

خطة ضبط الجودة

مشروع : استكمال طريق جدة- مكة المباشر بمنطقة مكة المكرمة

المالك : وزارة النقل والخدمات اللوجستية

المقاول : شركة هوازن الجزيرة للمقاولات

الاستشاري : يورو جروب لاستشارات الهندسية

(1) جدول المحتويات

رقم الصفحة	الوصف	رقم التسلسل
3 - 2	جدول المحتويات	1
4	حاملي الوثيقة المسجلة	2
4	سجل التعديلات	3
5	المقدمة	0
6	النطاق	1
	الأحكام العامة	1-1
	التطبيق	2-1
7	المراجع والاختصارات	2
11- 8	الشروط والتعاريف	3
نظام إدارة الجودة - المتطلبات		
12	إطار المنظمة	4
	فهم المنظمة وسياقها	1-4
	فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة	2-4
	تحديد مجال نظام إدارة الجودة	3-4
	نظام إدارة الجودة وعملياته	4-4
14-13	القيادة	5
	القيادة والالتزام	1-5
	السياسة	2-5
	الأدوار التنظيمية والمسئوليات والصلاحيات	3-5
16-15	التخطيط لنظام إدارة الجودة	6
	إجراءات التعرف على المخاطر والفرص	1-6
	أهداف الجودة والتخطيط لتنفيذها	2-6
	التخطيط للتغييرات	3-6
20-17	المساندة / الدعم	7
	الموارد	1-7
	الكفاءة	2-7
	التوعية	3-7
	التواصل	4-7
	المعلومات الموثقة	5-7

رقم الصفحة	الوصف	رقم التسلسل	
20-17		التشغيل	8
	تخطيط وضبط التشغيل	1-8	
	متطلبات المنتج والخدمة	2-8	
	التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات	3-8	
	ضبط المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية	4-8	
	الإنتاج وتقديم الخدمات	5-8	
	الإفراج عن المنتج والخدمة	6-8	
	ضبط عدم مطابقة المخرجات	7-8	
29-21		تقييم الأداء	9
	الرصد والقياس والتحليل والتقييم	1-9	
	المراجعة الداخلية	2-9	
	مراجعة الإدارة	3-9	
29-21		التحسين	10
	عام	1-10	
	عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية	2-10	
	التحسين المستمر	3-10	
30	الملحق (أ) (بيان سياسة الجودة)		
31	الملحق (ب) (أهداف الجودة)		
34-32	الملحق (ت) (التفتيش وإجراء الاختبار)		
35	الملحق (ث) الهيكل التنظيمي		
39-36	الملحق (ج) إجراءات تدقيق الجودة		
41-40	الملحق (ح) إجراءات التحكم بحالات عدم المطابقة		
43-42	الملحق (خ) نموذج وسجل عدم المطابقة		

(2): حاملي الوثيقة المسجلة

لابد أن تكون النسخة المراقبة من خطة الجودة " مختومة باللون الأحمر " من "إدارة الجودة" مع إدخال الرقم التسلسلي المخصص، وتختتم النسخة غير الخاضعة للرقابة لخطة إدارة الجودة باللون الأزرق "نسخة غير خاضعة للرقابة".

رقم النسخة المراقبة	صدر لـ : المسمى الوظيفي	تاريخ الإصدار
1	الرئيس / المدير العام	
2	مدير ضبط الجودة للشركة	
3	مدير المشروع	
4	الاستشاري	
5	فريق المشروع	

(3): سجل التعديلات

التعديل	رقم الصفحة	التنقيح		وصف موجز للتغير	التاريخ	توقيع معتمد
		من	إلى			

القسم رقم (0)

المقدمة

تحقق نجاحنا من خلال التزامنا المستمر لعملائنا لتزويدهم بما وعدنا به، ويكمن ذلك في صميم أهداف الجودة لدينا، لقد أخذنا دائماً على عاتقنا تعريف الجودة على أنه "التوافق التام مع المتطلبات المحددة"، علاوة على ذلك اعتمدنا الفرضية القائلة بأن الجودة محددة من قبل العميل (وزاره النقل)، باختصار لدينا اهتمام قوي بالعملاء فتكمن الجودة فيما يطلبه العميل (الشركة الوطنية للإسكان).

مهمة خطة الجودة هي وصف ووضع سياسات الجودة العامة والإجراءات والممارسات الخاصة بشركة هوازن الجزيرة للمقاولات.

أعدت خطة الجودة على أساس المواصفة القياسية للمنظمة الدولية للمعايير ISO-10005، كما أنها بمثابة مرجع بين المنظمة الدولية للمعايير ISO-10005 ونظام إدارة الجودة الداخلية لشركة هوازن الجزيرة للمقاولات، إنها أداة "إدارة" لإبقاء موظفي شركة هوازن الجزيرة للمقاولات على دراية بمسؤولياتهم مع نهج الجودة الداخلي ويمكن استخدامها للتسويق، وهي أيضاً وثيقة تدريب مناسبة للعاملين.

لا بد أن يكون قياس تكلفة الجودة اعتباراً أساسياً في التصميم وفي تطوير النظام وصيانته، ولا يمكن فرض الانضباط (حيث لم يكن ضرورياً في السابق) إذا كانت المكافآت المحتملة لتحسين الربح تحظى بنفس تقدير سوء الانضباط.

الشخص الذي لا يرتكب أي أخطاء لا يفعل شيئاً ولن يكتسب الخبرة أبداً، ومع ذلك، فإن السر هو البناء على أخطاء المرء وعدم تكرارها أبداً، وذلك هو المبدأ الأساسي لإدارة الجودة والسبب الرئيسي في ضرورة إدخال نظام الجودة الرسمي مع نمو الشركات وتصبح تنظيمها وهيكلها أكثر تعقيداً.

تعد إدارة الجودة عنصر أساسي في الحفاظ على النجاح المستمر لشركة هوازن الجزيرة للمقاولات، وسيكون هناك دائماً خطر أن يعتبر الانضباط، الذي يفرض علينا، من البعض بمثابة طبقة إضافية من البيروقراطية، لذا سنحترم ذلك في جميع الأوقات.

لا بد أن تكون مبادئ إدارة الجودة شاملة لجميع مستويات الشركة، بل لا بد أن تمتد أكثر وتصبح مشروع تعاون بين مقاولينا الباطن وبيننا، وهذا أمر أساسي لنجاح العقود من الباطن في نهاية المطاف، لأن مقاولينا من الباطن لا بد أن يأخذوا من على عاتقنا تعريف الجودة وإنشاء وتوثيق والحفاظ على نظام الجودة الفعال والاقتصادي لضمان وإثبات أن المنتجات أي نتائج الأنشطة أو العمليات، والامتثال للمتطلبات نظام إدارة الجودة المحدد.

توضح خطة الجودة والإجراءات النموذجية الموضحة هنا كيف تم تصميم نظام إدارة الجودة بشركة هوازن الجزيرة للمقاولات لضمان أن متطلبات الجودة معترف بها وأن التحكم المتسق والموحد في هذه المتطلبات يتم الحفاظ عليه بشكل ملائم، وتحدد خطة الجودة كيف يتم تحديد السيطرة الفعالة عن طريق استخدام الإجراءات المكتوبة الرسمية، ويتضمن نظام إدارة الجودة مختصاً للكشف السريع عن التناقضات والإجراءات التصحيحية الفعالة في الوقت المناسب.

القسم رقم (1) النطاق

1-1 الأحكام العامة

تدير شركة هوازن الجزيرة للمقاولات نظام إدارة الجودة وفقاً لمتطلبات الجودة الخاصة بوزارة النقل والخدمات اللوجستية ، والمنظمة الدولية للمعايير. ISO9001:2015 الإدارة ومراقبة موظفيها فيما يتعلق بجودة خدماتها.

2-1 التطبيق

دليل الجودة هذا، تنطبق وثيقة المستوى الأول لوثائق خطة جودة المشروع لنظام إدارة الجودة الخاص بشركة هوازن الجزيرة للمقاولات على تنفيذ أعمال مشروع استكمال طريق جدة مكة المباشر منطقة مكة المكرمة تحدد خطة جودة المشروع الهيكل التنظيمي لشركة هوازن الجزيرة للمقاولات وسياساتها وأهدافها للجودة التي تهدف إلى تعزيز رضا العملاء، وتوفر خطة جودة المشروع أيضاً إستراتيجية للتحسينات المستمرة.

يشمل نطاق خطة جودة المشروع توفير جميع المعدات والأدوات والعمالة والمرافق والمباني الهندسية والمشتريات والاختبارات والتكاليف وفي إطار أنشطة بناء العمل تتكون من الأعمال المدنية وفقاً لمواصفات المشروع. نطاق الأعمال:

- الاخلاء العام والتنظيف.
- الرفع المساحي.
- الحفر والردم.
- الردم بالمواد المختارة للطبقات المختلفة وفقاً لنطاق عمل المشروع والمعايير المعمول بها.
- أعمال شبكة تصريف السيول.
- أعمال شبكة الري والكهرباء بالطريق الخارجي.
- تنفيذ طبقة الأساس الحصوي وفقاً لنطاق العمل والمعايير المعمول بها.
- رصف طبقات الأسفلت وفقاً لنطاق العمل والمعايير المعمول بها.

يتمتد نطاق العمل ليشمل جميع موظفي شركة هوازن الجزيرة للمقاولات من حيث مسؤولياتهم الفردية والشركات من حيث الجودة.

يستثنى مشروع خطة الجودة البند ٧/٣ وفقاً لمتطلبات المنظمة الدولية للمعايير ISO9001:2015.

يتبع مشروع خطة الجودة تنسيق المنظمة الدولية للمعايير - ISO9001:2015. وأرقام البنود المستخدمة هي نفس المحدد في معيار المنظمة الدولية للمعايير - ISO9001:2015، لتسهيل الرجوع إليها.

القسم رقم (٣) الشروط والتعاريف

تحديد إدارة الجودة والمصطلحات ذات الصلة المستخدمة في خطة الجودة هذه أدناه، وحيثما أمكن، يتم الاعتماد على المنظمة الدولية للمعايير - ISO 9001:2015.

إدارة الجودة وضبط الجودة - المفردات، وإذا تم تعريف مصطلح فيها، يقتبس التعريف، مع الملاحظات التوضيحية ذات الصلة.

• **التقييم** : تقييم قدرة المورد على التحكم في الجودة المنفذة قبل تقديم الطلبات.

