



المرحلة الثانية لمشروع تطوير الجهاز الإداري للجامعة



التوعية بالمواصفة القياسية الدولية نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015





مدخل الى علم الجودة

✓ تعتبر الجودة أحد العوامل الرئيسية التي ساعدت في رفع روح التنافس بين الشركات والمصانع والخدمات المختلفة ، وذلك لوعي المستهلكين في اختيار السلعة أو الخدمة ذات الجودة العالية وبالسعر المناسب .

✓ جرى الاعتقاد لدى البعض بأن السلعة أو الخدمة ذات السعر العالي هي في نفس الوقت ذات جودة عالية،

✓ إلا أنه في الحقيقة فإن كون سعر المنتج أو الخدمة المقدمة مرتفع، ليس دليلاً على جودتها .

✓ ومن هنا بدأ التنافس يظهر بين الشركات والمصانع المقدمة للمنتجات والخدمات المختلفة لزيادة الجودة وتخفيض الأسعار لإدراكهم بأن ذلك هو ما يبحث عنه المستهلك .

✓ وهذا بالفعل يقودنا الى شعار الجودة الذي ينص على جودة عالية بأسعار منخفضة .

المقدمة

- ❖ أن تبنى نظام إدارة جودة يجب أن يكون قرار استراتيجي للمنظمة للمساعدة في تحسين مستوى الأداء العام والدعوة إلى المبادرات التي تنشأ التنمية المستدامة.
- ❖ الفوائد المستقبلية التي سوف تعود على المنظمات التي تطبق نظام إدارة جودة مبنى على هذه المواصفة القياسية العالمية هي:

- ✓ - القدرة على تقديم منتجات وخدمات بشكل ثابت ومستقر هذه المنتجات تحقق متطلبات العميل وتحقق المتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة.
- ✓ - تسهيل ودعم فرص زيادة رضا العميل.
- ✓ - التعامل مع المخاطر والفرص المصاحبة أو المرتبطة بسياق المنظمة وأهدافها.
- ✓ - القدرة على إثبات التطابق مع المتطلبات المحددة لنظام إدارة الجودة.
- ❖ هذه المواصفة القياسية العالمية يمكن استخدامها بواسطة عناصر من داخل أو من خارج المنظمة ليس الغرض من المواصفة الآتي:

- ✓ - تشابه الهيكل الرئيسي لنظم إدارة الجودة المختلفة.
- ✓ - تطابق التوثيق لبنود هيكل هذه المواصفة القياسية.
- ✓ - استخدام المصطلحات الخاصة بهذه المواصفة القياسية العالمية داخل المنظمة.
- ❖ متطلبات نظام إدارة الجودة المحددة في هذه المواصفة القياسية العالمية مكمل للمتطلبات الخاصة بالمنتجات والخدمات.



مبادئ إدارة الجودة:

هذه المواصفة القياسية العالمية مبنية على مبادئ إدارة الجودة التي تم شرحها في المواصفة القياسية الايزو 9001: 2015 مبادئ إدارة الجودة هي:

- ❖ - التركيز على العميل.
- ❖ - القيادة.
- ❖ - إشراك العاملين.
- ❖ - أسلوب العملية.
- ❖ - التحسين.
- ❖ - صناعة القرار المبني على أدلة.
- ❖ - إدارة العلاقة.

3- تعريفات ومصطلحات

التعريفات الواردة طبقاً للمصطلحات الواردة بالمواصفة القياسية أيزو 9001 إصدار عام 2015

❖ المراجعة : Audit

نشاط رسمي وحيادي ومرتب بغرض التحقق من تنفيذ المطالب، وهذا النشاط بواسطة شخصي أو أكثر لهم الاستقلالية عمل هو جاري مراجعته .

❖ المراجع : Auditor

هو شخصي مؤهل للقيام بأعمال المراجعات .

❖ المراجع عليه : Auditee

هي المؤسسة / القسم / الإدارة تحت المراجعة .

❖ فريق المراجعة : Audit Team

مراجع أو أكثر مكلفين بإجراء المراجعة .

تابع تعريفات ومصطلحات

❖ **معايير المراجعة : Audit Criteria**

السياسات - الممارسات - الإجراءات - السجلات

❖ **نتائج المراجعة : Audit Finding**

هو نتيجة تقييم الدليل الموضوعي الذي تم الحصول عليه مقارنة بمعايير المراجعة المتفق عليه .

