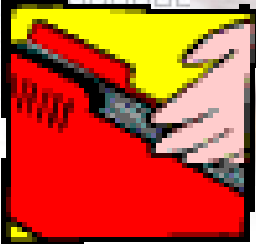


إنشاء وثائق نظام إدارة الجودة



اعداد وتقديم

د. عادل يونس
استشاري نظم
الجودة وتطوير
الاعمال



يونيو - 2015

محتويات البرنامج التدريبي

- ❖ لماذا التوثيق
- ❖ بناء وثائق نظام الجودة
- ❖ مستويات وثائق نظام الجودة
- ❖ وثائق نظام الجودة
- ❖ سياسة الجودة - دليل الجودة - إجراءات الجودة - تعليمات الجودة
- ❖ تطوير دليل إجراءات الجودة
- ❖ أسلوب تمييز الوثائق - أسلوب تحرير الوثائق
- ❖ قائمة الوثائق الرئيسية لنظام ادارة الجودة
- ❖ الاجراءات الستة الملزمة لنظام الأيزو 9001 : 2008
- ❖ متطلبات الوثائق الحتمية في المواصفة ISO 9001 : 2008
- ❖ متطلبات التوثيق في الاصدار الجديد ISO 9001: 2015

لماذا التوثيق ؟

- أداة الإدارة للمراجعات ودعم إتخاذ القرار
- دليل موضوعي لتقييم كفاءة النظام
- قاعدة وأساس لمشروعات التحسين
- قاعدة بيانات للتطبيقات الإحصائية
- تحسين أداء الموظفين وتنمية المشـاركة
- جعل " الجودة " أسلوب عمل يومي
- إظهار صورة الجودة بالمؤسسة



بناء وثائق نظام ادارة الجودة



1 - مقدمة :

- يمكن للشركة / المؤسسة الصناعية / الخدمية ضمان جودة منتجاتها / خدماتها عن طريق إنشاء نظام إدارة جودة متكامل وهذا يعنى القدرة على مراقبة أنشطة هذا النظام بشكل دورى والعمل على تطوير وتحسين هذا النظام.
- إن مراقبة نظام ادارة الجودة والقدرة على تطويره وتحسينه مرتبط أساسا بوجود معلومات موثقة تحدد متطلبات وطرق الحصول على الجودة وأنه يمكن مراقبة هذا النظام لضمان فاعليته .
- إن وثائق نظام ادارة الجودة تنقسم إلى خمسة مستويات رئيسية :
سياسة الجودة – دليل الجودة – الإجراءات – التعليمات – النماذج والتقارير

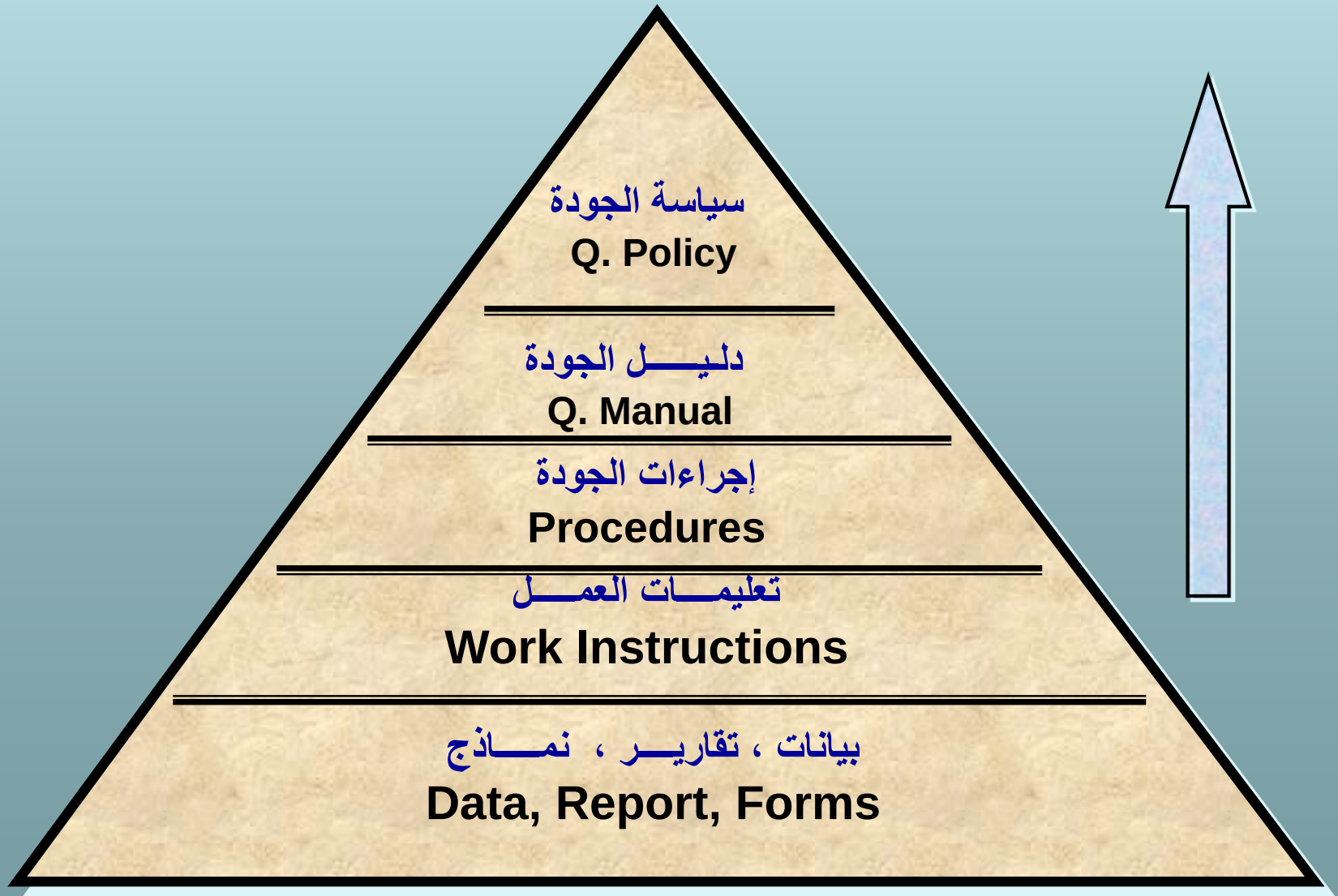
بناء وثائق نظام ادارة الجودة

تحدد المواصفة القياسية ISO 9001:2015 التوثيق فى البنود التالية :

- البند رقم 7.5, المعلومات الموثقة
 - 7.5.1 عامة
 - 7.5.2 الانشاء والتحديث
 - 7.5.3 التحكم في المعلومات الموثقة



مستويات وثائق نظام ادارة الجودة



تابع: بناء وثائق نظام ادارة الجودة



2 – مستويات وثائق نظام إدارة الجودة :

1.2 دليل الجودة :

- يحدد أساسا سياسة الجودة للشركة أو المؤسسة
- يحدد أساسا سياسات المؤسسة للأنشطة التي تؤثر على جودة المنتج / الخدمة وتغطي متطلبات المواصفة
- يحدد الصلاحيات والمسؤوليات للمسؤولين بالمؤسسة بحيث يضمن نظام الجودة عدم تعارض الاختصاصات أو الصلاحيات ووضوحها لجميع العاملين ويضمن عدم وجود فجوة في مسؤوليات العاملين
- لم يعد مطلبا أساسيا طبقا للاصدار الجديد من المواصفة, وان كان موجودا في نظام ادارة الجودة طبقا للاصدار السابق, والمنظمة بصدد التجديد للاصدار الجديد من المواصفة, فلا يلزم الغاؤه, وان كان غير موجود, فلا يلزم انشاؤه.

تابع: بناء وثائق نظام ادارة الجودة

2.2 الإجراءات

- إجراءات العمل
- لم يعد بندا ملزما في الاصدار الجديد للمواصفة, ويستعاض عنه بمصطلح المعلومات الموثقة

تابع بناء وثائق نظام ادارة الجودة



3.2 التعليمات :

- تعليمات تشغيل Work Instructions
- تعليمات تفتيش واختبار
- تعليمات جودة

4.2 النماذج والتقارير :

- التقارير والبيانات
- النماذج - المواصفات - السجلات

تكون المؤسسة في حاجة إلى التعليمات عندما يكون غياب هذه التعليمات له تأثير مباشر على جودة المنتج / الخدمة وتشرح التعليمات كيف يتم تنفيذ النشاط

تابع بناء وثائق نظام ادارة الجودة

3 – فحص واختبار النظام: Checking the_System

يتم مراجعة وفحص النظام باتباع الطرق التالية :

Information Feedback

Internal Audits

Management Review

1.3 التغذية المرتدة

2.3 المراجعات الداخلية

3.3 مراجعات الإدارة

وهي مراجعات دورية تتم على مستوى الإدارة للتأكد من فاعلية النظام ومطابقته لإمكانيات المؤسسة .

