

أيزو 9004

المواصفة القياسية الدولية

الترجمة المعتمدة

Certified translation

Traduction certifiée

Удостоверенный перевод

نظم إدارة الجودة - إرشادات لتحسين الأداء

Quality management systems — Guidelines for performance improvements

Systèmes de management de la qualité — Lignes directrices pour l'amélioration des performances

Системы менеджмента качества — Рекомендации по улучшению деятельности

(standards.iteh.ai)

ISO 9004:2000

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/eab8cf7e-52eb-4ac3-8165-7186a7b1188f/iso-9004-2000>

طبعت في الأمانة المركزية ISO في جنيف، سويسرا كترجمة عربية رسمية بالإنابة عن 8 هيئات أعضاء في ISO التي اعتمدت دقة الترجمة (انظر القائمة في صفحة ii).

الرقم المرجعي
ISO 9004:2000
الترجمة المعتمدة

© ISO 2000



PDF Disclaimer

The PDF file may contain embedded typefaces. In accordance with Adobe's Licensing policy, this file may be printed or viewed but shall not be edited unless the typefaces which are embedded are licensed to and installed on the computer performing the editing. In downloading this file, parties accept therein the responsibility of not infringing Adobe's licensing policy. The ISO Central Secretariat accepts no liability in this area.

Adobe is a trademark of Adobe Systems Incorporated.

Details of the software products used to create this PDF file can be found in the General Info relative to the file; the PDF-creation parameters were optimized for printing. Every care has been taken to ensure that the file is suitable for use by ISO member bodies. In the unlikely event that a problem relating to it is found, please inform the Central Secretariat at the address given.

هيئات التقييس العربية التي أعتمدت الترجمة

* الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة – مصر.

* الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس – السعودية.

* المعهد الجزائري للتقييس – الجزائر.

* المديرية العامة للمواصفات والمقاييس – سلطنة عمان.

ISO 9004:2000

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso-9004-2000>

9004:2000

* مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية – الأردن.

* مديرية المعايير وتوحي الجودة – المغرب.

* الهيئة العامة للصناعة الكويتية – الكويت.

* المعهد القومي للمواصفات والملكية الصناعية – تونس.

© ISO 2000

All rights reserved. Unless otherwise specified, no part of this publication may be reproduced or utilized in any form or by any means electronic or mechanical, including photocopying and microfilm, without permission in writing from either ISO at the address below or ISO's member body in the country of the requester.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Published in Switzerland

المحتويات

الصفحة

1	1- المجال
1	2- المرجع القياسي
1	3- العبارات والتعاريف
2	4- نظام إدارة الجودة
2	1-4 إدارة النظم والعمليات
3	2-4 التوثيق
4	3-4 استخدام مبادئ إدارة الجودة
5	5- مسئولية الإدارة
5	1-5 إرشادات عامة
7	2-5 احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية
9	3-5 سياسة الجودة
10	4-5 التخطيط
11	5-5 المسؤولية والصلاحيات والاتصال
12	6-5 مراجعة الإدارة
14	6- إدارة الموارد
14	1-6 إرشادات عامة
15	2-6 العاملون
17	3-6 البنية التحتية
18	4-6 بيئة العمل
199	5-6 المعلومات
19	6-6 المزودون والشراكات
19	7-6 الموارد الطبيعية
20	8-6 الموارد المالية
20	7- تحقيق المنتج
20	1-7 إرشادات عامة
24	2-7 العمليات المتعلقة ب الأطراف المعنية
25	3-7 التصميم والتطوير
30	4-7 الشراء
31	5-7 عمليات الإنتاج والخدمة
34	6-7 ضبط أجهزة القياس والمراقبة
35	8- القياس والتحليل والتحسين
35	1-8 إرشادات عامة
36	2-8 القياس والمراقبة
38	2-8 المراقبة والقياس
42	3-8 التحكم في عدم المطابقة
44	5-8 التحسين
	الملاحق
49	ملحق (أ) - إرشادات للتقييم الذاتي
56	ملحق (ب) - عملية للتحسين المستمر
58	المراجع

تمهيد

الأيزو – المنظمة الدولية للتقييس – اتحاد دولي لهيئات التقييس الوطنية التي تمثل الدول الأعضاء في منظمة الأيزو.

وبصفة عامة فإن إعداد المواصفات القياسية الدولية يتم من خلال اللجان الفنية لمنظمة الأيزو. ويحق لكل عضو من أعضاء المنظمة أن يعين ممثلاً عنه في أي لجنة فنية تم إنشاؤها ويدخل موضوعها في حيز اهتمامات العضو. وتشارك في هذا العمل أيضاً الهيئات الدولية الحكومية وغير الحكومية التي لها علاقة بمنظمة الأيزو، وتتعامل المنظمة أيضاً بشكل وثيق مع اللجنة الدولية للكهروتقنية في جميع المسائل المتعلقة بالتوحيد القياسي الكهروتقني.

