

# Part 3- Quality Specialist

---



# التوثيق حسب متطلبات المواصفة 9001:2015

---



---

التوثيق هو عنصر أساسي في المواصفة ISO 9001:2015 وأحد أهم المتطلبات، ويتم تغطيته في عدة أقسام من المعيار.

وهو العملية التي تتضمن تطبيق وصيانة إجراءات وسياسات لإدارة الوثائق بشكل فعال. يهدف ضبط الوثائق إلى ضمان توافر وثائق دقيقة ومحدثة ومناسبة للاستخدام، وتنظيمها وحمايتها.

---

يمكن العثور على متطلبات ضبط الوثائق في البند 7.5 ، والذي يحمل عنوان "المعلومات الموثقة".

يوضح هذا البند أنه يجب على المؤسسات إنشاء وصيانة نظام موثق لإدارة المعلومات لضبط الوثائق المتعلقة بنظام إدارة الجودة والموافقة عليها وتوزيعها.

البند 4.4 ، الذي يتطلب من المؤسسات تحديد وتوثيق نطاق نظام إدارة الجودة الخاص بها.

# ما هو نظام إدارة الجودة/QMS؟

- 1- هو إطار منهجي ومنظم يهدف إلى توجيه وتنظيم أنشطة المنظمة لتحقيق الجودة وتلبية متطلبات العملاء
- 2- يشمل مجموعة السياسات والإجراءات والعمليات والممارسات التي تهدف إلى تحسين الأداء وضمان تقديم منتجات أو خدمات عالية الجودة.
- 3- يعتمد نظام إدارة الجودة على مبادئ إدارة الجودة
- 4- يتطلب تطبيق نظام إدارة الجودة التزاماً من جميع الموظفين في المنظمة

# أهمية التوثيق وإعداد نظام خاص بضبط الوثائق والسجلات

- 1- توجيه وتوحيد العمليات: إن كتابة الإجراءات والسياسات وكل ما يحكم أنشطة العمل داخل المؤسسة يساعد على تحقيق تنسيق أفضل وتوجيه أدق للموظفين في تنفيذ العمليات
- 2- توضيح المسؤوليات والصلاحيات: يساعد نظام إدارة الجودة المكتوب على توضيح جميع المسؤوليات والصلاحيات للموظفين، حيث يتم تحديد الواجبات والمسؤوليات لكل مستوى وظيفي وإرساء الأدوار والمسؤوليات المناسبة لضمان تنفيذ فعال للعمليات.
- 3- توفير التوجيه والاسترشاد: يوفر نظام إدارة الجودة المكتوب توجيهاً واسترشاداً للمنظمة حيث يحدد الأهداف والمبادئ التوجيهية والمعايير المطلوبة لتحقيق الجودة، هذا ما يوفر إطار عام لاتخاذ قرارات وتنفيذ الإجراءات بشكل موحد
- 4- تيسير التدريب والتطوير: إن توضيح وتوثيق النظام يوفر الوقت والجهد اللازمين لتدريب الموظفين على العمل ويضمن وجود مرجعية دائمة للعمل

## 4. مصطلحات أساسية في التوثيق

---

### الوثائق : Documents

تُعرف الوثائق كمجموعة من المعلومات المكتوبة أو المسجلة أو المطبوعة أو المخزنة بأي شكل آخر، تستخدم لتحقيق الأهداف التجارية والتشغيلية للمنظمة.

### السجلات : Records

جزء من نظام إدارة الجودة تتعامل السجلات مع الأنشطة المنجزة والنتائج المحققة في سياق تنفيذ العمليات المختلفة ضمن المنظمة.

# السجلات والوثائق هما مفاهيم مرتبطة ببعضها البعض في سياق نظام إدارة الجودة، ولكن لديهما بعض الاختلافات الرئيسية.

## الوثائق:

تركز على الإرشادات والإجراءات: الوثائق تركز بشكل أساسي على توثيق الإرشادات والسياسات والإجراءات والتعليمات المتعلقة بنظام إدارة الجودة والعمليات المختلفة.

توفير التوجيه والتواصل: الوثائق تستخدم لتوفير التوجيه والتواصل اللازمين داخل المنظمة. توفر الوثائق إرشادات وإجراءات وتوضح الطرق المطلوبة لتنفيذ الأعمال والوصول إلى الأهداف.

