


رقم الوثيقة: IMS/CA/18	حالات عدم المطابقة وضبط الاجراءات التصحيحية و التطويرية	
المراجعة: 01		
تاريخ الإصدار: 9/4/2023		

تنويه


تم إعداد المعلومات الواردة في هذا المستند حصرياً للاستخدام الداخلي من قبل شركة العقبة لتشغيل وإدارة الموانئ Aqaba Company For Ports Operation and Management (يشار إليها هنا وبعد ذلك باسم ACPOM). نظراً لأن هذه الوثيقة سرية ومملوكة لشركة ACPOM، فلا يحق للجهات الخارجية الاعتماد عليها بأي شكل من الأشكال. فيما يتعلق بالأطراف الثالثة، لا تقدم ACPOM نفسها على أنها توصي باستخدام المعلومات الواردة في هذه الوثيقة أو الاعتماد عليها بأي شكل من الأشكال دون موافقتها المسبقة ولا تقدم أي ضمانات بشأن المعلومات أو الاقتراحات الواردة هنا. لا تقدم ACPOM أي تعهدات أو ضمانات فيما يتعلق باستكمال هذا المستند وتخلي مسؤوليتها عن جميع الضمانات، الصريحة أو الضمنية. من خلال إصدار هذه الإرشادات للاستخدام الداخلي، لا تتعهد ACPOM ولا تتحمل أي واجب تجاه أي فرد أو شركة، ولا تتحمل أي مسؤولية عن استخدام أو الاعتماد على هذه الوثيقة من قبل أطراف ثالثة. صدرت هذه الوثيقة باللغة العربية.

النشاط	الدور/الاسم	التاريخ	التوقيع
التحضير	ضابط ادارة الجودة / يوسف بيومي	2023/5/3	
المراجعة	لجنة ادارة الجودة	2023/5/3	
الموافقة	ممثل نظام الادارة المتكامل / برهان النظامي	2023/5/3	

تاريخ المراجعة

رقم المراجعة	تاريخ المراجعة	سبب التغييرات	وصف مختصر للتغييرات	تاريخ نفاذ التغييرات
01	2023/5/3	دورية المراجعة	تغييرات تحسينية	2023/5/15



رقم الوثيقة: IMS/CA/18	حالات عدم المطابقة وضبط الاجراءات التصحيحية والتطويرية	 شركة العفوية عمان - عمان
المراجعة: 01		
تاريخ الإصدار: 9/4/2023		

1. الهدف (OBJECTIVE):

يهدف هذا الإجراء إلى توضيح الخطوات المتبعة لإدارة وتنفيذ ومتابعة الإجراءات التطويرية/ التصحيحية للتعامل مع حالات عدم المطابقة الناتجة عن انحراف في متطلبات نظام ادارة البيئة أو السلامة والصحة المهنية أو خلل في تطبيق أي جزء من نظام الإدارة المتكامل (الجودة البيئة والسلامة والصحة المهنية وادارة المخاطر) أو غيرها من المخالفات للنظام المتكامل و الخروج بحلول لهذه الحالات ومتابعة تنفيذها والتأكد من عدم تكرارها مرة أخرى، بالإضافة إلى تعميم الدروس المستفادة على جميع موظفي الشركة والعاملين فيها.

2. نطاق العمل (SCOPE):

يشتمل هذا الإجراء على جميع المسؤوليات و المهام الضرورية و الوثائق اللازمة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية والتطويرية فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية وادارة المخاطر في الشركة.

مدخلات هذا الإجراء هي:

- طلب إجراء تصحيحي أو تطويري.

مخرجات هذا الإجراء هي:

- الإجراء تطويري أو التصحيحي المناسب.

3. التعريفات (DEFINITIONS):

3.1 تعرف حالة عدم المطابقة على أنها أي خلل (مشكلة) قد تسبب تأثير مباشر أو غير مباشر على جودة الخدمات التي تقدمها

الشركة أو انحراف في متطلبات نظام الادارة المتكامل (الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية او ادارة المخاطر).


3.2 الإجراءات التصحيحية: هي الإجراءات التي يتم اتخاذها عند ضبط حالة عدم مطابقة و ذلك لحل السبب الجذري للمشكلة.

3.3 الإجراءات التطويرية: هي الإجراءات التي يتم اتخاذها لتحسين سير العمليات وزيادة القيمة المضافة لتلك العمليات و ذلك من

خلال تحليل الأسباب الجذرية لحالات عدم المطابقة التي تم ضبطها.

4. المسؤوليات (RESPONSIBILITIES):

اعتماد ممثل الإدارة

رقم الوثيقة: IMS/CA/18	حالات عدم المطابقة وضبط الاجراءات التصحيحية و التطويرية	 شركة العقبة للإبواب والنوافذ
المراجعة: 01		
تاريخ الإصدار: 9/4/2023		

4.1 ممثل الإدارة.

4.2 ضباط ارتباط نظام الادارة المتكامل.

4.3 ادارة التطوير في الشركة.

