



شركة بوابة العمارة

للمقاولات العامة و الإستثمار العقاري

دليل الجودة



**دليل الجودة الخاص بشركة بوابة العمارة للمقاولات العامة
والاستثمار العقاري ذ.م.م**

تاريخ الإصدار: (12 / 8 / 2015)

**هذا الدليل لا يستخدم إلا في الأغراض التي صدر من أجلها
ولا يسمح بتصويره أو تصوير جزء منه إلا بموافقة المدير العام
أو من يفوضه**

المحتويات

م	البيان	رقم الصفحة
1	<u>القسم الأول</u> * إعداد و اعتماد دليل الجودة . * المجال . * مراقبة إصدار و توزيع دليل الجودة * قائمة تعديلات دليل الجودة . * قائمة توزيع دليل الجودة .	9- 5
2	<u>القسم الثاني</u> * مقدمه عن الشركة	11 - 10
3	<u>القسم الثالث</u> * سياسة الجودة . * وصف التفاعل بين عمليات نظام إدارة الجودة	13 - 12
4	<u>القسم الرابع</u> (نظام إدارة الجودة) * متطلبات عامة . * متطلبات التوثيق .	17 - 14
5	<u>القسم الخامس</u> (مسؤولية الإدارة) * التزام الإدارة . * وضع العميل في بؤرة الاهتمام . * سياسة الجودة . * التخطيط . * المسؤوليات و السلطات و الاتصالات . * مراجعة الإدارة .	21- 18

المحتويات

م	البيان	رقم الصفحة
6	<u>القسم السادس</u> (إدارة الموارد) • توفير الموارد . • الموارد البشرية . • البنية التحتية . • بيئة العمل .	24 - 22
7	<u>القسم السابع</u> (تحقيق المنتج) • تخطيط تحقيق المنتج. • العمليات المتعلقة بالعمل. • التصميم والتطوير. • المشتريات وتقييم الموردين. • تحقيق المنتج / الخدمة. • مراقبة معدات الرصد والقياس	31 - 25
8	<u>القسم الثامن</u> (الرصد والقياس والتحليل) • عام. • المراقبة والقياس: - (إرضاء العملاء- المراجعة الداخلية- مراقبة وقياس العمليات- مراقبة وقياس المنتج). • ضبط المنتجات غير المطابقة. • تحليل البيانات. • التحسين: - (استمرارية التحسين- الإجراءات التصحيحية - الإجراءات الوقائية).	36 - 32

المحتويات

م	البيان	رقم الصفحة
9	<u>القسم التاسع</u> (الملاحق) • ملحق رقم (أ) قائمة الإجراءات الرئيسية لنظام إدارة الجودة. • ملحق رقم (ب) الهيكل التنظيمي .	39 - 37

القسم الأول

- ♦ إعداد و اعتماد دليل الجودة .
- ♦ المجال .
- ♦ مراقبة إصدار و توزيع دليل الجودة
- ♦ قائمة تعديلات دليل الجودة .
- ♦ قائمة توزيع دليل الجودة .

القسم الأول

1 - 1 إعداد واعتماد دليل الجودة

- تم إصدار دليل الجودة باللغة العربية.
- دليل النسخة العربية هي النسخة المعتمدة لدليل الجودة.
- هذه النسخة مراقبة ولا يتم عمل نسخ منها إلا عن طريق السيد ممثل الإدارة العليا للجودة.
- يقوم السيد ممثل الإدارة بإعداد ومراجعة دليل الجودة.
- يقوم السيد المدير العام باعتماد دليل الجودة.

2-1 المجال

- يطبق هذا الدليل على نظام إدارة الجودة بشركة بوابة العمارة للمقاولات العامة والاستثمار العقاري على جميع أنشطة الشركة وهي:
- مزاولة جميع أعمال المقاولات العامة والبناء والصيانة وتشمل دون الحصر:
 - أعمال البناء والصيانة والحفر وتسوية التربة وما إليها.
 - مزاولة جميع أعمال تسوية الطرق والمساحات العامة وتنفيذ وإدارة مشاريع السكك الحديدية ومد شبكاتها وفي جميع مراحلها وإقامة الجسور والمطارات والمهابط والموانئ. والملاعب والحدائق العامة.
 - إقامة المحطات ومد خطوط وشبكات الكهرباء والهاتف والمياه والصرف الصحي وتنفيذ جميع الأعمال المتعلقة بها وصيانتها.
 - أعمال الإنشاءات المعدنية من الحديد والألمونيوم والأخشاب وغيرها مما يلزم لأعمال الشركة.
 - جميع أعمال الاستثمار العقاري.
 - تنفيذ جميع الأعمال المدنية اللازمة لإنشاء الوحدات السكنية والمخيمات والمباني وإقامة المنشآت والمباني المعدنية (الهناجر) للمواقع والشركات النفطية وتقديم الخدمات بما يتلاءم مع أهداف وأغراض الشركة.

1-3 مراقبة دليل الجودة

- يشتمل هذا الدليل على تسعة أقسام رئيسية.
- تم ترقيم الدليل بأرقام تبدأ من الصفحة التالية لصفحة الغلاف وحتى نهاية الدليل.
- تتم مراجعة الدليل في الحالات التالية: -
 - دورياً مع مراجعة الإدارة لنظام الجودة.
 - في حالة أي إضافة جديدة على سياسة وأهداف الجودة.
 - إضافة نشاط جديد / خدمة جديدة.
 - التعديلات على دليل الجودة
- يتم تعديل هذا الدليل بعد اعتماده من السيد ممثل الإدارة العليا للجودة.
- تعكس التعديلات التي تجرى على الدليل متابعة الإدارة لنظام الجودة.
- يتم تسجيل التعديلات في صفحة التعديلات بالدليل ويتم تسجيل رقم التعديل وتاريخه وملخص التعديل ورقم الصفحة المعدلة وفي حالة زيادة التعديلات عن (10) تعديلات يتم إصدار جديد لدليل الجودة برقم وتاريخ إصدار جديد.
- يتم توزيع التعديلات على الحائزين لنسخ دليل الجودة وذلك بإحلال الصفحة (الصفحات) المعدلة بالأخرى الملغاة وترسل الصفحات الملغاة إلى مركز الوثائق للتخلص منها بالحرق أو الفرغ مع الاحتفاظ بأصل الوثائق الملغاة بعد ختمها بختم (نسخة ملغاة) باللون الأحمر.
- النسخة الأصلية من دليل الجودة يتم طباعتها بالكامل أصول و تختتم بختم الوثائق (ORIGINAL) باللون الأخضر من الخلف .
- كل نسخة من النسخ المراقبة لها رقم محدد و مخصصة باسم حائزها في قائمة توزيع دليل الجودة كما هو موضح بالفقرة (1 - 5)
- نسخ دليل الجودة غير المراقبة يمكن أن تشمل على آخر تحديث، كما يمكن إرسال نسخ غير مراقبة إلى العملاء في حالة طلبها وذلك بموافقة المدير العام أو من يفوضه.

