

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

نظام إدارة الجودة

CONTEXT OF THE ORGANIZATION

سياق المنظمة

جمع وترتيب

إدارة الحوكمة والمراجعة الداخلية بجمعية الإسكان الأهلية بالقصيم

نسخة معتمدة باجتماع اللجنة التنفيذية الثاني بتاريخ ١٤/٠٥/٢٠٢٤ م



جمعية الإسكان الأهلية
NATIONAL HOUSING ASSOCIATION
بالقصيم ALQASSIM

رقم الصفحة	المحتويات
٢	محتويات الدليل
٥	اعتماد دليل الجودة
٦	بيان التعديلات
٧	مقدمة عن دليل الجودة
٨	مقدمة عن المنشأة
١١	شهادة المطابقة مع نظام إدارة الجودة :
١٢	متطلبات نظام الجودة
١٢	١ مجال التطبيق
١٢	٢ المراجع
١٢	٣ التعريفات
١٢	٤ سياق / إطار المنشأة
١٢	١-٤ فهم المنشأة وسياقه
١٣	٢-٤ فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة
١٣	٣-٤ تحديد مجال نظام إدارة الجودة
١٣	٤-٤ نظام إدارة الجودة والسلامة وعملياته
١٤	٥ القيادة
١٤	١-٥ القيادة والالتزام
١٥	٢-٥ السياسة
١٥	٣-٥ الأدوار التنظيمية والمسئوليات والصلاحيات
١٦	٦ التخطيط لنظام إدارة الجودة
١٦	١-٦ إجراءات التعرف على المخاطر والفرص
١٦	٢-٦ أهداف الجودة والتخطيط لتنفيذها
١٦	٣-٦ التخطيط للتغيرات
١٧	٧ المساندة / الدعم
١٧	١-٧ الموارد
١٧	١-١-٧ عام
١٧	٢-١-٧ الموارد البشرية / الأفراد
١٧	٣-١-٧ البنية التحتية



جمعية الإسكان الأهلية
NATIONAL HOUSING ASSOCIATION
بالقصيم ALQASSIM

رقم الصفحة	المحتويات
١٧	بيئة تشغيل العمليات ٤-١-٧
١٧	رصد وقياس الموارد ٥-١-٧
١٨	المعارف الخاصة بالجمعية ٦-١-٧
١٨	الكفاءة ٢-٧
١٩	التوعية ٣-٧
١٩	التواصل ٤-٧
١٩	المعلومات الموثقة ٥-٧
١٩	عام ١-٥-٧
٢٠	الإنشاء والتحديث ٢-٥-٧
٢٠	التشغيل ٨
٢٠	تخطيط وضبط التشغيل ١-٨
٢١	متطلبات المنتج والخدمة ٢-٨
٢١	التواصل مع العملاء ١-٢-٨
٢١	تحديد متطلبات المنتجات والخدمات ٢-٢-٨
٢١	مراجعة متطلبات المنتجات والخدمات ٣-٢-٨
٢١	تغيير المتطلبات للمنتجات والخدمات ٤-٢-٨
٢٢	التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات ٣-٨
٢٢	عام ١-٣-٨
٢٢	التخطيط للتصميم والتطوير ٢-٣-٨
٢٢	مدخلات التصميم والتطوير ٣-٣-٨
٢٣	ضوابط التصميم والتطوير ٤-٣-٨
٢٣	مخرجات التصميم والتطوير ٥-٣-٨
٢٣	تعديلات التصميم والتطوير ٦-٣-٨
٢٤	ضبط المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية ٤-٨
٢٤	عام ١-٤-٨
٢٤	نوع ومدى الضبط ٢-٤-٨
٢٤	معلومات للموردين الخارجيين ٣-٤-٨
٢٥	الإنتاج وتقديم الخدمات ٥-٨



جمعية الإسكان الأهلية
NATIONAL HOUSING ASSOCIATION
بالقاصم ALQASSIM

رقم الصفحة	المحتويات	
٢٥	ضبط الإنتاج وتقديم الخدمات	١-٥-٨
٢٥	التمييز والتتبع	٢-٥-٨
٢٥	ممتلكات العملاء والأطراف المهتمة	٣-٥-٨
٢٥	الحفظ	٤-٥-٨
٢٦	أنشطة ما بعد التوريد	٥-٥-٨
٢٦	ضبط التعديلات	٦-٥-٨
٢٦	الإفراج عن المنتج والخدمة	٦-٨
٢٧	ضبط عدم مطابقة المخرجات	٧-٨
٢٧	تقييم الأداء	٩
٢٧	الرصد والقياس والتحليل والتقييم	١-٩
٢٧	عام	١-١-٩
٢٧	رضا العملاء	٢-١-٩
٢٨	التحليل والتقييم	٣-١-٩
٢٨	المراجعة الداخلية	٢-٩
٢٩	مراجعة الإدارة	٣-٩
٢٩	التحسين	١٠
٢٩	عام	١-١٠
٣٠	عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية	٢-١٠
٣٠	التحسين المستمر	٣-١٠
٣١	التخطيط:	٣-٤
٣٢	تحديد المخاطر وتقييم شدتها وتحديد أسلوب التحكم فيها	١-٣-٤
٣٣	المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى	٢-٣-٤
٣٧	لأهداف	٣-٣-٤
٣٨	برامج إدارة السلامة والصحة المهنية	٤-٣-٤

	ملحق رقم 1	تسلسل العمليات وتداخلها
	ملحق رقم 2	قائمة الإجراءات
	ملحق رقم 3	الهيكل التنظيمي



جمعية الإسكان الأهلية
NATIONAL HOUSING ASSOCIATION
بالقصيم ALQASSIM

بيان التعديلات			
ملخص التعديل	رقم الصفحة	التاريخ	رقم التعديل
.....	١
.....	٢
.....	٣
.....	٤
.....	٥

مقدمة عن دليل الجودة

- هذا الدليل ملكية تامة لجمعية الإسكان الأهلية بالقصيم وغير مسموح بنسخ محتوياته بدون تصريح من الرئيس التنفيذي وأخصائي الجودة.
- الفقرات الواردة في هذا الدليل ملزمة وتطبق على كافة الأعمال الخاصة بنشاط الجمعية، ولا بد من التأكد من تطبيقها باستمرار من قبل جميع العاملين.
- هذا الدليل يرشد الذين ستوكل إليهم مسئولية المحافظة على نظام إدارة الجودة والسلامة وتحسين كفاءته وفعالته إلى إجراءات تحقيق ذلك.
- تم ترتيب عناوين وموضوعات هذا الدليل طبقاً لنفس الترتيب للموضوعات التي وردت في بنود ومتطلبات المواصفة العالمية الأيزو ISO 9001.

النشأة والتاريخ:

تأكيداً لرغبة صاحب السمو الملكي الأمير الدكتور/ فيصل بن مشعل بن سعود بن عبدالعزيز آل سعود في مواصلة مسيرة البناء والتنمية والارتقاء بالخدمات المقدمة للمواطن في منطقة القصيم التي يبلغ عدد محافظاتها (١٢) محافظة ويتجاوز عدد سكانها مليون وثلاث مائة وسبعون ألف نسمة، ومن خلال الزيارات الميدانية التي يقوم بها سموه بشكل دوري بهدف الوقوف على احتياجات المواطنين و الاستماع إلى مطالبهم، وأثناء زيارة سموه لمركز أبحاث التابع لمحافظة النبهانية والذي يبعد ١٥٠ كم عن مدينة بريدة العاصمة الإدارية للمنطقة، وقف على عدة حالات لأسر محتاجة تعيش في منازل متهالكة وغير مناسبة ليلتقي حفظه الله بأحد كبار السن الذين يعيشون في أحد الخيام ويستمع لمطالبه بكل اهتمام والتي أبدى فيها رغبته بالعيش في منطقتة التي ترعرع فيها وبجوار أهله وعدم الانتقال لمكان آخر، الأمر الذي دعا سموه لإطلاق مشروع إنشاء جمعية الإسكان الخيرية بمنطقة القصيم وهو برنامج يساهم في مساعدة الأسر المحتاجة عبر توفير السكن الكريم لهم في مكان عيشهم وقرب أهاليهم في مراكزهم وهجرهم وفق تصاميم اقتصادية ذات جودة عالية ووقت قياسي . جمعية الإسكان الأهلية بالقصيم هي جمعية ناشئة تأسست في العام ١٤٣٧ هـ عقب تدشين مشروع الإسكان الخيري بمحافظة أبحاث، الذي تم تنفيذه من قبل لجنة الإسكان التنموي بالمنطقة والتي تحولت بموجب توجيهات سمو أمير المنطقة إلى جمعية أهلية.

