

برنامج الجودة التقرير النهائي

QUALEB
برنامج الجودة

التقرير النهائي
"برنامج الجودة" - المرحلة الأولى

تشرين الأول ٢٠٠٩



برنامج تمويل من الاتحاد الأوروبي

برنامج الجودة التقرير النهائي

تشرين الأول ٢٠٠٩

التقرير النهائي "برنامج الجودة" - المرحلة الأولى

ضمن إطار برنامج الميدا MEDA
مشروع الجودة المستدامة، في وزارة الاقتصاد والتجارة
(PAO/SR2/MOET/QUALEB/SERV/01/2007)

صادر عن برنامج الجودة في وزارة الإقتصاد والتجارة
بناية اللعازرية - بلوك أ-١ - وسط بيروت - الطابق الثامن
هاتف: ٩٨٢ ٣٥٧ ١ ٩٦٦ + فاكس: ٩٨٢ ٢٩٩ ١ ٩٦٦ +
www.qualeb.org

أعزائي القراء،

مع إقتراب نهاية المرحلة الأولى من برنامج الجودة- الجودة المستدامة في وزارة الإقتصاد والتجارة والممول من الإتحاد الأوروبي، يسعدني أن أضع بين أيديكم التقرير النهائي الذي حضره فريق عمل البرنامج عن إنجازاته المحققة خلال السنوات الخمس المنصرمة من عمل البرنامج.



من الواضح أن برنامج الجودة رغم الظروف الصعبة التي شهدها لبنان، بما فيها الإغتيالات السياسية وحرب تموز ٢٠٠٦ خلال سنوات تنفيذ البرنامج، قد نجح الى حد كبير في تحقيق معظم الأهداف الموضوعة وترك أثراً إيجابية واضحة على البنية التحتية للجودة وسلسلة تقييم المطابقة في لبنان، خاصة على صعيد إقتراح وصياغة سلة التشريعات ذات الصلة بالجودة وعلى الصعيد المؤسسي،

لجهة دعم مؤسسات وشركات القطاعين العام والخاص في مجال بناء القدرات وتبني نظم إدارة الجودة الحديثة حسب المعايير الدولية. لن أدخل هنا في التفاصيل، بل سأترك الحديث عنها للتقرير نفسه.

ما أودّ قوله هو أن برنامج الجودة هو ثمرة من ثمار إتفاقية الشراكة التي وقعها لبنان مع الإتحاد الأوروبي ويندرج تحت بند تطوير ودعم القدرات المؤسسية وتشجيع التبادل العلمي والتكنولوجي عبر برامج متخصصة. بالطبع، ندرك أن طريق الجودة والإمتياز طويل وشاق، لكنني أستطيع القول هنا أن هذا البرنامج قد نجح في وضع المداميك الأساسية لإستكمال وتطوير بنية الجودة ونشر ثقافة الجودة والإمتياز على الصعيد الوطني. وإنني أتطلع بشوق الى بدء المرحلة الثانية من برنامج الجودة حوالي منتصف العام ٢٠١٠ بدعم من الإتحاد الأوروبي، لكي تتمكن من إستكمال تحقيق الأهداف الموضوعة التي بدأنا بتنفيذها في المرحلة الأولى في مجال المواصفات والمترولوجيا والإعتماد ودعم المختبرات الوطنية والمصادقة ومراقبة الأسواق- لا سيما حماية المستهلك- والجائزة اللبنانية للإمتياز ووضع سياسة وطنية موحدة

للجودة. وهنا نتوقع أن ينعكس ذلك إيجاباً على نمو صناعتنا وصادراتنا الى الخارج وعلى مجمل الإقتصاد الوطني.

لقد مرت العلاقة مع الإتحاد الأوروبي من خلال إتفاقية الشراكة اللبنانية-الأوروبية بثلاث مراحل بدءاً من مسار برشلونة، مروراً بسياسة الجوار الأوروبية، وصولاً الى الإتحاد من أجل المتوسط. ولبنان ينظر الى هذه العلاقة بمنظار إيجابي ويتطلع الى متابعة توطيدها بما فيه مصلحة الطرفين. وإنني إذ أؤكد إرادتنا الصادقة بالتعاون مع الإتحاد الأوروبي، أعتنم هذه الفرصة لشكر المفوضية الأوروبية ممثلة بسعادة السفير باتريك لوران، رئيس بعثة المفوضية الأوروبية الى لبنان، الذي لم يألُ جهداً في التعاون وتقديم الدعم اللازم في مجال الجودة وفي مجالات عديدة أخرى، آملاً استمرار الدعم تماشياً مع روح وبنود إتفاقية الشراكة.

في النهاية، أتوجّه بالتهنئة لمدير برنامج الجودة وفريق عمله على جهدهم وعملهم الدؤوب الذي ورغم الظروف الصعبة، أدى الى تحقيق تلك الإنجازات حسب الأهداف المخطط لها.

مع أطيب التمنيات،

معالي وزير الإقتصاد والتجارة،
الأستاذ محمد الصفي

منذ أيار/مايو ٢٠٠٧، نظمت "المفوضية الأوروبية" في بيروت سلسلة من المنتديات ما



بين اللبنانيين، حيث تمثل الهدف في تسهيل النقاش المفتوح وإرساء إجماع حول إصلاحات اقتصادية واجتماعية أساسية. وتمّ حتى حينه تنظيم أربعة منتديات، تناول أحدها مسألة القدرة التنافسية لدى المؤسسات اللبنانية وتطوير المؤسسات الصغيرة ومتوسطة الحجم. وكانت المنتديات شاملة، جمعت معاً ممثلين عن الكتل النيابية والاتحادات المهنية في لبنان، مع مشاركة خبراء لبنانيين. وعلى الرغم من البيئة السياسية الصعبة أحياناً، أفضت نقاشات المنتديات إلى اتفاق مشترك حول أولويات

الإصلاح. وتمثلت إحدى الخلاصات التي تمّ التوافق عليها في الحاجة إلى تحسين مستوى الجودة والتقييس لدى قطاعي الإنتاج والخدمات في لبنان، في ما يتعلّق بالسوق المحلية وبالتصدير على السواء.

إنّ الامتثال للمواصفات والمتطلبات الدولية هو ضروري للمؤسسات اللبنانية من أجل أن تتمتع بقدرة أكبر على التنافس، ما يسمح لها بولوج أسواق جديدة عبر خدمة المستهلكين على نحو أفضل، وبالتالي تعزيز النمو واستحداث الوظائف، وتحقيق الامتثال مع أكثر المواصفات صرامة. وفي نهاية المطاف، ذلك سيساعد على الوصول إلى ٤٩٠ مليون مستهلك في سوق "الاتحاد الأوروبي"، وبعد ذلك إلى الأسواق العالمية.

ومن البديهي أن يكون للجودة ثمن: فأكلاف الإرتقاء بمستوى الجودة والحفاظ عليه قد تكون عالية. إلا أنّ "الاتحاد الأوروبي" مقتنع بأنّ الفوائد الاقتصادية والاجتماعية التي ستجنى من المستوى الأعلى للجودة تتجاوز إلى حد بعيد الأكلاف المالية ذات الصلة. فنحن لا نتوقع فحسب مزيداً من الصادرات في الأجل القريب، بل أيضاً حضوراً

أوسع للبنان في الأسواق الدولية، ودرجة عالية من حماية المستهلك، واقتصاداً أكثر تنافسية، ومزيداً من الوظائف.

ويعتبر "الاتحاد الأوروبي" الجودة منحى رئيسياً لزيادة رفاه الاقتصاد الوطني في لبنان، وهو قد لعب دوراً مساعداً، حيث استثمر بالفعل أكثر من ١٧ مليون يورو لدعم إدارة، وقدرات، وبُنية تحتية محسّنة للجودة.

ومنذ ٢٠٠٣، أقدّم "الاتحاد الأوروبي" على تمويل برنامجين معزّزين للجودة ("البُنية التحتية للجودة" - "برنامج الجودة" QUALEB بقيمة ١٥,٤ مليون يورو، و"الجودة المستدامة" بقيمة ٢ مليون يورو). ويُشجّع هذان البرنامجان على امتثال الإنتاج اللبناني للمواصفات الدولية ومتطلبات الجودة، وتمّ تنفيذهما بنجاح من قبل "وحدة الجودة" لدى وزارة الاقتصاد والتجارة. وتمّ إحراز العديد من النتائج الملموسة، بما في ذلك وضع إطار قانوني أكثر تكاملاً يتعلّق بالجودة، وكذلك منح شهادة "أيزو" ISO إلى ٣٨ شركة لبنانية؛ وتحديث ١٥ مختبر فحوص وطنياً ما يسمح بإجراء الفحوص على نحو أفضل وأقل كلفة؛ ومنح الاعتماد الدولي إلى ٤ مختبرات، ما يجعل فحوصها تحظى باعتراف من الدول المستوردة، ويُعزّز حماية المستهلك. إن استحداث "وحدة الجودة" في وزارة الاقتصاد والتجارة، في مقدمة هذه العملية الإصلاحية، جاء أيضاً نتيجة لتمويل من "الاتحاد الأوروبي".

ومع ذلك، فليس هذا بكافٍ. لذا، ستقوم "المفوضيّة الأوروبية" بتوفير ٢ ملايين يورو إضافية للفترة الممتدة بين عامي ٢٠٠٩ و٢٠١٢، كجزء من برنامج "الاتحاد الأوروبي" لدعم القدرة التنافسية لدى القطاع الخاص في لبنان. ومع هذه المساعدة الأخيرة من "الاتحاد الأوروبي"، سيكون لبنان قادراً على استكمال وتقوية بُنيته التحتية الوطنية للجودة. ووجب أن يكون هذا النظام قادراً على أن يدعم ذاته وأن يكون متماشياً مع المواصفات الدولية. وستعتمد النتائج والإنجازات النهائية لهذا البرنامج على جهود والتزام اللبنانيين.