التحكم والتحديث: الوثائق تحتاج إلى التحديث المستمر حيث يتم تحديث الوثائق عند حدوث تغييرات في المتطلبات.

## السجلات:

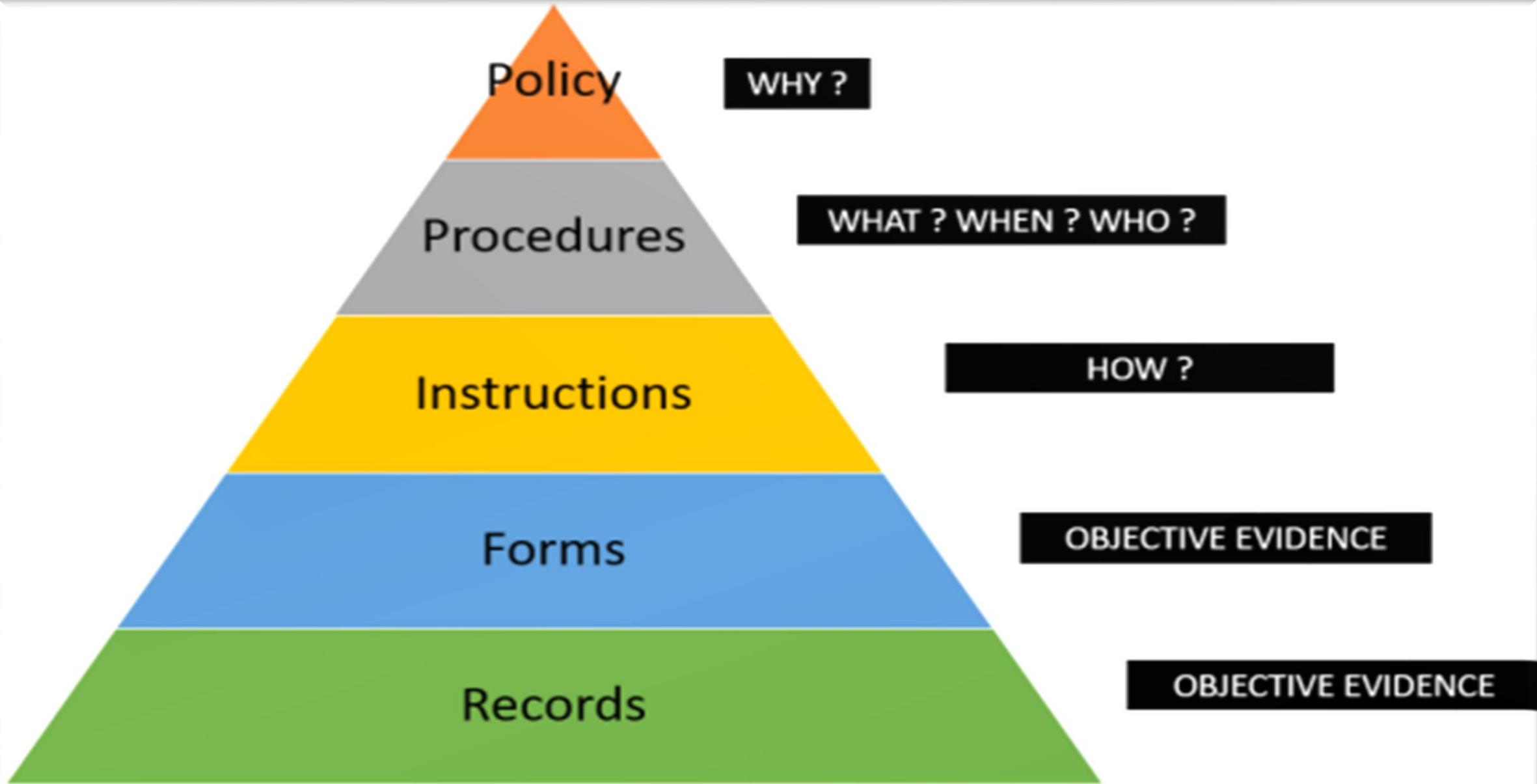
تركز على النتائج: السجلات تتعامل بشكل أساسي مع النتائج المحققة والأنشطة المنجزة. تُستخدم السجلات لتوثيق النتائج والإنجازات والأداء والمشاكل المحددة والتحسينات

تخزين المعلومات: السجلات تعمل كوثائق تاريخية تُحفظ لفترات زمنية محددة وتمثل سجلاً مفصلاً للأنشطة والأحداث التي تم تنفيذها.

