



المملكة العربية السعودية  
وزارة الشؤون البلدية والقروية  
وكالة الوزارة للشؤون البلدية  
الإدارة العامة لصحة البيئة  
إدارة المواد الغذائية



## الدليل الإرشادي لاختيار الجهة المؤهلة

١٤٣٥هـ / ٢٠١٤م





المملكة العربية السعودية  
وزارة الشؤون البلدية والقروية  
وكالة الوزارة للشؤون البلدية  
الإدارة العامة لصحة البيئة  
إدارة المواد الغذائية



## الدليل الإرشادي لاختيار الجهة المؤهلة

« استشاري نظم إدارة جودة، بيئة،  
سلامة صحة مهنية وسلامة أغذية »

١٤٣٥هـ / ٢٠١٤م

ح) وزارة الشؤون البلدية والقروية، ١٤٣٥ هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

وزارة الشؤون البلدية والقروية

الدليل الإرشادي لاختيار الجهة المؤهلة. / وزارة الشؤون البلدية والقروية -  
الرياض، ١٤٣٥ هـ

٢٨ ص: ١٦,٥ × ٢٢,٥ سم

ردمك: ٨-٢٣-٨١٥٣-٦٠٣-٩٧٨

١- طبط ٢- إدارة الانتاج أ.العنوان

١٤٣٥/٨٦٨

ديوي ٦٥٨,٥٦

رقم الإيداع: ١٤٣٥/٨٦٨

ردمك: ٥-٢٣-٨١٥٣-٦٠٣-٩٧٨



|    |                                     |
|----|-------------------------------------|
| ٥  | مقدمة                               |
| ٦  | تعريف                               |
| ٨  | كيفية اختيار استشاري نظم إدارة جودة |
| ٢٦ | قواعد السلوك المهني                 |
| ٢٧ | المراجع                             |

تعتمد بعض المنشآت أثناء تطبيق نظم إدارة الجودة، البيئة، السلامة والصحة المهنية و / أو سلامة الغذاء على موظفيها وبعضها الآخر يستخدم خبراء أو استشاريين خارجيين. فعملية اختيار الاستشاري هي عملية فعالة لضمان إنشاء نظام قادر على تحقيق الأهداف المخططة للمنشآت بأكبر قدر ممكن من الفاعلية. وحتى في حالة استخدام خدمات الاستشاري فإن مشاركة والتزام الإدارة العليا للمنشأة هو عامل أساسي لإنشاء نظام فعال.

ونظراً للانتشار وزيادة طلب السوق المحلي والعالمي سواء كان من مصنعين أو تجار التجزئة أو المستهلكين أو الجهات الرقابية فإن الأمر يتطلب تطبيق نظم إدارة الجودة، البيئة، السلامة والصحة المهنية و / أو سلامة الغذاء المختلفة في المنشآت بكافة أنواعها المختلفة (مصنعي المنتجات النهائية أو المواد الأولية، فمن هنا كانت الحاجة ملحة لإصدار دليل يهدف إلى توفير التوجيه الإرشادي بشأن العوامل التي ينبغي أخذها في الاعتبار عند اختيار استشاري لإنشاء نظم إدارة الجودة، البيئة، السلامة والصحة المهنية و / أو سلامة الغذاء....).

يهدف هذا الدليل إلى مساعدة المنشآت في الاختيار الأمثل للاستشاري والاستفادة القصوى من الخدمات المقدمة لتحقيق وتلبية رغباتها وتوقعات المنشأة و عملائها الحاليين والمستقبليين، كذلك مساعدة المنشآت في التفرقة بين الاستشاري المؤهل وغير المؤهل، ويعتبر هذا الدليل أداة لمساعدة الاستشاريين في تقديم خدمة متميزة تعود بالنفع على المنشآت و بالتالي المجتمع.

## والله ولي التوفيق

وكالة الوزارة للشئون البلدية





## تعريف

### ١. إنشاء نظم إدارة الجودة\*

هي عملية الإنشاء والتوثيق والتطبيق والصيانة والتحسين المستمر لنظم إدارة سلامة الغذاء / الجودة / البيئة / السلامة والصحة المهنية، وتتضمن:

أ. تحديد العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقها في جميع أنحاء المنشأة.

ب. تحديد تسلسل وتفاعل العمليات المحددة.

ج. تحديد المعايير والأساليب اللازمة لضمان أن كلاً من العمليات وطرق التحكم فيها تم تحديدها وهي فعالة.

د. ضمان توافر الموارد والمعلومات اللازمة لدعم عملية رصد وتحديد العمليات.

هـ. رصد وقياس وتحليل العمليات التي تم تحديدها.

و. تنفيذ الإجراءات اللازمة لتحقيق النتائج المخطط لها والتحسين المستمر للعمليات التي تم تحديدها.

### ٢. مستشار نظام إدارة الجودة

هو الجهة أو الشخص الذي يساعد المنشأة على تحقيق نظام إدارة الجودة، وإعطاء المشورة أو المعلومات، ويمكن أن يساعد أيضاً في تحقيق أجزاء من نظام إدارة الجودة.