ويُسّرني التنويه بأنّ مبادرات "برنامج الجودة" عملت بازدياد على جعل لبنان متماشياً مع المواصفات التقنية وأفضل الممارسات والمبادئ القانونية والتجارية، وثقافة

الأعمال لدى "الاتحاد الأوروبي". والتأسيس المرحب به لـ "اللجنة الوطنية" الخاصة بـ "الاتفاقيات حول تقييم المطابقة والقبول للمنتجات الصناعية" (ACAA) وخارطة الطريق المتصلة بها، وجب أن يُضفي زخماً على الجهود المبذولة لتنسيق المواصفات والقواعد الفنية وتقييم المطابقة بين لبنان و"الاتحاد الأوروبي"، تماشياً مع طموحات "خطة العمل المشتركة بين الاتحاد الأوروبي ولبنان ضمن سياسة الجوار الأوروبية".

ونحن نُقدّر الجهود الحثيثة لفريق عمل "برنامج الجودة" والدعم الأولي لوزارة الاقتصاد والتجارة، ونتطلع قدماً لمواصلة تعاوننا المثمر في المستقبل.

رئيس بعثة "المفوضيّة الأوروبية" في لبنان،

سعادة السفير باتريك لوران



في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٩، وصل "برنامج الجودة" QUALEB في مرحلته الأولى إلى نهايته، وكذلك شأن "مشروع الجودة المستدامة" المتمم له. وعلى أي حال، ثمة مشروع جديد قيد التحضير، لكن لسوء الحظ لن يكون جنباً إلى جنب مع المشروع الحالي. إنما هي مسألة أشهر قليلة فحسب قبل أن ينطلق من جديد. وفي أثناء ذلك، ستتابع وحدة الجودة وهي جزء من وزارة الاقتصاد والتجارة وسيواصل دعم المؤسسات اللبنانية في مسائل الجودة والسعي وراء الامتياز، عبر وسائل عديدة من بينها مبادرة "الجائزة اللبنانية للامتياز". وستتابع وحدة الجودة أيضاً العمل على استكمال البنية التحتية الوطنية للجودة، ولو لم يتم ذلك بمستوى النشاط ذاته الذي تآتى في السابق بفضل الدعم المالي من قبل "الاتحاد الأوروبي"، وسيتآتى في المستقبل بفضل دعم مماثل.

وكما ندرك جميعاً، فإن إرساء بنية تحتية تشغيلية للجودة واستحداث ثقافة جودة هو مسعى طويل الأمد. إنه شكل من أشكال إدارة التغيير على مستوى وطني. فبالنسبة إلى لبنان، ينطوي ذلك على تغيير شامل من نظام تقييم مطابقة إلى آخر، فضلاً عن تغيير نهج تفكير المدراء. إن إحداث تغيير من نظام إلى آخر يستغرق وقتاً، بل يستغرق سنوات بالفعل. وكان دأبنا العمل على تلك التغييرات في النظام على مدى خمس سنوات وقد حققنا تقدماً كبيراً، ولو في درجة متفاوتة. وجرى ذلك في بعض المجالات على نحو أكثر تقدماً مما جرى في غيره، فيما لم يكن مسار وسرعة التطور متماثلين في الحقول المختلفة للجودة ولم يكونا دائماً متوازيين. ولربما كان الوضع على نحو أفضل الآن لو لم تمر البلاد بفترة مضطربة كادت تتزامن كلياً مع تطبيق "برنامج الجودة". إنما هو واقع ينبغي التعايش معه، ولا ننشد في ذلك مبرراً. لقد سعى فريق "برنامج الجودة" جاهداً رغم ذلك إلى القيام بالأفضل.

يسرنا أن نواصل عملنا في المستقبل القريب مجدداً بدعم من "الاتحاد الأوروبي"، وسنركز جهودنا بعدئذٍ على تلك المجالات المختلفة ونأمل أن يصبح بإمكاننا القول مع نهاية العام ٢٠١٣ إن لبنان قد حقق هذا الهدف. وبعبارة أخرى، كل ما قد تم إحرازه من ناحية كفاية المؤسسات والثقة في عمل النظام، بل كل ما أنجز بفضل الدعم

والإسهام الضروريين للعديد من المؤسسات والأشخاص، قد أصبح مستداماً. وليس ضرورياً أن يتحقق ذلك بشكل كامل في عقد واحد فحسب، لكن طالما بقي النظام يتحرك في الاتجاه الصحيح فيما تمضي التغيرات قدماً دون تقهقر، فإن ذلك يستحق بذل كل تلك الجهود.

باسمي واسم زملائي في فريق عمل "برنامج الجودة"، أضع بين أيديكم هذا التقرير النهائي الذي يورد إنجازاتنا والعوائق التي واجهناها طوال فترة تطبيق هذا المشروع.

ونود أن نغتني هذه الفرصة لنشكر معالي الوزير محمد الصفدي لتوجيهاته المتواصلة ودعمه وثقته. كما نود التنويه بدعم وزراء الاقتصاد والتجارة السابقين، وعلى الأخص معالي الوزير سامي حداد. وعلاوة على ذلك، نقدر عالياً التمويل، والتعاون، والمساعدة التقنية المقدمة إلى "برنامج الجودة" من قبل رئيس بعثة المفوضية الأوروبية في لبنان سعادة السفير باتريك لوران، فضلاً عن "مكتب إدارة المشاريع" لتعاونهما في مشروع الجودة المستدامة". وأخيراً وليس آخراً، لا يسعني سوى التنويه بالجهود الحثيثة والعمل الدؤوب لفريق عمل "برنامج الجودة"، الذي لولاه لم تكن لتتحقق هذه الإنجازات.

مدير برنامج الجودة،

د. علي برو

الفهرس

١. المقدمة
٢. خلفية المشروع
أ. الأهداف
ب. التمويل
ج. الأطراف المستفيدة الرئيسية والمجموعات المستهدفة للبرنامج
٣. الإنجازات
أ. في السياسات والتشريعات
ب. اعتماد المختبرات
ج. التفتيش ومنح الشهادات
د. دعم المؤسسات المتعلقة بالجودة
هـ. مشروع تطبيق مواصفات الأيزو ISO
و. "الجائزة اللبنانية للامتياز" (LEA)
ز. نشاطات التوعية
٤. تحديات وأفاق مستقبلية
أ. العوائق
ب. تحديات مستقبلية
ج. "نشاطات محتملة" - "المرحلة الثانية" من برنامج الجودة

ص.١٠

ص.١٠

ص.١٠

ص.١١

ص.١٢

ص.١٣

ص.١٣

ص.١٦

ص.١٨

(مجلس الاعتماد اللبناني "COLIBAC"، مؤسّسة المقاييس والمواصفات اللبنانية "LIBNOR"، مديرية حماية المستهلك "CPD، إلخ..)

ص.١٩

ص.٢١

ص.٢٦

ص.٢٧

ص.٣١

ص.٣١

ص.٣٢

ص.٣٣

١- المقدمة

إن "برنامج الجودة" (QUALEB) هو مشروع ممول من "الاتحاد الأوروبي"، مستضاف من قبل وزارة الاقتصاد والتجارة - "السلطة المستفيدة والمتعاقدة" الرئيسية - وتمّ تنفيذه بين تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٤ وكانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٧، مع فترة تطبيق ممدّدة حتى آب/أغسطس ٢٠٠٨ لعدد محدّد من النشاطات.

بعدها، استُبدل العقد الخاص بالمساعدة الفنية لـ "برنامج الجودة" جزئياً بمشروع جديد، هو "الجودة المستدامة" مع المتعاقد ذاته - شركة TECNITAS (الفرنسية للخبرات والاستشارة والمساعدة الفنية) - وفريق المستشارين عينه، وتواصل حتى تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٩ ليُستكمل في ٢٠١٠ بـ "المرحلة الثانية" المقرّرة من "برنامج الجودة".

ويُعتبر "مشروع الجودة المستدامة" إلى حد ما تمديداً للنشاطات التي بدأت خلال "برنامج الجودة" وهو يتعامل جزئياً مع النواحي الجديدة، كالتفتيش، ومنح الشهادات، واختبار المهارات، وسلامة الغذاء، والجائزة اللبنانية للإمتياز.

ومنذ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٨، تمثلت "السلطة المتعاقدة" لـ "مشروع الجودة المستدامة" في رئاسة مجلس الوزراء، عبر "مكتب إدارة المشاريع" (PAO)، في حين تمثلت "الجهة المستفيدة" في "وحدة الجودة" لدى وزارة الاقتصاد والتجارة.

وتعتبر وحدة الجودة أول هيئة في القطاع العام اللبناني تمنح شهادة وفقاً لمواصفة ال ISO 9001:2000 لـ إدارة الجودة.

٢- خلفية المشروع

أ- الأهداف

ينصّب الهدف الإجمالي لـ "برنامج الجودة" عبر مكُوناته الثلاثة (السياسات، والإنماء المؤسّساتي، والمشاريع) على دعم وتحسين وتطوير الوظائف الرئيسية لسلسلة تقييم المطابقة، مع نشر التوعية والتنسيق وسط مؤسّسات القطاعين الخاص والعام.

