

المواصفة القياسية العالمية لإدارة الجودة

ISO 9001 : 2000

معلومات عامة عن المواصفة ISO 9001-2000



➤ من الذى أعدّها وأصدرها ؟

المنظمة العالمية للتوحيد والمواصفات - اللجنة الفنية ١٧٦

➤ لماذا أصدرتها المنظمة ؟

لتوفير مواصفة عالمية لإدارة نظم الجودة

➤ متى صدرت أول مرة ؟

عام ١٩٨٧

➤ ماهى إصداراتها التى ظهرت حتى الآن

١٩٨٧ - ١٩٩٤ - ٢٠٠٠ - ٢٠٠٨ - ٢٠١٥

بنود المواصفة ISO 9001-2000

- ١- مجال التطبيق
- ٢- المراجع
- ٣- التعريفات والمصطلحات
- ٤- نظام إدارة الجودة
- ٥- مسؤولية الإدارة
- ٦- إدارة الموارد
- ٧- تحقيق المنتج
- ٨- القياس والتحليل والتحسين

٣ أبواب عامة

٥ أبواب تتضمن المتطلبات

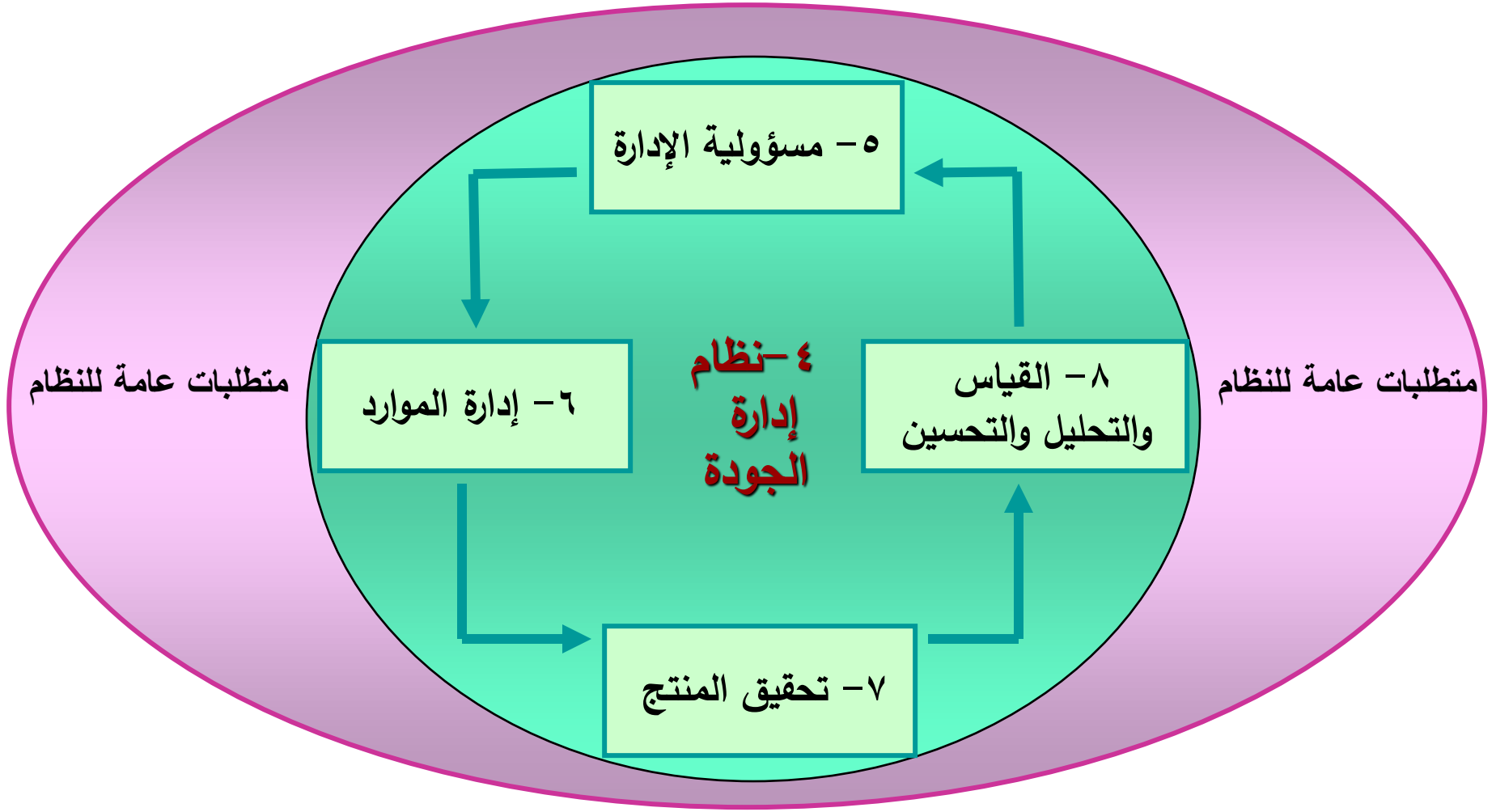
مجال تطبيق المواصفة ISO 9001-2000

١ - مجال التطبيق:

متطلبات المواصفة ISO 9001-2000 صالحة للتطبيق على جميع المنظمات ، بغض النظر عن النوع أو الحجم أو نوع المنتج .

The requirements of the ISO 9000-2000 are applicable to all of organizations, regardless of type, size or product

متطلبات المواصفة ISO 9001-2000



التحسين والتطوير المستمر

متطلبات البند ٤ : نظام إدارة الجودة

١-٤ المتطلبات العامة

- إنشاء وتوثيق وتطبيق نظام إدارة الجودة طبقا لمتطلبات المواصفة أيزو ٢٠٠٠:٩٠٠٠ وتحسينه باستمرار .
- تحديد عمليات نظام إدارة الجودة وتتابعها والعلاقات بينهم
- وضع معايير لقياس أداء العميات
- إعداد نموذج أعمال الشركة بناء على أنشطتها
- توفير الموارد والمعلومات اللازمة لدعم العمليات ومراقبة تنفيذها
