

المواصفة القياسية الدولية

أيزو ٩٠٠١

الترجمة الرسمية
Official translation

الإصدار الخامس
٢٠١٥-٠٩-١٥

نظم إدارة الجودة — المتطلبات

(نسخة مصححة : ٢٠١٧/٣)

Quality management systems — Requirements (E)

Systèmes de management de la qualité — Exigences (F)

طبعت في الأمانة المركزية ISO في جنيف، سويسرا كترجمة عربية رسمية بالإنابة عن ١٠ هيئات أعضاء في ISO التي اعتمدت دقة الترجمة (انظر القائمة في صفحة ii).

الرقم المرجعي
ISO9001/2015(A)
الترجمة الرسمية

©ISO 2015



إخلاء مسؤولية (تنويه)

قد يحتوي هذا الملف (PDF) على خطوط مُدمجة، وبموجب سياسة الترخيص لـ Adobe فإنه يمكن طباعة هذا الملف أو الاطلاع عليه، على ألا يتم تعديله ما لم تكن الخطوط المُدمجة فيهمُرخصة ومُحمّلة في الحاسوب الذي يتم فيه التعديل. وتتحمل الأطراف - عند تنزيل هذا الملف - مسؤولية عدم الإخلال بسياسة الترخيص لـ Adobe، في حين أن السكرتارية العامة لأيزو لا تتحمل أي مسؤولية قانونية حيال هذا المجال.

تعد الـ Adobe علامة تجارية مسجلة للشركة المتحدة لنظم الـ Adobe.

يمكن الحصول على جميع التفاصيل الخاصة بالبرامج المستخدمة في إنشاء هذا الملف من المعلومات العامة المتعلقة بملف (PDF)، ولأجل الطباعة فقد حُسنت المتغيرات الداخلة في إنشاء (PDF)، حيث رُوعي أن يكون استخدام هذا الملف ملائماً لأعضاء المنظمة الدولية للتقييس، وفي حالة حدوث أي مشكلة تتعلق بهذا الملف، يُرجى إبلاغ السكرتارية العامة على العنوان المسجل أدناه.

جهات التقييس العربية التي اعتمدت المواصفة

- مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية
- هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس
- المعهد الجزائري للتقييس
- الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس
- الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية
- الهيئة العامة للصناعة
- الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس
- الهيئة اليمنية للمواصفات والمقاييس وضبط الجودة
- المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية
- هيئة المواصفات والمقاييس العربية السورية
- المركز الوطني للمواصفات والمعايير القياسية
- الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة



وثيقة حماية حقوق الطبع والنشر

أيزو ٢٠١٥ ©

جميع الحقوق محفوظة. وما لك يرد خلاف ذلك، لا يجوز إعادة إنتاج أي جزء من هذا الإصدار أو استخدامه بأي شكل أو بأي وسيلة إلكترونية أو ميكانيكية بما في ذلك النسخ والأفلام الدقيقة دون إذن خطي إما من المنظمة الدولية للتقييس على العنوان أدناه أو أحد الهيئات الأعضاء في المنظمة الدولية للتقييس في دولة الجهة الطالبة.

مكتب حقوق ملكية المنظمة الدولية للتقييس

الرمز البريدي: ٥٦ - Ch-1211 - جنيف ٢٠

هاتف: ٠٠٤١٢٢٧٤٩٠١١١

فاكس: ٠٠٤١٢٢٧٤٩٠٩٤٧

بريد إلكتروني: copyright@iso.org

الموقع الإلكتروني: www.iso.org

تم نشر النسخة العربية في ٢٠١٧

تم النشر في سويسرا

المحتويات

v	تمهيد	
vi	مقدمة	
١	١ المجال	
١	٢ المراجع التكميلية	
١	٣ المصطلحات والتعاريف	
١	٤ سياق المنشأة	
١	١/٤ فهم المنشأة وسياقها	
٢	٢/٤ فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية	
٢	٣/٤ تحديد مجال نظام إدارة الجودة	
٢	٤/٤ نظام الجودة وعملياته	
٣	٥ القيادة	
٣	١/٥ القيادة والالتزام	
٣	١/١/٥ عام	
٣	٢/١/٥ التركيز على الزبون	
٤	٢/٥ السياسة	
٤	١/٢/٥ انشاء سياسة الجودة	
٤	٢/٢/٥ ابلاغ سياسة الجودة	
٤	٣/٥ الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية	
٥	٦ التخطيط	
٥	١/٦ الأفعال الخاصة بمواجهة المخاطر واستغلال الفرص	
٥	٢/٦ أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها	
٦	٣/٦ التخطيط للتغير	
٦	٧ الدعم	
٦	١/٧ الموارد	
٦	١/١/٧ عام	
٦	٢/١/٧ الأفراد	
٧	٣/١/٧ البنية التحتية	
٧	٤/١/٧ البيئة اللازمة لتشغيل العمليات	
٧	٥/١/٧ موارد المراقبة والقياس	
٨	٦/١/٧ المعرفة التنظيمية	
٨	٢/٧ الكفاءة	
٩	٣/٧ التوعية	
٩	٤/٧ التواصل	
٩	٥/٧ المعلومات الموثقة	
٩	١/٥/٧ عام	
٩	٢/٥/٧ الإنشاء والتحديث	
٩	٣/٥/٧ ضبط المعلومات الموثقة	
١٠	٨ التشغيل	
١٠	١/٨ التخطيط والرقابة التشغيلية	
١١	٢/٨ المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات	
١١	١/٢/٨ التواصل مع الزبون	