مجال العمل: التنمية والإسكان

الاستراتيجية والأهداف:

أولاً: الرؤية: جمعية أهلية تنموية رائدة في تمكين الأسر المتعففة لامتلاك مسكن لائق.

ثانياً: الرسالة: توفير سكن مناسب للفئات الاجتماعية الأكثر احتياجاً، بما يدعم التكافلية والرفاهية، بالتعاون مع

شركاء التنمية والعمل الإنساني وفق منظور مؤسسي استراتيجي.

النطاق الجغرافي: منطقة القصيم

عنوان المنشأة: القصيم - بريدة - طريق الملك فهد - مقابل لقصر التوحيد

الهاتف: 920018848

الموقع الإلكتروني: <https://www.nhq.org.sa>

البريد الإلكتروني: info@nhq.org.sa

متطلبات نظام الجودة :

١- مجال التطبيق

١-١ نشاط المنشأة :

التنمية والإسكان

٢-١ النطاق الجغرافي للنشاط: منطقة القصيم

٣-١ العملاء والأطراف المهتمة: (أنظر ملحق رقم ١).

٢- المراجع المستخدمة

تم الرجوع في وضع نظام إدارة الجودة و إلى:

• المواصفة العالمية الأيزو: ISO 9001

٣- التعريفات والمصطلحات

المصطلحات الواردة بهذا الدليل والمستخدم في نظام إدارة الجودة و يتم الرجوع فيها للمواصفة الدولية ISO 9001

٤- سياق (إطار) المنشأة

٤-١ فهم المنشأة وسياقه:

يتم تحديد المخاطر الداخلية والخارجية من خلال الوضع الحالي للبلاد ويتم ملاحظة التغييرات باجتماع من الإدارة من خلال الملاحظة في القضايا الداخلية والخارجية.
أولاً: العوامل الاقتصادية
الاتجاهات المالية الوطنية والداخلية (اتجاهات القوى الاقتصادية).
الاتجاهات الاقتصادية التي قد يكون لها تأثير على نشاط الأعمال.
الأسواق الناشئة.
التضخم ومستويات التوظيف والعرض.
الطاقة المتاحة.
الوضع المالي العالمي.
ثانياً: العوامل السياسية
الحروب والصراعات.
العلاقات والمواقف بين البلدان.
الاتجاهات السياسية.
القضايا السياسية الداخلية.
احتياجات المساهمين ومطالبهم.
جماعات الضغط الدولية.

سياسات الحكومة ومدتها وتغييرها.

ثالثاً: العوامل الاجتماعية

التوزيع العمري والمواقف المهنية والتأكد على السلامة.

الجوانب الثقافية والوعي الصحي.

الاتجاهات العالية في العوامل الاجتماعية تؤثر على خدمة الجمعية وكيف تعمل الجمعية.

رابعاً: العوامل التكنولوجية

معدل التغير التكنولوجي.

خوافز التكنولوجيا.

نشاط البحث والتطوير.

٢-٤ فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهتمة

تعتبر الأطراف المهتمة بالجمعية عمومًا من الأشخاص أو المؤسسات التي يمكنها التأثير أو التأثر وأنشطتها. يصبح الطرف المهتم وثيق الصلة بنظام إدارة الجودة لدينا عندما يكون لدينا متطلب يمكنه الوفاء به (أي أنه يمكن أن يؤثر على مؤسستنا).

تصبح متطلبات الطرف المعني ذات صلة بنظام إدارة الجودة لدينا عندما يكون لديهم متطلبات يمكننا الوفاء بها (أي يمكننا التأثير على مؤسستهم).

يتم تصنيف الأطراف السعودية المهتمة بالتكنولوجيا على النحو التالي ويتم تصنيفها باستخدام مصفوفة القوة

والفوائد

٣-٤ تحديد مجال نظام إدارة الجودة

لا شك من ان تطبيق نظام إدارة الجودة يؤثر على جميع جوانب المجموعة بشكل إيجابي والتي تضم المجالات الاتية:

تلبية متطلبات العميل؛ مما يساعد على غرس الثقة في المنظمة، ويُؤدي بدوره إلى المزيد من العملاء؛ وبالتالي المزيد من المبيعات.

تلبية متطلبات المنظمة، والتي تضمن الامتثال للوائح، وتوفير المنتجات والخدمات بأكثر الطرق فاعلية من حيث التكلفة والموارد.

تحديد العمليات وتحسينها ومراقبتها.

تقليل الهدر.

منع الأخطاء.

خفض التكاليف.

تسهيل وتحديد فرص التدريب.

٤-٤ نظام إدارة الجودة وعملياته

- التركيز علي العميل.
- القيادة.
- مشاركة العاملين.
- التحسين.
- وضع قرارات مبنية على الأدلة.
- إدارة العلاقات.

٥- القيادة

١-٥ القيادة والالتزام

١-١-٥ عام

لقد التزمت الإدارة العليا بكل الاحترام تجاه نظام إدارة الجودة و من خلال:

- أ- تحمل المسؤولية تجاه فعالية نظام إدارة الجودة
- ب- ضمان أن سياسة الجودة وأهداف الجودة لنظام إدارة الجودة و قد تم وضعهما وأنها متوافقة مع التوجه الاستراتيجي.
- ج- ضمان أن سياسة الجودة يتم إبلاغها وفهمها وتطبيقها.
- د- ضمان دمج متطلبات نظام إدارة الجودة و في العمليات .
- هـ- تشجيع استخدام منهجية العمليات والتفكير المبني على المخاطر
- و- ضمان توفر الموارد اللازمة لنظام إدارة الجودة
- ز- نشر أهمية توافق فعالية نظام الجودة مع متطلبات نظام إدارة الجودة
- ح- المشاركة والتوجيه والدعم للأفراد للمساهمة في فعالية نظام إدارة الجودة
- ط- تشجيع التحسين المستمر
- ي- دعم دور الإدارات ذات العلاقة لإبراز قيادتها على مناطق مسؤولياتها.

٢-١-٥ التركيز على العميل

لقد التزمت الإدارة العليا بكل الاحترام تجاه التركيز على العميل من خلال التأكد من :

- أ- أن متطلبات العميل المتوافقة مع المتطلبات القانونية والتنظيمية قد تم تحديدها وفهمها والالتزام بها على الدوام.
- ب- أن المخاطر والفرص التي يمكن أن تؤثر على مطابقة المنتجات والخدمات وأن القدرة على تعزيز رضا العملاء قد تم تحديدها والتعامل معها.
- ج - المحافظة على التركيز على تعزيز رضا العملاء.

٢-٥ السياسة

- ١- تقديم مستوي عالي من الجودة لعملائها والتي تعتمد علي 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 لخدماتها.
- ٢- تطوير نظام إدارة الجودة طبقاً لمتطلبات المواصفات الدولية القياسية و العمل على التحسين والتطوير المستمر لاستمرارية و فاعلية النظام .
- ٣- تدريب وتوعية العاملين و تنمية المهارات الشخصية و نشر الوعي بمتطلبات نظام إدارة الجودة والسلامة
- ٤- العمل بروح الفريق الواحد لتحقيق الخطط المستهدفة.
- ٥- توعية العملاء والمتعاملين مع المنشأة بهذه السياسة .

٣-٥ الأدوار التنظيمية والمسئوليات والصلاحيات

- تأكد الإدارة العليا من أن المسئوليات والصلاحيات للأدوار ذات العلاقة قد تم تحديدها والتكليف بها ونشرها وفهمها . قامت الإدارة العليا بالتكليف بالمسئوليات والصلاحيات لـ:
- أ- ضمان أن نظام إدارة الجودة ويتوافق مع هذه المواصفة الدولية
 - ب- ضمان أن العمليات تنتج المخرجات المطلوبة
 - ج- إعداد التقارير فيما يتعلق بأداء نظام إدارة الجودة ووفرى التحسين خاصة تلك التقارير التي ترفع للإدارة العليا.
 - د- ضمان تشجيع التركيز على العميل في جميع أنحاء المنشأة .
 - هـ- ضمان المحافظة على تكامل نظام إدارة الجودة وعند تخطيط وتنفيذ بعض التعديلات عليه.
- وقد تم تطبيق ذلك من خلال إنشاء الهيكل التنظيمي كما هو موضح في مرفق رقم (٦) والذي يصف العلاقات الرأسية والأفقية في المنشأة. وإنشاء بطاقات للوصف الوظيفي لجميع الوظائف بالمنشأة والتزام العاملين بها.

١-٦ إجراءات التعرف على المخاطر والفرص

معالجة المخاطر والفرص

من أجل أن يكون للمجموعة نظام إدارة جودة ناجح، فإننا ندرس وندير المخاطر والفرص المتعلقة بأصحاب المصلحة لدينا، وسياقنا الخارجي والداخلي. تستخدم هذه العملية المعلومات التي تم جمعها أثناء تقييمات السياق والاستراتيجية وتحليل أصحاب المصلحة والأطراف المهتمة.