❖ **إجراء وقائي وقائي : Preventive action**

إجراء يتم اتخاذه لإزالة سبب عدم مطابقة محتمل حدوثها أو عيب وذلك بغرض منع الحدوث .

❖ **إجراء تصحيحي : Corrective action**

إجراء يتم اتخاذه لإزالة سبب عدم مطابقة موجود أو عيب وذلك بغرض منع الحدوث .



4- المجال

هذه المواصفة القياسية العالمية تحدد متطلبات لنظام إدارة جودة عندما تكون المنظمة :

- ✓ **تحتاج إلى إثبات قدرتها على توفير منتجات وخدمات بشكل ثابت ومستقر هذه المنتجات والخدمات تحقق متطلبات العميل وتحقق كذلك المتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة.**
- ✓ **تهدف لزيادة رضا العميل من خلال تطبيق فعال للنظام يتضمن هذا النظام عمليات لتحسين هذا النظام ولضمان تحقيق التوافق مع متطلبات العميل والمتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة .**
- ✓ **جميع متطلبات هذه المواصفة القياسية العالمية هي متطلبات عامة والمقصود أن تكون قابلة للتطبيق على أي منظمة بغض النظر عن نوع المنظمة أو حجمها أو نوع المنتجات والخدمات التي تقدمها .**
- ✓ **في هذه المواصفة القياسية العالمية مصطلح (منتج) أو (خدمة) تطبق على المنتجات والخدمات المقصود بها العميل أو المنتجات والخدمات التي طلبها العميل.**



سياق المنظمة



- ✓ يجب على المنظمة تحديد الموضوعات الخارجية والداخلية التي تتصل بأغراضها والتي تؤثر على قدرتها على الوصول للنتائج المقصودة أو المخططة لنظام إدارة الجودة.
- ✓ يجب على المنظمة أن تراقب أو تراجع المعلومات الخاصة بهذه الموضوعات الخارجية والداخلية.
- ✓ من الممكن أن تتضمن هذه الموضوعات عوامل سلبية أو إيجابية أو ظروف يمكن وضعها في الاعتبار.
- ✓ يمكن تسهيل عملية تفهم السياق الخارجي للمنظمة بالوضع في الاعتبار الموضوعات التي تظهر من البيئة (القانونية الفنية التنافسية التسويقية الثقافية الاجتماعية والبيئة الاقتصادية) أي كان.
- ✓ يمكن تسهيل عملية تفهم السياق الداخلي للمنظمة بالوضع في الاعتبار الموضوعات التي تتعلق بالقيم الثقافية - المعرفة بالموضوعات التي تتعلق بأداء المنظمة.



تابع سياق المنظمة



تفهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية:

يجب على المنظمة تحديد الآتي:

- الجهات المهتمة ذات الصلة بنظام إدارة الجودة.

- متطلبات هذه الجهات المهتمة والتي تتصل بنظام إدارة الجودة.

يجب على المنظمة مراقبة ومراجعة المعلومات الخاصة بهذه الجهات المهتمة ومتطلباتها ذات الصلة.



أسلوب العملية

هذه المواصفة القياسية العالمية تشجع على تبني أسلوب العملية عند إنشاء وتطبيق وتحسين فاعلية نظام إدارة الجودة لزيادة رضا العميل بتحقيق متطلباته وذلك يتضمن متطلبات محددة لتبني أسلوب العملية



تطبيق أسلوب العملية في نظام إدارة الجودة يمكننا من آتي:

- ❖ التوافق والتطابق لتحقيق المتطلبات.
- ❖ النظر للعمليات من وجهة نظر القيمة المضافة لهذه العمليات.
- ❖ الوصول إلى أداء فعال للعمليات.
- ❖ تحسين العمليات المبني على تقييم البيانات والمعلومات.