١١	٢/٢/٨ تحديد المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات	
١١	٣/٢/٨ مراجعة المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات	
١٢	٤/٢/٨ التغييرات في المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات	
١٢	٣/٨ تصميم وتطوير المنتجات والخدمات	
١٢	١/٣/٨ عام	
١٢	٢/٣/٨ تخطيط التصميم والتطوير	
١٢	٣/٣/٨ مدخلات التصميم والتطوير	
١٣	٤/٣/٨ ضوابط التصميم والتطوير	
١٣	٥/٣/٨ مخرجات التصميم والتطوير	
١٣	٦/٣/٨ تغييرات التصميم والتطوير	
١٤	٤/٨ ضبط العمليات و المنتجات و الخدمات المقدمة من جهات خارجية	
١٤	١/٤/٨ عام	
١٤	٢/٤/٨ نوع ومدى الضبط	
١٥	٣/٤/٨ معلومات حول مقدمي الخدمات الخارجيين	
١٥	٥/٨ الإنتاج وتقديم الخدمات	
١٥	١/٥/٨ ضبط الإنتاج وتقديم الخدمات	
١٥	٢/٥/٨ التمييز والتتبعية	
١٦	٣/٥/٨ ملكية الزبائن أو مقدمي الخدمة الخارجيين	
١٦	٤/٥/٨ المحافظة	
١٦	٥/٥/٨ أنشطة ما بعد التسليم	
١٦	٦/٥/٨ ضبط التغييرات	
١٧	٦/٨ الافراج عن المنتجات و الخدمات	
١٧	٧/٨ التحكم في المخرجات غير المطابقة	
١٨	تقييم الأداء	٩
١٨	١/٩ المراقبة و القياس و التحليل و التقييم	
١٨	١/١/٩ عام	
١٨	٢/١/٩ رضا الزبون	
١٨	٣/١/٩ التحليل و التقييم	
١٩	٢/٩ التدقيق الداخلي	
١٩	٣/٩ مراجعة الإدارة	
١٩	١/٣/٩ عام	
١٩	٢/٣/٩ مدخلات مراجعة الإدارة	
٢٠	٣/٣/٩ مخرجات مراجعة الإدارة	
٢٠	التحسين	١٠
٢٠	١/١٠ عام	
٢٠	٢/١٠ عدم المطابقة والإجراء التصحيحي	
٢١	٣/١٠ التحسين المستمر	
٢٢	ملحق أ (معلوماتي) توضيح الهيكل والمصطلحات والمفاهيم الجديدة	
٢٦	ملحق ب (معلوماتي) المواصفات القياسية الدولية الأخرى بشأن إدارة الجودة ونظم إدارة الجودة المطورة من قبل المنظمة الدولية للتقييس/اللجنة الفنية رقم ١٧٦	
٢٩	المصادر	

تمهيد

هذه الطبعة تم تصحيحها بتاريخ ٢٠١٧/٣ حيث تم تصحيح بند ٣/٤ في الفهرس من تحديد مجال نظام إدارة أمن المعلومات الي تحديد مجال نظام إدارة الجودة

الأيزو (المنظمة الدولية للتقييس) هي اتحاد عالمي لجهات التقييس الوطنية (الجهات الأعضاء في الأيزو)، وغالبا ما يتم إعداد المواصفات الدولية من خلال اللجان الفنية للأيزو، وإذا كانت الجهة العضو لها اهتمام بموضوع قد شُكِّلَتْ له لجنة فنية، فإن لهذا العضو الحق في أن يكون له ممثل في تلك اللجنة. ويشارك في العمل كذلك المنظمات الدولية الحكومية منها وغير الحكومية، التي لها تواصل مع الأيزو. وتتعاون الأيزو تعاوناً وثيقاً مع اللجنة الدولية الكهرو تقنية (ه د ك) في جميع الأمور التي تهم التقييس في المجال الكهرو تقني.

وتصاغ المواصفات الدولية وفقاً للوائح الواردة في توجيهات الأيزو/ه د ك - الجزء الثاني. المهمة الرئيسية للجان الفنية هو إعداد المواصفات الدولية. ويتم توزيع مشاريع المواصفات الدولية على الهيئات الوطنية للتصويت. ويتطلب إصدار هذه المشاريع كمواصفات دولية موافقة ٧٥% على الأقل من الهيئات الوطنية التي يحق لها التصويت.

ونود لفت الانتباه إلى احتمالية أن تكون بعض عناصر هذه الوثيقة خاضعة لحقوق براءة الاختراع. ولن تتحمل المنظمة الدولية للتقييس (ISO) مسؤولية تحديد أي من هذه الحقوق أو جميعها.

وقد تم إعداد المواصفة القياسية الدولية أيزو ٩٠٠١ من قبل اللجنة الفنية رقم ١٧٦ التابعة للمنظمة الدولية للتقييس، إدارة الجودة وضمان الجودة، اللجنة الفرعية رقم ٢، نظم الجودة.

هذه الطبعة الخامسة تلغي وتحل محل الطبعة الرابعة من المواصفة القياسية الدولية (أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨)، والتي أجريت المراجعة الفنية عليها، وذلك من خلال تبني البنود المتسلسلة التي تمت مراجعتها ولتلائم مع مبادئ إدارة الجودة المنقحة الخاصة بالمفاهيم الجديدة. كما أنها تلغي وتحل محل التصويب الفني ISO 9001:2008/Cor.1:2009.

مقدمة

١/٠ عام

إن تبني نظام إدارة الجودة هو قرار استراتيجي للمنشأة ومن شأنه المساعدة على تحسين الأداء العام للمنشأة وتوفير أساس سليم لمبادرات التنمية المستدامة.

فيما يلي الفوائد المحتملة التي قد تحققها المنشأة بتطبيق نظام إدارة الجودة بناءً على هذه المواصفة القياسية الدولية:

- (أ) القدرة على تقديم المنتجات والخدمات بصورة مستمرة بما يلبي متطلبات الزبوان والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها؛
 - (ب) تيسير الفرص لتعزيز رضا الزبون؛
 - (ج) مواجهة المخاطر واستغلال الفرص المرتبطة بسياقها وأهدافها؛
 - (د) القدرة على إثبات التطابق للمتطلبات المحددة لنظام إدارة الجودة.
 - (هـ) يمكن استخدام هذه المواصفة القياسية الدولية بواسطة الأطراف الداخلية والخارجية.
- ولا يُقصد من هذه المواصفة القياسية الدولية الحاجة إلى مما يلي:
- التماثل في الهيكل الخاص بنظم إدارة الجودة المختلفة؛
 - توافق الوثائق معنية فقراتها المواصفة القياسية الدولية؛
 - استخدام مصطلحات خاصة بهذه المواصفة القياسية الدولية داخل المنشأة.
- تُعتبر متطلبات نظام إدارة الجودة المحددة في هذه المواصفة القياسية الدولية مُكملة لمتطلبات المنتجات والخدمات.
- تستخدم هذه المواصفة القياسية الدولية نهج العملية، والذي يتضمن دورة خطط-نفذ-تحقق-اتخذ اجراء والتفكير المستند على المخاطر.
- إن استخدام نهج العملية يتيح للمنشأة تخطيط عملياتها وتدخلات تلك العمليات.
- وتتيح دورة خطط-نفذ-تحقق-اتخذ اجراء للمنشأة ضمان أن عملياتها مزودة بالموارد ومُدارة على نحو كافٍ، وأن فرص التحسين قد حُدِّت وشرع في تنفيذها.
- كما أن التفكير المستند على المخاطر يُمكن المنشأة من تحديد العوامل التي قد تتسبب في حيود عملياتها ونظام إدارة الجودة لديها عن النتائج المُخطط لها، وكذلك لوضع الضوابط الوقائية بهدف الحد من الآثار السلبية، فضلاً عن تحقيق الاستفادة القصوى من الفرص عند ظهورها (انظر البند ٤).