تم إدارة المخاطر والفرص كجزء من العمليات اليومية للجمعية للاستحواذ على المخاطر والفرص المتصورة والرد عليها، مما يضمن إدارة كل مشكلة على المستوى الأنسب داخل مؤسستنا.

الهدف من إدارة المخاطر والفرص داخل مجموعة الجمعية هي ضمان توظيف القدرات والموارد التنظيمية بطريقة فعالة وفعالة للاستفادة من الفرص وتخفيف المخاطر من أجل: التوجيه الاستراتيجي وتخطيط الأعمال.

الأطراف المهتمة.

نظام الإدارة والعمليات.

المنتجات.

الموردين.

تدرس الجمعية المهنية المخاطر والفرص المتعلقة بأصحاب المصلحة لدينا، وسياقنا الخارجي والداخلي وتستخدم هذه العملية المعلومات التي تم جمعها أثناء تقييمات السياق والاستراتيجية والسياق وتحليل الأطراف المهتمة، ومن تقييم مخاطر الصحة والسلامة والجوانب البيئية.

تدرس الجمعية المخاطر والفرص وتتخذ الإجراءات اللازمة لضمان أن نظام إدارة الجودة والصحة والسلامة والبيئة لدينا يفي بالنتائج المرجوة ويحقق التحسين المستمر. يتم تسجيل جميع أنشطة إدارة المخاطر والفرص والقرارات ذات الصلة في سجل المخاطر والفرص وكذلك في محضر مراجعة الإدارة.

الإدارة العليا مسؤولة عن دمج التفكير القائم على المخاطر في ثقافة مؤسستنا. يتضمن ذلك إنشاء إجراءات وعمليات إدارة المخاطر لضمان تنفيذ مبادئ إدارة المخاطر والفرص الفعالة طوال دورة حياة نظام الإدارة والمنتجات والخدمات والأنشطة من خلال:

١. توفير الموارد الكافية للقيام بأنشطة إدارة المخاطر والفرص.

٢. تحديد المسؤوليات والصلاحيات لأنشطة إدارة المخاطر والفرص.

٣. مراجعة المعلومات والنتائج من عمليات التدقيق وأنشطة إدارة المخاطر والفرص.

تستخدم الجمعية سجل المخاطر والفرص للمساعدة في تسجيل وتقييم والاستجابة والمراجعة والإبلاغ والمراقبة والتخطيط للمخاطر والفرص التي ندرك أنها ذات صلة. يسمح السجل لمنظمتنا بتقييم كل خطر بشكل منهجي ودراسة كل فرصة مرتبطة بسياقنا التنظيمي واستراتيجيتنا ومتطلباتنا القانونية والالتزامات التي تتعلق باحتياجات وتوقعات عملائنا والأطراف المهتمة. يسجل السجل طريقة التحكم لكل خطر وكيف يتم استغلال كل فرد.

٢-٦ أهداف الجودة والتخطيط لتنفيذها

١-٢-٦ تحديد أهداف الجودة

تحدد الجمعية أهدافها وغاياتها بشكل منتظم ضمن محاضر مراجعة الإدارة حيث يتم تحديد تفاصيل تواريخ البرنامج والمسؤوليات. تعتبر التحسينات في جودة الأداء تدريبية وتتوافق مع حجم وتعقيد مؤسستنا. يتم توصيل عملية تحديد أهدافنا من خلال إجراءات الأهداف والأهداف والمؤشرات. كل هدف قابل للقياس:

١. تتماشى مع استراتيجياتنا وسياساتنا وسياقنا.

٢. يوفر أساساً للتحسين المستمر.

٣. يعزز رضا العملاء.

يتم تحديد الأهداف بالاشتراك مع مدير الجودة والتي تستند إلى مستويات الامتثال المبلغ عنها وأوجه القصور المدققة والمتطلبات التشريعية، والتي وافقت عليها الإدارة العليا. يراقب مدير الجودة ويبلغ عن التقدم المحرز في اجتماعات المراجعة الشهرية. لتمكين تحقيق الأهداف والغايات، يتم تطوير خطط التحسين السنوية وتوثيقها ودمجها في عملية تخطيط الأعمال الشاملة لدينا والتي:

١. يحدد الموارد المطلوبة (البشرية والمالية) اللازمة لتحقيق الأهداف؛

٢. تحديد الأدوار والمسؤوليات لتنفيذ خطط وإجراءات التحسين.

٣. يحدد الأطر الزمنية لاستكمال خطط التحسين وتحقيق الأهداف.

عند تحديد الأهداف والغايات، تضمن الإدارة العليا توافقها مع احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة لدينا، على النحو المحدد في القسم ٤،٢، ومع أهداف وسياسات الجمعية. بالإضافة إلى ذلك، يتم النظر في الخيارات التكنولوجية والمتطلبات المالية والتشغيلية والتجارية.

تمت مراجعة التقدم بشكل روتيني من قبل الإدارة العليا كجزء من مراجعة الإدارة وأنشطة إعداد التقارير، ويتضمن أي تطورات مقترحة للأنشطة أو المنتجات أو الخدمات المعدلة. يتم تعديل برامج الإدارة لمراعاة أي تغييرات تؤثر على تحقيق أهدافنا وغاياتنا. يتم تسجيل جميع الإجراءات والقرارات في محضر اجتماع مراجعة الإدارة.

- من أجل تحديد ما إذا كانت أهدافنا وغاياتنا قد تم تحقيقها أم لا، يتم الإبلاغ عن المقاييس ذات الصلة بصرياً كمجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs). يتيح ذلك مراقبة التقدم بمرور الوقت أثناء جمع المقاييس وتحليل البيانات. تشمل مؤشرات الأداء الرئيسية والأهداف لمنظمتنا ما يلي:

١. حجم الأعمال والربحية.

٢. أهداف المبيعات وأهداف كفاءة الإنتاج.

٣. رفض وإعادة العمل وتكلفة أهداف الجودة.

٤. أهداف استخدام الطاقة والمواد الخام.

٥. معدل تكرار الحوادث والوقائع.

٦. توزيع الموظفين.

على أساس سياساتنا، تضع الجمعية الأهداف المحددة في سجل أهداف الجودة ومؤشرات الأداء الرئيسية. جميع الموظفين على علم ومسؤول عن تنفيذ سياساتنا وأهدافها اللاحقة. يلتزم مديرو جميع الإدارات بتطوير أهداف عالية المستوى إلى أهداف تنطبق على إداراتهم وموظفيهم.

٦,٢,٢ خطط لتحقيق أهداف الجودة

الإدارة العليا مسؤولة عن تطوير برنامج إدارة الأهداف والأهداف للجمعية بأكملها. مدير الجودة مسؤول عن مراقبة التقدم المحرز مقابل أهدافنا وغاياتنا، وإبلاغ هذه البيانات إلى الإدارة العليا. الإدارة العليا مسؤولة عن الاتفاق على الأهداف والغايات المتعلقة بالأنشطة الخاضعة لسيطرتها والموافقة على أهداف وغايات المنظمة والمصادقة عليها. يتم تنفيذ التخطيط للعمل للتخفيف من المخاطر السلبية والآثار الهامة والاستفادة من الفرص من خلال:

١. أهداف نظام الإدارة.

٢. المراقبة والقياس والتحليل.

٣. الضوابط التشغيلية.

٤. أخرى، حسب الاقتضاء.

يعمل البرنامج بمثابة خطة عمل الإدارة الخاصة بنا والتي تحدد الأهداف الفردية، والوسائل التي يتم من خلالها تحقيق الأهداف، والإطار الزمني الذي سيتم فيه تحقيق الإجراءات. يتم تعيين الإجراءات للموظفين المؤهلين والمصرح لهم بشكل مناسب، والمسؤولين عن ضمان إكمال الإجراءات ضمن الشروط المحددة في البرنامج.

٦-٣ التخطيط للتغييرات

تم تخطيط وتنفيذ نظام إدارة الجودة لدينا من أجل تلبية أهداف شركتنا وكذلك متطلبات ISO 9001: 2015. تتضمن عملية التخطيط إنشاء وإبلاغ سياسات الجمعية وأهدافها وإجراءات التشغيل المرتبطة بها. تشكل هذه الوثيقة خطتنا الشاملة لإنشاء وصيانة وتحسين نظام إدارة الجودة لدينا. لكل حالة من تخطيط نظام الإدارة، يتم توثيق المخرجات والاحتفاظ بها وفقاً لذلك. يتم إجراء أي تغييرات بطريقة خاضعة للرقابة لضمان عدم وجود تهديدات غير مقصودة تؤثر على نظام إدارة الجودة ويتم توثيقها وتقييمها باستخدام سجل المخاطر والفرص. عندما يتم التخطيط لتغييرات نظام الإدارة، تضمن الإدارة العليا أن يكون جميع الموظفين على دراية بأي تغييرات تؤثر على عملياتهم، وأن المراقبة اللاحقة يتم إجراؤها لضمان تنفيذ تغييرات نظام إدارة الجودة بشكل فعال وأنها لا تؤثر سلباً على العمليات الأخرى.