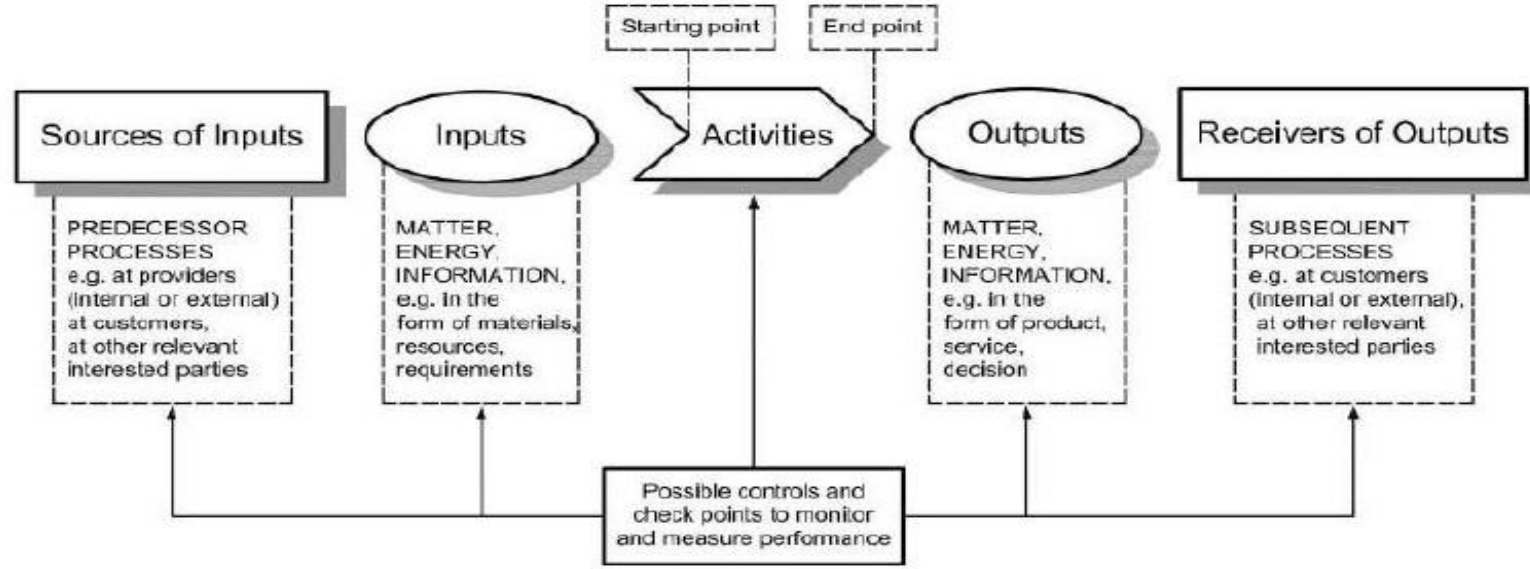
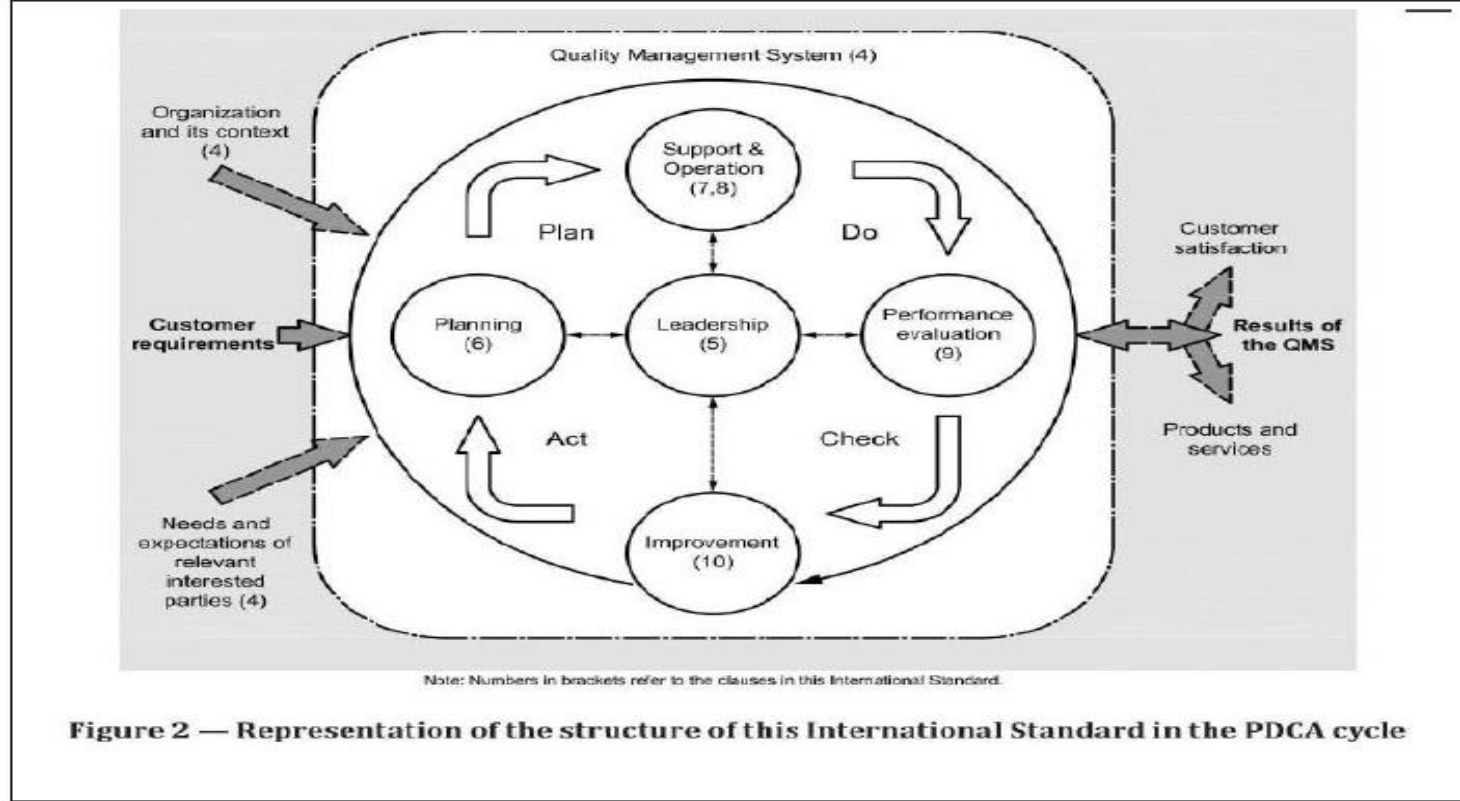


