



المواصفة القياسية ISO 9001
2015

تقديم

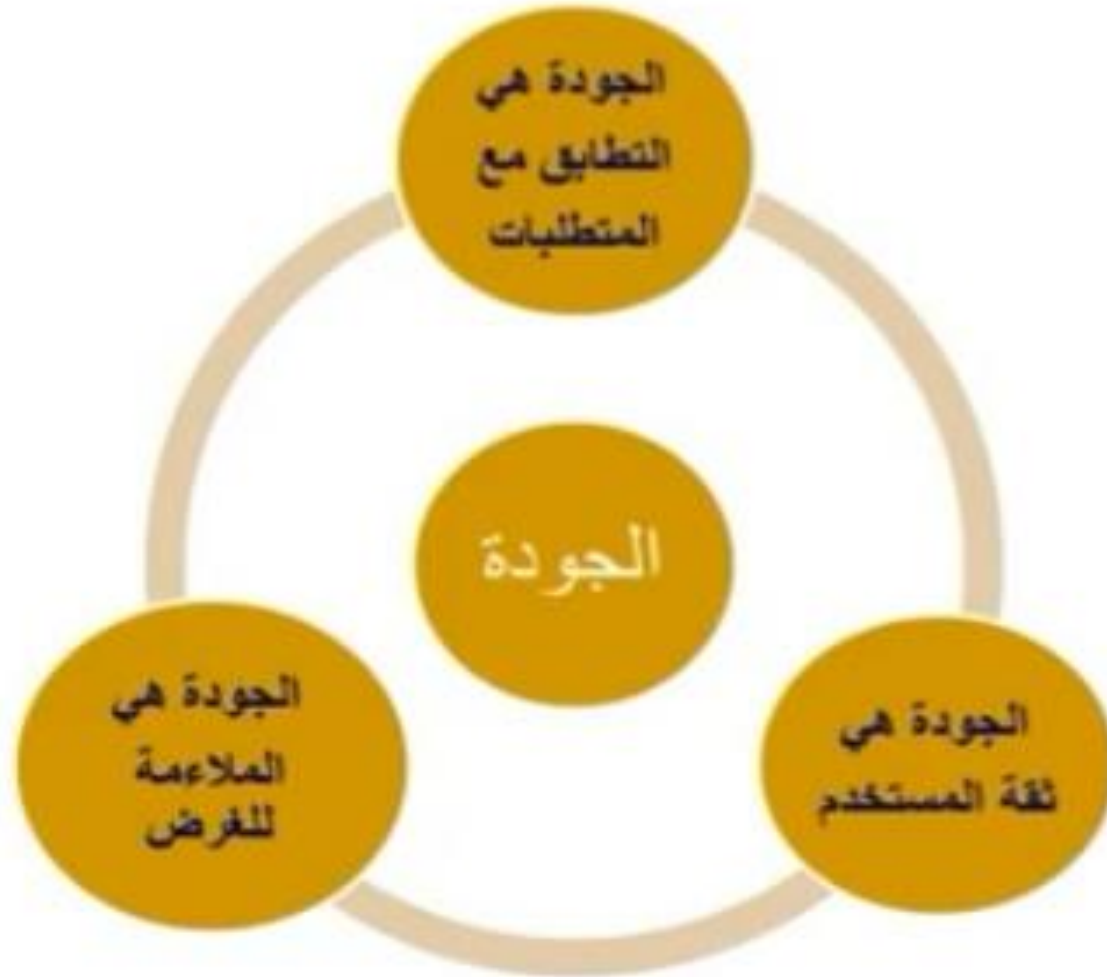
د. بشير شعبان الزرزاح

مكتب الجودة وتقييم الأداء بجامعة طرابلس

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

رَبِّ السَّمْعِ لِي قَدْرِي
وَرَبِّ بَصَرِي لِي قَدْرِي

المفاهيم الحديثة للجودة



المفاهيم الحديثة للجودة

الجودة Quality :-

هي تطابق مجموعة من الخصائص المتلازمة مع المتطلبات الموصفة iso 9001

ضبط الجودة Quality control :-

هي جزء من إدارة الجودة يركز على تحقيق متطلبات الجودة iso 9001
تعتمد على الفحص للمنتج / للخدمة.