### ٣. النزاهة (Impartiality)

عدم وجود مصالح سواء التعارض أو التوافق، ومن أمثلة النزاهة (الموضوعية، الاستقلالية، التخلص من أي تضارب بالمصالح، التحرر من الانحياز، العدل، تفتح الذهن، الإنصاف).

\* كلما ذكرت نظم الجودة : يُعنى بها نظم إدارة الجودة أو سلامة الغذاء أو البيئة أو السلامة والصحة المهنية .

### ٤. نظام إدارة الاستشارات

هو الاشتراك في تصميم، تطبيق، صيانة نظم إدارة الجودة، ومنها:

أ. إعداد أو إصدار دليل، اجراءات العمل ....

ب. تقديم إرشادات، تعليمات، حلول، لتطوير وتطبيق نظم إدارة الجودة.

### ٥. الجدارة (Competence)

هي القدرة على إثبات المعرفة والمهارات لتحقيق النتائج المطلوبة.

### ٦. نظام الإدارة المتكامل (Integrated Management System)

هو نظام الإدارة الذي يتكامل فيه كافة عناصر النظم الأخرى المطبقة.

### ٧. استشاري نظام الإدارة المتكامل (Integrated Management System Consultant)

هو الشخص الذي يساعد المنشأة على تحقيق التكامل بين أنظمة إدارة الجودة المختلفة، وإعطاء المشورة أو المعلومات .

### ٨. المنشآت الصغيرة و المتوسطة (Small and Medium-sized Enterprise (SME)

هي المنشآت ذات عمالة أقل من ٢٥٠ عاملاً وذات عائد سنوي أقل من ٥٠ مليون يورو / ميزانية سنوية لا تزيد على ٤٣ مليون يورو.

### ٩. المنشآت الصغيرة

هي المنشآت ذات عمالة أقل من ٥٠ عامل وذات عائد سنوي / ميزانية سنوية لا تزيد عن ١٠ مليون يورو.

### ١٠. المنشآت متناهية الصغر

هي المنشآت ذات عمالة أقل من ١٠ عمال وذات عائد سنوي / ميزانية سنوية لا تزيد على ٢ مليون يورو.



## كيفية اختيار استشاري نظم إدارة جودة

### مدخلات عملية اختيار استشاري نظم الجودة

#### احتياجات وتوقعات المنشأة

قبل البدء في اختيار الاستشاري على المنشأة تحديد احتياجاتها وتوقعاتها من الاستشاري بناءً على الأهداف العامة من إنشاء نظم إدارة الجودة، وعلى الإدارة العليا ضرورة المشاركة في عملية الاختيار وتقييم الاستشاري.

#### دور الاستشاري

إن عملية اختيار الاستشاري يجب أن تأخذ في الاعتبار دوره في تحقيق نظم إدارة الجودة والتي تشمل بصفة عامة ما يلي:

أ) مساعدة المنشأة للتأكد من أن تصميم وتطبيق نظم إدارة الجودة هي مناسبة لثقافة، وخصائص، ومستوى التعليم ونطاق البيئة وعمل المنشأة.

ب) توضيح المفاهيم المتعلقة بنظم إدارة الجودة بطريقة واضحة ومفهومة في جميع أنحاء المنشأة، مع إيلاء اهتمام خاص لفهم واعتماد مبادئ إدارة الجودة.

ج) التواصل مع جميع الأفراد ذو الصلة، على جميع المستويات، إشراكهم بفاعلية في إنشاء وتحقيق نظم إدارة الجودة.

د) تقديم المشورة والدعم للمنشأة في تحديد العمليات الملائمة اللازمة لنظم إدارة الجودة وتحديد الأهمية النسبية، وتسلسل وتفاعل تلك العمليات.

هـ) مساعدة المنشأة في تحديد الاحتياجات الأساسية للتوثيق لضمان التخطيط الفعال، التشغيل، والسيطرة على عملياتها.

و) تقييم فعالية وكفاءة نظم إدارة الجودة وتحفيز المنشأة للبحث عن فرص للتحسين.

ز) المساعدة في الترويج لنهج عملية التحسين المستمر لنظم إدارة الجودة داخل المنشأة.

ح) المساعدة في تحديد الاحتياجات التدريبية لتمكين المنشأة للحفاظ على نظم إدارة الجودة.

ط) مساعدة المنشأة، كلما أمكن، لتحديد العلاقة بين نظم إدارة الجودة وغيرها من أي نظم إدارة ذات الصلة (مثل الصحة البيئية والسلامة المهنية) وتيسير إدماج هذه النظم.

#### عوامل تقييم جدارة الاستشاري

عند تقييم جدارة الاستشاري لابد من الأخذ في الاعتبار العوامل التالية :

- السمات الشخصية.
- التعليم.
- المعرفة و المهارات الضرورية لتحقيق أهداف المنشأة من تطبيق نظم إدارة الجودة.
- الخبرة العملية.
- الممارسات الاخلاقية.

