شركة العقبة لادارة وتشغيل الموانىء

قسم التميز و تطوير الأداء 2026

Website : https://www.acpom.com.jo

Email : Info@acpom.com.jo

تدريب توعوي على نظام الإدارة المتكاملة
Integrated Management System (IMS)

1- ما هو الآيزو؟

في تاريخ 23 فبراير/شباط 1947 اجتمعت مجموعة معاهد المواصفات الوطنية من حول العالم في مدينة لندن ، وقرروا تأسيس منظمة تعنى بإصدار المواصفات وتوحيدها ، يكون مقرها جنيف ، وسموها (منظمة المواصفات الدولية International Standardization Organization) وبجمع الأحرف الأولى (ISO) لذا عرفت اختصاراً بمنظمة الآيزو، وعرفت المواصفات الصادرة عنها بهذا الاسم.

1- ما هو الأيزو؟

- تضم منظمة الأيزو في عضويتها هيئات ومنظمات ومعاهد المواصفات الدولية من 158 دولة؛
- ويعمل فيها 30,000 خبير ومستشار، مقسمين على 2,830 فريق عمل (لجنة فنية)؛
- تصدر منظمة الآيزو وتطور المواصفات الفنية؛
- وتساهم في جعل تصنيع وتأمين المنتجات والخدمات أكثر فعالية، وأكثر أماناً ، وأكثر احتراماً للبيئة.

1- ما هو الأيزو؟

- منذ تأسيسها أصدرت منظمة الأيزو أكثر من 24,000 مواصفة؛
- تطبقها بشكل رسمي في أكثر من مليون شركة ومؤسسة ومنظمة ومصنع حول العالم ، على امتداد 175 بلداً في القارات الخمس
- من اشهر مواصفات الايزو 9001, 14001,45001, 22000, 27001
- للمزيد الرجاء زيارة الموقع الالكتروني :
- https://www.iso.org/standards.html

An integrated management system (IMS) may include two or more of the following management systems

ISO 9001
The standard for quality management criteria – relevant for all types of organizations.

ISO 45001
Manage occupational health & safety to prevent accidents & work – related illnesses.

ISO 14001
This provides guidelines for an environmental management system for all sectors.

ISO 29001
Manage quality within petroleum, petrochemical & natural gas industries.

ISO 27001
Establish an information security management system to protect information assets.

ISO 31000
Guidance on an effective risk management system, universally applicable to all organizations.

ISO 22000
Implement an effective food safety management system, & protect consumer safety.

ISO 22301
Implement a system for managing business continuity to mitigate and recover from disruption.

ISO 50001
The standard for effectively managing energy & minimizing environmental impact.

ISO 13485
Quality management system requirements tailored for the medical devices industry.

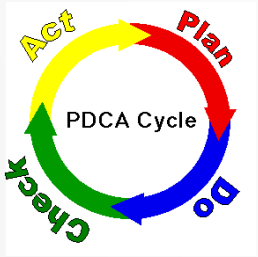
بنود ومتطلبات الايزو

HLS

1. المجال Scope
2. المراجع القياسية Normative references
3. المصطلحات والتعاريفات Terms and definitions
4. سياق المنظمة Context of the organization
5. القيادة Leadership
6. التخطيط لنظام إدارة الجودة Planning
7. الدعم .Support
8. التشغيل Operation
9. تقييم الأداء Performance evaluation
10. التحسين المستمر Improvement

منهج العملية والتطوير المستمر؛ دورة : خطط – نفذ – افحص - تصرف

- خطط: تحديد أهداف النظام وعملياته، والموارد اللازمة لتحقيق النتائج وفقا لمتطلبات العملاء وسياسات المنظمة، وتحديد ومعالجة المخاطر والفرص
- نفذ: نفذ الخطة.
- افحص: قم بقياس الاداء وارسل تقرير الى اصحاب القرار.
- تصرف: قم بعمل التغييرات الضرورية لتطوير العمليات



Structure PDCA- ISO IMS

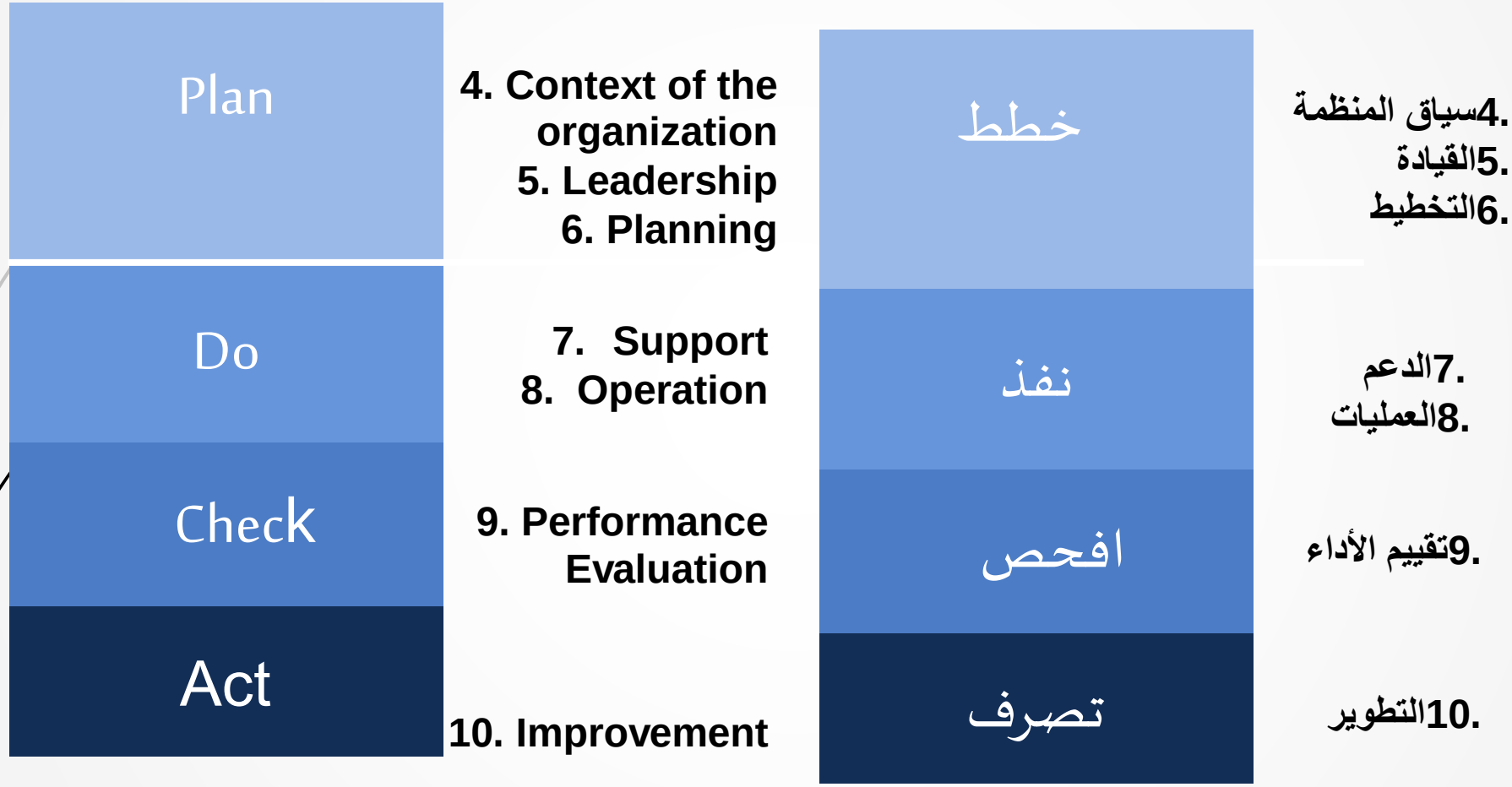
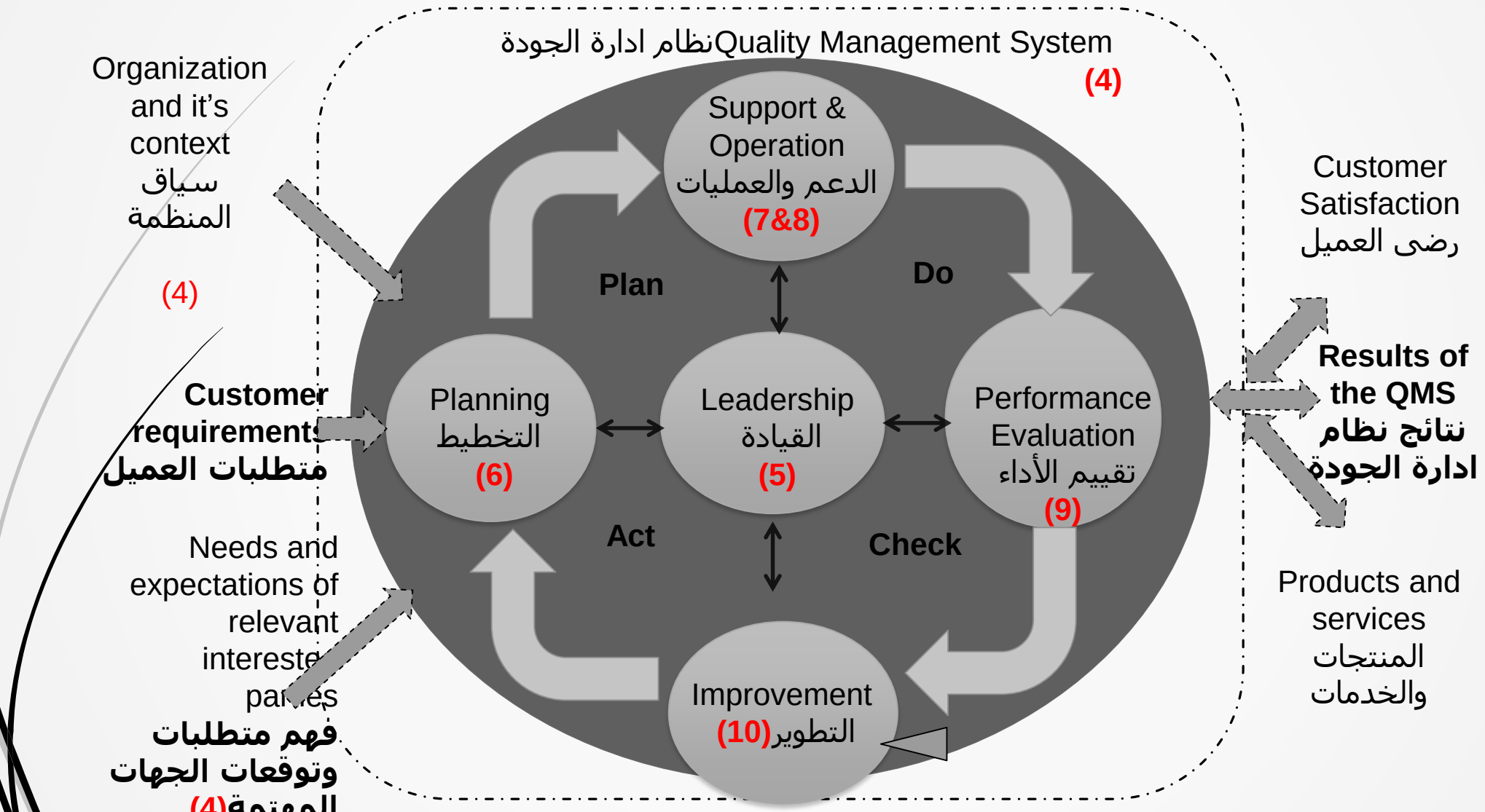


