



# EXPRO

هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية  
Expenditure Efficiency & Projects Authority

## الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق المجلد 11، الفصل 1

### مقدمة إدارة الجودة في قطاع الأصول والمرافق

رقم الوثيقة: EOM-EQ0-GL-000001-AR  
رقم الاصدار: 000



## مقدمة إدارة الجودة في قطاع الأصول والمرافق

### جدول المراجعات

رقم الإصدار	التاريخ:	سبب الإصدار
000	2020/03/11	للاستخدام



## مقدمة إدارة الجودة في قطاع الأصول والمرافق

يجب وضع هذا الإشعار على جميع نسخ هذا المستند

### إشعار هام وإخلاء مسؤولية

هذه "الوثيقة" هي ملكية حصرية لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية. يعد هذا الإشعار والشروط الواردة به جزءاً لا يتجزأ من هذا المستند. ويجوز للجهات العامة الإفصاح عن محتوى هذا المستند أو جزء منه لمستشاريها و/أو المتعاقدين معها، شريطة أن يتضمن هذا الإشعار. أي استخدام أو إجراءات تنبثق عن هذا المستند أو جزء منه، من قبل أي طرف، بما في ذلك الجهات العامة و/أو مستشاريها و/أو المتعاقدين معها، يكون على المسؤولية التامة لذلك الطرف ويتحمل المخاطر المرتبطة به. وتخلي الهيئة مسؤوليتها للحد المسموح به نظاماً عن أي تبعيات (بما في ذلك الخسائر والأضرار مهما كانت طبيعتها والتي يُرفع بها مطالبات بصرف النظر عن الأسس التي بُنيت عليها بما في ذلك الإهمال أو خلافه) تجاه أي طرف ثالث تكون ناتجة عن أو ذات علاقة باستخدام هذا المستند بما في ذلك الإهمال أو التقصير. تسري صلاحية هذا المستند وما تضمنه من محتويات استناداً على الشروط الواردة به واعتباراً من تاريخ إصداره.



## مقدمة إدارة الجودة في قطاع الأصول والمرافق

### قائمة المحتويات

1.0 مقدمة إدارة الجودة في قطاع الأصول والمرافق ..... 5



## مقدمة إدارة الجودة في قطاع الأصول والمرافق

### 1.0 مقدمة عن جودة إدارة الأصول والمرافق

إن تأسيس جودة الأصول والمرافق والحفاظ عليها مهم لتمكين الجهات العامة من تحقيق هدفها المتمثل في إدارة تكاليف دورة حياة مرافقها بفعالية وبكفاءة في مختلف أرجاء المملكة العربية السعودية. وقد أصدر البرنامج الوطني لدعم إدارة المشروعات والتشغيل والصيانة في الجهات العامة (مشروعات) إجراءات جودة أساسية من شأنها أن تمكن الجهات العامة من تحقيق مستويات جودة عالية في إدارة مرافقها. وتتضمن تلك الإجراءات المحتويات التالية: تنفيذ الجودة وعمليات تدقيق ضمان الجودة وتقرير عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية وضبط الجودة. وفيما يلي أدناه الغرض لكل إجراء. الإجراءات التفصيلية، بما في ذلك الإرشادات والنماذج، واردة في المجلد الحادي عشر من الدليل الوطني لجودة إدارة الأصول والمرافق. كما تستخدم عناصر نظام إدارة الجودة التالي: التركيز على العملاء والقيادة وتفعيل أدوار الأفراد ونهج العملية والتحسين واتخاذ القرار استنادًا إلى الأدلة وإدارة العلاقات.

#### عمليات التدقيق المتعلقة بضمان الجودة:

يُعد تدقيق العمليات ضروريًا لإدخال التحسينات على مؤسسات إدارة المرافق. الغرض من إجراءات التدقيق المتعلقة بضمان الجودة (EQA-EPM-PR-000001) هو وصف طريقة جدول عمليات تدقيق ضمان جودة المرافق الداخلية والخارجية وتنفيذها وتوثيقها وإغلاقها. والغرض من التدقيق المتعلق بضمان الجودة هو التأكد من تلبية إرشادات جودة المرفق وإثبات توافق الخدمات المقدمة مع متطلبات العقد. هذا ويوضح التدقيق المتعلق بضمان الجودة قيام إدارة المرفق بتحديد الأهداف المتعلقة بجودة المرفق وإنشاء نظام للإجراءات لتحقيق تلك الأهداف. علاوة على ذلك، يؤكد التدقيق المتعلق بضمان الجودة قيام إدارة المرافق بإسناد الواجبات وتفويض السلطات وإنشاء برامج مناسبة للاختبار والمعاينة والفحص والتدقيق للتحقق من تحقيق معايير الأداء المطلوبة.

#### عدم المطابقة وإجراءات الجودة التصحيحية:

يتم التعامل مع حالات عدم المطابقة التي ترصدها عمليات التدقيق باعتبارها إشكالات متعلقة بالنظام وسيقوم مفاوض المرافق باتخاذ الإجراء التصحيحي لضمان قيام النظام والعمليات ذات الصلة بتفادي حدوث الإشكالات مرة أخرى. الغرض من تقرير عدم المطابقة وإجراءات الجودة التصحيحية (EOM-EQA-PR-000002) هو وصف العملية اللازمة لتصحيح ما يرصد من حالات أو أنشطة عدم الامتثال المرتبطة بالعمليات. كثيرًا ما ترصد حالات أو أنشطة عدم الامتثال في أثناء عمليات التدقيق المرتبطة بضمان الجودة. لذا يجب تحديد الأسباب الجذرية لحالات أو أنشطة عدم الامتثال لضمان عدم تكرارها مستقبلًا. كما يصف الإجراء كيفية توظيف الإجراءات الوقائية للتخلص من مسببات عدم المطابقة المحتملة مستقبلًا.

#### ضبط الجودة:

الغرض من الدليل الإجرائي لضبط الجودة (EOM-EQC-PR-000001) هو وصف عملية تحديد حالات عدم الامتثال المرصودة أثناء القيام بأنشطة التشغيل والصيانة وتصحيحها. كثيرًا ما ترصد حالات أو أنشطة عدم الامتثال أثناء القيام بأنشطة الصيانة والمعاينة والاختبار. هذا ويتم القيام بأنشطة ضبط الجودة لضمان الحفاظ على مدخلات الجودة ومخرجاتها.