

## تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001



### عن المواصفة:

تطبيق نظام إدارة الجودة طبقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO 9001:2015 حيث يتيح وضع الأنظمة لكافة العمليات داخل البنك حيث أنها تضمن أن تشغيل هذه العمليات بنفس المستوى الذي يلبي متطلبات ورضاء العملاء ويساعد في تحقيق معايير الجودة المعترف بها واحترامها في جميع أنحاء العالم.

### الفوائد التي تعود على المنظمات من تطبيق هذه المواصفة:

- تكون المؤسسة أو المنظمة قادرة باستمرار على توفير المنتجات والخدمات التي تلبي متطلبات العملاء والامتثال لجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية ذات الصلة.
- يمكن للمؤسسة أو المنظمة أن تعزز رضا العملاء بإظهار قدرتها على التحسين باستمرار في كل من المنتجات والخدمات والممارسات وعملياتها.
- تكون المؤسسة أو المنظمة قادرة على تقييم موظفيها وتقييم عملها ومخرجاتها.
- استمرارية التوفير للمنتجات والخدمات التي تلبي متطلبات العملاء والامتثال لجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية ذات الصلة.
- إضافة الميزة التسويقية، والمنافسة، ومتطلبات العملاء، وتحسين النظام المؤسسي.
- الحاجة إلى الانتشار، ودخول الأسواق العالمية.
- زيادة رضا العميل من خلال نشر ثقافة الإهتمام بالعمل داخل المنظمة.
- تحسين أداء الموردين من خلال عمليات المراقبة على الموردين.
- استقرار أداء العمليات داخل المنظمة.
- تقليل التكاليف.
- وضع حجر الأساس لبدء تنفيذ مبادئ الجودة الشاملة.
- زيادة الوعي داخل المنظمة بالجودة.
- زيادة تحفز العاملين عن طريق توفير المعلومات الواضحة، والموارد المناسبة.
- المشاركة الفعالة في تطبيق وتطوير نظم الجودة.
- زيادة الانتاجية وتقليل الهالك.
- تحسين عمليات الاتصال الداخلي.

## تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001

### التطبيق في الجهات

الجهات الخدمية والانتاجية

### مدة وتكلفة المشروع:

تحدد مدة وتكلفة المشروع حسب حجم العمالة والعمليات المطلوبة بالمشروع بحيث ألا تقل مدة تنفيذ المشروع عن ما هو مدون بالعقد

مراحل التأهيل لتطبيق نظام الإدارة وهي:

مراحل المشروع	مسمى المرحلة	المفهوم
المرحلة الأولى	عمل تحليل استقصائي والتقييم المبدئي <b>Gap Analysis</b>	إجراء التقييم لبحث الوضع الحالي من التطبيق بالجهة والمطلوب تطبيقه من خلال المواصفة.
المرحلة الثانية	التوعية والتدريب	تعريف الأفراد بخلفيات عن الجودة وبالمواصفة وأهمية التطبيق - شرح بنود المواصفة بشكل عملي.
المرحلة الثالثة	إنشاء نظام الإدارة	إنشاء النظام بالجهة من الإجراءات والعمليات لتطبيق المواصفة.
المرحلة الرابعة	تطبيق نظام الإدارة	تطبيق الجهة العملي للإجراءات والعمليات.
المرحلة الخامسة	المراجعة الداخلية على نظام الإدارة/ مراجعة الإدارة	اختيار وتدريب الأفراد على المراجعة الداخلية - اتمام المراجعة الداخلية على الإجراءات بغرض التأكد من فعالية التطبيق بالجهة طبقاً للمواصفة ومتابعة اتمام مراجعة الإدارة.