

الإجراءات المتبعة لأنظمة الجودة بجمعية الإسكان الأهلية  
جمع وترتيب  
إدارة الحوكمة والمراجعة الداخلية بجمعية الإسكان الأهلية بالقصيم  
نسخة معتمدة باجتماع اللجنة التنفيذية الثاني بتاريخ ١٤/٠٥/٢٠٢٤ م

## سياسة الجودة

انطلاقاً من اهتمام الجمعية بتقديم أعلى مستويات الجودة لمنتجاتها المختلفة والذي تعد أحد المنشآت الرائدة في مجال الإسكان التنموي في المملكة العربية السعودية، وإيماناً منا بأهمية التخطيط العلمي المسبق.

وضعت الجمعية سياسة للجودة تلتزم في إطارها بما يلي :-

- ١- تقديم مستوي عالي من الجودة لعملائه والتي تعتمد على الالتزام بها والتزام العاملين بالوفاء بمتطلبات العميل والحفاظ على ممتلكاته وضمان سلامتها وإرضاءه بشكل دائم ومستمر وذلك لتحقيق الهدف المنشود وهو أن تظل الجمعية في مركز الصدارة بما تقدمه من مستويات عالية لمنتجاته.
- ٢- تطوير نظام إدارة الجودة طبقاً لمتطلبات المواصفات الدولية القياسية ISO 9001:2015 والعمل على التحسين والتطوير المستمر لاستمرارية وفاعلية النظام.
- ٣- تدريب وتوعية العاملين وتنمية المهارات الشخصية ونشر الوعي بمتطلبات نظام إدارة الجودة.
- ٤- العمل بروح الفريق الواحد لتحقيق الخطط المستهدفة.
- ٥- توعية العملاء والمتعاملين مع المنشأة بهذه السياسة.

وقد وضعت الجمعية أهداف لقياس فاعلية نظام إدارة الجودة على أن يتم مراجعتها وتحديثها سنوياً مع سياسة الجودة للتأكد من تحقيقها وملاءمتها من خلال مراجعات الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة أو المراجعات الدورية للتحسين في النظام ولما تقدم تهييب الإدارة العليا للجمعية بجميع العاملين بها بضرورة تطبيق نظام إدارة الجودة في جميع موقعه ووضع حسن الأداء والتحسين المستمر للجودة والإرضاء الكامل للعميل نصب الأعين وبذل كل الجهد لتحقيق أهداف الجمعية.

## أهداف الجودة لعام 2024

قامت الإدارة العليا بتحديد أهداف العمل والتي تشمل:-

- ١- الحفاظ على عدم وجود شكاوى العملاء.
- ٢- تقليل نسبة الفاقد والهالك بحيث لا تتعدى ٥%.
- ٣- رفع كفاءة العاملين من خلال البرامج التدريبية المستمرة.
- ٤- يتم حل مشاكل العملاء في فترة لا تتجاوز الشهر من تاريخ وصول الشكوى.
- ٥- تنفيذ مشروع تحسين جودة واحد سنوياً على الأقل لأحد المشاكل المزمنة بالمنشأة.
- ٦- تنفيذ خطة (التدريب- المراجعات الداخلية) بنسبة ٩٠% على الأقل في التوقيتات المحددة لها.
- ٧- تنفيذ القرارات المتخذة في مراجعات الإدارة طبقاً للتوقيتات المحددة لها بنسبة ٩٠% على الأقل.
- ٨- زيادة عدد العملاء سنوياً وحجم المشاريع الموكلة للمنشأة بنسبة ٥% سنوياً على الأقل.

## Management Review Procedure

### SUP -P-05

الغرض: وضع نظام لتنفيذ وتسجيل مراجعات الإدارة على نظام الجودة في المنشأة طبقا لمتطلبات المواصفة القياسية ISO 9001:2015.

#### ١- مجال التطبيق:

من : التخطيط لتنفيذ مراجعات إدارة على جميع عناصر إدارة الجودة بالمنشأة

الى : اعداد تقرير مراجعه الإدارة وعرضه على مدير المنشأة ومتابعة تنفيذ قرارات وتوصيات مراجعه الإدارة.

#### ٢- المسئولية:

##### مدير الجودة

هو المسئول عن تنفيذ هذا الاجراء ( PROCESS OWNER ) وكذلك مسئولاً عن متابعة تنفيذ

قرارات وتوصيات مراجعة الإدارة

##### مديرو الإدارات ورؤساء الاقسام

مديرو الإدارات ورؤساء الاقسام كل فيما يخصه مسئولون عن حضور مراجعه الإدارة واعداد التقارير عن العمليات والانشطة

المسئولون عنها معززة بالاساليب الاحصائية المناسبة للمساعدة في اتخاذ القرار

#### ٣- المراجع:

• المواصفة القياسية الدولية ISO 9001:2015

• وثائق نظام إدارة الجودة بالمنشأة

#### ٤- الإجراءات:

١-4 يقوم مدير الجودة بعمل مراجعات (Reviews) على نظام إدارة الجودة لا تقل عن مرة واحدة سنوياً.

٢-4 تتم مراجعات الإدارة (Reviews) مع جميع مديري الإدارات ورؤساء الاقسام المختلفة بالمنشأة.

٣-٤ مدير الجودة مسئولاً عن إعداد أجندة اجتماعات مراجعات الإدارة نموذج رقم (SUP -F-05/01) ويتم توزيع اجندة الاجتماعات على المعنيين بالحضور في موعد غايته أسبوع قبل انعقاد الاجتماع الخاص بمراجعة الإدارة .

٤-٤ غير مسموح بعدم حضور أكثر من (واحد) من مديري الإدارات عن اجتماعات مراجعات الإدارة و في حالة عدم حضور مدير أى إدارة يحل محله ممثل له أو من ينوب عنه طبقاً لنظام الاحلال الوظيفي بكل ادارة ٤-٥ تحتوى أجندة اجتماعات مراجعات الإدارة على ما يلي :-

- جميع عناصر نظام الجودة بجميع ادارات المنشأة طبقاً لمتطلبات المواصفة القياسية ISO 9001:2015 .

. أهداف الإدارة تجاه الجودة (سياسات - خطط عمل... الخ) ومدى تحقيقها .

. شكاوى العملاء ومدى ارضاء العملاء .

. نتائج المراجعات الداخلية على نظام ادارة الجودة.

. كفاءة نظام الاجراءات التصحيحية والوقائية .

. كفاءة و فاعلية نظام ادارة الجودة بالنسبة لتغيير الظروف والمعلومات .

. متابعه اعمال التحسين المستمر .

- تخطيط الجودة .

٦-٤ مدير الجودة مسئول عن إعداد تقرير مراجعة الإدارة وتسجيل نتائجها على نموذج متابعة نتائج اجتماعات مراجعات الإدارة رقم (SUP -F-05-02) وتوزيعه على مديري الإدارات ورؤساء الاقسام لاتخاذ الاجراءات التصحيحية المناسبة بشأنها كل فيما يخصه وحفظ نسخة من وثائق اجتماعات مراجعات الإدارة لمدة ثلاث سنوات وطبقاً لإجراءات مراقبة الوثائق وتسجيلات الجودة رقم SUP -P-01 .

٧-٤ يقوم مدير الجودة برفع تقارير عن مراجعات الإدارة للسيد المدير العام بالمنشأة للعلم وإبداء الرأي. و يحتوي التقرير على

• توصيات التحسين في فعالية نظام ادارة الجودة والعمليات المتعلقة بالنظام .

- توصيات التحسين في المخرجات والمتعلقة بمتطلبات العملاء .
- الموارد المطلوبة لزيادة فعالية النظام وتحسينه

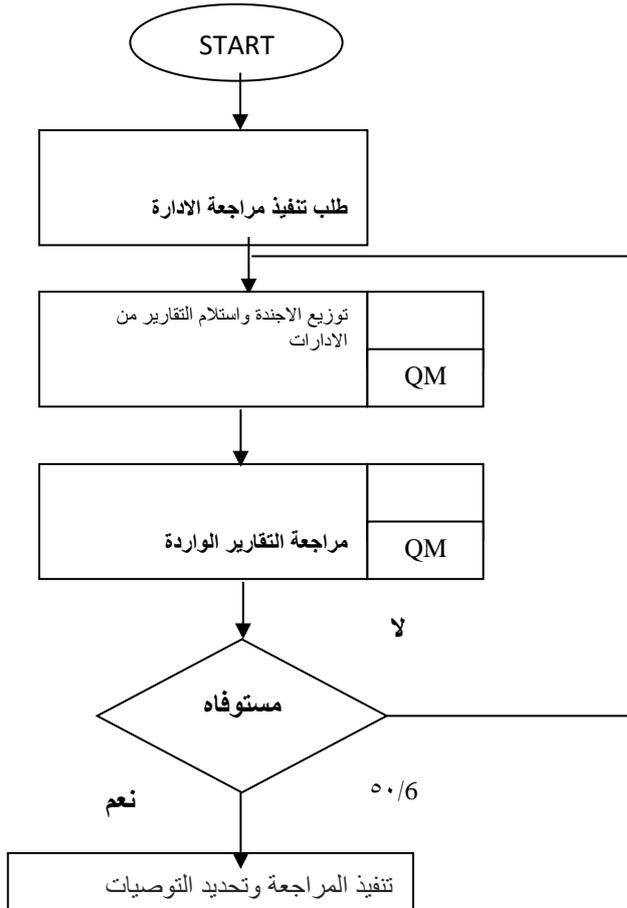
٥- التسجيلات:

رقم مسلسل	الوصف	مدة الحفظ
١	اجندة اجتماعات مراجعات الادارة	ثلاث سنوات
٢	نموذج متابعة مراجعات الادارة	ثلاث سنوات

٦- الملاحق/ النماذج المستخدمة:

رقم الكودي	الوصف	رقم مسلسل
SUP -F-05/01	اجندة اجتماعات مراجعات الادارة	١
SUP -F-05/02	نموذج متابعة مراجعات الادارة	٢

٩- خريطة التدفق للأجراء



### ١٠- معايير قياس الاداء : ( PERFORMANCE CRITERIA )

- ١-١٠ انتظام عقد مراجعة الادارة في التوقيتات المحددة .
- ٢-١٠ نتائج التحسين في الجودة وتأثيرها على رضا العملاء من خلال عدد ونوعية شكاوى العملاء .
- ٣-١٠ نتائج اجراءات متابعة قرارات وتوصيات مراجعة الادارة .
- ٤-١٠ قياس التحسن في فعالية نظام ادارة الجودة والعمليات المتعلقة به .

