

الجودة

طبقا للمواصفة القياسية العالمية

ISO 9001 / 2015

تأليف

أحمد أبو المعاطي إبراهيم

استشاري نظم الجودة

د. أحمد زكى حلمى

مستشار المواد الفنية والهندسية

الكتاب : الجودة طبقاً للمواصفات القياسية العالمية
المؤلف : د. أحمد زكى حلمى
المقاس : 17 X 24
الطبعة : الأولى
عدد الصفحات : 170 صفحة
الناشر : المؤلف
رقم الإيداع : 11395
الترقيم الدولي : 978-977-6571-15-0

© حقوق النشر والطبع والتوزيع محفوظة لدار المراجع العلمية 2020

لا يجوز نشر جزء من هذا الكتاب أو إعادة طبعه أو اختصاره بقصد
الطباعة أو اختزان مادته العلمية أو نقله بأى طريقة سواء كانت إلكترونية أو
ميكانيكية أو بالتصوير أو خلاف ذلك دون موافقة خطيه من الناشر مقدماً.

مُقَدِّمَةٌ

إدارة الجودة هي نظام لضمان أن المخرجات والفوائد والعمليات التي يتم تسليمها بها تلبي متطلبات أصحاب المصلحة وتكون ملائمة للغرض.

تشتمل إدارة الجودة على أربعة مكونات وهم .. تخطيط الجودة quality planning و تأكيد الجودة quality assurance ومراقبة الجودة (quality control) والتحسين المستمر continual improvement .. تشمل هذه الإجراءات الأدوات والتقنيات المستخدمة لضمان أن المخرجات والفوائد تلبي متطلبات العملاء.

يتضمن المكون الأول هو تخطيط الجودة quality planning ، إعداد خطة إدارة الجودة التي تصف العمليات والمقاييس التي سيتم استخدامها.

يجب أن يتم الاتفاق على خطة إدارة الجودة مع أصحاب المصلحة المعنيين لضمان تحديد توقعاتهم للجودة بشكل صحيح، ويجب أن تتطابق العمليات الموضحة في خطة إدارة الجودة مع عمليات وثقافة وقيم المنظمة المضيفة.

يوفر تأكيد الجودة quality assurance الثقة للمنظمة المضيفة بأن مشاريعها وبرامجها وملفاتها تتم إدارتها بشكل جيد، ويؤكد على الاستخدام المتسق للإجراءات والمعايير، ويضمن أن الموظفين لديهم المعرفة والمهارات والتوجهات الصحيحة للوفاء بأدوارهم ومسئولياتهم في المشروع بطريقة مختصة، ويجب أن يكون تأكيد الجودة مستقلاً عن المشروع أو البرنامج أو الملف والحافطة الاستثمارية التي ينطبق عليها.

المكون التالي هو مراقبة الجودة quality control ، يتكون من الفحص والاختبار والقياس، يتحقق من أن المنتجات القابلة للتنفيذ تتوافق مع المواصفات، وأنها مناسبة للغرض ونفي بتوقعات أصحاب المصلحة.

تحدد أنشطة ضبط ومراقبة الجودة ما إذا كانت معايير القبول قد استوفيت أم لم يتم الوفاء بها، ولكي تكون هذه المواصفة فعالة، يجب أن تخضع المواصفات لرقابة صارمة على

التكوين، ومن الممكن بعد الاتفاق عليها، وأن تكون المواصفات بحاجة إلى تعديل، وعادة ما يتم ذلك لتلبية طلبات التغيير أو المشكلات، مع الحفاظ على قيود الوقت والتكلفة المقبولة، وينبغي الموافقة على أي تغييرات لاحقة في معايير القبول.

يعد المكون الأخير هو التحسين المستمر continual improvement ، وهو المصطلح العام الذي تستخدمه المنظمات لوصف كيفية استخدام المعلومات المقدمة من عمليات تأكيد الجودة ومراقبة الجودة لتعزيز التحسينات في الكفاءة والفعالية، ويوفر نموذج P3 إطارًا يمكن من خلاله بدء التحسين المستمر وإدخاله في المؤسسة.

أعد هذا الكتاب ليناسب طلاب كليات الهندسة والمعاهد العليا الصناعية ، كما يفيد الفنيين والمهندسين والدارسين والعاملين بالحقل الصناعي والتجاري والخدمات بصفة .
نأمل بتقديم هذا الكتاب أن يكون عوناً وسنداً للعاملين في حقول الصناعة والتجارة والخدمات ، وأن يحقق ما نصبو إليه من رفع المستوى الفني، وأن يكون دعامة على طريق التطور والتقدم في عصر سمته العلم والتكنولوجيا كما أرجو أن نكون قد وفقنا في إضافة جديدة إلى المكتبة العربية.

والله ولي التوفيق ،

المؤلفان

القاهرة في 1 / 1 / 2020 م

الباب الأول
الجودة

الجودة

الجودة باللغة الإنجليزية Quality ، ومعنى الجودة لغةً: هي بلوغ شيء ما درجة عالية من النوعية الجيدة والقيمة الجيدة، وتُعتبر الجودة معياراً موثقاً به، لِيتميّز إنجاز ما عن غيره من الإنجازات الموجودة في البيئة نفسها وفي المجال نفسه، ويكمن امتيازها بأن يكون خالياً تماماً من أيّ عيب من الممكن أن يكون سبباً للانتقاد، ويكون ذلك عن طريق الانقياد لمجموعة من القواعد والقوانين والمعايير القابلة للتحقق من مدى الجودة، وقابلة للقياس أيضاً، وهذه المعايير وُجدت لنيل رضا المستهلك أو العميل أو المستخدم، وحتى يُعدّ أن المنتج قد حقق معايير الجودة يجب أن تكون نسبة العيوب به تساوي صفر.

ويشار إلى أنّ مصطلح الجودة يرتبط ارتباطاً وثيقاً مع المؤسسات، وفي نطاق أوسع فإنّ الجودة أصبحت لا ينحصر مفهومها بالمنتج، بل أصبح يرتبط بجودة الإنتاج، وجودة العاملين، وجودة الفحص، وجودة المخازن التي تُخزّن بها المنتجات، وجودة التوريد، وجودة خدمات ما بعد التوريد، فكلّ ما ذكر له علاقة بجودة المنتج النهائي، وتوكل هذه المهام إلى أقسام المؤسسة لغايات مراقبة ومتابعة الجودة والتحكم بها، وهذه الأقسام هي كالآتي:-

ضبط الجودة.
تخطيط الجودة.
تأكيد الجودة.
التحسين المستمر

ضبط الجودة

Quality Cont

المقصود بضبط الجودة .. أي الرقابة على صلاحية الإنتاج الصناعي ، ويعنى الرقابة على جميع مراحل التشغيل والإنتاج ، والمحافظة على تحسين مستوى الأداء بحيث يطابق التصميم ، مع عرضه بثمن مناسب بالمقارنة بالمنتجات الأخرى المنافسة ، ليلتئم رغبة المستهلك.

ضبط جودة الإنتاج : Production quality control

ضبط جودة الإنتاج لا يعنى إنتاج السلعة أو الأجزاء المصنعة إنتاجاً مقبولاً خالي من العيوب ، بل يعنى استمرار جودة السلعة المصنعة حتى تصل إلى المستهلك بهذه الجودة.

فيمكن أن تكون هناك رقابة على الإنتاج الصناعي أثناء عمليات التصنيع، بحيث يتم الإنتاج على مستوى عالي الجودة ، ثم يحدث أثناء عمليات النقل أو التخزين ما يؤثر على مستوى تلك الجودة ، بحيث لا تكون هذه المنتجات على المستوى المطلوب من وجهة نظر المستهلك .. لذلك فإن ضبط جودة الإنتاج تعنى الرقابة على جودة عدة مراحل مترابطة بعضها ببعض وهى كالآتي:-

1. جودة التصميم : Design quality

هي المرحلة الأولى ، وتعتبر من أهم المراحل ، بل الأساس الذي يعتمد عليه في عمليات التصنيع والإنتاج والخدمات، وهو يعنى تحديد شكل ومواصفات القطعة المراد إنتاجها ، واختيار مواد التصنيع بالأبعاد والتفاوتات المسموح بها لتحقيق صفة التبادلية ، بحيث تؤدي إلى حسن المظهر والمستوى المطلوب.

2. جودة عمليات التصنيع : Manufacturing process Qualities

تعنى كفاءة وقدرة الآلات والمعدات والماكينات المستخدمة في عمليات التصنيع ،

ومواصلة الإنتاج بالمواصفات المحددة بالتصميم من حيث الدقة في الأبعاد .. أى استخدام آلات وماكينات تقوم بالتشغيل والإنتاج في حدود التفاوتات المسموح بها.

3. جودة الأداء : Performance quality

أى التزام جميع العاملين (مهندسين - فنيين - إداريين - عمال نقل ... الخ) بتحقيق الإنتاج المقبول المطلوب في الزمن المحدد ، مع مراعاة إتباع تعليمات وإرشادات السلامة الصناعية (الأمان الصناعي) .. كل من موقعه.

4. جودة التغليف : Packing quality

إذا دعت الحاجة إلى تغليف المنتجات المصنفة ، فيجب تغليفها بالمواد المناسبة للاحتفاظ بخصائصها في حالة جيدة.

5. جودة المناولة والنقل والشحن :

Quality of handing, transportation & shipping

يعتبر نقل المواد وتداولها نشاط من الأنشطة الهامة التي تمثل جزءاً أساسياً من أى عملية إنتاجية أو أسلوب إنتاجي ، ومن ثم فإنه يحظى بالاهتمام وتقديم الطرق الصحيحة والآمنة لوقاية العاملين في هذا المجال من الحوادث ، ووقاية السلع المنتجة من التلف.

فتداول المواد هو أحد الأنشطة الصناعية المترتبة على تقسيم العمل داخل الوحدة الإنتاجية ، ومع تزايد تقسيم العمل داخل الوحدة الإنتاجية وتجزئته ، يتزايد بالتالي متطلبات النقل.

تشتمل عمليات تداول المواد ونقلها من وإلى أقسام الإنتاج والتشغيل وأقسام الخدمات الأخرى وما بينها ، عدة عمليات مثل رفع الأحمال وإنزالها (الشحن والتفريغ) وتحريكها ورصها ، ويمكن تعريف تداول المواد بأنه تداول فيما بين العمليات الإنتاجية وبعضها البعض.

لذلك فإن تنظيم تداول المواد ونقلها ، يتحكم فيه أسلوب الإنتاج ونوعه (الإنتاج

الكمي .. أي إنتاج السلعة بالقطعة أو حسب الطلب) ، وفي أثناء عمليات التشغيل والإنتاج يتطلب الأمر نقل وحركة للمواد الخام ، والمنتجات نصف المشغلة والمنتجات تامة التشغيل ، بشكل متكرر من مكان إلى آخر ، ويتوقف ذلك على وسيلة النقل المناسبة لملاحقة المتطلبات المتزايدة للإنتاج.

ويمكن تقسيم وسائل نقل وتداول المواد بأماكن الإنتاج إلى الآتي:-

- (أ) بالحمل اليدوي.
- (ب) باستخدام عربات النقل اليدوية المختلفة.
- (ج) باستخدام عربات النقل ذات الشوك ، أو العربات الكهربائية.
- (د) بالوسائل الآلية مثل السيور الناقلة.
- (هـ) باستخدام الروافع المختلفة.

وإنه يمكن الوصول إلى الحد الأدنى من الجهد والوقت بإتباع أسلوب ميكنة تداول المواد .. أي تداول المواد بالطرق الميكانيكية أو الآلية المناسبة ، بهدف عدم حدوث تلف بالمواد المنقولة ، وتحقيق الأمان والسلامة للعاملين ، علاوة على حماية العاملين من العمل البدني الشاق وعدم الأضرار بقواهم الجسمانية ، فضلا إلى التخلص من العمل اليدوي الغير مثمر والمستهلك للوقت والذي يحتاج إلى عدد كبير من العاملين.

ويمكن تلخيص ما سبق ذكره بأن جودة المنتجات المصنعة ، تتوقف على الأسلوب الصحيح المستخدم في عمليات النقل والشحن الداخلي (النقل والشحن داخل الوحدة الإنتاجية وخارجها) وطريقة مناولة السلع من وإلى وسائل النقل.

6. جودة التخزين : Quality of storing

جودة التخزين من المراحل الهامة التي تؤثر تأثير بالغ على الاحتفاظ بالحالة الجيدة لخصائص السلع المصنعة أو التي تؤدي إلى تلفها ، حيث يترتب على سوء التخزين ، فقدان السلع من صفاتها وخصائصها والتي تؤدي إلى انخفاض مستوى جودتها قبل

مغادرة الوحدة الإنتاجية إلى السوق.

ويرتبط التخزين ارتباطاً وثيقاً بطبيعة السلع المنتجة وخصائصها ، ومن الطبيعي اختلاف المخازن عن بعضها البعض ، فهناك أنواع من السلع تحتاج إلى تبريد مثل مخازن المواد الغذائية أو الأدوية ، كذلك فإن أنواع أخرى من السلع تتأثر جودتها بدرجة الحرارة والرطوبة ، وعدم توفر هذه الإمكانيات تؤدي إلى تلف السلع أو انخفاض رتبتهـا وثمانها إلى درجة وثمان أقل.

وتتوقف عمليات التخزين بالمخازن المختلفة على وسائل التخزين ، وطرق ترتيب السلع، وتنظيم عمليات الصرف منها حسب أسبقية ورودها إلى المخازن ، بحيث لا تتأثر صلاحية السلع خلال فترة التخزين.

ويمكن تلخيص ما سبق ذكره بأنه يمكن تطبيق كافة التعليمات والإشارات الخاصة بالمخازن ، مع إتباع الأسلوب المناسب في التخزين ومراعاة تطبيق قواعد وإرشادات السلامة والأمان الصناعي .. وهذا ما يسمى بالضبط المتكامل للجودة.

7. جودة العرض والتوزيع: Quality of supply & distributions:

لا تنتهي علاقة المصنع بالسلع التي أنتجها بمجرد انتقالها من المصنع إلى المحلات التجارية ، ولكن يجب على المنتج مراقبة هذه السلع في السوق بحيث يلزم البائعين بإتباع الأسلوب السليم في التخزين ، وتحديد طريقة العرض بحيث تحتفظ السلع بخصائصها وصفاتها ومستوى جودتها.

كما يجب على المصنع المنتج للسلعة كتابة تاريخ الإنتاج وتاريخ الانتهاء ، أو موعد الصلاحية على العبوات ، كما يجب الاهتمام بتسجيل الإرشادات الخاصة لتوجيه جمهور المستهلكين بالاستخدام الأفضل للسلعة.

8. خدمات ما بعد البيع : After sale services :

يتوقف مقدار مبيعات السلع المنتجة ، وزيادة العمر الافتراضي لها على جودة

خدمات ما بعد البيع.

وجدير بالذكر إنه لا تتضح القيمة الحقيقية للسلعة إلا من خلال استخدامها ، وعند شراء بعض المنتجات الصناعية كالسيارة أو الغسالة أو التلفزيون الخ ، ومع كثرة الاستعمال أو سوء الاستخدام ، قد تظهر بعض العيوب ، ومن أمثلة خدمات ما بعد البيع .. هو تعهد المنتج بتوفير قطع الغيار ، والقيام بأعمال الإصلاح والصيانة أو استبدال السلعة التالفة بأخرى جديدة بدون مقابل خلال فترة زمنية معينة ابتداء من تاريخ الشراء. كما يقوم بالإصلاح بمقابل بعد مضي فترة الضمان ، وتختلف هذه الخدمة من منتج إلى آخر وذلك حسب نوع السلعة وقيمتها.

رد فعل المستهلك : Consumer reaction

إن رغبات واحتياجات المستهلك تترجم إلى التصميم الجيد للمنتج ، والتنفيذ من خلال العمليات الإنتاجية المختلفة وما يتبعها من رقابة، ثم يأتي بعد ذلك عمليات التخزين ونقل وتوزيع السلع على المحلات التجارية ، ويتوقف استمرار المحافظة على جودة السلع المنتجة على عمليات الضبط والرقابة على جميع المراحل السابقة. ويمكن تصور عملية ضبط جودة السلع المنتجة على إنها تفاعل مستمر بين التصميم والإنتاج والاستهلاك. هذا يعنى أن رد فعل المستهلك يختلف باختلاف التصميم والتطبيق الصحيح في الإنتاج.

المبادئ الأساسية لضبط الجودة :

The fundamental principles for quality control

من المبادئ الأساسية لضبط جودة الإنتاج هو منع حدوث أى عيوب في المنتجات والعمل على عدم وقوعها .. بمبدأ الوقاية خير من العلاج ، أى من الصواب منع حدوث

عيوب في الإنتاج بدلا من تركها تحدث ، ثم إعادة معالجة المنتجات المعيبة للتخلص من ما بها من عيوب أو تخفيضها إلى رتبة أقل ، مما يؤثر على ضياع الوقت بالإضافة إلى انخفاض الثمن . يتمدد هذا المبدأ ليشتمل على أعمال خدمات الصيانة ما بعد البيع.

علامة الجودة

Quality mark

يتميز الإنتاج الحديث بأنه إنتاج كمي .. إنتاج السلعة الواحدة إنتاجاً متماثلاً متكرراً بالجملة ، وقد أدت الوسائل الآلية الحديثة إلى زيادة الإنتاج مع انخفاض أسعار السلع المنتجة .

ومع تسابق وتنافس المصانع المنتجة للسلع المختلفة، قد أدى إلى انخفاض مستوى جودة بعضها ، الذي ينعكس على انخفاض رتبته وثنيتها إلى درجة وثن أقل ، وقد يصل رداءة الإنتاج رغم انخفاض ثمنه إلى حد عدم الإقبال على شرائه من الأسواق المحلية أو الخارجية ، لذلك أصبحت الصفة المميزة للمنتجات الصناعية تعتمد على الجودة ومطابقة المواصفات ، وبذلك أصبحت الجودة عاملاً أساسياً في المنافسة بين المنتجين.

إلا أن المستهلك العادي لا يستطيع التمييز بين السلع المطابقة والغير مطابقة للمواصفات بمجرد النظر إليها . لذلك فقد وضعت القوانين والتشريعات المحلية والدولية على السلع المنتجة ، وكان من الضروري وجود حافز للمصانع التي تنتج سلعاً مطابقة للمواصفات القياسية ومنحها حق وضع علامة الجودة على منتجاتها.

وعلمة الجودة هي إشارة واضحة تدل على أن المنتج مطابق للمواصفات القياسية من حيث الخامات والمقاسات ، مع توفر المنتج للشروط الفنية الواجب توافرها الخ.

وقد أدى وجود علامة الجودة إلى إرشاد المستهلك بطريقة سهلة واضحة بأن السلعة جيدة الصنع ، كما أنها تعتبر شهادة رسمية توجه إلى المشتري ، أو بمعنى آخر فإنها تعتبر عقداً فنياً بين المنتج والمستهلك يتضمن مطابقة السلعة للمواصفات القياسية الفنية. ويوضح شكل 9 - 45 علامة الجودة المحلية التي تصدرها الهيئة المصرية للتوحيد القياسي بوزارة الصناعة بجمهورية مصر العربية ، والتي توضع على المنتجات المصرية المطابقة للمواصفات القياسية الفنية الصادرة عن الهيئة المصرية للتوحيد القياسي .



شكل 9 - 45

علامة الجودة

مميزات وضع علامات الجودة :

Advantages of quality mark installation

أدى وضع علامة الجودة على السلع المنتجة والمطابقة للمواصفات القياسية

الفنية إلى الآتي:-

1. خدمة المستهلك وضمانه لجودة السلعة من حيث المتانة - الكفاءة - الأداء - الأمن والسلامة عند الاستخدام.
2. خدمة المنتج من حيث إقبال المستهلكين على منتجاته ، عن طريق الإعلان عن مطابقة السلعة للمواصفات القياسية.

3. خلق عنصر المنافسة بين المصانع المنتجة للسلع المتشابهة ، والتي تؤدي إلى ارتفاع مستوى جودتها.
4. خدمة المنتجين للاقتصاد القومي.
5. فتح أسواق للتصدير إلى الخارجي أمام المنتج المحلي ، وتدعيم قدرته على المنافسة في الأسواق العالمية ، الذي يؤدي إلى خدمة الاقتصاد القومي للبلاد.

مفاهيم ضبط الجودة

تشتمل الجودة على عدة مفاهيم حول حقيقتها وأبعادها التي تمثلها تمثيلاً حقيقياً، وهي خمسة مفاهيم تقريباً، وكل مفهوم من بين هذه المفاهيم يمكن الجدل والنقاش حوله، وهذه المفاهيم هي :-

الفائتيّة :

حيث يُعتبر المنتج ذا جودة إذا كان متفوقاً، وتعرف مدى جودته بمجرد رؤيته.

الجودة القائمة على المنتج :

حيث تختلف الجودة من منتج لآخر، وفقاً للصفات المميزة أو الخصائص التي من الممكن أن يكتسبها المنتج وفق نوعيته.

الجودة القائمة على المستخدم :

هي مدى ملائمة الخدمة أو قدرتها على مطابقة توقّعات ومتطلبات المستهلك.

الجودة القائمة على التصنيع :

هي مدى قدرة المنتج على مطابقة المواصفات التي وضعت عند بدء تصميمه وانسجامه معها.

الجودة القائمة على القيمة :

هي المحاولة بتقديم أفضل المنتجات المطابقة لمتطلبات العميل مقابل أقل سعر لها. وعرفت منظمة الأيزو (النظام الدولي القياسي) في سلسلتي المواصفات التي أصدرتها (ISO14000) و (ISO 9000) أن الجودة هي مدى قدرة مواصفات المنتج أو الخدمة على التطابق مع المواصفات المطلوبة، وتتخذ عدة صفات.

مثال:

جودة سيئة، وجيدة، وممتازة، وتعتمد عملية التقييم على عوامل قابلة للقياس، مثل: الطول، والعرض، والوزن، والنسب، وخواص المواد، والسعر، والاستخدام وغيرها .

معايير الجودة

قدّم الأمريكي فيليب كروسبي من خلال فلسفته لإدارة الجودة الشاملة أربع دعائم لمفهوم الجودة الشاملة، وهي:

جودة المنتج:

وهي أن يكون مطابقاً للمواصفات التي يطلبها العميل.

نظام الجودة

- هو وقاية المنتج / الخدمة من أي أخطاء.
- يجب أن يكون معيار الأداء في الجودة هو "صفر عيوب".
- يتم قياس جودة المنتج بقياس مدى عدم مطابقته أو مطابقته للمتطلبات.

أبعاد جودة المنتج :

يكون المنتج قد حقق الجودة بتلبيته متطلبات المستهلك، ويتم تحديد ذلك وفقاً للأبعاد

الثمانية التالية : -

الأداء (Performance):

يعرف هذا البعد بأنه مدى قدرة المنتج على تلبية متطلبات المستهلك، والقيام بما هو

مطلوب منه.

الموثوقية (Reliability):

هي منح العميل المعلومات الموثوقة حول أقصى مدة صلاحية للمنتج.

التحمل (Durability):

هي مدى قدرة المنتج على العيش والاستمرار في أداء عمله.

قابلية الاستخدام (Serviceability):

يُعبّر هذا البعد عن مدى قابلية المنتج للإصلاح ومدى سهولته، مع الأخذ بعين

الاعتبار تكلفة الإصلاح ومدتها الزمنية.

الجماليات (Aesthetics):

يرتبط هذا البعد بالمظهر الخارجي للمنتج، بمدى أناقته وجاذبيته.

خصائص المنتج (Features):

يصف هذا البعد مدى قابلية المنتج للتطوير والتحديث، وقدرته على أداء بعض

الوظائف بعد التطوير.

سمعة المنتج (Perceived):

ترتبط سمعة الشركة الأم، المصنعة للمنتج بسمعة المنتج ذاته.

المطابقة للمعايير: (Conformance to Standards):

توضّح مدى التزام المصنّع بالمواصفات المطلوبة من العميل في تصنيع المنتج لتحقيق متطلبات العمل ورضاه.

