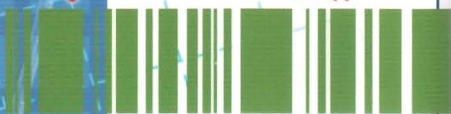


برنامج الجودة



دليل الألف باء

للجودة



كتيب



برنامج تقوية إدارة الجودة
وقدراتها وبنيتها التحتية في لبنان

برنامج الجودة

دليل الألف باء للجودة

أيلول ٢٠٠٥

هذه سلسلة من النشرات التي سيصدرها
برنامج الجودة كدليل لشرح دور وأهمية
المسائل ذات الصلة بالجودة

شكر خاص للسادة التائية أسماؤهم،

لمساعدتهم التقنية :

- علي برو
- روبرتو بيريسي
- فريتز هينديكس
- فيفو مانك

تم إعداد هذا الكتيب من قبل برنامج الجودة في
وزارة الاقتصاد والتجارة بالتعاون مع
الخبير الدولي، الدكتور فيليكس غوتيريز

٦	١ ما هي الجودة؟
٦	٢ البنية التحتية للجودة
٦	٣ السياسات الوطنية للجودة
٧	٤ أهمية الجودة في الأسواق العالمية
٧	٥ الفائدة المكتسبة من تبني نظام الجودة
٧	٦ مزايا المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم
٨	٧ أنظمة إدارة الجودة
٩	٨ مواصفات مجموعة ISO 9000
١٢	٩ دراسة عامة لمواصفة ISO 9001
١٣	١٠ مبادئ إدارة الجودة
١٥	١١ إنشاء برنامج إدارة الجودة
١٥	١٢ المصادقة
١٧	١٣ تقييم المطابقة
١٩	١٤ علامة المطابقة الأوروبية - (CE Marking) العبور التجاري إلى الاتحاد الأوروبي
٢١	١٥ مراقبة السوق
٢٤	١٦ صفحات الانترنت المختصة ذات الصلة بموضوع الجودة

ATEX

معدات التفجير الجوية

BSI

المعهد البريطاني للمواصفات

CEN

اللجنة الأوروبية لتوحيد القياس

EMC

القدرة المغناطيسية المنسجمة

EU

الاتحاد الأوروبي، المؤلف من ٢٥ دولة

EC

المفوضية الأوروبية

ISO

المنظمة العالمية للمواصفات

PPE

معدات الحماية الشخصية

SME

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم

SPS

تدابير الصحة والصحة الغذائية (مقياس الحفاظ على الصحة العامة)

TBT (WTO)

العوائق التقنية للتجارة (للابتعاد عن الموانع التقنية غير الضرورية للتجارة الدولية)

WTO

منظمة التجارة العالمية

الاعتماد

تقدير رسمي يبين أن المؤسسة مؤهلة للقيام بمهام خاصة ومحددة

المعايرة

العملية التي تؤسس لعلاقة بين القيمة النسبية المقدمة من قبل مواصفات القياس والمؤشرات الخاصة بنظام القياس. هذا المقياس الذي سوف يتم العمل به وفقاً لشروط خاصة ويضم تقييم لمقاييس غير محددة

المصادقة

فحص من قبل طرف ثالث لمعرفة ما إذا كانت السلعة أو النظام مطابق للمواصفات الدولية

إرضاء الزبون

ترتكز فكرة التسويق على الاستمرار في إرضاء الزبون

علامة المطابقة الأوروبية

مؤشر لمطابقة السلعة للمتطلبات الأساسية للسلامة والصحة وفقاً لقواعد المفوضية الأوروبية، وبذلك تكون السلعة قد خضعت لإجراءات الفحص الخاصة بتقييم المطابقة

تقييم المطابقة

تقديم عرض يظهر المتطلبات المحددة التي يجب إنجازها والتي لها علاقة بالسلعة والأسلوب والنظام والأشخاص أو المؤسسات. يأخذ تقييم المطابقة بعين الاعتبار السلعة قبل وضعها بتصرف السوق وهو متضمن أنشطة وطرق عدة، على سبيل المثال: الاختبار، الفحص، المصادقة، بالإضافة إلى الاعتماد على مؤسسات تقييم المطابقة

حماية المستهلك

قوانين ومرايير هدفها حماية صحة وسلامة المستهلك

التعليمات التوجيهية

قوانين الاتحاد الأوروبي المطبقة من قبل الدول الأعضاء

سوق الاتحاد الأوروبي الموحدة

مؤلفة من أعضاء دول المجتمع الأوروبي الذي أوجد حرية في حركة تنقل البضائع والأشخاص والخدمات ورؤوس الاموال

النهج العالمي

النهج العالمي لتقييم المطابقة. إن قرار مجلس الاتحاد الأوروبي رقم 683/90/EEC والصادر في 13 كانون الاول العام 1990 قد تم تبديله بقرار مجلس الاتحاد

الأوروبي ٩٣/٤٦٥/EEC الصادر بتاريخ ٢٢ تموز ١٩٩٣ والذي يقدم الارشادات بشكل دقيق لاستعمال علامات المطابقة الأوروبية

تحليل المخاطر ونقاط الضبط الحرجة - (HACCP)

هي طريقة آلية تستعمل في صناعة الأغذية، والتي تكشف عن احتمال حدوث أخطار تمس سلامة الغذاء، مما يساعد الأعمال الرئيسية، المعروفة بنقاط الضبط الحرجة، على تقليل أو إقصاء مخاطر المجازفة من إمكانية التحقق

المواصفات الموحدة

طرق قد تطورت بحيث اتبعت الإطار الأوروبي لتعليمات المنهج الجديد بواسطة منظمات المواصفات الأوروبية واللجنة الأوروبية لتوحيد القياس وغيرها من المنظمات، وبطلب من المفوضية الأوروبية. إن المواصفات الموحدة تغطي فقط الناحية التقنية و/أو وسائل الاختبار المتعلقة بصلب متطلبات الصحة والسلامة. تقنياً، لا تختلف المواصفات الموحدة كثيراً عن المواصفات العادية، ولكن الفرق الوحيد يظهر في النتيجة القانونية. يؤدي تطبيق المواصفات الموحدة من قبل المصنعين إلى افتراض أن السلعة متطابقة مع المتطلبات الأساسية للصحة والسلامة

مراقبة الاسواق

إجراءات تتخذها السلطات للتأكد من أن البضائع منسجمة مع شروط ومتطلبات القواعد التقنية

علم المعايرة (المتروlogيا)

حقل من المعرفة يهتم بالقياس ويتضمن كل الطرق النظرية والعملية للقياس، حتى لو كان هناك غموض أو عدم دقة في القياس وأسلوب التطبيق

تتبع الأثر القياسي (المتروlogي)

خاصية نتائج القياس وهي متعلقة بالنتائج ذات الصلة بقياسات محددة من خلال سلسلة متصلة من معايير نظام القياس أو المقارنة كل على حدة بحيث تساهم في حالة القياس الحالية غير المحددة

تعليمات النهج الجديد

إن تعليمات المفوضية الأوروبية التي تنسجم مع روح التشريعات داخل الاتحاد الأوروبي والمتطلبات الضرورية للسوق الأوروبية توجب على الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي أن تنقلها إلى التشريع الوطني التابع لكل دولة