وتشمل اجتماعات مراجعات الإدارة مناقشة النقاط التالية :

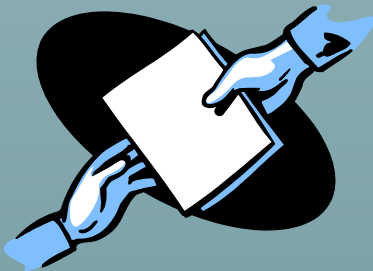
- ملخص تقارير مراجعات الجودة الداخلية وتحليلات نتائج المراجعات وفعاليتها
- التعامل مع حالات عدم المطابقة للنظام والمنتج
- شكاوى العملاء
- نتائج وفاعلية نظام الإجراءات التصحيحية والوقائية

تابع بناء وثائق نظام ادارة الجودة

4 – مراقبة التعديلات والوثائق :

Control of Changes & Documentation

- أهم النقاط التي يتم أخذها في الاعتبار عند تطبيق نظام ادارة الجودة هي القدرة على التعامل مع التغييرات والتعديلات بالنظام
- التعديلات يمكن أن تتم طبقا للآتى :
 - متطلبات العملاء
 - تقييم التصميم
 - تعديل لبعض الأخطاء



عامة:

نظام ادارة الجودة في المنظمة يجب ان يحتوي علي:
أ) المعلومات الموثقة المطلوبة بهذا الاصدار
ب) المعلومات الموثقة المطلوبة بواسطة المنظمة والتي تري انها فاعلة في
نظام ادارة الجودة

الانشاء والتحديث:

عند انشاء او تحديث لاي معلومات موثقة فان المنظمة يجب ان تتأكد من ضرورة:
أ) تحديد وشرح المعلومات الموثقة من حيث العنوان, التاريخ, المؤلف, الرقم
المرجعي.
ب) الشكل العام, من حيث اللغة المستخدمة, شكل الوسط المحتوي علي
المعلومات الموثقة, الرسومات ان وجد
ج) المراجعة والاعتماد لبيان مدي مناسبة وكفاية المعلومات الموثقة

تابع بناء وثائق نظام ادارة الجودة

5 – التحكم و مراقبة وضبط الوثائق Control of Documentation

يجب التحكم في المعلومات الموثقة المنصوص عليها في نظام ادارة الجودة, والمطلوبة طبقا للاصدار الجديد من المواصفة, وذلك للتأكد من:

أ) انها متاحة ومناسبة للاستخدام عندما وفي مكان ما طلبت للاستخدام

ب) انها محمية بالصورة المناسبة, والتي تحافظ عليها من التلف, فقدان السرية.

ويجب علي المنظمة تحديد الأنشطة التالية لكافة المعلومات الموثقة وهي:

أ) التوزيع, الوصول الي, الاستعادة, والاستخدام

ب) الاحتفاظ والحفظ

ج) التحكم في التغييرات

د) الاستعادة والاستخدام.

تابع بناء وثائق نظام ادارة الجودة

- يجب أن تكون الوثائق متوفرة فى المكان الصحيح لاستخدامها
- يجب التمييز والتعرف على الوثائق من خلال المعلومات الواجب توافرها بكل وثيقة **وتشمل:**



- اسم الوثيقة
- رقم الوثيقة
- رقم وتاريخ الإصدار
- رقم وتاريخ التعديل
- رقم النسخة
- رقم الصفحة / عدد الصفحات

سمات أخرى للتوثيق

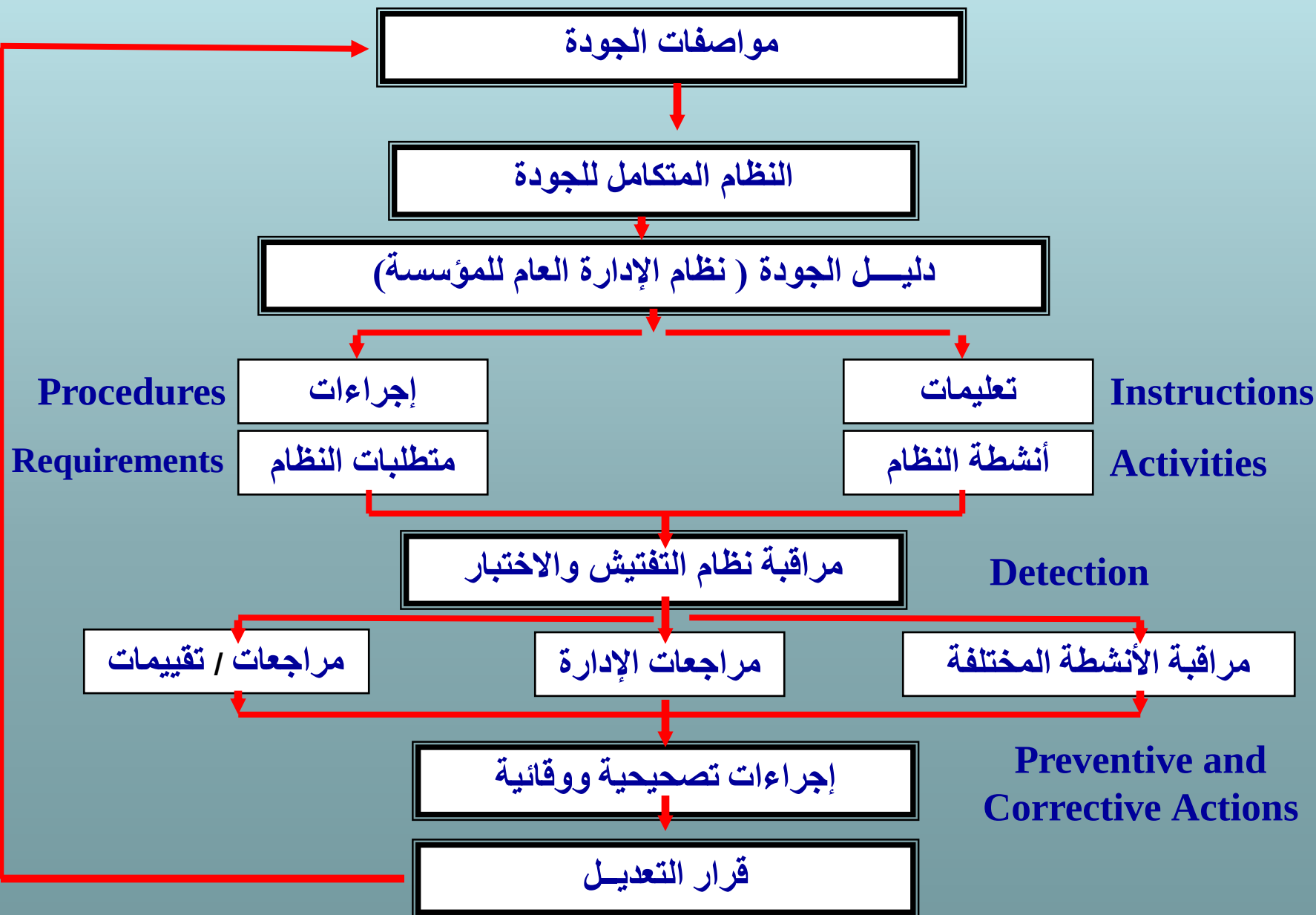
□ إن مدى توثيق نظام ادارة الجودة يعتمد على :

- حجم المنشأة ونوع نشاطها
- تعقد العمليات والتداخل بينها
- كفاءة الأفراد

□ التوثيق يمكن ان يكون فى أشكال وسائط متعددة ورقية – الكترونية

□ معايير إنشاء واستخدام وضبط الوثائق هي :

- أن تكون لها وظيفة وقيمة مضافة
- سهولة الاستخدام
- المواءمة المطلوب
- فى إطار أهداف وسياسات المؤسسة
- التقييم والمقارنة بواسطة جهات خارجية
- التعامل مع الزبائن والموردين



دليل الجودة

المحتويات

- الغرض
- مسئولية إعداد دليل الجودة
- المراحل الأربعة لإعداد دليل الجودة
- الشروط السبعة لدليل الجودة
- محتويات دليل الجودة
- نموذج صفحة من دليل الجودة



تابع دليل الجودة

الغرض :

- إظهار صورة للجودة بالشركة أو المؤسسة
- دليل للعملاء على وجود نظام إدارة جودة بالشركة

أو المؤسسة

مسئولية إعداد دليل الجودة :

- الإدارة العليا للمؤسسة



تابع دليل الجودة

المراحل الأربعة لإعداد دليل الجودة :

فهم تفسير بنود المواصفات القياسية الدولية “ ISO 9001 : 2015 “
وإستخدام مصطلحاتها ومتطلباتها