#### من هو الاستشاري الجدير (الكفاء)

عند اختيار الاستشاري ينبغي على المنشأة تقييم ما إذا كان الاستشاري لديه من الكفاءة والمهارات المناسبة لمجال عمل المنشأة؟

#### السمات الشخصية

إن السمات الشخصية هي أحد الاسباب المساهمة في نجاح أداء الاستشاري ومنها :



- نظم إدارة الجودة - الأساسيات والمفردات "ISO 9000"
  - متطلبات نظام إدارة الجودة - "ISO 9001"
  - نظم إدارة الجودة - دليل تحسين الأداء - "ISO 9004"
  - الدليل الإرشادي بعملية التدقيق طبقاً لمتطلبات نظام إدارة الجودة و / أو البيئة "ISO 19011"
  - متطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء - "ISO 22000"
- ينبغي للاستشاري معرفة المواصفات الأخرى والضرورية لتقديم الخدمة الاستشارية بكفاءة وهي:

أ) المواصفات الخاصة بطبيعة الصناعة.

ب) معايير وأنظمة القياس والتحكم.

ج) معايير الاعتماد.

د) معايير تقييم المطابقة.

هـ) معايير وخصائص المنتجات.

و) المعايير المتعلقة بجوانب سلامة المنتج.

ز) الأدلة الصادرة من قبل المنظمة العالمية للتقييس ذات العلاقة، وكذلك الممارسات الجديدة العالمية الخاصة بالصناعة.

### نظم منح الشهادات / التسجيل و الاعتماد المحلية والدولية

يجب على الاستشاري الإلمام بنظم منح الشهادات والاعتماد على الصعيدين المحلي والدولي، أخذاً في الاعتبار متطلبات المواصفة الدولية "ISO 17021"، ودليل الاتحاد الدولي للاعتماد أرقام (٦٢، ٦٥، ٦٦).

أ) السمات الأخلاقية: كالصدق، الإخلاص، السرية.

ب) القدرة على الملاحظة: عالية أن يتمتع بالقدرة على ملاحظة ثقافة وأنشطة المنشأة باستمرار، وكذلك كل ما يحيط بالمنشأة.

ج) الإدراك: على دراية وعلم وقادر على فهم الحاجة إلى التغيير والتحسين.

د) التنوع: لديه من القدرة على التكيف مع المواقف المختلفة وتوفير الحلول البديلة والإبداعية.

هـ) مثابر: قادر على التركيز في تحقيق الأهداف.

و) حاسم: قادر على التوصل إلى استنتاجات في الوقت المناسب ويعتمد على التفكير المنطقي والتحليلي.

ز) القدرة على الاعتماد على الذات: القدرة على التصرف والعمل بشكل مستقل أثناء التفاعل مع الآخرين بشكل فعال.

ح) التواصل: القدرة على الاستماع والتعامل بفعالية مع جميع مستويات المنشأة بثقة.

ط) عملي: القدرة على العمل بواقعية ومرونة مع إدارة للوقت.

### التعليم والمعرفة والمهارات

يجب على الاستشاري أن يتحلى بقدر من التعليم الملائم واللازم وتوافر المعرفة والمهارات ذات الصلة بالخدمات الاستشارية (مرفق المعايير الخاصة بالاستشاري).

### المعارف والمهارات ذات العلاقة لنظم إدارة الجودة

### المواصفات ذات الصلة

يجب على الاستشاري أن يتمتع بالقدرة على فهم وتطبيق المواصفات الدولية ذات الصلة والتي يمكن أن تؤثر على المنشأة، مثل:



### الخبرة العملية

لابد أن يقدم الاستشاري الدليل على الخبرة في العمل ذي الصلة بطبيعة نشاط المنشأة متضمناً الجوانب والوظائف الفنية والإدارية. وهذا يمكن أن يشتمل على خبرة في العمل وممارسة حل المشكل، والتواصل مع جميع الأطراف المعنية.

على الاستشاري تقديم الخبرات العملية السابقة التي قام بها والمدعمة بمراجع يمكن الرجوع إليها عند الحاجة، وقد تتضمن خبرة الاستشاري إحدى أو بعض من:

(أ) خبرة عملية.

(ب) الخبرة في الإدارة.

(ج) الخبرة في مجال نظم إدارة الجودة.

(د) الخبرة في مجال التدقيق.

(هـ) خبرة في تنفيذ نظم إدارية الجودة، في واحد أو أكثر من القدرات التالية:

(١) تقديم الخدمات الاستشارية.

(٢) العمل كممثل إدارة نظام إدارة الجودة.

(٣) وظيفة تتعلق بنظم إدارة الجودة.

### المعارف والمهارات المحددة للمنشأة

#### المتطلبات القانونية والتنظيمية

إن معرفة المتطلبات القانونية والتنظيمية لأنشطة المنشأة ومجال الاستشارة أمر ضروري للاستشارات لنظم إدارة الجودة.