السياسة الوطنية للجودة

الاتجاه العام واستراتيجية الحكومة بإتجاه مضمار الجودة

النهج الجديد

هو النهج الجديد للتوافق التقني والمقاييس، والذي يعطي طريقة جديدة للقواعد الوطنية المتوافقة، الخاصة بالمنتجات الصناعية. هذا النهج الجديد كان مستنبطاً لتسهيل انجازات السوق الداخلية وتشجيع القوانين المتوافقة والتقنية المرنة، مما يساعد على المنافسة والابتكار

الجهات المكلفة

المؤسسات المؤهلة والتي تكون جزءاً من سلسلة تقييم المطابقة

المسؤولية الناتجة عن السلع

إلتزام قانوني من قبل المنتج للتعويض عن الخسائر التي يتعرض لها الإنسان والحيوانات والممتلكات بسبب عيوب في هذه السلع

علامات الجودة

بطاقة تعريفية مقروءة صادرة من قبل مجموعة من المصنعين

سلسلة الجودة

كل العناصر ذات الصلة بمفهوم الجودة، والمرتبطة مع بعضها البعض - كالبنية التحتية للجودة

RAPEX

تبادل سريع للمعلومات عن الخطر الصادر عن استعمال السلع الاستهلاكية

RASFF

(نظام إنذار الاتحاد الأوروبي السريع للغذاء والأعلاف) - إجراء لإعلام الدول الأعضاء بوجود خطر جدي على صحة وسلامة المستهلك، وقد تمّ توسيع هذا النظام ليشمل كل أنواع المنتجات الغذائية والأعلاف التي ستستعمل للإستهلاك البشري

المواصفات

مواصفات معلنة تؤسس «لغة شائعة»، وتتضمن مواصفات تقنية أو مقاييس دقيقة أخرى، وهي مصممة للاستعمال باستمرار، كمتطلبات أو دليل أو تعريف

وضع المواصفات

هي طريقة لتسهيل التبادل والقدرة الذاتية للتعامل، وذلك لخفض العوائق التقنية للتجارة

مراجع المصطلحات التقنية هي ISO 9000, ISO 17000, ISO VIM

١- ما هي الجودة؟

تمثل الجودة فلسفة استراتيجية جديدة في إدارة المشاريع، تعتمد على الالتزام الكلي من قبل الإدارة والموظفين باتجاه ارضاء المستهلك والتقدم التدريجي للسلع والانتاج والخدمات.

تعرف الجودة بالملامح والصفات الكلية للمنتج أو الخدمة والتي تتجلى بقدرتها على إشباع المعطيات أو المتطلبات، وهي توصف «بالملائمة للهدف» أو «لقيمة المال»، كما هو مدرك من قبل المستهلك.

وفقاً لـ ISO 9000، الجودة عبارة عن الصفات الواجب توافرها في المنتج أو الخدمة، ويعتبر المنتج أو الخدمة ذات جودة عندما تتوفر فيه احتياجات وتوقعات المستهلك.

لقد وافق الاتحاد الأوروبي على أن يكون اهتمام الجودة بالنسبة للمنتج أو الخدمة أخذاً بعين الاعتبار السعر التنافسي. إن تأمين صحة جودة المنتجات والخدمات هو التزام أخلاقي لكل المعنيين بسلسلة الجودة.

٢- البنية التحتية للجودة



إن البنية التحتية للجودة متعلقة بشكل طبيعي بإدارة الجودة وتأمين الجودة وضبط الجودة والمصادقة (منح الشهادات) والاعتماد وتقييم المطابقة وعلامات الجودة وبطاقات المعلومات ووضع المواصفات وعلم المعايير والضمان، الخ...

تعمل البنية التحتية للجودة على مستوى المكونات التي تأخذ بعين الاعتبار احتياجات وموارد وقدرات المجتمع.

٣- السياسات الوطنية للجودة

إن سياسة الجودة الوطنية تعرف أهداف وأعمال الأمة من ضمن منظور الجودة. يجب أن تكون هذه السياسة معرفة بشكل واضح وصريح ومتناسقة مع الاحتياجات الدولية والإقليمية. ويجب أن تكون مطبقة ومقبولة من قبل الحكومات، والمنظمات غير الحكومية، من أجل زيادة القدرات التنافسية للمنتجات والخدمات الوطنية، ولتسهيل الانتشار الديناميكي لثقافة الجودة وتقوية البنية التحتية للجودة وأخيراً لدعم التجارة الدولية.

إن دور المفوضية الأوروبية في تطوير سياسات الجودة هو العمل كمسهل، والعمل مع اللاعبين الأوروبيين والدوليين والوطنيين الرئيسيين.

تدرك المفوضية الأوروبية الاحتياجات الخاصة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم، كما أنها تأخذ بعين الاعتبار احتياجات السوق من أجل بيئة للجودة موثوقة، متجانسة وشفافة وبغية الحصول على الثقة التامة من السلطات العامة والاقتصاديين والمستخدمين والمستهلكين.

٤- أهمية الجودة في الأسواق العالمية

إن كل من المصنّعين والمستهلكين بحاجة إلى ضمانات تكفل جودة منتجاتهم وخدماتهم في الأسواق العالمية الحالية. وأنه من غير المجدي تقديم المنتجات والخدمات التي تتكيف مع متطلبات محددة، بل يجب تغطية متطلبات كل المصنّعين والمؤسسات الخدمائية، ويجب عليهم أن يكونوا في مركز يثبت طاقاتهم وقدراتهم من خلال ضمان جودة منتجاتهم وخدماتهم بشكل مستمر.



لهذا السبب، يجب على كل الأعمال والمؤسسات العامة أن تعتمد على أنظمة الجودة، لضمانة حصولهم على الجودة المطلوبة بالكلفة المناسبة، مع الأخذ بعين الاعتبار الحسابات البيئية والاجتماعية.

٥- فوائد تبني نظام الجودة

تعتبر أنظمة الجودة جزءاً متكامل من أسس التنافس العالمي، فهو يشرع العمل بأنظمة الجودة للمؤسسات وخصوصاً الصغيرة والمتوسطة الحجم، باتجاه مهم لإظهار ما يتم إنجازه من متطلبات السوق الاقتصادي الجديد.

نظام الجودة أو نظام إدارة الجودة هو مفهوم قوي يتكامل مع الهندسة الدقيقة لمفاهيم القيمة والإنسان وإرضاء المستهلك والتقدم المستمر في الصراع للوصول إلى الأفضل على جميع الأصعدة.

٦- مزايا المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم

عند مقارنة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم مع المؤسسات الكبيرة، نلاحظ ميزة واضحة لهذه المؤسسات وهي أنها مملوكة من قبل عائلات ومدارة عادةً من قبل مالك المؤسسة، وغالباً ما لديه الجاهز بشكل مباشر لقيادة المؤسسة نحو الازدهار، عن طريق إرضاء احتياجات الزبائن الحاليين وجذب زبائن جدد.

إن الإدارة غير الرسمية لهذا النوع من الأعمال قد تقدّم فوائد إضافية؛ إذ يعطي المدير (المالك) تعليمات شفوية عن كيفية العمل ومن يقوم به. بينما هو يعطي دوماً إرشادات وتوجيهات، يتلقى موظفوه الأوامر لمتابعة وفحص ومراقبة جودة السلع والخدمات.