أبعاد جودة الخدمة :

- الوقت ودقة التوقيت. (Time & Timeliness).
- الإحاطة. (Completeness).
- المجاملة أو اللياقة. (Courtesy).
- التناسق. (Consistency).
- الموصولية والراحة. (Accessibility & Convenience).
- الدقة. (Accuracy) الاستجابة (Responsiveness)

مراحل تطوّر ضبط الجودة

المرحلة الأولى :

تُعتبر هذه المرحلة من أكثر الطرق تكلفة على الشركات المصنعة، وخاصة التي تدخل حيز المنافسة مع شركات أخرى تعمل في المجال نفسه، حيث إنّ في هذه المرحلة تعتمد الشركة في معرفة رأي العميل بانتظاره أن يرفع شكوى لها، أو إعادة المنتجات غير المطابقة للمواصفات لها، إذ إنها تهمل خاصية الكشف المبكر عن العيوب، وذلك بأنّها تقدّم الخدمة أو المنتج للعميل بغض النظر عن مخالفته للمواصفات أو مطابقته لها.

□ المرحلة الثانية :

وهذه المرحلة أفضل من المرحلة الأولى، وذلك نظراً لتطورات قامت بها الشركات وباشرت بها عن طريق فحص المنتج في مراحل إنتاجه الأخيرة، قبل أن يتم طرحه في الأسواق أو شحنه للزبون، ولكن بالرغم من أن شكاوى الزبائن قد انخفضت كثيراً نسبة للمرحلة الأولى إلا أن هذه العملية كبدت المنظمات خسائر مالية كبيرة؛ وذلك لأن عملية التحقق من الجودة تأتي متأخرة، حيث تُرفض المنتجات عند الاستعداد لشحنها وليس في مراحل مبكرة، وتمكّنت المنظمات على إثر هذه الخطوة أن تكشف عن العيوب يجب أن يكون مبكراً، وليس عند الوصول إلى مرحلة جاهزية المنتج.

المرحلة الثالثة :

بعد بدء استيعاب فكرة الجودة والتعامل معها، عمدت المنظمات إلى استحداث قسم للجودة بين أقسام الشركة المصنّعة، حيث تكمن مهمة هذا القسم ودوره في عملية الإنتاج مراقبة جودة المنتج، وإخضاعه للاختبار وكتابة التقارير حوله في كل مرحلة يمر بها من مراحل إنتاجه، وبهذه الطريقة توصلت المنظمات إلى الكشف المبكر عن العيوب التي قد تظهر على المنتج في مراحل متقدمة، ولكن كان ما يعيب هذه المرحلة هو طول الفترة الزمنية لاختبار المنتج، ومن الممكن أن يستغرق وريديات كاملة حتى يكون من الممكن إعطاء نتيجة الاختبار أو التدقيق لدى عامل التشغيل، ويتطلب ذلك إيقاف عملية الإنتاج لحين صدور النتائج.

المرحلة الرابعة :

إنّ هذه المرحلة مرحلة متقدّمة ومتطورة من مراحل الجودة، حيث وصل الحال إلى إمكانية قيام العامل ذاته بعملية الجودة في المنشأ وهي عملية الضبط الإحصائيّ للعمليات نفسها التي ينفذها العامل، وقد سمحت هذه المرحلة بإمكانية الكشف المبكر عن وجود أيّ خلل أو عيب في المنتج، ومدى الانحراف ونسبته المسموح بها في المنتج، ما يجعل عملية

يقف الإنتاج ممكنة في مراحل مبكرة وذلك لمنع إنتاج عينات أخرى من المنتجات ذات عيوب مشابهة، وساهمت هذه المرحلة إلى تقليل عدد القطع التالفة، ومنع إعادة استخدام القطع المنتجة المعيبة، ولكن بالرغم من ذلك إلا أن هناك أخطاء ومشاكل في جودة المنتجات تقع خارج سيطرة عامل الإنتاج، وهذا ما استدعى إلى توكيل مهمة مراقبة الجودة إلى كافة أقسام الشركة

المرحلة الخامسة :

وتشمل مطابقة البضائع والخدمات للمقاييس المحددة للجودة. ان الشركات تحتاج لهذه المطابقة لتجنب تسليم بضائع دون المستوى لعملائها. ولإتمام هذا القياس بنجاح فإن الشركات تستخدم أجهزة مختلفة للقياس في كل مرحلة من الإنتاج. من الأدوات التي تستخدم للقياس هي :-

الفحص المرئي - حساسات الكترونية - الإنسان الآلي - أشعة إكس.
وإذا كان هناك رفض بنسبة عالية للمنتج في أي مرحلة من الإنتاج فهذا يرسل إشارة خطرة بأن المنتج لا يطابق المواصفات القياسية.
وبالطبع لا تستطيع أي منشأة أن تعتمد فقط على الفحص لتحقيق أهداف الجودة. بل يجب استخدام أكثر من وسيلة للتحقق من الجودة وإيجاد سبب المشكلة أن وجدت والعمل على إزالتها. وإذا ما ركزت الشركة مجهوداتها على عمليات التحسين، فإن منتج ذات جودة عالية سيطرح في السوق.

تخطيط الجودة

البرنامج Programme

قد تشمل المشاريع التي تشكل جزءاً من برنامج ما على الكثير من خطة إدارة الجودة المطورة على مستوى البرنامج لضمان توافق المعايير مع بقية البرنامج. وتحتاج المشاريع القائمة بذاتها إلى تطوير خطط إدارة الجودة الخاصة بها، إما من الصفر أو من

خلال تكييفها مع مشاريع أخرى مماثلة. وقد يبدو هذا عبئاً إدارياً في بداية المشروعات الصغيرة، ولكنه دائماً يستحق العناء في النهاية.

وتقدم المشاريع مخرجات ملموسة تخضع لأشكال عديدة من مراقبة الجودة، تبعاً للطبيعة التقنية للعمل والقوانين التي تؤثر على صناعات معينة. وتتضمن أمثلة فحص التسليمات عينات السحق من الخرسانة المستخدمة في أساس المبنى، واللحام بالأشعة السينية في هيكل السفينة، واتباع نسخة الاختبار لجزء جديد من البرمجيات.

و ينتج الفحص البيانات و الأدوات مثل المخططات المبعثرة، ومخططات التحكم و المراقبة، والمخططات الانسيابية والرسوم البيانية للسبب والنتيجة، والتي تساعد جميعها على فهم جودة العمل وكيف يمكن تحسينه.

المحافظ الاستثمارية والأوراق التجارية Portfolio

إن الإسهام الرئيسي في التحسين المستمر الذي يمكن تحقيقه في إطار الجدول الزمني للمشروع هو من خلال الدروس المستفادة. يجب مراجعة الدروس الموجودة المستفادة في بداية كل مشروع وأي دروس ذات صلة تستخدم في إعداد وثائق المشروع. في نهاية كل مشروع، يجب توثيق الدروس المستفادة كجزء من استعراض ما بعد المشروع وإعادة التغذية في قاعدة بيانات المعرفة.

تتمثل مسئولية فريق إدارة البرنامج في وضع خطة لإدارة الجودة تشمل السياقات والمتطلبات الفنية المتضمنة في البرنامج. وهذا يضع معايير لخطط إدارة جودة المشروع ويعمل أيضاً بمثابة خطة للجودة في أجزاء تحقيق فوائد البرنامج. يمكن لخطة إدارة الجودة الشاملة على مستوى البرنامج أن تقلل إلى حد كبير الجهد المبذول في إعداد خطط إدارة الجودة على مستوى المشروع.

يتم التعامل مع مراقبة جودة المخرجات بشكل أساسي على مستوى المشروع ، ولكن قد ينخرط البرنامج عندما يكون الناتج من أحد المشروعات مدخلاً إلى آخر ، أو عندما يكون هناك حاجة لتفتيش إضافي عندما يتم جمع مخرجات من مشروعين أو أكثر معاً.

البرنامج مسئول عن مراقبة جودة المنافع و الإمتيازات. و تعد هذه مهمة معقدة نظراً لأن معايير القبول للإمتيازات قد تغطي العوامل الذاتية والقابلة للقياس، ولكن يجب تحديد الفوائد و الإمتيازات بشروط قابلة للقياس حتى يمكن تطبيق مراقبة الجودة. يعني المقياس النموذجي للبرامج أن لها دوراً مفيداً للغاية في التحسين المستمر. يضمن ضمان البرنامج أن تأخذ المشاريع الدروس المستفادة في الحسبان ومن ثم التقاط الدروس الخاصة بها لإضافتها إلى قاعدة بيانات المعرفة.

إن طبيعة المحافظ الاستثمارية ذاتها تعني أنه من غير المحتمل أن تحتاج إلى خطة لإدارة جودة المحفظة. لا ينبغي تمييز إدارة الجودة للأوراق التجارية و المحافظ الإستثمارية عن سياسات إدارة الجودة في المنظمة المضيفة ككل.

قد يكون من الضروري لفريق إدارة المحافظ الاستثمارية توفير التوجيه بشأن تطبيق السياسات العامة أو ربما تزيد عليها حيث ان المحفظة تخلق الاحتياجات الخاصة.

وتعد الحافطة مسؤولة عن تحقيق الأهداف الاستراتيجية. ويمكن التعبير عن ذلك بعبارات واسعة جداً مما يؤدي إلى صعوبة في تطبيق مراقبة الجودة. وعند تحديد نطاق المحفظة، ينبغي إيلاء الاهتمام لتحديد معايير القبول للأهداف الاستراتيجية بحيث يمكن التحكم في الجودة.

يعتبر التحسين المستمر مصدر قلق كبير على مستوى المحفظة. لذا، يحتاج فريق إدارة المحافظ إلى التأكد من أن إدارة المشاريع والبرامج تصبح أكثر فعالية وكفاءة مع مرور الوقت.

التزام الإدارة هو شرط أساسي لإنجاح عمليات التنفيذ وإقامة نظام لتوكيد الجودة، تعتمد الإدارة منهجاً يوضح هذا الالتزام بشكل ملموس.

الدافعية والمشاركة الكاملة لجميع الموظفين هي عامل مركزي لمنهجية التحسين

- الهدف الاستراتيجي الرئيسي هو كسب رضا العملاء الخارجيين والداخليين كاملاً.
- المستمر للجودة، ولهذا فإن الإدارة ستعمل على دمج جميع أو غالبية الموظفين في مسارات التحسين، أثناء أو بعد التدريبات الملائمة.
- تدريب الموظفين على الانخراط في مجالات تأكيد الجودة هو أحد المركبات الأساسية نحو تحقيق النجاح

تأكيد الجودة تحدد مدى انطباق مواصفات منتج أو خدمة للمواصفات المطلوبة. ويمكن أن توصف الجودة بعدة صفات تعبر عن تصنيفها، مثل : جودة سيئة، أو جودة جيدة أو جودة ممتازة. وهي تختص بصفات الشيء ذاته ويمكن قياسها، مثل الطول والعرض، والوزن، والنسب، وخواص المواد. أما صفات مثل "جميل" أو "رخيص" فلا تدخل في تقييم الجودة حيث أنها ليست صفات واقعية يمكن قياسها. أي أن السعر أو التقييم الشخصي لا يدخل في تقييم الجودة. ولكن يمكن عن طريق تعريف الفئة صاحبة المصلحة فيمكن بسؤالهم والاستفسار عندهم عن جودة الشيء ووضع أسس لتقييم الجودة فتصبح بذلك جودة يمكن قياسها.

تأكيد الجودة وتطور القياسات

تحتوي على المتطلبات العامة لأنظمة الإدارة ذات الجودة العالمية. ويطبق هذه القياسات على كل الشركات التي تشمل القائمين بالصناعة أو بتقديم الخدمات. وأحدث نص لقياسات الجودة توجد في نسخة.

وفي النص الجديد للأيزو قد أعيدت صياغة الكلمات حتى يمكن موازمتها مع المجال الواسع من الهيئات. وقد تغيرت بعض التعريفات لتصبح ، مقال من الباطن (Subcontractor) تغيرت إلى "مورد"

وتشير كلمة "مورد" الى الهيئة الرئيسية التي تسعى للحصول على شهادة الجودة

عميل" ظلت كما هي

وقد أصبحت القياسات ذات هيكل عمليات موجه. فهو يحتوي على نموذج للعمليات يقوم على أساس "الخطة - العمل - المراجعة - جودة التصرف" والتي تلخص دورة المنتج أو الخدمة ودورة مراقبة الإدارة.

إن الأدلة التي أعطيت بأن التدريب قد تم لن تكون كافية. الآن اصبح من المطلوب

تقديم تقييم عن فاعلية التدريب ومدى الاستفادة منه.

نشأة وتطور مواصفة الايزو 9000

كان ولازال مفهوم الإدارة الجيدة هو مفتاح نجاح أي مؤسسة صناعية ، ولذلك فقد كان التركيز دائماً عن كيفية تطوير الإدارة لكي تتناسب مع متطلبات العصر المتغيرة ولكي تتواءم مع تقلبات الأوضاع الاقتصادية العالمية.

ومع استمرار المنافسة سواء في الأسواق المحلية أو في الأسواق العالمية فقد استمر التفكير دائماً عن كيفية تطوير علم الإدارة .. ولا شك أن الهدف الرئيسي لأي إدارة هو أن تحقق أكبر عائد ممكن وأن تحتفظ لنفسها مكاناً في الأسواق يجعلها قادرة على الاستمرار والعطاء ... ولتحقيق هذين الهدفين ظهرت الحاجة إلى الاعتماد على جودة المنتج وخفض التكلفة.

ومن هنا كان التعاطم لدور الجودة في الصناعة وأصبح من الضروري ربط

الجودة بأهداف الإدارة العليا وبالتالي الحاجة إلى وجود الجودة ليس فقط متمثلاً في إدارة

منفصلة هي إدارة الجودة بل في كافة الإدراك الأخرى التي لها صلة مباشرة أو غير مباشرة بجودة المنتج النهائي وعليه فقط بدأت تظهر المواصفات القياسية الخاصة بنظم إدارة الجودة في أغلب دول العالم الصناعية الكبرى وفي منتصف عام 1987 ظهرت سلسلة المواصفات القياسية العالمية لنظم إدارة الجودة (ISO 9000) والتي بدأت تنتشر في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية واليابان وفي أغلب دول العالم كمواصفة مقبولة لجميع الدول.

ثم صدر الإصدار الثاني عام 1994 ليطور متطلبات النظام وفي نهاية عام 2000 صدر الإصدار الثالث للمواصفة لمزيد من التحسين والتطوير ولسد كافة الثغرات والتساؤلات التي ظهرت أثناء التطبيق طوال الفترة السابقة. ثم صدر الإصدار الرابع عام 2008 والذي ركز على فكر العملية :
فكرة العملية : Process Approach

بمعنى اعتبار النظام الموجودة عبارة عن مجموعة من العمليات التي ترتبط بعضها ببعض وتتفاعل لتحويل المدخلات إلى مخرجات كآلاتي :

التركيز على العملاء : Customer Focus

بمعنى اعتبار العميل هو المحور الرئيسي الذي تدور حوله كافة العمليات المكونة للنظام.

قياس وتحقيق الكفاءة والفاعلية : efficiency & effectiveness

بمعنى القياس الدائم لكافة العمليات لتحديد كفاءة وفاعلية كل منهما.

التحسين المستمر : Continual Improvement

بمعنى تحليل قياسات الكفاءة والفاعلية بهدف التحسين المستمر لكافة العمليات.

التوافق مع الأنظمة الأخرى : Compatibility With Other Management Systems

بمعنى أن تركيبة المواصفة الحالية تسمح بالاندماج مع باقي المواصفات الإدارية الأخرى مثل نظام الإدارة البيئية ISO 14001.

ثم ظهر الإصدار الخامس سنة 2015 والذي يركز هو الآخر على مفهوم العملية كما يركز على مفهوم إدارة المخاطر، ولقد قامت المواصفة القياسية العالمية 2015/9001 على مجموعة من الأساسيات على النحو التالي :

1- Risk Management Process

أي عملية إدارة المخاطر كما أن كلمة RISK قد تعنى :عدم التأكد مما لا يمكن التحكم فيه أو رقايبته.

إما مفهوم إدارة المخاطر هو الاتجاه للتعرف على / أو إدارة إحداث داخلية أو تهديدات خارجية والتي بدورها تؤثر على نجاح العمل بالمؤسسة.

2-Risk Management'S Benefits

وهذا يعنى أيضا المنافع التي تحصل عليها المنظمات من إدارة المخاطر بها وهذا

يتضح مما يلي :

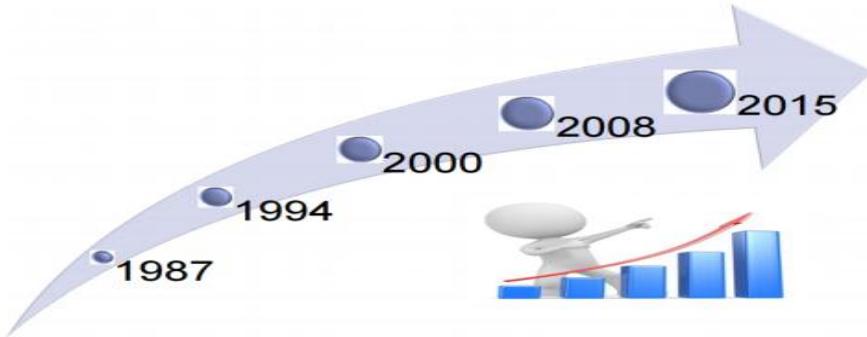
1. مفهوم المبادرة والإقدام بدلا من مفهوم رد الفعل.
2. تخفيض أو الحد من المفاجآت وكذا التبعات السلبية.
3. إعداد مديرين للمشروعات لتحمل القرار المناسب والخاص بالأخطار.
4. تزويد المنظمة برقابة أفضل حين التخطيط للمستقبل.
5. تحسين الفرص للوصول لأهداف ادارة المشروعات بما يتناسب مع الموازنة المخططة للمشروع وفي الميعاد المناسب.

3- "Risk-Based" Thinking

1. وهذا يعنى التفكير القائم على المخاطر وأعمال العقل وهذا النوع من التفكير يتم في حياتنا اليومية اوتوماتيكيا.
2. الخطر المرتكز على التفكير وأعمال العقل أصبح بالفعل جزء من مفهوم العملية.

3. ان الخطر المرتكز على التفكير يجعل الإجراءات الوقائية جزء لا يتجزأ من العمل الروتيني، ولذا تم استبعادها كبند من بنود هذا المعيار.
4. غالبا ما يفسر البعض الخطر من الجانب السلبي ولكن الخطر المرتكز على التفكير يساعد في التعرف على الفرص. وهذا يمكن أخذه في الاعتبار على انه الجانب الإيجابي للخطر

تطور مواصفة الأيزو 9001



أين كنا وأين نحن ذاهبون



الفرق ما بين كل من

ISO 9001: 2015 And ISO 9001:2008

نظام ادارة الجودة

ISO9001 / 2008

ISO9001 / 2015

9001 / 2008

- | | |
|-------------------------------|-------------------------------|
| 1- مجال التطبيق | 1- مجال التطبيق |
| 2- المراجع القياسية | 2- المراجع القياسية |
| 3- المصطلحات و التعريفات | 3- المصطلحات و التعريفات |
| 4- سياق المنظمة | 4- نظام إدارة الجودة |
| 5- القيادة | 5- مسؤولية الإدارة |
| 6- التخطيط لنظام إدارة الجودة | 6- إدارة الموارد |
| 7- الدعم | 7- تحقيق المنتج |
| 8- التشغيل | 8- القياس و التحليل و التحسين |
| 9- تقييم الأداء | |
| 10- التحسين | |

من حيث الهيكل العام للمواصفة

 9001:2015 تشمل المواصفة على عشر بنود (10) بنود	 9001:2008 تشمل المواصفة على ثمانية بنود (8) بنود																
<table border="0"> <tr><td>1</td><td>مجال التطبيق</td></tr> <tr><td>2</td><td>المراجع القياسية</td></tr> <tr><td>3</td><td>المصطلحات والتعريفات</td></tr> <tr><td>4-10</td><td>المتطلبات</td></tr> </table>	1	مجال التطبيق	2	المراجع القياسية	3	المصطلحات والتعريفات	4-10	المتطلبات	<table border="0"> <tr><td>1</td><td>مجال التطبيق</td></tr> <tr><td>2</td><td>المراجع القياسية</td></tr> <tr><td>3</td><td>المصطلحات والتعريفات</td></tr> <tr><td>4-8</td><td>المتطلبات</td></tr> </table>	1	مجال التطبيق	2	المراجع القياسية	3	المصطلحات والتعريفات	4-8	المتطلبات
1	مجال التطبيق																
2	المراجع القياسية																
3	المصطلحات والتعريفات																
4-10	المتطلبات																
1	مجال التطبيق																
2	المراجع القياسية																
3	المصطلحات والتعريفات																
4-8	المتطلبات																
<p>وتسمى الهيكلية الجديد للمواصفة بـ High Level Structure</p>																	

من حيث الإجراءات الإلزامية Mandatory Procedure

 9001:2015 لم تستخدم كلمة دليل الجودة في بنود المواصفة	 9001:2008 من متطلبات المواصفة الإلزامية وجود صحت إجراءات موثقة												
<p>يُعد متطلباً وتردده تماماً من المواصفة</p>	<table border="0"> <tr><td>1</td><td>ضبط الوثائق</td></tr> <tr><td>2</td><td>ضبط السجلات</td></tr> <tr><td>3</td><td>المراجعة الداخلية</td></tr> <tr><td>4</td><td>التحكم في المنتج الغير مطابق</td></tr> <tr><td>5</td><td>الإجراء الوقائي</td></tr> <tr><td>6</td><td>الإجراء التصحيحي</td></tr> </table>	1	ضبط الوثائق	2	ضبط السجلات	3	المراجعة الداخلية	4	التحكم في المنتج الغير مطابق	5	الإجراء الوقائي	6	الإجراء التصحيحي
1	ضبط الوثائق												
2	ضبط السجلات												
3	المراجعة الداخلية												
4	التحكم في المنتج الغير مطابق												
5	الإجراء الوقائي												
6	الإجراء التصحيحي												

<h2>من حيث ممثل الإدارة</h2> <h3>Management Representative</h3>	
<p>لم يعد من المتطلبات تعيين شخص يسمى ممثل الإدارة ولكن يقوم بدوره ومهامه في الإصدار الجديد للإدارة العليا</p> <p style="text-align: center;">Top Management</p> 	<p style="text-align: right;"><u>متطلباً أساسياً وبنداً في المواصفة</u></p> <p style="text-align: center;">5.5.2 Management Representative</p> 

<h2>فيما يتعلق بالإجراء الوقائي</h2> <h3>Preventive Action</h3>	
<p>حيث قد استبداله بالمتميز القائم على المخاطر</p> <p style="text-align: center;">Risk Based Approach</p> <p>وقر اعتبار تطبيق نظام إدارة الجودة كأداة وقائية</p> 	<p style="text-align: right;"><u>متطلباً أساسياً وبنداً في المواصفة</u></p> <p style="text-align: center;">8.5.3 Preventive Action</p> 

فيما يتعلق بالوثائق والسجلات

Documents & Records



قَر استبدال المصطلحات القديمة التالية بمصطلحات جديدة

مصطلح "الوثائق" **Document** "و السجلات" **Record** وكذلك مصطلح "الإجراءات الموثقة" **Documented Procedure** بمصطلح جديد " المعلومات الموثقة" **Documented Information**

كانت المواصفة تفصل بين مصطلحين هما "الوثائق" **Document** و "السجلات" **Record**



فيما يتعلق بالاستثناءات

Exclusions

لم يرد ذكر لاي استثناءات بالمواصفة



أناحت المواصفة للمنشآت الاستثناءات لبعض المتطلبات ولكن جاء جاء هذا الاستثناء قاصراً فقط على **البند 7** ووفقاً لاشتراطات حدّدتها المواصفة



فيما يتعلق ببيئة العمل
Work Environment



Work environment مصطلح "بيئة العمل" Environment بمصطلح

بيئة تنفيذ العمليات

Environment for the Operation of Processes



استخدمت المواصفة مصطلح "بيئة العمل" **Work Environment** وجاء كبنء فرعي رقم 6.4

فيما يتعلق بالمنتج
Product



قراستبدال مصطلح "المنتج" Product بمصطلح "المنتجات والخدمات" **Product and Services**



استخدمت المواصفة مصطلح "المنتج" **Product** وأشارء إلى أنها تشمل وتتضمن أيضاً الخدمة

الجديد في مواصفة 2015

- سياق المنظمة (الرؤية - الرسالة - الأهداف - تحليل الفجوة)
- نهج العملية والتفكير القائم على المخاطر

السياق الداخلي	السياق الخارجي
الرؤية	القانوني
الرسالة	الاجتماعي
التوجيه والأهداف الاستراتيجية	السياسي
الهيكل التنظيمي	التنظيمي
إجراءات التشغيل القياسية	الأمر المالي
المصادر	الاقتصادي
	اتجاهات السوق

الاختلافات بين الأيزو 2008/9001 و الأيزو 2015/9001

1- Difference between ISO 9001/2008 &2015

من حيث الهيكل Structure

ايزو 2015 / 9001	ايزو 2008/9001
0:Introduction : المقدمة	
1- Scope : المجال	1-scope المجال

2- Normative reference المراجع	2-Normative reference : المراجع
3- Terms and definitions 3- المصطلحات والتعريفات	3- Terms and definitions : المصطلحات والتعريفات
4- Context of the organization 4- سياق المنظمة	4- Quality management system 4- نظام ادارة الجودة
5- leadership 5- القيادة	5- management responsibility 5- مسؤولية الادارة
6- planning 6- التخطيط	6- management resources 6- ادارة الموارد
7- support 7- الدعم	7- Product realization 7- Product realization
8- operation 8- العمليات	8- measurement, analysis, evaluation 8- القياس ، التحليل ، التقييم
9- performance evaluation 9- تقييم الاداء	9- not available 9- لا يوجد
10- improvement 101- التحسين	10- not available 10- لا يوجد

يتضح انه يوجد بنود إضافية في الإصدار الحالي وتغيير مسمى بعض البنود

التالية:.