♦ كل نسخة مراقبة من دليل الجودة مختومة بختم الوثائق (DOCUMENT CONTROLLED) باللون الأزرق من الأمام و أي نسخه غير مختومة بالختم الأصلي تعتبر غير خاضعة للمراقبة أو الضبط .

♦ يتم تمييز صفحات الدليل في كل صفحة باسم (دليل الجودة) وتحمل الصفحات رقم الإصدار وتاريخ الإصدار ورقم الصفحة على عدد الصفحات.

1 - 4 قائمة تعديلات دليل الجودة

م	ملخص التعديلات	تاريخ التعديل	رقم التعديل	صفحة ر
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

1 - 5 قائمة توزيع دليل الجودة

حائز النسخة		رقم النسخة
الوظيفة	الاسم	
مدير عام الشركة	عبد الله رجب رحومه	1
شريك / نائب المدير العام	رجب الأمين محمد ارحومة	2
المدير الفني / المشروعات	م . هيثم الهادي مفتاح	3
مدير إدارة الشؤون الإدارية والمالية	علي محمد صالح محمد	4
مدير إدارة العمليات	م . مصطفى عمر عبدالله	6

ص (39/9)

القسم الثاني

♦ مقدمة عن الشركة

القسم الثاني

2 - 1 مقدمة عن الشركة

• تم تأسيس الشركة عام 2013 تحت اسم " شركة بوابة العمارة للمقاولات العامة والاستثمار العقاري ذات المسؤولية المحدودة بترخيص رقم 7167-2013 وسجلت في السجل التجاري تحت رقم 2672 ومقيدة بالغرفة التجارية تحت رقم 2-04535-17.

• شركة بوابة العمارة متخصصة في تنفيذ مشروعات المقاولات العامة والاستثمارات العقارية .

• رأس مال الشركة 5 مليون د.ل .

• عدد العاملين بالشركة: (54) موظف .

المكتب الرئيسي:-

العنوان :. منطقة السكت – مصراتة - ليبيا

التليفون : 0912202114

بريد إلكتروني : abdallarajab@yahoo.co.uk

القسم الثالث

1-3 سياسة الجودة

♦ إن شركة بوابة العمارة للمقاولات العامة والاستثمار العقاري ذات المسؤولية المحدودة من الشركات الرائدة و المتخصصة في تنفيذ مشروعات المقاولات العامة والاستثمارات العقارية .

تلتزم بالآتي:-

- التوافق التام مع متطلبات المواصفة الدولية ايزو 9001 لسنة 2008 والتحسين المستمر
- لرفع كفاءة نظام إدارة الجودة بالشركة.
- تنفيذ المشروعات بجودة عالية وفي الأوقات المحددة لتحقيق توقعات ومتطلبات العملاء.
- توفير إطار عام لإرساء ومراجعة أهداف الجودة.
- التوافق التام مع المواصفات والقوانين واللوائح العامة.
- توفير الموارد البشرية والمادية اللازمة.
- تحسين أداء مهارات العاملين بالتدريب الفني الداخلي والخارجي.

أ / عبد الله رجب رحومه

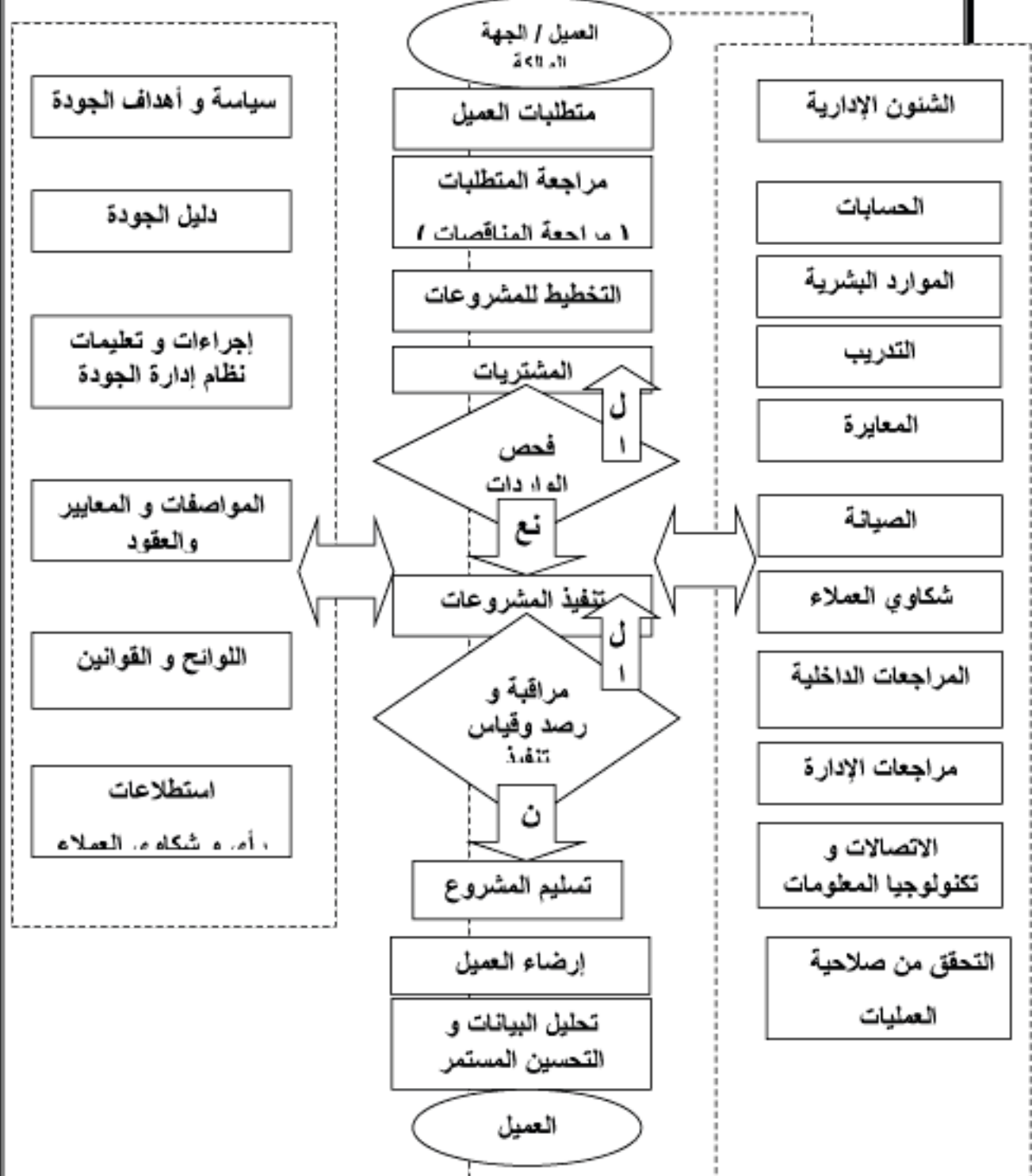
المدير العام

3 - 2 وصف التفاعل بين عمليات نظام إدارة الجودة

وثائق مطبقة

عمليات أساسية

عمليات مساعدة



القسم الرابع

نظام إدارة الجودة

- متطلبات عامة .
- متطلبات التوثيق .