إنه من غير الضروري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم تركيب نظام إدارة جودة مرهق داخل المؤسسة، فإن استخدام نظام جودة تم تصميمه لمنظمة أكبر حجماً، قد يؤدي إلى أخطاء شائعة ويسبب شللاً أو عجزاً في المؤسسات الصغيرة.

بشكل عام، إن مجمل الأعمال تحقق بوسائل أو أنظمة خاصة بقيادة نشاطاتها. كما تم شرحه آنفاً، فإن العلاقة غير الرسمية في الشركة الصغيرة قد يكون لها أثر فعال. ولكن من النادر توثيقها. إن نظام إدارة الجودة يحدد تلك الملامح التي تستطيع مساعدة الأعمال، بحيث تستطيع إرضاء الزبائن باستمرار.

٧- أنظمة إدارة الجودة

إن نظام إدارة الجودة بسيط من حيث مفهومه الأساسي، فهو يبحث عن:

- تعريف الجودة الخارجية ذات الصلة بمتطلبات المدخلات المحددة في رخص التجارة والقوانين والمتطلبات الخاصة بالزبائن والمواصفات المختارة لإدارة النظام
- التأكد من أن كل هذه المتطلبات الداخلية قد تم توجيهها داخل نظام الإدارة ووضعتها في المكان المناسب، بشكل يعرف عن المتطلبات المحددة للنظام
- التأكد من أن موظفي الشركة قد تلقوا التدريبات المناسبة بحسب متطلبات النظام
- تعريف مقياس الأداء كما هو مطبق في متطلبات النظام
- تعقب النتائج والأدلة التي تثبت أنه تم تنفيذ متطلبات النظام
- قياس ومراقبة وتقرير مدى التطابق مع إجراءات الأداء
- استمرار مراقبة التغييرات للمتطلبات الداخلية والتأكد من أنها تعكس تغييرات محددة في متطلبات النظام، إن تم تطبيقه
- تدقيق وتقييم نظام العمليات وتصحيحه إن تم تطبيقه
- تطوير القدرات البشرية وتنمية ثقافتها لاستمرار تحسين النظام ومعرفة اثر انعكاس ذلك عليه
- تقييم إرضاء الزبون والقيام بأعمال تصحيحية في حال الضرورة

تعنى إدارة أنظمة الجودة بعمل المؤسسة من خلال إدارة العمل والأنشطة. لا يوجد هذا النوع من الأنظمة داخل المؤسسات الصغيرة بل هنالك «أسلوب طريقتنا في العمل» علماء أن «طريقتنا» ليست مدونة على الأرجح أو موثقة، بل إنها موجودة داخل رأس المدير/ المالك والموظفين.

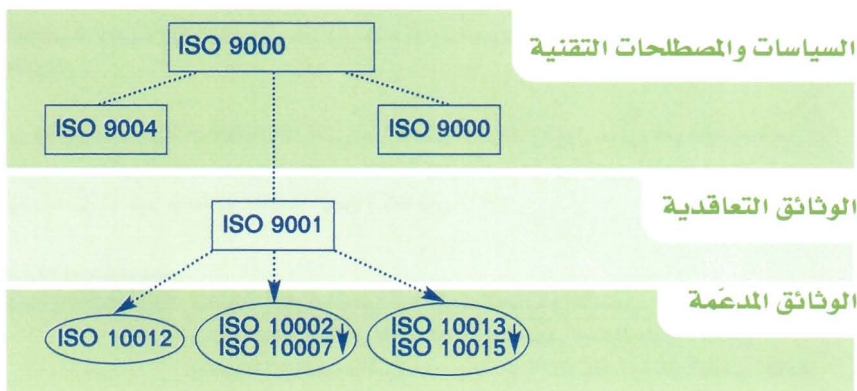
كلما كبر حجم المؤسسة وزاد عدد الموظفين فيها، كلما ازدادت إمكانية تدوين الإجراءات والتعليمات والأساليب والسجلات فيها. تساعد هذه المقاربة الرسمية على التأكد من تقيّد كل الموظفين، بحيث لا يقومون بعملهم فقط ولكنهم يدركون على الأقل النظام



المتبع في المؤسسة للتعاطي مع الأمور. وفقاً لذلك، يمكن استخدام الوقت والمال والموارد المتاحة بطرق فعالة؛ لتكون بالفعل أكثر تأثير وفعالية، على المؤسسة إدارة أعمالها بطريقة منتظمة. ويساعد هذا الأسلوب على عدم إهمال أي أمر مهم وعلى توضيح مسؤولية كل شخص بماذا، أين، كيف، لماذا، ومتى يقوم بعمله.

يزود معيار نظام إدارة الجودة المؤسسة بنموذج للاتباع، عند بدء الانجاز وعند تشغيل نظام الإدارة. فيندمج هذا النموذج مع المعالم التي اتفق عليها الخبراء في المجال المتمثل «بحالة الفن». إن نظام الإدارة الذي يتبع هذا النموذج، مبني على أسس متينة لممارسة «حالة الفن». إن أفضل طريقة لإنشاء نظام الجودة هي الالتزام بمقاييس إدارة نظام الجودة، الذي يحدد السمات التي تساعد المؤسسة على الوصول المستمر لتحقيق متطلبات زبائننا. تعنى أنظمة إدارة الجودة بتقييم كيفية وسبب عمل الأشياء، فيتم تدوين كيفية إنجاز الأعمال وتسجيل النتائج لإظهار ما تم إنجازه.

٨- مقاييس مجموعة ISO 9000



أطلقت مؤسسة المقاييس البريطانية (BSI) مواصفات النظام الإداري الأول، BS 5750 نظام إدارة الجودة في العام ١٩٧٩. وفي العام ١٩٨٧، أطلقت المنظمة العالمية للمقاييس (ISO) الـ ISO 9000 عالمياً، معتمدة على أسس النظام الأول.



في العام ١٩٩٤ والعام ٢٠٠٠، نشرت الـ ISO للاستعمال العالمي الطوعي نسخة جديدة من مجموعة ISO 9000، والمعروفة بمواصفات نظام الإدارة الشامل. ويسمى شاملاً لأنه من الممكن تطبيقه في أي من المؤسسات الصغيرة أو الكبيرة مهما كان إنتاجها، حتى ولو كانت تقدم الخدمات. إن مواصفات الـ ISO تصدر على المستوى الأوروبي عن طريق هيئة المواصفات الأوروبية (CEN) تحت تصنيف معيار-ISO-EN وذلك، في أي قطاع من الأنشطة، حتى لو كانت مشاريع أعمال أو إدارة عامة أو إدارات حكومية.

تهتم الـ ISO 9000 بإدارة الجودة بحيث تحدد عمل المنظمة لتعزيز إرضاء الزبائن، بالالتقاء مع متطلبات المنظمة والتوفيق بين الزبائن ورغباتهم والعمل على تقدم الأداء في هذا الاتجاه.

تهتم الـ ISO 9000 بطريقة التعاطي في العمل وليس بنتائج العمل مباشرة. بمعنى آخر، إن ISO 9000 تتطلب على الأقل بشكل غير مباشر العمليات وليس المنتج. بالرغم من ذلك، فإن طريقة إدارة العمل في المنظمات سوف تؤثر بشكل واضح على المنتج النهائي. أما في حالة الـ ISO 9000، فيفضل أن تحقق السلعة رغبات الزبائن.