- الأيزو 2015/9001 أصبح ذات هيكل عالي المستوى مثل المواصفات الأخرى المعروفة مثل : الأيزو 22000 ومواصفة السلامة والصحة المهنية OHSAS 18000
- العناصر الأساسية للأيزو 9001 هي نفس العناصر الأساسية للمواصفات الأخرى لذا من السهل عمل Integrated system.
- الإصدار الحالي يعطى تركيز اكبر على المدخلات والمخرجات كما يلي:
- حيث يركز على القياس والتقييم الكامل للمدخلات والمخرجات الخاصة بالعمليات.

- طبقا للإصدار الحالي فعلى المؤسسة ان ترصد السلع والخامات والموصفات الداخلة في العملية الإنتاجية وأيضا التأكد من المنتجات التي خرجت منها.

التفكير المبني على المخاطر : Risk- Based Thinking.

- التفكير المبني على المخاطر له مكانة عالية للغاية في الإصدار الحالي .لذا لا بد من تحليل المخاطر حتى يمكن التعرف على التحديات .
- إن التفكير المبني على المخاطر أصبح مألوفا لدى العديد من المؤسسات وذلك من خلال نظام الحاسب وغيره من الأنظمة.
- حتى يمكن التعرف على أهمية ال RISK بالإصدار الحالي نلاحظ أنه تم ذكرها 48 مرة في الإصدار الحالي مقابل ذكرها 3 مرات في الإصدار سنة 2008.
- لذا فان استخدام هذا الأسلوب أي التفكير المبني على المخاطر أدى الى استبعاد

الإجراءات الوقائية من الإصدار الحالي :

- يمثل البند رقم 8.5.3 بالإصدار السابق لسنة 2008 .. سياق المنظمة هام في الإصدار الحالي : context of the organization اذ لا بد على المؤسسة أن تأخذ في الاعتبار احتياجات وتطلعات الأطراف المعنية ، وأن تقيم وتتعامل مع التساؤلات الاستراتيجية الداخلية والخارجية على النحو التالي :
- على المؤسسة أيضا أن توضح فهمها واستجابتها لتطلعات جميع الأطراف.
 - الإصدار الحالي يركز على جميع الأطراف All interested parties مثل " الموردون - الأفراد - المساهمون - رجال القضاء - المجتمع - العملاء الداخليين". بخلاف الإصدار السابق لعام 2008 كان التركيز فيه على طرف واحد وهو العميل.

- طبقا لهذا الإصدار فإنه من الأهمية بمكان ان تكون المؤسسة على علم بأهمية تغيير متطلبات هذه الأطراف المعنية وان تشاركهم وأن تكون على اتصال بهم في شكل ما يقدمونه لهم من منتجات وخدمات .
- أن تقوم المؤسسة طبقا لهذا الإصدار بعمل أي تعديلات على منتجاتها أو خدماتها إلا بعد الرجوع لمتطلبات وتوقعات العملاء والأطراف المعنية وهذا يعد ركيزة من ركائز نظام إدارة الجودة .

القيادة والالتزام : leadership and commitment

- الإصدار الحالي يعطى تركيز اكبر على القيادة والالتزام .
- أنه يتطلب تضمينات اكبر بواسطة المدراء وأصحاب الأعمال على أهمية التكامل والتوافق مع العمليات التجارية والإنتاجية بالشركات واستراتيجيات التجارة بها .
- على الإدارة العليا أن تتحمل مسؤولياتها نحو فاعلية نظام إدارة الجودة.
- بما أن الإصدار الحالي للـ 9001 يعطى اهتماما كبيرا ويركز على ادارة المخاطر والأطراف المعنية وسياق المنظمة فان نظام ادارة الجودة أيضا يتناسب مع احتياجات وتطلعات الإدارة العليا بالمؤسسة.
- إن نظام إدارة الجودة أصبح اليوم أكثر أهمية عما مضى حيث أصبح وسيلة للنجاح الاستراتيجي وذلك بواسطة تحديد احتياجات الأطراف المعنية وأيضا إدارة المخاطر والفرص والتحديات.

ممثل الإدارة في الإصدار السابق لسنة 2008

كان عضوا بلجنة الإدارة العليا وعليه مسؤوليات وله سلطات من أجل متابعة نظام ادارة الجودة منذ لحظة البدء فى إنشائه ، ولكن الإصدار الحالي لم يذكر ذلك به والفكرة من وراء هذا التغيير هو أن الجودة هي حال كل فرد بالمؤسسة وذلك لجميع المستويات داخل المؤسسة وليس حال فرد بعينه.

المعلومات الموثقة : Documented information :

- إن الأيزو 9001 / 2015 لا يتطلب بالضرورة إنشاء إجراءات موثقة أو دليل للجودة وهذا جدير بالانتباه .
- طبقا للإصدار الحالي فإنه يشار الى ذلك كمعلومات موثقة بدلا من الإجراءات الموثقة في الإصدار السابق لسنة 2008.
- ان التعريف السابق يشير إلى المعلومات التي تجد المؤسسة حاجة لأن تراقبها وتحفظ بها.
- المعلومات يمكن أن تكون في أي شكل وتأتي من مصادر مختلفة حيث يمكن قبولها وكذلك الوثائق يمكن قبولها.
- أنه لم يعد يذكر أية سجلات ولكن الحفاظ على معلومات.

الاختلاف في المصطلحات الفنية بين الإصدارين**Different Terminology In ISO 9001/2015**

ISO9001/2008	ISO9001/2015
Products المنتجات	Products ,and services المنتجات والخدمات
Documentation, doc umented,p rocedures, Quality manual, records, instructions.	Do c u mented information المعلومات الموثقة

التوثيق - اجراءات موثقة - دليل الجودة - السجلات - التعليمات	
بيئة العمل: work environment	Environment for the, operation of processes بيئة التشغيل والعمليات.
Monitoring and measuring equipment معدات الرصد والقياس	Monitoring and measuring Resources. رصد وقياس الموارد
Purchased product المنتجات المشتراة.	Externally provided product and services المنتجات والخدمات الموردة من الخارج
المورد : supplier	External provider مقدم الخدمة

الجودة - السعر - مواعيد تقديم الخدمات - توريد المنتجات	العملاء
الشفافية عند تحديد إمكانية تحقيق الأرباح	أصحاب العمل/ المساهمين
بيئة عمل جيدة - وظيفة آمنة - التقدير والمكافئات	الأفراد في المؤسسة
المنافع المتبادلة والاستمرارية	الموردون- الأطراف
الحماية البيئية - السلوك الأخلاقي - التطابق مع القوانين واللوائح	المجتمع

مقارنة بين بنود الأيزو 2015/9001 والأيزو 9001 / 2008

ISO 9001:2015 vs. ISO 9001:2008

ISO 9001:2015 Clause Number ايزو 2015/9001	Equivalent ISO 9001/2008 المعادل في ايزو 2008/9001
1 Scope: المجال	1 Scope: المجال
2 Normative Reference المراجع	2 Normative Reference المراجع
3 Terms and Definitions التعريفات والمصطلحات	3 Terms and Definitions التعريفات والمصطلحات
4 Context of the Organization (Section title) سياق المنظمة	N/A لم يكن موجود
4.1 Understanding the organization and its context فهم المنظمة وسياقها	None (although in spirit this requirement was found under 1.1) غير موجود رغم الإشارة اليه بالبند 1.1
4.2 Understanding the needs and expectations of interested parties فهم احتياجات وتطلعات الاطراف المهمة	None (although in spirit this requirement was found under 1.1) مشار اليه بالبند 1.1
4.3 Determining the scope of the quality management system تحديد مجال نظام ادارة الجودة	None (although this content was previously specified under 4.2.2) غير موجود ولكن (4.2.2) المحتويات مشار اليها بالبند 4.2.2
4.4 Quality management system and its processes نظام ادارة الجودة وعملياتها	4.1 4.1 البند
5 Leadership (Section title) القيادة (موضوع القسم)	N/A غير موجود

5.1 Leadership and commitment والقيادة والالتزام	البنود ارقام 5.1 و 5.2 و 5.1 ()
5.2 Policy السياسة	5.3
5.3 Organizational roles, responsibilities and authorities ادوار المنظمة والمسئوليات والسلطات	5.5.1(5.5.1)
6 Planning (Section title) التخطيط (موضوع القسم)	N/A غير موجود
6.1 Actions to address risks and opportunities اجراءات تحديد المخاطر والفرص	None (although this new requirement borrows ideas previously found in 8.5.3, 5.4.2 and 7.1) غير موجود (ولكن الفكرة كانت موجودة بالبنود ارقام (8.5.3 و5.4.2 و7.1)
6.2 Quality objectives and planning to achieve them اهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها	5.4.1 (البند رقم 5.4.1)
6.3 Planning of changes- تخطيط التغيير	5.4.2 (البند رقم 5.4.2)
7 Support (Section title) الدعم (موضوع القسم)	N/A غير موجود
7.1 Resources الموارد	6.1 (البند 6.1)
7.1.1 General عام	6.1 (البند 6.1)
7.1.2 People - الافراد	6.2 (البند 6.2)
7.1.3 Infrastructure (البنية التحتية)	6.3 (البند 6.3)
7.1.4 Environment for the operation of processes (بيئة عمليات التشغيل)	6.4 (البند 6.4)
7.1.5 Monitoring and measuring resources رصد وقياس الموارد	7.6 (البند 7.6)
7.1.6 Organizational knowledge	None غير موجود

معارف المنظمة	
7.2 Competence الكفاءة	6.2 (البند 6.2)
7.3 Awareness التوعية	6.2 (البند 6.2)
7.4 Communication الاتصال	5.5.3 (البند 5.5.3)
7.5 Documented Information المعلومات الموثقة	4.2.3, 4.2.4 4.2.3) البنود ارقام (و4.2.4)
7.5.1 General عام	4.2.3, 4.2.4 4.2.3) البنود ارقام (و4.2.4)
7.5.2 Creating and Updating الإصدار والتحديث	4.2.3, 4.2.4 4.2.3) البنود ارقام (و4.2.4)
7.5.3 Control of Documented Information مراقبة المعلومات الموثقة	4.2.3, 4.2.4 4.2.3) البنود ارقام (و4.2.4)
8 Operation (Section title) العمليات (عنوان القسم)	غير موجود N/A
8.1 Operational planning and control تخطيط ومراقبة العمليات	7.1 (البند 7.1)
8.2 Requirements for products and services متطلبات الإنتاج والخدمات	7.2 (البند 7.2)
8.2.1 Customer communication الاتصال بالعميل	7.2.3 (البند 7.2.3)
8.2.2 Determination of requirements related to products and services تحديد المتطلبات المتعلقة بالمنتجات والخدمات	7.2.1 (البند 7.2.1)
8.2.3 Review of requirements related to products and services مراجعة المتطلبات المتعلقة بالمنتجات والخدمات	7.2.2 (البند 7.2.2)

8.2.4 Changes to requirements for products and services تغيير المتطلبات المتعلقة بالمنتجات والخدمات.	البند (7.2.2) 7.2.2
8.3 Design and development of products and services تصميم وتطوير المنتجات والخدمات	البند (7.3) 7.3
8.3.1 General عام	None (although the ideas behind this requirement are rooted in clause 7.3 at large) لا يوجد (رغما عن ان افكار هذا البند تم ذكرها فى البند 7.3
8.3.2 Design and development planning التصميم وتخطيط التطوير	البند (7.3.1) 7.3.1
8.3.3 Design and development inputs تصميم وتطوير المدخلات	البند (7.3.2) 7.3.2
8.3.4 Design and development controls تصميم وتطوير المراقبة	البنود ارقام 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6 (7.3.4 و 7.3.5 و 7.3.6)
8.3.5 Design and development outputs تصميم وتطوير المخرجات	البند رقم (7.3.3) 7.3.3
8.3.6 Design and development changes تصميم وتطوير التغيير	البند رقم (7.3.7) 7.3.7
8.4 Control of externally provided processes, products and services مراقبة العمليات والمنتجات والخدمات المؤداه خارجيا	البند (7.4.1) 7.4.1
8.4.1 General عام	البند (7.4.1) 7.4.1
8.4.2 Type and extent of control حجم ومدى الرقابة	البنود ارقام (7.4.1 , 7.4.3 7.4.1) (7.4.3 و)
8.4.3 Information for external providers معلومات عن مقدمي الخدمات من الخارج	البند (7.4.2) 7.4.2
8.5 Production and service provision تقديم المنتجات والخدمات	البنود ارقام (7.5.1 , 7.5.2 7.5.1) (7.5.2 و)

8.5.1 Control of production and service provision مراقبة تقديم المنتجات والخدمات	البنود ارقام (7.5.1, 7.5.2 و 7.5.2)
8.5.2 Identification and traceability التمييز والتتبع	البند (7.5.3) (7.5.3)
8.5.3 Property belonging to customers or external providers ممتلكات العملاء ومقدمي الخدمات	البند (7.5.4) (7.5.4)
8.5.4 Preservation الحفظ	البند (7.5.5) (7.5.5)
8.5.5 Post-delivery activities أنشطة ما قبل التوريد	البنود ارقام (7.5.1, 7.2.1 و 7.5.1) (7.2.1)
8.5.6 Control of changes مراقبة التعديلات	البنود ارقام (4.2.3, 5.4.2, 7.3.7 و 7.3.7 و 5.4.2 و 4.2.3)
8.6 Release of products and services الإفراج عن المنتجات والخدمات	البند (8.2.4) (8.2.4)
8.7 Control of nonconforming outputs مراقبة عدم مطابقة المخرجات	البند (8.3) (8.3)
9 Performance evaluation (Section title) تقييم الاداء (عنوان القسم)	N/A غير موجود
9.1 Monitoring, measurement, analysis and evaluation الرصد والقياس والتحليل والتقييم	البنود ارقام (8.1 و 8.2) (8.1, 8.2)
9.1.1 General عام	البنود (8.1 و 8.2) (8.1, 8.2)
9.1.2 Customer satisfaction رضاء العملاء	البند (8.2.1) (8.2.1)
9.1.3 Analysis and evaluation التحليل والتقييم	البند (8.4) (8.4)
9.2 Internal audit المراجعة الداخلية	البند (8.2.2) (8.2.2)
9.3 Management review مراجعة الإدارة	البند (5.6) (5.6)
10 Improvement (Section title) (عنوان القسم)	N/A غير موجود
10.1 General عام	البنود (8.3 و 8.5) (8.3, 8.5)
10.2 Nonconformity and Corrective Action	البنود ارقام (8.3, 8.5.2 و 8.3) (8.5.2 و 8.3)

عدم المطابقات والإجراءات التصحيحية	
10.3 Continual Improvement التحسين المستمر	البند (8.5.1) 8.5.1

مقارنة بين بنود الايزو 9001 / 2008 و الايزو 9001 / 2015

Existing ISO 9001:2008 Clause Number الايزو 2008/9001	Proposed ISO 9001:2015 Clause Number الايزو 2015/9001
4 Quality Management System (Section title) نظام إدارة الجودة (عنوان القسم)	N/A لا يوجد
4.1 General Requirements متطلبات عامة	4.4 Quality management system and its processes نظام إدارة الجودة وعملياته
4.2.2 Quality Manual دليل الجودة	None (a Quality Manual is no longer specifically required, however the content previously found in a quality manual is now specified under clauses 4.3 Determining the Scope of the Quality Management System, 7.5.1 General, and 4.4 Quality Management System

	لا يوجد (and it's processes)
4.2.3 Control of Documents مراقبة الوثائق	7.5 Documented Information, 7.5.1 General, المعلومات الموثقة 7.5.3 Control of Documented Information , مراقبة المعلومات الموثقة 8.5.6 Control of changes مراقبة التعديلات
4.2.4 Control of Records مراقبة السجلات	7.5 Documented Information, 7.5.1 General, المعلومات الموثقة, 7.5.3 Control of Documented Information, مراقبة المعلومات الموثقة 8.5.6 Control of changes مراقبة التعديلات
5 Management Responsibility (Section title) مسئولية الادارة	N/A لا يوجد
5.1 Management Commitment التزام الإدارة	5.1 Leadership and commitment القيادة والالتزام
5.2 Customer Focus التركيز على العميل	5.1 Leadership and commitment القيادة والالتزام
5.3 Quality Policy سياسة الجودة	5.2 Policy السياسة

5.4.1 Quality Objectives أهداف الجودة	6.2 Quality objectives and planning to achieve them اهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها
5.4.2 Quality Management System Planning	6.2 Quality objectives and planning to achieve them, 6.3 Planning of changes اهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها وتخطيط التعديلات البند رقم 6.3
5.5.1 Responsibility and Authority	5.3 Organizational roles, responsibilities and authorities ادوار المنظمة والمسئوليات والسلطات
5.5.2 Management Representative ممثل الادارة	None (this position has been eliminated) لا يوجد
5.5.3 Internal Communication	7.4 Communication الاتصالات
5.6 Management Review مراجعة الادارة	9.3 Management review مراجعة الادارة
6 Resource Management (Section title)	N/A لا يوجد
6.1 Provision of Resources توفير الموارد	7.1 Resources, 7.1.1 General البند 7.1 الموارد – والبند 7.1.1 عام.
6.2 Human Resources الموارد البشرية	7.1.2 People, 7.2 Competence, 7.3 Awareness الافراد البند 7.1.52 – الكفاءة البند 7.2 – التوعية البند 7.3
6.3 Infrastructure البنية التحتية	7.1.3 Infrastructure البنية التحتية

6.4 Work Environment بيئة التشغيل	7.1.4 Environment for the operation of processes بيئة العمليات والتشغيل
7 Product Realization (Section title) تحقيق الانتاج	N/A لا يوجد
7.1 Planning of Product Realization تخطيط تحقيق الانتاج	8.1 Operational planning and control تخطيط ومراقبة العمليات
7.2 Customer Related Processes العمليات المتعلقة بالعميل	8.2 Requirements for products and services متطلبات الانتاج والخدمات
7.2.1 Determination of Requirements Related to the Product	8.2.2 Determination of requirements related to products and services, 8.5.5 Post-delivery activities
7.2.2 Review of Requirements Related To the products مراجعة المتطلبات المتعلقة بالعميل	8.2.3 Review of requirements related to products and services
7.2.3 Customer Communication الاتصال بالعملاء	8.2.1 Customer communication
7.3 Design and Development التصميم والتطوير	8.3 Design and development of products and services
7.3 Design and Development التصميم والتطوير	8.3.1 General
7.3.1 Design and Development Planning التصميم والتطوير	8.3.2 Design and development planning
7.3.2 Design and Development Inputs	8.3.3 Design and

التصميم وتطوير المدخلات	development Inputs
7.3.3 Design and Development Outputs التصميم وتطوير المخرجات	8.3.5 Design and development outputs
7.3.4 Design and Development Review التصميم وتطوير المراجعة	8.3.4 Design and development controls
7.3.5 Design and Development Verification التصميم وتطوير التحقق	8.3.4 Design and development controls
7.3.6 Design and Development Validation التصميم وقرار التعديل	8.3.4 Design and development controls
7.3.7 Design and Development Changes التصميم التعديلات	8.3.6 Design and development changes
7.4.1 Purchasing Process عملية الشراء	8.4 Control of externally provided products and services, 8.4.1 General, 8.4.2 Type and extent of control
7.4.2 Purchasing Information معلومات الشراء	8.4.3 Information for external providers
7.4.3 Verification of Purchased Product التحقق من المنتجات المشتراه	8.4.2 Type and extent of control
7.5.1 Control of Production and Service Provision مراقبة وتقديم المنتجات والخدمات	8.5 Production and service provision, 8.5.1 Control of production and service provision
7.5.2 Validation of Processes for Production and Service Provision اقرار العمليات لتقديم المنتجات والخدمات	8.5 Production and service provision, 8.5.1 Control of production and service provision
7.5.3 Identification and Traceability التمييز والتتبع	8.5.2 Identification and traceability

7.5.4 Customer Property ممتلكات العميل	8.5.3 Property belonging to customers or external providers
7.5.5 Preservation of Product حفظ المنتجات	8.5.4 Preservation
7.6 Control of Monitoring and measurement equipment مراقبة الرصد وقياس المعدات	7.1.5 Monitoring and measuring resources
8 Measurement, Analysis, and Improvement (Section title) القياس والتحليل والتحسين (عنوان القسم)	N/A
8.1 General عام	9.1.1 General
8.2 Monitoring and Measurement الرصد والقياس	9.1 Monitoring, measurement, analysis and evaluation
8.2.1 Customer Satisfaction رضاء العميل	9.1.2 Customer satisfaction
8.2.2 Internal Audit المراجعة الداخلية	9.2 Internal audit
8.2.3 Monitoring and Measurement of Processes الرصد وقياس العمليات	9.1 Monitoring, measurement, analysis and evaluation
8.2.4 Monitoring and Measurement of Product الرصد وقياس المنتجات	8.6 Release of products and services
8.3 Control of Nonconforming Product مراقبة المنتجات الغير مطابقة للمواصفات	8.7 Control of nonconforming outputs, 10.1 General, 10.2 Nonconformity and Corrective Action
8.4 Analysis of Data تحليل المعلومات	9.1.3 Analysis and evaluation

8.5.1 Continual Improvement التحسين المستمر	10.1 General, 10.3 Continual Improvement
8.5.2 Corrective Action الاجراءات التصحيحية والوقائية	10.2 Nonconformity and Corrective Action
8.5.3 Preventive Action	None (although in spirit this requirement is found in clause 6.2.1 and 6.2.2)

كيفية الانتقال من الأيزو 9001 / 2008

الى الأيزو 9001 / 2015

يمكن إتباع الخطوات التالية :

Define context of the organization.

كما سبق توضيحه أعلاه فإنه يلزم لتحديد السياق تحديد الأطراف المعنية وعلى المؤسسة أيضا كما ذكرنا أن تأخذ في الحسبان احتياجات وتطلعات الأطراف المعنية وأن نقيم وتتعامل مع التساؤلات الاستراتيجية الداخلية والخارجية على المؤسسة أيضا ان توضح فهمها واستجابتها لتطلعات جميع الأطراف.

List of all interested parties

هذا البند هو نفس البند (1) الا أنه يجب التركيز على أهمية تحديد الأطراف

المعنية بحرص.

