

نظام إدارة الجودة Quality Management System

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : محمد عبد اللاه المنصوري المسمى الوظيفي : مدير إدارة الجودة والتميز التوقيع :	الاسم : محمد عبد اللاه المنصوري المسمى الوظيفي : مدير إدارة الجودة والتميز التوقيع :	الاسم : أحمد محمد الطويرقي المسمى الوظيفي : رئيس مجلس الإدارة التوقيع :

لائحة إجراءات

التحكم في الخدمة غير المطابقة

(الهدا / ٨)



نموذج محرم : ٩١

نموذج مراقبة الإصدار / الاعتماد

لائحة إجراءات مراقبة الوثائق (الهدا / ٢)			
بيان التعديل			
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
إعداد	مراجعة	إعتماد	
الاسم:	الاسم:	الاسم:	
الوظيفة:	الوظيفة:	الوظيفة:	
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:	
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
إعداد	مراجعة	إعتماد	
الاسم:	الاسم:	الاسم:	
الوظيفة:	الوظيفة:	الوظيفة:	
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:	



إجراء التحكم في الخدمة غير المطابقة

١. الهدف :

١,١- التأكد من أن المشكلات التي تؤثر على جودة الخدمة المقدمة من الجمعية تم تمييزها وحلها وقياسها مع الالتزام بالتحسين المستمر.

٢. نطاق التطبيق:

٢,١- تسري أحكام هذه اللائحة على الخدمات التي تدخل ضمن نظام جودة الإدارة في الجمعية .

٣. التعريفات:

٣,١- عدم مطابقة خدمة : عدم تحقيق متطلبات معينة لخدمه مقدمة.

٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية (إدارة الجودة) .

٤,٢- ممثل إدارة الجودة : استلام طلب إجراء تصحيحي ، التأكد من وجود الحالة على الواقع الميداني الاجتماع بالمعني بحالة عدم المطابقة ، والاتفاق على تاريخ الإجراء التصحيحي ، وتزويده بصورة من الطلب، ومتابعة الإجراء التصحيحي وفق تاريخ التصحيح ، ورفع الإجراءات التصحيحية غير المنفذة



لإدارة الجمعية لاتخاذ اللازم، وحفظ السجل في الملف الخاص بالإجراءات التصحيحية، وعرض التقارير الدورية عن حالات عدم المطابقة في اجتماع مراجعة إدارة الجودة .

٤,٣- المدير التنفيذي : التوجيه بما يلزم في حالة عدم تنفيذ الإجراءات التصحيحية .

٥. العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

١- يقوم موظف إدارة الجودة باستلام نموذج الإجراء التصحيحي والتأكد من استيفاء بيانات الإجراء التصحيحي من قبل مكتشف الحالة ، وفق نموذج (محرم : ١٠٢) .

٢- في أول يوم عمل بعد استلام الطلب يقوم موظف الجودة بالتأكد من الحالة في الواقع الميداني.

٣- بعدها يقوم ممثل إدارة الجودة بالاجتماع مع المعني بحالة عدم المطابقة وطلب استيفاء وصف الإجراء التصحيحي .

٤- بعدها يقوم ممثل إدارة الجودة بالاتفاق مع المعني بحالة عدم المطابقة على تاريخ الإجراء التصحيحي.

٥- وبعد ذات الاجتماع يقوم ممثل إدارة الجودة بتزويد المعني بتنفيذ الإجراء التصحيحي بصورة من الطلب.

٦- بعد ذلك يقوم ممثل إدارة الجودة بمتابعة الإجراء التصحيحي وفق تاريخ التصحيح المتفق عليه.

٧- في حال تحقق من تنفيذ الإجراء التصحيحي يتم تدوين ذلك في الخانة المخصصة في الطلب .