### إجراء المراجعات الداخلية للجودة

#### Internal Audit Procedures

#### SUP-P-02

### 3- الغرض:

وضع اسلوب لتخطيط و تنفيذ المراجعات الداخلية على نظام ادارة الجودة للتحقق من فعاليته مع تحديد حالات عدم المطابقة في النظام الموثق للجودة أو تطبيقاته و تسجيلها و تحليلها و إزالة أسبابها في الوقت المناسب طبقاً لأهميتها طبقاً لمتطلبات المواصفة القياسية ISO 9001: 2015 .

### ٢- مجال تطبيق الاجراء:

من : التخطيط لتنفيذ مراجعات داخلية على نظام ادارة الجودة بجميع المواقع بالمنشأة .  
الى : الانتهاء من تنفيذ المراجعة واعداد تقرير المراجعة و الانتهاء من تصحيح حالات عدم المطابقة في النظام الموثق للجودة وتنفيذ مراجعة متابعة وكذلك اعداد تقرير عن كفاءه و فاعليه هذا الاجراء الى الادارة العليا للمناقشة في مراجعات الإدارة.

### ٣- تعريفات:

تنقسم المراجعات الداخلية للجودة الى نوعين من المراجعات :

### ١-٣ مراجعة مخططة :

هذا النوع من المراجعات يكون معروف مسبقا و يتم تنفيذه طبقا لخطة المراجعات الداخلية السنوية للجودة نموذج رقم ( SUP -F-02/01 ) بحيث يتم تنفيذه مرتين على الاقل سنوياً.

### ٢-٣ مراجعة غير مخططة .

هذا النوع من المراجعات غير معروف مسبقا ولكن يتم تنفيذه عند حدوث حالة عدم مطابقة مفاجئة و مؤثرة

على نظام ادارة الجودة

### ٤-المراجع:

١-٤ الإجراءات و العمليات المنشأة للنظام بالمنشأة طبقا للقائمة الرئيسية للوثائق.

٢-٤ المواصفة القياسية الدولية ISO 9001: 2015

٤-٤ قائمة مراجعي الجودة الداخليين المعتمدين بالمنشأة.

### ٥-المسئولية:

١-٥ مدير إدارة الجودة هو المسئول عن تنفيذ هذا الاجراء وتطبيقه بالفاعلية الكاملة (PROCESS OWNER) و

الذى يضمن مراقبة و فاعلية النظام و عن اعداد التقارير الى المدير العام .

٢-٥ مديري الإدارات ورؤساء الاقسام بالمنشأة كل فيما يخصه عن الالتزام و التعاون مع المراجعين الداخليين

في/او اثناء تنفيذ المراجعات .

٣-٥ مراجعي الجودة الداخليين بالمنشأة مسئولون عن تنفيذ المراجعات طبقا لخطط المراجعات و متطلبات هذا

الاجراء .

### ٦-الإجراءات:

١-٦ يقوم مدير الجودة في بداية كل عام بإعداد خطة المراجعات الداخلية السنوية للجودة نموذج رقم-F-SUP

(02/01) و اعتمادها من المدير العام على الاقل عن مرة واحدة سنويا ثم ترسل صورة منها الى جميع

الادارات و عند الحاجة إلى تنفيذ مراجعة غير مخططة يتم تحديث خطة المراجعة السنوية طبقا لذلك و

إضافتها عليها.

٢-٦ يقوم مدير الجودة بتحديد فريق المراجعين على ألا يقل عن عدد (٢) مراجع و لا يزيد عن (١٢) مع مراعاة

استقلالية المراجعين عن مواقع عملهم بالمنشأة ومنهم المتفرغ تفرغ كامل و يكون تابعا لإدارة الجودة و منهم من

يتفرغ جزئيا اثناء اجراء المراجعات كما يلزم ان يكون كل من المراجعين قد تلقى تدريبيا منظما على مهارات

المراجعة الداخلية للجودة و ان تقر الادارة ملائمة كفاية الفنية و الشخصية لا داء هذا النوع من النشاط و يقوم مدير الجودة بتسجيلهم في قائمة المراجعين المؤهلين بالمنشأة نموذج رقم (SUP-F-02/02) و يتم اعتماد تشكيل الفريق من السيد / مدير المنشأة . اما بالنسبة للمراجعات التي تتم على ادارة الجودة يقوم السيد / مدير المنشأة بتحديدهم من المراجعين المؤهلين بالمنشأة التابعين للإدارات الأخرى في حالة الاستعانة بمراجعين من ادارات اخرى يتم اخطار الادارات التابعين لها بذلك قبل موعد المراجعة بأسبوعين على الاقل طبقا للنموذج رقم (SUP-F-02/03) خطاب تكليف مراجع جودة.

### ٣-٦ بنود تنفيذ المراجعة :

١-٣-٦ يقوم مدير الجودة بإخطار الجهة التي ينفذ عليها المراجعة بتاريخ المراجعة ومدتها وأسماء المراجعين على نموذج إخطار مراجعة داخلية للجودة نموذج رقم (SUP-F-02/04) بمدة لا تقل عن اسبوع قبل إجراء المراجعة على ان يتم الاتفاق بين رئيس فريق المراجعة ومدير الادارة المراجع عليها على هذه التوقيتات .

٢-٣-٦ فريق المراجعين مسئولاً عن الاتي لتنفيذ المراجعة :-

- الحصول على جميع الوثائق الخاصة بعملية المراجعة لدراستها ومراجعتها جيداً قبل إجراء المراجعة.
- يقوم فريق المراجعة عند تنفيذ المراجعة بعمل افتتاحية للمراجعة بين المراجعين والمراجع عليهم وتوضيح الغرض من المراجعة
- وبعد الإنتهاء من افتتاحية المراجعة وإستكمال جميع الوثائق الخاصة بالمراجعة يقوم فريق المراجعين بتنفيذها وذلك بعمل الاتي :-

١- عرض الاسئلة من قوائم المراجعة نموذج رقم

(SUP-F-02/05) على المراجع عليهم وتلقى الإجابات عليها وتدوينها في قائمة الأسئلة.

٢- إجراء زيارة للموقع للتحقق من الإجابات وقد يرى فريق المراجعة إضافة بعض الأسئلة والاستفسارات على قوائم المراجعة أثناء تلك الزيارات.

- ٣- تنفيذ خطة المراجعة في المواعيد المحددة بالخطة .
  - ٤- يقوم كل مراجع بتسجيل حالة عدم المطابقة على تقرير حالة عدم مطابقة نموذج رقم (SUP -F-02/06) والتوقيع عليه من المراجع ومدير الإدارة المراجع عليها.
  - ٥- متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية الناتجة عن المراجعة .
- ٣-٣-٦ بعد الانتهاء من تنفيذ المراجعة يتم عمل إجتماع بين المراجعين والمراجع عليهم لعرض حالات عدم المطابقة والتأكد من فهمها والاتفاق على الإجراءات التصحيحية المطلوب تنفيذها
- ٤-٣-٦ يقوم رئيس فريق المراجعة بكتابة تقرير المراجعة نموذج رقم (SUP -F-02/07) والذي يحتوى على :.
- غلاف تقرير المراجعة الداخلية للجودة.
  - تقرير المراجعة الداخلية للجودة.
  - تقارير حالات عدم المطابقة ( ان وجدت ).
- ٥-٣-٦ يتم التوقيع على تقرير المراجعة من فريق المراجعين ومدير الادارة المراجع عليها ورئيس فريق المراجعين ويسلم الى مدير الجودة.
- ٦-٤-٦ يقوم مدير الجودة بالمراجعة و الاعتماد لتقرير المراجعة و يتم توزيع نسخ من التقرير على الإدارات المختصة مرفقاً به تقارير حالات عدم المطابقة التي تضمنها التقرير .
- ٧-٤-٦ يقوم مدير الجودة بمتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية الناتجة عن حالات عدم المطابقة و التحقق من تنفيذ الإجراءات التصحيحية او الوقائية و التأكد من فعاليتها و يتم تحديث سجل المتابعة طبقاً للإجراءات التصحيحية والوقائية رقم (SUP -P-04)
- ٨-٤-٦ يقوم مدير الجودة بحفظ تقارير المراجعة بسجل تقارير مراجعات الجودة الداخلية لمدة ثلاث سنوات طبقاً لإجراءات مراقبة تسجيلات الجودة رقم (SUP -P-01) .

٥-٦ يقوم مدير الجودة باعداد التقارير عن كفاءة و فاعلية تطبيق هذا الاجراء معززا بالاساليب الاحصائية

و ارسالها الى السيد / مدير المنشأة للعرض و المناقشة في مراجعات الادارة و تحديد فرص

التحسين و التطوير .

#### ٧ التسجيلات:

رقم مسلسل	الوصف	مدة الحفظ
١	الخطة السنوية لمراجعات الجودة الداخلية	٣ سنوات
٢	إخطار مراجعة داخلية للجودة	٣ سنوات
٣	تقرير المراجعة الداخلية للجودة	٣ سنوات
٤	تقرير حالة عدم مطابقة	٣ سنوات
٥	قائمة المراجعة الداخلية	٣ سنوات
٦	قائمة المراجعين المؤهلين	مستمر و يحدث
٧	خطاب تكليف مراجع جودة	سنة

#### ٨ النماذج:

رقم الكودي	الوصف	رقم مسلسل
SUP -F-02/01	الخطة السنوية لمراجعات الجودة الداخلية	١
SUP -F-02/02	قائمة المراجعين المؤهلين	٢
SUP -F-02/03	خطاب تكليف مراجع جودة	3
SUP -F-02/04	إخطار مراجعة داخلية للجودة	4
SUP -F-02/05	قائمة المراجعة الداخلية	٥
SUP -F-02/06	تقرير حالة عدم مطابقة	٦
SUP -F-02/07	تقرير المراجعة الداخلية للجودة	٧