إن هذه الفلسفة هي أفضل وصف لمعيار الـ ISO 9004 الذي يقدم الأسس الرئيسية التي يجب أن تتقيد بها المؤسسة، عند تنفيذ نظام إدارة الجودة. يعتبر مرجع الـ ISO 9001 خطوة إضافية في التقدم، في حال خطت المؤسسة تحقيق المصادقة عن طريق طرف ثالث.

إن الـ ISO 9001:2000 هي بالفعل وثيقة تعاقدية للتقييم، فهي تعرف المتطلبات المحددة لنظام إدارة الجودة بغية التداول بها في التطبيقات الداخلية للمؤسسات، للمصادقة أو لأهداف تعاقدية، بحيث أنها تركز على فعالية نظام إدارة الجودة في تحقيق رغبات ومتطلبات الزبائن.

إن معايير مجموعة الـ ISO 9000 التي حازت على اعتراف وقبول عالمي، هي مجموعة من المواصفات التي تقوم بتحديد متطلبات أنظمة إدارة الجودة أو تقديم التوجيه والإرشاد، مما يساعد في تفسير وتطبيق أنظمة الجودة كما يلي:

أنظمة إدارة الجودة - المصطلحات والأسس

ISO 9000:2000

إنشاء نقطة انطلاق لفهم المعايير وتحديد المصطلحات الأساسية وتعريفاتها المستعملة في مجموعة الـ ISO 9000، وذلك لتفادي اللغط عند استعمالها

أنظمة إدارة الجودة - المتطلبات

ISO 9001:2000

إنه مقياس المتطلبات الذي يستعمل لتقييم القدرة على تحقيق رغبات الزبون ومتطلباته، وبالتالي الوصول إلى إرضائه. فهو المقياس الوحيد في مجموعة الـ ISO 9000 الذي يمكن إخضاعه للمصادقة عبر طرف ثالث

أنظمة إدارة الجودة - دليل لتحسين الأداء

ISO 9004:2000

إن دليل المعايير والمواصفات يعطي إرشادا لتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة، وذلك لصالح كل الأطراف، من خلال تعزيز إرضاء الزبون

بالإضافة إلى معايير المجموعة الأربعة الذكر، فإن الـ ISO تعد وثائق مدعمة، كدليل للتقارير التقنية، والتي تكوّن مجموعة الـ ISO 9000 (انظر إلى الصفحة المقابلة)

إدارة الجودة - إرضاء الزبون - دليل الشكاوى المعمول به في المنظمات ISO 10002:2004

تزويد الإرشادات في طريقة معالجة الشكاوى المتعلقة بالمنتجات، بما في ذلك التصميم والتخطيط والعمل والصيانة والتحسين

أنظمة إدارة الجودة - دليل لخطط الجودة ISO 10005:2005

دليل للمساعدة في الإعداد والمراجعة والقبول، ولإعادة النظر في خطط الجودة

نظام إدارة الجودة - دليل لإدارة الجودة في المشاريع ISO 10006:2003

دليل للتأكد من جودة كل من عمليات ومنتجات المشروع

أنظمة إدارة الجودة - دليل شكل الإدارة ISO 10007:2003

دليل للتأكيد على أن المنتج المركب سيبقى فعالاً حتى عند تغيير مكوناته، كل على حدة

مقياس أنظمة الإدارة - متطلبات عملية القياس ومعدات القياس ISO 10012:2003

دليل للملاح الرئيسية لنظام المعايرة، للتأكد من أن القياس معد بالدقة المطلوبة

دليل توثيق نظام إدارة الجودة ISO/TR 10013:2001

دليل لتقدم وصيانة الوثائق بقدر الاحتياجات المحددة

دليل إدارة اقتصاد الجودة ISO/TR 10014:1998

دليل للإرشاد حول كيفية تحقيق فوائد اقتصادية من خلال تطبيق إدارة الجودة

إدارة الجودة - دليل للتدريب ISO 10015:1999

إرشاد حول التقدم والإنجاز والصيانة وتحسين الاستراتيجيات وأنظمة التدريب، التي تؤثر على جودة المنتجات

دليل للجودة و / أو تدقيق أنظمة الإدارة البيئية ISO 19011:2002

إرشاد حول قدرة النظام على تحقيق أهداف الجودة المحددة - يعمل بهذا المقياس داخلياً، للمدققين خاصة

لقد أثبت مقياس نظام إدارة الجودة في الـ ISO 9000 أنه قادر على لعب دور أساسي في تأمين الجودة. يعمل بمقياس نظام الإدارة في الـ ISO في أكثر من ٥٠٠,٠٠٠ منظمة في ١٥٠ دولة. وقد أصدر الـ ISO مقياس لأنظمة إدارة البيئة (ISO 14001).

يتضمن تعديل مقياس الـ ISO 9001 في العام ٢٠٠٠ على أقسام خمسة للمتطلبات، ويتعاطى كل قسم منها مع اسس كتلة البنين المطلوب في أي عملية، وهي كالتالي:

١. نظام إدارة الجودة - يحتوي هذا القسم على المتطلبات العامة والموثقة، والتي تكون أسس نظام الإدارة. تلقي المتطلبات العامة الضوء على عملية نظام الإدارة وكيفية تفاعلها مع بعضها البعض، وأية مصادر يمكن احتياجها لإدارة العملية وكيفية قياس ومراقبة العمليات. أما القسم الثاني، فهو يقدر احتياجات التوثيق وكيفية السيطرة عليها حتى يستطيع النظام أن يعمل بشكل فعال.

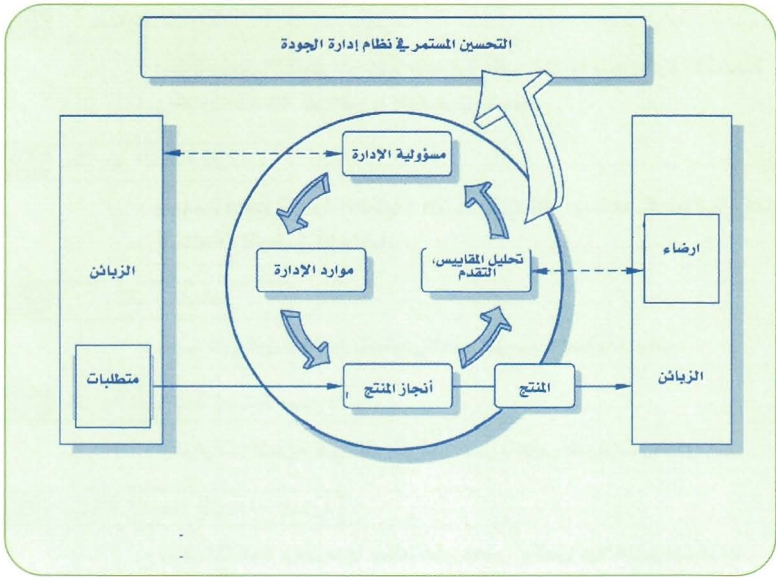
٢. مسؤولية الإدارة - تقع مسؤولية إدارة النظام على عاتق «الإدارة العليا»، على المستوى الاستراتيجي للمنظمة. ويجب على «الإدارة العليا» أن تكون واعية لاحتياجات الزبائن، وعلى نفس المستوى، يجب عليها الالتزام بتحقيق هذه الاحتياجات، بالإضافة إلى إعداد متطلبات منتظمة وقانونية. على «الإدارة العليا» أيضاً وضع سياسات تبين كيفية التخطيط لتحقيق الأهداف، ويجب عليها التأكد من وجود اتصالات داخلية واضحة والعمل على مراجعة نظام الإدارة بصورة منتظمة.

