

إدارة الجودة في الأردن

دليل خدمات للشركات الصغيرة والمتوسطة



International
Trade
Centre



مؤسسة المواصفات والمقاييس
Jordan Standards & Metrology Organization



© 2016 International Trade Centre

© مركز التجارة الدولي ٢٠١٦ (ITC)

مركز التجارة الدولية (ITC) هو وكالة للتعاون
بين منظمة التجارة العالمية والأمم المتحدة

العنوان:

مركز التجارة الدولي (ITC)

٥٤-٥٦ شارع دومونتبريان

١٢٠٢ جنيف، سويسرا

ITC

rue de Montbrillant, 54-56

Geneva, Switzerland 1202

العنوان البريدي: مركز التجارة الدولي (ITC)

باليه دي ناسيون

١٢١١ جنيف ١٠، سويسرا

ITC

Palais des Nations

Geneva 10, Switzerland 1211

الهاتف:

+٤١ ٧٣٠ ٢٢ - ٤١

الفاكس:

+٤١ ٢٢ ٧٣٣ ٤٤٣٩

البريد الإلكتروني: itcreg@intracen.org

الموقع الإلكتروني: <http://www.intracen.org>

بالتعاون مع

مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية

العنوان: دابوق، شارع خير الدين المعاني،
رقم ٥٠ - (شارع يشرب سابقا)

صندوق البريد:

ص. ب. (٩٤١٢٨٧) عمان - ١١١٩٤ الأردن

الهاتف: ١٢٢٥ ٥٣٠ ٦ ٩٢٦ +

الفاكس: ١٢٤٩ ٥٣٠ ٦ ٩٦٢ +

البريد الإلكتروني: jsmo@jsmo.gov.jo

الموقع الإلكتروني: www.jsmo.gov.jo

تمهيد

يكمن النجاح في مجال الأعمال اليوم في المنافسة على طول سلسلتي التوريد والقيمة. ويتطلب هذا النجاح الابتكار، واستخدام التكنولوجيا، وتطبيق الممارسات الإدارية السديدة، والمنافسة السريعة، وفوق الكل تحقيق خصائص الجودة العالية، ومواكبة متطلبات السوق والأنظمة والمعايير الموضوعية.

وحتى يتمكن الأردن من المنافسة على المستوى العالمي في نظام السوق المفتوح، فقد بات من الضروري عليه وجود بنية تحتية مناسبة للجودة، وذلك لدعم عمليات التصدير. وتعد مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية والمؤسسات المحلية الأخرى مسؤولة عن تزويد أصحاب المصالح الأردنيين بالخدمات المرتبطة بالبنية التحتية للجودة. كما أن هذه المؤسسات مسؤولة عن تطوير أطر عمل اللوائح الفنية وتطبيقها، وعن أنظمة تقييم مطابقة المنتجات. ونتيجة لذلك، تلعب مثل هذه المؤسسات دورًا حيويًا في دعم الصناعة والأعمال، والتي تساعد بدورها على المحافظة على النمو الاقتصادي والازدهار في الأردن. فضلًا عن ذلك، فإن مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية، ومعها الهيئات الحكومية الأخرى، مسؤولة ليس فقط عن ضمان وضع سياسات الجودة الملائمة، بل أيضًا عن تطبيق تلك السياسات بفاعلية.

ثم إن عملية تطوير عناصر البنية التحتية للجودة - وهي التقييس والقياس وتقييم المطابقة والاعتماد - ستعمل معًا على دعم أحدث ما توصل إليه التقدم التكنولوجي، كما أن اللاعبين الاقتصاديين الفاعلين سيستفيدون من هذا التطور، ولا سيما في القطاع الصناعي. علاوة على ذلك، سيعمل تطور المعلومات والتدريب والخدمات الاستشارية معًا على المساعدة في نقل المعرفة.

وفي السياق نفسه، تضمن أنشطة الرقابة على الأسواق ألا تحوي الأسواق سوى المنتجات الآمنة والمتوافقة مع المواصفات. وتقلل مثل هذه الأنشطة عدد الحوادث التي قد تؤثر في المستهلكين الذين قد يتعاملون مع منتجات غير آمنة. وفضلًا عن ذلك، تعمل الرقابة على الأسواق على رفع مستوى الثقة بالمنتجات المتوافرة في الأسواق، لا سيما المنتجات المصنعة في الأردن.