يتم استخدام جميع المخاطر والفرص التي تم تحديدها والتي تحتاج إلى معالجة لتحديد أولويات العمل وتخطيط عملنا من أجل إدارتها والتخفيف من حدتها. من أجل إدارة المخاطر المرتبطة بأي تغيير، يحدد مدير الجودة ويقيم كل تغيير في أي عمليات تجارية قد تؤثر على أداء نظام إدارة الجودة. قد تكون هذه الأنواع من التغيير:

١. مخطط أو غير مخطط له.

٢. مفاجئ أو تدريجي.

٣. مؤقت أو دائم.

٧-المساندة

٧-١ الموارد

٧-١-١ عام

تشمل الموارد في الجمعية الموارد البشرية والمهارات المتخصصة والبنية التحتية والتكنولوجيا وبيئة العمل والموارد المالية. تم تحديد متطلبات الموارد لتنفيذ نظام إدارة الجودة وإدارته ومراقبته والتحسين المستمر له، والأنشطة اللازمة لتعزيز رضا العملاء، في إجراءاتنا التشغيلية وتعليمات العمل والأقسام التالية من دليل الجودة

٢-١-٧ الموارد البشرية (الأفراد)

لضمان كفاءة موظفينا، تم إعداد توصيفات وظيفية تحدد المؤهلات والخبرة والمسؤوليات المطلوبة لكل منصب يؤثر على توافق نظام إدارة المنتج والجودة. تشمل المؤهلات المطلوبة للتعليم والمهارات والخبرة. توفر المؤهلات المناسبة، إلى جانب توفير أي تدريب مطلوب، الكفاءة المطلوبة لكل وظيفة.

تتم مراجعة المؤهلات عند التوظيف، عندما يغير الموظف مناصبه أو متطلبات تغيير الوظيفة. تحتفظ إدارة الموارد البشرية بسجلات لمؤهلات الموظفين. إذا تم العثور على أي اختلافات بين مؤهلات الموظف ومتطلبات الوظيفة، يتم اتخاذ التدريب أو أي إجراء آخر لتزويد الموظف بالكفاءة اللازمة. ثم يتم تقييم نتائج التدريب لتحديد ما إذا كان فعالاً. يتم الاحتفاظ بسجلات تدريب الموظفين لإثبات الكفاءة والخبرة. يحتفظ قسم الموارد البشرية بسجلات التدريب ويراجعها لضمان اكتمالها ولتحديد الاحتياجات التدريبية المحتملة في المستقبل. يتم الاحتفاظ بسجلات التدريب وتضمينها كحد أدنى؛ نسخ من الشهادات لأي تدريب تم إجراؤه حتى الآن والوصف الوظيفي الحالي والسيرة الذاتية. يتم الإبلاغ عن متطلبات التدريب من خلال إجراء الكفاءة والتوعية.

٣-١-٧ البنية التحتية

وقد شملت البنية التحتية كل من:

- أ- المباني والمرافق المصاحبة له .
- ب- المعدات شاملة البرمجيات والأجهزة.
- ج- مصادر النقل .
- د - المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات .

٤-١-٧ بيئة تشغيل العمليات

٥-١-٧ رصد وقياس الموارد

حددت الجمعية أنشطة المراقبة والقياس التي يتعين القيام بها، والأجهزة اللازمة لتقديم دليل على التحقق من التحمل ونطاقات القياس المحددة. يتم النظر في تكرار التنظيف والصيانة والمعايرة بالرجوع إلى المخاطر المرتبطة بالعملية. يتم الإبلاغ عن طرق التحكم في أدوات المراقبة والقياس من خلال إجراء المعايرة. عند الضرورة، لضمان صحة النتائج، فإن معدات القياس والرصد هي:

١. معايرة أو التحقق منها على فترات زمنية محددة، أو قبل الاستخدام؛
٢. معايرة مقابل معايير القياس التي يمكن عزوها إلى معايير القياس المناسبة؛
٣. يتم التحقق من صحة البرمجيات المستخدمة للرصد والقياس باستخدام معلمات محددة قبل الاستخدام؛
٤. محمي من التلف والتدهور أثناء المناولة والصيانة والتخزين.
٥. محمية من التعديلات التي قد تبطل نتيجة القياس؛

٦. تم تحديدها لتمكين تحديد حالة معايرة الوحدة؛

٧. محمية من الاستخدام عند اكتشاف أن الوحدة خارج المعايير وإعادة التحقق من النتائج.

٨. تعديلها أو إعادة تعديلها حسب الضرورة.

بالإضافة إلى ذلك، يقوم مدير الجودة، حسب الاقتضاء، بتقييم وتسجيل صحة نتائج القياس السابقة عندما يتبين أن المعدات لا تتوافق مع المتطلبات. سيتخذ المدير المناسب الإجراء المناسب بشأن أي معدات أو منتج أو عملية قد تتأثر. عندما يتبين أن المعدات خارجة عن المعايير، تتم مراجعة أهمية الخطأ واتخاذ الإجراء المناسب. يتم الاحتفاظ بسجلات نتائج المعايرة والتحقق من الصحة باستخدام سجل المعدات الخاضعة للرقابة، وسجل المعايرة، وسجل التحقق من البرنامج كمعلومات موثقة.

٢-٧ الكفاءة

تحدد الإدارة العليا احتياجات الكفاءة الناشئة أثناء مراجعات الإدارة. يتم تحويل احتياجات الكفاءة الناشئة إلى أوصاف وظيفية لنوع وعدد الوظائف التي يجب شغلها من خلال التوظيف الداخلي أو الخارجي. لضمان كفاءة عمالنا ومقاولينا، تم إعداد توصيفات وظيفية تحدد المؤهلات والخبرة والمسؤوليات المطلوبة لكل منصب يؤثر على مطابقة المنتج والنظام. تشمل المؤهلات المتطلبات المطلوبة للتعليم والمهارات والخبرة. توفر المؤهلات المناسبة، إلى جانب توفير أي تدريب مطلوب، الكفاءة المطلوبة لكل وظيفة. يتم الاحتفاظ بسجلات تدريب الموظفين لإثبات الكفاءة والخبرة. يحتفظ قسم الموارد البشرية بسجلات التدريب ويراجعها لضمان اكتمالها ولتحديد الاحتياجات التدريبية المحتملة في المستقبل. يتم الاحتفاظ بسجلات التدريب وتضمينها كحد أدنى؛ نسخ من الشهادات لأي تدريب تم إجراؤه حتى الآن والوصف الوظيفي الحالي والسيرة الذاتية. عند الاقتضاء؛ يتم إجراء التدريب على الكفاءة والمراقبة داخلياً، على الرغم من استخدام ندوات أو دورات خارجية لمزيد من المهارات المتخصصة. يتم تقييم فعالية التدريب وتسجيلها. يتضمن تعريف الجمعية مقدمة لسياساتنا وأهدافنا. يتم تحديد احتياجات تدريب الكفاءة المستقبلية كجزء من عملية مراجعة الإدارة من خلال مراجعة نماذج مراجعة الكفاءات. كحد أدنى، يتم توفير التدريب التالي القائم على الكفاءة:

١. ضوابط التشغيل (بما في ذلك الإجراءات و / أو تعليمات العمل)؛

٢. مكان العمل والسلامة ومراقبة البيئة.

٣. إدارة الحوادث والعيوب (بما في ذلك طرق التحقيق بما يتناسب مع الدور)؛

٤. عملية التفاعلات.

٣-٧ التوعية

تدير الجمعية نظاماً رسمياً للتأكد من أن جميع الموظفين داخل المؤسسة مدربون تدريباً كافياً وعلى دراية تمكنهم من أداء واجباتهم الموكلة إليهم. هؤلاء الموظفون الذين يرتبط عملهم بشكل مباشر بتحقيق أهداف منظمنا؛ فهم مسؤولياتهم ومسؤولياتهم الخاصة في سياق نظام الإدارة.

يتم تدريب جميع الموظفين على أهمية وأهمية أنشطتهم وكيف يساهمون في تحقيق سياساتنا وأهدافنا. نهدف إلى رفع مستوى الوعي بالجودة وتشجيع المشاركة في المخططات ذات الصلة.

عند الاقتضاء، يتم إجراء تدريب للتوعية داخليًا للسماح بنقل المعرفة التنظيمية ولكن لمزيد من المهارات المتخصصة، يتم استخدام الندوات الخارجية أو المدربين أو الدورات التدريبية. يتم تقييم فعالية التدريب التوعوي وتسجيلها باستخدام نموذج تقييم التدريب.