#### متطلبات المنتج والعمليات والمنشأة

يجب على الاستشاري أن يتحلى بالمعرفة الكافية لمنتجات وعمليات المنشأة، وتوقعات العملاء قبل البدء في تقديم الخدمة الاستشارية للمنشأة، وكذلك فهم العوامل المؤثرة على المنتج وبيئة العمل الضرورية لإنتاج منتج طبقاً للمتطلبات القانونية والتشريعية ومتطلبات العملاء.

ينبغي تطبيق هذه المعرفة على النحو التالي:

(أ) القدرة على تحديد الخصائص الرئيسية لعمليات المنشأة والمنتجات ذات الصلة.

(ب) فهم تسلسل وتفاعل العمليات داخل المنشأة وخارجها وتأثيرها على تلبية متطلبات المنتج، العملاء، والمجتمع.

(ج) فهم المصطلحات المستخدمة بالمنشأة.

(د) فهم طبيعة المهام وبناء العلاقات داخل المنشأة.

(هـ) فهم العلاقة الإستراتيجية بين أهداف العمل والاحتياجات من الموارد ذات الكفاءة.

#### إدارة الممارسات

يجب أن يكون لدى الاستشاري المعرفة بالنظم الأخرى وفهم كيفية عملها ودمجها وتفاعلها معاً في نظام متكامل لإنشاء نظام الإدارة الشاملة بالمنشأة، بما في ذلك الموارد البشرية، وكذلك القدرة على نشر النظام المتكامل لضمان تحقيق أهداف المنشأة.





شكل ١ يوضح مفهوم الجدارة (الكفاءة) لاستشاري النظم

## الحفاظ على وتطوير كفاءة الاستشاري

ينبغي للاستشاري المحافظة على والتطوير من كفائته الفنية من خلال وسائل عدة مثل:  
إضافة الخبرة في العمل، التدقيق، والتدريب، والتعليم المستمر، الدراسة الذاتية، وحضور  
الاجتماعات المهنية وورش العمل والمؤتمرات والأنشطة الأخرى ذات الصلة.

## الاعتبارات الأخلاقية

ينبغي أن تنظر المنشأة في القضايا الأخلاقية التالية عند اختيار استشاري نظم إدارة  
الجودة. وعلى الخبير الاستشاري:

- أ) تجنب أو إعلان أي تضارب في المصالح قد يؤثر على العمل الذي يتعين القيام به.
- ب) المحافظة على سرية المعلومات التي يقدمها أو يحصل عليها من المنشأة.
- ج) الحفاظ على الاستقلال عند منح / تسجيل شهادة نظام إدارة الجودة أو هيئات الاعتماد.
- د) الحفاظ على الحيادية في اختيار الجهة المانحة / تسجيل الشهادات.
- هـ) تقديم تقديرات واقعية لتكلفة الخدمات الاستشارية المقدمة.
- و) عدم تقديم الخدمات في ما إذا كان الاستشاري لا يملك الكفاءة اللازمة.

## استخدام خدمات استشاري نظم إدارة الجودة

## الخدمات الاستشارية

قد تستخدم المنشأة الخدمات الاستشارية للمساعدة في واحد أو أكثر من الأنشطة التالية  
ضمن أعمال نظم إدارة الجودة:  
أ) تحديد الأهداف والمتطلبات.  
ب) التقييم الأولي.

## الكفاءة

مهارات ومعرفة ذات علاقة  
بنظام إدارة الجودة

مهارات ومعرفة ذات علاقة  
بنشاط المنشأة

## السمات الشخصية

التعليم المعرفة المهارات الخبرة العلمية

ط) الاتفاق على عقد اجتماعات لتقييم التقدم المحرز في تنفيذ النظام وأداء المستشار.

ي) ينبغي إعادة النظر في أنشطة تحقيق النظام.

ك) ينبغي تقديم تقارير مرحلية موثقة إلى الإدارة العليا.

اعتبارات مهمة عند الحصول على خدمات استشارية

ينبغي الأخذ في الاعتبار المعايير التالية عند استخدام خدمة استشاري نظم إدارة:

أ) نجاح نظام إدارة الجودة يعتمد بشكل رئيسي على مشاركة والتزام الإدارة العليا وليس على الاستشاري وحده.

ب) ينبغي للمنشأة تعيين موظف لتنسيق وتقييم الأنشطة مجال عمل الخبير الاستشاري.

ج) مشاركة العاملين على جميع المستويات، من أجل دمج نظم الإدارة المطبقة بالمنشأة.

د) تمكين الاستشاري من التواصل مع إدارة المنشأة والعاملين في جميع المستويات من أجل تقييم عمليات المنشأة.

هـ) إذا كانت نظم إدارة الجودة هو استجابة لمتطلبات تعاقدية أو سوقية، فلا بد من اغتنام الفرصة لتحقيق نظام إدارة فعال وكفاء.