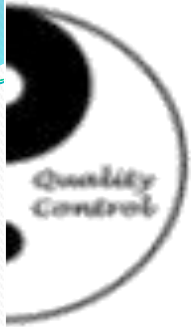
توكيد الجودة (QA) Quality Assurance :-

هي ذلك الجزء من إدارة الجودة والذي يركز على توفير الثقة في أن متطلبات الجودة سوف
تم إنجازها iso9001.

هي التخطيط بمنهجية لمنع حدوث عيوب بالمنتج أو حيود عن المواصفات المحددة.
تهدف إلى تنفيذ الأعمال بطريقة صحيحة من أول مرة وكل مرة.

إدارة الجودة Quality management :-

هي كل الأنشطة التي توجه وتقوم بضبط المؤسسة تجاه تحقيق الجودة iso 9001
تركز على تطبيق مفهوم توكيد الجودة على جميع إدارات المؤسسة.



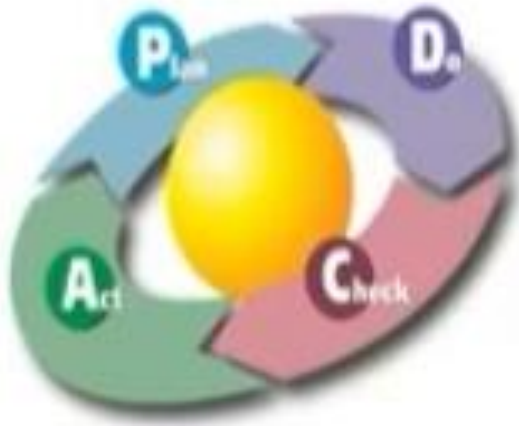
المفاهيم الحديثة للجودة

الفرق بين توكيد الجودة و رقابة الجودة :-

Quality Control	Quality Assurance
المنتجات	المنتجات + العمليات
ردة فعل	استباقية
وظائف خطية	وظائف العاملين
اكتشاف العيب	منع حدوث العيب
التفتيش	المراجعة
اختبارات	تعريف العملية
أدوات الفحص	اختيار الإداة المناسبة
مراجعة النقاط	التدريب

المفاهيم الحديثة للجودة

**مبادئ نظام إدارة الجودة، دورة التحسين المستمر
(التخطيط - التنفيذ - الفحص - التطوير)**



PDCA Cycle

- **التخطيط ووضع الأولويات.**
- **التطبيق.**
- **القياس والتقييم.**
- **المراجعة والتحسين.**

المفاهيم الحديثة للجودة



ISO المنظمة الدولية للمعايير

• ما هي ISO :-

أيزو هي الحروف الأولى من كلمة يونانية "isos" (بمعنى مطابق) أقرتها المنظمة الدولية للمواصفات القياسية .

International Organization for Standardization



تأسست المنظمة الدولية للتوحيد القياسي عام 1946 بمدينة جنيف بسويسرا.

بها أعضاء يمثلون معظم دول العالم سواء النامية أو المتقدمة.

مهمة المنظمة هي تطوير التجارة العالمية بإرساء مواصفات تطوعية متفق عليها.

تم إنشاء المواصفات القياسية ISO-9000 التالية المذكورة لمساعدة المؤسسات بكافة أحجامها

وأنواعها لتطبيق وتشغيل نظام الجودة بفعالية.

ISO المنظمة الدولية للمعايير

تهدف المنظمة إلى تسهيلات التجارة العالمية من خلال تحقيق إجماع عالمي على محتوى هذه المعايير

تحتوي مواصفات الأيزو على ما يقارب من 20,000 مواصفة دولية في مختلف الأعمال

وتعد أكثر مواصفة شائعة من المواصفات هي iso 9001 لنظم ومتطلبات إدارة الجودة حيث تم

عمل أكثر من 1.3 مليون شهادة عالمية لهذه المواصفة ، ويتم مراجعة الأيزو 9001 كل فترة للتأكد

ان معايير إدارة الجودة تبقى مناسبة وذات قيمة لقطاع الصناعات والخدمات لفترات طويلة فنجد ان

معايير شهادة الأيزو 9001 تم تحديثها ووضع تغييرات جديدة أكثر من مرة على مدار السنوات

السابقة .