Figure 1 — Schematic representation of the elements of a single process

يوضح بالرسم شكل أي عملية ويوضح التفاعل بين عناصر هذه العملية ويوضح نقاط المراقبة ونقاط الفحص الضرورية للتحكم. هذه النقاط محددة لكل عملية وتختلف من عملية لأخرى اعتماداً على المخاطر المتعلقة بالعملية.



دائرة ديمنج:

دائرة PDCA يمكن تطبيقها على جميع العمليات وعلى نظام إدارة الجودة بشكل كامل والرسم يشرح كيف يمكن جمع بنود المواصفة القياسية من البند رقم 4 إلى البند رقم 10 وتمثيلها في PDCA cycle يمكن وصف PDCA cycle باختصار كالآتي:

التفكير المبني على مفهوم المخاطر

التفكير المبني على مفهوم المخاطر هام جدا للوصول إلى نظام إدارة جودة فعال، ومفهوم التفكير المبني على المخاطر كان مذكور ضمنيا وليس صراحة في الإصدار السابق من هذه المواصفة القياسية العالمية وهذا الذكر كان يتضمن على سبيل المثال اتخاذ الإجراءات الوقائية لمنع حدوث حالات عدم المطابقة التي من الممكن أن تظهر في المستقبل وكمثال آخر تحليل أسباب حدوث حالات عدم المطابقة التي حدثت واتخاذ الإجراءات لمنع حدوثها مرة أخرى بما يتناسب مع تأثير عدم المطابقة.



تحديد مجال نظام إدارة الجودة



❖ يجب على المنظمة تحديد حدود وطبيعة تطبيق نظام إدارة الجودة عندما يتم تحديد مجال نظام إدارة الجودة يجب على المنظمة أن تضع في الاعتبار (الموضوعات الخارجية والداخلية - متطلبات الجهات المهتمة - منتجات وخدمات المنظمة) .

❖ يجب على المنظمة تحقيق كل المتطلبات الخاصة بهذه المواصفة القياسية العالمية في حالة أن كانت هذه المتطلبات قابلة للتطبيق في مجال نظام إدارة الجودة السابق تحديده . مجال نظام إدارة الجودة للمنظمة يجب أن يكون متاح ومضان كمعلومة موثقة .