وتقع جميع أهداف البرنامج ضمن إطار تقوية إدارة الجودة وقدراتها وبُنيتها التحتية في لبنان، ما يقود إلى حماية صحة وسلامة المستهلكين وزيادة الصادرات اللبنانية إلى دول المفوضية الأوروبية، لا سيّما:

◀ تطوير وتطبيق "السياسة الوطنية للجودة".

- ◀ تطوير إطار قانوني للأنظمة والقواعد الفنية المتصلة بالجودة.
- ◀ إرساء نظام وطني كفوء ومنسّق لمراقبة الأسواق.
- ◀ دعم مختبرات الإختبار والمعايرة الرئيسية نحو إحراز الاعتماد الدولي.
- ◀ استحداث نظام وطني للاعتماد.
- ◀ مساعدة "مؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية" LIBNOR على تحسين طاقتها التشغيلية ودعم تطوير القواعد فنية مع المواصفات الوطنية المماثلة.
- ◀ بناء قدرات المعنيين الرئيسيين في مؤسّسات القطاعين العام والخاص على السواء.
- ◀ توسيع الدعم الفني من ناحية التدريب والاستشارات لمؤسّسات القطاعين العام والخاص لتبني "أنظمة إدارة الجودة" والحصول على شهادات "الإيزو" ISO ذات الصلة.
- ◀ استحداث ثقافة جودة ونشر التوعية لدى القطاعين الخاص والعام، بما في ذلك المؤسّسات التربوية، والصناعات والخدمات حول مسائل الجودة وحماية المستهلك، ومساعدتها على حل قضايا تجارية دولية.
- ◀ إطلاع القطاعين العام والخاص على المواصفات الدولية وإجراءات تقييم المطابقة.

ب- التمويل

تبلغ الميزانية الإجمالية لـ "برنامج الجودة" ١٥,٤ مليون يورو، تشمل مساهمة الحكومة اللبنانية. وتمّ توزيع هذه الميزانية على ستة خطوط ميزانية:

| النشاطات | الميزانية (بالمليون) | بند الميزانية | خط الميزانية |
|--|----------------------|---|--------------|
| إدارة المشروع ومساعدة فنية في جميع نواحي بناء بنية تحتية للجودة (تشريعات، اعتماد، تقييس، علم القياس/المتولوجيا، تقييم المطابقة، مراقبة السوق، التوعية) | ٤,٣ يورو | مساعدة فنية رئيسية | ١,٠ |
| تأمين تدريب واستشارات لمختبرات وشركات حول تطبيق أنظمة إدارة الجودة | ٣,٠ يورو | عقود مع مؤسّسات متخصصة من الدول الأعضاء | ٢,٠ |
| عقود لتوريد معدّات مختبرات الإختبار، ومفردات الطباعة ووسائل الترويج الأخرى | ٦,٠ يورو | عقود التوريد (معدّات) | ٣,٠ |
| عقود لتصميم الموقع الإلكتروني، واستراتيجية الاتصالات، والتصميم الجرافيكي، من بين وسائل ترويج أخرى | ٠,٦ يورو | عقود خدمات أخرى | ٤,٠ |

| خط الميزانية | بند الميزانية | الميزانية (بالمليون) | النشاطات |
|--------------|--------------------------------|----------------------|---|
| ٥.٠ | تدقيق/تقييم | ٠.٤ يورو | عملياتا تدقيق أنجزتهما هيئة خارجية |
| ٦.٠ | نفقات طارئة | ٠.٧ يورو | |
| | مساهمة وزارة الاقتصاد والتجارة | ٠.٤ يورو | الموظفون (الرواتب والتعويضات والضمان) والمكاتب (إيجار وصيانة ومعدّات وقرطاسية...), إلخ... |
| | | ١٥,٤ مليون يورو | |

وحصل "مشروع الجودة المستدامة" على تمويل إضافي من الاتحاد الأوروبي، تبلغ قيمته مليوني يورو.

وتمّ تلميز وتنفيذ أكثر من ٨٥٪ من إجمالي الميزانية البالغة ١٧,٤ مليون يورو. ويزوّد هذا التقرير النهائي القارئ بمعلومات مفصّلة عن جميع النشاطات المنجزة خلال فترة تنفيذ البرنامج.

العدد الإجمالي لأيام عمل فريق الخبراء:

- ◀ حوالي ١٠,٠٠٠ يوم عمل للخبراء الدوليين والمحليين.
- ◀ وعمل حوالي ٨٠ خبيراً دولياً و٥٠ خبيراً محلياً مختلفاً لدى برنامج الجودة" ودعموا فريق عمله في إنجاز نشاطات المشروع بنجاح.

ج- الأطراف المستفيدة الرئيسية والمجموعات المستهدفة للبرنامج

- ◀ الوزارات والمؤسّسات العامة.
- ◀ الاتحادات والجمعيات التي تمثّل مجتمع الأعمال، كاتحاد غرف التجارة والصناعة والزراعة، وجمعية الصناعيين اللبنانيين، ومختلف النقابات القطاعية والصناعية والخدماتية (مثل "نقابة أصحاب الصناعات الغذائية في لبنان" و"نقابة أصحاب المطاعم" و"نقابة المهندسين" و"نقابة المحامين"، إلخ...).

- ◀ المؤسّسات التربوية على المستوى الجامعي والمهني والمدرسي.
- ◀ شركات في قطاعي الصناعة والخدمات، فضلاً عن منظمات لا تبغى الربح (مثل المستشفيات) التي تجد مصلحة في تطبيق أنظمة إدارة الجودة.
- ◀ هيئات تقييم المطابقة، مثل المختبرات (في القطاع العام، والخاص، وغير الربحي)، تقدّم أو ترغب في تقديم خدمات فحوص لأطراف ثالثة وهيئات تفتيش وهيئات مصادقة "محتملة" التي تُسهّل تقييم المطابقة.
- ◀ الشركات، والمؤسّسات، والأشخاص الذين يُقدّمون خدمات في حقل إدارة الجودة عبر التدريب والاستشارات.
- ◀ "المنظمات غير الحكومية" المعنّية (على غرار "جمعية المستهلك - لبنان"، و"الجمعية اللبنانية للجودة").

٣- الإنجازات:

أ- في السياسات والتشريعات:

سعى فريق "برنامج الجودة"، عبر "مكّون السياسات"، إلى بناء قدرات عالية المستوى في حقل الجودة، في القطاع العام، وعلى الأخص، في وزارة الاقتصاد والتجارة، بواسطة خبرات فنية، دولية ومحلية، تهدف إلى رفع مستوى أداء لبنان ومدى تجاوبه، على مستوى التجارة الثنائية والمتعددة الجوانب.

وتوصّل فريق عمل "برنامج الجودة" إلى فهم مفصّل وبشكل وافٍ للعناصر الرئيسية للبنية التحتية للجودة ومبدأ الجودة؛ وهذا ما سهّل التجاوب مع التحركات والمطالب المتأّتية من مسائل تتعلق بالتجارة الدولية، على غرار "مسار باليرمو" حول المفاوضات على "اتفاقيات تقييم المطابقة وقبول المنتجات الصناعية" (ACAA) مع الاتحاد الأوروبي ومفاوضات الدخول إلى "منظمة التجارة العالمية" (WTO).

وإضافة إلى النشاطات المختلفة التي يقوم بها "برنامج الجودة" لتقوية قدرات إدارة الجودة وبنيتها التحتية في لبنان، قام فريق "برنامج الجودة" وخصوصاً "مكّون السياسات" بإعداد وتطوير "سياسة وطنية لبنانية للجودة" وإطار قانوني كامل، يهدف إلى إنشاء وتفعيل بنية تحتية شاملة للجودة، تتماثل مع أفضل الممارسات في الاتحاد الأوروبي. ومن شأن تبني السياسة الوطنية للجودة والتشريعات المقترحة أن يهيئ الأساس المناسب والظروف الملائمة لمزيد من التطوير المتواصل للبنية التحتية للجودة في لبنان، ما يوفر المرحلة الأولى الضرورية لنظام النهج الكامل.

وتُجسّد البنية التحتية القانونية الرؤية العالمية للجودة نحو تحقيق إنتاج أفضل وضمن المواصفات المطلوبة دولياً للمنتجات المُعدّة للتصدير.

وتكمن أهمية مجموعة مشاريع القوانين المقترحة في تعريف إطار المنافسة العادلة داخل الأسواق المحلية، ضمن الجهود التي بذلتها الحكومة اللبنانية للانضمام إلى "منظمة التجارة العالمية"، وفق المتطلبات التي وضعتها الأخيرة في هذا الاتجاه.

