**1- تعريف الايزو ( ISO ) :** هي المنظمة العالمية للقياس International Organiation for Standardization، وهي اتحـاد عالمـي مقـره في جـنيف ويضم في عضويتـه أكثر من 90 هيئة قياس وطنية، جاء اختصارهاISO ) ) اعتماداً على الكلمة اليونانية " ISOS " والتي تعني " Equal " " متساوي .

 والأيزو 9000 عبارة عن سلسلة من المواصفات المكتوبة أصدرتها المنظمة العالمية للمواصفات في 1987 وتعد الأيزو جواز حجر الزاوية للوصول يسمح للمنتج الانتقال من المجال المحلي أو الوطني إلى عالم الشهرة والأسواق العالمية والذي لا يمكن أن تستغني عنه أي منظمة صناعية ترغب في السير نحو طريق العالمية والاستحواذ على الأسواق، وتحدد هذه السلسلة وتصف العناصر الرئيسية المطلوبة توافرها في نظام إدارة الجودة الذي يتعين أن تصممه وتتبناه إدارة المنظمة للتأكد من أن منتجاتها (سلعا وخدمات) تتوافق مع أو تفوق حاجات أو رغبات وتوقعات العملاء **.**

**2- تعريف شهادة الأيزو 9000:** هي عبارة عن شهادة مطابقة للمواصفات العالمية لنظم إدارة وتوكيد الجودة حيث تضم مواصفات نماذج لنظم توكيد الجودة تحتوي كل منها على المتطلبات والشروط الواجب توافرها في نظام الجودة للمنشأة حسب النشاط الفعلي لهذه المنشأة.

**3- نشأة وتطور نظام إدارة الجودة ايزو 9000**

**المنظمة العالمية للتقييس ايزو 1985**

**اصدار مسودة للمواصفات القياسية ايزو9000، TC 176 بعضوية 26 دولة**

 **المنظمة العالمية للتقييس ايزو 2008**

 **المنظمة العالمية للتقييس ايزو 1987**

 **المنظمة العالمية للتقييس ايزو1994**

 **المنظمة العالمية للتقييس ايزو 2000**

 **المنظمة العالمية للتقييس ايزو 2015**

**الإصدار الأول /ISO 9000**  REV.1

**الإصدار الخامس /ISO 9000 5** REV.

**الإصدار الرابع /ISO 9000 4** REV.

**الإصدار الثالث /ISO 9000 3** REV.

**الإصدار الثاني /ISO 9000 2** REV .

**4- أنواع مواصفات الايزو:** هناك نوعان من المواصفات الدولية لنظم الجودة والتي تستخدم في الحالات المختلفة وهما المواصفات ( 9001 ، 9002 ، 9003 ) وتستخدم جميعا لأغرا ض تأكيد الجودة خارج المنشآت الصناعية، أما النوع الثاني فهو المواصفة 9004 وتستخدم لإرشاد جميع المنشآت في شأن نظم إدارة الجودة داخل المنشآت الصناعية. وجميعها تندرج تحت ما يسمى "عائلة الأيزو 9000" والتي أصدرتها منظمة الأيزو، وفيما يلي تفصيلا للأنواع المختلفة لهذه المواصفات:
**4-1- المواصفة الدولية 9001**: وتستخدم عندما تكون المطابقة مطلوب تأكيدها في مراحل تتضمن الجودة في التصميم والتطوير والإنتاج والتركيب وخدمة ما بعد البيع ويقصد بها أساسا منع عدم المطابقة في جميع المراحل بدءً من التصميم وإنتهاءً بالخدمة.
**4-2- المواصفات الدولية 9002**: وتستخدم عندما تكون المطابقة مطلوب تأكيدها خلال مراحل الإنتاج. ويتضح في هذه المواصفة مدى إمكانية المنشأة في مراقبة عملية الإنتاج، والاحتياجات المحددة لتلك المواصفة ويقصد بها أساساً منع عدم المطابقة واكتشافها خلال مراحل الإنتاج والتركيب مع تنفيذ الوسائل الكفيلة بمنع معاودة الخطأ.
**4-3- المواصفة الدولية 9003:** وهي تستخدم عندما تكون المطابقة مطلوب تأكيدها عند التفتيش والاختبار النهائي، ويتضح في هذه المواصفة مدى إمكانية المنشأة لإجراء التفتيش والاختبار على المنتج بصورة مرضية عند إتمام الإنتاج وكذلك اكتشاف ومراقبة التخلص من أي منتج غير مطابق خلال التفتيش النهائي والاختبار.
**4-4- المواصفة الدولية 9004:** وتستخدم هذه المواصفة لإرشاد جميع المنشآت في شأن نظام إدارة الجودة داخليا.

**5- دوافع ظهور المواصفات القياسية الايزو 9000:** هناك عدد من الاسباب وراء صدور المواصفات القياسية الايزو 9000 من أهمها:

- ظهور تكتلات اقتصادية اقليمية مثل السوق الأوربية المشتركة وغيرها.

- المنافسة الشديدة في الاسواق العالمية.

