



المحاضرة 9

المواصفة القياسية العالمية ISO

د. دانيا زين العابدين



ما هي المواصفة القياسية؟





جامعة
المنارة

1 معنى مصطلح إيزو:

يرمز مصطلح إيزو (ISO) لاسم المنظمة الدولية للتقييس أو المواصفات كما يسميها البعض International Standards Organization . والأيزو هي منظمة عالمية متخصصة في المواصفات القياسية، وهي عبارة عن اتحاد عالمي يضم هيئات التقييس الوطنية في مختلف دول العالم، تأسست سنة 1947 عقب الحرب العالمية الثانية بعد لقاء ضم 25 دولة في لندن سنة 1946، وباشرت أعمالها سنة 1947، ومقرها العاصمة السويسرية جنيف، ويبلغ عدد أعضائها 150 عضوا (كل عضو يمثل دولة واحدة).

2 معنى مصطلح المواصفات:

فإن المواصفات الدولية هي كل مواصفة تصدر عن المنظمة الدولية للتقييس بحيث تكون مسبقة برمز هذه المنظمة وهو (ISO)، مثل: ISO 9000 و ISO 14000

❑ مجموعة من المبادئ تمثل الحد الأدنى من المتطلبات اللازمة لتطبيق منظومة إدارية فعالة تضع متطلبات الزبائن في الدرجة الأولى بغض النظر عن حجم المنظمة أو النشاط الذي تمارسه والقطاع الذي تعمل به

❑ البعض يعتبر أن : حروف الأيزو (ISO) مشتقة من الكلمة اليونانية ISOS ومعناها مكافئ أو منظر ، ومن ثم فهي معيار يفيد أن نظام الجودة في منظمة ما مساو أو مكافئ لمواصفات محددة

❑ تمنح شهادة الأيزو للمنظمة التي تثبت تطبيقها لنظام إدارة الجودة على واحد أو أكثر من العمليات أو الأنشطة المختلفة في المنظمة وليس على المنتج أو الخدمة فقط

❑ لا يعد الأيزو بديلاً للمواصفات الفنية للمنتجات

• من يصدر شهادات الجودة العالمية ؟

- تصدر هذه الشهادات منظمة الأيزو العالمية و ذلك من خلال شركات عالمية معتمدة من قبل هذه المنظمة ، تتواجد معظم هذه الشركات فى الولايات المتحدة و بريطانيا و ألمانيا و هولندا ، كما يتواجد البعض الآخر فى الصين و تاوان و الهند و بعض دول أوربا الشرقية لكنها ليست على مستوى الحنكة والدقة التى تتوافر للشركات الغربية .

اصدارات المواصفة القياسية الدولية ISO

اصدارات المواصفة القياسية الدولية ISO 9000

1- الاصدار الاول: في عام 1987 تمت المصادقة على الاصدار الاول وقد تضمن الاصدار :-

أ- ISO 9001 : الخاصة بالتصميم والانتاج والتجميع وخدمات مابعد البيع

ب- ISO 9002 : الخاصة بالانتاج والتجميع وخدمات مابعد البيع

ج- ISO 9003 : الخاصة بالفحوصات النهائية والاختبارات

ركز الاصدار الاول من هذه السلسلة على **ضبط الجودة** والذي يهتم بتطبيق الاساليب والطرائق اللازمة لضمان استمرار متابعة متطلبات الزبون، أي ان التركيز كان على كشف الازخطاء وتصحيحها اولاً

في عام 1994 تمت المصادقة على الاصدار الثاني للمواصفة والتي تضمنت 20 بند، ضم الاصدار الثاني نفس المواصفات في الاصدار السابق :-