Review the scope of Q.M.S :

على أن يؤخذ في الاعتبار الأطراف المعنية.

Demonstrate leadership

○ المتطلبات الحالية هي نفس المتطلبات المذكورة في الإصدار السابق بالبند

management commitment. إلا أن الإصدار الحالي يضع تركيز اكبر على

بند القيادة.

○ يجب تنسيق مفهوم القيادة من خلال نظام إدارة الجودة طبقا للإصدار الحالي مع

الإمداد بالموارد المطلوبة ووضع سياسة و أهداف للجودة تتناسب معه .

Align Q.M.S with the company's strategy. •

○ -ان نظام إدارة الجودة لا بد وأن يتطابق مع التوجهات الاستراتيجية للمؤسسة.

تهدف الجودة على ما تهدف اليه أنشطة المؤسسة المختلفة.

Assess risks and opportunities:

- انه طبقا للإصدار الحالي فان المخاطر والفرص لابد من تحديدها وتقييمها.
- ان المخاطر والفرص تركز على قدرة المؤسسة على تحقيق النتائج.
- وعلى الجانب الآخر لابد من مراعاة العناصر الأخرى مثل : Context أي السياق وكذلك Compliance with commitment أي الالتزام بالتطبيق .

Control of documented information

- -مراقبة المعلومات الموثقة : هذا المصطلح يشير إلى الإجراءات والسجلات .أي منها تبقى عليه وأي منها تستبعده.

الإصدار الجديد :

أي مراقبة العمليات :حيث أن الإصدار الجديد يتطلب مراقبة أفضل للعمليات مشتملا على معايير للتشغيل وتطبيق الرقابة على العمليات طبقا للمعايير.

Review the design and development process:

أي مراقبة عملية التصميم والتطوير .

1. إن التصميم والتطوير طبقا للإصدار الحالي يحتاج الى تحديد بتفصيل اكبر لكل من مدخلات ومخرجات عملية التصميم ،المسئوليات ،الرقابة وأيضا كيف تتعامل مع التعديلات في عملية التصميم والتطوير .

2. يجب تحديد من الذي سيراجع نتائج التعديلات ، ومن له سلطة إجراء التعديلات والجراءات المطلوبة لتلافي المفاجآت أو الصدمات ؟

Control of the external provider:

1. ان البند الخاص بالمشتريات يسمى مراقبة مقدمي الخدمات والمنتجات
2. يجب تتطابق أو تتناسب عملية الرقابة على مقدمي الخدمات والمنتجات مع أهمية احتياجات المؤسسة
3. هذا يعنى أن على المؤسسة أن تحدد نوع وحد الرقابة المطلوبة على مقدمي الخدمات

والمنتجات طبقاً لأهمية المنتجات المطلوبة.

4. على المؤسسة أيضاً أن تزود الموردين بمعلومات عن أهمية المنتجات التي تحتاج إليها حتى يتم الالتزام بها عند التوريد من قبل الموردين.

Performance Evaluation

أي تقييم الأداء

وهذا يتطلب من المؤسسة تحديد الاحتياجات التي يتم رصدها ويمكن استخدام

مؤشرات قياس الأداء مثل مقياس الكفاءة والفاعلية.

Measurement and reporting:

1. الإصدار الحالي يركز على القياس والتقارير خاصة فيما يتعلق بتقييم الأداء للأنشطة الهامة بالمؤسسة.

أيضاً المراجعة الداخلية ومراجعة الإدارة إذ لا بد أن تتواءم مع الإصدار الحالي 2. حيث بنود مدخلات المراجعة بها بعض التعديلات حيث أضيف بعض ال items

مثال :

Feedback from relevant interested parties-

- معلومات مرتدة من الأطراف المعنية

The extent to which the quality objectives have been met-

- إلى أي مدى تم تحقيق أهداف الجودة

Monitoring and measurement results.-

رصد وقياس النتائج.

The performance of the external provider.-

أداء الموردين.

The adequacy of resources-

كفاية الموارد

The effectiveness of actions taken to address risks and opportunities.-

فاعلية الإجراءات المتخذة لتحديد المخاطر والفرص

opportunities for improvement –

فرص التحسينات

The following are the seven principles highlighted in ISO 9001:2015

فيما يلي المبادئ السبعة التي يتم التركيز عليها طبقا للأيزو 2015/9001

Focus on customers

التركيز على العميل

Leadership

القيادة

Engagement

المشاركة

Processes

العمليات

Improvement

التحسين

Decision-making

صناعة القرار

Managing relationships

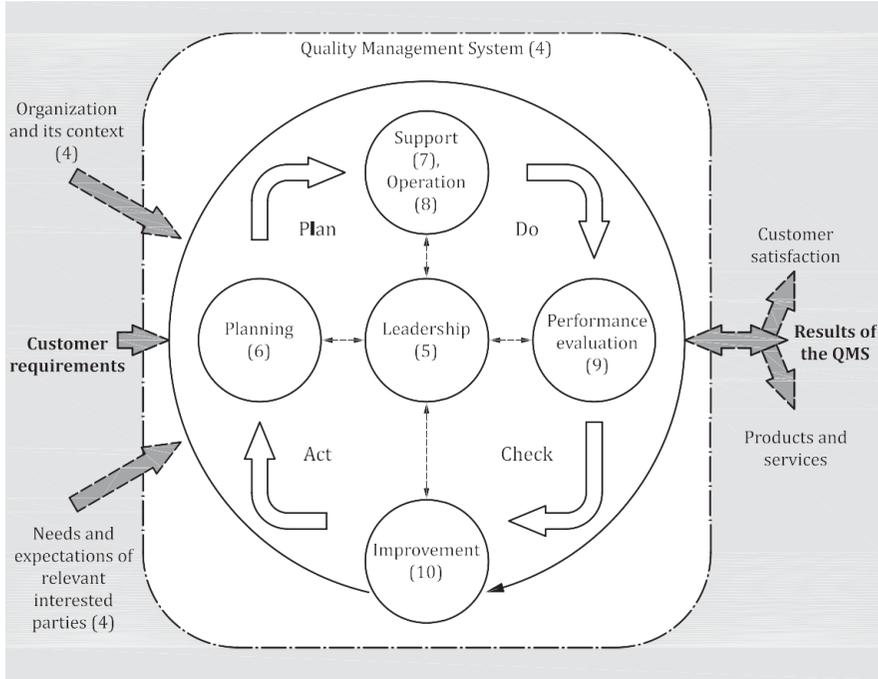
إدارة العلاقات

متطلبات نظام إدارة الجودة

ISO 9001/2015

مقدمة :

- تبنى نظام إدارة الجودة ليزو 9001 يعد قرارا استراتيجيا لأي مؤسسة حيث يساعد المؤسسات على سرعة أداء أعمالها وتزودها بركائز أساسية لاستمرار تطورها.
- أما المنافع الممكنة لأي مؤسسة تطبق هذا المعيار يمكن إيضاحها على النحو التالي
1. القدرة على تقديم منتجاتها و خدماتها بحيث تتطابق مع متطلبات العملاء وكذا القوانين.
 2. خلق الفرص لتطوير رضاء العملاء.
 3. تحديد المخاطر والفرص المرتبطة بسياق المؤسسة وأهدافها.
 4. هذا المعيار يتبنى مفهوم العملية والذي بدوره يركز على مفهوم (Pdca) أي Plan- Do-Check-Act وكذا مفهوم Risk – Based Thinking
 5. إن مفهوم العملية يمكن المؤسسة من تخطيط عملياتها والتفاعل بينها.
 6. إن الأخذ بمفهوم PDCA يمكن المؤسسة للتأكيد على أن عملياتها قد أديرت و تم تدبير الموارد اللازمة لإتمامها وان فرص التحسين تم تحديدها و جارى تنفيذها.
 7. ان دورة (PDCA) اى خطط – نفذ افحص –راجع يمكن ان تطبق على نظام ادارة الجودة بالكامل حسب احتياجات المؤسسة كما هو موضح بالشكل التالى :



الأخذ بمفهوم Risk-Based Thinking يمكن المؤسسة من تحديد العناصر التي تؤدي الى عدم تحقيق الأهداف المخططة وبالتبعية استخدام الإجراءات الوقائية اللازمة للقضاء على أسبابها ومن ثم تحقيق النتائج المخططة.

تتطبق هذه المواصفة على كافة المؤسسات والمنشآت أياً كان مجالها مع الأخذ في الاعتبار ابتعاد أي بند فرعي من البند الرئيسي رقم "7" في حالة عدم إمكانية تطبيقه مع أهمية تحديد السبب وأن عدم التطبيق لن يؤثر على مستوى نظام الجودة في المنشأة.

المجال : Scope

متطلبات تحديد المجال أكثر شمولاً في هذا الإصدار وذلك يتضح فيما يلي:

❑ لا بد من الأخذ في الاعتبار المؤثرات الخارجية والداخلية عند تحديد المجال..

❑ لا بد من الأخذ في الاعتبار أيضاً احتياجات الأطراف المعنية.

❑ ان المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة تحتاج الى تعريف.

requirements can't be applied. استبدال مصطلح exclusion في الإصدار السابق بـ requirements can't be applied.

: Normative reference : **المراجع**

الوثيقة المرجعية ISO9001/2015 نظام إدارة الجودة الأساسية والمصطلحات.

Terms &Definitions : مصطلحات وتعريفات:

يتم تطبيق التعريفات والمصطلحات الواردة بالمواصفة ISO 9000/2015

الجودة:

مجملة الخواص و الصفات للمنتج أو الخدمة التي تتعلق بمقدرتها على تحقيق

الغرض منها سواء مصرح به أو ضمني.

الدرجة (GRADE):

تبيين أو إيضاح أو تحديد الرتبة الخاصة بالخواص و الصفات التي تغطي مجموعة

من المطالب أو الاحتياجات من المنتج أو الخدمات التي سوف يكون لها نفس الاستخدام أو

العمل.

المنتج (Product):

ناتج النشاط أو العملية و الذي يمكن أن يكون ملموسا أو غير ملموس.

أ- منتجات عينية (HARDWARE, E.G. PARTS, ASSEMBLIES,.... etc.)

ب- في صورة وثائق أو بيانات

(Software, E.G. Computer Programs, Procedures, Information,

Data, Records, Etc.)

ج- مواد نصف مشغلة

(Processed Materials, Raw Materials, Liquids, Solids, Gases, Sheets,

Wires, Etc.)

د- خدمات:

Services, E.G. Insurance, Banking, Transport, ... etc.

العملية (Process):



طرق محددة لأداء نشاط ما و في أغلب الأنشطة تكون الإجراءات مكتوبة أو موثقة،
مثال وثائق إجراءات نظام الجودة بالشركة.

الخدمة (Service):

الأنشطة الخدمية التي يكون فيها تفاعل و تدخل بين العميل و الشركة مقدمة الخدمة.

المنظمة (Organization):

شركة، مجموعة شركات، مؤسسة، معاهد، قد تكون قطاع عام أو قطاع خاص و لها
مهمة معينة و نظام إداري مستقل.

الهيكل التنظيمي (Organizational Structure):

وضع و ترتيب المسؤوليات و العلاقات بين الإدارات و الأفراد، و ذلك في صورة
شكل بنائي يمكن للمنظمة من خلاله أداء مهامها.

العميل – المشتري (Customer):

المتلقي أو المستقبل للمنتج أو الخدمة، و يسمى بالمشتري في التعاقدات، و بالتالي
يمكن أن يكون العميل هو المستهلك النهائي للمنتج أو المقدم إليه الخدمة.

المورد – المنتج (Supplier):

المنظمة التي تمد العملاء بالمنتجات، أحيانا تسمى بالمقاول (CONTRACTOR)، ولهذا يمكن أن يكون المورد مؤسسة منتجة أو موزعة أو مجمعة أو مؤسسة خدمات، و المورد يمكن أن يكون خارجي أو داخلي.

المشتري (العميل في التعاقدات):

الطرف الثاني في مجال الأعمال (مشتري - بائع) (عميل - مورد)

المورد (المتعاقد من الباطن) (Sub-Supplier / Subcontractor):

المنظمة التي تمد المنتج بالمنتجات (خامات - خدمات - إلخ)

المطابقة (Conformity):

تحقيق متطلبات معينة و محددة.

عدم المطابقة (Non-Conformity):

عدم تحقيق متطلبات معينة و محددة.

عييب (Defect): عدم تحقيق المنتج / الخدمة لمطالب الاستخدام المطلوب أو المنشودة.

مسئولية أو تبعية المنتج (Product Liability):

لفظ عام يستخدم لوصف مسؤولية أو تبعية "مسائلة" المنتج أو الآخرين عما يحدث

من أذى للإنسان أو الملكية من ضرر بسبب المنتج / الخدمة المقدمة.

والتبعات القانونية و المالية لـ "تبعية المنتج" تختلف من حالة إلى أخرى.

سياسة الجودة (Quality Policy):

مجمل الخطط و النوايا و التوجيهات للمنظمة في اتجاه الجودة كما هو معبر عنها

رسميا من قبل الإدارة العليا. وتكون سياسة الجودة أحد عناصر السياسة العامة للشركة و

تعتمد بواسطة الإدارة العليا.

إدارة الجودة (Quality Management):

جميع أنشطة وظائف الإدارة التي تحدد الأهداف و المسئوليات المنبثقة عن سياسة الجودة والعمل على إنجازها عن طريق وسائل مثل تخطيط الجودة – مراقبة الجودة- توكيد الجودة- تحسين الجودة- وذلك من خلال نظام إدارة الجودة.

نظام الجودة (QUALITY SYSTEM):

الهيكل التنظيمي – الإجراءات – العمليات والموارد المطلوبة لأنشطة توكيد الجودة.

متطلبات الجودة (Requirements For Quality):

- تعبير عما نحتاجه في المنتج لكي يكون ذو جودة وتعبر عن انعكاس كامل لمطالب العميل (NEEDS) الضمنية والمصرح بها من المنتج.
- أو ترجمة لهذه المتطلبات (الاحتياجات) إلى معايير كمية وكيفية في صورة خواص ومواصفات للمنتج يمكن تحقيقها وفحصها وقياسها ومراقبتها.

تخطيط الجودة (Quality Planning):

- الأنشطة التي توجد وتصيغ الأهداف للجودة، ومتطلبات تلك الأنشطة للأهداف والمتطلبات لتطبيق "عناصر نظام الجودة"، والتي تشمل الوثائق والإجراءات والعمليات والهياكل التنظيمية والموارد. والأنشطة المقصودة بعالية (تسمى بتخطيط الجودة) تقوم بتغطية الآتي:-
- تخطيط المنتج (التعريف – التصنيف – ترتيب الأهمية والقيمة للمواصفات والخواص للمنتج بالجودة المطلوبة.
- التخطيط الإداري للعمليات، وتشمل التجهيز والإعداد لتطبيق نظام الجودة بما يتضمن ذلك من تنظيم وإعداد خطط زمنية.
- إعداد خطط الجودة والمتطلبات لتحسينها.

خطة الجودة (Quality Plan):

وثيقة تضع و تحدد أعمال الجودة المطلوبة لمنتج أو مشروع أو عقد ما، كذلك الموارد المتاحة و جداول الأعمال المطلوبة في تسلسل التنفيذ. عادة ما يتم استخدام دليل الجودة أو وثائق الإجراءات أو جزء منها في إعداد خطة الجودة أو التطبيق لها، لذلك يجب أن يشار إلى ذلك في خطة الجودة.

الشخصية الاعتبارية:

الفرد أو الشيء الذي يمكن وصفه و اعتباره مثال : منتج – نشاط – عملية – مؤسسة أو شركة – نظام – شخص ما – وأي مجموعة من الأشياء السابقة الذكر.

الواردات:

كل ما تحتاجه الشركة من خامات، مواد نصف مصنعة، منتجات، معدات، أو مستلزمات للعمليات الإنتاجية ويتم توريدها بواسطة الموردين.

تأكيد الجودة (Quality Assurance):

جميع الأنشطة المخططة و المنظمة التي يتم تنفيذها داخل نظام الجودة، وتكون موضحة طبقا للاحتياجات، و لإعطاء الثقة لتحقيق مستلزمات الجودة.

تحسين الجودة (Quality Improvement):

الأعمال التي تتم بالشركة / بالمنشأة لزيادة فاعلية وكفاءة الأنشطة والعمليات لإمداد كل من المنشأة و العميل بمنافع إضافية.

مراجعة الإدارة لنظام الجودة (Management Review):

مراجعة دورية لتقييم أداء نظام الجودة بالشركة على فترات محددة بواسطة الإدارة العليا و ذلك للوقوف على مدى استمرارية و فاعلية النظام في تحقيق متطلبات المواصفات القياسية ISO 9001:2015، و كذلك للوقوف على مدى تحقيق سياسة الجودة بالشركة.

دليل الجودة (Quality Manual):

وثيقة يتم فيها التعبير عن سياسة الجودة للشركة وكذلك وصف نظام إدارة الجودة بها.

مواصفات (Specifications):

سجل (Record):

وثيقة تحوي الدليل الملموس للأنشطة المنفذة أو النتائج التي تم تحقيقها.

التتبع (Traceability):

القدرة على تتبع تاريخ، أو تطبيق، أو مكان، إلخ، أي شيء باستخدام معلومات أو

بيانات محتفظ بها (سجلات).

مراجعة الجودة (Quality Audit):

فحص منظم و مستقل لتحديد ما إذا كانت أنشطة الجودة و النتائج المتعلقة بها تتفق مع

ما هو مخطط لها من ترتيبات و أن هذه الترتيبات مطبقة بفاعلية أم لا، كذلك هل هذه

الترتيبات مناسبة لتحقيق الأهداف.

الإجراء التصحيحي (Corrective Action):

المراجع (Auditor):

عضو أو مجموعة أعضاء من فريق المراجعة يتم تعيينهم للقيام بمراجعة قسم / إدارة،

إلخ.

إزالة عدم المطابقة (Disposition Of Non-Conformity):

عمل يتم اتخاذه للتعامل مع منتج / خدمة غير مطابق.

الإصلاح (Repair):

عمل يتم على منتج غير مطابق ليصبح محققا لمتطلبات الاستخدام / المق

إعادة تشغيل (Rework):

عمل يتخذ تجاه منتج غير مطابق ليصبح محققا للمتطلبات المحددة.

التجاوز (Concession):

سلطة مكتوبة لاستعمال / إطلاق منتج غير مطابق لمتطلبات محددة.

السماحية في الإنتاج (Production Permit):

سلطة مكتوبة للحيود عن المتطلبات المحددة لمنتج قبل إنتاجه.

المراجعة الداخلية (Internal Audit):

فحص منظم و مستقل يتم داخل المنشأة لتحديد ما إذا كانت أنشطة الجودة و النتائج

المتعلقة بها تتفق مع ما هو مخطط له و تنفيذه بفاعلية و مناسبة لتحقيق الأهداف.

الجهة المراجع عليها (Auditee):

العقد (Contract):

وثيقة مكتوبة بها كافة شروط التعامل بين الشركة و العميل و تكون ملزمة

مراجعة التعاقد (Contract Review):

أنشطة منظمة يتم تنفيذها بواسطة الشركة قبل توقيع العقد للتأكد من أن متطلبات

العملاء معرفة بدرجة كافية ليس فيها غموض وموثقة ومفهومة. كذلك التأكد من أن

الشركة قادرة على تحقيق هذه المتطلبات.

الدورة المستندية

عملية سير و تداول و حفظ المستندات داخل إدارات الشركة، وبما يضمن حسن سير

وسلامة العمل ودقة عمليات التسجيل و الرقابة.

سياق المؤسسة : Context of the organization

فهم المؤسسة و سياقها:

Understanding The Organisation And Its Context

على المؤسسة ان تحدد التأثيرات الخارجية والداخلية الضرورية لتحقيق اهدافها

وتوجهاتها الاستراتيجية والتي تؤثر على قدرتها على تحقيق النتائج المرجوة لنظام ادارة

الجودة.

على المؤسسة ايضا ان ترصد وتراجع المعلومات عن تلك التأثيرات الداخلية والخارجية.

ملحوظة 1:

التأثيرات يمكن ان تشمل العناصر الايجابية /السلبية أو أية ظروف لا بد من أخذها في الحسبان.

ملحوظة 2 :

أما السياق الخارجي فللتسهيل فانه يتم مع الأخذ في الاعتبار القوانين ،التكنولوجيا ،المنافسة ،السوق ،الثقافة ،البيئة الاقتصادية والاجتماعية سواء على المستوى القومي أو العالمي.

ملحوظة 3

1-أما بالنسبة للسياق الداخلي فللتسهيل فانه يأخذ في الحسبان التأثيرات المرتبطة بالقيم والثقافة والمعرفة وأداء المنظمة.
تطبيق الإجراءات اللازمة لتحقيق النتائج المخططة والتطوير المستمر لتلك العمليات.

فهم احتياجات وتطلعات الأطراف المعنية :

understanding the needs and expectations of the interested parties.

1-تبد أهمية فهم احتياجات وتطلعات الأطراف المعنية بسبب تأثيرها المحتمل على قدرة المؤسسة على الإمداد بالمنتجات والخدمات التي تتطابق مع احتياجات العملاء والقوانين والتشريعات حيث على المؤسسة ان تحدد :

- تحديد الأطراف المعنية بنظام إدارة الجودة بالمؤسسة.

- تحديد متطلبات تلك الأطراف والتي تعد ضرورية لنظام ادارة الجودة.

تحديد مجال نظام إدارة الجودة:

determining the scope of the quality management system.

- على المؤسسة أن تحدد حدود وإمكانية تطبيق نظام إدارة الجودة بها حتى تتمكن من إنشاء مجال الشركة، وانه عند إنشاء المجال لابد من الأخذ في الاعتبار ما يلي :
- 1-التأثيرات الداخلية والخارجية.
 - 2-متطلبات الأطراف المعنية الضرورية.
 - 3-على المنشأة تطبيق جميع متطلبات هذا الإصدار من خلال مجال واضح ومحدد لنظام ادارة الجودة.
 4. ان مجال الشركة لابد من توثيقه والاحتفاظ به كوثيقة من وثائق المعلومات.
 5. ان مجال الشركة لابد وان يحدد أنواع المنتجات والخدمات وان يقدم المبررات الكافية في حالة عدم إمكانية تطبيق أي من العناصر أو المتطلبات.
 6. طبقا لهذا المعيار فعلى المؤسسة ان تراعى المتطلبات الأساسية للمنتجات والخدمات ومطابقتها لمتطلبات العملاء وكذلك رضاء العملاء.

نظام إدارة الجودة وعملياته:

quality management system and its processes

على المؤسسة أن تراعى ما يلي :

1. أن تنشئ وتطبق وتحافظ على وتحسن نظام إدارة الجودة بصورة مستمرة مشتملا ذلك على العمليات المطلوبة وتفاعلها طبقا لمتطلبات هذا المعيار .
2. على المؤسسة أن تحدد المدخلات المطلوبة والمخرجات المتوقعة من هذه العمليات.
3. على المؤسسة تحديد وتطبيق معايير وأساليب الأداء (مشتملا على الرصد والقياس ومؤشرات الأداء) لتأكيد فاعلية العمليات والرقابة على هذه العمليات.
4. على المؤسسة أن تحدد وتتابع التفاعل بين العمليات.
5. على المؤسسة أن تحدد الموارد المطلوبة لهذه العمليات وتؤكد تواجدها.

6. تحديد السلطات والمسؤوليات لهذا العمليات.
7. تحديد المخاطر والفرص طبقا لما هو محدد في البند 6.1 من هذا المعيار.
8. تقييم هذه العمليات وتطبيق أية تغييرات يتم الاحتياج إليها للتأكيد على أن هذه العمليات تحقق النتائج المرجوة منها.
8. التأكيد على تحسين أداء هذه العمليات ونظام إدارة الجودة، والمؤسسة يجب أن تراعى ما يلي :

تنشئ معلومات موثقة لكي تدعم تشغيل عملياتها، والاحتفاظ بمعلومات موثقة لإعطاء الثقة بأن هذه العمليات جارى تنفيذها كما هو مخطط لها.