Illustration below shows the grouping of clauses 4 to 10 in relation to the PDCA cycle

ويبين الرسم التوضيحي أدناه تجميع بنود 4-10 فيما يتعلق دورة PDCA



Clause 4 – Context of the organizationالبند 4 - سياق المنظمة

Clause 4.1 – Understanding the organization and its context

فهم المنظمة وسياقها

وهنا بعض الأسئلة التي نرغب في اخذها بعين الاعتبارفي هذا البند:

لماذا أنت في هذا العمل – السوق-؟

ما هي المنتجات أو الخدمات التي تقدمونها؟

من هم المتعاملين معك؟

ما هي توقعاتهم؟

ما هي أهدافك على المدى القصير؟

أهداف بعيدة المدى؟

كيف يمكنك أن تعرف إذا كانت الشركة تعمل بشكل جيد؟

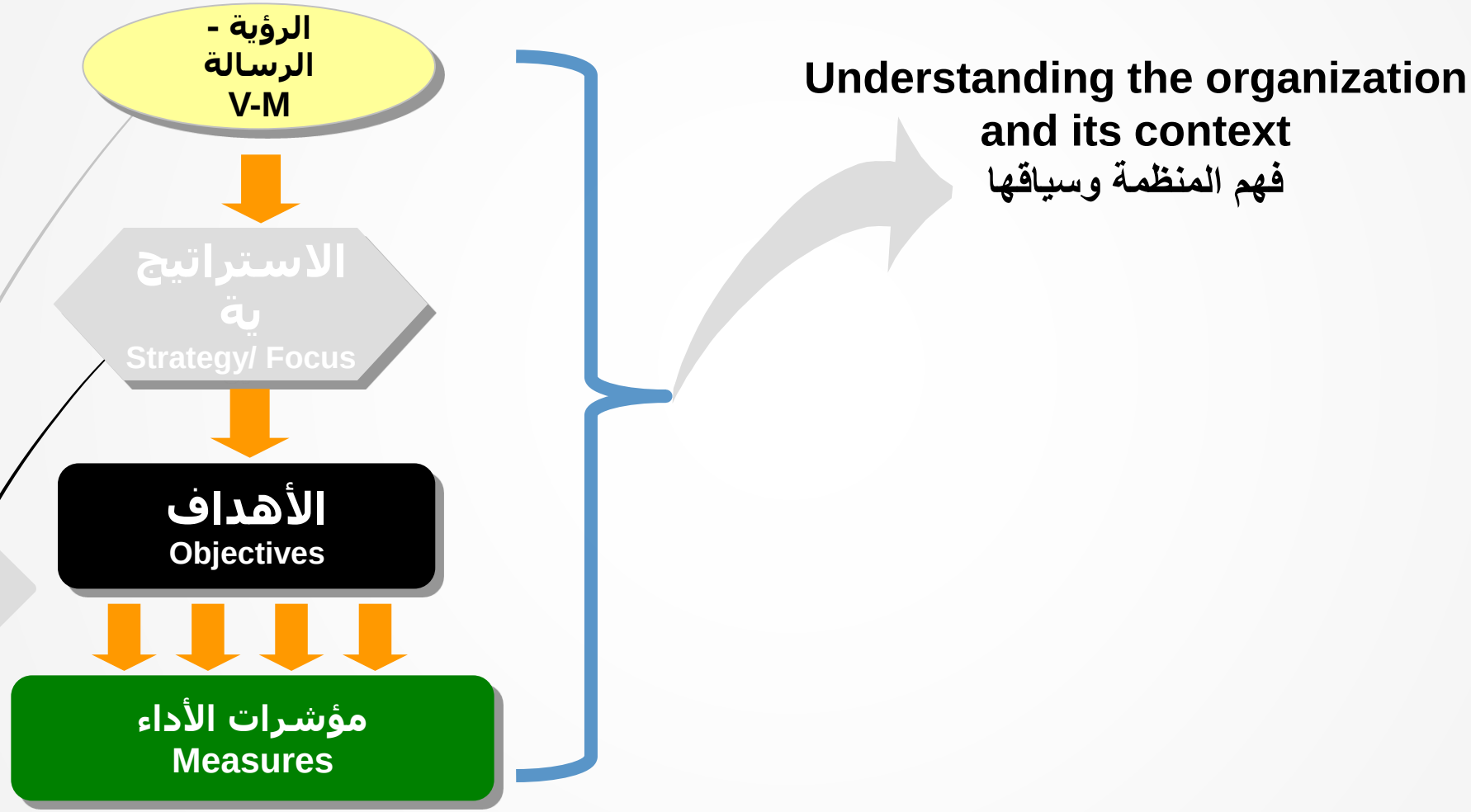
ماذا ستفعل عندما لا تلبي أهدافك؟

باختصارهذه هي الرسالة، والغرض، والقضايا والأهداف.

Clause 4 – Context of the organization البند 4 - سياق المنظمة

Clause 4.1 – Understanding the organization and its context

فهم المنظمة وسياقها



التفكير المبني على المخاطر Risk based-thinking

- **Risk assessment methods – SWOT Analysis**

Strength (S)	Weakness (W)
A distinctive competence? Well-thought-of by stakeholders? An acknowledged academic leader? Well conceived operational strategies? Location advantages? Insulated from competitive pressures? Proprietary technology? Adequate financial resources? Access to economies of scale? Cost advantages? Product innovation abilities? Proven Management? Other?	No clear strategic direction Obsolete facilities? Weak image? Falling behind in R&D? Too narrow ranges of courses offered? Lack of managerial depth and talent? Missing any essential skills or competencies? Poor track record? Plagued with internal operating problems? Vulnerable to competitive pressures? Competitive disadvantages? Below-average marketing skills? Unable to finance needed changes in strategy? Other?
Opportunities (O)	**Threats (T)**
Serve additional customer groups? Enter new market or segments? Expand courses to meet broader range of customer needs? Diversify into related courses or services? Add complementary courses or services? Vertical integration? Ability to move to better strategic group? Complacency among other institutions? Faster market growth Other?	Likely entry of new competitors? Growing of substitute courses? Slower student growth? Adverse government polices? Growing competitive pressures? Vulnerability to recession and business cycle? Growing bargaining power of customers or suppliers? Changing stakeholder needs and tastes? Adverse demographic changes? Other?

تحليل مصفوفة SWOT

- **القوة:**
  تلك الأشياء **الملموسة وغير الملموسة** التي تمتلكها المنظمة وتكون قادرة على استخدامها بشكل **إيجابي** لإنجاز أهدافها وبما يجعلها **متفوقة** على المنافسين في ذات الصناعة.
- **الضعف:**
  هو **النقص في الإمكانات والقدرات** التي تمكن المنظمة من بلوغ ما تسعى إلى تحقيقه قياساً بالمنافسين وما ينعكس بالتالي على مستوى الأداء المتحقق فيها.