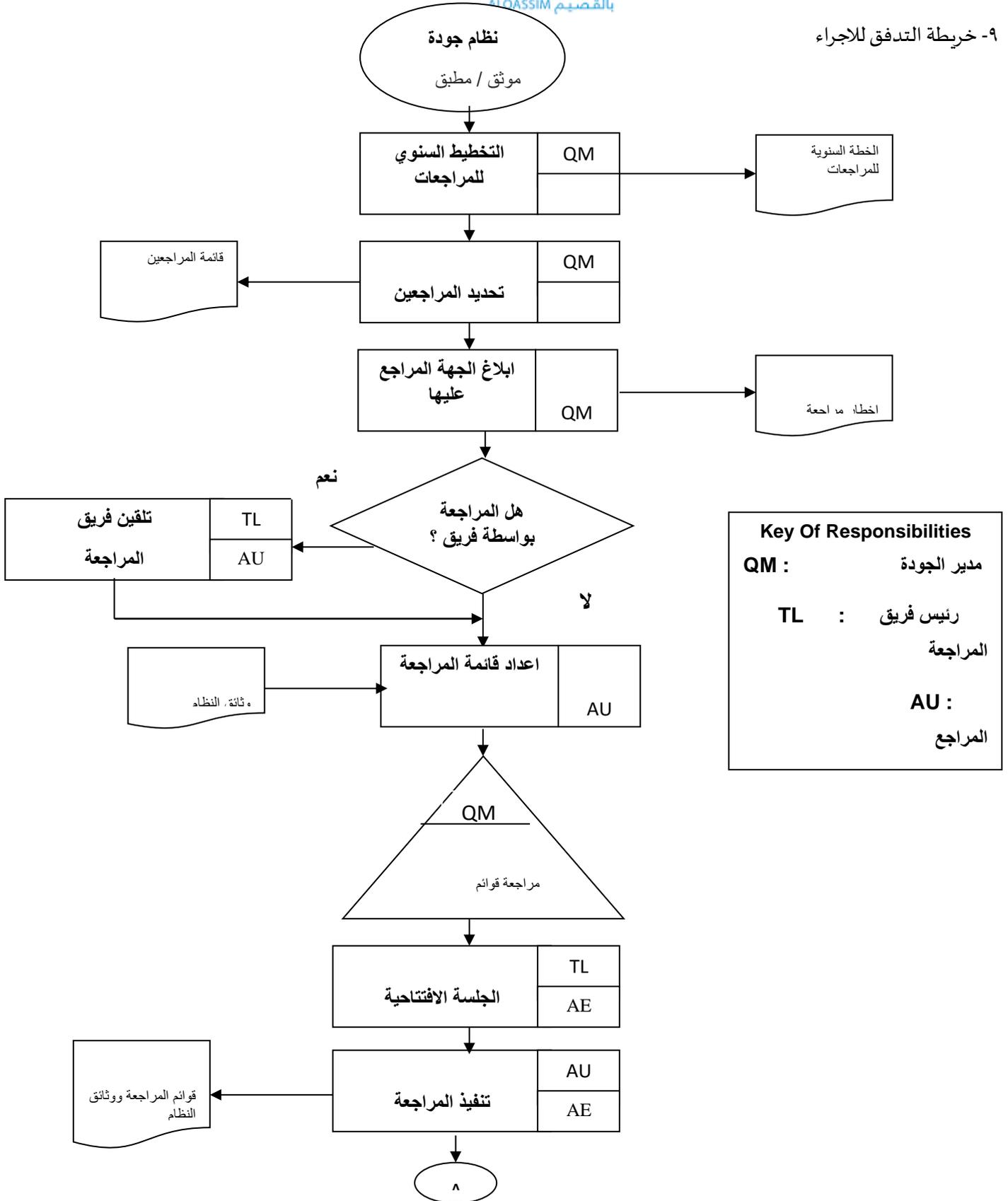


# جمعية الإسكان الأهلية

NATIONAL HOUSING ASSOCIATION

بالقصيم ALQASSIM

## ٩- خريطة التدفق للاجراء





## إجراءات الموارد البشرية

### Human Resources Procedures

رقم كودى : COR-P-0

#### ١ - الغرض :

الغرض من هذا الأجراء هو التعريف بخطوات الموارد البشرية والتوظيف داخل المنشأة وكذلك الأمور المتعلقة بالعلاقة بين المنشأة والعامل طوال فترة عمله.

#### ٢ - مجال التطبيق :

1-2 - حفظ ملفات الموظفين وتحديثها .

٢-2 - متابعة اجازات الموظفين ( عادية / اضطرارية ) .

3-2 - متابعة الوثائق والاجراءات الحكومية الخاصة بالموظفين ( الاقامات / الجوزات )

4-2 - متابعة التأمين الطبى للموظفين ( اضافة / حذف ) .

5-2 - متابعة التأمينات الاجتماعية للموظفين ( اضافة / حذف / تسديد الرسوم )

6-2 - متابعة حركة الموظفين بمكتب العمل ( اضافة / حذف ) .

7-2 - تقييم الموظفين ( فترة الاختبار ؛ نصف سنوى ؛ سنوى ) لكل العاملين .

8-2 - عمل وتعميم النماذج الخاصة بإدارة شؤون الموارد البشرية .

9-2 - تحرير الخطابات الخاصة بالموظفين .

10-2 - تحرير التعاميم الداخلية للمنشأة .

11-2 - حساب المستحقات والبدلات الخاصة بالموظفين .

12-2 - اعداد الرواتب الشهرية .

13-2 - تسويات الاجازات ونهاية الخدمة للموظفين

٣-المراجع:

١-٤ المواصفة القياسية الدولية ISO 9001:2015

٤ - المسؤولية:

١- مدير الموارد البشرية

٥ - الاجراءات:

السياسات العامة للموارد البشر

٧-التسجيلات:

رقم مسلسل	الوصف	مدة الحفظ
١	اخلاء طرف خروج نهائي	طوال مدة عمل الموظف بالمنشأة
٢	اسناد مهمة عمل زائد	طوال مدة عمل الموظف بالمنشأة
3	اعتذار	طوال مدة عمل الموظف بالمنشأة
4	انتداب موظف	طوال مدة عمل الموظف بالمنشأة
5	لفت نظر	طوال مدة عمل الموظف بالمنشأة
6	إنذار	طوال مدة عمل الموظف بالمنشأة
7	تسوية إجازة للسفر	طوال مدة عمل الموظف بالمنشأة
8	تغيير مهنة	طوال مدة عمل الموظف بالمنشأة
9	خطاب استقدام	طوال مدة عمل الموظف بالمنشأة
10	خطاب قرض	طوال مدة عمل الموظف بالمنشأة
11	قرار تعين ومباشرة	طوال مدة عمل الموظف بالمنشأة
12	قرار فصل	طوال مدة عمل الموظف بالمنشأة
13	مخالصة اجانب	طوال مدة عمل الموظف بالمنشأة
14	مخالصة سعودي	طوال مدة عمل الموظف بالمنشأة
15	مهمة عمل	طوال مدة عمل الموظف بالمنشأة
16	طلب أجازة	طوال مدة عمل الموظف بالمنشأة

طوال مدة عمل الموظف	استلام سيارة	17
الكويتية	الوصف	رقم مسلسل
COR-F-08-01	اخلاء طرف خروج نهائي	١
COR -F-08-02	اسناد مهمة عمل زائد	٢
COR -F-08-03	اعتذار	3
COR -F-08-04	انتداب موظف	4
COR -F-08-05	لفت نظر	5
COR -F-08-06	إنذار	6
COR -F-08-07	تسوية إجازة للسفر	7
COR -F-08-08	تغيير مهنة	8
COR -F-08-09	خطاب استقدام	9
COR -F-08-10	خطاب قرض	10
COR -F-08-11	قرار تعين ومباشرة	11
COR -F-08-12	قرار فصل	12
COR -F-08-13	مخالصة اجانب	13
COR -F-08-14	مخالصة سعودي	14
COR -F-08-15	مهمة عمل	15
COR -F-08-16	طلب أجازة	16
COR -F-08-17	استلام سيارة	17
COR -F-08-18	البيانات الاساسية	18

## إجراءات المشتريات وتقييم الموردين

### Purchasing & Suppliers Evaluation Procedures

#### COR-P-09

#### ١ - الغرض:

وضع نظام يضمن تدبير احتياجات المنشأة من المشتريات المحلية والخارجية وتقييم واعتماد الموردين المتعامل معهم وبما يحقق مطابقة الأصناف المشتراة للمواصفات المنصوص عليها في طلبات الشراء.

#### ٢ - مجال التطبيق:

جميع الأصناف التي يتم شراؤها محليا أو خارجيا لتلبية احتياجات جميع أقسام المنشأة وكذلك الموردين المتعامل معهم.

#### ٣ - تعريفات:

لا يوجد

#### ٤-المراجع:

١-٤ المواصفة القياسية الدولية ISO 9001:2015

٢-٤ الوثائق الفنية للمعدات والاجهزة والآلات الواردة من الجهة المنتجة لها (كتالوجات/مواصفات فنية ..... الخ) .

#### ٥ - المسؤولية:

١- مدير المشتريات

٢- مدير الجودة

#### ٦ - الاجراءات:

١-٦ الدورة المستندية للمشتريات

١-٦-١ تقوم ادارة المشتريات بتحرير طلبية الشراء نموذج رقم (COR-F-09/01) واستكمال بياناته من

المخزن المختص ومراقبة المخازن، ثم اعتماده من مدير المشتريات وتسليمه لمسئول المشتريات

٢-١-٦ يقوم مسئول المشتريات بطلب عروض أسعار لأصناف طلب الشراء على النموذج رقم (COR-F-09/02) من الموردين المعتمدين .

٣-١-٦ يقوم مسئول المشتريات بتجميع عروض الأسعار واختيار أنسبها والعرض على مدير المشتريات لاتخاذ اللازم والسماح بعملية الشراء.

٤-١-٦ يقوم مسئول المشتريات في حالة الموافقة على عملية الشراء بإصدار أمر التوريد على النموذج رقم (COR-F-09/03) ويتم توزيعه كالتالي :

المورد .

الجودة .

المخازن .

الادارة المالية

٥-١-٦ يتم ارفاق سند الاستلام مع امر الشراء بعد توقيعها من الادارة وتسليمها للإدارة المالية لتسجيلها

٢-٦ التحقق من المواد المشتراة عند المورد :

١-٢-٦ يقوم مدير المشتريات بالتنسيق مع مدير الجودة بتحديد طريقه وأسلوب التفتيش وتمييز المواد المشتراة إذا ما تقرر التحقق منها عند المورد قبل توريدها على أن يتحدد ذلك بطلب الشراء أو أمر التوريد.

٣-٦ تقييم واعتماد الموردين

١-٣-٦ يقوم مدير المشتريات بإنشاء سجل الموردين المعتمدين لدى المنشأة نموذج رقم COR-F-09/04

٢-٣-٦ تقوم إدارة الجودة بتشكيل لجنة تقييم الموردين من مدير المشتريات ومدير التسويق والمبيعات ومدير الجودة في أي من الحالات الآتية :

في حالة شراء منتج لأول مرة.