أ- **ISO 9001 : الخاصة بالتصميم والانتاج والتجميع وخدمات مابعد البيع**

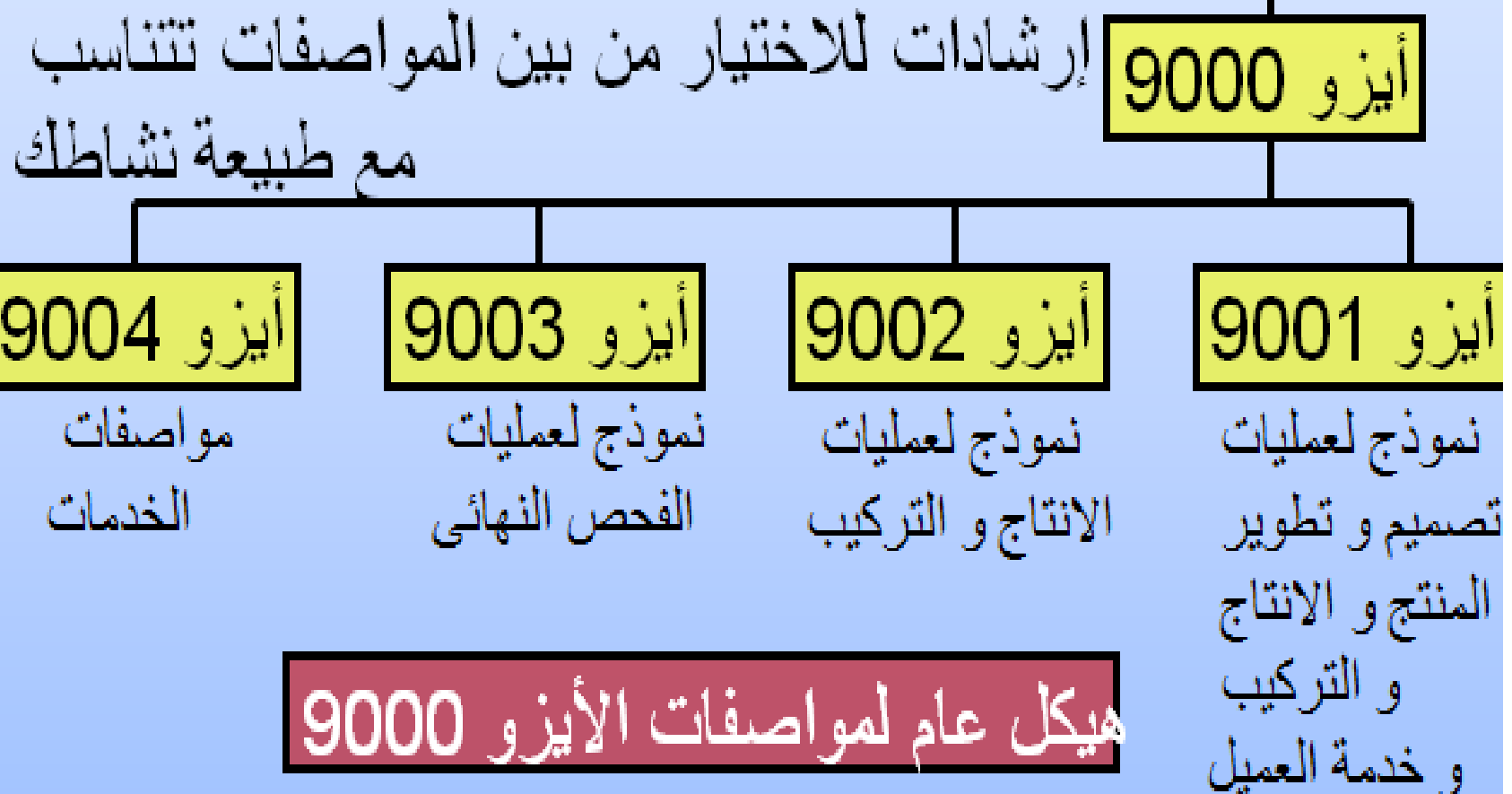
ب- **ISO 9002 : الخاصة بالانتاج والتجميع وخدمات مابعد البيع**

ج- **ISO 9003 : الخاصة بالفحوصات النهائية والاختبارات**

مع اضافة مواصفة غير تعاقدية جديدة بسبب انتشار مفهوم تحسين الاداء وهي:

ISO 9004: مواصفة غير تعاقدية تعد ارشادية لتحسين الاداء

ركز الاصدار الثاني على **ضمان الجودة**، واهتم بتطبيق الانشطة الضرورية لتوفير الثقة بتلبية المنتج لمتطلبات الزبون ، اي التركيز على منع الاخطاء والوقاية من حدوثها



لماذا و كيف صدرت مواصفة الأيزو 9000 إصدار 2000 ؟

أسفر تطبيق معايير الجودة العالمية (أيزو 9000 / 1994)
عن بعض الانتقادات من جانب الموردين و المشترين
و المنظمات الإقليمية و العالمية المعنية بقضية الجودة .

