



الوثائق

السجلات

اجراءات العمل

دليل توثيق

نظام إدارة الجودة

ISO 9001:2015

اعداد

الإستشاري المصري/أمجد خليفة

محتويات الدليل:

- تمهيد
- متطلبات التوثيق لنظام إدارة الجودة.
- المعلومات الموثقة الإلزامية وفقا لمتطلبات ISO 9001:2015
- المعلومات الموثقة اللازمة لإظهار فعالية نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015
- اجراءات عمل مقترحة لنظام إدارة الجودة.

تمهيد:

لا شك أن التوثيق مطلب أساسي من متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 وقد شهد الإصدار الأخير لنظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 الكثير من المرونة في عملية التوثيق، حيث تركت المواصفة الحرية لكل منشأة أن تختار الطريقة المناسبة للتوثيق.

فيجب أن تحدد كل منشأة حجم المعلومات الموثقة التي تحتاجها لتظهر التخطيط الفعال لعملياتها وتشغيلها والتحكم في تلك العمليات والتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة بأكمله.

وتذكر دوماً أن مطلب نظام إدارة الجودة ISO 9001 هو "نظام إدارة جودة موثق وليس نظام للوثائق".



■ متطلبات التوثيق لنظام إدارة الجودة:

ووفقاً لمُتطلبات بند 7.5.1 فإن توثيق نظام إدارة الجودة يجب أن يشتمل على:

1. المعلومات الموثقة الإلزامية **وفقاً لمتطلبات** المواصفة الدولية.

2. المعلومات الموثقة التي **تحددها المنشأة** واللازمة لضمان فعالية نظام إدارة الجودة.

ويختلف حجم المعلومات الموثقة لنظام إدارة الجودة من منشأة لأخرى وفقاً لـ :

- حجم المنشأة وطبيعة أنشطتها وعملياتها وما تقدمه من منتجات وخدمات.
- مدى تعقيد عملياتها والتفاعل فيما بينها.



- مستوى كفاءة الأفراد والعاملين.

■ المعلومات الموثقة الإلزامية وفقاً لمتطلبات

ISO 9001:2015

البند	الوثائق الإلزامية
4.3	مجال تطبيق نظام إدارة الجودة
5.2	سياسة الجودة
6.2	أهداف الجودة وخطط تنفيذها
8.4.1	اجراءات التحكم في العمليات خارجية المصدر

البند	السجلات الإلزامية
7.1.5.1	سجلات معايرة ومراقبة أجهزة القياس
7.2	سجلات كفاءة العاملين
8.2.3.2	سجلات مراجعة متطلبات المنتج/الخدمة
8.2.3.2	سجلات المتطلبات الجديدة للمنتج/الخدمة
8.3.3	سجلات مدخلات تصميم وتطوير المنتج
8.3.4	سجلات التحكم في عملية التصميم والتطوير



8.3.5	سجل مخرجات تصميم وتطوير المنتج
8.3.6	سجل تغيرات التصميم والتطوير
8.4.1	سجل تقييم الموردين
8.5.1	سجل مواصفات المنتج/الخدمة
8.5.3	سجل التغيرات في ملكية العميل
8.5.6	سجل التغيرات في الإنتاج/ تقديم الخدمة
8.6	دليل مطابقة المنتج/الخدمة
10.2.2&8.7.2	سجلات عدم المطابقة
9.1.1	معلومات مراقبة الأداء
9.2.2	برنامج ونتائج المراجعة الداخلية
9.3	نتائج مراجعة الإدارة
10.2.2	حالات عدم المطابقة والإجراء التصحيحي

هذه هي الوثائق والسجلات الذي يجب الإحتفاظ بها ضمن نظام إدارة الجودة ، كما يمكن المحافظة على أي سجلات أخرى تم تحديدها كسجلات ضرورية لعمل نظام إدارة الجودة والمحافظة عليه وتحسينه.



■ المعلومات الموثقة اللازمة لإظهار فعالية نظام إدارة الجودة.