إن تلبية المتطلبات بصورة مستمرة وتناول الاحتياجات والتوقعات المستقبلية يشكلان تحدياً بالنسبة للمنشآت العاملة ضمن بيئة متزايدة الديناميكية والتعقيد. وتحقيقاً لهذا الهدف، قد تجد المنشأة أنه من الضروري تبني أشكال مختلفة من التحسين بالإضافة إلى التصحيح والتحسين المستمر، كتحقيق التفوق في كل من التغيير والابتكار وإعادة التنظيم.

في هذه المواصفة القياسية الدولية، تُستخدم الأشكال اللفظية التالية:

- "يجب" تُفيد متطلب؛
- "ينبغي" تُفيد توصية؛
- "يجوز" تُفيد السماح؛
- "يمكن" تُفيد الإمكانية أو المقدرة.

المعلومات المشار إليها كـ "ملحوظة" هي للإرشاد في فهم أو توضيح المتطلبات المعنية.

٢/٠ مبادئ إدارة الجودة

تستند هذه المواصفة القياسية الدولية على مبادئ إدارة الجودة المبينة في المواصفة القياسية أيزو ٩٠٠٠. تتضمن الأوصاف بياناً لكل مبدأ من المبادئ والأساس المنطقي لأهمية المبدأ بالنسبة للمنشأة وبعض الأمثلة على المزايا المرتبطة بالمبدأ وأمثلة على الأفعال النموذجية لتحسين أداء المنشأة عند تطبيق هذا المبدأ.

فيما يلي مبادئ إدارة الجودة:

- التركيز على الزبون؛
- القيادة؛
- مشاركة الأفراد؛
- نهج العملية؛
- التحسين؛
- اتخاذ القرار المبني على الدليل؛
- إدارة العلاقات.

٣ / ٠ نهج العمليات

٣ / ٠ عام

تشجع هذه المواصفة القياسية الدولية على تبني نهج العملية عند وضع نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتحسين فاعليته من أجل تعزيز رضا الزبون من خلال تلبية متطلباته. ضُمِنَت متطلبات محددة تعتبر أساسية لاعتماد نهج العملية في البند رقم ٤/٤.

يُسهم فهم وإدارة العمليات المترابطة كنظام متكامل في إضفاء الكفاءة والفعالية للمنشأة في سبيل تحقيق نتائجها المرجوة. يتيح هذا النهج للمنشأة مراقبة العلاقات الداخلية والاعتمادات المتبادلة بين عمليات النظام، بحيث يتسنى تحسين الأداء الكلي للمنشأة.

ينطوي نهج العملية على التعريف والإدارة المنهجية للعمليات وتداخلاتها، وذلك بهدف تحقيق النتائج المرجوة وفقاً لسياسة الجودة والتوجه الاستراتيجي لدى المنشأة. يمكن تحقيق إدارة العمليات والنظام ككل باستخدام دورة خطط-نفذ-تحقق-اتخذ اجراء (انظر البند ٢/٣/٠) مع التركيز بشكل كلي على التفكير المستند على المخاطر (انظر البند ٣/٣/٠) بهدف الاستفادة من الفرص المتاحة ومنع تحقق نتائج غير مرغوب فيها.

يُتيح تطبيق نهج العملية في نظام إدارة الجودة ما يلي:

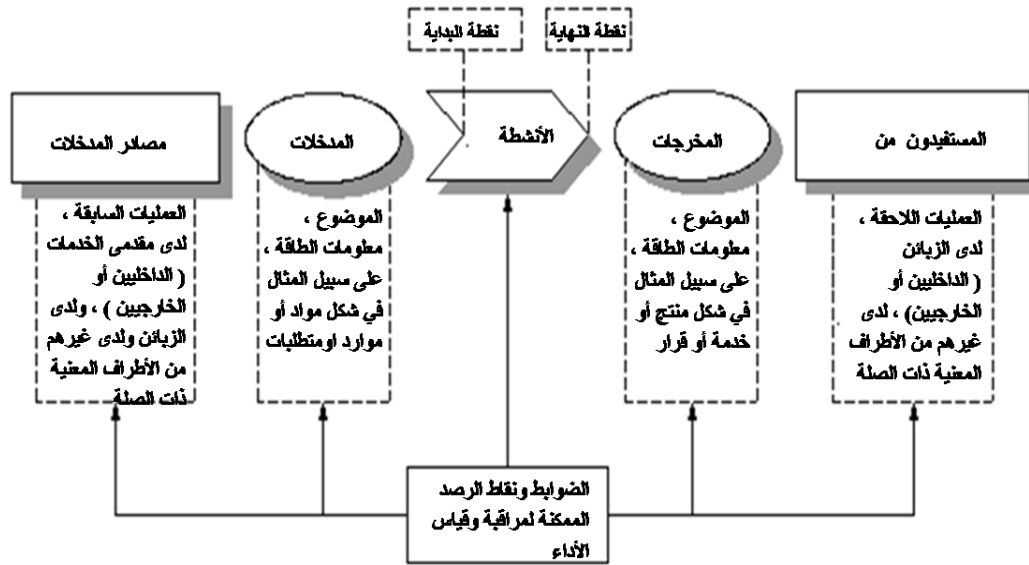
(أ) تحقيق الفهم والاتساق في تلبية المتطلبات؛

(ب) مراعاة العمليات من حيث القيمة المضافة؛

(ج) تحقيق أداء فعال للعملية؛

(د) تحسين العمليات بناءً على تقييم البيانات والمعلومات.