و) العمل على إتاحة الفرصة لنظام إدارة الجودة لتوفير أسس التحسين المستمر لأداء المنشأة.

ز) ينبغي أن تكون الخدمات الاستشارية متوافقة مع ثقافة المنشأة، واختصاص العاملين، والعمليات القائمة و / أو الوثائق المستخدمة بالمنشأة.

ج) التخطيط.

د) تصميم والتطوير.

هـ) التطبيق.

و) التقييم.

ز) التدريب المستمر والصيانة.

ح) التحسين و التطوير.

عقد الخدمات الاستشارية

ينبغي للمنشآت توثيق العقد مع الاستشاري وتحديد نطاق العمل بوضوح (بما في ذلك المخرجات)، ومعالج واقعية وفعالة من حيث التكلفة، ومن أهم الموضوعات التي توضع بالعقد:

أ) تحديد الأهداف المتفق عليها التي تتصف بكونها: محددة وقابلة للقياس، يمكن تحقيقها، واقعية ومحدودة بفترة زمنية.

ب) وضع خطة مفصلة مع العقد المتفق عليه ومعالج مخرجات المشروع.

ج) خطة التواصل بين جميع الأطراف المعنية.

د) تحديد احتياجات التدريب للموظفين ذات الصلة حتى يتمكنوا من أداء التقييم المستمر، صيانة وتحسين نظم إدارة الجودة.

هـ) تنفيذ الخطة.

و) رصد وتقييم فعالية الخطة وتنفيذ الإجراءات الطارئة، كلما اقتضت الحاجة.

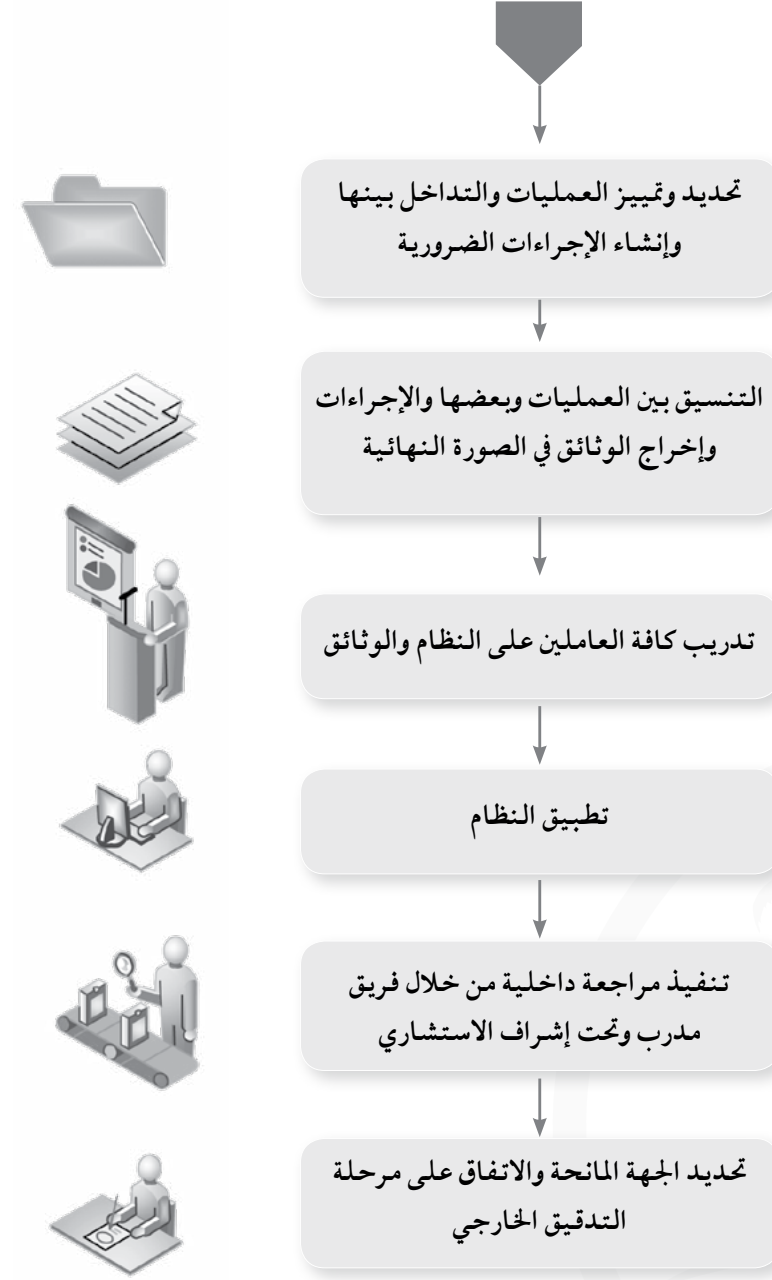
ز) ضمان تلبية المعالم المتفق عليها أو إعادة التعريف.

ح) تحديد عملية الموافقة على نتائج العقد.