ويتم إعداد مسودات المواصفات القياسية الدولية وفقاً للقواعد المنصوص عليها في الجزء الثالث من الدليل الصادر عن كل من المنظمة الدولية للتقييس واللجنة الدولية للكهروتقنية (ISO/IEC Directives).

كما توزع مسودات المواصفات القياسية الدولية التي تعتمد عليها اللجان الفنية على أعضاء المنظمة للتصويت عليها، ويتطلب طبع وإصدار المواصفة كمواصفة قياسية دولية موافقة 75% على الأقل من الأصوات.

ونود أن ننوه إلى أن بعض عناصر هذه المواصفة القياسية الدولية قد تكون خاضعة لحق البراءة إلا أن منظمة الأيزو غير مسؤولة عن تحديد بعض أو كل هذه الحقوق.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

وقام بإعداد المواصفة القياسية الدولية أيزو 9004 اللجنة الفنية رقم الدولية ISO/TC 176 المختصة بمجال إدارة وتأكيد الجودة وذلك من خلال اللجنة الفرعية رقم (2) المختصة بنظم الجودة. <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/eab8cf7e-52eb-4ac3-8165-7186a7b1188f/iso-9004-2000>

وهذا الإصدار الثاني للمواصفة القياسية الدولية أيزو 9004 يلغى ويحل محل المواصفة القياسية الدولية ISO 9004-1:1994 والتي تم مراجعتها فنياً حيث تم تعديل العنوان ليعكس شمولية نظام إدارة الجودة. والعديد من المواصفات القياسية الدولية الحالية ضمن سلسلة مواصفات الأيزو 9000 سوف يتم مراجعتها بغرض الإلغاء أو إعادة إصدارها كتقارير فنية (TRs) نظراً لأن معظم بنودها مدمجة في هذه المواصفة الدولية الجديدة.

وبنظرة مقارنة للإصدارات السابقة نجد أن المواصفتين الدوليتين أيزو 9001 و أيزو 9004 يمثلان الآن زوجاً متوافقاً لمواصفات إدارة الجودة، حيث تهدف المواصفة 9001 إلى توكيد جودة المنتج والوصول إلى تعزيز رضا أكثر للزبون، في حين تستخدم المواصفة أيزو 9004 منظوراً أوسع لإدارة الجودة للوصول إلى إرشادات حول تحسين الأداء.

وتشتمل هذه المواصفة على الملحقين (أ)، (ب) وهي للإطلاع فقط.

تقديم

1-0 عام

إن تبنى نظام إدارة الجودة يجب أن يكون قراراً إستراتيجياً عن الإدارة العليا للمنشأة ، و يتأثر تصميم وتنفيذ نظام إدارة الجودة للمنشأة ما بالاحتياجات المختلفة والأهداف الخاصة والمنتجات والعمليات المستخدمة بالإضافة إلى حجم وهيكل تلك المنشأة. وتقوم هذه المواصفة القياسية الدولية على المبادئ الثمانية لإدارة الجودة، ومع ذلك فليس هدف هذه المواصفة القياسية الدولية الإيحاء بتمثيل هيكل نظم إدارة الجودة أو تماثل الوثائق المطلوبة للمنشآت المختلفة.

إن هدف المنشأة هو :

- تحديد وتلبية احتياجات وتوقعات زبائنها و الأطراف المعنية الأخرى (العاملين بالمنشأة والمزودين والملاك والمجتمع) لتحقيق ميزة تنافسية أعلى، مع تنفيذ ذلك بطريقة مؤثرة وفعالة.
 - تحقيق الأداء الشامل والاستفادة القصوى من إمكانيات المنشأة مع الحفاظ على ذلك وتحسينه.
- وتطبيق مبادئ إدارة الجودة لا يؤدي فقط إلى الأرباح المباشرة بل إن له دوراً هاماً في إدارة النفقات والمخاطر التي تهم المنشأة وزبائنها كما تهم الأطراف الأخرى المعنية. إضافة إلى ذلك، فإن هذه الاعتبارات المتعلقة بالأداء الشامل للمنظمة قد تؤثر على:
- ولاء الزبون .
 - استمرار وإعادة التعامل.
 - نتائج العمل مثل عائد الدخل وحصة السوق.
 - مرونة وسرعة الاستجابة لفرص السوق.
 - التكاليف والمدة الزمنية للدورة من خلال الاستخدام الفعال والفعال للموارد.
 - التخطيط المنظم للعمليات التي ستحقق أفضل النتائج المرجوة.
 - الميزة التنافسية من خلال تحسين إمكانات المنشأة .
 - فهم وتحفيز العاملين بالمنشأة تجاه أهدافها وأغراضها بالإضافة إلى المشاركة في التحسين المستمر .
 - ثقة الأطراف المعنية في فاعلية وفعالية المنشأة وهو ما يتجلى من خلال العوائد المالية والاجتماعية من أداء المنشأة ودورة حياة المنتج والسمة .
 - القدرة على إيجاد قيمة للمنشأة ولموادها من خلال الاستخدام الأمثل للنفقات والموارد مع مرونة وسرعة الاستجابة المشتركة لتقلبات السوق.