عائلة مواصفات الأيزو 9000

ISO-9000

لشرح أساسيات نظم
الجودة والمصطلحات
المستخدمة

ISO-9001

متطلبات المواصفة

ISO-19011

إرشادات لمراجعة نظامي
الجودة والبيئة

ISO-9004

إرشادات عامة

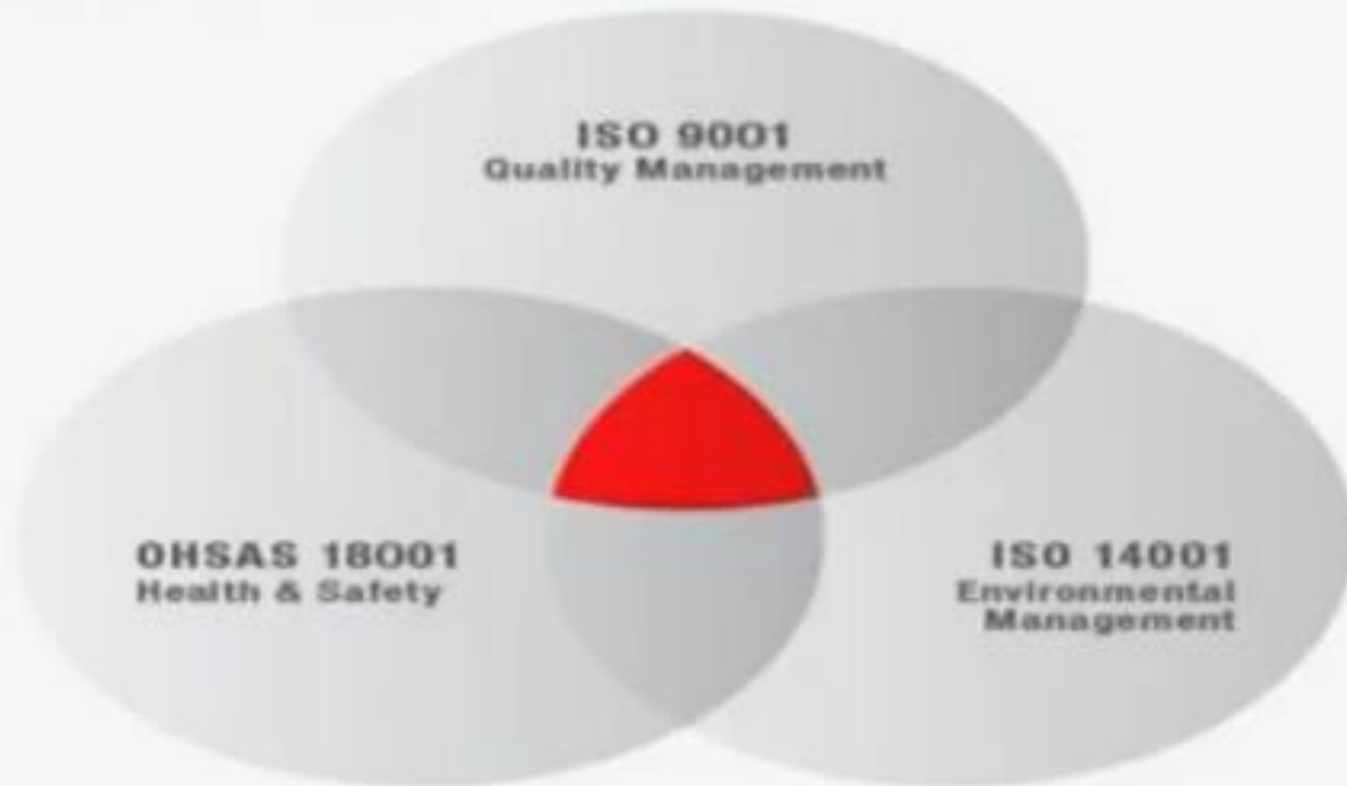
المواصفات القياسية العالمية الخاصة بالجودة

- ISO 9000 الأساليب والمصطلحات.
- ISO 9001 متطلبات نظام إدارة الجودة.
- ISO 9004 إرشادات لتحسين الأداء.
- ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 رضاء العملاء.
- ISO 10005 خطة الجودة.
- ISO 10006 نظام إدارة الجودة في المشروعات.
- ISO 10007 الوثائق.
- ISO 10012 قياس الأجهزة والمعدات.
- ISO 10014 اقتصاديات الجودة.
- ISO 10015 التدريب.
- ISO 10017 الأساليب الإحصائية.
- ISO 10019 اختيار إستشاري الجودة.
- ISO 19011 المراجعات الداخلية.