❖ يجب أن يوضح مجال نظام إدارة الجودة أنواع المنتجات والخدمات ويوفر مبرر لعدم تطبيق مجموعة من متطلبات هذه المواصفة القياسية العالمية .



نظام إدارة الجودة والعمليات المكونة له



يجب على المنظمة إنشاء وتطبيق وصيانة نظام إدارة جودة وأجراء التحسين المستمر لهذا النظام .

هذا النظام يتضمن العمليات التي تحتاج إليها والتفاعل بين هذه العمليات طبقا لمتطلبات هذه المواصفة القياسية العالمية.

5 القيادة





القيادة

القيادة والالتزام :

يجب على الإدارة العليا أن تبرهن على قيادتها والتزامها تجاه نظام إدارة الجودة بالآتي:

✓ **المساءلة على فاعلية نظام إدارة الجودة.**

✓ **التأكد من أن سياسة الجودة وأهداف الجودة قد تم إنشاؤها لنظام إدارة الجودة وإنها متوافقة**

مع سياق المنظمة

✓ **التأكد من اندماج متطلبات نظام إدارة الجودة في عمليات المنظمة.**

✓ **التشجيع على استخدام أسلوب العملية وأسلوب التفكير المبني على المخاطر.**

✓ **التأكد من توافر الموارد التي يحتاجها نظام إدارة الجودة.**

1-5 القيادة والالتزام

1-1-5 الإدارة العليا يجب أن تبرهن القيادة والالتزام



(Continued)



تابع القيادة والالتزام :

- ✓ نشر أهمية فاعلية نظام إدارة الجودة وأهمية التطابق مع متطلبات نظام إدارة الجودة.
- ✓ التأكد من أن نظام إدارة الجودة يحقق نتائجه المقصودة.
- ✓ الارتباط والتوجيه ودعم العاملين ليشركوا في فاعلية نظام إدارة الجودة.
- ✓ تشجيع أعمال التحسين .
- ✓ دعم الأدوار أو الوظائف الإدارية ذات الصلة للبرهنة على قيامهم بالقيادة داخل قطاع مسؤوليتهم.

2-1-5 التركيز على العميل





التركيز على العميل

يجب على الإدارة العليا أن تبرهن على قيامها بالقيادة والالتزام بالتركيز على العميل لضمان الآتي.

❖ **متطلبات العميل والمتطلبات القانونية والتنظيمية قد تم تحديدها والوفاء بها بشكل ثابت ومستقر.**

❖ **المخاطر والفرص التي من الممكن أن تؤثر على تطابق المنتجات والخدمات والتي تؤثر أيضا على القدرة**

على زيادة رضا العميل قد تم تحديدها والتعامل معها.

❖ **المحافظة على التركيز على زيادة رضا العميل.**

2-5 سياسة الجودة 1-2-5 إنشاء سياسة الجودة

سياسة الجودة: هي النوايا والتوجهات الخاصة بالمنشأة معبراً وموثقاً عنها بواسطة إدارتها العليا



مناسبة لغرض المنظمة
وسياقها

إطار توضع أهداف الجودة

الالتزام بالوفاء بالمتطلبات المطبقة

التحسين المستمر



السياسة



إنشاء سياسة الجودة:

- ✓ يجب على الإدارة العليا إنشاء وتطبيق وصيانة سياسة الجودة والتي يجب أن تكون مناسبة لأغراض المنظمة وسياقها وتدعم الاتجاه الاستراتيجي للمنظمة .
- ✓ توفر إطار عمل لوضع أهداف الجودة.
- ✓ تتضمن الالتزام بالوفاء بالمتطلبات التنظيمية .
- ✓ تتضمن التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة.

2-2-5 توصيل سياسة الجودة





السياسة



نشر سياسة الجودة:

- ✓ يجب أن تكون سياسة الجودة متاحة ويتم الحفاظ عليها كمعلومات موثقة
- ✓ تم نشرها وتم تفهمها وتطبيقها داخل المنظمة .
- ✓ متاحة للجهات المهتمة ذات الصلة كلما كان ذلك مناسباً.

3-5 الأدوار والمسئوليات والصلاحيات داخل المنظمة





المسؤوليات – السلطات – والصلاحيات للموظائف

يجب على الإدارة العليا تحديد المسؤوليات والسلطات والصلاحيات الخاصة بالآتي:

- التأكد من أن نظام إدارة الجودة مطابق لمتطلبات هذه المواصفة القياسية العالمية.