القسم الرابع 4 - 1 متطلبات عامة

♦ قامت الشركة بإنشاء نظام إدارة للجودة يتفق مع المواصفة الدولية القياسية ايزو 9001 لسنة 2008 و يتم تطبيقه و تنفيذه و الحفاظ عليه و تحسينه باستمرار .

♦ قامت الشركة بتحديد العمليات المطلوبة لنظام إدارة الجودة .

♦ قامت الشركة بتحديد ترابط و تسلسل هذه العمليات طبقا للفقرة (3 - 2) .

♦ قامت الشركة بتحديد المعايير والأساليب اللازمة للتأكد من فاعلية التشغيل و ضبط العمليات .

♦ تقوم الشركة بإدارة العمليات الأساسية و العمليات المساعدة لنظام إدارة الجودة طبقا لمتطلبات المواصفة الدولية ايزو 9001 لسنة 2008 .

♦ مصادر العمليات الخارجية (OUT SOURCES PROCESS)

تقوم الشركة بتحديد أساليب مراقبة العمليات التي يتم تكليف مصادر خارجية بتنفيذها بعد موافقة الطرف الأول في التعاقد .
و قد قامت الشركة بوضع الضوابط اللازمة في التحكم في هذه العمليات وهي:

1. تكليف مقاولي الباطن ببعض الأعمال في المشروعات مثل:

- توريدات المواد.
- أعمال النظافة.
- تنفيذ بعض مراحل العمل التي تتطلب مهارات غير متوفرة محليا

طبقا لإجراء التعامل مع مقاولي الباطن كود رقم-PL-P

(04)

2-4 متطلبات التوثيق

4 - 2 - 1 عام:

قامت الشركة بإنشاء نظام موثق لإدارة الجودة يحتوي على: -

- سياسة الجودة.
- أهداف الجودة.
- دليل الجودة.
- إجراءات نظام الجودة.
- تعليمات التشغيل.
- الوثائق ذات المصدر الخارجي.
- نماذج وتسجيلات.

4-2-2 ضبط الوثائق:

- قامت الشركة بإنشاء إجراء موثق لضبط الوثائق وتحديد أساليب الرقابة.
- مسنول ضبط الوثائق والبيانات مسنول عن مراقبة وضبط الوثائق وهذه المراقبة تشمل:

1. إعداد ومراجعة واعتماد الوثائق قبل إصدارها للتأكد من وملاءمتها.
2. مراجعة الوثائق وتحديثها كلما كان ذلك ضروريا وإعادة اعتماد الوثائق.
3. التأكيد على أن التغييرات والإصدارات الحالية للوثائق قد تم تحديدها.
4. التأكيد على أن الإصدارات الحالية للوثائق المطلوبة موجودة في مكان استخدامها.
5. التأكيد على أن الوثائق مقروءة بوضوح ومميزة بطريقة سهلة.
6. منع الاستخدام غير المقصود للوثائق الملغاة وتمييزها بأسلوب مناسب.

4-2-3 ضبط السجلات:

- قامت الشركة بإنشاء إجراء موثق لضبط ومراقبة السجلات وتشمل المراقبة الآتي:
- 1. التمييز.
- 2. أسلوب الحفظ.
- 3. حمايتها من التلف.
- 4. سهولة الاسترجاع.
- 5. مدة الحفظ.
- 6. طريقة التخلص من السجلات.

الإجراءات المستخدمة :-

البند	رقم	الإجراء	كود الإجراء
4-2-2	1	ضبط و مراقبة الوثائق	QA – P – 01
4-2-3	2	ضبط سجلات الجودة	QA – P - 02

القسم الخامس

مسئولية الإدارة

- ♦ التزام الإدارة .
- ♦ وضع العميل في بؤرة الاهتمام .
- ♦ سياسة الجودة .
- ♦ التخطيط .
- ♦ المسؤوليات و السلطات و الاتصالات
- ♦ مراجعة الإدارة

القسم الخامس

5 - 1 التزام الإدارة:-

تؤكد الشركة على التزامها نحو تطوير وتنفيذ نظام إدارة للجودة وكذلك التحسين المستمر لفاعليته و ذلك بالآتي :-

- ♦ إبراز تلبية متطلبات وتحقيق رضا العملاء إلى جانب المتطلبات القانونية.
- ♦ إنشاء سياسة للجودة.
- ♦ إنشاء ومراجعة أهداف الجودة.
- ♦ تنفيذ مراجعات الإدارة .
- ♦ التأكيد باستمرار على توافر جميع الموارد المطلوبة.

5 - 2 وضع العميل في بؤرة الاهتمام:-

تضع الإدارة العليا دائما العملاء في محور اهتمامها و ذلك بالتأكد من تحديد و تلبية متطلبات العملاء و تحقيق رضائهم .

5 - 3 سياسة الجودة :-

قامت الشركة بإنشاء سياسة للجودة مناسبة و تضمن الالتزام للمتطلبات و التحسين المستمر لفاعلية نظام الجودة و تقوم بمراجعتها لاستمرار مواءمتها و التأكد من تفهم جميع المستويات بالشركة لها .

5 - 4 التخطيط :-

- ♦ قامت الإدارة العليا للشركة بإنشاء أهداف الجودة المتوافقة مع سياسة الجودة و التي تؤدي تلبية و تحقيق متطلبات الخدمة / المنتج ويتوفر بها الآتي :-

- مخططة .
 - قابلة للقياس .
 - قابلة للتحقيق .
 - واقعية .
 - محددة الزمن .
- ♦ قامت الشركة بإنشاء إجراء موثق لتحديد ونشر أهداف الجودة.
 - ♦ تقوم الإدارة العليا للشركة بالتأكد من تنفيذ خطط نظام الجودة التي تحقق أهداف الجودة وتؤدي للحفاظ على ترابط النظام وآليته عند تنفيذ أي تغييرات به.