تلخيص سياسة المؤسسة تجاه كل بند من بنود المواصفات والمسئول عن
تنفيذ هذه السياسة

التأكد من أن محتويات الدليل تعطى صورة حقيقية عما يتم تنفيذه

تحديد شخص واحد يراجع بنود الدليل المختلفة وكتابته بنفس الأسلوب

تابع دليل الجودة

الشروط السبعة لدليل الجودة

مطابق لمتطلبات المواصفات القياسية للجودة

1

يشير إلى الإجراءات المصاحبة لكل بند داخله

2

لا يتضمن وثائق مصاحبة أكثر من اللازم

3

قابل للتعديل والتحديث

4

معتدل في الحجم والتفصيلات

5

ذو مظهر جذاب ومغلف بطريقة جيدة

6

صحيح لغوياً وجيد الطباعة

7

تابع دليل الجودة

محتويات دليل الجودة

❑ يشتمل الدليل على أربعة أجزاء رئيسية :

1- الصفحات الإفتاحية : وتشمل :

■ رسالة المؤسسة

■ بيانات عن المؤسسة

■ بيانات عن دليل الجودة

■ اعتماد دليل الجودة

■ تعديلات دليل الجودة

■ قائمة توزيع دليل الجودة



تابع دليل الجودة



تابع محتويات دليل الجودة

2- سياسة الجودة للشركة

تابع دليل الجودة



تابع محتويات دليل الجودة

3- تنظيم المؤسسة ويشمل :

- الهيكل التنظيمي للشركة أو المؤسسة
- الهيكل التنظيمي لإدارة الجودة
- العلاقات التبادلية بين نظام إدارة الجودة وباقي إدارات المؤسسة أو المؤسسة
- العلاقات الداخلية لأنشطة إدارة الجودة

تابع دليل الجودة

تابع محتويات دليل الجودة

- توضيح لكيفية تحقيق نظم الجودة بالمطابقة مع متطلبات المواصفات القياسية مع الإشارة في كل بند من بنود المواصفة للإجراء الذي يحقق هذا البند وكذلك توضيح البنود التي لا تنطبق على نشاط المؤسسة ”
الاستثناءات ” ويجب تبرير هذه الاستثناءات

❓ ويلحق به قائمة بإجراءات الجودة

نموذج صفحة من دليل الجودة

دليل الجودة QM

المؤسسة XYZ

4-7 المشتريات

1-4-7 مراقبة المشتريات

- تقوم إدارة المشتريات بمراقبة عملية المشتريات للتأكد من أن المواد المشتراة مطابقة لمتطلبات الجهات الطالبة
- أسلوب المراقبة يعتمد على المواد الموردة
- تقوم الجهات الطالبة المختصة بمراقبة أداء الجهات الخدمية الخارجية للتأكد من الخدمات المقدمة طبقا لمتطلبات التعاقد

مثل : خدمات الإسكان والنقل والرعاية الطبية والنظافة والصيانة

- تقوم كل إدارة معنية طبقا لإجراءات وتعليمات نظام الجودة بانتقاء الموردين على أسس قدرتهم لتحقيق متطلبات التعاقد والتوريد

- معايير الإنتقاء والتقييم الدورى محددة فى الإجراءات الآتية

■ إجراء المشتريات رقم P5

■ إجراء التدريب رقم P10

■ إجراء الخدمات والإسكان رقم P12

- متطلبات الموافقة أو مواصفات المنتج أو الخدمة أو الإجراءات والعمليات أو الأشخاص

- أي متطلبات نظام ادارة الجودة

➤ وثائق المشتريات تحتوى على معلومات وصف المنتج / الخدمة المطلوبة وتحتوى على الآتى :

Quality Procedures إجراءات الجودة

المحتويات :

- الغرض
- إعداد إجراءات الجودة
- العملية
- مراحل الإعداد
- الشكل العام للإجراء
- شرح الشكل العام للإجراء



تابع إجراءات الجودة

1 - الغرض :

- تحديد خطوات تنفيذ الأنشطة التي تؤثر على جودة المنتج / الخدمة وتغطي متطلبات المواصفات القياسية للجودة



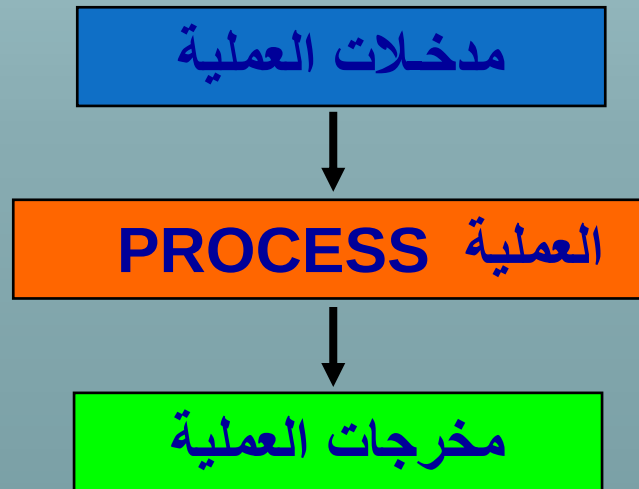
2 - إعداد إجراءات الجودة :

- مسئولية الإدارة التنفيذية بالمؤسسة

تابع إجراءات الجودة

3- العملية PROCESS

- هي مجموعة من الخطوات المتتابة و المترابطة التي تستخدمها المؤسسة في تقديم منتج أو خدمة للعميل الداخلى أو الخارجى



تابع إجراءات الجودة

4 - مراحل الإعداد :

- تعريف النشاط الذى تقوم به المؤسسة ويكون مؤثرا على جودة المنتج / الخدمة
- مطابقة هذا النشاط مع متطلبات بنود المواصفات القياسية وتعديله عند الاختلاف
- تحليل هذا النشاط إلى عملياته الأولية البسيطة
- تعريف كل عملية
- تحديد المسـئـول عن كل عملية
- تخصيص النماذج المستخدمة فى تنفيذ العملية
- الترتيب المنطقى للعمليات الأولية حتى الوصول إلى الغرض من النشاط



5 - الشكل العام للإجراء

شركة : إدارة : إصدار : () بتاريخ / / تعديل : () بتاريخ / / نسخة : () صفحة : ()	إجراء رقم ()	
1 - الغرض : 2- مجال التطبيق : 3- المسؤولية : 4- النماذج المستخدمة : 5- خطوات الإجراء : 1.5 2.5 3.5 4.5		
إعداد : اسم : توقيع :	مراجعة : اسم : توقيع :	اعتماد : اسم : توقيع :

6 - شرح الشكل العام للإجراء

إصدار رقم () تعديل رقم () نسخة رقم () صفحة : () / () بتاريخ / / بتاريخ / /	إجراء مراقبة الوثائق والبيانات رقم P3	شركة : إدارة :
مراقبة الوثيقة قائمة التوزيع إجراء مراقبة الوثائق	الرقم الكودي للوثيقة قائمة الأكواد تعليمات تكويد الوثائق بنود الوثيقة مسئول واحد محدد عملية واحدة موصفة نموذج (للتسجيل)	قائمة الوثائق إجراء إعداد الإجراءات 1. الغرض 2. مجال التطبيق 3. المسؤولية 4. النماذج المستخدمة 5. خطوات الإجراء لكل خطوة 1.5 2.5 3.5 4.5
الإدارة (السلطة) التنفيذية ↓	مسئول الجودة ↓	مسئول الجهة المصدرة ↓
اعتماد : اسم : توقيع :	مراجعة : اسم : توقيع :	إعداد : اسم : توقيع :

تعليمات العمل

المحتويات :

- الغرض
- إعداد تعليمات العمل
- مراحل الإعداد
- الشكل العام للتعليمات
- شرح الشكل العام للتعليمات
- نموذج لتعليمات العمل



تابع : تعليمات العمل

الفرض

- تحديد الخطوات التفصيلية لأداء عمل معين أو تشغيل معدة
- تشرح كيفية تنفيذ العمل بالتفصيل
- تشمل تعليمات العمل , تعليمات التشغيل , تعليمات التفتيش و الاختبار.
- إحتياجات الأمان



التعليمات هي العمود الفقري لنظام ادارة الجودة

تابع : تعليمات العمل

إعداد تعليمات العمل :

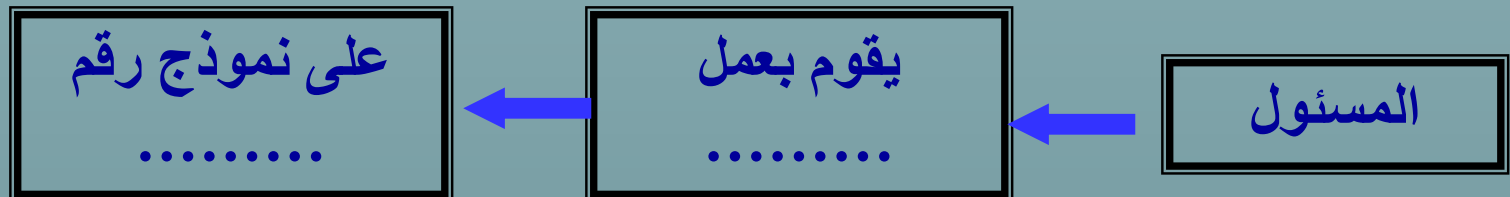
مراحل الإعداد

- مسؤولية رؤساء الأقسام بالإشتراك مع الملاحظين والمشرفين بالشركة :

