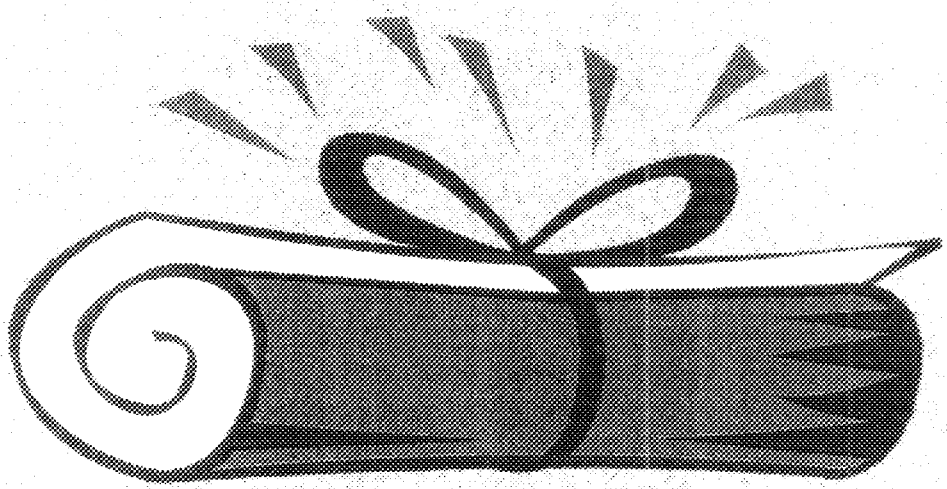
PN-ADE-910

ISO 9000 FOR THE FOOD PROCESSING INDUSTRY



Agriculture-Led Export Businesses (ALEB)

The Center for Advanced Food Technology

February 11-13 , 2001

Cairo Marriott

USAID Contract No. 263-0264

ISO 9000 FOR THE FOOD PROCESSING INDUSTRY

The global marketplace requires that food processing companies develop a quality management system that has international recognition and acceptance. The International Organization for Standardization (ISO) has published the ISO 9000 series of standards. These standards have been accepted by more than eighty nations and the European Union as a basic definition of a quality management system.

In recent years there has been an increase in environmental awareness around the world. This awareness led to the 1992 meeting of the United Nations Conference on Environment and Development in Rio de Janeiro. One direct result of this conference was the development of the ISO 14000 series of standards. These standards include the development and evaluation of an environmental management system.

This three day short course is designed to provide an understanding of the ISO 9000 and ISO 14000 series of standards. Through lectures, practical exercises, and discussions, participants will learn how to apply these standards to the food processing industry. In addition, each participant will receive a detailed set of course notes, a copy of the 2000 version of the ISO 9000 series of standards and a copy of the ISO 14001:1996 standard.

Food processing companies that already registered their quality management system to ISO 9000 can benefit from this course by gaining an understanding of the new requirements that have been included in the 2000 version.

Outline

- Overview of ISO 9000
  - ◊ ISO 9000 family of standards
  - ◊ Language of ISO
- Moving from ISO 9001-1994 to ISO 9001-2000
- Understanding the elements of ISO 9000-2000
- Developing the Quality System
  - ◊ Developing the Quality Manual, Plan and Objectives
- Documenting the Quality System
  - ◊ Structure for documentation
  - ◊ Format strategies for documents
- Writing Procedures Part I
- Audits and Corrective Actions - Part I
  - ◊ Check lists
  - ◊ Audit Plans
  - ◊ Audit Matrix
- Writing Procedures Part II
  - ◊ Developing a procedure
- Audits and Corrective Actions Part II
  - ◊ Developing a check list
- The 2000 revision of ISO 9001
- ISO 14001 environmental management system
- Registering the Quality Management System and the Environmental Management System
- Integrating the Quality Management System and the Environmental Management System

Faculty

Dr. John Surak
Depart. of Food Science & Human Nutrition
224 Poole Agricultural Center
Clemson University
Clemson, SC 29634-0371, USA
TEL 1-864-656-2786
FAX 1-864-656-0331
EMAIL jsurak@clemson.edu

Dr. Surak is the Coordinator of International programs for the College of Agriculture, Forestry and Life Sciences and is a full professor and Extension Food Scientist at Clemson University. Before joining academia, he worked for Mead Johnson Laboratories and Wyeth-Ayerst Laboratories developing nutritional food products.

FOR MORE INFORMATION:

Richard F. Stier
Director, Technical Services
Morad S. Ahmed
Co-Director, Technical Services
Agriculture Led Export Businesses
ALEB
12 Dokki Street, 8th Floor
Dokki, Cairo
TEL 02-348-0728/338-1445
FAX 02-348-0729
EMAIL rfstier4@aleb.org
morad@egyptonline.com

♦ February 11 - 13, 2001 at 9:30 in the Cairo Marriott, Zamalek

REGISTRATION INFORMATION
ISO 9000

Name _____

Title _____

Company _____

Address _____

_____

TEL _____

FAX _____

Email _____

Attendees may register by calling in or faxing this registration form to ALEB. They may also register on-site. Please let us know if you plan to attend so that we can plan appropriately.

There will be a 250LE registration for this program. Registrants will receive a course notebook, lunches and coffee breaks morning and afternoon on each day and a certificate of particpation.

For further details, contact:

Agriculture Led Export Businesses (ALEB)
12 Dokki Street, 6th Floor
Giza, EGYPT
TEL 202-338-1445 (6 Lines)
FAX 202-348-0729

ISO 9000 FOR THE FOOD PROCESSING INDUSTRY

A SHORT COURSE IN A SERIES SPONSORED BY THE AGRICULTURE LED EXPORT BUSINESSES PROJECT (ALEB) CAIRO, EGYPT & THE CENTER FOR ADVANCED FOOD TECHNOLOGY PISCATAWAY, NJ, USA

USAID Contract No. 263-0264

- February 11 – 13 , 2001 at 9:30 at the Cairo Marriott in Zamelak

JOHN G. SURAK
Department of Food Science and Human Nutrition
224 Poole Agricultural Center
Clemson University
Clemson, SC 29634-0371
Office: (803) 656-2786
Fax: (803) 656-0331
E-mail: jsurak@clemson.edu

EDUCATION:

1974 Ph.D., Food Science and Toxicology, University of Wisconsin, Madison, WI.
1972 M.S., Food Science, University of Wisconsin, Madison, WI.
1971 B.S., Food Science, University of Wisconsin, Madison, WI.

CERTIFICATIONS:

ASQ Certified Quality Manager, Certificate Number 7.
ASQ Certified Quality Auditor, Certificate Number 19454.
ASQ Certified Quality Engineer, Certificate Number 20200.
Quality Management Assessor from Strebbling and Partners International, Certificate Number 596.
HACCP Train-the-Trainer, International Meat and Poultry HACCP Alliance.

CURRENT APPOINTMENT:

Coordinator of International Programs for the College of Agriculture, Forestry, and Life Sciences
Coordinator of Food Science Extension programs
Professor of Food Science

PROFESSIONAL ACTIVITIES:

Management responsibilities

Coordinator of international programs for the College of Agriculture, Forestry and Life Sciences. Responsibilities include management of the budget for the college's international activities. Identify and develop priorities that support the international activities of the College. Lead a faculty team to implement the international priorities. Identify and negotiate international exchange agreements. Arrange for student exchanges and serve as a resource for faculty exchanges. Coordinate a Department of Education FIPSIE grant to develop an international MBA program in agribusiness.

Managed industrial research programs. Responsibilities included budget development and management, marketing of services, and human resource management. Supervised professional and technical staff. Conducted annual performance evaluations. Provided reports for corporate executives. Lead cross-functional teams to assure the smooth and timely execution of projects. Set

priorities for research teams. Technical management responsibilities include new product development from concept through production runs, qualification of suppliers, construction of a pilot plant, and packaging system evaluations which included package qualification studies, shelf life evaluation, and simulation of transportation studies.

Coordinate the extension programs for the food science department. Responsibilities include developing identifying and developing priorities that support extension activities for the department. Develop and manage a budget and lead a faculty team to implement the priorities.

Served on the initial Certified Quality Manager Task Force for the American Society for Quality. Responsibilities included defining the body of knowledge for the certification examination and developing the certification examination. Serve on the task force to develop the Certified HACCP Auditor examination. Responsibilities include defining the body of knowledge for the certification examination and developing the certification examination.

Extension (Public Service) Activities:

Provide members of the agribusiness industry, county agents, and lay persons with relevant and timely technical and business information. Provide technical assistance, federal regulatory updates, and education and training programs primarily to the small and medium sized food processing companies of the State of South Carolina.

Developed and lead the first cooperative extension program using total quality management principles to help South Carolina agri-businesses increase productivity, effectiveness and efficiency while decreasing production costs. Identify extension program priorities, develop plans of work, develop and manage budgets, report accomplishments. Serve on the State of South Carolina Food Safety Committee. Served on an FDA committee to conduct an economic analysis of HACCP programs. Developed a strategy to increase the effectiveness of HACCP programs Provide both public and in-house short courses on quality, total quality management, statistical process control, and ISO 9000 for companies and governmental agencies. Worked on a USDA team which revised the quality assurance system for the purchase of commodities by the Farm Service Agency and the Commodity Credit Corporation. The effort was recognized by the Secretary of Agriculture.

Provide training and consultations in total quality management to a variety of organizations including food processing, packaging, chemical manufacturing, textile and discrete parts manufacturing companies. In addition, provide consultations and training in TQM to service organizations including utilities, banks, academic and governmental organizations. Serve as an interface between customers and suppliers to assist in developing win/win opportunities for both organizations.

Assess corporate quality management systems using either the ISO 9000 standards or the criteria for the Malcolm Baldrige National Quality Award. Develop feedback reports on assessment findings. Work with upper management to develop strategic quality plans and to become customer-driven organizations.

Serve on quality improvement initiatives at the national, state and local levels. Serve on the Board of Examiners for the Malcolm Baldrige National Quality Award from 1990 through 1993. Serve as a Judge for the 1995 through 1999 RIT-USA Today quality cup. Serve on the 1995 through 1999 Panel of Judges for the South Carolina Governor's Quality Award. Responsibilities include instructing the panel of examiners, and selecting the award winner.