البند	الإجراءات غير الإلزامية
4.2&4.1	تحديد سياق عمل المنشأة والأطراف المعنية
6.1	اجراء التعامل مع المخاطر والفرص
7.2 & 7.3	اجراء الكفاءة والتدريب والتوعية
7.5	اجراء ضبط الوثائق والسجلات
8.2	اجراء المبيعات
8.3	اجراء التصميم والتطوير
8.5	اجراء الإنتاج وتقديم الخدمة
8.5.4	اجراء التخزين
9.1.2	اجراء قياس رضا العميل
9.2	اجراء المراجعة الداخلية
9.3	اجراء مراجعة الإدارة
10.2.2	اجراء عدم المطابقة والإجراء التصحيحي

حيث أن نظام إدارة الجودة ISO 9001 لا يتطلب توثيق كل الإجراءات ، هناك العديد من العمليات الإلزامية التي



يجب إنشاؤها لإصدار السجلات التي تم ذكرها في الجزء الأول من هذا الدليل. والجدير بالذكر أن **كل هذه العمليات والإجراءات لا يتطلب توثيقها** ، غير أن كثير من الشركات تفضل هذا الخيار.

ويجب أن نعي قاعدة هامة عند اتخاذ قرار التوثيق من عدمه وهي أنه إذا كان هناك احتمال لعدم تنفيذ العملية كما هو مخطط لها ، فيجب عليك حينئذ توثيقها.



■ الوثائق واجراءات العمل المقترحة لنظام إدارة

الجودة

-اجراء تحديد سياق عمل المنشأة والأطراف المعنية

يعد هذا متطلب جديد ربما يشوبه بعض الغموض، ومن المفيد أن يتم توثيق عملية تحديد سياق عمل المنشأة وتعريف الأطراف المعنية وتوقعاتهم وكيفية الإستجابة لها والإيفاء بها.

ويجب أن يحتوى هذا الإجراء على القضايا الداخلية والخارجية التي يجب مراعاتها عند تحديد سياق عمل المنشأة وكذلك عملية تحديد الأطراف المعنية واحتياجاتهم وتوقعاتهم.



- مجال تطبيق نظام إدارة الجودة QMS

يعد تحديد مجال تطبيق نظام إدارة الجودة من الخطوات الأولى في تطبيق نظام إدارة الجودة والهدف منه هو تحديد حدود تطبيق النظام.

- سياسة الجودة Quality Policy

هي التزام موثق من المنشأة للتوافق مع متطلبات مواصفة نظام إدارة الجودة وزيادة رضا العملاء والتحسين المستمر. وسياسة الجودة هي وثيقة مستقلة وغالباً ما يتم دمجها ضمن دليل الجودة.

ويجب نشر هذه السياسة ونقلها إلى جميع العاملين ؛ فيجب أن يعي كل عامل كيف ترتبط بعمله.



-التعامل مع الفرص والمخاطر Risks and Opportunities

يعد هذا متطلباً جديداً يسجل تغيير بارز بمواصفة نظام إدارة الجودة ووفقا للإصدار الجديد، فإنه يجب عليك تحديد المخاطر والفرص المتعلقة بنظام إدارة الجودة ولكن لا يوجد متطلباً محدداً لإستخدام منهجية محددة أوكتابة اجراء يوضح هذه العملية.

عملية التعامل مع الفرص والمخاطر يجب أن تتضمن مراعاة عدد من العوامل وهي:

-القضايا الداخلية والخارجية الحرجة المتعلقة بنظام إدارة الجودة.

- الأطراف المعنية.

- مجال تطبيق نظام إدارة الجودة.



ونظراً لأهمية هذا المتطلب الجديد وما يترتب عليه من إضافة عملية جديدة لعمليات المنشأة، يفضل توثيق هذه العملية في شكل اجراء مستقل.

-أهداف الجودة وخطط تنفيذها Quality Objectives

مازالت متطلبات أهداف الجودة كما كانت في الإصدار السابق لنظام إدارة الجودة بحيث تكون مقاسة ويتم وضع جدول زمني لتنفيذها. ويتطلب هذا الإصدار خطط الجودة لتنفيذ هذه الأهداف وكذلك تحديد المسؤوليات والموارد اللازمة. ويمكن عمل اجراء يتضمن أهداف الجودة وكيفية وضع الخطط لتنفيذها.