2-0 منهج العملية

هذه المواصفة القياسية الدولية تشجع استخدام منهج العملية عند تطوير وتطبيق وتحسين فاعلية وفعالية نظام إدارة الجودة، وذلك لتعزيز رضا الزبون من خلال تلبية متطلباته

ولكي يكون أداء المنشأة فاعلاً وفعالاً فإنه يجب تحديد وإدارة أنشطة عديدة مترابطة . فالنشاط الذي يستفيد من الموارد ويدار بأسلوب يسمح بتحويل المدخلات إلى مخرجات يسمى عملية، وغالباً ما يكون مخرج عملية ما مدخلاً لعملية تالية.

وتطبيق منظومة من العمليات داخل المنشأة بالإضافة إلى تحديد العلاقات البيئية والتفاعل بين هذه العمليات وأسلوب إدارتها يعرف بأنه منهج العملية.

ومن مميزات تطبيق منهج العملية التحكم المستمر في الترابط بين العمليات المختلفة داخل منظومة العمليات بالمنشأة بالإضافة إلى التحكم فيما يرتبط بهذه العمليات والتفاعل بينها.

وعند إتباع هذا المنهج في نظام إدارة الجودة، فذلك تأكيد على أهمية ما يلي :

أ- فهم وتلبية المتطلبات

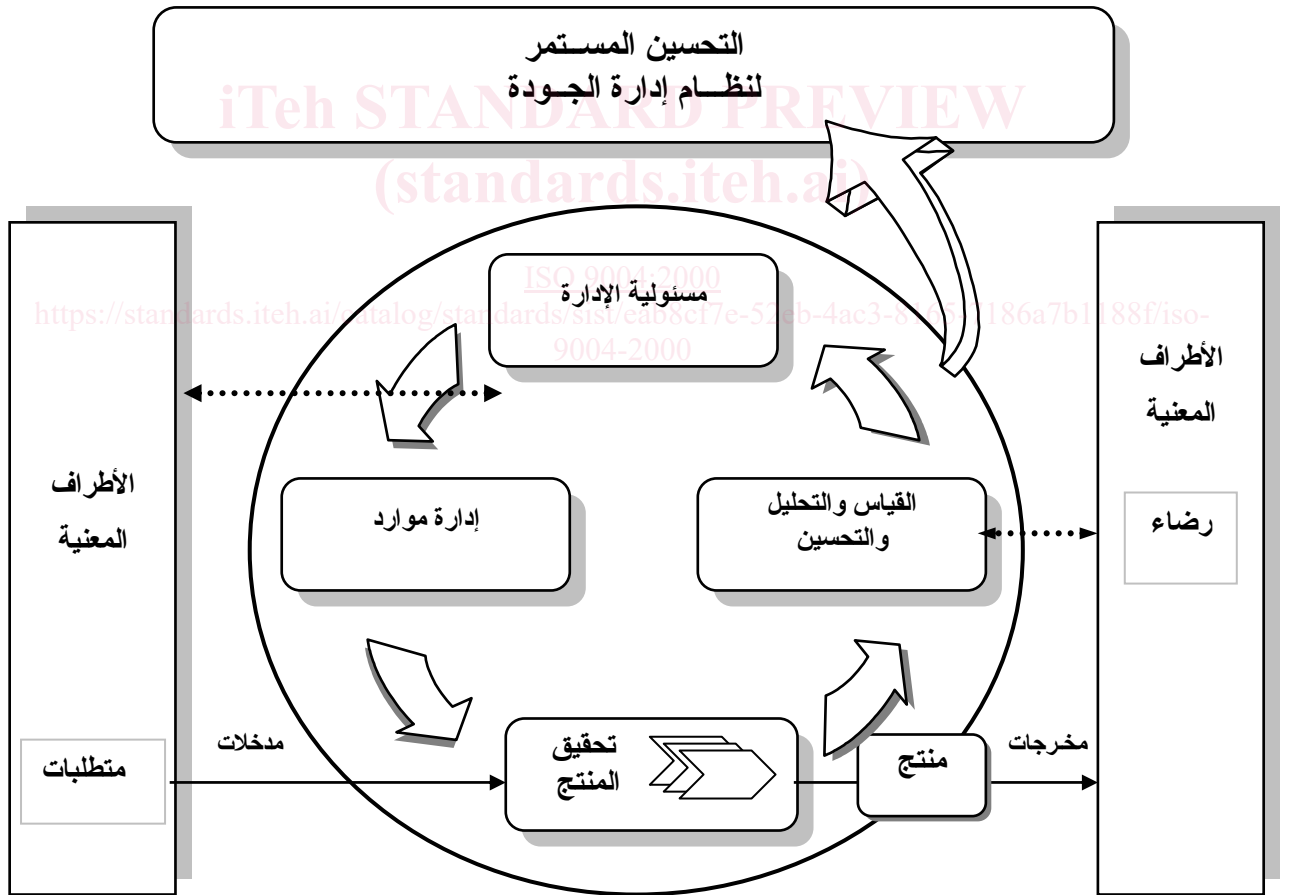
ب- الحاجة إلى اعتبار العمليات قيمة مضافة