Teaching Activities:

Teach an undergraduate and graduate course on quality management in the Department of Food Science and Human Nutrition. Integrate the principles of TQM into this course. Apply the principles of continuous process improvement to improve the effectiveness of the instructional process. Supervise graduate students who want to apply the principles of total quality management to the business process.

Research Activities:

Manage a research program to improve quality and productivity in industrial processes. Research activities center on developing statistical tools to evaluate the effectiveness of industrial quality assurance programs and suppliers. Identified products and markets to increase the international trade opportunities of South Carolina companies. This work is being conducted through joint projects with the Department of Agricultural and Applied Economics. Serve on a national team to conduct an economic assessment on planned FDA HACCP regulations.

Develop a method to properly apply the use of control charts to monitor HACCP systems. Conducted studies to determine market acceptability of US product in foreign markets. Developed a method to assess the effectiveness of quality assurance systems. Assessed the quality assurance system the Commodity Credit Corporation used to purchase three food products. Recommendations allowed the reduction of over $500,000/year in analysis costs without reducing the risk of accepting poor product. Currently, providing training and technical analysis to the Food Safety Inspection Service Assisting the Agency's policy group in applying the principles of statistical thinking and statistical process control to redesign the methods used to ensure that slaughtered meat is safe and wholesome for the U.S. consumer. Starting to develop a method to assess the nutritional needs of people receiving humanitarian aid from the United States Government.

International Activities:

Built the international program for the College of Agriculture, Forestry, and Life Sciences. Set priorities and manage a budget. Structured the program so it is both faculty drive and meets the international priorities for the University. Recruited students for exchange programs in France and the United Kingdom. Manage an exchange program with the Brazilian Ministry of Education. Advise undergraduate foreign exchange visiting scholars. Identify opportunities for international faculty exchanges. Served on a committee to develop international priorities for Clemson University.

Provided educational opportunities to international audiences. Accomplishments include: Serve in the Clemson University - Fédération des Ecoles Supérieure d'Ingénieurs en Agriculture (FESIA) faculty-student exchange program as an advisor to French exchange students. Teach Quality Management principles at Ecole Supérieure d'Agriculture d'Angers, Angers, France and Institut Supérieure d'Agriculture, Lille, France. Provide workshops and short courses on quality improvement, ISO 9000 and ISO 14000 for Asociaión Nacional de Tecnólogos en Alimentos de México . Provide technical assistance in TQM, ISO 9000 and HACCP to the University of Putra-Malaysia, Kajang, Malaysia. Teach in Europe a quality assurance for the food processing industry. Serve as an external examiner for the University of West Indies, Trinidad - Tobago, West Indies and at the University of Putra-Malaysia, Kajang, Malaysia.

CHRONOLOGICAL EXPERIENCE:

Professor (1989 - date), Department of Food Science and Human Nutrition, Clemson University, Clemson, SC. Supervise graduate students.

Associate Professor (1986 - 1989), Department of Food Science and Human Nutrition, Clemson University, Clemson, SC.

Supervisor of Nutritional Product Development (1983 - 1986), Wyeth-Ayerst Laboratories, Inc., Mason, MI. Supervised a product development research team.

Senior Scientist, (1980 - 1983), Bristol-Myers Squibb Co., Evansville, IN. Supervise professional and technical staff.

Assistant Professor (1974-1980), Food Science and Human Nutrition Department, University of Florida, Gainesville, FL. Supervise professional staff and graduate students.

PROFESSIONAL AFFILIATIONS:

American Society for Quality Control; Fellow; Serve in management and leadership positions at both the regional and national levels. Activities include: member of the ASQ Standing Review Board which reviews short courses and publications for Quality Press, 1992-date; Member of the Palmetto Section Board of Directors, 1990-date; Secretary of the Palmetto Section, 1990-1; recertification coordinator for the Palmetto Section, 1992-date; member of the Certified Quality Manager Advisory Team, 1993-1996; member of the Certified Quality Engineer Advisory Team, 1994-1996; member of the Technical Program Committee for the Annual Quality Congress, 1995-1997; member of the executive committee for the Food Drug and Cosmetic Division,1995-1996; Standards Committee, 1999-date.

Editorial Board for the Quality Management Journal, 1993-date. Activities include serve as chair of search committee for Editor-in-Chief.

Food Industry Association of South Carolina; Secretary, 1987-date; Recording Treasurer, 1998- date, member of the Board of Directors,1990-93 and 1996-1999.

Institute of Food Technologists; Professional member; Serve in management and leadership positions at both the regional and national levels. Activities include: scientific lecturer in quality for the national organization, 1990-1996; Chairperson of the Quality Assurance Division 1994-95; Chairperson-Elect and Program Chair of the Quality Assurance Division, 1993-94; member of the Executive Board of the Quality Assurance Division, 1991-94; Chairperson of the Quality Assurance Division 1994-95, Chairperson of the Dixie section 1992-93 Chairperson elect and Program Chair of the Dixie Section, 1991-92, Alternate Councilor 1997-2000 ; Member of the Codex Committee, 1996-98; member of the Expert Panel Committee for Food Safety and Nutrition. 1996 - 2000, Chair of the Expert Panel, 1998 - 1999 Past chair 1999-2000; Member of the Science Communications Committee (1998 - 1999).

Malcolm Baldrige National Quality Award, member of the Board of Examiners, 1990 -1993.

South Carolina Governor's Quality Award, Judge, 1995-date.

RIT-USA Today Quality Cup, Judge, 1995-date.

Judge for the 21st Century Organizational Excellence Award presented by Clemson University Alliance for PEOPLE; 1992 - 1998.

HONORS:

2000 Hammer Award for Reinventing Government from A. Gore, Vice President of US
1999 Department of Agriculture Honor Award from D. Glickman, US Secretary of Agriculture
1999 Clemson University Board of Trustees Award for Faculty Excellence.
1998 Fellow Award, American Society for Quality
1998 Distinguished Service Award from the Quality Assurance Division of the Institute of Food Technologists
1995 Meritorious Award from the Food Drug and Cosmetic Division of the American Society for Quality
1994 Mae-Goodwin Traver Award from the Food Drug and Cosmetic Division of the American Society for Quality
1993 Certificate of Appreciation from R. H. Brown, US Secretary of Commerce.
1992 Certificate of Appreciation from B. H. Franklin, US Secretary of Commerce.
1992 ASQC best paper award in Quality Management from the American Society for Quality Control
1991 Certificates of Appreciation from R. A. Mosbacher, US Secretary of Commerce.
1991 ASQC best paper award in Quality Management from the American Society for Quality for Quality Control
1991 Panel of Judges to select the top 100 industrial organizations for *CIO - The Magazine for Information Executives*
1990 Certificates of Appreciation from R. A. Mosbacher, US Secretary of Commerce

Honorary fraternities:
Alpha Zeta.
Gamma Sigma Delta.
Sigma Xi.
Epsilon Sigma Phi

Listed in American Men and Women of Science.
Listed in Who's Who in the World.
Listed in Who's Who in Science and Engineering.

PUBLICATIONS:
Over 100 publications, 190 presentations and 85 short courses in the areas of food technology and quality management applied to the commercial food processing industry.

ISO 9000 for the Food Processing Industry

Dr. John G. Surak
Clemson University
Clemson, South Carolina
United States of America

أيزو ٩٠٠٠ لشركات التصنيع الغذائي

د. جون ج سورك
جامعة كليمسون
كليمسون، ولاية كارولينا الجنوبية
الولايات المتحدة الأمريكية

Section 1
Overview of ISO 9001

فصل ١
نظرة عامة على مواصفة الأيزو ٩٠٠١

THE GLOBAL MARKETPLACE

There is a global standard for quality

There is a global price for goods and services

السوق العالمية

هناك مقياس عالمي للجودة وسعر موحد للسلع والخدمات على المستوى العالمي

THE GLOBAL MARKETPLACE

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARIZATION

السوق العالمية

الهيئة العالمية للتوحيد القياسي

REVISING ISO STANDARDS

Technical committees will review standards every five years.

The committee will do one of the following

- Reaffirm the standard
- Revise the standard
- Withdraw the standard

مراجعة مواصفات الأيزو

- تقوم اللجان الفنية بمراجعة المواصفات كل خمس سنوات
- تملك اللجنة بعد المراجعات أحد المسارات الثلاث:
  - إعادة إصدار المواصفة
  - تعديل المواصفة
  - سحب المواصفة

TECHNICAL COMMITTEE 176

Objective

- Harmonize international standards as related to quality

Strategic Goals

- Universal acceptability
- Current comparability
- Forward comparability
- Forward flexibility

اللجنة الفنية ١٧٦

- الغرض منها

تحسين المواصفات العالمية فيما يتعلق بالجودة

- أهدافها الاستراتيجية
  - القبول العالمي للمواصفة.
  - إمكانية المقارنة بين المواصفات حاليا.
  - إمكانية المقارنة بين المواصفات مستقبلا.
  - المرونة في المستقبل.

DEVELOPMENT OF THE ISO 9000

QUALITY MANAGEMENT STANDARD

تطور الأيزو ٩٠٠٠

المعايير الخاصة بإدارة الجودة

ISO 9000 series of standards

- ANSI/ISO/ASQ Q9000-2000
  - Quality Management Systems - Fundamentals and vocabulary
- ANSI/ISO/ASQ Q 9001-2000
  - Quality Management Systems - Requirements
- ANSI/ISO/ASQ Q9004-2000
  - Quality Management Systems - Guidelines for performance improvements

سلسلة مواصفات إيزو ٩٠٠٠

- مواصفة إيزو ٩٠٠٠ – ٢٠٠٠
  - نظم إدارة الجودة – أسس ومفردات
- مواصفة إيزو ٩٠٠١ – ٢٠٠٠
  - نظم إدارة الجودة – متطلبات
- إيزو ٩٠٠٤ – ٢٠٠٠
  - نظم إدارة الجودة – إرشادات لتحسين الأداء

ISO 9000-2000

- Standards describe the framework for a quality management system
- The 2000 series are less prescriptive than the 1994 series
- ISO 9001 and ISO 9004 are a consistent pair

إيزو ٩٠٠٠ – ٢٠٠٠

- المواصفات تدعم إطاراً لنظام إدارة الجودة.
- سلسلة مواصفات عام ٢٠٠٠ أقل توجيهاً للمستخدم من سلسلة مواصفات عام ١٩٩٤.
- مواصفتي إيزو ٩٠٠١ وإيزو ٩٠٠٤ متلازمتان.