## الحد الأدنى من المؤهلات المطلوبة للاستشاري

| المتطلبات               | جودة   | بيئة | سلامة وصحة مهنية | سلامة أغذية |
|-------------------------|--|------|------------------|-------------|
| الوضع القانوني          | شركة ذات كيان قانوني وتعمل طبقاً للقوانين واللوائح المنظمة   |      |                  |             |
| المهام الرئيسية         | تقديم المعونة والمساعدة الفنية للمنشآت للتوافق مع متطلبات نظم الجودة طبقاً لطبيعة ونشاط المنشأة.   |      |                  |             |
| المستوى العلمي          | بشكل عام لا يقل المؤهل الدراسي للاستشاري عن مؤهل عال ذي صلة بالنشاط.   |      |                  |             |
| السمات الشخصية بشكل عام | <p>أ) السمات الأخلاقية: كالصدق، الاخلاص، السرية.</p> <p>ب) القدرة على الملاحظة: عليه أن يتمتع بالقدرة على ملاحظة ثقافة وأنشطة المنشأة باستمرار، وكذلك كل ما يحيط بالمنشأة.</p> <p>ج) الإدراك: على دراية وعلم وقادراً على فهم الحاجة إلى التغيير والتحسين.</p> <p>د) التنوع: لديه من القدرة على التكيف مع المواقف المختلفة وتوفير الحلول البديلة والإبداعية.</p> <p>هـ) مثابر: قادر على التركيز في تحقيق الأهداف.</p> <p>و) حاسم: قادر على التوصل إلى استنتاجات في الوقت المناسب ويعتمد على التفكير المنطقي والتحليلي.</p> <p>ز) القدرة على الاعتماد على الذات: القدرة على التصرف والعمل بشكل مستقل أثناء التفاعل مع الآخرين بشكل فعال.</p> <p>ح) التواصل: القدرة على الاستماع والتعامل بفعالية مع جميع مستويات المنشأة بثقة.</p> <p>ط) عملي: القدرة على العمل بواقعية ومرونة مع إدارة للوقت.</p> |      |                  |             |



إصدار شهادة المطابقة



| المتطلبات         | جودة  | بيئة   | سلامة وصحة مهنية   | سلامة أغذية   |
|-------------------|---|--|--|---|
| المهارات والمعرفة | يجب توافر المعرفة لنشاط المنشأة ومنها: القوانين والمنتجات والعمليات والمتطلبات والتنظيمية، السياق، الإجراءات الإدارية، مبادئ الاقتصاد والإدارة. | سلسلة الأيزو ( ١٤٠٠٠ ) و(٩٠٠٠) يجب توافر المعرفة لنشاط المنشأة ومنها: القوانين والمنتجات والعمليات والمتطلبات الإدارية، مبادئ الاقتصاد والإدارة. | الدليل الإرشادي لتطبيق نظم إدارة السلامة والصحة المهنية OHSAS (١٨٠٠٢) تطبيقات الممارسات الجيدة للعمل طبقاً للجمعية الأمريكية للسلامة والصحة المهنية يجب توافر المعرفة لنشاط المنشأة، القوانين والإجراءات والعمليات ومتطلبات المنشأة، إدارة الإجراءات، مبادئ الاقتصاد والإدارة. | يجب توافر المعرفة لنشاط المنشأة ومنها: القوانين والمنتجات والعمليات ومتطلبات المنشأة، إدارة الإجراءات، مبادئ الاقتصاد والإدارة، مبادئ السلامة الغذاء والمنهجيات المختلفة لتحليل الأخطار والتقييم، منهجيات وتقنيات التدقيق، بيئة العمل، وضع وتطبيق إجراءات العمل روتينية وحالات الطوارئ. |

| المتطلبات         | جودة   | بيئة   | سلامة وصحة مهنية   | سلامة أغذية  |
|-------------------|--|--|--|--|
| المهارات والمعرفة | يجب توافر المعرفة في المجالات التالية: أسس نظام إدارة الجودة والمواصفات الخاصة للنشاط وبخاصة القطاعات التالية: ١- المتطلبات الإلزامية: الأكواد المحلية والدولية، القوانين والتشريعات والأخرى ذات الصلة بالمنشأة. | يجب توافر المعرفة في المجالات التالية: أسس نظام إدارة الجودة والمواصفات الخاصة للنشاط وبخاصة القطاعات التالية: ١- المتطلبات الإلزامية: الأكواد المحلية والدولية، القوانين والتشريعات والأخرى ذات الصلة بالمنشأة. | يجب توافر المعرفة في المجالات التالية: أسس نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والمواصفات الخاصة للنشاط وبخاصة القطاعات التالية: ١- المتطلبات الإلزامية: الأكواد المحلية والدولية، القوانين والتشريعات والأخرى ذات الصلة بالمنشأة. | يجب توافر المعرفة في المجالات التالية: أسس نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والمواصفات الخاصة للنشاط وبخاصة القطاعات التالية: ١- المتطلبات الإلزامية: الأكواد المحلية والدولية، القوانين والتشريعات والأخرى ذات الصلة بالمنشأة. |