• **الشهادة** : العمل الرسمي لتوثيق الامتثال للمتطلبات.

- **ملحوظة** :

يمكن أن تتعلق المتطلبات بالأفراد والعمليات والمنتجات والتنظيم والخدمات.

• **الامتثال** : إشارة أو حكم على أن المنتج أو الخدمة تفي بمتطلبات المواصفات أو اللوائح ذات الصلة ؛ أيضا حالة تلبية المتطلبات.

• **العميل** : مستلم المنتج المقدم من المورد (وزارة النقل) .

- **ملاحظات** :

- في حالة التعاقد، يسمى العميل "الشركة"، أي وزارة النقل والخدمات اللوجستية .

- يكون العميل، على سبيل المثال، المستهلك النهائي أو المستخدم أو المستفيد أو المشتري.

- يكون العميل خارجياً أو داخلياً للمؤسسة.

• **الإجراء التصحيحي** : الإجراء المتخذ للقضاء على أسباب عدم المطابقة أو العيب أو غيرها من الوضع غير المرغوب فيه من أجل منع التكرار.

• **الوثائق** : أي معلومات مسجلة أو مصورة تصف وتحدد الإجراءات أو النتائج.

• **الإخفاق** : عدم الوفاء بمتطلبات الاستخدام المقصود أو المعقول.

• **التحكم في التصميم** : التحقق من أن معايير التصميم تتوافق مع المتطلبات المحددة؛ أن بيانات وطرق التصميم صالحة لمدى التطبيق؛ وأن التصميم الكامل يفي بمعايير التصميم.

• مراجعة التصميم : فحص موثق وشامل ومنهجي لتصميم التقييم قدرته على الوفاء بمتطلبات الجودة وتحديد المشكلات، إن وجدت، واقتراح تطوير الحلول.

- ملحوظة :

يمكن إجراء مراجعة التصميم في أي مرحلة من مراحل عملية التصميم، ولكن لابد من إجراء ذلك على أية حال عند الانتهاء من هذه العملية.

• **نقطة إيقاف مؤقت** : إيقاف العمل مؤقتاً حتى الانتهاء من الفحص أو الاختبار بصورة مرضية.

• **التحسين** : الإجراءات التي اتخذتها شركة هوازن الجزيرة للمقاولات لزيادة فاعلية وكفاءة الأنشطة والعمليات من أجل توفير فوائد إضافية لكل من شركة هوازن الجزيرة للمقاولات والمقاولين من الباطن.

• **التفتيش** : نشاط يمثل قياس أو فحص أو اختبار أو قياس خاصة أو أكثر للكيان ومقارنة النتائج مع المتطلبات المحددة من أجل تحديد ما إذا كان التطابق محقق لكل خاصية .

- **عدم المطابقة** : عدم الوفاء بمتطلبات محددة.

- ملحوظة :

يشمل التعريف مغادرة أو غياب واحدة أو أكثر من خصائص الجودة (بما في ذلك الخصائص الاعتمادية)، أو عناصر نظام الجودة من المتطلبات المحددة.

• **الإجراء** : طريقة محددة لأداء النشاط .

- ملاحظات :

- في العديد من الحالات، توثق الإجراءات (على سبيل المثال، إجراءات نظام الجودة).

- عندما يتم توثيق الإجراء، كثيراً ما يستخدم مصطلح "إجراء مكتوب" أو "إجراء موثق".

• **المنتجات** : نتائج الأنشطة أو العمليات.

- ملاحظات :

- يشمل المنتج الخدمة أو الأجهزة أو المواد المعالجة أو البرامج أو مزيج منها.

- يكون المنتج مادياً (على سبيل المثال التركيبات أو المواد المصنعة) أو غير المادي (على سبيل المثال معرفة المفاهيم) أو مزيج من ذلك.

- يكون المنتج إما مقصوداً (على سبيل المثال تقديم للعملاء) أو غير مقصود (على سبيل المثال آثار الملوثات غير المرغوب فيها).

- **الجودة :** جودة خصائص كيان يتحمل تلبية الاحتياجات المحددة والضمنية.
- **سياسة الجودة :** النوايا والتوجيه العام للمؤسسة فيما يتعلق بالجودة، كما تم التعبير عنها رسمياً من الإدارة العليا.
- **إدارة الجودة :** جميع الأنشطة المهمة للإدارة الشاملة التي تحدد سياسة الجودة والأهداف والمسؤوليات وتنفيذها بوسائل مثل تخطيط الجودة ومراقبة الجودة وضبط الجودة وتحسين الجودة.
- **نظام الجودة :** الهيكل التنظيمي للشركة والإجراءات والعمليات والموارد اللازمة لتنفيذ إدارة الجودة.
- **مراقبة الجودة :** تستخدم شركة هوازن الجزيرة للمقاولات والتقنيات والنشاطات التشغيلية التي تستخدم بحيث تتوافق عملياتها وخدماتها مع متطلبات الجودة كما هو منصوص عليه في مستندات العميل (وزارة النقل والخدمات اللوجستية).
- **ضبط الجودة :** جميع الأنشطة المخطط لها والمنظمة المنفذة داخل نظام الجودة في شركة هوازن الجزيرة للمقاولات ، والتي أثبتت الحاجة إليها، لتوفير الثقة الكافية بأن الكيان سيفي بمتطلبات الجودة.
- **خطة الجودة :** هي وثيقة تحدد الموارد وممارسات الجودة وتسلسل الأنشطة الخاصة بالممارسات الجيدة وذات الصلة بمنتج أو خدمة أو عقد معين.
- **تدقيق الجودة :** فحص منهجي ومستقل لتحديد ما إذا كانت أنشطة الجودة والنتائج ذات الصلة تتوافق مع الترتيبات المخططة وما إذا كانت هذه الترتيبات تنفذ بشكل فعال ومناسبة لتحقيق الأهداف.
- **الإصلاح :** الإجراء المتخذة على منتج غير مطابق، بحيث يفي بمتطلبات المستخدم المقصودة في حال عدم توافقه مع المتطلبات المحددة أصلاً.

- ملاحظات :

- الإصلاح هو نوع من التصرف في منتج غير مطابق.
- يتضمن الإصلاح إجراء تصحيحاً لاستعادة، لاستخدام، منتجاً غير مطابقاً وجعله مطابق، عل سبيل المثال، كجزء من الصيانة.

• **مراجعة:** تقييم مستقل يقوم به فرد أو مجموعة على المجال قيد المراجعة.

• **إعادة العمل:** الإجراء الذي يتم اتخاذه على منتج غير مطابق حتى الوفاء بالمتطلبات الأصلية.

- ملحوظة :

إعادة الإصلاح هو نوع من التصرف في منتج غير مطابق.

• **المتعلقة بالسلامة :** يتعلق بأدوات المصنع التي يعتبر أدائها المرضي مهما للوقاية من عواقب مثل هذه الحوادث.

- **المواصفة :** هي الوثيقة التي تصف بالتفصيل المتطلبات التي لا بد أن يمثل بها المنتج أو الخدمة.
- **المعيار :** وثيقة معتمدة من هيئة معترف بها عموماً تنتج عن عملية صياغة وتطبيق قواعد المقاربة منظمة لنشاط معين.

- **الخدمة :** نتائج الأنشطة في الواجهة بين المورد والعميل (وزارة النقل والخدمات اللوجستية) والأنشطة الداخلية للموردين، لتلبية احتياجات العملاء.

- ملاحظات :

- يمثل المورد أو العميل (وزارة النقل والخدمات اللوجستية) في الواجهة من الموظفين أو المعدات.
- تكون أنشطة العميل (وزارة النقل والخدمات اللوجستية) في الواجهة مع المورد ضرورية لتقديم الخدمات.
- يشكل تسليم أو استخدام منتج مادي جزءاً من تقديم الخدمة.
- ترتبط الخدمة مع تصنيع وتوريد المنتجات المادية.

- **تقديم الخدمات:** أنشطة الموردين اللازمة لتقديم الخدمة.

- **المورد:** أي فرد أو منظمة تقدم عناصر أو خدمات بوثيقة المشتريات.

- ملحوظة:

مصطلح شامل كلياً يمكن استخدامه بدلاً من أي مما يلي: مورد وبائع ومقاول وصانع ومستشار وأي مستوى من المستويات الفرعية

- **الاختبار:** تحديد التحقق من قدرة عنصر ما على تلبية المتطلبات المحددة عن طريق إخضاع العنصر لمجموعة من الظروف الفيزيائية أو الكيميائية أو البيئية أو التشغيلية.

- **نقطة مراقبة:** سيتم التفيتش من قبل موظفي مراقبة الجودة.

نظام إدارة الجودة - المتطلبات

يوضح هذا القسم الوظائف الأساسية لشركة هوازن الجزيرة للمقاولات، اللازمة للامتثال بمستوي معايير المنظمة الدولية للمعايير ISO9001، ويشمل الضوابط الواجب تطبيقها على تلك الجوانب من الوظائف والتي لها تأثير على جودة الأنشطة أو الخدمات أو العمليات لضمان التوافق مع المتطلبات التعاقدية، والإشارة إلى إجراءات الجودة المكتوبة – المتعلقة بالوظائف السارية، ويصف كل إجراء من إجراءات الجودة بالتفصيل ما ينبغي القيام به وكيف وهل ينبغي القيام به ومتى.

القسم رقم (4): سياق (إطار) المنظمة

1-4 فهم المنظمة وسياقها

تقوم شركة هوازن الجزيرة للمقاولات في هذا الإطار بما يلي:

- ❖ تحديد الموضوعات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بتنفيذ المشروع والتي تؤثر على النتائج المقصودة لنظام إدارة الجودة، وتستعرض الشركة المعلومات عن تلك الموضوعات والتي قد تشمل العوامل الإيجابية والسلبية أو الظروف التي يجب أخذها بالاعتبار.
- ❖ فهم السياق الخارجي يتم بالنظر في المسائل الناشئة عن البيئات التكنولوجية والتنافسية والسوق وكذلك البيئات الدولية أو الإقليمية أو المحلية.
- ❖ فهم السياق الداخلي يتم بالنظر في المسائل ذات العلاقة بقيم وثقافة المنظمة.

2-4 فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة

بسبب تأثيرهم الواقع أو المحتمل على قدرة الشركة على استمرار تقديم منتجاتها وخدماتها التي تتوافق مع متطلبات العميل (وزارة النقل والخدمات اللوجستية) والمتطلبات القانونية والتنظيمية التي تنطبق عليها تقوم شركة هوازن الجزيرة للمقاولات في هذا الإطار بتحديد ما يلي:

- 1- الأطراف المهمة ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة.
- 2- متطلبات هذه الأطراف المهمة ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة.
- 3- رصد واستعراض ومراجعة المعلومات المتعلقة بالأطراف المهمة ومتطلباتهم ذات العلاقة.