ISO 9000-2000

- Strengthening of the management aspects
  - Objective is to meet stated and unstated customer needs and expectations
  - Achieve a competitive advantage
  - Operate in an efficient and effective manner
  - Achieve, maintain and improve organizational performance

إيزو ٩٠٠٠ – ٢٠٠٠

- تقوية النواحي الإدارية
  - الهدف هو تحقيق توقعات العميل واحتياجاته المذكورة صراحة والمفهومة ضمناً.
  - تحقيق ميزة تنافسية للشركة
  - التشغيل بكفاءة وفاعلية.
  - تحقيق المستوى المطلوب للأداء والمحافظة عليه ثم تحسينه.

Companies purchase products

Companies expect the products to meet their stated and unstated needs and expectations

Companies do not purchase a suppliers registration

الشركات تشترى المنتجات

تتوقع الشركات أن تحقق المنتجات احتياجاتهم وتوقعاتهم المذكورة صراحة أو ضمنيا.

الشركة لا تشترى شهادة الجودة.

Therefore,

The quality management system is not a documentation system

Documentation is a tool to help meet customers needs and expectations

The purpose is not to be registered

Registration may help in obtaining sales

Registration may lower audit costs

لذلك

فأن نظام إدارة الجودة ليس نظاما وثائقياً فالوثائق مجرد أداة تساعد على تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم.

الغرض ليس هو الحصول على الشهادة

الشهادة ربما تساعد فى إتمام صفقات بيع.

الشهادة ربما تقلل تكلفة أداء عمليات التفتيش

ISO 9000-2000

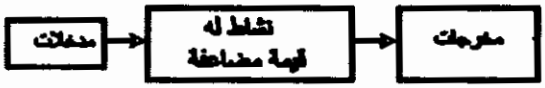
- Continual improvement
- Process concept
  - Identify stakeholders
  - Define the process
  - Identify and measure inputs and outputs
  - Evaluate the potential for
    - Risks
    - Consequences
    - Impacts on customers, suppliers and other stakeholders
  - Establish clear responsibilities, authority, and accountability

إيزو ٩٠٠٠ – ٢٠٠٠

- التحسين المستمر
- مفهوم العملية
  - تحديد أصحاب المصالح
  - تعريف العملية
  - تحديد وقياس المدخلات والمخرجات.
  - تقييم واحتمالات التالية:
    - المخاطر
    - العواقب والآثار المترتبة
    - الأثر على العملاء والموردين وأصحاب المصالح.
  - توضيح المسئوليات والسلطات.

Concept of a Process

مفهوم العملية



ISO 9000 Quality Management Principles

- Customer focus
- Leadership
- Involvement of people
- Process approach
- Systems approach
- Continual improvement
- Factual approach to decision making
- Mutually beneficial supplier relations

أسس الإيزو ٩٠٠٠ لإدارة الجودة

- التركيز على العميل
- القيادة
- إشراك الأفراد
- مدخل العمليات
- مدخل النظم
- التحسين المستمر
- إتخاذ قرارات مبنية على حقائق
- علاقات تبادل المنفعة بالموردين

Terms

مصطلحات

Terms

Supplier ⟶ Organization ⟶ Customer

(interested parties)

مصطلحات

مورد ⟵ شركة ⟵ عميل

(الأطراف المعنية)

Terms

- Continual improvement
  - Recurring activity to increase the ability to fulfill requirements
- Customer satisfaction
  - Customer's perception of the degree to which the customer's requirements are met
- Data
  - Facts especially numerical facts, collected together for reference or information

مصطلحات

- التحسين المستمر
  - نشاط متكرر لرفع القدرة على الوفاء بالمتطلبات.
- رضا العميل
  - وفاء المنتج بمتطلبات العميل مما يحظى بقبوله
- البيانات
  - حقائق والأخص رقمية يتم جمعها للرجوع إليها أو العلم بها.

Terms

- Document
  - Information and its supporting medium
- Efficiency
  - Relation between the result achieved and the resources used
- Effectiveness
  - Extent to which planned activities are realized and planned results are achieved

مصطلحات

- الوثيقة
  - المعلومات والوسيط التي توجد بها
- الكفاءة
  - العلاقة بين النتيجة المحققة والموارد المستخدمة.
- الفاعلية
  - مدى تحقق الأنشطة المخططة وتحقق النتائج المخططة.

Terms

- Plan
  - To arrange in advanced
- Process
  - Set of interrelated or interacting activities which transforms inputs into outputs
- Process approach
  - The systematic identification and management of the process employed within an organization and particularly between such processes

مصطلحات

- خطة
  - ترتيب مسبق
- عملية
  - مجموعة من الأنشطة المترابطة أو المتفاعلة لتحويل المدخلات إلى مخرجات.
- مدخل العملية
  - التعريف المنظمي للعمليات التي تجرى داخل شركة ما وإدارة تلك العمليات والصلة بين عملية أخرى.

Terms

- Procedure
  - Way to carry out an activity
- Product
  - Result of a process
  - Product can be a physical product or a service

مصطلحات

- الإجراء
  - الطريقة التي يتم بها أدارة نشاط ما.
- منتج
  - ناتج العملية
  - قد يكون المنتج سلعة أو خدمة

Terms

- Quality assurance
  - Part of quality management focused on providing confidence that quality requirements will be fulfilled
- Quality control
  - Part of quality management focused on fulfilling quality requirements
- Quality management
  - Coordinated activities to direct and control an organization at the highest level

مصطلحات

- توكيد الجودة
  - جزء من إدارة الجودة يركز على توفير الثقة بالوفاء بمتطلبات الجودة.
- مراقبة الجودة
  - جزء من إدارة الجودة يركز على تحقيق متطلبات الجودة.
- إدارة الجودة
  - تنسيق الأنشطة لتوجيه – وإدارة شركة ما على أعلى مستوى.

Terms

- Quality objectives
  - Something sought or aimed for, related to quality
  - Quality objectives are based on the quality policy
  - Quality objectives are specified for relevant functions and levels in the organization

مصطلحات

- أهداف الجودة
  - هدف يسعى إليه ويتعلق بالجودة.
  - أهداف الجودة مبنية على سياسة الجودة.
  - أهداف الجودة محددة لكل أنشطة ومستويات المنظمة كل فيما يخصه.

Terms

- Quality plan
  - Document specifying which procedures and associated resources shall be applied, by whom, and when to a specific product, process or contract.
- Quality planning
  - Part of quality management focused on setting quality objectives and specifying necessary operational processes and related resources to fulfill the quality objectives

مصطلحات

- خطة الجودة
  - مستند يحدد أى الإجراءات والموارد المرتبطة بها سوف تستخدم ويفعل من وفى أى وقت لمنتج أو عملية أو تعاقد.
- التخطيط للجودة
  - جزء من إدارة الجودة ويركز على وضع أهدافاً للجودة وتحديد العمليات والموارد اللازمة لتحقيق تلك الأهداف.

Terms

- Quality policies
  - Overall intentions and direction of an organization related to quality as formally expressed by top management
- Record
  - Document stating results achieved or providing evidence of activities performed

مصطلحات

- سياسات الجودة
  - نوايا وتوجيهات المنظمة المتعلقة بالجودة كما تصرح بها الإدارة العليا رسمياً.
- سجل
  - مستند يذكر النتائج المحققة أو يمدنا بالدليل على أداء الأنشطة.

Section 2
Moving from ISO 9001-1994 to ISO 9001-2000

فصل ٢
التحول من الايزو ٩٠٠١ - ٩٤
إلى الايزو ٩٠٠١- ٢٠٠٠

ISO 9001-2000

- The documentation system does not have to be renumbered
- There is a decrease in the required amount of documentation
- There can be some exclusions to element 7 - Product realization

ايزو ٩٠٠١- ٢٠٠٠

- لا يجب إعادة ترقيم النظام الوثائقي.
- الوثائق المطلوبة أقل جداً.
- يمكن استبعاد بعض البنود في البند ٧ والخاص بتحقيق المنتج

ISO 9001-2000

- There are some enhanced or new requirements
  - Achieve customer satisfaction
  - Continual improvement
  - Specify and justify any exclusions

ايزو ٩٠٠١- ٢٠٠٠

- هناك بعض المتطلبات المحسنة والجديدة
  - تحقيق رضا العميل.
  - التحسين المستمر
  - تحديد البنود التي يتم استبعادها وتبرير الاستبعاد

ISO 9001-2000

- There are some enhanced or new requirements
  - Increased commitment of top management
    - Establish the quality policy
    - Commitment to increased effectiveness of the quality management system
    - Framework for establishing and reviewing quality objectives
    - Management reviews are further defined

إيزو ٩٠٠١ – ٢٠٠٠

- هناك بعض المتطلبات المحسنة والجديدة
  - زيادة فى التزام الإدارة العليا
    - وضع سياسة الجودة.
    - الالتزام بزيادة فاعلية نظام إدارة الجودة
    - إطار لوضع أهداف الجودة ومراجعتها.
    - التعمق فى تعريف "مراجعات الإدارة"

ISO 9001-2000

- Quality objectives
  - Need at all relevant functions and relevant levels in the organization
  - Measurable
  - Consistent with quality policy
  - Manage the change process
  - Appoints the management representative
  - Promotes awareness of customer requirements

إيزو ٩٠٠١ – ٢٠٠٠

- أهداف الجودة
  - مطلوبة لكل أنشطة المنظمة وبجميع المستويات.
  - قابلة للقياس
  - متسقة وسياسة الجودة
  - متحكم فى عملية التغيير.
  - تعيين ممثل الإدارة
  - تشجيع على التوعية بمتطلبات العملاء.

ISO 9001-2000

- Internal communication
  - Communications between various levels and functions of the quality management system
  - Communications on the effectiveness of the quality management system

إيزو ٩٠٠١ – ٢٠٠٠

- الاتصالات الداخلية
  - الاتصالات بين المستويات الإدارية والأنشطة المختلفة داخل نظام إدارة الجودة.
  - إتصالات تخص فاعلية نظام إدارة الجودة.

ISO 9001-2000

- Need to provide the resources, and infrastructure to maintain the quality management system
- Need to manage the work environment to achieve product requirements

ايزو ٩٠٠١ – ٢٠٠٠

- الحاجة لتوفير الموارد والبنية الأساسية للمحافظة على استمرار تطبيق نظام إدارة الجودة.
- الحاجة لإدارة بيئة العمل من أجل الوفاء بشروط المنتج.