وعمل فريق "برنامج الجودة" على استكمال عدد من مشاريع الأنظمة (قوانين ومراسيم تطبيقية) في مسائل ذات صلة بالجودة والمواصفات، كما يلي:

- المصادقة على "قانون سلامة الغذاء" و"قانون المنافسة" من قِبل مجلس الوزراء وإحالتها إلى البرلمان لمناقشتها والمصادقة عليهما.
- والأساس المنطقي وراء "قانون سلامة الغذاء" يتمثل في دمج التشريعات اللبنانية العديدة التي تتناول سلامة الغذاء والصحة العامة، حيث إن هذه الأنظمة الحالية تفتقد إلى معلومات ومسارات محدّثة ولا تضمن الحماية المناسبة لحقوق المستهلكين، من ناحية الغذاء السليم؛ وعلاوة على ذلك، يتولى حالياً العديد من الوزارات والمؤسسات تطبيق هذه الأنظمة.
- وتمّ توسيع واستكمال "قانون سلامة الغذاء" الجديد ليُوحّد ويُنسّق سلسلة القوانين الحالية في تشريع موحد، يضم جميع القواعد التي تضمن سلامة الغذاء وتؤسّس السلطات المختصة المسؤولة عن تطبيق شروط القانون.
- استكمال تعديل "مشروع قانون التقييس"، بالتعاون مع وزارة الصناعة ومجلس إدارة "مؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية" (LIBNOR)، بغية إرساء المبادئ والأهداف الرئيسية للمواصفات الوطنية والإجراءات المناسبة لتبنيها وتطبيقها، إضافة إلى الشروط المتصلة بإعادة هيكلة مؤسسة LIBNOR، وكذلك مسؤولياتها ومواردها المالية.
- استكمال "مشروع قانون المتولوجيا" الجديد، إلى جانب مراسيمه التطبيقية، واستبدال الأنظمة المتقدمة في هذا الحقل ووضع القواعد التي تحكم المتولوجيا، لضمان عمليات القياس الملائمة، وفق المتطلبات الدولية وكذلك ضمان حماية المستهلك والمنافسة العادلة.
- تعديل "قانون الاعتماد" الذي تمّ إعداده واقتراحه.
- صياغة "مشروع قانون القواعد الفنية وتقييم المطابقة"، إلى جانب مراسيمه التطبيقية، وتحديد الإجراءات المناسبة لتبني القواعد الفنية وتقييم مطابقة كل منتج لتلك القواعد، إضافة إلى تسليط الضوء على مسؤوليات الهيئات الاقتصادية التي تطرح المنتجات في الأسواق.

- في سبيل استكمال "قانون حماية المستهلك"، عمِل "مكُون السياسات" على تطوير بعض مراسيمه التطبيقية، إضافة إلى اقتراح "مشروع قانون سلامة المنتجات العامة ومراقبة الأسواق"، الذي ينص على حقوق والتزامات المنتجين والموزعين لمنتجات وخدمات لبنانية سليمة، إلى جانب كفاءات مراقبة الأسواق.

واستعان فريق "برنامج الجودة" على نحو متواصل بخبراء دوليين ومحليين مؤهلين، لإعداد واستكمال القواعد الأنفة الذكر، إضافة إلى مناقشتها مع الأطراف صاحبة العلاقة.

وأخيراً، تبقى مسألة التطبيق الملائم لشروط التشريعات المتصلة بالجودة، التي سيتبناها البرلمان.

عمِل "مكُون السياسات" أيضاً على نشاطات أخرى، مثل:

- إعادة تنظيم وهيكله "مؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية" LIBNOR - من ناحية الأسس القانونية، وقاعدة البيانات، وتدريب الموظفين، وتطوير اللجان الفنية، والعضوية الكاملة في "المنظمة الدولية للتقييس" ISO والعضوية المشاركة في "اللجنة الأوروبية للتقييس" CEN، وتطبيق مواصفات ISO، إلخ...
- تطوير قاعدة معلومات القواعد الفنية الوطنية اللبنانية لتحديد وتحليل دور ومسؤوليات الوزارات في حقل "تقييم المطابقة".
- إجراء تحليل للفتاوت بين تقييم المطابقة ووضع البنية التحتية للجودة في لبنان والوضع المماثل لدى الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي.
- القيام بدراسة مفصلة حول المواد الدراسية الحالية المتعلقة بالجودة في الجامعات اللبنانية ووسائل تطويرها.
- تدريب ممثلي القطاعين العام والخاص حول صياغة القوانين في الاتحاد الأوروبي والتشريعات المتصلة بالجودة (المقدمة إلى الوزارات، والندوات المختصة، إلخ..).
- إعداد وتنظيم دورات تدريبية وندوات دراسية لفريق عمل الوزارة المنخرط في تطوير وتطبيق سياسة الجودة.
- دعم نشاطات مراقبة الأسواق (القواعد المصاغة، واستراتيجية مراقبة الأسواق المقترحة، وتدريب حوالي ١٠٠ مراقب صحي ومختص بحماية المستهلك حول مبادئ سلامة الغذاء ومهارات المراقبة العملية - بالتعاون مع المعهد البريطاني المعتمد للصحة البيئية).

ب- اعتماد المختبرات

ب-١. عبر "مكون الإنماء المؤسّساتي"، عمل فريق "برنامج الجودة" على تطوير و/أو تحسين نظام الجودة في هيئات تقييم المطابقة في مجالات الإختبار والمعايرة والتقييس والمترولوجيا والتفتيش ومنح الشهادات على مستوى الإعتتماد الدولي، عبر تزويدها بالمعدّات والتدريب والاستشارات، بغية زيادة قدراتها، تلبيةً لحاجات الصناعات والحكومة. وتوخيا الحصول على الاعتماد الدولي، تمّ اختيار ودعم ١٦ مختبراً لبنانياً من القطاعين الخاص والعام من قبل "برنامج الجودة"، كما يلي:

- ◀ المعدّات (بقيمة ٤,٥٥ مليون يورو)
- ◀ التدريب: ٢٦ دورة تدريبية مشتركة ودورتا تدريب داخلي على مدى ٢٠٦ يوماً، في المجالات التالية:
 - مواصفة ISO 17025، تدريب أساسي ومتقدّم.
 - مواصفة ISO 17025، تدقيق داخلي.
 - مواصفة ISO 17025، تدريب مدراء المختبرات.
 - مصادقة طرق الفحص (Method Validation).
 - قياس الرية لدى مختبرات الإختبار والمعايرة.
 - إدارة التغيير.
 - مجموعات تبادل الخبرات.
- ◀ حلقات دراسية: استراتيجية إدارة أعمال (Six Sigma) وإدارة سلسلة الإمداد
- ◀ إستشارات: ٧٦٦ يوماً من تقديم الاستشارات لجميع المختبرات المشمولة بالدم، للحصول على الاعتماد الدولي.

وضع المختبرات المدعومة من قبل "برنامج الجودة" فيما يتعلق بالاعتماد:

| مدى التقدّم نحو الاعتماد | مجال الاعتماد | العنوان | الشخص المعني | المختبر |
|------------------------------|--|------------------------------|----------------|--|
| مُعتمَد | مياو (الشراب)، الجوفية، المعياة، الصرف الصحي، البحر) والتربة | شارع بليس - الحمرا | د. غازي زعتري | "الجامعة الأميركية في بيروت" - AUB |
| مُعتمَد | إسمنت، أسفلت، خرسانة، طلاء، تربة | شارع جرجس - عاصي - الصنابع | د. محمّد دقماق | "خدمات تكنولوجيا الإنشاءات المتقدمة" - ACTS |
| مؤهل للاعتماد/ مرحلة التقييم | أغذية، أغذية معدّلة وراثيا GMO، أحماض أمينية | الأشرفية - منطقة "أوتيل ديو" | د. عامر صقر | "الجامعة الأميركية للعلوم والتكنولوجيا" - AUST |

| مدى التقدّم نحو | مجال الاعتماد | العنوان | الشخص المعني | المختبر |
|----------------------------------|--|--|--|---|
| في طور التقدّم | بترول، أغذية (عقاقير الطب البيطري في منتجات اللحوم) | الكولا - بيروت | د. محمد عبد الغني | الاعتماد "جامعة بيروت العربية" - BUA |
| في طور التقدّم | مياه | كورنيش النهر | الأستاذ محمود بارود | "منشآت المياه" - ثلاث مختبرات في الجنوب والشمال وبيروت/ جبل لبنان |
| مُعتمَد | بطاريات | الحدث - حرم الجامعة اللبنانية | د. عماد الحاج شحادة | "معهد البحوث الصناعية - كهرباء" |
| مُعتمَد | أغذية | الحدث - حرم الجامعة اللبنانية | د. ناديا خوري | "معهد البحوث الصناعية - أغذية" |
| في طور التقدّم | تربة، أسفلت، خرسانة، صلب، قرميد | الحدث - حرم الجامعة اللبنانية | الأستاذ الياس ديب | "معهد البحوث الصناعية - هندسة" |
| في طور التقدّم | مبيدات | كفرشما | د. سالم حيار | كفرشما - "وزارة الزراعة" |
| مؤهلّ للاعتماد/ مرحلة التقييم | مبيدات، منتجات غاما | طريق المطار القديمة | د. بلال نصولي | "الهيئة اللبنانية للطاقة الذرية - المجلس الوطني للبحوث العلمية" - CNRS LAEC |
| جاهز للتأهيل إلى الاعتماد | أغذية | منطقة الفتار | د. خريستو هيلان | "مختبر الفتار المركزي" - LARI |
| في طور التقدّم | كهرباء | نهر إبراهيم | الأستاذ غسان بلبل/ الأستاذ سمير صليبا | "كابلات لبنان" LC - قسم المعايير" |
| مؤهلّ للاعتماد/ مرحلة التقييم | التثبت من صحة الأغذية - Food Authenticity (بتقنيّتي تحليل النظائر-الرنين المغناطيسي النووي SNIF-NMR) | المنصورية | د. توفيق رزق | "جامعة القديس يوسف" - USJ |

ب-٢. اختبار المهارات ومقارنات ما بين مختبرات الإختبار والمعايرة:

في سبيل وضع خطة لاختبار المهارات والمقارنة بين المختبرات المختارة، طرح برنامج الجودة ونظّم ونفّذ هذا النشاط، ضمن إطار اعتماد المختبرات. وكانت النتيجة تصميم وتنظيم أربعة "اختبار مهارات" (PT) من قبل "برنامج الجودة":

- ◀ ٢ "اختبار مهارات" حول التحليل الكيميائي لمياه الشفة (بمشاركة ١٣ مختبراً).
- ◀ ١ "اختبار مهارات" واحد حول فحص الأغذية (بمشاركة ٦ مختبرات).
- ◀ "اختبار مهارات" واحد حول فحص الوقود (بمشاركة ٥ مختبرات).