في حالة انخفاض مستوى توريدات المورد عن ٧٠٪.

٣-٣-٦ يقوم مدير المشتريات بتحديث سجل الموردين المعتمدين رقم (COR-F-09/04)

والمرسل

كل سنة وذلك من واقع سجل تقييم أداء مورد نموذج رقم (COR-F-09/05) من إدارة الجودة .

#### 7-التسجيلات:

رقم مسلسل	الوصف	مدة الحفظ
1	طلب شراء	٣ سنوات
2	طلب عرض أسعار	٣ سنوات
3	أمر التوريد	٣ سنوات
4	سجل الموردين المعتمدين	٣ سنوات
5	سجل تقييم أداء مورد	٣ سنوات

#### ٨- الملاحق/ النماذج:

رقم مسلسل	الوصف	الرقم الكودي
١	طلبية شراء	COR -F-09/01
٢	طلب عرض أسعار	COR -F-09/02
٣	أمر التوريد	COR -F-09/03
٤	سجل الموردين المعتمدين	COR -F-09/04

COR -F-09/05	سجل تقييم أداء مورد	٥
--------------	---------------------	---

## إجراءات المبيعات

### Sales Procedures

#### COR-P-04

#### ١ - الغرض :

وضع نظام يضمن تحديد خطوات المبيعات حسب متطلبات نظام اداره الجودة .

#### ٢ - مجال التطبيق :

جميع منتجات المصنع.

#### ٣ - تعريفات :

لا يوجد

#### ٤-المراجع:

١-٤ المواصفة القياسية الدولية ISO 9001:2015

#### ٥ - المسؤولية :

١- مدير المبيعات

#### ٦ - الاجراءات :

١-٦ الدورة المستندية للمبيعات

١-٦-١ تقوم ادارة قسم المبيعات بعمل خطه المبيعات السنوية نموذج رقم (COR-F-04/01) لكل صنف على حده وتقوم بتسجيل المبيعات الفعلية الشهرية بالنموذج نفسه ويمكن معرفه المبيعات الشهرية من خلال نموذج المبيعات اليومية رقم (COR-F-04-02).

١-٦-٢ يقوم مسئول المبيعات بأرسال الخطة الى الادارات المعنية (انتاج-ماليه-مشتريات).

٦-١-٣ يقوم مسئول المبيعات بتلقي طلبات العملاء سواء هاتفيا او بالبريد الالكتروني او فاكس وعندما مقابله العميل يعرف مسؤول المبيعات متطلبات العميل ومواصفات المنتج الذي يرغب فيه ويقوم بأرسال عرض سعر على النموذج رقم (COR-F-04-03).

٦-١-٤ بعد موافقه العميل بعرض السعر يتم التعاقد بين العميل والادارة العليا على النموذج رقم (COR-F-04-04)

٦-١-٥ بعد التعاقد يتم اصدار امر تصنيع للإنتاج لبدء عمليه التصنيع ويسلم المنتج للعميل على نموذج سند تسليم بضاعه رقم (COR-F-04-05) لمعرفة اذا كان المنتج يتمتع بسمعة جيدة في السوق

٦-٢ تحليل السوق

٦-٢-١ تقوم ادارة قسم المبيعات بتحليل السوق وذلك من خلال نموذج استبيان ماركة (COR-F-04-06) لمعرفة اذا كان المنتج يتمتع بسمعة جيدة في السوق

٦-٢-٢ تقوم ادارة قسم المبيعات ايضا بتحليل السوق وذلك من خلال نموذج تحليل المنافسين (COR-F-04-07) لمعرفة حجم المنافسين لك في نفس المجال ومعرفة نقاط القوة والضعف للمنافسين من اجل الاستمرار والتطور

٧-التسجيلات:

رقم مسلسل	الوصف	مدة الحفظ
١	خطه المبيعات السنوية	٣ سنوات
٢	المبيعات اليومية	٣ سنوات
٣	عرض سعر	٣ سنوات
٤	تعاقد مع العميل	٣ سنوات
٥	تسليم بضاعة	٣ سنوات
٦	استبيان ماركة	٣ سنوات
٧	تحليل المنافسين	٣ سنوات

٨- الملاحق / النماذج:

رقم الكودي	الوصف	رقم مسلسل
COR-F-04/01	خطه المبيعات السنوية	١
COR-F-04/02	المبيعات اليومية	٢
COR-F-04/03	طلب سعر	٣
COR-F-04/04	تعاقد مع العميل	٤
COR-F-04/05	تسليم بضاعة	٥
COR-F-04/06	استبيان ماركة	٦
COR-F-04/07	تحليل المنافسين	٧

## إجراءات إعداد وتنفيذ خطط الصيانة

### Maintenance Procedures

#### COR-P-11

#### ١ - الغرض:

وضع القواعد المنظمة لأسلوب تطبيق و مراقبة خطط الصيانة للأجهزة والآلات بالمنشأة لضمان التشغيل وبالكفاءة المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وبالأمان الكافي .

#### ٢ - مجال التطبيق:

١-٢ جميع الاجهزة والآلات بالمنشأة

٢-٢ جميع وسائل النقل الخاصة بالمنشأة

٣-٢ البنية الاساسية للمنشأة

#### ٣ - تعريفات أنواع الصيانة:

#### ١-٣ صيانة وقائية:

وهي جميع عمليات الصيانة التي تتم على فترات ثابتة و دورية

#### ٢-٣ صيانة علاجية:

وهي الاصلاحات التي تتم على المعدات في حاله الاعطال الفجائية لها.

#### ٤-المراجع:

١-٤ المواصفة القياسية الدولية ISO 9001:2015

٢-٤ الوثائق الفنية للمعدات والاجهزة والآلات والواردة من الجهة المنتجة لها  
(كتالوجات/مواصفات فنية ..... الخ) .

#### ٥ - المسئولية :

١-٥ مدير ادارة الصيانة مسئولاً عن كفاءه وفاعلية تطبيق هذا الاجراء واعداد التقارير عنه الى مدير الجودة

٢-٥ جميع الفنيين بقسم الصيانة

٣-٥ جميع العاملين بالمنشأة للإبلاغ عن أي اعطال فجائية

#### ٦ - الاجراءات :

١-٦ يقوم مسئول الصيانة بأعداد قوائم حصر بالمعدات/الاجهزة/الآلات الموجودة بالمنشأة على نموذج قوائم حصر معدات رقم (COR-F-11/01) كما يقوم بتكويد الاجهزة والآلات طبقاً لقوائم الحصر .

٢-٦ يقوم مسئول الصيانة بإعداد الخطة السنوية للصيانة واعتمادها من السيد / المدير عام على نموذج خطة الصيانة السنوية رقم (COR-F-11/02) وتحديد الاحتياجات اللازمة لتنفيذ خطة الصيانة السنوية من (قطع غيار.... الخ) .

٣-٦ يقوم مسئول الصيانة بإنشاء سجل حياة لكل معدة او جهاز على نموذج سجل حياة معدة رقم (COR-F-11/03)

٤-٦ يقوم مسئول الصيانة بإصدار امر شغل صيانة وقائية شهرية نموذج رقم (COR-F-11/07) من واقع الخطة السنوية للصيانة و تسليمه لفنى الصيانة للتنفيذ .

٥-٦ يتم تنفيذ جميع عمليات الصيانة طبقاً لخطة الصيانة الوقائية .

٦-٦ يقوم مسئول الصيانة بتسجيل بيانات الصيانة /الاصلاح بسجل صيانه المعدة / الجهاز طبقاً للحالة وتحديث خطة الصيانة السنوية .

#### ٧-٦ الاعطال الفجائية :

- ٦-٧-١ يقوم مدير الإدارة او القسم بإبلاغ مسئول الصيانة عن الاعطال الفجائية على نموذج ابلاغ اعطال رقم (COR-F-11/05) ويعتمد من السيد / المدير عام .
- ٦-٧-٢ يقوم مسئول الصيانة بإصدار أمر شغل اصلاح لفنى الصيانة نموذج رقم (COR-F-11/04)
- ٦-٧-٣ يقوم مسئول الصيانة بإبلاغ القسم بعد اتمام عمليات الاصلاح على نموذج ابلاغ اعطال رقم (COR-F-11/05) وتسجيل بيانات الاصلاح الذى تم في سجل حياة المعدة .
- ٦-٨ يقوم مسئول الصيانة بتجميع بيانات الاعطال الفجائية للأجهزة على النموذج رقم (COR-F-11/08) وكذلك بيانات الصيانة الوقائية على النموذج رقم (COR-F-11/09) كل ستة اشهر وتحليلها احصائيا على النموذج رقم (COR-F-11/10) وذلك لدراسة امكانيه تقليل فترات التوقف DOWN TIME للماكينات وتحديث خطط الصيانة الوقائية .
- ٦-٩ يقوم مدير الصيانة بأعداد تقرير الصيانة نصف سنوي نموذج رقم (COR-F-11/06) معززا " بالتحليل الإحصائي للسيد / مدير الجودة للعرض اثناء مراجعات الادارة .
- ٦-١٠ جميع اعمال الصيانه يتم تنفيذها طبقا لتعليمات الصيانه الخاصه بها .
- ٦-١١ يقوم مسئول الصيانة بحفظ جميع تسجيلات الصيانة طبقا لإجراءات مراقبه الوثائق والتسجيلات رقم (COR-P-01) .
- ٦-١٢ مدير الصيانة مسئولا عن التخلص من المخلفات الناتجة عن تنفيذ عمليات الصيانة ( قطع غيار – زيوت – شحومات ..... الخ ) بطريقة آمنة لا تؤثر على البيئة وطبقا لتعليمات التخلص من المخلفات

-التسجيلات:

رقم مسلسل	الوصف	مدة الحفظ
١	قوائم حصر المعدات	٣ سنوات
٢	خطة الصيانة الوقائية السنوية	٣ سنوات
٣	بطاقة حياة معدة / جهاز	٣ سنوات
٤	امر شغل اصلاح	٣ سنوات
٥	نموذج ابلاغ عطل فجائي	٣ سنوات
٦	تقرير الصيانة نصف سنوى	٣ سنوات
٧	امر شغل صيانه وقائية شهرية	٣ سنوات
٨	تجميع الاعطال الفجائية للاجهزة	٣ سنوات
٩	تجميع بيانات الصيانه الوقائية للاجهزة	٣ سنوات
١٠	تحليل بيانات الصيانه الفجائية / الوقائية	٣ سنوات