5-5 المسئوليات والسلطات والاتصالات: -

- ♦ قامت الإدارة العليا للشركة بالتأكد من تحديد المسئوليات والصلاحيات لجميع الوظائف بالشركة وتم تسليم نسخ منها إلى جميع العاملين بالشركة وذلك طبقاً للإجراء رقم (AD - P - 01) .
- ♦ قام السيد المدير العام بتعيين السيد المدير الإداري والمالي ممثلاً للإدارة العليا لنظام الجودة بالمسؤوليات والصلاحيات التالية علاوة على عمله:
 - متابعة إنشاء وتطبيق وتحسين نظام إدارة الجودة.
 - تقديم التقارير الدورية عن أداء وفعالية إدارة نظام الجودة.
 - التأكد على العاملين بأهمية تلبية متطلبات العملاء.
 - حلقة الاتصال بالجهات الخارجية فيما يعني نظام إدارة الجودة.
- ♦ تقوم الإدارة العليا بالتأكد باستمرار من فاعلية الاتصال والعلاقات البيئية بين الإدارات المختلفة وذلك لتأكيد فاعلية نظام إدارة الجودة و ذلك عن طريق الاجتماعات الدورية و المذكرات و التوجيه المستمر ...

5 - 6 مراجعة الإدارة: -

- ♦ تم إنشاء إجراء موثق لمراجعة الإدارة العليا لنظام الجودة على أن يتم مرتين على الأقل سنوياً عقب المراجعة الداخلية أو الخارجية و ذلك للتأكد من استمرارية و كفاية و فاعلية و مناسبة نظام إدارة الجودة بالشركة و يقوم ممثل الإدارة بالاحتفاظ بتسجيلات مراجعات الإدارة العليا التي تتم طبقاً للمدخلات المحددة و يتم متابعة تنفيذ المخرجات .
- ص (39/20)

الإجراءات المستخدمة : -

البند	رقم	الإجراء	كود الإجراء
4-5	3	تحديد أهداف الجودة	QA – P – 07
6-5	4	مراجعات الإدارة	MR – P - 01

القسم السادس

إدارة الموارد

- ♦ توفير الموارد.
- ♦ الموارد البشرية.
- ♦ البنية التحتية.
- ♦ بيئة العمل.

القسم السادس
((إدارة الموارد))

6 - 1 توفير الموارد :-

- قامت إدارة الشركة بتحديد و توفير الموارد اللازمة لتنفيذ و الحفاظ على نظام إدارة الجودة و تحسين فاعلية و زيادة رضا العملاء و تلبية متطلباتهم .

6 - 2 الموارد البشرية :-

- قامت إدارة الشركة بإنشاء إجراء موثق للانتقاء و التعيين بحيث يتم التأكد من تعيين الأفراد الأكفاء و على درجة مهارة و تدريب و خبرة عالية خاصة الذين يؤدون أعمال تؤثر على مطابقة الخدمات و المنتجات.
- تقوم إدارة الشئون الإدارية بالتنسيق مع الإدارات المعنية لتحديد احتياجاتهم الضرورية من الأفراد الأكفاء المرشحين لأداء عمل مؤثر على جودة تنفيذ العمليات و المشروعات .
- قامت الشركة بإنشاء إجراء موثق لتدريب العاملين و رفع كفاءتهم .
- يقوم مسئول إدارة التدريب بالتنسيق مع الإدارات المعنية بعقد الدورات الداخلية و الخارجية في مختلف التخصصات و يتم تقسيم فاعلية الإجراءات التي تم اتخاذها بواسطة المتدربين و بواسطة المستوي الأعلى للمتدربين .
- مدير كل إدارة مسئول عن التأكد من أن العاملين المسئول عنهم على دراية بأهمية مطابقة الأنشطة و الأعمال التي يقومون بها لتحقيق أهداف الجودة و تقوم إدارة الشئون الإدارية بالاحتفاظ بالسجلات الخاصة بتعليم و تدريب و تنمية مهارات و خبرات الأفراد .

6 - 3 البنية التحتية: -

- قامت إدارة المشروعات بتحديد وتوفير والحفاظ على البنية الأساسية للشركة اللازمة لإنجاز المطابقة مع متطلبات المنتج و تشمل:-
 - المباني (مقر الشركة):- و يتم صيانتها بواسطة مسؤولي الصيانة بالشركة .
 - المعدات و الآلات: - يتم عمل الصيانة لها بواسطة قسم الصيانة بالشركة و تقوم بوضع الضوابط اللازمة لتنفيذ هذه العمليات طبقا لإجراء الحركة والصيانة.
 - الخدمات المساعدة والنقل والمواصلات.
 - تكنولوجيا المعلومات.

6 - 4 بيئة العمل :

- قامت الشركة بتحديد و إدارة الظروف البيئية المناسبة للعمل بالمشروعات و العمليات و ذلك لإنجاز مطابقة متطلبات المنتجات و الخدمات و التأكد من أن جميع الظروف البيئية للعمل قد أخذت في الاعتبار .
- قامت الشركة بإنشاء إجراء موثق للحفاظ على سلامة و أمن مواقع المشروعات والعاملين بها .

• الإجراءات المستخدمة:

البند	رقم	الإجراء	كود الإجراء
2 - 6	5	الانتقاء والتعيين	AD - P - 01
2 - 6	6	التدريب	TR - P - 01
3 - 6	7	الحركة والصيانة	MM - P - 01
4 - 6	8	الأمن و السلامة	SF - P - 01

القسم السابع

تحقيق المنتج / الخدمة

- تخطيط تحقيق المنتج .
- العمليات المتعلقة بالعميل .
- التصميم و التطوير .
- المشتريات و تقييم الموردين .
- تحقيق المنتج / الخدمة .
- مراقبة معدات الرصد و القياس .

القسم السابع

تحقيق المنتج / الخدمة

• 7 - 1 تخطيط تحقيق المنتج :-

تقوم إدارة المشروعات بالشركة بالتخطيط للعمليات و المشروعات بأسلوب مترابط مع متطلبات العمليات الأخرى بنظام الجودة و مخرجات التخطيط مناسبة لأسلوب العمليات و المشروعات بالشركة و قد تم تحديد أهداف و متطلبات الجودة لتنفيذ المشروعات و العمليات و تحديد احتياجات الموارد و العمليات و الوثائق اللازمة لذلك .
وقد قامت الشركة بإنشاء إجراء موثق لذلك .

7 - 2 العمليات المتعلقة بالعميل:-

♦ قامت الشركة بإنشاء و إجراء موثق لذلك يغطي الآتي :-

- تحديد المتطلبات المرتبطة بالمنتج :

تقوم إدارة المشروعات بتحديد متطلبات العملاء شامل متطلبات التسليم و خدمة ما بعد التسليم و تقوم بالتعاون مع الإدارات الأخرى بتحديد المتطلبات الضرورية لمراجعة تقييم و تنفيذ المشروعات و العمليات و أي متطلبات إضافية علاوة على تحديد المتطلبات القانونية و المرتبطة بالمشروعات و العمليات ، علاوة على التأكد من تغطية أي التزام بعد تسليم المشروع مثل الصيانة و الضمان .