إضافة إلى ذلك، شارك العديد من مختبرات القطاعين العام والخاص في لبنان في التدريب وفي اختبار المهارات، على مستوى دولي، عبر برنامج المقارنات المخبرية، الذي أداره برنامج "الجودة الأوروبي-المتوسّطي" (Euromed Quality Programme) والذي تمّ تنسيقه محلياً من قبل "برنامج الجودة".

ج. التفتيش ومنح الشهادات:

من أجل زيادة قدرات وموثوقية هيئات التفتيش ومنح الشهادات المحلية ودعم تأسيس هيئات جديدة، قام "برنامج الجودة" عموماً و"مكوّن الإنماء المؤسّساتي" خصوصاً باختبار ودعم ٥ هيئات تقييم مطابقة ("معهد البحوث الصناعية" - IRI، و"مؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية" - LIBNOR، و"مؤسسة منح الشهادات للزراعات العضوية" - LIBANCERT، و"الهيئة اللبنانية للطاقة الذرية" - LAEC، و"خدمات تكنولوجيا الإنشاءات المتقدّمة" - ACTS) من ناحية:

◀ التدريب: ٣ وحدات تدريبية حول:

- المواصفة ISO 17020.

- الدليل ٦٥ (GUIDE 65) + مواصفة ISO 17024.

- المدقق الداخلي.

◀ الاستشارات: ١٨٣ زيارة استشارية.

عمل "مكوّن الإنماء المؤسّساتي" أيضاً على نشاطات أخرى، مثل:

- تحليل الهيكلية القائمة والقدرات الفنية لقطاع مختبرات الإختبار اللبنانية وشبكة المترولوجيا.
- وضع خطة لنهج المترولوجيا الوطني وصياغة المراسيم التطبيقية الفنية ذات الصلة.
- إجراء مسح متعلّق بمختبرات المعايير والإختبار القائمة في لبنان واختيار مشاركين مناسبين للدعم الفني.
- إعداد مجموعة مكثفة من الخصائص الفنية لشراء معدّات مختبرات وأخرى للمساعدة الفنية، عبر التدريب والاستشارات.
- التقدّم بنجاح بمناقصات للحصول على المعدّات والتدريب، بما في ذلك إبرام عقود مع المختبرات المشاركة وتقديم المساعدة في إعداد المختبرات وتشغيل المعدّات.
- إعداد النظام المؤسّساتي لـ "مجلس الاعتماد اللبناني" (COLIBAC) هيكلية وإجراءاته الداخلية، إضافة إلى تدريب مقيّميه المحتملين ومقيّميه الرئيسيين.
- تطبيق مواصفة ال ISO 9001:2000 في وحدة الجودة، بالتعاون عن كُتب مع جميع أعضاء الفريق.

د. دعم المؤسّسات المتعلقة بالجودة ("مجلس الاعتماد اللبناني" COLIBAC، "مؤسّسة المقاييس والمواصفات اللبنانية" LIBNOR، "مديرية حماية المستهلك" CPD، إلخ...)

د- ١. دعم "مجلس الاعتماد اللبناني" (COLIBAC):

بما أن لعمل هذه الهيئة تأثير إيجابي كبير على البنية التحتية للجودة في لبنان، ونظراً إلى أهميتها الكبرى لدى هيئات التفتيش ومنح الشهادات والمختبرات والقبول والاعتراف الدولية، عبر مشاركتها في المؤسّسات الدولية، دعم برنامج الجودة تأسيس "مجلس الاعتماد اللبناني"، كما يلي:

◀ تدريب:

- ١٨ شخصاً ليصبحوا مقيّمين فنيين في مجال اعتماد المختبرات.
- ٨ أشخاص ليصبحوا مقيّمين فنيين في مجال اعتماد هيئات التفتيش.
- ٧ أشخاص ليصبحوا مقيّمين فنيين في مجال اعتماد هيئات منح الشهادات،

مانحين شهادات للأشخاص.

٩ - أشخاص ليصبحوا مقيّمين فنيين في مجال هيئة منح الشهادات، مانحين شهادات للمنتجات.

١٩ - شخصاً ليصبحوا مقيّمين فنيين في مجال نظام إدارة منح الشهادات.

١٣ - شخصاً ليصبحوا مقيّمين رئيسيين.

◀ وضع معايير "مجلس الاعتماد اللبناني".

◀ اقتراح الأنظمة الداخلية وإجراءات التشغيل لـ "مجلس الاعتماد اللبناني"

ومستندات تتعلق بمجلس إدارته، واعتماده، وشعاره وعلاماته، ورويته، وسياسة

وأهداف الجودة لديه، ونظامه الداخلي، وتنظيم لجانه الفنية، والشكاوى وطلبات

الاستئناف، وهيكلية مفصلة لتوثيق نظام الإدارة، وشاهد إجراء التدقيق،

والإجراء الخاص بالتصنيف المتدرج لحالات عدم التطابق، وكتيب الإدارة.

◀ إعداد وتصميم وطباعة "دليل الألف باء للاعتماد".

د-٢. دعم "مؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية" LIBNOR:

في إطار سعيه إلى تقوية مجال التقييم في لبنان، دعم برنامج الجودة بشكل واسع مؤسسة LIBNOR في النشاطات التالية، مع بذل نحو ٣٠٠ يوم عمل للإستشارات:

◀ تأهيلها لتصبح عضواً كاملاً في "المؤسسة الدولية للتقييم" ISO.

◀ تأهيلها لتصبح عضواً مشاركاً في "اللجنة الأوروبية للتقييم" CEN.

◀ اقتراح إعادة تنظيم هيكليتها وتحديث إطارها القانوني.

◀ تطبيق نظام إدارة الجودة والحصول على شهادة ال ISO 9001:2000 (وهي

الإدارة العامة الثانية التي تحصل على شهادة ISO).

◀ تحويل وتحسين إجراءات عملها تدريجياً.

◀ تدريب فريق عملها (في الداخل وفي الخارج).

◀ تطوير وتقديم ثلاثة تطبيقات لقاعدة المعلومات، لتحسين العمل على التقييم.

◀ تأمين جهاز خادم (server) لدعم تطوير قاعدة معلوماتها.

◀ إعادة تنظيم موقعها الإلكتروني ليصبح استخدامه أكثر سهولة بالنسبة إلى

الأطراف المستفيدة.

◀ طرح هيكلية جديدة للجانب الفنية، بما يتطابق مع الممارسات الأوروبية

والدولية (Mirror Committees).

◀ تعلم وتطبيق أدوات تسويقية لنشاطاتها.

◀ تبنى قواعد الممارسة الجيدة.

◀ التحضير لتأسيس وتشغيل، لدى المؤسسة، نقطة إستفسار متعلقة بالعوائق الفنية للتجارة حسب متطلبات منظمة التجارة العالمية.

د-٣. دعم "مديرية حماية المستهلك" في وزارة الاقتصاد والتجارة:

ضمن إطار نشاطاته في مراقبة الأسواق، قدّم برنامج الجودة خدمات استشارية لـ "مديرية حماية المستهلك"، لا سيّما:

- ◀ "اقتراح خطة عمل" لنظام مراقبة الأسواق.
- ◀ صياغة قانون السلامة العامة للمنتجات ومراقبة الأسواق.
- ◀ اقتراح إجراءات وممارسات تطبيق مواصفة ISO 9001:2000.
- ◀ توجيه المراقبين المساعدين الجدد لدى "مديرية حماية المستهلك" حول الجودة وممارسات مراقبة الأسواق وتدريب داخلياً الخبراء الجدد في المديرية.
- ◀ تدريب مراقبي "مديرية حماية المستهلك" على المبادئ الأساسية لسلامة الغذاء ومهارات المراقبة التطبيقية بالتعاون مع "المعهد البريطاني المعتمد للصحة البيئية"، وإمدادهم بأجهزة قياس حراري.

هـ. مشروع تطبيق مواصفات الـ ISO

تمثّل التركيز الرئيسي لـ "مكوّن المشاريع" لدى برنامج الجودة على نحو متواصل في تعزيز التوعية في القطاع الخاص، حول أهمية الجودة كقوة دافعة للتصدير وكأداة للإمتثال للقواعد الفنية، وحماية صحة وسلامة المستهلكين. والتطوير الرئيسي في هذا الاتجاه كان إطلاق مشروع تطبيق مواصفات الـ ISO في عام ٢٠٠٦، بتوفيره سلسلة مكثّفة من وحدات التدريب والزيارات الاستشارية إلى ٥٠ مؤسسة لبنانية خاصة في جميع المناطق والعديد من القطاعات الخدمية والصناعية، بغية تحديث "أنظمة ضمان الجودة" لديها.

هـ-١. تدريب واستشارات قدّمها برنامج الجودة ضمن إطار مشروع تطبيق مواصفات الـ ISO:

تركّزت نشاطات التدريب والاستشارات أولاً على مجموعتين من الشركات المختارة، بلغ عددها الإجمالي ٥٠ مؤسسة خاصة. وكانت المجموعة الأولى تمثّل قطاع الغذاء الزراعي المهمم بأنظمة سلامة الغذاء وإدارة النظافة الصحية ("تحليل المخاطر ونقاط الضبط الحرجة" HACCP، ومواصفة الـ ISO 22000:2005)، في حين تألفت

المجموعة الثانية من قطاعات صناعية وخدمائية أخرى مهتمة بتبني أنظمة إدارة الجودة (مواصفة ال ISO 9001:2000).