ج- الحصول على نتائج أداء وفعالية العملية

د- التحسين المستمر للعمليات استنادا إلى قياس موضوعي

ويوضح الشكل رقم (1) نظام الجودة المبني على أساس نموذج العملية وروابط العملية الواردة في البنود من رقم (4) إلى رقم (8) وهذا التوضيح يبين الدور الذي تلعبه الأطراف المعنية كعامل حاكم في تحديد المتطلبات كمدخلات، وتتطلب مراقبة رضا الأطراف المعنية تقييم المعلومات المرتبطة بتوقعات الأطراف المعنية للوقوف على مدى وفاء المنشأة بمتطلباتهم .

الشكل رقم (1) لا يوضح المستوى التفصيلي للعمليات .



← أنشطة ذات قيمة مضافة

← اتجاه سريان معلومات

شكل (1) : نموذج نظام إدارة الجودة المبني على أساس العملية

3-0 العلاقة بالأيزو 9001

الإصدار الحالي للأيزو 9001 والأيزو 9004 تم إعدادهما لكي يكونا ثنائيا متوافقا لمواصفتين قياسيتين لنظام إدارة الجودة حيث تم تصميمهما ليكملا بعضهما البعض، كما يمكن استخدامهما كل على حدة، ورغم أن لكل منهما مجالا مختلفا عن المواصفة الأخرى، إلا أنهما متشابهتان في الهيكل البنائي وذلك بهدف المعاونة في حالة تطبيقهما معا كثنائي متوافق.

وتحدد المواصفة أيزو 9001 متطلبات نظام إدارة الجودة والتي يمكن استخدامها في أغراض التطبيق داخل المنشآت أو منح الشهادات أو التعاقد. وتركز هذه المواصفة على فاعلية نظام إدارة الجودة في الوفاء بمتطلبات الزبون.

وتحدد المواصفة أيزو 9004 إرشادات على مستوى أوسع لأهداف نظام إدارة الجودة عما ورد في المواصفة أيزو 9001، وخصوصا التحسين المستمر للأداء الشامل للمنشأة وفاعليه بالإضافة إلى فعاليته. ويوصى باستخدام المواصفة أيزو 9004 كدليل للمنشآت التي ترغب إدارتها العليا في تجاوز متطلبات المواصفة أيزو 9001 بغرض التحسين المستمر في الأداء. بينما لا تستخدم المواصفة أيزو 9004 في الأغراض التعاقدية أو أغراض منح الشهادات.

ولفائدة المستخدم تم إدراج متطلبات الأيزو 9001 داخل إطار يلي النص المقابل الوارد ضمن هذه المواصفة القياسية الدولية والمعلومات الواردة ك "ملحوظة" هي معلومات مساعدة على الفهم والتوضيح

iTeh STANDARD PREVIEW

4-0 التوافق مع نظم الإدارة الأخرى

هذه المواصفة القياسية الدولية لا تحتوى على إرشادات تختص بنظم أخرى للإدارة مثل الإرشادات المتعلقة بالإدارة البيئية أو إدارة الصحة والسلامة المهنية أو الإدارة المالية أو إدارة المخاطر، ومع ذلك فإن هذه المواصفة القياسية الدولية تمكن المنشأة من موازنة أو إدماج وتكامل نظام إدارة الجودة الخاص بها مع نظم الإدارة الأخرى، حيث أنه من الممكن للمنشأة أن توائم نظام أو نظم الإدارة بهدف إنشاء نظام إدارة الجودة يتبع إرشادات هذه المواصفة القياسية الدولية.

نظم إدارة الجودة – إرشادات لتحسين الأداء

1- المجال

تقدم هذه المواصفة القياسية الدولية إرشادات تتجاوز المتطلبات الواردة في الأيزو 9001 لمرعاة فاعلية وفعالية نظام إدارة الجودة ومن ثم إمكانية تحسين أداء المنشأة، وعند مقارنة هذه المواصفة بالأيزو 9001 فإننا نجد أن أهداف رضا الزبون وجودة المنتج أصبحت تشمل رضا الأطراف المعنية وأداء المنشأة.

وتطبق هذه المواصفة القياسية الدولية على عمليات المنشأة وبالتالي فإن مبادئ إدارة الجودة التي تقوم عليها المواصفة يمكن نشرها داخل المنشأة. كما تركز هذه المواصفة على تحقيق استمرارية التحسين والذي يتم قياسه من خلال رضا الزبائن و الأطراف المعنية الأخرى.