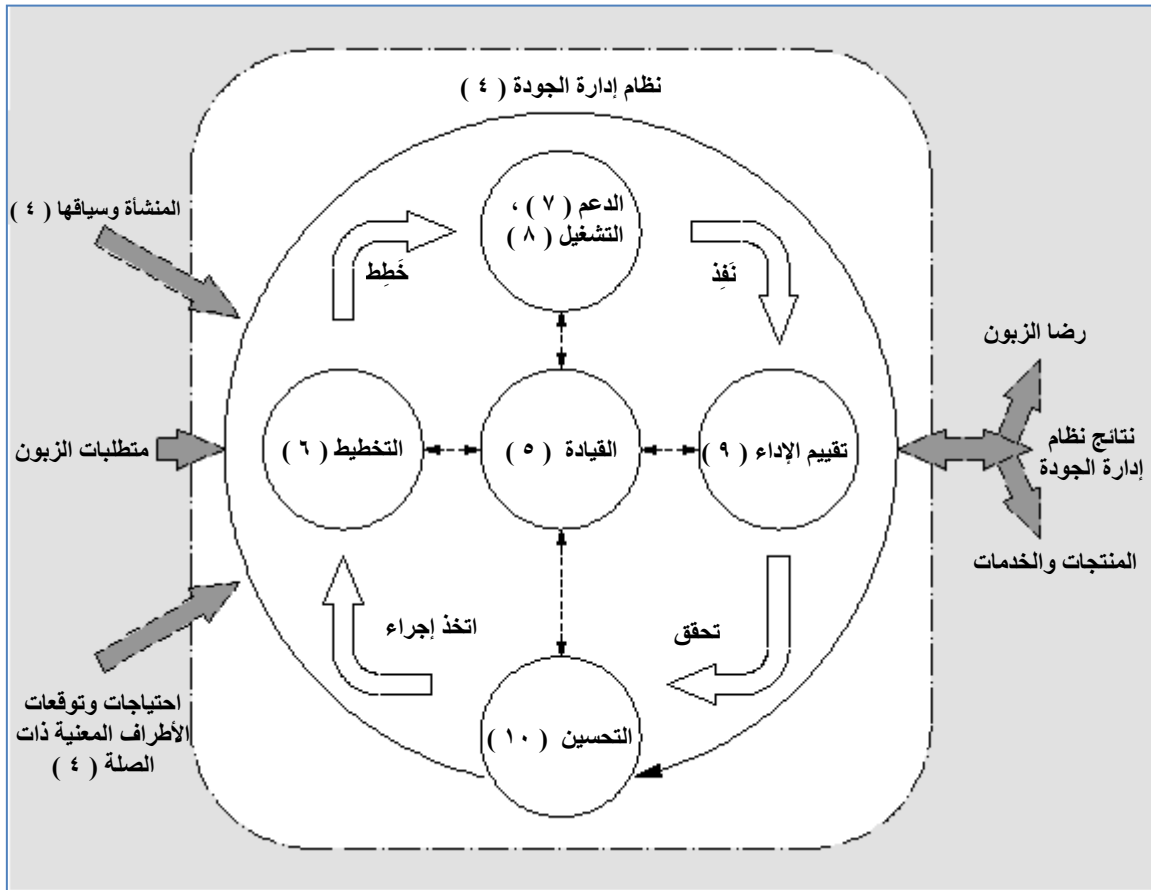
يعرض الشكل رقم [١] تمثيلاً تخطيطياً لأية عملية ويظهر تداخل وتشابك عناصرها. تكون نقاط المراقبة والقياس والتحقق، الضرورية لإجراء التحكم، خاصة بكل عملية من العمليات وسوف تتباين تبعاً للمخاطر ذات الصلة.



الشكل رقم [١] - التمثيل التخطيطي لعناصر عملية واحدة

٢/٣ / ٠ دورة خطط نفذ-تحقق-اتخذ اجراء

يمكن تطبيق دورة "خطط-نفذ-تحقق-اتخذ اجراء" على جميع العمليات وعلى نظام إدارة الجودة ككل. يُبين الشكل رقم [٢] كيف يمكن تصنيف البنود من ٤ إلى ١٠ فيما يتعلق بدورة "خطط-نفذ-تحقق-اتخذ اجراء".



الشكل رقم ٢ - تمثيل هيكل هذه المواصفة القياسية الدولية في دورة "خطط-نفذ-تحقق-اتخذ إجراء"

- يمكن وصف دورة "خطط-نفذ-تحقق-اتخذ إجراء" بإيجاز على النحو التالي:
- **خَطَط:** ضع أهداف النظام وعملياته والموارد اللازمة لتحقيق نتائج وفقاً لمتطلبات الزبائن وسياسات المنشأة، وحدد وعالج المخاطر والفرص المحتملة؛
 - **نَفَّذ:** طبق ما تم التخطيط له؛
 - **تحقق:** قم بمراقبة وقياس (عند الاقتضاء) العمليات والمنتجات والخدمات الناشئة استناداً إلى السياسات والأهداف والمتطلبات والأنشطة المخطط لها، وقدم تقريراً بالنتائج؛
 - **اتخذ إجراء:** اتخاذ الأفعال لتحسين الأداء، عند الضرورة.

٣ / ٣ / ٠ التفكير المستند على المخاطر

يعتبر التفكير المستند على المخاطر (انظر البند ٤) أمراً ضرورياً للوصول إلى نظام إدارة جودة فعال. كان مفهوم التفكير المستند على المخاطر مفهوماً ضمنياً في الطبقات السابقة من هذه المواصفة القياسية الدولية بما في ذلك، على سبيل المثال، اتخاذ فعل وقائي للقضاء على احتمال حدوث حالة عدم مطابقة المحتملة وتحليل أية حالات عدم مطابقة تحدث فعلياً وكذلك اتخاذ الأفعال اللازمة لمنع تكرار حالة عدم المطابقة وبما يتناسب مع الآثار الناجمة عن حدوثها.

ومن أجل التوافق مع متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية، تحتاج المنشأة إلى تخطيط وتنفيذ أفعال تتعلق بمواجهة المخاطر واستغلال الفرص. حيث أن معالجة المخاطر واغتنام الفرص يضع أساساً لزيادة فاعلية نظام إدارة الجودة، ومن ثم تحقيق نتائج أفضل ومنع حدوث آثار سلبية.

قد تنشأ الفرص نتيجة لحالة مواتية لتحقيق النتيجة المرجوة، فعلى سبيل المثال، قد تسمح مجموعة من الظروف للمنشأة باجتذاب الزبائن أو تطوير منتجات وخدمات جديدة أو الحد من الفقد أو تحسين الإنتاجية. ويمكن أن تشمل أفعال اغتنام الفرص أيضاً مراعاة المخاطر ذات الصلة. والخطر هو الأثر الناتج عن حالة عدم اليقين وقد يكون لأية حالة من هذا القبيل آثار إيجابية أو سلبية. قد يفضي الحيود الإيجابي الناتج عن إحدى المخاطر إلى توفير فرصة، غير أنه ليس كل الآثار الإيجابية للمخاطر تُسفر عن فرص.

٤/٠ العلاقة مع المواصفات القياسية الأخرى المتعلقة بنظام الإدارة

تُطَبِّقُ هذه المواصفة القياسية الدولية الإطار المُطور من قبل المنظمة الدولية للتقييس [ISO] بهدف تحسين المواءمة مع مواصفات القياسية الدولية الخاصة بنظام الإدارة (انظر البند ١). وتتيح هذه المواصفة القياسية الدولية للمنشأة استخدام نهج العملية، مُقترناً بدورة "خطط-نفذ-تحقق-اتخذ إجراء" والتفكير المستند على المخاطر، وذلك بهدف مواءمة أو دمج نظام إدارة الجودة مع متطلبات المواصفات القياسية الأخرى المتعلقة بنظام الإدارة.