ISO 9001-2000

- Need to include employee competence and awareness
- Need to give attention to customer satisfaction.
- Need to measure customer satisfaction or dissatisfaction
- Effective liaison with the customer

الأيزو ٩٠٠١ – ٢٠٠٠

- الحاجة إلى الاهتمام بكفاءة العاملين وتوعيتهم.
- الحاجة إلى الاهتمام برضا العملاء.
- الحاجة لقياس رضا العميل أو عدم رضاوه.
- الوساطة الجيدة مع العميل.

ISO 9001-2000

- Design and development reviews must be systematic
- Determine the effect of a change on constituent parts or delivered product
- Conduct process validation
- Auditors must be objective and impartial
- Demonstrate ability of a process to achieve planned results

ايزو ٩٠٠١ – ٢٠٠٠

- يجب أن تكون مراجعة التصميم / التطوير نظامية.
- تحديد تأثير أى تغيير فى التصميم على المكونات أو المنتج.
- التحقق من صحة العملية.
- يكون المراجعون حياديين وموضوعيين.
- اثبات قدرة العملية على تحقيق النتائج المخططة.

ISO 9001-2000

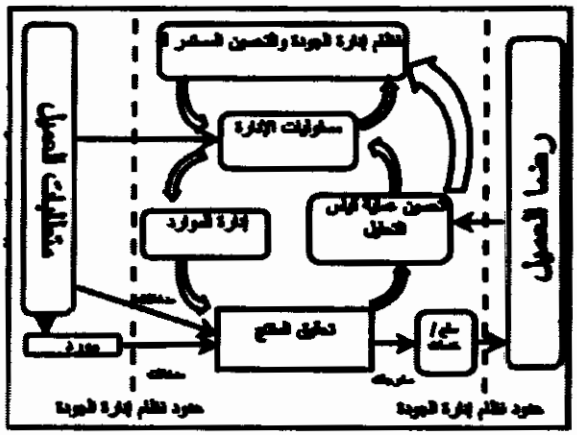
- Analyze data to determine where quality management system can be improved
- Manage the process for continual improvement

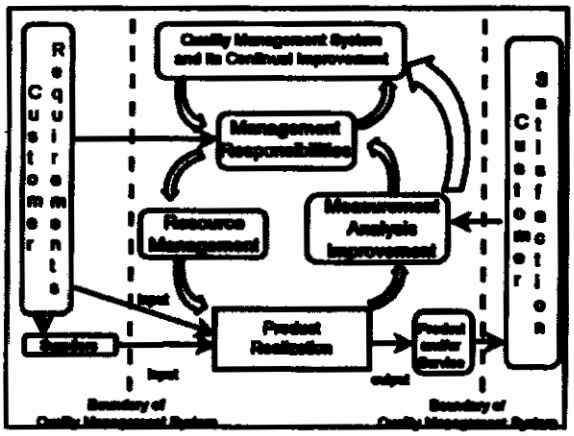
أيزو ٩٠٠١ – ٢٠٠٠

- تحليل البيانات لتحديد موضوع إجراء التحسين على نظام إدارة الجودة.
- إدارة العمليات من أجل التحسين المستمر.

Section 3
Understanding the elements of ISO 9001

فصل ٣
فهم عناصر الأيزو ٩٠٠١





Basic Premise

Top management is responsible for the development, implementation, and maintenance of the quality management system

الفكرة الأساسية

الإدارة العليا مسؤولة عن تطوير نظام إدارة الجودة وتطبيقه والمحافظة عليه

Need to develop an understanding of the quality management system using both ISO 9001 and ISO 9004

الحاجة إلى فهم نظام إدارة الجودة باستخدام
إيزو ٩٠٠١ وإيزو ٩٠٠٤

Answer the following questions using both ISO 9001 and ISO 9004

- What does ISO 9001 require?
- Are there any considerations the beyond ISO 9001?
- What are the required documents?
- If there are no required procedures, do you recommend any procedures? If so what procedures.
- How will you know that the process is effectively controlled?

أجب على الأسئلة التالية بالاستعانة بـ
إيزو ٩٠٠١ وإيزو ٩٠٠٤

- ما هى متطلبات إيزو ٩٠٠١ ؟
- هل هناك اعتبارات أخرى بخلاف إيزو ٩٠٠١ ؟
- ما هى الوثائق المطلوبة؟
- لو أن الإجراءات ليست الزامية، فهل توصى بوجودها؟ أى الإجراءات توصى بها؟
- كيف تعرف أن العملية تخضع لمراقبة جيدة؟

Example

مثال

Exercise

- Group 1
  - Elements
    - 5.1 Management commitment
    - 5.2 Customer focus
    - 5.3 Planning
    - 5.4 Responsibility, authority and communications
    - 5.6 Management review

تمرين

- المجموعة ١
  - العناصر
    - ٥-١ التزام الإدارة
    - ٥-٢ التركيز على العميل
    - ٥-٣ التخطيط
    - ٥-٤ المسؤوليات والصلاحيات والاتصالات
    - ٥-٥ مراجعة الإدارة

Exercise

- Group 2
  - Elements
    - 6.1 Provision of resources
    - 6.2 Human resources
    - 6.3 Infrastructure
    - 6.4 Work environment

تمرين

- المجموعة ٢
  - العناصر
    - ٦-١ توفير الموارد
    - ٦-٢ الموارد البشرية
    - ٦-٣ البنية الأساسية
    - ٦-٤ بيئة العمل

Exercise

- Group 3
  - Elements
    - 7.1 Planning of product realization
    - 7.2 Customer-related processes
    - 7.3 Design and development

تمرين

- المجموعة ٣
  - العناصر
    - ٧-١ التخطيط لتحقيق المنتج
    - ٧-٢ عمليات العمل بالعميل
    - ٧-٣ التصميم والتطوير

Exercise

- Group 4
  - Elements
    - 7.4 Purchasing
    - 7.5 Product and service provision
    - 7.6 Control of measuring devices

تمرين

- المجموعة ٤
  - العناصر
    - ٧-٤ المشتريات
    - ٧-٥ توفير المنتج والخدمة
    - ٧-٦ مراقبة أجهزة القياس

Exercise

- Group 5
  - Elements
    - 8.1 General
    - 8.2 Monitoring and measurement
    - 8.3 Control of nonconforming product

تمرين

- المجموعة ٥
  - العناصر
    - ٨-١ عام
    - ٨-٢ المراقبة والقياس
    - ٨-٣ مراقبة المنتج غير المطابق للمواصفات

Exercise

- Group 8
  - Elements
    - 8.3 Control of nonconforming product
    - 8.4 Analysis of data
    - 8.5 Improvement

تمرين

- المجموعة ٦
  - العناصر
    - ٨-٣ التحكم في المنتج غير المطابق للمواصفات
    - ٨-٤ تحليل البيانات
    - ٨-٥ التحسين

Section 4
Developing the Quality System

فصل ٤
وضع نظام الجودة

Developing the quality system

- ISO 9001 provides a guide for the quality system
  - Conformance to standard means all relevant items are addressed
  - Elements link together to form a quality management system

تطوير نظام الجودة

- تكون إيزو ٩٠٠١ دليلا لوضع نظام الجودة
  - التوافق مع المواصفة معناها تحقيق كل البنود التي تنطبق على نشاط شركتك.
  - العناصر ترابط ببعضها البعض لتكون نظاما لإدارة الجودة.

Quality Management System Approach

- Determine needs and expectations
- Establish quality policies and objectives
- Determine process and responsibilities needed to obtain objectives
- Establish methods to measure effectiveness
- Apply measures
- Determine means to prevent nonconformities
- Apply measures for continual improvement

مدخل نظام إدارة الجودة

- تحديد الاحتياجات والتوقعات
- تحديد سياسات وأهداف الجودة
- تحديد العمليات والمسؤوليات اللازمة لتحقيق الأهداف.
- وضع أساليب قياس الفعالية.
- تطبيق أساليب القياس.
- تحديد أساليب منع حالات عدم المطابقة.
- وضع أساليب التحسين المستمر.

Types of systems

- Management system
- Process realization
- Information system

أنواع النظم

- نظم للإدارة
- تحقيق المنتج
- نظام معلومات.

Successful Implementation

- Upper management commitment
- Accurate assessment of current system
- Effective design, development and execution of implementation plan
- Good project management
- Commitment of appropriate resources
  - Time
  - Computer support
    - Word processing and flow diagramming

التنفيذ الناجح للنظم

- التزام الإدارة العليا
- تقييم دقيق للنظام الحالي
- أداء التصميم والتطوير بكفاءة وكذلك تنفيذ خطة التطبيق.
- حسن إدارة المشروع.
- توفير الموارد الملائمة.
  - الزمن
  - الدعم بالحاسب
    - معالجة الكلمات ورسم خرائط تدفق مجموعة العمليات المتتابعة.

Implementation process

- Start to define the quality management system
  - Define the scope
  - Define the quality policy
- Develop and understanding of the requirements for the quality manual
  - Scope
  - Exclusions
  - Procedures
  - Interaction and linkage between the parts of the quality management system

عملية التنفيذ

- البدء في تعريف نظام إدارة الجودة
  - عرف مجال التطبيق.
  - عرف سياسة الجودة
- فهم جيداً متطلبات إعداد دليل الجودة
  - مجال التطبيق
  - الاستثناءات من المواصفة
  - الإجراءات المطبقة
  - التفاعل والترابط بين أجزاء نظام إدارة الجودة.

Scope

- Limitations in the scope must be defined in the quality manual
- Justified exclusions
  - 7.3 Design and development
  - 7.4 Identification and traceability
  - 7.5.4 Customer property
  - 7.6 Control of monitoring and measuring devices

المجال

- يجب تحديد حدود مجال التطبيق في دليل الجودة
- الاستثناءات المسموحة
  - ٧-٣ التصميم والتطوير
  - ٧-٤ التمييز والتتبع
  - ٧-٥ ممتلكات العميل
  - ٧-٦ مراقبة أجهزة المراقبة والقياس

Scope

- Justification registration to ISO 9002-1994 or ISO 9003-1994 cannot be claimed
- Justification because regulations do not require cannot be claimed

المجال

- حجة غير مقبولة: أننا حاصلون على شهادة إيزو ٩٠٠٢ - ٩٤ أو ٩٠٠٣ - ٩٤.
- حجة غير مقبولة: أن القوانين لا تتطلب منى تحقيق بند أو عنصر ما بالمواصفة.