يتضمن تعريف الجمعية مقدمة لبيانات سياسة مؤسستنا وأهدافها. يتم تحديد الاحتياجات التدريبية المستقبلية كجزء من عملية مراجعة الإدارة. كما يتم تشجيع الموظفين على إجراء التطوير الشخصي والمهني مع مراجعة الخطط على أساس سنوي في تقييمات الأداء السنوية الفردية التي تجريها الإدارة التنفيذية. من الضروري للمديرين المباشرين الرجوع إلى تحليل احتياجات التدريب أثناء هذا التقييم لتحديد أي ثغرات و / أو أي تدريب نشيطي قد يكون مستحقًا. تضاف هذه إلى خطط التطوير الشخصية والمهنية للعام التالي. كحد أدنى، يتم توفير التدريب التوعوي التالي:

١. فهم سياساتنا ونظام الإدارة وعملياته
٢. المخاطر والجوانب والآثار والمخاطر والأنشطة الهامة؛
٣. المساءلة عن أدوار ومسؤوليات محددة.
٤. نتائج الخروج عن الإجراءات أو المعايير المحددة.

٤-٧ الاتصالات

تحدد الجمعية الاتصالات الداخلية والخارجية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة، بما في ذلك؛
حول ما ستتواصل معه
متى تتواصل
مع من تتواصل
كيفية التواصل
من يتواصل؟

٥-٧ المعلومات الموثقة

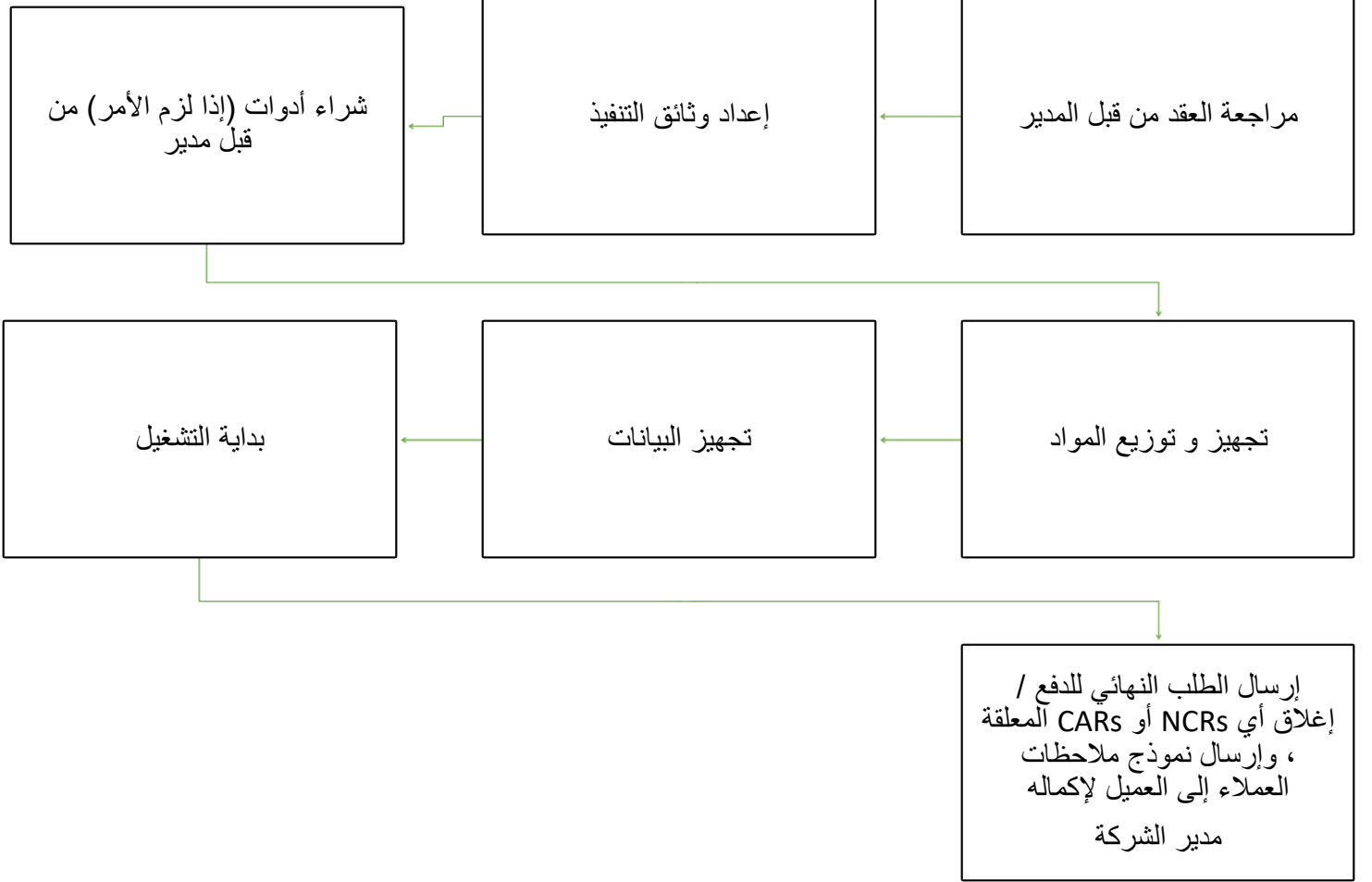
١-٥-٧ عام

تضمن الإدارة العليا أن تشمل إدارة الجودة؛
• المعلومات الموثقة المطلوبة من قبل ISO 9001
• المعلومات الموثقة التي تحددها الجمعية على أنها ضرورية لفعالية نظام إدارة الجودة.
لذلك، حددت الجمعية المعلومات الموثقة اللازمة لتطبيقها داخل الجمعية كما هو مرفق في ملحق رقم ٢

٢-٥-٧ الإنشاء والتحديث

٣-٥-٧ ضبط المعلومات الموثقة

٨- التشغيل



١-٨ تخطيط وضبط التشغيل

عند منح الوظيفة، سيقوم المجلس بتعيين مدير الجمعية وسيكون مسؤول عن كافة المسؤوليات العامة للتشغيل. سيكون مدير الجمعية هو نقطة الاتصال

٢-٨ متطلبات المنتجات والخدمات

١-٢-٨ التواصل مع العملاء

في مرحلة المناقصة، يجب تحديد متطلبات العميل من حيث المواصفات والإطار الزمني للانتاج والحصول على توضيح بشأن أي أمور غير مفهومة بشكل واضح. يجب أيضاً مراعاة المتطلبات غير المحددة التي قد تنشأ بسبب المتطلبات القانونية أو التنظيمية، وأي متطلبات أخرى يتم تحديدها قبل بدء الانتاج. بمجرد منح العقد وأثناء العمل، سيضمن مدير الدعم ومدير الجمعية أن الجمعية يمكنها تلبية متطلبات العميل بشكل مرض. سيؤخذ أي تغيير في متطلبات المشروع بعد منح العقد في الاعتبار والبدلات اللازمة.

سيتم استخدام الوسائل المناسبة من قبل مدير الدعم أو مدير الجمعية للحصول على ملاحظات العملاء، بما في ذلك إرسال قائمة مراجعة استقصاء رضا العملاء، والاجتماعات وجلسات الإحاطة مع العملاء والاستطلاعات الهاتفية. يجب الحصول على ملاحظات العملاء بأي وسيلة على فترات منتظمة بناءً على تقدير مدير العمليات أو مدير الجمعية اعتماداً على نطاق الأعمال

٢-٢-٨ تحديد متطلبات المنتجات والخدمات

تتمثل سياسة الجمعية في تقديم خدمة ترضي العميل. من الضروري تحديد احتياجات العميل وتوقعاته. يجب توضيح طلبات الخدمات والمنتجات في مرحلة المناقصة ومرة أخرى بمجرد إرساء العقد. يجب إجراء استطلاعات رضا العملاء لتحديد تصورات عملائنا لأدائنا.

عند تحديد متطلبات المنتجات والخدمات التي سيتم تقديمها للعملاء، سيضمن الشخص المعين ذلك؛

١- متطلبات المنتجات والخدمات على النحو المحدد في وثائق العقد بما في ذلك؛

• أي متطلبات قانونية وتنظيمية معمول بها

• تلك التي تراها الجمعية ضرورية

٢- يمكن للمنظمة تلبية المطالبات الخاصة بالمنتجات والخدمات التي تقدمها على النحو المحدد في مستندات العقد.

