



دليل إعادة تقييم نظم إدارة الجودة

الإصدار الأول

دبي ، يناير 2013م

## المحتويات

1. مقدمة

2. جدول الاعمال

قسم أ: دليل لكتابة الوثائق

قسم ب: دليل للعرض الشفهي

### 1. مقدمة:

هذا الدليل المقدم من لجنة الجودة خاص بالمراكز الوطنية للقياس والمعايرة والمراكز ذات العلاقة والمطلوب منهم عرض نظام ادارة الجودة الخاص بهم لإعادة تقييمه من قبل لجنة الجودة. نظام إدارة الجودة يحتوي على وثائق مكتوبة وعرض شفهي. قسم ( أ ) بهذا الدليل يحتوي على المتطلبات الخاصة بنظام ادارة الجودة، وتكون مكتوبة لتقديم لمن يهمه الامر أما قسم ( ب ) يحتوي على المتطلبات الخاصة بالعرض الشفهي. في هذا الدليل كلمة NMI تمثل المراكز الوطنية للقياس والمعايرة و المراكز ذات العلاقة.

### 2. جدول الأعمال:

لمعرفة جدول الأعمال الخاص بمراجعة نظام إدارة الجودة وإعادة تقييمه ، أرجوا الاطلاع على اجراءات ادارة نظام الجودة رقم TCQP 06 .  
النسخة الالكترونية الخاصة بوثيقة إعادة التقييم يجب أن ترسل إلى أمين لجنة الجودة في حد أقصاه اربعة أسابيع قبل اجتماع لجنة الجودة. النسخة الالكترونية الخاصة بالعرض الشفهي يجب أن ترسل إلى أمين لجنة الجودة في حد أقصاه يومين عمل قبل اجتماع لجنة الجودة.

## قسم أ: دليل لكتابة الوثائق

NMI المطبقة لنظام إدارة الجودة الخاص بها يجب أن تتوافق مع المواصفة ISO 17025 و دليل الايزو 34 , ومطلوب أن تقدم على شكل وثائق المعلومات الخاصة بنظام ادارة الجودة بالطريقة المعتمدة في الجدول.

من المقترحات أن تقدم الوثائق المكتوبة لكل NMI على ستة أقسام ( يفضل في ملف واحد Word أو PDF ) لكل قسم يجب استخدام نفس المصطلحات المشار اليها بالجدول في جميع الاقسام.

المعلومات	الأهداف	توجيه / إرشاد
المعلومات المتعلقة بالتغيرات التي حدثت في المراكز الوطنية للقياس والمعايرة خلال 4/5 سنوات الماضية	لتقديم نظرة ثاقبة على التغيرات في البنية التحتية للقياس والمعايرة والتحقق من النتائج المحتملة لنظام إدارة الجودة ليتم تنفيذها.	الفصل الأول: معلومات عن نظام المقاييس الوطنية وتقديم معلومات حول التغيرات إلى النظام المركزي أو لا مركزي (في حالة وجود نظام لا مركزي، يجب الإشارة إلى المعاهد المشاركة والمتطلبات المفروضة على هذه المعاهد)، على سبيل المثال قانون المقاييس الوطنية وإجراءات تعيين معايير القياس الوطنية
في حالة ما إذا تم تنفيذ التغيرات منذ تقديم نظام إدارة الجودة الأولية، يجب الإبلاغ عن هذه التغيرات فيما يتعلق بالمواضيع التالية: سياسة الجودة أهداف الجودة الهيكل التنظيمي المفصل لـ NMI عمليات نظام إدارة الجودة وآليات التوجيه في المنظمة.	لتحديد التغيرات فيما يتعلق بالمسؤوليات وتنفيذ نظام إدارة الجودة.	الفصل الثاني : العرض الخاص بنظام ادارة الجودة 2.1 سياسة الجودة (يشمل أهداف الجودة) 2.2 الهيكل الخاص بالمراكز الوطنية (يشمل الهيكل التنظيمي يشمل الموظفين الرئيسيين، أسمائهم ومناصبهم) 2.3 هيكل نظام إدارة الجودة (يشمل العمليات والليات لنظام إدارة الجودة)

