة كما

يلي:-

١- الاحتفاظ بظروف نظافة صحية مناسبة .

٢- توفير إضاءة جيدة ومناسبة .

٣- جودة أنظمة الصرف الصحي .

٤- توفير الإمدادات المناسبة للمياه .

٥- نظافة الأرضيات والحوائط والأسقف والممران .

٦- العناية بأماكن التخزين .

٧- التحكم في الآفات .

ويعد إعداد نظام وإجراءات تشغيل وتطهير مكتوبة بالنسبة لمقاييس النظافة الصحية فكرة جيدة بالنسبة لأي برنامج جودة ويجب على كل مصانع الأغذية توفير الوقت والموارد للمحافظة على هذه البرامج .

ح- غسيل اليدين وتجهيزات دورات المياه

توصلت الأبحاث إلى أن الأمراض التي تنتقل عن طريق تناول المواد الغذائية تسببها بكتيريا تنقل بواسطة التناول ويمكن تقليل هذه الإصابات بإلزام العمال إلى غسيل أيديهم وتطهيرها بصفة مستدامة من أجل ذلك يجب توفير أحواض غسيل أيدي مزودة بالماء الساخن في مواقع مناسبة داخل دورات المياه النظيفة

خ- مقاومة الآفات

يمكن لأصحاب المصانع التعاون مع شركات متخصصة لمقاومة الآفات حيث تقوم هذه الشركات بعمل برامج مكافحة الآفات سواء هذه الآفات حشرات طائرة أو حشرات غير طائرة أو قوارض وتقوم هذه الشركات بوضع مصائد الفئران وصيانتها وكذلك بالرش المستمر والجدير بالذكر أن مخلفات أو أجسام القوارض والطيور تكون أحد الأسباب لانتشار البكتيريا المسببة للأمراض في بيئة الإنتاج كما أثبتت الدراسات إلى أن العديد من الأمراض يمكن انتشارها عن طريق الذباب .

واحد أساليب القضاء على الآفات هو المحافظة على نظافة المصنع فبدون مبالغة فإن أكثر من ٩٠% من الآفات يمكن التحكم فيها بواسطة النظافة الجيدة وذلك لحرمان هذه الآفات من الطعام والماء كما أن العناية بجريالات الصرف الصحي أحد أسباب التحكم في هذه الآفات .

د- صحة العمال

لا بد من التأكد من جميع العاملين في حقل إنتاج الأغذية بصحة جيدة لذلك يجب إجراء كشف صحي دوري للعمال للتأكد من صحة العاملين وخلوهم من الأمراض المعدية .

2-8-3 التعليم والتدريب

يجب على كل المصانع أن تعد برنامج تدريب للموظفين لضمان فهمهم للممارسات الصناعية السليمة والطرق الصحيحة للتعامل مع الأغذية وذلك من خلال عروض الفيديو والمحاضرات والوسائل المختلفة لتوصيل المعلومات وذلك من توضيح الممارسات التصنيعية الصحيحة والخاطئة .

2-8-4 تعريف المنتج واسترجاع المنتج

ان تعريف المنتج واسترجاع المنتج من الأسواق والمخازن أو الأسواق عنصريين متلازمين فلن يمكن للشركة سحب المنتج من السوق أو من المخازن بدون التعرف عليه فيجب من أجل ذلك ينبغي على الشركات أن تقوم الشركات المنتجة للمنتجات الغذائية بعمل تكويد لهذه المنتجات سواء على الكرتون أو حتى على العبوات البلاستيكية وهذا العنصر يسمى في نظام الأيزو ١٠٠١ لعام ٢٠٠٠ يسمى تمييز المنتج .

فعند وجود مشكلة في المنتج الموجود يجب أن يكون هناك أسلوب لاسترجاع المنتج من الأسواق وأسلوب الاسترجاع يعتمد على حجم الاسترجاع ووعي القائمين والعملاء بالاسترجاع ويمكن تصنيف الاسترجاع أي سحب المنتجات من الأسواق أو من المخازن بعد توزيعها لعدة مستويات كما يلي :-

(١) الاسترجاع مستوى أول (خطورة على الصحة تؤدي إلى الوفاة).

(٢) الاسترجاع مستوى ثاني (خطورة متوسطة).

(٣) الاسترجاع مستوى ثالث (تؤدي / لا تؤدي إلى خطورة).

ونحتاج لذلك تجميع المعلومات والتي تتعدد مصادرها كما يلي :-

١) شكاوى العملاء.

٢) الصحف - تقرير التليفزيون / الراديو.

٣) مسئولو الجهات الرقابية

٤) الموزعين والمستهلكين

٥) ممثلي التسويق.

٦) موردي المواد الخام.

٧) موردي العبوات.

وتقوم الشركة بعمل بعض الإجراءات للاسترجاع وذلك بعمل خطة للاسترجاع وتكوين فريق للقيام

بعملية الاسترجاع وتحديد منسق ثم تنفيذ خطة الاسترجاع والجدول ٢-٥ يبين كيفية تنفيذ

الاسترجاع

الجدول 5-2

الجهة	الأعمال المنيطة إليها
الرئيس	١- وقف الشحنات المعدة وإعادة المنتجات إلى المخازن الرئيسية للشركة
إدارة الاسترجاع	٢- إعداد خريطة تبين الكميات المطلوب استرجاعها وأماكن توزيعها .
إدارة الإنتاج	١- تعريف الشحنة المطلوب استرجاعها .
إدارة الجودة	٢- إيقاف الإنتاج المعيب . ٣- تحديد سبب المشكلة . ٤- التخلص من المنتج تحت إشراف جهة رقابية .
إدارة العملاء	إعداد إجابات لشكاوى العملاء .
إدارة الحسابات	تقييم تكلفة الاسترجاع
إدارة الشؤون القانونية	التعامل مع هذه المشكلة بالصيغة القانونية المناسبة .
إدارة العلاقات العامة	١- التنسيق مع منسق الاسترجاع . ٢- التعامل مع جهات الإعلام التي تدخلت في هذه المشكلة .
إدارة التفتيش والمراقبة	١- تحليل الشحنات والعينات . ٢- تحليل المنتج .
إدارة التسويق	١- التنسيق لسحب المنتجات من الجهات التي وزعت فيها هذه المنتجات ٢- إعطاء العملاء الضمانات والبدائل .

5-8-2 الصيانة الوقائية

يجب الاهتمام بالصيانة الوقائية فالصيانة الوقائية تزيد من العمر الافتراضي للأجهزة وتضمن التصنيع السالم للأغذية لذلك يجب تدريب القائمين على عمليات الصيانة بالطرق الصحيحة في الصيانة ولذلك لا بد أن التأكد من أن موردي الأجهزة لديهم إمكانية خدمة العملاء بعد البيع والتأكد أيضا من أن فريق الصيانة بالمصنع يضع في اعتباره أنه يعمل في مصنع أغذية ويأخذ ذلك في الاعتبار .

وأثناء عمليات صيانة خطوط الإنتاج يحتل نسيان بعض المعدات داخل الخط مثل مشروط صغير أو إبر رفيعة وهذه الأشياء يمكن أن تختلط مع الغذاء المنتج كما أن الفشل في الصيانة الجيدة يؤدي إلى تلوث الكيميائي فمثلا الإسراف في استخدام الزيوت والشحم يؤدي إلى احتمال وصول هذه الزيوت إلى الغذاء لذلك يجب الاهتمام بأجهزة الكشف عن المعادن وإعطاء فريق الصيانة التدريب الكافي لتجنب سقوط عناصر معدنية في خطوط الإنتاج أثناء الصيانة وتلافي وصول الزيوت أو الشحوم للمنتج نتيجة الإسراف فيها .

2-9 مراحل إنشاء نظام الماسب

عند إنشاء نظام الماسب فإن السبعة مبادئ الرئيسية من الممكن أن تنفذ من خلال 14 (أربعة عشر) مرحلة:

2-9-1 المرحلة الأولى: التعريف بجميع المراجع المستخدمة في بناء النظام

مثل مواصفات المواد الخام القياسية وطرق قياسها ومواصفات المياه المستخدمة في التصنيع وطرق قياسها ومواصفات المنتج النهائي وطرق قياسها ومواصفة الماسب المستخدمة .

2-9-2 المرحلة الثانية: اختيار فريق الماسب

ويجب أن يستعمل الفريق على المهارات التالية :-

1- مسئول أو أخصائي توكيد الجودة : وهو شخص عنده دراية كافية عن المخاطر الميكروبيولوجية والكيميائية وكذلك تلك المقترنة لمنتج معين.

2-مسئول إنتاج

3- ذووا خبرات أخرى مكملية يشاركون في فريق الماسب .

4-مسئول عن إنشاء خطط الماسب .

5- مجموعة مختلفة عن توكيد الجودة من الإدارات المختلفة .

2-9-3 المرحلة الثالثة: وصف المنتج

وصف المنتج من حيث مكوناته الأساسية وكيفية التصنيع وكيفية التعبئة وكيفية التخزين والتوزيع وتعليمات الاستخدام وتاريخ الصلاحية ويتم ذلك من خلال الإجابة على مجموعة من الأسئلة :

- 1- ما هو المنتج؟.
- 2- هل المنتج؟ (طازج - معلب - مجفف - معبأ تحت ضغط) ؟
- 3- هل التخزين والتوزيع (مجمد - مثلج - حرارة غرفة) ؟
- 4- ما هي مدة حفظ المنتج؟.
- 5- ما هي خطوات التحضير؟.
- 6- ما هي احتمالية التداول السيئ؟.

2-9-4 المرحلة الرابعة: مجال استخدام المنتج

يتم تحديد غرض استخدام المنتج بمعرفة المستخدم النهائي للمنتج والأخذ في الاعتبار المجموعات الأكثر عرضة للضرر مثل (الأطفال والشيوخ والحوامل ومرضى نقص المناعة) ..

2-9-5 المرحلة الخامسة: إنشاء خريطة التدفق

لشرح خطوات التصنيع والتي تستخدم لتقييم احتمالية وجود المخاطر من عدمه آخذاً الاعتبار التالية في الحساب .

- 1- توضيح وتبسيط ووصف خطوات العملية الإنتاجية .
- 2- يحدد فيه بإيجاز كل خطوة من الخطوات في تتابع منذ اختبار الخامات إلى التصنيع إلى التجهيز ...إلى المنتج النهائي .
- 3- للحصول على بيانات يتم عمل مقابلات مع المتخصصين في العملية التصنيعية وملاحظة تسلسل الخطوات .
- 4- إذا وجد أكثر من منتج فيجب عمل رسم تخطيطي للعملية التصنيعية لكل منتج .
- 5- يجب رسم تخطيطي آخر لمكان المعدات وحركة المنتج أو الأفراد خلال التجهيز والتصنيع .

٦- يجب تصوير كل خطوة في مستطيل هندسي واستخدام الأسهم للدلالة على اتجاه انسياب العملية الإنتاجية

٧- استخدام رموز للدلالة على مصادر الأخطار :- نوع التلوث المحتمل - احتمال بقاء الميكروبات - احتمال تكاثر البكتريا المرضية .

٨- الإشارة إلى نقاط التحكم الحرجة :- إجراءات الضبط والمراقبة - الحدود الحرجة .

٩- تسجيل درجات الحرارة والوقت .

١٠- تسجيل حجم الأواني وسمكها .

2-9-6 المرحلة السادسة: التحقق من خريطة التدفق على الطبيعة

ويتم بالدراسة على الطبيعة للتأكد من استيفائها لكافة النقاط وكذلك يجب تحديثها وتعديلها لتعبر عن الوضع القائم بصفة مستمرة

2-9-7 المرحلة السابعة: قائمة بجميع المخاطر المصاحبة لكل مرحلة تصنيع (المبدأ الأول)

١- إعداد قائمة خاصة بالمخاطر المحتملة والتي من الممكن أن تزداد في حدثها خلال الخطوات المختلفة من التصنيع.

٢- إعداد قائمة بالمخاطر ذات الخطورة القليلة على أن تدرج ضمن قواعد التصنيع الجيد ☐ ☐ .

٣- عندما تعرف وتحدد المخاطر الهامة يجب أن توضع الإجراءات الوقائية مباشرةً. وفي حالة تحديد مخاطر هامة وكانت الإجراءات الوقائية غير متاحة لا بد من تعديل خطوات التصنيع وذلك لمنع أو تقليل هذه المخاطر.

تنفيذ (إجراء) تحليل المخاطر

٤- تنفيذ تحليل متقن للمخاطر المحتمل تواجدها خلال عملية إنتاج الغذاء هو الأساس في بناء وتطوير خطة الهاسب.

٥- كل المخاطر ذات الأهمية والتي من الممكن أن تؤثر على سلامة الغذاء يجب أن تعرف وتحدد.

٦- المخاطر التي تؤثر فقط على جودة المنتج من الممكن أن تدرج ضمن خطة ضبط الجودة حيث أنه يجب فصل مفهوم الجودة عن نظام الهاسب لأن هذا يؤدي إلى خروج الهاسب عن الغرض الأساسي من تنفيذه وهو تأكيد سلامة الغذاء.

مثال : المخاطر البيولوجية نتيجة تواجد الميكروبات الممرضة من الممكن أن يتم السيطرة عليها بواسطة تسخين الطعام إلى درجة حرارة معينة ولفترة زمنية محددة.

2-8-8 المرحلة الثامنة: تحديد نقاط التحكم الحرجة (المبدأ الثاني).

ليس هناك عدد محدد لتلك النقاط في أي عملية إنتاجية وفيما يلي بيان بكيفية تحديد نقاط التحكم الحرجة وفيما يلي بيان بتعريفات بنقاط التحكم والنقاط الحرجة .

نقطة التحكم cp هي أي نقطة يمكن عندها التحكم في المخاطر البيولوجية ، الكيميائية ، الطبيعية .

نقطة التحكم الحرجة ccp هي أي نقطة يمكن عندها تطبيق إجراءات التحكم وبالتالي يمكن منع أو إزالة المخاطر الناتجة عن الغذاء الغير آمن أو على الأقل تقليل هذه المخاطر إلى حدود يمكن قبولها.

والجدير بالذكر أنه يجب على فريق الهاسب تحديد نقاط التحكم الحرجة اعتماداً على أهمية المخاطر التي تم تحديدها خلال عملية تحليل المخاطر النقاط المكشوفة (وهي النقاط التي يمكن دخول احد الملوثات الكيميائية أو الطبيعية أو البيولوجية منها إلى المنتج) مستخدماً قائمة الإجراءات الوقائية لكل واحد على حدة.

و على فريق الهاسب أيضاً تحديد النقاط التي من الممكن تطبيق الإجراءات الوقائية عندها وعلى أساس هذا يتم اختيار نقاط التحكم الحرجة لكل خطر على حدة.

وتجدر الإشارة إلى أنه هناك نقاط عديدة خلال إنتاج الغذاء يمكن عندها التحكم في المخاطر ولكن على الجانب الآخر هناك بعض النقاط “نقاط التحكم الحرجة” عندها يكون عدم القدرة على التحكم في المخاطر يؤدي إلى احتمالية إنتاج غذاء غير آمن.

على سبيل المثال : جزيئات المعادن التي تنشأ من الأدوات المستخدمة في الصناعة من الممكن أن يتم تفاديها في المنتج النهائي وذلك بواسطة الصيانة والفحص المستمر للأدوات المستخدمة أو بوضع أجزاء ممغنطة على خط الإنتاج بعد كل وحدة كانت مصدر لهذه الجزيئات وأيضاً باستخدام كاشف المعادن لفحص المنتج النهائي بعد التعبئة أو ما قبل التعبئة مباشرة.

والجدير بالذكر أن نقاط التحكم يمكن تحديد كونها حرجه من عدمه بواسطة شجرة القرار فشجرة

القرار هي مجموعة من الأسئلة التي يمكن طرحها عند كل نقطة أو مرحلة يوجد عندها مخاطر محتملة

لتحديد كونها نقطة حرجة أم لا، و تتكون شجرة القرار من أربعة أسئلة متتالية بالترتيب الموضح بالشكل مرفق صفحة (٤) ومن خلال تتبع الإجابات على تلك الأسئلة التي تكون بنعم أم لا يمكن الوصول إلى القرار في النقطة وفي البنود التالية يتم إيضاح هذه الأسئلة .

السؤال الأول : هل توجد وسيلة تحكم للمخاطر المحتملة في نفس التوقيت ؟
إذا كانت الإجابة نعم : يتم الانتقال إلى السؤال الثاني من الشجرة .

إذا كانت الإجابة لا : يتم الانتقال إلى السؤال الفرعي : هل التحكم عند هذه المرحلة ضروري لأمان وسلامة المنتج؟

إذا كانت الإجابة نعم : فيجب تعديل هذه الخطوة من عملية الإنتاج . لإيجاد وسيلة تحكم مناسبة عند هذه المرحلة ويمكن أن يكون التعديل في المرحلة أو المنتج نفسه.

إذا كانت الإجابة لا : فان هذه النقطة لا تمثل نقطة تحكم حرجة وحينئذ يتم التوقف عن تتبع باقي الأسئلة
السؤال الثاني : هل مرحلة الإنتاج تقلل أو تمنع المخاطر المحتملة إلى الحد المقبول؟

يتم طرح هذا السؤال إذا كانت إجابة السؤال الأول بالإيجاب (نعم)

إذا كانت الإجابة نعم : فان هذه النقطة تعتبر نقطة تحكم حرجة (" ١١ ") .

إذا كانت الإجابة لا : يتم الانتقال إلى السؤال الثالث من الشجرة .

السؤال الثالث : هل التلوث بالمخاطر المحتملة يصل إلى حد غير مقبول أو يزيد عن الحد المقبول ؟

إذا كانت الإجابة لا : فان مرحلة الإنتاج لا تمثل نقطة تحكم حرجة ويجب التوقف

إذا كانت الإجابة نعم : يتم الانتقال إلى السؤال الرابع من الشجرة .

السؤال الرابع : هل مرحلة الإنتاج التالية ستمنع أو تحد من المخاطر المحتملة إلى الحد المقبول ؟

إذا كانت الإجابة لا : فان مرحلة الإنتاج تمثل نقطة تحكم حرجة .

إذا كانت الإجابة نعم : فان هذه المرحلة لا تمثل نقطة تحكم حرجة.

2-9-9 المرحلة التاسعة : إنشاء حدود حرجة لكل نقطة تحكم حرجة (المبدأ الثالث)

فعندما تحدد نقطة التحكم الحرجة لابد من بناء الحدود الحرجة التي بدورها تحدد ما إذا كانت هذه النقطة تحت السيطرة أم خارج السيطرة، فتخطى هذه الحدود الحرجة يعني أن نقطة التحكم الحرجة أصبحت خارج السيطرة وبالتالي احتمالية حدوث المخاطر الصحية تكون قائمة.

والجدير بالذكر أنه يجب أن يتم تحديد الحدود الحرجة على أساس المعلومات المتعلقة بالاعتبارات التالية (تخطى حدود حرجة يعني) :-

١- حدوث خطر مباشر على الصحة مثال (الطهي غير المكتمل ، الأغذية ذات درجة حموضة منخفضة).

٢- د أن الخطر المباشر على الصحة ممكن أن يزداد مثال (المنتجات المحفوظة بالثلاجات).

٣- أن المنتج قد تم إنتاجه تحت ظروف لا تضمن سلامته مثال (كاشف المعادن).

٤- أن المواد الخام المستخدمة من الممكن أن تؤثر على سلامة المنتج مثال (سموم الميكروبات).
وضع الحدود الحرجة :-

١- عند تحديد نقاط التحكم الحرجة الميكروبيولوجية ففي بعض الأحيان تكون الحدود الحرجة المقترحة غير كافية لعدم إمكانية تقديم بعض المقترحات أو التوصيات الخاصة بتحديد حدود حرجة والتي من الممكن أن تحمي المنتج ولكن لا بد من إجراء الأبحاث للتأكد من هذه الحدود الحرجة على سبيل المثال درجة الحرارة المنخفضة (الباردة) من الممكن أن تكون نقطة تحكم حرجة للمواد الخام القابلة للتلف في خطوط الإنتاج الخاصة بالأغذية التي تنتج تحت درجة حرارة منخفضة.

٢- يجب تحديد درجة الحرارة والوقت الذي من الممكن أن تخزن عنده المواد الخام القابلة للتلف وذلك قبل تعرضها لحدوث التسمم الغذائي.

٣- عند تحديد الحدود الحرجة لبعض النقاط يجب الأخذ في الاعتبار المتغيرات التي قد تطرأ على العملية التصنيعية.

٤- توضع الحدود الحرجة عند نقاط الخطورة فقط علماً بأن كثرة معدل الحدود الحرجة بدون الحاجة إليها يؤدي إلى تقليل أهميتها وسوء استخدامها.

2-9-10 المرحلة العاشرة : إنشاء نظام ملاحظة (متابعة) لكل نقطة تحكم حرجة (المبدأ الرابع)

حيث يحدد فيه من يقوم برد الفعل؟ متى يقوم به؟ كيف يقوم به؟ ويمكن تقسيم أنشطة الفحص المستخدمة لمراقبة نقاط التحكم الحرجة إلى متصلة ومتقطعة.

أولاً المراقبة وسحب العينات (الفحص المتصل) :- من خلال استخدام أجهزة مبرجة ، مراقبة ومتابعة مع الوضع في الاعتبار درجة الحرارة والوقت و "٦ والرطوبة.

ثانيا الفحص المتقطع للعينات:- وتستخدم في حالتين :-

1- لاختبار المكونات “ميكروبيولوجيا - كيميائياً - طبيعياً” قبل التصنيع .

2- وضع حلول عندما تتجاوز نقطة تحكم الحدود المسموح بها أو عند وجود خطورة على الصحة من استهلاك المنتج.

2-9-11 المرحلة الحادية عشر : إنشاء خطة إجراءات تصحيحية واتخاذ القرار(المبدأ الخامس)

تعتمد الإجراءات التصحيحية على عوامل التصنيع ونوع الغذاء المصنع ووضع حالات الحيود في الاعتبار ووضع إجراءات تصحيحية لكل حالة والاحتفاظ بالمنتج في الحجز حتى إعادة الفحص والتأكد من سلامته.

بعد مراجعة التسجيلات والتحليل .

الإجراءات التصحيحية (أمثلة) : من الممكن ضبط بعض الحيود مثل :

1- تقليل أو زيادة معدل دوران شوى الدجاج .

2- ضبط الحرارة / الوقت للوصول للمواصفات المطلوبة .

3- إعادة تصنيع المنتج أي إعادة تصنيع إذا كان ذلك ممكن كما هو في حالة المكرونة إذا حدث تجاوز لمواصفاتها المطلوبة .

4- عند وجود معادن في المواد الخام يمكن بواسطة جهاز كشف المعادن استبعاد المعادن من المواد الخام أو المنتج

5- متابعة النتائج والتسجيلات يعطى مؤشرات.

ولاتخاذ القرار المناسب يجب تحديد الشخص المناسب لسرعة اتخاذ القرار وتحديد متى وكيف يتم عمل الإجراءات التصحيحية و توثيق كل الإجراءات التصحيحية لتعلق الأمر بالصحة أكثر من الجودة.

ووضع الأسئلة التي تطرح عند حجز منتج كما يلي :-

1- ما هي الاختبارات المطلوب إجراؤها للتأكد من سلامة المنتج ؟

2- هل يمكن إعادة تشغيل أو تصنيع المنتج؟

3- ما هو القرار المتخذ في حالة عدم إمكانية التصنيع؟

- ٤- هل يستخدم المنتج المستبعد في تغذية الحيوان أو يتم التخلص منه وكيف يمكن التخلص منه هل بالردم أو بالحرق. الخ ؟
- ٥- ما هي نماذج الهاسب المطلوب الاحتفاظ بها؟

2-9-12 المرحلة الثانية عشرة: التحقق (المبدأ السادس)

فالتحقق معناه تقييم مدى مطابقة النظام للخطة الموضوعة وتشتمل على متابعة الإجراءات والتسجيلات من خلال مراجعات داخلية وخارجية و يجب التأكد من أن نقاط التحكم الحرجة والحدود الحرجة تحت السيطرة وأن الإجراءات الخاصة بحدوث المنتج والحفاظ على التسجيلات متبعة بدقة ومن أهداف التحقق أيضا سواء أكان ناشئ من داخل الشركة أو خارجها هو تقييم وتطوير خطة الهاسب الموضوعة والجدير بالذكر أن الغرض من تقييم نظام الهاسب هو التأكد من أن جميع المخاطر تم تعريفها وأن جميع المخاطر قد تم السيطرة عليها من خلال الحدود الحرجة المناسبة وبالتالي التأكد من سلامة المنتج ويجب على المنشأة تقييم نظام الهاسب عند حدوث أحد من الأحداث الآتية :-

- ١- عند توفر معلومات جديدة متعلقة بسلامة المنتج.
- ٢- عند الربط بين أحد المنتجات الغذائية وحدث حالة تسمم غذائي
- ٣- عند حدوث تعديل في العملية الإنتاجية .
- ٤- عند الوصول إلى الوقت المحدد للتقييم .
- ٥- عند حدوث تغير في مكونات منتج أو نوعية المستهلك بالنسبة لمنتج معين.
- ٦- التعرف على (تخديد) احتمالية حدوث النقص (الضعف) في نظام الهاسب .

خطوات التحقق كما يلي :-

١- التحقق من أن النقاط الحرجة المتعلقة بسلامة وأمان المنتج قد تم تحديدها وكل خطر محتمل قد تم إنشاء نقاط التحكم الحرجة الخاصة به ويجب أيضاً مراجعة نقاط التحكم الحرجة ١١ وذلك للتحقق من مدى استمرارية فعاليتها.

٢- التحقق من أن الحدود الحرجة التي تم بناءها لكل نقطة حرجة فعالة بقوة وسارية المفعول مع التأكد من أن كل نقطة من نقاط التحكم الحرجة فعالة في تحديد أي انحراف عن الحدود الحرجة الموضوعة.

٣- التحقق من أن الإجراءات التصحيحية المتخذة تطبق بفعالية وأن هذه الإجراءات قادرة على إزالة أي نقص أو ضعف في نظام الهاسب .

التحقق الداخلي :- من النقاط الهامة في التقييم الناجح لنظام الهاسب هو روح التعاون بين أعضاء فريق الهاسب

والذي يعمل سوياً بروح الفريق لضمان أن المستهلك سوف يتلقى غذاء آمن الأشخاص ، والجدير بالذكر أن الذين يقومون بمراجعة نظام الهاسب يجب أن يكونوا على دراية تامة بأساسيات الهاسب وطرق التحقق المختلفة

و من الممكن أن يتبعوا إدارة توكيد الجودة أو إدارة الإنتاج أو الصيانة وهذا يعتمد على طبيعة العمل المطلوب التحقق منه (مثل نقاط التحكم الحرجة أو إجراءات التحقق الدوري أو تحليل عينات أو مراجعة سجلات معايرة الأجهزة) .

وفيما يلي بيان بأعمال التحقق الداخلي :-

مراجعة السجلات الخاصة بنقاط التحكم الحرجة يومياً وذلك للتأكد من المطابقة مع الحدود الحرجة القائمة ولذلك للتعرف على أي حيود أو تجاوزات حتى تصحح وأيضا السجلات الأخرى الخاصة بسلامة المنتج مثل الخاصة بالصحة العامة وكذلك قواعد التصنيع الجيد لا بد أن يتم مراجعتها بطريقة منتظمة وكذا كل العمليات التي يتم التحقق منها يجب أن يتم تسجيلها.

التحقق الخارجي :- هناك بعض الجهات المنظمة تقوم بإجراء مراجعات على نظام الهاسب وتقوم بمراجعة الوثائق (الإجراءات) والسجلات الخاصة بنقاط التحكم الحرجة ومراجعة التحاليل والانحرافات عن الخطة والإجراءات التصحيحية وكذلك العملية الإنتاجية على الطبيعة .

2-9-13 المرحلة الثالثة عشر : إنشاء نظام لحفظ الوثائق والسجلات (المبدأ السابع)

حيث يتم إنشاء وثائق تتعلق بالإجراءات والسجلات الخاصة بنظام الهاسب ، فالسجلات هي أحداث مكتوبة يمكن من خلالها مراجعة أي نشاط أو عمل يجب التحقق من أنه يتم الحفاظ عليها لمدة زمنية محددة كما أن السجلات هي المرجع الوحيد المتاح لمتابعة واقتفاء أثر الإنتاج للمنتج النهائي وهناك

عدة أنواع من سجلات الحاسب مثل سجلات نقاط التحكم الحرجة وسجلات خاصة بوضع الحدود المسموح بها وسجلات خاصة بمتابعة نقاط التحكم الحرجة وسجلات خاصة بالحيود وسجلات خاصة بالمراجعات .

أما التوثيق هو جزء من خطة الحاسب المتعلق بكل نقاط التحكم الحرجة التي تم تحديدها وبالتالي فإن السجلات جزء من خطة الحاسب ويجب أن تشمل سجلات الحاسب على ما يلي :-

- ١) نوع وتاريخ السجل .
 - ٢) تعريف بالمنتج (كود ، تاريخ الإنتاج ، الصلاحية ،).
 - ٣) المواد والأدوات المستخدمة في التصنيع .
 - ٤) العمليات المنفذة.
 - ٥) الحدود المسموحة ومواصفاتها.
 - ٦) الإجراءات التصحيحية المتخذة مسئولية []
 - ٧) تحديد المسئولية.
 - ٨) المعلومات []
 - ٩) بداية المراجعات وتاريخ المراجعة.
- ومراجعة سجلات الحاسب يجب أن تتم بصورة دورية منظمة بواسطة أشخاص مدربين من قبل الشركة وكذلك تتم المراجعة عليها بواسطة الجهات المختصة وهناك عدة أسباب للاحتفاظ بالسجلات نذكر منها مايلي :-

- ١) للدلالة على صحة وأمان المنتج.
- ٢) لسهولة تتبع واقتفاء الأثر.
- ٣) لسهولة مراجعة عملية أو نشاط ما.
- ٤) للدلالة على فعالية نظام الحاسب المطبق.
- ٥) للدلالة على التحديد الجيد لنقاط التحكم الحرجة.
- ٦) للدلالة على التحديد الجيد لكل نقطة من نقاط التحكم الحرجة.
- ٧) للدلالة على تطابق الإجراءات المتخذة مع خطة الحاسب.

٨) لأن سجلات الحاسب تركز على أمان المنتج وسلامة المستهلك وبالتالي يمكن بسهولة التعرف على مناطق حدوث الخطورة على الإنسان.

٩) عند حدوث مشكلة ما يمكن بواسطة هذه التسجيلات إعادة طلب المنتج من السوق لتفادي خطورته على الصحة العامة.

وتختلف مدد الاحتفاظ بالسجلات الخاصة بنظام الحاسب وذلك اعتماداً على نوع المنتج ، الهيئات المنظمة.

ويجب الاحتفاظ بسجلات الحاسب فترة لا تقل عن سنة بينما السجلات المتعلقة بالقوانين يتم الاحتفاظ بها حسب القانون نفسه ويجب أن يؤخذ في الاعتبار أيضاً فترة صلاحية المنتج في تحديد مدة حفظها ويتم حفظ تسجيلات الحاسب بطريقة منظمة ومحددة وبدقة وللاستخدام الأمثل لسجلات الحاسب يجب أن تكون على نماذج معتمدة من الشركة وتجب أن تراجع بطريقة منظمة بواسطة شخص مسئول وذلك لتبقى ذات كفاءة وتكون مكتملة وتعد الإدارة مسئولة عن سلامة وصحة المنتجات وأيضاً لها دور فعال في التأكد من أن جميع تسجيلات الحاسب دقيقة ومكتملة وأن هذه السجلات تعكس حالة العملية التشغيلية داخل الشركة.

والجدير بالذكر أن خطة الحاسب هي إحدى الوثائق المكتوبة والتي تحتوى على الإجراءات المعتمدة التي يجب إتباعها ويمكن أن تحتوى خطة الحاسب على دليل نظام الحاسب ، تعليمات عمل ، طرق اختبار الحاسب وملف رئيسي يحتوى على كل الوثائق الخاصة بنظام الحاسب وكذلك التسجيلات .

محتويات دليل الحاسب

يجب أن يحتوى دليل الحاسب على كل عناصر خطة الحاسب وهى :

- ١) قائمة بأسماء فريق الحاسب والمسؤوليات والتكاليف.
- ٢) وصف كامل للمنتج واستخداماته.
- ٣) خريطة تدفق للعملية التصنيعية موضحة نقاط التحكم الحرجة التي تم تحديدها.
- ٤) المخاطر المتعلقة بنقاط التحكم الحرجة والإجراءات الوقائية.
- ٥) الإجراء المتخذ لتحديد أهمية المخاطر.
- ٦) الحدود الحرجة لكل نقطة تحكم حرجة.

- ٧) نظام المتابعة متضمناً طرق أخذ العينات وطرق الاختبار المتبع.
- ٨) خطط الإجراءات التصحيحية للحيود عن الحدود الحرجة الموضوعة.
- ٩) إجراءات حفظ السجلات متضمناً صور من النماذج والتعليمات.
- ١٠) إجراءات للتحقق من قوة بناء نظام الهاسب.

2-9-14 المرحلة الرابعة عشرة : مراجعة خطة الهاسب

- يجب أن تتم مراجعة دورية للنظام ، معدلاتها تعتمد على الخطورة المتوقعة من المنتج وطبيعة مستهلكيه. والجدير بالذكر أن مراجعة نظام الهاسب يتتبع أي تغير في النقاط التالية .
- ١) تغيير في المواد الخام المستخدمة أو تركيبة المنتج.
 - ٢) تغيير مورد المواد الخام أو تغيير المصدر.
 - ٣) تغيير في نظام التصنيع.
 - ٤) تغيير برنامج التطهير والتصنيع.
 - ٥) تغيير ظروف التعبئة - التخزين والتوزيع.
 - ٦) تغيير في خبرات ومسئوليات العاملين.
 - ٧) تلقي معلومات عن مشاكل صحية أو فساد المنتج.
 - ٨) ظهور حالات جديدة من مسببات الأمراض التي لها أهمية صحية.
 - ٩) عند أي إضافة لخط الإنتاج أو للأجهزة يجب أن يتم مراجعتها قبل أن تضاف إلى خطة الهاسب، لذلك فإن التغيرات التالية تستلزم المراجعة.
 - ١٠) إدخال منتج جديد أو تعديل في تركيبة أي منتج قائم.
 - ١١) أي تغيرات في عناصر العملية.
 - ١٢) تركيب أو إنشاء أي خط جديد أو حدوث أي تعديلات.
 - ١٣) تغيرات في التعبئة أو في تداول المنتج النهائي.
 - ١٤) تغيير في نية المستهلك لاستخدام منتج ما.
 - ١٥) تغيرات متعلقة بكيفية تحضير المنتج بواسطة المستهلك.
 - ١٦) تحذيرات من خطورة جديدة متعلقة باحتمالية وجود ميكروبات ممرضة أو تلوث بيئي.

17) استخدام منتج بواسطة العامة “خطر”.

2-10 تنظيم وإدارة برنامج الهاسب

يعتبر دعم الإدارة لنظام الهاسب من الأمور الهامة جدا في تنفيذ برنامج الهاسب فبدون دعم الإدارة لا يمكن تنفيذ نظام تحليل المخاطر لنقاط التحكم الحرجة وذلك بتوفير الوقت وحسن تنظيم وإدارة برنامج الهاسب ويؤدي إلى لتصنيع منتج آمن وتوجد طرق مختلفة لتنظيم ووضع برنامج الهاسب للشركات نظراً لاختلاف أنواع الشركات والتخصصات ويمكن كشف القصور في نظام الهاسب إما من وثائق خطة الهاسب أو من كيفية إدارة برنامج الهاسب. بمعنى التزام الإدارة. بتنفيذ النظام وطريقة إدارة خطة الهاسب وهذا يلزمه زيادة خبرة فريق الهاسب ووضع خطة جيدة للهاسب لكل منتج كما أن تطبيق خطة الهاسب يحتاج للتعود على الخطة ومراجعتها باستمرار والتدريب المناسب لكل المستويات . وحتى يمكن إدارة برنامج الهاسب بنجاح يجب أن يدعم مادياً ومعنوياً من الإدارة العليا. مع وجود نظام للإدارة □ □ □ وفيما يلي شروط إنتاج غذاء آمن صحياً :-

- 1) يعين شخص واحد مسئول عن نظام الهاسب داخل الشركة □
 - 2) تمتد صلاحياته ومسئوليته إلى مراجعة واعتماد ووضع وثائق الهاسب.
 - 3) التأكد من حصول فريق الهاسب على المعلومات اللازمة لأداء وظيفتهم.
 - 4) وجود تعليمات موثقة لكل فرد مسئول في الهاسب
 - 5) تنسيق أسلوب التقييم وتقديم التقارير بين الإدارات المعنية □
 - 6) أن يقدم موضوع الهاسب على الجودة والإنتاج.
- والجدير بالذكر أنه عند الانتهاء من عمل خطط الهاسب لجميع المنتجات بالشركة يجب أن يكون هناك نظام لتقييم المنتجات والعمليات الجديدة ، ويجب أن توضع سلامة الغذاء في الاعتبار في عمليات التصنيع الجديدة وكذلك المنتجات الجديدة. وفيما يلي خطوات إدارة نظام الهاسب :-
- 1) متابعة ومراجعة التسجيلات المصاحبة لنقاط التحكم الحرجة.
 - 2) مراجعة التقارير اليومية الخاصة بنظام الهاسب.
 - 3) تقييم نتائج التحاليل والتقارير ووضع الحلول قبل حدوث المشاكل. وذلك بالتقييم الدوري والمراجعة.