تتضمن هذه المواصفة القياسية الدولية إرشادات وتوصيات، وهي غير موجهة لمنح الشهادات أو لأعراض قانونية أو تعاقدية ولا تستخدم كدليل لتطبيق أيزو 9001.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

2- المرجع القياسي

تحتوي هذه الوثيقة القياسية على اشتراطات تمثل من خلال الإشارة إليها في هذا النص، اشتراطات هذه المواصفة القياسية الدولية، بالنسبة للمراجع المؤرخة فان التعديلات او المراجعات اللاحقة لأي من هذه الإصدارات لا يتم تطبيقها، ومع ذلك من الأفضل للأطراف المراجعة على هذه المواصفة الدولية السعي إلى تطبيق أحدث إصدار من الوثيقة المشار إليها فيما بعد.

بالنسبة للمراجع غير المؤرخة فانه يتم تطبيق آخر إصدار للمرجع القياسي المشار إليه ويحتفظ أعضاء منظمة الأيزو واللجنة الدولية الكهروتقنية بسجلات للمواصفات القياسية الدولية السارية.

أيزو 9000 / 2000 : نظم إدارة الجودة – الأسس والمصطلحات

3- العبارات والتعاريف

تطبق العبارات والتعاريف الواردة بالمواصفة القياسية الدولية أيزو 9000 على هذه المواصفة. إلا أن المصطلحات التالية والمستخدمه في هذا الإصدار من مواصفة أيزو 9004 لوصف سلسلة التوريد قد تم تغييرها لتعكس الألفاظ المستخدمة حالياً.

المزود ← المنشأة ← الزبون (الأطراف المعنية)

وسوف نجد أيضاً أن عبارة " المنتج " في هذه المواصفة القياسية الدولية، - أينما ورد - قد يعنى كذلك " الخدمة " .

4- نظام إدارة الجودة

4-1 إدارة النظم والعمليات

تتطلب قيادة منشأة وتشغيلها بنجاح ، إدارتها بطريقة واضحة ومنظمة. والنجاح هنا يجب أن يكون ناتجا للتطبيق والمحافظة على نظام إدارة تم تصميمه بطريقة تضمن استمرارية تحسين فاعلية وفعالية أداء المنشأة وذلك من خلال أخذ احتياجات الأطراف المعنية في الاعتبار.

وتشتمل إدارة المنشأة على إدارة الجودة ضمن نظم إدارية أخرى.

ويجب على الإدارة العليا أن تؤسس منشأة موجهة نحو الزبون من خلال :

أ- تحديد النظم والعمليات التي يمكن فهمها بوضوح والتي يمكن أيضا إدارتها وتحسين فاعليتها وفعاليتها .

ب- ضمان فاعلية وفعالية التشغيل والتحكم في العمليات والقياسات والبيانات المستخدمة في تحديد الأداء المرضى للمنشأة.

وتشمل الأمثلة على أنشطة تأسيس منشأة موجهة نحو الزبون ما يلي :

- تحديد وتطوير العمليات التي تؤدي إلى أداء أفضل للمنشأة.
- الحصول على بيانات ومعلومات العملية واستخدامها على أساس من الاستمرارية
- توجيه التقدم نحو التحسين المستمر.

▪ استخدام الطرق المناسبة لتقييم تحسين العملية مثل عمليات التقييم الذاتي ومراجعة الإدارة.

يحتوي الملحق أ ، ب على التوالي على أمثلة عن التقييم الذاتي وعن عمليات التحسين المستمر

إيزو 9001:2000 نظام إدارة الجودة – المتطلبات

4- نظام إدارة الجودة

4-1 متطلبات عامة

يجب على المنشأة أن تنشئ وتوثق وتطبق وتحافظ على نظام لإدارة الجودة وتحسن باستمرار فاعليته طبقا للمتطلبات الواردة في هذه المواصفة القياسية الدولية.

ويجب على المنشأة:

أ-تحديد العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقها خلال المنشأة.

ب-بتحديد تتابع وتفاعل هذه العمليات.

ج-تحديد المعايير والأساليب المطلوبة للتأكد من فاعلية التشغيل والتحكم في هذه العمليات.

د-التأكد من توافر الموارد والمعلومات الضرورية لتدعيم تشغيل ومراقبة هذه العمليات.

هـ-مراقبة وقياس وتحليل هذه العمليات.

و-اتخاذ الأفعال اللازمة للوصول للنتائج المخططة والتحسين المستمر لهذه العمليات.

ويجب على المنشأة إدارة هذه العمليات طبقاً لمتطلبات هذه المواصفات القياسية الدولية.

وحيثما تختار المنشأة جهة خارجية لتأدية أي عملية تؤثر على مطابقة المنتج للمتطلبات فإنه يجب على المنشأة ضمان مراقبة مثل هذه

العمليات. ويجب على المنشأة أن تشير إلى مثل هذه العمليات التي تؤدي من الخارج في نظام إدارة الجودة.

ملحوظة : يجب أن تغطي العمليات المطلوبة لنظام إدارة الجودة والمشار إليها بعاليه ما يلي: أنشطة الإدارة، توفير الموارد، تحقيق المنتج، القياس.