- مراجعة المتطلبات المرتبطة بالمنتج :

تقوم إدارة المشروعات بمراجعة المتطلبات المرتبطة بتنفيذ المشروعات و العمليات قبل الالتزام و الاتفاق أو التعاقد على تنفيذ المشروعات و العمليات للعملاء المحليين و الخارجيين و يتم التأكد من تحديد متطلبات العمليات و المشروعات و التأكد من تمام حل الاختلافات بين متطلبات العقود و أوامر التكاليف و ما تم صياغته من قبل علاوة على قدرة الشركة على التلبية و الوفاء بهذه المتطلبات المحددة .

وتقوم إدارة المشروعات بحفظ سجلات نتائج المراجعات و الإجراءات التي تم اتخاذها بناء على هذه المراجعات .

وعند تلقي الشركة أوامر تكليف بأسلوب شفوي أو الاتصال تليفونيا فإنها تقوم بتأكيد متطلبات العملاء قبل القبول وعند حدوث أي تعديلات تقوم بالتأكد من تعديلات الوثائق الخاصة بالتعاقدات و انه قد تم إحاطة المعنيين بالأمر علما بتلك المتطلبات المعدلة .

- الاتصال بالعميل:

تقوم إدارة المشروعات بتحديد و تنفيذ كافة الترتيبات الفعالة للاتصال بالعميل فيما يخص معلومات المشروع و العمليات و تداول العروض و المناقصات و أوامر التكاليف بما فيها التعديلات و تقوم إدارة المشروعات بالتعاون مع الإدارات الأخرى (الجودة و المخازن و الحسابات و.....) ببحث و متابعة رد فعل و شكاوى العملاء و قد قامت الشركة بإنشاء إجراء موثق لذلك .

7-3 التصميم والتطوير:

7-3-1 تخطيط التصميم والتطوير: -

تقوم الشركة بتخطيط وضبط أعمال التصميم والتطوير، وتلتزم خلال هذه المرحلة بتحديد الآتي:

- أ. مراحل التصميم والتطوير.
- ب. المراجعة، التحقق والإقرار المناسب لكل مرحلة.
- ج. - تحديد المسؤوليات والسلطات للقائمين بأعمال التصميم والتطوير، وتنظيم التداخلات الفنية بين الأفراد المشاركين في هذه الأعمال لضمان التعاون الكامل بينهم وتحديد دور ومسئولية كل منهم في المراحل المختلفة للتصميم، ويتم تحديث خطط التصميم بصفة مستمرة طبقاً لسير الأعمال أو ما قد يستجد من احتياجات أو تعديلات.

7-3-2 مدخلات التصميم والتطوير

يتم تسجيل المتطلبات المتعلقة بالمنتج والاحتفاظ بها باعتبارها أحد مدخلات التصميم وتشمل هذه المدخلات الآتي:

- أ. وظيفة المنتج والأداء المطلوب له.
- ب. اللوائح والتشريعات التي لها علاقة بالمنتج، والمطلوب مراعاتها أثناء التصميم.
- ج. المعلومات الخاصة بتصميمات مشابهة تم إنتاجها وإقرارها.
- د. أية متطلبات أخرى تراها الشركة ضرورة أثناء تصميم المنتج.

7-3-3 مخرجات التصميم والتطوير

مخرجات التصميم والتطوير توضع في صورة مناسبة تساعد على سهولة مراجعتها للتأكد من تحقيقها لمدخلات التصميم، ولا يتم السماح لهذه المخرجات بالاستخدام قبل اعتمادها والتأكد من أنها:

- أ. تحقق مدخلات التصميم.
- ب. تحدد معايير القبول للمنتج.
- ج. توصف خصائص المنتج التي تضمن الاستخدام الآمن والمناسب له.

7-3-4 مراجعة التصميم والتطوير

عند مراحل مناسبة من أعمال التصميم يتم إجراء مراجعات منتظمة وطبقاً لترتيبات مخططة لتقييم النتائج ومدى القدرة على تحقيق المتطلبات وتحديد أي مشاكل متعلقة بأعمال التصميم واتخاذ الإجراءات الضرورية لحل هذه المشاكل. ويشارك في أعمال المراجعة ممثلين من الأنشطة المختلفة التي لها علاقة بالمنتج طبقاً للمرحلة التي يتم مراجعتها، ويتم تسجيل نتائج هذه المراجعات بما في ذلك الإجراءات المطلوب اتخاذها لحل المشاكل المتعلقة بالتصميم

7-3-5 التحقق من التصميم والتطوير

يتم التحقق من التصميم طبقاً لترتيبات مخططة للتأكد من أن مخرجات التصميم والتطوير تحقق المدخلات، ويتم الاحتفاظ بالتسجيلات الخاصة بهذه التحقيقات وأي إجراءات يتم اتخاذها.

7-3-6 إقرار/ اعتماد التصميم والتطوير

يتم إقرار / اعتماد التصميم طبقاً لترتيبات مخططة للتأكد من قدرة المنتج على الأداء السليم في نفس ظروف التشغيل التي سيعمل فيها ، وذلك بإجراء اختبارات أداء على المنتج داخل الشركة أو في الموقع طبقاً لكل حالة . وتحتفظ الشركة بنتائج هذه الاختبارات.

7-3-7 ضبط التغييرات في التصميم والتطوير

عند حدوث تعديلات في التصميم ، يتم تعريف وتسجيل هذه التعديلات ومراجعتها وإقرارها للتأكد من قدرة الشركة على تنفيذ هذه التعديلات وعدم تأثيرها سلباً على أداء الأجزاء التي يتكون منها المنتج ، أو التأثير السلبي على المنتج النهائي ، ويتم توثيق نتائج هذه المراجعات وأعمال المتابعة التالية لها والتي تضمن قابلية وصلاحية التعديلات المطلوبة.

7 - 4 المشتريات و تقييم الموردين :

قامت الشركة بإنشاء إجراء موثق لضبط عملية الشراء و لتحديد أسلوب اختيار الموردين و أسلوب تقييمهم و للتحقق من عمليات الشراء .

7-4-1 - عملية المشتريات :

تقوم الشركة بضبط و مراقبة عمليات الشراء للتأكد من أن المواد المشتراة تطابق المتطلبات و يعتمد أسلوب و مدي الضبط على الآثار المترتبة على نتائج العمليات الإنشائية و التنفيذية المتتالية .