ترتبط هذه المواصفة القياسية الدولية بالمواصفتين القياسيتين أيزو ٩٠٠٠ وأيزو ٩٠٠٤ على النحو التالي: المواصفة القياسية أيزو ٩٠٠٠ نظم إدارة الجودة - الأسس والمصطلحات، التي توفر الخلفية الأساسية لفهم وتطبيق هذه المواصفة القياسية بشكل سليم؛

المواصفة القياسية أيزو ٩٠٠٤ الإدارة بهدف تحقيق المنشأة لنجاح مستدام- نهج إدارة الجودة، التي توفر إرشادات للمنشآت التي اختارت المضي قدماً متجاوزة متطلبات هذه المواصفة القياسية. يوفر الملحق [ب] تفاصيل المواصفات القياسية الدولية الأخرى بشأن إدارة الجودة ونظم إدارة الجودة المطورة من قبل المنظمة الدولية للتقييس / اللجنة الفنية رقم ١٧٦.

لا تشمل هذه المواصفة القياسية الدولية متطلبات محددة لنظم الإدارة الأخرى، مثل تلك الخاصة بإدارة البيئة أو إدارة السلامة والصحة المهنية، أو الإدارة المالية.

وُضِعَت المواصفات القياسية لنظام إدارة الجودة المُخصصة لقطاعات معينة استناداً إلى متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية، لتطبيقها على عدد من القطاعات. تُحدد بعض هذه المواصفات القياسية متطلبات إضافية لنظام إدارة الجودة، في حين تقتصر مواصفات قياسية أخرى على تقديم التوجيه والإرشاد فيما يتعلق بتطبيق هذه المواصفة القياسية الدولية في قطاع معين.

يمكنك الاطلاع على مصفوفة تُبين الترابط بين بنود هذا الإصدار من المواصفة القياسية الدولية والإصدار السابقها (أيزو ٩٠٠١: ٢٠٠٨) على الموقع الإلكتروني المفتوح [ISO/TC 176/SC 2] على الرابط: www.iso.org/tc176/sc02/public

نظم إدارة الجودة — المتطلبات

١- المجال

تحدد هذه المواصفة القياسية الدولية متطلبات نظام إدارة الجودة في حالة ما إذا كانت المنشأة:

(أ) تحتاج إلى إثبات قدرتها المستمرة على توفير المنتجات والخدمات التي تلبي متطلبات الزبون والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها، و

(ب) تهدف إلى تعزيز رضا الزبون من خلال التطبيق الفعّال للنظام، بما في ذلك عمليات تحسين النظام وضمان الامتثال لمتطلبات الزبون والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها.

تعتبر جميع متطلبات هذه المواصفة القياسية عامة ومعدة بهدف التطبيق على أية منشأة، بغض النظر عن نوعها أو حجمها أو المنتجات والخدمات التي تقدمها.

ملحوظة ١ في هذه المواصفة القياسية الدولية، لا ينطبق مُصطلح "المنتج" أو "الخدمة" إلا على المنتجات والخدمات المخصصة للزبون أو المطلوبة من قبله.

ملحوظة ٢ يمكن التعبير عن المتطلبات القانونية والتنظيمية باعتبارها متطلبات قانونية.

٢- المراجع التكميلية

تُعد الوثائق التالية، كلياً أو جزئياً، مراجع معيارية في هذه الوثيقة ولا غنى عن تطبيقها واستعمالها. وبالنسبة للمراجع المؤرخة، ينطبق الإصدار المذكور فقط. وبالنسبة للمراجع غير المؤرخة، يتم استخدام الإصدار الأخير من المستندات ذات المرجعية (بما في ذلك أية تعديلات).

المواصفة القياسية أيزو ٢٠١٥:٩٠٠٠، نظم إدارة الجودة – الأسس و المصطلحات

٣- المصطلحات والتعاريف

لأغراض هذه الوثيقة، تطبق المصطلحات والتعريفات الواردة في المواصفة القياسية أيزو ٢٠١٥:٩٠٠٠.

٤- سياق المنشأة

١/٤ فهم المنشأة وسياقها

يجب على المنشأة تحديد القضايا الخارجية والداخلية وثيقة الصلة بغرضها وتوجهها الاستراتيجي والتي قد يكون لها تأثير على قدرة المنشأة على تحقيق النتائج المرجوة من نظام إدارة الجودة المُطبق لديها.

يجب على المنشأة مراقبة واستعراض المعلومات المتوفرة بشأن تلك القضايا الخارجية والداخلية.

ملحوظة ١ من الممكن أن تشمل القضايا العوامل أو الظروف الإيجابية والسلبية لأخذها في الاعتبار.

ملحوظة ٢ يمكن تفسير فهم السياق الخارجي من خلال الأخذ في الاعتبار القضايا الناشئة عن البيئات القانونية والتكنولوجية والتنافسية والسوقية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية، سواء كانت دولية أو وطنية أو إقليمية أو محلية.

ملحوظة ٣ يمكن تيسير فهم السياق الداخلي من خلال الأخذ في الاعتبار القضايا المتعلقة بقيم وثقافة ومعرفة وأداء المنشأة.

٤/٢ فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية

نظراً لتأثيرها الفعلي أو المحتمل على تقديم المنتجات والخدمات بصورة مستمرة بما يُلبّي متطلبات الزبون والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها، يجب على المنشأة تحديد ما يلي:

- (أ) الأطراف المعنيين ذوي الصلة بنظام إدارة الجودة؛
 - (ب) متطلبات هؤلاء الأطراف المعنيين ذات الصلة بنظام إدارة الجودة؛
- يجب على المنشأة مراقبة واستعراض المعلومات المتوفرة حول هؤلاء الأطراف المعنيين ومتطلباتهم ذات الصلة.

٤/٣ تحديد مجال نظام إدارة الجودة

يجب على المنشأة تحديد نطاق نظام إدارة الجودة وصلاحيته للتطبيق من أجل وضع المجال الخاص به.

عند تحديد هذا المجال، يجب على المنشأة مراعاة ما يلي:

- (أ) القضايا الخارجية والداخلية المشار إليها في البند ١/٤؛
 - (ب) متطلبات الأطراف المعنيين ذوي الصلة المشار إليهم في البند ٢/٤؛
 - (ج) منتجات وخدمات المنشأة.
- كما يجب على المنشأة تطبيق كافة متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية إذا كانت قابلة للتطبيق في مجال نظام إدارة الجودة المُطبق لديها.
- يجب أن يكون مجال نظام إدارة الجودة في المنشأة متاحاً ومُحتفظاً به كمعلومات موثقة. يجب أن يشير المجال إلى أنواع المنتجات والخدمات المشمولة، مع تقديم مبرر لعدم تطبيق أي مطلب من متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية تُقرّر المنشأة أنه غير قابل للتطبيق على مجال نظام إدارة الجودة لديها.
- لا يجوز الادعاء بالامتثال لهذه المواصفة القياسية الدولية إلا إذا كانت المتطلبات التي تقرر بأنها غير قابلة للتطبيق لا تؤثر على قدرة المنشأة أو مسؤوليتها عن ضمان مطابقة منتجاتها وخدماتها وتعزيز رضا الزبون.