ولم تتلق الشركات الـ ٥٠ المختارة تدريباً داخلياً وزيارات استشارية من قبل خبراء محليين ودوليين فحسب، بل أيضاً وحدات تدريبية مشتركة ومكثفة في مختلف نواحي تطبيق إدارة الجودة وأنظمة إدارة سلامة الغذاء، عبر ٣٤ دورة تدريبية حول مواضيع ذات صلة بمواصفة ال ISO 9001، و٢٣ دورة تدريبية حول مواضيع ذات صلة بمواصفة ال ISO 22000 (تدريب أساسي، تدريب متقدّم، تدقيق داخلي، مجموعات تبادل الخبرات، إلخ...).

واستطاع برنامج الجودة إحراز وحتى تجاوز العدد الأساسي المنشود للشهادات الممنوحة، حيث وصل العدد إلى ٢٨ شركة مُنحت شهادة ال ISO. ولعب "برنامج الجودة" أيضاً دوراً رئيسياً في ترويج وتعزيز ثقافة الجودة ومبادئ سلامة الغذاء في القطاعين العام والخاص على السواء، إضافة إلى الإسهام في زيادة مستويات فرص دخول المنتجات اللبنانية إلى الأسواق الدولية.

٥-٢. اللائحة النهائية للشركات الحاصلة على شهادة ال ISO بفضل دعم "برنامج الجودة":

| لائحة الشركات الحاصلة على شهادة ال ISO 9001 | | | |
|---|--------------------|---------------|-------------------------------|
| الشركة | المنتجات / الخدمات | مواصفة ال ISO | تاريخ الحصول على شهادة ال ISO |
| "مؤسسة فؤاد بعينو" | تجليد كتب | ISO 9001:2000 | ٧ تشرين الثاني / نوفمبر ٢٠٠٧ |
| "ساغا كونسابت" | مستحضرات تجميل | ISO 9001:2000 | ١٦ تشرين الثاني / نوفمبر ٢٠٠٧ |
| "ساموبيلت" | أحزمة جلدية | ISO 9001:2000 | ١٩ تشرين الثاني / نوفمبر ٢٠٠٧ |
| شركة "ليفكو فاير ش.م.ل" | فرشات | ISO 9001:2000 | ٢١ تشرين الثاني / نوفمبر ٢٠٠٧ |
| "فوماكو ش.ذ.م.م" | منتجات اسفنج | ISO 9001:2000 | ٢٢ تشرين الثاني / نوفمبر ٢٠٠٧ |
| شركة سايبس للدهان ش.ذ.م.م" | دهانات | ISO 9001:2000 | ٢٦ تشرين الثاني / نوفمبر ٢٠٠٧ |

| الشركة | المنتجات / الخدمات | مواصفة الـ ISO | تاريخ الحصول على شهادة الـ ISO |
|---|-------------------------------------|----------------|--------------------------------|
| المشرق إنشورانس ش.م.ل | تأمين وإعادة تأمين | ISO 9001:2000 | ٢٦ تشرين الثاني / نوفمبر ٢٠٠٧ |
| ”ويلكو بي أم“ | منتجات لحوم ودواجن | ISO 9001:2000 | ٢٧ تشرين الثاني / نوفمبر ٢٠٠٧ |
| ”ديانا دي بوتيه ش.م.ل“ | مستحضرات تجميل | ISO 9001:2000 | ٢٧ تشرين الثاني / نوفمبر ٢٠٠٧ |
| ”فيديليتي إنشورانس ش.م.ل“ | تأمين وإعادة تأمين | ISO 9001:2000 | ١٢ كانون الأول / ديسمبر ٢٠٠٧ |
| ”المطبعة العربية“ | طباعة | ISO 9001:2000 | ١٨ كانون الأول / ديسمبر ٢٠٠٧ |
| ”بيماتك ش.م.ل“ | معدات أفران | ISO 9001:2000 | ٧ كانون الثاني / يناير ٢٠٠٨ |
| شركة ”سناجيكو بلاستيكس“ | توضيب بلاستيكي | ISO 9001:2000 | ٤ شباط / فبراير ٢٠٠٨ |
| ”مطبعة كركي“ | طباعة | ISO 9001:2000 | ٤ شباط / فبراير ٢٠٠٧ |
| ”وحدة الجودة“، QUALEB – القطاع العام | تطوير البنية التحتية للجودة | ISO 9001:2000 | ١٦ نيسان / أبريل ٢٠٠٨ |
| شركة ”ميموزا لصناعة الورق“، شتورا | منتجات ورقية | ISO 9001:2000 | ١٧ حزيران / يونيو ٢٠٠٨ |
| ”فارمادكس ش.م.ل“ | منتجات صيدلانية ISO | 9001:2000 | ٢٦ حزيران / يونيو ٢٠٠٨ |
| ”بنك سوسيته جنرال – لبنان ش.م.ل“ | إصدار بطاقات إئتمانية | ISO 9001:2000 | ٣١ تموز / يوليو ٢٠٠٨ |
| مؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية – LIBNOR – القطاع العام | مؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية | ISO 9001:2000 | ٤ آب / أغسطس ٢٠٠٨ |

لائحة الشركات الحاصلة على شهادة الـ ISO 22000

| الشركة | المنتجات / الخدمات | مواصفة الـ ISO | تاريخ الحصول على شهادة الـ ISO |
|--|--|----------------|--------------------------------|
| "هوا تشيكن" | منتجات دواجن | ISO 22000:2005 | ٧ كانون الأول / ديسمبر ٢٠٠٧ |
| "ليبانكايف للتجارة والصناعة ش.ذ.م.م" | نبيذ | ISO 22000:2005 | ٧ شباط / فبراير ٢٠٠٨ |
| "عبد الرحمن الحلاب وأولاده" | حلويات عربية تقليدية | ISO 22000:2005 | ١٢ شباط / فبراير ٢٠٠٨ |
| "مستشفى الرسول الأعظم" | منشآت مطبخ المستشفى | ISO 22000:2005 | ١٧ نيسان / أبريل ٢٠٠٨ |
| "مطعم زعتر وزيت" | خدمات غذائية | ISO 22000:2005 | ١٩ نيسان / أبريل ٢٠٠٨ |
| شبكة مطاعم "رودستر داينر" | مطعم / خدمات غذائية | ISO 22000:2005 | ٢٤ أيار / مايو ٢٠٠٨ |
| "مؤسسة القزي التجارية" | مكسرات / محمصة / مغلفة | ISO 22000:2005 | ١٣ حزيران / يونيو ٢٠٠٨ |
| "بوبينز - شركة ضاهر الدولية للأغذية ش.م.ل" | حبوب / رقائق الفطور | ISO 22000:2005 | ١٦ حزيران / يونيو ٢٠٠٨ |
| "مطعم الساحة" (القرية التقليدية) | مطعم | ISO 22000:2005 | ١٧ حزيران / يونيو ٢٠٠٨ |
| "منتجات ساكوند هاوس" | بودنغ، خلطات جاهزة، بهارات، بقول | ISO 22000:2005 | ١٦ حزيران / يونيو ٢٠٠٨ |
| "حداق شتورا - ألفا إنترفود ش.م.ل" | معلبات، حلاوة، طحينة، مرببات، زيتون وزيت زيتون | ISO 22000:2005 | ٢٧ حزيران / يونيو ٢٠٠٨ |

| الشركة | المنتجات / الخدمات | مواصفة ISO ال | تاريخ الحصول على شهادة ال ISO |
|--|--|-------------------|-------------------------------|
| "بومو فود إنداستريز ش.ذ.م.م" | طحين الذرة، رقائق التورتيللا، رقائق الناتشو، خبز نخالة، رقائق التورتيللا "بابا سيتو" - كعك الأرز، كعك القمح، كعك الذرة | ISO 22000:2005 | ٢٧ حزيران/يونيو ٢٠٠٨ |
| "شركة المطاحن الوطنية ش.م.ل" | جميع أنواع طحين القمح | ISO 22000:2005 | ٢٤ تموز/يوليو ٢٠٠٨ |
| شركة "أطياب"، "زيت زيتون بولس | زيت زيتون، خل، زيتون ومخللات | ISO 22000:2005 | ٢٥ تموز/يوليو ٢٠٠٨ |
| بهارات "غاردينيا" - الشركة اللبنانية لصناعة الأغذية الحديثة ش.ذ.م.م. | بهارات وحبوب ومنتجات مطحونة | ISO 22000:2005 | ٤ آب/أغسطس ٢٠٠٨ |
| "حلويات البابا الممتازة" | حلويات | ISO 22000:2005 | ١٨ آب/أغسطس ٢٠٠٨ |
| "رقائق ماستر" - شركة ضاهر الدولية للأغذية ش.م.ل | رقائق البطاطس | ISO 22000:2005 | ٢٨ آب/أغسطس ٢٠٠٨ |
| "شركة أمازا للبيرة ش.م.ل" | بيرة وشراب الشعير | ISO 22000:2005 | ١٨ أيلول/سبتمبر ٢٠٠٨ |
| "قساطلي شتورا شاتوكا" | تصنيع نبيذ أحمر وأبيض ووردي | ISO 22000:2005 | ٢٥ أيلول/سبتمبر ٢٠٠٨ |

و. "الجائزة اللبنانية للامتياز" (LEA)

على خطى البلدان الأكثر تقدماً في العالم ودول الاتحاد الأوروبي الـ ٢٧ بأكملها، طرح "برنامج الجودة" مبادرة لدعم التنافسية في مجتمع الأعمال اللبناني، وذلك عبر برنامج يشمل تصميم وتطبيق "النموذج اللبناني لإدارة الجودة" (LQMM) و"الجائزة اللبنانية للامتياز" (LEA).