وقد تم وضع نظام بالشركة لتقييم و اعتماد و اختبار الموردين و مقاولي الباطن بناء على قدرتهم على توريد المواد و المنتجات و الخدمات طبقاً للمواصفات و متطلبات الشركة و قد تم وضع نظام و إرساء معايير الاختيار و التقييم و إعادة التقييم و تسجيل نتائج التقييم و أي إجراءات ضرورية يتم تصعيدها إلى المستوي الأعلى .

7 - 4 - 2- معلومات الشراء :

يعتبر طلب الشراء و أمر التوريد من ضمن وثائق الشراء بالشركة كما يتم الاعتماد على توصيف الخامات الموجودة بتصميم المنتج في الاتصال بالموردين المحليين أو الخارجيين و ذلك لتوفير احتياجات الشركة .

7-3- التحقق من الشراء :

تقوم المخازن بتنفيذ نظام تفتيش و فحص الواردات من الخامات و المستلزمات المشتراة للتأكد من تلبيتها للمتطلبات الموصفة وبعض الحالات يقوم مندوبين من إدارات الشركة بالتحقق من جودة المنتجات المشتراة بمقر المورد طبقا لما تم الاتفاق عليه و تحديده من ترتيبات و أساليب لإجازة و قبول المنتجات ضمن معلومات الشراء .

7 - 5 تحقيق المنتج / الخدمة :-

7 - 5 - 1 ضبط العمليات و المشروعات :

تقوم الشركة بالتخطيط و التنفيذ للعمليات باستخدام أساليب واشتراطات تشمل الآتي :-

- حتمية توافر المعلومات التي تحدد و تصف خواص و مميزات و مواصفات العمليات و المشروعات .
- أهمية تواجد تعليمات التشغيل بموقع العمليات و المشروعات بما يتفق مع متطلبات المواصفات و الاكواد واللوائح و القوانين .
- استخدام و صيانة المعدات المناسبة .
- تنفيذ أنشطة الرقابة و القياس للعمليات و المشروعات .
- تنفيذ عمليات التفتيش و الاختبار المرحلي و النهائي و التسليم إلى العملاء و جهات الإسناد و كذلك خدمة ما بعد التسليم .

7 - 5 - 2 التحقق من صلاحية العمليات و المشروعات :

تقوم إدارة المشروعات بالمشاركة مع رقابة الجودة و الصيانة بالتحقق من صلاحية عمليات التنفيذ المخططة و تم ترتيب عملية التحقق بتحديد و إعداد الآتي :

- * معايير مراجعة و اعتماد العملية .
- * اعتماد الفنيين و تأهيل العاملين .
- * استخدام الأسلوب الأمثل للعملية .
- * إعادة التحقق من صلاحية العملية .

7 - 5 - 3 التمييز و التتبع :

قامت الشركة بإنشاء إجراء موثق للتمييز و التتبع حيث تقوم المخازن بتمييز الخامات والمستلزمات الواردة للشركة و تقوم إدارة المشروعات و الجودة بتمييز المشروعات و العمليات خلال مراحل التنفيذ و حتى تسليمها إلى العملاء و جهات التكليف ويتم إتباع أسلوب في التمييز و التسجيل بحيث يسهل تتبعها في جميع مراحلها و ذلك للاستدلال عن مصدر التوريد أو التنفيذ و رد أي شكوى من العملاء .

7 - 5 - 4 مخصصات و توريدات العملاء :

قامت الشركة بإنشاء إجراء موثق للاعتناء و المحافظة على كل ما يخص العملاء في مواقع العمل سواء تم الإمداد بها بغرض استخدامها أو ضمن المنتجات وفي حالة حدوث خلل أو تلف أو اكتشاف وجودها في حالة غير مناسبة للاستخدام فتقوم الإدارة المعنية بإخطار العميل بذلك.

7 - 5 - 5 حفظ المنتجات :

قامت الشركة بإنشاء إجراء موثق للتأكد من حفظ المشروعات و المواد و المنتجات بالتوافق مع متطلبات العملاء بدءاً من مخازن الواردات و مراحل العمليات و حتى التسليم و أسلوب الحفظ يشمل التمييز و التداول و التخزين و الحماية سواء للمواد أو الخامات أو المستلزمات الداخلة في تكوين المشروعات و العمليات .

7 - 6 مراقبة معدات الرصد والقياس :-

- قامت الشركة بإنشاء إجراء موثق لحصر وتحديد معدات المراقبة والرصد والقياس اللازمة لإثبات الأدلة والبراهين على مطابقة المشروعات والعمليات للمتطلبات المحددة بالمواصفات والأكواد.
- خلال إنشاء نظام إدارة الجودة بالشركة تم الاتصال بجهات خارجية متخصصة للتأكد من إمكانية تنفيذ المراقبات و القياسات سواء بالمخازن أو بموقع العمليات و المشروعات في الحالات المتوافقة مع متطلبات المراقبة و القياس من خلال خطة الجودة .
- تقوم إدارة المشروعات و الجودة بالتأكد من صلاحية النتائج مع مراعاة أن تكون معدات القياس كالاتي :
 - يتم معايرتها على فترات محددة و بواسطة الجهات الخارجية المعتمدة إن أمكن .
 - يتم التأكد من وضع وسيلة أمان على أماكن ضبط المعدات بحيث تمنع إتلاف معايرتها .
 - يتم الحفاظ على المعدات لحمايتها من التلف و الخلل أثناء التداول والصيانة والتخزين

الإجراءات المستخدمة:

البند	رقم	الإجراء	كود الإجراء
1 - 7	9	إنشاء خطط الجودة	PL – P – 01
2 - 7	10	العمليات المتعلقة بالعمل	PL – P – 07
2 - 7	10	الأعمال المساحية	PL – P – 09
3-3-7	11	التصميم والتطوير	PL – P – 10
4 - 7	12	المشتريات و تقييم الموردين	PU– P – 01
4 - 7	13	التعامل مع مقاولي الباطن	PL – P – 04
4 - 7	14	فحص الواردات	QC – P – 01
1- 5 - 7	15	تخطيط و تنفيذ المشروعات	PL – P – 02
5 - 7	16	تنفيذ أعمال الضمان	PL – P – 02
3- 5 - 7	17	التمييز و التتبع	QC – P – 03
4- 5 - 7	18	مراقبة توريدات العمل	QC – P – 05
5- 5 - 7	19	التخزين	WH – P – 01
5- 5 - 7	20	مراقبة التداول	PL – P – 08
6 - 7	21	مراقبة معدات الرصد و القياس	QA – P – 05

القسم الثامن

الرصد والقياس والتحليل

- ♦ عام
- ♦ المراقبة والقياس (إرضاء العملاء- المراجعة الداخلية- مراقبة وقياس العمليات- مراقبة وقياس المنتج).
- ♦ ضبط المنتجات غير المطابقة.
- ♦ تحليل البيانات.