-الكفاءة والتدريب والتوعية

غالباً ما يتطلب تطبيق نظام إدارة الجودة في المنشأة ، تقديم التدريب اللازم لذلك للعناصر البشرية. ويتم



وصف عملية إدارة الموارد البشرية من خلال اجراء يشمل تحديد الإحتياجات التدريبية وعملية تخطيط التدريب وتنفيذ التدريب وتقييم فاعليته وكذلك تحديد المسؤوليات المتعلقة بذلك.

ولا تشترط المواصفة وضع اجراء للتدريب ولكن توفير الدليل على كفاءة وتدريب وتوعية العاملين.

- اجراء ضبط المعلومات الموثقة (الوثائق والسجلات)

إدارة المعلومات الموثقة تم تحديده من خلال العديد من المتطلبات في بند 7.5 من المواصفة. فيجب أن يتم تحديد اجراءات اعتماد وتحديث الوثائق والتأكد من أن الإجراء المطبق هو الإجراء المعتمد وفقا لآخر إصدار وأفضل الطرق لتحديد ذلك يكون من خلال اجراء موثق.



وكذلك يجب على المنشأة أن تحدد تعليمات واشتراطات حفظ السجلات التي تظهر تطبيق نظام إدارة الجودة QMS ويشمل ذلك كيف يتم تمييز وتخزين وحماية السجلات ومدة حفظ هذه السجلات حيث يمكن الرجوع إليها عند الحاجة خلال هذه الفترة أو التخلص منها نهائياً.

- اجراء المبيعات Sales Procedure

رغم أنه ليس اجراءاً إلزامياً ولكن وضعت المواصفة مجموعة من القواعد للإتصال مع العملاء ، محددة المتطلبات المتعلقة بالمنتجات والخدمات والأنشطة المتعلقة بمراجعة الإيفاء بهذه المتطلبات.

وأفضل الممارسات في هذا الجزء للتوافق مع هذه المتطلبات هو توثيقها. والمعلومات الموثقة الأساسية في هذا البند هي "سجلات مراجعة متطلبات المنتجات



والخدمات" وكذلك المعلومات المتعلقة بالمتطلبات الجديدة.

-اجراء التصميم والتطوير Design and Development

تعد متطلبات عملية التصميم والتطوير من أهم متطلبات هذه المواصفة؛ فيجب توثيق كل خطوة في شكل سجلات بداية من مدخلات التصميم والتطوير والتحكم في مدخلات التصميم والتطوير والمخرجات والتغيرات التي تحدث خلال عملية التصميم والتطوير.

ولكي يتم الإلمام بجميع متطلبات عملية التصميم والتطوير يفضل توثيق ذلك في "اجراء التصميم والتطوير" وتضمن كل السجلات الإلزامية المرتبطة بهذا الإجراء.



- اجراء التحكم في المنتجات والخدمات والعمليات

خارجية المصدر

على الرغم من عدم الزام المواصفة لتوثيق عملية الشراء إلا ، تطلب المواصفة من الشركات وضع اجراءات للتحكم في منتجاتها وخدماتها وعملياتها خارجية المصدر وكذلك وضع معايير اختيار وتقييم ومراقبة وإعادة تقييم الموردين وتوثيقها.

- اجراء تقديم المنتجات والخدمات

تتطلب المواصفة تحديد عمليات تقديم المنتجات والخدمات والتحكم فيها وإتاحة المعلومات الموثقة الضرورية الخاصة بسمات المنتجات والخدمات والنتائج المحققة وإتاحة الموارد اللازمة ومراقبة وقياس الأنشطة .. الخ. ونظراً لتعدد العملية يجب



تحديد هذه القواعد وتوثيقها في "إجراء تقديم المنتجات والخدمات".

- إجراء التخزين

تعتمد أهمية وضرورة هذا الإجراء على طبيعة ونوع مجال عمل المنشأة ولكن متطلب الحفاظ على المنتجات وصيانتها حتى وصولها للمستخدم النهائي هو متطلب أساسي.