2-4 التوثيق

على الإدارة أن تحدد الوثائق - بما في ذلك السجلات ذات العلاقة - اللازمة لتأسيس نظام إدارة جودة وتطبيقه والمحافظة عليه ، ولدعم سير عمليات المنشأة بفاعلية وفعالية .
ينبغي أن تُلبي طبيعة ومدى التوثيق المتطلبات التعاقدية والقانونية والتنظيمية واحتياجات وتوقعات الزبائن و الأطراف المعنية الأخرى وأن تكون ملائمة للمنشأة .
ويمكن أن يكون التوثيق في أي شكل أو وسيط يناسب حاجات المنشأة. ولتوفير الوثائق اللازمة لتلبية حاجات وتوقعات الأطراف المعنية، على الإدارة أن تأخذ بعين الاعتبار ما يلي:-

- المتطلبات التعاقدية للزبون و الأطراف المعنية الأخرى .
 - قبول المواصفات الدولية والوطنية والإقليمية والصناعية .
 - المتطلبات النظامية والقانونية ذات العلاقة .
 - قرارات المنشأة
 - مصادر المعلومات الخارجية المتعلقة بتطوير كفاءات المنشأة
 - معلومات حول احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية
- إن وضع الوثائق واستخدامها وضبطها يجب أن يقيم على أساس فاعلية وفعالية المنشأة حسب معايير : -

- وظيفية (مثل سرعة المعالجة)
 - سهولة الاستخدام
 - الموارد المطلوبة
 - السياسات والأهداف
 - المتطلبات الحالية والمستقبلية المتعلقة بإدارة المعرفة
 - المقارنة المرجعية (المقارنة بالأفضل) لأنظمة التوثيق
 - التداخل البيئي بين المنشأة وزبائنها ومزوديهما و الأطراف المعنية الأخرى
- وعلى المنشأة أن تضمن وصول الوثائق من قبل العاملين بها و الأطراف المعنية الأخرى وذلك حسب سياسة الاتصال في المنشأة. يجب إنشاء إجراء موثق لتحديد الضوابط اللازمة لتمييز وتخزين وحماية واسترجاع وفترة الحفظ والتخلص من السجلات.

ايزو 9001:2000 نظام إدارة الجودة – المتطلبات

2-4 متطلبات التوثيق

1-2-4 عام

يجب أن تشمل وثائق إدارة الجودة ما يلي:

أ- بيان موثق لسياسة وأهداف الجودة.

ب- دليل الجودة.

ج- الإجراءات الموثقة المطلوبة في هذه المواصفة القياسية الدولية.

د- الوثائق التي تحتاجها المنشأة لضمان التخطيط والتشغيل والضبط الفاعل لعملياتها.

هـ السجلات المطلوبة في هذه المواصفة القياسية الدولية.

ملحوظة 1: عندما ترد عبارة "إجراء موثق" في هذه المواصفة القياسية الدولية فإنها تعني أن الإجراء تم إنشاؤه وتوثيقه وتطبيقه

والمحافظة عليه.

ملحوظة 2: يمكن أن يختلف مدى توثيق نظام إدارة الجودة من منشأة لأخرى للأسباب التالية:

أ- حجم المنشأة ونوع أنشطتها.

ب- تعقد العمليات وتداخلاتها.

ج- كفاءة الأفراد.

ملحوظة 3: يمكن أن يكون التوثيق في أي شكل أو نوع من الوسائط.

4-2-2 دليل الجودة

يجب على المنشأة أن تنشئ دليل الجودة وأن تحافظ عليه ويشمل :

أ- مجال نظام إدارة الجودة متضمناً التفاصيل الخاصة بأي استثناءات ومبرراتها.

ب- الإجراءات الموثقة التي تم إنشائها لنظام إدارة الجودة أو الإشارة لها.

ج- وصف التداخل بين عمليات نظام إدارة الجودة.

4-2-3 ضبط الوثائق

يجب ضبط الوثائق المطلوبة لنظام إدارة الجودة. والسجلات هي نوع خاص من الوثائق يجب ضبطها طبقاً للمتطلبات الواردة

في (4-2-2).

ويجب إنشاء إجراء موثق يحدد الضوابط الضرورية لـ:

أ- اعتماد الوثائق للملائمة قبل إصدارها.

ب- مراجعة وتحديث الوثائق عند الضرورة وإعادة اعتمادها.

ج- التأكد من تمييز التعديلات والمراجعات السارية للوثائق.

د- التأكد أن الإصدارات المناسبة للوثائق المطبقة موجودة في أماكن استخدامها.

هـ- التأكد أن الوثائق واضحة ومقروءة ويمكن تمييزها.

و- ضمان تمييز الوثائق خارجية المصدر والتحكم في أسلوب توزيعها.

ز- منع الاستخدام غير المقصود للوثائق الملغاة وإتباع أسلوب مناسب لتمييزها في حالة الحاجة للحفاظ عليها لأي سبب.

4-2-4 ضبط السجلات

يجب إنشاء السجلات والمحافظة عليها لتقديم البرهان على المطابقة للمتطلبات والتشغيل الفاعل لنظام إدارة الجودة. ويجب أن تظل

سجلات الجودة واضحة وسهلة التمييز والاسترجاع. ويجب إنشاء إجراء موثق لتحديد الضوابط اللازمة لتمييز وتخزين وحماية

واسترجاع وفترة الحفظ والتخلص من السجلات.

