

تعريف ضبط الجودة

ضبط الجودة (حسب المواصفة اليابانية) هو مجموعة من الأنشطة يتم من خلالها الوصول إلى الجودة المطلوبة للمنتجات بشكل اقتصادي لتلبي متطلبات الزبون

A system of means whereby the qualities of products or services are produced economically to meet the requirements of the purchasers



البنية التحتية للجودة
شرط أساسي لضمان الجودة

Quality Infrastructure is a prerequisite
for Quality Assurance

محاضرة التقيت في ورشة العمل الإقليمية حول "وسائل ضمان الجودة"
في لبنان، سوريا، الأردن ومصر
21-22/1/2010 - بيروت
الجهة المنظمة : الوكالة اليابانية للتعاون الدولي JICA

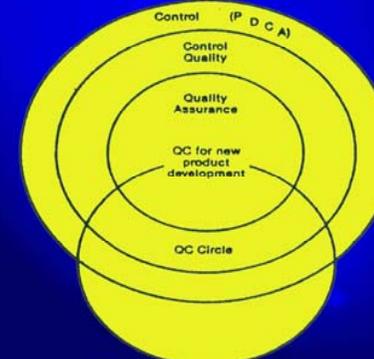
م. جرجس الغضبان
مدير برنامج الجودة - سورية



- **الحلقة المركزية:** ضمان الجودة في المنتج (بناء الجودة في كل تصميم وفي كل عملية وضمان الجودة من خلال ضبط العمليات)
- **الحلقة الثانية:** الجودة في عمليات الضبط (كيف نحسن عمل العاملين في قسم المبيعات، كيف نحسن أداء الأعمال المكتنية، كيف نحسن العلاقة مع الموردين).
- **الحلقة الثالثة:** أن تجعل عملية الضبط في كافة مراحل العمل ذات فاعلية باستخدام حلقة الضبط (خطط، إفعال، إفحص، عالج) وبتدويرها مرة بعد أخرى للوقاية من تكرار حصول العيوب. يشمل هذا العمل كافة الأقسام والعاملين في الشركة.
- **الحلقة الرابعة:** حلقة ضبط الجودة والتي تقطع الحلقات الثلاث السابقة معا علينا التذكر بأن أنشطة حلقات ضبط الجودة بدون مشاركة الإدارة العليا والمتوسطة والعاملين معا، لا يمكنها أن تستمر.



كيف نفهم ضبط الجودة على نطاق الشركة



ضبط الجودة على نطاق الشركة
Company - wide Quality Control



Syrian Scientific Society for Quality

ضمان الجودة في المنتج

يتطلب توفير ما يلي:

- عمليات قياس صحيحة (Metrology & calibration)
- نتائج اختبار موثوقة (testing on Engineering, production, & mass production samples)
- عمليات تقييم مطابقة تقوم بها جهات معتمدة ومعترف بها (conformity assessment)

توفر البنية التحتية للجودة الخدمات المطلوبة لضمان جودة المنتج



تعريف ضمان الجودة

ضمان الجودة حسب المواصفة اليابانية هي:

النشاطات المنهجية التي يقوم بها المصنّع لتلبية متطلبات الجودة بشكل كامل.



البنية التحتية للجودة

تقدم البنية التحتية خدمات في مجال:

- التقييس (المواصفات)
- القياس والمعايرة
- اعتماد الجهات المانحة لشهادات المطابقة (للمنتجات والأنظمة وكفاءة الأفراد)،
- اعتماد المخابر.
- مراقبة المنتج أثناء عمليات الإنتاج وقبل وبعد دخوله للأسواق