٣. إدارة الموارد - يغطي هذا القسم الأشخاص والموارد المادية المحتاج لها في تنفيذ العملية. وعلى الأشخاص أن يكونوا مؤهلين لتنفيذ مهامهم، بالإضافة إلى قدرة الموارد المادية والبيئية العاملة على تأمين احتياجات الزبائن.

٤. تحقيق السلعة / الخدمة - هذا هو الإجراء الضروري لإنتاج السلعة أو تسهيل الخدمة. هذه هي الأنشطة المرتبطة بتحويل مدخلات العملية إلى مخرجات؛ على سبيل المثال، تحويل لب الحديد في المؤسسات التصنيعية إلى الفولاذ، عبر استعمال الفرن الحراري. تشكل هذه العملية في المنظمة الخدماتية انتقال السلعة أو الشخص من مكان إلى آخر (يوميات التاكسي)

٥. القياس والتحليل والتحسين - هذه هي المقاييس التي تجعل النظام مراقب لاعطاء معلومات حول كيفية أداء النظام مع الزبائن ونظام الإدارة، من خلال تدقيق داخلي للعملية وللسلعة. سوف يعطي تحليل هذه المسائل إضافة إلى أي عيوب أو نقص في الأداء، معلومات قيمة يمكن استعمالها في تحسين النظام والسلع عند الضرورة.

كل من هذه الوحدات الخمسة الأساسية مطلوبة في العملية، إذ إن غياب أي منها سوف يؤثر على عملية التحكم. هذا ما يعرف بالوصفات، وهو يمثل تغيير شكل نظام الجودة كسلسلة من العمليات، توضع على النحو التالي:



نموذج عملية الـ ISO 9001، أساس نظام إدارة الجودة

١٠ - مبادئ إدارة الجودة

مبادئ إدارة الجودة هي القانون الشامل والأساسي لقيادة وتشغيل المؤسسة؛ فهي تهدف باستمرار إلى تحسين الأداء على المدى الطويل وتأخذ بعين الاعتبار التركيز على احتياجات الزبائن والاستجابة لاحتياجات المساهمين الآخرين.

ترتكز سلسلة الـ ISO 9000:2000 على ثمانية مبادئ لإدارة الجودة. تستعمل هذه المبادئ بواسطة الإدارة العليا، كإطار لإرشاد المنظمات نحو تحسين الأداء. تشتق هذه المبادئ من الخبرة المتراكمة ومعرفة الخبراء العالميين.

المبدأ ١ التركيز على الزبون

تعتمد المنظمات على الزبائن، فلذا، يجب عليها استيعاب احتياجاتهم الحالية والمستقبلية وتحقيقها والسعي للوصول إلى توقعاتهم.

المبدأ ٢ القيادة

يرسخ القادة وحدة الأهداف واتجاهات المنظمة. يجب عليهم القيام بخلق بيئة عمل داخلية بحيث يصبح الجميع معني بتحقيق أهداف المنظمة.

المبدأ ٣ تأثير وتدخل الأشخاص

يعتبر الأشخاص جوهر المنظمة على كل المستويات، وتدخلهم الكلي يجعل قدراتهم قابلة للاستعمال لصالح المنظمة.

المبدأ ٤ عملية المقارنة

يتم تحقيق النتائج المرجوة بفعالية أكبر عندما تتم إدارة الأنشطة والموارد المتعلقة بها، ضمن عملية متسلسلة.

المبدأ ٥ مقارنة النظام للإدارة

تحديد وفهم وإدارة العمليات المتبادلة كنظام، يساهم في فعالية وكفاءة المنظمات لتحقيق أهدافها.

المبدأ ٦ التقدم المستمر

يجب أن يكون التقدم المستمر لأداء المؤسسة هدفاً دائماً.

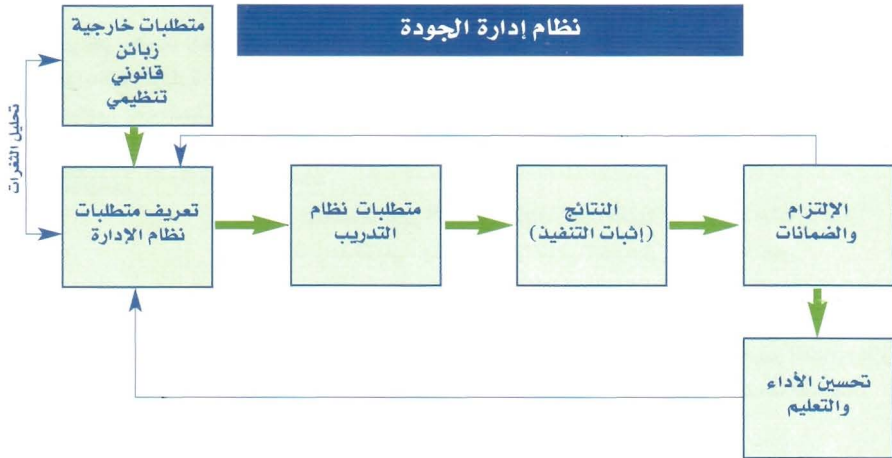
المبدأ ٧ المقارنة الحقيقية لعملية صنع القرار

القرارات الفعالة هي التي تركز على تحليل البيانات والعلومات.

المبدأ ٨ علاقة المنفعة المتبادلة للمورد

تتكل المنظمة ومورديها بعضاً على بعض، وتعزز علاقتهم المتبادلة والمفيدة، قدرتهم على خلق القيمة.

نظرياً، تدير كل المنظمات نظام الإدارة لكنها تتبع عملياً، بشكل أو بآخر، نظام إدارة «رسمي». إن القليل من المنظمات لا يصدر فواتير موثقة أو يملك حسابات خاصة أو يعد عقود وظيفية أو يضع مواصفات العمل لوظيفيه. يتطلب تطبيق إدارة الجودة إنشاء مبادئ الـ ISO 9000 الثمانية داخل المنظمة. الرسم الموجود في الأسفل يشرح بشكل سهل ومبسط نموذج نظام إدارة الجودة.



١١ - تطبيق نظام إدارة الجودة

إن أهم وأول وظيفة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم لضمانة تطبيق نظام إدارة الجودة هي عرض الأسباب والتبريرات لتبني مثل هذا النظام. يجب على محرك تطبيق «نظام تأمين الجودة»، أن يملك الحافز والإرادة، لتحسين جودة السلع وأداء الشركة.

إن كان الهدف الوحيد للمحرك هو الحصول على شهادة الـ ISO 9001 للإدراج السريع على لائحة عروض الزبائن، فيكمن الخطر في تركيز النظام على مواصفات الـ ISO فقط. لن تخدم النتيجة أية أهداف مفيدة وبالتالي سوف تستنفذ موارد المؤسسة. يجب أن تحظى النتيجة على نظام مرضي ومفيد، وذلك عن طريق تطوير النظام واعتماده على إنجاز العملية (عملية الإنجاز والمصادقة، قسم ١٢ : المصادقة). وسيضع هذا المنهج المراحل الأساسية الواجب اتباعها.