4-3 استخدام مبادئ إدارة الجودة

إن القيادة والتشغيل الناجحين للمنشأة يتطلبان أن تتم إدارتهما بطريقة واضحة ومنظمة، ويعتمد الإرشاد الوارد في هذه المواصفة القياسية الدولية على المبادئ الثمانية لإدارة الجودة.

وهذه المبادئ تم وضعها لتستخدمها الإدارة العليا لتتمكن من قيادة المنشأة نحو الأداء الأفضل. وهذه المبادئ مدمجة في محتويات هذه

المواصفة الدولية، وموضحة فيما يلي :-

أ - التركيز على الزبون

تعتمد المنشأة على زبائها ولذا فإنه يجب تفهم الاحتياجات الحالية والمستقبلية للزبون مع الوفاء بمتطلباته، والعمل الجاد على تنفيذ ما هو أكثر من توقعات الزبون.

ب - القيادة

توطد القيادة وحدة الهدف وتوجه المنشأة ، ولهذا فإنه يجب عليهما خلق الظروف المحيطة الداخلية بالمنشأة ليصبح العاملون على دراية تامة بأهداف المنشأة لتحقيقها مع المحافظة على هذه الظروف.

ج - مشاركة العاملين

العاملون بالمنشأة على جميع المستويات هم القوة المحركة لها ومشاركتهم الفعالة تؤدي إلى تقجير إبداعاتهم وخبراتهم وتوجيهها لفائدة المنشأة .

د - منهج العملية

يمكن تحقيق النتيجة المرجوة بكفاءة أكبر ، عندما يتم إدارة الأنشطة والموارد اللازمة لها بمنهج العملية.

هـ - منهج النظام في الإدارة

تحديد وتفهم وإدارة مجموعة عمليات ذات علاقة كنظام يؤدي إلى فاعلية وفعالية المنشأة في تحقيق أهدافها.

و - التحسين المستمر

يجب ان يكون التحسين المستمر للأداء الكلي للمنشأة هدف ثابت من أهداف المنشأة.

ز - منهج الواقعية في صنع القرار

يجب ان تستند القرارات الفعالة إلى تحليل البيانات والمعلومات.

ح - علاقة الفائدة المتبادلة مع المزودين

تعتمد المنشأة ومورديها كل منهما على الآخر وبالتالي فإن علاقة تبادل المنفعة تدعم مقدرة كل منهما لخلق قيمة.

وسوف ينتج عن استخدام المنشأة الناجح للمبادئ الثمانية لإدارة الجودة منافع للأطراف المعنية كتحسن العوائد المالية وخلق قيمة ومزيد من الاستقرار .

5- مسؤولية الإدارة

1-5 إرشادات عامة

1-1-5 تقديم

القيادة والالتزام والمشاركة الفعالة للإدارة العليا هي أمور ضرورية لتطوير نظام فاعل وفعال لإدارة الجودة والمحافظة عليه. وذلك لتحقيق مصالح الأطراف المعنية. ولتحقيق هذه المصالح فإنه من الضروري إيجاد وتدعيم وزيادة رضاء الزبون. ولذلك يجب على القيادة العليا مراعاة عدة أمور مثل:

- وضع الرؤية المستقبلية وسياسات وأهداف استراتيجية تتوافق مع غايات المنشأة.
- استخدام القدوة في قيادة المنشأة لكسب ثقة العاملين بها.
- نشر توجه وقيم المنشأة فيما يتعلق بالجودة ونظام إدارة الجودة.
- المشاركة في مشروعات التحسين والبحث عن طرق وحلول ومنتجات جديدة.

- الحصول على ردود فعل وأراء الأطراف المعنية في فاعلية وفعالية نظام إدارة الجودة.
- تحديد عمليات تحقيق المنتج التي من شأنها تحقيق قيمة مضافة للمنشأة.
- تحديد العمليات المساندة التي تؤثر بدورها على فاعلية وفعالية عمليات تحقيق المنتج.
- خلق بيئة تشجع على مشاركة ورقي العاملين.
- توفير البنية والموارد الضرورية لدعم المخططات الاستراتيجية للمنشأة.

كذلك يجب على الإدارة العليا تحديد طرق قياس أداء المنشأة لتحديد مدى تحقيق الأهداف المخططة. وتشمل هذه الطرق ما يلي:

- قياس الأداء المالي
- قياس أداء العمليات بجميع أنحاء المنشأة
- القياس الخارجي، مثل الاستفادة من المقارنة المرجعية والتقييم من قبل طرف ثالث
- تقييم رضا الزبون، والعاملين بالمنشأة و الأطراف المعنية الأخرى
- تقييم مدى تقبل الزبائن و الأطراف المعنية الأخرى لأداء المنتجات المقدمة
- تقييم عوامل النجاح الأخرى التي تحددها الإدارة

ويجب اعتبار المعلومات التي يتم الحصول عليها من مثل هذه القياسات والتقييمات كمدخلات تقوم الإدارة بمراجعتها لضمان أن يكون التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة هو العامل المحرك لتحسين أداء المنشأة.