1. تحليل العمل إلى خطواته التفصيلية

2. تعريف المطلوب في كل خطوة

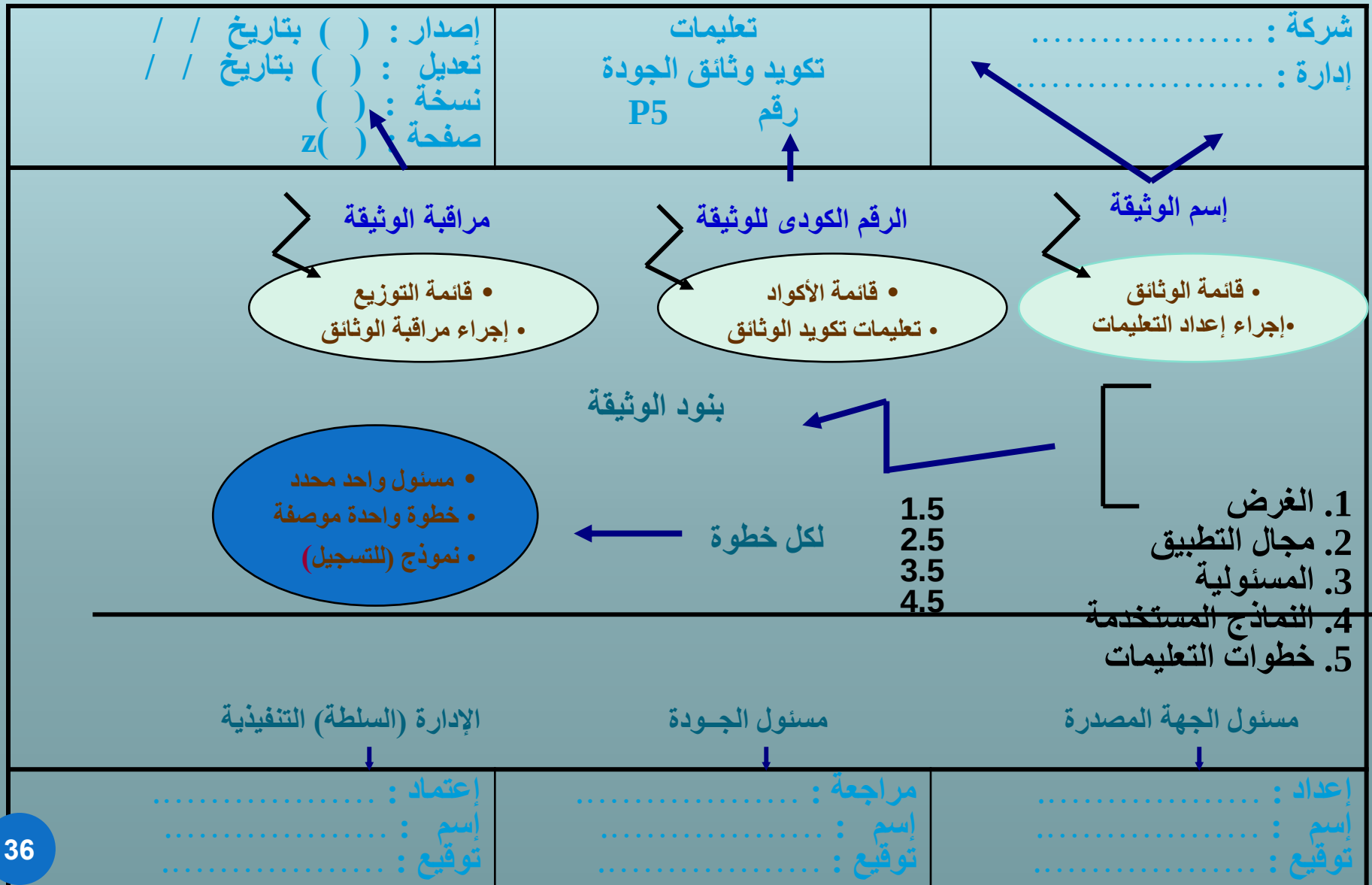
3. تخصيص النماذج المستخدمة في تنفيذ كل خطوة (إن وجدت)



الشكل العام للتعليمات

إصدار رقم () بتاريخ / / تعديل رقم : () بتاريخ / / نسخة رقم : () صفحة : () / ()	تعليمات رقم ()	شركة : إدارة :
1. لغرض : 2. مجال التطبيق : 3. المسؤولية : 4. النماذج المستخدمة : 5. خطوات التعليمات : 1.5 2.5 3.5 4.5		
اعتماد : اسم : توقيع :	مراجعة : اسم : توقيع :	إعداد : اسم : توقيع :

شرح الشكل العام للتعليمات



نموذج لتعليمات العمل

شركة : إدارة :		تعليمات ختم الوثائق رقم (I 5-1)	إصدار : () بتاريخ / / تعديل : () بتاريخ / / نسخة : () صفحة : ()
1. مراقب الوثائق والبيانات بإدارة الجودة مسئول عن تنفيذ هذه التعليمات 2. بعد إعداد الوثيقة تتم مراجعتها بواسطة إدارة تأكيد الجودة 3. يتم إستيفاء خانات التوقيع (إعداد-مراجعة-إعتماد) طبقا لإجراء مراقبة الوثائق والبيانات رقم P5 لبند 1.5 4. يتم تصوير الوثيقة بعدد النسخ المحددة للتوزيع 5. يتم ترقيم النسخ طبق للرقم المحدد لكل جهة والموضح بالنموذج F5-I 6. يتم وضع خاتم (مراقبة الوثائق) بالركن العلوى الأيسر من الوثيقة فى كل الصفحات وفى كل النسخ عدا النماذج فقط فيتم ختمها من الخلف 7. يراعى أن يكون لون الختم واحد (أزرق) 8. يتم تسليم كل نسخة للجهة المحددة برقم النسخة وذلك على نموذج إستلام وثيقة (F5-2) مع توقيع الشخص المستلم 9. يتم حفظ هذا النموذج رفق الوثيقة 10. يتم تحرير نموذج إستلام وثائق رقم (F5-3) يوضع به الوثائق التى تم إستلامها بواسطة جهة واحدة (بدون توقيع المستلم) 11. خاتم (العلم فقط) يستخدم عند طلب وثيقة لأغراض التدريب أو الدراسة وفى هذه الحالة لا يتم مراقبتها عند حدوث تعديلات أو إصدارات جديدة لهذه الوثيقة 0 على أن تتم معها نفس الخطوات السابقة (رقم مسلسل للنسخة يلى آخر رقم مراقب) ولون الختم (أزرق) 12. خاتم (ملغى) باللون الأحمر يستخدم عند إلغاء وثيقة ويوضع على وجه الوثيقة أو النموذج			
إعداد :	مراجعة :	إعتماد :	اسم :
اسم :	اسم :	اسم :	اسم :
توقيع :	توقيع :	توقيع :	توقيع :