ويُعتبر "النموذج اللبناني لإدارة الجودة" إطاراً يساعد المدراء على تطبيق ممارسات إدارية منتظمة. والاستخدام الفعال لهذا النموذج يؤدي إلى الحصول على "الجائزة اللبنانية للامتياز".

إنّ الإشتراك للحصول على "الجائزة اللبنانية للامتياز" يتمثل في تقديم مستند رسمي تُعده الشركة المتقدمة بالطلب، تطبيقاً لمتطلبات محددة ومُعدّة مسبقاً تسند إلى "النموذج اللبناني لإدارة الجودة".

ويخضع المستند المقدم إلى التقييم ووضع العلامات من قِبَل فريق من مقيّمين مدربين من قبل مكتب "الجائزة اللبنانية للامتياز"، وهم مدراء ذات خبرة، آتون من مختلف الصناعات والخدمات اللبنانية.

وبعد استكمال التقييم الأولي، يقوم فريق المقيّمين بزيارة رسمية للمؤسسة المعنية ليقيم ويتحقق بشكل مستقل من المستندات المقدمة ويضع تقريراً مفصلاً بالنتائج. وبعد ذلك، تقوم لجنة الحكام المؤلفة من عدة خبراء على مستوى رفيع من المشهود لهم بالكفاءة والنزاهة بمراجعة التقارير حيث يُمنح المتقدمون الناجحون صفة الفائز بـ "الجائزة اللبنانية للامتياز".

ومن أجل تحقيق هذه المهمة، أُجري تدريب مكثف لـ ٣٦ مقيماً فنياً في نيسان/أبريل ونهاية أيلول ٢٠٠٩ على مرحلتين، تضمّنت كل مرحلة دورة تمهيدية أولية، تبعثها دورة تدريب مكثفة جداً على مدى ثلاثة أيام، شملت دراسة حالة تقييمية غطت على مدى أربع ساعات جميع نواحي مسار "الجائزة اللبنانية للامتياز" ومسؤوليات المقيّمين. وجرى التدريب على أيدي خبراء أوروبيين رائدين في مجال "الامتياز"، الذين استكملوا تقييماً مفصلاً لقدرات وسمات وخبرات وكفاءات المشاركين الإجمالية، للقيام بدور "المقيم".

وقد حصل الناجحون في الدوريتين التدريبيتين للمقيمين على شهادات. ووقع جميع المقيمين الناجحين وثيقة "إعلان مقيم" تتعلق بأي تضارب مصالح محتمل، و"اتفاقية سرية" تحمي مصالح المؤسسات المشاركة.

وتمّ تعيين لجنة الحكام الأولى في أيلول/سبتمبر ٢٠٠٩ واجتمعت مرتين خلال شهرين (حتى صدور هذا التقرير)، بإشراف وزير الاقتصاد والتجارة. ومن جهة أخرى، ومع نهاية أيار/مايو ٢٠٠٩، تقدّمت حوالي ٢٧ مؤسسة من قطاعات مختلفة للمشاركة في مسار "الجائزة اللبنانية للامتياز"، حيث أتمت ١٦ من بينها المسار بأكمله وخضعت للتقييم، تبعاً للمخطّط المطروح من قبل فرق مقيمين مختارين، قاموا بتسليم جميع تقارير نتائج التقييم ذات الصلة إلى مكتب الجائزة الذي راجعها ودققها ورفعها إلى لجنة الحكام لدراستها واتخاذ القرارات النهائية.

ز. نشاطات التوعية:

ز-١. كتيبات "دليل ألف باء":

في إطار تنظيمه لحملة توعية حول دور وأهمية المسائل المتصلة بالجودة، أعدّ برنامج الجودة وأصدر عدداً من كتيبات "دليل ألف باء" وهي إرشادات تمهيدية لعدد من المواضيع المتعلقة بالجودة وروابط لمراجع أكثر توسعاً.

ويمكن الحصول على كتيبات "دليل ألف باء" مجاناً من مكاتب "برنامج الجودة"، كما قد تمّ توزيعها أيضاً على مختلف الأطراف المستفيدة من البرنامج، لا سيّما الوزارات والمصانع والجامعات والجمعيات التجارية، والنقابات والاتحادات المهنية.

لمحة سريعة عن محتويات كل "دليل ألف باء":

ز-١-١. الجودة، يُحدّد مبادئ الجودة ويوفّر نظرة عامة عن أنظمة إدارة الجودة

وسياساتها وبُنيتها التحتية ومواصفات "المنظمة الدولية للتقييس" (ISO)، كما أنه يُسلّط الضوء على فوائد ومزايا تطبيق وتبني نظام إدارة جودة عموماً وداخل المؤسسات الصغيرة ومتوسطة الحجم خصوصاً. ويوضح الدليل أيضاً مواضيع تتعلق بمنح الشهادات، وتقييم المطابقة، ووضع علامة المطابقة الأوروبية، ومراقبة الأسواق.

ز-١-٢. أنظمة إدارة سلامة الغذاء، هو دليلاً مرجعياً يوفر خلفية عامة وبعض المعلومات العملية حول "تحليل المخاطر ونقاط الضبط الحرجة" (HACCP)، ومواصفة ال ISO 22000:2005 (إدارة أنظمة سلامة الغذاء).

ز-١-٣. علم القياس، يمنح تفاصيل حول المترولوجيا عموماً والمترولوجيا الصناعية والعلمية والقانونية خصوصاً، إلى جانب وحدات المترولوجيا ومؤسسات المترولوجيا الدولية والإقليمية.

ز-١-٤. التوضيب واللصاقات، يعالج مسائل تتصل باللصاقات العامة والخاصة للمنتجات الغذائية في الاتحاد الأوروبي، ويحدّد بالتفصيل فئات المواد الغذائية، ويوضّح مسائل تتصل بمواد توضيب الغذاء، إضافة إلى طرح نظرة عامة عن تصميم وصناعة توضيب الغذاء واللصاقات في لبنان.

ز-١-٥. النهج الجديد والشامل للاتحاد الأوروبي، يسلط الضوء على فهم المبادئ الدولية للقواعد الفنية، والتقييس وتقييم المطابقة، مع تركيز خاص على مبادئ الاتحاد الأوروبي حول " النهج الجديد والشامل ".

ز-١-٦. الاعتماد، يُركّز على مبدأ الاعتماد وموقعه في البنية التحتية للجودة، إلى جانب الإعراف بفوائد استخدام الهيئات المعتمدة لتقييم المطابقة وفهم البعد الدولي والإقليمي للاعتماد.

ز-١-٧. التقييس، يوفر معلومات عامة حول فوائد وحاجات تبني المواصفات والمقاييس، فضلاً عن مسار تبني تلك المواصفات والمقاييس.

ز-١-٨. تقييم المطابقة، يوفر خلاصة عن أسس ومسار "تقييم المطابقة"، وأدوات التجارة الدولية، فضلاً عن دور ومصصلحة الحكومات في "تقييم المطابقة" عبر القواعد الفنية.

ز-١-٩. منح الشهادات والتفتيش، يُوضح مبادئ منح الشهادات والتفتيش ضمن السياق الوطني والدولي، إلى جانب طرح مواضيع رئيسية مختلفة ذات صلة (كمنح الشهادات لأنظمة الإدارة، ومنح الشهادات للمنتجات، ومنح الشهادات للأشخاص).

ز-١-١٠. حماية المستهلك، يُعرّف عن مفهوم حماية المستهلك ومراقبة الأسواق، فضلاً عن حقوق المستهلك ودور الحكومات في هذا المجال. ويعرض أيضاً المبادئ والمنافع العامة التي تكمن وراء حماية المستهلك ومراقبة الأسواق ويُقدّم خلاصة عن وضع لبنان في هذا المجال.

ز-١-١١. الجائزة اللبنانية للامتياز، يستعرض ويصف مختلف مسارات "النموذج اللبناني لإدارة الجودة"، التي تؤدي إلى الحصول على "الجائزة اللبنانية للامتياز".

ز-٢. النشرات الإخبارية:

في إطار تنظيمة لحملة توعية حول دور وأهمية المسائل المتعلقة بالجودة، أعد برنامج الجودة أيضاً وأصدر، بشكل منتظم ١٢ نشرة "أخبار الجودة"، تغطي نشاطات "برنامج الجودة" منذ انطلاقه في ٢٠٠٥ وحتى انتهاء مشروع "الجودة المستدامة"، إلى جانب مناسبات عديدة متعلّقة بالجودة. وتمت طباعة ١٠,٠٠٠ نسخة من كل عدد من النشرات، ووزعت في أرجاء لبنان كافة.