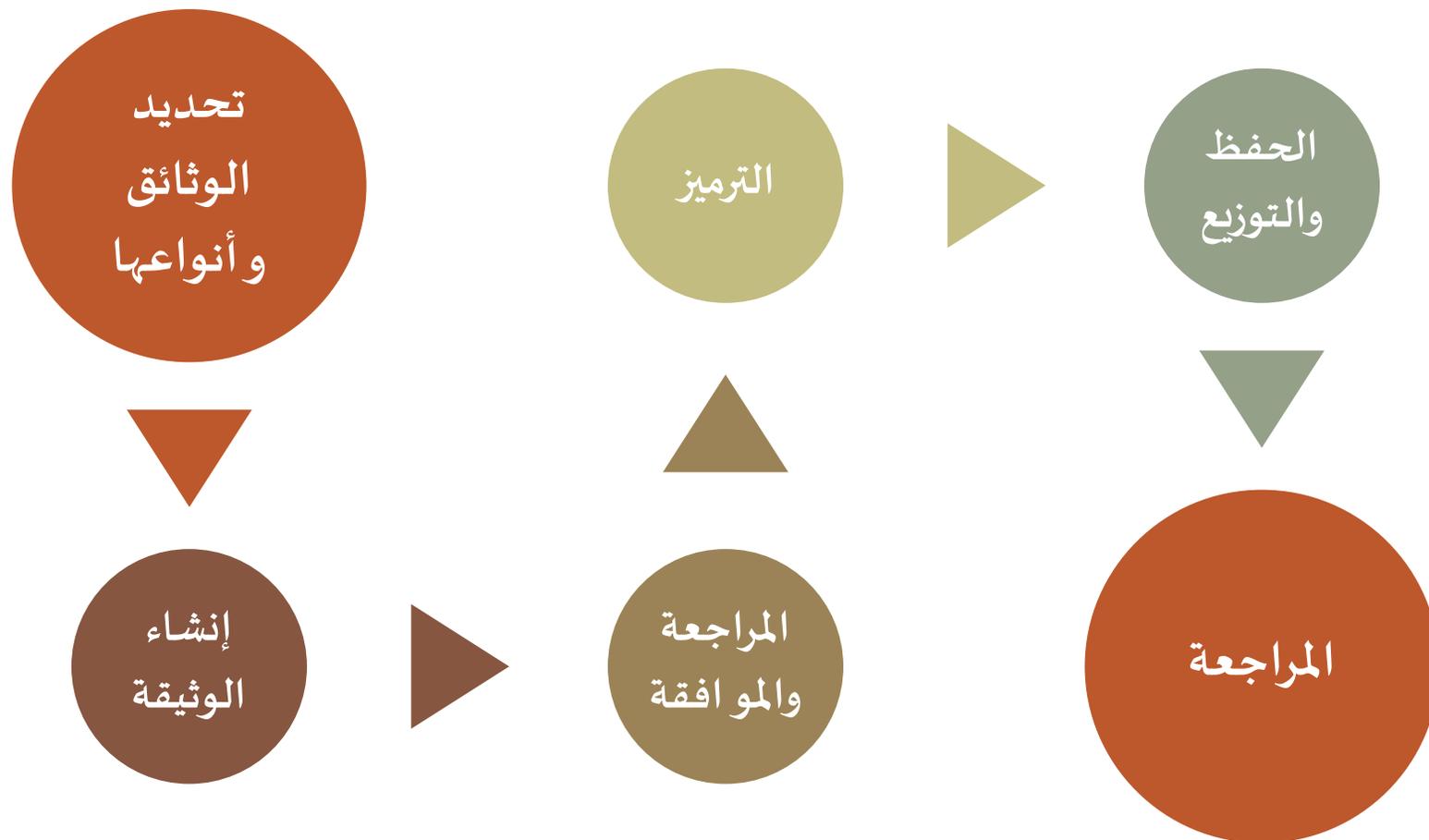
التحقق والتدقيق: السجلات يتم التحقق منها ومراجعتها بانتظام للتأكد من صحتها واكتمالها. تُستخدم السجلات كوسيلة للتدقيق وتقييم الأداء والامتثال لمتطلبات الجودة.