- مراقبة وقياس وتحليل تلك العميات بغرض التحسين المستمر

٣-٤ إدارة الوثائق :

- وجود نظام يضمن :
- مراجعة / تحديث / اعتماد الوثائق قبل إصدارها
- تعديل الوثائق وبيان موقف التعديل على الوثيقة نفسها
- توفر النسخ السارية المفعول ، في أماكن العمل بها
- منع استخدام الوثائق الملغاة
- المحافظة على الوثائق بحيث تظل مميزة ، صالحة للقراءة
- تطبيق نفس التعليمات على الوثائق الخارجية

٤-٤ إدارة السجلات

- وجود نظام يضمن :
- تخزين الوثائق بأسلوب يحافظ على صلاحيتها
- إسترجاع الوثائق بسرعة وسهولة
- ويحدد
- فترة الإحتفاظ بالسجلات
- أسلوب التصرف في الوثائق الملغاة

٢-٤ متطلبات التوثيق العامة

- إنشاء الوثائق الآتية :
- دليل الجودة
- الأساليب والإجراءات
- تعليمات العمل اللازمة لأداء أنشطة الجودة

متطلبات البند ٥ : مسؤولية الإدارة

١-٥ إلتزام الإدارة

- وضع سياسة / أهداف للجودة
- نشرها على العاملين وشرحها
- إجراء مراجعات الإدارة
- توفير الموارد

٣-٥ سياسة الجودة

يجب :

- أن تنص على التطوير المستمر
- أن يتم شرحها للعاملين
- مراجعتها دوريا للتأكد من أنها لاتزال مناسبة

٢-٥ التركيز على العملاء

- وضع أسلوب لمعرفة إحتياجات وتوقعات العملاء
- تحويل إحتياجات وتوقعات العملاء إلى متطلبات في المنتج
- تلبية المتطلبات لتحقيق رضاء العملاء

٤-٥ التخطيط

١-٤-٥ الأهداف :

- على الإدارة العليا التأكد من :
- وضع أهداف جودة مقاسة لكل إدارة
- أن تتوافق الأهداف مع سياسة الجودة
- أن تتضمن الإلتزام بالتحسين المستمر