تطوير دليل إجراءات الجودة
*Development of Quality
Procedures Manual*

أسلوب تمييز الوثائق

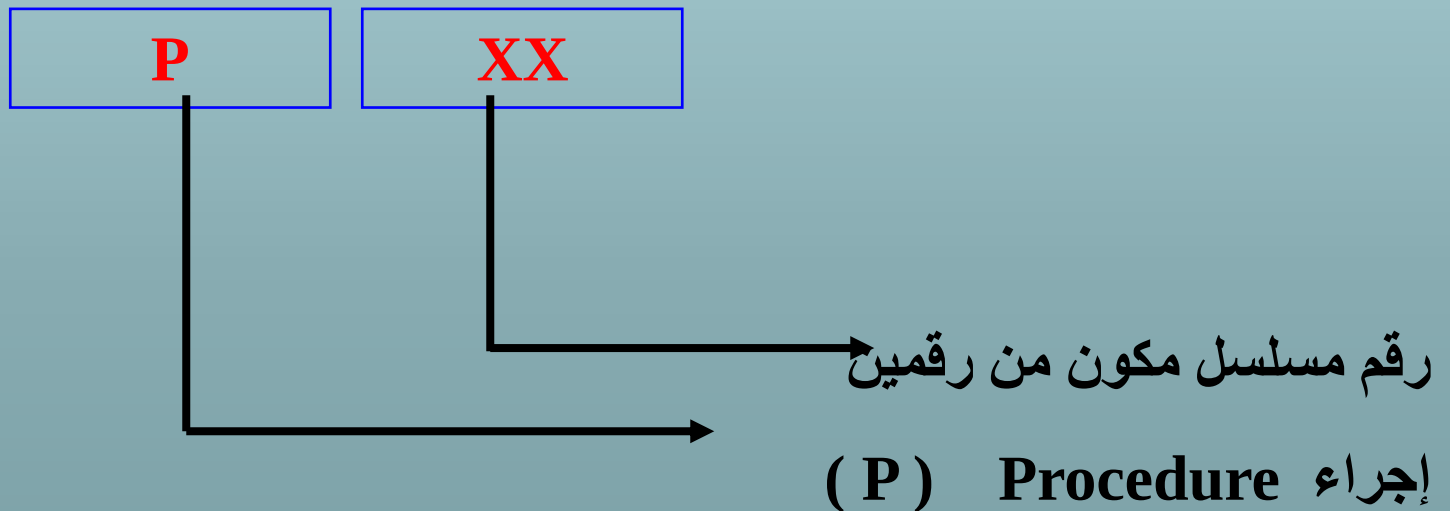
1- أسلوب تمييز أنواع الوثائق

الوثيقة	التمييز
دليل	M
الإجراء	P
التعليمة	I
النموذج	F
كتالوج	C
دليل التشغيل	O

تابع : أسلوب تمييز الوثائق

2. أسلوب تمييز الوثائق

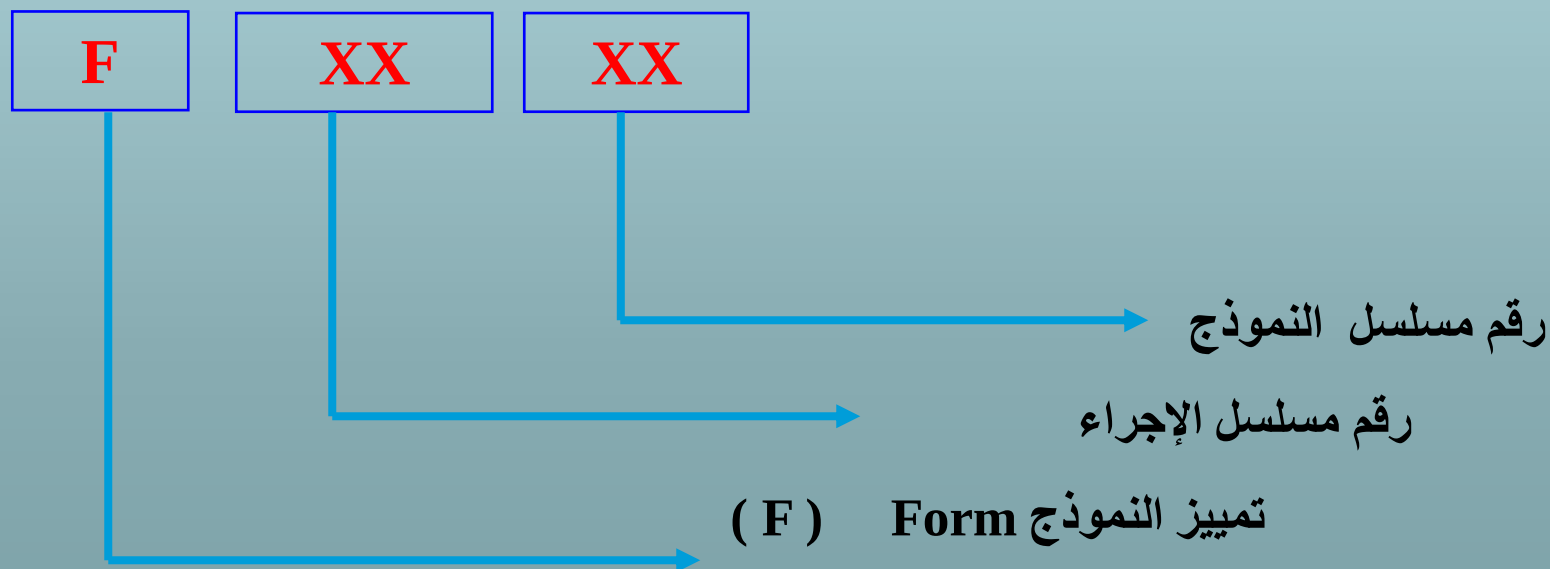
1.2 أسلوب تمييز الإجراءات



مثال : P05 إجراء رقم (05) إجراء تخطيط ومراقبة الإنتاج

تابع - أسلوب تمييز الوثائق

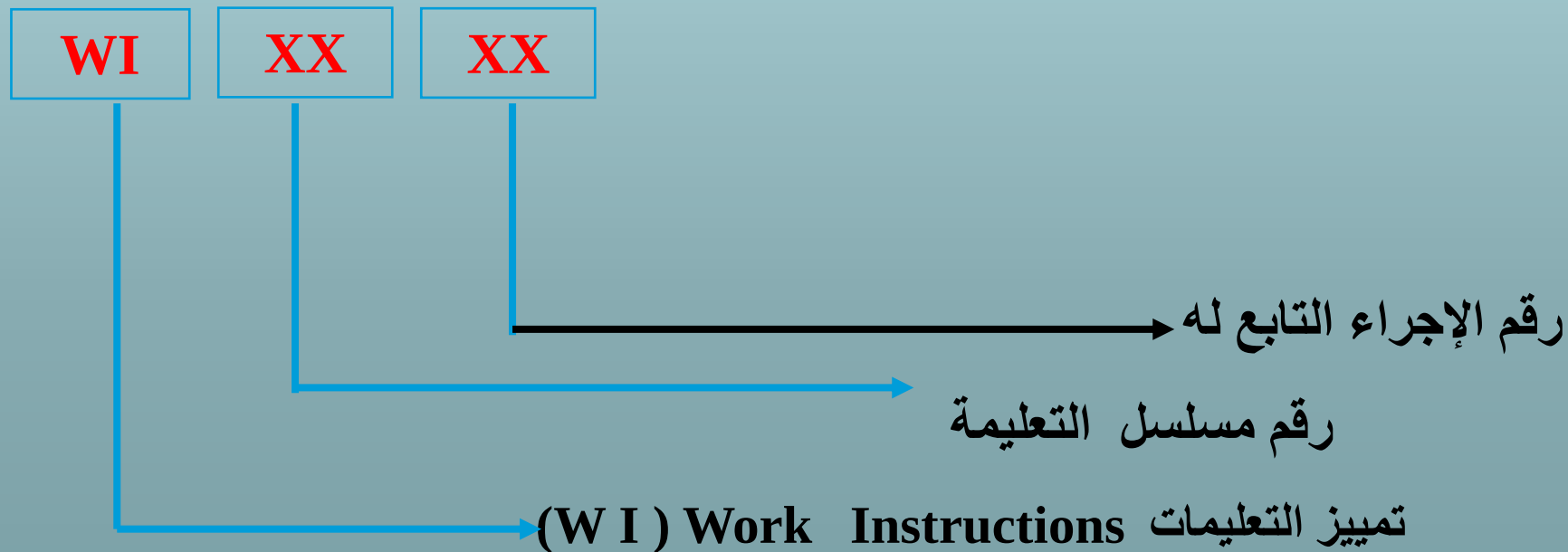
2.2 أسلوب تمييز نماذج الإجراءات



مثال : F05-12 النموذج رقم (12) للإجراء رقم (5)