3-4 تحديد مجال نظام إدارة الجودة

- ❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة للمقاولات بتحديد حدود وإمكانية تطبيق نظام إدارة الجودة لوضع المجال وعليه تضع الشركة في اعتبارها ما يلي:
- 1- الموضوعات الداخلية والخارجية المشار لها في البند 1-4.

2- متطلبات الأطراف المهمة ذات العلاقة المشار لها في البند 4-2.

3- منتجات وخدمات الشركة.

❖ تقوم الشركة بتطبيق جميع متطلبات المواصفة الدولية ISO-9001: 2015 التي تنطبق على مجال نظام إدارة الجودة المحدد بها.

❖ إن مجال نظام إدارة الجودة بالشركة متاح ومحافظ عليه كمعلومة موثقة.

❖ ينص مجال نظام إدارة الجودة بالشركة على أنواع الخدمات التي يغطيها مجال نظام إدارة الجودة ويوضح مبررات عدم انطباق أي من متطلبات ISO-9001: 2015 على مجال نظام إدارة الجودة.

❖ تلتزم الشركة بالتأكد من تطابق منتجاتها وخدماتها مع المتطلبات وتعزيز رضا العميل (وزارة النقل والخدمات اللوجستية) في حال تحديد متطلبات لا تتوافق مع متطلبات ISO-9001: 2015

4-4 نظام إدارة الجودة وعملياته

❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة بإنشاء نظام إدارة الجودة وتنفيذه وصيانته وتحسينه باستمرار محتويماً على العمليات اللازمة وفقاً لمتطلبات ISO-9001: 2015.

❖ تقوم الشركة بتحديد العمليات اللازمة وتفاعلاتها وفقاً لمتطلبات ISO-9001: 2015 مع مراعاة ما يلي:

1- تحديد المدخلات المطلوبة والمخرجات المتوقعة لهذه العمليات.

2- تحديد تسلسل وتتابع تلك العمليات والتفاعل بينها.

3- تحدد وتطبق الخصائص والأساليب الضرورية للتأكد من كفاءة التشغيل والتحكم بتلك العمليات.

4- تحديد الموارد المطلوبة والتأكد من توافرها.

5- إسناد المسؤوليات والصلاحيات لهذه العمليات.

6- تعريف المخاطر والفرص.

7- تقييم هذه العمليات وتطبيق أية تغييرات تحتاجها لضمان أن تلك العمليات تحقق النتائج المقصودة.

8- تحسين العمليات ونظام إدارة الجودة.

9- صيانة وثائق بالقدر اللازم لدعم تشغيل العمليات.

10- الاحتفاظ بسجلات بالقدر اللازم للثقة بان العمليات تنفذ وفق ما هو مخطط لها.

القسم رقم (5): القيادة

1-5 القيادة والالتزام

❖ تظهر الإدارة العليا بشركة هوازن الجزيرة قيادتها والتزامها بكل الاحترام تجاه نظام إدارة الجودة من خلال ما يلي:

- 1- تحمل المسؤولية تجاه فعالية نظام الإدارة.
- 2- ضمان أن سياسة الجودة وأهداف الجودة لنظام إدارة قد تم وضعها وأنها متوافقة مع التوجه الاستراتيجي وسياق المنظمة.
- 3- ضمان أن سياسة الجودة وأهداف الجودة لنظام إدارة الجودة قد تم وضعها وأنها متوافقة مع التوجه الاستراتيجي وسياق المنظمة.
- 4- ضمان أن سياسة الجودة يتم إبلاغها وفهمها وتطبيقها داخل المنظمة.
- 5- ضمان دمج متطلبات نظام إدارة الجودة في عمليات المنظمة.
- 6- تشجيع استخدام منهجية العمليات والتفكير المبني على المخاطر.
- 7- ضمان توفير الموارد اللازمة لنظام إدارة الجودة.
- 8- نشر أهمية توافق فعالية نظام الجودة مع متطلبات نظام إدارة الجودة.
- 9- المشاركة والتوجيه والدعم للأفراد للمساهمة في فعالية نظام إدارة الجودة.
- 10- تشجيع التحسين المستمر.
- 11- دعم دور القيادات الأخرى ذات العلاقة لإبراز قيادتها على مناطق مسؤولياتها.

❖ تظهر الإدارة العليا بشركة هوازن الجزيرة قيادتها والتزامها بكل الاحترام تجاه التركيز على العميل (وزارة النقل والخدمات اللوجستية) من خلال التأكد مما يلي:

- 1- أن متطلبات العميل المتوافقة مع المتطلبات القانونية والتنظيمية قد تم تحديدها وفهمها والالتزام بها على الدوام.
- 2- أن المخاطر والفرص التي يمكن أن تؤثر على مطابقة المنتجات والخدمات وأن القدرة على تعزيز رضا العملاء قد تم تحديدها والتعامل معها.
- 3- المحافظة على التركيز على رضا العميل (وزارة النقل والخدمات اللوجستية).

2-5 السياسة

1-2-5 وضع سياسة الجودة

❖ إن الإدارة العليا بشركة هوازن الجزيرة تنشئ وتنفذ وتحافظ على سياسة الجودة التي تحقق ما يلي:

- 1- ملائمة لغرض وسياق الشركة وتدعم توجهاتها الاستراتيجية.
- 2- توفر إطارا عمليا لوضع أهداف الجودة.

- 3- تشمل التزاماً باستيفاء المتطلبات التي تنطبق على الشركة.
- 4- تحتوي على التزام بالتحسن المستمر.

2-2-5 نشر سياسة الجودة

❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة بما يلي:

- 1- نشر سياسة الجودة بحيث تكون متاحة ومحافظ عليها كمعلومة موثقة.
- 2- تكون سياسة الجودة منشورة ومفهومة ومطبقة داخل المنظمة.
- 3- سياسة الجودة متاحة لدى الأطراف المهتمة ذات العلاقة.

3-5 الأدوار التنظيمية والمسئوليات والصلاحيات

- ❖ تقوم الإدارة العليا بشركة هوازن الجزيرة بالتأكد من أن المسئوليات والصلاحيات للأدوار ذات العلاقة قد تم تحديدها والتكليف بها ونشرها وفهمها داخل المنظمة.
- ❖ تقوم الإدارة العليا بالتكليف بالمسئوليات والصلاحيات لما يلي:

- 1- ضمان أن نظام إدارة الجودة يتوافق مع متطلبات ISO-9001: 2015.
- 2- ضمان أن العمليات تنتج المخرجات المطلوبة.
- 3- إعداد التقارير فيما يتعلق بأداء نظام إدارة الجودة وفرص التحسين وخاصة تلك التقارير التي ترفع للإدارة العليا بالشركة.
- 4- ضمان تشجيع التركيز على العميل في جميع أنحاء المنظمة.
- 5- ضمان المحافظة على تكامل نظام إدارة الجودة عند تخطيط وتنفيذ بعض التعديلات عليه.

القسم رقم (6): التخطيط

1-6 إجراءات التعرف على المخاطر والفرص

- ❖ عند التخطيط لنظام إدارة الجودة تنظر شركة هوازن الجزيرة في المسائل المشار إليها في البند 1-4 والمتطلبات المشار إليها في البند 2-4 وتحدد المخاطر والفرص التي تحتاج إلى أن تكون موجهة إلى:
- 1- تقديم تأكيدات على أن نظام إدارة الجودة يمكنه تحقيق النتائج المقصودة.
 - 2- تعزيز الآثار المرغوب فيها.
 - 3- منع أو تقليل الآثار غير المرغوب فيها.
 - 4- تحقيق التحسين.
- ❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة بالتخطيط لما يلي:

- 1- إجراءات التعامل مع المخاطر والفرص والتي تشمل تجنب المخاطر أو تحملها من أجل الحصول على الفرص أو القضاء على مصدر الخطر أو تغيير الاحتمالات أو العواقب أو تقاسم المخاطر أو تحمل الخطر بقرار مدروس.
- 2- كيفية إدماج وتنفيذ تلك الإجراءات في عمليات نظام إدارة الجودة.
- 3- كيفية تقييم مدى فعالية تلك الإجراءات.

2-6 أهداف الجودة والتخطيط لتنفيذها

❖ تضع المنظمة أهدافا للجودة على مستوى المهام والمستويات والعمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتحفظ بمعلومات موثقة منها والتي تحقق ما يلي:

- 1- متوافقة مع سياسة الجودة.
- 2- قابلة للقياس.
- 3- تأخذ في الاعتبار المتطلبات واجبة التطبيق.
- 4- لها علاقة بتطابق المنتجات والخدمات ورضا العميل (الشركة الوطنية للإسكان).
- 5- قابلة للرصد.
- 6- تم تعريف المعنيين بها.
- 7- يتم تحديثها عند الحاجة.

3-6 التخطيط للتغيرات

❖ عندما تحدد الشركة أن هناك حاجة لإجراء تعديلات على نظام إدارة الجودة فإن ذلك يتم مع الأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

- 1- الغرض من التغيير وأية عواقب محتملة.
- 2- تكامل نظام إدارة الجودة.
- 3- توافر الموارد.
- 4- توزيع أو إعادة توزيع المسؤوليات والصلاحيات.

القسم رقم (7): المساندة

1-7 الموارد

❖ تحدد شركة هوازن الجزيرة وتوفر الموارد اللازمة للإنشاء والتطبيق والصيانة والتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة مع الأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

- 1- القدرات والقيود المفروضة على الموارد الداخلية المتاحة.
- 2- ما يلزم الحصول عليه من مقدمي الخدمات الخارجيين.