- (٤) و يعمل تقرير مكتوب بالنتائج والتوصيات لكيفية التحقق.
- (٥) يستخدم التقييم لتقرير المطلوب لخطه الهاسب

شركة ميرنا للمكرونة	دليل الجودة والهاسب	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : رقم الصفحة : 22 /
---------------------	---------------------	--

الباب الثالث

دليل الجودة والهاسب

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : الوظيفة : مدير الجودة التوقيع :	الاسم : ----- الوظيفة : ممثل الإدارة التوقيع :	الاسم : --- الوظيفة : رئيس مجلس الإدارة التوقيع :
نسخة رقم ()		
رقم الإصدار/التعديل : . تاريخ الإصدار : . تاريخ التعديل : . عدد الصفحات : ١٢	ختم ضبط الوثائق	

شركة ميرنا للمكرونة	دليل الجودة والهاسب	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : رقم الصفحة : 22 /
---------------------	---------------------	--

الفهرس

الموضوع	الصفحة
نبذة عن الشركة	
مجال العمل	
الاستثناءات	
الهيكل التنظيمي	
سياسة الجودة	
مخطط عمليات الإنتاج	
١- خريطة تدفق إنتاج المكر ونه الخط القصير	
٢- خريطة تدفق إنتاج المكر ونه الخط الطويل	
نظام الجودة	
أولا :- نظام السيطرة على المطالب الصحية و مصادر التلوث	
ثانيا :- نظام السيطرة على عمليات المصنع	
قائمة الإجراءات	
قائمة التوزيع	

شركة ميرنا للمكرونة	دليل الجودة والهاسب	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : رقم الصفحة : 22 /
---------------------	---------------------	--

نبذة عن الشركة

اسم الشركة:- شركة ميرنا للمكرونة

الموقع :- جمهورية مصر العربية .

عدد العاملين :- ١٠٠ عامل على ثلاث ورادي .تليفون :- ---وفاكس -----

مقدمه عامه :-بدأ إنشاء مصنع ميرنا للمكرونة يوم..... و افتتح في يوم و

الذي استعنا فيه بعد الله سبحانه وتعالى بكبرى بيوت الخبرة العالمية وإستوردنا أحدث خطوط إنتاج المكرونة في العالم من كبرى الشركات الإيطالية و هو إنتاج آلي بالكامل و يتم التحكم فيه بالكمبيوتر في جميع مراحل و بطاقة إنتاجيه ٧٠ طن يوميا .

و المصنع يتكون من خطى إنتاج للمكرونة القصيرة بجميع أشكالها

(حوالي ١٢ شكل) و الخط الثاني لإنتاج الإسباكتي ، و تعمل هذه الخطوط ٢٤ ساعة يوميا .

و يستعمل الدقيق الفاخر ٧٢ % لإنتاج مكرونة ميرنا العادية وتستعمل السيمولين لإنتاج مكرونة ميرنا الفاخر .

مجال العمل

تقوم شركة ميرنا للمكرونة والصناعات الغذائية بإنتاج و تعبئة و بيع أشكال مختلفة من المكرونة عالية الجودة.

الاستثناءات

البند ٧-٣ من المواصفة مستثنى حيث لا يوجد تصميم لان المصنع استورد خطوط الإنتاج من أوروبا مرفق معها فورم تشكيل المكرونة.

شركة ميرنا للمكرونة	دليل الجودة والهاسب	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : رقم الصفحة : 22 /
---------------------	---------------------	--

البند ٧-٥-٢ من المواصفة مستثنى لأنه غير مطلوب اعتماد لعمليات الإنتاج حيث يمكن اختبار التفتيش على مراحل الإنتاج المختلفة .

سياسة المجموعة للجودة و الهاسب

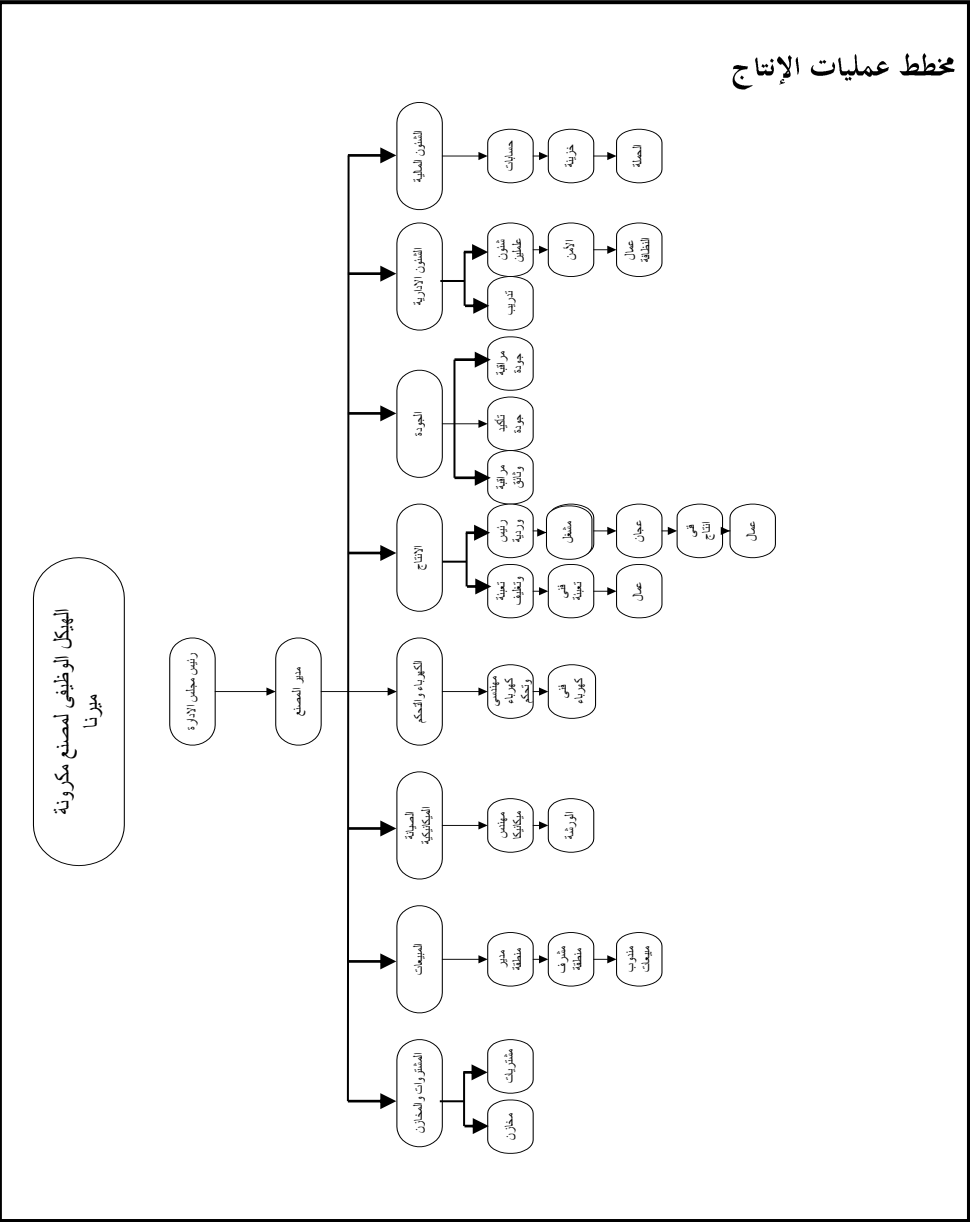
تهدف شركة ميرنا للمكرونة إلى إنتاج و بيع أشكال مختلفة من المكرونة عالية الجودة ملبية طلبات العملاء بمصر و خارجها مع الالتزام بالتحسين المستمر طبقا للمواصفات القياسية. لتنفيذ ذلك توفر المجموعة التكنولوجيا العالية و العمالة الفنية المدربة والمتطورة لمواكبة التطورات العالمية في إنتاج المكرونة . كما تلتزم الشركة بتطبيق المواصفات القياسية في نظم الجودة ISO 9001:2000 و نظام سلامة و صحة الغذاء HACCP.

اعتماد:

التوقيع:

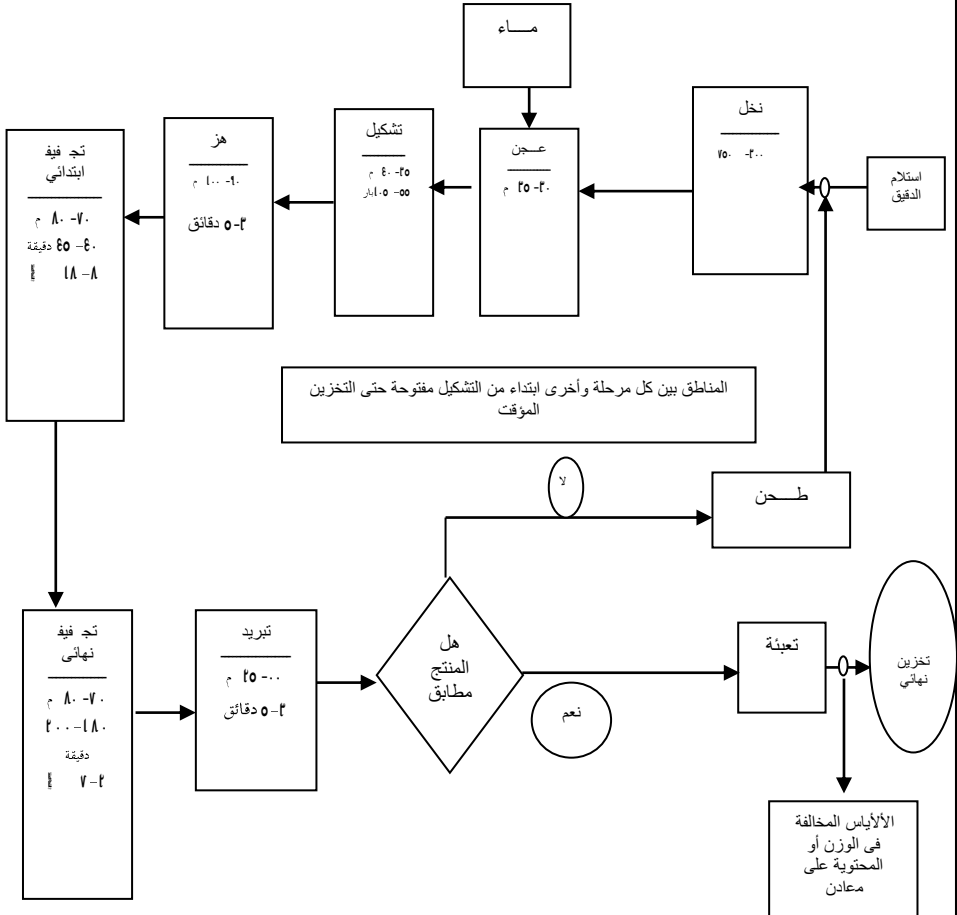
الوظيفة: رئيس مجلس الإدارة

شركة ميرنا للمكرونة	دليل الجودة والهااسب	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : رقم الصفحة : 22 /
---------------------	----------------------	--



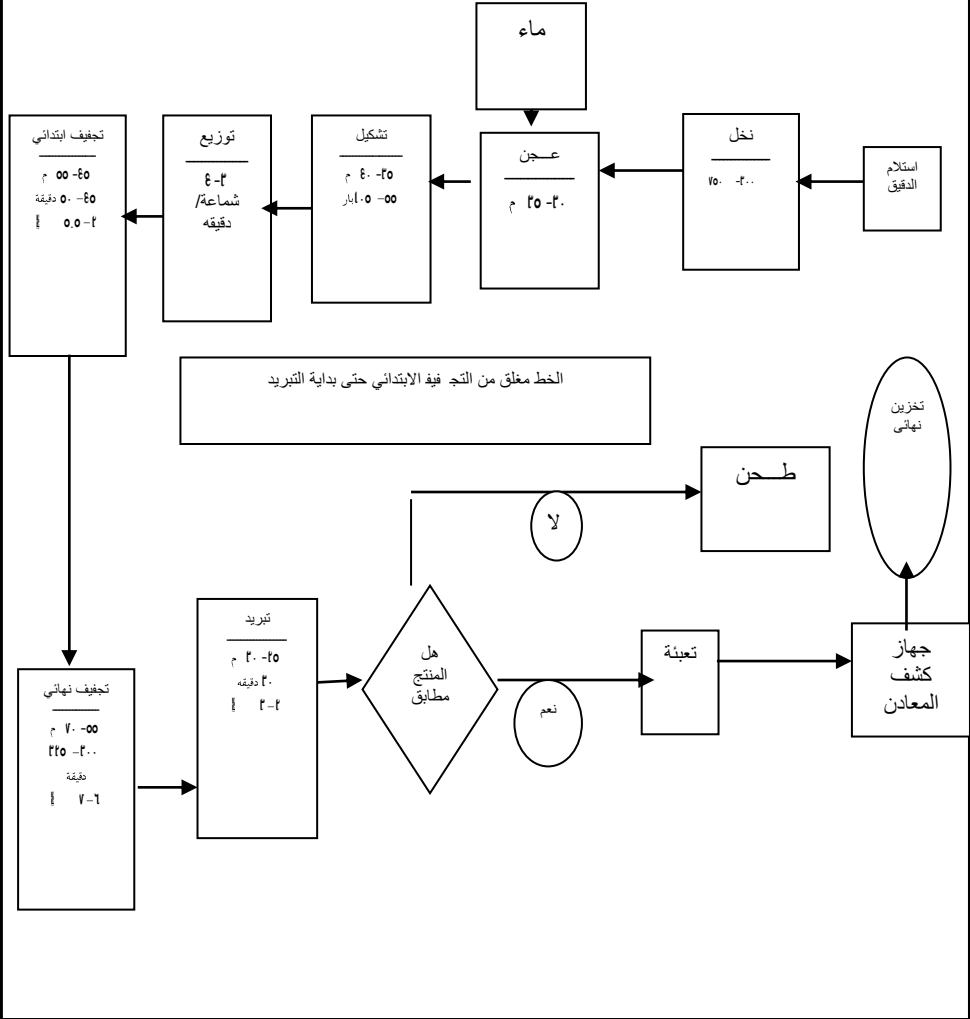
شركة ميرنا للمكرونة	دليل الجودة والهاسب	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : رقم الصفحة : 22 /
---------------------	---------------------	--

1- خريطة تدفق انتاج المكرونة على الخط القصير:-



شركة ميرنا للمكرونة	دليل الجودة والهاسب	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : رقم الصفحة : 22 /
---------------------	---------------------	--

2- خريطة تدفق انتاج المكرونة على الخط الطويل:-



شركة ميرنا للمكرونة	دليل الجودة والماسب	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : رقم الصفحة : 22 /
---------------------	---------------------	--

نظام الجودة

تم إنشاء نظام الجودة بالشركة لفي أغراض الإنتاج و التعبئة و البيع طبقا للمواصفة القياسية = ٧/١
التي هي ملبية مواصفة " ٧/١١ كآآآي :-

أولا :- نظام السيطرة على المطالب الصحية و مصادر التلوث:-

عن طريق تطبيق نظام الماسب و الذي تم بناؤه على الأسس التالية :-

١) اختيار و تعيين فريق لها سب يمكنه جمع و تقييم المعلومات الفنية الإنتاجية طبقا لإجراء
تعيين فريق الماسب ١١ " ١ .

٢) عمل خريطة تدفق للإنتاج طبقا لإجراء ١١ " ١ .

٣) تحليل مكان الخطورة و مصادر التلوث (ميكروبيه - كيميائية - طبيعية) و تحديد
نقاط التحكم الحرجة للمناطق التي من الضروري التحكم فيها لمنع أو تقليل المخاطر المحتملة و ذلك
طبقا لإجراء ١١ " ١ .

٤) وضع الحدود الحرجة و التي تفصل بين الحدود المقبولة و غير المقبولة لنتائج التحاليل و
القياسات (خطة الماسب) طبقا لإجراء ١١ " ١ .

٥) وضع نظام لمتابعة عمليات المراقبة و السيطرة على النقاط الحرجة حتى لا تتعدى النقاط
المسموح بها و إنشاء الإجراءات التصحيحية التي يجب اتخاذها عند حدوث تجاوز للحدود الحرجة
أو الاقتراب من الحدود الغير مقبولة طبقا لإجراء ١١ " ١ .

٦) إنشاء إجراء للتحقق من فاعلية نظام الماسب طبقا لإجراء ١١ " ١ .

٧) إنشاء وثائق تتعلق بالإجراءات و السجلات الخاصة بتلك الأساسيات و تطبيقها و
الموضحة في إجراء مراقبة الوثائق ١١ " ١ .

شركة ميرنا للمكرونة	دليل الجودة والهاسب	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : رقم الصفحة : 22 /
---------------------	---------------------	--

٦) كما يقوم المصنع بمتابعة نظام العمل بالمراجعات الداخلية و دراسة النتائج التي يتم الحصول عليها ووضع الأهداف و الإجراءات التصحيحية لحالات عدم المطابقة التي يتم الكشف عنها و كذلك وضع الوثائق اللازمة لتفادي مشكلات من الممكن حدوثها و ذلك طبقا لإجراء

الرقم ١٠، الفصل ١٠، المادة ١٠، المادة ١٠، المادة ١٠ .

٧) تتولى الإدارة العليا متابعة و مراجعة ذلك بالاجتماعات الدورية لمراجعة الإدارة لنظام الجودة طبقا لإجراء

الرقم ١٠، الفصل ١٠، المادة ١٠، المادة ١٠، المادة ١٠ .

٨) تعاقدت الشركة مع احد عملائها ونص التعاقد علي قيام العميل بتوريد الدقيق وخامات التعبئة والتغليف للشركة وقيام الشركة بتصنيع وتعبئة المكرونة فقط وتقوم الشركة بالرقابة علي توريدات العميل طبقا لإجراء ضبط توريدات العميل رقم

الرقم ١٠، الفصل ١٠، المادة ١٠، المادة ١٠، المادة ١٠ .

قائمة توزيع دليل الجودة

م	الإدارة / القسم	رقم النسخة
1	رئيس مجلس الإدارة	
2	ممثل الإدارة	
3	مدير الجودة	
4	مدير المبيعات	

شركة ميرنا للمكرونة	دليل الجودة والماسب	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : رقم الصفحة : 22 /
---------------------	---------------------	--

قائمة الإجراءات

م	اسم الإجراء	كود الإجراء
١	تعيين فريق الماسب	٣١ □□□
٢	خريطة تدفق الإنتاج	٣١ □□□
٣	تحليل مكامن الخطورة و تحديد النقاط الحرجة	٣١ □□□
٤	إجراء خطة الماسب	٣١ □□□
٥	عمليات المراقبة و التحكم في النقاط الحرجة	٣١ □□□
٦	خطة الماسب لإنتاج المكرونة	٣١ □□□
٧	التحقق و مراجعة نظام الماسب	٣١ □□□
٨	مراقبة الوثائق	٣١ □□□
٩	ضبط سجلات الجودة	٣١ □□□
١٠	تدبير الموارد	٣١ □□□
١١	التدريب	٣١ □□□
١٢	مراجعة العقود المحلية و الخارجية	٣١ □□□
١٣	أهداف الجودة	٣١ □□□
١٤	المشتريات المحلية	٣١ □□□
١٥	التخطيط و السيطرة على العملية الإنتاجية	٣١ □□□
١٦	تمييز و تتبع المنتج	٣١ □□□
١٧	التعبئة و التخزين و النقل و التداول و التسليم	٣١ □□□
١٨	مراقبة أعمال المعايرة	٣١ □□□
١٩	مراقبة الإنتاج و التفقيش	٣١ □□□
٢٠	المراجعة الداخلية	٣١ □□□
٢١	السيطرة على حالات عدم التطابق / الإجراءات التصحيحية و الوقائية	٣١ □□□
٢٢	التحسين المستمر	٣١ □□□
٢٣	الصيانة	٣١ □□□
٢٤	مراجعة الإدارة لنظام الجودة	٣١ □□□
٢٥	ضبط توريدات العميل	٣١ □□□

شركة ميرنا للمكرونة	دليل الجودة والهاسب	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : رقم الصفحة : 22 /
---------------------	---------------------	--

مراقبة التعديلات

م	تاريخ	التعديل	رقم الصفحة	ملاحظات

رقم إصدار / تعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٥ /	إجراء تعيين فريق الهاسب كود : MPC-01	شركة ميرنا للمكرونة
--	--	---------------------

الباب الرابع

إجراء فريق الهاسب

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : الوظيفة : مراقب جودة التوقيع :	الاسم : الوظيفة : رئيس فريق الهاسب التوقيع :	الاسم : الوظيفة : ممثل الإدارة التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار : عدد الصفحات :-5		ختم ضبط الوثائق

رقم إصدار / تعديل : ١ / . تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٥ /	إجراء تعيين فريق الحاسب كود : MPC-01	شركة ميرنا للمكرونة
--	--	---------------------

4-1 الغرض :

وضع نظام وتحديد أسلوب اختيار وتعيين الأفراد المكلفين بإجراء العمليات المختلفة الخاصة بإنشاء وتطبيق وصيانة نظام الحاسب بالمجموعة.

4-2 مجال التطبيق : فريق الحاسب

4-3 المسؤولية :

٤-٣ - الرئيس مجلس الإدارة

٤-٣-٢ - ممثل الإدارة

٤-٣-٣ - مدير الجودة

4-4 التعريفات : لا يوجد.

4-5 النماذج المستخدمة : لا يوجد.

4-6 الإجراءات :

٤-٦ - مهمة فريق الحاسب هي جمع وتقييم المعلومات الفنية الخاصة بالأنشطة الإنتاجية المختلفة بالشركة ولذلك يفضل أن يشمل الفريق أفراد ذوي خبرات مختلفة لتغطية الجوانب المختلفة للمهمة.

٤-٦-٢ - يقوم رئيس مجلس الإدارة بالتعاون مع كل من ممثل الإدارة مدير الجودة باختيار أعضاء فريق الحاسب على أن يراعى في اختياره التخصصات التالية.

٤-٦-٣ - متخصص في توكيد/ضبط الجودة على أن يكون ذو دراية وفهم بالمخاطر الكيماوية و الميكروبيولوجية وكذلك مكانم الخطورة المحتملة في مراحل العملية الإنتاجية .

٤-٦-٤ - مسئولو إنتاج : وهم أفراد ذوي مسؤولية مباشرة مع مراحل إنتاج المنتجات المختلفة ولهم القدرة على التوصل إلى أصول المشاكل التي يتوقع حدوثها أثناء مراحل التصنيع.

٤-٦-٥ - مهندس : ويكون له خبرة عملية في الربط بين التصميم الهندسي للمعدات والعمليات الإنتاجية وآثارها على الصحة العامة.

٤-٦-٦ - أفراد آخريين : من تخصصات مختلفة تخدم الغرض من فريق الحاسب ولهم علاقة بمختلف المنتجات.

٤-٦-٧ - يتم تعيين مقرر من الفريق لتدوين ملاحظات اجتماعات الفريق ومتابعة السجلات والوثائق المختلفة الخاصة بفريق الحاسب .

رقم إصدار / تعديل : ١ / تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٥ /	إجراء تعيين فريق الحاسب كود : MPC-01	شركة ميرنا للمكرونة
--	---	----------------------------

- ٤-٦-١ مدير الجودة هو أحد أعضاء فريق الحاسب وهو رئيس الفريق ويكون مسئولاً عن أعمال الفريق وتنظيم اجتماعاته ومسؤوليات أفراد الفريق.
- ٤-٦-٢ يقوم رئيس مجلس الإدارة باعتماد تشكيل فريق الحاسب
- ٤-٦-٣ يجب تنمية مهارات وقدرات فريق الحاسب من خلال برامج تدريب متخصصة وفقاً لإجراء التدريب المعمول به بالشركة على أن يراعى البرامج التدريبية التالية.
- ١- أساسيات الحاسب
 - ٢- كيفية عمل تحليل منطقي لمراحل وعمليات إنتاج المنتجات الزراعية والتجارية في ضوء متطلبات الحاسب
 - ٣- الأهمية والمنافع من نظام الحاسب
 - ٤- أساسيات التحليل الكيميائية الميكروبيولوجية.
 - ٥- تدريبات ميدانية على نظام الحاسب.
- ٤-٦-٤ يقوم فريق الحاسب بعقد اجتماعات دورية على فترات يحددها رئيس الفريق على أن يعلن بها أعضاء الفريق مسبقاً ويتم خلال هذه الاجتماعات مناقشة الأنشطة المختلفة الخاصة بالفريق .
- ٤-٦-٥ التسجيلات المختلفة لفريق الحاسب هي إحدى التسجيلات الخاصة بنظام الجودة بالشركة ويتم مراقبتها وفقاً لضبط سجلات الجودة.
- 4-7 الوثائق المرجعية : الدليل العملي للحاسب ☐

رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠	إجراء	شركة ميرنا للمكرونة
تاريخ الإصدار:	تعيين فريق المهاسب	
تاريخ التعديل : .../.../...	كود : MPC-01	
صفحة رقم : ٥ /		

[illegible][illegible]

شركة ميرنا للمكرونة إجراء خريطة تدفق الإنتاج كود : MPC-02	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار:----- تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٤ /
--	---

الباب الخامس

إجراء خريطة تدفق الإنتاج

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : الوظيفة : مراقب جودة التوقيع :	الاسم : الوظيفة : رئيس فريق المحاسب التوقيع :	الاسم : الوظيفة : ممثل الإدارة التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار : عدد الصفحات : 4		ختم ضبط الوثائق

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء خريطة تدفق الإنتاج كود : MPC-02	رقم إصدار / تعديل : ١ / . تاريخ الإصدار:----- تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٤ /
---------------------	---	---

5-1 الغرض :

هو وضع نظام وتحديد أسس القيام بعملية إنشاء خريطة معتمدة لتدفق إنتاج منتجات الشركة تخدم التحليل لنظام الحاسب .

5-2 مجال التطبيق :

جميع مراحل الإنتاج لمنتجات المصنع من المكرونة.

5-3 المسؤولية :

٥-٢- أفريق الحاسب .

٥-٢- ٢- رئيس الفريق للمراجعة.

٥-٢- ٣- ممثل الإدارة للاعتماد.

5-4 التعريفات :

لا يوجد.

5-5 النماذج المستخدمة :

لا يوجد.

5-6 الإجراءات :

٥-٦- ١- يقوم فريق الحاسب إعداد خريطة لتدفق عمليات الإنتاج لكل منتج من منتجات الشركة عن طريق زيارات ميدانية متعددة لمواقع مراحل الإنتاج وعن طريق الحوار والاستفسارات من المسؤولين عن الإنتاج.

٥-٦- ٢- يجب أن تتوفر في خريطة التدفق المتطلبات التالية :

١- مفصلة بطريقة كافية لكل معالم خط الإنتاج بما يحتويه من مواد خام ومتطلبات إنتاج وتخزين وتعبئه ونقل وتوزيع. بالإضافة إلى التصميمات الهندسية التي تخدم الهدف من تحليل الحاسب .

٢- كفاءة خطوات عمليات النظافة والتطهير.

٣- موضحة للأنشطة المختلفة للإنتاج بداية من اختيار المواد الخام وانتقالا إلى عمليات الإنتاج والتخزين والتعبئة والنقل.

٤- تداخلات الأفراد في المراحل المختلفة من العملية الإنتاجية إضافة إلى ممارستهم الصحية.

٥- الأجواء والظروف المحيطة بخط الإنتاج.

رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار:----- تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٤ /	إجراء خريطة تدفق الإنتاج كود : MPC-02	شركة ميرنا للمكرونة
---	--	----------------------------

- ٥-٦-٣ يمكن لخريطة التدفق أن تأخذ شكل البلوكات حيث يرمز كل بلوك منه إلى نقطة أو عملية إنتاجية وتوضع بداخلها اسم العملية والظروف التصنيعية وفي خارج البلوك توضح المدخلات والمخرجات والظروف والأجواء المحيطة .
- ٥-٦-٤ يقوم رئيس فريق الهاسب مع المشاركين في عمليات الإنتاج بمراجعة خريطة التدفق ميدانياً بمصاحبة باقي أفراد الفريق للتأكد من تمثيل جميع المتطلبات المذكورة بالبند (٥-٦-٢).
- ٥-٦-٥ يعد الشكل النهائي لخريطة التدفق مدير الإنتاج ويراجعها رئيس فريق الهاسب ويعتمدها ممثل الإدارة.
- ٥-٦-٦ يتم حفظ خريطة التدفق كسجل من سجلات الجودة بالشركة وفقاً لضبط سجلات الجودة.
- ٥-٦-٧ الوثائق المرجعية: الدليل العملي للهاسب

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء خريطة تدفق الإنتاج كود : MPC-02	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار: ----- تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٤ /
---------------------	---	--

[illegible][illegible]

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء تحليل مكان الخطورة وتحديد نقاط التحكم الحرجة كود : MPC-03	رقم إصدار / تعديل : ٠/١ تاريخ الإصدار:..... تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : 5/
---------------------	--	--

الباب السادس
إجراء تحليل مكان الخطورة
وتحديد نقاط التحكم الحرجة

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم :	الاسم :	الاسم :
الوظيفة : مراقب جودة	الوظيفة : رئيس فريق الحاسب	الوظيفة : ممثل الإدارة
التوقيع :	التوقيع :	التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار :		ختم ضبط الوثائق
عدد الصفحات : 5		

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء تحليل مكان الخطورة وتحديد نقاط التحكم الحرجة كود : MPC-03	رقم إصدار / تعديل : ٠/١ تاريخ الإصدار:..... تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : 5/
---------------------	--	--

6-1 الغرض :

هو وضع نظام وتحديد أسلوب لتحليل مكان الخطورة المتوقعة بخريطة تدفق إنتاج جميع منتجات الشركة الخاضعة لنظام الهاسب وتحديد النقاط الحرجة بها.

6-2 مجال التطبيق : خرائط تدفق عمليات الإنتاج.

6-3 المسؤولية :

١-٢ - فريق الهاسب .

١-٣ - رئيس فريق الهاسب.

١-٣ - ممثل الإدارة للاعتماد.

6-4 التعريفات :

١-٤ - مكان الخطورة :

هي المراحل المختلفة في العملية الإنتاجية والتي قد تؤدي إلى إضافة أنواع جديدة من التلوث (بيولوجي - كيميائي - طبيعي) للمنتج أثناء إنتاجه.

١-٤ - النقاط الحرجة (HACCP) : (١١)

هي نقاط معينة في العملية الإنتاجية يمكن من خلالها التحكم في المخاطر الصحية بالسيطرة عليها بإزالتها أو خفضها إلى الحد المسموح به.

6-5 النماذج المستخدمة : لا يوجد

6-6 الإجراءات :

١-٦ - ١ يجتمع فريق الهاسب بغرض تحليل مكان الخطورة المتوقعة وتحديد النقاط الحرجة وذلك بالاستعانة بخرائط التدفق التي تم اعتمادها وفقاً للأجراء [] ، .

١-٦ - ٢ يقوم الفريق بتحليل مكان الخطورة باستخدام الوسائل التالية :

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء تحليل مكان الخطورة وتحديد نقاط التحكم الحرجة كود : MPC-03	رقم إصدار / تعديل : ٠/١ تاريخ الإصدار:..... تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : 5/
---------------------	--	--

١- مراجعة كل مدخلات العملية الإنتاجية عند كل نقطة من نقاط التصنيع والموضحة بخريطة التدفق وتحديد أنواع المخاطر التي يمكن أن تنجم عن كل من هذه المدخلات.

- مخاطر بيولوجية (ميكروبيولوجية).

- مخاطر كيميائية (مبيدات حشرية).

- مخاطر طبيعية (حشرات ، مواد صلبة ،).

٢-مراجعة مراحل الإنتاج المختلفة وما يصاحبها من ظروف متغيرة تؤثر بالزيادة أو النقصان في تلك الملوثات السابق ذكرها.

٦-١-٣ يتم حصر وتجميع جميع النقاط التي تمثل مكاناً للخطورة على المنتج النهائي أثناء المراحل المختلفة للتصنيع تمهيداً لتحديد نقاط التحكم في المناطق الحرجة.

6-6-4 لتحديد نقاط التحكم الحرجة يتم عمل الآتي :

١-إجراء التحاليل المختلفة على النقاط التي تم اعتبارها مكمناً خطورة كما في البند (٦-٢)

٢-يتم دراسة كل نقطة مكمناً خطورة على حدة وضعاً في الاعتبار إمكانية زيادة أو نقصان أو التحكم في مصدر التلوث في الخطوة التالية من العملية التصنيعية قبل الحكم على أي من تلك النقاط على أنها نقطة تحكم حرجة (" ١١).

٣-يمكن الاستعانة بشجرة اتخاذ القرار (٣٣ - ٣٤ = ٧ ٢١٧ ٢) طبقاً للتعليمات (٧ ٧ ٧ ٧ ٧ ٧) وذلك للوصول إلى تحديد نقاط (" ١١) .

٦-١-٥ يتم حصر جميع نقاط التحكم الحرجة (" ١١) على طول خطوط عمليات الإنتاج وذلك تمهيداً لعمليات المراقبة والتحكم في النقاط الحرجة (١١ ٧ ٧ ٧ ٧ ٧ ٧) .

٦-١-٦ يتم حفظ تسجيلات عملية تحليل مكان الخطورة وتحديد النقاط الحرجة كسجل من سجلات الجودة وفقاً لضبط سجلات الجودة.

شركة ميرنا للمكرونة تحليل مكان الخطورة وتحديد نقاط التحكم الحرجة كود : MPC-03	إجراء رقم إصدار / تعديل : ٠/١ تاريخ الإصدار:..... تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : 5/
--	---

6-7 الوثائق المرجعية : الدليل العملي للهاسب .

رقم إصدار / تعديل : ٠/١ تاريخ الإصدار:..... تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : 5/	إجراء تحليل مكامن الخطورة وتحديد نقاط التحكم الحرجة كود : MPC-03	شركة ميرنا للمكرونة
--	---	---------------------

[illegible][illegible]

رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار:..... تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٦ /	إجراء خطة الهاسب كود : MPC-04	شركة ميرنا للمكرونة
---	-------------------------------------	---------------------

الباب السابع

إجراء خطة الهاسب

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : الوظيفة : مراقب جودة التوقيع :	الاسم : الوظيفة : رئيس فريق الهاسب التوقيع :	الاسم : الوظيفة : ممثل الإدارة التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار : عدد الصفحات : 6		ختم ضبط الوثائق

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء خطة الهاسب كود : MPC-04	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار:..... تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٦ /
---------------------	-------------------------------------	---

- مقدمة عن الخطة. - محتويات الخطة. وهي تحتوى على جدول كما هو موضح بالنموذج بند (٥-١) ووفقا للنموذج نجد أن البيانات المطلوبة لاستكمال خطة الهاسب هي كالآتي : ١- خطوة الإنتاج (العمود الأول) : و يتم تحديد الخطوات المختلفة وفقا لإجراء خريطة تدفق الإنتاج (١) ؛ ٢- المخاطر المحتملة (العمود الثاني) : وفيه يتم تحديد المخاطر المحتملة عن كل خطوة إنتاج ويسترشد في ذلك بإجراء (١) ؛ ٣- قياسات المراقبة (العمود الثالث) : و يتم تحديدها وفقا لإجراء (١) ؛ ٤- أسئلة شجرة القرار (العمود الرابع) : و يتم بواسطة هذه الأسئلة تحديد النقاط الحرجة الموجودة على طول خط الإنتاج ويتم ذلك وفقا لإجراء (١) ؛ والتعليق (١) ؛ ٥- الحدود الحرجة (العمود الخامس) : وهي الحدود التي عند الوصول إليها يتم اتخاذ إجراء تصحيحي وهذه الحدود تحدد وفقا لإجراء (١) ؛ ٦- وسائل المراقبة (العمود السادس) : وهي الوسائل المستخدمة للرصد عند النقاط المختلفة وتحدد وفقا لإجراء (١) ؛ ٧- الإجراء التصحيحي (العمود السابع) :
--

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء خطة الهاسب كود : MPC-04	رقم إصدار / تعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار:..... تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٦ /
---------------------	-------------------------------------	---

وهو الإجراء الواجب التنفيذ عند تخطي الحدود المستهدفة وقرىها من الحدود الحرجة ويتم ذلك وفقا للإجراء ☐ ☐ ١".

٨- التسجيلات (العمود الثامن):

ويتم تحديد البيانات المسجلة والوثيقة المستخدمة في التسجيل

٦-٤ يتم مراجعة الخطة وتحديثها مع كل مراجعة لنظام الهاسب وفقا لإجراء

☐ ١".

٧-٦-٥ يقوم رئيس فريق الهاسب بمراجعة الخطة واعتمادها من ممثل الإدارة.

٧-٦-٦ يتم الاحتفاظ بتسجيلات الخطة كسجل من سجلات الجودة وفقا لضبط سجلات

الجودة.

٧-٧ الوثائق المرجعية : الدليل العملي للهاسب

رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار:..... تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٦ /	إجراء خطة الهاسب كود : MPC-04	شركة ميرنا للمكرونة
---	-------------------------------------	---------------------

FP-04-01

خطة الهاسب لإنتاج

التسجيلات	الإجراءات التصحيحية	المتابعة				الحدود الخرجة	تحديد نقاط التحكم	قياسات المراقبة	تحليل مكامن الخطورة	مرحلة الإنتاج
		ماذا	متى	كيف	من					

إعداد

الاسم :-

الوظيفة:-.....

التوقيع:-.....

مراجعة

الاسم :-

الوظيفة:-.....