٨- الملاحق/ النماذج:

رقم مسلسل	الوصف	الرقم الكودي
-----------	-------	--------------



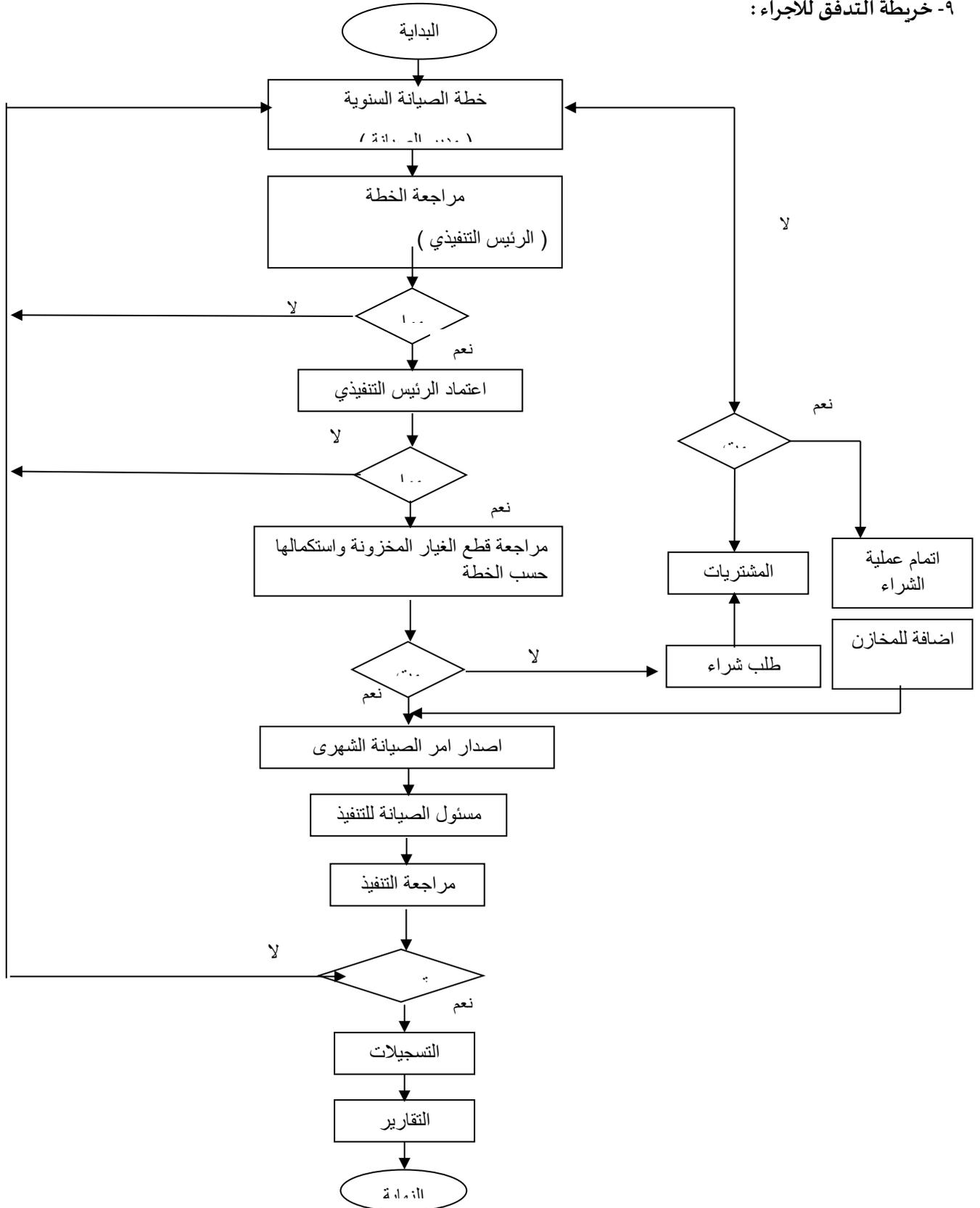
## جمعية الإسكان الأهلية

NATIONAL HOUSING ASSOCIATION

بالقصيم ALQASSIM

COR-F-11/01	قوائم حصر المعدات	١
COR-F-11/02	خطة الصيانة الوقائية السنوية	٢
COR-F-11/03	بطاقة حياة معدة / جهاز	٣
COR-F-11/04	امر شغل اصلاح	٤
COR-F-11/05	نموذج ابلاغ عطل فجائى	٥
COR-F-11/06	تقرير الصيانة النصف سنوى	٦
COR-F-11/07	امر شغل صيانه وقائية شهرية	٧
COR-F-11/08	تجميع الاعطال الفجائية للاجهزة	٨
COR-F-11/09	تجميع بيانات الصيانه الوقائية للاجهزة	٩
COR-F-11/10	تحليل بيانات الصيانه الفجائية / الوقائية	١٠

٩- خريطة التدفق للاجراء :



١٠- معايير قياس الأداء : ( PERFORMANCE CRITERIA )

١-١٠ تسجيل الاعطال الفجائية والعلاجية وازمنة وتواريخ التوقف ويوضح بها العطل وسبب العطل وطريقة الاصلاح ووضع الاحتياطات التي تمنع عدم تكرارها .

٢-١٠ تسجيل الاستهلاكات الشهرية وعمل حصر لطلبات الشراء الخاصة بادارة الصيانة وبيان الماكينات او المعدات التي تمت عليها عمليات الشراء لعمل تحليل تكاليف الصيانة للاجهزة والمعدات على حدة .

٣-١٠ تسجيل ساعات الصيانة الوقائية الفعلية لكل معدة على حدة والعمل على تقليلها لزيادة كفاءتها.

• يقوم مدير ادارة الصيانة بأعداد التقارير عن كفاءة وفعالية تطبيق هذا الاجراء معززا بالاساليب الاحصائية للعرض والمناقشة في مراجعات الادارة وتحديد فرص التحسين والتطوير .

## Competence, Awareness and Training Procedures

### SUP -P-07

إجراءات التدريب

١- الغرض :

وضع النظام الذى يكفل الإرتقاء الدائم بمستوى العاملين بالمنشأة لأداء الأعمال الموكلة إليهم بالكفاءة المستهدفة .

٢- مجال التطبيق :

جميع برامج التدريب للعاملين بالمنشأة سواء كان داخلي او خارجي .

٣- المسئولية :

١-٣ مدير الجودة.

٢-٣ مسئول التدريب .

٣-٣ مديري الادارات ورؤساء الاقسام بالمنشأة

٤-المراجع:

المواصفة القياسية الدولية ISO 9001:2015

٥- الإجراءات :

١-٥ يقوم مديري الادارات ورؤساء الاقسام بالمنشأة بتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بإدارتهم على نموذج طلب احتياج تدريبي نموذج رقم SUP -F-07/1 خلال شهر ديسمبر من كل عام .

٢-٥ يقوم مسئول التدريب بأعداد الخطة التدريبية ومراجعتها وعرضها على السيد / مدير الجودة للاعتماد وذلك على نموذج رقم SUP -F-07/2

٣-٥ يقوم مسئول التدريب بالمنشأة بإخطار الإدارات المختصة بصورة من الخطة التدريبية بعد اعتمادها.

٤-٥ يقوم مسئول التدريب بالمنشأة بمتابعة تنفيذ الخطة واخطار المرشحين للتدريب في المواعيد والأماكن المحددة للتدريب ومتابعة حضورهم وانتظامهم في هذه البرامج مع إتخاذ الإجراءات التنظيمية لإخطار المتدرب والمتمثلة في إخطار المرشح للتدريب لحضور البرنامج التدريبي المقرر له بخطاب لمدير الادارة المختصة

٥-٥ عند عودة المتدرب بعد إنتهاء الدورة التدريبية ( في حالة التدريب الخارجي ) يقوم مسئول التدريب بإستلام نسخته من المادة العلمية التي تلقاها المتدرب خلال الدورة و أى شهادات مسلمه له لإدراجها بملف خدمته مع حفظ النسخة العلمية بإدارة الوثائق.

٦-٥ يقوم مسئول التدريب بتسجيل درجة التدريب التي حصل عليها المتدرب والبيانات الخاصة بالبرنامج التدريبي في كارت التدريب نموذج رقم 3-F-07-ARF

٧-٥ يقوم المتدرب بتقديم تقرير عن الدورة التدريبية أو البرنامج التدريبي متضمناً الجوانب الإيجابية والسلبية ومقترحات التطبيق في مجال عمله على النموذج رقم (4-F-07-SUP) الى مسئول التدريب

٨-٥ يقوم مسئول التدريب بإرسال نموذج تقييم متدرب رقم (5-F-07-SUP) إلى الإدارة المختصة والتابع لها المتدرب لإستيفاء بيانات النموذج خلال ثلاثة أشهر من عودة المتدرب من الدورة التدريبية وإرساله إلى قسم التدريب بعد اعتماده و حفظه بملف خدمته ليؤخذ في الإعتبار عند إعداد تقرير الكفاءة السنوية للعاملين .

٩-٥ عند الاحتياج التدريبي لبرامج تدريبية خاصة بالجودة أو برامج تدريبية لتأهيل الأفراد التي تؤثر أعمالهم على الجودة او برامج تدريب للعاملين الجدد ولم ترد بالخطة المعتمدة يتم الترشيح على النموذج (1-F-07-SUP) " طلب احتياج تدريبي " وإرساله الى مسئول التدريب لاتخاذ اجراءات التدريب المطلوب بنفس الخطوات السابقة .

١٠-٥ يقوم مسئول التدريب بأعداد تقرير نصف سنوي النموذج رقم (6-F-07-SUP) عن موقف التدريب بالمنشأة والمراجعة واعتماده من المدير العام لمناقشته في مراجعات الادارة كأحد مدخلاتها .

١١-٥ يتم الاحتفاظ بتسجيلات التدريب طبقاً لإجراءات مراقبة الوثائق والتسجيلات الجودة رقم (01-P-SUP)

١٢-٥ يلتزم المتدرب بقضاء فترة عمل بالجمعية تتناسب مع مدة التدريب داخل او خارج المملكة ويقوم بالتوقيع على اقرار بذلك قبل حضور الدورة التدريبية نموذج رقم (7-F-07-SUP) ، والجدول التالي يوضح ذلك.