فيجب توثيق قواعد الحفاظ على المنتج أثناء عملية التخزين في إجراء التخزين في الحالات التي يمكن أن يؤثر فيها ظروف التخزين على جودة المنتجات.

-إجراء مراقبة وتقييم الأداء

يؤكد الإصدار الجديد لنظام إدارة الجودة **ISO 9001:2015** على أهمية قياس وتقييم أداء نظام

إدارة الجودة.



يجب أن تحدد المنشأة العناصر التي يجب مراقبتها وكيف ومتى تتم عملية المراقبة. وهذا ليس بالضرورة أن يكون في وثيقة واحدة ، فيمكن ادراج اجراءات المراقبة اللازمة المتعلقة بكل عملية.

ولكن من الأفضل عمل مراجعة لمؤشرات الأداء الرئيسية **KPIs** ومراقبتها من خلال مصفوفة مؤشرات الأداء الرئيسية.

-اجراء المراجعة الداخلية

كيف تراجع على نظام إدارة الجودة للتأكد من فعالية النظام والعمل وفقاً لما هو مخطط له؟ من المسؤول عن تخطيط وتنفيذ هذه المراجعات؟ كيف يتم تقديم التقارير حول المراجعة على النظام والسجلات المتعلقة بذلك؟



■ يجب الإحتفاظ بكل السجلات المتعلقة بجميع أنشطة عملية المراجعة والتي تظهر التطابق مع متطلبات نظام إدارة الجودة **ISO 9001:2015** وتحسينه.

-أجراء مراجعة الإدارة Management Review

لم يشهد متطلب مراجعة الإدارة أي تغيير في الإصدار الجديد لنظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 فيما يتعلق بكيفية تنفيذ مراجعات الإدارة وعدد مرات تنفيذها. ولكن المدخلات والمخرجات الإلزامية لعملية المراجعة تم تغييرها.

فيجب الآن على الإدارة العليا مراجعة القضايا والأمور الداخلية والخارجية الهامة وكذلك فعالية الإجراءات التي تم اتخاذها للتعامل مع المخاطر والفرص. ومن



نتائج مراجعة الإدارة ، اصدار الإدارة العليا لقرارات تتعلق بفرص تحسين نظام إدارة الجودة والتغيرات التي يتطلبها نظام إدارة الجودة و الموارد اللازمة لذلك.

وأفضل الطرق لتتبع ما يتطلب مراجعة من عناصر نظام إدارة الجودة والنتائج المتوقعة من مراجعة الإدارة هي وضع "اجراء مراجعة الإدارة".

-اجراء عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية

ما هي الإجراءات التي تم اتخاذها حيال حالات عدم المطابقة التي تم تسجيلها؟ من المسؤول عن التأكد من انه تم التعامل مع حالات عدم المطابقة؟ وكيف يتم التأكد من أن اجراءات التصحيح قد تم تنفيذها وما هي السجلات التي تم حفظها والمتعلقة بهذه العملية؟ كيف يتم تقييم حالات عدم المطابقة وتحديد الأسباب



وتقييم مدى الحاجة لإتخاذ إجراءات لتصحيحها؟ كيف
تطبق الإجراءات اللازمة للتعامل مع حالات عدم
المطابقة ومراجعة هذه الإجراءات لضمان فعاليتها
والإحتفاظ بالسجلات التي تثبت تنفيذ هذه الإجراءات؟
ويجب أن يسفر نظام إدارة الجودة عن حالات عدم
مطابقة تتطلب تصحيح فوري مع تحديد السبب
الجزري لوضع اجراءات تصحيحية لها.

ملاحظة: يجب الإحتفاظ أيضا بالسجلات التي تثبت
عملية التحسين.



الإستشاري المصري أمجد خليفة

مدرّب وكاتب وباحث

واستشاري شهير في علوم
إدارة الجودة

10,000

متابع عبر مواقع التواصل
الاجتماعي

أكثر من

نص مليون مشاهدة

لمحاضراته ومواده على
اليوتيوب

100 أكثر من

مادة تدريبية منشورة
على الانترنت

7

مؤلفات كمؤلف
مشارك