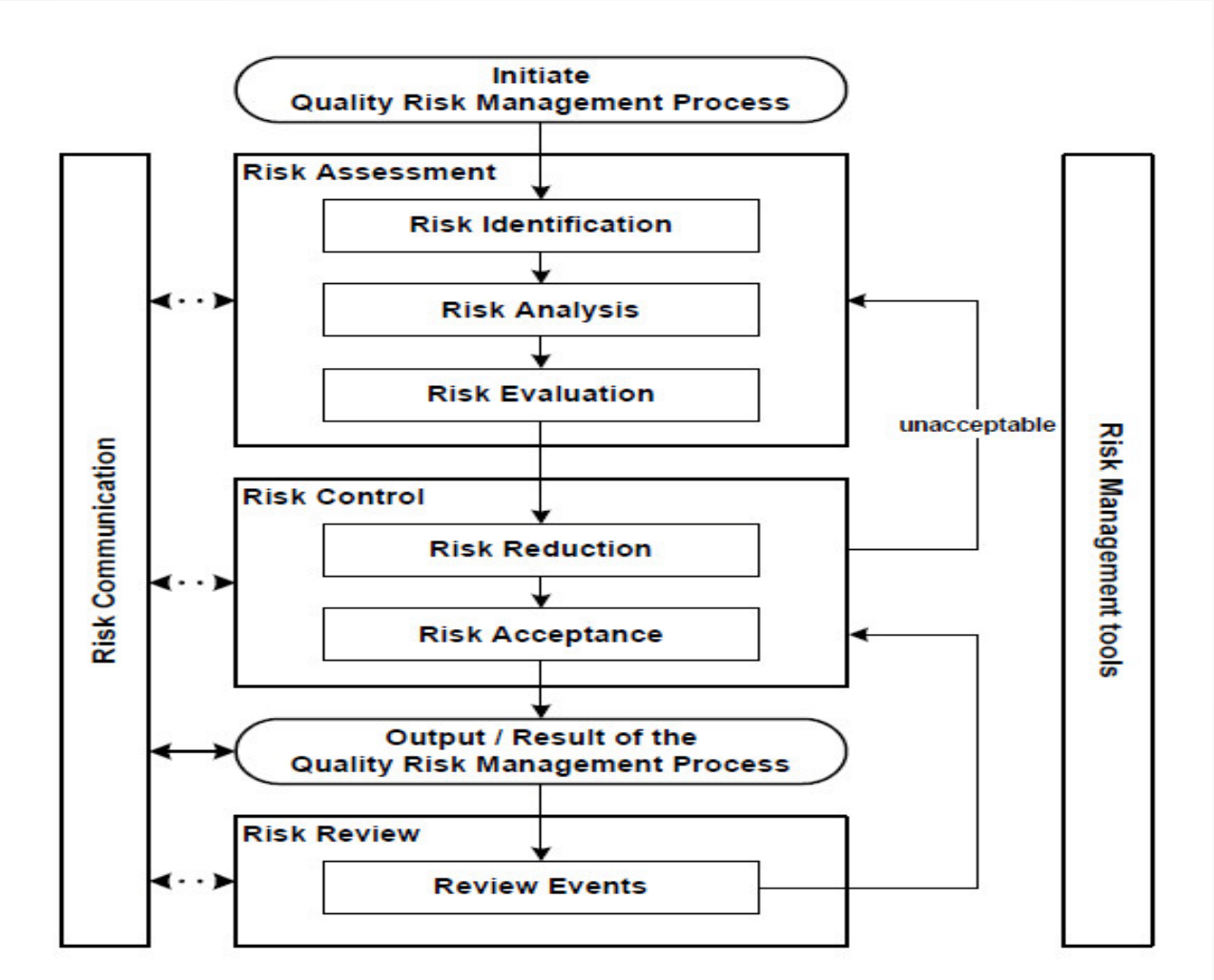
- **الفرص:**

هي المجالات أو الأحداث **المحتمل حصولها حالياً أو مستقبلاً في السوق** والتي يمكن أن تستثمرها المنظمة لتحقيق أهدافها، وغالباً ما تقاس الفرص بالعائد النقدي المتحقق أو القيمة المضافة أو الحصة السوقية.

- **التهديدات:**

هي العوامل أو الأحداث التي **تحول دون** تحقيق المنظمة لأهدافها بالشكل الذي تسعى إليه ويكون **لها أثر سلبي** على المنظمة، وتقاس بمقدار النقود التي خسرتها أو في انحسار حصتها السوقية.

Risk based-thinking التفكير المبني على المخاطر



16

Risk based-thinking التفكير المبني على المخاطر

Responsibilities

Quality risk management activities can be undertaken by interdisciplinary teams.

Teams should include experts from the appropriate areas such as:

- quality unit,
- business development,
- engineering,
- regulatory affairs,
- production operations,
- sales and marketing,
- legal, statistics,
- individuals who are knowledgeable about the quality risk management process.

المسؤوليات

يمكن ان يقوم بأنشطة إدارة مخاطر الجودة فرق متعددة التخصصات.

وينبغي أن يشمل الفريق خبراء من المناطق المناسبة مثل:

- **وحدة الجودة،**
- **تطوير الأعمال،**
- **المكتب الهندسي،**
- **الشؤون التنظيمية،**
- **عمليات الإنتاج،**
- **المبيعات والتسويق،**
- **الشؤون القانونية والإحصاءات،**
- **الأفراد الذين هم على دراية بعملية إدارة مخاطر الجودة.**

17

Risk based-thinking التفكير المبني على المخاطر

تقييم المخاطر

يتألف تقييم المخاطر من:

- **تحديد المخاطر**
- **تحليل وتقييم المخاطر المرتبطة بالتعرض لتلك المخاطر. تبدأ عمليات تقييم المخاطر بوصف جيد وواضح للمشكلة أو السؤال عن الخطر**
- **كعامل مساعد في تعريف واضح للمخاطر لأغراض تقييم المخاطر، ثلاثة أسئلة أساسية غالبا ما تكون مفيدة:**

- ما الذي يمكن أن يحدث خطأ؟
- ما هو احتمال (الاحتمال) أن الخطأ سوف يحدث؟
- ما هي العواقب (شدة)؟

Risk Assessment

Risk assessment consists of:

- the identification of hazards and
- the analysis and evaluation of risks associated with exposure to those hazards. Quality risk assessments begin with a well-defined problem description or risk question.
- As an aid to clearly defining the risk for risk assessment purposes, three fundamental questions are often helpful:

- What might go wrong?
- What is the likelihood (probability) it will go wrong?
- What are the consequences (severity)?

18

Risk based-thinking التفكير المبني على المخاطر

مثال الوثيقة التي يمكن استخدامها:

سجل المخاطر أو الخطر، رغم عدم وجود شرط في مستوى لهذا الغرض.
ليس هناك قائمة موحدة من المكونات التي ينبغي إدراجها في سجل المخاطر. بعض من المكونات الأكثر استخداما هي:

- **التاريخ**
- **وصف الخطر**
- **نوع المخاطر (عمل ما أو مشروع، المرحلة)**
- **احتمال حدوث الخطر**
- **شدة تأثيره**
- **اجراءات ضبط الخطر**
- **المسئول**
- **الحالة**

Example of document that could be used:
The risk register or risk log, although there is no requirement in the standard for this. There is no standard list of components that should be included in the risk register. Some of the most widely used components are:

- Dates
- Description of the Risk
- Risk Type (business, project, stage
- Likelihood of Occurrence
- Severity of Effect
- Countermeasures
- Owner
- Status

19

Risk Assessment - Quantitative

Probability / Severity	L	M	H
L	L	L	M
M	L	M	H
H	M	H	H

Severity of Harm		Probability of Occurrence	
S-5	Catastrophic	O-5	Frequent
S-4	Critical	O-4	Probable
S-3	Serious	O-3	Occasional
S-2	Minor	O-2	Remote
S-1	Negligible	O-1	Improbable

البند 5 القيادة - Clause 5 – Leadership

1 القيادة والالتزام:

5.1.1 عامة:

يجب على الإدارة العليا اثبات القيادة والالتزام فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة من خلال:

أ) المسئولية عن فعالية نظام إدارة الجودة.

ب) التأكد من أن أهداف وسياسة الجودة لنظام إدارة الجودة متو افقة مع السياق والتوجه الاستر اتيجي للمنظمة؛

ج) ضمان إدماج متطلبات نظام إدارة الجودة في العمليات التجارية للمنظمة.

د) تشجيع استخدام منهج العملية والتفكير القائم على المخاطر.

هـ) التأكد من أن الموارد اللازمة لنظام إدارة الجودة متوفرة.

و) ايصال أهمية إدارة الجودة الفعالة والمطابقة لمتطلبات نظام إدارة الجودة؛

ز) التأكد من أن يحقق نظام إدارة الجودة النتائج المرجوة.

ح) المشاركة وتوجيه ودعم الأشخاص للمساهمة في دعم فعالية نظام إدارة الجودة.

ط) تشجيع التحسين؛

ي) دعم الادارات الأخرى ذات الصلة لإثبات قيادتهم في مناطق

Clause 5 – Leadership - القيادة 5البند

5.1 القيادة والالتزام

5.1.2 التركيزعلى العميل:

يجب على الإدارة العليا أن تثبت القيادة والالتزام فيما يتعلق بالتركيزعلى العملاء من خلال ضمان ما يلي:

أ) تحديد وفهم متطلبات العملاء والقوانين المتعلقة بالمنتج/ الخدمة والالتزام بها باستمرار.

ب) تحديد المخاطروالفرص التي يمكن أن تؤثرعلى مطابقة المنتجات والخدمات والقدرة على تعزيزرضا العملاء ومعالجتها.

ج) يتم الحفاظ والتركيزعلى تعزيزرضا العملاء.

البند 6 التخطيط - Clause 6 — Planning

6.2 أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها

6.2.1 يجب على المنظمة تحديد أهداف الجودة في الوظائف والمستويات والعمليات ذات الصلة اللازمة لنظام ادارة الجودة

أهداف الجودة يجب:

أ) أن تكون متسقة مع سياسة الجودة.

ب) أن تكون قابلة للقياس.

ج) مراعاة المتطلبات السارية؛

د) أن تكون ذات صلة مطابقة للمنتجات والخدمات وتعزيز رضا العملاء.