البنية التحتية للجودة

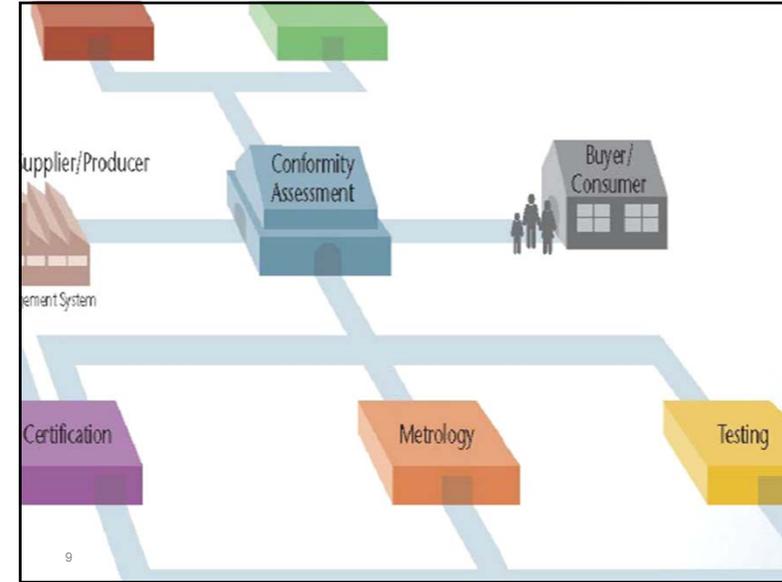
نظام مؤلف من:

- هيئة المواصفات الوطنية
- معهد (معاهد) القياس الوطنية
- مجلس الاعتماد الوطني
- الجهات المانحة لشهادات المطابقة
- مخابر الاختبار والمعايرة والقياس
- جهات المراقبة والفحص



الحالة الراهنة للبنية التحتية للجودة في سورية

- المواصفات إلزامية وتستخدم كتشريع فني حتى الوقت الحاضر.
- عدم وجود مجلس اعتماد وطني.
- عدم وجود سلسلة كاملة للقياس إلى وحدات القياس الدولية
- عدم وجود جهات مانحة وطنية معتمدة لشهادات المطابقة.
- عدم اعتماد المخابر من هيئات معتمدة دولياً (عدا مخبرين تم اعتمادهما مؤخراً).
- ضعف المراقبة الإلزامية على المنتج أثناء الإنتاج وبعده .



History

- تاريخ توقيع الاتفاقية: 27 كانون الأول 2007
- بدء البرنامج: 4 أيار 2008
- مدة تنفيذ البرنامج: 4 سنوات ، لغاية 3 أيار 2012
- التكلفة الإجمالية: 12163000 يورو
- الجهة المستفيدة : الجمهورية العربية السورية ممثلة بوزارة الصناعة



البنية التحتية للجودة (تابع) Quality Infrastructure

من المهام الأساسية لبرنامج الجودة في سورية والذي يجري تنفيذه بالتعاون مع الإتحاد الأوروبي ، دعم تطوير البنية التحتية للجودة في سورية ، مما يسمح بدخول المنتجات السورية إلى الأسواق الأجنبية .

ويصبح هذا الأمر ممكناً، إذا كانت مكونات البنية التحتية للجودة موثوقاً بها وملبية للمتطلبات المقبولة دولياً.



الهدف المحدد الأول:

- مقارنة التشريعات الفنية ومواءمة البنية التحتية للجودة وفق المتطلبات العالمية في القطاعات التي يتم اختيارها.
- الأمر الذي سيساعد سورية في تحقيق الأغراض الآتية:
- ✓ الاستفادة ما أمكن من اتفاقيات التجارة الموقعة (منطقة التجارة العربية الكبرى والكبرى والاتفاقية الثنائية مع تركيا وغيرها)
- ✓ فتح مفاوضات مع الإتحاد الأوربي لتوقيع اتفاقية قبول المنتجات الصناعية ، باعتبار ان التوقيع على هذه الاتفاقية يعتبر مؤشراً على مواءمة الدولة للتشريعات والبنية التحتية للجودة مع تلك المعمول بها في دول الإتحاد الأوربي

ل في منظمة التجارة العالمية WTO



الهدف العام للبرنامج :

المساهمة في زيادة التجارة مع الإتحاد الأوربي والدول الأخرى



الهدف المحدد الثالث :

تحسين جودة المنتج السوري إلى المستوى المنافس عالمياً.