المعلومات	الأهداف	توجيه/إرشاد
جدول تفصيلي لمحتويات دليل الجودة الحالي (بما في ذلك تواريخ المراجعة لـ 5/4 سنوات الماضية )	للحصول على معرفة معقولة من التطوير الحقيقي لنظام إدارة الجودة	الفصل الثالث: معلومات عن تطوير نظام إدارة الجودة وتطبيق ISO/IEC 17025 3.1 جدول محتويات دليل الجودة
إصدارات نظام إدارة الجودة ذات الصلة من التقارير السنوية	للحصول على معرفة معقولة من التطوير الحقيقي لنظام إدارة الجودة وتحديد التغيرات التي طرأت على نظام إدارة الجودة خلال السنوات 5/4 الماضية	3.2 تقرير مفصل عن التطورات الرئيسية في نظام إدارة الجودة خلال 5/4 سنوات الماضية كما هو مبين في التقارير السنوية
قائمة شاملة وعامة من الإجراءات الإدارية والفنية وتعليمات العمل والنماذج ومرجعيتهم ورقم الإصدار وتاريخ الإصدار والعنوان والتاريخ	للحصول على معرفة معقولة من التطوير الحقيقي لنظام إدارة الجودة	3.3 قائمة الإجراءات العامة والإدارية (معاهد القياس الوطنية المعتمدة جزئياً أو كلياً والتي لم توفر مثل هذه المعلومات ) 3.4 قائمة الإجراءات الفنية وتعليمات العمل والنماذج. (لا يجب توفر المعلومات من قبل المعاهد الوطنية للحقول المعتمدة إذا كان مجال هذه الحقول لم يتغير)
جدول الحالات: وثائق الجودة مقابل ISO/IEC 17025	للتحقق من تطبيق ISO/IEC 17025	3.5 جدول الحالات (معاهد القياس الوطنية المعتمدة جزئياً أو كلياً لا يجب عليها تقديم هذه المعلومات)

ISO/IEC 17025 ل 3.6 تطبيق متطلبات جديدة	للتحقق من تطبيق متطلبات جديدة للطبعة الثانية من ISO/IEC 17025	معلومات حول دور الإدارة العليا. معلومات حول طريقة تحقيق التحسين المستمر معلومات حول خدمة العميل (تدابير رصد رضا العميل وردود الفعل)
---	---	---

المعلومات	الأهداف	توجيه / إرشاد
قائمة إمكانات القياس والمعايرة التي يغطيها نظام إدارة الجودة (بما في ذلك المواد المرجعية حيثما ينطبق ذلك)	للتحقق من الترابط بين نظام إدارة الجودة والخدمات المقدمة. دليل على أن CMCs يغطيها نظام إدارة الجودة.	الفصل الرابع: نظام إدارة الجودة وتغطيته لإمكانات القياس والمعايرة إعلان ما إذا كانت جميع الخدمات التي تتطابق مع CMCs والتي وافقت عليها اللجان الفنية من قبل التجمع الخليجي أو لا تزال قيد المناقشة قد تم تغطيتها من قبل نظام إدارة الجودة (نظام إدارة الجودة المعتمد القابل للتطبيق). إذا لم يكن كذلك يرجى توضيح الخدمات التي لا يغطيها نظام إدارة الجودة وشرح حالة التنفيذ.
تحديد ماهي التحسينات التي بذلت خلال السنوات 5/4 الماضية فيما يتعلق بإجراء الشكاوى.	للحصول على معلومات حول تحسين نظام إدارة الجودة.	الفصل الخامس: حياة نظام إدارة الجودة 5.1 الشكاوى تقرير حول تنفيذ التحسينات فيما يتعلق بمعالجة وحل الشكاوى.
تحديد ماهي التحسينات التي بذلت خلال السنوات 5/4 الماضية فيما يتعلق بإجراء حالة عدم المطابقة.	للحصول على معلومات حول تحسين نظام إدارة الجودة	5.2 حالة عدم المطابقة تقرير حول تنفيذ التحسينات فيما يتعلق بمعالجة وتصحيح حالة عدم المطابقة.
تحديد ماهي التحسينات التي بذلت خلال السنوات 5/4 الماضية فيما يتعلق بإجراء التدقيق الداخلي.	للحصول على معلومات حول تحسين نظام إدارة الجودة	5.3 التدقيق الداخلي تقرير حول تنفيذ التحسينات فيما يتعلق بأداء التدقيق الداخلي.

