

الملحق رقم 5

المواصفة القياسية ISO9001:2000 (متطلبات)

4- نظام إدارة الجودة

4-1 متطلبات عامة:

يجب على المنظمة أن تنشئ وتوثق وتطبق وتحافظ وتعمل على التحسين المستمر لفعالية التطبيق لنظام إدارة الجودة طبقاً لمتطلبات هذه المواصفة القياسية العالمية

4-2 متطلبات التوثيق

4-2-1 عام :

توثيق نظام إدارة الجودة يجب أن يشتمل على الآتي :
أ- صياغة موثقة لسياسة الجودة وأهدافها

ب- دليل الجودة

ج- إجراءات موثقة مطلوبة لهذه المواصفة العالمية

د- وثائق مطلوبة للمؤسسة لتأكيد فعالية التخطيط والتنفيذ والرقابة للعمليات بها

هـ- سجلات جودة مطلوبة طبقاً لهذه المواصفة العالمية

4-2-2 دليل الجودة :

يجب على المنظمة أن تنشئ وتحافظ على الالتزام بالتطبيق لدليل جودة يشتمل على الآتي :

أ- مجال تطبيق نظام إدارة الجودة بالتفصيل والمبررات لأي استثناء في مجال التطبيق (انظر بند 2-1)

ب- الإجراءات التي تم إنشاؤها لنظام إدارة الجودة أو الإشارة إليها

ج- وصف للتفاعلات البيئية بين العمليات في نظام إدارة الجودة

4-2-3 ضبط الوثائق :

يجب أن تكون الوثائق المعدة لنظام إدارة الجودة خاضعة للرقابة ويجب أن يتم إعداد وثيقة إجراءات تحدد أسلوب الرقابة المطلوب

4-2-4 ضبط السجلات :

يجب أن يتم إنشاء سجلات الجودة والمحافظة عليها لإعطاء الدليل الملموس للتطبيق مع المتطلبات وكذلك على فعالية التطبيق لنظام إدارة الجودة.

سجلات الجودة يجب أن تكون مقروءة بسهولة ومعروفة بواسطة جهة استخدامها ويمكن الوصول إليها بسهولة

يجب على المنظمة أن تنشئ وثيقة إجراءات للتعريف بأساليب

الرقابة اللازمة لتمييز وتخزين وحماية وسهولة الحصول على وفترة الاستبقاء والتخلص من سجلات الجودة

5- مسؤولية الإدارة

5-1 التزام الإدارة:

يجب على الإدارة العليا أن تقدم الدلائل الملموسة على التزامها بالتطوير والتطبيق لنظام إدارة الجودة والتحسين المستمر لفاعليته بالاتي :

أ- توصيل مفهوم أهمية تحقيق متطلبات الزبون لكافة العاملين بالشركة بالإضافة لتحقيق متطلبات الجهات الرقابية والتشريعية
ب- وضع سياسة الجودة
ج- التأكد على أن أهداف الجودة قد تم تحديدها في كل المستويات الإدارية

د- تنفيذ مراجعات الإدارة

هـ- تأكيد تواجديّة الموارد الضرورية

5-2 التركيز على الزبون :

يجب على الإدارة العليا أن تتأكد أن متطلبات الزبون قد تم تحديدها وتحققها وذلك بهدف زيادة رضا الزبون (انظر البند 1-2-7 و 1-2-8)
5-3 سياسة الجودة ك

يجب على الإدارة العليا أن تتأكد من أن سياسة الجودة :

أ- مناسبة للغرض الذرى من اجله أنشأت المنظمة

ب- تشتمل على الالتزام بتحقيق المتطلبات والالتزام بالتحسين

المستمر لفاعلية التطبيق لنظام إدارة الجودة

ج- تقدم إطار عمل لوضع ومراجعة أهداف الجودة

د- معروفة ومفهومة على جميع المستويات بالمنظمة

هـ- تراجع دوريا لتأكيد استمرارية مناسبتها

5-4 التخطيط

5-4-1 أهداف الجودة :

يجب على الإدارة العليا أن تتأكد أن أهداف الجودة بما في ذلك التي تلزم لتحقيق متطلبات المنتج (انظر البند 1-7-1 أ) قد تم تحديدها على جميع المستويات الإدارية كما يجب أن تكون أهداف الجودة محددة ، قابلة للقياس ، قابلة للتطبيق ، واقعية ولفترة معلومة