التوقيع:-.....

اعتماد

الاسم :-

الوظيفة:-.....

التوقيع:-.....

رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٦ /	إجراء خطة الهاسب كود : MPC-04	شركة ميرنا للمكرونة
--	-------------------------------------	---------------------

[illegible][illegible]

رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار:..... تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٦/	إجراء عمليات المراقبة والتحكم في النقاط الحرجة كود : MPC-05	شركة ميرنا للمكرونة
--	--	---------------------

الباب الثامن
إجراء عمليات المراقبة والتحكم
في النقاط الحرجة

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : الوظيفة : مراقب جودة التوقيع :	الاسم : الوظيفة : رئيس فريق الحساب التوقيع :	الاسم : الوظيفة : ممثل الإدارة التوقيع :
نسخة رقم ()		
ختم ضبط الوثائق		تاريخ الإصدار : عدد الصفحات : 6

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء عمليات المراقبة والتحكم في النقاط الخرجة كود : MPC-05	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٦/
---------------------	--	---

8-1 الغرض :

وضع نظام وتحديد أسلوب للمراقبة والتحكم في نقاط التحكم الحرجة المستخلصة من خرائط التدفق.

8-2 مجال التطبيق :

جميع نقاط التحكم الحرجة.

8-3 المسؤولية :

8-1-2 فريق الحاسب .

8-2-2 رئيس فريق الحاسب

8-3-2 ممثل الإدارة.

8-4 التعريفات :

-الحدود القصوي : وهي الحدود المسموح بها للمخاطر في المواصفات القياسية

-المستهدف: وهي حدود أدنى من الحدود القصوي ويستهدف الحفاظ عليها كحد أقصى.

-الحدود الحرجة : وهي حدود بين الحدود المستهدفة والحدود القصوي وعند الوصول إليها تصبح هناك مشكلة تستدعي التدخل واتخاذ قرار.

8-5 النماذج المستخدمة: لا يوجد.

8-6 الإجراءات :

8-1-1 تحديد حدود نقاط التحكم الحرجة :

1- يقوم فريق الحاسب تحت مسؤولية رئيس الفريق بمراجعة النقاط الحرجة المستخلصة من خريطة التدفق وفقاً لإجراء () 1"؛ ووضع الحدود القصوى لأي من مصادر الخطورة التي تم رصدها عند كل نقطة .

2- يتم الاعتماد في تحديد الحدود القصوي لمصادر الخطورة على التالي :

-المواصفة الخاصة بتحديد الأعداد المسموح بها لكل من الميكروبات المختلفة بناء على طبيعة المنتج

-الحدود القصوي المسموح بها (=؛) بالنسبة للمواد الكيميائية الملوثة مثل .
(متبقيات المبيدات الحشرية) .

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء عمليات المراقبة والتحكم في النقاط الخرجة كود : MPC-05	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار:..... تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٦/
---------------------	--	--

-المواصفة الخاصة بالمواد والمنتج النهائي المحلية والعالمية. ٣- يتم اعتبار الحدود القصوي التي تم تحديدها هي حدود خطرة لا ينبغي الوصول إليها أثناء العملية الإنتاجية ولتحقيق ذلك يتم وضع حدود أخرى أدنى من الحدود السابق ذكرها تسمى وتطلق عليها المستهدف وتكون هذه الحدود هي المؤشر لبداية اتخاذ إجراء تصحيحي أو وقائي مناسب. ٨-٦-٢ وسائل القياس والمتابعة ١- يقوم فريق الحساب تحت مسؤولية رئيس الفريق بتحديد مجموعة من وسائل وعناصر القياس عند كل نقطة من نقاط التحكم الخرجة ، وتنفيذ هذه الوسائل يتم التعرف على مؤشرات للتحكم في المخاطر الموجودة عند ("١١")، كما تعتبر هذه الوسائل وسائل تنبئ بالمخاطر . ٢- تتوقف نوعية القياسات لنقاط التحكم الخرجة على طبيعة المرحلة الإنتاجية والوسائل المستخدمة ومن أمثلة وسائل القياس :- درجة الحرارة ، نشاط الماء () ، المواد الصلبة ٣- يمكن أن تكون وسائل القياس مركبة مباشرة أثناء مراحل الإنتاج أو تكون خارج خطوط الإنتاج كما يمكن أن تكون وسيلة القياس تتم بصورة متصلة أو بصورة غير متصلة . ٤- يجب تحديد لكل وسيلة قياس التالي : - شخص مسئول عن القيام بالمتابعة والقياس وله القدرة على اتخاذ الإجراء التصحيحي المناسب لحالات الحيود. - معدلات للمتابعة والقياس . - الخطوات التي يجب إتباعها لإنجاز عملية القياس بدقة. ٨-٦-٣ التحكم في حالات الحيود ١- يقوم فريق الحساب تحت مسؤولية رئيس الفريق بتحديد الإجراءات والخطوات التصحيحية التي يجب إتباعها عند حدوث اقتراب من حدود النقاط الخرجة بند (٦-١) في أي من المخاطر المرصودة عند نقاط التحكم الخرجة. ٢- المنتجات التي تم إنتاجها خلال فترات الاقتراب من حدود النقاط الخرجة وتم إجراء الخطوات التصحيحية المحددة لمنع وصولها إلى الحدود القصوي بنجاح يتم اعتبار هذه المنتجات منتجات مطابقة.		
--	--	--

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء عمليات المراقبة والتحكم في النقاط الخرجة كود : MPC-05	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار:..... تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٦/
---------------------	--	--

٣- عند حدوث حالة حيود بالفعل (تخطى الحدود القصوي) ووجود منتجات أو بعض منها أنتجت خلال فترة الحيود ، يتم استبعاد هذه المنتجات والتعامل معها على أنها منتجات غير مطابقة يتم اتخاذ القرار المناسب بالرجوع إلى فريق المهاسب وطبقا لإجراء ضبط المنتجات غير المطابقة في نظام الجودة.

٤- يتم تسجيل كل من الحالات الموضحة بالبند ٦-٣-٢ ، ٦-٣-٣ .

٨-٦-٤ يتم حفظ تسجيلات عمليات المراقبة والتحكم في نقاط التحكم الحرجة كسجل من سجلات الجودة وفقا لضبط سجلات الجودة.

7-8 الوثائق المرجعية : الدليل العملي للمهاسب .

رقم إصدار / تعديل : ٠ / ١	إجراء	
تاريخ الإصدار:	عمليات المراقبة والتحكم في النقاط	شركة ميرنا للمكرونة
تاريخ التعديل : .../.../...	الحرجة	
صفحة رقم : ٦ /	كود : MPC-05	

بيان التعديل

[illegible]

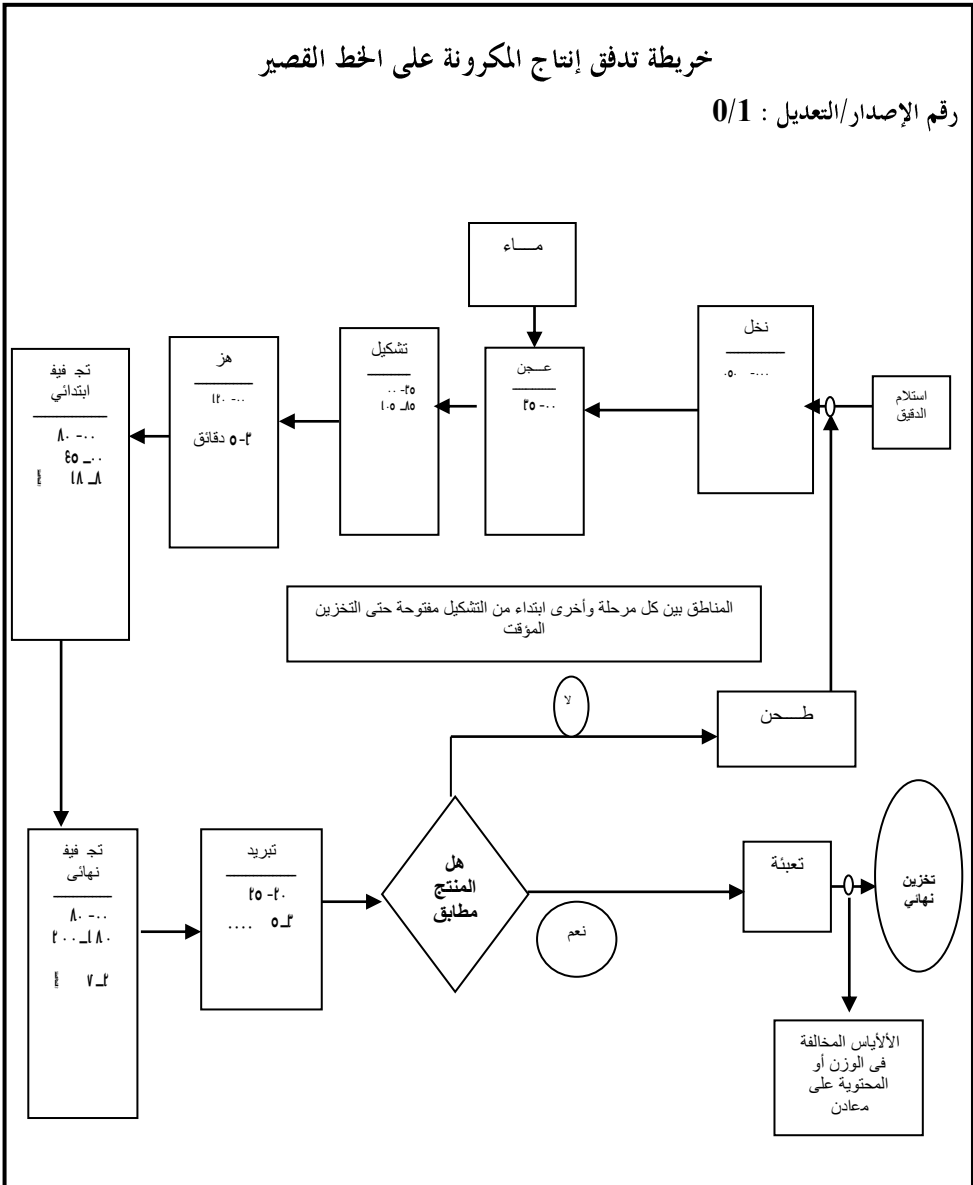
شركة ميرنا للمكرونة	خطة الهاسب كود : MPC-04	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار:..... تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٨ /
---------------------	----------------------------	---

الباب التاسع

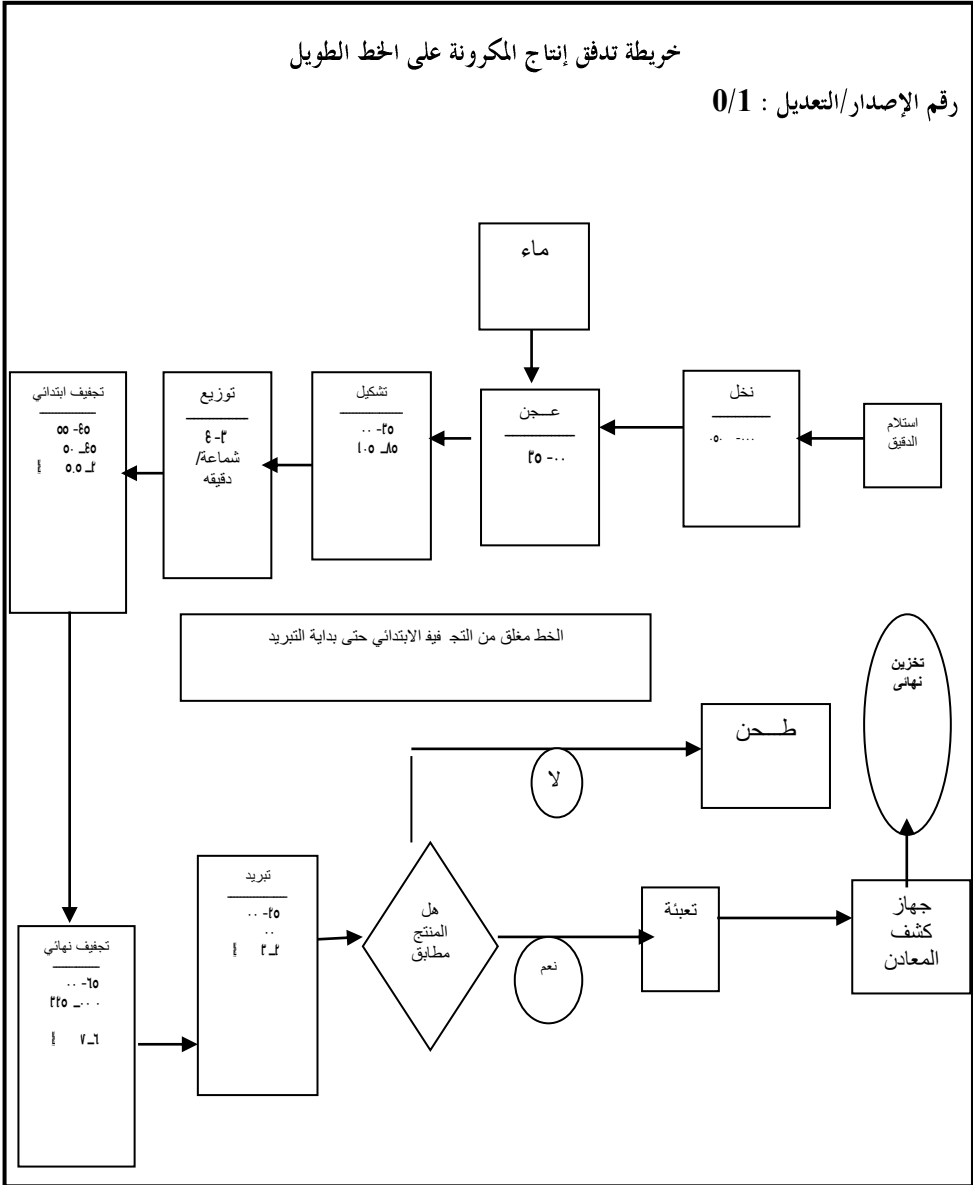
خطة الهاسب لإنتاج المكرونة

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم :	الاسم :	الاسم :
الوظيفة : مراقب جودة	الوظيفة : رئيس فريق الهاسب	الوظيفة : ممثل الإدارة
التوقيع :	التوقيع :	التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار :	ختم ضبط الوثائق	
عدد الصفحات : 8		

شركة ميرنا للمكرونة	خطة الهاسب كود : MPC-04	رقم إصدار / تعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٨ /
---------------------	----------------------------	--



شركة ميرنا للمكرونة	خطة الهاسب كود : MPC-04	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٨ /
---------------------	----------------------------	--



شركة ميرنا للمكرونة خطة الهاسب كود : MPC-04	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٨ /
---	--

خطة الهاسب لإنتاج المكرونة القصيرة									
مرحلة الإنتاج	تحليل مكان الخطورة	قياسات المراقبة	تحديد نقاط التحكم	الحدود المخرجة	التابعة				الإجراءات التصحيحية
					من	كيف	من	ماذا	
استلام الدقيق	طبيعي	تحليل	"	طبقا للمواصفات القياسية	مراقب الجودة	عينات	قبل الاستلام	مطابقة التحليل للمواصفة	رفض الكمية
نخل	طبيعي	مراقبة بالنظر	"	عدم وجود ملوث طبيعي	مستول قسم الدقيق	الفحص الظاهري	أثناء العملية	وجود ملوثات طبيعية	رفض الكمية وتعوير الشرائح النالفة
إضافة طحين	طبيعي	مراقبة بالنظر	"	عدم وجود ملوث طبيعي	مستول قسم الدقيق	الفحص الظاهري	أثناء العملية	وجود ملوثات طبيعية	إزالة الملوثات
عجن /تشكيل	كيميائي / طبيعي بيولوجي	عينات مياه للتحليل	"	طبقا لمواصفات المياه	مراقب الجودة	عينات مياه	كل ٢ شهور	مطابقة التحليل للمواصفة	مراجعة وحدة المعالجة
هر القصير	طبيعي	مراقبة بالنظر	"	عدم وجود ملوث طبيعي	مراقب الجودة العجان	الفحص الظاهري	أثناء العملية	وجود ملوثات طبيعية	إيقاف الإنتاج و إزالة الملوثات
تغليف ابتدائي القصير	طبيعي	مراقبة بالنظر	"	عدم وجود ملوث طبيعي	مراقب الجودة	الفحص الظاهري	أثناء العملية	وجود ملوثات طبيعية و إجراءات صحية عامه	إزالة الملوثات
تغليف نهائي القصير	طبيعي	مراقبة بالنظر	"	عدم وجود ملوث طبيعي	مراقب الجودة	الفحص الظاهري	أثناء العملية	وجود ملوثات طبيعية و إجراءات صحية عامه	إزالة الملوثات
توريد القصير	طبيعي	مراقبة بالنظر	"	عدم وجود ملوث طبيعي	مراقب الجودة	الفحص الظاهري	أثناء العملية	وجود ملوثات طبيعية و إجراءات صحية عامه	إزالة الملوثات

رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٨ /	خطة الهاسب كود : MPC-04	شركة ميرنا للمكرونة
--	----------------------------	---------------------

تابع خطة الهاسب لإنتاج المكرونة القصيرة

التسليم لات	الإجراءات التصحيحية	المتابعة				الحدود المخرجة	تحديد نقاط التحكم	قياسات المراقبة	تحليل مكان الخطورة	مرحلة الإنتاج
		ماذا	متى	كيف	من					
نموذج فحص و شهادا ت مواد التعبئة و التغليف	إيقاف التعبئة إزالة الملوثات و إعادة التعبئة	مطابقة المواصفات	أثناء العملية	الفحص الظاهري تحليل العمال + GHP	مراقب الجودة في التعبئة	عدم وجود ملوث طبيعي أو ميكروبي	CC P-3	مراقبة بالنظر مسحات من العمال	طبيعي - ميكروبيولوجي	تعبئة القصير
نموذج فحص	إعدام الكميه التالفة	وجود ملوثات طبيعية و إجراءات صحية عامه	أثناء التخزين	الفحص الظاهري إجراءات صحية عامه لمكافحة القوارض و الحشرات	مراقب الجودة في التخزين	عدم وجود ملوث طبيعي	CC P-4	مراقبة بالنظر	طبيعي	تخزين ثاني القصير

اعتماد

إعداد

الاسم:

الاسم:

الوظيفة

الوظيفة:

التوقيع:

التوقيع

التاريخ

التاريخ

شركة ميرنا للمكرونة	خطة الهاسب كود : MPC-04	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٨ /
---------------------	----------------------------	--

خطة الهاسب لإنتاج المكرونة الطويلة

مرحلة الإنتاج	تحليل مكان الخطورة	قياسات المراقبة	تحديد نقاط التحكم	الحدود الحرجة	المناعة				التسجيلات
					من	كيف	متى	ماذا	
استلام الدقيق	طبيعي	تحليل	CP	طبقا للمواصفات القياسية	مراقب الجودة	عينات	قبل الاستلام	مطابقة التحليل للمواصفة	نتائج التحليل
نخل	طبيعي	مراقبة بالنظر	CCP-1	عدم وجود ملوث طبيعي	مستورل قسم الدقيق	الفحص الظاهري	أثناء العملية	وجود ملوثات طبيعية	رفض الكمية تعبير الشرائح النافذة
عجن /تشكيل	كيميائي/ طبيعي بيولوجي	عينات مياه للتحليل	CCP-2	طبقا لمواصفات المياه	مراقب الجودة	عينات مياه	كل 3 شهور	مطابقة التحليل للمواصفة	نتائج التحليل
توزيع الطويل	طبيعي	مراقبة بالنظر	CP	عدم وجود ملوث طبيعي	مراقب الجودة العجان	الفحص الظاهري	أثناء العملية	وجود ملوثات طبيعية	يقلب الإنتاج و إزالة الملوثات
تجفيف ابتدائي الطويل	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد
تجفيف ثاني الطويل	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد
تبريد الطويل	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد

شركة ميرنا للمكرونة	خطة الهاسب كود : MPC-04	رقم إصدار / تعديل : ١ / . تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٨ /
---------------------	----------------------------	--

تابع خطة الهاسب لإنتاج المكرونة الخط الطويلة

مرحلة الإنتاج	تحليل مكان الخطورة	قياسات المراقبة	تحديد نقاط التحكم	الحدود الحرجة	المتابعة				التسجيلات
					من	كيف	متى	ماذا	
تعبئة الطويل	طبيعي - ميكروبيولوجي	مراقبة بالنظر مسحات من العمال	CCP-3	عدم وجود ملوث طبيعي أو ميكروبي	مراقب الجودة في التعبئة	الفحص الظاهري لتأليل العمال + GHP	أثناء العملية	مطابقة المواصفات	يُلفف التعبئة زالة الملونات و إعادة التعبئة
تخزين نهائي الطويل	طبيعي	مراقبة بالنظر	CCP-4	عدم وجود ملوث طبيعي	مراقب الجودة في التخزين	الفحص الظاهري إجراءات صحية عامة لمكافحة الفواض والحشرات	أثناء التخزين	وجود ملونات طبيعية وإجراءات صحية عامة	إعدام الكمية الفائقة نموذج فحص

اعتماد

إعداد

الاسم:

الاسم:

الوظيفة

الوظيفة:

التوقيع:

التوقيع

التاريخ

التاريخ

رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار:..... تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٨ /	خطة المحاسب كود : MPC-04	شركة ميرنا للمكرونة
---	-----------------------------	---------------------

بيان التعديل

رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديلات
1			

رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار:..... تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٦ /	إجراء التحقق ومراجعة نظام الحاسب كود رقم: MPC-07	شركة ميرنا للمكرونة
---	---	---------------------

الباب العاشر

إجراء التحقق ومراجعة نظام الحاسب

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : الوظيفة : مراقب جودة التوقيع :	الاسم : الوظيفة : رئيس فريق الحاسب التوقيع :	الاسم : الوظيفة : ممثل الإدارة التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار : عدد الصفحات : 6	ختم ضبط الوثائق	

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التحقق ومراجعة نظام الحاسب كود رقم: MPC-07	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٦ /
---------------------	---	--

10-1 الغرض :

وضع نظام وتحديد مسؤوليات لعملية التحقق ومراجعة نظام الحاسب المطبق على عمليات الإنتاج بالشركة.

10-2 مجال التطبيق :

كل المتعلقة الخاصة بنظام الحاسب بالشركة.

10-3 المسؤولية :

١-٢-١ فريق الحاسب للإعداد.

١-٢-٢ رئيس فريق الحاسب.

١-٢-٣ ممثل الإدارة للاعتماد.

10-4 التعريفات : لا يوجد

10-5 النماذج المستخدمة :

١-٥-١ نموذج التحقق الشهري لنظام الحاسب نموذج رقم (١/١/١/١/١) " ٤)

10-6 الإجراءات :

١-٦-١ التحقق من نظام الحاسب

١- يقوم فريق الحاسب بوضع مخططات للتحقق من نظام الحاسب تشمل هذه المخططات على الوسائل المختلفة للتحقق على أنه يتم التحقق من كل نقاط النظام مرة واحدة كل ستة أشهر. ويتم تسجيل هذه المخططات بالنموذج الموضح بالبند ٥-١.

٢- للقيام بعملية التحقق يتم الاستعانة بخطة الحاسب الموضحة لنقاط التحكم الخرجة ووسائل القياس والتحكم فيها بالإضافة إلى الاستعانة بنتائج التحليل المختلفة.

٣ - الدراسات الإحصائية لعمليات التسويق والمبيعات إضافة إلى شكاوى العملاء والزيارات الميدانية للتحقق منها (أن وجدت) هي أحد عناصر التحقق لنظام الحاسب.

٤- يمكن أن تتم عملية التحقق على النحو التالي:

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التحقيق ومراجعة نظام الحاسب كود رقم: MPC-07	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار:..... تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٦ /
---------------------	--	---

- عن طريق إجراء مراجعة داخلية أو خارجية لنظام الحاسب ويتم ذلك وفقاً لإجراء المراجعات الداخلية لل الجودة . - عن طريق مراجعة حالات الحيود عن النظام ومراجعة حالات المنتجات المستبعدة. - عن طريق مراجعة السجلات المرتبطة بنقاط التحكم الحرجة وملاحظة كون هذه النقاط تحت التحكم أم لا. ١-٦-٢ إقرار نظام الحاسب. يتم إقرار نظام الحاسب المطبق بالشركة إذا تحقق الآتي : - إجراء عملية تحقق كاملة وكانت كل نقاط التحكم الحرجة تحت المراقبة. - اجتياز المنتج النهائي للتحاليل والاختبارات المؤكدة لسلامته. ١-٦-٣ مراجعة نظام الحاسب. ١ - يقوم فريق الحاسب تحت إشراف ومسئولية رئيس الفريق بمراجعة نظام الحاسب المقرر بالشركة بمراجعة النظام بصفة دورية (مرة واحدة سنوياً على الأقل) وذلك للتأكد من استمرار مواعمة النظام للهدف الموضوع من أجله. ٢- يتم مراجعة نظام الحاسب (مراجعات غير دورية) إذا حدث أي تعديل في أية جزئية من جزئيات النظام ومنها على سبيل المثال : • تغيير المواد الخام المستخدمة. • التعديل / التغيير في أي من خطوات الإنتاج. • التغيير في البيئة المحيطة بعمليات الإنتاج. • التغيير في تصميمات الأجهزة المستخدمة في التصنيع. • التغيير في مواد التعبئة وظروف التخزين. • عند حدوث أية مؤشرات لحدوث حالة فساد للمنتج أو حالات مرضية مصاحبة لاستهلاك المنتج على مستوى الموزع أو المستهلك. ١-٦-٤ يقوم رئيس الفريق الحاسب بإعداد تقرير عن النظام يعرض بصفة منتظمة في اجتماعات مراجعة الإدارة العليا للنظم بالشركة.
--

رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار:..... تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٦ /	إجراء التحقق ومراجعة نظام الحاسب كود رقم: MPC-07	شركة ميرنا للمكرونة
---	---	---------------------

١٠-٦-٥ يتم الاحتفاظ بتسجيلات عملية التحقق ومراجعة نظام الحاسب كسجل من سجلات الجودة وفقا لضبط سجلات الجودة.

7-10 الوثائق المرجعية : الدليل العملي للحاسب ☐

رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٦ /	إجراء التحقق ومراجعة نظام الحاسب كود رقم: MPC-07	شركة ميرنا للمكرونة
--	---	---------------------

P-07-01

نموذج التحقق الشهري لنظام الحاسب شهر (.....) سنة (.....)

م	عنصر التحقق	الوسيلة المستخدمة	تاريخ التحقق		نتيجة التحقق	ملاحظات	القائم بالتحقق	
			مخطط	فعلي			اسم	توقيع

إعداد

اعتماد

الاسم :-
 الوظيفة :-
 التوقيع :-

الاسم :-
 الوظيفة :-
 التوقيع :-

شركة ميرنا للمكرونة إجراء التحقق ومراجعة نظام الحاسب كود رقم: MPC-07	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٦ /
--	--

بيان التعديل			
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديلات
1			

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات شجرة اتخاذ القرار كود : WI-03-001	رقم إصدار / تعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : / / تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٥ /
---------------------	---	---

الباب الحادي عشر

تعليمات شجرة اتخاذ القرار

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم :	الاسم :	الاسم :
الوظيفة : مراقب جودة	الوظيفة : رئيس فريق الحاسب	الوظيفة : ممثل الإدارة
التوقيع :	التوقيع :	التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار :		عدد الصفحات : 5
ختم ضبط الوثائق		

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات شجرة اتخاذ القرار كود : WI-03-001	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : / / تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٥ /
---------------------	---	---

11-1 الغرض :

وضع تعليمات لاستخدام شجرة القرار المحددة لنوعية نقطة التحكم من حيث كونها نقطة تحكم حرجة أم لا.

11-2 مجال التطبيق :

كل نقاط التحكم في المخاطر.

11-3 المسؤولية :

١١-٣-١ فريق الهاسب .

11-4 التعريفات :

شجرة القرار : هي مجموعة من الأسئلة التي يمكن طرحها عند كل نقطة أو مرحلة يوجد عندها مخاطر محتملة لتحديد كونها نقطة حرجة أم لا.

11-5 النماذج المستخدمة: لا يوجد

11-6 التعليمات :

١١-٦-١ تتكون شجرة القرار من أربعة أسئلة متتالية بالترتيب الموضح بالشكل مرفق صفحة (٤) ومن خلال تتبع الإجابات على تلك الأسئلة التي تكون بنعم أم لا يمكن الوصول إلى القرار في النقطة . وفي البنود التالية يتم إيضاح هذه الأسئلة .

١١-٦-٢ السؤال الأول : هل توجد وسيلة تحكم للمخاطر المحتملة في نفس التوقيت ؟
إذا كانت الإجابة نعم : يتم الانتقال إلى السؤال الثاني من الشجرة .
إذا كانت الإجابة لا :

يثار السؤال الفرعي : هل التحكم عند هذه المرحلة ضروري لأمان وسلامة المنتج؟

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات شجرة اتخاذ القرار كود : WI-03-001	رقم إصدار / تعديل : ١ / . تاريخ الإصدار : / / تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٥ /
---------------------	---	---

إذا كانت الإجابة نعم : فيجب تعديل هذه الخطوة من عملية الإنتاج. لإيجاد وسيلة تحكم مناسبة عند هذه المرحلة ويمكن أن يكون التعديل في المرحلة أو المنتج نفسه.

إذا كانت الإجابة لا : فان هذه النقطة لا تمثل نقطة تحكم حرجية وحينئذ يتم التوقف عن تتبع باقي الأسئلة .

11-6-3 السؤال الثاني : هل مرحلة الإنتاج تقلل أو تمنع المخاطر المحتملة إلى الحد المقبول؟

يتم طرح هذا السؤال إذا كانت إجابة السؤال الأول بالإيجاب (نعم)

إذا كانت الإجابة نعم : فان هذه النقطة تعتبر نقطة تحكم حرجية (" 11) .

إذا كانت الإجابة لا : يتم الانتقال إلى السؤال الثالث من الشجرة .

11-6-4 السؤال الثالث : هل التلوث بالمخاطر المحتملة يصل إلى حد غير مقبول أو يزيد عن الحد

المقبول ؟

إذا كانت الإجابة لا : فان مرحلة الإنتاج لا تمثل نقطة تحكم حرجية ويجب التوقف

إذا كانت الإجابة نعم : يتم الانتقال إلى السؤال الرابع من الشجرة .

11-6-5 السؤال الرابع : هل مرحلة الإنتاج التالية ستمنع أو تحد من المخاطر المحتملة إلى الحد

المقبول ؟

إذا كانت الإجابة لا : فان مرحلة الإنتاج تمثل نقطة تحكم حرجية .

إذا كانت الإجابة نعم : فان هذه المرحلة لا تمثل نقطة تحكم حرجية.

11-6-6 بواسطة فريق أل " ٦/11 يتم تطبيق شجرة اتخاذ القرار عند كل مراحل الإنتاج وفقا

لخريطة التدفق المحددة بالإجراء كود (11/6) ؟ .

11-6-7 يقوم رئيس فريق أل " ٦/11 بمراجعة كل قرارات شجرة القرار عند النقاط / المراحل

المختلفة .

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات شجرة اتخاذ القرار كود : WI-03-001	رقم إصدار / تعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : / / تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٥ /
---------------------	---	---

١١-٦-٨ تسجيلات تطبيق شجرة القرار هي أحد التسجيلات المهمة لنظام الجودة المعمول به بالشركة ويتم حفظها وضبطها وفقا لضبط سجلات الجودة.

١١-٧ الوثائق المرجعية : الدليل العملي للهاسل ☐

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات شجرة اتخاذ القرار كود : WI-03-001	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : / / تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٥ /
---------------------	---	---

بيان التعديل

رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديلات
1			

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات خاصة بمكافحة الآفات كود: WI-15-001	رقم إصدار / تعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٥ /
---------------------	--	---

الباب الثاني عشر

تعليمات خاصة بمكافحة الآفات

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : الوظيفة : مراقب جودة التوقيع :	الاسم : الوظيفة : رئيس فريق الحاسب التوقيع :	الاسم : الوظيفة : ممثل الإدارة التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار : عدد الصفحات : 5		ختم ضبط الوثائق

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات خاصة بمكافحة الآفات كود: WI-15-001	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٥ /
---------------------	--	---

12-6-2 مكافحة الحشرات و الزواحف

- يتم رش بمبيدات حشرية عالية الجودة للقضاء على الحشرات و الزواحف مثل الصراصير و السحالي و النمل وما شابه .
- يتم رش البلاعات للصرف الصحي و مصارف المياه الموجودة بمصنع المكرونة نتيجة أعمال النظافة و غسيل الفورم و المعدات .
- يتم استخدام مصائد بدون كيماويات (ذرة) داخل المصنع والمخازن أو تدعيمه بأجهزة ذبذبات لمكافحة الفئران (إن أمكن و ثبت ضرورة ذلك) حيث أن وضع الطعوم السامة بخطوط إنتاج الأغذية ممنوع صحيا ولذلك يتم مطاردة الفئران بالا جهزه الحساسة لخروجها من المصنع.
- يتم دهان النوافذ و الأبواب بدهان خارجي لمكافحة الحشرات الطائرة و من الداخل يتم تدعيم الخط بأجهزة صواعق كهربيه و كذلك دورات المياه.

٢٢-٦-٣ مكافحة الطيور

- يتم ذلك عن طريق خطة لمكافحة الطيور و القضاء عليها داخل و خارج مخازن الإنتاج التام بالمصنع و هي عبارة عن حبال لاصقه لاصطياد الطيور الداخلة من النوافذ الخاصة بالمخازن (كلما أمكن و ثبت ضرورية ذلك)

12-6-4 المتابعة

- ١- يتم التفتيش أسبوعيا باستخدام نموذج (١٧٤٧) و على المصائد / إخراجات القوارض و الصراصير و النمل و الفراشات و العنكبوت ، في حالة وجود أي إصابات يقوم رئيس الوردية بإبلاغ مدير الجودة لاتخاذ الإجراءات اللازمة .

- ٢- يتم التفتيش أسبوعيا على الشبائيك / الأبواب للتأكد من سلامتها من حيث تواجد الأسلاك في الأماكن اللازمة و عدم وجود أي كسر أو نوافذ مفتوحة قد تؤدي إلى دخول حشرات أو طيور .

شركة ميرنا للمكرونة تعليمات خاصة بمكافحة الآفات كود: WI-15-001	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٥/
--	--

بيان التعديل

[illegible]

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات غسيل و تطهير أرضيات المصنع و المخازن كود: WI-19-002	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٧ /
---------------------	---	--

الباب الثالث عشر

تعليمات غسيل و تطهير أرضيات المصنع و المخازن

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم :	الاسم :	الاسم :
الوظيفة : مراقب جودة	الوظيفة : رئيس فريق الحاسب	الوظيفة : ممثل الإدارة
التوقيع :	التوقيع :	التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار :	ختم ضبط الوثائق	
عدد الصفحات : 7		

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات غسيل و تطهير أرضيات المصنع و المخازن كود: WI-19-002	رقم إصدار / تعديل : ١ / تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٧ /
---------------------	---	--

١-٢٢ الغرض :

وضع نظام وتحديد مسئوليات لأعمال غسيل و تطهير حوائط و أرضيات المصنع والمخازن

13-2 مجال التطبيق :

١-٢-٢٢ المصنع .

13-3 المسئولية :

١-٢-٢٢ مدير الجودة .

١-٢-٢٢ مدير الإنتاج .

١-٢-٢٢ فريق الحساب .

١-٢-٢٢ رئيس الوردية .

١-٢-٢٢ مراقب الجودة

13-4 التعريفات :

النظافة : نظافة الأسطح وأدوات التصنيع من الملوثات الظاهرة بالعين المجردة فقط .

13-5 النماذج المستخدمة :

١-٢-٢٢-٥ نموذج تنظيف أرضيات المخازن والخامات المخزنة على الجاف مرفق رقم (١٧) .

١-٢-٢٢-٥ نموذج التحقق الأسبوعي من تنظيف أرضيات المخازن والخامات على الجاف مرفق رقم

(١٧) .

١-٢-٢٢-٥ نموذج غسيل الأرضيات والبلاعات الأسبوعي مرفق رقم (١٧) .

١-٢-٢٢-٥ نموذج التحقق من نظافة الأرضيات والبلاعات الأسبوعي مرفق رقم (١٧) .

شركة ميرنا للمكرونة	غسيل و تطهير أرضيات المصنع و المخازن WI-19-002: كود	رقم إصدار / تعديل : ١ / تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٧ /
---------------------	--	--

13-6 إجراءات :

١٢-٦ ١ الغسيل الأرضيات والبلاعات (الإنتاج) الأسبوعي

١- يقوم رئيس الوردية بمتابعة عملية تنظيف الأرضيات و البلاعات و يتم الغسيل أسبوعيا بالماء يقوم رئيس الوردية بتسجيل الأماكن التي تم تنظيفها والمواد المستخدمة في التنظيف باستخدام المطهر الموصى به وأسم القائمة بعملية التنظيف والتوقيع في النموذج .

٢- يقوم رئيس الوردية بإبلاغ مراقب جودة القسم للتحقق من كفاءة عملية الغسيل و سلامة الأغذية و يقوم بالتسجيل في النموذج الخاص بذلك .

٣- في حالة عدم اكتمال عملية التنظيف يقوم مراقب الجودة بتقديم إجراء تصحيحي إلى رئيس الوردية .