و لما كانت المنظمة العالمية للمواصفات (منظمة أيزو العالمية)
معنية أساسا بتلمس آراء و اتجاهات المستفيدين من المواصفة
و المتعاملين معهم ، و لما كانت تقوم بإعادة النظر فى المواصفات
دوريا (كل خمس سنوات تقريبا) فقد اتجهت لإعادة النظر فى
عائلة مواصفات الأيزو إصدار 1994

من ناحية أخرى رأت المنظمة العالمية للمواصفات أهمية إصدار مواصفة فنية واحدة
يمكن أن تستخدم لكل المنظمات بغض النظر عن طبيعة نشأتها و حجمها ، و ذلك بدلا
من عائلة مواصفات

إصدار 1994 و هي أيزو 9001 ، و 9002 ، و 9003 .

اجريت تغييرات كبيرة على سلسلة المواصفات ISO 9000 فقد تم الغاء المواصفات (ISO 9001, ISO 9002 , ISO 9003) واستحدثت مواصفة واحدة فقط هي المواصفة ISO 9001:2000 تمنح شهادة الايزو على اساسها للمنظمات التي تطبق متطلباتها والتي تمثل نظاما لادارة الجودة. وقد شملت 8 متطلبات .



احتوى الإصدار الرابع لسلسلة مواصفات الايزو 9001 عام 2008 على تغييرا طفيفا في بعض الفقرات لبنود مواصفة الايزو 9001:2008 ، ولم يحدث تغيير في المواصفات التي تضمنها هذه السلسلة اذ بقيت مواصفات الثنائي المتوافق مع المواصفة الايزو 9000 ، كما لم يحدث تغيير في الفقرات الرئيسة لمواصفة الايزو 9001 وانما حدث التغيير في تفاصيل البنود الفرعية للفقرات من حيث الاضافة والحذف في بعض منها

ان الاسباب الرئيسة التي دعت منظمة الايزو لمراجعة المواصفة الدولية

ISO 9001:2008 لتحديثها واجراء التغييرات اللازمة عليها تكمن في :

❖ الرغبة لجعل المواصفة اكثر ملائمة ومنسجمة مع التغييرات في بيئة المنظمات

❖ تأكيد قدرة المنظمة واستمرارها على تقديم سلع وخدمات تكسب ثقة الزبائن

وتتسجم مع المتطلبات القانونية والتشريعية السائدة

إن تطبيق المواصفات الدولية لأنظمة إدارة الجودة ISO 9000 ليس هدفا بحد ذاته وإنما هو عبارة عن خطوة أولى لدفع المنظمة لمحو طريق التحسين المستمر لأدائها للوصول إلى ما يسمى بإدارة الجودة الشاملة TQM .
وللإشارة فقد بنت المنظمة الدولية للمواصفات الإصدار الجديد لعائلة الإيزو 9000 على أساس مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وهذا لدفع المنظمات من البداية نحو إدارة الجودة الشاملة، وقد تتبنى المنظمة الحصول على شهادة المطابقة ISO كخطوة أولية ثم تنطلق بعد ذلك نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

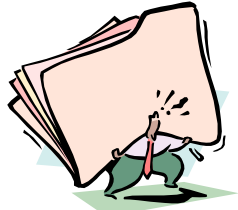
كما كشفت نتائج الدراسات الاستطلاعية بأن مواصفات الإيزو 9000 تعتبر الأرضية التي يمكن للمنظمة أن تستند إليها للبدء بتطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة وكان المدراء بهذه المنظمات قد أدركوا بأن الخطوة المنطقية الموالية للحصول على شهادة المطابقة هي البدء بتطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة.

اسلوب الحصول على شهادة تسجيل (الأيزو 9000)

- للحصول على شهادة تسجيل نظام الجودة (الايزو). يتم القيام بذلك وفقاً لما يلي :
- 1 – يجب الوفاء بمتطلبات المواصفة التي سيتم التسجيل طبقاً لها .
- 2 – إعداد المستندات اللازمة للإجراءات المتبعة لدى المنشأة .