٣-٢-٨ مراجعة متطلبات المنتجات والخدمات

تضمن الجمعية أن تلي متطلبات المنتجات والخدمات التي سيتم تقديمها للعملاء. يُجري المقدمون مراجعة قبل الالتزام بتوريد المنتجات والخدمات إلى العميل لتضمينها؛ المتطلبات التي يحددها العميل بما في ذلك متطلبات المراقبة وإيقاف التشغيل - المصدر: وثيقة العقد المتطلبات التي لم يذكرها العميل ولكنها ضرورية للاستخدام المحدد أو المقصود عند العلم؛ - المصدر: المتطلبات القانونية، المتطلب الذي تحدده المنظمة - المصدر: إجراءات مراقبة تشغيل الجمعية، دليل الجودة، المتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة على المنتجات والخدمات - المصدر: وثيقة العقد / تقييم المخاطر العقود أو المتطلبات الأخرى التي تختلف عن تلك التي تم التعبير عنها مسبقاً. المصدر - وثيقة العقد سيضمن المقدم أو مدير الجمعية أن العقود أو متطلبات الطلبات التي تختلف عن تلك المحددة مسبقاً قد تم حلها. يجب تأكيد متطلبات العميل كتابياً إما عن طريق البريد الإلكتروني وتأكيدها من قبل كبار المديرين قبل القبول، عندما يكون الأمر كذلك، لا يقدم العميل بياناً موثقاً بمتطلباته.

٤-٢-٨ تغيير المتطلبات للمنتجات والخدمات

تضمن الجمعية أنه إذا كان التغيير مطلوباً، فسيتم تعديل المعلومات الموثقة ذات الصلة وسيتم إبلاغ الموظفين المعنيين بالمتطلبات المتغيرة إما عبر البريد الإلكتروني أو اجتماع الإدارة

٣-٨ التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات

١-٣-٨ عام

٢-٣-٨ التخطيط للتصميم والتطوير

٣-٣-٨ مدخلات التصميم والتطوير

٤-٣-٨ ضوابط التصميم والتطوير

٥-٣-٨ مخرجات التصميم والتطوير

٦-٣-٨ تعديلات التصميم والتطوير

٨-٤ ضبط المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية

٨-٤-١ عام

يضمن مدير الجمعية أن المنتجات أو الخدمات المشتراة يتم شراؤها من مورد معتمد فقط وأنها تتوافق مع متطلبات

الشراء المحددة.

• يقوم مدير الجمعية ومدير العمليات أو المدير الفني بتقييم واختيار الموردين بناءً على قدرتهم على توفير المنتج وفقاً

لمتطلبات الجمعية.

• معايير اختيار وتقييم وإعادة تقييم الموردين لم موصوفة في إجراءات الشراء،

٨-٤-٢ نوع ومدى الضبط

مطلوب من تقييم الموردين إكمال استبيان مراجعة

. تشمل هذه الاستبيانات ٦ أقسام مثل؛

القسم الأول: بيانات الجمعية، الخدمة المقدمة، المراجع، الحسابات، تفاصيل التأمين.

القسم الثاني: نظام إدارة الجودة

القسم الثالث: نظام الإدارة البيئية

القسم ٤: نظام إدارة الصحة والسلامة بما في ذلك التدريب والكفاءة

القسم ٥: أمن المعلومات

قائمة الموردين المعتمدين يحتفظ بها المدير الفني ومتاحة في المجلد الفني في السعودية التقنية.

• يحتفظ المسؤول بقائمة تقييم الموردين المعتمدين والقائمة متاحة في مجلد نظام إدارة الجمعية في المملكة العربية

السعودية.

• يحتفظ المسؤول بتفاصيل اعتماد تقييم الموردين والتأمين في جدول بيانات سجل كفاءة ال تقييم الموردين

• مدير الجمعية لديه واجب تجاه العميل لرصد أداء تقييم الموردين يتأكد مدير الجمعية من أن سلسلة التوريد تدار

بفعالية لتجنب أي تأخير محتمل أو آثار تكلفة غير ضرورية أو أي تأثير سلبي آخر على تسليم الانتاج.

• سيقوم مدير الجمعية أو المشرف على الموقع بإجراء تفتيش الانتاج على فترات منتظمة. سيقوم مدير الجمعية

بإجراء تقييم سنوي

٨-٤-٣ معلومات للموردين الخارجيين

• يقوم مدير الجمعية او من ينوب عنه بتوفير جميع المعلومات التي يحتاجها الموردين الخارجيين وذلك حتى نحصل

على اعلى جودة للمواصفات المطلوبة.

٨-٥ الإنتاج وتقديم الخدمات

٨-٥-١ ضبط الإنتاج وتقديم الخدمات

يقوم مدير الجمعية او من ينوب عنه باختيار أفضل الكفاءات الموجودة في المكتب حتى يتم دراسة المنتج المقدم للعميل من تصميم او تنفيذ او أي معاملة وانجازها في أسرع وقت بأفضل كفاءة.
٢-٥-٨ التمييز / التعريف والتتبع

يقوم مدير الجمعية او من ينوب عنه بتمييز المنتج الخاص بنا بالشعار الخاص بالمكتب ويتم تتبع حالة المنتج المقدم للعميل بصفة دورية.

٣-٥-٨ ممتلكات العملاء والموردين الخارجيين

تمارس الجمعية العناية بالأدوات وبيانات المراقبة الخاصة بالعميل أثناء وجودها تحت سيطرة المنظمة. ستحدد الجمعية وتتحقق من وتحمي الأدوات المباعة للعميل لغرض المراقبة. تقع على عاتق مدير الجمعية مسؤولية الاحتفاظ بسجل لهذه الأدوات في سجل أصول المشروع. عند فقدان الأداة الخاصة بالعميل أو تلفها أو اكتشافها بطريقة أخرى غير مناسبة للاستخدام، يقوم مدير الجمعية بإبلاغ العميل بذلك والاحتفاظ بالمعلومات الموثقة حول ما حدث. يجب الحفاظ على بيانات مراقبة العميل وفقاً لنظام إدارة أمن معلومات الجمعية.

٤-٥-٨ الحفظ

يتم حفظ كل المعلومات الخاصة بالجمعية على نظام الاودو - الإيميل - هارد ديسك.

٥-٥-٨ أنشطة ما بعد التوريد

يتم تقديم خدمات طبقاً لمجال العمل.

٦-٥-٨ ضبط التعديلات

يتم تعديل الخدمات طبقاً لما يريده العميل وطبقاً للمواصفات الكود السعودي والأنظمة والإجراءات المتبعة.

٦-٨ الإفراج عن المنتجات والخدمات

لحفاظ على نظام إدارة الجودة وقيمة الخدمات التي تقدمها الجمعية ، قامت الادارة بتوثيق كافة العمليات وإصدار الإجراءات والتعليمات الخطية في ما يتعلق بالحيثيات التي تؤثر على جودة تقديم الخدمات.
لا يتم تسليم أي خدمة من خدمات الجمعية إلا بعد التحقق من كافة المتطلبات والوثائق الضرورية ضمن طريقة علمية موثقة ومجدولة

لا يوجد منتج لدى الجمعية ولكن يجب على كافة الإدارات المحافظة على المستندات والمعاملات الخاصة بالمستفيدين خلال كافة مراحل التعامل، لحين اعتمادها أو إصدارها، ويتم حفظها في الأماكن المناسبة وتمييزها لحين تسليمها إلى أصحاب العلاقة ، ولا يتم تسليم أي من هذه المعاملات الإدارية قبل التأكد من استيفائها كافة الشروط ومطابقتها لها .

٧-٨ ضبط عدم مطابقة المخرجات

٩- تقييم الأداء

١-٩ الرصد والقياس والتحليل والتقييم

يتم الرصد والقياس والتحليل والتقييم طبقاً للإجراء والنماذج الملحقه بها

٢-١-٩ رضا العملاء

تقوم المنشأة دورياً باستطلاع رأى عملائه وذلك باستيفاء بيانات نموذج استطلاع رأى العميل لقياس مدى رضاؤهم للوقوف على مدى فاعلية تطبيق نظام إدارة الجودة بالمنشأة وذلك بالتأكد من تحقيق متطلبات العميل وسهولة الإجراءات داخل المنشأة من لحظة استقبال مندوب العميل وحتى تسليمه المنتج، كما تقوم المنشأة بتحليل نتائج استطلاع رأى العميل واتخاذ الأفعال التصحيحية اللازمة لحل أي مشاكل يتقدم بها العميل. كما تقوم المنشأة أيضاً بتلقي ملاحظات أو شكاوى العملاء والتعامل معها كما تقوم أيضاً بالاستجابة للأراء.

٣-١-٩ التحليل والتقييم

من أجل تحديد فرص التحسين، تقوم الإدارة العليا وكبار المديرين، حسب الاقتضاء، بجمع وتحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية وغير الإحصائية المناسبة لتحديد مدى ملاءمة وفعالية عمليات نظام إدارة الجودة الرئيسية باستخدام نقاط البيانات التي تنطبق على منطقتهم (ق) المسؤولة. كحد أدنى، يتم تحليل البيانات لتقييم تحقيق أهداف مستوى الجمعية ومتطلبات العملاء.