- الاهتمام العالمي الكبير بالجودة الشاملة

- سهولة تبني وتطبيق مواصفات الأيزو وشيوعها على المستوى العالمي.

 -انعكاسات تطبيق الايزو على فاعلية الاداء.

**6- ﺩﻭﺍﻓﻊ ﺍﳊﺼﻮﻝ ﻋﻠﻰ ﺷﻬﺎﺩﺓ ﻧﻈﺎﻡ ﺇﺩﺍﺭﺓ ﺍﳉﻮﺩﺓ ﺇﻳﺰﻭ:** ﳚﻤﻊ ﺍﳌﺨﺘﺼﻮﻥ ﰲ ﻣﻴﺪﺍﻥ ﺍﳉﻮﺩﺓ ﻋﻠﻰ ﺗﺼﻨﻴﻒ ﻫﺬﻩ ﺍﻷﺳﺒﺎﺏ ﻭﺍﻟﺪﻭﺍﻓﻊ ﺇﱃ ﺻﻨﻔﲔ ﺩﻭﺍﻓﻊ ﺩﺍﺧﻠﻴﺔ ﻭﺩﻭﺍﻓﻊ ﺧﺎﺭﺟﻴﺔ، ﻛﻤﺎ ﻳﻠﻲ:

**6-1** **- ﺍﻟﺪﻭﺍﻓﻊ ﺍﻟﺪﺍﺧﻠﻴﺔ :**

- ﺿﺒﻂ ﺍﻟﻮﺛﺎﺋﻖ ﻭﺍﻹﺟﺮﺍﺀﺍﺕ ﺍﻹﺩﺍﺭﻳﺔ

 - ﺯﻳﺎﺩﺓ التناﺳﻖ ﻭلاﺍﺗﺴﺎﻕ بين ﺍﻟﻌﻤﻠﻴﺎﺕ؛

 - ﲢﺴﲔ ﺟﻮﺩﺓ ﺍﳌﻨﺘﺠﺎﺕ ﻭﺍﳋﺪﻣﺎﺕ؛

- زيادة ﻓﺎﻋﻠﻴﺔ ﺍﻟﻌﻤﻠﻴﺎﺕ؛

- ﲣﻔﻴﺾ ﺍﻟﺘﻜﺎﻟﻴﻒ ؛

- ﺯﻳﺎﺩﺓ ﺍﻟﺮﲝﻴﺔ.

