

# سياسات الصيانة

وأثرها في تحقيق المنتج  
ضمن المواصفة الدولية

ISO 9001-2000



وجدان حسن حمودي





**سياسات الصيانة وأثرها في تحقيق المنتج**  
**ضمن المواصفة الدولية**  
**(ISO 9001 – 2000)**

**وجدان حسن حمودي**

الجامعة التقنية الشمالية



الطبعة الأولى

2021

## المحتويات

الموضوع	الصفحة
المقدمة .....	12-11
<b>الفصل الأول: الصيانة: خلفية نظرية</b> .....	66-13
المبحث الأول: ماهية الصيانة: المفهوم، الأهمية، تصنيفاتها، تكاليفها	46-16
المبحث الثاني: المفاضلة بين سياسات الصيانة .....	53-47
المبحث الثالث: الاتجاهات المعاصرة في إدارة أعمال الصيانة .....	66-54
<b>الفصل الثاني: إطار مفاهيمي عام عن الجودة وعلاقتها بالصيانة</b> .....	100-67
المبحث الأول: الجودة: المفهوم والتطور التاريخي للجودة .....	80-70
المبحث الثاني: مواصفة إدارة وضمان الجودة (الايزو) .....	88-81
المبحث الثالث: الصيانة ونظم وإدارة الجودة .....	100-89
<b>الفصل الثالث: الدراسات السابقة ومنهجية الدراسة</b> .....	128-101
المبحث الأول: مراجعة الدراسات السابقة .....	107-104
المبحث الثاني: منهجية الدراسة .....	123-108
المبحث الثالث: وصف مجتمع الدراسة .....	128-124
<b>الفصل الرابع: الإطار التحليلي للدراسة</b> .....	150-129
المبحث الأول: وصف وتشخيص متغيرات الدراسة .....	144-132

الموضوع	الصفحة
المبحث الثاني: تحليل علاقات الارتباط بين سياسات الصيانة والبنود الأربعة المختارة من المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001-2000) على مستوى الشركات عينة الدراسة .....	146-145
المبحث الثالث: تحليل علاقات الأثر بين سياسات الصيانة والبنود الأربعة المختارة من المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001-2000) على مستوى الشركات عينة الدراسة .....	150-147
<b>الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات .....</b>	160-151
المبحث الأول: الاستنتاجات .....	157-154
المبحث الثاني: التوصيات .....	160-158
الملاحق .....	190-161
المصادر والمراجع .....	204-191

## المقدمة

يمثل نشاط الصيانة أحد الأنشطة الساندة لمجمل نشاطات الشركات عموماً ومنها الصناعية لدورها في الحفاظ على كفاءة وفاعلية التسهيلات المادية للإنتاج وضمان استمرارية عملها بمستوى يفي بمتطلبات الجودة المحدودة.

ومن هنا يتجلى الدور الذي تلعبه إدارة الشركة في إتباع السياسات المناسبة للحفاظ على المستوى التشغيلي لهذه التسهيلات وتوفير الظروف الملائمة لعملية الإنتاج وبالتالي إخراج منتج مطابق للمواصفات المطلوبة والمصحوبة بدرجة عالية من المراقبة والدقة في معالجة العطل والحد من المعيب من المنتجات عن طريق الضبط والسيطرة على عملية الإنتاج وبالتالي تحقيق متطلبات الجودة.

ولما كانت الجودة اليوم تمثل إحدى المزايا التنافسية المهمة التي تسعى الشركات لبلوغها لاسيما في ظل التغييرات العديدة التي شهدتها السنوات الأخيرة من اتفاقات تجارية دولية إلى العولمة التي تبنتها الكثير من الدول، جعل من الضروري على تلك الشركات التي ترغب في البقاء والاستمرار في السوق تبني فلسفة الجودة والتركيز على الزبون سيد السوق ومحوره بتحقيقها لرغباته في الحصول على منتج ذي جودة موثوقة ليس فقط على مستوى المنتج بل على مستوى الشركة كلها وذلك بتبنيها للمواصفة القياسية الدولية (ISO 9001 – 2000) التي تضمن جودة المنتج والشركة على حد سواء للزبون.

ونظراً لمحدودية الدراسات العربية التي اهتمت بتحليل العلاقة بين سياسات الصيانة وبنود المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001 – 2000)، فقد جاءت دراستنا الحالية محاولة لتقديم إطار فكري وميداني معتمد على طروحات الباحثين والمهتمين

في مجالات الإدارة والإنتاج والعمليات والهندسة لإبراز دور سياسات الصيانة في الإسهام في تحقيق الجودة.

ولأجل إعطاء تصور متكامل لهذه الدراسة فقد اشتملت على خمسة فصول تناول الأول خلفية نظرية عن الصيانة في ثلاثة مباحث، جاء في الأول منها ماهية الصيانة من حيث المفهوم والأهمية وتصنيفات وتكاليف الصيانة، وجاء في الثاني المفاضلة بين سياسات الصيانة، في حين عرض الثالث الاتجاهات المعاصرة في إدارة أعمال الصيانة، أما الفصل الثاني فقدم إطار مفاهيمي عام عن الجودة وعلاقتها بالصيانة ضمن ثلاثة مباحث عرض في الأول المفهوم والتطور التاريخي للجودة، في حين قدم الثاني مواصفة إدارة وضمان الجودة الأيزو، وعرض الثالث الصيانة ونظم إدارة الجودة.

وتناول الفصل الثالث الدراسات السابقة ومنهجية الدراسة من خلال ثلاثة مباحث، تضمن الأول مراجعة الدراسات السابقة، وأختص الثاني بمنهجية الدراسة، أما الثالث فقد قدم وصفاً لمجتمع الدراسة، أما الفصل الرابع فقد شمل الإطار التحليلي للدراسة في ثلاثة مباحث اختص الأول بوصف وتشخيص متغيرات الدراسة، أما الثاني فتضمن تحليل علاقات الارتباط بين سياسات الصيانة والبنود المختارة من المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001 - 2000) على مستوى الشركات عينة الدراسة، في حين عرض الثالث تحليل علاقات الأثر بين سياسات الصيانة والبنود المختارة من المواصفة المذكورة وعلى مستوى الشركات عينة الدراسة.

واختتمت الدراسة الفصل الخامس بمبحثيه حيث عرض الأول الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، أما الثاني فقد خصص للتوصيات التي خرجت بها الدراسة.