القيادة : leadership

Leadership and commitment

عام : general

- على الإدارة العليا أن تتسق بين القيادات وذلك للتأكيد على التزام الجميع بنظام إدارة الجودة على النحو التالي :
- 1- مع الأخذ في الحسبان فاعلية نظام أدرة الجودة.
 - 2- التأكيد على سياسة الجودة وأهداف الجودة لنظام إدارة الجودة تم إنشاؤها وأنها متسقة مع السياق والتوجهات الاستراتيجية للمؤسسة
 - 3- الترويج لاستخدام مفهوم العملية والتفكير المرتكز على المخاطر.
 - 4- التأكيد على أن الموارد المطلوبة لنظام إدارة الجودة متاحة.
- توصيل أهمية فاعلية نظام إدارة الجودة والتطابق مع متطلبات نام إدارة الجودة.
 - التأكد من أن نظام إدارة الجودة يحقق النتائج المرجوة.
 - الارتباط والتوجيه ودعم الأشخاص للمساهمة في عملية نظام إدارة الجودة.
 - دعم الأدوار الإدارية الضرورية الأخرى للتنسيق بين قياداتها كما تطبق وفى حدود مسؤولياتها.

التركيز على العملاء : Customer focus

يجب على الإدارة العليا التنسيق بين القيادات مع أهمية التركيز على العملاء والالتزام

بما يلي :

1. متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتشريعات وأنه تم تحديدها ومفهومة وتم مقابقتها.
2. المخاطر والفرص التي يمكن ان تؤثر على مطابقة المنتجات والخدمات ومدى القدرة على تطوير رضاء العملاء

السياسة : policy

1. الحفاظ على تطوير رضاء العملاء.

إنشاء سياسة الجودة : Establishing the quality policy

على الإدارة العليا أن تنشئ وتطبق وتحافظ على سياسة الجودة من حيث :

2. انها مناسبة لهدف ومحيط المؤسسة وإنها تدعم توجهاتها الاستراتيجية.
3. تزود بإطار العمل لوضع أهداف الجودة.
4. تشمل الالتزام بتحقيق المتطلبات الممكنة
5. تشمل الالتزام بالتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة

5.2.2 توصيل سياسة الجودة : Communicating the quality policy

سياسة الجودة يجب أن تكون متواجدة ويتم الحفاظ عليها كمعلومات موثقة كالاتي:

1. توصيلها ومفهومة ومطبقة خلال المؤسسة.
 2. متواجدة لدى الأطراف المعنية كلما أمكن ذلك.
- على الإدارة العليا أن تتأكد من أن المسئوليات والسلطات للأدوار الضرورية قد تم تحديدها وإسنادها وتم توصيلها وفهمها خلال المؤسسة.
 - على الإدارة العليا ان تحدد المسئوليات والسلطات وذلك لما يلي :
 - التأكد من أن نظام إدارة الجودة يتطابق مع متطلبات هذا المعيار العالمي.
 - التأكيد على أن العمليات قد حققت نتائجها المرجوة

- تقديم تقارير عن أداء نظام إدارة الجودة والفرص لأجل التحسين بصورة خاصة للإدارة العليا.
 - التأكيد على الترويج من أجل التركيز على العملاء خلال المؤسسة.
 - التأكيد على تكامل نظام إدارة الجودة .
 - التأكيد على أن تكامل نظام إدارة الجودة يتم المحافظة عليه عند تعديل النظام أي نظام إدارة الجودة الذي تم التخطيط له والمطبق.
 - عند التخطيط لنظام إدارة الجودة بالمنشأة لابد وأن تأخذ في الحسبان التأثيرات الداخلية والتأثيرات الخارجية المذكورة في ومتطلبات الأطراف المعنية الداخلية والخارجية والمذكورة وتحديد المخاطر والفرص وذلك لما يلي :
 - إعطاء تأكيد على أن نظام إدارة الجودة يمكن أن يحقق نتائج المرجوة .
 - تطوير التأثيرات المرغوبة.
 - منع أو تقليل التأثيرات الغير مرغوبة.
 - تحقيق التحسين.
- 1- إجراءات تحديد هذه المخاطر والفرص.
- كيف يمكن :
- تكامل وتطبيق الإجراءات مع عمليات نظام إدارة الجودة.
 - تقييم فاعلية هذه العمليات.
 - الإجراءات المتخذة لتحديد المخاطر والفرص لابد وان تكون متناسبة مع التأثيرات المتوقعة على مطابقة المنتجات والخدمات.
 - منع الخطر
 - تحويل الخطر إلى فرصة
 - القضاء على مصدر الخطر.

- تعديل الاحتمالية ومن ثم التبعات وذلك باستخدام وسائل رقابية مناسبة.
 - المشاركة في درء المخاطر وإيجاد حلول لها.
 - الفرصة قد تؤدي الى تبنى ممارسات جديدة وإيجاد منتجات جديدة.
 - الفرصة قد تؤدي أيضا الى تحديد عملاء جدد، عمل شركات جديدة، استخدام تكنولوجيا جديدة وإمكانيات أخرى .
- على المؤسسة ان تنشئ أهداف الجودة عند كل مستوى وظيفي ضروري ،وعند كل المستويات والعمليات المطلوبة لنظام إدارة الجودة.
- إن أهداف الجودة لا بد وان تكون:
1. مناسبة وملائمة لسياسة الجودة.
 2. يمكن قياسها
 3. تأخذ في الحسبان المتطلبات الممكنة.
 4. ضرورية لمطابقة المنتجات والخدمات ورضاء العملاء.
 5. يمكن رصدها.
 6. أن تتواصل.
 7. أن يتم تحديثها أولا بأول كلما أمكن ذلك.
- على المؤسسة أن تنشئ معلومات موثقة عن أهداف الجودة

○ ما الذي سيتم عمله.

○ ما الموارد المطلوبة.

الأدوار التنظيمية والمسؤوليات :

organizational roles, responsibilities and authorities.

التخطيط : planning

إجراءات تحديد المخاطر والفرص :

Actions to address risks and opportunities.

يجب على المؤسسة أن تخطط للاتي : the organization shall plan

ملحوظة 1 : خيارات تحديد المخاطر يمكن أن يشمل :

ملحوظة 2 :

أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها :

quality objectives and planning to achieve them.

عند تحديد كيفية تحقيق أهداف الجودة والتخطيط لذلك على المؤسسة أن تحدد من

المسئول.

○ متى سيتم الانتهاء.

○ كيف يتم تقييم النتائج.

تخطيط التغيير : planning of changes

عندما تحتاج المؤسسة الى تغيير نظام ادارة الجودة فان التغيير سوف يتم فى اطار خطة

وعلى المؤسسة أن تأخذ في الحسبان :

1. الهدف من التغييرات وتبعاتها الممكنة.

2. تكامل نظام إدارة الجودة.

3. توافر الموارد.

4. تعديل أو إعادة تعديل المسئوليات والسلطات.

الدعم : support.

الموارد : resources

عام : general:

○ على المؤسسة تحديد وتزود بالموارد المطلوبة لإنشاء وتطبيق والحفاظ على نظام

إدارة الجودة وتحسينه

○ يجب الأخذ في الاعتبار ما يلي عند إنشاء نظام إدارة الجودة :

1. الإمكانيات والقيود والموارد الداخلية الموجودة.

2. ما هي الاحتياجات المطلوبة من الموردين.

الأفراد : people

على المؤسسة تحديد الأشخاص الضروريين لتشغيل عملياتها ولتحقيق مطابقة المنتجات والخدمات.

البنية التحتية : infrastructure

ان البنية التحتية يمكن ان تشمل على :

1. المباني ،الاستخدامات المرتبطة بها.
2. المعدات ، شامل الأنظمة الإلكترونية (hard & soft)
3. موارد النقل.
4. المعلومات والتواصل التكنولوجي.

بيئة تشغيل العمليات :

Environment for the operation of process

على المؤسسة تحديد البيئة المناسبة لتشغيل عملياتها وذلك من أجل تحقيق مطابقة منتجاتها وخدماتها للعملاء والقوانين.

ملحوظة : البيئة المناسبة يمكن أن تكون خليطاً من البشر والعناصر الفيزيائية مثل:

1. الوسائل الاجتماعية غير التمييزية.
2. سيكولوجي (منع حدة التوتر والوقاية من الانفعالات
3. فيزيائية (مثل الحرارة، الرطوبة ، الضوء ، التهوية، الضوضاء،.....) هذه العناصر يمكن ان تختلف جزئياً اعتماداً على المنتجات والخدمات المقدمة.

موارد الرصد والقياس :

monitoring and measurement resources

على المؤسسة ان تحدد وتزود بالمصادر المطلوبة للتأكيد على صلاحية ومصداقية النتائج عند اجراء عملية الرصد أو القياس للتحقق من مطابقة المنتجات والخدمات

للمتطلبات وأن تؤكد بأن الموارد المقدمة: -

1. مناسبة لنوع معين من الرصد والقياس للأنشطة تحت الاختبار.
2. مناسبتها وذلك للتأكيد على استمرار صلاحيتها لأهدافها.
3. على المؤسسة ان تحتفظ بمعلومات موثقة كدليل على صلاحية الأجهزة المستخدمة أو الأدوات والأساليب المستخدمة بهدف رصد وقياس الموارد .

تتبع القياس :

measurement traceability

عند القياس فان التتبع مطلب أو على المؤسسة أن تأخذ بعين الاعتبار أن القياس جزء هام لإعطاء الثقة في صلاحية نتائج القياس وأن معدات القياس لابد من عمل الآتي عليها :

1. تعابير أو يتم التحقق منها أو كلاهما على فترات محددة ،أو قبل الاستخدام ،ذلك باستخدام معيار قياس يمكن تتبعه سواء كان عالميا أو محليا، وفي حالة عدم وجود مثل هذا المعيار فان أساس المعايرة أو التحقق لابد وأن يحتف به كمعلومات موثقة.
2. يجب تعريف أو تحديد معدات القياس حتى يمكن تحديد حالتها .
3. وقاية وحماية الأجهزة حماية امنة حتى ثل الأجهزة مضبوطة ولحمايتها من الخسائر أو التلف الذى يجعل الأجهزة غير صالحة ومن ثم نتائج القياس غير سليمة.
4. وفي حالة عدم صلاحية أجهزة القياس لتحقيق الأهداف المرجوة منها ،فان على المؤسسة أن تتخذ الأجراء المناسب كلما كان ذلك ضروري .

المعرفة المؤسسية : organizational knowledge

1. على المؤسسة ان تحدد المعرفة الضرورية اللازمة لتشغيل عملياتها لتحقيق مطابقة المنتجات والخدمات.
2. ان هذه المعرفة لابد وأن تكون متواجدة بالقدر الضروري.
3. عندما تظهر الحاجة للتغيير فان على المؤسسة أن تأخذ فى الاعتبار المعرفة الحالية

لديها وتحدد كيف يمكن ان تكسب او تصنيف أية معرفة إضافية لازمة ومطلوبة حتى تاريخه.

ملحوظة 1 :

المقصود بالمعرفة : هي المحددة بالمؤسسة والتي يتم اكتسابها بها عموما بالخبرة، أنها المعلومات التي تستخدم ويتم المشاركة في استخدامها لتحقيق أهداف المؤسسة.

ملحوظة 2 :

إن المعرفة المؤسسية يمكن استخدامها في الآتي :

1. المصادر الداخلية. (مثل الملكية الفكرية، المعرفة المكتسبة من الخبرة ،الدروس المستفادة من فشل ونجاحات المشروعات، المعرفة المشتركة ،وكذا الخبرة الغير موثقة ، نتائج تحسين العمليات والمنتجات والخدمات)
2. المصادر الخارجية : (مثل المعايير ، المعرفة الأكاديمية ، المؤتمرات ، المعرفة المتراكمة من العملاء والموردين)

الكفاءة: Competence

على المؤسسة أن تحدد الآتي :

1. القدرات الضرورية للأشخاص الذين يؤدون أعمالا تحت سيطرتها والتي تؤثر على الأداء وتؤثر على فاعلية نام إدارة الجودة.
2. التأكد من تمكن هؤلاء الأشخاص وفهمهم لأعمالهم وذلك طبقا للتعليم المناسب والتدريب والخبرة.
3. على المؤسسة أيضا أن تأخذ في الاعتبار إجراءات اكتساب القدرات الضرورية وتقييم فاعلية الإجراءات المتخذة.
4. الاحتفاظ بمعلومات موثقة كدليل على قدراتهم.

التوعية : Awareness

على المؤسسة ان تتحقق من أن الفرد الذي يؤدي أعمالا بها وتحت سيطرتها على وعى

وعلم بالاتي :

1. سياسة الجودة
2. أهداف الجودة
3. المساهمة في فاعلية نظام إدارة الجودة مشتملا على المنافع من وراء تحسين الأداء.
4. المشاكل الناجمة عن عدم المطابقة مع متطلبات إدارة الجودة.

الاتصالات : Communication

على المؤسسة أن تحدد الاتصالات الداخلية والخارجية الضرورية لنظام إدارة الجودة مشتملة على الآتي :

1. علام سيتم الاتصال؟
2. متى سيتم الاتصال؟
3. كيف يتم الاتصال؟
4. بمن يتم الاتصال؟

المعلومات الموثقة: Documented Information

يجب أن يشتمل نظام إدارة الجودة على الآتي :

- 1- معلومات موثقة ومطلوبة طبقا لهذا المعيار الدولي.
- 2- معلومات موثقة محددة عن طريق المؤسسة كمعلومات ضرورية لأجل فاعلية نظام إدارة الجودة.

ملحوظة : إن قدر المعلومات الضرورية اللازمة لنظام إدارة الجودة يختلف من مؤسسة لأخرى حسب :

- حجم المؤسسة.
- نوع الأنشطة والعمليات والمنتجات والخدمات.
- تعقيدات العمليات وتفاعلها.
- قدرات الأشخاص

- عند إنشاء وتحديد المعلومات الموثقة فان على المؤسسة أن تؤكد ملاءمة الآتي :
- التعريف والوصف (الموضوع ، التاريخ ، المحرر ، رقم المرجع
 - الأشكال (العقد ، جيل السوفت ، ... وكذا وسائل الإعلام) الورقة ،
 - (الكرتوني...)
 - المراجعة والاعتماد للمناسبة والكفاية.

مراقبة المعلومات الموثقة :

Control Of Documented Information

المعلومات الموثقة المطلوبة بواسطة هذا المعيار الدولي لنظام ادارة الجودة يجب ان

يتم مراقبتها للتأكد من :

- أماكن تواجدها
- مناسبتها للاستخدام.
- أين ومتى الاحتياج إليها ؟
- أنها محمية بصورة كافية، من الفقد .

لأجل الرقابة على المعلومات الموثقة فان على المؤسسة ان تحدد الأنشطة

والإجراءات التالية كلما امكن ذلك :

- أسلوب التوزيع ، الإذن بالتداول ، الاسترداد ، والاستخدام.
- التخزين ، الحفظ ،شاملا الحفظ القانوني.
- مراقبة التغييرات (مراقبة الاجيال ...)
- مدة الحفظ والتخلص.

- الوثائق ذات الأصل الخارجي والمحددة عن طريق المؤسسة من اجل تخطيط وتشغيل نظام إدارة يجب تحديدها ومراقبتها.
- يجب حماية المعلومات التي يتم الاحتفاظ بها كدليل على المطابقة من التعديلات الغير مقصودة

التشغيل والعمليات : operation

تخطيط العمليات ومراقبتها:

operational planning and control

- يجب على المؤسسة تخطيط وتنفيذ ومراقبة العمليات اللازمة لتحقيق المنتجات والخدمات وذلك من خلال :
1. تحديد احتياجات المنتجات والخدمات.
 2. وضع معايير لكل عملية على حدة .
- قبول المنتجات والخدمات
3. تحديد الموارد المطلوبة لتحقيق مطابقة الإنتاج والخدمات.
 4. تحقيق الرقابة على العمليات طبقا للمعايير الموضوعه.
 5. تحديد والحفاظ على معلومات موثقة للحد الضروري المطلوب كما يلي :
- لإعطاء الثقة بان العمليات تتم كما هو مخطط لها.
 - للتحقق من مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات.
 - ان ناتج هذا التخطيط يكون مناسباً لعمليات المؤسسة.
 - على المؤسسة ان تراقب التغييرات المخططة وتراجع التبعات الناتجة عن التغييرات الغير مقصودة مع أخذ الإجراءات اللازمة لتخفيض أية تأثيرات سلبية كلما كان ذلك ضروريا
 - على المؤسسة ان تؤكد أن العمليات ذات المصدر الخارجي يتم مراقبتها.

متطلبات المنتجات والخدمات :

.Requirements for product and service

الاتصال بالعملاء : Customer Communication

الاتصال بالعملاء يجب أن يشمل التالي :

- 1-الإمداد بالمعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات.
- 2-تداول الاستفسارات، التعاقدات، أو الأوامر شاملا التغييرات.
- 3-الحصول على التغذية المرتدة من العملاء بخصوص المنتجات والخدمات شاملا شكاوى العملاء.
- 4-مراقبة ممتلكات العملاء.
- 5-إنشاء متطلبات محددة للإجراءات الممكن حدوثها كلما دعت الضرورة.

تحديد متطلبات المنتجات والخدمات :

Determining the requirements for products and services.

يجب على المؤسسة أن تؤكد ما يلي عند تحديد متطلبات المنتجات والخدمات وتقديم

عروض أسعارها للعملاء :

- 1-إن متطلبات المنتجات والخدمات تم تحديدها وتشمل ما يلي :
 - اية متطلبات قانونية يمكن تطبيقها.
 - ما يعد ضروري بواسطة المؤسسة

مراجعة المتطلبات من المنتجات والخدمات :

Review of the requirements for products and services

التشغيل والعمليات : operation

مراقبة وتخطيط العمليات : operational planning and control

يجب على المؤسسة أن تخطط وتنفذ وتراقب العمليات اللازمة لتحقيق المنتجات

والخدمات وذلك من خلال :

1. تحديد احتياجات المنتجات والخدمات.

وضع المعايير الآتية :

● للعملية.

● قبول المنتجات والخدمات

2. تحديد الموارد المطلوبة لتحقيق مطابقة الانتاج والخدمات.

3. تحقيق الرقابة على العمليات طبقا للمعايير الموضوعه.

تحديد والحفاظ على معلومات موثقة للحد الضروري المطلوب كما يلي :

○ لإعطاء الثقة بان العمليات تتم كما هو مخطط لها.

○ للتحقق من مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات.

○ ان ناتج هذا التخطيط يكون مناسباً لعمليات المؤسسة.

○ على المؤسسة ان تراقب التغييرات المخططة وتراجع التبعات الناتجة عن

التغييرات الغير مقصوده مع أخذ الاجراءات اللازمه لتخفيض أية تأثيرات

سلبية كلما كان ذلك ضروريا

على المؤسسة أن تؤكد أن العمليات ذات المصدر الخارجي يتم مراقبتها.

متطلبات المنتجات والخدمات :

Requirements for product and service

رضاء العملاء : Customer Communication

إن الاتصال بالعملاء لابد وأن يشمل التالي :

1-الإمداد بالمعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات.

2-تداول الاستفسارات ،التعاقدات ،او الأوامر شاملا التغييرات.

3-الحصول على التغذية المرتدة من العملاء بخصوص المنتجات والخدمات شاملا

شكاوى العملاء.

4- مراقبة ممتلكات العملاء.

5-إنشاء متطلبات محددة للإجراءات الممكن حدوثها كلما دعت الضرورة.

تحديد متطلبات المنتجات والخدمات :

Determining the requirements for products and services.

على المؤسسة أن تؤكد ما يلي عند تحديد متطلبات المنتجات والخدمات وتقديم

عروض أسعارها للعملاء :

1. إن متطلبات المنتجات والخدمات تم تحديدها وتشمل مايلي :
2. أية متطلبات قانونية يمكن تطبيقها.
3. ما يعد ضروري بواسطة المؤسسة

مراجعة المتطلبات من المنتجات والخدمات :

Review of the requirements for products and services

يجب على المنشأة التأكيد بأنها لديها القدرة على مقابلة متطلبات المنتجات

والخدمات التي يتم عرضها على العملاء، على المؤسسة أن تقوم بالمراجعة قبل الالتزام بتوريد المنتجات والخدمات للعملاء على ان يشمل ذلك ما يلي :-

1- متطلبات يتم توصيفها بمعرفة العملاء تشمل المواصفات وميعاد التوريد وخدمة ما بعد البيع والتوريد.

2 متطلبات لا يطلبها العملاء ولكنها ضرورية من أجل كمواصفات أ، للاستخدام

3 مواصفات تقوم المؤسسة بوضعها .

4. متطلبات قانونية يمكن تطبيقها عند تقديم المنتجات والخدمات.

5. تعاقدات أو أوامر توريد مختلفة عن السابق توريده.

على المؤسسة أن تعطي بمعلومات موثقة كلما أمكن ذلك عن :

○ نتائج المراجعة.

○ عند اية متطلبات جديدة من المنتجات والخدمات.

تغيير متطلبات المنتجات والخدمات :

Changes to requirements for products and services

على المؤسسة أن تتأكد من أن المعلومات الضرورية الموثقة تم تعديلها، وأن الأشخاص المعنيين تم إعلامهم بمتطلبات التعديلات وذلك في حالة تعديل المتطلبات.

التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات:

Design & Development of products and services

عام : general

على المؤسسة أن تنشئ وتطبق وتحفظ بعملية التصميم والتطوير على أن تأخذ في الاعتبار ما يلي:

تخطيط التصميم والتطوير: Design and development planning:

عند تحديد المراحل ومراقبة أنشطة التصميم والتطوير على المؤسسة أن تأخذ في الاعتبار ما يلي :

- الطبيعة والمدة والتعقيدات الخاصة بأنشطة التطوير والتصميم .
- مراحل العملية، مشتملة على مراجعات التصميم والتطوير التي يمكن تطبيقها.
- المسؤوليات والسلطات لنشاطات التصميم والتطوير.
- يجب على المؤسسة أن تدير الموائمات بين المجموعات المختلفة المشاركة في التصميم والتطوير لضمان فاعلية الاتصال الفعال والتخصيص الواضح للمسؤوليات.
- احتياجات المصادر الداخلية والخارجية للتصميم وتطوير المنتجات والخدمات.
- الحاجة الى تضمين العملاء والمستخدمين في عملية التصميم والتطوير.
- مستوى الرقابة المتوقعة لعملية التصميم والتطوير بواسطة العملاء والأطراف المعنية والضرورية.
- المعلومات الموثقة المطلوبة للتحقق من مدى تحقيق متطلبات عملية التصميم والتطوير.

مدخلات التصميم والتطوير :

Design and development input

على المؤسسة ان تحدد المتطلبات الضرورية لأنواع محددة من المنتجات والخدمات لكي يتم تصميمها وتطويرها . على المؤسسة أن تأخذ في الاعتبار ما يلي :

- متطلبات الوظيفة والأداء.
 - المتطلبات الرسمية والقانونية المطبقة.
 - المعلومات المطبقة المكتسبة من تصميمات سابقة مشابهة (عندما ينطبق ذلك).
 - أي متطلبات أخرى ضرورية للتصميم والتطوير.
- تلك المدخلات يجب مراجعتها من ناحية مناسبتها يجب أن تكون المتطلبات مكتملة وغير طموحة أكثر من اللازم وغير متناقضة مع بعضها.

الرقابة على التطوير والتصميم :

Design and development control

على المؤسسة أن تراقب عملية التصميم والتطوير للتأكد من :

- 1- أنه تم تحديد النتائج المطلوب تحقيقها.
 - 3- أن المراجعات قد تمت للتحقق من مطابقة النتائج بالمحقق.
 - 4- أنه تم التحقق من الأنشطة للتأكد من أن مخرجات الأنشطة تقابل المدخلات.
- مخرجات التصميم والتطوير يجب أن :**

design and development output

- تستوفي متطلبات مدخلات التصميم والتطوير .
- تعطي معلومات مناسبة للمشتريات والإنتاج والإمداد بالخدمة.
 - تحتوي أو تشير إلى معايير قبول المنتجات.
 - توصف خصائص المنتجات اللازمة للاستخدام الآمن والسليم لها.