تابع - أسلوب تمييز الوثائق

3.2 أسلوب تمييز تعليمات العمل

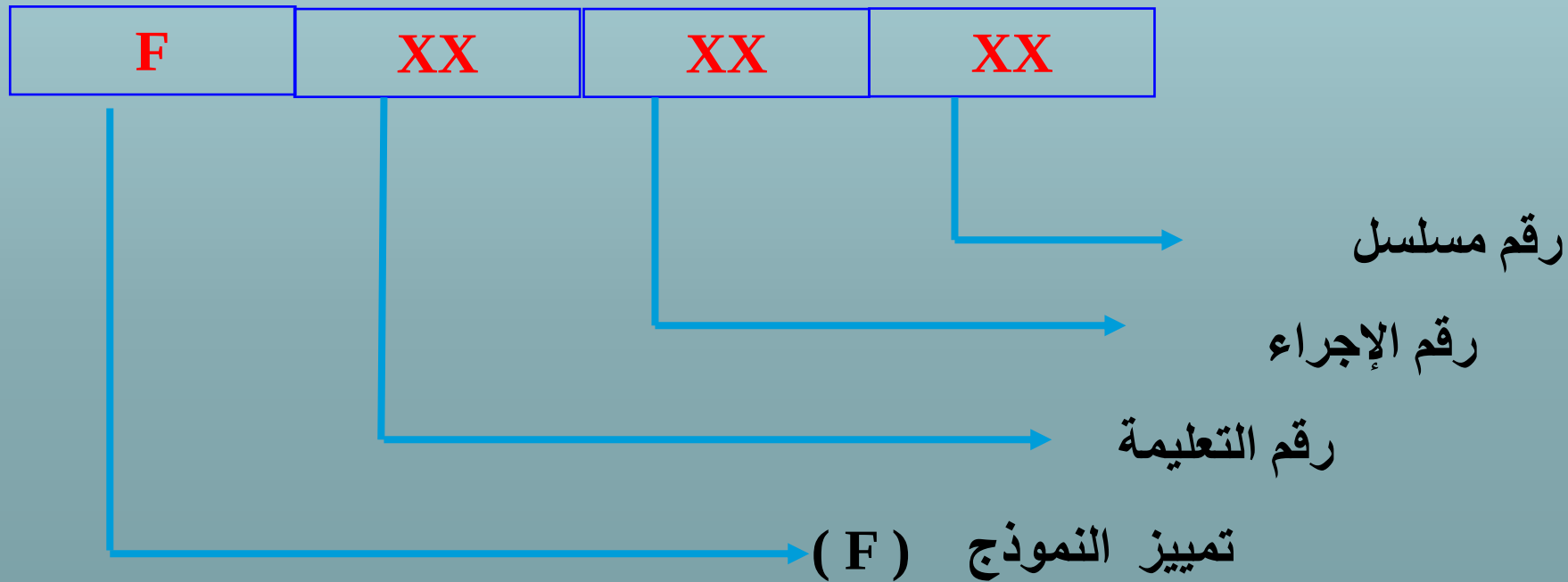


مثال : W^{WI}-05-13 التعليمات رقم (05) بالإجراء رقم

(13)

تابع – أسلوب تمييز الوثائق

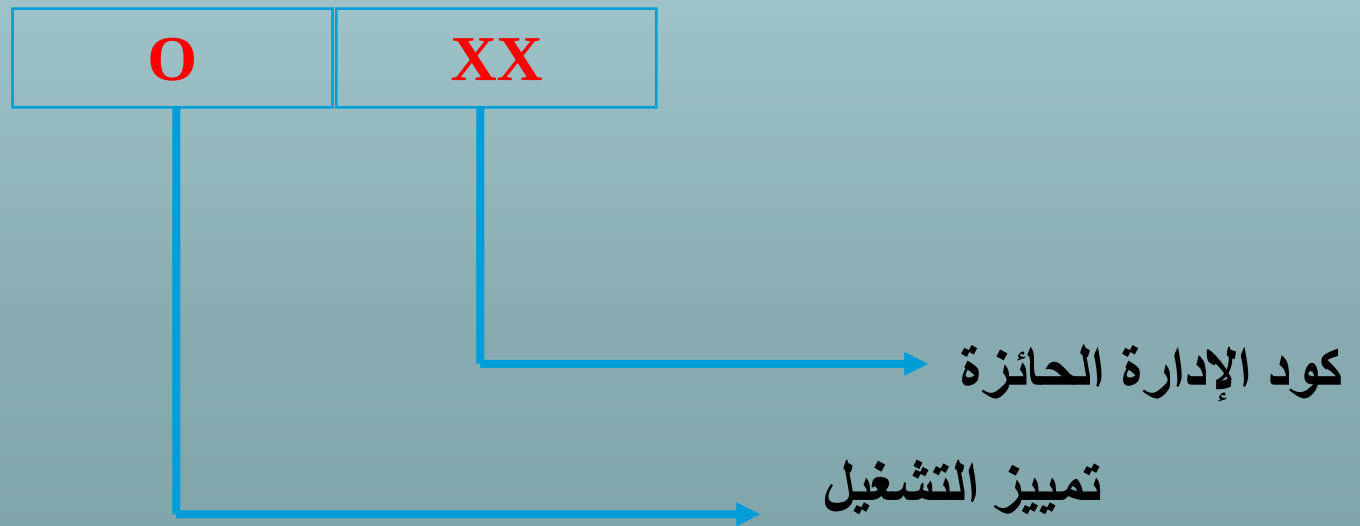
4.2 أسلوب تمييز نماذج تعليمات العمل



مثال : F05-13-03 النموذج رقم (3) بالتعليمات رقم (05) بالإجراء رقم (13)

تابع - أسلوب تمييز الوثائق

5.2 أسلوب تمييز دليل التشغيل



أسلوب تحرير الوثائق

1. تتكون الوثيقة من **غلاف الوثيقة** والصفحات التالية يوضح الغلاف إسم الإجراء (مرفق قائمة بأسماء الإجراءات وتمييزها) ورقم التمييز ويتم التمييز كما هو موضح ببند أسلوب تمييز الوثائق فى هذا الباب من التقرير .
2. **رقم النسخة و إسم الحائز**
3. **جدول تمييز مراجعة الوثيقة** ويتكون من رقم المراجعة وتاريخ المراجعة والصفحات المراجعة ويتكون رقم المراجعة من رقمين الرقم الأول رقم الإصدار والرقم الثانى رقم مراجعة (تعديل) هذا الإصدار
مثال : مراجعة (2-3) التعديل رقم (2) من الإصدار رقم (3)
4. **القائمين بالوثيقة من إعداد ومراجعة و اعتماد**
5. **الصفحة التالية من الغلاف :**
- 1.5 **الغرض من هذا الإجراء** ويتم فيه توضيح بنود المواصفة التى تغطيه هذه الوثيقة
مثال : الغرض :
وضع أسلوب منظم مناسب لجمع وتحليل البيانات لتحديد قياس فاعلية أداء الإدارة وتحديد مواطن التحسين فى الأداء

تابع : أسلوب تحرير الوثائق

2.5 مجال التطبيق : ويتم فيه إيضاح مجال عمل هذا الإجراء و إستكمالاً من المثال السابق

مثال : مجال التطبيق :

- بيانات قياسات ومراقبة التفتيش على المنتجات

- بيانات

- بيانات

3.5 المسؤولية : ويتم إيضاح (بالحاسب الآلى وسجلات التفتيش والمراقبة) وظيفة المسئول عن أداء هذا الإجراء أو المسئولين

4.5 النماذج المستخدمة : ويسجل فيه جميع النماذج المستخدمة فى هذا الإجراء مع تمييز كل نموذج كما هو موضح بالفصل الخاص بأسلوب تمييز الوثائق وموضح فيه فترة الإحتفاظ بهذا النموذج بعد ملئه حتى يتم إعدامه

5.5 المصطلحات : ويتم فيه تعريف المصطلحات المذكورة بالإجراء والتي تحتاج إلى إيضاح وتعريف لغير العاملين فى ذلك المجال

6.5 المراجع : ويذكر فيه المراجع التى تم الرجوع إليها فى إعداد هذا الإجراء ومنها المواصفة القياسية بالطبع

6. العميل : ويتم فيه تحديد الزبون سواء داخلى أو خارجى ومتطلباته وأدوات قياس رضائه ومعايير قبول رضائه بصفة عامة ولا يوضح فيه أرقام محددة ولكن نسب

تابع أسلوب تحرير الوثائق

7. الخطوات التنفيذية : وتتكون من خطوات تنفيذ يقوم بها المسئول عن تنفيذ الإجراء وتتكون كل خطوة من الآتى :
(هذا الجدول إسترشادى ولا يكتب بالخطوات)

مدير المشتريات	من الذى يقوم بالعمل ؟
مراجعة طلبات الشراء والتدقيق فيها	ما نوع العمل ؟
أمر شراء رقم F5-9	ما النموذج المستخدم فى الخطوة ؟
التأكد من المواصفات وعدم توافر الصنف بالمخازن	ما الغرض من الخطوة ؟
الموردين المعتمدين	ترسل إلى من ؟

مثال لخطوة تنفيذية:

- يقوم مدير إدارة المشتريات باستلام طلبات الشراء من الإدارة الطالبة للمواد ومراجعة كميات ومواصفات الأصناف المطلوبة من حيث رقم الطراز Part No. ومواصفات التصنيع ومواصفات التغليف والتعبئة والتداول والنقل والتأكد من عدم توفر الأصناف بالمخازن أو مخازن أخرى للشركة
- ويتم إدخال هذه البيانات بالحاسب الآلى أو طلب قرص ممغنط من إدارة المواد لإدخال هذه البيانات وتحرير أمر شراء للموردين المعتمدين لهذه الأصناف رقم (F5-9) .

تابع أسلوب تحرير الوثائق

8. علاقة العملية بالعمليات الأخرى :

يتم تحديد المتطلبات من العملية والمتطلبات من العمليات الأخرى ذات العلاقة .