ي

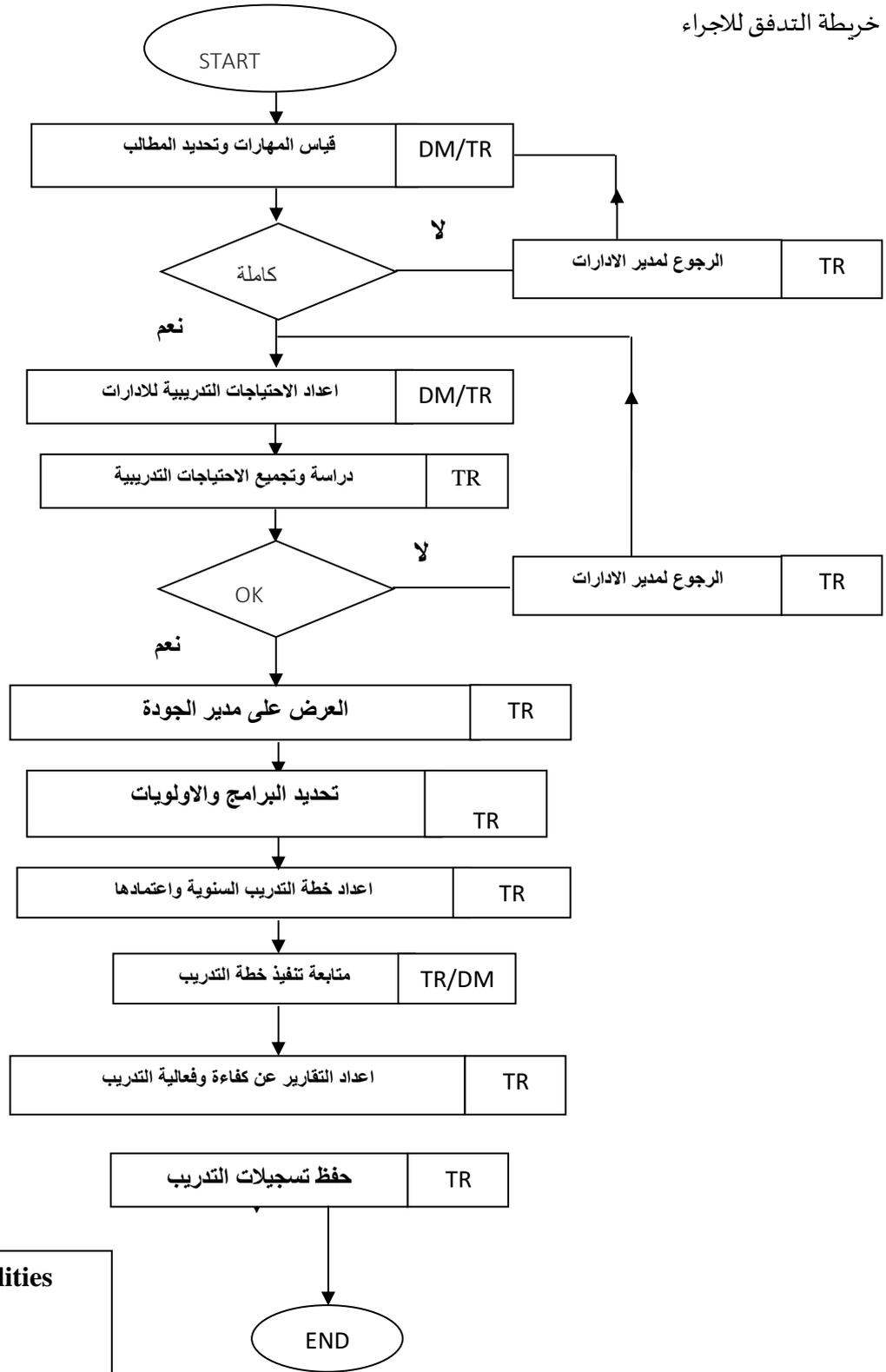
فترة العمل بالمصنع بعد التدريب		مدة الدورة التدريبية
تدريب داخل المملكة	تدريب خارج المملكة	
٦ شهور	سنة	حتى اسبوعين
سنة	سنتين	أكثر من اسبوعين حتى شهر
سنتين	٤ سنوات	اكثر من شهر حتى شهرين

٧-التسجيلات:

رقم مسلسل	الوصف	مدة الحفظ
١	طلب إحتياج تدريبي	سنة
٢	خطة التدريب لعام ( )	سنة
٣	كارت التدريب	سنة
٤	نموذج تقييم متدرب	سنة
٥	تقرير تدريب خارجي / داخلي	سنة
٦	تقرير نصف سنوي عن موقف التدريب	سنة
٧	إقرار متدرب	حسب الدورة

٨- الملاحق/ النماذج:

رقم مسلسل	الوصف	الرقم الكودي
١	طلب احتياج تدريبي	SUP -F-07/01
٢	خطة التدريب لعام ( )	SUP -F-07/02
٣	كارت التدريب	SUP -F-07/03
٤	تقرير تدريب خارجي / داخلي	SUP -F-07/04
٥	نموذج تقييم متدرب	SUP -F-07/05
٦	تقرير نصف سنوي عن موقف التدريب	SUP -F-07/06
٧	إقرار متدرب	SUP -F-07/07



**Key Of Responsibilities**

- ★ DM : مدير الادارات
- ★ TR : مدير التدريب

١٠- معايير قياس الاداء : ( PERFORMANCE CRITERIA )

١-١ تنفيذ خطة التدريب السنوية المعتمدة بنسبة اكبر من او يساوى ٩٥٪ .

١-٢ فعالية التدريب وانعكاسة على تنمية المهارات المسجله بكارث المهارة والتدريب ( مقارنة ماسبق مع ماهو بعد الدورة للعاملين )

• يقوم مدير التدريب باعداد التقارير عن كفاءة وفاعلية تطبيق هذا الاجراء معززا بالاساليب الاحصائية للعرض والمناقشة في مراجعات الادارة وتحديد فرص التحسين والتطوير .

## إجراءات حالات عدم المطابقة

### Control of Non-Conforming

#### ١- الغرض:

١-١ تحديد أسلوب تمييز و مراقبة حالات عدم المطابقة لمتطلبات تأدية عمليات التشغيل وكذلك تحديد

المسئوليات والسلطات والصلاحيات للتعامل مع حالات عدم المطابقة وذلك في جميع المراحل

#### ٢- مجال تطبيق الإجراء:

- من وقت اكتشاف حاله عدم المطابقة التي تظهر أثناء عمليات التشغيل اليومي ومن رؤساء الاقسام ومديرو الادارات ومن خلال شكاوى العملاء وكذلك التي تظهر من خلال المراجعات الداخلية للجودة و تمييزها.
- الى : الوصول إلى أسباب حالة عدم المطابقة و ازالة أسبابها و تحليلها و استصدار الإجراء التصحيحي أو الوقائي لعدم تكرارها أو منع حدوثها.

#### ٣- تعريفات:

١-٣ حالات عدم المطابقة

وهي الحالات التي يتم اكتشافها و من خلال اكثر من مصدر وتمثل الحيود عن الخدمة المتوقعة مما يؤثر عليها

#### ٤- المراجع:

١-٤ الإجراءات و العمليات المنشأة لنظام إدارة الجودة بالمنشأة طبقا للقائمة الرئيسية للوثائق.

٢-٤ المواصفة القياسية الدولية ISO 9001:2015.

#### ٥- المسؤولية:

١-٥ مدير ادارة الجودة مسئولاً عن كفاءه و فاعليه تطبيق هذا الاجراء و اعداد التقارير عنه الى المدير العام



رقم الكودي	الوصف	رقم مسلسل
SUP -F-03/01	سجل حالات عدم المطابقة	١

إجراءات المستودعات

رقم كودي : COR-P-10

١- الغرض:

ضمان إتباع الطرق السليمة لعمليات التخزين والحفظ والتداول بما يضمن سلامة الخامات والمنتجات و ذلك لجميع أقسام المستودع المختلفة بالمنشأة لضمان تنظيم الأصناف وترتيبها بالشكل الذي يسهل من إستلام الأصناف وصرفها وضبط حركة الوارد والمنصرف بالطريقة التي تحفظها ولا تعرض أموال المنشأة للتلف أو السرقة أو الضياع .

٢- مجال تطبيق الإجراء:

جميع مخازن المنشأة.

٣- تعريفات:

لا يوجد

٤- المراجع:

١.٤ المواصفة القياسية العالمية -2015: 9001

٥- المسئولية:

مسئول المستودع مسئول عن تطبيق هذا الاجراء.

٦ - الاجراءات :

- تسري القواعد الواردة بالإجراء علي جميع مخازن المنشأة الرئيسية والفرعية كما تنظم حركة استلام الأصناف وتخزينها وحفظها وصرفها وتسجيل حركتها طبقا لإجراءات تفتيش و إختبار الواردات أولا" بأول وكذلك تعليمات الإرتجاع والجرد.

١-٦ يقوم مسئول المستودع باتباع الإجراءات و القواعد التالية عند إستلام الأصناف طبقا لإجراءات تفتيش وإختبار الواردات:

١-٦-١ يقوم أمين المستودع بتحرير اذونات الإضافة للأصناف والمواد المقبولة الواردة على النموذج رقم : COR-F-10/02 أولا بأول بعد المراجعة والإستلام .