٤- يقوم رئيس الوردية بإعادة عملية التنظيف و يقوم بإبلاغ مراقب الجودة للتحقق من ذلك .

١٦-٦ ٣ التنظيف الأسبوعي لأرضيات للمخازن والخامات على الجاف

١- يقوم مدير المخازن بمتابعة عملية تنظيف الأرضيات و يتم التنظيف يوميا وكذلك تنظيف الخامات والمنتجات على الجاف يقوم مدير المخازن بتسجيل الأماكن التي تم تنظيفها والمواد المستخدمة في التنظيف وأسم القائمة بعملية التنظيف والتوقيع في النموذج .

٢- يقوم مدير المخازن بإبلاغ مراقب جودة المخازن للتحقق من كفاءة عملية الغسيل و يقوم بالتسجيل في النموذج الخاص بذلك .

٣- في حالة عدم اكتمال عملية التنظيف يقوم مراقب جودة المخازن بتقديم إجراء تصحيحي إلى مدير المخازن .

٤- يقوم مدير المخازن بإعادة عملية التنظيف و يقوم بإبلاغ مراقب الجودة للتحقق من ذلك .

13-7 الوثائق المرجعية : الدليل العملي للهاسب

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات غسيل و تطهير أرضيات المصنع و المخازن كود: WI-19-002	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٧ /
---------------------	---	--

FI190201 جدول غسيل الأرضيات والبلاعات الأسبوعي للمصنع

لشهر / 000

التاريخ	الأرضيات والبلاعات التي تم تنظيفها	المواد المستخدمة في التنظيف	القائم بعملية التنظيف	رئيس الوردية

يعتمد

FI190202 جدول التحقق الأسبوعي

من عملية غسيل الأرضيات والبلاعات للمصنع

لشهر / 000

التاريخ	كفاءة عملية التنظيف		الإجراء التصحيحي المتخذ في حالة عدم كفاءة الغسيل		كفاءة إعادة التنظيف	؟ □	ملاحظات
	نعم	لا			نعم		

يعتمد،

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات غسيل و تطهير أرضيات المصنع و المخازن كود: WI-19-002	رقم إصدار / تعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٧ /
---------------------	---	--

FI190203 جدول تنظيف أرضيات المخزن والخامات المخزنة على الجاف

لشهر / 000

التاريخ	الأرضيات التي تم تنظيفها	المواد المستخدمة في التنظيف	القائم بعملية التنظيف	رئيس الوردية

يعتمد

FI190204 جدول التحقق من تنظيف أرضيات المخزن والخامات المخزنة على الجاف

لشهر / 000

التاريخ	كفاءة عملية التنظيف		الإجراء التصحيحي المتخذ في حالة عدم كفاءة الغسيل		كفاءة إعادة التنظيف		Q.C	ملاحظات
	نعم	لا			نعم	لا		

يعتمد،

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات غسيل و تطهير أرضيات المصنع و المخازن كود: WI-19-002	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٧ /
---------------------	---	--

بيان التعديل

رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديلات
1			

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات التحاليل الكيميائية للمياه كود: WI-19-003	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٤ /
---------------------	---	--

الباب الرابع عشر
تعليمات التحاليل الكيميائية للمياه
كود: WI-19-003

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم :	الاسم :	الاسم :
الوظيفة : مراقب جودة	الوظيفة : رئيس فريق المحاسب	الوظيفة : ممثل الإدارة
التوقيع :	التوقيع :	التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار :		ختم ضبط الوثائق
عدد الصفحات : 4		

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات التحاليل الكيميائية للمياه كود: WI-19-003	رقم إصدار / تعديل : ١ / تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٤ /
---------------------	---	--

١٤-١ الغرض :

وضع نظام وتحديد مسؤوليات إجراء التحاليل الكيميائية للمياه المستخدمة في التصنيع .

١٤-٢ مجال التطبيق :

١٤-٢-١ المياه المستخدمة في التصنيع

١٤-٣ المسؤولية :

١٤-٣-١ مدير الجودة .

١٤-٤ التعريفات : لا يوجد

١٤-٥ النماذج المستخدمة :

١٤-٥-١ نماذج جهات التحليل الخارجية

١٤-٦ الإجراءات :

١٤-٦-١ بالنسبة لسحب عينات المياه للفحص الكيميائي : -

أ- يقوم مشرف معمل مراقبة الجودة بأخذ العينة من المياه المستخدمة في العملية الإنتاجية بطريقة سليمة وذلك لإجراء الفحوصات الكيميائية التالية : -

١- المعادن الثقيلة مثل النحاس والزرنيخ والرصاص : / ٣؛ ٢؛ ١ / ٦٣

٢- نسبة الأملاح في ٢ / ٢

٣- عسر الماء ٢ / ٢

ب- يقوم مشرف معمل مراقبة الجودة بأخذ العينة من المياه الناتجة من الغلاية المستخدمة في العملية الإنتاجية بطريقة سليمة وذلك لإجراء الفحوصات الكيميائية التالية :

١- خلوها من أي ملوثات ناتجة من الإضافات التي تتم بها عملية المعالجة للغلايات .

٢- خلوها من أي ملوثات ناتجة من نقل البخار في المواسير .

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات التحاليل الكيميائية للمياه كود: WI-19-003	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٤ /
---------------------	---	--

ت- يقوم مدير الجودة بإرسال العينة للتحليل في المعامل الخارجية المتخصصة ودفع الرسوم الخاصة بذلك .

ث- يقوم مدير الجودة باستلام التقرير و تسليمه إلى مدير إدارة الجودة عن نتائج التحاليل التي تمت مع تقديم التوصيات اللازمة من اجل تحسين المنتج .

ج- في حالة حيود نتائج التحليل عن الحدود المسموح بها طبقاً للمواصفات الخاصة يقوم مدير إدارة الجودة بإبلاغ الإدارة العليا بتلك النتائج وذلك لاتخاذ الإجراءات اللازمة

١٣- ٧ الوثائق المرجعية : □ ÷ ÷ □ ؛ ٢٢٢٢٢٢ / ٤٢

رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٤ /	تعليمات التحاليل الكيميائية للمياه كود : WI-19-003	شركة ميرنا للمكرونة
---	--	---------------------

[illegible][illegible]

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات التحاليل الميكروبيولوجية للمياه كود: WI-19-004	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٢ /
---------------------	--	--

الباب الخامس عشر

تعليمات التحاليل الميكروبيولوجية للمياه

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : الوظيفة : مراقب جودة التوقيع :	الاسم : الوظيفة : رئيس فريق الحاسب التوقيع :	الاسم : الوظيفة : ممثل الإدارة التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار : عدد الصفحات : 3		ختم ضبط الوثائق

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات التحاليل الميكروبيولوجية للمياه كود : WI-19-004	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٢ /
---------------------	---	---

١-٥٥ الغرض : وضع نظام وتحديد مسؤوليات إجراء التحاليل الميكروبيولوجية اللازمة للمياه .

15-2 مجال التطبيق :

١-٢ ١٥٥ المياه المستخدمة في عمليات التصنيع والتنظيف والتطهير .

15-3 المسؤولية :

١-٣ ١٥٥ مدير الجودة .

15-4 التعريفات : لا يوجد

15-5 النماذج المستخدمة : لا يوجد

١٥٥-٦ التعليمات :

١٥٥-٦ ١ بالنسبة لعينات الفحص الميكروبيولوجي : -

١ - يقوم مراقب الجودة بأخذ العينات من المياه المراد تحليلها بطريقة سليمة تحت ظروف التعقيم المناسبة وذلك الخارجة من ماء الصنبور وماء آبار التخزين وماء شطف الأجهزة والمعدات .

ذلك لإجراء الفحوصات الميكروبيولوجية التالية و ذلك في احد المعمل الخارجية المعتمدة

☐ $\frac{1}{100}$ = $\frac{1}{100}$: $\frac{1}{100}$ = $\frac{1}{100}$

☐ $\frac{1}{100}$ = $\frac{1}{100}$: $\frac{1}{100}$ = $\frac{1}{100}$: $\frac{1}{100}$ = $\frac{1}{100}$

! $\frac{1}{100}$ = $\frac{1}{100}$: $\frac{1}{100}$ = $\frac{1}{100}$

٢ - في حالة حيود نتائج التحليل عن الحدود المسموح بها طبقاً للمواصفات الخاصة يقوم مدير إدارة الجودة

بإبلاغ الإدارة العليا بتلك النتائج وذلك لاتخاذ الإجراءات اللازمة .

الوثائق المرجعية : $\frac{1}{100}$ = $\frac{1}{100}$: $\frac{1}{100}$ = $\frac{1}{100}$: $\frac{1}{100}$ = $\frac{1}{100}$: ٤٢

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات التحاليل الميكروبيولوجية للمياه كود: WI-19-004	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ٣ /
---------------------	--	--

[illegible][illegible]

رقم إصدار / تعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ١١ /	تعليمات الممارسات التصنيعية السليمة كود: WI-19-001	شركة ميرنا للمكرونة
---	---	---------------------

الباب السادس عشر

تعليمات الممارسات التصنيعية الجيدة للمصنع

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : الوظيفة : مراقب جودة التوقيع :	الاسم : الوظيفة : رئيس فريق الماسب التوقيع :	الاسم : الوظيفة : ممثل الإدارة التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار : عدد الصفحات : 11	ختم ضبط الوثائق	

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات الممارسات التصنيعية السليمة كود: WI-19-001	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ١١ /
---------------------	--	---

16-1 الغرض :

وضع نظام وتحديد مسؤوليات متابعة تطبيق نظام الـ "٥٢" للعمالين بالشركة والزائرين.

16-2 جال التطبيق :

١٦-٢-١ المصنع

16-3 المسؤولية :

١٦-٣-١ فريق الهاسب .

١٦-٣-٢ مدير الجودة .

16-4 التعريفات : لا يوجد

16-5 النماذج المستخدمة :

١٦-٥-١ نموذج التفتيش على الـ "٥" لقسم التعبئة مرفق رقم (٤٧) .

١٦-٥-٢ نموذج التفتيش على الـ "٥" لقسم المعمل مرفق رقم (٤٧) .

١٦-٥-٣ نموذج التفتيش على لغرف الطعام ودورات المياه مرفق رقم (٤٧) .

16-6 التعليمات :

يقوم فريق الهاسب بالتفتيش على الأماكن المحددة بالإنتاج أسبوعياً باستخدام قائمة الفحص الخاصة بكل إدارة .

أولاً : - الممارسات التصنيعية الصحيحة للعمالين بالمصنع "٥" :-

١- على جميع العاملين الالتزام بارتداء ملابس العمل المخصصة (بالبطو أوفرول) .

٢- على جميع العاملين الالتزام بارتداء الزى المخصص وعلى أن يكون مغسول يومياً .

٣- على جميع العاملين الالتزام بارتداء الكمامات و القفازات وأغطية الرأس في أماكن الإنتاج .

٤- يتم ارتداء غطاء الرأس أولاً ثم زى العمل وذلك لعدم تساقط الشعر على الزى .

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات الممارسات التصنيعية السليمة كود: WI-19-001	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ١١ /
---------------------	--	---

- ٥- عند الخروج من صالات الإنتاج يتم غسل وتطهير الأيدي وتنشيف الأيدي بالورق قبل دخول الصالة مرة أخرى .
- ٦- ممنوع منعاً باتاً ليس أي حلي أو ساعات داخل صالات الإنتاج .
- ٧- يتم تعليق تنبيه بغسيل الأيدي في مدخل كل صالة إنتاج قبل الدخول إلى صالة الإنتاج .
- ٨- يمنع استخدام أي سلاح فائياً في الإنتاج .
- ٩- عدم إطالة الأظافر في أماكن الإنتاج .
- ١٠- عدم إطالة اللحية والتفتيش اليومي من على العاملين .
- ١١- توعية العاملين بعدم استخدام العادات السيئة في الإنتاج (عدم لمس الشعر عدم وضع اليد في الفم والأنف عدم لمس الجروح) .
- ١٢- يمنع تناول المأكولات والمشروبات بصالات الإنتاج ودورات المياه .
- ١٣- يمنع دخول أي عامل مصاب بمرض معدي في خط الإنتاج .
- ١٤- يمنع التدخين في أي مكان داخل صالات الإنتاج والتعبئة .
- ١٥- يمنع تواجد أي دواليب خشبية أو كراسي خشب في صالات الإنتاج وغرف تغيير الملابس .
- ١٦- يتم التفتيش اليومي على الزى من رئيس القسم/الوردية والتفتيش المفاجئ من مدير الجودة في أي وقت .
- ١٧- يقوم فريق الهاسب بتقديم الإجراءات التصحيحية اللازم في حالة وجود أي مخالفات إلى رئيس القسم/الوردية المسئول وكتابة تقرير إلى مدير الجودة بما تم اتخاذه .
- ١٨- يقوم مدير الجودة بتقديم تقرير إلى ممثل الإدارة بما تم اتخاذه .
- ثانياً : - الممارسات التصنيعية السليمة لثائري للمصنع : -
- ١- يتم ارتداء بالظو وغطاء للرأس (إذا كان متوفراً) .
- ٢- خلع أي حلي والساعات .

رقم إصدار / تعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ١١ /	تعليمات الممارسات التصنيعية السليمة كود: WI-19-001	شركة ميرنا للمكرونة
---	---	---------------------

٣- قبل الدخول إلى صالات الإنتاج لابد من غسيل وتطهير الأيدي .

7-16 الوثائق المرجعية : الدليل العملي للهاسب .

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات الممارسات التصنيعية السليمة كود: WI-19-001	رقم إصدار / تعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ١١ /
---------------------	--	---

FI190101		قائمة التفتيش الأسبوعي على GMP
المكان: منطقة التعبئة		
التاريخ: ٢٠٠ / /		
م	نقاط التفتيش	لا نعم
١	هل الأرضيات والجوانب لا يوجد بها تشققات وهل الأبواب لا يوجد بها شقوق ؟	
٢	هل جميع كشافات الإنارة مغطاة (تحقق من الوصلات الكهربائية) ؟	
٣	هل يتم تسجيل درجات الحرارة والرطوبة (تحقق من السجلات) ؟	
٤	هل يتم تمييز هالك المنتج (تحقق من ذلك) ؟	
٥	هل ملابس العاملين والأحذية نظيفة (تحقق من النظافة الشخصية للعاملين) ؟	
٦	هل العاملين يرتدون أغطية الرأس والقفازات والكمادات في الأماكن التي يحدث فيها تلامس مع المنتج ؟	
٧	هل الكرتون المستخدم في التعبئة نظيف ؟	
٨	هل الجوانب والأرضيات نظيفة (تحقق من سجلات النظافة اليومية والأسبوعية) ؟	
٩	هل يوجد سلك على الشبابيك (تأكد من أنه سليم وأنه كافي لمنع دخول الحشرات الطائرة) ؟	
١٠	هل لا يوجد أجزاء في خط التعبئة مكشوفة يمكن أن تكون مصدر لخطر فيزيائي ؟	
١١	هل توجد ستائر هواء في الأماكن اللازمة لذلك (تحقق من أنها تعمل بكفاءة) ؟	
١٢	هل توجد مكافحة بالقسم (تأكد من وجود مصائد لا تحتوي على سموم ومطابقتها مع الخريطة) ؟	
١٣	هل يوجد مصائد ذباب (تأكد من نظافتها) ؟	
١٤	هل لا يتم استخدام أي وصلات سلوتيب بالقسم ؟	

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات الممارسات التصنيعية السليمة كود: WI-19-001	رقم إصدار / تعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ١١ /
---------------------	--	---

م	نقاط التفتيش	نعم	لا
١٥	هل يوجد طاولات توضع عليها الأدوات المستخدمة في الإنتاج (تحقق من نظافتها والأدوات المستخدمة في تنظيف الأرضيات والمعدات) ؟		
١٦	هل العمال لا يرتدون ساعات أو حلي أثناء العمل (تحقق من عدم وجود أقلام في جيوب العاملين) ؟		
١٧	هل يوجد صابون لغسيل الأيدي أو مطهر (تحقق من قيام العاملين بغسيل أيديهم قبل العمل أو العودة إلى العمل لأي سبب) ؟		
١٨	هل الموازين المتواجدة في خط الإنتاج نظيفة (تأكد من تاريخ المعايرة وأن ميزان الماء مضبوط) ؟		
١٩	هل العمال يستخدمون السكين في الإنتاج ؟		
٢٠	هل البلاعات مغطاة وهل يوجد شبكة ؟		
٢١	هل الإضاءة والتهوية كافية في مكان الإنتاج ؟		
٢٢	هل لا يوجد أية دواليب أو كراسي خشبية بالقسم (تحقق من ذلك ومن نظافة طاولة قطع الغيار وعدم وجود أية أتربة عليه) ؟		
٢٣	هل لا يوجد مأكولات أو مشروبات بالقسم (تحقق من ذلك) ؟		
٢٤	أخرى		
٢٥			

اعتماد

الاسم :

التوقيع :

القائم بالتفتيش

الاسم :

التوقيع :

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات الممارسات التصنيعية السليمة كود: WI-19-001	رقم إصدار / تعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ١١ /
---------------------	--	---

المكان: المعمل		التاريخ: / / ٢٠٠	قائمة التفتيش الأسبوعي على GMP		FI190102
م	نقاط التفتيش	نعم	لا		
١	هل الأرضيات والحوائط لا يوجد بها تشققات وهل الأبواب لا يوجد بها شقوق ؟				
٢	هل جميع كشافات الإنارة مغطاة (تحقق من الوصلات الكهربائية) ؟				
٣	هل يتم تسجيل درجات الحرارة والرطوبة (تحقق من السجلات) ؟				
٤	هل ملابس العاملين والأحذية نظيفة (تحقق من النظافة الشخصية للعاملين) ؟				
٥	هل العاملين يرتدون أغطية الرأس والقفايزات والكمامات في الأماكن التي يحدث فيها تلامس مع المنتج ؟				
٦	هل الحوائط والأرضيات نظيفة (تحقق من سجلات النظافة اليومية والأسبوعية) ؟				
٧	هل يوجد سلك على الشبائيك (تأكد من أنه سليم وأنه كافي لمنع دخول الحشرات الطائرة) ؟				
٨	هل يوجد نظام لمكافحة الحرائق (تحقق من صلاحية معدات الإطفاء) ؟				
٩	هل يوجد وثائق للاختبارات العملية ؟				
١٠	هل الكيماويات محددة ومعرفة ومعروف تاريخ انتهاء الصلاحية ؟				
١١	هل يوجد نظام فعال لتأمين الكيماويات العملية بحيث لا يحدث تلوث للمنتج ؟				
١٢	هل توجد مكافحة بالقسم (تأكد من وجود مصائد لا تحتوي على سموم ومطابقتها مع الخريطة) ؟				
١٣	هل يوجد مصائد ذباب (تأكد من نظافتها) ؟				
١٤	هل لا يتم استخدام أي وصلات سلوتيب بالقسم ؟				
١٥	هل الأجهزة تحتاج إلى معايرة (تحقق من إجراء المعايرة داخليا وخارجيا) ؟				

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات الممارسات التصنيعية السليمة كود: WI-19-001	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ١١ /
---------------------	--	---

١	هل كل المكونات الداخلة في التصنيع أثناء مراحل العملية الإنتاجية يتم اختبارها قبل قبول للمنتج؟		
٢	نقاط التفتيش	نعم	لا
٣	هل سجل تحليل العينات محفوظ بطريقة جيدة عند طلبه في أي وقت ؟		
٤	هل تمتلك أجهزة بالمعمل لتسهيل الجودة ؟		
٥	أخرى		
٦			

القائم بالتفتيش

اعتماد

الاسم :

الاسم :

التوقيع :

التوقيع :

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات الممارسات التصنيعية السليمة كود: WI-19-001	رقم إصدار / تعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ١١ /
---------------------	--	---

FI190103		قائمة التفتيش الأسبوعي على غرفة الملابس والحمامات	
التاريخ: ٢٠٠ / /			
م	نقاط التفتيش	نعم	لا
١	هل الأرضيات والحوائط لا يوجد بها تشققات وهل الأبواب لا يوجد بها شقوق ؟ تحقق من ذلك		
٢	هل الحوائط والأرضيات نظيفة ؟ (تحقق من سجلات النظافة اليومية والأسبوعية)		
٣	هل يوجد سلك على الشبابيك ؟ تأكد من أنه سليم وأنه كافي لمنع دخول الحشرات الطائرة		
٤	هل يوجد صابون لغسيل الأيدي أو مطهر وكذلك مصدر للمياه الساخنة ووسيلة لتجفيف الأيدي ؟ تحقق من قيام العاملين بغسيل أيديهم بعد الاستخدام		
٥	هل البلاعات مغطاة ؟ تحقق من وجود شبكة وأنها تعمل بكفاءة		
٦	هل لا يوجد أي دواليب أو كراسي خشبية في غرف خلع الملابس ؟ تحقق من ذلك		
٧	هل لا يوجد مأكولات أو مشروبات بغرف خلع الملابس أو بداخل دواليب العدد ؟ تحقق من ذلك		
٨	هل يوجد تسريب مائي في دورات المياه ؟ تحقق من ذلك		

شركة ميرنا للمكرونة تعليمات الممارسات التصنيعية السليمة كود: WI-19-001	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ١١ /
---	---

م	نقاط التفتيش	نعم	لا
٩	هل عدد الأدشاش ودورات المياه في الحمامات كاف للعاملين ؟ تحقق من أن عدد الحمامات الموجودة وعدد العمال بحيث كل حمام يكفي عدد ١٠ عمال		
١٠	هل الأحواض وغرف دورات المياه نظيفة ؟ تحقق من ذلك		
١١	هل توجد سلة لجمع المخلفات ؟ تحقق من ذلك وأنها نظيفة		
١٢	هل الملابس موضوعة على حامل ؟ تحقق من ذلك (من عدم تعليق الملابس على الحوائط)		
١٣	هل توجد مكافحة بغرف خلع الملابس ؟ تحقق من رش غرف خلع الملابس وعدم وجود حشرات في الدواليب		
١٤	أخرى		
١٥			

اعتماد

الاسم :

التوقيع :

القائم بالتفتيش

الاسم :

التوقيع :

شركة ميرنا للمكرونة	تعليمات الممارسات التصنيعية السليمة كود: WI-19-001	رقم إصدار / تعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار: تاريخ التعديل : .../.../... صفحة رقم : ١١ /
---------------------	---	--

[illegible][illegible]

شركة ميرنا للمكرونة إجراء مراقبة الوثائق كود رقم MPC-08	رقم الإصدار/التعديل : ٠/١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/--- رقم الصفحة : ١٠ /
--	--

الباب السابع عشر

إجراء مراقبة الوثائق

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : الوظيفة : مسئول مراقبة الوثائق التوقيع :	الاسم : الوظيفة : مدير الجودة التوقيع :	الاسم : الوظيفة : ممثل الاداره التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار : عدد الصفحات: 10	ختم ضبط الوثائق	

رقم الإصدار/التعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ١٠ /	إجراء مراقبة الوثائق كود رقم MPC-08	شركة ميرنا للمكرونة
---	---	---------------------

مراقبة التعديلات

[illegible]

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء مراقبة الوثائق كود رقم MPC-08	رقم الإصدار/التعديل : / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/.. رقم الصفحة : ١٠ /
---------------------	---	---

17-1 الغرض : وضع إجراء يوصف أسلوب السيطرة على الوثائق .

17-2 مجال العمل : جميع إجراءات / تعليمات / نماذج الشركة.

17-3 المسئولية :

٧٧-٣ - ممثل الإدارة.

٧٧-٣ - مدير الجودة

٧٧-٣ - قسم مراقبة الوثائق.

17-4 النماذج المستخدمة :

٧٧-٤-١ قائمة الإجراءات / التعليمات الرئيسية نموذج كود (٣×٤-٤) .

٧٧-٤-٢ قائمة الإجراءات / التعليمات بقسم / إدارة نموذج كود (٣×٤-٤) .

٧٧-٤-٣ قائمة المواصفات القياسية نموذج كود (١×٣-٤) .

٧٧-٤-٤ طلب إصدار / تعديل / إلغاء نموذج كود (١×٣-٤) .

17-5 الإجراءات :

٧٧-٥ - اكبداية لتطوير نظام الجودة الشركة لتتلاءم مع الأنظمة العالمية للجودة تم تحديد

الإجراءات والتعليمات المطلوبة وذلك باستخدام نموذج قائمة الإجراءات و التعليمات كود رقم

(٣×٤-٤) محدد بها القوائم بالإعداد والمراجع والمعتمد وتحفظ في قسم مراقبة الوثائق.

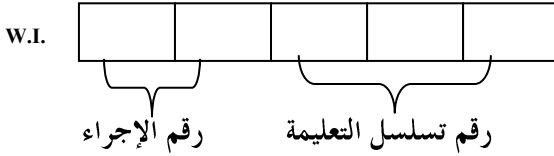
٧٧-٥ - يتم تكويد جميع الإجراءات بكتابة الكود في ٥ أرقام وأول ثلاث أرقام تحمل الحروف

(١) أما الباقي فيحدد فيها تسلسل الإجراء على سبيل المثال إجراء مراقبة الوثائق رقم كود

١٠١١ ٣×٤

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء مراقبة الوثائق كود رقم MPC-08	رقم الإصدار/التعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ١٠ /
---------------------	---	---

٧٧-٥- بالنسبة لتكويد التعليمات فيتم بكتابة الكود كالآتي :



٧٧-٥- يقوم المسئول عن مراقبة الوثائق بتسليم الإجراءات / التعليمات الخاصة بالأقسام / الإدارات / القطاعات على نموذج قائمة الإجراءات / التعليمات بقسم / إدارة () و تحفظ صورة منه في قسم مراقبة الوثائق.

٧٧-٥- المواصفات القياسية بالشركة يتم ختم أول صفحة وآخر صفحة بختم (مؤثق) وتسجل في نموذج قائمة المواصفات القياسية () ويحفظ هذا النموذج بقسم مراقبة الوثائق.

٧٧-٥- تقوم الشركة بمتابعة التحديثات في المواصفات القياسية بطرق مختلفة مثل { الإنترنت أو الاتصال بالهواتف المسؤولة } .

٧٧-٥- في حالة طلب إصدار لإجراء جديد / تعليمية جديدة أو تعديل في إجراء / تعليمه يتم استخدام نموذج طلب إصدار / تعديل كود رقم () يحدد سبب الطلب وملخص الإصدار / التعديل ويتم اتخاذ القرار بالموافقة من عدمه من مدير الجودة وممثل الإدارة لنظام الجودة ويتم توضيح التعديل بصفحة مراقبة التعديلات مع تعديل رقم و تاريخ التعديل في الصفحة التي تم التعديل بها.

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء مراقبة الوثائق كود رقم MPC-08	رقم الإصدار/التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ١٠ /
---------------------	---	---

٧٧-٥-٧ في حالة الموافقة على إصدار جديد أو تعديل جديد يتم حفظ الأصل قبل الإصدار / التعديل لدى قسم مراقبة الوثائق.

٧٧-٥-٨ تختتم الإجراءات / التعليمات في جميع الصفحات كالتالي :-

١- دليل الجودة / الإجراءات / التعليمات المنفذة : تختتم بزرق (موثق) من الأمام.

٢- دليل الجودة / الإجراءات / التعليمات الملغاة تختتم بزرق (ملغى) من الأمام.

٣- دليل الجودة / الإجراءات / التعليمات الرئيسية تختتم بزرق (أصل) من الخلف.

٤- دليل الجودة / الإجراءات / التعليمات المسلمة لموظف جديد لفترة صغيرة أو لأي جهة خارجية تختتم جميع الصفحات بزرق (للإطلاع فقط) من الأمام.

٥- شكل الأختام المستخدمة موضح بالمرفق رقم (١).

٦- يتم تصميم النموذج بوضع اسم الشركة بالركن الأعلى الأيسر ورقم النموذج الركن الأيمن الأعلى ويكتب كود النموذج كالتالي :-

النماذج المستخرجة من الإجراءات :

٤	"				
---	---	--	--	--	--

رقم كود الإجراء

تسلسل النموذج داخل الإجراء

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء مراقبة الوثائق كود رقم MPC-08	رقم الإصدار/التعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ١٠ /
---------------------	---	---

النماذج المتعلقة بالتعليمات :

٤	٧						↑
رقم الإجراء				رقم التعليمات		تسلسل النموذج داخل التعليمات	

٧٧-٥-١ دليل الجودة يتم توضيح معدل التوزيع به.

٧٧-٥-١٠ رئيس مجلس الإدارة / ممثل الإدارة مسئول عن اعتماد جميع الإجراءات.

٧٧-٥-١١ يتم عمل (نسخة احتياطية) لجميع الإجراءات والتعليمات على أسطوانة مدججة و حفظها بقسم مراقبة الوثائق .

٧٧-٦ المراجع : - المواصفات القياسية للأيزو ٩٠٠١ لعام ٢٠٠٠ .

يستخدم في ختم جميع صفحات الإجراءات والتعليمات الأصلية من الخلف	أصل
يختم به نسخ الوثائق المراقبة والتي توزع على الإدارات المختلفة على وجه كل نسخه	موثق
تختم به صفحات الوثائق الملغاة ه للنسخ الأصلية لهذه الوثائق من الوجه .	ملغاة
تختم به صفحات الوثائق أثناء تداولها قبل الاعتماد النهائي	للإطلاع فقط

شركة ميرنا للمكرونة إجراء مراقبة الوثائق كود رقم MPC-08	رقم الإصدار/التعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ١٠ /
--	---

قائمة الإجراءات و التعليمات الرئيسية

FP0801

التاريخ : / /

م	اسم الإجراء/التعليمة	الرقم الكودي	رقم الإصدار		التعديل		اسم المراجع	اسم الاعتماد
			رقم	تاريخ	رقم	تاريخ		

مسؤول الوثائق:
 التوقيع:

مدير الجودة :-
 التوقيع :-

شركة ميرنا للمكرونة إجراء مراقبة الوثائق كود رقم MPC-08	رقم الإصدار/التعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ١٠ /
--	---

:

قائمة الإجراءات و التعليمات بقسم / إدارة

FP0802

التاريخ : / /

م	اسم الإجراء/التعليمة	الرقم الكودي	رقم الإصدار		التعديل		اسم المعد	اسم المراجع	اسم الاعتماد
			رقم	تاريخ	رقم	تاريخ			

مسئول الوثائق بالقسم / الإدارة:

التوقيع:

رئيس القسم / مدير الادارة:

التوقيع:

شركة ميرنا للمكرونة إجراء مراقبة الوثائق كود رقم MPC-08	رقم الإصدار/التعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ١٠ /
--	---

FP0804 طلب إصدار / تعديل / إلغاء التاريخ: الجهة الطالبة : الرقم الكودي : رقم الإصدار / التعديل : سبب الطلب:- ملخص المطلوب:- اسم الطالب : التوقيع : مراجعة الطلب و الموافقة : مدير الجودة : التوقيع : ممثل الإدارة: التوقيع :

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء ضبط سجلات الجودة كود رقم MPC-09	رقم الإصدار/التعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ٥ /
---------------------	---	--

الباب الثامن عشر
إجراء ضبط سجلات الجودة
كود رقم : MPC-09

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم :	الاسم :	الاسم :
الوظيفة : مدير الجودة	الوظيفة : ممثل الإدارة	الوظيفة : رئيس مجلس الإدارة
التوقيع :	التوقيع :	التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار :	ختم ضبط الوثائق	
عدد الصفحات : ٥		

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء ضبط سجلات الجودة كود رقم MPC-09	رقم الإصدار/التعديل : ١ / تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/--- رقم الصفحة : ٥ /
---------------------	---	---

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء ضبط سجلات الجودة كود رقم MPC-09	رقم الإصدار/التعديل : / تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/ رقم الصفحة : / ٥
---------------------	---	--

18-1 الغرض :

١٨-١- إنشاء نظام موثق لتمييز وتجميع وفهرسة وضبط وحفظ وصيانة السجلات المتعلقة بنظام الجودة
□□□□ □□□□ = ٧٤ و الهاسب .

١٨-٢- تحديد مسئوليات التحفظ على هذه السجلات ومدد الحفظ المناسبة لها وصنع أسلوب يمكن من
استعادة أي سجل بسهولة خلال مدة الحفظ المقررة لها .

18-2 مجال التطبيق :

جميع سجلات الجودة المتعلقة بأنشطة نظام الجودة و الهاسب بمختلف إدارات وأقسام الشركة .

18-3 المسؤولية :

السادة مديري الإدارات ورؤساء الأقسام

18-4 النماذج المستخدمة :

قائمة حصر السجلات □□□□ □□□□ (٤٣)

18-5 الإجراءات :

18-5-1 يتم إنشاء ملف خاص بسجلات كل نشاط بالإدارة / القسم يتعلق بنظام الجودة و
الهاسب على حدة ويتم تمييز الملف بعنوان الموضوع المحفوظ بداخله .

18-5-2 يتم حفظ الموضوعات داخل كل ملف بشكل مناسب يوفر لها الحماية من الفقد أو التلف
في أماكن حفظ مناسبة (دواليب / ارفف / مكاتب)

18-5-3 يقوم مسئول كل إدارة / قسم بعمل الآتي :

1- إنشاء قائمة بسجلات الجودة و الهاسب الخاصة بالإدارة / القسم موضح بها كافة سجلات الجودة
و الهاسب المتعلقة بنشاط الإدارة / القسم وذلك باستخدام النموذج □□□□ □□□□ (٤٣) مع تحديد مسئوليات
ومكان ومدة حفظ كل سجل.

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء ضبط سجلات الجودة كود رقم MPC-09	رقم الإصدار/التعديل : ١ / . تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ٥ /
---------------------	---	--

- ٢- مراجعة السجلات قبل حفظها من حيث استكمال كافة البيانات والتوقيعات والتأكد من وضوح البيانات وسهولة قراءتها.
- 3-المراجعة المنتظمة سنويا لجميع الملفات والسجلات للتأكد من تطبيق النظام الموضح بالبند السابق واتخاذ ما يلزم من إجراءات لإزالة حالات عدم المطابقة المكتشفة.
- 4-التخلص من السجلات التي انتهت مدة حفظها.
- 5- بالنسبة للسجلات والبيانات المحملة والمحفوظة على الحاسبات يتم حفظ نسخ منها على اسطوانات مرنة وتحفظ في أماكن مناسبة.
- 5-٤ يتم التعامل مع السجلات الخاصة بالموردين بنفس طريقة معاملة سجلات بالشركة.
- 18-6المراجع : المواصفات القياسية للأيزو ١٠٠١ لعام ٢٠٠٠

رقم الإصدار/التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ٤ /	إجراء تدبير الموارد كود رقم MPC-10	شركة ميرنا للمكرونة
--	--	---------------------

الباب التاسع عشر
إجراء تدبير الموارد
 كود رقم: MPC-10

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : الوظيفة : - مسئول الشؤون الإدارية التوقيع :	الاسم : الوظيفة : مدير الجودة التوقيع :	الاسم : الوظيفة : ممثل الإدارة التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار: عدد الصفحات : ٤	ختم ضبط الوثائق	

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء تدبير الموارد	رقم الإصدار/التعديل : ١ / . تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ٤ /
---------------------	------------------------	--

مراقبة التعديلات

شركة ميرنا للمكرونة إجراء تدبير الموارد كود رقم MPC-10	رقم الإصدار/التعديل : ١ / . تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ٤ /
---	--

19-1 الغرض :

وضع إجراء يوضح أسلوب استكمال وتدبير الموارد البشرية و المادة .

19-2 مجال التطبيق :

جميع العاملين بالشركة.

19-3 المسؤولية :

١٩-٣ - إدارة الشؤون الإدارية.

١٩-٣ - مدير المصنع.

19-4 النماذج المستخدمة :

لا يوجد .

19-5 الإجراءات :

١٩-٥ - امن واقع الهيكل التنظيمى المعد للمصنع يكون محدد به احتياج كل إدارة من العمالة المطلوبة.

١٩-٥ - يتم عمل تقرير كل ثلاثة شهور عن الأماكن الشاغرة بكل إدارة يرفع إلى مدير المصنع.

١٩-٥ - في حالة طلب شغل وظيفة يتم طلب على مذكرة داخلية إلى إدارة شؤون العاملين .

١٩-٥ - يرسل الطلب من مدير المصنع بعد موافقته على التعيين إلى الشؤون الإدارية لمراجعة الوظيفة مع الهيكل التنظيمى الخاص بالمصنع.

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء تدبير الموارد كود رقم MPC-10	رقم الإصدار/التعديل : ١ / . تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ٨ /
---------------------	--	--

١١-٥-٥ تتولى إدارة الشؤون الاداريه اتخاذ إجراءات التعيين إما بالإعلان أو بالاتصال المباشر بأشخاص معينين لدى الإدارة .

١١-٥-٦ يتم عمل اختبار مواجهه للمتقدمين مع مدير المصنع و رئيس القسم الطالب.
١١-٥-٧ بعد الموافقة على التعيين ، يوضع الموظف الجديد تحت الاختبار لمدة ٦ شهور على أن يتولى رئيس القسم المختص بتقديم تقرير كفاءة إلى إدارة الشؤون الاداريه و بناء عليه يتم التعيين من عدمه.

١١-٥-٨ يتولى قسم شئون العاملين بفتح ملف كامل لكل عامل يحتوى على مسوغات التعيين .
١١-٥-٩ الشؤون الإدارية مسئولة عن متابعه التجهيزات المطلوبة للأقسام و الإدارات مع تدبير العجز منها و صيانة الموجودات دوريا .

١١-٥-١٠ رئيس الحملة مسئول عن متابعة صيانة السيارات و أوامر الشغل .