5-1-2 مسائل يجب أخذها في الاعتبار

عند وضع وتنفيذ وإدارة نظام إدارة الجودة للمنشأة فإنه يجب على الإدارة أخذ مبادئ إدارة الجودة الموضحة في بند 4-3 في الاعتبار. وبناءً على هذه المبادئ فإنه يجب على الإدارة العليا إظهار القيادة في تنفيذ الأنشطة التالية والالتزام بها:

- فهم الاحتياجات والتطلعات الحالية والمستقبلية للزبون ، بالإضافة إلى متطلباته
- الإعلان عن السياسات والأهداف لزيادة وعي وتحفيز العاملين بالمنشأة وإشراكهم في العمل
- جعل التحسين المستمر هدفاً دائماً للعمليات التي تقوم بها المنشأة
- التخطيط لمستقبل المنشأة والتعامل مع التغييرات
- وضع وتعميم إطار لتحقيق رضا الأطراف المعنية

وفضلاً عن التحسين المستمر المتواصل أو ذو الخطوات القصيرة فإنه يجب على الإدارة العليا النظر في إجراء التغييرات غير العادية للعمليات كوسيلة لتحسين أداء المنشأة. ويجب على الإدارة أثناء تنفيذ مثل هذه التغييرات اتخاذ الخطوات اللازمة لضمان توفر الموارد والاتصالات المطلوبة للحفاظ على فعاليات نظام إدارة الجودة.

وعلى الإدارة العليا أن تحدد عمليات تحقيق المنتج بالمنشأة حيث أن هذه العمليات ترتبط بشكل مباشر بنجاح المنشأة . على الإدارة العليا أن تحدد العمليات المساندة التي تؤثر إما على فاعلية وفعالية عمليات تحقيق المنتج أو على احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية. وعلى الإدارة أن تضمن تشغيل العمليات بالمنشأة بطريقة تجعل منها شبكة عمل فاعلة وفعالة. وعلى الإدارة التحليل والتحديد الأمثل للتفاعل بين العمليات بما في ذلك عمليات تحقيق المنتج والعمليات المساندة .

وتؤخذ النقاط التالية في الاعتبار:

- ضمان تصميم تتابع وتفاعل العمليات بطريقة تحقق النتائج المرجوة بفاعلية وفعالية .
- ضمان التحديد الواضح والتحكم في مدخلات وأنشطة ومخرجات كل عملية
- مراقبة المدخلات والمخرجات للتأكد من وجود ترابط بين العمليات المختلفة وأنه يتم تشغيلها بفاعلية وفعالية .
- تحديد وإدارة المخاطر مع الاستفادة من فرص تحسين الأداء
- تحليل المعلومات لتسهيل التحسين المستمر للعمليات
- تحديد الأطراف القائمة بكل عملية وإعطائهم المسؤولية والصلاحيات الكاملة
- إدارة كل عملية لتحقيق أهدافها
- احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية

ايزو 9001:2000 نظام إدارة الجودة – المتطلبات

5- مسؤلية الإدارة

1-5 التزام الإدارة

- يجب على الإدارة العليا أن تبرهن على التزامها بتطوير وتطبيق نظام إدارة الجودة والتحسين المستمر لفاعليته عن طريق:
- أ- إبلاغ المنشأة بمدى أهمية الوفاء بمتطلبات الزبون، والمتطلبات التشريعية والتنظيمية.
 - ب- وضع سياسة الجودة.
 - ج- التأكد من وضع أهداف للجودة.
 - د- تنفيذ مراجعات الإدارة.
- هالتأكد من توافر الموارد.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 9004:2000

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/eab8cf7e-52eb-4ac3-8165-7186a7b1188f/iso-9004-2000>

2-5 احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية

1-2-5 عام

كل منشأة لديها اطراف معنية، ولكل طرف احتياجاته وتوقعاته ، وتشمل الأطراف المعنية للمنشآت ما يلي:

- الزبون والمستخدم النهائي
- العاملون بالمنشأة
- الملاك أو المستثمرين (مثل المساهمين والأفراد أو المجموعات ، بما في ذلك القطاع العام ، ممن لهم اهتمام خاص بالمنشأة)
- المزودين والشركاء
- المجتمع ككل ، وكل من يتأثر بالمنشأة أو منتجاتها

2-2-5 الاحتياجات والتوقعات

- إن نجاح المنشأة يعتمد على تفهم وتلبية الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية للزبون والمستخدم النهائي الحالي والمحتمل ، بالإضافة إلى تفهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية الأخرى وأخذها في الاعتبار .
- ومن أجل فهم وتلبية احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية فإن على المنشأة القيام بالآتي:
- تحديد الأطراف المعنية والمحافظة على الاستجابة المتوازنة لاحتياجاتهم وتوقعاتهم