4.4 موظفو الشركة

5. خطوات الإجراء (PROCEDURES):

يشمل الإجراء أدناه النقاط التالية:

5.1 مصادر حالات عدم المطابقة، الإجراءات التصحيحية و الإجراءات التطويرية


يتم تحديد حالة عدم المطابقة بناء على اكتشاف احدى الحالات التالية:

- (1) اكتشاف خدمة غير مطابقة للمواصفات والخصائص المعتمدة في الشركة و المقررة في إجراءات العمل ذات العلاقة.
- (2) عدم الالتزام بتطبيق جزء أو كل متطلبات نظام الإدارة المتكامل.
- (3) حدوث خلل أو انحراف في تحقيق بعض أو جزء من الأهداف الاستراتيجية الخاصة بالشركة.
- (4) أي نشاط أو عملية ينتج عنها تأثير سلبي مباشر أو غير مباشر على جودة الخدمات أو على سلامة الأفراد أو تأثير سلبي على البيئة.
- (5) أي مشكلة إدارية أو فنية تتطلب إجراءً تطويرياً أو تصحيحياً.
- (6) انحراف في معايير ومواصفات العمل والاشتراطات الفنية للأداء والمتطلبات القانونية البيئية.

5.1.1 مصادر تفعيل الإجراءات التصحيحية أو التطويرية:

يمكن إصدار "طلب إجراء تصحيحي/تطويري نتيجة لما يلي:

- (1) نتائج التدقيق الداخلي.
- (2) نتائج قياس رضی العميل.
- (3) نتائج تقييم أداء الموظفين.
- (4) نتائج الاجتماعات الدورية للإدارة.
- (5) نتائج تحليل البيانات والمعلومات.
- (6) تقارير شكاوى ومقترحات العملاء.
- (7) بناء على طلب من موظفي الشركة نتيجة وجود خلل في تطبيق نظام الادارة المتكامل .

رقم الوثيقة: IMS/CA/18	حالات عدم المطابقة وضبط الاجراءات التصحيحية و التطويرية	 شركة العقبة Egbeh Company
المراجعة: 01		
تاريخ الإصدار: 9/4/2023		

- خلل في الخدمة او في تطبيق الإجراءات.
- نتائج عملية التقييم الذاتي للشركة (التقارير الدورية).
- نتائج المراجعة الدورية لسياسة وأهداف نظام الادارة المتكامل.
- نتائج قياسات المظاهر البيئية.
- النتائج المنبثقة عن تحليل اصابات العمل.
- نتيجة وقوع أي حادثة متعلقة بالعمل بغض النظر عن شدة الضرر.
- نتيجة تعديل و / او مخالفة بنود المواصفات والمتطلبات الدولية المعتمدة.
- نتيجة الظروف أو العوامل التي من الممكن أن تؤثر على سلامة وصحة الموظفين و العمال والزائرين أو أي طرف آخر تتطلب طبيعة عمله الدخول الى مرافق الشركة.
- نتيجة مخالفات للمتطلبات القانونية و متطلبات التعاقد ذات الصلة بنظام الادارة المتكامل.

5.2 إدارة طلبات الإجراءات التصحيحية/التطويرية


- عند حدوث أي من الحالات أعلاه، يقوم الموظف بتعبئة طلب إجراء تصحيحي/تطويري وذلك حسب التفاصيل الموضحة من دليل استخدام نظام الادارة المتكامل.
- ملاحظة: يجب اقتراح الإجراء التصحيحي من الجهة المعنية بحالة عدم المطابقة.

يقوم المسؤول المعني بتحديد السبب الجذري وتنفيذ الإجراءات التصحيحية او التطويرية المناسبة، ومن ثم متابعة إغلاق حالة عدم المطابقة من قبل فريق نظام الادارة المتكامل.

بعد المتابعة، يتم إغلاق الحالة في كل من "طلب إجراء تصحيحي/تطويري" و "سجل طلبات إجراء تصحيحي/تطويري".

5.3 التحسين المستمر

- 1- في حال حدوث تغيير على إحدى وثائق نظام الادارة المتكامل.
- نتيجة الإجراءات التصحيحية أو التطويرية يتم التعامل معها كما هو مذكور في إجراء استحداث / تعديل / إلغاء وثائق نظام إدارة الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية()
- يتم تحضير ملخص بالإجراءات التصحيحية التطويرية كل 6 أشهر و ذلك لعرضها خلال الاجتماع الدوري للإدارة.

رقم الوثيقة: IMS/CA/18	حالات عدم المطابقة وضبط الاجراءات التصحيحية والتطويرية	
المراجعة: 01		
تاريخ الإصدار: 9/4/2023		

6. الوثائق المتعلقة (RELATED DOCUMENTS):

- طلب إجراء تصحيحي/تطويري.
- سجل طلبات إجراء تصحيحي/تطويري.
- إجراء المراجعة الدورية للإدارة.

7. الوثائق المرجعية (REFERENCE DOCUMENTS):

- دليل استخدام نظام الادارة المتكامل.

اعتماد ممثل الإدارة