- ٦-١-٢ يقوم أمين المستودع بعمل مذكرة للسيد مدير المستودع في حالة حدوث أي تأخير في تحرير أذونات الإضافة.
- ٦-١-٣ يقوم أمين المستودع بإستخدام دفاتر أذونات الإضافة وفقاً للتسلسل الرقمي وعند انتهاء دفتر يستخدم دفتر جديد ولا يجوز
- مطلقاً" إستخدام أكثر من دفتر في وقت واحد مع مراعاة الدقة في تحرير وتسجيل أذونات الإضافة الخاصة بالمواد التي ترد للمصنع مع إثبات كافة البيانات الموضحة بالإذن بالدقة المطلوبة .
- ٦-١-٥ يقوم أمين المستودع بتسليم أصول أذونات الإضافة للأصناف الواردة للإدارة المالية لإجراء المراجعة اللازمة ,صورة حفظ مع أمين المستودع .
- ٦-١-٦ بعد إتمام الإجراءات المستودعية السابقة تصبح الأصناف الموردة للمستودع عهدة لدي أمين المستودع ويعتبر مسئول عنها من ناحية وزنها وعددها ومقاسها وأسلوب تخزينها وصيانتها من كل ما من شأنه أن يعرضها للتلف أو الفقد وما قد يترتب علي ذلك من خسائر طبقاً لتعليمات التخزين
- ٦-١-٧ يقوم أمين المستودع بالمرور علي المستودع شهرياً للتقييم الدوري للتأكد من تنفيذ أعمال الدورة المستندية والتفتيش على جودة التخزين .
- ٦-٢-٢ : الصرف :
- يقوم أمين المستودع بمراجعة وإتباع الإجراءات والقواعد التالية عند صرف الأصناف :
- ٦-٢-١ تحديد مواعيد وطريقة صرف الاصناف طبقاً لظروف العمل بكل مستودع وبالتنسيق مع الإدارة المالية .
- ٦-٢-٢ يجب أن يكون المستودع مزود بالعدد والآلات اللازمة لتسهيل الصرف .
- ٦-٢-٣ تحديد سلطات الصرف من المستودع علي النحو التالي :-
- ٦-٢-٤ لصرف من المستودع يستخدم اذن صرف وتوقيع المستلم و مسئول المستودع و إعتقاد أمين المستودع للصرف طبقاً لتعليمات تشغيل مستودع الخام.
- ٦-٢-٥ يقوم أمين المستودع بتحرير اذن صرف على نموذج طلب صرف رقم (COR -F-10/03)
- 6-3 تعليمات التخزين والتداول لجميع أنواع المستودع طبقاً للاتي:-

١-3-٦ يتم التفتيش الدوري علي كيفية حفظ وتدوال الخامات والمستلزمات للحفاظ عليها من التلف وكيفية تأمين حالتها من قبل امين المستودع أو من ينوب عنه .

٢-3-٦ يتم تسجيل حركة الصنف مفصلة من وارد ومنصرف ورصيد يومي على نموذج كارت صنف رقم (COR-F-10/01)

٣-3-٦ تكليف مسئول المستودع بعمل طابعة رصيد ومطابقة الرصيد الفعلي بالدفتري .

٤-3-٦ قياس مدي كفاءة مسئول المستودع من خلال متابعة تعليمات الحفظ وكيفية التعامل مع الأقسام الأخرى

٥-3-٦ إزالة المعوقات التي تؤثر سلباً علي سير العمليات.

٦-3-٦ الرقابة علي المخزون والتفتيش علي الواردات .

٧-3-٦ يتم تداول الواردات بعد قبولها داخل المستودع عن طريق مسئول المستودع وتكون مسئولية التداول مسئولية امين المستودع .

٧ – خريطة التدفق:

لا يوجد

٨-التسجيلات:

رقم مسلسل	الوصف	مدة الحفظ
١	كارتة صنف	ثلاث سنوات
٢	اذن اضافة	ثلاث سنوات
٣	اذن صرف	ثلاث سنوات

٩- الملاحق/ النماذج:

رقم مسلسل	الوصف	الرقم الكودي
١	كارتة صنف	COR -F-10/01
٢	اذن اضافة	COR -F-10/02
٣	اذن صرف قطع غيار	COR -F-10/03

١٠- معايير قياس الأداء:

- ١-١-١٠ تكلفة الأصناف والمواد التالفة الناتجة عن عدم أتباع أسلوب التخزين المناسبة وتنفيذ تعليمات العمل .
- ٢-١-١٠ شكاوى الإدارات والمسئولين من صعوبة الصرف وحالة المواد المستودعة .
- ٣-١-١٠ عدد حالات عدم المطابقة والمكتشفة أثناء التقييم الدوري للمخزون والمراجعات الداخلية والخارجية.
- ٤-١-١٠ مدي توافر الأصناف بالمستودع لاداء الأعمال في الوقت المحدد .

## الإجراءات التصحيحية

### Corrective Action Procedures

#### SUP-P-04

#### ١- الغرض:

إنشاء نظام موثق في مراقبة حالات عدم المطابقة و لتطبيق الإجراءات التصحيحية الناتجة من حالات عدم المطابقة يحقق الآتي :

١-١ تقصى و تداول و تحليل سبب حالة عدم المطابقة واتخاذ الإجراء التصحيحي المناسب لتقليل حجم ومقدار تأثير خطورة حالة عدم المطابقة وازالة أسبابها و لضمان عدم تكرارها.

٢-١ اتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة لمنع حدوث نفس الحالة مستقبلاً .

٣-١ توثيق وتطبيق أي تعديلات في الإجراءات الموثقة نتيجة الإجراءات التصحيحية أو الوقائية .

#### ٢-مجال تطبيق الإجراء:

- من : وقت حدوث حالة عدم مطابقة في أى موقع من مواقع العمل بالمنشأة
- إلى: الانتهاء من تحليل أسباب حالة عدم المطابقة و إصدار الإجراء التصحيحي أو الوقائي المناسب و تنفيذه و التأكد من فعاليته و إعداد التقرير عن كفاءة و فعالية نظام الإجراءات التصحيحية الى المدير العام.

#### ٣-تعريفات:

**الإجراء التصحيحي:** إجراء يتم اتخاذه لإزالة أسباب عدم المطابقة الموجودة أو حيود غير مرغوب فيه و يؤثر على الجودة المطلوبة و ضمان عدم تكراره .

#### ٤-المراجع:

١-٤ الإجراءات و العمليات المنشأة لنظام إدارة الجودة بالمنشأة طبقاً للقائمة الرئيسية للوثائق.

٢-٤ المواصفة القياسية الدولية ISO 9001:2015.

#### ٥-المسئولية:

١-٥ مدير الجودة هو المسئول عن كفاءة و فاعلية تطبيق هذا الإجراء و إعداد التقارير عنه إلى المدير العام.

٢-٥ مديري الإدارات ورؤساء الاقسام كل فيما يخصه بالمنشأة مسئولون عن إصدار أو تطبيق الإجراء التصحيحي أو الوقائي طبقا لما ينص عليه هذا الإجراء .

## ٦-الإجراءات:

### ٦-١ الإجراءات التصحيحية :

٦-١-١ تستخدم المنشأة أسلوب الإجراءات التصحيحية كوسيلة للتحسين المستمر و يشمل التخطيط للإجراءات التصحيحية تقييم المصاعب المؤثرة في كفاءة و فاعلية النظام مثل :

- حالات عدم المطابقة للمواصفات المحددة.
- شكاوى العملاء و المهتمين .
- كفاءة و فعالية أداء العمليات و الأنشطة .
- نظام إدارة الجودة الموثق ( من خلال المراجعات الداخلية).
- فرص التحسين المستمر
- أي أنشطة أخرى طبقا للموقف الذي يراه مدير الجودة

٦-١-٢ يمكن لأي من فريق العمل بالمنشأة تحرير طلب إجراء تصحيحي نموذج رقم (SUP -F-04/01) حيث يتم فيه وصف حاله عدم المطابقة بالتفصيل في أي من الحالات السابقة .

٦-١-٣ يقوم محرر طلب الإجراء التصحيحي بتسليم الأصل إلى مدير الجودة للتسجيل بسجل متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية أو الوقائية نموذج رقم (SUP -F-04/02)

٦-١-٤ يقوم مدير الجودة بالتنسيق مع الإدارة المختصة بالطلب بعمل الآتي :

- تحديد مصادر المعلومات المطلوبة لدراسة حالة عدم المطابقة .
- جمع المعلومات من المصادر التي تم تحديدها .
- دراسة و تحديد أسباب حاله عدم المطابقة و تحديد الإجراء التصحيحي المناسب لإزالة أسباب
- دراسة منع تكرار حالة عدم المطابقة و مع تحديد المسئول عن التنفيذ و تاريخ التنفيذ و التوقيع على الطلب في الجزء الخاص بذلك و يمكن تشكيل فريق لدراسة الحالة ( إذا اقتضى الأمر )

٥-١-٦ يقوم مدير الجودة بمتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية من وقت لآخر كما يقوم المختص بإبلاغ مدير الجودة عند الانتهاء من التنفيذ و الذى يقوم بدوره من التحقق من أن التنفيذ قد تم بالطريقة المطلوبة بالاستعانة بمن قام بإصدار الإجراء التصحيحي بالآتي:

\* إنهاء الإجراء التصحيحي على ذلك في حاله فعاليته .

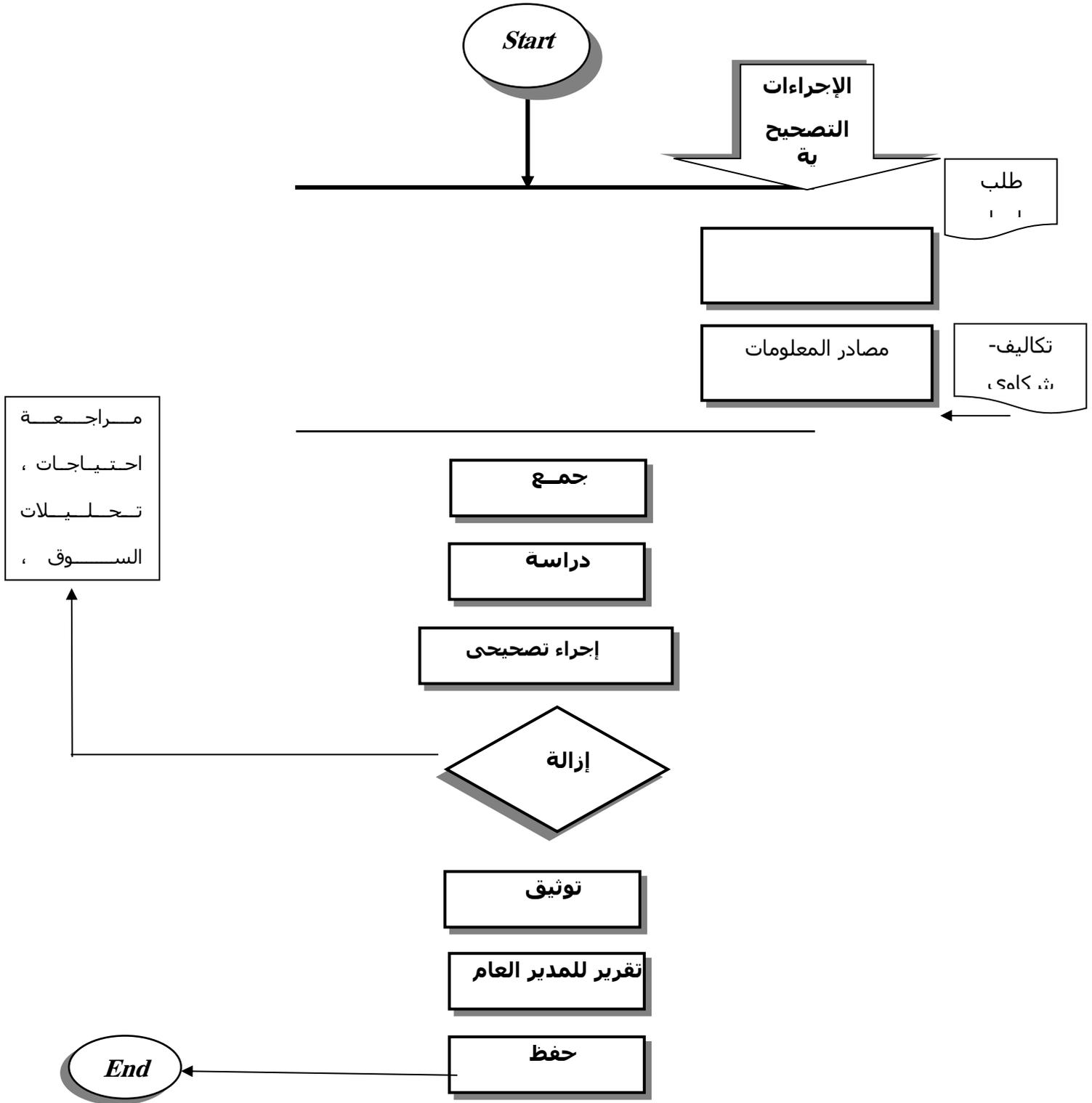
\* إعادة الدراسة و إصدار إجراء تصحيحي آخر في حاله عدم فعاليته