الهدف المحدد الثاني:

تحسين البنية التحتية للجودة



التوجهات الأفقية (السياسات) Horizontal

1. دعم المجلس الوطني للجودة والهيئة الناظمة للجودة للـ **Assist the NQC & QRC**
 - المساعدة في تنظيم وعمل المؤسستين بعد صدور مرسومي تشكيلهما
 - وضع برنامج تنفيذي للسياسة الوطنية للجودة والمساعدة على تنفيذه
2. وضع القوانين والتشريعات المتعلقة بالبنية التحتية للجودة: **Technical legislation drafted**
 - تحديث وتطوير التشريعات المتعلقة بالبنية التحتية للجودة والمتعلقة بالمنتجات
 - حصر العمل في القطاعات الآتية: 1- الآلات 2- الأجهزة الكهربائية 3- منتجات البناء
 - المنتجات الغذائية- التسيخ - المنظفات.
 - اعتبار العمل في هذه القطاعات ذات الأولوية، مشروفاً رالداً يجب تعميمه على القطاعات الأخرى.
 - يجب أن يتواءم تحديث وتطوير التشريعات الملوكورة مع المتطلبات العالمية بما في ذلك التشريعات الأوروبية.



Components المكونات

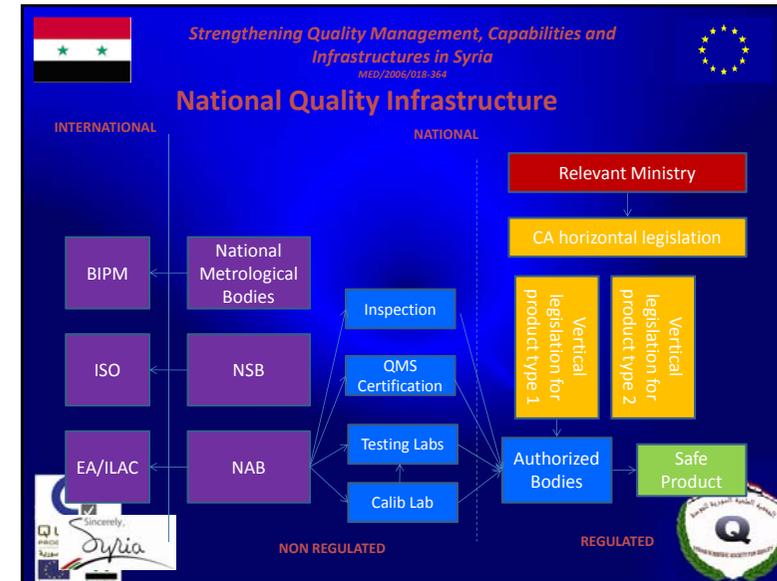
- Component 0: Horizontal Approach التشريعات والقوانين
- Component 1: Standardization التقييس
- Component 2: Conformity Assessment تقييم المطابقة
- Component 3: Accreditation الاعتماد
- Component 4: Metrology القياس
- Component 5: Market Surveillance مراقبة السوق
- Component 6: Economic Operators: الفعاليات الاقتصادية



Standardization (التقييس) المواصفات

تعتبر إعادة هيكلة هيئة المواصفات والمقاييس العربية السورية حجر الأساس لتطوير البنية التحتية للجودة. نظراً لأن الهيئة تقوم حالياً بمهام التشريع والاختبار وتقييم المطابقة والتقييس والقياس مجتمعة

في نهاية عملية إعادة الهيكلة سوف تصبح في سورية هيئة وطنية للمواصفات تؤسس وينظم عملها وفق مبادئ منظمة التجارة العالمية والإتحاد الأوربي وتصدر مواصفات اختيارية يتم تمييزها بوضوح عن التشريعات الفنية الإلزامية.