تحديد ماهي التحسينات التي بذلت خلال السنوات 5/4 الماضية فيما يتعلق بإجراء مراجعة الإدارة.	للحصول على معلومات حول تحسين نظام إدارة الجودة	5.4 مراجعة الإدارة تقرير حول تنفيذ التحسينات فيما يتعلق بأداء مراجعة الإدارة.
---	--	--

المعلومات	الأهداف	توجيه/إرشاد
المعلومات حول التغيرات ذات الصلة الواردة في نظام إدارة الجودة ووثائق نظام إدارة الجودة خلال ال 5/4 سنوات الماضية المتعلقة ل CRMs ودليل الايزو 34	للحصول على معلومات حول نشاط نظام إدارة الجودة المتعلقة ب CRMs ودليل الايزو 34	الفصل السادس: مزيد من المعلومات عن تطبيق دليل الايزو 34 للمواد المرجعية (CRMs) (حيثما ينطبق ذلك) 6.1 تطبيق متطلبات دليل الايزو 34 التي تشمل أو لا تشمل بيان دليل الايزو 34 و CRM الأنشطة القابلة للتطبيق في معهدك. تفاصيل النقاط والتغيرات ذات الصلة خلال 5/4 سنوات الماضية. شرح كيفية التعامل مع الاختلاف في المتطلبات بين دليل الايزو 34 و ISO/IEC 17025.
في حالة التعاقد مع مقاول من الباطن بأنشطة محددة تتعلق ب CRMs (مثل الإنتاج) يجب الإشارة إلى كيفية تأكيد الجودة وكيف يتم تقييم المقاول من الباطن.	للتحقق من استيفاء متطلبات دليل الايزو 34 في حالة التعاقد مع مقاول من الباطن.	6.2 التعاقد مع مقاول من الباطن ضمن دليل الايزو 34 تقرير يوضح ما إذا كان المقاول من الباطن ملتزم بمتطلبات دليل الايزو 34 وكيفية تقييم ذلك.

## قسم ب: دليل للعرض الشفهي

أثناء العرض ينبغي دعوة أعضاء الجودة الحاليين لطرح أكبر قدر ممكن من الاسئلة حول (كيفية) التعامل مع المشاكل المتعلقة بتنفيذ نظام إدارة الجودة ، والاتصال التفاعلي بين الأطراف من شأنه تحفيز الفهم السريع بين الأعضاء.

أن يتم العرض الشفهي من قبل شخص واحد يمثل المعاهد الوطنية والتي تغطي نظام إدارة الجودة من جميع المعاهد المعنية في بلدانهم.

البنود التي سيتم تناولها خلال العرض الشفهي:

1- معالجة نظام المقاييس الوطنية
معالجة التغيرات في نظام المقاييس الوطنية خلال 5/4 سنوات الماضية. يجب أن تكون موجزة لأن هذا البند بالفعل مفصل في وثائق نظام إدارة الجودة المرفقة. تقديم ملخص موجز لنظام المقاييس داخل الدولة ككل من أجل توفير لمحة عامة.
2- معالجة جزء الوثائق ومتطلبات ISO/IEC 17025 الإدارية والفنية
يجب أن تكون موجزة مع عدم تكرار عرض البنود التي تم تناولها في وثائق نظام إدارة الجودة المكتوبة بشرط تسليط الضوء على (كيف) يتم تنفيذ المتطلبات وتفسيرها. خصوصا عرض شرح العملية. آليات نظام إدارة الجودة التوجيهية (الأشخاص المشاركين، المسؤوليات، عمليات الاتصال، دور الإدارة العليا) التحسين المستمر (معلومات عملية) خدمة العميل (آليات الرصد لرضا العميل) تطبيق التحسين خلال 5/4 سنوات الماضية مع مراعاة التدقيق الداخلي، مراجعة الإدارة، حالات عدم المطابقة، الشكاوى ، الإجراءات التصحيحية.
3- معالجة متطلبات دليل الايزو 34 الإدارية والفنية (حيثما ينطبق ذلك)
يجب أن تكون موجزة مع عدم تكرار عرض البنود التي تم تناولها في وثائق نظام إدارة الجودة والتي زودت بالفعل ولكن مع تسليط الضوء على (كيف) يتم تنفيذ المتطلبات وتفسيرها والمعلومات حول هذه العملية.
4- معالجة نقاط في طور التنفيذ
5- معالجة نقاط الضعف والقوة
6- معالجة (ايجاد الحلول) للمشاكل التي واجهتها