تكون العملية فعالة إذا تم تحقيق النتائج المرجوة بشكل قابل للقياس. يتم قياس الفعالية من حيث جودة المنتج وأداء العملية ودقة العملية وأداء جدول التسليم والتكلفة وأداء الميزانية؛ أداء الموظف مقابل الأهداف المحددة ومستويات رضا العملاء. من أجل تحديد نقاط القوة والضعف والتهديدات والفرص ضمن نظام الإدارة المتكامل لدينا، تقوم الجمعية بمراقبة وتحليل الاتجاهات باستخدام نقاط البيانات التالية:

١. خصائص العمليات والمنتجات واتجاهاتها.
٢. المطابقة للمنتج، والعملاء، والمتطلبات القانونية.
٣. بيانات رضا العملاء وتصوراتهم.
٤. بيانات أداء الموردين والموردين الخارجيين.
٥. نتائج الإجراءات المتخذة لمواجهة المخاطر والفرص.
- ٦ - التنفيذ الفعال لتخطيط نظام الإدارة المتكاملة.
٧. فرص التحسين التي تم تحديدها خلال عمليات المراجعة الداخلية ومراجعات الإدارة.

يتم التعبير عن حدود التحكم للعملية وأداء المنتج كأهداف وأهداف ويتم نشرها عبر معلومات موثقة حسب الاقتضاء. تتخذ الجمعية إجراءات تصحيحية عندما تظهر البيانات اتجاهًا نحو حد التحكم المحدد مسبقًا. الموظفون الذين يستخدمون الأدوات الإحصائية للتحليل؛ قياس المخرجات والتحقق منها، مؤهلة بشكل كافٍ لضمان النشر المناسب لهذه التقنيات.

٢-٩ المراجعة الداخلية

تقوم المنشأة بتنفيذ المراجعات الداخلية (لنظام اداره الجودة) دورياً (مرة سنوياً كحد أدنى) لتحديد مدى مطابقة نظام إدارة العمل بالمنشأة للمواصفات ISO-9001: 2015 وكذا مدى مطابقتها للمتطلبات الحكومية والرسمية وغيرها، وقد

يتم تنفيذ المراجعة الداخلية على أحد أو بعض الأنشطة أكثر من مرتين في السنة وذلك طبقاً لأهمية هذا النشاط ونتائج المراجعات السابقة.

مراجعة الجودة الداخلية تغطي جميع أنشطة إدارة نظام العمل طبقاً لمتطلبات المواصفات ISO-9001: 2015 تقوم المنشأة بالتخطيط لتنفيذ المراجعات الداخلية للنظام طبقاً لأولوية وأهمية العمليات (الأنشطة) والمناطق التي سيجرى عليها المراجعة ونتائج المراجعات السابقة وموقف حالات عدم المطابقة ومدى المطابقة للمتطلبات القانونية وغيرها. تقوم المنشأة بتحديد معايير المراجعة ومجالها والطرق المستخدمة ومعدل تنفيذها. تقوم المنشأة باختيار المراجعين الداخليين المؤهلين لتنفيذ أعمال المراجعة بشرط استقلالية المراجعين وقد يستعين المنشأة بالجهة الاستشارية لتنفيذ المراجعات الداخلية. تستخدم قوائم الأسئلة التي تم إعدادها بواسطة المراجعين والتي تغطي جميع أنشطة نظام إدارة العمل. إجراءات المراجعات الداخلية الموثقة تحدد مسؤولية التخطيط والتنفيذ لأعمال المراجعة وكذا تقارير نتائج المراجعة والتسجيلات.

فريق تنفيذ مراجعة الجودة الداخلية لأنشطة إدارة الجودة يعين بواسطة ممثل الإدارة. يقوم مسئول المنطقة التي يتم مراجعتها بالتأكد من اتخاذ الأفعال التصحيحية / الوقائية لحالات عدم المطابقة الناتجة من أعمال المراجعة في المواعيد المحددة لها دون أي تأخير، وكذا التأكد من إزالة أسباب حالات عدم المطابقة. مدير الجودة بالمنشأة مسئول عن متابعة تنفيذ الأفعال التصحيحية / الوقائية والتحقق من تنفيذ هذه الأفعال وتقديم تقارير نتيجة التحقق لممثل الإدارة.

٣-٩ مراجعات الإدارة

يقوم ممثل الإدارة بمراجعة نظام العمل للمنشأة مرة على الأقل سنوياً وذلك بغرض التأكد من استمرارية وملائمة وفعالية هذا النظام ومدى مطابقته لمتطلبات المواصفة ISO-9001: 2015 وسياسة العمل بالمنشأة وأهدافه. تهدف هذه المراجعات إلى تقييم مدى الحاجة إلى إجراء تعديلات أو تغييرات في نظام إدارة العمل للمنشأة بما في ذلك سياسة وأهداف المنشأة أو تعديل في مراحل تنفيذ العمليات المتعلقة بالمنتج وكذلك مناقشة أعمال التحسين المستمر لنظام إدارة العمل بالمنشأة.

يراعى الالتزام بالآتي عند تنفيذ مراجعات الإدارة:-

مراجعة المدخلات

ويقصد بها مراجعة الموضوعات الآتية:

سياسة الجودة ومتابعة تحقيق الأهداف الموضوعية بالمنشأة.

نتائج المراجعات التي تمت على نظام العمل بالمنشأة سواء كانت مراجعات داخلية / مراجعة استشاري / مراجعة الجهة المانحة للشهادة.

المعلومات المسترجعة من العملاء (Customer feedback) سواء كانت هذه المعلومات مقترحات أو شكاوى أو تتعلق بقياس مستوى إرضاء العملاء.

موقف كفاءة تنفيذ العمليات الإنتاجية ومدى مطابقة المنتجات للمواصفات المحددة.

موقف الأفعال التصحيحية والوقائية.

متابعة موقف تنفيذ القرارات والتوصيات الناتجة عن مراجعات الإدارة السابقة. التغييرات التي تؤثر على نظام إدارة العمل ومدى تحقيق سياسة وأغراض المنشأة، كذلك التغييرات المقترحة لأساليب تنفيذ أنشطة المنشأة المختلفة. مقترحات التطوير والتحسين وتوصياتها. موقف التعديلات في القوانين والتشريعات الحكومية فيما يخص نشاط المنشأة. مراجعة المخرجات وحتى تكون مراجعة الإدارة فعالة يجب أن تشمل مراجعة المخرجات أفعالاً (Actions) تتعلق بالآتي:- تحسين نظام إدارة العمل وعمليات تنفيذه. أعمال التحسين والتطوير والتي تؤدي الى تحقيق متطلبات وتوقعات العملاء. موقف الاحتياجات من الموارد المادية أو البشرية اللازمة لتنفيذ العمليات المختلفة وتحديثاتها. ولمزيد من التفصيلات يتم الرجوع لإجراء مراجعة الإدارة.

٠٠١- التحسين

١-١٠ عام

يستخدم مدير الجودة مجموعة من أدوات تقييم الأداء لتقديم توصيات للتحسين ولتحقيق النتائج المرجوة من نظام إدارة الجودة لدينا. على سبيل المثال، قد تظهر التوصيات من مجموعات المراجعة ومن النتائج التي أثرت في عمليات التدقيق الداخلية. من أجل تحديد واختيار فرص التحسين أو تنفيذ أي إجراءات ضرورية لتلبية متطلبات العملاء والأطراف المعنية ذات الصلة، أو لتعزيز رضا العملاء، تقود الجمعية الى التحسين من خلال تحليل البيانات ذات الصلة. تشمل مدخلات البيانات لعملية التحسين ما يلي:

- تقييمات المخاطر والفرص؛
- تقييم الاحتياجات والتوقعات المتغيرة للأطراف المعنية.
- مطابقة المنتجات والخدمات الموجودة.
- فعالية نظام إدارة الجودة لدينا.
- أداء المورد.
- التقليل من العواقب غير المقصودة.
- زيادة الأثر النافع والفرص.
- مستويات رضا العملاء، بما في ذلك الشكاوى والملاحظات.
- نتائج المراجعة الداخلية والخارجية.
- الإجراءات التصحيحية ومعدلات عدم المطابقة.
- بيانات من خصائص العملية والمنتج واتجاهاتها.

تضمن الجمعية أيضاً أن يتم تقييم فرص التحسين من التعليقات اليومية على الأداء التشغيلي من قبل مدير الجودة حسب الاقتضاء. عادة ما يتم تنفيذ التغييرات من خلال نظام الإجراءات التصحيحية. يتم تقييم فرص التحسين من تحليل البيانات والاتجاهات طويلة الأجل وتنفيذها من خلال عملية مراجعة الإدارة ويتم ترتيبها حسب الأولوية فيما يتعلق بصلتها بتحقيق أهداف الجودة لدينا.