- التأكد من أن العمليات توفر المخرجات المقصودة.

- رفع تقارير عن أداء نظام إدارة الجودة وعن فرص التحسين وترفع هذه التقارير

بشكل خاص للإدارة العليا.

- التأكد من تشجيع التركيز على العميل خلال المنظمة .

- التأكد من المحافظة على تماسك وتناسق وتكامل نظام إدارة الجودة عندما

يتم تخطيط وتطبيق تغييرات في نظام إدارة الجودة.



6 التخطيط





6- التخطيط

1-6 - فاعليات التعامل مع المخاطر والفرص :

يجب على المنظمة عند التخطيط لنظام إدارة الجودة أن تضع في الاعتبار الموضوعات الخارجية والداخلية التي تتصل بأغراض المنظمة والاتجاه الاستراتيجي لها والتي تؤثر على قدرتها على الوصول للنتائج المقصودة أو المخططة لنظام إدارة الجودة وأيضا احتياجات وتوقعات الجهات المهتمة وتحديد المخاطر والفرص المطلوب التعامل معها لتحقيق الآتي :

✓ **لضمان أن نظام إدارة الجودة يمكن أن يحقق أهدافه المقصودة .**

✓ **زيادة التأثيرات المطلوبة.**

✓ **منع أو تقليل التأثيرات غير المرغوبة.**

✓ **تحقيق التحسين .**

2-6 أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها

1-2-6 أهداف الجودة يجب أن يتم تحديدها على مستوى الإدارات والمستويات والعمليات ذات العلاقة





6-2- أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها

يجب على المنظمة إنشاء أهداف الجودة للوظائف ذات الصلة والمستويات المختلفة والعمليات المطلوبة لنظام إدارة الجودة وأهداف الجودة يجب أن تكون :

- ❖ ذات صلة بمطابقة المنتجات والخدمات وأن تزيد من رضا العميل.
- ❖ متوافقة مع سياسة الجودة.
- ❖ تضع في الحسبان المتطلبات المطبقة .
- ❖ مقاسة .
- ❖ أن يكون قد تم نشرها.
- ❖ أن يتم تحديثها كلما كان ذلك مناسباً.



6-2-2- أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها

**يجب على المنظمة أن تحتفظ بمعلومات موثقة عن أهداف الجودة عند التخطيط لكيفية تحقيق أهداف الجودة
يجب على المنظمة أن تحدد الآتي:**

- ❖ ما هي الموارد المطلوبة
- ❖ ما الذي يجب أن نفعل.
- ❖ من هو المسؤول
- ❖ كيف سيتم تقييم النتائج.

7- الدعم



الموارد

البنية التحتية

العاملون

1-7 الموارد 1-1-7 عام

تحديد وتوفير الموارد اللازمة



القدرات و القيود الخاصة بالموارد الداخلية الحالية

الاحتياجات المطلوبة من مزودين خارجيين

7-1-2 الأفراد



- توفير الأفراد الضروريين للزمين.
- التطبيق الفعال لنظام إدارة الجودة.
- ضبط وتشغيل العمليات.



3-1-7 البنية التحتية

توفير والحفاظ على البنية التحتية الضرورية اللازمة:

- تشغيل العمليات.
- تحقيق مطابقة المنتجات والخدمات.



3-7 التوعية





التوعية

يجب على المنظمة أن تتأكد من أن العاملين الذين يؤدون أعمال تحت سيطرة المنظمة لديهم التوعية اللازمة بالآتي :

- ❖ **سياسة الجودة.**
- ❖ **أهداف الجودة ذات الصلة.**
- ❖ **دورهم أو مشاركتهم في فاعلية نظام إدارة الجودة بما في ذلك الفائدة من تحسين الأداء.**
- ❖ **الأثار المترتبة على عدم التطابق مع متطلبات نظام إدارة الجودة.**

5-7 المعلومات الموثقة Documented Information

1-5-7 عام



المعلومات الموثقة

يجب أن يتضمن نظام إدارة الجودة بالمنظمة الآتي :

- ❖ معلومات موثقة مطلوبة بواسطة هذه المواصفة القياسية العالمية.
- ❖ معلومات موثقة مطلوبة بواسطة المنظمة لكونها ضرورية لفاعلية نظام إدارة الجودة.