٦-١-٦ يقوم مدير الجودة بدراسة و تحليل شكاوى العملاء من المتعاملين مع المنشأة لأي سبب من الاسباب و اصدار الاجراءات التصحيحية المناسبة التى تضمن عدم التكرار لعدم المطابقة

٦-١-٧ فى حاله ما اذا كانت حاله عدم المطابقة واردة من العميل يقوم مدير الجودة بالاشتراك مع مدير الادارة المختص باتباع الطرق الموصفه بواسطة العميل و بالرجوع الى الوثائق الخاصه به ( اذا ما طلب العميل ذلك ) .

يقوم مدير الجودة بحفظ جميع تسجيلات الإجراءات التصحيحية / الوقائية طبقا لإجراءات مراقبة تسجيلات الجودة رقم

(SUP -P-01)



٨ -التسجيلات:

رقم مسلسل	الوصف	مدة الحفظ
١	طلب إجراء تصحيحي /وقائي	ثلاث سنوات
٢	سجل متابعه تنفيذ إجراء تصحيحي	ثلاث سنوات

٩ -الملاحق/النماذج:

رقم مسلسل	الوصف	الرقم الكودي
١	طلب إجراء تصحيحي /وقائي	SUP -F-04/01
٢	سجل متابعه تنفيذ إجراء تصحيحي/وقائي	SUP -F-04/02

١٠ -معايير قياس الأداء

عدد مشروعات التحسين و التطوير الناتجة عن فاعلية أداء هذا الاجراء لاتقل عن خمسة مشروعات خلال فترة القياس. يقوم مدير ادارة الجودة باعداد تقريراً عن كفاءة و فاعلية تطبيق هذا الاجراء بالاستعانة بنتائج المراجعات الداخلية على نظام ادارة الجودة بالمنشأة مقارنة بهذه المعايير و معززا بالأساليب الاحصائية و محدداً به فرص التحسين و التطوير في حالة الحيود السلبي عن هذه المعايير و عرضه على المدير العام للمناقشة في مراجعات الادارة و ذلك مرة واحدة في السنة .

**١ - الغرض :**

- تطبيق إجراءات الرقابة المالية والتأكد من سلامة تداول واستعمال أموال وموجودات المصنع.
- تنظيم عمل الموظفين بالإدارة المالية.
- مراقبة وضبط الموارد المالية و التأكد من استغلالها الاستغلال الأمثل وفقا لمتطلبات الأيزو ٢٢٠٠٠ و للأنظمة واللوائح المعتمدة بالمصنع.

**٢ - مجال التطبيق :**

كل ما يخص العمليات المالية والحسابية في كل إدارات المصنع .

**٣ - تعريفات :**

لا يوجد

**٤-المراجع:**

١-٤ المواصفة القياسية الدولية ISO 22000:2005

**٥ - المسؤولية :**

١- المدير التنفيذي

٢- المدير المالي

**٦ - الاجراءات :**

١-٦ القبض النقدي وبطاقة ائتمان

١-٦-١ يقوم مندوب المبيعات **بتحضير امر تحصيل** وتسليمه للعميل, يتوجه العميل الى الصندوق لتسليم

المبلغ وامر التحصيل, يقوم امين الصندوق باستلام امر التحصيل من العميل وعمل سند القبض.

١-٦-٢ يقوم امين الصندوق بترحيل حركة امر التحصيل وعمل سند القبض، وطباعة **سند القبض من (أصل + ٢**

**صورة)** و تسليم اصل سند القبض للعميل و تسكين صورة بملف سندات القبض وصورة بملف العميل.

**٢-٦ قبض شيك**

١-٢-٦ يقوم امين الصندوق باستلام الشيك من العميل, وإعداد سند قبض بالشيك.

و طباعة سند القبض من (أصل + ٢ صورة) و تسليم اصل سند القبض للعميل ثم تسكين صورة

بملف سندات القبض وصورة بملف العميل

٢-٢-٦ يقوم محاسب البنوك بإيداع الشيك بالبنك

٣-٢-٦ إذا تم رفض الشيك من البنك يتم عمل عملية ارجاع الشيك .

### ٣-٦ الصرف النقدي

١-٣-٦ يقوم مقدم الطلب بتعبئة نموذج طلب الصرف واستيفاء توقيعاته , تسليم طلب الصرف لأمين الصندوق .  
٢-٣-٦ يقوم أمين الصندوق عمل سند الصرف , وتسليم المبلغ للمستفيد وتوقيعه , تسكين سندات الصرف ومرفق معه طلب الصرف .

### ٤-٦ الصرف بشيكات

١-٤-٦ يقوم مقدم الطلب بتعبئة نموذج طلب الصرف واستيفاء توقيعاته , تسليم طلب الصرف لأمين الصندوق .  
٢-٤-٦ يقوم أمين الصندوق بتجهيز الشيك من شاشة حركات القبض والصرف , يقوم المدير المالي بالموافقة على الشيكات, يقوم المفوض بالصلاحية بتوقيع الشيكات , يتم طباعة تقارير الشيكات الصغيرة.  
٣-٤-٦ يقوم محاسب البنوك بإيداع الشيك بالبنك , يقوم محاسب البنوك بتسكين الايداعات وصور الشيكات بالملفات الخاصة بها .

### ٥-٦ تسويات عهد

هناك بعض العهد النقدية مكودة كصناديق فيقوم مسئول العهد بتسويتها بموجب سندات صرف عهدة كعهدة الرواتب وعهدة السلف ويتم توقيع المستلم عليه وتسكين السند .

### ٦-٦ مراجعة حركات الصناديق والبنوك

١-٦-٦ يقوم محاسب الموردين بمراجعة حركات القبض والصرف التي تمت على الصناديق , ومطابقة الايداعات النقدية المودعة بالبنك مع سندات الصرف, واعداد سندات الصرف اللازمة لتسوية صناديق النقدية تحت الايداع .  
٢-٦-٦ يقوم محاسب البنوك بالمتابعة اليومية لحركات البنوك واعداد سندات التحويلات بين البنوك , و يقوم أمين الصندوق بتحديث ملف الحوالات.  
٣-٦-٦ يقوم محاسب البنوك باعداد تقرير التدفقات النقدية والبنكية يوميا.  
٤-٦-٦ مطابقة رصيد البنك الدفترى مع رصيد البنك واعداد مذكرة التسوية شهريا للبنوك.

### ٧-٦ ثانياً تنظيم عمل الإدارة المالية (الموظفين بها)

#### ١-٧-٦ أمين الصندوق ومكلف بالأعمال التالية:

- تصفية الصندوق يومياً وتحريـر سندات الصرف الخاصة بالصندوق بعد اعتمادها من مدير الإدارة وجهات الأختصاص.
- تصفية العهد وتحريـر السندات وأدخالها للحاسب.

- القيام بعمل بيان يجهز فيه رقم الفاتورة والمورد والمبلغ والتاريخ ويسلم البيان مع الفواتير لإدارة المشتريات لإعتمادها من مدير قطاع المقاولات بعد إرفاق أمر الشراء الصادر من المشتريات والمعتمد من صاحب الصلاحيات.
  - تجهيز مستخلصات المقاولين الواردة من إدارة المشاريع ومطابقتها بالسابقة وعمل بيان بها لإعتمادها.
- ٦-٢ محاسب عام ومكلف بالآتي:
- الإمساك بحسابات البنوك ( إصدار شبكات وأحضر الفواتير الخاصة بها وإدخالها للحسابات ومتابعة الشيكات مع مطابقة حسابات البنوك شهرياً.
  - متابعة الموردين للمصنع ومطابقة الأرصدة.
  - متابعة الأعمدات البنكية للموردين حيث ان السداد في اغلب التعاملات عن طريق الأعمدات المستندية.
- ٦-٣ يكلف المدير المالي بالأعمال التالية:
- متابعة كما سبق من أعمال المحاسبين.
  - المتابعة للبنوك والقيام بعمل دراسات للمشاريع الجديدة التي ترسو على المصنع وطلب تسهيلات البنوك عليها.
  - تجديد التسهيلات البنكية والقيام بدراسة أحتياجات المصنع للمشاريع التي لديها.
  - التسهيلات البنكية العامة للمصنع مع البنوك.
  - اعداد تسهيلات المشاريع وتشمل عمل دراسة جدوى للمشاريع مع متطلبات المشروع (ضمانات نهائية - دفعات مقدمة - اعتمادات).
  - القيام بفتح الاعتمادات والتنسيق بين حساباتنا بالبنوك (عمل موازنه للاعتمادات).
  - الاعداد للحسابات الختامية والميزانية.
  - متابعة قسم الحسابات والتشيك على العمل والمراجعة لهم.
  - اصدار الضمانات للمنافسات التي نشترك بها.

#### ٧-التسجيلات:

رقم مسلسل	الوصف	مدة الحفظ
٢	سند صرف بنك	٣ سنوات
٣	سند قبض بنك	٣ سنوات

#### ٨- الملاحق/ النماذج:

رقم مسلسل	الوصف	الرقم الكودي
٢	سند صرف بنك	مطبوعات شركة
٣	سند قبض بنك	مطبوعات شركة