- ❖ تحدد شركة هوازن الجزيرة وتوفر الأفراد اللازمين للتشغيل الفعال لنظام إدارة الجودة وللتشغيل ولضبط العمليات بها.
- ❖ تقوم الشركة بتحديد وتوفير وصيانة البنية التحتية اللازمة لتشغيل عملياتها بما يحقق مطابقة المنتجات والخدمات.
- ❖ تقوم الشركة بتحديد وتوفير وصيانة البيئة اللازمة لتشغيل عملياتها بما يحقق مطابقة المنتجات والخدمات.
- ❖ تقوم الشركة بتحديد وتوفير الموارد اللازمة للتأكد من صحة واعتماد النتائج عند استخدام الرصد أو القياس لاعتماد مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات. وتقوم بالتأكد من أن الموارد المتوفرة تحقق ما يلي:
 - 1- مناسبة لنوع محدد من أنشطة الرصد والقياس التي يتم القيام بها.
 - 2- يتم صيانتها لضمان استمرارية كفاءتها لتحقيق الغرض الذي جلبت من أجله.
- ❖ تعتبر الشركة تتبع القياس جزء أساسي لتوفير دليل لاعتماد نتائج القياس وتحقق أدوات القياس المستخدمة ما يلي:
 - 1- يتم التحقق منها أو معايرتها على فترات محددة أو قبل استخدامها طبقاً لمعيار قياس تم تتبعه إلى معيار قياس دولي أو محلي، في حالة عدم توفر ذلك المعيار فإنه يجب الاحتفاظ بمعلومات موثقة (سجلات) تبين الأساس الذي بناء عليه تمت المعايرة أو التحقق.
 - 2- يتم تعريفها لتحديد حالة المعايرة.
 - 3- تكون محمية من الضبط أو التلف أو التدهور الذي بطل حالة المعايرة وبالتالي نتائج القياسات.
- ❖ تقوم الشركة بتحديد المعارف الضرورية لتشغيل عملياتها ولتحقيق تطابق المنتجات والخدمات، وتحافظ عليها وتجعلها متاحة بالقدر اللازم.

1-7 الكفاءة

تقوم شركة هوازن الجزيرة في هذا الإطار بما يلي:

- 1- تحدد الكفاءات الضرورية للأفراد الذين يقومون بالتحقق من أداء وفعالية نظام إدارة الجودة
- 2- تتأكد من أن هؤلاء الأشخاص أكفاء على أساس مناسب من التعليم أو التدريب أو الخبرة.
- 3- تتخذ إجراءات - حيثما ينطبق هذا لاكتساب الكفاءات الضرورية وتقييم فعالية هذه الإجراءات وتتمثل هذه الإجراءات بما يلي (توفير التدريب لهم أو توجيههم أو إعادة تكليف الموظفين الحاليين أو التوظيف أو التعاقد مع أشخاص أكفاء).

3-7 التوعية

تقوم شركة هوازن الجزيرة بالتأكد من أن الأشخاص الذي يعملون تحت سيطرتها على وعي بما يلي:

- 1- سياسة الجودة.
 - 2- أهداف الجودة ذات العلاقة بهم.
 - 3- مساهمتهم في فعالية نظام إدارة الجودة بما في ذلك فوائد تحسين جودة الأداء.
 - 4- الآثار المترتبة على عدم التطابق مع نظام إدارة الجودة.
- 4-7 التواصل / الاتصالات**
- تقوم شركة هوازن الجزيرة بتحديد الاتصالات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة وتشمل بما يلي:

- 1- حول ماذا سيتم الاتصال.
- 2- متى يتم الاتصال.
- 3- مع من سيتم التواصل.
- 4- كيف سيتم التواصل.
- 5- من الذي يتواصل.

5-7 المعلومات الموثقة

- ❖ يحتوي نظام إدارة الجودة بشركة هوازن الجزيرة على ما يلي:
 - 1- المعلومات الموثقة التي تطلبها ISO-9001: 2015.
 - 2- المعلومات الموثقة التي تحددها المنظمة وتراها ضرورية لفعالية نظام إدارة الجودة.
- ❖ يتم إنشاء وتحديث المعلومات الموثقة بالشركة وفق الألية التالية:
 - 1- التحديد والوصف المناسبين مثل العنوان أو التاريخ أو المؤلف أو رقم مرجعي.
 - 2- الشكل المناسب مثل اللغة وإصدار البرمجيات والرسومات وكذلك الوسائط ورقية أو رقمية.
 - 3- المراجعة المناسبة والاعتماد لملاءمتها وكفايتها.
- ❖ تقوم الشركة بضبط المعلومات الموثقة لنظام إدارة الجودة لضمان ما يلي:
 - ❖ أنها متاحة ومناسبة للاستخدام عندما وحين الحاجة لها.
 - ❖ أنها محمية بشكل كاف.
 - ❖ المراجعة المناسبة والاعتماد لملاءمتها وكفايتها.

القسم رقم (8): التشغيل

1-8 تخطيط وضبط التشغيل

- ❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة بتخطيط وتنفيذ وضبط العمليات (كما هو مبين في بند 4-4) الضرورية للتوافق مع متطلبات تقديم المنتجات والخدمات وتنفيذ الإجراءات المحددة في البند 1-6 من خلال ما يلي:
 - 1- تحديد المتطلبات للمنتجات والخدمات.
 - 2- وضع معايير للعمليات.
 - 3- وضع معايير لقبول المنتجات والخدمات.
 - 4- تحديد الموارد اللازمة لتحقيق التطابق مع المنتجات والخدمات.
 - 5- تنفيذ مراقبة العمليات طبقاً للمعايير المحددة.
 - 6- تحديد والاحتفاظ بمعلومات موثقة (سجلات) بالقدر اللازم للتأكد من أن العمليات نفذت كما خطط لها ولإثبات مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات.

- ❖ مخرجات هذا التخطيط يجب أن تكون مناسبة لعمليات التشغيل بالشركة.
- ❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة بالتحكم في التغييرات المخططة ومراجعة آثار التغييرات غير المقصودة مع اتخاذ الإجراءات التي تخفف من الآثار السلبية الناتجة عنها حسب الحاجة.
- ❖ تقوم الشركة بضبط الخدمات المقدمة من خارج الشركة.

2-8 تخطيط وضبط التشغيل

1-2-8 التواصل مع العملاء

- ❖ يشمل التواصل مع العملاء على ما يلي:
 - 1- التزويد بمعلومات ذات علاقة بالمنتجات والخدمات.
 - 2- التعامل مع الاستفسارات أو التعاقدات أو التعامل مع الطلبات وبما يشمل أي تغييرات.
 - 3- الحصول على تغذية مرتدة من العملاء من المنتجات والخامات بما في ذلك شكاوى العملاء.
 - 4- التعامل مع أو ضبط ممتلكات العميل.
 - 5- وضع متطلبات محددة لإجراءات الطوارئ عند الحاجة.

2-2-8 تحديد متطلبات المنتجات والخدمات

- ❖ تقوم الشركة عند تحديد متطلبات المنتجات والخدمات المقدمة للعميل (وزارة النقل والخدمات اللوجستية) بالتأكد مما يلي:
 - 1- تعريف متطلبات المنتجات والخدمات قد تم تحديدها وتشمل:

- أية متطلبات قانونية أو تنظيمية تنطبق عليها.
 - تلك التي تعتبرها المنظمة ضرورية.
- 2- قدرة الشركة على الوفاء بمتطلبات المنتجات والخدمات التي تقدمها.

3-2-8 مراجعة متطلبات المنتجات والخدمات

- ❖ تضمن الشركة أن لديها القدرة الكافية على الوفاء بالمتطلبات للمنتجات والخدمات المقدمة إلى العميل، وتقوم الشركة بإجراء مراجعة قبل الالتزام بتوريد المنتجات والخدمات إلى العميل وتشمل:
 - 1- المتطلبات المحددة بواسطة العملاء بما في ذلك متطلبات أنشطة التسليم وما بعد التسليم.
 - 2- المتطلبات التي لم يذكرها العميل ولكنها ضرورية للاستخدام المحدد أو المقصود.
 - 3- متطلبات محددة بواسطة الشركة.
 - 4- لمتطلبات القانونية والتنظيمية المنطبقة على المنتجات والخامات.
 - 5- متطلبات العقد أو الاتفاقية التي تختلف عن الاتفاق السابق.
- ❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة للمقاولات بالاحتفاظ بمعلومات موثقة عما يلي:

- 1- عن نتائج المراجعة.
- 2- عن أية متطلبات جديدة للمنتجات أو الخدمات.

4-2-8 تغيير المتطلبات للمنتجات والخدمات

- ❖ تقوم الشركة بالتأكد من أن المعلومات الموثقة ذات العلاقة تم تعديلها وأن الأشخاص المعنيين مستوعبين للمتطلبات التي تم تغييرها عندما يتم تغيير متطلبات المنتجات والخدمات.

3-8 التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات

1-3-8 عام

تقوم الشركة بتأسيس وتطبيق وصيانة عملية التصميم والتطوير لضمان توفير المنتجات والخدمات اللاحقة.

2-3-8 التخطيط للتصميم والتطوير

- تضع شركة هوازن الجزيرة للمقاولات عند التخطيط للتصميم والتطوير باعتبارها ما يلي:
- 1- طبيعة ومدة وتعقيد أنشطة التصميم والتطوير.
 - 2- مراحل العملية المطلوبة شاملة التصميم المنطبق ومراجعات التطوير.
 - 3- أنشطة التحقق والاعتماد المطلوبة للتصميم والتطوير.
 - 4- المسؤوليات والصلاحيات الداخلة في عملية التصميم والتطوير.
 - 5- الحاجة إلى الموارد الداخلية والخارجية لتصميم وتطوير المنتجات والخدمات.

- 6- الحاجة إلى ضبط الحدود المشتركة بين الأفراد المشاركين في عملية التصميم والتصوير.
- 7- الحاجة إلى إشراك العملاء والمستخدمين في عملية التصميم والتطوير.
- 8- المتطلبات اللازمة للتزويد بالمنتجات والخدمات.
- 9- مسؤولية الرقابية المتوقعة على عملية التصميم والتطوير بواسطة العملاء والأطراف المهتمة الأخرى ذات العلاقة.
- 10- المعلومات الموثقة اللازمة لإبراز أن متطلبات التصميم والتطوير قد تم الالتزام بها.

3-3-8 مدخلات التصميم والتطوير

تقوم شركة هوازن الجزيرة للمقاولات بتحديد المتطلبات الأساسية لأنواع الخاصة من المنتجات والخدمات التي سيتم تصميمها وتطويرها مع الأخذ بالاعتبار ما يلي:

- 1- المتطلبات الوظيفية ومتطلبات الأداء.
- 2- المعلومات المستقاة من أنشطة التصميم والتطوير المماثلة.
- 3- المتطلبات القانونية والتنظيمية.
- 4- المواصفات ومعايير الممارسة التي التزمت الشركة بتطبيقها.
- 5- عواقب الفشل المتوقعة نظراً لطبيعة المنتجات والخدمات.