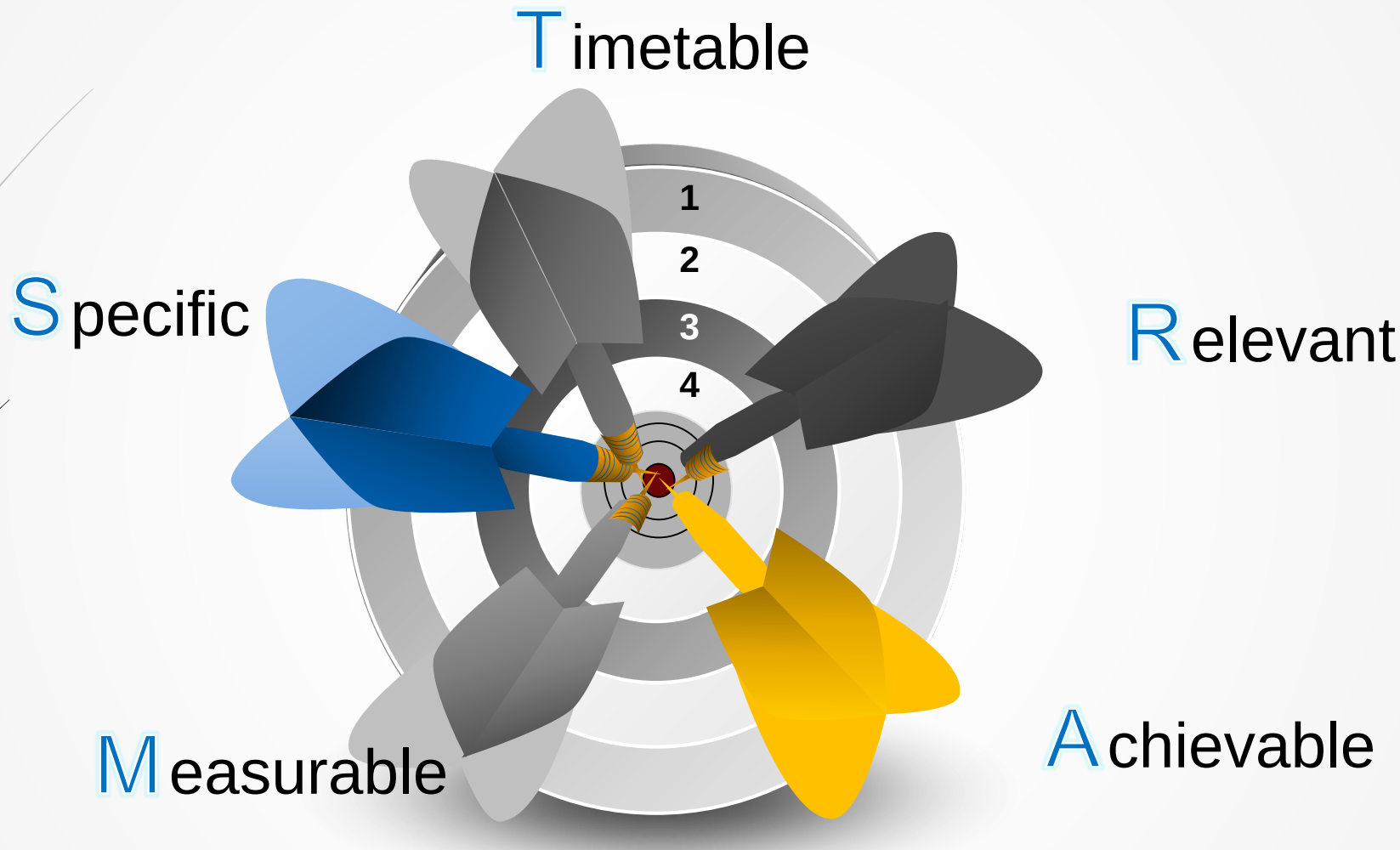
ه) أن تكون مراقبة.

و) أن تنشر.

ز) يتم تحديثها حسب الاقتضاء.

تحتفظ المنظمة بمعلومات موثقة عن أهداف الجودة.

أهداف الجودة



The objective must be SMART

البند 6 التخطيط - Clause 6 – Planning

Clause 6 – Planning - التخطيط 6البند

Clarify criteria for setting **quality objectives**.

- Set quality objectives in all relevant areas.
- Communicate your quality objectives.
- Document your quality objectives.
- Monitor your quality objectives.
- Update your quality objectives.

توضيح معايير تحديد أهداف الجودة.

- وضع أهداف الجودة في جميع المجالات ذات الصلة.
- تواصل أهداف الجودة الخاصة بك.
- توثيق أهداف الجودة الخاصة بك.
- مراقبة أهداف الجودة الخاصة بك.
- تحديث أهداف الجودة الخاصة بك.

البند 6 التخطيط - Clause 6 – Planning

6.2.2 عند التخطيط لكيفية تحقيق أهداف الجودة، فإن على المنظمة تحديد ما يلي:
أ) ما سيتم القيام به.
ب) ما هي **الموارد** التي تكون مطلوبة؛
ج) من المسؤل.
د) متى سيتم الانتهاء منه.
ه) كيف سيتم تقييم النتائج.

- وضع **خطط (برامج)** لتحقيق أهداف الجودة.
- تخطيط كيف سيتم تقييم النتائج.

6.2.2 *When planning how to achieve its quality objectives, the organization shall determine:*
a) what will be done;
b) what resources will be required;
c) who will be responsible;
d) when it will be completed;
e) how the results will be evaluated.

- Establish plans to achieve quality objectives.
- Plan how you're going to evaluate your results.

Clause 6 – Planning - التخطيط 6البند

الأهداف العامة للجودة

المنتج - انخفاض في معدلات المعيب، معدلات التالف وإعادة التصنيع.
التحسن في التسليم في الوقت المحدد - نسبة مئوية

العمليات: تركز الأهداف عموما على تحسين إنتاجية العملية من خلال القضاء أو الحد من التفاوت والفاقد في أي عملية -عملية المدخلات والمخرجات، نشاط التحويل والاستخدام الأمثل للموارد.

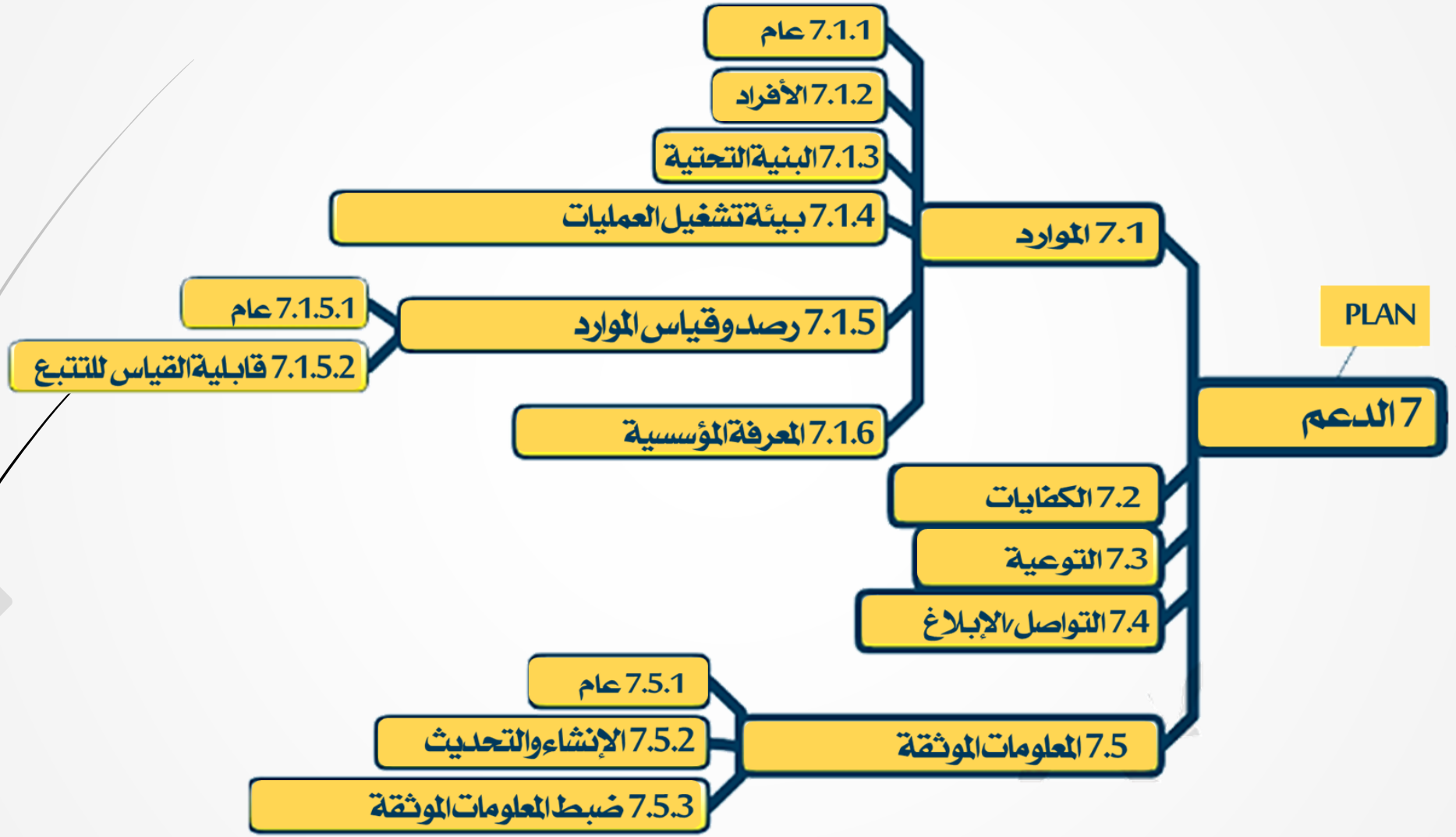
العملاء - انخفاض في # الشكاوى. التحسن في نسبة رضا العملاء، ٪ التسليم في الوقت المحدد

الموردون -٪ التسليم في الوقت المحدد، # الشكاوى مع كل مورد.