ملحوظة: حجم المعلومات الموثقة تختلف من منظمة إلى أخرى طبقا للآتي:

- ❖ حجم المنظمة ونوع أنشطتها. العمليات الخاصة بها. المنتجات والخدمات الخاصة بها.
- ❖ مدى تعقيد العمليات وتفاعلاتها.

8 التشغيل



8- التشغيل

التخطيط والتحكم في التشغيل:

يجب على المنظمة تخطيط وتطبيق والتحكم في العمليات المطلوبة للوفاء بالمتطلبات الخاصة بتقديم المنتجات والخدمات وأيضاً تطبيق الأفعال المحددة بالآتي:

- ❖ **تحديد المتطلبات الخاصة بالمنتجات والخدمات وإنشاء معايير للآتي :**

1. **العمليات.**

2. **قبول المنتجات والخدمات.**

❖ **تحديد الموارد المطلوبة لتحقيق التطابق مع متطلبات المنتجات والخدمات .**

❖ **تطبيق التحكم في العمليات طبقاً للمعايير التي سبق تحديدها.**

❖ **تحديد وحفظ المعلومات الموثقة بالحجم الضروري للآتي:**

1. **لتحقيق الثقة في أن العمليات قد تم إجراؤها طبقاً للتخطيط.**

2. **لإثبات تطابق المنتجات والخدمات مع المتطلبات الخاصة بها.**



1-9 تقييم الأداء



9- تقييم الأداء

❖ مراقبة قياس تحليل تقييم .

❖ يجب على المنظمة تحديد:

أ- ما الذي نحتاج لمراقبة وقياسه.

ب - طرق المراقبة القياس التحليل التقييم التي نحتاجها لضمان النتائج الصالحة.

ج- متى سوف يتم إجراء المراقبة والقياس.

د- متى سوف يتم إجراء التحليل والتقييم لنتائج المراقبة والقياس.

3-1-9 التحليل و التقييم



(continued)



9-1- التحليل والتقييم

❖ يجب على المنظمة تحليل وتقييم البيانات والمعلومات المناسبة والناجمة عن المراقبة والقياس.

❖ أ- يجب أن تستخدم نتائج التحليل في تقييم الآتي .

❖ ب - مطابقة المنتجات والخدمات.

❖ ج- درجة رضا العميل .

❖ د- أداء وفاعلية نظام إدارة الجودة.

❖ هـ- هل التخطيط يتم تطبيقه بفاعلية.

❖ و - فاعلية الأفعال التي تتم اتخاذها لمعالجة المخاطر والفرص.

❖ ز- أداء الموردون الخارجيون.

❖ ح- الحاجة لتحسين نظام إدارة الجودة.

❖ طرقة تحليل البيانات من الممكن أن تضمن وسائل إحصائية

2-9 التدقيق الداخلي





9-2- المراجعة الداخلية

يجب على المنظمة إجراء مراجعات داخلية في فترات مخططة لتوفير معلومات إذا كان نظام إدارة الجودة متطابق مع :

- **متطلبات المنظمة نفسها في نظام إدارة الجودة.**
- **متطلبات هذه المواصفة القياسية العالمية.**
- هل هو مطبق بفاعلية وهل يتم صيانتة .**

3-9 مراجعة الإدارة 1-3-9 عام

نظام إدارة الجودة يجب أن يتم مراجعته على فترات محددة
للتأكد من كفايته، فاعليته و استمرارية ملائمته





9-3- مراجعة الإدارة:

- ❖ يجب على الإدارة العليا مراجعة نظام إدارة الجودة في فترات مخططة للتأكد من استمرار مناسبته كفايته
- ❖ فاعليته وإنه متوافق مع الاتجاه الاستراتيجي للمنظمة.