Quality Policy

- Consistent with top management's vision and strategy
- Defines the following
  - Quality Intention
  - Direction for quality
  - Objective for quality
  - Commitment to quality
  - Provision of resources
  - Continual improvement

سياسة الجودة

- تتفق مع رؤية الإدارة العليا واستراتيجيتها
- تحدد التالي:
  - مقاصدها من الجودة.
  - توجهها في تحقيق الجودة
  - أهدافها في تحقيق الجودة
  - التزامها لتحقيق الجودة
  - توفير الموارد
  - التحسين المستمر.

Quality Policy

- Considerations
  - Type and future of improvements
  - Desired degree of customer satisfaction
  - Available resources
  - Contributions of suppliers and partners

سياسة الجودة

- اعتبارات
  - نوع التحسينات التي ستجرى مستقبلا
  - الدرجة المطلوبة لرضا العملاء
  - الموارد المتاحة
  - مساهمات الموردين والشركاء

Quality Objectives

- Consistent with policy
- Commitment to continual improvement
- Measurable
- Achieve a positive impact on the following:
  - Product quality
  - Operational effectiveness
  - Financial performance
  - Satisfaction and confidence of all stakeholders

أهداف الجودة

- تتفق مع السياسة
- توضح الالتزام بالتحسين المستمر
- قابلة للقياس
- تحقق أثرا إيجابيا على:
  - جودة المنتج
  - فعالية العمليات
  - الأداء المالي
  - رضا وثقة أصحاب المصالح.

Quality Objectives

- Considerations
  - Current and future needs of the organization
  - Findings of management reviews
  - Product and process performance
  - Level of satisfaction of interested parties
  - Self assessment results
  - Benchmarks
  - Resources needed to fulfill objectives

أهداف الجودة

- اعتبارات
  - الاحتياجات الحالية والمستقبلية للشركة
  - نتائج مراجعات الإدارة
  - أداء المنتج والعمليات
  - درجة رضا الأطراف المعنية
  - نتائج التقييم الذاتي
  - إجراء مقارنات مرجعية
  - الموارد المطلوبة لتحقيق الأهداف.

Quality Plans

- Inputs
  - Strategies
  - Defined organizational objectives
  - Needs and expectations of customers
  - Statutory requirements
  - Performance data for products and processes
  - Lessons learned
  - Identified opportunities
  - Risk analysis

خطط الجودة

- المدخلات
  - الاستراتيجيات
  - الأهداف المحددة للمنظمة
  - احتياجات وتوقعات العملاء
  - المتطلبات القانونية
  - بيانات عن أداء المنتجات والعمليات
  - الدروس المستفادة
  - الفرص التي تم اكتشافها
  - تحليل المخاطر.

Quality Plans

- Outputs
  - Skills and knowledge needed
  - Responsibility and authority
  - Improved methods
  - Needed documents

خطط الجودة

- المخرجات
  - المهارات والوعي
  - المسؤولية والصلاحية
  - طرق محسنة
  - وثائق مطلوبة.

Introduction to documentation

- Gather existing documents
- Define and develop flow diagrams of existing process
- Write procedures from flow diagrams
- Implement the continuous improvement process

مقدمة للوثائق

- اجمع الوثائق الحالية
- قم بعمل مخطط لمجموعة العمليات المتتابعة لتنفيذ العملية الحالية
- اكتب الإجراءات استنادا إلى خرائط التدفق
- نفذ عملية التحسين المستمر.

Continuous Improvement Process

- Evaluate the existing situation
- Establish objectives
- Search for potential solutions
- Select the best candidate
- Implement
- Measure, verify, analyze ability to meet objectives
- Formalize change

عملية التحسين المستمر

- تقييم الموقف الراهن
- وضع الاهداف و تحديدها
- البحث عن حلول محتملة
- اختيار أفضل الحلول
- التنفيذ
- قياس قدرة الفكر على تحقيق الهدف ثم التحقق منها وتحليلها.
- طبق عملية التغيير رسمياً.

Suggestions for implementation

- Implementation must be a priority area
  - It take time to develop the system
  - The system must be integrated over multiple management functions
- Involve all employees who are part of the system
- Prepare to adjust the implementation plan
- Standardize the current process before modifying processes

اقتراحات لتنفيذ التحسين المستمر

- يجب أن يكون التنفيذ أولوية
  - تطوير النظام يستغرق وقتا طويلا
  - يجب دمج النظام مع الأنشطة الأخرى.
- اشرك كل الذين يشملهم النظام
- استعد لتعديل خطة التطبيق
- توحيد العملية الحالية قبل تعديلها أو تحسينها.

Suggestions for implementation

- Select the proper leader of the implementation process
  - Authority
  - Understands the business
  - Project management experience
  - Knowledge and commitment to ISO 9000
  - Sufficient time

اقتراحات لتطبيق التحسين المستمر

- اختر القائد الأمثل لعملية التطبيق
  - يتمتع بالصلاحيات اللازمة
  - يفهم طبيعة العمل جيدا
  - له خبرة في إدارة المشاريع
  - له دراية والتزام بالايزو ٩٠٠٠
  - لديه الوقت الكافي.

Suggestions for implementation

- The quality procedures should help employees do their job
  - Procedures should not be too long
- Use business sense and common sense
- Design the system to help the company meet customer needs
- Use a quality plan form

اقتراحات لتطبيق التحسين المستمر

- إجراءات الجودة تساعد العاملين على أداء وظائفهم
  - يجب الا تكون الإجراءات طويلة جدا
- استخدم الحس العملي والبديهية والمنطق أيضا
- صمم النظام بحيث يساعد الشركة على تحقيق احتياجات العملاء
- استخدم نموذج "خطة الجودة"

Exercise

Develop a quality policy and quality objectives

تمرين

قم بوضع سياسة للجودة واهدافا لها

Section 5
Documenting the Quality System

فصل ٥
توثيق نظام الجودة

Documentation

- Provides a solid base for the quality management system
- Must be easy to manage
- Provides groundwork for improvement
- Must be linked together to form a system
- Employees need the latest, correct and appropriate documents to do their job
- Keep documents simple

الوثائق

- تكون أساسا راسخا لنظام إدارة الجودة.
- يجب أن يسهل التحكم فيها
- تكون أساسا التحسين
- يجب أن تترابط لتكون نظام وثائقي
- يحتاج العاملون لأحدث نسخة ملائمة من الوثائق لأداء أعمالهم.
- اجعل الوثائق بسيطة.

Types of documents

- Paper
- Magnetic
- Electronic, optical, computer disk
- Photographs
- Master example

أنواع الوثائق

- ورقية
- مغناطيسية
- الكترونية، بصرية، أقراص الكمبيوتر.
- صور فوتوغرافية
- نسخة رئيسية.

Control of documents

- Approve prior to use.
- Review and update and re-approve
- Identify changes and current revision status.
- Ensure current versions are available
- Ensure documents remain legible and readily identifiable.
- Control documents of external origin
- Prevent unintended used of obsolete documents.
- Identify obsolete documents

مراقبة الوثائق

- يتم اعتمادها قبل استخدامها
- تراجع وتحدث ثم تعتمد مجدداً
- تحديد التعديلات و حالاتها من المراجعة.
- ضمان توافر النسخة الحديثة مع العاملين.
- ضمان بقاء الوثائق مقروءة ويمكن تمييزها.
- مراقبة الوثائق ذات المصدر الخارجي.
- منع الاستخدام غير المقصود للوثائق الملغاة.
- تمييز الوثائق الملغاة

Standard documentation system

نظام التوثيق القياسي

Required Procedures

- 4.2.3 Control of documents.
- 4.2.4 Control of quality records.
- 8.2.2 Internal audit.
- 8.3 Control of nonconformity.
- 8.5.2 Corrective action.
- 8.5.3 Preventive action.

الإجراءات المطلوبة

- ٤-٢-٣ مراقبة الوثائق.
- ٤-٢-٤ مراقبة سجلات الجودة.
- ٨-٢-٨ المراجعة الداخلية.
- ٨-٣ التحكم في حالات عدم المطابقة.
- ٨-٥-٢ الإجراءات التصحيحية.
- ٨-٥-٣ الإجراءات الوقائية

Records

- Production records provide auditable proof job was done
- Other records
  - Specification
    - Raw materials
    - In-process
    - Finished products
  - Regulations
  - Standards
  - Forms

السجلات

- سجلات الانتاج دليل لمن يقوم بالمراجعة والتفتيش بأن العمل قد تم.
- سجلات أخرى
  - مواصفات
    - مواد خام
    - أثناء العمليات
    - منتجات تامة
  - القوانين
  - المواصفات
  - النماذج

Control of records

- Identification
- Storage
- Protection
- Retrieval
- Retention time
- Disposition

مراقبة السجلات

- التعريف
- الحفظ
- الحماية
- الاسترجاع
- مدة الحفظ
- التصرف فيها

Types of Records

• 5.6.1	Management reviews
• 6.2.2.e	Education, training, skills, and experience
• 7.1.d	Evidence that the realization processes and resulting products fulfill requirements
• 7.2.2	Results of the review requirements relating to the product and actions arising from the review
• 7.3.2	Design and development inputs

أنواع السجلات

- ٥-٦-١ مراجعات الإدارة
- ٦-٢-٢ هـ التعليم والتدريب والمهارات والخبرات.
- ٧-١ د الدليل أن عمليات تحقق المنتج ونواتجه تستوفي المتطلبات.
- ٧-٢-٢ نتائج المراجعة الخاصة بالمنتج والمهام المطلوب تنفيذها كنتيجة المراجعة.
- ٧-٣-٢ مدخلات التصميم والتطوير.

Types of Records

- 7.3.4 Results of design and development reviews and any necessary actions
- 7.3.5 Results of design and development verification and any necessary actions
- 7.3.6 Results of design and development validation and any necessary actions
- 7.3.7 Results of the review of design and development changes and necessary actions

أنواع السجلات

- ٧-٣-٤ نتائج التصميم والتطوير وأى أعمال يجب تنفيذها.
- ٧-٣-٥ نتائج التحقق من التصميم والتطوير وأى أعمال يجب تنفيذها.
- ٧-٣-٦ نتائج تأكيد صحة التصميم والتطوير وأى مهام يجب تنفيذها.
- ٧-٣-٧ نتائج مراجعة تغييرات فى التصميم والتطوير وأى أعمال يجب تنفيذها.