تعديل التصميم والتطوير :

design & development changes

على المؤسسة ان تحتفظ بمعلومات موثقة عن :

- تعديلات التصميم والتطوير التي تمت على المنتجات والخدمات.
- نتائج المراجعات.
- سلطات التغيير

الرقابة على العمليات الخاصة بالإمداد بالمنتجات والخدمات :

control of externally provided processes ,products and services.

عام : general :

على المؤسسة أن تتأكد من أن عمليات توريد المنتجات والخدمات التي تتم عن

طريق مقدمي الخدمات تتطابق مع احتياجات المؤسسة.

على المؤسسة أن تحدد الرقابة المطلوب تطبيقها على عمليات توريد المنتجات وتقديم

الخدمات من الخارج عندما :

- عندما يكون تقديم الخدمات وتوريد المنتجات مراد به الدمج مع منتجات المنشأة
- عندما يكون التوريد من مقدم الخدمة لعملاء المؤسسة مباشرة.
- عندما يكون التوريد او تقديم الخدمة كعملية أو جزء من عملية نتيجة لقرار من المؤسسة

حجم ومدى الرقابة : : Type and extent of control

1- للتأكيد على ان العمليات التي يتم تقديمها من الخارج لا تزال من خلال نام ادارة الجودة

2- لتحديد الرقابة المراد وضعها ومقارنتها بالنتائج المراد الوصول اليها.

3-لابد من الأخذ في الاعتبار :

- الاثر المتوقع لعمليات التوريد وتقديم الخدمات من الخارج على قدرة المؤسسة على مقابلة متطلبات العملاء والقوانين.
- فاعلية الرقابة المقدمة بواسطة مقدمي الخدمات.

معلومات عن مقدمي الخدمات :

Information for external provider.

- 1- على المؤسسة توصيل احتياجاتها لمقدمي الخدمات والتوريدات كالاتي
 - المنتجات ، العمليات ، والخدمات المطلوب توريدها او تقديمها.
- 2-اعتماد الآتي :
 - -المنتجات والخدمات.
 - -الأساليب ،العمليات ،المعدات.
 - -الإفراج عن المنتجات وتقديم الخدمات.
- 3-المنافسة.
- 4-تفاعل مقدمي الخدمات والتوريدات مع المؤسسة.
- 5-مراقبة ورصد اداء مقدمي التوريدات والخدمات.
- 6-اعتماد الأنشطة التي تنوى المؤسسة أو عملاءها أداءها في الفترة المقبلة.

المنتجات والخدمات :

production & service provision

مراقبة المنتجات والخدمات :

control of production & service provision

- توفر معلومات توصف خصائص المنتجات.
- توفر تعليمات عمل.
- استخدام معدات مناسبة.
- توفر واستخدام أجهزة مراقبة وقياس.

- تطبيق نشاطات مراقبة وقياس.
- تطبيق نشاطات إطلاق وتوريد ما بعد التوريد.

التمييز واقتفاء الأثر:

الممتلكات التي تخص العملاء والموردين .

Property belonging to customers or service providers

الحفظ : preservation

أنشطة ما قبل التوريد : post- delivery activities

مراقبة التغييرات : control of changes

لابد من مراقبة التغييرات والتعديلات التي تحدث بالمنتجات ذلك لضمان مطابقة

المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء.

الإفراج عن المنتجات والخدمات :

Release of products and services

لا يتم الإفراج عن المنتجات او الخدمات المقدمة للعملاء حتى يتم التأكد من أن

المنتجات تم فحصها والتفتيش عليها وتم التحقق من مطابقتها لمتطلبات العملاء الا في

حالة الإفراج عنها بواسطة العميل أو أية سلطة مختصة دون مراعاة للترتيبات المسبقة

الواجب أخذها في الاعتبار قبل الإفراج عنها.

مراقبة المخرجات الغير مطابقة :

Control of non-conforming outputs.

1- لابد من مراعاة عدم المطابقات التي يتم اكتشافها بخصوص المنتجات والخدمات

المقدمة وعمل الإجراءات التصحيحية اللازمة والتي تتناسب مع أثرها ، وعمل

الإجراء المناسب كما يلي :

- التصحيح.
- العزل، الارتجاع .

- التوقف عن الإنتاج.
- إبلاغ العميل.
- القبول بتجاوز .

احتفاظ المؤسسة بالمعلومات الموثقة:

على المؤسسة ان تحتفظ بمعلومات موثقة عن :

- 1- وصف حالة عدم المطابقة.
- 2- وصف للإجراء المتخذ
- 3- وصف أية تجاوزات يتم الحصول عليها.

تقييم الأداء : performance evaluation عام general

- ما هو الشيء المراد قياسه أو رصده ؟
- ما هي أساليب الرصد والقياس والتحليل والتقييم المطلوب لتأكيد النتائج؟
- متى سيتم أداء الرصد والقياس ؟
- عند الوصول لنتائج للرصد والقياس لابد من تحليلها وتقييمها.

رضاء العملاء : customer satisfaction

يجب على المؤسسة رصد رضاء العملاء بدرجات للوقوف على مدى تحقيق توقعاتهم.

Analysis And Evaluation

يجب تحليل البيانات الناتجة عن الرصد والقياس ، حيث أن النتائج يمكن استخدامها

لتقييم :

- مطابقة المنتجات والخدمات.
- درجة رضاء العملاء .
- أداء وفاعلية نظام إدارة الجودة .

- الى أي مدى تم تطبيق التخطيط بفاعلية.
- مدى فاعلية الإجراءات المتخذة لتحديد المخاطر والفرص .
- مدى أداء الموردين.
- الحاجة إلى تحسين نظام إدارة الجودة.

المراجعة الداخلية : Internal Audit

لابد من وضع خطة للمراجعة الداخلية على فترات للتحقق من :

1. لتقديم معلومات تساعد في التأكد من أن نظام إدارة الجودة المطبق يتطابق مع الإصدار ISO9001/2015 ام لا ؟
2. التحقق من أن نظام إدارة الجودة يتم تطبيقه بفاعلية ويتم الحفاظ عليه.

برنامج مراجعة داخلية :

يجب إنشاء برنامج مراجعة داخلية يشتمل على :

عدد مرات المراجعة والأساليب والمسئوليات والمتطلبات المخططة والتقارير التي تأخذ في الاعتبار أهمية العمليات المعنية والتغيرات المؤثرة على المؤسسة ونتائج المراجعة السابقة.

- تحديد معايير المراجعة ومجال المراجعة في كل مرة يتم فيها المراجعة.
- اختيار المراجعين لإتمام عملية المراجعة وللتأكد من أن عملية المراجعة تمت بموضوعية واستقلالية أثناء عملية المراجعة
- التأكد من أن نتائج المراجعة تم عرضها على السلطة المختصة.
- عمل الإجراءات التصحيحية المناسبة بدون تأخير.
- الحفاظ على معلومات موثقة كدليل على إتمام برنامج المراجعة.

مراجعة الإدارة : Management Review.**عام : general**

على الإدارة العليا ان تراجع نظام إدارة الجودة على فترات مخططة للتحقق من :

- فاعليته
- مطابقته.
- ملاءمته للإصدار الجديد.
- مواكبته للتوجهات الاستراتيجية للمؤسسة.

مدخلات مراجعة الإدارة : Management review Input

- رضا العملاء ومعلومات مرتدة من الأطراف المعنية
- الى اى مدى تم تحقيق أهداف الجودة
- أداء العمليات ومطابقة المنتجات والخدمات.
- عدم المطابقات والإجراءات التصحيحية
- رصد وقياس النتائج.
- نتائج المراجعة
- أداء الموردين.
- ☆ كفاية الموارد
- ☆ فاعلية الاجراءات المتخذة لتحديد المخاطر والفرص.
- ☆ فرص التحسينات.

مخرجات مراجعة الإدارة : Management Review Output.

- الفرص من أجل التحسين.
- الحاجة الى اية تغييرات في نظام ادارة الجودة
- الحاجة للموارد.

○ على المؤسسة ان تحتفظ بمعلومات موثقة كدليل على نتائج مراجعة الادارة.

التحسين : Improvement

عام : general

- على المؤسسة أن تحدد وتختار الفرص من أجل التحسين وأن تطبق اية إجراءات ضرورية لتحقيق متطلبات العملاء وتطوير رضاء العملاء هذا لا بد وأن يشتمل على :
- تحسين المنتجات والخدمات لمقابلة المتطلبات بالإضافة الى الاحتياجات المستقبلية والتوقعات.
- التصحيح والمنع بمعنى آخر تقليل النتائج الغير مرجوة
- تحسين أداء وفاعلية نظام إدارة الجودة

عدم المطابقات والإجراءات التصحيحية :

Nonconformity and Corrective Actions.

- عندما تحدث حالة عدم مطابقة على المؤسسة الآتي :
- لا بد من عمل رد فعل لحالة عدم المطابقة كلما امكن ذلك :
- عمل الإجراء اللازم لمراقبة حالة عدم المطابقة وتصحيحها.
- التعامل مع التبعات.
- تقييم الحاجة لاتخاذ إجراء للقضاء على سبب خالة عدم المطابقة حتى لا يتكرر حدوثها مرة أخرى. وذلك عن طريق الآتي :
- مراجعة وتحليل حالة عدم المطابقة
- تحديد السبب في حالة عدم المطابقة.
- تحديد عما إذا كان هناك حالة عدم مطابقة مشابهة أخرى متواجدة او من الممكن أن تحدث.

- تطبيق أي إجراء الحاجة إليه ملحة.
- مراجعة فاعلية أي إجراء تصحيحي اتخذ.
- مراجعة وتحديث المخاطر والفرص التي تم تحديدها أثناء التخطيط لو اقتضت الضرورة ذلك.
- عمل تعديلات في نظام إدارة الجودة لو اقتضت الضرورة ذلك

الباب الثاني

المراجعة الداخلية لنظام إدارة الجودة

المراجعة الداخلية لنظام الجودة

المراجعة الداخلية هي عملية تحقق منظمة وموثقة عن طريق الشواهد الموضوعية (Objective Evidence) لتقييم وتحديد ما إذا كانت الأنشطة بالمنشأة تتطابق مع ترتيبات نظام الجودة المحددة بمعرفة المنشأة طبقا للمواصفة الدولية (ISO 9001/2015) .

وهذا يعنى أن المراجعة عبارة عن :

1. نشاط موثق وغير متحيز .
2. يتم أدائه من خلال قوائم المراجعة Check List .
3. تتم للتأكد من خلال الشواهد الموضوعية (Objective Evidence) أن الأنشطة بالمنشأة قد تم إنشاؤها وتوثيقها بكفاءة وفعالية .
4. تعتبر نتائج المراجعات الداخلية أحد مدخلات مراجعة الإدارة .

1-أقسام:

وتتم عملية المراجعة خلال خمس مراحل هي :

- مرحلة الاعداد للمراجعة Audit preparation
- الاجتماع الافتتاحى Opening meeting
- تنفيذ المراجعة Audit performing
- الاجتماع الختامى Closing meeting
- تقديم تقرير المراجعة Audit report

الاعداد للمراجعة Audit preparation

خطة المراجعة :

يجب ان تتم الموافقة على خطة المراجعة من كافة الاطراف كما يجب ان يتم

اعداد الخطة بحيث تكون مرنة لتسمح ببعض التغيير وتشمل خطة المراجعة الاتى :

- أهداف المراجعة.
- ذكر أسماء المراجعين وكبير المراجعين.
- تاريخ اجراء المراجعة والأماكن التي سوف يزورها المراجع.
- التعريف بجميع وحدات المنشأة التي سوف يتم مراجعتها.
- التعريف بالوثائق المطلوبة مثل مواصفات الجودة ISO9001/2015 والاجراءات والعمليات والتعليمات والنماذج والسجلات وغيرها كمعلومات موثقة.
- الوقت والفترة المتوقع اجراء المراجعة خلالها.
- البرنامج الزمني للاجتماعات التي سوف تعقد مع ادارة المنشأة.

تعيين فريق المراجعة (Audit team selection)

- يتم اختيار المراجعين بواسطة كبير المراجعين.
- يجب ان يحدد لكل مراجع النشاط المسئول عن مراجعته.
- لوثائق المستخدمة اثناء المراجعة : (Working Documents) مثل :
- قائمة اسئلة.

ب- نماذج عدم المطابقة.

الاجتماع الافتتاحي : Opening meeting:

- يعقد الاجتماع الافتتاحي قبل المراجعة مباشرة ويحضره فريق المراجعين برئاسة كبير المراجعين وجميع المسئولين عن الانشطة المراد مراجعتها.
- يقوم كبير المراجعين بتقديم فريق المراجعة.
- يقوم بمراجعة وقرار أهداف ومجال المراجعة.
- تحديد الاجراءات الرسمية وخطوط الاتصال بين المراجعين والافراد الذين سوف يتم مراجعتهم.
- الاتفاق على خطة المراجعة وخاصة التوقيتات والوثائق المستخدمة .

- تحديد مرافق من المنشأة مع كل مراجع.
- التأكيد على يوم وساعة الاجتماع الختامي وأى اجتماعات اخرى قد تكون مطلوبة
- بين فريق المراجعة والمسؤولين من المنشأة عن المراجعة.

تنفيذ المراجعة (audit performing)

تجميع الأدلة (Collecting Evidence)

- من خلال الاسئلة وفحص الوثائق والتطبيقات.

ملاحظات المراجعة : (Audit Observation)

- يتم تسجيل جميع الملاحظات التي يتم الوصول اليها على ان يتم الاتفاق بين المراجعين وكبير المراجعين والمسؤولين على الملاحظات التي سيتم تسجيلها طبقا لمؤيدات التسجيل.
- الملاحظات الغير متعلقة بالوثائق لا يتم تسجيلها بنماذج عدم المطابقة.

الاجتماع الختامي : (Closing Meeting)

بعد انتهاء عملية المراجعة يتم الاتي :

- يقوم رئيس فريق المراجعين بعقد اجتماع مع مديري الادارات التي تم مراجعتها ومع الافراد الذين شاركوا فى المراجعة
- يقوم رئيس فريق المراجعة بتقديم جميع الملاحظات التي ظهرت اثناء المراجعة للتأكد من الفهم التام لنتائج المراجعة
- كما يقوم بترتيب الملاحظات التي ظهرت حسب اهميتها
- كما يقوم بعرض عدم المطابقات التي لم يتم حسمها والاتفاق على ميعاد لتصحيحها.
- يراعى تسجيل كل مايدور فى الاجتماع الختامي على ان يتم تسجيله فى تقرير المراجعة النهائى.

تقرير المراجعة Audit Report:

يتم اعداد تقرير المراجعة بواسطة كبير المراجعين والذي يكون مسئولا عن دقة التقرير واحتوائه على كافة ملاحظات المراجعة.

محتويات التقرير (Report Data):

1. تاريخه.
 2. يحتوى على رقم.
 3. أهداف عملية المراجعة ومجال التطبيق.
 4. تفاصيل خطة المراجعة من حيث:
 - أسماء فريق المراجعة.
 - أسماء ممثلى المنشأة المشاركين فى عملية المراجعة.
 - الفترة التى تم اجراء المراجعة فيها.
 - المناطق المحددة التى تم مراجعتها فى المنشأة.
 - تحديد المراجع أو الوثائق التى تم بناء عليها اجراء المراجعة.
 - تقارير عدم المطابقتات.
 - مدى مطابقة تطبيق أفراد المنشأة لنام ادارة الجودة المتبع وللوثائق والاجراءات والعمليات المتعلقة بالنظام.
 - قائمة بأسماء من يتم توزيع التقرير عليهم.
- عملية المراجعة: Audit Process: كما يلى
Audit Proces

Audit preparation
Opening meeting
Examination

Closing meeting
Audit report

الاعداد لعملية المراجعة :

(Audit preparation)

Audit preparation
Audit plan
Select Team
Documents

تصنيف المراجعة : Audit Classes

1. **مراجعات الطرف الأول :** (First Party Audit) ، وهي المراجعة الداخلية التي تجريها المنشأة على أنشطتها المختلفة بواسطة فريق مراجعين من داخل المنشأة .
2. **مراجعات الطرف الثاني :** (Second Party Audit) هي المراجعة التي تتم لصالح المنشأة كالتى تتم على المنشأة كالتى تتم على الموردين والمقاولين ، أو الأطراف المهتمة الأخرى.
3. **مراجعات الطرف الثالث :** (Second Party Audit:) ، وهي المراجعة الخارجية التي تجريها جهات التقييم (الجهات المانحة لشهادة الجودة) Certification Body أو أية شهادة أخرى فى حالة التطابق مع متطلبات المواصفات العالمية ومراجعات الإعتماد / القوانين والتشريعات / والمراجعات المتشابهة..

انواع المراجعات :

- مراجعة الملائمة - Adequacy Audit
- اى مدى ملائمة الوثائق لمتطلبات المواصفة العالمية.
- مراجعة التطابق - Compliance Audit
- مدى تطابق الوثائق مع ماينفذ فعليا.

المراجعة على أكثر من نظام – Combined Audit

- وذلك فى حالة تطبيق المنشأة أكثر من نظام كالجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية أو أية مواصفات اخرى.
- المراجعة بواسطة أكثر من جهة-Joint audit
- يتم ذلك فى حالة الشركات الكبيرة التى تمنح من أكثر من جهة وتتم المراجعة عليها من الجهتين المختلفتين أو أكثر من اثنين مانحين .

المراجعة الداخلية – Internal Audit

مطلب اجبارى عند تطبيق نظام ادارة الجودة ويتم بواسطة أفراد المنشأة انفسهم على العمليات المختلفة

مبادئ المراجعة: (Audit Principles)

1- الحيادية: Neutrality

أى ان تتم المراجعة بالامانة والاحساس بالمسئولية وان تتم المراجعة بحيادية تامة وعدم الانحياز لطرف دون اخر.

2- التقييم العادل : Fairness Evaluation

يجب ان تعكس مخرجات المراجعة حقيقة الوضع وأن تتم نتائج المراجعة بالدقة الكافية.

3- التنفيذ بحرفية: professional execution

مما يؤدي الى الحكم الصائب على نتائج المراجعة.

4- السرية : Secrecy

بمعنى الحفاظ على اسرار المنشأة من قبل المراجعين اثناء عملية المراجعة .

5- الاستقلالية. Independentiality.

بمعنى الا يراجع شخص على النشاط المسئول عنه بالنسبة لنظام ادارة الجودة ISO

9001

التحقق من نتائج المراجعة Verification Of the Audit Result

ذلك بأن تكون نتائج المراجعة قابلة للتحقق.

المسئوليات المتعلقة بإدارة وتنفيذ المراجعات الداخلية .

إدارة عملية المراجعة تعنى إتمام المراجعة بواسطة أشخاص ذوى مهارات معينة من الأنشطة المختلفة لضمان الموضوعية والحيادية (Objectively & Impartially) مع مراعاة أن تتم مراجعة الأنشطة بمعرفة مراجعين من خارجها ، على أن يكون لهم الدراية الكافية بالنشاط المطلوب مراجعته .

مثال : للقيام بمراجعة أعمال المنشأة :

يجب أن يشمل فريق المراجعة أحد الأعضاء الذين لديهم الخبرة الكافية بهذه العمليات بحيث يمكن تحديد درجة الجودة الخاصة بهذه الأعمال ، ودراسة خطط الجودة للخدمات التي يقوم المنشأة بالتعامل معها .

متطلبات المراجعة الفعالة :

- الدعم الكامل من الإدارة العليا .
- مراجعون مؤهلون ومدربون تدريباً كافياً .
- المراجعون لهم صفة الحيادية والموضوعية .
- حرية التعامل مع المواقع والوثائق والأفراد .
- وجود إجراءات مراجعة محددة .

الشروط الواجب توافرها فى المراجع :

يشترط فى الشخص القائم بالمراجعة أن يتصف بالآتى :

- الحياد
- الموضوعية
- اللباقة
- الفطنة والكياسة
- الدبلوماسية
- الجدية

- الذكاء
- سرعة الفهم
- حسن الإصغاء
- قوة الملاحظة
- حسن التصرف
- التواضع .

على المراجع أن يتجنب الآتى :

- اللوم
- التأنيب
- التوبيخ
- التهاون
- التجنى
- رفع الصوت
- تصيد الأخطاء
- تصفية الحسابات
- الأهواء الشخصية
- بناء أفكار مسبقة عن النشاط / الأشخاص
- التعالى على الأشخاص تحت المراجعة (Auditee) .

كما يجب على المراجع ألا يسمح إطلاقاً بتطور المناقشة إلى الحد الذى تتعالى فيه الأصوات ، وإذا حدث ذلك فعليه أن يوقف المراجعة فوراً لحين هدوء الأجواء ، ولإمّانع "بدبلوماسية" أن يلاطف الأفراد المراجع عليهم حتى يستأنف المراجعة فى جو هادئ .

كذلك يجب على فريق المراجعة ككل تجنب الأساليب البولييسية سواء عند الدخول للنشاط المطلوب مراجعته (حيث يسبق عملية المراجعة إخطار للجهة المختصة بوقت كاف) أو فى كيفية الحصول على البيانات / المعلومات اللازمة للمراجعة .

واجبات المراجع :

- يقوم فريق المراجعة بتقييم أنشطة الجودة بالمنشأة .
- ويتم استخدام قوائم التحقق (الإستبيان) فى عملية المراجعة (Check List).
- وتشير نتائج المراجعة إلى خطوات تحسين الأداء الواجب القيام بها فى مختلف الأنشطة .

الدليل الموضوعى (Objective Evidence) :

يحرص المراجع المتمرس والمدرب جيداً على عدم تحرير حالة عدم المطابقة إلا بعد التأكد تماماً من وجود حالة عدم المطابقة ، وذلك من خلال الدليل الموضوعى (Objective Evidence) ، الشاهد على وجود حالة عدم المطابقة ، والذي يجب أن ينص عليه فى تقرير عدم المطابقة الـ (NCR) ، وعادة مايكون واحداً " أو أكثر " من الآتى :

- التسجيلات (Records) .
- المناقشات مع المختصين وإجاباتهم على أسئلة المراجع (Discussions) .
- الرؤية العينية (Observations) .

وفى حالة ظهور أى حالة من حالات عدم المطابقة (مع وجود الدليل الموضوعى) يتم فوراً تحرير حالة عدم المطابقة الـ (NCR) عملاً بمبدأ : لا تهاون ، ولا تجنى ، كما يقوم المراجع بتدوين المرجع الذى استند عليه فى تحرير حالة عدم المطابقة (بند المواصفة - أكواد العمل إلخ) .

تصنيف حالات عدم المطابقة :

- كبرى (Major) : فى حالة عدم التطبيق الكامل لأحد بنود المواصفة

- صغرى (Minor) : فى حالة عدم التطبيق الجزئى لبعض بنود المواصفة
- ملاحظة (Observation) : والغرض منها تحسين الأداء .

نتائج المراجعة :

- ترفع نتائج المراجعات الداخلية والتقييم إلى الإدارة العليا حيث يتم إتخاذ القرار المناسب وإعتماد توقيت إتمام العمل التصحيحي .
- يتم متابعة تنفيذ العمل التصحيحي فى التوقيت المحدد عن طريق إدارة الجودة والبيئة والسلامة وذلك لضمان فاعلية التنفيذ بحيث يتم تحديث وتطوير النظام بإستمرار .

الفرق بين المراجعات الداخلية لكل من الجودة / البيئة / السلامة :

- تتص المواصفة ISO 9001 على أن المراجعين يجب أن يكونوا مستقلين عن النشاط المطلوب مراجعته .
- المواصفة ISO 14001 لا تشترط ذلك ، وإن كانت تقترح أن المراجعين يجب أن يكونوا من المواقع التى لها صفة الحياد والموضوعية .
- المواصفة OHSAS 18001 تتص على أن القائمين بالمراجعة يجب أن يكونوا مستقلين عن الأنشطة التى يتم مراجعتها (كلما أمكن ذلك) .
- وتعتبر المراجعة الداخلية التى تتم بالمنشأة هى الأساس الذى يعتمد عليه المراجع الخارجى (الجهة المانحة للشهادة) فى تقييمه للنظام بالمنشأة .