٤/٤ نظام إدارة الجودة وعملياته

١/٤/٤ يجب على المنشأة إنشاء وتطبيق وصيانة نظام إدارة الجودة وتحسينه بصورة مستمرة، بما في ذلك العمليات اللازمة وتداخلاتها، وذلك وفقاً لمتطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية.

يجب على المنشأة تحديد العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وكيفية تطبيقها عبر المنشأة بالكامل، كما يجب عليها أيضاً:

- (أ) تحديد المدخلات المطلوبة والنتائج المتوقعة من تلك العمليات؛
- (ب) تحديد التسلسل والتفاعل بين هذه العمليات؛
- (ج) تحديد وتطبيق المعايير والأساليب اللازمة للتأكد من فاعلية التشغيل والتحكم في هذه العمليات (بما في ذلك المراقبة والقياسات ومؤشرات الأداء ذات الصلة)؛
- (د) تحديد الموارد اللازمة لتلك العمليات وضمان توافرها؛

- ه) تخصيص المسؤوليات والصلاحيات لتلك العمليات؛
 و) مواجهة المخاطر واغتنام الفرص كما هو محدد وفقاً لمتطلبات البند ١/٦؛
 ز) تقييم تلك العمليات وإجراء أية تغييرات لازمة لضمان تحقيق هذه العمليات للنتائج المرجوة؛
 ح) تحسين العمليات ونظام إدارة الجودة.
 ٤/٤/٢ يجب على المنشأة عند الضرورة القيام بما يلي:
 أ) الحفاظ على المعلومات الموثقة لدعم تشغيل عملياتها؛
 ب) الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة بهدف الاطمئنان إلى أن العمليات تُنفذ حسبما هو مخطط له.

٥- القيادة

١/٥ القيادة والالتزام

١/١/٥ عام

يجب على الإدارة العليا أن تبرهن على قيادتها والتزامها فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة، وذلك من خلال ما يلي:

- أ) تحمل المسؤولية عن فاعلية نظام إدارة الجودة؛
 ب) ضمان أن سياسة الجودة وأهدافها قد وُضِعَت وحُدِدَت لنظام إدارة الجودة وبأنها متوافقة مع سياق المنشأة وتوجهها الاستراتيجي؛
 ج) ضمان دمج متطلبات نظام إدارة الجودة في عمليات الأعمال للمنشأة؛
 د) تشجيع استخدام نهج العملية والتفكير المستند على المخاطر؛
 هـ) التأكد من توافر الموارد اللازمة لنظام إدارة الجودة؛
 و) الإبلاغ بأهمية إدارة الجودة الفعالة والامتثال لمتطلبات نظام إدارة الجودة؛
 ز) التأكد من تحقيق نظام إدارة الجودة للنتائج المرجوة؛
 ح) إشراك وتوجيه ودعم الأشخاص للمساهمة في تحقيق فاعلية نظام إدارة الجودة؛
 ط) تشجيع التحسين؛
 ي) دعم الأدوار الإدارية الأخرى ذات الصلة بـغية إظهار قيادتها أثناء تطبيقها على نطاقات مسؤوليتها.
 ملحوظة يمكن تفسير الإشارة إلى "الأعمال" في هذه المواصفة القياسية الدولية على نطاق واسع باعتبار أنها تعني تلك الأنشطة التي تُعد أساسية لأغراض وجود المنشأة، سواء كانت المنشأة عامة أو خاصة أو هادفة للربح أو غير هادفة للربح.

٢/١/٥ التركيز على الزبون

يجب على الإدارة العليا إظهار الالتزام والقيادة فيما يتعلق بالتركيز على الزبون، وذلك من خلال ضمان ما يلي:

- أ) تحديد المتطلبات الخاصة بالزبون وكذلك المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها وفهمها واستيفائها بصورة مستمرة؛

(ب) تحديد ومعالجة المخاطر والفرص التي من شأنها التأثير على مطابقة المنتجات والخدمات وقدرة المنشأة على تعزيز رضا الزبون؛

(ج) الحفاظ على التركيز على تعزيز رضا الزبون.

٢/٥ السياسة

١/٢/٥ انشاء سياسة الجودة

يجب على الإدارة العليا انشاء وتطبيق سياسة الجودة والتأكد من أنها:

(أ) مناسبة لغرض وسياق المنشأة وتدعم توجهها الاستراتيجي؛

(ب) تحدد إطار عمل لتحديد أهداف الجودة؛

(ج) تتضمن التزاماً باستيفاء المتطلبات المعمول بها؛

(د) تتضمن التزاماً بالتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة.

٢/٢/٥ ابلاغ سياسة الجودة

يجب أن تكون سياسة الجودة:

(أ) متاحة ومحتفظاً بها كمعلومات موثقة؛

(ب) مُعلنة ومفهومة ومُطبقة داخل المنشأة؛

(ج) متاحة للأطراف المعنية ذوي الصلة، حسب الاقتضاء.

٣/٥ الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية

يجب على الإدارة العليا التأكد من تحديد المسؤوليات والصلاحيات الممنوحة لأداء الأدوار وتعميمها وإدراكها داخل المنشأة.

يجب على الإدارة العليا تخصيص وإسناد المسؤوليات والصلاحيات بهدف:

(أ) التأكد من توافق نظام إدارة الجودة مع متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية؛

(ب) التأكد من تحقيق العمليات للنتائج المرجوة منها؛

(ج) إعداد تقارير حول أداء نظام إدارة الجودة وفرص التحسين (انظر البند ١/١٠)، ورفعها إلى الإدارة

العليا على وجه الخصوص؛

(د) ضمان تعزيز التركيز على الزبون في شتى أنحاء المنشأة؛

(هـ) ضمان الحفاظ على تكامل نظام إدارة الجودة عند تخطيط وتنفيذ أية تغييرات مُقرر إدخالها على نظام

إدارة الجودة.

٦- التخطيط

١/٦ الالفعال الخاصة بمواجهة المخاطر واستغلال الفرص

١/١/٦ عند التخطيط لوضع نظام إدارة الجودة، يجب على المنشأة مراعاة القضايا المشار إليها في البند ١/٤ وكذلك المتطلبات المذكورة في البند ٢/٤ فضلاً عن تحديد المخاطر والفرص التي تحتاج إلى معالجة، وذلك بهدف:

- (أ) التأكيد على أن نظام إدارة الجودة بإمكانه تحقيق النتائج المرجوة؛
- (ب) تعزيز الآثار المرغوب فيها؛
- (ج) منع الآثار غير المرغوب فيها أو الحد منها؛
- (د) تحقيق تحسن.