يستطيع الخبراء والمستشارين المستقلين لعب دور فعال في هذا المضمار، بحيث يكمن عملهم في تسهيل ودعم العملية الجارية. لن يكون عمل المستشار إعداد الكتيب أو صياغة مسودة الإجراءات، إذ أنه ليس على علم بتفاصيل إجراءات الشركة. على أية حال، فهو يستطيع المساعدة في تحديد العمليات الأساسية والتدقيق بمسودة الإجراءات التي قامت بها الشركة.

إن القصد والهدف من إنجازات نظام إدارة الجودة هما الارتكاز عادة على حاجة المؤسسة إلى:

- تحسين الأداء وزيادة الحد الأدنى من الربح
- إدارة الخطر الفعالة
- التأكيد للزبائن على جودة السلع أو الخدمات
- أساس لتطبيق ثقافة الفرص
- مصادقة الـ ISO 9001، إذا لزم الأمر، وفقاً للطريقة المستخدمة دولياً لقبول السلع والخدمات

١٢ - المصادقة

إن مصادقة الـ ISO 9001 من قبل طرف ثالث هو خيار متوفر للشركة، في حال طلبه زبون خاص أو بحسب احتياجات السوق. هناك العديد من المزايا لتنفيذ الـ ISO 9001:2000 وتحقيق المصادقة. باختصار فهي كالتالي:

- تحسين الحد الأدنى من المنفعة من خلال:
 - كفاءة أفضل
 - استمرار التحسين
 - هدر أقل
- تحكّم متين بالعمليات الرئيسية
- تخفيض محتمل في أقساط التأمين
- ترويج ووضع معايير ممارسات العمل الجيدة



- جذب تسويقي أكبر وتحسين مستوى العلاقات العامة
- مقابلة متطلبات لوائح إدراج العروض
- إعطاء حوافز لتدريب الموظفين
- الإدارة الفعّالة للمخاطر
- إعطاء حوافز لتقديم ثقافة الفرص
- زيادة إمكانيات الإعراف الدولي

عملية التطبيق والمصادقة على نظام إدارة الجودة (QMS)

- 1 إدارة الشركة
 - تحديد أهداف وغايات المشروع في تطبيق نظام إدارة الجودة والمصادقة عليه
 - تعيين ممثل إداري للمشروع، و إذا أمكن الأمر، تعيين فريق للمشروع، (ممكن أن يكون شخص واحد إذا كانت الشركة صغيرة)
- 2 فريق عمل الشركة
 - اتخاذ قرار سواء باستخدام استشاري لمساعدة المشروع أم لا
 - تحضير كلفة تقديرية وخطة للمشروع
 - الحصول على موارد وتوزيعها على المشروع
- 3 فريق عمل الشركة
 - مراجعة النظام الحالي للإدارة والممارسات العملية
 - تصميم إطار نظام إدارة الجودة وتحديد الدعم التوثيقي له
 - تطوير التوثيق لنظام إدارة الجودة
- 4 فريق عمل الشركة
 - تحضير لائحة أولية بمؤسسات المصادقة
 - تحضير ونشر استبيان استعلامي للائحة الأولية
 - مراجعة الأجوبة واختيار لائحة مختصرة من (3) مؤسسات مصادقة
 - إجراء مقابلات مع مؤسسات المصادقة المذكورة على اللائحة المختصرة
 - تحديد واختيار مؤسسة المصادقة
- 5 فريق عمل الشركة
 - الموافقة على نظام التوثيق ونشره والعمل على الحث أو التدريب، كما يجب
 - تشغيل نظام الإدارة لمدة أولية تقدر بثلاثة أشهر
- 6 إدارة الشركة/ المدققين
 - تعيين وتدريب المدققين الداخليين
 - مباشرة السلسلة الأولى من التدقيق الداخلي
 - المباشرة في مراجعة إدارية لنظام إدارة الجودة
- 7 مؤسسة المصادقة
 - المباشرة في إجراء تدقيق ما قبل التقييم، إذا تطلب الأمر
 - إبلاغ الشركة بالنتائج، بما في ذلك التغييرات المطلوبة لنظام إدارة الجودة
- 8 مؤسسة المصادقة
 - المباشرة في التدقيق
 - في حال الضرورة، يُطلب التغيير في نظام إدارة الجودة وإلا منح الشهادة
- 9 فريق عمل الشركة
 - في حال طلب تغيير نظام إدارة الجودة، عندها يجب توجيه هذا الطلب ضمن المدة المتفق عليها
 - وبالتالي، يجب إشعار جهة المصادقة
- 10 مؤسسة المصادقة
 - المباشرة في متابعة التدقيق
 - منح الشهادة بعد إتمام التغييرات في نظام إدارة الجودة بشكل مرضي
 - المباشرة في المراقبة المستمرة للتدقيق

١٣ تقييم المطابقة

يعرف تقييم المطابقة كأى نشاط يهتم بالتحديد المباشر أو غير المباشر لإتمام المتطلبات ذات الصلة.

إن الهدف الأساسي لإجراءات تقييم المطابقة هو تمكين السلطات العامة من التأكد أن المنتجات الموجودة في السوق مطابقة للمتطلبات، بحسب ما هو مذكور في شروط التعليمات الأوروبية، خاصة كل ما هو متعلق بصحة وسلامة المستعملين والمستهلكين.

بعد تقييم السلع الضرورية، بإمكان المصنّع أو المورد التصريح عبر إعلان المطابقة، بأن السلعة تطابق المتطلبات الأساسية للتعليمات التوجيهية. في حال تزايدت أخطار الإصابة، فيزداد معها مستوى التقيد لعملية تقييم المطابقة (والكلفة). تكون التعليمات التوجيهية المطبقة، الدليل للمستوى المطروح ولوسائل تقييم المطابقة التي سيعمل بها.

النهج العالمي

يمكن منطبق تعليمات النهج الجديد في الاتحاد الأوروبي في إزالة الاختلافات بين القوانين الوطنية، وبالتالي إزالة العوائق التجارية بين الدول الأعضاء. ولكن الاختلافات بين المواصفات الوطنية والفحص وإجراءات المصادقة قد أثبتت أنها الأسس المسببة للعوائق التجارية، مما أوجب تطبيق مخطط جديد مندمج مع الإنسجام التقني.

جُسد المخطط الجديد بقرارين: (١) قرار وحدة القياس، و(٢) أنظمة علامات المطابقة الأوروبية. وقد سميت السياسة الجديدة بالنهج العالمي والتي دمجت إجراءات تقييم المطابقة مباشرة مع تعليمات النهج الجديد.