القسم الثامن

الرصد والقياس والتحليل

8 - 1 عام :

تقوم الشركة بالتخطيط و التنفيذ لعمليات المراقبة و القياس و التحليل و التحسين لجميع الأنشطة و ذلك لتوضيح مطابقة المشروعات و العمليات و تأكيد مطابقة نظام إدارة الجودة و التحسين المستمر لفاعليته باستخدام الرسائل و التقنيات الإحصائية .

8 - 2 المراقبة والقياس :

8 - 2 - 1 إرضاء العملاء :

تقوم إدارة المشروعات بالشركة بملاحظة و مراقبة المعلومات التي توضح موقف الشركة عن تلبية و تحقيق متطلبات العملاء و ذلك بإنشاء قاعدة بيانات لتجميع ودراسة استطلاعات رأي مختلف العملاء الداخليين و الخارجيين و قد قامت الشركة بإصدار إجراء لقياس إرضاء العملاء و متابعة شكاوى العملاء .

8 - 2 - 2 المراجعة الداخلية :

أنشأت الشركة إجراء موثق يشمل أسلوب تخطيط و تنفيذ و إدارة المراجعات الداخلية بحيث تشمل جميع إدارات و أقسام و مواقع و أنشطة الشركة التي تؤثر على نظام الجودة بمعدل مره كل (6) شهور على الأقل مع الوضع في الاعتبار حالة و أهمية العمليات و الأماكن المراجع عليها و التكرارية المناسبة لكل منهم .

يقوم مدير الجودة بإخطار مديري الإدارات المراجع عليها مسبقا بمواعيد المراجعات الداخلية مع تحديد أسماء المراجعين الداخليين لكل نشاط (مع مراعاة ألا يكونوا من العاملين بالجهة المراجع عليها) ثم عمل اجتماعات التوعية اللازمة لتحديد معايير و أهداف و أساليب المراجعة و إعداد قوائم التحقق مع التأكد من موضوعية و نزاهة و حياد عملية المراجعة .

في حالة وجود حالات عدم تطابق يقوم المراجع الداخلي بتحرير نموذج عدم المطابقة و طلب إجراء تصحيحي (وقائي) مع تحديد الفترة الزمنية اللازمة للتصحيح مع التأكيد على التزام الجهة المراجع عليها باتخاذ الإجراءات اللازمة دون تأخير.

للتصحيح وإزالة حالات عدم التطابق التي تم اكتشافها ثم يقوم بعد ذلك بالمراجعة و المتابعة.

8 - 2 - 3 مراقبة وقياس العمليات:

قامت إدارة الجودة بإنشاء إجراء موثق للتأكد ولتطبيق الأساليب المناسبة لمراقبة وقياس عمليات نظام إدارة الجودة التي يمكن قياسها و تتبع أساليب قادرة على توضيح قدرة العمليات على تحقيق و إنجاز النتائج المخططة اعتمادا على رد فعل نتائج الخدمات و المنتجات و فاعلية نظام الإدارة.

8 - 2 - 4 مراقبة و قياس المنتج :

- تقوم إدارة الجودة بتطبيق مراقبة خواص ومواصفات العمليات والمشروعات للتأكد من تلبية وتحقيق المتطلبات
- و قد أنشأت الشركة إجراءات موثقة للتفتيش و الاختبار على كافة الأنشطة المتصلة بالجودة بدء بالخامات و حتى الشكل النهائي للمشروعات.
- للتأكد من جودة وصلاحية المواد والخامات والمستلزمات الواردة للشركة ومطابقتها للمواصفات القياسية و ذلك باختبارها و فحصها قبل السماح بإدخالها إلى العمليات والمشروعات.
- في حالة الضرورة لاستعمال واردات قبل الحصول على نتائج التحليل و المطابقة يجري تمييزها و عزلها لحين التأكد من نتائج التحليل و المطابقة .
- تحليل و فحص الواردات يتم حسب المواصفات القياسية لليبية والعالمية أو المواصفات الخاصة بالعمل .
- في أثناء تنفيذ المشروعات و العمليات يتم اختبار في كل مرحلة بمعرفة إدارة الجودة بالشركة و في وجود مندوب للعمل و حسب المواصفات المطلوبة .
- لا يتم الانتقال من مرحلة من مراحل المشروع إلى المرحلة التالية لها إلا بعد التأكد من نتائج المطابقة و يعتبر استمرار سير العملية في المراحل المختلفة مطابقا للمواصفات.
- لا يتم الإفراج عن العملية أو المشروع إلا بعد مروره بمرحلة الفحص النهائي طبقا للوثائق المسجلة و المرفقة و اعتماده بواسطة العميل (جهة التكليف) .
- يجري قيد وتسجيل كافة نتائج التفتيش و الاختبار سواء على الواردات أو أثناء تنفيذ
- العمليات و المشروعات أو عند التسليم الابتدائي و النهائي للمشروعات و العمليات في النماذج و السجلات الخاصة بكل منها موضحا بها توقعات المسنولين و يتم الاحتفاظ بها لفترات تغطي العمر الزمني المفترض للمشروعات و العمليات .

8 - 3 ضبط المنتجات غير المطابقة :

تقوم إدارة الجودة بتحديد و تمييز المنتجات و العمليات غير المطابقة لمتطلبات المنتجات و العمليات و السيطرة عليها لمنع الاستخدام و التسليم غير المقصود لهذه المنتجات و العمليات والمشروعات .
و قد قامت إدارة الجودة بإنشاء إجراء موثق يحدد أساليب الرقابة والضبط و المسنوليات و الصلاحيات المتعلقة بأسلوب التعامل مع المنتجات و العمليات غير المطابقة كالآتي :-

- رقابة وضبط المنتجات و العمليات غير المطابقة في كل مرحلة من مراحل تنفيذ المشروع و العمليات و كذلك بالنسبة للتسليم الابتدائي و النهائي و قد قامت إدارة الجودة بالتنسيق مع إدارة المشروعات بتحديد معايير عدم المطابقة في كل مرحلة من مراحل تنفيذ العمليات و المشروعات ويتم تشكيل فريق عمل من الإدارتين لتحديد أسباب عدم المطابقة و تحديد مسؤولية اتخاذ القرار بشأنها (إصلاح أو إعادة أو قبول بتجاوز) بعد اعتماد القرار من العميل .
- تقوم الإدارات المعنية بمجالات عدم المطابقة بتحديد الإجراءات الواجب اتخاذها بالنسبة لكل حالة من حالات عدم المطابقة التي تم اكتشافها بهذه الإدارات و يتم توثيق ذلك لمنع الاستخدام غير المقصود .
- تقوم إدارة الجودة بتسجيل حالات عدم المطابقة و الإجراءات التي تم اتخاذها بما فيها التجاوزات التي تمت الموافقة عليها و اعتمادها و عند الانتهاء من تصحيح حالات عدم المطابقة فإن مواقع العمليات و المشروعات المعنية و الإدارات ملزمة بإحاطة إدارة الجودة علما بذلك بغرض إعادة التحقق للتأكد من وضوح المطابقة للمتطلبات .