١١-٥-١١ صيانة المباني و متطلباتها تتولى متابعتها قسم الصيانة .

19-6 المراجع : المواصفات القياسية للأيزو 9001 لعام 2000.

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : -/-/- رقم الصفحة : ١ /	إجراء التدريب كود رقم MPC-11	شركة ميرنا للمكرونة
---	---------------------------------	---------------------

الباب العشرون

إجراء التدريب

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : الوظيفة : مسئول الشؤون الإدارية التوقيع :	الاسم : الوظيفة : مدير الجودة التوقيع :	الاسم : الوظيفة : ممثل الإدارة التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار : عدد الصفحات : ١	ختم ضبط الوثائق	

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التدريب كود رقم MPC-11	رقم الإصدار / التعديل : ١ / . تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/-- رقم الصفحة : ١ /
---------------------	---------------------------------	---

مراقبة التعديلات

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التدريب كود رقم MPC-11	رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : -/-/- رقم الصفحة : ٩ /
---------------------	---------------------------------	---

20-1 الغرض : وضع إجراء يوضح أسلوب التنمية البشرية وإعداد الخطط التدريبية .

20-2 مجال التطبيق : جميع العاملين بالشركة .

20-3 المسؤولية :

...٣-١ الشؤون الإدارية.

...٣-٢ مدير الجودة .

...٣-٣ ممثل الإدارة لنظام الجودة .

20-4 النماذج المستخدمة :

- نموذج الاحتياجات التدريبية نموذج رقم (٤٠٠٠٠)

- الخطة السنوية للتدريب نموذج رقم (٤٠٠٠٠)

- السجل التدريبي لموظف نموذج رقم (٤٠٠٠٠)

- نموذج تقييم دورة نموذج رقم (٤٠٠٠٠)

20-5 الإجراءات :

...٥-١ يقوم السيد مدير الشؤون الإدارية في شهر نوفمبر من كل عام بإرسال نموذج

الاحتياجات التدريبية على نموذج (٤٠٠٠٠) إلى جميع الأقسام.

...٥-٢ يقوم السيد رئيس القسم / المدير بتحديد الاحتياجات التدريبية المطلوبة للعاملين معه

على نموذج (٤٠٠٠٠) وإرسالها إلى مدير الشؤون الإدارية .

...٥-٣ يقوم مدير الشؤون الإدارية بالاتصال بالمعاهد التعليمية / مدير الجودة للاستعلام عن

برامج الجهات التي ستقوم بالتدريب .

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التدريب كود رقم MPC-11	رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : -/-/- رقم الصفحة : ١ /
---------------------	---------------------------------	---

٥-٠-٠٠ يقوم مدير الشؤون الإدارية بإعداد مسودة للاحتياجات التدريبية وإمكانية تنفيذها

وجهاً للتنفيذ وعرضها على السيد ممثل الإدارة لنظام الجودة لأخذ الموافقة المبدئية عليها .

٥-٠-٠٠ يقوم مدير الشؤون الإدارية بإعداد الخطة السنوية للتدريب على نموذج الخطة السنوية

للتدريب (□□□ □) ومراجعتها من مدير الجودة واعتمادها من ممثل الإدارة لنظام الجودة .

٦-٠-٠٠ مدير الشؤون الإدارية مسئول عن متابعة تنفيذ الخطة .

٧-٠-٠٠ مدير الشؤون الإدارية يقوم بإعداد نموذج سجل تدريب لكل موظف (□□□ □)

ويسجل فيه التدريبات الحاصل عليها ، ويحفظ في ملف الموظف وتحفظ نسخة منه في ملف خاص بقسم الشؤون الإدارية .

٨-٠-٠٠ في حالة تعيين موظف جديد يقوم مدير الشؤون الإدارية بالاتصال برئيس القسم التابع

له الموظف لعمل برنامج تدريب للموظف الجديد وخطة تنفيذها على أن يتم التنفيذ خلال الثلاث شهور الأولى ويقوم رئيس القسم بإرسال تقييم مدى اجتياز هذا الموظف للتدريب على مذكرة داخلية إلى الشؤون الإدارية .

٩-٠-٠٠ في كل تدريب خارجي وبعد الدورة يقوم المتدرب بتقديم نموذج تقييم دورة إلى مدير

الشؤون الإدارية على نموذج رقم (□□□ □) .

١٠-٠-٠٠ يقوم مدير الشؤون الإدارية بإعداد تقييم لجهات التدريب طبقاً لإجراء المشتريات و

تقييم الموردين (□□□ □) .

١١-٠-٠٠ يقوم السيد رئيس القسم بقياس مدى كفاءة أداء المتدرب التابع له بعد كل دورة و

تقديمها إلى السيد مدير المصنع لمتابعة مدى استفادة الموظف المتدرب و استفادة العمل به.

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : -/-/- رقم الصفحة : ٩ /	إجراء التدريب كود رقم MPC-11	شركة ميرنا للمكرونة
---	---------------------------------	---------------------

٠٠٥- ١٢ تحفظ سجلات التدريب طبقا لإجراء ضبط سجلات الجودة (٣١؛) .

20-6المراجع : المواصفات القياسية للأيزو 9001 لعام 2000 .

رقم الإصدار / التعديل : ١ / . تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/ رقم الصفحة : ٩ /	إجراء التدريب كود رقم MPC-11	شركة ميرنا للمكرونة
--	---------------------------------	---------------------

الخطة السنوية للتدريب												عن عام ..		
12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	جهة التدريب	أسم البرنامج	م

اعتماد
 التوقيع
 الاسم
 ممثل الإدارة لنظام الجودة

مراجعة
 التوقيع
 الاسم
 مدير الجودة

إعداد
 التوقيع
 الاسم
 مسئول الشؤون الإدارية

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/ رقم الصفحة : ٩ /	إجراء التدريب كود رقم MPC-11	شركة ميرنا للمكرونة
--	---------------------------------	---------------------

سجل التدريب لموظف					FP1103
تاريخ التعيين : / /					الاسم :
تاريخ الالتحاق بالقسم : / /					الوظيفة :
المؤهلات					:
.....					:
.....					:
.....					:
ملاحظات	النتيجة	الفترة	جهة التدريب	اسم البرنامج	م

التوقيع :
 الاسم :
 مسئول الشؤون الإدارية

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : -/-/- رقم الصفحة : ٩ /	إجراء التدريب كود رقم MPC-11	شركة ميرنا للمكرونة
---	---------------------------------	---------------------

تقييم دورة			٤٠ □ □ □ □
الجهة :-			تقييم دورة
إلى : / /			التاريخ : من / /
جيد	متوسط	ضعيف	أولا تقييم البرنامج والوثائق :-
☐	☐	☐	- ملائمة البرنامج
☐	☐	☐	- إمكانية تطبيقه
☐	☐	☐	- مدى توفر الوثائق
			ثانيا : جهة التدريب :-
☐	☐	☐	- ملائمة مساعدات التدريب
☐	☐	☐	- المكان
☐	☐	☐	- توقيتات التدريب
			ثالثا : المدرب :-
☐	☐	☐	- كفاءة المدرب
☐	☐	☐	- حضور المدرب
☐	☐	☐	- القدرة على توصيل المعلومة
			رابعا : ملاحظات / اقتراحات أخرى :-
التوقيع /			اسم المتدرب /
الوظيفة /			

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/-- رقم الصفحة : ٢٢ /	إجراء مراجعة العقود المحلية و الخارجية كود رقم: MPC-12	شركة مصر للمكرونة
--	--	-------------------

الباب الواحد والعشرين
إجراء مراجعة العقود المحلية و الخارجية

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : الوظيفة : مدير المبيعات التوقيع :	الاسم : الوظيفة : ممثل الإدارة التوقيع :	الاسم : الوظيفة : رئيس مجلس الإدارة التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار : عدد الصفحات : ٢٢	ختم ضبط الوثائق	

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/-- رقم الصفحة : ٢٢ /	إجراء مراجعة العقود المحلية و الخارجية كود رقم: MPC-12	شركة مصر للمكرونة
--	--	-------------------

[illegible][illegible]

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/-- رقم الصفحة : ٢٢ /	إجراء مراجعة العقود المحلية و الخارجية كود رقم: MPC-12	شركة مصر للمكرونة
--	--	-------------------

١١-٥-٦ نموذج استطلاع رأى عميل نموذج رقم (٤٠٠٠٤) .

21-6 الإجراءات :

عملاء الشركة إما محليين (موزع / تاجر جملة / تاجر تجزئة) أو خارجيين (وكلاء / موزعين) و تتم عمليات البيع و مراقبتها و تقييمها كالتالي :

أولا : المبيعات المحلية :

١- تقوم إدارة المبيعات بإعداد خطة المبيعات السنوية للسوق المحلى في شهر ديسمبر من كل عام للعام التالي طبقا للعناصر الآتية :

-دراسة احتياجات السوق من الفورم المختلفة و المنافسين .

-طلبات العملاء المقترحة بناء على تقييم السنة الماضية .

-معدلات الإنتاج الخاصة بالشركة .

-موقف الأرصدة بالمخازن .

ويعرض ذلك للمراجعة والاعتماد على لجنة الخطة المكونة من رئيس مجلس الإدارة ومدير المصنع ومدير المبيعات والمدير المالي ومدير الإنتاج.

2- يتم البيع المحلى لمنتجات الشركة من خلال عنصرين رئيسين :-

- الموزعين / تاجر الجملة / تاجر التجزئة .

- البيع من خلال المناقصات العامة للهيئات المختلفة .

3-مراجعة تعاقدات الموزعين وتتم على النحو التالي :-

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠	إجراء	شركة مصر للمكرونة
تاريخ الإصدار :	مراجعة العقود المحلية و الخارجية	
تاريخ التعديل : -/-/-	كود رقم: MPC-12	
رقم الصفحة : ٢٢ /		

- تقوم إدارة المبيعات بتجهيز قائمة بأسماء الموزعين المتعاقد معهم بالفعل متضمنا تاريخ توقيع العقد ومدته ويحتفظ به في إدارة المبيعات وصورة للسيد رئيس مجلس الإدارة و مدير المصنع .
- يتم مراجعة العروض / العقود الخاصة بالعملاء السابقين طبقا للنموذج (٤-١١١١) ويعتبر توقيع السيد رئيس مجلس الإدارة و السيد مدير المصنع على العقود الخاصة بالموزعين المرسل إلى مدير المبيعات بمثابة مراجعة موثقة للعقد .
- تقوم إدارة المبيعات من خلال مندوبيها و المشرفين بدراسة إمكانيات و قدرات و احتياجات المنطقة لدى كل موزع جديد و تقييمه و تقديم تقرير بذلك إلى السيد رئيس مجلس الإدارة للموافقة على اعتماد الموزع من عدمه و كذلك بالنسبة لتاجر الجملة و التجزئة و تصنيفه .
- تتم متابعة تنفيذ عقود / أوامر التوريد الخاصة بالعملاء السابقين من خلال نموذج متابعة تنفيذ عقد (٤-١١١١) .
- الطلبات اليومية للمبيعات يتم إبلاغها للتنفيذ على نموذج (٤-١١١١) للمخازن .
- 4-مراجعة البيع خلال المناقصات وتتم على النحو التالي :-**
- تقوم إدارة المبيعات / المالية بمراجعة كراسة الشروط الخاصة بالمناقصات العامة وتحديد البنود التي يمكن للشركة التقدم بعرض أسعار لها .
- يتم مراجعة واعتماد هذا الاختيار بواسطة السيد مدير المصنع من حيث الكمية وزمن التوريد والاشتراطات الفنية .

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠	إجراء	شركة مصر للمكرونة
تاريخ الإصدار :	مراجعة العقود المحلية و الخارجية	
تاريخ التعديل : -/-/-	كود رقم: MPC-12	
رقم الصفحة : ٢٢ /		

- تقوم إدارة المبيعات بتحديد الأسعار للأصناف الداخلة في المناقصة طبقا لقائمة الأسعار المقدمة من قسم التكاليف والمعتمدة من السيد رئيس مجلس الإدارة والمحدد فيها حركة الأسعار (حد أدنى وحد أعلى).

- يقوم مدير المصنع باعتماد مراجعة التوريد للكميات والتوقيعات المطلوبة كتابيا على نموذج مراجعة التعاقدات نموذج رقم (٤٠) ويرسل إلى مدير الإنتاج.

- عند فتح المظاريف (فني و مالي) يقوم مندوب الشركة المفوض بتسجيل موقف الشركات المنافسة ماليا و فنيا و ذلك حتى تتولى إدارة البيع دراسة موقف الشركات المنافسة و تحسين وضع الشركة في المناقصات التالية و يتم التسجيل على نموذج ٤٠٤ .

- في حالة ترسية المناقصة على الشركة تقوم إدارة المبيعات بمراجعة أمر التوريد لتأكد من مطابقة الأسعار والمواصفات مع عرض الأسعار المرسل وإرسال الترسية النهائية لمدير المصنع .

- يقوم السيد مدير المصنع بمراجعة هذه التعاقدات والتحقق بالتنسيق مع إدارات الشركة المختصة من قدرة الشركة على الوفاء بمتطلبات هذه التعاقدات .

- يعتبر توقيع السيد مدير المصنع على هذه العقود توثيق لعملية المراجعة المشار إليها في البند السابق ثانيا: المبيعات الخارجية (التصدير):

١- تتم عمليات التصدير عن طريق وكلاء أو موزعين أو وسطاء.

٢- تقوم بإدارة المبيعات بحفظ قائمه بالوكلاء / الموزعين / الوسطاء المعتمدين إما العملاء

الجدد يتم تقييمهم طبقا لقدرة العميل في تنفيذ معدلات توزيع عالية و الوفاء بتسديد المطالب المالية

٢- تتم مراجعة عروض/ عقود التصدير كما هو موضح بالبند ٣

٣- تقوم إدارة البيع بتجهيز المستندات الآتية:-

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠	إجراء	شركة مصر للمكرونة
تاريخ الإصدار :	مراجعة العقود المحلية و الخارجية	
تاريخ التعديل : -/-/-	كود رقم: MPC-12	
رقم الصفحة : ٢٢ /		

- فاتورة معتمدة من المصنع و موثقة من الخارجية و صورة موثقة من هيئة الاستثمار .
 - شهادة إشراف صحي من مديرية الصحة .
 - شهادة منشأ معتمدة و موثقة من الخارجية
 - شهادة وزن و صلاحية موثقة من المصنع أو حسب طلب العميل من أى جهة رقابية.
 - قائمة صنف معتمدة من المصنع و بما محتويات كل حاويه .
 - فاتورة شحن أصلية معتمدة من المنشأ
 - يتم متابعة تنفيذ العقود (التصدير) طبقا للنموذج (٤٠٠٠٠٠)
 - تقوم إدارة المبيعات بتقديم تقرير بتقييم العقود/ أوامر التوريد التي تم الانتهاء من تنفيذها.
 - تقوم إدارة المبيعات بتلقي شكاوى العملاء و عرضها على ممثل الإدارة لاتخاذ اللازم .
 - على إدارة الجودة الاتصال المباشر مع العملاء لتحديد المشاكل و طريقة حلها.
 - تقوم إدارة البيع بعرض نموذج استطلاع رأى (٤٠٠٠٠٠) على العملاء و تحليله
- بالاشتراك مع إدارة الجودة و مدير المصنع و يعتبر التحليلات الناتجة إحدى المدخلات للتحسين المستمر كما هو في إجراء (٤٠٠٠٠٠)

21-7 المراجع : المواصفات القياسية للأيزو 9001 لعام 2000 .

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/-- رقم الصفحة : ٢٢ /	إجراء مراجعة العقود المحلية و الخارجية كود رقم: MPC-12	شركة مصر للمكرونة
--	--	-------------------

FP1201 مراجعة عروض / تعاقدات	
1- بيانات العرض / العقد :	
2- رأى الإدارة المالية :	
الاسم : 3- رأى المبيعات :	التوقيع : الوظيفة: المدير المالي
.....	
الاسم : 4- رأى الإنتاج :	التوقيع : الوظيفة: مدير المبيعات
.....	
الاسم : 1- رأى الجودة :	التوقيع : الوظيفة: مدير الإنتاج
.....	
الاسم : 2- القرار :	التوقيع : اعتماد:
.....	
مدير المصنع	رئيس مجلس الإدارة

رقم الإصدار / التعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/--- رقم الصفحة : ٢٢ /	إجراء مراجعة العقود المحلية و الخارجية كود رقم: MPC-12	شركة مصر للمكرونة
--	--	-------------------

متابعة تنفيذ عقد		FP1203																				
التاريخ :	رقم العقد :																					
اسم العميل :	عنوان العميل :																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>م</th> <th>مراحل تنفيذ العقد</th> <th>التاريخ</th> <th>ملاحظات</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>			م	مراحل تنفيذ العقد	التاريخ	ملاحظات																
م	مراحل تنفيذ العقد	التاريخ	ملاحظات																			
الاسم :																						
التوقيع :																						
الوظيفة :																						

رقم الإصدار / التعديل : ١ / .
تاريخ الإصدار :
تاريخ التعديل : -/-/
رقم الصفحة : ٢٢ /

شركة مصر للمكرونة

طلب عمیل

 $\xi'' \square \square \square$

اسم العميل/..... التاريخ / /
العنوان/..... المنطقة/.....

كود العميل

--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--

اسم الصنف	كود الصنف	ميرنا	ما رايلا كيس	ما رايلا غلب
إسباكتي				
مقصوصة				
مر مرية				
هالالية				
قلم				
قوقعة				
شعرية				
سوسته				
لسان				
ترسة				
ودع				
إسباكتيني				
خرزة				
هالاليه سادة				
الاجمالى				

المبيعات : -

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/-- رقم الصفحة : ٢٢ /	إجراء مراجعة العقود المحلية و الخارجية كود رقم: MPC-12	شركة مصر للمكرونة
--	--	-------------------

نموذج استطلاع رأى عميل							FP1205
صفة التعامل : وكيل/موزع/تاجر/جملة/تاجر تجزئة							التاريخ :
القسم :							العنوان :
ملاحظات	5	4	3	2	1	بنود استطلاع الرأي	م
						جودة المنتج	1
						شكل الكيس.	2
						العبوة الخارجية (الكرتون).	3
						السعر مقابل المنفعة.	4
						التسليم يتم وفقا لبنود طلب العميل.	5
						الاهتمام بالمنتج و متابعته.	6
						انتظام الخدمة.	7
ملاحظات أخرى :							
تحليل رأى العميل							
التوقيع : مدير المصنع				التوقيع : مدير المبيعات			
التوقيع : مدير الجودة							
٥ ممتاز	٤ جيد جدا	٣ جيد	٢ مقبول	١ ضعيف			

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٨ /	إجراء تخطيط أهداف الجودة كود رقم MPC 13	شركة ميرنا للمكرونة
---	---	---------------------

الباب الثاني والعشرين

إجراء تخطيط أهداف الجودة

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : الوظيفة : مدير الجودة التوقيع :	الاسم : الوظيفة : ممثل الاداره التوقيع :	الاسم : الوظيفة : رئيس مجلس الاداره التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار : عدد الصفحات : ٨	ختم ضبط الوثائق	

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء تخطيط أهداف الجودة كود رقم MPC 13	رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٨ /
---------------------	---	---

مراقبة التعديلات

[illegible]

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء تخطيط أهداف الجودة كود رقم MPC 13	رقم الإصدار / التعديل : ١ / . تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٨ /
---------------------	---	---

22-1 الغرض : وضع إجراء موثق لتحديد المسؤوليات وكيفية التخطيط لأهداف الجودة .

22-2 مجال العمل : - جميع أنشطة نظام إدارة الجودة.

22-3 المسؤولية :

٢٢-٣ - ممثل الإدارة لنظام الجودة.

٢٢-٣ - مديرو الإدارات ورؤساء الأقسام .

22-4 النماذج المستخدمة :

٢٢-٤-١ نموذج طلب تحديد أهداف الجودة نموذج رقم (٤-٣-١) .

٢٢-٤-٢ نموذج أهداف جودة إدارة نموذج رقم (٤-٣-١) .

٢٢-٤-٣ نموذج قائمة أهداف الجودة بالشركة نموذج رقم (٤-٣-١) .

٢٢-٤-٤ نموذج متابعة تحقيق أهداف الجودة نموذج رقم (٤-٣-١) .

22-5 الإجراءات :

٢٢-٥-١ في بداية كل عام يقوم السيد ممثل الإدارة بمخاطبة السادة مديرو الإدارات لتحديد أهداف الجودة بإدارتهم المطلوب تحقيقها وذلك باستخدام نموذج طلب تحديد أهداف الجودة نموذج رقم (٤-٣-١) .

٢٢-٥-٢ يقوم السادة مديرو الإدارات بتحديد أهداف الجودة الخاصة بإدارتهم وذلك باستخدام النموذج رقم (٤-٣-١) ويراعى عند تحديد أهداف الجودة أن تحقق متطلبات الحروف الأولى من كلمة **22-5** :

١- واضحة وبسيطة **22-5** , **22-5** ..

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٨ /	إجراء تخطيط أهداف الجودة كود رقم MPC 13	شركة ميرنا للمكرونة
---	---	---------------------

٢- يمكن قياسها ٢٢٢٢ ٢٢٢٢.

٣- يمكن تحقيقها والوصول إليها ٢٢٢٢ ٢٢٢٢

٤- واقعية ٢٢٢٢ ٢٢٢٢.

٥- موقوته بزمن ٢٢٢٢ ٢٢٢٢.

٢٢-٥- يقوم السيد ممثل الإدارة بمراجعة هذه الأهداف ثم عرضها على الإدارة العليا للاعتماد واستبعاد أى أهداف لا تتوافق مع سياسة الجودة للشركة.

٢٢-٥- يقوم السيد ممثل الإدارة بتجميع الأهداف التي تم اعتمادها باستخدام نموذج أهداف الجودة بالشركة رقم (٢٢٢٢-٤) وإرسال نسخة من هذه القائمة إلى جميع إدارات الشركة التي تم اعتماد أهدافها من السيد رئيس مجلس الاداره.

٢٢-٥- يقوم السادة مديرو الإدارات بوضع مخطط زمني لتحقيق الأهداف الواردة بالقائمة والخاصة بإدارتهم وذلك باستخدام نموذج متابعة تحقيق أهداف الجودة رقم (٢٢٢٢-٤) وإرسال نسخة من هذا المخطط إلى السيد ممثل الإدارة للمتابعة .

22-6 المراجع : المواصفات القياسية للأيزو ١٠٠١ لعام ٢٠٠٠ .

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٨ /	إجراء تخطيط أهداف الجودة كود رقم MPC 13	شركة ميرنا للمكرونة
---	---	---------------------

نموذج أهداف الجودة إدارة /			
ملاحظات	الموارد المطلوبة	أهداف الجودة	مسلسل

مدير إدارة /
 الاسم /
 التوقيع /

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء تخطيط أهداف الجودة كود رقم MPC 13	رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٨ /
---------------------	---	---

قائمة أهداف الجودة بالشركة

FP1303

[illegible]

اعتماد رئیس مجلس الاداره

الاسم:

التوقيع /

ممثل الإدارة

الاسم /

التوقيع /

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٨ /	إجراء تخطيط أهداف الجودة كود رقم MPC 13	شركة ميرنا للمكرونة
---	---	---------------------

متابعة تحقيق أهداف الجودة			FP1304	
إدارة /				
- هدف الجودة رقم ()				
- طبيعة الهدف :				
.				
- مخطط تحقيق الهدف :				
ملاحظات	التوقيتات		مراحل التنفيذ	مسلسل
	مخطط	فعلي		

مدير الإدارة
 الاسم /
 التوقيع /

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٧٧ /	إجراء المشتريات المحلية كود رقم MPC-14	شركة ميرنا للمكرونة
--	--	---------------------

الباب الثالث والعشرين إجراء المشتريات المحلية

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : الوظيفة : مدير المشتريات و المخازن التوقيع :	الاسم : الوظيفة : ممثل الاداره التوقيع :	الاسم : الوظيفة : رئيس مجلس الاداره التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار : عدد الصفحات : ٧٧	ختم ضبط الوثائق	

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٧٧ /	إجراء المشتريات المحلية كود رقم MPC-14	شركة ميرنا للمكرونة
--	--	---------------------

[illegible][illegible]

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء المشتريات المحلية كود رقم MPC-14	رقم الإصدار / التعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٧٧ /
---------------------	--	--

23-1 الغرض : توفير احتياجات الشركة بناء على المواصفات المقدمة من الجهة الطالبة من جميع ادارات الشركة المختلفة وكذلك تقييم الموردين.

23-2 المجال التطبيق : - جميع مشتريات الشركة وجميع موردي الشركة .

23-3 المسؤولية :

- قسم المشتريات المحلية بإدارة المشتريات و المخازن .
- الادارة الماليه.
- المخازن.

23-4 النماذج المستخدمة :

- | | | | |
|---------|---|---------------|--------------------|
| ٢٣-٤-١ | طلب شراء | مشتريات محلية | نموذج رقم (٤" □□□) |
| ٢٣-٤-٢ | أمر توريد | | نموذج رقم (٤" □□□) |
| ٢٣-٤-٣ | طلب عروض أسعار | | نموذج رقم (٤" □□□) |
| ٢٣-٤-٤ | كشف تفريغ عروض أسعار | | نموذج رقم (٤" □□□) |
| ٢٣-٤-٥ | كشف متابعة طلبات الشراء/ اوامر التوريد | | نموذج رقم (٤" □□□) |
| ٢٣-٤-٦ | سجل الموردين المعتمدين | | نموذج رقم (٤" □□□) |
| ٢٣-٤-٧ | تقييم عام لجميع الموردين المحليين خلال نصف سنوى | | نموذج رقم (٤" □□□) |
| ٢٣-٤-٨ | سجل صنف | | نموذج رقم (٤" □□□) |
| ٢٣-٤-٩ | طلب صرف | | نموذج رقم (٤" □□□) |
| ٢٣-٤-١٠ | اذن صرف مستلزمات وقطع غيار | | نموذج رقم (٤" □□□) |

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء المشتريات المحلية كود رقم MPC-14	رقم الإصدار / التعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٧٧ /
---------------------	--	--

- ٢٣-٤-١١ اذن ارتجاع مستلزمات وقطع غيار نموذج رقم (٤-٣-٤).
- 23-5-الإجراءات :
- ٢٣-٥- توفير احتياجات الشركة من طلبات الشراء المقدمة من الإدارات المختلفة.
- ٢٣-٥-٢ يتم إستلام طلب الشراء نموذج (٤-٣-٤) والموضح فيه المعلومات والمواصفات والموافق عليه من مدير الإدارة المختصة ثم اعتماده من مدير المصنع محددًا فيه أسلوب الشراء.
- ٢٣-٥-٣ عند ورود خطة الاحتياجات من الاقسام المختلفة معتمدة من مدير المصنع .
- ٢٣-٥-٤ يتم تسجيل طلبات الشراء في كشف متابعة طلبات الشراء / اوامر التوريد (٤-٣-٤) ..
- ٢٣-٥-٥ يقوم مخزن قطع الغيار باعداد طلب مباشر لقطع الغيار (٤-٣-٤) وذلك لقطع الغيار التي طلبت منه والغير موجودة في المخزن وفي حالة الشراء المباشر يقوم قسم المشتريات بتنفيذه .
- ٢٣-٥-٦ يتم إرسال طلب عروض أسعار (٤-٣-٤) من الموردين المعتمدين في سجل الموردين المعتمدين رقم (٤-٣-٤) موضحا فيه المواصفات والكمية وميعاد التوريد ومدة الارتباط وطريقة السداد ومكان التسليم موقع عليه من قسم المشتريات.
- ٢٣-٥-٧ يقوم قسم المشتريات بتفريغ العروض في كشف عروض الأسعار (٤-٣-٤) ومقارنتها.

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠	إجراء	شركة ميرنا للمكرونة
تاريخ الإصدار :	المشتريات المحلية	
تاريخ التعديل : / /	كود رقم MPC-14	
رقم الصفحة : ٧٧ /		

٢٣-٥-٨ يقوم قسم المشتريات بإصدار أوامر التوريد ثم ترسل إلى الموردين المعتمدين على نموذج ٤-٤-٤-٤.

٢٣-٥-٩ يتم تسليم صورة من أوامر التوريد إلى الإدارة المالية وذلك للبدء في تدبير الموارد المالية بناء على ما هو موضح بأمر التوريد .

٢٣-٥-١٠ يسجل أمر التوريد في كشف متابعة طلبات الشراء/ اوامر التوريد ومتابعته من قبل قسم المشتريات.

٢٣-٥-١١ عند توريد المورد لأصناف وبعد تحرير إذن ورود البضاعة من المخازن يتم إرسال صورة منه إلى قسم المشتريات وذلك لمتابعة المورد.

٢٣-٥-١٢ يقوم قسم المخازن بإخطار القسم / الادارة الطالبه للفحص .

٢٣-٥-١٣ عند رفض القسم المختص لصنف من الأصناف الموردة يتم مخاطبة المورد عن طريق المشتريات بسبب الرفض والتنبيه عليه حتى لا يتكرر العيوب في المستقبل.

٢٣-٥-١٤ يتم تسليم صورة من محضر الفحص إلى قسم المشتريات وذلك للوقوف على حالة أمر الشراء وما تم الموافقة عليه أو الرفض.

٢٣-٥-١٥ يتم عمل سجل تقييم موردين معتمدين على نموذج (٤-٤-٤) و كذلك عمل تقييم كل نصف سنه للموردين وذلك لاعتماد الموردين على نموذج (٤-٤-٤)

٢٣-٥-١٦ يقوم مسئول المخزن باضافة قطع الغيار المشتراه في سجل الصنف ٤-٤-٤.

٢٣-٥-١٧ عند الحاجة لصرف قطعة غيار من المخزن تقوم الجهة الطالبة بطلب قطع الغيار على نموذج طلب صرف ٤-٤-٤ فيقوم مسئول المخزن بتفريغ الأصناف الموجودة في المخزن

رقم الإصدار / التعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٧٧ /	إجراء المشتريات المحلية كود رقم MPC-14	شركة ميرنا للمكرونة
--	--	---------------------

في اذن صرف مستلزمات وقطع غيار ثم خصم قطع الغيار المصروفة من سجل صنف □□"ع"

٢٣-٥-١٨ عند الحاجة لارجاع قطع غيار لم تستخدم بعد الانتهاء من عملية الاصلاح يتم ذلك على نموذج اذن ارجاع مستلزمات وقطع غيار □□□"ع" ويقوم مسئول المخزن باضافة قطع الغيار المرتجعة في سجل الصنف □□"ع".

23-6 المراجع :- - المواصفة القياسية للأيزو 1001 لعام 2000

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٧٧ /	إجراء المشتريات المحلية كود رقم MPC-14	شركة ميرنا للمكرونة
--	--	---------------------

طلب شراء

الاصلناف الآتية مطلوبة في ميعاد غايته / /

الادارة / القسم الطالب:

م	بيان الصنف	الرصيد	المطلوب	الغرض من الشراء	ملاحظات

مدير المصنع

مدير / رئيس القسم

أمين المخزن

☐ ينفذ بالأمر المباشر

☐ ينفذ بواسطة الادارة / القسم الطالب

☐ نفذ بواسطة المشتريات

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٧٧ /	إجراء المشتريات المحلية كود رقم MPC-14	شركة ميرنا للمكرونة
--	--	---------------------

نموذج امر التوريد					FP1402
السادة شركة /					
تحية طيبة و بعد ،،،،،،،،					
نخطبكم علما بالاصناف المطلوب توريدها الى مصنع المكرونة بناء على عرض الاسعار رقم ... بتاريخ / /					
م	اسم الصنف	المواصفات	الكمية المطلوبة	سعر الوحدة	السعر الاجمالي

ملحوظات :-

.....

الاسم :-

التوقيع :-

مدير المشتريات

تحريرا في / /

رقم الإصدار / التعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٧٧ /	إجراء المشتريات المحلية كود رقم MPC-14	شركة ميرنا للمكرونة
--	--	---------------------

FP1403

نموذج طلب عروض اسعار رقم ()

السادة /.....

العنوان

بعد التحية- بالاشارة الى..... رقم..... المؤرخ / / بشأن

طلب اسعار عن توريد

نتشلفر بالافادة باننا على استعداد لتنفيذ و توريد المطلوب بالاسعار و الشروط الموضحة بعد :-

م	الصف و مواصفاته	الكميه	الوحدة	سعر الوحدة	
				قرش	جنيه

شروط الدفع : -

مكان التسليم:-.....

مدة التوريد :-

سريان العرض :-

العينات :-

رقم الإصدار / التعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٧٧ /	إجراء المشتريات المحلية كود رقم MPC-14	شركة ميرنا للمكرونة
--	--	---------------------

كشف تفريغ عروض الأسعار

التاريخ: / /

م	إسم الصنف	المواصفات	الكمية	مورد	شروط الدفع	التوريد	آخر سعر و الكمية

لجنة البت

ملاحظات : -

قسم المشتريات

لجنة البت

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٧٧ /	إجراء المشتريات المحلية كود رقم MPC-14	شركة ميرنا للمكرونة
--	--	---------------------

[illegible][illegible]

رقم الإصدار / التعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٧٧ /	إجراء المشتريات المحلية كود رقم MPC-14	شركة ميرنا للمكرونة
--	--	---------------------

تقييم عام لجميع الموردين اخلين خلال نصف سنة من

إلى

FP1407

اسم المورد	التقييم العام	القرار

قسم المشتريات

.....

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٧٧ /	إجراء المشتريات المحلية كود رقم MPC-14	شركة ميرنا للمكرونة
--	--	---------------------

بطاقة صنف

FP1408

رقم الرف :-

اسم الماكينة /

اسم الصنف /

الوحدة / كود الصنف /

حركة الصنف بالمخازن

التاريخ	رقم المستند	الوارد	الصادر	الرصيد

رقم الإصدار / التعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٧٧ /	إجراء المشتريات المحلية كود رقم MPC-14	شركة ميرنا للمكرونة
--	--	---------------------

اذن صرف مستلزمات وقطع غيار

FP1410

القسم الطالب / طلب صرف رقم : التاريخ / / ٢٠٠

م	كود	رقم بطاقة الصف	اسم الصف	الكمية المنصرفة	الوحدة	استيفاء بمعرفة قسم التكاليف		ملاحظات
						تكلفة الوحدة	اجمالي القيمة	

الطالب

أمين المخزن

يعتمد

رقم الإصدار / التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٧٧ /	إجراء المشتريات المحلية كود رقم MPC-14	شركة ميرنا للمكرونة
--	--	---------------------

سجل قيد الموردين المعتمدين			FP1406
ملاحظات	نوع النشاط	الشخص المسئول	تليفون / فاكس / تلکس إن و جد
مدير الجودة مدير المصنع	مدير المشتريات مدير الانتاج		

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التخطيط والسيطرة على العملية الإنتاجية كود رقم «□□□□» : 13	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 13 /
---------------------	---	---

الباب الرابع والعشرين

إجراء التخطيط والسيطرة على العملية الإنتاجية

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : الوظيفة : مدير الإنتاج التوقيع :	الاسم : الوظيفة : ممثل الإدارة التوقيع : ..	الاسم : الوظيفة : رئيس مجلس الاداره التوقيع : ..
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار : عدد الصفحات : ١٣		ختم ضبط الوثائق

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التخطيط والسيطرة على العملية الإنتاجية كود رقم «□□□□»؛	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 13 /
---------------------	---	---

24-1 الغرض : وضع نظام موثق للتخطيط و السيطرة على العملية الإنتاجية.

24-2 مجال التطبيق : جميع المنتجات.

24-3 المسئولية :

٢٤-٣-١ ممثل الاداره.

٢٤-٣-٢ مدير الإنتاج.

٢٤-٣-٣ مدير المبيعات.

٢٤-٣-٤ مدير الصيانة.

٢٤-٣-٥ مدير الجودة.

٢٤-٣-٦ التعبئة و التغليف.

٢٤-٣-٧ مدير المشتريات والمخازن .

24-4 المرفقات :

٢٤-٤-١ خريطة تدفق إنتاج المكرونة على الخط القصير مرفق رقم (١).

٢٤-٤-٢ خريطة تدفق إنتاج المكرونة على الخط القصير مرفق رقم (٢).

24-5 النماذج المستخدمة :

٢٤-٥-١ نموذج خطة إنتاج عن شهر..... نموذج رقم «□□□□» (٤).

٢٤-٥-٢ نموذج خطة احتياجات عن شهر..... نموذج رقم «□□□□» (٤).

٢٤-٥-٣ تقرير وردية إنتاج للخط القصير نموذج رقم (□□□□ » (٤).

٢٤-٥-٤ تقرير وردية إنتاج للخط الطويل نموذج رقم (□□□□ » (٤).

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التخطيط والسيطرة على العملية الإنتاجية كود رقم «□□□□» ١٣	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 13 /
---------------------	---	---

٢٤-٥-٥ تقرير متابعة تشغيل منتج للخط نموذج رقم (□□□□٤) .

٢٤-٥-٦ بيان بالأعمال و التوقفات للخط نموذج رقم (□□□□٤) .

24-6 الإجراءات :

٢٤-٦-١ يقوم السيد / مدير المصنع و بالتنسيق مع مدير المبيعات بعمل خطة إنتاج ربع سنوية و ذلك على نموذج (□□□□٤) .

٢٤-٦-٢ يتم إرسال صورته من هذه الخطة إلى مدير الإنتاج لوضعها في حيز التنفيذ و بناء عليه يقوم بعمل خطة احتياجاته عن كل ثلاث شهور من المواد الخام (دقيق -سيمولين- مواد تعبئه و تغليف) و يقوم بإرسالها إلى كل من السيد/ مدير المصنع ،المشتريات ،المخازن و ذلك على نموذج (□□□□٤) .