Types of Records

- 7.4.1 Results of supplier evaluations and actions arising from the evaluation
- 7.5.2.d Records that demonstrate the validation processes where the resulting output cannot be verified by subsequent monitoring or measurement
- 7.5.3 Unique identification of the product where traceability is a requirement

أنواع السجلات

- ٧-٤-١ نتائج تقييم الموردين والأعمال الناجمة عن التقييم.
- ٧-٥-٢ د السجلات التى تثبت تنفيذ عمليات تأكيد صحة العملية حيث لا يمكن التحقق من مخرجات العملية بأى عملية مراقبة أو قياس لاحقة.
- ٧-٥-٣ التمييز المنفرد المنتج حيث يلزم تتبع المنتج.

Types of Records

- 7.5.4 Customer property that is lost, damaged, for found unsuitable for use
- 7.6.a Standards used for calibration or verification of measuring equipment where no national or international standards exist
- 7.6 Validity of previous results when measuring equipment if found not to conform with its requirements

أنواع السجلات

- ٧-٥-٤ ممتلكات العميل التى تضيع أو تتلف أو غير صالحة للاستخدام.
- ٧-٦ أ طرق لمعايرة أجهزة القياس حيث لا توجد أسلوب قياسى عالمى أو دولى.
- ٧-٦ صحة النتائج السابقة إذا ما اكتشف أن أجهزة القياس لا تطابق المواصفات المحددة لها.

Types of Records

- 8.2.2 Internal audit results
- 8.2.4 Evidence of product conformity with the acceptance criteria and indication of the authority responsible for the release of product
- 8.3 Nature of the product nonconformities and any subsequent actions taken including concessions obtained

أنواع السجلات

- ٨-٢-٢ نتائج المراجعات الداخلية
- ٨-٢-٤ دليل مطابقة المنتج مع معايير القبول والدليل على صلاحيات المسئول عن اعتماد صرف المنتج
- ٨-٣ طبيعة حالات عدم المطابقة بالمنتج وأى خطوات تالية بما فيها تنازلات فى السعر.

Types of Records

- 8.5.2 Results of corrective action
- 8.5.3 Results of preventive action

أنواع السجلات

- ٨-٥-٢ نتائج الإجراءات التصحيحية
- ٨-٥-٣ نتائج الإجراءات الوقائية

Exercise

- Does the following procedure meet the requirements of ISO 9001-2000?
- What sections of ISO 9001-2000 apply to this procedure?
- What do those sections specify?
- Is this procedures effective and efficient?

تمرين

- هل الإجراء التالى يفى بالمتطلبات إيزو ٩٠٠١ - ٢٠٠٠؟
- أى بنود الإيزو تنطبق على هذا الإجراء؟
- ما الذي تحدده تلك البنود؟
- هل الإجراءات يتميز بالفعالية والكفاءة؟

SECTION 6
Writing Documentation
Part 1

فصل ٦
كتابة الوثائق
الجزء الأول

Define the process

- Input
  - Identify suppliers
  - Raw materials and raw material requirements
- Activities
  - Conversion of raw materials into products
  - Measurements
- Outputs
  - Identify customers and their requirements
  - Products
- Other
  - Key support units and responsibilities

عرف العملية

- مدخلات
  - عرف الموردين
  - المواد الخام ومتطلباتها
- الأنشطة
  - تحويل المدخلات إلى منتجات
  - قياسات
- مخرجات
  - تحديد العملاء ومتطلباتهم
  - المنتجات
- غيرها
  - الوحدات المساندة الرئيسية ومسئولياتها.

Consider conducting a process management study

- List stakeholders of process
- State the output of the process
- Define the process owner
- Define the boundaries of the process
- Systematically define the process
  - Determine customers and their requirements
  - Determine a means to convert raw material into product
  - Determine process measures
  - Determine the input requirements and suppliers

إجراء دراسة لادارة عملية ما

- اكتب قائمة بأسماء أصحاب المصالح لهذه العملية
- اكتب مخرجات العملية
- حدد صاحب العملية
- عرف حدود العملية
- عرف العملية بأسلوب نظامي
  - حدد العملاء ومتطلباتهم
  - حدد طريقة لتحويل المواد الخام إلى منتج.
  - حدد اساليب قياس العملية.
  - حدد متطلبات المدخلات والموردين.

Process to develop procedures

- Preliminary planning
- Prepare initial draft of procedure
  - Document the actual process
- Review draft
  - Determine problems areas in process
  - Trouble shoot draft
  - Improve draft
- Complete procedure
- Approve procedure
- Publish and distribute procedure

عملية تطوير الإجراءات

- التخطيط المبدئى
- إعداد مسودة مبدئية للإجراء
  - راقب العملية الفعلية.
- راجع المسودة
  - حدد المناطق التى بها مشاكل بالعملية
  - حدد مناطق الضعف بالمسودة
  - عدل المسودة.
- اكمل كتابة الإجراء
- اعتمد الإجراء
- اطبع الإجراء ووزعه

Document control

- Publish only a finite number of copies of the document
- Use only controlled copies in operations - except when preparing revisions
- Do not write on controlled copies
- Ensure employees have access to appropriate documents
- May want to limit the number of copies that are given to managers

مراقبة الوثائق

- اطبع عددا محدودا من الوثيقة الواحدة.
- استخدم النسخ المراقبة فقط فى العمليات إلا أثناء إجراء تعديلات على الوثائق.
- لا تكتب على النسخ المراقبة
- تأكد أن العاملين لديهم الوثائق الملائمة
- ربما تقلل من عدد النسخ الموزعة على الموردين.

Document revision

- Revise procedures when needed
- There needs to be a process to revise and change documents
  - Inform management of proposed change
    - Set a priority for the change
  - Use the documentation process
    - Employees that created the original document should be part of the revision process
  - Highlight revisions in revised document
  - Record the revision including reasons for change
  - May want to use an effective date for the change

تعديل الوثائق

- راجع الإجراءات وعدلها عند الحاجة.
- يجب أن يكون هناك إجراء لمراجعة وتغيير الوثائق
  - ابلغ الإدارة بالتعديل المقترح
    - ضع الأولوية لإجراء التعديل
  - اتبع نفس الخطوات فى التوثيق
    - العاملون الذين إنشأوا الوثيقة الأصلية يجب اشتراكهم فى عملية التعديل
  - اشر إلى التعديل الذى تم على الوثيقة المعدلة.
  - سجل التعديل واكتب سبب إجراؤه.
  - ربما تحدد تاريخ لسريان النسخة المعدلة.

Suggestions

- Ask a number of questions
  - What am I trying to say?
  - What are the best words to use to express the thought?
  - Is the concept clear?
  - Is the concept said in a concise manner?
- Keep documents as simple as possible to get the job completed
  - Documents are to help the employee
- Use a consistent format for documents
- Consider using flow diagrams as part of the document

اقتراحات

- اطرح هذه الأسئلة:
  - ما الذي أحاول أن أقوله
  - ما هي أفضل الكلمات للتعبير عن فكرتي؟
  - هل المفهوم واضح؟
  - هل المفهوم مكتوب بأسلوب موجز؟
- اجعل الوثائق بسيطة كي ينجز العمل كاملاً
  - الهدف من الوثائق مساعدة العامل
- استخدم "فورمات" ثابت للوثائق
- ممكن استخدام المخطط الخاص بتتابع العمليات كجزء من الوثيقة.

SECTION 7
Audits
Part 1

فصل ٧
عمليات المراجعة والتفتيش
الجزء الأول

Quality Audits

- Audits
  - Planned
  - Documented
  - Systematic
  - Independent examinations
- Audits determine
  - The system complies to requirements
  - The system is effective

مراجعات الجودة

- عمليات المراجعة
  - مخططة
  - موثقة
  - نظامية
  - فحص من جهة مستقلة
- تقوم عمليات المراجعة بما يلي:
  - مدى توافق النظام مع متطلبات المواصفة.
  - فعالية النظام.

Quality Audits

- Many types of audits
- Quality audits are conducted for line management
- Audits are disruptive
- Audits are fact finding NOT fault finding
- Audits determine if a systematic problem is occurring

مراجعات الجودة

- توجد عدة أنواع من عمليات المراجعة
- تجرى عمليات المراجعة على
- عمليات المراجعة تسبق العمل
- المراجعة هدفها اكتشاف الحقائق وليس الأخطاء
- عمليات المراجعة تكشف ما إذا كان هناك خللا في نظام العمل.

Audit Basics

- Ensure that processes are identified and defined
- Ensure that responsibilities are assigned
- Ensure that procedures are implemented and maintained
- Determine that processes achieve desired results

استعمل المراجعة

- تأكد أن الإجراءات مميزة ومحددة.
- تأكد من إسناد المسئوليات
- تأكد من تطبيق الإجراءات والمحافظة على تطبيقها.
- حدد ما إذا كانت العمليات تحقق النتائج المرجوة.

Define the audit

- Depth
- Scope
- Type
  - Internal
  - External
  - Third party (extrinsic)
- Define the standard
- Develop audit methods
- Use formal audit procedures
- Report the audit results

عرف المراجعة

- عمقها
- مجالها
- نوعها
  - داخلية
  - خارجية
  - مراجعة طرف ثالث (جهة خارجية)
- حدد المواصفة التي ستراجع على أساسها.
- إنشئ أساليب إجراء المراجعة
- استخدام إجراء عمليات المراجعة الرسمية
- ارفع تقريراً بنتائج المراجعة.

Audit process

- Preparation
  - Appoint the audit leader
  - Notify the organization or unit being audited
  - Identify, obtain, and review all relevant documents
  - Develop the audit plan
    - Scope
    - Requirements
    - Activities to be audited
    - Documents and records to be audited
    - Schedule and agenda
    - Report requirements
  - Brief audit team members
  - Develop audit check-lists

عملية المراجعة

- الإعداد
  - عين رئيس فريق المراجعة
  - ابلغ الجهة المراجع عليها
  - حدد وراجع كل الوثائق المتصلة بالإدارة المعنية
  - ضع خطة المراجعة:
    - المجال
    - المتطلبات
    - الأنشطة محل المراجعة
    - الوثائق والسجلات
    - الجدول / اجندة المراجعة
    - متطلبات في التقرير
  - بلغ فريق المراجعة بالخطة
  - أعد قوائم التحقيق.