- عند اكتشاف أي من العمليات غير المطابقة
بعد التسليم للعميل أو بعد استخدامها فإن
الشركة تقوم باتخاذ الإجراءات المناسبة و
الفعالة تجاه النتائج و الآثار المترتبة أو
الآثار الكامنة و المحتمل حدوثها نتيجة عدم
المطابقة

8-4 تحليل البيانات :-

- تقوم الإدارات بتحديد و تحليل البيانات المناسبة لتوضيح مدي فاعلية نظام الجودة و لتقييم التحسينات المستمرة لفاعليته و البيانات التي يتم تجميعها مأخوذة من:
- مراقبة و قياس رد فعل و شكاوي العملاء .
 - مراقبة و قياس المنتجات و العمليات و المشروعات .
 - نتائج المراجعات الداخلية لنظام إدارة الجودة .
 - سجل تقييم الموردين .

8 - 5 التحسين :

8 - 5 - 1 استمرارية التحسين :

تقوم الشركة بتخطيط و إدارة عمليات التحسين المستمر من خلال التعامل مع سياسة و أهداف الجودة و نتائج المراجعات الداخلية و تحليل البيانات و الإجراءات التصحيحية والوقائية ومراجعات الإدارة. وقد قامت الشركة بإنشاء إجراء موثق بذلك.

8 - 5 - 2 الإجراءات التصحيحية :

تقوم الإدارات المعنية بالشركة باتخاذ الإجراءات اللازمة لإزالة أسباب حالات عدم المطابقة من أجل منع تكرار حدوثها . و تلتزم الإدارات بأن تكون الإجراءات التصحيحية المناسبة لمواجهة النتائج و الآثار غيرالمتوقعة لحالات عدم المطابقة و قد قامت إدارة الجودة بإنشاء إجراء موثق يشمل المتطلبات الآتية :

- مراجعة حالات عدم التطابق بما فيها شكاوي العملاء .
- تحديد أسباب عدم التطابق .
- تقييم الاحتياج لاتخاذ إجراءات مناسبة للتأكد من عدم تكرار حالات عدم المطابقة.
- تحديد و تنفيذ الإجراءات التي تم اتخاذها .
- فصل نتائج الإجراءات التي تم اتخاذها.
- مراجعة فاعلية و متابعة الإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها.

8 - 5 - 3 الإجراءات الوقائية :

تقوم الإدارات المعنية بالشركة بتحديد الإجراءات اللازمة لإزالة أسباب حالات عدم المطابقة الكامنة و المحتمل حدوثها و ذلك لمنع حدوثها من الأساس و تلتزم الإدارات بمراجعة أن تكون الإجراءات الوقائية مناسبة لمواجهة نتائج و آثار المشاكل الكامنة و المحتمل حدوثها. و قد قامت إدارة الجودة بإنشاء إجراء موثق يشمل تحديد المتطلبات التالية :

- تحديد حالات عدم المطابقة الكامنة و المحتمل حدوثها و أسبابها .
- تقييم مدي الحاجة لاتخاذ إجراءات لمنع حدوث حالات عدم المطابقة .
- تحديد و تنفيذ الإجراءات التي تم اتخاذها .
- تسجيل نتائج الإجراءات التي تم اتخاذها.
- مراجعة فاعلية الإجراءات الوقائية التي تم اتخاذها.

الاجراءات المستخدمة:

البند	رقم	الإجراء	كود الإجراء
1-2-8	21	إجراء إرضاء العميل	PL – P –06
2-2-8	22	إجراء المراجعات الداخلية	QA –P –03
3-2-8	23	إجراء قياس أداء العمليات	QC- P –06
4-2-8	24	إجراء رصد وقياس و مراقبة تنفيذ المشروعات	PL – P – 03
3-8	25	ضبط و مراقبة حالات عدم المطابقة	QC – P – 04
4-8	26	تحليل البيانات و التحسين المستمر	QA – P – 06
1-5-8	27	الإجراءات التصحيحية و الوقائية	QA – P – 04

القسم التاسع

الملاحق

1-9 قائمة الإجراءات الرئيسية

كود الإجراء	الإجراء	رقم	البند
QA- P- 01	مراقبة الوثائق	1	3-2-4
QA- P- 02	مراقبة سجلات الجودة	2	4-2-4
QA- P- 07	تحديد أهداف الجودة	3	1-4-5
MR- P- 01	مراجعة الإدارة العليا لنظام الجودة	4	6-5
AD- P- 01	الانتقاء والتعيين	5	1-2-6
TR- P- 01	التدريب والتوعية والكفاءة	6	2-2-6
MN- P- 01	الصيانة	7	3-6
SF- P- 01	الأمان والسلامة	8	4-6
PL- P- 01	إنشاء خطط الجودة للمشروعات	9	1-7
PL- P- 07	العمليات المتعلقة بالعمل	10	2-7
PL- P- 09	الأعمال المساحية	11	2-7
PL – P – 10	التصميم والتطوير	12	3-3-7
PU- P- 01	المشتريات و تقييم الموردين	13	4-7
PL- P- 04	التعامل مع مقاولي الباطن	14	4-7
QC- P- 01	فحص واختبار الواردات	15	4-7
PL- P- 02	تخطيط ومراقبة المشروعات	16	5-7
PL- P- 05	تنفيذ أعمال الضمان	17	5-7
QC- P- 03	التمييز والتتبع	18	3-5-7
QC- P- 05	توريدات العمل	19	4-5-7
WH- P- 01	التخزين	20	5-5-7
PL- P- 08	التداول	21	5-5-7
QA- P- 05	معدات الرصد والقياس	22	6-7
PL- P- 06	إرضاء العميل	23	1-2-8
QA- P- 03	المراجعة الداخلية لنظام الجودة	24	2-2-8
QC- P- 06	مراقبة و قياس العمليات	25	3-2-8
PL- P- 03	الرصد والقياس ومراقبة المشروعات	26	4-2-8
QC- P- 04	مراقبة حالات عدم المطابقة	27	3-8
QA- P- 06	تحليل البيانات والتحسين المستمر	28	4-8
QA- P- 04	الإجراءات التصحيحية والوقائية	29	5-8

شركة بوابة العمارة

للمقاولات العامة و الإستثمار العقاري



+218 91 220 2114



+218 92 214 8087



+218 91 250 7656



+218 91 393 9924 إدارة الفنية



info@bawabatalemara.com



مصراتة - زاوية المحجوب علي الطريق الساحلي