٢/١/٦ يجب على المنشأة تخطيط ما يلي:

- (أ) الأفعال الخاصة بمواجهة المخاطر واستغلال الفرص؛
- (ب) الكيفية المتبعة في:
- (١) دمج الأفعال في عمليات نظام إدارة الجودة وتطبيقها (انظر البند ٤/٤)؛
- (٢) تقييم فاعلية تلك الأفعال.

يجب أن تكون الأفعال المتخذة لمعالجة مخاطر واستغلال الفرص متناسبة مع التأثير المحتمل على مطابقة المنتجات والخدمات.

ملحوظة ١ من الممكن أن تتضمن خيارات مواجهة المخاطر تجنب المخاطر أو تحمل المخاطر بغية استغلال فرصة ما أو القضاء على مصدر الخطر أو تغيير الاحتمالية أو العواقب أو تقاسم المخاطر أو الإبقاء على المخاطر من خلال اتخاذ القرارات المبلغة.

ملحوظة ٢ من الممكن أن تؤدي الفرص إلى اعتماد ممارسات جديدة والإفراج عن منتجات جديدة وفتح أسواق جديدة واستهداف زبائن جدد وبناء شراكات واستخدام تكنولوجيا جديدة وغيرها من الاحتمالات المرغوبة والقابلة للتطبيق، وذلك من أجل معالجة احتياجات المنشأة أو متطلبات زبائنهم.

٢/٦ أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها

١/٢/٦ يجب على المنشأة تحديد أهداف الجودة على مستوى الوظائف والمستويات والعمليات ذات الصلة واللائمة لنظام إدارة الجودة.

يجب أن تكون أهداف الجودة:

- (أ) متسقة مع سياسة الجودة؛
- (ب) قابلة للقياس؛
- (ج) آخذة بالحسبان المتطلبات المعمول بها؛
- (د) وثيقة الصلة بمطابقة المنتجات والخدمات وتعزيز رضا الزبون؛
- (هـ) خاضعة للرقابة؛
- (و) مُعلنة؛
- (ز) مُحدثة حسب الاقتضاء.

يجب على المنشأة الاحتفاظ بمعلومات موثقة حول أهداف الجودة.

٢/٢/٦ عند تخطيط المنشأة لكيفية تحقيقها لأهداف الجودة، يجب عليها تحديد ما يلي:

- (أ) ما هو مقرر تنفيذه؛
- (ب) ماهية الموارد المطلوبة؛
- (ج) من سيكون المسؤول؛
- (د) متى سينتهي التنفيذ؛
- (هـ) كيف ستُقيم النتائج.

٣/٦ التخطيط للتغيير

متى قررت المنشأة أن هناك حاجة للتغيير في نظام إدارة الجودة، فعندئذٍ يجب أن تُنفذ التغييرات بطريقة مُخططة (انظر البند ٤/٤).
يجب على المنشأة مراعاة ما يلي:

- (أ) الغرض من التغييرات وعواقبها المحتملة؛
- (ب) تكامل نظام إدارة الجودة؛
- (ج) توافر الموارد؛
- (د) تخصيص أو إعادة تخصيص المسؤوليات والصلاحيات؛

٧-الدعم

١/٧ الموارد

١/١/٧ عام

يجب على المنشأة تحديد وتوفير الموارد اللازمة لوضع وتطبيق نظام إدارة الجودة والحفاظ عليه وتحسينه بصورة مستمرة.
يجب على المنشأة مراعاة ما يلي:

- (أ) قدرات وإمكانات الموارد الداخلية القائمة والقيود المفروضة عليها؛
- (ب) ما الذي يتعين الحصول عليه من جهات خارجية.

٢/١/٧ الأفراد

يجب على المنشأة تحديد وتوفير الأفراد اللازمين لتطبيق نظام إدارة الجودة لديها بشكلٍ فعّال، وكذلك لتشغيل عملياتها والتحكم فيها.

٣/١/٧ البنية التحتية

يجب على المنشأة تحديد وتوفير وصيانة البنية التحتية اللازمة لتشغيل عملياتها وتحقيق مطابقة المنتجات والخدمات.

ملحوظة: يمكن أن تشمل البنية التحتية على ما يلي:

- (أ) المباني والمرافق المرتبطة بها؛
- (ب) المعدات، بما في ذلك البرمجيات والأجهزة؛
- (ج) موارد النقل؛
- (د) تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

٤/١/٧ البيئة اللازمة لتشغيل العمليات

يجب على المنشأة تحديد وتوفير وصيانة البيئة اللازمة لتشغيل عملياتها وتحقيق مطابقة المنتجات والخدمات.

ملحوظة: قد تتألف البيئة المناسبة من مزيج من العوامل البشرية والمادية، مثل:

- (أ) عوامل اجتماعية (كأن تتمتع بعدم التمييز والهدوء وعدم المجابهة)؛
 - (ب) عوامل نفسية (على سبيل المثال، كأن تحد من التوتر وتقي من الإرهاق وتوفر الحماية العاطفية)؛
 - (ج) عوامل مادية (مثل الجو ودرجة الحرارة والرطوبة والضوء وتدفق الهواء والنظافة والضوضاء).
- من الممكن أن تختلف هذه العوامل بشكل كبير اعتمادًا على المنتجات والخدمات المقدمة.

٥/١/٧ موارد المراقبة والقياس

١/٥/١/٧ عام

يجب على المنشأة تحديد وتوفير الموارد اللازمة لضمان استخدام نتائج صحيحة وموثوقة عند إجراء عملية المراقبة أو القياس بهدف التحقق من مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات.

يجب على المنشأة التأكد من أن الموارد المقدمة:

- (أ) مناسبة للنوع المعين من أنشطة المراقبة والقياس المؤداة؛
 - (ب) محافظ عليها لضمان ملائمتها للغرض المخصص لها بصورة مستمرة.
- يجب على المنشأة الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة المناسبة كبرهان على ملائمتها للغرض من موارد المراقبة والقياس.