ومن جهة أخرى، تبين علامة مطابقة المنتج لسلطات الرقابة في الأسواق المحلية، ولسلطات الرقابة في الأسواق المستوردة - امتثال المنتجات لمتطلبات السلامة الوطنية والدولية.

أما جانب الاعتماد، فله أثر إيجابي في ترويج التصدير الوطني، وفي تيسير التجارة عبر الحدود. فمن المعلوم أن تصدير المنتجات إلى الأسواق العالمية يتطلب مطابقة المنتجات مع متطلبات المعايير واللوائح الفنية للبلدان المستوردة. وتعمل الجهات الرقابية على بيان مثل هذه المطابقة بواسطة تقارير فحوصات المنتجات، وشهادات المطابقة الصادرة عن مختبرات محلية مؤهلة أو الصادرة عن الجهات الحكومية ذات العلاقة، كل في مجال اختصاصه. وفي الوقت ذاته، تخضع المختبرات والجهات الحكومية المانحة للشهادات للتقييم من هيئات الاعتماد الأردنية، ويجري

التقييم استنادًا إلى المتطلبات الدولية. وهكذا تعمل مثل هذه العملية على تقليل تكلفة إعادة التفتيش وإعادة إجراء الفحوصات للمنتجات المصدّرة قبل دخولها البلدان المستوردة. كما يعمل تعزيز النظام الوطني للمقاييس على حماية الحقوق، وحماية صحة المواطنين وسلامتهم، ودعم الابتكار والصناعة، وضمان حقوق جميع الأطراف المنخرطة في التجارة.



د. حيدر الزين
المدير العام لمؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية

شكر وعرفان

عمل على تطوير نشر هذا الدليل فريق من الخبراء الأردنيين في مجالات متعددة مرتبطة بالجودة، وهويتبع إطارًا من وضع مركز التجارة الدولية (ICT)، والمعهد الألماني للمتروولوجيا (PTB)، ويتضمن هذا المنشور الذي أعدته المؤسسات دليلًا لإدارة جودة التصدير للمصدرين في المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

نُشر هذا الدليل بداية في عام ٢٠٠١م، وجرى إعداده وتوزيعه في ١٥ بلدًا. ويوفر الدليل معلومات ذات صلة بالمنشآت الصغيرة والمتوسطة، والتي تأمل أن توسّع أعمالها التجارية.

عمل مركز التجارة الدولية على تحديث طبعة جديدة من الدليل ونشرها بالتعاون مع المعهد الألماني للمتروولوجيا، حيث جرى العمل على إصدار طبعات جديدة وتوزيعها محليًا. وقد عمل فريق من الخبراء الأردنيين على تطوير الدليل، بمساعدة من السيد أمية فاخوري (مستشار في المعهد الألماني للمتروولوجيا). وقد شارك فريق الخبراء في وضع محتوى الدليل ومراجعته، وإسداء النصائح بشأنه.

نود أن نشكر أعضاء فريق العمل من مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية، والمؤسسة العامة للغذاء والدواء ووزارة الزراعة.

و جرى الانتهاء من إعداد هذا التقرير بفضل الجهود الخيرة لأعضاء الفريق، ونخص بالشكر:

١- المهندسة رولا مدانات، وتحمل شهادة البكالوريوس في الهندسة الكيماوية، وتشغل منصب مساعد المدير العام للشؤون الفنية، ومدير دائرة إدارة المعرفة في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية.

٢- الدكتور هناء غزاوي، وتحمل درجة الدكتوراه، وتعمل في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية.

٣- الدكتور ربي قسوس، وتحمل شهادة بكالوريوس في الطب البيطري، وتشغل منصب مدير مديرية تقييم المخاطر في المؤسسة العامة للغذاء والدواء.

٤- الدكتور ليلى أحمد، وتحمل درجة الدكتوراه في علم الغذاء وتقنياته، وتشغل منصب مدير مختبرات الغذاء في المؤسسة العامة للغذاء والدواء.

٥- الفاضلة دعاء اللاهمة، باحثة في مديرية التعاون الدولي والاتفاقيات التجارية في وزارة الزراعة الأردنية.

٦- المهندس أمية فاخوري، ويحمل شهادة الماجستير في الهندسة الصناعية، ويشغل منصب مستشار في المعهد الألماني للمتروولوجيا.