مثال :

- إذا ظهر أثناء المراجعة المبدئية (Pre-audit) أنه لم يتم تغطية بعض العمليات والأنشطة الخاصة بالجودة (نتيجة عدم خبرة المراجعين أو قلة عددهم) فإنه يتم التركيز على هذه العمليات والأنشطة أثناء التخطيط للمراجعة النهائية للتأكد من أنه قد تم مراجعة هذه العمليات والأنشطة والتحكم فيها .
- والعكس صحيح : إذا تبين تغطية بعض الأنشطة بكفاءة فى المراجعة الداخلية فإن إختيارها فى المراجعة الخارجية يكون بدرجة أقل .

وأساساً يحتاج المراجع الخارجى إلى تحديد ما إذا كان برنامج المراجعة الداخلية والطريقة التى تمت بها قد شملت :

- تحديد كافة الأنشطة الرئيسية / المساعدة بالمنشأة .
- تنفيذ سياسة الجودة الصادرة من الإدارة العليا بالمنشأة .
- أهداف الجودة تتفق مع إمكانيات المنشأة ويجرى تطبيقها وفقاً للبرامج الزمنية.
- يتم مراقبة العمليات بالمنشأة مع وجود توصيف كامل لها من خلال الإجراء الموثق .

الأساسيات الواجب اتباعها عند إجراء المراجعة الخارجية على بند المراجعة الداخلية: 1.

- فحص التدريب الخاص بالمراجعين الداخليين فحص برنامج المراجعة للتأكد من أنه :
- يغطي جميع الأنشطة بالمنشأة .
 - يتغير بتغير الأنشطة .
 - يأخذ نتائج المراجعات السابقة في الاعتبار .
 - مبني على أهمية النشاط من حيث جودة المنتج .
1. فحص خطة المراجعة وعملية إعدادها (موقف المراجعين - إستخدام قوائم التحقق عند المراجعة) .
 2. فحص نتائج المراجعة وهل تم التوثيق الكلى لجميع أنشطة المراجعة (Complet Audit Cycle) .
 3. تم رفع تقارير المراجعة للإدارة العليا كأحد مدخلات مراجعة الإدارة لنظام الجودة.

نماذج المراجعة الداخلية

قائمة التحقق باللغة الانجليزية

Internal audit checklist

DATE	
AUDITOR'S NAME	
PROCEDURE AUDITED	
DEPT./PROCESS/SECTION AUDITED	
LOCATION	
INTERVIEWD RESPONSIBLES	

Ref.	Item	Points to be checked	Y	N	OBSERVATIONS
		Context of the organization;			
		Has the organization determined external and internal issues that are relevant to its purpose and its strategic direction and that affect its ability to achieve the intended result(s) of its quality management system	Y		FORM NO.QAF - 10/01,02,03
		Does the organization monitor and review information about these external and internal issues?	Y		FORM NO.QAF -10/01
		Understanding the needs and expectations of interested parties; Due to their effect or potential effect on the organization's ability to consistently provide products and services that meet customer and applicable statutory and regulatory requirements, has the organization determined: a-the interested parties that are relevant to the quality management system?	Y		

		B-the requirements of these interested parties that are relevant to the quality management system? Does the organization monitor and review information about these interested parties and their relevant requirements?	Y		Forms NOS.Q A 0/01 QAF-10/02 QAF-10/03
		Determining the scope of the quality management system	Y		QAP-
		Has the organization determined the boundaries and applicability of the quality management system to establish its scope?	Y		QAP-11
		When determining this scope, has the organization shall considered:	Y		QAP-11
		a-the external and internal issues referred to in 4.1?	Y		QAP-11
		b-the requirements of relevant interested parties referred to in 4.2?	Y		
		c-the products and services of the organization?	Y		
		d-Has the organization applied all the requirements of ISO 9001 if they are applicable within the determined scope of its quality management system?	Y		QAP-
		e-Is the scope of the organization's quality management system available and maintained as documented information?	Y		QAP-
		f-Does the scope state the types of products and services covered, and	Y		QAP-

	provide justification for any requirement of ISO 9001 that the organization determines is not applicable to the scope of its quality management system?			
--	---	--	--	--

Auditor's Signature:

Lead Auditor's Signatur

Date					
Auditor's Name					
P Rocedure Audited					
Dept./Process/Section Audited					
Location					
Interviewd Responsibles					
Re f.	Item	Points to be checked	Y	N	OBSERVATIONS
	4.4	Quality management system and its processes determined the inputs (a required and the outputs expected from these processes?	Y		All processes.
		determined the (b sequence and interaction of these processes?	Y		All processes
		determined and applied (c the criteria and methods (including monitoring, measurements and related performance indicators) needed to ensure the effective operation and control of these processes?	Y		All processes
			Y		All processes
			Y		All processes
			Y		All processes
			Y		All processes

		determined the (d) resources needed for these processes and ensure their availability?	Y	QAP-
		assigned the (e) responsibilities and authorities for these processes?	Y	
		addressed the risks and (f) opportunities as determined in accordance with the requirements of 6.1?		QAP-
		evaluated these (g) processes and implemented any changes needed to ensure that these processes achieve their intended results?		
		improved the processes (h) and the quality management system? To the extent necessary, does the organization: maintain documented (a) information to support the operation of its processes?		

AUDITOR'S SIGNATURE:

DATE	
AUDITOR'S NAME	
PROCEDURE AUDITED	
DEPT./PROCESS/SECTION AUDITED	
LOCATION	
INTERVIEWD RESPONSIBLES	

LEA
D
AU
DIT
OR'
S
SIG
NA
TU

RE:

ef.	Item	Points to be checked	Y	N	OBSERVATIONS
	5	Leadership ; LEADERSHIP AND COMMITMITMENT			
		Have top management demonstrated leadership and commitment with respect to the quality management system by: taking accountability for the (a effectiveness of the quality management system? ensuring that the quality policy (b and quality objectives are established for the quality management system and are compatible with the context and strategic direction of the organization?	Y		MEASUREMENT PROCESSES
		Ensuring the integration of the (c quality management system requirements into the organization's business processes?	Y		All forms and records acc. To Q.M.S

	promoting the use of the (d	Y	Many process are es tablished (such as,ARCHITECTUR AL,CONSTRUCTI ON,URPAN PLANNING, HR, ,
	process approach and risk- (e based thinking?		
	ensuring that the resources (f needed for the quality management system are available?	Y	It"s available (personnel, equip ment.....)
	communicating the importance (g of effective quality management and of conforming to the quality management system requirements?	Y	Communicating between dept.is conducted(comm . Record) FORMS NOS.,QAF-16/01
	ensuring that the quality (h	Y	Monthly reports .

		management system achieves its intended results?			
		engaging, directing and supporting persons to contribute to the effectiveness of the quality management system? (i)	Y		By training, awareness
		promoting improvement? (j)	Y		QAP-06, QAP-12, QAP-03
		supporting other relevant management roles to demonstrate their leadership as it applies to their areas of responsibility? (k)	Y		COMPETENCE PROCESSES
		ensuring the integration of the quality management system requirements into the organization's business processes? (l)	Y		All forms and records used acc. To Q.M.S
		promoting the use of the process approach and risk-based thinking? (m)	Y		Risk management cover all depts.
		ensuring that the resources needed for the quality management system are? (n)	Y		Yes, personnel, equipment, devics.....available
		communicating the importance of effective quality management and of conforming to the quality management system requirements? (o)	Y		Communication form is used.
		ensuring that the quality management system achieves (p)	Y		Yes, clear in monthly reports.

		its intended results?		
		promoting improvement? (q	Y	Is covered among all processes
		supporting other relevant (r management roles to demonstrate their leadership as it applies to their areas of responsibility?	Y	Yes, such as outsource process control.
		ensuring the integration of the (s quality management system requirements into the organization's business processes?	Y	weekly.monthly. whenneed meeting(refer to weekly & monthly reports.)
		(t (u (v (w (x (y (z promoting the use of the (aa process approach and risk-based thinking?	Y	Yes, refer to production,HR,Q C,....
		(bb (cc (dd (ee (ff	Y	Yes,equipment, ,personnel, machinery, devices.

		(gg (hh (ii ensuring that the resources (jj needed for the quality management system are available?			
		communicating the importance (kk of effective quality management and of conforming to the quality management system requirements?	Y		Communication form.

AUDITOR'S SIGNATURE:

LEAD AUDITOR'S SIGNATURE:

DATE	
AUDITOR'S NAME	
PROCEDURE AUDITED	
DEPT./PROCESS/SECTION AUDITED	
LOCATION	
INTERVIEWD RESPONSIBLES	

Re f.	Item	Points to be checked	Y	N	OBSERVATIONS
	6	Planning :			
	6.1	Actions to address risks and opportunities.			
		give assurance that (a) the quality management system can achieve its intended result(s)?	Y		Through risks &opportunities analysis.
		enhance desirable (b) effects?	Y		By review risks, opportunities.
		prevent, or reduce, (c) undesired effects?	Y		After review risks
		achieve (d) improvement?	Y		Measurement of processes,risk ,opportunities results.
	6.1.2	Has the organization planned:			
		actions to address (a)	Y		By forming a

		these risks and opportunities?			committee meets monthly for determinaton of risks and opportunities.
		how to: (b	Y		
		integrate and (1 implement the actions into its quality management system processes (see 4.4)?	Y		Meaurement of input&output
		evaluate the (2 effectiveness of these actions?	Y		actualresults/planne d required results.
		the availability of (a resources?	Y		
		the allocation or (b reallocation of responsibilities and authorities?	Y		

قائمة التحقق في المراجعة الداخلية
لنظام ادارة الجودة للشركات
طبقا للمواصفة 2015 / ISO9001
باللغة العربية

الإدارة المختصة	ملاحظات المراجعة	نتائج التحقق			0. معلومات عامة عن الشركة
		NA	لا	نعم	
الجودة					شهادات الجودة الحاصل عليها الشركة: -
					سياسة الجودة توضح التزام الإدارة بالتحسين المستمر للجودة والاهتمام بالعملاء
					الإجراءات وتعليمات العمل الداخلية
					1. الإدارة والموارد البشرية والتدريب
الموارد البشرية والتدريب					الوصف الوظيفي يوضح المؤهلات والمهارات لكل وظيفة مؤثرة في الجودة
					يوجد خطة تدريب مكتوبة ومعتمده وتوضح التدريب على رأس العمل أو خارجي وتاريخ التدريب الفعلي مقابل المخطط
					الهيكل التنظيمي لوظائف الشركة الهيكل التنظيمي لإدارة الجودة يوضح استقلالية توكيد الجودة

حالة العاملين بالإدارات							
2. المباني و المرافق							
الإدارة				رسم تخطيطي للشركة يوضح وجود مساحات كافية وعدد كاف من المخازن لمقابلة طلبات العملاء الإضاءة كافية			
					توافر معدات الإطفاء داخل وخارج المباني وخاصة المخازن.		
						أماكن تخزين المخلفات العادية وفصل المخلفات الخطرة في أماكن محددة ومميزة	

الإدارة المختصة	ملاحظات المراجعة	نتائج التحقق			2. المباني و المرافق (تابع)
		NA	لا	نعم	
					ترتيب الموقع وعدم وجود مصادر خطورة على العاملين
4. ضبط الواردات					
الجودة والمخازن والمشتريات					إجراءات فحص الواردات.
					تعليمات استقبال الواردات المؤثرة في الجودة
					تعليمات توضح طرق وبرنامج أخذ العينات من الواردات
					تعليمات تخزين الواردات

					وتحديد حالتها من الفحص والاختبار
					اشتراطات أماكن التخزين (أرضيات خرسانية - سقف جيد - مكافحة الآفات - نوافذ تهويه - أبواب - مصارف)

		7. التخزين والتوزيع			
المخازن					بطاقة تعريف
					تطبيق تعليمات ممارسات الصرف والتخزين
					تعليمات التنظيف ومكافحة الآفات
					إعلان مهمات الوقاية الشخصية لكل موقع.
					ارتداء العاملين لمهمات الوقاية الشخصية المناسبة لكل وظيفة في كل موقع
					ترتيب الموقع وعدم وجود مصادر خطورة على العاملين
					وجود ممرات وفواصل بين المواد المخزنة

					صلاحية معدات الإطفاء
					تعليمات التنظيف ومكافحة الآفات.

		نتائج التحقق			8. تأكيد الجودة
		NA	لا	نعم	
الإدارة المختصة	ملاحظات المراجعة				- إجراءات إدارة ضبط التعديلات في العمليات (البيع - الشراء)
					العلاقات بالموردين (إعادة تقييم الموردين - قائمة الموردين المعتمدين)
					10. نظام و إدارة ضبط الوثائق
تأكيد الجودة					إعداد و إدارة وأرشفة الوثائق بما فيها الرسومات والسجلات
					نظام إجراءات التشغيل القياسية والسجلات.
					ضبط التغييرات في إدارة الوثائق ووثائق الجودة
					11. البضائع المرتجعة
ادارة الجودة، المخازن والمشتريات					تقييم وضبط المرتجعات والمستندات
					المسئوليات والإجراءات

					المتبعة واتخاذ القرارات للتعامل مع المرتجعات
					12. الشكاوى
ادارة الجودة					كيفية تداول الشكاوى
					تعليمات الإجراءات الصحيحة والوقائية فور تلقي شكاوى العملاء
					وجود ملف مخصص لشكاوى العملاء لحفظ الشكاوى موثقة ومكتوبة سواء استقبلت بشكل مكتوب أو شفويا (استخدام نموذج تلقي شكوى تليفونيا)
					التأكد من أن الشكوى تمت مراجعتها والتحقق فيها واتخاذ الإجراءات التصحيحية أو الوقائية المناسبة
					13. برنامج خطة المراجعات الداخلية والخارجية
جميع الإدارات					خطة المراجعات الداخلية.
					خطة المراجعات الخارجية.
					تقرير المراجعات وتطبيق أنشطة المتابعة.

الإدارة المختصة	ملاحظات المراجعة	نتائج التحقق			14. متطلبات عامة في النظام
		NA	لا	نعم	
إدارة الجودة					هل حددت المنظمة القضايا الداخلية والخارجية ذات الصلة بأهدافها والاستراتيجي، التي تؤثر على قدرتها على تحقيق النتيجة المقصودة من نظام إدارة الجودة ؟
					هل المنظمة تقوم بمراقبة ومراجعة المعلومات حول هذه القضايا الخارجية والداخلية؟ وكيف يتم ذلك ؟
					نظرا للتأثر أو التأثير المحتمل على قدرة المنظمة على توفير باستمرار المنتجات التي تلبي احتياجات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها، والتي قامت المنظمه بتحددها (أ) الأطراف المعنية ذات

					<p>الصلة بنظام إدارة الجودة ؟</p> <p>(ب) متطلبات هذه الأطراف المعنية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة ؟</p>
					وجود سياسة للجودة.
					توافر الوعي لدى العاملين بسياسة الجودة
					وجود عملية تحديد الموضوعات ذات الصلة بالجودة
					وجود أهداف للجودة
					وجود خطط وبرامج لتحقيق أهداف الجودة
					تحديد المخاطر وتحليلها وإدارة السيطرة على المخاطر وتأثيراتها
					التطابق مع المتطلبات القانونية والتشريعية.

نماذج المراجعة الداخلية
ملحق رقم (1)
الخطة السنوية للمراجعة الداخلية

مارس				فبراير				يناير				النشاط		
4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1			
													الإدارة العليا	1
													ممثّل الإدارة	2
													الجودة	3
													قطاع الإشراف على التنفيذ	4
													قطاع العمليات الخارجية	5
													قطاع تنمية النشاط	6
													القطاع الإداري	7
													القطاع المالي	8

ملحق رقم (2)**نموذج إخطار إجراء المراجعة****رقم المراجعة [.....]**

من مدير الجودة :.....إلى المراجع عليه
.....

نحيط سيادتكم علماً بأنه سوف يتم مراجعة داخلية لنشاطاتكم في الفترة من

...../...../200 إلى 200 /...../.....

نرجو التأكيد بالعلم وتحديد الشخص المسئول من طرفكم

ولكم جزيل الشكر

مدير

التاريخ:

الجودة

من المراجع عليه :.....إلى مدير الجودة
.....:

نحيط سيادتكم علماً بأن الموعد المذكور مناسب [] غير مناسب []

وأن الموعد المقترح هو

وأن الشخص المسئول من طرفنا هو.....

ولكم جزيل الشكر

التاريخ:

الاسم.....

التوقيع /.....

ملحق رقم (...3...)**تقرير عدم المطابقة**

رقم تقرير المرجعة : التاريخ :	المؤسسة:	
رقم تقرير عدم المطابقة : التاريخ:	الإدارة:	
المراجع: رئيس فريق المراجعة :	المواصفة القياسية: البند :	
ممثل الإدارة :	جسيم	بسيط

عدم المطابقة

.....

.....

.....

.....

سبب عدم المطابقة

.....

.....

.....

الإجراء التصحيحي

.....

.....

.....

.....

.....

التاريخ المقترح لانتهاء الإجراء التصحيحي: / / المراجع عليه :
 التاريخ الفعلي لانتهاء الإجراء التصحيحي: / / المراجع عليه :

تقرير إزالة عدم المطابقة

مقبول نعم لا توقيع المراجع

التاريخ: / /

تقرير المتابعة

.....:

.....

.....:

.....:

.....:

الباب الثالث

التدريبات والامتحان النهائي

تدريب الأول

التعرف على متطلبات المواصفة 2015/9001

الهدف :اعطاء المشاركين الفهم العملى لمتطلبات المواصفة العالمية ISO /9001/2015
 المعطيات : المواصفة القياسية العالمية ISO/2015/9001
 المطلوب : اذكر عدد 4 فروق بين ISO 9001/2008 &ISO 90012/2015 .
 فترة التمرين 15 دقيقة.

التدريب الثاني

المعطيات ::سياق المؤسسة هام فى المواصفة الحالية Context Of the organization
 لذا على المنشأة ان يأخذ في الحسبان احتياجات وتطلعات الأطراف المعنية
 وان تتعامل مع التساؤلات الاستراتيجية الداخلية والخارجية والمطلوب :
 اذكر الأطراف المعنية Interested parties internally and externally وكذلك
 اذكر المصادر او الموضوعات الداخلية والخارجية التي تؤثر في نظام ادارة الجودة طبقا
 للإصدار الحالي
 كيفية التنفيذ :

1. اقرأ جيدا بند السياق البند رقم 4 بالمواصفة ISO 9001/2015
 2. تأكد من فهمك التام للبند الرئيسي والبنود الفرعية لبند السياق
- فترة : التمرين 10 دقائق

امتحان نهاية الدورة.

الفترة من / / إلى / /

المجموعة (أ)

الاسم	:
المؤسسة	:
الإدارة / القطاع	:
الوظيفة	:

الجزء التالي**خاص بالمتـمـحـن**

الدرجة الفعلية	اقل درجة	الدرجة النهائية	القسم
	70	100	1
	70	100	المجموع
النتيجة النهائية			
			اسم الممتحن :
التوقيع /			

تعليمات للمتدربين

- الامتحان عبارة عن مجموعة من الأسئلة - حاول الإجابة على جميع الأسئلة
- الوقت المسموح به () دقيقة ولا يسمح بأي وقت إضافي
- الدرجة العظمى لمجموع الأسئلة يساوى 100 درجة
- لا تقل درجة كل مجموعة أسئلة عن 40% من الدرجة العظمى للسؤال.
- الإجابة يجب أن تكتب فقط في الأوراق المعطاة لك ولا يسمح بأي أوراق إضافية.
- يسمح في الامتحان استخدام الكتب والمذكرات والمواصفات.

الامتحان عبارة عن مجموعة من الأسئلة لكل سؤال درجتين :

1. عدد الأسئلة (50) سؤال والمطلوب وضع دائرة حول الحرف الصحيح الذى تختاره
(A ,B,C,D)
2. لا تعطى أكثر من إجابة واحدة لكل سؤال .
○ وبعض الأسئلة يتم الإجابة عليها بالسلب أو بالإيجاب.
3. عند تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 فيجب تحديد أهداف الجودة وكذلك يجب تحديد كيفية التخطيط للجودة .

صحيح

خطأ

4. إذا وجد المراجع عند متابعة الإجراء التصحيحي أن الشخص المسئول لم ينفذ الإجراء التصحيحي فسوف يقوم بالاتي :

يؤخه.

يقوم بإبلاغ رئيسه المباشر .

يعطيه موعد آخر

يقوم بتصعيد الأمر الى اللجنة العليا للجودة.

5. توجد مواصفة قياسية عالمية بكيفية إعداد تخطيط الجودة.

○ صحصح

○ خطأ

6. يعتبر حساب تكلفة الجودة هي أحد أهم بنود الإصدار ISO9001/2015

○ صحصح

○ خطأ

7-كلمة RISK تعنى عدم التأكد مما لا يمكن التحكم فيه أو رقابته.

صحيح

خطأ

8. إن مفهوم إدارة المخاطر هو الاتجاه للتعرف على /أو إدارة إحداث داخلية أو تهديدات

خارجية والتي بدورها تؤثر على نجاح المؤسسة.

9. ان من بين المنافع التي تعود بالنفع على المؤسسة من الأخذ بمفهوم إدارة المخاطر هو

تحسين الفرص للوصول لأهداف إدارة المشروعات بما يتناسب مع الموازنة المخططة

للمشروع وفي الميعاد المناسب.

○ صحصح

○ خطأ

10. إن التفكير القائم على المخاطر وأعمال العقل يجعل الإجراءات الوقائية جزء لا

يتجزأ من العمل الروتيني ولذا لم يتم استبعاد الإجراءات الوقائية من الإصدار 2015

○ صحصح

○ خطأ

11. الاختلاف بين الايزو 9001 لسنة 2008 والايزو 9001/لسنة 2015 في الهيكل فقط.

○ صحيح

○ خطأ

10. تقييم الأداء لا يعتبر بند جديد في الإصدار 2015

○ صحيح

○ خطأ

11. ISO 9001/2015 أصبح ذات هيكل عالي المستوى مثل المواصفات الأخرى

المعروفة مثل الايزو 22000 ومواصفة السلامة والصحة المهنية OHSAS 18001

لان العناصر الأساسية للأيزو 9001/2015 ليست نفس العناصر الأساسية

للمواصفات الأخرى.

○ صحيح

○ خطأ

12. حتى يمكن التعرف على أهمية ال RISK في الإصدار الجديد نلاحظ انه تم ذكرها

في الايزو 9001/2008 9 مرات وتم ذكر كلمة RISK 50 مرة في الإصدار

2015

○ صحيح

○ خطأ

13. الإصدار الحالي للأيزو لسنة 2015 يركز على احتياجات العملاء فقط ولا يركز

على احتياجات وتطلعات الأطراف المعنية والتعامل مع التساؤلات الاستراتيجية

الداخلية والخارجية.

○ صحيح

○ خطأ

14- إجراءات المراجعة بواسطة شخص من ذات الشركة التي يقوم بالمراجعة عليه يسمى :

ا-مراجعة الجهة الأولى.

ب-مراجعة الجهة الثانية.

ج-مراجعة الجهة الثالثة

د-مراجعة الجهة الرابعة.

15. المراجعة التي تتم بواسطة جهة تسجيل مثل : TUV- SGS- BSI تسمى :

ا-مراجعة الجهة الأولى.

ب-مراجعة الجهة الثانية.

ج-مراجعة الجهة الثالثة

د-مراجعة الجهة الرابعة

16-المراجعة التي تتم من شركة على شركة أخرى تتبع لها بعض الأجزاء تسمى:

ا-مراجعة الجهة الأولى.

ب-مراجعة الجهة الثانية.

ج-مراجعة الجهة الثالثة.

د-مراجعة الجهة الرابعة

17. تقوم الشركة التي تراجع بتوفير الأتي للجهة التي تقوم بالمراجعة :

ا-حرية الدخول إلى جميع المناطق التي تتم فيها المراجعة.

ب-مقابلة رئيس مجلس الإدارة.

ج-أقلام رصاص وأقلام جاف.

د-كل ما سبق

18.الأجراء الذي يقوم بتصحيح سبب عدم المطابقة أو موقف غير مفهوم يسمى :

ا-مراجعة الإدارة

ب-التوثيق وبيانات التغيير

ج-الإجراء التصحيحي

د-كل ما سبق

19. تتطلب المراجعة الناجحة لأي نظام الآتي :

ا-وثيقة معتمدة تستخدم لتنفيذ المراجعة .