٢-٤-٥ تخطيط النظام

- وضع خطة لتوفير الموارد اللازمة لتحقيق أهداف الجودة

٥-٥ الشؤون الإدارية

- الهيكل التنظيمي
- السلطات والمسؤوليات
- ممثل الإدارة
- الإتصالات الداخلية
- دليل الجودة
- مراقبة الوثائق

٦-٥ مراجعة الإدارة

- مدخلات مراجعة الإدارة
- مخرجات مراجعة الإدارة

متطلبات البند ٦ : إدارة الموارد

١-٦ وجود أسلوب لتحديد وتوفير الموارد

٢-٦ الموارد البشرية

١-٢-٦ تعيين الموظفين

مراعاة توفر الكفاءات اللازمة في شغل الوظائف

٢-٢-٦ التدريب والتوعية والكفاءة

- تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين

- وضع خطة تدريب لتلبية احتياجات التدريب

- تقييم فاعلية التدريب

٣-٦ تسهيلات العمل :

توفير وصيانة الإمكانيات التي تضمن مطابقة المنتج للمواصفات:

- معدات الإنتاج

- أجهزة القياس والاختبار

- برامج الحاسب

٤-٦ بيئة العمل :

• هل هي مناسبة للعاملين (صحيا / بينيا)

• هل تصلح لإنتاج منتج مطابق للمواصفات

متطلبات البند ٧ : تحقيق المنتج

٢-٧ العمليات ذات الصلة بالعميل

- معرفة متطلبات العميل
- مراجعة متطلبات المنتج
- الإتصال بالعميل

١-٧ تخطيط عمليات تحقيق المنتج

- تحديد وتوثيق العمليات الرئيسية / الفرعية اللازمة لتحقيق المنتج وترتيبها
- تحديد معايير القبول / الرفض
- تحديد السجلات المطلوبة لتأكيد مطابقة المنتج للمواصفات

٤-٧ الشراء

- وضع اسلوب / تعليمات للشراء
- إختيار وتقييم الموردين
- فحص وإختبار التوريدات

٣-٧ التصميم والتطوير

٥-٧ عمليات الإنتاج والخدمة

- توفر مواصفات المنتج - إعداد تعليمات التشغيل - الفحص والإختبار
- التتبع وإقتفاء الأثر
- تداول ممتلكات العميل
- حفظ وتغليف المنتج
- التحقق من العمليات
- معايرة أجهزة القياس والإختبار

متطلبات البند ٨ : القياس، التحليل، والتحسين

٨-١ التخطيط

تخطيط وتنفيذ عمليات المراقبة والقياس والتحسين المطلوبة للآتي :

- إثبات مطابقة المنتج للمواصفات
- إثبات الالتزام بتطبيق نظام الجودة
- التحسين المستمر لفاعلية نظام إدارة الجودة

٨-٢ القياس والمراقبة

٨-٢-١ رضاء العميل

٨-٢-٢ المراجعة الداخلية

٨-٢-٣ مراقبة وقياس العمليات

٨-٢-٤ مراقبة وقياس المنتجات

٨-٣ السيطرة على المنتجات الغير مطابقة

يجب وضع وتنفيذ أسلوب يضمن أن المنتجات الغير مطابقة يتم تمييزها والسيطرة عليها لمنع إستخدامها أو تسليمها للعميل

٨-٤ تحليل البيانات

يجب إن يقدم تحليل البيانات معلومات عن :
رضاء العملاء - مطابقة المنتج للمواصفات - خصائص وإتجاهات العمليات والمنتجات - أداء الموردين

٨-٥ التحسين

٨-٥-١ التحسين المستمر

٨-٥-٢ الأفعال التصحيحية : يجب وضع أسلوب لتحديد الإحتياجات اللازمة لمراجعة حالات عدم المطابقة ، بمافى ذلك شكاوى العملاء - تحديد أسباب عدم المطابقة - تقييم الحاجة لإتخاذ إجراء تضمن عدم حدوث حالات عدم المطابقة مستقبلا

٨-٥-٣ الأفعال الوقائية : على الشركة تحديد الأنشطة التى ستأخذها لإزالة أسباب إحتمال حدوث عدم مطابقة ، لمنع وقوعها

وأخيرا

تطبيق نظام الجودة
والتحسين المستمر
يوصلنا إلى هدفنا