كما عمل الفريق التالي على مراجعة هذا الدليل:

- الفاضلة إليزابيث نيندورف (Elisabeth Niendorf) من المعهد الألماني للمتروولوجيا.
- الفاضلة لودوفيك غيتسوني (Ludovica Ghizzoni) والسيد خمراج رامفول (Khemraj Ramful) من مركز التجارة الدولية.

الفصل الأول

مقدمة إلى إدارة جودة التصدير في الأردن

تخضع البنية التحتية للجودة الوطنية لرقابة مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية بالتعاون مع منظمات حكومية وخاصة في مجالات المواصفات والمقاييس (صناعية وقانونية)، وفي مجال الاعتماد، وخدمات تقييم مطابقة المنتجات (المراقبة والاختبار ومنح الاعتمادات للمنتجات والأنظمة) الضرورية لتوفير برهان مقبول على أن المنتجات والخدمات تلي متطلبات محددة صادرة عن سلطات تنظيمية في الأردن (وزارات وأجهزة حكومية أخرى)، سواء بوصفها تنظيماً فنية أم مقاييس صحة عامة وصحة نباتية تفرضها سلطات الرقابة على السوق، أو يتطلبها السوق من حيث المواصفات.

تهدف الجوانب القانونية والتنظيمية الخاصة بعمليات القياس في الأردن إلى حماية حقوق المستهلك، والمحافظة على صحته وسلامته، بينما تضمن خدمات المعايرة التي تُجرى في المختبرات الحكومية والخاصة أن أدوات القياس تقدم قراءات جديرة بالثقة. وتمنح أطراف ثالثة، ممثلة بأجهزة منح الاعتماد الخاصة والحكومية، اعتمادات للمنتجات أو الأنظمة وذلك لزرع الثقة ما بين المستهلكين والسلطات الرقابية في السوق من جهة تلبية المتطلبات ذات الصلة باستمرار. ويمكن أن تحصل أجهزة الرقابة والاعتماد، فضلاً عن مختبرات المعايرة، على اعتماد من هيئة الاعتماد الأردنية و/أو هيئات اعتماد من دول أخرى لإثبات كفاءتها، واضعين في الحسبان سياسة الحدود المشتركة الخاصة بالمنظمة الدولية لاعتماد المختبرات/ممتدى الاعتماد الدولي.



أعضاء فريق العمل الوطني

الفصل ٢

البنية التحتية للجودة الوطنية بما في ذلك المؤسسات الصحية والصحة النباتية في الأردن

سياسات الجودة

ليست هناك حاليًا سياسات جودة تصف أدوار جميع المنظمات العاملة في مجال البنية التحتية للجودة ومسؤوليات تلك المنظمات، غير أن عناصر البنية التحتية للجودة الوطنية في الأردن تعمل وفقًا لقانون المواصفات والمقاييس رقم ٢٢ لسنة ٢٠٠٠ وتعديلاته، والتي تتضمن مسؤوليات تطبيق المواصفات القياسية، والقواعد الفنية والمقاييس وتقييم المطابقة والرقابة في السوق والاعتماد. ومع أن مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية هي المرجع الوطني في كل ما يتعلق بالمواصفات القياسية والمقاييس، فإنه يحق لجميع السلطات الحكومية إلى جانب مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية إصدار القواعد الفنية. كما تُصدر مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية تدابير الصحة والصحة النباتية على شكل قواعد فنية، بينما تصدر على شكل تعليمات من المؤسسة العامة للغذاء والدواء ووزارة الزراعة.

وتشرف مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية على نظام المقاييس، وهي مسؤولة عن المقاييس القانونية أيضًا. بينما يعمل المركز الوطني للمetrologia تحت مظلة الجمعية العلمية الملكية، حيث يتم معايرة المقاييس الصناعية في مختبرات المعايرة في الجمعية العلمية الملكية، وسلاح الجو الملكي الأردني، وثلاثة مختبرات خاصة أخرى. أما الرقابة على الأسواق، فتنفذها السلطات الحكومية على الحدود (بالتعاون مع الجمارك) وفي الأسواق المحلية لفرض التشريعات كالقواعد الفنية. وتمتلك السلطات الحكومية مختبراتها الخاصة لأغراض الرقابة على الأسواق فضلًا عن مختبرات معتمدة بعبود لاجراء اختبارات غير متوفرة في المختبرات الحكومية. ويتضمن تقييم المطابقة منح شهادات المطابقة للأنظمة وللمنتجات وللأشخاص علاوة على التفيتش، والتي

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=5_22959