4-3-8 ضوابط التصميم والتطوير

تقوم شركة هوازن الجزيرة للمقاولات بتطبيق ضوابط التصميم والتطوير بما يضمن ما يلي:

- 1- أن النتائج التي يجب تحقيقها محددة.
- 2- تم إجراء مراجعة لتقييم قدرة نتائج التصميم والتطوير على التوافق مع المتطلبات.
- 3- تنفيذ أنشطة التحقق للتأكد من أن مخرجات التصميم والتصوير تتوافق مع متطلبات مدخلات التصميم والتطوير.
- 4- تنفيذ أنشطة الاقتصاد للتأكد من أن المنتجات والمخرجات النباتية تتوافق مع متطلبات التطبيق المحدد.

5-3-8 مخرجات التصميم والتطوير

تقوم شركة هوازن الجزيرة للمقاولات بالتأكد من أن مخرجات التصميم والتطوير تراعي ما يلي:

- 1- تتوافق مع متطلبات مدخلات التصميم والتطوير.
- 2- كافية للعمليات التالية في توفير المنتجات والخدمات.
- 3- تشمل أو مرجعية لمتطلبات الرصد والقياس وكذلك معايير القبول حسب قابلية التطبيق.
- 4- تضمن أن المنتجات المنتجة أو الخدمة المقدسة صالحة للغرض المقصود وأنها آمنة وصالحة للاستخدام.
- 5- اتخاذ أية إجراءات ضرورية عند تحديد مشكلة أثناء أنشطة المراجعة أو التحقق أو الاعتماد.
- 6- المعلومات الموثقة لهذه الأنشطة يجب الاحتفاظ بها.

6-3-8 تعديلات التصميم والتطوير

تقوم شركة هوازن الجزيرة للمقاولات بتحديد ومراجعة وضبط التغييرات أثناء عملية تصميم وتطوير المنتجات والخدمات أو التي تمت لاحقاً إلى الحد الذي يضمن عدم وجود أي أثر سلبي على التوافق مع المتطلبات. وتحفظ الشركة بمعلومات موثقة عما يلي:

1- تغييرات التصميم والتطوير.

2- نتائج المراجعات.

3- صلاحيات التغييرات.

4- الإجراءات التي اتخذت لمنع الآثار السلبية.

4-8 ضبط المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية

1-4-8 عام

❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة بالتأكد من أن المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مطابقة للمتطلبات.

❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة بتحديد ضوابط لتطبيقها على المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية في الحالات التالية:

1- تكون المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مدمجة في منتجات وخدمات الشركة.

2- تكون المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مقدمة مباشرة للعميل باسم الشركة.

3- تكون هناك عملية أو جزء من عملية تتم بواسطة جهات خارجية بقرار من الشركة.

❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة بتحليل وتطبيق معايير للتقييم والاختيار ورصد الأداء وإعادة التقييم لمقدمي الخدمات الخارجية على أساس قدرتهم على توفير عمليات أو منتجات وخدمات بناء على متطلبات.

2-4-8 نوع ومدى الضبط

❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة بالتأكد من أن المنتجات والخدمات الموردة من الخارج ليس لها تأثير سلبي على قدرتها على استمرارية منتجات وخدمات مطابقة إلى عملائها، وتقوم الشركة بالتأكد مما يلي :

1- تتأكد من بقاء العمليات الموردة من الخارج في إطار ضوابط نظام إدارة الجودة.

2- تعرف على الضوابط التي يتم تطبيقها على المورد الخارجي وتلك التي تنوي تطبيقها المخرجات الناتجة.

3- تأخذ في الاعتبار ما يلي:

- التأثيرات المحتملة للتوريد الخارجي للعمليات والمنتجات والخدمات على قدرة الشركة على التوافق باستمراره مع متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية المنطبقة عليها.
- فعالية الضوابط التي يطبقها المورد الخارجي.

4- تحدد للتحقق من أن أية أنشطة أخرى ضرورية لضمان أن العمليات والمنتجات والخدمات المستوردة خارجياً مطابقة للمتطلبات.

3-4-8 معلومات للموردين الخارجيين

❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة بالتأكد من كفاية المتطلبات قبل تواصلها مع المورد الخارجي، كما تقوم بإبلاغ الموردين الخارجيين بمتطلباتها من أجل ما يلي:

- 1- العمليات والمنتجات والخدمات المطلوب توريدها.
- 2- اعتماد كل مما يلي :
 - المنتجات والخدمات.
 - الأساليب والعمليات والمعدات.
 - الإفراج عن المنتجات والخدمات.
- 3- الكفاءة شاملة أية مؤهلات مطلوبة للعاملين.
- 4- تفاعل الموردين الخارجيين مع الشركة.
- 5- ضبط ومراقبة أداء الموردين الخارجيين المطبق بواسطة الشركة.
- 6- أنشطة التحقق أو الاعتماد التي تقوم بها الشركة أو عملاؤها في مواقع المورد الخارجي.

5-8 الإنتاج وتقديم الخدمات

1-5-8 ضبط الإنتاج وتقديم الخدمات

❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة بتنفيذ الإنتاج وتقديم الخدمات تحت ظروف خاضعة للرقابة، وتشمل الشروط الرقابية ما يلي:

- 1- توافر المعلومات الموثقة التي تحدد :
 - خصائص المنتجات التي يتم إنتاجها، أو الخدمات المقدمة، أو الأنشطة التي يتعين القيام بها.
 - النتائج التي يجب تحقيقها.
- 2- توفر استخدام مصادر الرصد والقياس المناسبة.
- 3- تنفيذ أنشطة الرصد والقياس في المراحل المناسبة للتحقق من الوفاء بالمعايير الخاصة بضبط العمليات أو المخرجات ومعايير القبول للمنتجات والخدمات.
- 4- استخدام البنية التحتية والبيئة المناسبين لعمل العمليات.
- 5- تعيين الأشخاص الأكفاء بما في ذلك أية مؤهلات مطلوبة.
- 6- التحقق وإعادة التحقق دورياً للقدرة على تحقيق النتائج المخططة لأي عملية إنتاج أو تقديم خدمات لا يمكن التحقق من نتائجها بأنشطة الرصد أو القياس المتلاحقة.

- 7- تطبيق إجراءات تمنع الخطأ البشري.
- 8- تطبيق أنشطة الإفراج والتسليم وما بعد التسليم.

2-5-8 التمييز / التعريف والتتبع

- ❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة باستخدام الوسائل المناسبة لتعريف المخرجات حينما يكون ذلك ضرورياً للتأكد من مطابقة المنتجات والخدمات.
- ❖ تميز شركة هوازن الجزيرة حالة المخرجات آخذة في الاعتبار متطلبات الرصد والقياس في جميع مراحل الإنتاج وتقديم الخدمات.
- ❖ تقوم الشركة بضبط تمييز منفرد للمخرجات حينما يكون التتبع من المتطلبات كما تحتفظ بالمعلومات الموثقة الضرورية لتفعيل التتبع.

3-5-8 ممتلكات العملاء والموردين الخارجيين

- ❖ تعتنى شركة هوازن الجزيرة بممتلكات العملاء والموردين الخارجيين طالما أنها تحت سيطرتها أو تقوم باستخدامها.
- ❖ تتحقق الشركة وتحمي وتصون ممتلكات العملاء أو الموردين الخارجيين التي تم توريدها للاستخدام أو دمجها في المنتجات والخدمات.
- ❖ في حالة استخدام ممتلكات العملاء أو الموردين بشكل خاطئ أو فقدت أو أتلفت أو في أي وضع وجدت غير صالحة للاستخدام، تقوم الشركة بتقديم تقرير يتألك للعميل أن المورد الخارجي والاحتفاظ بمعلومات موثقة عما حدث.

4-5-8 الحفظ

- ❖ تضمن شركة هوازن الجزيرة المحافظة على المخرجات أثناء الإنتاج وتوفير الخدمات بالقدر اللازم للحفاظ على التوافق مع المتطلبات.

5-5-8 أنشطة ما بعد التوريد

- ❖ عندما تحدد شركة هوازن الجزيرة أنشطة ما بعد التوريد المطلوبة تأخذ في اعتبارها ما يلي:

- 1- المتطلبات القانونية والتنظيمية.
- 2- العواقب غير المرغوب فيها المحتملة المرتبطة بمنتجاتها وخدماتها.
- 3- طبيعة المنتجات والخدمات واستخدامها وعمرها.
- 4- متطلبات العميل.
- 5- التغذية المرتدة للعميل.

6-5-8 ضبط التعديلات

- ❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة بمراجعة وضبط التعديلات على الإنتاج أو تقديم الخدمة بالقدر اللازم للتأكد من استمرار التوافق مع المتطلبات المحددة.
- ❖ تحتفظ شركة هوازن الجزيرة بالمعلومات الموثقة التي تصف نتائج مراجعة التعديلات والعاملين الذين لهم صلاحية التعديل وأية إجراءات ضرورية انبثقت من المراجعة.

6-8 الإفراج عن المنتجات والخدمات

- ❖ تنفذ شركة هوازن الجزيرة ترتيبات مخططة في مراحل مناسبة للتحقق من أن متطلبات المنتج والخدمة قد تم استيفائها.
- ❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة بالإفراج عن المنتجات والخدمات بعد اكتمال الترتيبات المخططة بصورة مرضية إلا إذا كان خلافًا لذلك يجب اعتمادها من السلطات المختصة بواسطة العميل.
- ❖ تحتفظ شركة هوازن الجزيرة بمعلومات موثقة عن الإفراج عن المنتجات والخدمات وتحتوي تلك المعلومات الموثقة على ما يلي:
 - أدلة على المطابقة مع معايير القبول.
 - تتبع للشخص أو الأشخاص المخول بالإفراج.

7-8 ضبط عدم مطابقة المخرجات

- ❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة بتعريف وتمييز وضبط المخرجات غير المطابقة للمتطلبات لمنع الاستخدام غير المقصود لها أو توريدها.
- ❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة للمقاولات باتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة استناداً إلى طبيعة حالة عدم المطابقة وأثرها على مطابقة المنتجات والخدمات، وهذا ينطبق أيضاً على عدم مطابقة المنتجات والخدمات التي تكتشف بعد توريد المنتج أو أثناء أو بعد تقديم الخدمة.
- ❖ تتعامل شركة هوازن الجزيرة للمقاولات مع عدم تطابق المخرجات بالطرق التالية:
 - 1- التصحيح.
 - 2- الفرز أو العزل أو الاسترجاع أو تعليق توريد المنتجات والخدمات.
 - 3- إبلاغ العميل.
 - 4- الحصول على صلاحيات للقبول بشروط.
- ❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة بالاحتفاظ بالمعلومات الموثقة التي تحقق ما يلي:
 - 1- تصف عد المطابقة.
 - 2- تصف الإجراءات المتخذ.
 - 3- تصف أية امتيازات تم الحصول عليها.
 - 4- تحدد صاحب الصلاحية لاتخاذ القرار بخصوص عد المطابقة.