| المتطلبات                        | جودة   | بيئة  | سلامة وصحة مهنية | سلامة أغذية |
|----------------------------------|--|---|------------------|-------------|
| <b>الخبرات العملية للاستشاري</b> | • الخبرات العملية للاستشاري: لا تقل الخبرة العملية للاستشاري عن (٣) سنوات عملية في المجال أو الحصول على دراسات عليا متخصصة مع خبرة عملية لا تقل عن سنتين في المجال. الاشتراك على الأقل في تصميم وتطبيق عدد (٣) مشاريع في كل مجال على الأقل   | • الخبرات العملية لكبير استشاريين: لا تقل الخبرة العملية للاستشاري عن (٥) سنوات عملية في المجال والحصول على دراسات عليا متخصصة مع خبرة عملية لا تقل عن سنتين في المجال. الإشراف الكامل منفردا على تصميم وتطبيق عدد (٣) مشاريع في كل مجال على الأقل. |                  |             |
| <b>قواعد السلوك المهني</b>       | على الاستشاري التوقيع على قواعد السلوك المهني للعميل قبل البدء في تقديم الخدمة مرفق أ.   |   |                  |             |
| <b>الشركات الاستشارية</b>        | يجب على الشركات الاستشارية تطبيق وتفعيل نظام إدارة الجودة الأيزو (٩٠٠١) والحصول على شهادة المطابقة لضمان استمرار تطبيق النظام بفاعلية. ينبغي على الشركات الاستشارية تقديم صورة من تقرير جهات منح الشهادات كدليل على فاعلية تطبيق نظام إدارة الجودة على أن يكون ضمن فترة المشروع أو يتم تحديثه كلما تطلب الأمر ذلك. |   |                  |             |

| المتطلبات             | جودة   | بيئة | سلامة وصحة مهنية | سلامة أغذية |
|-----------------------|--|------|------------------|-------------|
| <b>مهارات التدريب</b> | يجب على الاستشاري، قبل البدء في نشاط الاستشارات للنظم أن يؤهل بالحصول على التدريب اللازم لكل استشاري يرغب بأداء خدمة الاستشارات ومن هذه البرامج:   |      |                  |             |
|                       | ١- الحصول على واجتياز برنامج كبير مطبقي في كل نظام على حدة أ. كبير مطبقي نظم إدارة الجودة ISO 9001 Lead implementer ، ب. كبير مطبقي نظم إدارة البيئة ISO 14001 Lead implementer ج. كبير مطبقي نظم إدارة السلامة والصحة المهنية Lead implementer OHSAS 18001 د. كبير مطبقي نظم إدارة سلامة الغذاء ISO 22000 Lead implementer على أن يكون البرنامج معتمداً من إحدى جهات الاعتماد الدولية.                            |      |                  |             |
|                       | ٢- الحصول على دورات تدريبية مؤهلة للعمل كاستشاري وخاصة في المجالات التالية:  |      |                  |             |
|                       | • مجال نظام إدارة البيئة: يتطلب من الاستشاري الحصول على دورات ذات العلاقة بتحديد وتقييم الأثر البيئي، التعامل مع المواد الخطرة وطرق حفظها طبقاً للأكواد العالمية.  |      |                  |             |
|                       | • مجال نظام إدارة السلامة والصحة المهنية: يتطلب من الاستشاري الحصول على دورات ذات علاقة بتحديد وتقييم الأخطار ومنها، تحليل السلامة الوظيفية "JSA"، دراسات تحديد المخاطر "HAZID"، المخاطر ودراسة قابلية التشغيل "HAZOP"، تحليل مخاطر العمل "JHA" أو ما يماثلها، أساسيات السلامة المهنية ومنها OSHA الاوشا، سواء في المجال الصناعي أو البناء أو البحرية، التعامل مع المواد الخطرة وطرق حفظها طبقاً للأكواد العالمية. |      |                  |             |
|                       | • مجال نظام إدارة سلامة الغذاء: يتطلب من الاستشاري الحصول على واجتياز دورات ذات علاقة بتحديد وتقييم الأخطار، دورات متقدمة في تطبيق نظام تحليل الأخطار ونقاط التحكم الحرجة «HACCP» المستوى الرابع على الأقل.  |      |                  |             |
|                       | الممارسات التصنيعية الجيدة، الممارسات الشخصية الجيدة، الممارسات العملية الجيدة.  |      |                  |             |
|                       | وبشكل عام لابد للاستشاري من الحصول على واجتياز دورات كبير مدققين طبقاً للنظام الراغب بالتسجيل للعمل به كاستشاري.   |      |                  |             |
|                       | لابد أن يحافظ الاستشاري على تطوير ذاته ومعارفه من خلال حضور دورات تدريبية وورش عمل وخلافه بحد أدنى ٤٠ ساعة سنوياً وأن يحتفظ بالسجلات الدالة على ذلك وتقديمها للمنشأة أثناء مراحل التعاقد.  |      |                  |             |