يتم تقييم الفعالية الشاملة لبرنامج التحسين المستمر (بما في ذلك الإجراءات التصحيحية المتخذة بالإضافة إلى التقدم العام نحو تحقيق أهداف تحسين مستوى الجمعية) من خلال عملية مراجعة الإدارة لدينا.

٢-١٠ عدم التطابق والإجراءات التصحيحية

يتم الإبلاغ عن حالات عدم المطابقة مع جوانب الجودة ومتطلبات ISO 9001: 2015 إلى مدير الجودة حتى يمكن بدء التحقيق، وفي هذه الحالة، تتم الإشارة إلى إجراء عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية.

يوثق المدير المناسب عدم المطابقة باستخدام تقرير عدم المطابقة ويأخذ في الاعتبار السبب الجذري لعدم المطابقة. إذا لزم الأمر، سيتم استشارة الأطراف المسؤولة الأخرى لتحديد السبب الجذري والتخطيط للإجراء المناسب. يسجل مدير الجودة التقرير مع أي إجراء تصحيحي متفق عليه في سجل الإجراءات التصحيحية. يتم تسجيل نتائج الإجراء التصحيحي في تقرير الإجراءات التصحيحية.

تتم مراجعة مدى ملاءمة الإجراءات المتخذة أثناء مراجعة المستندات وعملية التدقيق الداخلي، ويتم الإبلاغ عنها عند الضرورة لمراجعة الإدارة. يتم استخدام الدليل على عدم المطابقة أو عدم رضا العملاء أو ضعف العملية لدفع نظام التحسين المستمر لدينا. نظراً لأن المشكلات قد تكون موجودة بالفعل، فإنها تتطلب تصحيحاً فورياً وإجراءات إضافية محتملة تهدف إلى القضاء على احتمالية تكرارها أو تقليلها.

يتم إجراء عمليات تدقيق المتابعة وفقاً لعملية التدقيق الداخلي لضمان اتخاذ إجراءات تصحيحية فعالة وأن هذا الإجراء مناسب لتأثير وطبيعة المشكلة التي تمت مواجهتها. بالإضافة إلى ذلك، يلخص مدير الجودة ويحلل بيانات الإجراءات التصحيحية لتحديد الاتجاهات من أجل تقييم الفعالية الشاملة لنظام الإجراءات التصحيحية وتطوير التوصيات ذات الصلة للتحسين.

تتم مراجعة الإجراءات التصحيحية الناتجة للتأكد من فعاليتها وإبلاغ الإدارة العليا بها من أجل تحديد ما إذا كانت التغييرات في نظام إدارة الجودة مطلوبة، أو ما إذا كانت هناك حاجة إلى النظر في أي مخاطر أو فرص جديدة أثناء التخطيط. تعتبر الإجراءات التصحيحية فعالة إذا تم تصحيح المشكلة المحددة وتشير البيانات إلى عدم تكرار نفس المشكلات أو المشكلات المماثلة. يتم تقديم نتائج تحليل البيانات والتوصيات اللاحقة إلى الإدارة العليا للمراجعة.

٣-١٠ الأفعال الوقائية

تقوم المنشأة بتحديد الأفعال الوقائية للتخلص من الأسباب المحتملة لحالات عدم المطابقة والتي قد تظهر نتيجة تحليل البيانات وخبرة التنفيذ العملي للنظام لضمان عدم حدوثها ويجب أن يكون الفعل الوقائي مناسباً لتجنب المشكلة التي قد تحدث عند التنفيذ مستقبلاً.

قامت المنشأة بإنشاء إجراءات موثقة للأفعال الوقائية لتحديد متطلبات:-

تحديد حالات عدم المطابقة المحتملة وأسبابها.
تقييم الحاجة الى الأفعال الوقائية لمنع حدوث حالات عدم المطابقة.
تحديد وتنفيذ الأفعال الوقائية المطلوبة وتحديد المسئول عنها والوقت المتوقع لتمام التنفيذ.
تسجيل نتائج الأفعال الوقائية التي تم اتخاذها.

مراجعة الأفعال الوقائية التي تم اتخاذها.
مدير الجودة مسئول عن متابعة الأفعال الوقائية التي تم اتخاذها للتأكد من تمام التنفيذ طبقاً لمتطلبات الفعل
الوقائي أنظر الإجراء الخاص بالأفعال التصحيحية والوقائية.

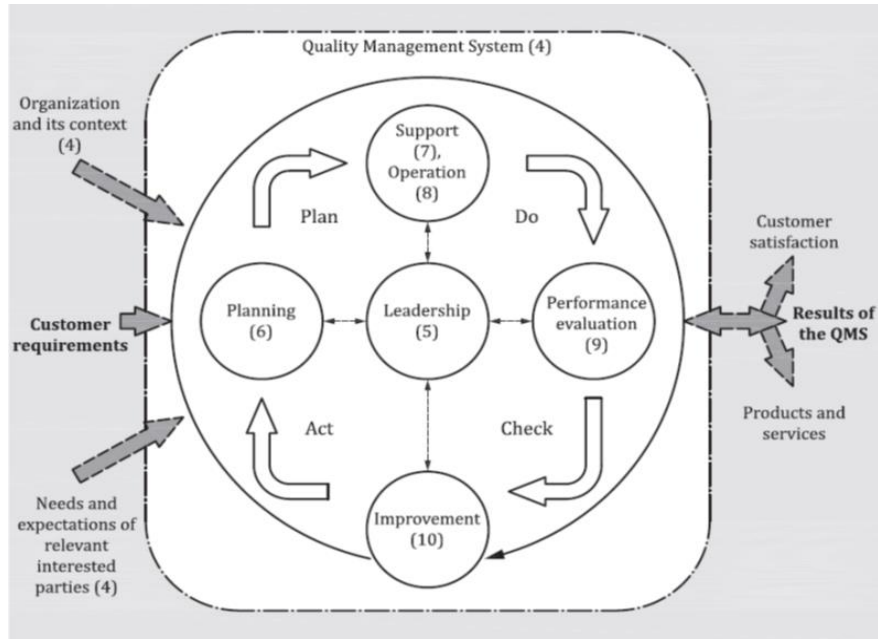
٤-١٠ التحسين المستمر

تعمل الجمعية باستمرار على تحسين فعالية نظام إدارة الجودة من خلال التطبيق الفعال لسياسات الجمعية
وأهدافها والتدقيق وتحليل البيانات والإجراءات التصحيحية والوقائية ومراجعات الإدارة.
تبدأ عملية التحسين المستمر بوضع سياسات الجمعية وأهداف التحسين، بناءً على الأهداف الواردة في خطة عملنا
وأهداف العملاء وغاياتهم. يتم بعد ذلك مقارنة رضا العملاء وبيانات التدقيق الداخلي وبيانات أداء العملية والمنتج وتكلفة
الجودة الرديئة أو التحكم في المخاطر مقابل الأهداف أو مؤشرات الأداء الرئيسية لتحديد فرص إضافية للتحسين.
يتم تقييم الفعالية الشاملة لبرنامج التحسين المستمر، بما في ذلك الإجراءات التصحيحية المتخذة، بالإضافة إلى
التقدم العام نحو تحقيق أهداف تحسين مستوى الجمعية، من خلال عملية مراجعة الإدارة لدينا.

ملحق رقم (1)

تسلسل العمليات وتداخلها

١- تسلسل عمليات نظام إدارة الجودة وفق دائرة (خطط - نفذ - ادرس - اتخذ القرار)



ملحق رقم (2)
قائمة الإجراءات الرئيسية

اسم الإجراء	الرمز	م
SUP -P-01	اجراء مراقبة الوثائق	.١
SUP -P-02	اجراء التدقيق الداخلي	.٢
SUP -P-03	اجراء عدم المطابقة	.٣
SUP -P04	اجراء التصحيحي	.٤
SUP -P-05	اجراء مراجعة الادارة	.٥
SUP -P-06	اجراء رضا العميل	.٦
SUP -P-07	اجراء التدريب	.٧
COR -P-08	اجراء الموارد البشرية	.٨
COR -P-09	اجراء المشتريات وتقييم الموردين	.٩
COR -P-10	اجراء المستودعات	.١٠
COR -P-11	اجراء الصيانة	.١١
COR -P-12	اجراء الانتاج	.١٢
COR -P-13	اجراء المبيعات	.١٣
COR -P-14	اجراء ادارة المخاطر	.١٤
COR -P-15	إجراء الإدارة المالية	.١٥



جمعية الإسكان الأهلية
NATIONAL HOUSING ASSOCIATION
بالقصيم ALQASSIM

ملحق رقم (٣)

الهيكل التنظيمي