Audit process

- Conduct the audit
  - Entry meeting
  - Audit
    - Need sufficient information to permit a valid and reliable verification and evaluation
    - Determine if the system conforms to the standard
    - Document all nonconformances
    - Verify the facts
  - Evaluation of audit results
    - Analyze and review all apparent nonconformances
    - Complete the Corrective Action Reports (CARs)
    - Identify concerns

عملية المراجعة

- إجراء المراجعة
  - الاجتماع الافتتاحي
  - المراجعة
    - المتابعة لمعلومات كافية للتقييم الدقيق
    - حدد مدى توافق النظام مع المواصفة
    - اكتب جميع حالات عدم المطابقة
    - تحقق من المعلومات التي جمعتها
  - تقييم نتائج المراجعة
    - حلل وراجع حالات عدم المطابقة الواضحة
    - إملاء نموذج طلب إجراء تصحيحي
    - حدد مخاوف الفحص

Audit process

- Exit meeting
  - Present the outcome
  - Discuss the follow-up process
- Audit report
  - Date of audit
  - Organization audited
  - Purpose, scope and objective of audit
  - Details on itinerary, timetable
  - Identification of audit team
  - Identification of representatives from organization being audited
  - Identification of the audit criteria and standard

عملية المراجعة

- الاجتماع الختامي
  - اعرض نتائج المراجعة
  - ناقش عملية متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية
- تقرير المراجعة
  - تاريخ إجراء المراجعة
  - الغرض والهدف منها ومجالها
  - تفاصيل الخطة الزمنية
  - تعريف بفريق المراجعين
  - أسماء ممثلي الإدارات بالمنظمة
  - تعريف معايير المراجعة والمواصفة

Audit process

- Audit report
  - Record of audit
    - Entry meeting
    - Observations
    - Exit meeting
    - Designated follow-up
    - General observations
- Follow-up
  - Handling of Corrective Action Reports (CARs)
    - Correct deficiency
    - Prevent future deficiencies
  - Close out of audit
    - Verification of Corrective Actions

عملية المراجعة

- تقرير المراجعة
  - ثبت سجلات المراجعة
    - الاجتماع الافتتاحي
    - الملاحظات
    - الاجتماع الختامي
    - المتابعة
    - الملاحظات العامة
- المتابعة
  - التصرف في طلبات الإجراءات التصحيحية
    - تصحيح الخطأ
    - منع تكراره مستقبلاً
  - إقفال ملف عمليات المراجعة
    - التحقق من صحة تنفيذ الإجراءات التصحيحية

Suggestions

- The audit function should main independence
- The auditor must maintain objectivity and impartiality
- Audits should be conducted at least once a year
  - The entire quality system does not needed to be audited in a single audit
- Sampling techniques
- Collect objective evidence

اقتراحات

- يجب أن تتسم المراجعة بالاستقلالية
- يجب أن يتحلى المراجع بالموضوعية والحيادية
- يجب إجراء عمليات المراجعة على الأقل مرة سنويا
  - لا يفترض إجراء مراجعة على النظام بأكمله في مراجعة واحدة
- أساليب سحب العينات
- جمع " الأدلة المادية "

Exercise

XYZ, Inc issued purchase order 9085316, dated 17 April 1999 from XYZ, Inc. to ABC Ingredient Corp for 25 bags of non-fat dry milk at $47.75 for each bag of milk. The owner of ABC Ingredient Corp is a brother to John Lelong, the purchasing manager at XYZ, Inc.

تمرين

حررت شركة س ص ع المتحدة أمر توريد رقمه ٩٠٨٥٣١٦ بتاريخ ١٧/٤/١٩٩٩ لشركة أ ب ج للمكونات، لشراء ٢٥ كيس من الحليب المجفف خالي الدسم بسعر ٤٧,٧٥ دولار للكيس.

وصاحب شركة أ ب ج هو شقيق جون ليلونج مدير المشتريات بشركة س ص ع.

XYZ, Inc issued purchase order 9085316, dated 17 April 1999 from XYZ, Inc. to ABC Ingredient Corp for 25 bags of non-fat dry milk at $47.75 for each bag of milk. The owner of ABC Ingredient Corp is a brother to John Lelong, the purchasing manager at XYZ, Inc.

1. An order for 25 bags of nonfat dry milk was placed on 17 April 1999
2. John Lelong gave an order to Bertrand Lelong
3. The value of Purchase order 9085315 is $US 1193.75 without considering discounts

حررت شركة س ص ع المتحدة أمر توريد رقمه ٩٠٨٥٣١٦ بتاريخ ١٧/٤/١٩٩٩ لشركة أ ب ج للمكونات، لشراء ٢٥ كيس من الحليب المجفف خالي الدسم بسعر ٤٧,٧٥ دولار للكيس.

وصاحب شركة أ ب ج هو شقيق جون ليلونج مدير المشتريات بشركة س ص ع.

١- تم طلب ٢٥ كيس من الحليب المجفف خالي الدسم يوم ١٧/٤/١٩٩٩.

٢- جون ليلونج ابلغ شقيقه برتراند ليلونج بالطلب.

٣- قيمة أمر التوريد رقم ٩٠٨٥٣١٥ هو ١١٩٣,٧٥ دولار دون عمل أى تخفيضات.

Audit Tools

- Audit matrix
  - Correlate quality system elements with departments or functions

أدوات المراجعة

- مصفوفة المراجعة
  - ربط عناصر نظام الجودة بالإدارات أو الأنشطة التي تحقق متطلبات هذه العناصر.

Audit Tools

- Audit plan and schedule
  - Date - Time
  - Activity or quality element audited
  - Auditor responsible

أدوات تستخدم في المراجعة

- مخطط وجدول المراجعة
  - يحدد التاريخ والزمن
  - يحدد النشاط أو بند الجودة محل المراجعة
  - يحدد المراجع الذي سيقوم بالمراجعة

Audit Tools

- Check List
  - Keeps audit on schedule
  - Uses time economically
  - Allows for thorough coverage
  - Developed as yes/no questions

أدوات المراجعة

- قائمة التحقق
  - تجعل المراجع يلتزم بجدوله الزمني
  - توفير الوقت
  - تسمح بتغطية مجال المراجعة
  - تكتب لتكون إجابات الأسئلة نعم أو لا.

Audit Tools

- Audit plan and summary matrix
  - Summarizes the audit process and provides a means to ensure that all findings or concerns are addressed

أدوات تستخدم فى المراجعة

- مصفوفة خطة المراجعة والملخص
  - تلخص عملية المراجعة وتعد وسيلة للتأكد من حل جميع المشاكل أو مناطق الضعف.

Audit Tools

- Audit plan findings and concerns
  - Addresses who is responsible for addressing findings and concerns
  - Records when a finding or concern is completed

أدوات تستخدم فى المراجعة

- اكتشاف مشاكل ومناطق ضعف أثناء المراجعة
  - توجه المسئول عن حل هذه المشاكل أو مناطق الضعف
  - السجلات الدالة على اتمام حل أى مشاكل أو مناطق ضعف.

Audit Tools

- Corrective Action Requests
- CAR status log
- These are tools to follow the Corrective Action Request process
- Some companies will issue corrective actions for any problem identified

أدوات تستخدم فى المراجعة

- طلبات الإجراءات التصحيحية
- سجل متابعة تنفيذ طلب الإجراء التصحيحية
- هاتان أداتان لمتابعة عملية طلب القيام بإجراء تصحيحى.
- بعض الشركات تحرر طلب إجراء تصحيحى لأى مشكلة يتم اكتشافها.

Audit Tools

- Audit matrix
- Audit plan and schedule
- Check List
- Audit plan and summary matrix
- Audit plan findings and concerns
- Corrective Action Requests and CAR status log
- Notes from entry and exit meetings
- Documents

أدوات تستخدم المراجعة

- مصفوفة المراجعة
- خطة المراجعة والجدول
- قائمة التحقق
- مصفوفة مخطط المراجعة والملخص
- اكتشافات المراجع أثناء المراجعة
- طلبات إجراء تصحيحي وسجل لمتابعة تنفيذها
- مذكرات أخذت أثناء الاجتماع الافتتاحي والختامي
- وثائق وسجلات.

Section 8
Writing Procedures
Part II

فصل ٨
كتابة الإجراءات
جزء ٢

Exercise

1. Develop a flow diagram for an internal quality audit

تمرين

١- قم بعمل رسم تخطيطي لمجموعة العمليات المتتابعة الخاصة بالمراجعة الداخلية للجودة

Exercise

2. Develop a procedure for an internal quality audit

تمرين

٢- قم بعمل الاجراء اللازم لعملية المراجعة الداخلية للجودة

Section 9
Audits
Part II

فصل ٩
عمليات المراجعة
الجزء الثانى

Exercise

1. Develop a check list for an internal quality audit

تمرين

١- قم بإعداد قائمة مراجعة لعملية المراجعة الداخلية للجودة

Exercise

2. Develop a series of questions to as personnel while auditing the internal quality audit process

تمرين

٢- اكتب مجموعة من الأسئلة لتطرحها على القائمين على عملية المراجعة الداخلية أثناء تفتيشك على عملية المراجعة الداخلية للجودة

ISO 14001

- 4.3 Implementation and operations
  - 4.3.5 Document control
  - 4.3.6 Operational control
  - 4.3.7 Emergency preparedness
- 4.4 Corrective action
  - 4.4.1 Monitoring and measuring
  - 4.4.2 Nonconformance and corrective and preventive actions
  - 4.4.3 Records
  - 4.4.4 Environmental management system audits
- 4.5 Management review

ايزو ١٤٠٠١

- ٤-٣ التطبيق والعمليات (تابع)
  - ٤-٣-٥ مراقبة الوثائق
  - ٤-٣-٦ مراقبة العمليات
  - ٤-٣-٧ الاستعداد للطوارئ
- ٤-٤ الإجراء التصحيحي
  - ٤-٤-١ الرصد والقياس
  - ٤-٤-٢ حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية
  - ٤-٤-٣ السجلات
  - ٤-٤-٤ مراجعات نظام إدارة البيئة
- ٤-٥ مراجعة الإدارة