القسم رقم (9): تقييم الأداء

1-9 الرصد والقياس والتحليل والتقييم

1-1-9 عام

❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة بتحديد ما يلي:

- 1- ما هي احتياجاتها من الرصد والقياس.
- 2- طرق الرصد والقياس والتحليل والتقييم اللازمة للتأكد من صحة النتائج.
- 3- متى يتم الرصد والقياس.
- 4- متى يتم تحليل وتقييم نتائج الرصد والقياس.

❖ تقوم الشركة بتقييم الأداء وكذلك فعالية نظام إدارة الجودة، وتحفظ بمعلومات موثقة مناسبة كدليل على النتائج.

2-1-9 رضا العملاء

❖ ترصد شركة هوازن الجزيرة انطباعات العملاء من درجة التوافق مع احتياجاتهم وتطلعاتهم.

❖ تحدد شركة هوازن الجزيرة أساليب الحصول على ورصد ومراجعة هذه المعلومات .

3-1-9 التحليل والتقييم

❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة بتحليل وتقييم البيانات والمعلومات الناشئة من الرصد والقياس ، وتستخدم نتائج التحليل والقياس لتقييم ما يلي :

- 1- تطابق المنتجات والخدمات.
- 2- درجة ومستوى رضا العملاء.
- 3- أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.
- 4- ما اذا كان التخطيط تم تنفيذه بفعالية.
- 5- فعالية الإجراءات المتخذة للتعامل مع المخاطر والفرص.
- 6- أداء الموردين الخارجيين.
- 7- الحاجة لتحسين نظام إدارة الجودة.

2-9 المراجعة الداخلية

❖ تنفذ شركة هوازن الجزيرة مراجعات داخلية على فترات مخططة لتقديم معلومات عما إذا كان نظام إدارة الجودة مطبق بفعالية ومحافظ عليه وكذلك متطابق مع ما يلي:

- متطلبات المنظمة نفسها لنظام إدارة الجودة الخاص بها.
- متطلبات المواصفة العالمية 2015: ISO-9001.

❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة في إطار المراجعة الداخلية بما يلي:

- 1- تخطط وتنشئ وتنقذ وتحافظ على برامج المراجعة شاملة معدلات المراجعة وطرقها والمسئوليات ومتطلبات التخطيط والتقارير أخذة في الاعتبار أهمية العمليات المعنية والتغييرات المؤثرة على المنظمة ونتائج المراجعات السابقة.
- 2- تحدد خصائص المراجعة ومجال كل مراجعة.
- 3- تختار المراجعين وتنقذ المراجعات مع التأكد من موضوعية ونزاهة عملية المراجعة.
- 4- تضمن أن نتائج المراجعات قد رفعت بها تقارير الإدارية المعنية.
- 5- تتخذ التصحيحات والإجراءات التصحيحية اللازمة بدون أي تأخير لا مبرر له.
- 6- تحتفظ بمعلومات موثقة كدليل على تنفيذ برنامج المراجعة ونتائج المراجعة.

3-9 مراجعة الإدارة

1-3-9 عام

- ❖ تقوم الإدارة العليا بشركة هوازن الجزيرة بمراجعة نظام إدارة الجودة على فترات مخططة للتأكد من استمرار ملاءمته وكفايته وفعاليته وتماشيه مع التوجهات الاستراتيجية للشركة.

2-3-9 مدخلات مراجعة الإدارة

- ❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة للمقاولات بتخطيط وتنفيذ مراجعة الإدارة مع الأخذ بعين الاعتبار ما يلي:
 - 1- حالة الإجراءات المتخذة في الاجتماع السابق لمراجعة الإدارة.
 - 2- التغييرات في الموضوعات الخارجية والداخلية ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة.
- ❖ المعلومات عن أداء وفعالية نظام إدارة الجودة بما في ذلك الاتجاهات الإحصائية والمؤشرات لكل من:

- رضا العملاء والتغذية المرتدة من الأطراف المهمة ذات العلاقة.
- مدى تحقق أهداف الجودة.
- أداء العمليات وتطابق المنتجات والخدمات.
- عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية.
- نتائج الرصد والقياس.
- نتائج المراجعات.
- أداء الموردين الخارجيين.

3- كفاية الموارد.

- 4- فعالية الإجراءات المتخذة للتعامل مع المخاطر والفرص.
- 5- فرص التحسين.

3-3-9 مخرجات مراجعة الإدارة

- ❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة للمقاولات بمراجعة المخرجات وتتخذ قرارات وإجراءات متعلقة بما يلي:
 - فرص التحسين.
 - أية حاجة لتغييرات على نظام إدارة الجودة.
 - الموارد اللازمة.

القسم رقم (10): التحسين

1-10 عام

❖ تحدد شركة هوازن الجزيرة وتختار فرص التحسين وتنفيذ الإجراءات اللازمة للتوافق مع متطلبات العملاء ولتعزيز رضاهم، ويشمل ذلك ما يلي:

- 1- تحسين المنتجات والخدمات لتتوافق مع المتطلبات علاوة على الاحتياجات المستقبلية والمتوقعة.
- 2- تصحيح أو منع أو تقليل الأثار غير المرغوب فيها.
- 3- تحسين أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.

2-10 عدم التطابق والإجراءات التصحيحية

❖ عندما تحدث عدم مطابقة بما فيها تلك الناجمة عن الشكاوى تقوم شركة هوازن الجزيرة بما يلي:

- 1- التفاعل مع عدم المطابقة وحسب الاقتضاء عمل ما يلي:
 - اتخاذ إجراء لضبط الحالة وتصحيحها.
 - التعامل مع تبعاته.
- 2- تقييم ما إذا كانت الحالة تقتضي إجراء التخلص من سبب أو أسباب عدم المطابقة لعدم تكرار حدوثها أو حدوثها في أماكن أخرى عن طريق ما يلي:
 - مراجعة وتحليل حالة عدم المطابقة.
 - تحديد سبب حدوث عدم المطابقة.
 - تحديد ما إذا كان قد حدثت حالات مشابهة أو محتمل حدوثها.

- 3- تنفيذ أية إجراءات ضرورية.
- 4- مراجعة فعالية أي إجراء تصحيحي تم اتخاذه.
- 5- تحديث المخاطر والفرص المحددة أثناء التخطيط إذا كان ذلك ضرورياً.
- 6- عمل تعديلات على نظام إدارة الجودة إذا اقتضت الضرورة ذلك.

❖ تحتفظ الشركة بمعلومات موثقة كدليل على :

- 1- طبيعة حالات عدم المطابقة وأية إجراءات تم اتخاذها تبعاً لها.
- 2- نتائج أية إجراءات تصحيحية.

3-10 التحسين المستمر

- ❖ تقوم شركة هوازن الجزيرة باستمرار بتحسين ملائمة وكفاية وفعالية نظام إدارة الجودة.
- ❖ تضع شركة هوازن الجزيرة في اعتبارها مخرجات التحليل والتقييم وكذلك مخرجات مراجعة الإدارة لتحديد ما إذا كانت هناك احتياجات أو يجب التعامل معها كجزء من التحسين المستمر.

ملحق (أ)

بيان سياسة الجودة

- ❖ تتخصص شركة هوازن الجزيرة للمقاولات في عمليات البناء المدنية وأعمال البناء ذات الصلة، وتركز طبيعة الشركة والأنشطة بشكل خاص على الخبرة والدراية والقدرة والموثوقية والجودة.
- ❖ يعد الهدف الرئيسي لإدارة شركة هوازن الجزيرة للمقاولات هو توفير المرافق والخدمات المرتبطة بها بطريقة تتوافق مع المتطلبات التعاقدية.
- ❖ تسعى سياسة شركة هوازن الجزيرة للمقاولات من أجل تحقيق هذا الهدف، إلى إنشاء برنامج ضبط الجودة الذي يتسم بالكفاءة والفعالية والحفاظ عليه، والتخطيط له وتطويره بالتزامن مع جميع وظائف الإدارة. ويتم التحقق من تحديد توافق العمل مع متطلبات العقد على أساس الدليل الموضوعي للجودة.
- ❖ يعتمد برنامج ضبط الجودة في شركة هوازن الجزيرة للمقاولات على متطلبات نظام إدارة الجودة الخاص بالمنظمة الدولية للمعايير - 9001: 2015 - وضمان الجودة والتحكم والفحص واختبار العقد.
- ❖ تصف خطة الجودة لشركة هوازن الجزيرة للمقاولات والنظام المدرج فيها كيفية تصميم ضبط الجودة لشركة هوازن الجزيرة للمقاولات للتأكد من أن جميع متطلبات الجودة معترف بها والمحافظة على التحكم المتسق والموحد في هذه المتطلبات بشكل مناسب، كما تحدد خطة الجودة الخاصة بشركة هوازن الجزيرة للمقاولات مدى فعالية التحكم القائم في الشركة.

الملحق (ب) أهداف الجودة

تتمثل أهداف شركة هوازن الجزيرة للمقاولات بما يلي:

- ❖ الحفاظ على مؤشر أداء جودة المشروع أعلى من 95% (إذا لزم الأمر).
- ❖ تقليل الإجراءات التصحيحية المطلوبة/ تقرير عدم المطابقة خلال عملية الشراء والبناء والتحضيرات المسبقة.
- ❖ تحسين قدرة وكفاءة موظفينا الخاصين بالمشروع .
- ❖ تحسين جودة مخرجاتنا وتقليل عدد مرات الفشل وإعادة العمل.
- ❖ تحرير أقل عدد ممكن من تقارير أوجه القصور في المعدات حوالي أقل من 5 تقارير عن أوجه القصور في المعدات.
- ❖ التأكيد على المخالفات المتكررة والاحتفاظ بها بنسبة أقل من 5% من إجمالي المخالفات المسجلة (بناء على إدخلات السجل الإلكتروني الناتجة عن عمليات الفحص).
- ❖ الحفاظ على نسبة القبول النهائي للتفتيش أكثر من 95%.
- ❖ التعلم من الدروس السابقة (القضاء على المخالفات المتكررة للدروس السابقة المستفادة).
- ❖ التأكد من فاعلية إدارة الجودة الإنشائية للمقاول لتلبية نسبة تقرير عدم المطابقة (استشاري للمقاولين).