المصطلح/ الاختصار	التعريف
النسخة الأصلية Original	هي جميع وثائق نظام إدارة الجودة والتي تتطلب مراقبة دورية ويتم حفظها ضمن إدارة الجودة والتي تحوي التواقيع الأصلية
النسخة المضبوطة Controlled	هي نسخة طبق الأصل عن النسخة الأصلية تم طباعتها أو توزيعها من قبل إدارة الجودة وعلى مسؤوليتها
النسخة غير المضبوطة Uncontrolled	هي نسخة يتم إرسالها من قبل الجودة إلى الجهة المعنية بالوثيقة ليتم مراجعتها أو إضافة تعديلات عليها أو بطلب من جهات رسمية خارجية وتكون إدارة الجودة غير مسؤولة عن أي تحديث يحدث عليها مستقبلاً
النسخة المنتهية الصلاحية Obsolete	هي نسخة من الوثائق تم الانتهاء من العمل بها بإصدار نسخة جديدة منها
النسخة الملغاة Canceled	هي نسخة من الوثائق تم الانتهاء من العمل بها بشكل كلي

التعريف	المصطلح/ الاختصار
هي الإطار العام والتوجهات والقواعد العامة للمنظمة للعمل في الشركة	السياسة Policy
هو مجموعة من الخطوات الضرورية والمتدفقة لإنجاز نشاط معين ويكتب حسب PDCA Cycle	الإجراء Procedure
الخطوات التفصيلية الواجب اتباعها للقيام بنشاط معين وكيفية تنفيذها	تعليمات العمل Work Instructions
وثيقة تستخدم لتسجيل البيانات الخاصة بالعمليات وقد تكون النماذج إما ورقية أو إلكترونية	النموذج Form
هي الوثائق أو الكتب أو القرارات أو المواقع الإلكترونية ... إلخ التي يتم الاستعانة بها للحصول على معلومات موثقة وصحيحة ليتم استخدامها في بناء وثائق أخرى	المراجع References
هي الرموز التعريفية التي يتم استخدامها لتمييز الوثائق الخاصة بإدارة معينة عن الوثائق الخاصة بالإدارات الأخرى أو لتمييز الوثائق بين بعضها	رموز الوثائق أو الكودات Codes
مجموعة من الأنشطة المترابطة تستخدم المدخلات لتقديم المخرجات المطلوبة (نتائج).	العمليات Processes



## 5. الخطوات الأساسية لضبط الوثائق والسجلات:





# 1. تحديد الوثائق وأنواعها

في هذه المرحلة يتم تحديد نوع الوثائق التي تحتاج إلى ضبط.  
أمثلة عن الوثائق:

العمليات، السياسات، الإجراءات، النماذج، تعليمات العمل وغيرها ...

## 2. إنشاء الوثائق:

يتم إنشاء الوثيقة عن طريق الإدارات المعنية وذلك باتباع إرشادات تنسيق موحدة للوثائق تتم الإشارة لها ضمن إجراءات ضبط الوثائق المعتمدة.

كما تشمل خطوات مراجعتها والموافقة عليها وتحديثها وتخزينها والتخلص منها





## 4. ترميز الوثائق:

ويعني تعيين رقم تعريف فريد للوثيقة أو رمز سيتم استخدامه لتتبعه طوال دورة حياته.

## 5. حفظ وتوزيع الوثائق:

والمقصود بالحفظ سواء أكان مادياً أو إلكترونياً

يجب حفظ الوثائق في مكان آمن يمكن الموظفين المعنيين من الوصول إليها

التوزيع: على المنظمة تحدد وسائل لتعميم و توزيع الوثائق على الأشخاص المعنيين سواء أكان مادياً أو إلكترونياً وبالشكل الذي يحفظ عدم التعديل عليها

## 6. مراجعة الوثائق

يجب وضع خطوات واضحة عند إجراء أي تعديل على الوثائق المعتمدة وإنشاء إصدارات جديد، وتحديد آلية لأرشفة الإصدارات السابقة.