التقييس Standardization تابع

- Consensus driven decision making process;
عملية اتخاذ القرار بالتوافق
- Audit to prepare signature of WTO code
التدقيق للتحضير لتوقيع دستور المنظمة
- Method for the adoption of international and European standards
طريقة تطبيق المواصفات العالمية والأوروبية
- Translation of EU standards
ترجمة المواصفات الأوروبية

Assist in preparing the Syrian National Standards Body to participate in the European standardization work
معدة واصفات الوطنية للمشاركة في أعمال التقييس الأوروبية




برنامج الجودة في سورية

التقييس Standardization

- Reorganize SASMO and establish the new Syrian National Standards Body;
إعادة تنظيم الهيئة وتأسيس هيئة المواصفات السورية
- Syrian National Standards Body adopts WTO code of good standardization practices
تطبيق هيئة المواصفات دستور ممارسات التقييس الجيدة المعمول بها لدى منظمة التجارة العالمية
- Transparent decision making process .
عملية شفافة في اتخاذ القرار
- Assure all interests participate in the preparation of standards
التأكيد بأن كافة الجهات صاحبة المصلحة تشارك في إعداد المواصفات




تقييم المطابقة 2-CA&Testing labs.

A-Testing labs.

- Inventory of testing capacities in Syria
مسح لإمكانات الاختبار في سورية
- Set up a MS according to ISO17025& GLP in at least 25 state owned testing departments.
تطبيق المواصفة ISO 17025 في 25 من المخابر العائدة للدولة على الأقل .
- Accredited at least 6 testing labs.(one per priority sector)
اعتماد 6 مخابر اختبار على الأقل (مخبر في كل قطاع ذي أولوية)

B- Conformity assessment

- At least one conformity assessment body operates in each of the priority sectors
لكل قطاع ذي أولوية جهة كحد أدنى لتقييم المطابقة




تقييم المطابقة Conformity assessment

- لكي تصبح المنتجات السورية قابلة للتصدير، يجب أن تثبت بأنها مأمونة
- هذا الأمر ممكن التحقيق، إذا أخضعت أعمال تصميم وتصنيع المنتج إلى عمليات تقييم المطابقة، تقوم بها جهات ذات كفاءة ومخولة رسمياً
- بالقيام بتنفيذ هذه المهام وتحظى بالاعتراف المحلي والدولي




الإعتماد Accreditation

- ماذا سيقدم البرنامج الوطني للجودة في مجال الإعتماد؟
- The national accreditation body operates according to ISO17011
- مجلس الإعتماد الوطني يعمل وفق المواصفة القياسية الدولية الأيزو 17011
- Assist in the creation of the Accreditation Advisory Board
- المساعدة في تأسيس المجلس الاستشاري للإعتماد
- Screen potential applicants and their scopes
- مراجعة المتقدمين المحتملين ومجالاتهم
- Determine needs in proficiency testing and inter-laboratory comparisons
- تحديد الحاجة إلى اختبارات الكفاءة وإلى المشاركة في برامج المقارنة بين المختبرات
- Assist in the preparation of the international assessment
- المساعدة في تحضير الفحص الدولي للانضمام إلى الإعتماد الدولي للمخابر ومتمدى الإعتماد الدولي to join ILAC &IAF



3- الإعتماد Accreditation

- تعتبر عملية الإعتماد إحدى أهم الوظائف الأساسية للبنية التحتية للجودة نظراً للدور الذي تقوم به في إثبات مدى كفاءة جهات تقييم المطابقة. ولكي تقوم بهذا الدور، يجب على مجالس الإعتماد الوطنية أن تلبى المتطلبات الدولية وأن تعمل وفق المبادئ والقواعد المتبعة في العالم. (وفق المواصفة (ISO/IEC17011:2004)



5مراقبة الأسواق Market Surveillance

- نظراً للحاجة إلى التأكد من سلامة المنتجات الموجودة في الأسواق، سواء المنتج محلياً أو المستوردة من الخارج، لا بد من إخضاعها إلى إجراءات المطابقة الخاصة بها لتقييم مدى مطابقتها للتشريعات الفنية الوطنية الخاصة بهذه المنتجات.
- وهذا في الواقع مهام نظام مراقبة الأسواق.