 - ﺍﳊﺪ ﻣﻦ ﺍﳌﺮﻓﻮﺿﺎﺕ ﻭﲣﻔﻴﻒ ﺃﻋﺒﺎﺀ ﺍﻟﺸﻜﺎﻭﻯ ﻭﺍﻟﻀﻤﺎﻧﺎﺕ

- ﺍﻟﻌﻤﻞ ﻋﻠﻰ ﺗﻮﺛﻴﻖ ﺍﻹﳒﺎﺯﺍﺕ ﺑﺸﻜﻞ ﺃﻓﻀﻞ؛

- ﺍﻹﳌﺎﻡ ﺍﳉﻴﺪ ﲟﺘﻄﻠﺒﺎﺕ ﺍﳉﻮﺩﺓ ﻭﺍﺳﺘﻴﻌﺎبها؛

**7-1- ﺍﻟﺪﻭﺍﻓﻊ ﺍﳋﺎﺭﺟﻴﺔ:**

- ﺍﻟﻄﻠﺐ ﺍﳌﺘﻮﻗﻊ ﻣﻦ ﺍﻟﺰﺑﺎﺋﻦ ﳊﺼﻮﻝ ﺍﳌﺆﺳﺴﺔ ﻋﻠﻰ ﺍﻟﺸﻬﺎﺩﺓ ؛

- ﺍﻻﺳﺘﺠﺎﺑﺔ ﻟﻀﻐﻮﻁ ﺍﻟﺰﺑﺎﺋﻦ ﻭﺗﻌﺰﻳﺰ ﺭﺿﺎﻫﻢ؛

- ﺗﻌﺰﻳﺰ ﺍﻟﻘﺪﺭﺓ ﺍﻟﺘﻨﺎﻓﺴﻴﺔ ﺑﺎﻟﺘﻤﻴﺰ ﻭﺍﻟﺘﻔﻮﻕ ﻋﻠﻰ ﻧﻈراتها ﻣﻦ ﺍﳌﺆﺳﺴﺎﺕ ﺍﳌﻨﺎﻓﺴﺔ ﺍﻷﺧﺮﻯ

- ﺍﻟﺪﺧﻮﻝ ﺇﱃ ﺃﺳﻮﺍﻕ ﺟﺪﻳﺪﺓ ؛

- ﻣﻮﺍﻛﺒﺔ ﺍﻹﻗﺒﺎﻝ ﺍﻟﻌﺎﳌﻲ ﻋﻠﻰ ﺍﻹﻳﺰﻭ؛

- ﲢﺴﲔ ﺻﻮﺭﺓ ﺍﳌﺆﺳﺴﺔ ﰲ ﺍﻟﺒﻴﺌﺔ ﺍﶈﻴﻄﺔ ﻭﺍﶈﺎﻓﻈﺔ ﻋﻠﻰ ﺇﲰﻬﺎ ﻭﲰﻌﺘﻬﺎ

- ﺍﳊﺼﻮﻝ ﻋﻠﻰ ﺍﻟﺪﻋﻢ ﺍﳊﻜﻮﻣﻲ ﺍﳌﺨﺼﺺ ﳌﺜﻞ ﻫﻜﺬﺍ ﻋﻤﻠﻴﺎﺕ

- ﺍﶈﺎﻓﻈﺔ ﻋﻠﻰ ﺍﳊﺼﺔ ﺍﻟﺴﻮﻗﻴﺔ ﺃﻭ ﺯﻳﺎﺩتها؛

- ﺍﺳﺘﺨﺪﺍﻡ ﺷﻬﺎﺩﺓ ﺍﻹﻳﺰﻭ ﻛﺄﺩﺍﺓ ﺗﺮﻭﳚﻴﺔ ؛

**8- مبادئ أنظمة جودة الآيزو:** وتقوم أنظمة الجودة المبينة على أساس مواصفات ضمان الجودة ISO 9000/1/2/3 على سبعة مبادئ أساسية هي :
**8-1-التنظيم** :تطلب مواصفات ضمان الجودة من المؤسسة أن تحدد مسؤوليات كل شخص وصلاحياته والتداخلات التنظيمية بينه وبين الآخرين، بحيث تضمن أن يتم دوما إنجاز الأعمال بشكل صحيح.
 **8-2-توثيق نظام الجودة** :ويشمل إعداد دليل الجودة، والإجراءات، وتعليمات العمل، أي توثيق كيفية القيام بجميع أنشطة العمل التي تؤثر على الجودة في المؤسسة.
**- 8-3-ضبط وثائق نظام الجودة** :ويشمل ذلك ضبط تطوير هذه الوثائق، ومراجعتها، والمصادقة عليها، وإصدارها و تعديلها، تجنبا للقيام بالأنشطة أو الأعمال بطرق مخالفة لما هو معتمد.
 **8-4-الاحتفاظ بسجلات الجودة** :ويهدف إلى تمكين المؤسسة من تتبع ما حدث في حال ظهور أي مشكلة ، وإظهار انه قد تم اتباع الإجراءات ، وتعليمات العمل ، كما يجب للجهات الخارجية (الزبائن، أو الهيئات المانحة لشهادات المطابقة)، و للجهات الداخلية (المدققين الداخليين).
**8-5-** **التحقق من تنفيذ الأنشطة التي يشملها نظام الجودة / التدقيق الدوري** :ويشمل التحقق من التصميم والمصادقة عليه، وفحص المنتج أثناء عمليات التصنيع للتأكد من مطابقته للمواصفات وكذلك تدقيق نظام الجودة للتأكد من أنه يعمل كما يجب، ومراجعة الإدارة لهذا النظام للتأكد من فاعليته.
**8-6-تحديد حالات عدم المطابقة واتخاذ الأعمال التصحيحية المناسبة** :أي انه عند ظهور أي حالة عدم مطابقة ذات علاقة بالمنتج أو بنظام الجودة، فإنه يتم تحديد أسباب ظهورها، واتخاذ الأعمال التصحيحية المناسبة لمنع حدوث ذلك مرة أخرى والتأكد من فاعلية هذه الأعمال.

 **8-7- تحسين التواصل والتفاهم والتعاون :**وهذا ينطبق على المعاملة بين الأقسام، وعلى العلاقات ضمن القسم الواحد، ويهدف إلى منع حدوث الأخطاء عن طريق أن كل شخص يعرف ما هو مطلوب منه.

**9-خطوات الحصول على الشهادة:**

- تشكيل مجموعة جودة.

- تحديد أهداف الجودة.

- التشاور حول أهداف الجودة الكلية.

- تحديد أهداف كل قسم.

- تحضير وتوزيع مصفوفة توضيح لسياسة الجودة.

- تعيين ممثل يقدم التقارير للإدارة.

- إجراء برامج التوعية بإيزو 9000 وللجميع في الشركة.

- تحضير مصفوفة تشرح ما هي الإجراءات التي ستكتب في نظام الجودة.

- وضع الإجراءات التي تشكل نظام الجودة.

- مقارنة هذه الإجراءات مع الإيزو 9000 دورياً.

- كتابة الإجراءات الإضافية.

- إصدار الإجراءات العامة لكل المنظمات التي تتعلق بوثائق الرقابة والبيان الرقابي وتدقيق الجودة والتدريب وغيرها.

- عقد البرامج التدريبية للتدقيق الداخلي، معايير Spc/Sqc/5s.

- كتابة دليل الجودة الذي يحقق الربط بين الإجراءات المتنوعة.

- إجراء التدقيق الملائم ومراجعة الوثائق.

- إجراء التدقيق الداخلي.

- إجراء المراجعات الإدارية.

- اجتياز التدقيق التقييمي المبدئي.

- اجتياز التدقيق التنفيذي الذي تقوم به الجهة المانحة للشهادة.

- الحصول على الشهادة.