ب-مشاركة مديري المؤسسة .

ج-كبير مراجعين ومراجعين ذو خبرة .

د-كل ما سبق

ه-ليست أحد الإجابات السابقة .

20. يعتبر التحسين (Improvement) عنصرا اختياريا في تطبيق المواصفة القياسية

ISO9001/2015

○ صحيح

○ خطأ

21. في نظم الجودة الجيدة تكون الجودة مسئولية :

ا-إدارة الجودة.

ب-رئيس مجلس الإدارة.

ج-إدارة العمليات .

د-كل فرد في الشركة .

22. إذا قامت إدارة المنشأة بإنشاء نظام توكيد جودة لأول مرة بطريقة جيدة فإنها لا

تحتاج بعد ذلك لمراجعة النظام

○ صحيح

○ خطأ

23- عند تطبيق نظام إدارة الجودة ISO9001/2015 فيجب تحديد تخطيط الجودة وأهداف الجودة :

○ صحيح

○ خطأ

24. إذا وجد المراجع عند متابعة الإجراء التصحيحي أن الشخص المسئول لم ينفذ الإجراء التصحيحي فسوف يقوم بالاتي :

ا-يؤبخه.

ب-يقوم بإبلاغ رئيسه المباشر.

ج-يعطيه موعدا آخر .

د-يقوم بتصعيد الأمر إلى اللجنة العليا للجودة.

ه-يقوم بتصعيد الأمر إلى اللجنة العليا للجودة.

25. توجد مواصفة قياسية عالمية بكيفية إعداد تخطيط الجودة :

○ صحيح.

○ خطأ

26-يمكن تحرير نموذج الإجراء التصحيحي بناء على الاتي :

ا-نقاط عدم المطابقة التي تظهر أثناء المراجعة .

ب-شكاوى العملاء .

ج-نقاط عدم المطابقة أثناء تنفيذ أعمال المنشأة .

د-جميع الإجابات السابقة

ه-ليست احد الإجابات السابقة .

27. أى من هذه المراجعات يجب أن تنفذ بواسطة شخص ليس له علاقة بالنشاط المراجع عليه :

ا-مراجعة الإدارة.

ب-مراجعة العقود.

ج-تفتيش المنتجات.

د-المراجعة الداخلية للجودة.

هـ - كل ما سبق.

28. عند الإعداد للمراجعة من المهم عمل الآتي :

ا-وضع خطة .

ب-تحديد مجال للمراجعة

ج- اختيار كبير المراجعين.

د-كل ما سبق .

29. أى من المواصفات التالية هي الوحيدة التي تصلح أن تكون قائمة متطلبات نام ادارة

الجودة المعتمد :

ا-ISO 9000/2005

ب-ISO9001/2015

ج- ISO 9004/2009

30-لكي تحدد أي تعريف يستخدم في المواصفات الخاصة بالمجموعة ISO9000 يجب

أن ترجع الى الآتي :

ا-قاموس الجودة (WEBSTER)

ب-قائمة ديمنج

ج-ISO 9004

د-ISO9000

31. الثلاث أنواع من المراجعات هي :

ا-،ب،ج

ب-الجهة الأولى & الجهة الثانية & الجهة الثالثة .

ج-1 & 2 & 3

32. إذا استطاعت إدارة أي شركة أن تقيم نام جودة فعال فليس هناك داع لمراجعته بعد ذلك :

○ صحيح

○ خطأ

33. تهتم المواصفة القياسية ISO 9001/2015 بالتركيز على اللاتي :

ا-العملاء

ب-العاملين

ج-الموردين

د-جميع ما سبق.

34. بعد أن يحصل المنشأة على شهادة ISO9001/2015 فيجب عليها :

ا-تعود إلى ما كانت عليه قبل إجراء المراجعة .

ب-الاستمرار في استخدام جميع إجراءات العمل المستخدمة في المراجعة .

ج-الاحتفاظ بإجراءات العمل ولكن لا يهم استكمال توثيق النظام .

د-نسيان أي شيء خاص بISO9001/2015

35. يمكن للشركة أن تفعل الآتي في حالة وجود نقاط عدم مطابقة أثناء المراجعة:

ا-تصحيح نقاط عدم المطابقة وار سال تقرير إلى المراجع.

ب-تصحيح نقاط عدم المطابقة ثم إعادة المراجعة على المنطقة التي ظهرت فيها هذه النقاط

ج-تصحيح نقاط عدم المطابقة وعمل مراجعة شاملة.

د-أيا من الإجابات السابقة.

36. خلال المراجعة أي من الأشياء لا تعتبر دليلا موضوعيا :

ا-عمليات الجودة

ب-إجراءات العمل.

ج-تعليمات العمل.

د-تعليمات شفوية من رئيس مجلس الإدارة .

37. اذكر أهم العناصر لكي تسجل للحصول على شهادة الجودة

ISO9001/2015 ؟

ا-وجود نام موثق لنظام إدارة الجودة.

ب-اختيار يوم مناسب للمراجعة.

ج-وجود جودة في العمليات.

38. الإصدار الحالي لسنة 2015 لنظام إدارة الجودة يركز على :

ا-العملاء .

ب-الموردون.

ج-رجال القضاء.

د-المساهمون.

ه-جميع ما سبق

39. الإصدار الحالي لنظام إدارة الجودة لسنة 2015 يركز على :

ا-احتياجات وتطلعات المساهمون فقط .

ب-احتياجات وتطلعات المجتمع فقط .

ج-احتياجات وتطلعات الأطراف المعنية.

د-احتياجات وتطلعات الموردين فقط.

40. الإصدار الحالي يعطى تركيز اكبر على المدخلات والمخرجات حيث يركز على

القياس والتقييم الكامل للمدخلات والمخرجات الخاصة بالعمليات.

○ صحيح.

○ خطأ

41-التفكير المبني على المخاطر Risk-Based Thinking له مكانة عالية في الإصدار ISO9001/2015

يجب إجراء الآتي :

أ-الاكتفاء بحصر المخاطر.

ب-الاهتمام بالمخاطر المتعلقة بسلامة العاملين بالشركة.

ج-عدم الحاجة إلى تحليل المخاطر.

د-تحليل المخاطر للوقوف على التحديات.

42-التفكير المبني على المخاطر طبقاً لإصدار ISO9001/2015 أدى إلى استبعاد بند الاجراءات الوقائية من هذا الإصدار.

○ صحيح.

○ خطأ.

43-ان نظام الجودة أصبح اليوم أكثر أهمية عما مضى حيث أصبح وسيلة للنجاح الاستراتيجي وذلك بواسطة تحديد احتياجات الأطراف المعنية وأيضاً إدارة المخاطر والفرص والتهديدات.

○ صحيح .

○ خطأ.

44-الإصدار الحالي يعطى اهتمام كبير على ممثل الإدارة :

○ صحيح.

○ خطأ

45-طبقاً للإصدار ISO9001/2015 ليس بالضرورة إنشاء إجراءات موثقة أو عمليات ولكن يشار إليها كمعلومات موثقة يمكن إن تكون في أي شكل وتأتي من مصادر مختلفة.

○ صحيح.

○ خطأ

46-المنافع التي يمكن ان تحصل عليها المؤسسة من إدارة المخاطر بها كما يلي :

ا-مفهوم المبادرة والإقدام بدلاً من مفهوم رد الفعل.

ب-تخفيض أو الحد من المفاجآت وكذا التبعات السلبية.

ج-اعداد مديرين للمشروعات لتحمل القرار المناسب والخاص بالأخطار.

تحسين الفرص للوصول لأهداف إدارة المشروعات بما يتناسب مع الموازنة المخططة للمشروع وفي الميعاد المناسب.

د-جميع ما سبق

47-طبقاً للإصدار ISO9001/2015 فان عدد بنود المواصفة 10 بنود لذا فان الإصدار

الحالي يسمى :

ا-الإصدار الأمثل.

ب-الإصدار الأكثر شمولاً.

ج-الإصدار الأوفر حظاً

د-الإصدار ذات الهيكل عالي المستوى مثل المواصفات الأخرى.

هـ- جميع ما سبق.

48-طبقاً للإصدار الحالي فعلى المؤسسة أن ترصد السلع والخامات والمواصفات الداخلة

في العملية سواء خدمية أو إنتاجية وأيضاً التأكد من المخرجات والمنتجات التي خرجت منها.

○ صحيح.

○ خطأ

49-عند تحديد SCOPE الخاص بالمنشأة لابد من الأخذ في الاعتبار :

- ا-الأخذ في الاعتبار المؤثرات الخارجية والداخلية.
- ب-احتياجات الأطراف المعنية.
- ج-لابد من تحديد أنواع المنتجات والخدمات وأن يقدم المبررات الكافية في حالة عدم إمكانية تطبيق أي من العناصر أو المتطلبات .
- د-جميع ما سبق.
- 50- عند إنشاء السياسة لابد من مراعاة :
- ا-مناسبتها لهدف ومحيط المؤسسة وأنها تدعم توجهاتها الاستراتيجية.
- ب- تشمل الالتزام بتحقيق المتطلبات الممكنة.
- ج- توصيلها ومفهومة ومطبقة خلال المؤسسة.
- د جميع ما سبق.

الخاتمة

أرجو أن يكون هذا الكتاب الذي بين يديك بعد وصوله إلى نهاية الباب الثالث قد اكتمل ، في هذه المحاولة المتواضعة الغرض منها هو توصيل المعلومات الأساسية للقارئ والدارس عن المكونات الأربعة للجودة .. طبقا للمواصفة القياسية العالمية IISO 9001 / 2015 وهم :

1. تخطيط الجود quality planning
2. تأكيد الجودة quality assurance
3. مراقبة الجودة (quality control)
4. التحسين المستمر continual improvement

تشتمل هذه الإجراءات الأدوات والتقنيات المستخدمة لضمان أن المخرجات والفوائد تلبي متطلبات العملاء.

يتضمن المكون الأول وهو تخطيط الجودة quality planning ، إعداد خطة إدارة الجودة التي تصف العمليات والمقاييس التي سيتم استخدامها.

ويوفر المكون الثاني وهو تأكيد الجودة quality assurance الثقة للمنظمة المضيفة بأن مشاريعها وبرامجها وملفاتها تتم إدارتها بشكل جيد، ويؤكد على الالتزام للإجراءات والمعايير، ويضمن أن الموظفين لديهم المعرفة والمهارات والتوجهات الصحيحة للوفاء بأدوارهم ومسئولياتهم في المشروع بطريقة مختصة.

ومن خلال المكون الثالث .. مراقبة الجودة quality control ، يتحقق من أن المنتجات القابلة للتنفيذ تتوافق مع المواصفات، وأنها مناسبة للغرض وتفي بتوقعات أصحاب المصلحة، وتحدد أنشطة ضبط ومراقبة الجودة ما إذا كانت معايير القبول قد استوفيت أم لم

يتم الوفاء بها، ولكي تكون هذه المواصفة فعالة، يجب أن تخضع المواصفات لرقابة صارمة. أما المكون الرابع وهو التحسين المستمر continual improvement ، وهو المصطلح العام الذي تستخدمه المنظمات لوصف كيفية استخدام المعلومات المقدمة من عمليات تأكيد الجودة ومراقبة الجودة لتعزيز التحسينات في الكفاءة والفعالية، ويوفر نموذج P3 إطاراً يمكن من خلاله بدء التحسين المستمر وإدخاله في المؤسسة.

نأمل بتقديم هذا الكتاب أن يكون عوناً وسنداً للعاملين في حقول الصناعة والتجارة والخدمات ، وأن يحقق ما نصبو إليه من رفع المستوى الفني، وأن يكون دعامة على طريق التطور والتقدم في عصر سمته العلم والتكنولوجيا كما أرجو أن نكون قد وفقنا في إضافة جديدة إلى المكتبة العربية.

والله ولي التوفيق ،

المؤلفان

القاهرة في 1 / 1 / 2020 م

المراجع العربية

1. المعهد الأمريكي للجودة إدارة الجودة الشاملة .. تاريخ الولوج 16 ديسمبر 2012 نسخة محفوظة 25 يوليو 2017 على موقع واي باك مشين.
2. جامعة زيورخ .. كلية إدارة الأعمال كوا، كاتلين ماكوني وروجر شرودر .. العلاقات بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة، الإنتاج بالوقت المحدد والصيانة الإنتاجية الشاملة وأداء التصنيع تاريخ الولوج 16 ديسمبر 2012 نسخة محفوظة 05 يونيو 2017 على موقع واي باك مشين

المراجع الأجنبية

1. ISO 9001/2015 15.9.2015 الاصدار المصدرة تاريخ ISO
International organization for standardization
دار النشر ISO
copyright office CP 401.ch.de blandonnet 8 email
copyright@iso.org
2. ISO/19011/2002 ISO /19011/2018 7.2018 الاصدار
الجهة تاريخ ISO International organization for industeialization
دار المصدرة ISO
copyright office Email Copy tight@iso.org

المحتويات

الموضوع	الصفحة
المقدمة	5

الباب الأول

الجودة

تمهيد	9
الجودة	10
ضبط الجودة	10
ضبط جودة الإنتاج	15
المبادئ الأساسية لضبط الجودة	15
علامة الجودة	15
مميزات وضع علامات الجودة	16
مفاهيم ضبط الجودة	17
الجودة القائمة على المنتج	17
الجودة القائمة على المستخدم	17
الجودة لقائمة على التصنيع	18
الجودة القائمة على القيمة	18
معايير الجودة	18
مراحل تطوّر ضبط الجودة	20
تخطيط الجودة	23

- 23..... المحافظ الاستثمارية والأوراق التجارية
- 26..... تأكيد الجودة وتطور القياسات
- 26..... نشأة وتطور مواصفة الايزو
- 29..... تطوير مواصفات الأيزو 9001
- 35..... الجديد في مواصفة 2015
- 37..... التفكير المبني على المخاطر
- 37..... الإجراءات الوقائية من الإصدار الحالي
- 38..... القيادة والالتزام
- 38..... المعلومات الموثقة
- مقارنة بين بنود الأيزو 2015/9001 والأيزو 2008 / 9001
- 41..... ISO 9001:2015 vs. ISO 9001:2008
- 46..... مقارنة بين بنود الايزو 2008 / 9001 و الايزو 2015 / 9001
- 53..... كيفية الانتقال من الأيزو 2008 / 9001 الى الأيزو 2015 / 9001
- 54..... الإصدار الجديد
- 57..... متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001/2015
- 58..... المجال
- 59..... المراجع
- 59..... الجودة
- 59..... الدرجة
- 59..... المنتج
- 60..... المنظمة
- 60..... الهيكل التنظيمي
- 61..... العميل - المشتري

- 61.....المورد - المنتج
- 61.....المشتري (العميل في التعاقدات)
- 61.....المطابقة
- 61.....عدم المطابقة
- 61.....عيب
- 62.....إدارة الجودة
- 62.....تخطيط الجودة
- 63.....خطة الجودة
- 63.....الشخصية الاعتبارية
- 63.....تحسين الجودة
- 64.....مراجعة الإدارة لنظام الجودة
- 64.....دليل الجودة
- 64.....مواصفات
- 64.....سجل
- 64.....التتبع
- 64.....مراجعة الجودة
- 64.....الإجراء التصحيحي
- 65.....إزالة عدم المطابقة
- 65.....الإصلاح
- 65.....إعادة تشغيل
- 65.....التجاوز
- 65.....السماحية في الإنتاج
- 65.....المراجعة الداخلية

- 65.....الجهة المراجع عليها
- 65.....العقد
- 65.....الدورة المستندية
- 66.....سياق المؤسسة
- 66.....المؤسسة وسياقها
- 66.....فهم احتياجات وتطلعات الأطراف المعنية
- 67.....تحديد مجال نظام إدارة الجودة
- 67.....نظام ادارة الجودة وعملياته
- 68.....التركيز على العملاء
- 69.....السياسة
- 72.....الأدوار التنظيمية والمسئوليات
- 72.....التخطيط
- 72.....أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها
- 72.....تخطيط التغيير
- 73.....الدعم
- 73.....الموارد
- 73.....عام
- 73.....الأفراد
- 73.....البنية التحتية
- 73.....بيئة تشغيل العمليات
- 74.....موارد الرصد والقياس
- 74.....تتبع القياس
- 75.....المعرفة المؤسسية

76.....	الكفاءة
76.....	التوعية
76.....	الاتصالات
77.....	المعلومات الموثقة
77.....	مراقبة المعلومات الموثقة
78.....	التشغيل والعمليات
78.....	تخطيط العمليات ومراقبتها
79.....	متطلبات المنتجات والخدمات
79.....	الاتصال بالعملاء
79.....	تحديد متطلبات المنتجات والخدمات
80.....	مراجعة المتطلبات من المنتجات والخدمات
80.....	التشغيل والعمليات
81.....	متطلبات المنتجات والخدمات
81.....	رضاء العملاء
81.....	تحديد متطلبات المنتجات والخدمات
81.....	مراجعة المتطلبات من المنتجات والخدمات
81.....	تغيير متطلبات المنتجات والخدمات
81.....	التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات
81.....	تخطيط التصميم والتطوير
83.....	مدخلات التصميم والتطوير
84.....	الرقابة على التطوير والتصميم
84.....	مخرجات التصميم والتطوير يجب أن
84.....	تعديل التصميم والتطوير

- 84..... الرقابة على العمليات الخاصة بالإمداد بالمنتجات والخدمات
- 85..... حجم ومدى الرقابة
- 85..... معلومات عن مقدمي الخدمات
- 86..... المنتجات والخدمات
- 86..... مراقبة المنتجات والخدمات
- 86..... التمييز واقتفاء الأثر
- 86..... الحفظ
- 86..... أنشطة ما قبل التوريد
- 86..... مراقبة التغييرات
- 87..... الإفراج عن المنتجات والخدمات
- 87..... إحتفاظ المؤسسة بالمعلومات الموثقة
- 87..... تقييم الأداء
- 88..... رضا العملاء
- 89..... برنامج مراجعة داخلية
- 89..... مراجعة الإدارة
- 89..... مدخلات مراجعة الإدارة
- 90..... مخرجات مراجعة الإدارة
- 90..... التحسين
- 91..... عدم المطابقات والإجراءات التصحيحية

الباب الثاني

المراجعة الداخلية لنظام إدارة الجودة

- 95..... المراجعة الداخلية لنظام الجودة
- 95..... الاعداد للمراجعة

95.....	خطة المراجعة
96.....	تعيين فريق المراجعة
96.....	الاجتماع الافتتاحي
97.....	تنفيذ المراجعة
97.....	1-1-5-1 تجميع الأدلة
97.....	الاجتماع الختامي
98.....	تقرير المراجعة
99.....	تصنيف المراجعة
99.....	انواع المراجعات
100.....	المراجعة على أكثر من نظام
100.....	مبادئ المراجعة
100.....	التقييم العادل
100.....	التنفيذ بحرفية
100.....	السرية
100.....	الاستقلالية
101.....	التحقق من نتائج المراجعة
101.....	المسئوليات المتعلقة بإدارة وتنفيذ المراجعات الداخلية
101.....	متطلبات المراجعة الفعالة
101.....	الشروط الواجب توافرها في المراجع
103.....	واجبات المراجع
103.....	الدليل الموضوعي
104.....	تصنيف حالات عدم المطابقة
104.....	نتائج المراجعة

- 104..... الفرق بين المراجعات الداخلية لكل من الجودة / البيئة / السلامة
- الأساسيات الواجب إتباعها عند إجراء المراجعة الخارجية على بند
- 105..... المراجعة الداخلية
- 106..... نماذج المراجعة الداخلية قائمة التحقق باللغة الانجليزية
- قائمة التحقق في المراجعة الداخلية لنظام ادارة الجودة للشركات طبقا
- 115..... للمواصف ISO 9001 / 2015 باللغة العربية
- 122..... نماذج المراجعة الداخلية ملحق 1 الخطة السنوية للمراجعة الداخلية
- 123..... ملحق 2 نموذج إخطار إجراء المراجعة
- 124..... ملحق رقم 3

الباب الثالث

التدريبات والامتحان النهائى

- 129..... تدريب الأول التعرف على متطلبات المواصفة 2015/9001
- 129..... التدريب الثاني
- 130..... خاص بالمتحن
- 131..... تعليمات للمتدربين
- 143..... الخاتمة
- 145..... المراجع
- 147..... الفهرس
- 155..... إصدارات المؤلف

إصدارات المؤلفان



المؤلف: أحمد أبوالمعاطي إبراهيم

صدر له الكتب العلمية التالية :-

1. الجودة بالنظام الدولي SI بمواصفات ISO ..
الطبعة الأولى
2. الحرائق ذات الطبيعة الخاصة .. الطبعة الأولى
3. مكافحة الحرائق طبقا لاشتراطات OSHA ..
الطبعة الأولى

* * * * *

المؤلف: د. أحمد زكي حلمي



صدر له الكتب العلمية التالية :-

1. المرجع في خراطة المعادن .. الطبعة الرابعة
2. التشغيل علي المخرطة .. الطبعة الأولى
3. مبادئ الخراطة .. الطبعة الخامسة
4. خراطة المعادن .. الطبعة الرابعة
5. تكنولوجيا الخراطة .. الطبعة الرابعة
6. وسائل نقل الحركة .. الطبعة الثالثة
7. أجهزة القياس والمعايرة .. الطبعة الثانية
8. الأمن الصناعي والصحة المهنية (لمرحلة التعليم المتوسط) .. الطبعة الرابعة
9. السلامة والصحة المهنية (لمرحلة التعليم العالي) .. الطبعة الرابعة
10. المرجع في الأمان الصناعي .. الطبعة الثانية

11. الصحة المهنية .. الطبعة الثانية
12. تكنولوجيا التفريز .. الطبعة الأولى
13. أساسيات تكنولوجيا التصنيع (تشكيل المعادن بدون قطع) .. الطبعة الثالثة
14. أساسيات تكنولوجيا الورش (تشغيل المعادن بالقطع) .. الطبعة الثالثة
15. القلاووظات (الوالب .. بالنظام المتري والإنجليزي وبالنظام الدولي SI بمواصفات ISO) ..
الطبعة الأولى
16. الرسم الهندسي .. الطبعة الثانية
17. أساسيات هندسة الإنتاج .. الطبعة الثانية
18. تكنولوجيا اللحام .. الطبعة الثانية
19. محركات الاحتراق الداخلي .. الطبعة الثالثة
20. هيكل السيارة .. الطبعة الأولى
21. تكنولوجيا القياس .. الطبعة الثالثة
22. الأمان الصناعي .. الطبعة الثانية
23. المخارط الرقمية CNC .. طبعة الثانية
24. التشغيل على الماكينات .. الطبعة الثانية
25. مواد التصنيع ..(المواد والمعادن الحديدية وغير الحديدية وغير المعدنية) الطبعة الأولى
26. تكنولوجيا البرادة .. الطبعة الثانية
27. سباكة المعادن .. الطبعة الأولى
28. الحدادة اليدوية والآلية وفن زخرفة الحديد .. الطبعة الأولى
29. القدمات المنزلقة .. (القدمات ذات الورنية) .. الطبعة الأولى
30. الميكرومترات .. الطبعة الأولى
31. قوالب ومحددات القياس .. الطبعة الأولى
32. أجهزة القياس البصرية .. الطبعة الأولى

33. الجودة بالنظام الدولي SI بمواصفات ISO .. الطبعة الأولى
34. مكافحة الحرائق طبقاً لاشتراطات OSHA .. الطبعة الأولى
35. الحرائق ذات الطبيعة الخاصة .. الطبعة الأولى
36. تلوث البيئة .. سيصدر قريباً بمشيئة الله
37. الجداول الفنية للمعادن .. سيصدر قريباً بمشيئة الله
38. أسس التحكم الهيدروليكي .. سيصدر قريباً بمشيئة الله
- ملاحظة :**

يمكن للقارئ الاتصال بالمؤلف عن طريق البريد الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت الدولية أو على الفيسبوك على العنوان التالي :-

E-mail : ahmedzhelmy@yahoo.com

تم بحمد الله ،،