٢٤-٦-٣ يقوم مدير الإنتاج بالتنسيق مع كل من الصيانة ،الجودة ، المبيعات ، المخازن كل في ما يخصه .

٢٤-٦-٤ يتم متابعة العملية الانتاجية على نموذج (□□□□٤) و نموذج (□□□□٤) كل ساعة وفي حالة استقرار العملية الإنتاجية من ناحية ثبات قراءات الأجهزة يمكن للمشغل التوقف عن تدوين البيانات ويكتفي بتدوين القيمة التي يتم تعديلها فقط وعدم ملئ البيانات دليل على ثبات البيانات ويوقع رئيس الوردية على صحة البيانات في التقرير .

٢٤-٥-٥ على رئيس الوردية ومراقب الجودة استخدام نموذج متابعة تشغيل المنتج (□□□□٤) لتدوين نتائج الكشف الظاهري للمنتج في الصوامع أو مستويات التخزين وذلك إذا تخلف بعض المنتج في الصوامع أي في حالة عدم التعبئة المباشرة من الصوامع وكذلك بيانات المنتج المعبأ من حيث

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التخطيط والسيطرة على العملية الإنتاجية كود رقم «1111»	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 13 /
---------------------	--	---

الدرجة الأولى، والثانية والرابش إن كان هناك رابش أما إذا لم يكن هناك رابش يكفي بالبيانات المدونة بالنموذج «1111» ٤٣ .

٢٤-٦-٦ يقوم المشغل بتدوين جميع فترات التوقف و الأعطال في النموذج («1111» ٤٣) مع تسجيل كافة الإجراءات التي تم اتخاذها لإصلاح العطل .

٢٤-٦-٧ بعد التأكد من مطابقة المنتج للمواصفات الظاهرية و التحليلية يتم البدء في عملية التعبئة للمنتج بالتنسيق مع رئيس التعبئة و التغليف.

٢٤-٦-٨ يقوم كل من مدير الإنتاج و الجودة بتحديد نسبة الرابش المطحون على كل فورمه على حدة حسب نوعية الدقيق المستخدم و كذلك نتائج الجودة من حيث الشكل الظاهري و صفات الطبخ للمكرونة على أن يتم تدوين ذلك على نموذج («1111» ٤٣) .

٢٤-٦-٩ يقوم مدير الإنتاج بمراجعة بيانات الواردات الكاملة يوميا والتوقيع على ذلك .

24-7 المراجع : المواصفة القياسية للأيزو ٩٠٠١ لعام ٢٠٠٠ .

رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 13 /	إجراء التخطيط والسيطرة على العملية الإنتاجية كود رقم «□□□□» :	شركة ميرنا للمكرونة
---	--	---------------------

تقرير وردية الإنتاج للخط القصير												FP1503		
التاريخ / /												الوردية		
رقم الريساب	النوع	الإضافات الأولى	الإضافات الثانية	رقم الداي										
إيقاف الخط الساعة :-					إيقاف المكبس الساعة :-					التشغيل الساعة :-				
رطوبة المنتج من المعمل														
الوزن النوعي للدقيق														
استهلاك الدقيق / الساعة														
ماء العجين %														
الإضافات الصلبة %														
سرعة وحدة قطع المكرونة														
ضغط البرمجة بالبار														
سرعة البرمجة باللفة /الدقيقة														
سرعة الشيكور														
درجة حرارة الشيكور														
درجة حرارة المجفف الابتدائي														
الرطوبة النسبية للمجفف الابتدائي														
سرعة المجفف الابتدائي														
درجة حرارة المجفف														
الرطوبة النسبية للمجفف														
سرعة المجفف														
رطوبة المكرونة الخارجة من المجفف الابتدائي %														
رطوبة المكرونة الخارجة من المبرد %														
درجة حرارة المبرد														
مدير المصنع	مدير الإنتاج					رئيس الوردية								

رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 13 /	إجراء التخطيط والسيطرة على العملية الإنتاجية كود رقم «□□□□» :	شركة ميرنا للمكرونة
---	--	---------------------

رقم الداي «□□□□»		تقرير وردية الإنتاج للخط الطويل		الوردية		التاريخ / /	
رقم الداي	الإضافات الثانية	الإضافات الأولى	النوع	رقم الريساب			
التشغيل الساعة :-			إيقاف المكبس الساعة :-			إيقاف الخط الساعة :-	
الزمن		العنصر					
							رطوبة المنتج من المعمل
							الوزن النوعي للدقيق
							استهلاك الدقيق / الساعة
							ماء المعجين %
							الإضافات الصلبة %
							ضغط البرمجة 1.2
							سرعة البرمجة 1.2
							سرعة الناشر
							درجة حرارة انخفف الابتدائي T1
							الرطوبة النسبية انخفف الابتدائي ΔT1
							درجة حرارة انخفف الابتدائي T2
							الرطوبة النسبية انخفف الابتدائي ΔT2
							درجة حرارة انخفف الابتدائي T3
							الرطوبة النسبية انخفف الابتدائي ΔT3
							رطوبة المكرونة الخارجة من انخفف الابتدائي
							درجة حرارة انخفف T1
							الرطوبة النسبية انخفف ΔT1
							درجة حرارة انخفف T2
							الرطوبة النسبية انخفف ΔT2
							رطوبة المكرونة الخارجة من المستوى الأول للمجفف
							رطوبة المكرونة الخارجة من المبرد
							درجة حرارة المبرد
رئيس الوردية		مدير الإنتاج		مدير المصنع			

رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 13 /	إجراء التخطيط والسيطرة على العملية الإنتاجية كود رقم «□□□□» :	شركة ميرنا للمكرونة
---	--	---------------------

□□□□ : تقرير متابعة تشغيل منتج للخط
 التاريخ: / / الوردية:

الكشف الظاهري عن المنتج قبل التعبئة

رقم الصومعة	المنتج	حالة المنتج		ملاحظات
		درجة أولى	درجة ثانية	
1				
2				
3				
4				
5				

ملاحظة :- في حالة التعبئة المستمرة وراء الخط بمنتج درجة أولى يترك الجدول السابق فارغ بدون تعبئة .

بيان المنتج المعبأ

المنتج	درجة أولى	درجة ثانية	رأبش

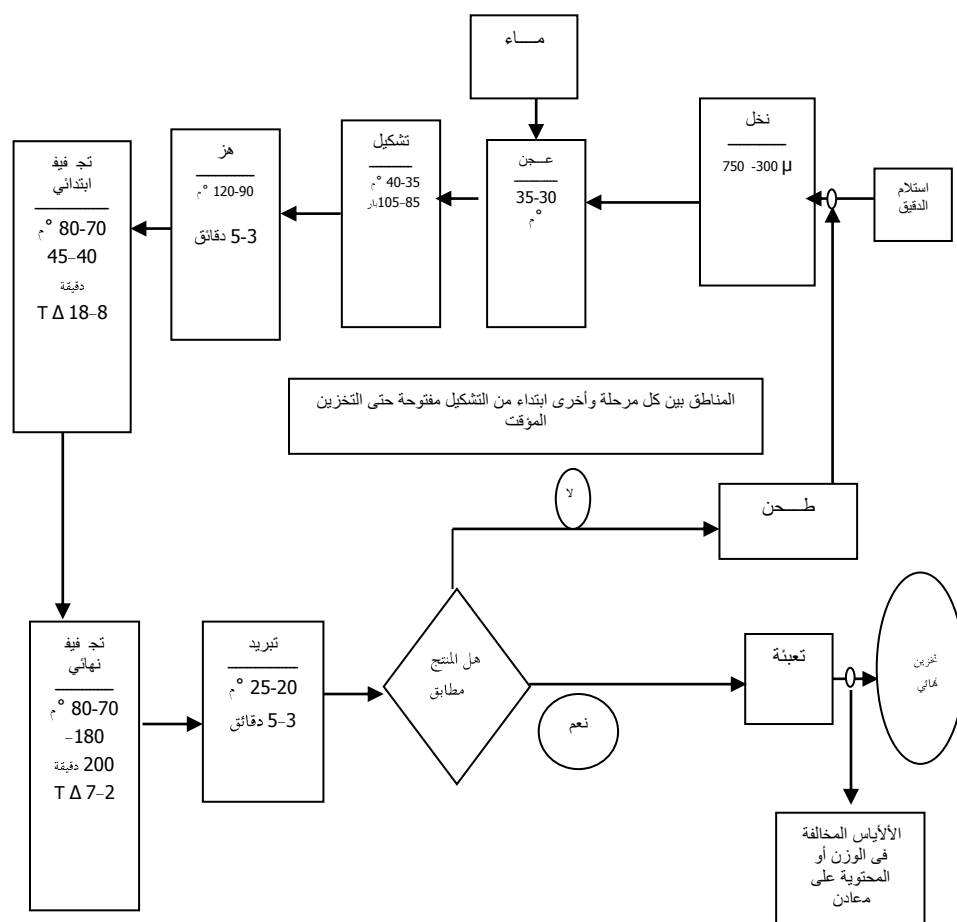
ملاحظة :- عندما يكون كل منتج الوردية درجة أولى يترك الجدول السابق فارغ بدون تعبئة ويكتفي بالبيانات المدونة في النموذج □□□□ % □□□□ .

مراقب الجودة
 الاسم:

رئيس الوردية
 الاسم:

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التخطيط والسيطرة على العملية الإنتاجية كود رقم «□□□□»؛	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 13 /
---------------------	---	---

24-5-1 خريطة تدفق انتاج المكرونة على الخط القصير (رقم الإصدار 1 / .)



شركة ميرنا للمكرونة	إجراء تمييز وتتبع المنتج كود رقم MPC-16	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 3 /
---------------------	---	--

الباب الخامس والعشرين

إجراء تمييز وتتبع المنتج

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم :	الاسم :	الاسم :
الوظيفة : مدير الجودة	الوظيفة :ممثل الإدارة	الوظيفة : رئيس مجلس الاداره
التوقيع :	التوقيع :	التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار :		ختم ضبط الوثائق
عدد الصفحات : ٣		

رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 3 /	إجراء تمييز وتتبع المنتج كود رقم MPC-16	شركة ميرنا للمكرونة
--	---	---------------------

مراقبة التعديلات

م	تاريخ	التعديل	رقم الصفحة	ملاحظات

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء تمييز وتتبع المنتج كود رقم MPC-16	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 3 /
---------------------	---	--

25-1 الغرض :	إنشاء نظام تمييز وتتبع المنتج في جميع مراحله.
25-2 مجال العمل :	بدءا من بداية التصنيع للمنتج وحتى نهاية خطوات التوزيع والتسليم.
25-3 المسؤولية :	
25-3-1	مدير الجودة.
25-3-2	جميع الأقسام / إدارات الشركة .
25-4	النماذج المستخدمة : لا يوجد
25-5	الإجراءات :
25-5-1	يتم تتبع المنتج في مراحله المختلفة طبقا لتاريخ الإنتاج (شهر ، سنة) و رقم الوردية على الكيس و يتم تمييز الكرتون طبقا لتاريخ الإنتاج (يوم ، شهر ، سنة) و رقم الوردية .
25-5-2	المنتجات / المنتجات الغير تامة الصنع / الخامات الغير مقبولة توضع في أماكن مميزة بأنها مرفوضة لحين صدور قرار بشأنها .
25-5-3	المنتجات التي تم اتخاذ قرار بشأنها درجه ثانيه تعبأ في باكتات زنة ٠٠ كجم مميزه بتاريخ الإنتاج
25-5-4	المنتجات المقبولة يتم تعبئتها فور الإنتاج بمعرفة قسم التعبئة بعد تمييز الصومعة
25-5-5	متابعة المنتجات لدى العملاء يتم بواسطة إدارة البيع.
25-6	المراجع : المواصفة العالمية للجودة أيزو 1001 لعام 2000.

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التعبئة و التخزين و النقل و التداول و التسليم كود رقم MPC-17	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 24/
---------------------	---	--

الباب السادس والعشرين

إجراء التعبئة والتخزين والنقل والتداول و التسليم

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم :	الاسم :	الاسم :
الوظيفة : رئيس التعبئة و التغليف	الوظيفة : مدير الانتاج	الوظيفة : ممثل الاداره
التوقيع :	التوقيع :	التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار :	ختم ضبط الوثائق	
عدد الصفحات : ٢٤		

رقم الإصدار/التعديل : 0/1	إجراء	شركة ميرنا للمكرونة
تاريخ الإصدار :	التعبئة و التخزين و النقل و التداول و	
تاريخ التعديل : --/--/--	التسليم	
رقم الصفحة : 24/	كود رقم MPC-17	

[illegible][illegible]

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التعبئة و التخزين و النقل و التداول و التسليم كود رقم MPC-17	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/--- رقم الصفحة : 24/
---------------------	---	---

٢٦-٥-٣ يتم رص الكراتين على بالتات باقصى ارتفاع ١٢ كرتونه حيث يتم التداول بعربات و
كلاركات يدويه و يتم كتابة انتاج يومى للتغليف بما تم انتاجه خلال اليوم من الدرجه الاولى و
الثانيه على نموذج رقم (٤-٣-٣٣) و يتم تسليمه لامين المخزن بناء على اذن تسليم منتج نهائى (٤-٣-٣٣)

٢٦-٥-٤ يتولى امين مخزن الانتاج التام اضافة المنتج الذى تم تسليمه له الى رصيده الدفترى فى
نموذج بطاقة صنف (٤-٣-٣٣) و كذلك اعداد بيان الرصيد المعبا صباح كل يوم للاسترشاد به فى
حركة البيع على نموذج بيان الرصيد المعبا (٤-٣-٣٣) .

٢٦-٥-٥ تتم عملية البيع تبعا للاتى :

- طلب عميل (بناء على طلب السيد مدير المبيعات) نموذج رقم (٤-٣-٣٣)
- اعداد سند الشحن نموذج رقم (٤-٣-٣٣)
- مذكرة خروج بوابه (٤-٣-٣٣) .
- يتم خصم الكميه المباعه من بطاقة الصنف (٤-٣-٣٣) .
- يتم اعداد بيان حركة مخزن الخامات و المبيعات يوميا (٤-٣-٣٣) .
- يتم اعداد يومية تستيف و تحميل من المخزن (٤-٣-٣٣) و ذلك لعمل حساب مقاول التحميل يوميا .

٢٦-٥-٦ فى حالة ارتجاع بضاعه تتم العملية تبعا للاتى :

- يتسلم امين المخزن البضاعة المرتجعه باذن ارتجاع نموذج رقم (٤-٣-٣٣) و يقوم باضافة البضاعة السليمه منها الى رصيد المخزن .

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التعبئة و التخزين و النقل و التداول و التسليم كود رقم MPC-17	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 24/
---------------------	---	--

▪ البضاعة المشكوك في جودتها يقوم بصرفها الى التعبئة باذن تسليم بضاعة مرتجعه نموذج رقم (٤٣٠٠٠٠) .حيث يتم التصرف فيها عن طريق لجنة ثلاثيه مكونه من : رئيس قسم التعبئة و التغليف ، مدير الانتاج و مدير الجوده و يتم اجراء تشغيل لها ببيان تشغيل بضاعة مرتجعة نموذج رقم (٤٣٠٠٠٠) و ذلك حسب قرار اللجنة و يدرج ما تم تعبئته ببيان انتاج يومي (٤٣٠٠٠٠) ٢٦-٥-٧ يقوم امين مخزن مستلزمات التعبئة و التغليف بما يلي :- ❖ عند ورود خامات للمصنع يتم التعامل معها طبقا لاجراء التفتيش و الاختبار (٤٣٠٠٠٠) و يقوم بعمل اذن استلام خامات (٤٣٠٠٠٠) ❖ في حالة رفض اى كمييه لعدم المطابقه للمواصفات المطلوبه يتم عمل اذن ارتجاع (٤٣٠٠٠٠) . ❖ عند صرف اى خامات او مستلزمات تغليف للتعبئه و التغليف يثوم بعمل اذن صرف (٤٣٠٠٠٠) ثم يتم عمل رصيد مستلزمات التعبئة و التغليف يوميا و عرضه على مدير الانتاج (٤٣٠٠٠٠) و كذلك يتم عمل بطاقة صنف لمواد التعبئة و التغليف (٤٣٠٠٠٠) . ٢٦-٥-٨ يتم تدوين بيان الاعمال و التوقفات لماكينات التعبئة (٤٣٠٠٠٠) ، (٤٣٠٠٠٠) و ذلك عن طريق فني التعبئة و متابعة المسئول الفني لقسم التعبئة و مراجعة مدير الصيانه. 26-6المراجع المستخدمة : المواصفة القياسية للأيزو 1001 لعام 2000.
--

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التعبئة و التخزين و النقل و التداول و التسليم كود رقم MPC-17	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 24/
---------------------	---	--

التاريخ / /		الوردية		FP1701 نموذج إنتاج يومي للتغليف		
مسلسل	الصف	ميرنا			ميرنا فاخر	ملاحظات
		كوتونة	باكيت	سايب	كوتونة	علبة
1	ترسة					
2	حرزة					
3	سوستة 9					
4	سوستة 10					
5	شعرية					
6	قلم					
7	فولقة					
8	ردعة					
9	لسان					
10	عمرية					
11	مقصوصة لام					
12	مقصوصة لام					
13	مقصوصة ملساء					
14	هلالية					
15	إسباتي 1ر4					
16	إسباتي 1ر6					
17	إسباتي 1ر8					
18	بوكاتي					

رصيد قسم التعبئة اليومي

إجمالي المعبأ ميرنا (بالكيلو جرام)		إجمالي المعبأ ميرنا فاخر (بالكيلو جرام)	
خط قصير	خط طويل	خط قصير	خط طويل

رئيس الوردية

رئيس قسم التغليف

مدير الإنتاج

صورة إلى إدارة المبيعات

صورة إلى الحسابات

رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/--- رقم الصفحة : 24/	إجراء التعبئة و التخزين و النقل و التداول و التسليم كود رقم MPC-17	شركة ميرنا للمكرونة
---	---	---------------------

٤٣ □ □ □ □ □

اذن تسليم منتج نهائي

اليوم : التاريخ : / / ٢٠٠

الاتي بيانه البضاعة المسلمة الى مخزن المنتج النهائي للمكرونة و هي :-

م	الصف	النوع	الوحدة	العدد		ملاحظات
				بالارقام	كتابة	
1						
٢						
٣						
٤						
٥						
٦						
٧						
٨						
٩						
١٠						

استلمت انا /.....امين المخازن البضاعة الموضحة اعلاه في حاله جيده و اصبحت مسئولا عنها

المستلم :- الاسم:..... التوقيع:.....

رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/--- رقم الصفحة : 24/	إجراء التعبئة و التخزين و النقل و التداول و التسليم كود رقم MPC-17	شركة ميرنا للمكرونة
---	---	---------------------

بطاقة صنف											٤٠٠٪
النوع/الوحدة											
م	التاريخ	الرصيد	الوارد	المنصرف	البيان	م	التاريخ	الرصيد	الوارد	المنصرف	البيان
39						1					
40						2					
41						3					
42						4					
43						5					
44						6					
45						7					
56						8					
57						9					
58						10					
49						11					
50						12					
51						13					
52						14					
53						15					
54						16					
55						17					

رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/--- رقم الصفحة : 24/	إجراء التعبئة و التخزين و النقل و التداول و التسليم كود رقم MPC-17	شركة ميرنا للمكرونة
---	---	---------------------

الرصيد المعبأ						٤٠٪ □ □		
ملاحظات	ميرنا فاخر		ميرنا				الصفن	
	معبأ		سائب		معبأ			
	كرتونة علب 8كجم	كرتونة 10كجم	شكارة 30 كجم	باكيت 10 كجم	باكيت 8كجم	كرتونة 8 كجم		
							إسباتي	1
							إسباتي	2
							ترسة	3
							خرزة 5م	4
							سوسته	5
							شعرية	6
							قلم	7
							قرفعة	8
							لسان	9
							مرمرية 7م	10
							مقصوعة 9م	11
							هلالية	12
							ودعة	13
							مقصوعة ملساء 8 م	14
								15
								16
							الإجمالي بالعدد	
							الإجمالي بالطن	
مدير الإنتاج		رئيس قسم التغليف				أمين المخزن		
صورة للسيد/رئيس مجلس الإدارة □ صورة للسيد/ مدير الإنتاج □ صورة إلى إدارة المبيعات □								

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التعبئة و التخزين و النقل و التداول و التسليم كود رقم MPC-17	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/--- رقم الصفحة : 24/
---------------------	---	---

سند شحن		FP1705
تحريرا في 200 / /		
متعهد النقل: رقم السيارة: اسم السائق: رخصة القيادة: رقم البطاقة العائليه/ الشخصيه: صادرة من: واردة من: بتاريخ: 200 / / جهة تسليم البضاعة: رقم بوليصة المتعهد:		
اسم الصنف	الكميه بالكرتونه عدد	ملاحظات
إسباكتي		
مقصوصة		
مرمرية		
هلالية		
قلم		
قوقعة		
شعرية		
سوسته		
لسان		
ترسة		
ودع		
إسباكتي		
خوزة		
الاجمال		

استلمت انا السائق كمية المكرونة الموضحة عالية و جميع العبوات بحالة سليمة و جيدة و اتعهد بتوصيلها الى الجهة المنقوله لها بحالتها ووزنها و عددها دون نقص او زيادة او تغيير في المواصفات و اصبحت مسئولاً عنها حين تسليمها.

المستلم الاسم: التوقيع:
 استلمت انا مندوب جهة الاستلام الحمولة الموضحة عاليه
 ملاحظات عن حالة الحمولة عند الورد..... اسم مندوب جهة الوصول:
 الاسم: التوقيع: رقم البطاقة:

شركة ميرنا للمكرونة إجراء التعبئة و التخزين و النقل و التداول و التسليم كود رقم MPC-17	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 24/
--	--

مذكرة خروج بوابه

٤٣ % □ □

وحدة:-

التاريخ:- 200 / /

عدد	الكمية		الصف	اسم العميل	اسم السائق	وسيلة النقل	رقم سند الشحن	رقم اذن الصرف
	كيلو	طن						
		الجملة						

امين المخزن:.....

رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 24/	إجراء التعبئة و التخزين و النقل و التداول و التسليم كود رقم MPC-17	شركة ميرنا للمكرونة
--	---	---------------------

بيان حركة مخزن الخامات والمبيعات		٤-□□□
عن يوم		الموافق / /
البيان	الكمية	
	طن	كيلو جرام
وارد الدقيق		
منصرف الدقيق		
رصيد الدقيق حتى الساعة الثامنة صباحا يوم / /		
وارد السيمولينا		
منصرف السيمولينا		
رصيد السيمولينا حتى الساعة الثامنة صباحا يوم / /		
مبيعات مكرونة ميرنا		
مبيعات مكرونة ميرنا فاخر		
إجمالي مبيعات المكرونة		
مدير الإنتاج		أمين المخزن
صورة إلى إدارة الحسابات		☐

شركة ميرنا للمكرونة إجراء التعبئة و التخزين و النقل و التداول و التسليم كود رقم MPC-17	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 24/
--	--

٤٠٪ □ □ □ يومية تستيف و تحميل المخزن عن يوم الموافق / / 200								
مقابلة السيد /								
م	رقم السيارة	الكمية بالطن				المبلغ المستحق		ملاحظات
		دقيق	مكرونة	عجينة	رابش	مليم	جنيه	
الاجمالي								
فقط و قدره (..... لا غير)								

شركة ميرنا للمكرونة التعبئة و التخزين و النقل و التداول و التسليم كود رقم MPC-17	إجراء رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 24/
--	---

اذن تسليم بضاعه مرتجعه بيان البضاعة المرتجعه من السيد العميل / بتاريخ ٢٠٠ / / و المسلمنه الى قسم التعبئة للتصرف و هى :-						
م	الصف	النوع	الوحدة	العدد		ملاحظات
				بالارقام	كتابة	
1						
٢						
٣						
٤						
٥						
٦						
٧						
٨						
٩						
١٠						

المستلم :-

الاسم :

التوقيع:

رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/--- رقم الصفحة : 24/	إجراء التعبئة و التخزين و النقل و التداول و التسليم كود رقم MPC-17	شركة ميرنا للمكرونة
---	---	---------------------

بيان تشغيل بضاعه مرتجعہ										٤٠٪ □ □ □
بيانات التشغيل				بيانات البضاعة المرتجعة						
تحويل الى صفه اخرى	رابش	طحن	تعبئه	التاريخ	الكميه		الوحدة	النوع	الصف	م
					كتابة	عدد				
										1
										٢
										٣
										٤
										٥
										٦
										٧

و قد تم اضافة الاصناف التى تم تعبئتها ببيان انتاج القسم يوم الموافق 200 / /

الوردية :

رئيس القسم مدير الجودة..... مدير الانتاج.....

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التعبئة و التخزين و النقل و التداول و التسليم كود رقم MPC-17	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 24/
---------------------	---	--

بيان بالاعمال و التوقفات لقسم التعبئة الخط القصير				٤٠٪ □ □ □ □
الورديه:..... من :..... الى :..... اليوم:..... الموافق: / / ٢٠٠				
ماكينه ١ نوع المنتج:..... الصنف:.....				
قراءة العداد في بداية الورديه:..... قراءة العداد في نهاية الورديه:.....				
م	بيان بالاعمال و التوقفات	من	الى	القائم بالعمل
ماكينه ٢ نوع المنتج:..... الصنف:.....				
قراءة العداد في بداية الورديه:..... قراءة العداد في نهاية الورديه:.....				
م	بيان بالاعمال و التوقفات	من	الى	القائم بالعمل
المشغل	رئيس القسم أو الورديه الورديه	المستول الفني لقسم التغليف	مدير الانتاج	

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التعبئة و التخزين و النقل و التداول و التسليم كود رقم MPC-17	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/--- رقم الصفحة : 24/
---------------------	---	---

بيان بالاعمال و التوقفات لقسم التعبئة الخط الطويل				٤٠٪ □ □ □
الورديه:..... من :..... الى :..... اليوم:..... الموافق: / / ٢٠٠				
نوع المنتج:.....				
الصف:.....				
قراءة العداد في بداية الورديه:..... قراءة العداد في نهاية الورديه:.....				
م	بيان بالاعمال و التوقفات	من	الى	القائم بالعمل
المشغل	رئيس القسم أو الورديه الورديه	المستول الفني لقسم التغليف	مدير الانتاج	

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التعبئة و التخزين و النقل و التداول و التسليم كود رقم MPC-17	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/--- رقم الصفحة : 24/
---------------------	---	---

FP1717 رصيد مستلزمات التعبئة و التغليف اليوم التاريخ: / / 200									
بلاستيك ميرنا					بلاستيك ميرنا فاخر				
المقاس	النوع	الوزن	عدد الزلات	الوزن بالكيلو	ملاحظات	المقاس	النوع	الوزن	عدد الزلات
٢٠ ٢٨.٥	لسان-ترسه-خرزه					٢٠ ٢٨.٥	لسان-ترسه		
٢٢.٥ ٢٨.٥	هلاليه-شعريه-مرمرية					٢٢ ٢٢	اسباجتي-اسباجتي		
٢٥ ٢٨.٥	قوقعه-مقصوصه-قلم					٢٢.٥ ٢٨.٥	هلاليه-شعريه-مرمرية-خرزه		
٢٢ ٢٢	اسباجتي-اسباجتي					٢٥ ٢٨.٥	مقصوصه		
٢٨ ٢٨.٥	سوسته					٢٨ ٢٨.٥	قوقعه-قلم		
						٢٠ ٢٨.٥	سوسته		
كرتونه ميرنا					كرتونه ميرنا فاخر				
١٨.٥ ٢٩.٥ ٢٥.٥	مرمرية					١٦ ٢٦.٥ ٢٩.٥	لسان-ترسه-خرزه		
١٨ ٢٩.٥ ٢٤	هلاليه-شعريه					٢٦ ٢٠ ٥٠	سوسته - ودعه		
١٩.٥ ٢٩.٥ ٢٧.٥	مقصوصه					٢٢.٥ ٢٩.٥ ٤١	مقصوصه- قوقعه- قلم		
٢١ ٢٩.٥ ٢٧.٥	قوقعه-قلم					١٩ ٢٠ ٤٠	هلاليه-شعريه-مرمرية		
٢١ ٢٠ ٤٢	سوسته					١١ ٢٨ ٢٥	اسباجتي-اسباجتي		
١٦.٥ ٢٧.٥ ٢٠	ترسه								
١٥ ٢٧.٥ ٢٠	لسان								
١١ ٢٩ ٢٤	اسباجتي-اسباجتي								
١٧.٥ ٢٩.٥ ٢١	خرزه								
باكيت بلاستيك					شريط طباعة ماكينة تغليف				
٢٥ ٢٥	لسان-ترسه-خرزه					خط قصير	خط طويل		
٧٠ ٢٥	هلاليه- مقصوصه -مرمرية					الكميه:	الكميه:		
٨٠ ٢٥	قلم					المورد:	المورد:		
٩٠ ٢٥	سوسته- ودعه								
٤٨٨ ٦٦ م	سولتيب ميرنا					٤٨٨ ٦٦ م	سولتيب ميرنا فاخر		
امين المخزن					رئيس قسم التعبئة و التغليف				
					مدير الانتاج				

رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 8 /	اجراء مراقبة أعمال المعاييرة كود رقم MPC-18	شركة ميرنا للمكرونة
--	--	---------------------

الباب السابع والعشرين

إجراء مراقبة أعمال المعاييرة

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : الوظيفة : مدير الجودة التوقيع :	الاسم : الوظيفة : ممثل الاداره التوقيع :	الاسم : الوظيفة : رئيس مجلس الاداره التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار : عدد الصفحات : ٨	ختم ضبط الوثائق	

رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 8 /	اجراء مراقبة أعمال المعايرة كود رقم MPC-18	شركة ميرنا للمكرونة
--	---	---------------------

27-1 الغرض : وضع إجراء موثق ومعتمد لمراقبة عمليات المعايرة وتحديد الأجهزة / الماكينات التي يلزم معايرتها دوريا. 27-2 مجال التطبيق : أجهزة مراقبة الجودة / الإنتاج / الإدارة الهندسية التي تحتاج إلى معايرة وكذا معدات القياس. 27-3 المسؤولية : ٢٧-٣-١ مدير الجودة. ٢٧-٣-٢ مديري ورؤساء الأقسام التي توجد بها أجهزة تحتاج إلى معايرة. ٢٧-٣-٣ إدارة الصيانة الميكانيكية/ الكهربائية. 27-4 النماذج المستخدمة : ٢٧-٤-١ خطة المعايرة السنوية ٢٧-٤-٢ القائمة الرئيسية للأجهزة / معدات القياس نموذج رقم (٤*٣*٣). ٢٧-٤-٣ ملصقات المعايرة نموذج رقم (٤*٣*٣). ٢٧-٤-٤ ملصقات (غير صالح للعمل) نموذج رقم (٤*٣*٣). 27-5 الإجراءات : ٢٧-٥-١ يقوم رئيس كل قسم بأعداد قائمة بالأجهزة والمعدات التي تحتاج إلى معايرة دورية (نموذج ٤*٣*٣). ٢٧-٥-٢ يسجل بالقائمة رقم مسلسل ، اسم الجهاز / المعدة ، الرقم الكودي ، مكان تواجد الجهاز / المعدة ، حالة الصلاحية ، موعد المعايرة التالية. ٢٧-٥-٣ يقوم رئيس كل قسم وبوضع خطة لمعايرة الأجهزة.

رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/--- رقم الصفحة : 8 /	اجراء مراقبة أعمال المعايرة كود رقم MPC-18	شركة ميرنا للمكرونة
---	---	---------------------

٢٧-٥-٤ لتحديد فترات المعايرة فإنه يتم الاستعانة بكتالوج الجهاز أو المعدة ، تعليمات الشركة الصانعة ، الخبرة السابقة. ٢٧-٥-٥ يراعى في وضع الخطة عدم تغيب أكثر من جهاز من نفس النوع أو عدد كبير منها ، مما يعوق أداء العمل في القسم. ٢٧-٥-٦ تسلم القوائم لمدير الجودة. ٢٧-٥-٧ يضع مدير الجودة خطة معايرة شاملة للشركة كلها خارجيا و داخليا. ٢٧-٥-٨ يتم التعاقد مع جهة معتمدة لإجراء المعايرات للأجهزة التي تحتاج معايرة خارجية. ٢٧-٥-٩ بالنسبة للمعايرات الخارجية ، يتم الاتصال بالجهة المتعاقدة معها قبل الموعد بأسبوعين على الأقل. ٢٧-٥-١٠ يطلب من جهة المعايرة الخارجية شهادة للمعايرة في كل مرة وتحفظ بملف خاص في إدارة الجودة. ٢٧-٥-١١ في جميع الحالات ، يتم تثبيت ملصق " حالة المعايرة " على كل جهاز . ٢٧-٥-١٢ يمنع منعاً باتاً العبث أو محاولة ضبط الأجهزة المعايرة من قبل جميع أفراد الشركة حتى لا يؤثر ذلك على حالة المعايرة ودقة الجهاز. ٢٧-٥-١٣ يتم تداول وتخزين الأجهزة المعايرة بطريقة تضمن سلامتها والحفاظة على دقتها. ٢٧-٥-١٣ يتم إدخال تاريخ المعايرة الفعلي في جدول خطة المعايرة. ٢٧-٥-١٤ يقوم مدير الجودة أو من يخوله من المفتشين بالتفتيش على حالة المعايرة للأجهزة / المعدات في جميع الأقسام.
--

رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 8 /	اجراء مراقبة أعمال المعايرة كود رقم MPC-18	شركة ميرنا للمكرونة
--	---	---------------------

٢٧-٥-١٤ يكون لكل جهاز يعاير داخليا دفتر للمعايرة ، وتتم المعايرة تبعاً لتعليمات المعايرة الموثقة والمعتمدة لكل جهاز / معدة. 6-27المراجع : المواصفات القياسية للأيزو ١٠ ١١ لعام ٢٠٠٠ .

رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 8 /	اجراء مراقبة أعمال المعايرة كود رقم MPC-18	شركة ميرنا للمكرونة
--	---	---------------------

FP1804 خارج نطاق الخدمة -: المعدة -: رقم الكود -: السبب FP1803 حالة المعايرة -: المعدة -: الكود بتاريخ المعايرة : - / - / -: توقيع القائم بالمعايرة تاريخ المعايرة القادمة : - / - /

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التفتيش و الاختبار كود رقم MPC-19	رقم الإصدار/التعديل : /ا . تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : - / - / -- رقم الصفحة : / ..
---------------------	---	--

الباب الثامن والعشرين

إجراء التفتيش و الاختبار

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم :..... الوظيفة : مراقب جودة التوقيع :	الاسم : الوظيفة : مدير الجودة التوقيع :	الاسم : الوظيفة : ممثل الاداره التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار : عدد الصفحات: 10		ختم ضبط الوثائق

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التفتيش و الاختبار كود رقم MPC-19	رقم الإصدار/التعديل : / ١ . تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : - / - / -- رقم الصفحة : / ٠٠
---------------------	---	---

الفحص (٤٠٠±٤٠) .

٢- التفتيش على قطع الغيار:- تتم بواسطة الصيانة و أمين المخزن المختص للتأكد من مطابقتها للمواصفات المطلوبة و ذلك بالتفتيش الظاهري و إثبات ذلك في مستند الفحص (٤٠٠±٤٠) .

٣- التفتيش على الدقيق و السيمولينا:- يتم التفتيش على صلاحية الدقيق من عدمه حسب المواصفة القياسية رقم (١٢٥١) و ذلك في سجل التحليل الكيميائي للخامات (٤٠٠±٤٠) وكذلك يتم التفتيش على صلاحية السيمولينا من عدمه حسب المواصفة القياسية رقم (١٤٤٩) و ذلك في سجل التحليل الكيميائي للخامات .

٢٨-٥- التفتيش أثناء العمليات

١- يتم التأكد من مقطع المكرونة و الكل العام و اللون من المرحلة الأولى للإنتاج و بدون سحب عينات (فحص ظاهري) و يتم إبلاغ المسئول عن التشغيل في حالة وجود أى مخلفه للمواصفات الظاهرية لعلاج العيب و يجب الالتزام بالمواصفات الظاهرية التالية :- مقطع بللورى- الطول المناسب - عدم وجود تشوه - عدو وجود بقع بيضاء- تناسب الطول و الحجم و الشكل .

٢- يتم سحب عينات (٤٠٠ جم) من المجفف الابتدائي والمستوى الأول من المجفف للخط الطويل كل ساعتين في حالة عدم استقرار الخط فقط وكذلك من المجفف الابتدائي للخط القصير كل ساعة و عمل اختبار الرطوبة على السريع و تدوين النتائج أولا بأول في تقرير متابعة الإنتاج للخط (٤٠٠±٤٠)

٣- يتم سحب عينات (٤٠٠ جم) من المبرد للخطين الطويل و القصير و عمل اختبار الرطوبة و يتم إثبات النتيجة في نموذج تقرير التحليل الكيميائي للإنتاج (٤٠٠±٤٠) و كذلك تدوين النتائج أولا بأول في تقرير متابعة الإنتاج للخط (٤٠٠±٤٠) (٤٠٠±٤٠) .

٤- يتم إرسال صورة يومية إلى الإنتاج من نموذج (٤٠٠±٤٠) و يحفظ الأصل بمراقبة الجودة.