9. خريطة تدفق الأعمال :

يتم تحديد الخطوات و إرتباطها ببعض و الإختبارات والتصرف فى كل اختيار .

قوائم الفحص والمراجعة

Check List

قائمة أسئلة المراجعة

رقم المراجعة	تاريخ المراجعة	مكان المراجعة	المراجع	المراجع عليه	الوثائق المراجع عليها

غير مطابق

5

مطابق

3

م	الأسئلة المطبقة (المستخدمة)	المطابقة	المشاهدات والدليل المادى

ملحوظة:

قائمة أسئلة المراجعة

رقم المراجعة	تاريخ المراجعة	مكان المراجعة	المراجع	المراجع عليه	الوثائق المراجع عليها

3 مطابق 5 غير مطابق

م	الأسئلة المطابقة	المطابقة	المشاهدات والدليل المادي
1	كيف يتم تحديد العملية ؟		
2.1	توفر أسلوب موثق		
3.1	تحديد الزبائن		
4.1	تحديد احتياجات الزبائن		
5.1	تحديد توقعات الزبائن		
6.1	تحديد متطلبات الزبائن		
7.1	تحديد الخطوات التنفيذية لتحقيق العملية		
8.1	تحديد أدوات قياس رضا الزبون		
9.1	تحديد معايير قبول رضا الزبون		

ملحوظة:

قائمة أسئلة المراجعة

رقم المراجعة	تاريخ المراجعة	مكان المراجعة	المراجع	المراجع عليه	الوثائق المراجع عليها

غير مطابق

5

مطابق

3

م	الأسئلة المطابقة	المطابقه	المشاهدات والدليل المادى
6	كيف يتم تنفيذ التحسين المستمر ؟		
1.6	توفر أسلوب موثق		
2.6	التدريب على تنفيذ الأسلوب الموثق		
3.6	تحديد حالات عدم المطابقة أو المشاكل أو المصاعب محل التطوير		
4.6	جمع وتحليل البيانات الخاصة بالموضوع محل التطوير		
5.6	• شكاوى الزبائن * الأخطاء. * التكلفة * دراسة الوقت * ملاحظات العاملين * الحيود عن المخطط * حالات عدم المطابقة		

ملحوظة:

قائمة أسئلة المراجعة

رقم المراجعة	تاريخ المراجعة	مكان المراجعة	المراجع	المراجع عليه	الوثائق المراجع عليها

3 مطابق 5 غير مطابق

م	الأسئلة المطابقة	المطابقة	المشاهدات والدليل المادي
6.6	تخطيط الموضوعات محل التطوير		
7.6	توفير الموارد البشرية		
8.6	توفير الموارد المادية		
9.6	عمل خطة لتنفيذ مشروع التطوير واعتماده		
10.6	متابعة تنفيذ الخطوات التنفيذية		

ملحوظة:

تقرير المراجعة الداخلية رقم.....

صفحة /

رقم	حالات عدم المطابقة	بند المواصفة ISO 9001:2000	الإجراء التصحيحي المطلوب	المسئول عن التنفيذ		التاريخ المتوقع للتنفيذ
				إدارة	الاسم	
رئيس فريق المراجعين) مدير الجودة) التاريخ: التاريخ:						

خرائط التدفق للعمليات

Processes Flowchart

تعريف

ما هي ؟

- رسم تخطيطي يوضح تتابع تنفيذ أنشطة أي عملية / عمليات
- كيف يتم تنفيذ العملية *How the Process is working*

لمعرفة وفهم

لماذا ؟

- مجال تطبيق العملية (أين تبدأ ؟ وأين تنتهي) ؟
- (التحديد الواضح لحدود العملية وأنشطتها)
- الأنشطة والتفاعلات / التداخلات لكل عملية
- العلاقات المتبادلة والمسئوليات داخل العملية
- (يصعب توضيحها من خلال كتابة العملية)

الرموز المستخدمة في رسم خريطة التدفق للعمليات

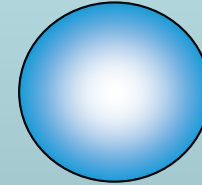
Processes Flowchart Symbols



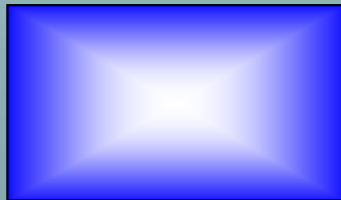
سهم إتجاه العملية
*Process Direction
Arrow*



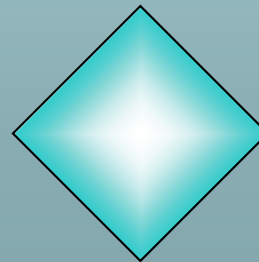
صندوق وظيفة بالعملية
*Process Function
Box*



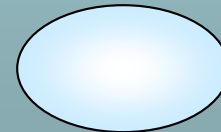
نقطة إتصال
*Connection
Point*



صندوق نشاط / عمل
*Process Work
Activity Box*



نقطة قرار
Decision pt..



نقطة البداية أو النهاية
Start OR End pt.

خرائط تدفق العمليات Processes Flow Chart

كيف يتم رسم خريطة التدفق للعملية ؟

على فريق التحسين للعملية بتفويض من مالك العملية - إكمال المعلومات والنقاط الآتية قبل البدء فى رسم خريطة التدفق :

أ - عمل قائمة بجميع المشاركين فى هذه العملية والأنشطة **Activities** التى يقومون بها
ب- تحديد المدخلات **Inputs** لكل نشاط أو مجموعة أنشطة (عملية فرعية) والموردين اللذين يمدون العملية بهذه المدخلات .

ج- تحديد المخرجات لكل عملية فرعية / نشاط والعميل / العملاء اللذين يتلقون هذه

المخرجات **Outputs**

تابع كيف يتم رسم خريطة التدفق للعملية ؟

د - تحديد تلك الأنشطة التي تحتاج إلى اختبار *Check* لمخرجاتها مع تحديد المسارين للأنشطة في كل من حالتى نتيجة الإختبار (نعم أو لا) .