ز-٣. حملات التوعية:

نظّم "برنامج الجودة" سلسلة من الحلقات الدراسية والعروض الخاصة بالتوعية حول مسائل متعلّقة بالجودة (مثل "إدارة الجودة الكاملة"، ومواصفة ال ISO 9001:2000، ومواصفة ال ISO 22000:2005، و"تحليل المخاطر ونقاط الضبط الحرجة" (HACCP)، والتوضيب واللصاقات، والصادرات إلى الاتحاد الأوروبي، ومبادئ سلامة الغذاء، وإدارة التغيير، إلخ...)، والتي قدّمت إلى:

- الجامعات، والمعاهد المهنية والمدارس، في عدد من المناطق اللبنانية.
- ممثلين عن جمعيات تجارية وصناعية وخدمائية، عبر غرف التجارة والصناعة والزراعة، وجمعية الصناعيين اللبنانيين، ونقابة أصحاب الصناعات الغذائية في لبنان، والنقابات الناشطة الأخرى.

وقام "برنامج الجودة" أيضاً، وبالتعاون عن كثب مع أطرافه المستفيدة وشركائه، بتنظيم مؤتمرات إقليمية سنوية حول الجودة، والامتياز، وسلامة الغذاء، حضرها مئات المشاركين من لبنان والدول العربية.

ز-٤. مكتبة "برنامج الجودة":

طوال السنوات الـ ٥ الماضية وبفضل المساعدة المالية من الاتحاد الأوروبي، اشترى "برنامج الجودة" نحو ٦٠٠ كتاب حول مختلف مواضيع الجودة والإدارة والامتياز عموماً، وحول بعض المسائل المتخصصة جداً كالفحوصات المخبرية وغيرها. وعبر هذه المجموعة الشاملة من الكتب، يتيح البرنامج أمام العامة داخل مكاتبه في وزارة الاقتصاد والتجارة، معلومات فنيّة قيّمة للبحث والدراسة ولأغراض أخرى.

عمل "مكوّن المشاريع" أيضاً على نشاطات أخرى، مثل:

- تحليل القطاعات الاقتصادية واختيار ستة قطاعات ذات أولوية.
- تغطية إعلامية معقولة لمختلف نشاطات "برنامج الجودة" لإبراز هذا المشروع الممول من الاتحاد الأوروبي.
- تنظيم سلسلة من الحلقات الدراسية والمؤتمرات، لإعلام الجمهور عن أهمية نشر ثقافة الجودة وتبني مبادئ الجودة.
- استحداث هوية إعلانية مهمّة لـ "برنامج الجودة" (تصميم شعاره ووضعها على جميع المفردات الإعلانية والتروجية للبرنامج).
- تصميم وتطوير موقع إلكتروني تفاعلي لـ "برنامج الجودة" للقطاعات الخاص والعام في لبنان، وتوفير معلومات ذات قيمة مضافة، مع روابط مباشرة لأطراف مستفيدة رئيسية، ومن ثم محرك بحث للربط مع "التوجيهات الأوروبية".
- التعاون المثمر مع المنظّمات غير الحكومية والمنظّمات والمشاريع المانحة الأخرى، وهو الذي قاد إلى سلسلة من النشاطات المشتركة (حلقة دراسية حول اتفاقية العوائق الفنية للتجارة، ومؤتمرات حول "الجودة وسلامة الغذاء"، إلخ...).
- المشاركة، وضمن الجناح اللبناني، في معارض تجارية وغذائية إقليمية ودولية (كمعرض "أنوغا" (ANUGA) في ألمانيا، ومعرض "غالف فود" (GULFOOD) في الإمارات العربية المتحدة، ومعرض "هوريكّا" (HORECA) في لبنان، إلخ...).

تمّ تنظيم حوالي ١٥٠ حلقة دراسية،
ودورة تدريبية ومؤتمر،
لأكثر من ٢٠٠٠ مشارك، طوال فترة المشروع.

٤. تحديات وآفاق مستقبلية

أ- العوائق:

كان من شأن الوضع السياسي غير المستقر واهتزاز الأمن في لبنان من عام ٢٠٠٥ ولغاية ٢٠٠٩ (اغتيال شخصيات سياسية وثقافية وعسكرية، والحرب الإسرائيلية، والصدمات، والمظاهرات، إلخ...) أن يعيقا التطبيق السلس لنشاطات "برنامج الجودة" المقررة وكان لهما تأثيرات مباشرة على المشروع، من ناحية:

- ◀ التأخير في إطلاق بعض المشاريع.
- ◀ إلغاء وتأجيل تنظيم دورات تدريبية ولقاءات وزيارات محدّدة.
- ◀ تغيّب بعض المشاركين عن بعض النشاطات لدواعٍ أمنية.
- ◀ التأخير في تنفيذ قرارات رئيضية.
- ◀ التأخير في إصدار بعض الأنظمة والقوانين، بسبب أزمة الحكومة وتعطّل البرلمان.
- ◀ إعادة جدولة عدد من النشاطات المقررة، ما أحدث تأخيراً في استكمالها.
- ◀ إغلاق بعض المؤسسات المشاركة في البرنامج، ما أدّى إلى انسحابها من المشروع (مثل مختبرات، وشركات تأثرت بالحرب، إلخ...).
- ◀ خسارة ستة مناقصات، ما سبّب إلغاء بعض النشاطات المقررة (نقص في المعدّات والموارد التقنية)، بسبب حرب تموز ٢٠٠٦.
- ◀ عدم توافر خبراء دوليين من بعض دول الاتحاد الأوروبي، بسبب النصائح بعدم السفر إلى لبنان.

وإلى جانب تأثيرات الوضع السياسي، واجه "برنامج الجودة" عوائق معينة، من بينها نقص في التنسيق بين ممثلي القطاع الخاص، ما قاد إلى الرجوع عن بعض النشاطات، مثل "المركز الوطني اللبناني للجودة".

وعلى الرغم من جميع العوائق التي واجهها "برنامج الجودة"، فاستطاع تحقيق معظم أهدافه الموضوعية وتجاوز تلك الأهداف في بعض الأحيان، كما حظي فريق عمله بالبناء الملائم لقدراته وشارك في اجتماعات وورش عمل وزيارات دراسية دولية عديدة.

وإضافة إلى ذلك، خضع "برنامج الجودة" بنجاح إلى المراقبة والتقييم أكثر من مرة، على الصعيدين المالي والإداري، من قِبل مقيمين منتدبين من قبل الاتحاد الأوروبي، الذين منحوه نتائج تصنيف مُرضية.

ب- تحديات مستقبلية:

- ◀ مواصلة دعم نشاطات البرنامج بعد استكمال مرحلته الأولى ومشروع التمديد، عبر تأسيس "المجلس الوطني للجودة".
- ◀ ترويج وتطبيق على نحو أوسع لمبادئ وأنظمة الجودة.
- ◀ تنفيذ وتطبيق التشريعات المتعلقة بالجودة.
- ◀ استكمال تطوير المؤسسات القائمة المتعلقة بالجودة.
- ◀ متابعة التعاون بين "وحدة الجودة" ومختلف اللاعبين الأساسيين ذات الصلة بالجودة في القطاعين العام والخاص.
- ◀ تطوير عمل مكتب "الجائزة اللبنانية للامتياز" بحيث يكون قادراً على تنفيذ جميع المهام المخطط لها في الوقت المناسب.
- ◀ مواصلة تطوير "النموذج اللبناني لإدارة الجودة"، لتزويد المؤسسات اللبنانية بإطار إدارة كامل ومحدّث أو دليل يتيح لها أن تحسّن باستمرار مسارات الإدارة لديها والحفاظ على تنافسيتها داخل الأسواق المحلية والدولية.
- ◀ تحسين مسار "الجائزة اللبنانية للامتياز"، لتمييز القطاعات واستهداف المزيد من الأسواق المحدّدة.

ج- نشاطات محتملة - المرحلة الثانية من برنامج الجودة:

يرغب الاتحاد الأوروبي في مواصلة دعم لبنان بغية إرساء وتطوير البنية التحتية للجودة لديه، وذلك بإطلاق "برنامج الجودة - المرحلة الثانية" في العام ٢٠١٠، الذي يهدف إلى استكمال النشاطات التالية:

- ◀ تطوير وتطبيق القواعد الفنية بما يتوافق مع القانون الجديد.
- ◀ تبني وتطبيق سياسة لبنانية وطنية للجودة.
- ◀ التحضير لاعتماد مختبرات إختبار مختارة.
- ◀ التحضير لاعتماد هيئات تفتيش ومنح شهادات مختارة.
- ◀ دعم "مجلس الاعتماد اللبناني" (COLIBAC) ليصبح هيئة اعتماد تشغيلية بالكامل تتمثل للمتطلبات الدولية، فيما تخدم احتياجات الأطراف الوطنية المستفيدة.
- ◀ دعم "مؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية" (LIBNOR) لتصبح منظمة تقييس مستقلة ومتطورة تواكب المتطلبات الدولية، فيما تخدم احتياجات الأطراف الوطنية المستفيدة.
- ◀ دعم تطبيق قانون "علم القياس" (المتروlogيا) وسياسة المتروlogيا الوطنية، بعد إقرارهما.
- ◀ زيادة فعالية وكفاءة أنظمة الضبط الرسمية ومراقبة الأسواق.
- ◀ طرح أنظمة إدارة الجودة في القطاع العام.
- ◀ مواصلة تطوير وتطبيق مسار "الجائزة اللبنانية للامتياز" (LEA).
- ◀ زيادة مستوى التوعية لدى مجتمع الأعمال والقطاع العام حول أهمية الجودة واستحداث ثقافة جودة وطنية.
- ◀ طرح نماذج إدارة مبتكرة للمؤسسات المتقدمة في إدارة الجودة.
- ◀ تقديم الدعم لـ "القطاع التربوي" لترويج مبدأ الجودة.