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التفتيش و الاختبار كود رقم MPC-19	رقم الإصدار/التعديل : / ١ . تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : - / - / -- رقم الصفحة : / ٠٠
---------------------	---	---

٢٨-٥-٣ التفتيش النهائي على المنتج

١- بناء على النتائج السابقة يتم تحديد درجة المكرونة أولى أو ثانية بمعرفة مراقب الجودة و تمييزها بالصوامع حسب إجراء التمييز «١» ؛ وفيما يلي مقارنة بين الدرجة الأولى والثانية للمكرونة :-

مكرونة درجة أولى	مكرونة درجة ثانية
مقطع بلورى	مقطع طباشيرى
كهرمانية اللون	شاحبة اللون أو رمادية اللون
خالية من البقع بأنواعها المختلفة	بقع بيضاء أو بنية أو سوداء
ناعمة الملمس	خشنة الملمس
مستوية	منبعجة
يوجد اختلاف فى الأطوال	لا يوجد اختلاف فى الأطوال
خالية من التشققات والتشريحات والكسر	المكرونة بها تشققات وتشريحات وبها كسر
جميع نتائج الاختبارات المعملية للمكرونة تقع فى الحدود المسموحة المدونة فى المواصفات القياسية للمكرونة ٢٨٦ لعام ١٩٨٨ .	حيود فى نتائج الاختبارات المعملية للمكرونة عن المواصفات المدونة فى المواصفات القياسية للمكرونة ٢٨٦ لعام ١٩٨٨ .

٢- يقوم مراقب الجودة بالتفتيش على الأكياس بعد التعبئة للتأكد من طريقة الغلق و تاريخ الصلاحية و الوزن بطريقه واضحة و للتأكد مره أخرى من مواصفات المكرونة الظاهرية .

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التفتيش و الاختبار كود رقم MPC-19	رقم الإصدار/التعديل : /١ . تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : - / - / - رقم الصفحة : / ٠٠
---------------------	---	---

٣- التفتيش الدوري على المخزون :-

يتم مره شهريا للتفتيش على المخزن و المخزون من حيث طريقة الرص و توارىخ الصلاحية و كذلك نظافة المخزن و خلوه من القوارض و الحشرات .و ذلك تبعا للإجراء (١٠١١) و يتم التدوين على نموذج التفتيش الدوري على المخزون (١٠١١-٤) .

٤- في حالة وجود عدم تطابق في اى من المراحل السابقة يتم التعامل معها طبقا للإجراء (١٠١١-١)

28-6 المراجع : -المواصفات القياسية للأيزو ١١١١ لعام ٢٠٠٠ .

رقم الإصدار/التعديل : /ا . تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : - / - / - رقم الصفحة : .. /	إجراء التفتيش و الاختبار كود رقم MPC-19	شركة ميرنا للمكرونة
---	---	---------------------

٤٠

التفتيش الدوري على المخزون

التاريخ: - / /

م	عناصر التفتيش	النتيجة		الإجراء التصحيحي المطلوب عمله	متابعة الإجراء التصحيحي	
		مطابق	غير مطابق		تم	لم يتم

يعتمد من مدير الجودة

القائم بالتفتيش

الاسم:.....

الاسم:.....

التوقيع:.....

التوقيع:.....

رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 8 /	إجراء المراجعات الداخلية كود رقم □□□ □□	شركة ميرنا للمكرونة
--	---	---------------------

الباب التاسع والعشرين

إجراء المراجعات الداخلية

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : الوظيفة : مدير الجودة التوقيع :	الاسم : الوظيفة : ممثل الاداره التوقيع :	الاسم : الوظيفة : رئيس مجلس الاداره التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار : عدد الصفحات : ٧ :		ختم ضبط الوثائق

رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 8 /	إجراء المراجعات الداخلية كود رقم □□□□ : ٣١	شركة ميرنا للمكرونة
--	--	---------------------

29-1 الغرض

وضع نظام وتحديد مسؤوليات تخطيط وتنفيذ المراجعات الداخلية بهدف التحقق من :-
 ٢٩-١- أن أنشطة الجودة و الهاسب و نتائجها تتطابق مع المتطلبات المخططة.
 ٢٩-١- أفعالية تطبيق نظام الجودة و الهاسب بالشركة.
 29-2 مجال التطبيق : جميع أنشطة الجودة و الهاسب بالشركة بكافة الإدارات والأقسام.

29-3 المسؤولية :

٢٩-٣١ رئيس مجلس الإدارة.

٢٩-٣-٢ ممثل الإدارة.

٢٩-٣-٣ مدير الجودة.

29-4 التعريفات : تنقسم المراجعات الداخلية إلى نوعين :-

٢٩-٤-١ مراجعة مخططة : هذا النوع من المراجعات يكون معروفا مسبقا طبقا لخطة المراجعات الداخلية.

٢٩-٤-٢ مراجعة غير مخططة : هذا النوع من المراجعات غير مخطط مسبقا ولكن يتم تنفيذه عند حدوث حالات عدم مطابقة مفاجئة ومؤثرة و يتم تقريرها بواسطة ممثل الاداره.

29-5 النماذج المستخدمة :

٢٩-٥-١ الخطة النصف سنوية للمراجعات الداخلية نموذج رقم (□□□□٤٣) .

٢٩-٥-٢ قائمة المراجعة الداخلية نموذج رقم (□□□□٤٣) .

29-6 الإجراءات :

رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 8 /	إجراء المراجعات الداخلية كود رقم □□□□ : ٣١	شركة ميرنا للمكرونة
--	--	---------------------

٢٩-٦-١ 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) وتراجع الخطة من السيد ممثل الإدارة وتعتمد من السيد رئيس مجلس الاداره وترسل صورة منها بعد الاعتماد إلى جميع الإدارات / الأقسام.

٢٩-٦-٢ 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 .

٢٩-٦-٣ 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 الوارد بها ملاحظات عدم المطابقة في التقارير السابقة.

د- تنفيذ خطة المراجعة في مواعيدها المحددة بالخطة .

و- تحديد حالات عدم المطابقة والاتفاق عليها مع الجهة المراجع عليها.

٢٩-٦-٤ تنفيذ المراجعة :

١- يقوم مدير الجودة بالتنبيه على الجهة التي ينفذ عليها المراجعة بتاريخ المراجعة وتوقيتها وأسماء المراجعين طبقاً لخطة المراجعة المرسلة إلى الإدارات و الأقسام.

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء المراجعات الداخلية كود رقم □□□□ : ٣١	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 8 /
---------------------	--	--

٢- يقوم رئيس فريق المراجعة بعمل افتتاحية المراجعة بين المراجعين والمراجع عليهم للتعارف وشرح الغرض من عملية المراجعة وترتيبات المراجعة.

٣- بعد استكمال جميع الوثائق الخاصة بالمراجعة يقوم فريق المراجعين بتنفيذ عملية المراجعة كالاتي :-

- عرض الأسئلة والاستفسارات على المراجع عليهم استرشادا بقوائم المراجعة الداخلية طبقا للنموذج (□□□□٤٣).

- زيارة للموقع ومراجعة السجلات والوثائق المختلفة للتحقق من الإجابات.

- 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.

- يقوم كل مراجع بتسجيل حالة عدم المطابقة التي يراها.

- 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 :

(أ) قائمة المراجعة الداخلية نموذج (□□□□٤٣) .

(ب) حالات عدم التطابق .

٧- يتم التوقيع على قائمة المراجعة من مدير الجهة المراجع عليها ورئيس

رقم الإصدار/التعديل : 0/1	إجراء	شركة ميرنا للمكرونة
تاريخ الإصدار :	المراجعات الداخلية	
تاريخ التعديل : --/--/--	كود رقم □□□ □□	
رقم الصفحة : 8 /		

فريق المراجعة.

٢٩-٦-٥ 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.

٢٩-٦-٦ يقوم مدير الجودة بمتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية المطلوبة.

٢٩-٦-٧ يقوم مدير الجودة بعرض ملخص تقارير المراجعات الداخلية للجودة على السيد ممثل الإدارة قبل اجتماع مراجعات الإدارة العليا بأسبوع على الأقل.

٢٩-٦-٨ يتم إرسال نسخة من تقرير المراجعة الداخلية من مدير الجودة إلى السيد/ رئيس مجلس الاداره.

٢٩-٦-٩ يتم حفظ نتائج المراجعات الداخلية وتقاريرها بملف خاص لدى مدير الجودة طبقا لما جاء في إجراء ضبط سجلات الجودة كود رقم (□□□ □□؛).

29-7 المراجع : المواصفات القياسية للأيزو 9001 لعام 2000 .

رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 8 /	إجراء المراجعات الداخلية كود رقم □□□□ :	شركة ميرنا للمكرونة
--	---	---------------------

الخطة النصف سنوية للمراجعات الداخلية				
			التاريخ / /	الإعداد
الاعتماد				
التاريخ الفعلي	التاريخ المخطط	بنود المراجعة	فريق المراجعة	الإدارة/القسم المراجع عليها

التوقيع:
 الاسم:
 الوظيفة: ممثل الإدارة

التوقيع:
 الاسم:
 الوظيفة: مدير الجودة

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء الإجراءات التصحيحية / الوقائية / حالات عدم المطابقة كود رقم MPC-21	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار:..... تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 7 /
---------------------	---	--

الباب الثلاثون

إجراء الإجراءات التصحيحية / الوقائية / حالات عدم المطابقة

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم :..... الوظيفة : مدير الجودة التوقيع :	الاسم : الوظيفة : ممثل الإدارة التوقيع :	الاسم : الوظيفة : رئيس مجلس الإدارة التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار : عدد الصفحات : ٧		ختم ضبط الوثائق

رقم الإصدار/التعديل : 0/1	إجراء	شركة ميرنا للمكرونة
تاريخ الإصدار:.....	الإجراءات التصحيحية /الوقائية/حالات عدم المطابقة	
تاريخ التعديل : --/--/--	كود رقم MPC-21	
رقم الصفحة : 7 /		

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء الإجراءات التصحيحية / الوقائية / حالات عدم المطابقة كود رقم MPC-21	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار:..... تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 7 /
---------------------	---	--

30-1 الغرض : وضع إجراء لتوصيف أسلوب تطبيق الإجراءات التصحيحية و الوقائية و التعامل مع حالات عدم المطابقة.

30-2 المجال التطبيق : جميع الأقسام .

30-3 المسؤولية

٣- أ ممثل الإدارة .

٣- ب مدير الجودة .

٣- ج جميع الإدارات / الأقسام.

30-4 النماذج المستخدمة :

٤- أ نموذج حالة عدم التطابق / الإجراء التصحيحي / الإجراء الوقائي (٤") .

٤- ب سجل متابعة حالات عدم التطابق / الإجراء التصحيحي / الإجراء الوقائي (٤") .

30-5 الإجراءات :

٥-٠٠ أ إجراءات التعامل مع حالات عدم التطابق .

أ- حالات عدم التطابق يتم اكتشافها أثناء مراحل عمليات الإنتاج بالمصنع ابتداء من مرحله تحديد مطالب العميل و حتى تنفيذ الإنتاج و البيع كالتالي:-

- في حالة وجود حالة عدم مطابقة بالنسبة للمنتج في مراحل الإنتاج المختلفة نتيجة فحص العينات ، يقوم مراقب الجودة بإثبات مظاهر حالة عدم التطابق على نموذج متابعة الإنتاج (٤") و يتم إبلاغ المختص على نموذج (٤") لاتخاذ الإجراءات المناسبة و كذلك بالنسبة للخامات.

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء الإجراءات التصحيحية /الوقائية/حالات عدم المطابقة كود رقم MPC-21	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار:..... تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 7 /
---------------------	--	--

- في حالة وجود حالة عدم تطابق في نظام الجودة تم تحديدها خلال المراجعات الداخلية أو إجراءات العمل اليومية. يقوم مكتشف الحالة بتحديد حالة عدم المطابقة و إرسالها إلى مدير مراقبة الجودة لاتخاذ اجراءات التعامل معها أو عمل الإجراءات التصحيحية و ذلك على نموذج (٤-٥).
- في حالة وجود شكوى عميل و التي يتم استقبالها من العميل مباشرة أو عن طريق إدارة البيع أو الإدارات الأخرى في المصنع ، يقوم مدير الجودة بتحرير نموذج (٤-٥)

٢-٥-٢ الإجراءات التصحيحية

١- في حالة الاتفاق على عمل إجراء تصحيحي / وقائي يقوم مدير الجودة بالاتفاق على الإجراء المطلوب.

٢- يتم تحديد المسئول عن التنفيذ الذى يوقع على ذلك والاتفاق على ذلك و يتم الاتفاق على التاريخ اللازم للتنفيذ وذلك باستخدام النموذج (٤-٥) و ترسل منه صورته إلى السيد/ رئيس مجلس الاداره.

٣- يقوم مدير الجودة بمتابعة تنفيذ الإجراء التصحيحي / الوقائي وذلك باستخدام السجل (٤-٥).

٤- يقوم مدير الجودة بدراسة تأثير الإجراءات التى تمت مع توضيح ذلك واتخاذ القرار المناسب ومراجعته مع ممثل الاداره.

٢-٥-٣ الإجراءات الوقائية

١- في حالة وجود ما يستدعى اتخاذ إجراء وقائي وذلك نتيجة للخبرات المكتسبة في جميع أقسام الشركة يتم تقديم طلب إجراء وقائي على نموذج (٤-٥) ويقدم إلى مدير الجودة.

رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار:..... تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 7 /	إجراء الإجراءات التصحيحية /الوقائية/حالات عدم المطابقة كود رقم MPC-21	شركة ميرنا للمكرونة
--	--	---------------------

- ٢-بعد موافقة ممثل الإدارة ومدير الجودة يتم اتخاذ اعتماد الإجراء المقترح وتحديد الإدارة المسؤولة عن التنظيم والتوقيت المناسب لذلك.
- ٣-يتولى مدير الجودة متابعة التنفيذ ومدى فاعلية الإجراء الوقائي المتخذ باستخدام نفس النموذج
- 25-6 المراجع : المواصفات القياسية للأيزو 1001 لعام 2000 .**

رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار:..... تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 7 /	إجراء الإجراءات التصحيحية /الوقائية/حالات عدم المطابقة كود رقم MPC-21	شركة ميرنا للمكرونة
--	--	---------------------

حالة عدم المطابقة / الإجراء التصحيحي / الإجراء الوقائي FP 2101	
رقم الحالة :	الإدارة / القسم :
التاريخ: / /	سبب تحديد حالة عدم التطابق :.....
وصف الحالة:	
أسم محدد الحالة	التوقيع :.....
السبب الجذري لحالة عدم المطابقة :	
المدير المختص :	مدير الجودة:.....
الإجراء التصحيحي / الوقائي :	
المسئول عن التنفيذ :.....التوقيت المقترح :	
المتابعة ومدى فاعلية الإجراء و تأثيره على الوثائق :	
مدير الجودة التوقيع	ممثل الإدارة التوقيع:

رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار:..... تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 7 /	إجراء الإجراءات التصحيحية /الوقائية/حالات عدم المطابقة كود رقم MPC-21	شركة ميرنا للمكرونة
--	--	---------------------

سجل متابعة حالات عدم المطابقة / الإجراء التصحيحي / الإجراء الوقائي

ملاحظات	تاريخ الإنهاء		الإجراء المتخذ	السبب الجذري	ملخص حالات عدم المطابقة / الوقائية	م
	الوقت	اليوم				

رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/--- رقم الصفحة : 5 /	إجراء التحسين المستمر كود رقم MPC-22	شركة ميرنا للمكرونة
---	--	---------------------

الباب الواحد والثلاثون

إجراء التحسين المستمر

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : الوظيفة : مدير الجودة التوقيع :	الاسم : الوظيفة : ممثل الاداره التوقيع :	الاسم : الوظيفة : رئيس مجلس الاداره التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار : عدد الصفحات : ٥	ختم ضبط الوثائق	

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التحسين المستمر كود رقم MPC-22	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 5 /
---------------------	--	--

31-1 الغرض :

وضع نظام موثق لتحديد المسؤوليات وضمان التحسين المستمر و عمل الدراسات الاحصائية بالشركة .

31-2 مجال العمل : جميع الأنشطة المتعلقة بنظام الجودة الأيزو ٩٠٠١ لعام

31-3 المسؤولية :

٣١-٣ -ارئيس مجلس إدارة الشركة.

٣١-٣ -ممثل الإدارة لنظام الجودة.

٣١-٣ -إدارة الجودة.

٣١-٣ -مديرو الإدارات ورؤساء الأقسام.

31-4تعريفات : لا يوجد.

31-5النماذج المستخدمة : لا يوجد.

31-6الإجراءات :

31-6-1 التحسين المستمر لنظام الجودة :

١- تقوم إدارة الجودة بالشركة بالتخطيط لأعمال المراجعات الداخلية لنظام الجودة الأيزو ٩٠٠١

لعامبهدف التقييم الأدائي لأداء نظام الجودة المطبق وتحديد أى انحرافات موجودة تخص

تطبيق نظام الجودة بإدارات الشركة المختلفة- راجع إجراء المراجعات الداخلية للجودة رقم ١٠١

. (□□)

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التحسين المستمر كود رقم MPC-22	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 5 /
---------------------	--	--

٢- يتم وضع الإجراءات التصحيحية المناسبة لحالات عدم المطابقة الواردة بتقارير المراجعات الداخلية وتقوم إدارة الجودة بالتحقق من تنفيذ هذه الإجراءات التصحيحية بفاعلية في التوقيتات المطلوبة لضمان التحسين المستمر في أداء نظام إدارة الجودة للشركة.

٣- يقوم السيد ممثل الإدارة بتقديم المقترحات الخاصة بتطوير أداء نظام الجودة بالشركة إلى الإدارة العليا كمدخل أساسي من مدخلات مراجعة الإدارة العليا لنظام الجودة - راجع إجراء مراجعة الإدارة لنظام الجودة رقم (١٠٠١) - حيث يتم اعتماد وتخصيص الموارد المطلوبة لتحقيق هذه المقترحات من قبل رئيس مجلس الاداره .

31-6-2 التحسين المستمر للمنتجات

١- تقوم إدارة الجودة بمراجعة حالات عدم المطابقة الخاصة بالمنتجات لتقرير مدى الحاجة لإصدار الإجراءات التصحيحية المناسبة لحالات عدم المطابقة المتكررة أو ذات الأهمية الخاصة.

٢- تقوم إدارة الجودة بمتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية الصادرة بخصوص المنتجات الغير مطابقة وذلك ضمانا لتنفيذ هذه الإجراءات بالفاعلية المطلوبة والتحقق من فاعلية هذه الإجراءات وذلك من خلال التأكد من عدم تكرار حالات عدم المطابقة بعد تنفيذ الإجراءات التصحيحية المطلوبة.

٣- جميع شكاوى العملاء يتم إصدار إجراءات تصحيحية لها بعد عمل الدراسة الفنية للوصول إلى السبب الجذري لحالات عدم المطابقة الواردة بالشكاوى ومعالجتها بإصدار الإجراء التصحيحي الذى يضمن عدم تكرار هذه الشكاوى مرة أخرى . راجع إجراء مراجعة العقود والمحلي/الخارجية رقم (١٠٠١) .

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء التحسين المستمر كود رقم MPC-22	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 5 /
---------------------	--	--

٣١-٦-3 تحسين العمليات

١- يقوم السادة مديرو الإدارات بتحديد العمليات التي تتم داخل إدارتهم ووضعها على الشكل خريطة تدفق (٤٤) يحدد تسلسل هذه العمليات داخل الإدارة.

٢- يقوم السادة مديرو الإدارات بتحديد مدخلات ومخرجات كل عملية من العمليات الواردة في البند السابق كما يتم تحديد أيضا خطوات كل عملية من العمليات ويمكن الإشارة إلى تعليمات العمل المستخدمة.

٣- يقوم السادة مديرو الإدارات / رؤساء الأقسام بقياس ومتابعة كفاءة هذه العمليات والعمل على تطويرها ويتم ذلك بتحديد أهداف الجودة داخل القسم / الإدارة التي يمكن أن تؤدي إلى تحقيق هذا التحسين المطلوب راجع إجراء تخطيط أهداف الجودة رقم (٣١)

31-6-4 لضمان تحقيق البنود السابقة بفاعلية يتم تجميع البيانات المناسبة و تحليلها و عمل الدراسات الإحصائية لاتخاذ الإجراء المناسب الذي يؤدي إلى التحسين المطلوب.

٣١-٦-٥ جميع العاملين بالشركة لهم الحق في اقتراح أى إجراء وقائي في أى مجال من مجالات أنشطة نظام الجودة للأيزو ٩٠٠١ لعام ٢٠٠٠. بما يحقق ضمان منع حدوث حالات عدم المطابقة المتوقع حدوثها سواء أكان ذلك للمنتجات أو لأنشطة نظام الجودة الأخرى .

31-7 المراجع : المواصفات القياسية للأيزو 9001 لعام 2000 .

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء الصيانة كود رقم: MPC-23	رقم الإصدار/التعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ٦٦ /
---------------------	----------------------------------	---

الباب الثاني والعشرين

إجراء الصيانة

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم :	الاسم :	الاسم :
الوظيفة : مدير الصيانة الكهربائي	الوظيفة : مدير الصيانة الميكانيكية	الوظيفة : ممثل الاداره
التوقيع :	التوقيع :	التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار : عدد الصفحات : ٦٦		ختم ضبط الوثائق

شركة ميرونا للمكرونة	إجراء الصيانة كود رقم: MPC-23	رقم الإصدار/التعديل : ١ / . تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ٦٦ /
----------------------	----------------------------------	---

[illegible]

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء الصيانة كود رقم: MPC-23	رقم الإصدار/التعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ٦٦ /
---------------------	----------------------------------	---

32-1 الغرض :

وضع إجراء موثق لصيانة وإصلاح المعدات الإنتاجية والخدمية.

32-2 مجال التطبيق :

جميع الماكينات الإنتاجية والخدمية.

32-3 المسؤولية :

٣-٣-٢ - إمديري الصيانة الميكانيكية و الكهربائييه.

٣-٣-٢ - المهندسين المختصين.

32-4 النماذج المستخدمة :

٣٢-٤-١ نموذج الخطة السنوية للصيانة الكهربائييه عن عام... نموذج رقم (٣٢-٤-١).

٣٢-٤-٢ نموذج الخطة السنوية للصيانة الميكانيكية عن عام.... نموذج رقم (٣٢-٤-٢).

٣٢-٤-٣ الصيانة اليومية/الأسبوعية/الشهرية/السنوية نموذج رقم (٣٢-٤-٣).

٣٢-٤-٤ نموذج إصلاح أعطال نموذج رقم (٣٢-٤-٤).

٣٢-٤-٥ بيان أعطال نموذج رقم (٣٢-٤-٥).

٣٢-٤-٦ طلب تشغيل بالورش الداخلية نموذج رقم (٣٢-٤-٦).

٣٢-٤-٧ طلب تشغيل بالورش الخارجية نموذج رقم (٣٢-٤-٧).

٣٢-٤-٨ سجل الأعمال المنفذة بالورش الخارجية نموذج رقم (٣٢-٤-٨).

32-5 الإجراءات :

32-5-1 الصيانة الوقائية

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء الصيانة كود رقم: MPC-23	رقم الإصدار/التعديل : ١ / تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ٦٦ /
---------------------	----------------------------------	---

- ١- تحدد مواعيد ونوعية وطرق الصيانة من كتالوجات الماكينات / الأجهزة والخبرة السابقة.
- ٢- تحديد ميعاد نوع الصيانة للمعدات الكهربائي طبقا للخطة السنوية والمعتمدة على النموذج (٤٠) و تنفذ شهريا أما الفعلي فيثبت اليوم الذي تم التنفيذ فيه أما الصيانة الميكانيكية فتثبت في نموذج (٤٠) .
- ٣- تنفيذ إجراءات الصيانة طبقا لتعليمات الصيانة المعتمدة من الكتالوجات.
- ٤- متابعة تشغيل المعدة بعد إنتهاء إجراءات الصيانة.
- ٥- يتم تسجيل ما تم في النموذج المعد لذلك وحفظه بإدارة الصيانة على النموذج رقم (٤٠) .

32-5-2 إصلاح الأعطال :-

- ١- يتم إبلاغ إدارة الصيانة / رئيس الوردية بنوع العطل عن طريق القسم / الوردية الطالب على النموذج المعد لذلك نموذج رقم (٤٠) .
- ٢- يقوم أفراد الصيانة/ رئيس الوردية بإصلاح العطل وتسجيل ما قام به على نفس النموذج السابق.
- ٣- يتم اعتماد الإصلاح من مدير الصيانة وذلك على نفس النموذج ثم يتم حفظ الأصل بإدارة الصيانة و يتم إرسال صورة للقسم/ الوردية الطالب.
- ٤- عند الحاجة للإصلاح داخل الورشة الداخلية يتم ذلك على نموذج (٤٠) و باعتماد مدير الصيانة و في حالة الحاجة لعمل الإصلاح باى ورشه خارجية يتم ذلك على نموذج (٤٠) و بموافقة مدير الصيانة و باعتماد مدير المصنع . و يتم عمل متابعة للإصلاح في الورش الخارجية بمعرفة مدير الصيانة و ذلك على نموذج (٤٠) .

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء الصيانة كود رقم: MPC-23	رقم الإصدار/التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ٦٦ /
---------------------	----------------------------------	---

٥- يتم عقد اجتماع شهري مع مسؤولي الصيانة لمتابعة تحليل الأعطال الشهرية واتخاذ ما يلزم في حالة الضرورة .

٦- يتم إعداد بيان أعطال للماكينات يدون به جميع الأعطال وكذلك أى تغييرات تتم على نموذج () () () () .

32-6 مرفقات:

٣٢-٦-١ خريطة تدفق لإجراء إصلاح الأعطال مرفق (١) .

٣٢-٦-٢ خريطة تدفق لإجراء الصيانة الوقائية مرفق (٢) .

32-7 المراجع : المواصفة القياسية الأيزو ١٠٠١ لعام ٢٠٠٠

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء الصيانة كود رقم: MPC-23	رقم الإصدار/التعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ٦٦ /
---------------------	----------------------------------	---

٤٠ □ □

نموذج الإصلاح

التاريخ : / / القسم الطالب :
المطلوب :

رئيس القسم /الوردية: مستلم نموذج الإصلاح :

القائم بالإصلاح :
الإجراء الذى تم :
ما تم صرفه :
رقم طلب الصرف :

مدير الصيانة
الاسم /
التوقيع /
التاريخ : / /

شركة ميرنا للمكرونة إجراء الصيانة كود رقم: MPC-23 رقم الإصدار/التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ٦٦ /	
--	--

□□□□ "ع

الخطة السنوية للصيانة الوقائية الميكانيكية

عن عام إدارة الصيانة

القسم/الوحدة/الخط :-

نقطة الصيانة	مكان الصيانة	نوع الصيانة	نوع الزيت/الشحم	الكمية لتر/جم	الزمن المخطط	ملاحظات

إعداد

مدير الصيانة

الاسم:

التوقيع:

اعتماد

ممثل الاداره

الاسم:

التوقيع:

شركة ميرنا للمكرونة كود رقم: MPC-23 إجراء الصيانة	رقم الإصدار/التعديل : ١ / ٠ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ٦٦ /
---	---

طلب تشغيل بالورش الخارجية			
الوحدة :- القسم الطالب :- التاريخ :-			
م	بيان بالعمل المطلوب	الكمية المطلوبة	الجهة المنفذة

اسم مسلم العمل :-

إدارة/ قسم :-

رأى الصيانة :-

يعتمد مدير الصيانة

يعتمد مدير المصنع

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء الصيانة كود رقم: MPC-23	رقم الإصدار/التعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ٦٦ /
---------------------	----------------------------------	---

□! □
 الوحدة :- القسم الطالب :- التاريخ :-

سجل الأعمال المنفذة بالورش الخارجية

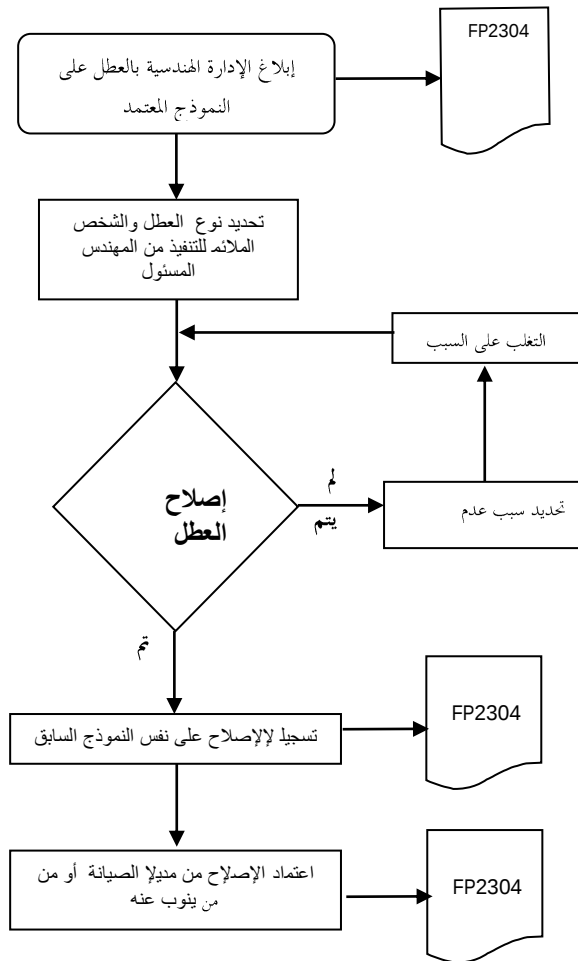
م	بيان بالعمل المطلوب	تاريخ إرسال العمل	تاريخ استلام العمل	الكمية المنفذة	سعر الوحدة		السعر الإجمالي		الجهة المنفذة
					ج	ق	ج	ق	

الوظيفة: مدير الصيانة
 التوقيع :

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء الصيانة كود رقم: MPC-23	رقم الإصدار/التعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ٦٦ /
---------------------	----------------------------------	---

مرفق (أ)

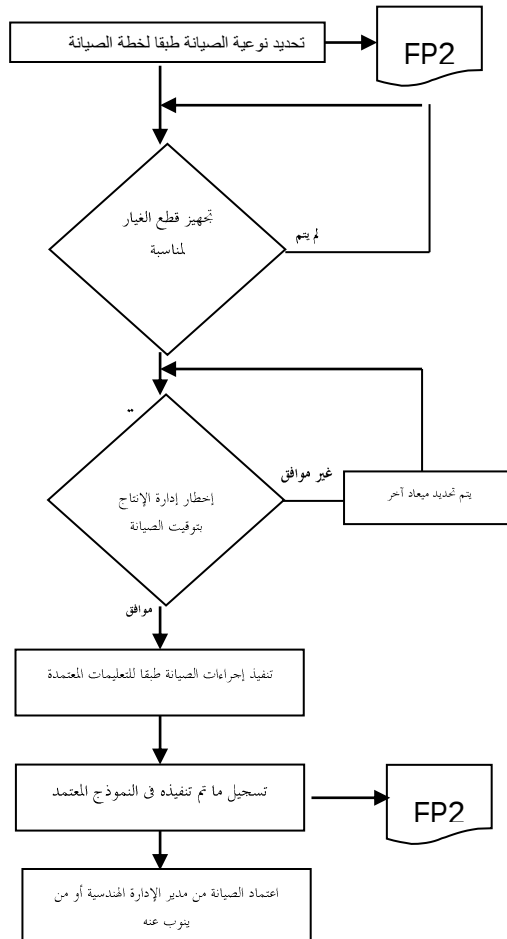
1- خريطة التدفق لإجراء إصلاح الأعطال :



شركة ميرنا للمكرونة	إجراء الصيانة كود رقم: MPC-23	رقم الإصدار/التعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : ٦٦ /
---------------------	----------------------------------	---

مرفق (٢) .

خريطة تدفق لإجراء الصيانة الوقائية



رقم الإصدار/التعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٧ /	إجراء مراجعة الإدارة لنظام الجودة كود رقم MPC-24	شركة ميرنا للمكرونة
---	--	---------------------

الباب الثالث والثلاثون

إجراء مراجعة الإدارة لنظام الجودة

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : :	الاسم : :	الاسم : :
الوظيفة : مدير الجودة	الوظيفة : ممثل الإدارة	الوظيفة : رئيس مجلس الإدارة
توقيع :	التوقيع :	التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار : عدد الصفحات : 7	ختم ضبط الوثائق	

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء مراجعة الإدارة لنظام الجودة كود رقم MPC-24	رقم الإصدار/التعديل : ٠/١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٧/
---------------------	--	--

33-1 الغرض :

وضع نظام موثق لتحديد المسؤوليات وكيفية تنفيذ مراجعات الإدارة العليا لنظام الجودة.

33-2 مجال التطبيق :

عناصر نظام الجودة () = ٧ المطبق بجميع إدارات الشركة.

33-3 المسؤولية :

٢-٢-٢ ممثل الإدارة.

٢-٢-٢ مدير الجودة.

٢-٢-٢ السادة مديرو الإدارات ورؤساء الأقسام.

33-4 المرافقات : لا توجد

33-5 النماذج المستخدمة :

٢-٢-٥ ١ أجندة اجتماع المراجعة نموذج رقم () " ٤

٢-٢-٥ ٢ سجل متابعة التوصيات نموذج رقم () " ٤

33-6 الإجراءات :

٢-٢-٦ ١ يقوم السيد ممثل الإدارة بالدعوة لاجتماع مراجعة الإدارة مرتين سنويا (مرة كل ستة أشهر) على أن تعقب إحدى المراجعات الداخلية إن أمكن.

٢-٢-٦ ٢ يقوم السيد ممثل الإدارة بتحديد الموضوعات التي سيتم مناقشتها باستخدام نموذج أجندة اجتماع المراجعة رقم () " ٤.

٢-٢-٦ ٣ يقوم السيد مدير الجودة بتقديم تقرير يشمل ملخص نتائج المراجعة الداخلية السابقة إلى السيد ممثل الإدارة.

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء مراجعة الإدارة لنظام الجودة كود رقم MPC-24	رقم الإصدار/التعديل : ٠ / ١ تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : / / رقم الصفحة : ٧ /
---------------------	--	---

أجندة اجتماع مراجعة الإدارة FP2401 تاريخ الاجتماع : / / اجتماع رقم : الحاضرون :			
-1	-2		
-3	-4		
-5	-6		
-7	-8		
جدول الاجتماع :			
م	الموضوع	المسئول	التوقيت
١	نتائج المراجعات الداخلية / الخارجية	مدير الجودة	
٢	مردود العملاء	مدير المبيعات	
٣	أداء العمليات ومطابقة المنتجات	مدير الجودة	
٤	متابعة ما تم من قرارات في الاجتماع السابق	ممثل الإدارة	
٥	التغييرات المؤثرة على نظام الجودة	ممثل الإدارة	
٦	موقف الإجراءات التصحيحية والوقائية	مدير الجودة	
٧	التوصيات المقترحة لتحسين الأداء	ممثل الإدارة	
ممثل الإدارة الاسم / التوقيع /			

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء ضبط واردات العملاء كود رقم MPC-25	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 4 /
---------------------	---	--

الباب الرابع والثلاثون
إجراء ضبط واردات العميل

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم :	الاسم :	الاسم :
الوظيفة : مدير الجودة	الوظيفة : ممثل الاداره	الوظيفة : رئيس مجلس الاداره
التوقيع :	التوقيع :	التوقيع :
نسخة رقم ()		
تاريخ الإصدار :	ختم ضبط الوثائق	
عدد الصفحات : ٤		

شركة ميرنا للمكرونة	إجراء ضبط واردات العملاء كود رقم MPC-25	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 4 /
---------------------	---	--

٤٤- الغرض : - إنشاء نظام موثق للرقابة علي توريدات العملاء طبقا لمتطلبات البند رقم ٧-

٥-٤ من المواصفة القياسية العالمية ISO 9001:2015

34-2 مجال التطبيق :

يطبق هذا الإجراء علي الإدارات التالية :- المخازن و الإنتاج و الجودة

43-3 المسؤولية : السادة مديري الإدارات ورؤساء الأقسام المذكورة أعلاه

34-4 النماذج المستخدمة : قائمة حصر نماذج الرقابة علي توريدات العميل (٤ ")

34-5 الإجراءات :

٤٤-٥ - اطبقا لمتطلبات التعاقد ونظام العمل مع العميل المتعاقد قأن مسئولية مدير الجودة حصر

جميع النماذج المطبقة داخل الادارات المعنية علي النموذج رقم ٤-٣ و توزيعها علي هذه الإدارات

كلا فيما يخصه واستخدامها بالتنسيق مع نماذج نظام الجودة بالشركة .