هـ - بناء على المعلومات فى الخطوات السابقة يتم ملئ نموذج بيانات أنشـــــطة

العملية “ *Process Activities Data Sheet* ” وهذا النموذج له أهمية فى بيان

خطوات العملية وكيفية إرتباط بعضها ببعض الآخر وهو ما يجعل رسم خريطة

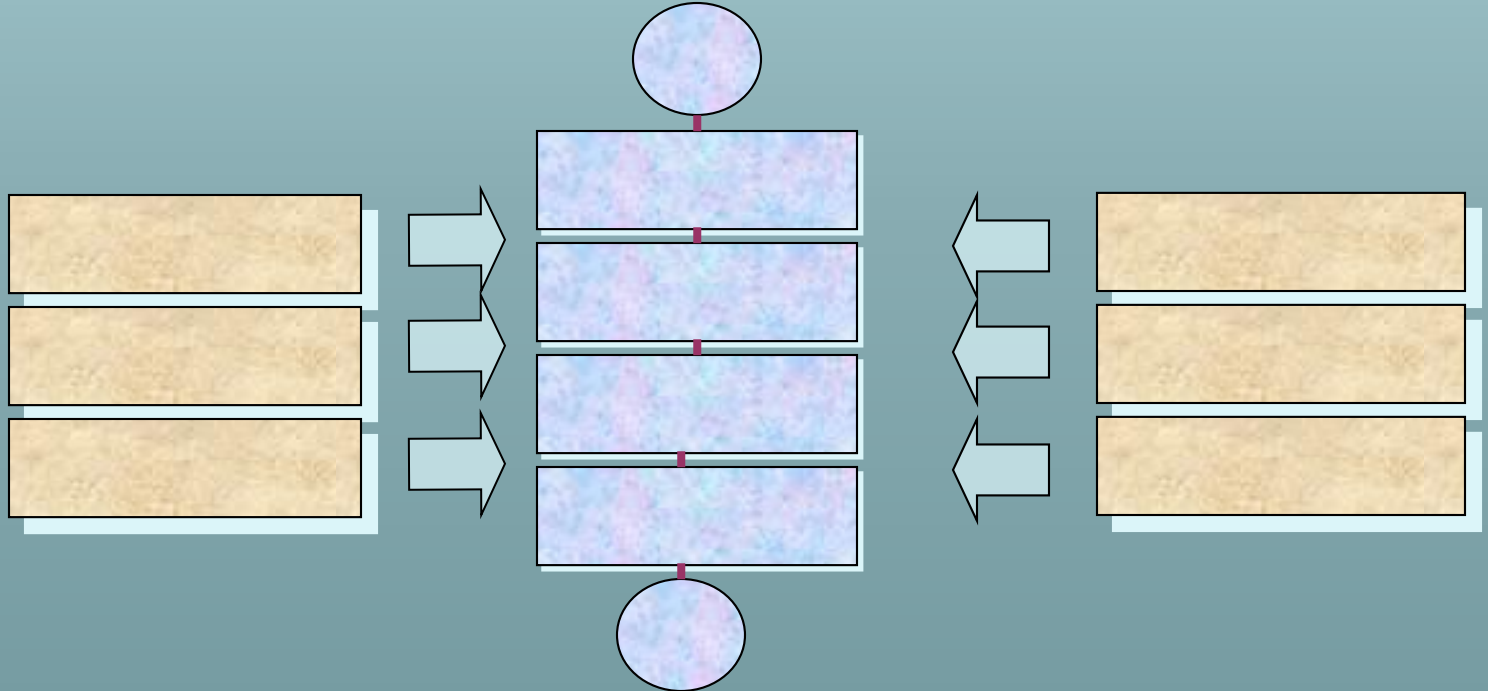
التدفق أدق وأســـــهل

أنواع خرائط التدفق

1. خريطة تدفق العمليات لنشاط شركة / مؤسسة

BUSINESS PROCESS FLOW CHART

- * خريطة توضيحية لجميع العمليات التي يشتمل عليها النشاط
- * تصف المنظور الشامل لـ: العمليات المحورية , العمليات المساندة
- * العمليات المحورية: وتشمل العمليات التي تتم في تتابع
- * العمليات المساعدة : لا تتم في تتابع , ولكنها تتربط مع العمليات المحورية في مراحل معينة



أنواع خرائط التدفق

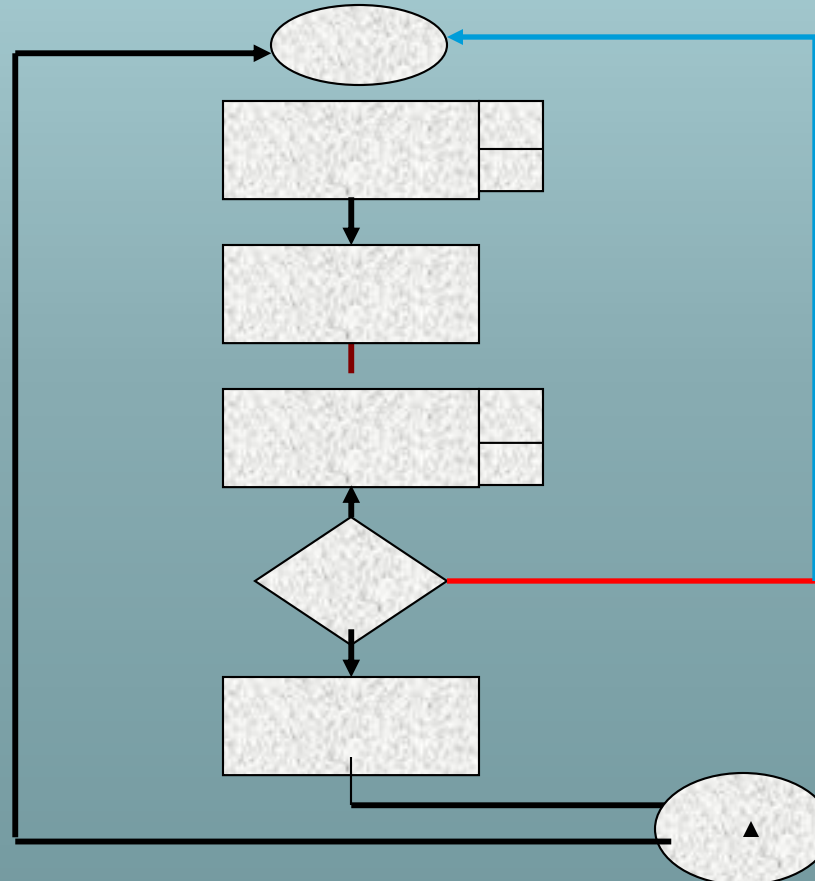
PROCESS FLOW CHART

2. خريطة تدفق عملية

* رسم تخطيطي للعملية على مستوى أنشطتها

* المستوى الثانى من تحليل العمليات

* تسلسل وترابط الأنشطة التى تشكل فى مجملها أسلوب تنفيذ العملية



أنواع خرائط التدفق

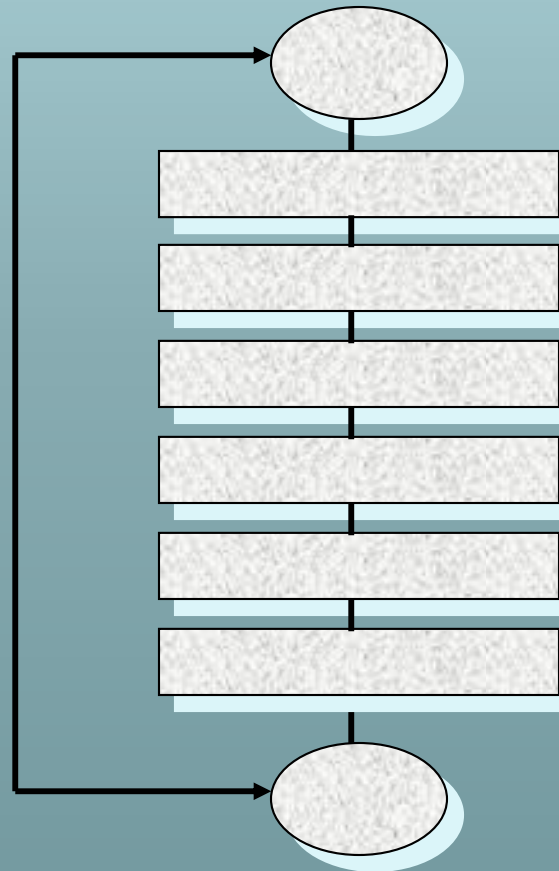
ACTIVITY FLOW CHART

3. خريطة تدفق نشاط

* المستوى الثالث من تحليل العمليات

* الخطوات التفصيلية لأسلوب تنفيذ حدث / نشاط

* وصف تفصيلي لطريقة تنفيذ نشاط معين خطوة بخطوة



قائمة الوثائق الرئيسية لنظام ادارة الجودة

اسم الوثيقة	الرقم الكودي المقترح	بند المواصفة ISO- 9001 2000
عملية الإدارة Management Process	QMS-450-PR-01	Item No. 4
نموذج نشاط أعمال المؤسسة Business Process Model	_____	4.1
دليل الجودة Quality Manual	QMS -422-QM-01	4.2.2
إجراءات مراقبة الوثائق والبيانات	QMS-423-PD-01	4.2.3
إجراءات مراقبة التسجيلات	QMS -424-PD-01	4.2.4
التزام الإدارة والتوجه إلى العملاء	_____	5.1&5.2
سياسة الجودة Quality Policy	QMS -530-DC-01	5.3
أهداف الجودة للشركة Quality Objectives	QMS -541-DC-01	5.4.1
عملية تخطيط الجودة Quality Planning	_____	5.4.2
الهيكل التنظيمي	_____	5.5.1
التوصيف الوظيفي (طبقا للهيكل التنظيمي)	_____	5.5.1

تابع قائمة الوثائق الرئيسية لنظام ادارة الجودة

اسم الوثيقة	الرقم الكودي المقترح	بند المواصفة ISO- 9001 2000
عمليات تحقيق منتجات المؤسسة	Product Realization Processes	Item No.7
إجراء الاتصالات الداخلية والخارجية	QMS-533-PD-01	5.5.3&7.2.3
إجراء مراجعة الإدارة	QMS-560-PD-01	5.6
عملية إدارة الموارد	Resources Management Process	Item No. 6
إجراء الانتقاء والتعيين	QMS-621-PD-01	6.2.1
إجراء التدريب	QMS-622-PD-01	6.2.2
البنية الرئيسية	Infrastructure	6.3
بيئة العمل	Working Environment	6.4
عمليات تخطيط الإنتاج وضبط العمليات الإنتاجية	Production Planning Process	7.1 & 7.5
إجراء العمليات المتعلقة بالعميل	Customer-related processes	7. 2
	QMS -720-PD-01	

تابع قائمة الوثائق الرئيسية لنظام ادارة الجودة

اسم الوثيقة	الرقم الكودي المقترح	بند المواصفة ISO- 9001 2000
عمليات تحقيق منتجات المؤسسة	Product Realization Processes	Item No.7
إجراء المشتريات	QMS -740-PD-01	7. 4
إجراء الصيانة	QMS -751-PD-01	7. 5. 1
إجراء التمييز- التداول والتعبئة- التخزين – الحماية	QMS -755-PD-01	7. 5. 5
إجراء مراقبة معدات المراقبة والقياس	QMS -760-PD-01	7. 6

وأخيرا

تطبيق نظام الجودة
والتحسين المستمر
يوصلنا إلى هدفنا

الإممتاز فى الأداء

المراجع

المواصفة المرجعية الدولية, الايزو 10013



Thank You