التوافق مع الأنظمة الإدارية الأخرى

Integrated Management System



ISO المنظمة الدولية للمعايير

تطور مواصفة الأيزو 9001



التغيرات في المواصفة 9001:2015

WORLD WIDE ISO 9001 SURVEY

Importance of New Concepts in ISO 9001

How important is it to incorporate the following concepts into ISO 9001



قامت منظمة الأيزو بعمل استطلاع رأي لأكثر من 6000 مؤسسة حول العالم حاصلة على شهادة الأيزو 9001 لأخذ آرائهم كعلاء للمنظمة في الحصول على معلومات ومقترحات ممكن ان تكون اضافة للمواصفة أثناء تحديثها لعام 2015 وكانت هناك 6 نقاط هامة تم اخذها بالاعتبار وهم كالتالي :-

Concept	% in Favor
Resource Management	75
Voice of Customer	74
Measures (performance, satisfaction, ROI)	72
Knowledge Management	72
Integration of Risk Mgmt.	73
Systematic problem solving & learning	73
Self-assessment tool	71
Strategic Planning	68
Innovation	65
Use of technology to develop/implement the reqs. Of the Standard	63
Life Cycle Management	62
Use of technology to run your business	61
Financial resources of the organization	55
Supporting Quality Tools (Six sigma Lean, SPC)	55

1. إدارة الموارد.
2. صوت العميل .
3. قياس (الأداء -الرضا-العائد الاستثماري).
4. إدارة المعرفة .
5. التكامل مع إدارة المخاطر.
6. منهجية حل المشاكل والتعلم.

هذا الاستبيان تم استخدامه لتأسيس اتجاه استراتيجي لمستقبل مواصفة نظام إدارة الجودة

التغيرات في المواصفة 9001:2015

■ أهم التعديلات بالمواصفة :-

* إعادة هيكلة محتوى المواصفة بدلاً من 8 بنود ، أصبحت 10 بنود.
* تبني المواصفة لمنهجية التفكير المبني على المخاطر “ Risk based thinking ”
وهو أسلوب لتحديد المخاطر والفرص التي قد تواجه المؤسسة داخلياً أو خارجياً ،
ومحاولة تقليل المخاطر أو منعها ، والاستفادة من الفرص المتاحة لصالح المؤسسة.
* تحديد سياق المنظمة .

* تم دمج مبادئ إدارة الجودة لتصبح 7 بدلاً من 8 .
* تغيير في بعض مفردات المواصفة لتكون أكثر مرونة في التطبيق
في أي مؤسسة أيا كان نشاطها مثلـ (الإجراءات الموثقة أصبحت
المعلومات الموثقة – المنتجات أصبحت المنتجات/ الخدمات) .



التغيرات فى المواصفة 9001:2015

■ أهم التعديلات بالمواصفة :-

*بعض التغييرات كانت عبارة عن حذف بعض المتطلبات فى الإصدار القانت ، كان أشهرها حذف البنود التالية :-

دليل الجودة.(غير إلزامى)

ممثل الإدارة.

الإجراءات الوقائية(تم استبداله بتحليل المخاطر).

بند الاستثناءات.

الإجراءات الستة الإلزامية.(غير إلزامى)



لماذا الإصدار الجديد؟

- المراجعة الدورية كل خمس سنوات.
- ضمان استمرار الملائمة والتطبيق.
- وضع هيكلية موحدة للمواصفات.
- ضمان التوافق مع النظم الإدارية الأخرى.
- التوافق مع التقنيات الحديثة للتوثيق.
- تعزيز قدرة المنظمات لإرضاء عملائها.
- زيادة متطلبات الجهات المهتمة ذات العلاقة.
- التحسين المستمر.

مقارنة بين بنود المواصفة 2008 و 2015

Comparison

ISO 9001:2008

- 0. Introduction
- 1. Scope
- 2. Normative References
- 3. Terms and Definitions
- 4. Quality Management System
- 5. Management Responsibility
- 6. Resource Management
- 7. Product Realization
- 8. Measurement, Analysis and Improvement

ISO 9001:2015

- 0. Introduction
- 1. Scope
- 2. Normative References
- 3. Terms and Definitions
- 4. Context of the Organization
- 5. Leadership
- 6. Planning
- 7. Support
- 8. Operations
- 9. Performance Evaluations
- 10. Improvement

التفكير المبني على المخاطر

تعريف المخاطرة:-

- هو تأثير عدم اللايقين (عدم المعرفة) على النتائج المتوقعة .
- التأثير قد يكون إيجابيا أو سلبيا .
- المخاطرة يتم التعبير عنها بالنتائج لحدث واحتمالية الحدوث .
- العادة أن تعتبر المخاطرة شيئا سلبيا ، ولكن في بعض الأحيان يمكن اعتبارها فرصة.