الملحق (ت) التفقيش واجراء الاختبار

أعمال الردم		أ
D 6913 الجمعية الأمريكية لاختبار المواد	اخذ عينات التربة واختبار ومراجعة تقارير الاختبار	1
D 422 الجمعية الأمريكية لاختبار المواد	التحليل المنخلي للتربة	2
D 1556 الجمعية الأمريكية لاختبار المواد	طريقة الكثافة ووحدة وزن التربة في الموقع باستخدام طريقة المخروط الرملي	3
D 1557 الجمعية الأمريكية لاختبار المواد	اختبار بروكتور	4
D 4253 الجمعية الأمريكية لاختبار المواد	طريقة الحد الأقصى لكثافة المؤشر ووحدة وزن التربة باستخدام حامل الاهتزاز (الكثافة السكنية)	5
D 4254 الجمعية الأمريكية لاختبار المواد	طريقة الحد الأدنى لكثافة المؤشر ووحدة وزن التربة وحساب الكثافة النسبية	6
D 4318 الجمعية الأمريكية لاختبار المواد	طريقة حد السيولة ومؤشر اللدونة للتربة	7
D 6939 الجمعية الأمريكية لاختبار المواد	طريقة الكثافة الحقلية والمحتوى المائي للتربة بالطرق النووية	8
الجمعية الأمريكية لموظفي الطرق السعودية والنقل T193 / الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D 1883	معدل تحمل كاليفورنيا للتربة بالمختبر	9
الركام		ب
D- 75 الجمعية الأمريكية لاختبار المواد	اخذ عينات الركام	1
C 136 الجمعية الأمريكية لاختبار المواد	تحليل المناخل للركام الناعم والخشن	2
C 117 الجمعية الأمريكية لاختبار المواد	تحليل المناخل للركام الأنعم من المار من المنخل رقم 200 (0.075 مم)	3
C 29 الجمعية الأمريكية لاختبار المواد	الكثافة الظاهرية ونسبة الفراغات في الركام	4
C 128 الجمعية الأمريكية لاختبار المواد	الوزن النوعي وقدرة الامتصاص للركام الناعم	5
C 127 الجمعية الأمريكية لاختبار المواد	الوزن النوعي وقدرة الامتصاص للركام الخشن	6
D 422 الجمعية الأمريكية لاختبار المواد	التحليل الحجمي بالهيدرومتر	7
C 88 الجمعية الأمريكية لاختبار المواد	اختبار ثبات الحجم باستخدام كربونات الصوديوم	8
D 2419 الجمعية الأمريكية لاختبار المواد	اختبار تعيين الكثافة بواسطة اختبار الرمل المكافئ	9
C131 الجمعية الأمريكية لاختبار المواد	طريقة الاختبار لمقاومة تدهور تآكل الحصى الخشنة صغيرة الحجم بواسطة التآكل والتأثير في ماكينة لوس انجلوس	10
C142 الجمعية الأمريكية لاختبار المواد	طريقة اختبار محتوى كتل الطين والجسيمات القابلة للتفتيت في الركام	11
D4791 الجمعية الأمريكية لاختبار المواد	طريقة اختبار الحبيبات المسطحة والمطولة او المسطحة والمطولة في الركام الخشن	12

الطبقة البيتومينية السائلة MC1 واللاصقة RC-70		ج
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D 3143	نقطة التوهج (Tag, Open Cup)	1
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D 2170	اللزوجة الكينماتيكية	2
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D 95	النسبة المئوية للمحتوى المائي في المواد البيتومينية	3
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D 402	تقطير الإسفلت	4
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D 5	اختراق المواد البيتومينية	5
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D 113	لدونة المواد البيتومينية	6
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D 2042	قابلية ذوبان المواد البيتومينية	7
الإسفلت		د
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D546	اختبار التدرج الحبيبي للمواد المألثة المعدنية	1
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D979	أخذ عينات من خلطات الرصف الإسفلتية	2
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D1075	تأثير الماء على تماسك الخلطات الإسفلتية	3
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D2726	الوزن النوعي للإسفلت على الساخن بعد أدمك	4
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D2041	أقصى وزن نوعي لخليط الرصف الأسفلتي على الساخن	5
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D1559	مقاومة التدفق البلاستيكي للخليط البيتوميني باستخدام طريقة مارشال	6
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D3202	النسبة المئوية لفراغات الهواء في الخليط البيتوميني	7
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D6307	نسبة الإسفلت في الخليط البيتوميني بطريقة الاشتعال	8
الاتحاد الأمريكي للطرق السريعة والنقل T329	محتوى الرطوبة في الخليط البيتوميني بطريقة الفرن	9
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D 2419	طريقة الاختبار القياسية لقيمة المكافئ الرملي للتربة والركام الناعم	10
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D 6926	الممارسات القياسية لتحضير عينات البيتومين باستخدام جهاز مارشال	11
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D 1559	طريقة اختبار مقاومة تدفق البلاستيك لخليط البيتومين باستخدام جهاز مارشال	12
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D 6927	طريقة الاختبار القياسية لمارشال - الثبات وتدفق خليط الإسفلت	13
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D 2041	طريقة الكثافة النظرية النوعية والكثافة القصوى للخليط الأسفلتي	14
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D 2172	طريقة الاستخراج الكمي للبيتومين من الخلطات البيتومينية للرصف	15
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D 2726	طريقة الكثافة النوعية السائلة والكثافة للخلطات البيتومينية المرصوصة غير الممتصة	16
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D 3549	طريقة اختبار سماكة أو ارتفاع العينات لخلطات الرصف البيتومينية المرصوصة	17
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد D 995	المواصفات القياسية لمصانع الخلط للبيتومين المرصوص على الساخن للخلطات البيتومينية للرصف	18

الخرسانة والحديد		هـ
إدارة المواد والبحوث MRDTM 514	ماء الخلط	1
إدارة المواد والبحوث MRDTM 504	الاسمنت البورتلاندي العادي	2
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد C 150	عينات الاختبار من مونة الاسمنت العادي	3
إدارة المواد والبحوث MRDTM 516 , 517	قوام الخرسانة	4
المواصفات القياسية البريطانية رقم 1881	اختبار النفاذية لخرسانات المنشآت المائية	5
الاتحاد الأمريكي للعاملين بالطرق والنقل M31	حديد التسليح	6
الاتحاد الأمريكي للعاملين بالطرق والنقل M284	قضبان الحديد المطلي بالالابوكسي	7
الساكة / الميكانيكية		و
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد C 14	المواصفات القياسية لمجري الخرسانة غير المسلحة وتصريف مياه الأمطار وأنبوب المجرى السفلي	1
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد C 76M	المجرى السفلي بالخرسانة المسلحة وتصريف مياه الأمطار وأنبوب المجرى (مترى)	2
الجمعية الأمريكية لاختبار المواد C 443	مفاصل الأنبوب الدائري وغرف التفريش باستخدام سدادات مطاطية	3

الملحق (ث) الهيكل التنظيمي

الملحق (ج) إجراءات تدقيق الجودة

- 1- **الغرض:** يصف هذا الإجراء نظام التدقيق والمنهجية المعتمدة لمعرفة ما إذا كانت أنشطة الجودة والنتائج ذات الصلة تتوافق مع الترتيبات المخططة والتي تنفذ بفعالية لتحقيق أهداف نظام إدارة الجودة في الشركة.
- 2- **مجال العمل:** تطبق هذه الإجراءات على جميع المشاريع وأنشطة العمل اليومية لنظام شركة هوازن الجزيرة للمقاولات لإدارة الجودة.

3- المراجع:

- معايير المنظمة الدولية للمعايير رقم 9001: لعام 2015
- دليل إجراءات إدارة الجودة.
- خطط جودة المشروع.
- سجلات الفحص (التفتيش) والتجربة.
- جدول التدقيق الداخلي وتقرير التدقيق.

4- المسؤوليات

- كحد أدنى، تجري عمليات التدقيق لنظام الجودة الكاملة سنوياً في غضون شهر واحد من تاريخ توقيع هذا العقد.
- يعاد جدولة عمليات التدقيق الداخلي فقط بموافقة ممثل العميل.
- تقوم إدارة المشروع بدعوة ممثل الشركة أو المرشح عنها للمشاركة في جميع عمليات التدقيق الداخلية التي يمكن أو لا يمكن حضورها.
- يقوم مدقق الحسابات الداخلي الذي ليس لديه أي تدخل مباشرة بالمشروع أو مدقق نظام إدارة الجودة الخارجية المفوض بذلك بالتدقيق فقط.
- يجري التدقيق وفقاً لقائمة التدقيق التي أعدها المدقق وقامت إدارة المشروع بمراجعتها وكذلك العميل.
- يقوم المدقق بإعداد وتقديم تقرير التدقيق وتقديمه إلى ممثل العميل في غضون أربعة عشر (14) يوماً من تاريخ التدقيق.

- يتحمل مدراء إدارة ومراقبة الجودة المسؤولية المتعلقة بحضور ومتابعة طلبات الإجراءات التصحيحية أو عدم المطابقة (تقرير عدم المطابقة) كما قد يكون الحال من خلال فريق التنفيذ الخاص بالموقع.

5- الإجراءات

5-1 التنظيم والتخطيط

بناء على جدول المراجعة الداخلية المعتمد، يجب على مدير ضبط الجودة تقديم إخطار تدقيق مع سيرة المراجع الذاتية وشهادة اعتماده لممثل العميل للمراجعة والموافقة، وتنفذ عمليات التدقيق الداخلي من قبل مدقق نظام جودة مؤهل كما هو محدد في نظام إدارة الجودة ISO 9001-2015.

تكون عملية إعداد التدقيق لمنطقة التدقيق الداخلي على النحو التالي:

5-2 الإعداد للتدقيق

- الحصول على موجز كاف عن غرض التدقيق ونطاقه.
- دراسة نظرية أو مراجعة لنظام ضبط الجودة.
- مراجعة سجلات التدقيق السابقة متى كان ذلك متاحاً.
- تجميع برنامج تدقيق الموقع.
- تجميع قائمة المراجعة من الإجراءات المراد تدقيقها.
- إعداد وتقديم برنامج تدقيق خط سير المراجعة وقائمة التدقيق للمراجعة.