٥-٤٤-٥ ٢ يقوم كل مدير إدارة بتطبيق الإجراءات التالية كلا فيما يخصه :-

التخطيط و السيطرة على العملية الانتاجيه	٤-٣
التعبئة و التخزين و النقل و التداول و التسليم	٤-٣
مراقبة الإنتاج و التفتيش	٤-٣
السيطرة على حالات عدم التطابق / الإجراءات التصحيحية و الوقائية	٤-٣

شركة ميرنا للمكرونة إجراء ضبط واردات العملاء كود رقم MPC-25	رقم الإصدار/التعديل : 0/1 تاريخ الإصدار : تاريخ التعديل : --/--/-- رقم الصفحة : 4 /
--	--

FP2501

قائمة نماذج الرقابة علي ممتلكات العميل

التاريخ: - / - /

إدارة / قسم

م	اسم النموذج	رقم الإصدار	ملاحظات

مدير الجودة

الاسم :

توقيع :

الباب الخامس والثلاثون

تفعيل نظام الأيزو والماسب

35-1 المراجعات الداخلية

المراجعات الداخلية لنظام الجودة لفحص ومعرفة ه نظام الجودة يطبق بطريقة صحيحة وبفعالية 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 ركب أو مركوب فإذا كان فعالا كان مركوبا كالحصان وإذا كان ركباً 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 ... ٢٢٢
- 3- مراجعات خارجية (مراجعة الطرف الثالث) وتتم بواسطة أحد الشركات المتخصصة في المراجعات الداخلية مثل شركة . ٢٢٢، ٢٢٢

35-2 المراجعون الداخليون

المراجع الداخلي هو شخص تم تأهيله لمراجعة نظام الجودة ويمكن أن يعمل في أي عمل بالمنظومة سواء كان رئيساً أو مروباً وفيما يلي فعاليات ومسؤوليات 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 ويحدد الملاحظات من واقع عدم التطابق مع الإجراءات المدونة ويخبرها للمراجع عليه .

٥- يتق اله تعالى في المراجعة فلا يغالى في الملاحظات الموجودة ولا يقلل منها قدر الإمكان .

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

ب- يختار أعضاء الفريق ويحدد خطة المراجعة وتاريخ المراجعة وقوائم 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 مايلي :-

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 ويراجع كلا منهم للإدارة الأخرى .

35-3 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 أثّرت 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 ؟

وبأخذ 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 المكرونة الذي نحن بصدد

أولا قائمة التحقق على إدارة الجودة والماسب :-

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 ٤٧٠٠٠٠ ؟

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 ب ٥٠٠ ؟

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 مروراً 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 طبقاً لإجراء ضبط السجلات ؟

ج- إجراء تعيين فريق الهاسب

- ١- هل يوجد فريق هاسب مؤهل ؟
- ٢- هل يوجد قرار تعيين فريق الهاسب معتمد من رئيس مجلس الإدارة ؟
- ٣- هل فريق الهاسب يغطي جميع التخصصات و ماهي تخصصات أعضاء الفريق ؟
- ٤- هل فريق الهاسب ذو خبرة ومعتمد ومدرب على متابعة تفعيل نظام الهاسب ؟
- ٥- أين نماذج اجتماعات فريق الهاسب ؟
- ٦- هل توجد تسجيلات دالة على عمل برامج تدريبية لفريق الهاسب ؟
- ٧- هل هذه البرامج تغطي أساسيات الهاسب وأساسيات التحليل الكيميائي والميكروبيولوجي ؟
- ٨- هل تم عمل تدريبات ميدانية على نظام الهاسب ؟
- ٩- كيف يتم حفظ التسجيلات المختلفة لفريق الهاسب ؟ هل طبقا لإجراء ضبط السجلات ؟

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

- ١- ما هي وسائل وعناصر للقياس عند كل نقطة من نقاط التحكم الحرجة ؟
- ٢- هل يوجد تحديد لمعدلات المتابعة والقياس ؟
- ٣- هل توجد تسجيلات دالة على عمليات المراقبة والتحكم في نقاط التحكم الحرجة ؟
- ٤- 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 ؟
- ٥- أين التسجيلات الدالة على حدوث حالات الحيود للمنتجات عن الحدود القصوي وما هي القرارات المتخذة في تلك الحالات ؟

- ٦- أرني ماذا عن عمليات تحليل مكامن الخطورة وتحديد النقاط الحرجة ؟
- ٧- كيف يتم مراجعة مدخلات العملية الإنتاجية أرني ذلك ؟

خ- إجراء المراجعات الداخلية MPC-20

- ١- أين خطة المراجعات الداخلية للنصف الأول من هذا العام أطلعني عليها ؟
- ٢- هل تشمل جميع الإدارات داخل الشركة ؟
- ٣- هل خطة المراجعات معتمدة من رئيس مجلس الإدارة ؟
- ٤- هل فريق المراجعين مدربين ومؤهلين للقيام بكافة أنشطة المراجعات الداخلية وماهي الدور التي تلقوها ؟
- ٦- أطلعني على الإخطارات المرسلة 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 ؟
- ١٠- هل يوجد تقرير مجمل عن المراجعات الداخلية ؟
- ١١- هل يتم مراجعة الأفعال التصحيحية ومتابعة تنفيذه أرى 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 ٤-٣-٣ ؟
- ٢- هل هذه القائمة مسجل عليها جميع البيانات مثل الرقم المسلسل ؟
- ٣- هل توجد خطة سنوية للمعايرة على نموذج ٤-٣-٣ ؟
- ٤- هل توجد تسجيلات دالة على إجراء المعايرة مثل شهادات المعايرة ؟
- ٥- هل يتم تميز الأجهزة بملصقات تدل على دلالة سريان معاييرها 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 ٤-٣-٣ ؟
- 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 ٤-٣-٣ ؟
- 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 □□□□؟

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

ز- إجراء تمييز وتتبع 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؟

- ٥- هل يوجد أمر توريد مرسل الى الموردين على نموذج ٤-١١؟
 - ٦- هل يوجد صورة من محضر الأصناف في إدارة المشتريات لتقييم المورد على أساسه؟
 - ٧- هل يوجد سجل حديث للموردين المعتمدين على نموذج ٤-١٢؟
 - ٨- هل يتم تقييم للمورد عن إجمالي أوامر التوريد الموردة من عنده كل نصف سنة وذلك لاعتماده في السجل على نموذج ٤-١٣؟
- ثالثا قائمة التحقق على إدارة المبيعات :-**
- أ- إجراء مراجعة العقود المحلية والخارجية MPC-12
 - ١- هل توجد قائمة بأسماء الموزعين المتعلقة بهم؟
 - ٢- هل توجد مراجعة للعقود الخاصة بالعملاء السابقين على النموذج ٤-١٤؟
 - ٣- هل تم متابعة أوامر التوريد؟
 - ٤- هل يتم إرسال الطلبات اليومية للمبيعات إلى المخازن على نموذج ٤-١٥؟
 - ٥- هل تم الدخول في مناقصات خلال الفترة السابقة؟
 - ٦- عند فتح المظاريف فني ومالي هل تم تسجيل
 - ٧- موقف الشركات المنافسة ماليا وفنيا حتى يتحسن وضع الشركة في المناقصات التالية على نموذج ٤-١٦؟

- ٨- هل يتم مراجعة عقود التصدير على نموذج ٤-١٧؟
- ٩- هل يتم متابعة عقود التصدير؟
- ١٠- هل يوجد تقرير تقييم لأوامر التوريد التي تم الانتهاء من تنفيذها؟
- ١١- هل يتم تحليل نتائج استطلاع رأى العملاء؟

ب _ تعليمات عمل المبيعات WI-12-001

- ١- هل توجد خطة سنوية للمبيعات؟
- ٢- هل توجد خطة شهرية للمبيعات؟
- ٣- هل تم عمل تقرير شهري متضمن فيه مقارنة إجمالي المبيعات بالخطة المستهدفة؟
- ٤- هل التقرير الشهري متضمن تحليل للمبيعات الخاصة بالشهر؟
- ٥- هل يتم عمل متابعة تنفيذ الخطة الشهرية من خلال التقارير الأسبوعية؟
- ٦- هل توجد تقارير المشرفين لمتابعة أنشطة المنافسين؟
- ٧- هل يتم عمل تحليل يومي لأداء المندوبين؟

رابعا قائمة التحقق على ممثل الإدارة:-

أ- إجراء مراجعة الإدارة MPC-24

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

ب- إجراء تخطيط أهداف الجودة MPC-13

- ١- هل توجد أهداف جودة خاصة للشركة قابلة للقياس ومحددة المسؤوليات ؟
- ٢- هل أهداف الجودة متوافقة مع سياسة الشركة .
- ٣- هل يوجد لدى كل إدارة أهداف الجودة معتمدة على نموذج □: □؟
- ٤- هل يوجد لدى كل إدارة برنامج زمني لمتابعة تحقيق أهداف الجودة على نموذج □: □؟
- ٥- هل توجد نسخة لدى ممثل الإدارة من نموذج متابعة أهداف الجودة □: □؟

ت- إجراء تدبير الموارد MPC 10

- ١- هل توجد تسهيلات دالة على عمل تقرير بالأماكن الشاغرة لكل إدارة بشكل دوري كل ٣ شهور ؟
- ٢- هل يوجد ملف كامل لكل عامل يحتوي على مسوغات تعيينه ؟
- ٣- هل توجد تسجيلات دالة على متابعة التجهيزات المطلوبة للأقسام والإدارات وصيانة الموجودات بشكل دوري ؟
- ٤- هل محدد على الهيكل التنظيمي المعد للمصنع احتياج كل إدارة للعمال المطلوبة ؟
- ٥- 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 ٤-١ ؟
- ٤- هل يوجد لكل منتج بطاقة صنف نموذج ٤-١ ؟
- ٥- هل يوجد بيان بالرصيد المعبأ يوميا بانتظام نموذج ٤-١ ؟
- ٦- عند عملية البيع هل يوجد نموذج سند الشن ومذكرة الخروج من البوابة ؟
- ٧- هل يتم خصم الكمية المباعة من بطاقة الصنف نموذج (٤-١) ؟
- ٨- هل يتم إعداد بيان بحركة مخزن الخامات والمبيعات يوميا نموذج ٤-١ ؟
- ٩- هل في الفترة السابقة تم حدوث ارتجاع لبضاعة ؟
- ١٠- هل تم عمل إذن ارتجاع لهذه البضاعة على نموذج ٤-١ ؟
- هل يتم إجراء تشغيل للبضاعة المرتجعة على النموذج ٤-١ ؟
- 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 ٤-١ ؟
- ١٥- هل يوجد بيان برصيد مستلزمات التعبئة يوميا ؟
- ١٦- هل يوجد بطاقة صنف لكل مواد التعبئة والتغليف على نموذج ٤-١ ؟
- ١٧- هل يوجد بيان بتوقعات ماكينات التعبئة وأسبابها ؟

سابعا قائمة التحقق على الشؤون الإدارية

أ - إجراء التدريب MPC-11

- ١- هل نموذج الاحتياجات التدريبية ٤-١ 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 ٤-١ ؟
- ٤- هل توجد سجلات دالة على تدريب العاملين مثل شهادات التدريب ؟
- ٥- هل سجل تدريب كل موظف كامل البيانات على نموذج ٤-١ ؟
- ٦- هل تم عمل تقييم الدورات التدريبية لإدارة المشتريات من المتدربين على نموذج ٤-١ ؟
- ٧- هل تم تقييم لجهات التدريب طبقا لإجراء المشتريات وتقييم الموردين الشركات ٤-١ ؟

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 لحصر السجلات نموذج □□□□؟
- 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 الجلسة 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 وممثلي الإدارة المراجع عليها .
- ٣- يعرض أسئلة مختصرة وواضحة .

٤- ولا يأخذ بحالات عدم التطابق إلا ذات الأدلة الملموسة .

وينبغي على المراجع فيه تحقيق مايلي :-

١- إخبار العاملين في إدارته بأهداف الجودة ومجال المراجعة على الإدارة .

٢- تعيين عضو مسئول من الإدارة لمراقبة 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 والتوقعات 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 1- 8؛ وحالات عدم تطابق بسيطة - " v؛ 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 إجراءات 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 يبدوا 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 المسئولين 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 الوقت - 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 :-

١- الوقت اللازم لتنفيذ الإجراءات التصحيحية .

٢- 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 .

٣- مدى خطورة حالات عدم التطابق في جودة المنتج .

٤- 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 مراجعة داخلية على مصنع غذائي

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

١- 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 (٤-١) 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

٤-□□□□

التاريخ / /

الإدارة/القسم المراجع عليها	فريق المراجعة	بنود المواصفة	التاريخ الفعلي	التاريخ الفعلي
الجودة و متطلبات الهاسب		5.3,5.4.1,5.5.1,8.4,4.2.3, 4.2.4		
الشئون الإدارية		5.3,5.5.1,6.2.2,7.4.1		
المبيعات		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		
الصيانة الكهربائية و الميكانيكية		5.3,5.4.1,5.5.1,4.2.4,7.1, 7.5.1,7.5.2,7.4.1		
ممثل الإدارة		5.3,5.5.1,4.2.4,5.4.1,5.6.2		
المشتريات و المخازن		5.3,5.5.1,4.2.4,7.4.1,7.4.2, 7.4.3,		...
الإنتاج والتعبئة		5.3,5.5.1,4.2.4,5.4.1,7.5.5, 8.2.3,8.2.4,8.3		

الإعداد

الوظيفة: مدير الجودة

الاسم:

التوقيع:

الاعتماد

الوظيفة: ممثل الإدارة

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 منو حتى

تحريرا 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 .
- 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 المرسلة 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 كالاتي :-
 - أ- عرض الأسئلة والاستفسارات على المراجع عليهم استرشاداً بقوائم المراجعة الداخلية طبقاً 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 :- الشؤون الإدارية

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

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

** يذكر النقاط السلبية والإيجابية و الموضوعات المتعلقة 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 (٤-١).

(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 كالآتي :-

١- عدد حالات عدم التطابق ٢٧ حالة.

٢- عدد الملاحظات ١٧ ملاحظة.

و كان توزيع حالات عدم التطابق كالتالي :-

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

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
١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢	١٣	١٤	١٥	١٦	١٧	١٨	١٩	٢٠	
-																				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	مشتريات ومخازن
١٥				١	٣	٤			٢		١	١	١					١	١	مبيعات
١									١											شئون إدارية
٢٧	١			٢	١	٩	٢	٤	٢	٢		٣	١	١				٦	٢	الإجمالي

مدير الجودة

35-5 تفعيل الإجراءات التصحيحية والوقائية

- ١- يتم التوقيع على قائمة المراجعة من مدير الجهة المراجع عليها ورئيس فريق المراجعة.
- ٢- 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.
- ٣- في حالة الاتفاق على عمل إجراء تصحيحي / وقائي يقوم مدير الجودة بالاتفاق على الإجراء المطلوب.
- ٤- تاريخ اللازم للتنفيذ وذلك باستخدام النموذج رقم ٤-١ و ترسل منه صورته إلى السيد/ رئيس مجلس الإدارة.
- ٥- يقوم مدير الجودة بمتابعة تنفيذ الإجراء التصحيحي / الوقائي وذلك باستخدام السجل رقم ٤-٢).
- ٦- يقوم مدير الجودة بدراسة تأثير الإجراءات التي تمت مع توضيح ذلك واتخاذ القرار المناسب ومراجعته مع ممثل الإدارة.
- ٧- في حالة وجود ما يستدعي اتخاذ إجراء وقائي وذلك نتيجة للخبرات المكتسبة في جميع أقسام الشركة يتم تقديم طلب إجراء وقائي على نموذج رقم ٤-٣) ويقدم إلى مدير الجودة.
- ٨- بعد موافقة ممثل الإدارة ومدير الجودة يتم اتخاذ اعتماد الإجراء المقترح وتحديد الإدارة المسؤولة عن التنظيم والتوقيت المناسب لذلك.
- ٩- يتولى مدير الجودة متابعة التنفيذ ومدى فاعلية الإجراء الوقائي المتخذ باستخدام نفس النموذج وفيما يلي نموذج لحالة عدم مطابقة .
- ١٠- يقوم مدير الجودة بعرض ملخص تقارير المراجعات الداخلية للجودة على السيد ممثل الإدارة قبل اجتماع مراجعات الإدارة العليا بأسبوع على الأقل.

رقم الحالة : الإدارة / القسم : الشؤون الإدارية.....
التاريخ: سبب تحديد حالة عدم التطابق : مراجعة داخلية.....
وصف الحالة: عدم وجود بطاقات التوصيف الوظيفي.....
أسم محدد الحالة : التوقيع :

المدير المختص :

مدير الجودة:

إجراء تصحيحي.....

يتم التنبيه على المسئول.....

قرار التصرف في حالة عدم المطابقة : لتاريخ:

الإجراء التصحيحي / الوقائي :
 يتم التنبيه على المسؤول
 المسئول عن التنفيذ :
 التوقيت المقترح :

تم التنفيذ

ممثل الإدارة

35-6 تفعيل مراجعة الإدارة لنظام الجودة

١- يقوم السيد ممثل الإدارة بالدعوة لاجتماع مراجعة الإدارة مرتين سنويا (مرة كل ستة أشهر) على أن تعقب إحدى المراجعات الداخلية إن أمكن.

٢- يقوم السيد ممثل الإدارة بتحديد الموضوعات التي سيتم مناقشتها باستخدام نموذج أجندة اجتماع المراجعة رقم ()

٣- يقوم السيد مدير الجودة بتقديم تقرير يشمل ملخص نتائج المراجعة الداخلية السابقة إلى السيد ممثل الإدارة.

4- يقوم السيد ممثل الإدارة بتجهيز تقرير عن مدى فاعلية تطبيق نظام الجودة $\square \square \square = 7\%$ مسترشداً بتقرير مدير الجودة على أن يشتمل التقرير على نقاط القوة و الضعف بالنسبة لنظام الجودة وكذلك مقترحات التحسين.

0- يجب أن تشمل أجندة الاجتماع على الموضوعات التالية :

- نتائج المراجعات الداخلية.
 - مردود العملاء
 - أداء العمليات ومطابقة المنتجات.
 - موقف الإجراءات التصحيحية والوقائية.
 - متابعة قرارات الاجتماعات السابقة.
 - التغييرات التي يمكن أن يكون لها تأثير على نظام الجودة.
 - التوصيات المقترحة لتحسين أداء النظام.
- ٧- يتم تسجيل وقائع اجتماع مراجعة الإدارة مع عرض التوصيات المقررة.
- ٨- يجب أن تشمل نتائج اجتماع مراجعة الإدارة لنظام الجودة على النقاط الآتية :-
- توصيات بخصوص تحسين فاعلية نظام إدارة الجودة وعملياته.
 - تحسين المنتجات فيما يتعلق بمتطلبات العملاء.
 - الاحتياجات اللازمة من الموارد.
- ٩- يتم الاحتفاظ بالتسجيلات الخاصة بمراجعة الإدارة لنظام الجودة طبقاً لما جاء في إجراء ضبط تسجيلات الجودة رقم (١٠٥).
- ١٠- يقوم السيد مدير الجودة بتنفيذ الإجراءات / التوصيات الخاصة بنتائج المراجعة باستخدام نموذج سجل متابعة التوصيات رقم (١٠٦).

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

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

جدول الاجتماع :

م	الموضوع	المسئول	التوقيت
١	نتائج المراجعات الداخلية / الخارجية	مدير الجودة	.
٢	مردود العملاء	مدير المبيعات	.
٣	أداء العمليات ومطابقة المنتجات	مدير الجودة	.
٤	متابعة ما تم من قرارات في الاجتماع السابق	ممثل الإدارة	.
٥	التغييرات المؤثرة على نظام الجودة	ممثل الإدارة	.
٦	موقف الإجراءات التصحيحية والوقائية	مدير الجودة	.
٧	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 | 5- مدير الصيانة الكهربائية |
| 2- ممثل الإدارة | 6- مدير الصيانة الميكانيكية |
| 3- مدير الجودة | 7- مدير الشئون الإدارية |
| 4- مدير الإنتاج | 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 بالمتطلبات 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 9111 لعام 2000 و الهاسب مما يجعل المجموعة من طلائع المنتجين في مجال المكرونة على المستوى العالمي و الحلى .

2) نتائج المراجعات الداخلية / التجهيز للمراجعة الخارجية:-

عرض مدير الجودة إجراءات المراجعة الداخلية و التي تمت بواسطة مراجعين معتمدين داخليين 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 التطابق 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

35-7 نتائج مراجعة خارجية

الجدول ٣٦-١ يبين نقاط عدم التطابق ٢-١- و توصيات التحسين الخاصة بمراجعة خارجية رقم ١ .

الجدول 36-1

م	وصف الملاحظة	نوعية الملاحظة
١	لا يوجد ألوان مداخل ومخارج المنخل بأكواد الألوان أو بأي وسيلة أخرى وكذلك خط تغذية الدقيق و الفاكيوم والهواء المضغوط	توصية للتحسين
٢	فحص أجهزة كومبيوترات التشغيل بشكل دوري للتأكد من الكفاءة العملية	توصية للتحسين
٣	الصيانة الوقائية لمضخة الماء العمومية غير موجودة	١-١
٤	غير محدد قطع غيار المخزن كما هو مدرج في الإجراء ١١١١؛ على سبيل المثال الكونتكتور ١١١١ ٢ ، المتممات الحرارية	١-١
٥	كروت سجل الصنف ١١١١-٤ المستخدم غر الموجود في الإجراء	١-١
٦	لا يوجد تحليل للماء الداخل قبل خلطه في المعجن	١-١
٧	يوجد خطة هاسب واحدة للخط القصير والطويل لذا يجب تقسيمها	١-١
٨	يوجد منطقة خطورة طبيعية في منطقة المبرد للخط الطويل غير مأمنة	١-١
٩	مطلوب تقرير نهائي للمراجعة لإيضاح النتائج النهائية للمراجعة متضمنا فيها الإصدارات الايجابية والسلبية لكل قسم مراجع عليه أو منطقة عمل عملية	توصية للتحسين
١٠	مطلوب بطاقات وصف وظيفي في حصر سجلات التحكم ١١١١؛ بالأخذ في الاعتبار بيانات التحكم مثل الإصدار ورقم المراجعة والتواريخ	توصية للتحسين
١١	يجب إدراج برامج التدريب الحاصل عليها فريق العمل بالشركة من الشركة المصنعة وذلك في سجلات التدريب لكل موظف	توصية للتحسين

الجدول ٣٦-٢ يبين نقاط عدم التطابق ٢-١- و توصيات التحسين الخاصة بمراجعة خارجية رقم ٢ .

الجدول 36-2

م	نقاط عدم الملاحظة	نوعية الملاحظة
١	لا يوجد تسجيلات لاختبارات الميكروبيولوجية للمنتجات النهائية تبعا لمتطلبات المواصفة القياسية للمكرونة ٢٨٦ ولا يوجد تسجيلات لإثبات أن الدقيق المستخدم خالي من المبيدات ٢٨٧ ٧٧٢ ٢٨٨ والسموم ٢٨٩ = ٢٩٠ .	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 ٢٩١.	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 تضيق الورقة .	توصية للتحسين
٩	يجب تحديد الحد الأدنى للطلب من الموردين على كل وثيقة .	توصية للتحسين

35-8 المستندات والوثائق الخاصة بكل منسوبي النظام

يحتفظ كل إدارة ما يلي :-

- ١- إجراءات الجودة والهااسب الخاصة بالإدارة .
- ٢- جميع السجلات والوثائق الخاصة بالإدارة .
- ٣- سياسة الجودة للشركة توزع نسختين من سياسة الجودة والهااسب لجميع مديري الإدارات المختلفة أحدهما موثقة وتحفظ في ملف مستقل لكل إدارة والأخرى غير موثقة وتعلق في مكان يسهل على جميع منسوبي الإدارة بقراءتها والإلمام على محتوياتها .
- ٤- سجل ضبط الوثائق □□□□□ ويتولى على جمع بيانات الإجراءات الموجودة بالإدارة .
- ٥- سجل ضبط السجلات □□□□□
- ٦- بطاقة الوصف الوظيفي لمنسوبي الإدارة .
- ٧- نموذج طلب تحديد أهداف الجودة نموذج □□□□□
- ٨- أهداف الجودة للإدارة نموذج □□□□□
- ٩- نموذج قائمة أهداف الجودة بالشركة نموذج رقم (□□□□□) .
- ١٠- نموذج متابعة تحقيق أهداف الجودة نموذج رقم (□□□□□) .
- ١١- سجل الموردين المعتمدين نموذج رقم (□□□□□) .
- ١٢- تقييم عام لجميع الموردين المحليين خلال نصف سنوي نموذج رقم (□□□□□) .
- ١٣- جميع المواصفات الفنية الخاصة بالإجراء الخاصة بالإدارة ولا تختلف إدارة الجودة عن باقي الإدارات الأخرى إلا فيما يلي :-
- ١- قرارات تعيين مديري الإدارات المختلفة وممثل الإدارة
- ٢- البطاقات الوظيفية لجميع العاملين .
- ٣- الشهادات الصحية لكل العاملين .
- ٤- اجتماعات التحسين المستمر .
- ٥- جميع متطلبات المراجعة الداخلية والإجراءات التصحيحية ومراجعة الإدارة العليا .
- ٦- جميع المكاتبات من إدارة الجودة والهااسب والجهات الخارجية بخصوص المراجعات والمنح والمتابعة الفنية .
- ٧- الردود على شكاوى العملاء .
- ٨- اجتماعات فريق الهااسب .

- ٩- شهادات صلاحية مستلزمات التعبئة للمواد الغذائية .
- ١٠- شهادة صلاحية ماكينات التشغيل في إنتاج المواد الغذائية .
- ١١- نماذج إصدار أو إلغاء أو تعديل الوثائق □×□□
- 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 والتموس 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

يحفظ 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 يهما لإدارة الجودة والهاسب .

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 والماسب
ممثل الإدارة	مدير الجودة	مراقب جودة				0/1	MPC-01	إجراء تعيين فريق الماسب
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 الماسب
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 الماسب 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 الماسب
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	مدير الجودة	مدير الشؤون الإدارية				0/1	MPC-10	إجراء تدبير الموارد
ممثل الإدارة	مدير الجودة	مدير الشؤون الإدارية				0/1	MPC-11	إجراء التدريب
رئيس مجلس الإدارة	ممثل الإدارة	مدير المبيعات				0/1	MPC-12	إجراء مراجعة العقود اخلية و الخارجية
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 اخلية

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

مسئول الوثائق: التوقيع :-

مدير الجودة: التوقيع :-

التاريخ:

إدارة / قسم : الجودة — مراقبة الجودة

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 الهاسب 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 وموضعها	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 وإلغاء وتعديل الوثائق	مراقبة الجودة	مدير الجودة	عام
٧	الوثائق الملغاة	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 كيماويات و زجاجيات و أجهزه .
 - 4- تنظيم عمليات 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 كتأكيد جودة:-

- 1- التخطيط للمراجعات الداخلية و متابعة تنفيذها بداية من تجهيز الخطة و إخطار الإدارات و حتى الانتهاء من المراجعة الداخلية و تسجيلاتها 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 أجندة 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 وثائق :-

- 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 .

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم :	الاسم :	الاسم :- :
الوظيفة : مدير الجودة	الوظيفة : ممثل الإدارة	الوظيفة : رئيس مجلس الإدارة
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 ٩١١١ لعام ٢٠٠٠ و المناسب	دورات تدريبية	جميع العاملين عن طبيعة العمل بنظام الأيزو ٩١١١ لعام ٢٠٠٠ 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 FPI302

إدارة / الصيانة لعام

م	أهداف الجودة	الموارد المطلوبة	ملاحظات
1	تقليل زمن الأعطال الكلية في النصف الأول من هذا العام بمعدل ٠٠% عن العام الماضي	كوادر مؤهلة و قطع الغيار المطلوبة	

ملاحظة:- سيتم تحديد الموارد المطلوبة في أقرب فرصة.

مدير إدارة / الصيانة
التوقيع /

نموذج أهداف الجودة □□□□

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. منتصف 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 المكونة المنتجة مع الوصول بسعر البيع لسعر المنافسة في السوق العالمي ويعرف ذلك بدراسة السوق	

مدير إدارة / المبيعات

التوقيع /

قائمة أهداف الجودة بالشركة □□□□

لعام 2004

م	أهداف الجودة	الإدارة المسؤولة	توقيتات التنفيذ	
			مخطط	فعلي
١	الحصول على شهادة الايزو 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 :-

- ١- تحسين مستمر لنظام الجودة وهو يشتمل على جميع التعديلات التي تمت في النظام .
 - ٢- تحسين مستمر في المنتجات وذلك بظهور منتجات جديدة للشركة بالأسواق .
 - ٣- تحسين مستمر للعمليات وذلك بتغيير أو تعديل العمليات للوصول إلى منتج أكثر جودة .
- وفيما يلي تقرير التحسين المستمر لمصنع ميرنا للمكرونة في الفترة ما بين و والجدول بالذکر أنه لم يعرض في هذا التقرير إلا النوع الأول من التحسين وهو تحسين النظام فقط .

تقرير عن التحسينات التي تمت في نظام الجودة و الهاسب

من إلى

فيما يلي بيان بالتعديلات التي أجريت على نظام الجودة والهاسب من أجل تحسين وزيادة فاعلية النظام وذلك

في الفترة ما بين 1-7-2004 إلى 1-2-2005م :-

❖ إجراء التعبئة والتخزين والنقل والتداول MPC-17

تعديل النماذج (بيان بالأعمال و التوقفات لقسم التعبئة) بتاريخ ٣٠-١-٢٠٠٥ .

❖ إجراء الصيانة MPC23

تعديل الصفحة 15/4 يستبدل الاجتماع الشهري للصيانة بتقرير شهري بتاريخ 1-2-2005 .

❖ إجراء العمليات الإنتاجية MPC-15

إصدار جديد إصدار 0/3 بتاريخ 1-1-2005 و تم فيه ما يلي :-

- 1- إلغاء النماذج FP1510,FP1511 والخاصة بالتقارير الإنتاج اليومية للخط القصير والطويل .
 - 2- إصدار النماذج FP1503,FP1504,FP1505,FP1506 والخاصة بالتقارير الإنتاج اليومية للخط القصير والطويل ونموذج الأعمال والتوقفات مع تيسير التدوين في هذه التقارير وذلك بكتابة القيم التي تم تغييرها فقط
- مهم لا تعيق المشغل ورئيس الوردية في القيام بأعمالهم بسهولة ويسر كما أن هذه المعلومات يمكن معرفتها في أي لحظة من historical trend ولكن في بعض الأحيان يحدث مشكلة في الذاكرة التاريخية لكومبيوتر المتابعة والتشغيل وتم وتقرير متابعة تشغيل خط ولكن مع وضع قيود في التدوين فقط عند تعبئة منتج في الصوامع وكذلك عند خروج رابش في المنتج مما يقلل من الأعمال المطلوبة ..

□ نسخة إلى رئيس مجلس الإدارة.

□ نسخة إلى ممثل الإدارة.

□ نسخة إلى مدير الجودة والهاسب .

□ نسخة إلى مدير الصيانة الميكانيكية .

□ نسخة إلى مدير الصيانة الكهربائية.

□ نسخة إلى مدير الإنتاج .

□ نسخة إلى مدير المشتريات و المخازن .

□ نسخة إلى مدير المبيعات .

قاموس المصطلحات الفنية لمواصفة الأيزو 1001 لعام 0000

[illegible]

قاموس المصطلحات الفنية لنظام الهاسب ٦/١١

401

“:6	
“=//□” :6	
=	
=22 22 2222	
=2 : 22 222	
”	
“22 222	
”1	
”[] 22222 ” 22222	
”22222 2 222	
”2 22 22222 2 22 2 2 □ □	
”2222 222 6222 2	
”2222 222 222 2	
”2222 222 22222222 2222 /,] 222	
”2 2 22 ” [2222 2	
”[2 222 ” [22222	
”[2 222	
”[2 222 [2 .] 2222 22	
”2 22222	
?	
“?”	
“:	
-	
222 : 22 2222	
22 2 222	
22 22 222	
222	
2	
22 2222	
2 [2222 : □ =	
2=	
2222 22 22 22 222	
222	
22 22 2222 □ 2222 222	
2	
22 22 222	
22 2222 22 22 2222	
22222222 6 22222 2	
222 2222	
222 222	
2:	
2 222222 22 22 2222 2	
2 22222222 2222 2222 □	
22/	
22/□ 622	
2222 2222	
22 22222222	
22 2222	
2 2222/2 22222	
2 2222 [2222 2222	
2 2=	
2 2=	

ملحق 3

مقارنة بين الأيزو 22000 عام 0005 والأيزو 9001 لعام 2000

إن إصدار الأيزو 00000 لعام 0005 جاء لتلبية متطلبات المصانع الغذائية ومصانع الأدوية فهو بديل للأيزو 1001 لعام 0000 والماسب وفيما يلي مقارنة بين الأيزو 22000 لعام 0005 والأيزو 1001 لعام 0000 ...

رقم البند	الأيزو 22000 لعام 2005	رقم البند	الأيزو 9001 لعام 2000
4	نظام إدارة الجودة	4	نظام إدارة الجودة
4.1	متطلبات عامة	4.1	متطلبات عامة
4.2	متطلبات للوثائق	4.2	متطلبات للوثائق
4.2.1	عام	4.2.1	عام
4.2.2	دليل الجودة	4.2.2	دليل الجودة
4.2.3	ضبط الوثائق*	4.2.3	ضبط الوثائق*
4.2.4	ضبط السجلات*	4.2.4	ضبط السجلات*
5	مستويات الإدارة	5	مستويات الإدارة
5.1	التزام الإدارة	5.1	التزام الإدارة
		5.2	وضع العملاء في بؤرة الاهتمام
5.2	سياسة الجودة	5.3	سياسة الجودة
5.3	نظام تخطيط الإدارة الآمن للغذاء		
5.4	المسؤوليات والصلاحيات	5.5	المسؤوليات والصلاحيات والاتصالات
5.5	قيادة فريق سلامة الغذاء	5.5	المسؤوليات والصلاحيات والاتصالات
5.6	الاتصالات	5.5	المسؤوليات والصلاحيات والاتصالات
5.6.1	الاتصالات الخارجية	7.2.3	الاتصال بالعميل
5.6.2	الاتصالات الداخلية	5.5.3	الاتصالات الداخلية
5.7	مراجعات الإدارة العليا	5.2	وضع العملاء في بؤرة الاهتمام
		8.3	ضبط المنتج الغير مطابق*
5.8	مراجعة الإدارة	5.6	مراجعة الإدارة
5.8.1	عام	5.6.1	عام
5.8.2	مراجعة المدخلات	5.6.2	مدخلات المراجعة
5.8.3	مراجعة المخرجات	5.6.3	مخرجات المراجعة
6	إدارة الموارد	6	إدارة الموارد
6.1	توفير الموارد	6.1	توفير الموارد

6.2	الموارد البشرية	6.2	الموارد البشرية
6.2.1	عام	6.2.1	عام
6.2.2	الكفاءة ، التوعية و التدريب	6.2.2	الكفاءة ، التوعية و التدريب
6.3	البنية التحتية	6.3	البنية التحتية
6.4	بيئة العمل	6.4	بيئة العمل
7	تخطيط وإدراك المنتجات الآمنة	7	إدراك خصائص المنتجات
7.1	عام	7.1	تخطيط إدراك خصائص المنتجات
7.2	البرامج المستهدفة (المطلوبة)	6.3	البنية التحتية
		6.4	بيئة العمل
7.3	الخطوات الابتدائية للتمكن من تحليل المخاطر	7.3	التصميم أو التطوير
7.4	تحليل المخاطر	7.3.1	التخطيط للتصميم والتطوير
7.5	تصميم وإعادة تصمim العمليات	7.3.2	مدخلات للتصميم والتطوير
7.6	تصميم وإعادة تصمim خطة الماسب	7.3.3	مخرجات للتصميم والتطوير
		7.3.4	مراجعة للتصميم والتطوير
		7.3.5	التحقق من التصميم والتطوير
		7.3.6	التصديق على التصميم والتطوير
		7.3.7	التغيرات في التصميم والتطوير
		7.2	العمليات المرتبطة بالعملاء
		7.2.1	تحديد المتطلبات المتعلقة بالمنتج
		7.2.2	مراجعة المتطلبات المتعلقة بالمنتج
7.7	تحديث المعلومات المبدئية والوثائق الخاصة بالعمليات وخطة الماسب		
7.8	تحقيق الخطة		
7.9	تنفيذ نظام إدارة الغذاء الآمن	7.5	عمليات الإنتاج والخدمات
7.9.1	عام	7.5.1	ضبط الإنتاج والخدمات
		7.5.2	التصديق على الإنتاج والخدمات
7.9.2	نظام اقتفاء الأثر	7.5.3	التتبع واقتفاء الأثر
7.9.3.1	الإجراءات التصحيحية	7.5.4	ممتلكات العميل
7.9.3.2	التصحيحات	7.5.5	حفظ المنتج
7.9.4	تداول المنتجات الغير آمنة	7.6	ضبط أجهزة القياس والمناجعة
7.9.5	استرجاع المنتجات		
8	التحقق و التثبت وتحسين من نظام إدارة سلامة الغذاء	8	القياسات والتحليل والتطوير
8.1	عام	8.1	عام
8.2	المناجعة و القياسات	7.6	ضبط أجهزة القياس والمناجعة
8.3	التحقق من نظام إدارة سلامة الغذاء	8.2	المناجعة و القياسات

8.3.1	مراجعات داخلية*	8.2.2	مراجعات داخلية*
8.3.2	تقييم نتائج التحقق الفردي	8.2.3	متابعة وقياس العملية الإنتاجية
8.3.3	تحليل نتائج فعاليات التحقق	8.2.4	متابعة وقياس المنتج
8.4	التثبت من قياسات التحكم	8.3	ضبط المنتج الغير مطابق*
	تحليل البيانات	8.4	تحليل البيانات
8.5	التطوير (التحسين)	8.5	التطوير (التحسين)
8.5.1	التحسين المستمر	8.5.1	التحسين المستمر
8.5.2	تحديث نظام إدارة سلامة الغذاء	8.5.3	الإجراءات الوقائية *

المراجع :

- 1- مواصفة الأيزو 2001 لعام 2000 .
- 2- الدليل العملي للهاسب HACCP .
- 3- دليل هيئة الدواء والغذاء الأمريكية FDA لعام 1992 .
- 4- مواصفة الأيزو 22000 لعام 2005 .