التفكير المبني على المخاطر

- الغرض من نظام إدارة الجودة هو أن يكون أداة وقائية.
- لا يوجد بند اسمه الإجراءات الوقائية.
- مفهوم الإجراء الوقائي موجود في الفكر المبني على المخاطر وفي المواصفة بشكل كامل.
- يمكن استخدام مواصفة أيزو 31000 كدليل إرشادي لعملية ادارة المخاطر.
- درجة تعقيد إدارة المخاطر تعتمد على نتائج تلك المخاطر.



التفكير المبني على المخاطر

■ مفهوم التفكير المبني على المخاطر يظهر في المواصفة في البنود التالية:-

■ بند رقم 4 السياق

■ بند رقم 5 القيادة

■ بند رقم 6 التخطيط

■ بند رقم 8 التشغيل

■ بند رقم 9 تقييم الأداء

■ بند رقم 10 التحسين

التفكير المبني على المخاطر

فوائد تطبيق مفهوم التفكير المبني على المخاطر :-

- زيادة المعرفة والاستعداد.
- زيادة احتمالية تحقيق الأهداف.
- تقليل احتمالية الإخفاق.
- الوقاية تصبح عادة وثقافة للمنظمة.
- ضمان ثبات تقديم المنتجات والخدمات بما يتوافق مع المتطلبات.
- زيادة ثقة ورضاء العملاء.

مبادئ نظام إدارة الجودة

هناك سبعة مبادئ أساسية تم تعريفها كهيكل عام من أجل تحسين الأداء لأي مؤسسة وكوسيلة لمساعدتها لتحقيق والحفاظ على النجاح بينما كانت في المقابل المبادئ الثمانية التي قدمتها الأيزو في عام 2000 لأي نظام جودة وهي كالتالي:-



- (1) التركيز على العميل .
- (2) التحسين .
- (3) إتخاذ القرارات المبنيّة على الحقائق .
- (4) القيادة .
- (5) منهجية العمليات .
- (6) مشاركة العاملين .
- (7) إدارة العلاقات .



1. التركيز على العميل

- تعمد المؤسسات على العملاء لذا يجب فهم احتياجاتهم الحالية والمستقبلية ويجب تحقيق متطلباتهم والاجتهاد في التفوق على توقعاتهم والحفاظ على ثقتهم وكذلك الأطراف الأخرى المساهمة في انجاح المنظمة .

العميل Customer

أى شخص أو جهة تتلقى أو تتأثر بالمنتجات أو العمليات التي تؤديها المنظمة:

عملاء خارجيين (External Customers)

- ليسوا من أعضاء فريق العمل في المؤسسة
- الزبون (المستخدم ، المستهلك ، المريض)
- الهيئات الحكومية (وزارة الصحة) ، شركات التأمين
- المجتمع المحيط

عملاء داخليين (Internal Customers)

- هم أعضاء فريق العمل في المؤسسة
- العاملون
- أصحاب المؤسسة



كل شىء بثمن

- دائما نتذكر تلك المؤسسات التي تعاملنا كما نحب ، وحتى أننا ندفع أكثر للحصول على الخدمات التي تقدمها.
- هناك إحصاءات لعمليات مسح جرت تبرهن على صحة ذلك:
 - دفع زيادة 10% من قيمة الخدمة مقابل خدمة أفضل.
 - نقل الانطباع عن الخدمة الممتازة لعدد من الناس ما بين 9-12 شخص.
 - نقل الانطباع عن الخدمة السيئة لحوالي 20 شخص.
 - نسبة 91% من العملاء لن يعودوا للتعامل مع المؤسسة فى حالة تقديم خدمة سيئة.
 - نسبة 82% من العملاء يعاودون التعامل مع المؤسسة التي تتعامل بسرعة واهتمام مع شكواهم.