الموارد - (ويشمل المرافق؛ المعدات؛ العمالة؛ الخ) - يمكن وضع الأهداف على أساس التوافر، القدرة، الصيانة؛ كفاءة الموظفين، والتغيب عن العمل. معدلات الإنتاج؛ كفاءة الانتاج ؛ السلامة؛ إلخ

نظام إدارة الجودة - ردود فعل رضا العملاء. نتائج المراجعة الداخلية؛ نتائج فرص التحسين. إلخ

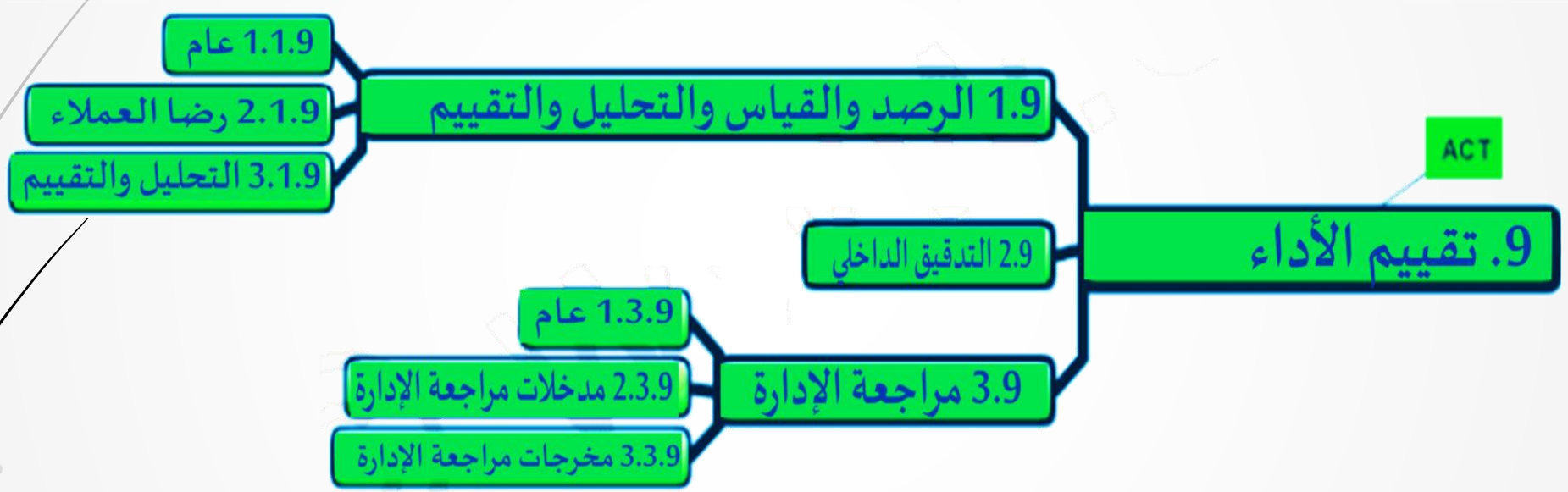
Clause 7 – Support - الدعم 7البند



Clause 8 – Operation

البند 8 التشغيل -

تقييم الأداء9البند - Clause 9 – Performance Evaluation



تقييم الأداء9البند - Clause 9 – Performance Evaluation

9.2 Internal audit

9.2.1 *The organization shall conduct internal audits at planned intervals to provide information on whether the quality management system:*

a) conforms to:

1) the organization's own requirements for its quality management system;

2) the requirements of this International Standard;

b) is effectively implemented and maintained.

9.2 التدقيق الداخلي

9.2.1 يجب على المنظمة إجراء عمليات المراجعة الداخلية على فترات لتقديم معلومات بشأن ما إذا كان نظام إدارة الجودة:

أ) يتوافق مع:

1) متطلبات المنظمة الخاصة لنظام إدارة الجودة

2) متطلبات هذه المعيار الدولية.

ب) تنفيذها على [illegible] فاظ عليها.

تقييم الأداء9البند - Clause 9 – Performance Evaluation

9.3.2 مدخلات مراجعة الادارة
يجب التخطيط لمراجعة الإدارة وتنفيذها مع الأخذ بعين الاعتبار:
أ) حالة الاجراءات المتخذه من مراجعات الإدارة السابقة؛
ب) التغيرات في القضايا الخارجية والداخلية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة؛
ج) معلومات عن أداء وفعالية نظام إدارة الجودة، بما في ذلك اتجاهات:
1) رضا العملاء وردود الفعل من الأطراف المعنية ذات الصلة؛
2) إلى أي مدى تم تحقيق أهداف الجودة؛
3) أداء العمليات ومطابقة المنتجات والخدمات؛
4) عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية.
5) نتائج المراقبة والقياس؛
6) نتائج التدقيق الداخلي؛
7) أداء الموردين الخارجيين؛
د) مدى كفاية الموارد؛
ه) فعالية الإجراءات المتخذة لمعالجة المخاطر والفرص (انظر 6.1)؛
و) فرص التحسين.

9.3.2 Management review inputs
The management review shall be planned and carried out taking into consideration:
a) the status of actions from previous management reviews;
b) changes in external and internal issues that are relevant to the quality management system;
c) information on the performance and effectiveness of the quality management system, including trends in:
1) customer satisfaction and feedback from relevant interested parties;
2) the extent to which quality objectives have been met;
3) process performance and conformity of products and services;
4) nonconformities and corrective actions;
5) monitoring and measurement results;
6) audit results;
7) the performance of external providers;
d) the adequacy of resources;
e) the effectiveness of actions taken to address risks and opportunities (see 6.1);
f) opportunities for improvement.

تقييم الأداء9البند - Clause 9 – Performance Evaluation

9.3.3 مخرجات مراجعة الادارة
مخرجات مراجعة الإدارة يجب أن تشمل قرارات وإجراءات متعلقة بما يلي:

أ) فرص التحسين.
ب) أي حاجة لإجراء تغييرات في نظام إدارة الجودة؛
ج) احتياجات الموارد.

يجب على المنظمة الاحتفاظ بمعلومات موثقة كدليل على نتائج مراجعات الإدارة.

9.3.3 Management review outputs
The outputs of the management review shall include decisions and actions related to:
a) opportunities for improvement;
b) any need for changes to the quality management system;
c) resource needs.

The organization shall retain documented information as evidence of the results of management reviews.

Clause 10 – Improvement- التحسين البند10

البند10 التحسين -Clause 10 – Improvement

10. التحسين
10.1 عام

يجب على المنظمة تحديد واختيار فرص للتحسين وتنفيذ أي إجراءات ضرورية لتلبية متطلبات العملاء وتعزيز رضا العملاء.
وتشمل هذه:
أ) تحسين المنتجات والخدمات لتلبية المتطلبات وكذلك لتلبية الاحتياجات والتوقعات المستقبلية.
ب) تصحيح، منع أو الحد من الآثار غير المرغوب فيها.
ج) تحسين أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.
ملاحظة: **أمثلة التحسن تشمل التصحيح، الإجراءات التصحيحية، التحسين المستمر، الابتكار وإعادة**

10 Improvement
10.1 General
The organization shall determine and select opportunities for improvement and implement any necessary actions to meet customer requirements and enhance customer satisfaction.
These shall include:
a) improving products and services to meet requirements as well as to address future needs and expectations;
b) correcting, preventing or reducing undesired effects;
c) improving the performance and effectiveness of the quality management system.
NOTE Examples of improvement can include correction, corrective action, continual improvement, breakthrough change, innovation and re-organization.

Clause 10 – Improvement -التحسين 10البند

10.2 Nonconformity and corrective action

10.2.1 *When a nonconformity occurs, including any arising from complaints, the organization shall:*

a) react to the nonconformity and, as applicable:

1) take action to control and correct it;

2) deal with the consequences;

b) evaluate the need for action to eliminate the cause(s) of the nonconformity, in order that it does not recur or occur elsewhere, by:

1) reviewing and analysing the nonconformity;

2) determining the causes of the nonconformity;

3) determining if similar nonconformities exist, or could potentially occur;

c) implement any action needed;

d) review the effectiveness of any corrective action taken;

e) update risks and opportunities determined during planning, if necessary;

f) make changes to the quality management system, if necessary.

Corrective actions shall be appropriate to the effects of the nonconformities encountered.

10.2 عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية

10.2.1 **عند حدوث عدم مطابقة، بما في ذلك الحالات الناشئة عن الشكاوى، يجب على المنظمة:**

أ) **الاستجابة لحالة عدم المطابقة، وحسب الاقتضاء:**

1) اتخاذ الإجراءات اللازمة للضبط والتصحيح.

2) التعامل مع العواقب.

ب) تقييم الحاجة إلى العمل من أجل إزالة سبب عدم المطابقة، حتى لا يتكرر أو أن يحدث في أماكن أخرى، من خلال:

1) مراجعة وتحليل عدم المطابقة.

2) تحديد أسباب عدم المطابقة.

3) تحديد حالة وجود عدم مطابقة مماثلة، أو من المحتمل أن تحدث.