## المراجع

|   |   |
|---|---|
| 1. ISO 9000:2005، Quality management systems – Fundamentals and vocabulary (ISO 9000:2005)  | نظم إدارة الجودة – الأساسيات والمفردات الأيزو<br>٩٠٠٠:٢٠٠٥  |
| 2. ISO 9004:2009، Managing for the sustained success of an organization -- A quality management   | إدارة النجاح المستدام للمنشآت – الأيزو<br>٩٠٠٤:٢٠٠٤   |
| 3. ISO 19011:2011، Guidelines for quality and /or environmental management systems auditing   | الدليل الإرشادي لنظام التدقيق طبقاً لنظم الجودة<br>و / أو البيئية<br>الأيزو ١٩٠١١:٢٠١١                  |
| 4. ISO / IEC 17021:2011، Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems (ISO / IEC 17021:2011) | تقييم المطابقة – متطلبات التدقيق الخاصة بجهات<br>وهيئات تقديم شهادات نظم الإدارة – الأيزو<br>١٧٠٢١:٢٠١١ |

## قواعد السلوك المهني

يجب على الاستشاري التوقيع على دليل قواعد السلوك المهني والقيام بالتالي:

- إبلاغ العملاء بمحتويات قواعد السلوك المهني.
- التجنب والإعلان عن أي تضارب في المصالح التي من شأنها التأثير على العمل الذي يتعين القيام بها.
- الحفاظ على سرية المعلومات المقدمة من قبل أو تم الحصول عليها من المنشأة.
- الحفاظ على الاستقلال عن جهات منح / تسجيل أو هيئات الاعتماد.
- الحفاظ على الحياد في اختيار المنشأة لهيئات إصدار الشهادات / التسجيل.
- تقديم تقديرات التكاليف بواقعية للخدمات الاستشارية المقدمة.
- تقديم الخدمات الاستشارية بواسطة استشاريين لديهم الكفاءة اللازمة.
- تجنب أي نوع من الأنشطة التي يمكن أن تؤثر سلباً على صورة و / أو مصلحة الأشخاص والمنشآت، الشركات، والعملاء (حتى المحتملين) ذات الصلة بمجال الخدمة، والموظفين وهيئة إصدار الشهادات.
- الوفاء بالالتزامات المهنية المتعلقة بهذه الخدمة.
- تسجيل الشكاوى الواردة خلال الفترة وتقديم الخدمة وتقديم السجل الخاص بالشكاوى لهيئة إصدار الشهادات لفحص التسجيلات.
- لا يتم عمل أي حملات ترويجية (الإعلان، النشر....) والتي يمكن أن تؤدي إلى سوء فهم للعملاء في نطاق مجال شهادة المطابقة.

|  |  |
|--|--|
| <p>5. ISO / IEC 17024:2003،<br/>Conformity assessment –<br/>General requirements for<br/>bodies operating certification<br/>of persons (ISO / IEC<br/>17024:2003)</p>  | <p>تقييم المطابقة – المتطلبات العامة للهيئات العاملة في<br/>مجال منح شهادات للأفراد<br/>الأيزو ١٧٠٢٤:٢٠٠٣</p>            |
| <p>6. ISO 14004:2004،<br/>Environmental management<br/>systems – General guidelines<br/>on principles, systems and<br/>support techniques</p>  | <p>نظم الإدارة البيئية – مبادئ عامة للتوجيه لأنظمة<br/>ومبادئ وأساليب الدعم لنظام إدارة البيئة<br/>الأيزو ١٤٠٠٤:٢٠٠٤</p> |
| <p>7. ISO 10019:2005، Guidelines<br/>for the selection of quality<br/>management system<br/>consultants and use of their<br/>services</p>  | <p>الدليل الإرشادي لاختيار الاستشاريين لنظام إدارة<br/>الجودة واستخدام خدماتهم<br/>الأيزو ١٠٠١٩:٢٠٠٥</p>                 |
| <p>8. IAF GD 24:2009 – IAF<br/>Guidance on the Application<br/>of ISO / IEC 17024:2003</p>   | <p>دليل الاتحاد الدولي للاعتماد في تطبيق الأيزو<br/>١٧٠٢٤:٢٠٠٣</p>   |
| <p>9. Commission recommendation<br/>of 6 May 2003 concerning<br/>the definition of micro, small<br/>and medium sized enterprises<br/>[2003 / 361 / EC: Commission<br/>recommendation C (2003)<br/>1422].</p> | <p>توصية لجنة الاتحاد الأوروبي في ٦ مايو ٢٠٠٣<br/>بشأن تعريف الشركات متناهية الصغر والصغيرة<br/>ومتوسطة الحجم</p>        |



رقم الإيداع : ١٤٣٥/٨٦٨  
ردمك : ٥-٣٣-٨١٥٣-٦٠٣-٩٧٨