- بعد العمل على التطبيق الكامل للنظم طبقاً لتلك المستندات سيصبح بالإمكان الحصول على التسجيل والشهادة التي تؤكد تحقيق المطابقة لمتطلبات المواصفات الدولية المعروفة بالأيزو 9000 .
- ويتم التسجيل من خلال اختيار جهة تصديق معينة تقوم بدورها بالتحقق من أن الأدلة الموجودة لدى المنشأة مطابقة للمواصفات القياسية المعنية لنظم الجودة (أيزو 9000) ومن ثم تتم زيارة لموقع العمل للتحقق من فعالية نظام الجودة المطبق .



- وبعد ذلك تقوم جهة التصديق تلك بزيارات تدقيق دورية للتأكد من استمرارية العمل .
- منح شهادة التصديق أو التسجيل طبقاً لنظم إدارة الجودة .
- حيث إن شهادة التصديق والتسجيل تؤكد أن النظم المطبقة لإدارة وتأكيد الجودة في كل المراحل المنصوص عليها بالمواصفات تتمشى مع المستويات الدولية التي تحددها المنظمة الدولية للتقييس ، وبالتالي تعترف بها الاجهزه المعنية بالتقييس والاسواق الوطنيه والعالميه .



مزايَا نظام الايزو

- إن لنظام الايزو مزايَا عديدة للأطراف المعنية مثل المستهلك والتاجر والموزع والمنتج ويمكن تفصيل بعض هذه المزايا كالتالي :

بالنسبة إلى المستهلك

- تتيح له وسيلة عملية بسيطة لإرشاده إلى السلع المأمونة التي تحقق الغرض الذي يستهدفه .



بالنسبة للمنتج والتاجر الموزع

- كسب ثقة المستهلك سواء من القطاع الحكومي أو الخاص .
- زيادة قيمة وشهرة هذه المنتجات .
- زيادة فرص رواج المنتجات في الأسواق .
- الحصول على فوائد اقتصادية .
- إيجاد أسس ملائمة وسهلة لعقد اتفاقيات دولية .

رسوم منح شهادة المطابقة .

- حيث أن نظام الايزو يفرض أعباء مادية على الجهاز المرخص من حيث تكاليف التفتيش المبدئي وسحب العينات وإجراء الاختبارات عليها في مختبرات الجهاز أو في الغالب تتكون الرسوم من الآتي :
- تكاليف احضار المفتشين وسحب العينات .
- تكاليف اختبار العينات .
- تكاليف مقابل منح الشهادة وتكون بنسبة مئوية من قيمة الإنتاج الممنوح .

شكل العلامة ومكوناتها :

- حيث انه ليس من السهل ان تجعل جمهوراً كبيراً من الناس يلاحظون ويفهمون عدة علامات على منتجات مختلفة فإنه يتم عادة الاختصار على علامة واحدة فقط حتى تصبح مفهومة على المستوى العام .

يشترط في شكل علامة الجودة ما يلي :

- 1 – أن تكون ذات شكل مبسط .
- 2 – يمكن ذكر رقم المواصفة القياسية وتاريخها إلى جانب العلامة .
- 3 – يمكن ذكر درجة الجودة أو النقاوة أو الصنف إلى جانب العلامة .



أمثلة





جامعة
المنارة

MANARA UNIVERSITY

CERTIFICATE

Director of Center for
Quality Management System



TOHAMA FOR ENGINEERING COMPANY

Eng. Basim - Alshabab Street - Alshabab District

has been independently assessed and is compliant
with the requirements of

ISO 9001:2015

This Certificate is applicable to the following product or service ranges:

Mechanical and Civil Engineering Inspection - Mechanical test -
Civil test - Lifting equipment test and training

Certificate No.: 2021/0011

Date of initial registration	04 March 2021
Issue of this Certificate	07 April 2021
Surveillance audit on 01 July	04 March 2022
Expiry/Review Date - Certificate expiry	04 March 2023

The company's scope shall conform to the standard and
shall be subject to surveillance.



Director



MANARA UNIVERSITY



شكرا لاصغائكم