ج) تنفيذ أي إجراء ضروري؛

د) مراجعة فعالية أي إجراءات تصحيحية متخذة؛

ه) تحديث المخاطر والفرص التي تم تحديدها خلال التخطيط، إذا لزم الأمر.

و) إجراء تغييرات على نظام إدارة الجودة، إذا لزم الأمر.

يجب أن تكون الإجراءات التصحيحية مناسبة

Clause 10 – Improvement -التحسين 10البند

10.2.2 *The organization shall retain documented information as evidence of:*
a) the nature of the nonconformities and any subsequent actions taken;
b) the results of any corrective action.

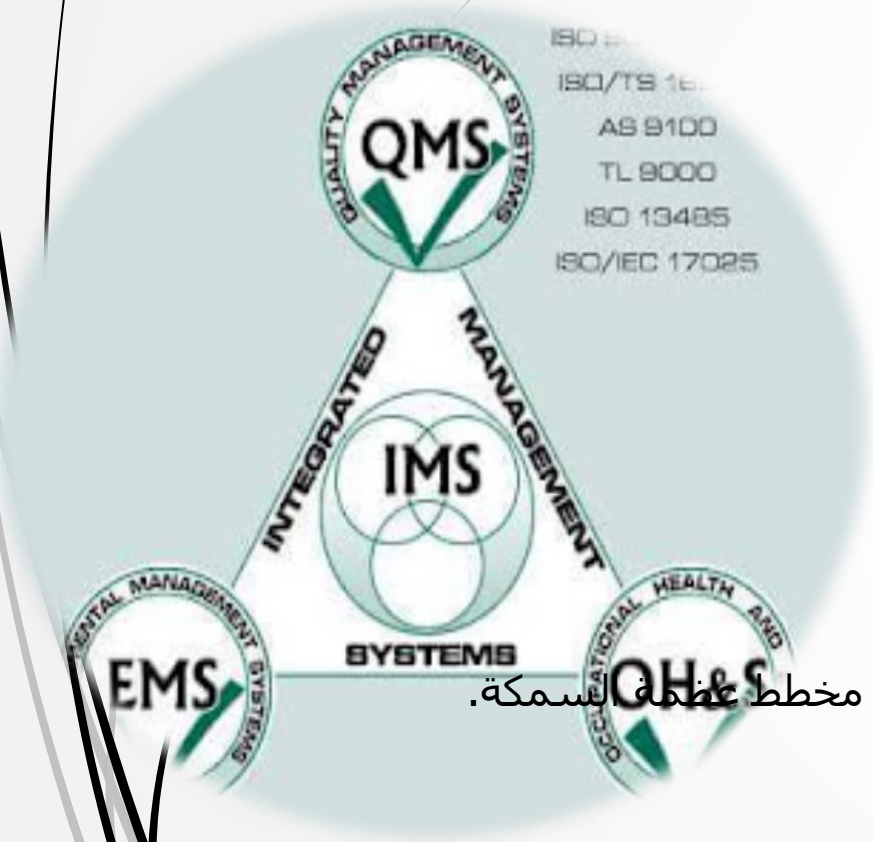
10.2.2 يجب على المنظمة ان تحتفظ بمعلومات موثقة كدليل على:
أ) طبيعة عدم المطابقة وأي إجراءات لاحقة متخذة؛
ب) نتائج أي إجراءات تصحيحية.

Sub-clause 10.2.2 requires the organisation to keep documented information detailing the nature of any nonconformity identified and the action that the organisation decided to take to address it.

This documented information must also record the results of the corrective action.

نظام الإدارة المتكامل

حالات عدم المطابقة ((Nonconformitiesعلى أنها أي انحراف عن المتطلبات المحددة في نظام إدارة الجودة أو متطلبات العميل أو اللوائح القانونية. يُعتبر التعامل مع حالات عدم المطابقة جزءًا أساسيًا من مبدأ التحسين المستمر في المواصفة. إليك تفصيل لكيفية معالجتها وفقًا لـ ISO 9001:



1.تعريف حالات عدم المطابقة (Clause 10.2):

- منتج لا يلبي المواصفات المحددة.
- عملية لا تُنفذ وفقًا للإجراءات الموثقة.
- إخفاق في تحقيق أهداف الجودة.
- مخالفة للوائح القانونية أو متطلبات العميل.

2. خطوات معالجة عدم المطابقة (وفقًا لبند 10.2):

- أ. التحديد والتوثيق:
- اكتشاف الحالة (عبر المراجعات الداخلية، شكاوى العملاء، المراقبة...).
- تسجيلها في سجل عدم المطابقة (.Nonconformity Report)
- ب. التصرف الفوري (إن لزم):
- احتواء المشكلة (مثل: إيقاف العملية، سحب المنتج، إصلاح عاجل).
- ج. التحليل والتحقيق:
- تحديد الجذر السببي ((Root Causeباستخدام أدوات مثل: 5 Whys، تحليل باريتو، أو مخطط عظمة السمكة.
- د. تصحيح الأسباب (:Corrective Action)
- وضع خطة لمعالجة السبب الجذري ومنع التكرار.
- هـ. مراجعة الفعالية:
- التأكد من أن الإجراءات التصحيحية نجحت في حل المشكلة.
- و. تحديث المخاطر والفرص:
- مراجعة تحليل المخاطر ((Risk Assessmentوتعديله إذا لزم الأمر.

نظام الإدارة المتكامل

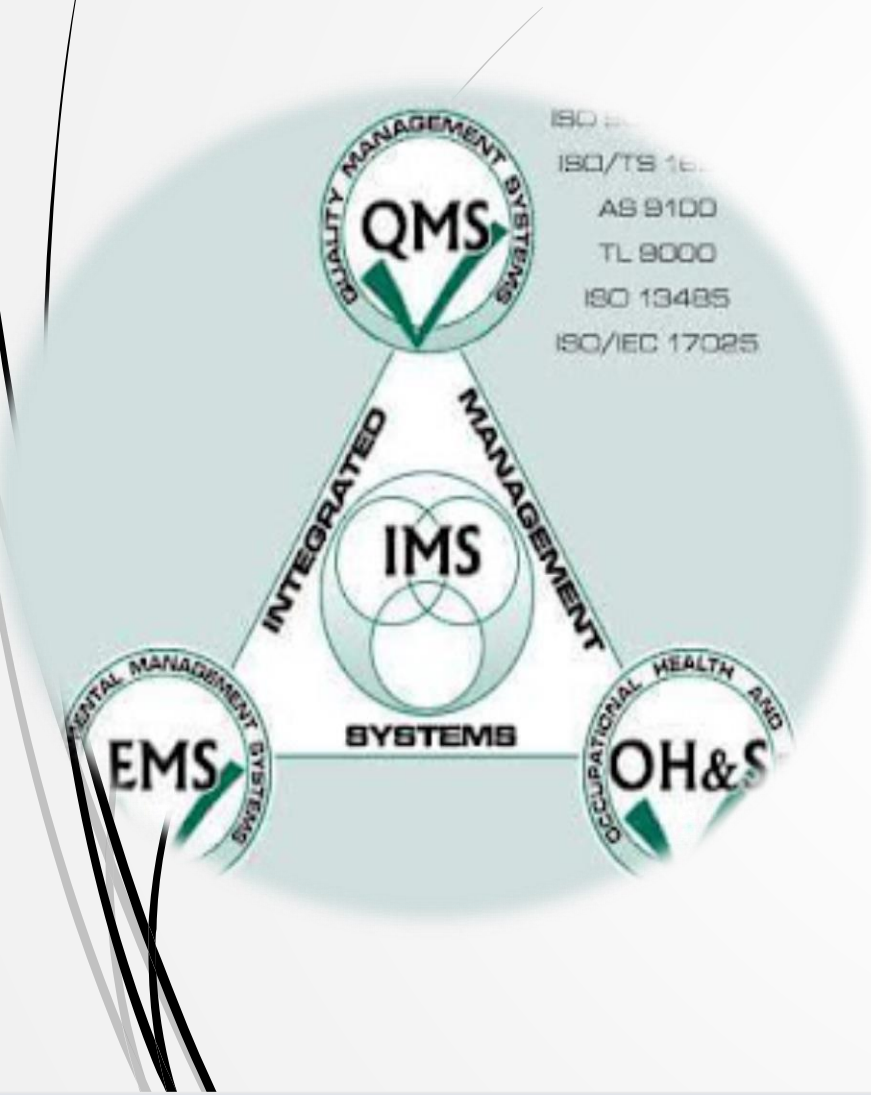
. أنواع عدم المطابقة:

- عدم مطابقة كبرى (:(Major Nonconformity

-تأثيركبيرعلى الجودة أو النظام (مثل: إخفاق متكررفي عملية حيوية).