قرار وحدة القياس - يضع قرار وحدة القياس المعايير والإرشادات لإجراءات تقييم المطابقة المعمول بها في تعليمات النهج الجديد. يقسم تقييم المطابقة إلى عدة قياسات لها علاقة مع مرحلة تصميم السلع ومراحل الإنتاج، كالتالي:

مرحلة التصميم	التحكم الداخلي للإنتاج	نوع الفحص	وحدة التحقق	تأمين الجودة الكاملة
المصنّع	حفظ التوثيق التقني في متناول السلطات الوطنية	إخضاع المؤسسة المبلغ عنها / التوثيق التقني / النوع	تقديم التوثيق التقني	تشغيل نظام جودة (QS) مقبول للتصميم
الجهة المكلّفة	الإعتراف على المؤسسة المبلغ عنها	تحقق المطابقة مع المتطلبات الأساسية / القيام بالتحاليل عند الضرورة / إصدار نموذج شهادة الفحص الخاصة بالمفوضية الأوروبية		مراقبة نظام الجودة / التأكد من مطابقة التصميم / إصدار شهادة تصميم الفحص الخاص بالمفوضية الأوروبية

الجهة المكلّفة	المصنّع	مرحلة الإنتاج
إختبارات السلعة المحددة الصفات التحقق من السلعة بفترة عشوائية	إعلان المطابقة مع المتطلبات الأساسية إضافة علامة المطابقة الأوروبية	التحكم الداخلي للإنتاج
	إعلان المطابقة مع النموذج الموافق عليه إضافة علامة المطابقة الأوروبية	تطابق النموذج
موافقة نظام الجودة مراقبة نظام الجودة	تشغيل نظام جودة (QS) مقبول للإنتاج والإختبار إعلان المطابقة مع النموذج الموافق عليه إضافة علامة المطابقة الأوروبية	تأمين جودة الإنتاج
موافقة نظام الجودة مراقبة نظام الجودة	تشغيل نظام جودة (QS) مقبول للفحص والإختبار إعلان المطابقة مع النموذج الموافق عليه أو المتطلبات الأساسية إضافة علامة المطابقة الأوروبية	تأمين جودة السلعة
التحقق من المطابقة إصدار شهادة المطابقة	إعلان المطابقة مع النموذج الموافق عليه أو مع المتطلبات الأساسية إضافة علامة المطابقة الأوروبية	التحقق من السلعة
التحقق من المطابقة مع المتطلبات الأساسية إصدار شهادة المطابقة	تقديم السلعة إعلان المطابقة إضافة علامة المطابقة الأوروبية	وحدة التحقق
مراقبة نظام الجودة	تشغيل نظام جودة (QS) مقبول للإنتاج والإختبار إعلان المطابقة إضافة علامة المطابقة الأوروبية	تأمين الجودة الكاملة

كقاعدة عامة، يجب على السلعة أن تخضع لكلتي مرحلتي التصميم والإنتاج (المناسبة)، وذلك قبل وضعها في السوق وفي حال كانت النتائج إيجابية. يوجد العديد من النماذج التي تغطي كلتا المرحلتين وبطرق مختلفة.

١٤ - علامة المطابقة الأوروبية عبور تجاري إلى الاتحاد الأوروبي

ماهي علامة المطابقة الأوروبية؟
إن علامة المطابقة الأوروبية هي علامة إلزامية لمجموعة معينة من السلع للإشارة إلى المطابقة مع المتطلبات الأساسية للصحة والسلامة، الموجودة في التعليمات الأوروبية.



يجب أن تكون علامة المطابقة ملصقة بالسلعة إذا وجدت ضمن نطاق حوالي عشرين، مما يسمى بتعليمات النهج الجديد. لا يمكن للسلعة أن تستخدم وتجد مكاناً لها في سوق دول الأعضاء الخمس والعشرين للاتحاد الأوروبي وبلدان الاتفاقية الأوروبية للتجارة الحرة، دون علامة المطابقة الأوروبية أو الخضوع إلى شروط التعليمات.

في حال تقيدت السلعة بالشروط المطبقة في التعليمات الأوروبية ووجدت علامة المطابقة الأوروبية ملصقة عليها، حينها لن تمنع أو تحجز أو تعوق هذه الدول وجود أو استخدام هذه السلع في أسواقها. فلهذا السبب، تعتبر علامة المطابقة الأوروبية العبور التجاري للبضائع إلى أوروبا.

علامة المطابقة الأوروبية ليست علامة جودة. فهي تشير أولاً إلى سلامة السلعة أكثر من جودتها. ثانياً، معظم علامات الجودة تطوعية بالمقارنة مع علامة المطابقة الأوروبية، التي تكون إجبارية للمنتجات المطبقة عليها. تشير المطابقة الأوروبية إلى متطلبات السلامة الأوروبية الإلزامية. إن المطابقة الأوروبية مصادق عليها عن طريق إجراءات واضحة ومستوعبة، تسمى «إجراءات تقييم المطابقة».

لماذا علامة المطابقة الأوروبية؟

إن إجراءات المصادقة على المطابقة الأوروبية قد تأسست لـ :

١. توحيد كل الأنظمة الوطنية المتنوعة للسلع الاستهلاكية والصناعية في الدول الأوروبية الأعضاء، وبالتالي تشجيع السوق المنفردة
٢. خفض كلفة الإجراءات
٣. تعزيز سلامة السلع
٤. تجهيز المؤسسات العامة بإجراءات موحدة، ممكن التحقق والتأكد منها

في السابق، وضع الأعضاء الدول في الاتحاد الأوروبي متطلبات السلعة وإجراءات الاختبار. وقد عنى ذلك، على سبيل المثال، أن الشركات التي أرادت بيع سلعها في السوق الأوروبية كان يجب عليها أن تخضع السلعة الواحدة لعدة إجراءات ومتطلبات تقنية.

كان وجود القوانين الوطنية المختلفة معاكساً لأهداف الاتحاد الأوروبي بتحقيق السوق الموحدة، التي تحتوي على حرية تداول السلع (إضافة إلى حرية تداول الأشخاص والخدمات ورأس المال).

بمساعدة إجراءات تقييم المطابقة، تستطيع السلطات التحقق من أن السلع الموجودة في السوق مطابقة للمطلبات المعلن عنها في أنظمة التعليمات التوجيهية.

خطوات علامات المطابقة الأوروبية وإجراءات المصادقة

قبل إلصاق علامات المطابقة الأوروبية على السلعة، يجب أن تكون المتطلبات الأساسية للتعليمات الأوروبية موجودة. علاوة على ذلك، فبعد الإنتهاء من الإختبار و / أو إجراءات المصادقة، يجب إثبات مطابقة السلعة. إلى جانب بعض الخطوات الإدارية التي يجب اتباعها، هذا يعني أنه يجب إنجاز تحليل المخاطر أو إخضاعها للفحص في المختبر.

المنتجات التي تخضع لعلامات المطابقة الأوروبية

تطبق علامات المطابقة الأوروبية على ما يلي - الأجهزة الطبية، الماكينات، التجهيزات الصناعية، الألعاب، المعدات الكهربائية، الإلكترونيات، المعدات المنزلية، آلات الضغط، معدات الحماية الشخصية، معدات الرفاهية، البرادات، الخ. اللائحة الكاملة لتعليمات النهج الجديد هي كالتالي:

١. الفلطية المنخفضة
٢. مركبات
٣. سلامة الألعاب
٤. سلع البناء
٥. القدرة المغناطيسية المنسجمة
٦. الآلات
٧. معدات الحماية الشخصية
٨. معدات الوزن غير الأوتوماتيكية
٩. الآلات الطبية الناشطة في زراعة الأنسجة
١٠. المعدات التي تحرق الغاز
١١. المتطلبات الفعالة لسخان المياه والمشتعل عن طريق السائل
١٢. متفجرات للاستعمال المدني
١٣. الآلات الطبية
١٤. معدات التفجير الجوية
١٥. معدات الرفاهية
١٦. المصاعد
١٧. آلات الضغط
١٨. آلات التشخيص للفحص الطبي
١٩. الراديو ومعدات الاتصالات الخاصة بالمحطات وكل ما له من هذه المواصفات
٢٠. سكة الحديد المعلقة بالسلسلة الحديدية والمعدة لحمل الأشخاص
٢١. معدات القياس

لا تطبق علامات المطابقة الأوروبية على المواد التالية : مواد التجميل والكيميائيات ومستحضرات الصيدلة والمواد الغذائية.