مدخلات مراجعة الإدارة

يجب تخطيط واجراء مراجعة الإدارة واضعين في الاعتبار:

- أ- حالة الأفعال التي تم اتخاذها في مراجعات الإدارة السابقة.**
- ب - التغييرات في الموضوعات الداخلية والخارجية المتعلقة بنظام إدارة الجودة.**
- د- كفاية الموارد .**
- هـ- فاعلية الأفعال المتخذة للتعامل مع المخاطر والفرص**
- و - فرص التحسين .**
- ي - المعلومات الخاصة بأداء وفاعلية نظام إدارة الجودة بما في ذلك المعلومات التي تتجه إلى:**
 - رضا العميل والتغذية العكسية من الجهات المهتمة ذات الصلة.**
 - إلى أي مدى تم تحقيق أهداف الجودة.**
 - أداء العمليات وتطابق المنتجات والخدمات.**
 - حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية التصحيحية .**
 - نتائج المراقبة والقياس.**
 - نتائج المراجعات الداخلية.**



مخرجات مراجعة الإدارة:

- ❖ يجب أن تتضمن مخرجات مراجعة الإدارة القرارات والأنفعال المتصلة بالآتي .
- ❖ أ- فرص التحسين .
- ❖ ب - أي احتياج للتغير في نظام إدارة الجودة.
- ❖ ج- الاحتياجات من الموارد .
- ❖ يجب على المنظمة الاحتفاظ بمعلومات موثقة كدليل على نتائج مراجعة الإدارة.

10 التحسين



10- التحسين المستمر

يجب على المنظمة تحديد واختيار فرص التحسين وتطبيق أي فاعليات ضرورية للوفاء بمتطلبات العميل وزيادة رضا العميل ويجب أن يتضمن هذا:

أ- تحسين المنتجات والخدمات للوفاء بالمتطلبات ولواجهة الاحتياجات والتوقعات في المستقبل .

ب - التصحيح لمنع تقليل الآثار الغير مرغوب فيها .

ج- تحسين الأداء والفاعلية لنظام إدارة الجودة.

❖ يجب على المنظمة القيام بالتحسين المستمر للأئمة كفاية فاعلية نظام إدارة الجودة.

❖ يجب على المنظمة أن تضع في الاعتبار نتائج التحليل والتقييم وتضع أيضا في الاعتبار مخرجات مراجعة الإدارة

❖ عند تحديد هل هناك احتيا ج أو فرص يجب التعامل معها على إنها جزء من

التحسين المستمر

2-10 حالات عدم المطابقة والأفعال التصحيحية



(continued)



عدم التطابق والإجراءات التصحيحية:

عندما تحدث حالة عدم التطابق بما في ذلك الحالات التي ظهرت من الشكوى يجب على المنظمة:

- ❖ أ- التفاعل مع حالة عدم التطابق واتخاذ الآتي كلما كان ذلك مطبقا.
- ❖ • اتخاذ الأفعال للتحكم والتصحيح.
- ❖ • التعامل مع التآني ا رت الخاصة بها .
- ❖ ب- تقييم الاحتياج لاتخاذ الأفعال الخاصة بإزالة أسباب عدم المطابقة بغرض عدم حدوثها مرة أخرى أو عدم حدوثها في أماكن أخرى بالآتي:
- ❖ • مراجعة وتحليل حالة عدم المطابقة .
- ❖ • تحديد أسباب حدوث حالة عدم المطابقة.
- ❖ • تحديد هل هناك حالات عدم مطابقة مشابهة أو من الممكن حدوثها مستقبلا.
- ❖ ج- تطبيق أي أفعال مطلوبة .
- ❖ د- م ا رجعة فاعلية أيإجراءات تصحيحية تم اتخاذها.
- ❖ هـ- تحديث المخاطر والفرص التي تم تحديدها خلال التخطيط كلما كان ذلك ضروريا.
- ❖ و - إحداث التغييرات في نظام إدارة الجودة إذا كان ذلك ضروريا.
- ❖ يجب أن تكون الإجراءات التصحيحية مناسبة لتأثير حالات عدم المطابقة التي تمت مواجهتها.
- ❖ يجب على المنظمة الاحتفاظ بمعلومات موثقة كدليل على:
- ❖ أ- طبيعة حالات عدم المطابقة وأي أفعال لاحقة تم اتخاذها.
- ❖ ب -نتيجة أيإجراءات تصحيحية.





شكراً لحسن الإستماع

خالص الأمنيات بدوام التوفيق





جامعة أسيوط - إدارة الجودة والتميز - المبنى الإداري - الطابق الأول

هاتف داخلي : 5245/2418

مباشر : 088 / 2423750

فاكس : 088/ 2080325

للتواصل واتساب : 01021854159

الموقع الإلكتروني

<https://www.aun.edu.eg/administrations/ar/quality/home-->

البريد الإلكتروني

iso9001@aun.edu.eg