2. التحسين

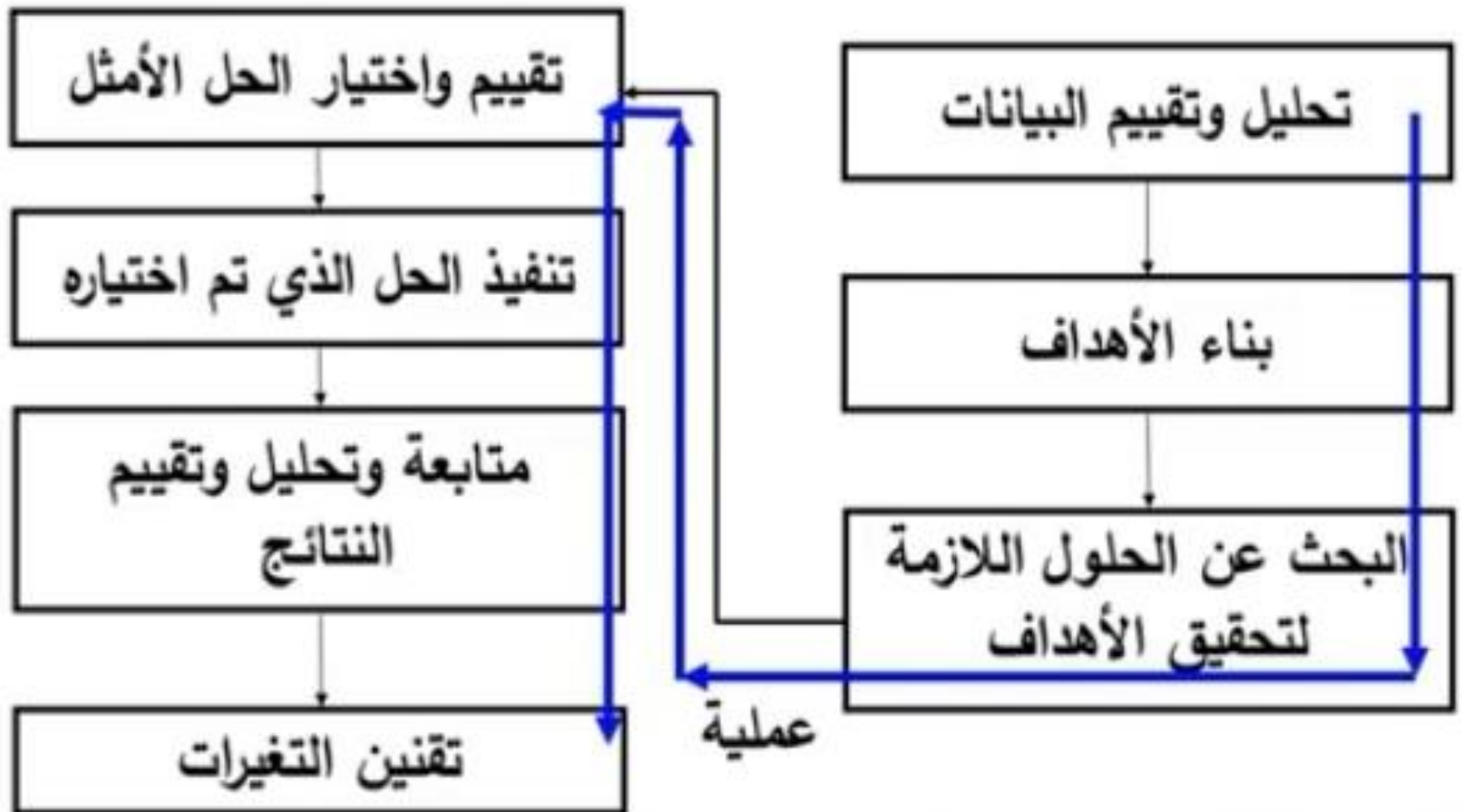
• يجب أن يكون التحسين

المستمر للأداء العام داخل

المؤسسة هدفاً دائماً لها.



2. التحسين



2. التحسين



■ يعد التحسين مطلب اساسي للحفاظ

على مستوى الأداء المؤسسات

للاستجابة للظروف الداخلية والخارجية

لخلق فرص جديدة .

3. إتخاذ القرارات المبنيّة على الحقائق

- تعدّ عملية اتخاذ القرار من العمليات المعقّدة والتي سيترتب عليها نتائج عديدة إما أن تكون إيجابيّة أو سلبية . لذلك من الضروريّة فهم الأسباب والعلاقات المؤثّرة والحقائق والأدلة وتحليل البيانات للوصول للموضوعية والثقة في اتخاذ القرار .
- تنشأ القرارات الفعّالة من تحليل البيانات والمعلومات .

4. القيادة

توحد القيادة أغراض واتجاهات المؤسسة ويجب عليها تهيئة وخلق الجو العام داخل المؤسسة الذي يحفز جميع العاملين للمشاركة في تحقيق أهداف المؤسسة.