4 القياس - Metrology

- كي تقوم جهات تقييم المطابقة بالمهام الموكلة إليها بالشكل الأمثل، تحتاج في أداؤها إلى توفير خدمات مناسبة في مجال القياس
- لذلك تعتبر عملية إعادة هيكلة وتحديث نظام القياس الوطني من أهم الأولويات للجهات الرسمية. وفي نهاية هذه العملية سوف يتم توفير نظام وطني للقياس يلبي المتطلبات الدولية من جهة والاحتياجات الوطنية من جهة أخرى.



الوضع الراهن للبرنامج:

- جمع القوانين والتشريعات الخاصة بالبنية التحتية للجودة وترجمتها والمباشرة بمراجعتها وفق المتطلبات الدولية
- المباشرة بإعداد مشاريع القوانين الخاصة بالإعتماد والمواصفات والقياس وتقييم المطابقة للمنتجات ومراقبة الأسواق



اعتماد السياسة والاستراتيجية المتعلقة بالمواصفات، ويجري
ليأتى تنفيذ خطة التحديث والتطوير في هيئة المواصفات السورية.



6 الفعاليات الاقتصادية Economic Operators

- Assist in setting up a national quality award المساعدة في تأسيس الجائزة الوطنية للجودة
- Train trade federations representatives تدريب ممثلي اتحاد غرف التجارة
- Advice & train chambers of industry تدريب اتحاد غرف الصناعة
- Organize awareness campaigns تنظيم حملات توعية
- Draft quality related modules & teaching aids إعداد النماذج التدريسية حول الجودة
- Train professors إعداد المدرسين
- Introduce modules into curricula إدخال النماذج في المناهج العلمية



الخلاصة

- يهدف البرنامج إلى تطوير وتحديث البنية التحتية للجودة في سورية وبصورة خاصة تلك المرتبطة بالجهات الحكومية.
- لا يمكن لبرنامج الجودة أن يغطي كامل احتياجات البنية التحتية للجودة في سورية ولكنه يعتبر حجر الزاوية لتطوير نظام الجودة في سورية وفق الممارسات العالمية.
- زيادة الوعي حول ضرورات البرنامج وفوائده على كافة المستويات



أهمية التعاون العربي والإقليمي والدولي



الوضع الراهن للبرنامج (تابع):

- مسح عام لقدرات المخابرين.
- تحديد أنواع الاختبارات الواجب تطويرها لتلبية متطلبات تشريعات النهج الجديد مع الأخذ بالاعتبار فئات المنتجات للقطاعات ذات الأولوية التي تم اختيارها.
- تحديد المخابرين الواجب دعمها و/ أو اعتمادها.
- تقدير الاحتياجات التدريبية المطلوبة.
- تحديد أنواع التجهيزات المطلوبة للقيام بالاختبارات اللازمة.
- وضع المواصفات الفنية للتجهيزات.
- سلسلة حملات التوعية عبر المحافظات



شكراً لإصفاؤكم



الخلاصة (تابع)

- البنية التحتية للجودة ليست فقط شرطاً أساسياً للتنمية الاقتصادية وتحسين التجارة و ضمان الجودة وحماية المستهلك ولكن تفعيلها يعتبر شرطاً لا بد منه للحكومة الرشيدة ، كما أنها في نفس الوقت تعتبر نتيجة للحكومة الرشيدة.
- البنية التحتية للجودة كشجرة الزيتون تحتاج إلى وقت كي نجني ثمارها وإلى التزام دائم من الإدارة العليا لدعمها ورعايتها حتى تقطف ثمارها.