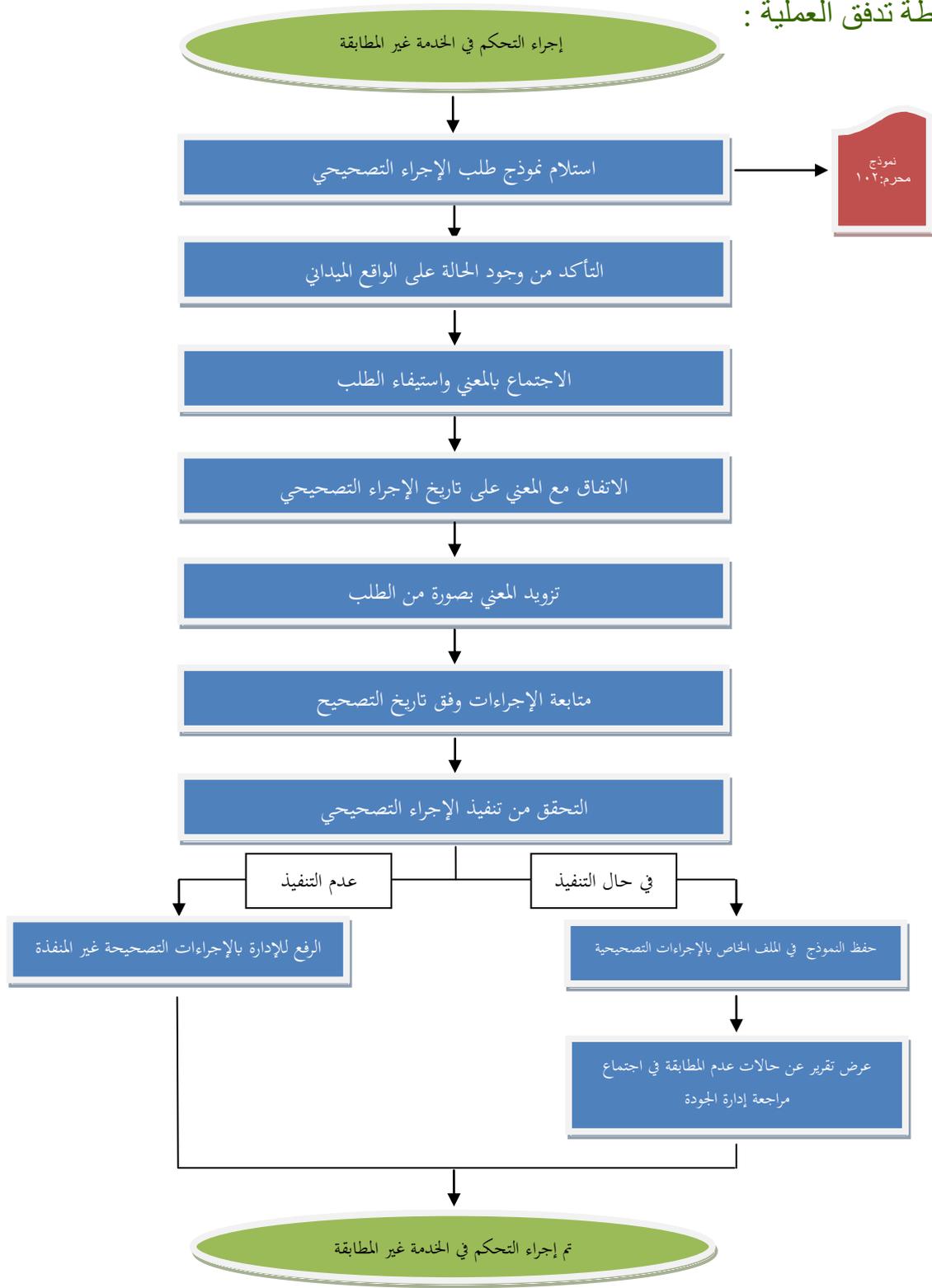
٨ - يتم بعدها حفظ السجل في الملف الخاص بالإجراءات التصحيحية.

٩- في حال عدم تنفيذ الإجراءات التصحيحية يقوم ممثل إدارة الجودة بالرفع لإدارة الجمعية لاتخاذ اللازم.

١٠ - يقوم ممثل الإدارة بعرض تقرير عن حالات عدم المطابقة في اجتماع مراجعة إدارة الجودة .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة (الهدا / ١)
٦,٢ - لائحة الإجراءات التصحيحية و الوقائية (الهدا / ٥) .
٦,٣ - المواصفة القياسية ISO ٩٠٠١:٢٠١٥ (البند ٥-٨) (البند ٨ - ٢) (البند ١٠ - ٢) .

٧. سجلات الجودة :

- (محرم : ١٠٢) .

