

نظام إدارة الجودة

Quality Management System

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



فهرس الإجراءاا

إجراءا التحكم في الخدمة غير المطابقة..... ٤



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 الدورة 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 .

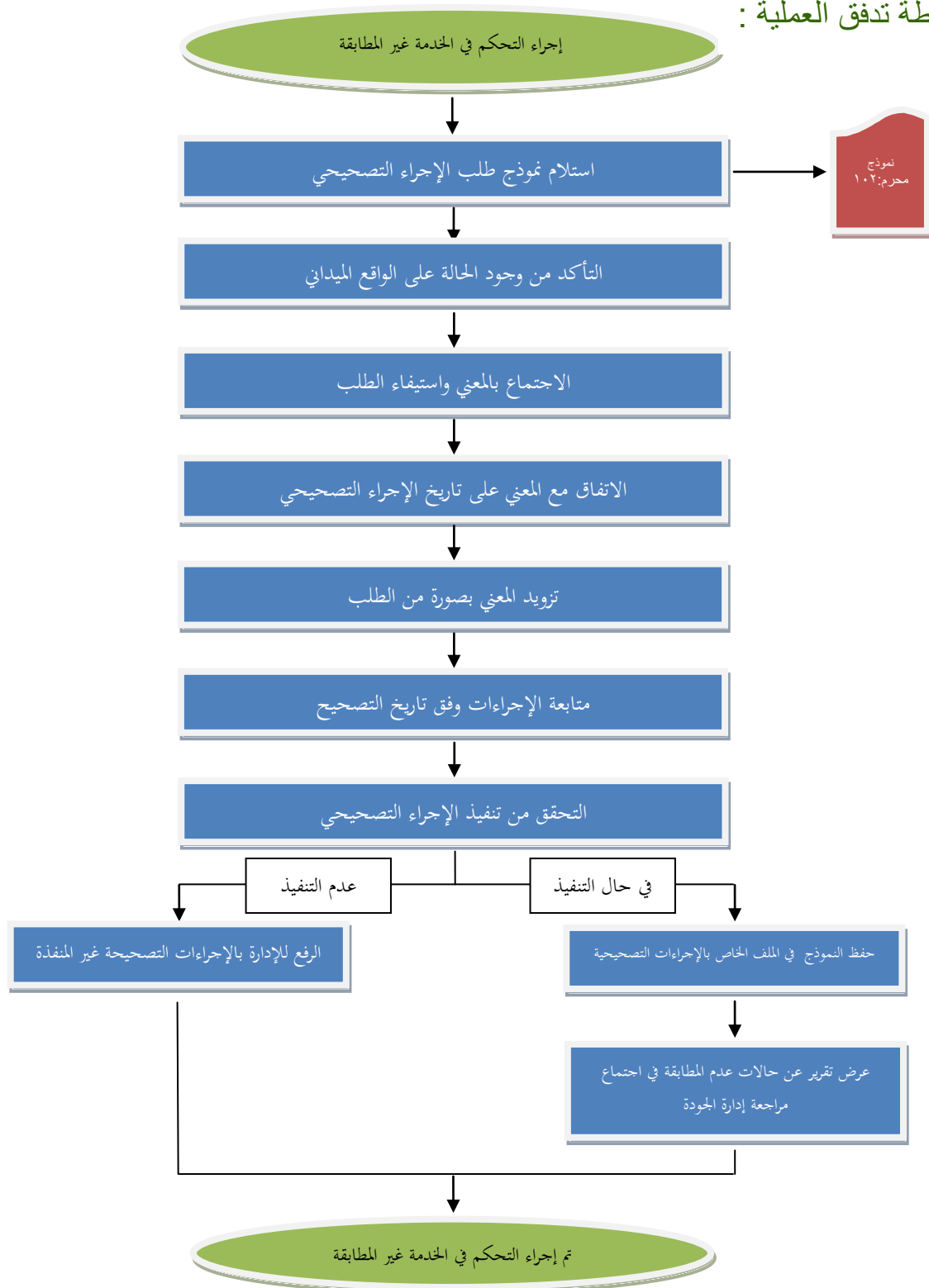
٨ - يتم بعدها حفظ السجل في الملف الخاص بالإجراءات التصحيحية.

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 - لائحة الإجراءات التصحيحية و الوقائية (الهدا / ٥) .
٦.٢ - المواصفة القياسية ISO ٩٠٠١:٢٠١٥ (البند ٨-٧) (البند ٨-٢) (البند ١٠-٢) .

٧. سجلات الجودة

- (محرم : ١٠٢) .