المتطلبات المتعلقة بإصاق شعار علامة المطابقة الأوروبية

يجب على علامة المطابقة الأوروبية أن تكون ملصقة على السلعة، على لوحة البيانات، أو إن لم يكن ذلك ممكناً أو مضموناً بحكم طبيعة السلعة، فتتعلق على التوضيب أو الوثائق المرفقة من قبل المصنع أو الممثل الشرعي للمفوضية الأوروبية أو، في الحالات الاستثنائية، ممن لهم السلطة بوضع هذه السلعة في السوق.

يجب أن تلتصق علامة المطابقة الأوروبية بشكل واضح وملاموس ومثبت، علماً أنه لا يوجد قياسات معينة مطلوبة وبشروط خاصة، ولكن يجب أن لا يقل الإرتفاع عن الخمسة ملم.

١٥ - مراقبة السوق

المبادئ

إن الهدف الرئيسي لتعليمات النهج الجديد هو التأكد من أن السلع المتداولة بحرية في سوق الاتحاد الأوروبي تملك مستوى ملائم من السلامة.

لن يعمل النهج العالمي بشكل صحيح من دون نظام تعليقات ملائم.

لقد تمّ خلق هذا النظام من قبل المفوضية الأوروبية ويسمى مراقبة السوق. والسلطات الوطنية هي الوحيدة المسؤولة عن أنشطة مراقبة السوق.

إن مراقبة السوق هي العنصر الضروري لضمان تطبيق المبادئ الأنف ذكرها بشكل صحيح.



لا يمكن اعتبار أن هناك حرية منافسة من دون منافسة عادلة. مراقبة السوق هي مصلحة المصنعين الجدين لأنها تمنع المنافسين من خفض الأسعار الناجم عن تجاهل المتطلبات الأساسية للسلعة.

القائمون بمراقبة السوق

هناك العديد من الأشخاص الذين يقومون بالتأكد من أن السلعة خاضعة لتعليمات النهج الجديد وهم:

• المصنّع، قبل وضع السلعة في السوق

• الموظف الجمركي، بالنسبة للسلع المصنّعة خارج الاتحاد الأوروبي

• سلطة مراقبة السوق، بعد إدخال السلعة إلى السوق

• المحاكم، في حال وقوع حوادث وتطلب الأمر رفع قضايا قانونية



يحق لموظفي الجمارك إيقاف السلع المتوجهة إلى المجتمع الأوروبي والقادمة من بلد ثالث، لسببين وهما :

١. السلع التي تظهر مواصفات معينة تثير الشك في وجود خطر جدي ومباشر على الصحة والسلامة. في حال تسببت السلعة بإحداث خطر على الصحة والسلامة، سيقوم موظف الجمارك بوضع علامة على الفاتورة تشير إلى الآتي: «سلعة خطيرة - غير مصرح بتداول هذه السلعة - قانون (EEC) رقم ٩٣/٣٣٩»

٠٢ السلع غير المرفقة بوثيقة أو غير المدون عليها إشارة مطابقة لقانون سلامة السلع

إذا لم يصرح الموظف بوجود مخالفة على الاستيراد أو قانون سلامة السلعة خلال فترة زمنية قصيرة، يسمح للسلعة بحرية التداول عبر السوق المنفردة

إلى جانب مستندات مواصفات الاستيراد، يجب وجود علامة المطابقة الأوروبية على البضائع كقاعدة عامة مرفقة مع إعلان للمفوضية الأوروبية عن المطابقة.

في حال عدم وجود مستندات ضرورية مرفقة مع الشحنة، يتم ختم الفاتورة بعبارة «عدم مطابقة السلعة - وغير مرخص لها بالتداول قانون (EEC) رقم ٩٣/٣٣٩»

التعاون في مجال مراقبة السوق

ما زالت مراقبة السوق وبشكل كبير تحت السلطة القضائية المحلية للدول الأعضاء.

يجب أن يكون هناك احتياجات واضحة لتعاون قريب في مجال مراقبة السوق، ولكن لم يتم حتى الآن إخضاع هذا التعاون بين المؤسسات. حتى الآن فقد تم تنصيب العديد من قنوات

الاتصال كـ RAPEX، وهو وسيلة تبادل معلومات وبسرعة حول تزايد خطر استعمال السلع الاستهلاكية.

يجب على الدولة العضو تأمين الوسائل القانونية والإدارية لضمان خضوع السلع في السوق للتعليمات.

وعليه يمكن ان تفرض كل دولة عضو، غرامات مختلفة و / أو عقوبات للمخالفة ذاتها، من الممكن أن تخضع التعليمات ذاتها تحت السلطة القضائية لـ مختلف السلطات في الدول الخمس والعشرين الأعضاء.

هناك فرق واضح بين تقييم المطابقة، المعمول به قبل وضع السلعة في السوق، ومراقبة السوق التي يعمل بها بعد وضع السلعة في السوق.

لا يمكن للسلطات أن تقوم بالفحص المسبق للسلعة خلال مراحل التصميم أو الإنتاج. وبالتالي، لا يعني هذا أنه غير مسموح لها الدخول إلى عملية الإنتاج. في حال حدوث تحقيق، يحق لسلطة المراقبة الدخول إلى أماكن التصنيع أو التخزين للحصول على المعلومات واختيار عينة وإرسالها للاختبار والفحص. في حال وجود أي شك في أي سلعة، يجب عليها الاتصال بالمصنع والجهة المكلفة.

١٦ - صفحات الانترنت ذات الصلة

هذه هي الصفحات الموجودة على الانترنت والمختصة بهذا العدد

جمعية الصناعيين اللبنانيين

www.ali.org.lb

علامة المطابقة الأوروبية

www.cemarking.net

غرفة التجارة والصناعة والزراعة في بيروت

www.ccib.org.lb

المنظمة الأوروبية للجودة

www.eoq.org

المفوضية الأوروبية

www.europa.eu.int/comm

بعثة المفوضية الأوروبية في لبنان

www.dellbn.cec.eu.int

اللجنة الأوروبية للمواصفات

www.cenorm.be

الاتحاد الأوروبي

www.europa.eu.int

دليل العولمة

www.globalisationguide.org

ميدان الاعتماد الدولي

www.iaf.nu

تعاون مختبر الاعتماد الدولي

www.ilac.org

منظمة العمل الدولية

www.ilo.org

المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس

www.iso.org

وزارة الاقتصاد والتجارة في بيروت

www.economy.gov.lb

برنامج الجودة

www.economy.gov.lb/MOET/English/Panel/Projects/Quality

نقابة أصحاب الصناعات الغذائية اللبنانية

www.sffi.org.lb

الجمعية العالمية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم

www.wasmeinfo.org

المنظمة العالمية للتجارة

www.wto.org