- عدم مطابقة صغرى (:(Minor Nonconformity

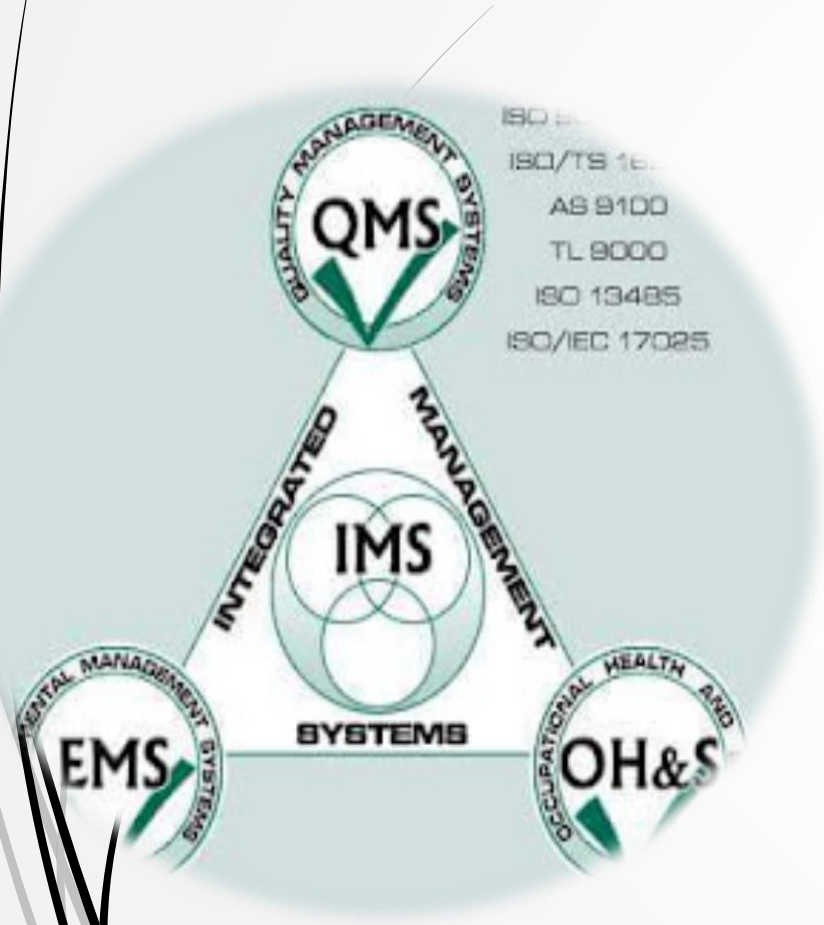
- مشكلة محدودة التأثير(مثل: خطأ في توثيق بسيط).
- ملاحظات تطويرية.



نظام الإدارة المتكامل

- حالات عدم المطابقة للمواصفات في مواصفة الجودة 9001 Nonconformance :

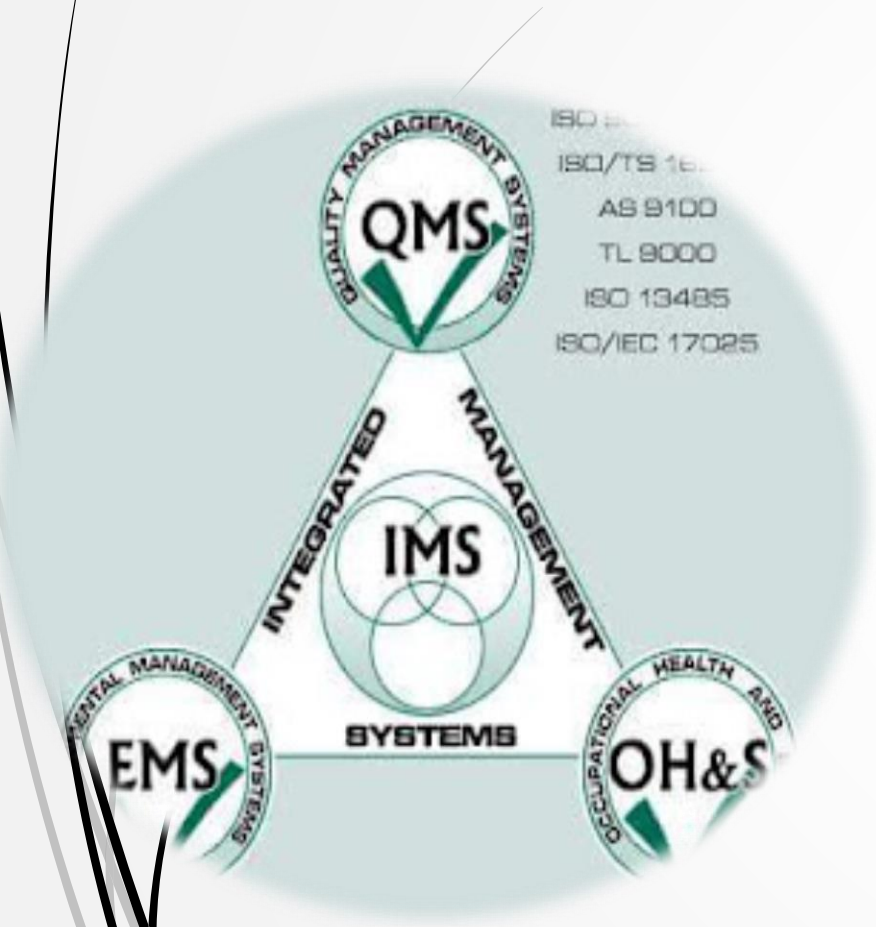
- متطلبات المنتج (مواصفاته بيانات الملصق،اللو ائح)
- متطلبات العملية : kips /sops
- متطلبات النظام : التحكم في الوثائق/ التدريب.
- متطلبات التنظيمية: اللو ائح والأنظمة والمواصفات وغيرها



المتطلبات الالزامية لمواصفة 9001

- Context and expectations of interested parties;
- Actions to address risks and opportunities;
- Expanded top management commitment & integration of the QMS into the business;
- Organizational knowledge;
- Programs to achieve quality objectives;
- Documentation

نظام الإدارة المتكامل



4. أمثلة على حالات عدم المطابقة:

- تسليم منتج معيب للعميل.
- عدم اتباع إجراءات العمل الموثقة.
- تجاوز مواعيد التسليم المتفق عليها.
- عدم تحقيق أهداف الجودة المحددة (مثل: زيادة نسبة الشكاوى).

---

5. أهمية معالجة عدم المطابقة:

- منع التكرار عبر الإجراءات التصحيحية.
- تحسين النظام باستمرار (.(Clause 10.3
-تعزيز رضا العملاء.
- الامتثال لمتطلبات ISO 9001خلال عمليات التدقيق (المراجعات).

---

6. التوثيق المطلوب:

- سجل حالات عدم المطابقة.
- تقارير التحقيق في الأسباب الجذرية.
- خطة الإجراءات التصحيحية.

حالات عدم المطابقة لمواصفات المخاطر والسلامة تشمل أي انحراف عن الإجراءات والمعايير، مثل مخالفات السلامة الجسدية (سقوط، أجسام متساقطة) وعدم الالتزام بإجراءات التشغيل (استخدام مواد خاطئة، أخطاء في التنفيذ)، ومخالفات الجودة (منتجات لا تطابق المواصفات)، و انتهاك اللو ائح، وتُكتشف عبر التدقيق الداخلي، شكاوى العملاء، وفحص المواد الواردة، وتتطلب إصدار تقرير عدم المطابقة ((NCRلتحديد الأسباب الجذرية و اتخاذ الإجراءات التصحيحية لمنع تكرارها.

امثلة على حالات عدم المطابقة:

- سلامة الأفراد :عدم ارتداء معدات الوقاية الشخصية(PPE) ، العمل على ارتفاعات دون حماية كافية، مخاطر الانزلاق والسقوط، التعرض للضوضاء أو المواد الكيميائية دون حماية، والتعرض للمخاطر النفسية والاجتماعية.
- الجودة والعمليات :استخدام مواد غير مطابقة للمواصفات، تنفيذ العمل بطرق غير معتمدة، إخفاق في تحقيق أبعاد أو معايير الأداء المطلوبة للمنتج، وعدم اتباع إجراءات الجودة المحددة.
- الامتثال التنظيمي :انتهاك القو انين واللو ائح المحلية والدولية المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية والبيئة .

المتطلبات الالزامية لمواصفة 45001

- Scope of the Occupational Health and Safety Management System (OHSMS)
- OH&S Policy (Clause 5.2
- Roles, Responsibilities, and Authorities within the OHSMS (Clause 5.3):
- OH&S Process for Addressing Risks and Opportunities (Clause 6.1.1):
- Methodology and Criteria for Assessment of OH&S Risks (Clause 6.1.2.2): Explains how you evaluate the severity and likelihood of OH&S risks.

المتطلبات الالزامية لمواصفة 45001

- **OH&S Objectives and Plans for Achieving Them (Clause 6.2.2):**
- **Emergency Preparedness and Response Process (Clause 8.2):**
- **OH&S Risks and Opportunities and Actions for Addressing Them (Clause 6.1.1):**
- **Legal and Other Requirements (Clause 6.1.3):**
- **Evidence of Competence (Clause 7.2)**
- **Evidence of Communication (Clause 7.4.1):**

المتطلبات الالزامية لمواصفة 45001

- **Plans for Responding to Potential Emergency Situations (Clause 8.2):** Outlines specific plans for different types of emergencies.
- **Results on Monitoring, Measurements, Analysis, and Performance Evaluation (Clause 9.1.1):** Records the outcomes of your OHS performance monitoring and evaluation activities.
- **Maintenance, Calibration, or Verification of Monitoring Equipment (Clause 9.1.1):** Documents calibration and maintenance records for any equipment used for monitoring OHS performance.
- **Compliance Evaluation Results (Clause 9.1.2):** Records the results of your evaluations of compliance with legal and other requirements

المتطلبات الالزامية لمواصفة 45001

- **Plans for Responding to Potential Emergency Situations (Clause 8.2):** Outlines specific plans for different types of emergencies.
- **Results on Monitoring, Measurements, Analysis, and Performance Evaluation (Clause 9.1.1):** Records the outcomes of your OHS performance monitoring and evaluation activities.
- **Maintenance, Calibration, or Verification of Monitoring Equipment (Clause 9.1.1):** Documents calibration and maintenance records for any equipment used for monitoring OHS performance.
- **Compliance Evaluation Results (Clause 9.1.2):** Records the results of your evaluations of compliance with legal and other requirements