ISO 14001 Implementation

- Commitment to environmental management
- Adopt ISO 14001
- Establish an environmental policy
- Provide environmental leadership
- Appoint the management representative
- Empower the environmental management team
- Develop the environmental management manual
- Develop the environmental procedures and work instructions
- Maintain the environmental management system and records
- Conduct management review
- Improve the environmental management system

تطبيق الإيزو ١٤٠٠١

- الالتزام بإنشاء إدارة البيئة
- الاقتناع بمواصفة إيزو ١٤٠٠١
- إنشاء سياسة البيئة
- توفير القيادة البيئية
- تعيين ممثل الإدارة
- تمكين فريق الإدارة البيئية
- إنشاء دليل الإدارة البيئية
- إنشاء الإجراءات وتعليمات العمل
- المحافظة على تطبيق النظام وحفظ السجلات
- عمل مراجعة الإدارة
- تحسين نظام إدارة البيئة

Objective of TC 207

- Standardize environmental standards in all areas EXCEPT
  - Air quality (TC 146)
  - Water quality (TC 147)
  - Soil quality (TC 190)
  - Acoustics (TC 43)
- TC 207 (ISO0 will NOT
  - Set limits on pollutants
  - Set environmental performance levels
  - Standardize products
- TC 207 is developing guidance, specification and auditable standards

الهدف من اللجنة الفنية ٢٠٧

- توحيد المواصفة البيئية في كل النواحي فيما عدا:
  - جودة الهواء (اختصاص اللجنة الفنية ١٤٦)
  - جودة المياه (اختصاص لجنة ١٤٧)
  - جودة التربة (لجنة ١٩٠)
  - الصوتيات (لجنة ٤٣)
- تضع حدودا للملوثات
  - تضع مستويات الأداء البيئي
  - توحيد مواصفات المنتجات
- تقوم اللجنة الفنية ٢٠٧ بتطوير الإرشادات والمواصفات القابلة للمراجعة.

ISO 14000 Family of Standards

- Guidelines to help organizations conduct audits of environmental management systems
  - Five standards
- Environmental performance evaluation
  - One standard
- Environmental labeling and life cycle analysis
  - Ten standards
- Terms and definitions
  - One standard
- Environmental aspects in product standards
  - One guide

مجموعة مواصفات إيزو ١٤٠٠٠

- إرشادات لمساعدة المنظمات في عمل مراجعات نظم إدارة البيئة
  - خمس مواصفات
- تقييم الأداء البيئي
  - مواصفة واحدة
- البطاقة البيئية وتحليل دورة الحياة
  - عشر مواصفات
- مصطلحات وتعريفات
  - مواصفة واحدة
- العناصر البيئية في مواصفات المنتجات
  - دليل واحد

ISO 14000 Standards

- Approach
  - Positive motivation rather than punishment
  - Expect an understanding of the consequences of poor environmental management
  - Desire for companies to take the correct action
  - Process and system orientated approach
  - Utilizes the principles of continual improvement
  - ISO 14000 goes beyond legal compliance

مواصفات إيزو ١٤٠٠٠

- التوجه
  - التحفيز الإيجابي بدلا من العقوبة
  - تفهم أعراض الإدارة البيئية الضعيفة
  - رغبتها في أن تتخذ الشركات المسار الصحيح.
  - العملية من مدخل العملية أو النظام المتكامل.
  - تستخدم مبادئ التحسين المستمر.
  - إيزو ١٤٠٠٠ تفوق حدود التوافق مع القانون.

Section 11
Registering the Quality Management System and the Environmental Management System

فصل ١١
الحصول على شهادة لنظام إدارة الجودة ونظام إدارة البيئة

Determine if registration is necessary

- All food processing companies should have a quality management system that meets or exceeds ISO 9001 All food processing companies should have an environmental management system that meets or exceeds ISO 14001
- Food processing companies should register their quality and environmental management systems if it adds value and profits

حدد أهمية الحصول على الشهادة

- ينبغي على شركات تصنيع الغذاء تطبيق نظام لإدارة الجودة يحقق أو يزيد عن متطلبات مواصفة إيزو ٩٠٠١. ينبغي أيضا أن تطبق نظام الإدارة البيئية ويفي أو يزيد عن متطلبات إيزو ١٤٠٠١.
- ينبغي على شركات التصنيع الغذائي الحصول على الشهادة إذا كانت هناك أرباح وقيمة مضافة.

Benefits of ISO 9000 Registration

- Stay in business - customer requires registration
- Expansion into new markets especially international markets
- Anticipation of customer requirements
- Decrease in the number of third party audits
- Increase customer satisfaction
- Use of a logo as a marketing tool
- Saving in operational costs

فوائد الحصول على شهادة إيزو ٩٠٠٠

- البقاء في السوق – العملاء يطلبون الشهادة
- التوسع في أسواق جديدة وبالأخص السوق العالمية.
- القدرة على توقع طلبات العملاء.
- حد أقل من مراجعات الطرف الثالث على الشركة.
- تزايد في رضاء العملاء.
- استخدام رمز الشهادة كأداة تسويقية.
- التوفير في تكاليف التشغيل.

Selection of a Registrar

- Interview at least three registrars
  - Source of accreditation
    - Raad voor Accreditatie (RvA) - Dutch
    - United Kingdom Accreditation Service (UKAS) Great Britain
    - Registration Accreditation Board (RAB) - United States

اختيار الجهة المانحة

- قابل وتفاوض مع ثلاث جهات مانحة على الأقل
  - مصدر اعتماد الشهادة
    - لجنة RvA الهولندية
    - لجنة UKAS البريطانية.
    - لجنة RAB الأمريكية.

Selection of a Registrar

- Interview at least three registrars
  - Does the registrar provide training or consulting or is the registrar associated with a company that provides training or consulting.
  - Qualifications of auditors, employees and Board of Governors
  - Unequivocal support of references
  - Experience in registering companies in the food industry
  - Stability of the registrar
  - Interest of the registrar in working with you - customer focused approach
  - Easy to understand registration process

اختيار الجهة المانحة

- قابل وتفاوض مع ثلاث جهات مانحة على الأقل
  - هل تقوم الجهة المانحة بالتدريب والاستشارات أم أنها على صلة بشركة تدريب واستشارات.
  - تأهيل المراجعين والعاملين ولجنة الحكام
  - مدعومة جيدا بالمصادر والمراجع
  - خبرة في منح شهادات للشركات المصنوع الغذائي
  - استقرار الجهة المانحة.
  - اهتمام الجهة المانحة بالعمل معك.
  - سهولة في فهم إجراءات الحصول على الشهادة.

Selection of a Registrar

- Interview at least three registrars
  - Methods used to audit and maintain registration
  - Appeals process for registration and corrective actions
  - Procedures used to phase in revised standards
  - Timing of audits and surveillance audits
  - Cost of initial registration and costs to maintain registration
  - Percent of companies renewing registration contract with registrar
  - Cost
- Conduct a value assessment of the registrars

اختيار الجهة المانحة

- قابل وتفاوض مع ثلاث جهات مانحة على الأقل
  - الأساليب المستخدمة للمراجعة والحفاظ على الشهادة
  - عملية " الاستئناف " والقيام بالإجراءات التصحيحية
  - خطوات الانتقال المرحلي لتطبيق المواصفة الجديدة.
  - توقيت المراجعة الميدانية والمراجعات الاستشرافية
  - تكاليف المراجعة الميدانية والمحافظة على الشهادة
  - نسبة الشركات التي تجدد الشهادة مع نفس الجهة المانحة.
  - التكلفة
- ادرس قيمة التعامل مع كافة الجهات المانحة.

Section 12
Integrating the Quality Management System and the Environmental Management System

فصل ١٢
دمج نظام إدارة الجودة
ونظام إدارة البيئة

Quality Subsystems

- Regulatory requirements
  - GMPs or prerequisite areas - Assure the wholesomeness of the food
    - Premises
    - Receiving and storage
    - Equipment performance
    - Sanitation
    - Personnel and training
    - Health and safety recalls

نظم فرعية للجودة

- متطلبات قانونية أى
  - أساليب التصنيع الجودة أو برامج الكترفاية تضمن سلامة الغذاء
    - المباني والأراضي المحيطة.
    - الاستقبال والتخزين.
    - أداء المعدات
    - التنظيم
    - الأفراد والتدريب
    - استرجاع المنتج

Quality Subsystems

- Regulatory requirements
  - HACCP plan
    - Keep the food safe
    - Keep the food free from biological, physical and chemical risks
  - Label compliance
    - Fill weight
    - Formulation
    - Graphic design

نظم فرعية للجودة

- متطلبات قانونية أى
  - خطة HACCP
    - ابقى الغذاء آمنا
    - ابقى الغذاء خاليا من المخاطر البيولوجية والكيميائية والطبيعية.
  - التوافق مع متطلبات البطاقات الغذائية
    - استيفاء الوزن المحدد
    - التركيبات
    - تصميم الصورة

Egyptian Organization for Standardization and Quality Control

2 Latin America Street
Garden City, Cairo
Tel: 20-2-355-7841
Fax; 20-2-355-7841

المنظمة المصرية للتوحيد القياسى والرقابة على الجودة

٢ ش أمريكا اللاتينية
جاردن سيتى ، القاهرة
ت: ٣٥٥٧٨٤١
فاكس: ٣٥٥٧٨٤١

Sources of additional information on quality

Quality Digest
http://www.qualitydigest.com
Quality Magazine
http://qualitymag.com
Food Quality Magazine
http://foodquality.com

مصادر لمزيد من المعلومات عن الجودة

كوالتى دايجيست
http://www.qualitydigest.com
كوالتى مجازين – مجلة الجودة
http://qualitymag.com
فود كوالتى مجازين – مجلة جودة الغذاء
http://foodquality.com

Sources of additional information on quality

American Society for Quality
http://www.asq.org
US Food and Drug Administration
http://www.fda.gov
US Department of Agriculture
http://www.usda.gov
US Department of Agriculture - Food Safety Inspection Service
http://www.fsis.usda.gov

مصادر لمعلومات إضافية عن الجودة

الجمعية الأمريكية للجودة
http://www.asq.org
إدارة الغذاء والدواء الأمريكية
http://www.fda.gov
وزارة الزراعة الأمريكية
http://www.usda.gov
وزارة الزراعة – خدمات التفتيش على سلامة الغذاء
http://www.fsis.usda.gov