5-4-2 تخطيط نظام إدارة الجودة :

يجب على الإدارة العليا أن تتأكد أن :

أ- تم التخطيط لنظام إدارة الجودة لكي تحقق المتطلبات الموجودة في

البند (1-4) بالإضافة إلى أهداف الجودة

ب- إن استقامة أداء نظام الجودة يحافظ عليه حينما يتم التخطيط

والتنفيذ على تعديلات بالنظام

5-5 المسؤوليات والسلطات والصلاحيات

5-5-1 السلطات والمسؤوليات :

على الإدارة العليا أن تتأكد من أن المسؤوليات والسلطات والعلاقات

البينية للوظائف معروفة ومفهومة للجميع بالمنظمة

5-5-1 ممثل الإدارة :

يجب على الإدارة العليا أن تعين عضو من الإدارة والذي يجب أن

يكون له ، بصرف النظر عن مسؤولياته وسلطاته الأخرى ، سلطات

ومسؤوليات تشمل :

أ- التأكد من أن عمليات نظام إدارة الجودة منشأة ومطبقة ومحافظ عليها

ب- تقديم التقارير للإدارة العليا عن أداء نظام الجودة ومشملة على الاحتياجات اللازمة والتحسين المطلوب
ج- زيادة الوعي بمتطلبات الزبون في جميع الإدارات بالمنظمة
ملاحظة : قد تشمل مسؤولية ممثل الإدارة الاتصال بالجهات الخارجية في الموضوعات التي لها علاقة بنظام إدارة الجودة
3-5-5 الاتصالات الداخلية:

يجب على الإدارة العليا أن تتأكد على أن عمليات التواصل بين المستويات الإدارية والأنشطة المختلفة مدققة وموجودة على الواقع وذلك فيما يتعلق بفاعلية التطبيق للنظام
6-5 مراجعة الإدارة:

1-6-5 عام :
على الإدارة العليا أن تراجع نظام إدارة الجودة على فترات مخططة للتأكد من استمرارية مناسبته وسلامته وفعاليتته وهذه المراجعة يجب أن تشمل تقييم للفرص المتاحة للتحسينات والاحتياج لتغييرات في نظام إدارة الجودة المطبق في المنظمة ويشمل ذلك سياسة وأهداف الجودة وكذلك يجب الاحتفاظ بسجلات لهذه المراجعات (انظر البند 4-2)

2-6-5 مدخلات المراجعة :
مدخلات مراجعة الإدارة يجب أن تشمل على معلومات عن الاتي :
أ- نتائج المراجعات الداخلية للجودة
ب- الإفادة المرتدة من العميل
ج- أداء العمليات وتطابق المنتجات
د- موقف وحالة الإجراءات التصحيحية والوقائية
هـ- أعمال المتابعة لمراجعات الإدارة السابقة
و- التغييرات التي يمكن أن تؤثر على نظام إدارة الجودة
ز- التوصيات بالتحسين

3-6-5 مخرجات المراجعة :
المخرجات من عملية مراجعة الإدارة على النظام يجب أن تشمل على اي قرارات أو إجراءات لها علاقة بالاتي :
1-1 التحسين لفاعلية نظام إدارة الجودة وعملياته
2-2 التحسين للمنتج فيما يتعلق بمتطلبات الزبون
ج- احتياجات المنظمة من الموارد

6-إدارة الموارد

1-6 الإمداد بالموارد :

يجب على المنظمة أن تحدد وتوفر الموارد اللازمة للاتي :
أ- لكي تطبق وتحافظ على نظام إدارة الجودة والتحسين المستمر لفعاليتته

ب- لكي تزيد من رضا الزبون من خلال تحقيق متطلباته
2-6 الموارد البشرية

1-2-6 عام :

يجب أن يكون الأفراد المكلفون بأعمال ذات تأثير على جودة المنتج جديرين بهذا وذلك بناء على تعليمهم وتدريبهم ومهارتهم وخبراتهم المناسبة

6-2-2 الجدارة والتوعية والتدريب:

يجب على المنظمة أن:

أ- تحدد متطلبات الجدارة للأفراد الذين يقومون بالأعمال التي تؤثر على جودة المنتج

ب- القيام بتدريب هؤلاء الأفراد أو عمل أي إجراءات أخرى لتدقيق هذه المتطلبات

ج- التقييم لفاعلية التدريب أو الإجراءات التي تمت

د- التأكد من أن عامليها ملمين وعلى وعى بأهمية وعلاقة أنشطتهم

بتدقيق أهداف الجودة وكيفية مشاركتهم في ذلك

هـ- المحافظة على السجلات المناسبة التي توضح مستوى تعليم وخبرة وتدريب ومهارة العاملين (انظر البند 4-2-4)

6-3 البنية الأساسية:

على المنظمة أن تحدد وتمد وتحافظ على البنية الأساسية اللازمة والتي تحتاجها لتدقيق مطابقة المنتج للمتطلبات ويشمل ذلك:

أ- المباني ومكان العمل والمرافق المرتبطة بها

ب- المعدات

ج- الخدمات المساعدة مثل النقل والاتصالات

6-4 بيئة العمل:

على المنظمة أن تحدد وتدير الاشتراطات والعناصر الخاصة ببيئة العمل او التي تحتاجها لتدقيق مطابقة المنتج للمتطلبات

7- تدقيق المنتج

7-1 التخطيط لتدقيق المنتج :

يجب على المنظمة أن تخطط وتوضح بالتفصيل العمليات اللازمة لتدقيق المنتج

7-2 العمليات ذات الصلة بالزبون

7-2-1 تحديد المتطلبات الخاصة بالمنتج

7-2-2 مراجعة المتطلبات الخاصة بالمنتج

7-2-3 الاتصال بالزبون :

على المنظمة أن تقوم بتعريف وتنفيذ الترتيبات الفعالة من اجل الاتصال بالزبائن والتي لها علاقة بالاتي :

أ- معلومات عن المنتج

ب- تناول الطلبات أو العقود أو العروض ويشمل ذلك التعديلات

ج- التغذية الراجعة من الزبون ويشمل ذلك شكاوى الزبائن

7-3 التصميم والتطوير

7-3-1 التخطيط للتصميم والتطوير

7-3-2 مدخلات عملية التصميم والتطوير

7-3-3 مخرجات التصميم والتطوير

7-3-4 مراجعة التصميم والتطوير

7-3-5 تدقيق التصميم والتطوير

7-3-6 إقرار صلاحية التصميم والتطوير

7-3-7 رقابة التعديلات في التصميم

والتطوير

7-4 المشتريات

7-4-1 عملية المشتريات:

يجب على المنظمة أن تتأكد من أن المنتجات المشتراه تتطابق مع المتطلبات التي اشترت من أجلها. نوع ومدى الرقابة على المورد والمواد المشتراه يجب أن يكون معتمداً أو مرتبطاً بتأثيرها على عمليات تحقيق صناعة المنتج التالية أو على المنتج النهائي يجب على المنظمة أن تقوم بتقييم واختيار الموردين طبقاً لإمكانياتهم ومقدرتهم على توريد منتج مطابق لمتطلبات المنظمة ويجب أن يتم تعريف معايير الاختيار والتقييم وإعادة التقييم لهم كما يجب أن يتم تسجيل نتائج هذا التقييم وإجراءات المتابعة التالية (انظر البند 4-2-4)

7-4-2 معلومات الشراء :

يجب أن توصف معلومات الشراء للمنتج المطلوب شراؤه

7-4-3 التحقق من المنتجات المشتراه

7-5 الإنتاج وتقديم الخدمة

7-5-1 رقابة عمليات الإنتاج والخدمة: يجب على المنظمة أن تقوم

بتخطيط وتنفيذ عمليات الإنتاج والخدمة ومراقبتها. المراقبة تشمل

كلما أمكن على الآتي :

أ- توافر المعلومات التي تحدد خواص المنتج

ب- توافر تعليمات العمل كلما كان ذلك ضرورياً

ج- استخدام المعدات المناسبة

د- توافر واستخدام أجهزة القياس والرصد

هـ- تطبيق أنشطة الرصد والرقابة

و- تطبيق أنشطة الإفراج والتسليم وما بعد التسليم

7-5-2 إقرار صلاحية عمليات الإنتاج وتقديم الخدمة

7-5-3 التمييز والتتبع:

يجب على المنظمة أن تعرف ، كلما كان ذلك مناسباً ، المنتج بالوسائل

المناسبة خلال مراحل إنتاجه

7-5-4 ممتلكات الزبون

7-5-5 حفظ ووقاية المنتج

7-6 ضبط أجهزة القياس والرصد (معايرة الأجهزة)

8- القياس والتحليل والتحسين

8-1 عام :

يجب على المنظمة أن تخطط وتطبق عمليات الرصد والقياس والتحليل

والتحسين المستمر اللازمة:

أ- لبيان تطابق المنتج

ب- لتأكيد المطابقة لنظام إدارة الجودة

ج- للتحسين المستمر لفاعلية نظام إدارة الجودة

ويجب أن يشمل هذا تحديد الاحتياج للأساليب المراد استخدامها بما في ذلك الأساليب الإحصائية

8-2 الرصد والقياس

8-2-1 رضا الزبون :

كوحدة من القياسات لأداء نظام إدارة الجودة يجب على المنظمة أن ترصد باستمرار المعلومات الخاصة بوجهة نظر الزبون عن مدى تحقيق المنظمة للمتطلبات الخاصة به . يجب أن تكون أساليب الحصول على هذه المعلومات واستخدامها محددة

8-2-2 المراجعات الداخلية :

على المنظمة أن تقوم بتنفيذ مراجعات داخلية على فترات مخططة لتحديد ما إذا كان نظام إدارة الجودة:

أ- يتطابق مع الترتيبات المخططة (انظر بند 7-1) ويتطابق مع متطلبات هذه المواصفة الدولية ويتطابق مع متطلبات نظام إدارة الجودة الذي تم إنشائه بواسطة المنظمة

ب- قد تم تطبيقه والمحافظة عليه بفعالية

8-2-3 قياس ومراقبة العملية:

يجب على المنظمة أن تطبق الطرق المناسبة للقياس والرصد المستمر للعمليات الضرورية لتحقيق متطلبات الزبون . وهذه الطرق يجب أن تؤكد المقدرة المستمرة لكل عملية لتحقيق النتائج المخططة

8-2-4 قياس ومراقبة المنتج :

يجب على المنظمة أن تقيس وتراقب وترصد باستمرار خواص المنتج للتحقق من تحقيق المتطلبات المفروض توافرها في المنتج ويجب أن يتم ذلك أثناء المراحل المختلفة لتجسيد المنتج طبقاً لترتيبات مخططة (انظر البند 7-1)

8-3 ضبط المنتج الغير مطابق:

يجب على المنظمة أن تتأكد من أن المنتج الذي لا يحقق المتطلبات يتم تمييزه وإيقافه لمنع الاستخدام غير المقصود له

8-4 تحليل البيانات:

يجب على المنظمة أن تقوم بتحديد وتجميع البيانات المناسبة لبيان مناسبة وفعالية التطبيق للنظام وتقييم الحاجة إلى إجراء التحسين له ويجب أن يشمل ذلك أيضاً البيانات الناتجة عن أعمال الرصد والقياس. وتحليل البيانات يجب أن يوفر المعلومات عن :

أ- رضا الزبون (انظر البند 8-2-1)

ب- مطابقة المنتج للمتطلبات (انظر البند 7-2-1)

ج- خواص وتوجهات العمليات والمنتجات بما في ذلك فرص الإجراءات الوقائية

د- الموردین

8-5 التحسين

8-5-1 التحسين المستمر :

يجب على المنظمة أن تحسن باستمرار من فاعلية نظام إدارة الجودة بالمنظمة من خلال استخدام سياسة الجودة والأهداف ونتائج المراجعات وتحليل البيانات والإجراءات التصحيحية والوقائية ومراجعات الإدارة

8-5-2 الإجراءات التصحيحية :

يجب على المنظمة أن تتخذ إجراء لإزالة أسباب عدم المطابقات بما
يمنع تكرار حدوثها

8-5-3 الإجراءات الوقائية :

يجب على المنظمة أن تحدد الإجراء الذي يزيل أسباب عدم
المطابقات التي من الممكن أن تحدث وذلك لمنع حدوثها