تتلخص إجراءات نظام إدارة البيئة في العناصر(البنود) التالية :

رقم الإجراء	نظام ISO 14001:2004EMS
1	تعريف وتقييم مخاطر العمل والسيطرة عليها
2	تحديد و تحليل التأثيرات البيئية وتقييم نتائجها
3	اللوائح والضوابط والتشريعات القانونية
4	تسجيل ومتابعة الحوادث والوقائع
5	التخطيط والاستجابه للحالات الطارئة
6	الضبط والقياس
7	إجراءات مراقبة وقياس الأداء

المتطلبات الالزامية لمواصفة 14001

- **Scope of the EMS** (clause 4.3)
- **Environmental Policy** (clause 5.2)
- **Risk and Opportunities to be Addressed and Processes Needed** (clause 6.1.1)
- **Criteria for Evaluation of Significant Environmental Aspects** (clause 6.1.2)
- **Environmental Aspects with Associated Environmental Impacts** (clause 6.1.2)
- **Significant Environmental Aspects** (clause 6.1.2)
- **Compliance Obligations Document** (clause 6.1.3)
- **Environmental Objectives and Plans for Achieving Them** (clause 6.2)
- **Operational Control** (clause 8.1)

الملاحظات الواردة في تقرير المدقق الخارجي 8/2025

Annex I[1] LIST OF FINDINGS								
s/n	Relevant standard	§ clause of the Stand-ard	Finding Description	Characteri-zation2	Root Cause and Corrective Ac-tion	Completion of cor-rective actions un-til:	Correction Evidence for Non-Conformities	Evaluation/Verifi-cation of corrective ac-tion
1	90.15	9.3	Management review meeting doesn't contain all sub	Obs				
2	90.15	9.2.2	Internal Audit wasn't comprehensive in the way of questions related to the procedures audited and evidence samples taken.	Obs				
3	90.15	7.2	Training plan for the year wasn't seen, only training needs.	Obs				
4	90.15	7.2	The methodology of choosing employees taken the training courses is not clear and does not reflect that all employees took a training course or not.	Obs				
5	31000	6.4	Expand the scope of risk identification to explicitly include administrative and operational risks, ensuring that all categories of risk are re-evaluated using actual, up-to-date data to enhance accuracy and relevance	Obs				
6	31000	5.2	Clearly assign responsibility for ongoing risk management follow-up. This role should encompass the development and implementation of preventive measures aimed at minimizing the likelihood of risks or mitigating their potential impact on the facility	Obs				

Audit Report

Management Systems Certification

7	31000	6.6	Regularly update the risk management plan to incorporate newly identified or unforeseen risks, maintaining its effectiveness and alignment with the evolving risk landscape	Obs				
8	45.18	8.1.1	The racking needs indication of load in the handling warehouse	Obs				
9	45.18	6.1.2	The risk assessment needs to be reviewed	Obs				
10	45.18	8.1.1	The workers have to wear the hat under sunshine	Obs				

2: Observation, the effectiveness of the corrective action is evaluated during the next audit, 3: Minor Non-Conformity(-ies): reviewed and accepted the client's plan for correction and corrective action, 4: Major Non-Conformity(-ies): Correction through submission of Documents, 5: Major Non-Conformity(-ies): Correction through Re-audit OFI: Opportunities for Improvement: No further action is required by the client

			Completion of Corrective Actions
Place, Date: Aqaba, 18/08/2025		**Place, Date:**	**Place, Date:**
Lead Auditor	**Company Representative**	**Company Representative**	**Lead Auditor**
Nour Hammad		(Signature)	(Signature)
Nour Hammad	(Mrs. Hiba Shhadeh)	(Name)	(Name)

(1) List of Findings can be handled as an independent document until completing the NC evaluation process. However, it is considered an integral part of the final audit report.

(2) There is no need of signature in case there are no grated findings raised

التدقيق الداخلي لنظام الإدارة المتكامل(Internal Auditing of the IMS 2024

ت	المواصفة	المعيار	وصف نتائج التدقيق	الجهة المسؤولة عن المواصفة	الاجراءات التصحيحة والمديريات المسؤولة
.1	45:18	8.1	عدم اتباع قواعد السلامة أثناء مناولة السيارات والمركبات	مديرية العمليات وحدة السلامة والصحة المهنية	
.2	14:15	8.1	يجب مر اقبة كميات الحديد الخردة في الميناء	وحدة السلامة والصحة المهنية	
.3	45:18	8.1	من الافضل تطبيق نظام الاقصاء في حالة مخالفة قواعد السلامة في الميناء	وحدة السلامة والصحة المهنية	
ت	المواصفة	المعيار	وصف نتائج التدقيق	الجهة المسؤولة عن المواصفة	الاجراءات التصحيحة والمديريات المسؤولة
.4	14:15	6.1.2	لم يتم تنفيذ عملية التحليل البيئية	وحدة السلامة والصحة المهنية	
.5	45:18	8.1	يجب ركن السيارات في الامام حتى تكون جاهزة للانطلاق ،كانب بعض مركبات التحميل تسد الطريق امام السيارات الاخرى.	وحدة السلامة والصحة المهنية	تم اصدار تعميم

التدقيق الداخلي لنظام الإدارة المتكامل (Internal Auditing of the IMS

.6	14:15	8.1	ينبغي الحفاظ على المياه البحر من عملية القاء الزجاجات البلاستكية في المياه	وحدة السلامة والصحة المهنية	
.7	45:18	8.1	يجب على العمال و السائقين الخارجيين الالتزام باستخدام معدات الحماية الشخصية في الموقع والمستودعات	وحدة السلامة والصحة المهنية	
.8	45:18	8.2	يجب ان تكون طفايات الحريق متوفرة في جميع الر افعات الشوكية	وحدة السلامة والصحة المهنية	
.9	45:18	7.2	يجب على سائقي الر افعات الشوكية حضور تدريب على استخدام مطفأة الحريق	وحدة السلامة والصحة المهنية	
.10	45:18	8.1.1	يجب ان يكون فحص الر افعات الشوكية اليومي متاحاً كقائمة تحقق موثقة	وحدة السلامة والصحة المهنية	
.11	45:18	8.1.1	يتعين اضافة علامة معدات الوقائية الشخصية عند مداخل جميع المستودعات	وحدة السلامة والصحة المهنية	
.12	45:18	8.2	يجب ان تكون محيط أبواب الطوارئ نظيفة في جميع حالات الطوارئ	وحدة السلامة والصحة المهنية	

.6	14:15	8.1	ينبغي الحفاظ على المياه البحر من عملية القاء الزجاجات البلاستكية في المياه	وحدة السلامة والصحة المهنية	
.7	45:18	8.1	يجب على العمال و السائقين الخارجيين الالتزام باستخدام معدات الحماية الشخصية في الموقع والمستودعات	وحدة السلامة والصحة المهنية	
.8	45:18	8.2	يجب ان تكون طفايات الحريق متوفرة في جميع الر افعات الشوكية	وحدة السلامة والصحة المهنية	
.9	45:18	7.2	يجب على سائقي الر افعات الشوكية حضور تدريب على استخدام مطفأة الحريق	وحدة السلامة والصحة المهنية	
.10	45:18	8.1.1	يجب ان يكون فحص الر افعات الشوكية اليومي متاحاً كفائمة تحقق موثقة	وحدة السلامة والصحة المهنية	
.11	45:18	8.1.1	يتعين اضافة علامة معدات الوقائية الشخصية عند مداخل جميع المستودعات	وحدة السلامة والصحة المهنية	
.12	45:18	8.2	يجب ان تكون محيط أبواب الطوارئ نظيفة في جميع حالات الطوارئ	وحدة السلامة والصحة المهنية	

.13	45:18	8.1.4	يجب ان تحتوي عقود الاستعانة بمصادر خارجية او المقاولين القديمة على ملحق يتضمن التزاماً باجراءات السلامة والبيئية	وحدة السلامة والصحة المهنية	
.14	45:18	6.1.2.1	يجب ان يكون هناك مزيد من التوضيح لشدة واحتمالية حدوث ذلك الخطر في مصفوفة المخاطر	وحدة السلامة والصحة المهنية	
.15	45:18	6.1.2.1	يتيعين مراجعة تقييم المخاطر	وحدة السلامة والصحة المهنية	
.16	45:18	4.1	نقل تبعية ادارة المخاطر 31001 من وحدة السلامة والصحة المهنية والبيئة لجهة متخصصة	وحدة السلامة والصحة المهنية	
.17	90.15 14.15 45.18 31001	7.2	يجب حصول الموظفين على تدريب في المواصفات الاربع	وحدة السلامة والصحة المهنية قسم التميز وتطوير الاداء قسم تنمية الموارد البشرية	
.18	90.15	6.2	يجب متابعة اهداف الجودة في تقارير المتابعة الدورية	قسم التميز وتطوير الاداء	

.19	90.15	7.2	يجب اضافة البديل المعتمد في كل وصف وظيفي	قسم التميز وتطوير الاداء قسم شؤون الموظفين	
.20	90.15	7.2	تطوير معايير تقييم التدريب للبرامج التدريبية	قسم التميز وتطوير الاداء قسم تنمية الموارد البشرية	
.21	90.15	4.4	ارتباط قسم التميز و تطوير الاداء مباشر من عطوفة المدير العام	قسم التميز وتطوير الاداء	

الملاحظات الواردة في تقرير المدقق الخارجي 2024

شرح تفصيلي عن نظام الإدارة المتكامل IMS

شكرا لحسن الاستماع

مع تحيات قسم التميز وتطوير الاداء

اعداد : هبه سامي شحادة