5-3 قائمة التدقيق

- يعتبر تجميع قائمة مراجعة التدقيق طريقة لتحليل العمليات المعنية.
- إن الغرض من قائمة المراجعة هو التأكد من تحقيق أهداف المراجعة ونطاقها وأن يتم الانتهاء من كل جزء من التدقيق.
- يراعي المدقق في إعداد قائمة المراجعة ما يلي:
 - العمليات قيد الإجراء.
 - المستندات والسجلات التي يجري استخدامها وتدقيقها.

4-5 عملية التدقيق

يعقد مدقق الحسابات اجتماعاً مفتوحاً يشارك فيه كل من إدارة الجودة ومدير المشروع وممثلي العميل وممثل المورد / المقاول من الباطن (إن وجد) والموظفين الرئيسيين الآخرين في المشروع. ويقوم المدقق الداخلي بشرح ما يلي للأعضاء في الاجتماع:

- أهداف التدقيق
- نطاق التدقيق
- تقرير عن "الدراسة النظرية"
- شرح لطريقة التدقيق
- شرح عدم المطابقة والتصنيفات
- مسار البرنامج وموعد الاجتماع الختامي.

5-5 إجراء التدقيق

- ❖ يزور المدقق المناطق التي يستهدف تدقيقها حيث قد تثار الأسئلة والملاحظات وأخذ العينات.
- ❖ تلخيص حالات عدم المطابقة المحددة والملاحظات مع التدقيق الواضح مع حفظ جميع العيوب التي تم اكتشافها أثناء عمليات التدقيق وتسجيلها.
- ❖ إطلاع كل من الإدارة العليا والشركة الوطنية للإسكان على الملاحظات وحالات غير المطابقة لمراجعة الحسابات والإجراءات التصحيحية الموصى بتنفيذها من قبل إدارة المشروع.
- ❖ تنتهي عملية التدقيق باجتماع بين المدقق والاستشاري وإدارة المشروع حيث يتم الاتفاق على الاستنتاجات والتوصيات المتعلقة بالإجراءات التصحيحية.
- ❖ يدعى جميع الأعضاء الحاضرين في الاجتماع الافتتاحي لحضور الاجتماع الختامي كذلك.

5-6 تقرير التدقيق:

عند إعداد تقارير التدقيق، يجب أن تحتوي المحتويات على الأهداف التالية:

- 1- يعمل التقرير كإخطار بأن خطة مراقبة الجودة الخاصة بالمشروع لا يتم اتباعها أو توثيقها بفاعلية وذلك يحتاج إلى تحرك الإدارة.
- 2- يقدم التقرير سجلات للإدارة لمراجعتها حيث يتم تقييم الكفاية وتاريخ نظام الجودة.
- 3- يقدم التقرير دليلاً إلى العميل أو الاستشاري بدورية تنفيذ الفحص لنظام الجودة.
- 4- يتضمن تقرير التدقيق كحد أدنى ما يلي:

- موجز

- أهداف التدقيق
- تفاصيل الاجتماع الافتتاحي
- أساس التدقيق
- طلبات الإجراءات التصحيحية
- الملاحظات
- الاستنتاجات
- التوصيات

7-5 الإجراءات التشخيصية والتعليقات

يقدم تقرير إنهاء المراجعة إلى العميل (وزارة النقل والخدمات اللوجستية) لتوضيح أن الإجراءات الموصي بها والمحددة قد نفذت وأن النظام يعمل بشكل جيد. ويعتبر ذلك جزء من آلية التعليقات المستمرة للاستشاري وإدارة المشروع كذلك.

6- المستندات والسجلات

- جدول التدقيق الداخلي
- برنامج التدقيق
- تقرير عن حالات عد المطابقة
- تقرير التدقيق الداخلي
- الإجراءات التصحيحية وسجلات التنفيذ.

الملحق (ح)

إجراءات التحكم بحالات عدم المطابقة

1- الغرض

تأسس هذا الإجراء للتعامل مع حالات عدم المطابقة مع مواصفات العقد أو أمر الشراء كما هو ملاحظ خلال عملية التفتيش. ويضمن هذا الإجراء التحكم في العناصر غير المطابقة والتخلص منها إذا لم تكن مناسبة للاستخدام المقصود.

2- النطاق

وينطبق ذلك على جميع الأنشطة التي تقوم بها الشركة والتي تغطي عمليات التصميم والمشتريات والتصنيع.

3- المرجع

- متطلبات الأيزو 2015: 9001 القياسية
- رسومات المشروع والمواصفات وأوراق البيانات، إلخ.
- القوانين والمعايير الوطنية والدولية المعمول بها.
- خطة شركة هوازن الجزيرة للمقاولات للجودة.
- خطة جودة المشروع للتصميم والمشتريات والتصنيع وغيرها من مستندات الجودة، مثل خطط الفحص والاختبار وقوائم الفحص، وما إلى ذلك.

4- المسؤوليات

يراقب مدير ضبط الجودة من خلال مهندس المواد المعين ومسئول المعمل ومسئول المشتريات ومشرف مراقبة الجودة ومسئولي الانضباط وكذلك يتحكم وينفذ الإجراءات خلال مراحل التصميم والشراء والتصنيع.

5- الإجراءات

1-5 تحديد حالات عدم المطابقة

مرحلة التصميم

يشرع المفتشين المعيّنين ومفتش مراقبة الجودة في إجراء تقرير عدم المطابقة خلال أنشطة مراجعة التصميم.

مرحلة الشراء

يشرع مفتش المورد المعين أو المفتش المعين بمراقبة الجودة بإجراء تقرير عدم المطابقة خلال أنشطة التفتيش.

تقدم نسخة من تقرير عدم المطابقة عند إصداره إلى مندوب الاستشاري خلال 48 ساعة. ويجب توضيح نطاق العقد المحدد والمعايير والمواصفات المطبقة والانتهاكات المرصودة.

6- تقرير عدم المطابقة

- ❖ قد ينعقد اجتماع مشترك بين مفتش مراقبة الجودة الخاص بشركة هوازن الجزيرة للمقاولات وممثل ضبط الجودة/مراقبة الجودة للبايع لإيقاف وحل حالات عدم المطابقة، ويصدر تقرير عدم المطابقة إذا لم يتم حلها أثناء سير العمل أو لم يتم اتخاذ أي إجراء تصحيحي على الفور.
- ❖ يتحقق مفتش مراقبة الجودة من الإجراء المتخذ عند إجراء تصحيح العيوب المرصودة ويوقع تقرير عدم المطابقة في حالة قبوله.
- ❖ قد يقوم المراقب بإخطار ممثل (وزارة النقل والخدمات اللوجستية) بمجرد إغلاق تقرير عدم المطابقة لمراجعته والحصول على توقيعه على تقرير عدم المطابقة، وذلك في حالة موافقتهم على الإجراءات المتخذة.
- ❖ يسجل مدير ضبط الجودة أو المشرف كل تفاصيل تقرير عدم المطابقة في سجل تقرير عدم المطابقة ويقدمه إلى الاستشاري كجزء من تقرير إدارة الجودة الشهري. ويسجل المدير أو المشرف جميع تفاصيل تقرير عدم المطابقة في سجل تقرير عدم المطابقة ويقدمه إلى الاستشاري كجزء من تقرير إدارة الجودة الشهري.

7- إخطار تقييد

استناداً إلى تقرير عدم المطابقة إما عن طريق المورد أو المفتش المعين، يبدأ مشرف ضبط الجودة ومراقبة الجودة على الفور "إخطار تقييد" إلى المورد لإيقاف معالجة المزيد من العناصر غير المطابقة قبل اتخاذ الإجراءات التصحيحية وتثبيت علامة التعليق على العناصر المحظورة.

8- اجتماع عدم المطابقة

- يدعو مدير ضبط الجودة ومراقبة الجودة إلى اجتماع عدم المطابقة.
- يهدف هذا الاجتماع إلى تحديد تفاصيل عدم المطابقة، البحث عن حل والوصول إلى قرار حاسم.
- يغطي جدول أعمال اجتماع عدم المطابقة ما يلي:
 - تحليل انحرافات مواصفات الوظيفة.
 - السبب الجذري لحالات عدم المطابقة.
 - استكشاف جميع الحلول البديلة.
 - تطبيق الحل الأفضل.
- يعد مدير ضبط الجودة / مراقبة الجودة بعد الاجتماع تقرير عدم المطابقة مع تضمين الإجراءات التصحيحية ويقدم التقرير إلى الاستشاري للحصول على الموافقة بنأء على الحل المتفق عليه.
- ترسل نسخة إلى المفتش المعين بعد الموافقة ويصبح التقرير جزءاً من قائمة المهام الخاصة بالعنصر غير المطابق.
- يبدأ المفتش المعين بتنفيذ الحل مع المورد ويقوم بجميع عمليات إعادة الفحص والاختبار الضرورية حتى يتخلص من حالات عدم المطابقة وذلك بعد استلام القرار الحاسم. ويجب تقديم تقرير الفحص الفني المقابل لمشرف مراقبة الجودة أو مدير مراقب الجودة وضبط الجودة.

9- المستندات والسجلات

- تقرير عدم المطابقة.
- سجل تقرير عدم المطابقة.

الملحق (خ)
نموذج وسجل عدم المطابقة

سجل تقرير عدم المطابقة

رقم البند	رقم المرجع	التاريخ	المنظم	الوصف	الانضباط	تاريخ الإقفال	قام به	الحالة

المشروع :	تقرير عدم المطابقة رقم :				
رقم العقد :	التاريخ :				
رقم العمل والمشروع المشترك :	الموقع :				
المعايير والمواصفات :	تاريخ الانتهاء :				
مستندات أخرى ملصقة :	مراقبة المستند رقم الإصدار :				
تفاصيل عدم المطابقة					
	التوقيع :	الاسم :			
الإجراءات التصحيحية					
	التوقيع :: التاريخ	الاسم :	الإجراءات البناء		
الأسباب الجذرية					
الإجراءات المتخذة لمنع التكرار / الإجراءات الوقائية					
	التوقيع/التاريخ :	الاسم :	التحقق عليه		
التحقق من الإجراءات التصحيحية					
	التوقيع/التاريخ :	الاسم :	تحقق منه :		
الموافقة على الإجراء المتخذ					
التحقق والإغلاق	التوقيع/التاريخ :	الاسم :	المفتش	التوقيع/التاريخ :	الاسم :
					الاستشاري