٢/٥/١/٧ تتبعية القياس

إذا كانت تتبعية القياس مطلباً أو تعتبرها المنشأة جزءاً أساسياً لإضفاء الثقة على صحة نتائج القياس، فإن معدات القياس يجب أن:

- (أ) يتم معايرتها أو التحقق منها أو القيام بكلا الأمرين على فترات محددة أو قبل الاستخدام مقارنة بمقاييس معيارية تعود إلى معايير قياس وطنية أو دولية؛ وفي حالة عدم توفر مثل هذه المقاييس، فيجب تسجيل الأسس المستخدمة في المعايرة أو التحقق باعتبارها معلومات موثقة؛
- (ب) تُميز حتى يتم تحديد حالة المعايرة الخاصة بها؛

ج) تكون مؤمنة ضد أي تعديلات أو تلف أو إتلاف قد يؤدي إلى إبطال حالة المعايرة وعدم صحة نتائج القياس اللاحقة.

يجب على المنشأة تحديد ما إذا كانت صحة نتائج القياس السابقة قد تأثرت سلباً عندما يُكتشف عدم ملاءمة مُعدة القياس للغرض المقصود، ويجب على المنشأة اتخاذ الإجراء المناسب عند الضرورة.

٦/١/٧ المعرفة التنظيمية

يجب على المنشأة تحديد المعرفة اللازمة لتشغيل عملياتها وتحقيق مطابقة المنتجات والخدمات.

يجب الحفاظ على هذه المعرفة وإاحتاحتها بالقدر اللازم.

عند الحاجة إلى معالجة التغيير والاتجاهات، يجب على المنشأة الأخذ في الاعتبار معرفتها الحالية وتحديد كيفية اكتساب المعرفة الإضافية الضرورية والتحديثات المطلوبة أو الوصول إليها.

ملحوظة ١ المعرفة التنظيمية هي معرفة خاصة بالمنشأة، وعادةً ما تُكتسب عن طريق الخبرة. وهي المعلومات التي تُستخدم ويتم مشاركتها في سبيل تحقيق أهداف المنشأة.

ملحوظة ٢ يمكن أن تقوم المعرفة التنظيمية على ما يلي:

- أ) مصادر داخلية مثل (الملكية الفكرية؛ المعرفة المكتسبة عن طريق الخبرة؛ الدروس المستفادة من المشاريع الفاشلة والناجحة؛ جمع وتبادل معارف وخبرات غير موثقة؛ نتائج التحسينات في العمليات والمنتجات والخدمات)؛
- ب) مصادر خارجية مثل (المواصفات القياسية؛ الأوساط الأكاديمية، المؤتمرات، تجميع المعارف من الزبائن أو مقدمي الخدمة الخارجيين).

٢/٧ الكفاءة

يجب على المنشأة:

- أ) تحديد الكفاءة الضرورية للأفراد القائمين بأعمال خاضعة لسيطرتها تؤثر على أداء وفاعلية نظام إدارة الجودة؛
 - ب) التأكد من أن هؤلاء الأفراد مؤهلون على أساس التعليم أو التدريب أو الخبرة المناسبة؛
 - ج) اتخاذ الأفعال لاكتساب الكفاءة اللازمة عند الاقتضاء، وتقييم فاعلية الأفعال المتخذة؛
 - د) الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة المناسبة كبرهان على الكفاءة.
- ملحوظة من الممكن أن تتضمن الأفعال المعمول بها، على سبيل المثال، توفير التدريب أو التوجيه للموظفين الحاليين أو إعادة تعيينهم؛ أو توظيف أو التعاقد مع أشخاص ذوي كفاءة.

٣/٧ التوعية

يجب على المنشأة ضمان أن الأشخاص القائمين بأعمال تحت سيطرتها على دراية بما يلي:

- أ) سياسة الجودة؛
- ب) أهداف الجودة ذات الصلة؛

- (ج) إسهاماتهم في تحقيق فاعلية نظام إدارة الجودة، بما في ذلك مزايا تحسن الأداء؛
 (د) الآثار المترتبة على عدم المطابقة مع متطلبات نظام إدارة الجودة.

٤/٧ التواصل

يجب على المنشأة تحديد وسائل التواصل الداخلية والخارجية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة، بما في ذلك:

- (أ) بخصوص ماذا ستقوم بالتواصل؛
 (ب) متى سيجرى التواصل؛
 (ج) مع من سيجرى التواصل؛
 (د) كيفية التواصل؛
 (هـ) من المعني بالتواصل؛

٥/٧ المعلومات الموثقة

١/٥/٧ عام

يجب أن يتضمن نظام إدارة الجودة بالمنشأة ما يلي:

- (أ) المعلومات الموثقة التي تطلبها هذه المواصفة القياسية الدولية؛
 (ب) المعلومات الموثقة المحددة من قبل المنشأة باعتبارها ضرورية لتحقيق فاعلية نظام إدارة الجودة. ملحوظة: من الممكن أن يختلف نطاق المعلومات الموثقة لنظام إدارة الجودة من منشأة لأخرى للأسباب التالية:
 - حجم المنشأة ونوع أنشطتها وعملياتها ومنتجاتها وخدماتها؛
 - تعقد العمليات وتداخلاتها؛
 - كفاءة الأفراد؛

٢/٥/٧ الإنشاء والتحديث

عند إنشاء وتحديث المعلومات الموثقة، يجب على المنشأة ضمان ما يلي:

- (أ) التمييز والتوصيف المناسب (مثل، العنوان أو التاريخ أو المؤلف أو الرقم المرجعي)؛
 (ب) التنسيق (مثل، اللغة وإصدارات البرامج والرسومات)، وكذلك الوسائط المناسبة (مثل، الوسائط الورقية والإلكترونية)؛
 (ج) المراجعة والمصادقة على الملاءمة والكفاية؛

٣/٥/٧ ضبط المعلومات الموثقة

١/٣/٥/٧ يجب ضبط المعلومات الموثقة المطلوبة بموجب نظام إدارة الجودة وبمقتضى هذه المواصفة القياسية الدولية، وذلك بهدف ضمان أنها:

- (أ) متاحة وملائمة للاستخدام، حيثما ومتى كان هناك حاجة إليها؛
 (ب) مؤمنة بشكل كافٍ (على سبيل المثال، ضد فقدان السرية أو الاستخدام غير الصحيح أو افتقارها للنزاهة).

٢/٣/٥/٧ من أجل ضبط المعلومات الموثقة، يجب على المنشأة مراعاة الأنشطة التالية حسب الاقتضاء:

- (أ) التوزيع والوصول والاستعادة والاستخدام؛
 - (ب) التخزين والحفظ، بما في ذلك الحفاظ على سهولة قراءتها؛
 - (ج) ضبط التغييرات (مثل ضبط الإصدار)؛
 - (د) الاحتفاظ بها والتخلص منها.
- يجب ضمان التمييز المناسب للمعلومات الموثقة ذات أصل خارجي والتي أقرت المنشأة أنها ضرورية لتخطيط وتشغيل نظام إدارة الجودة، وأن تكون خاضعة للضبط والرقابة.
- يجب حماية المعلومات الموثقة المحفوظة كبرهان على المطابقة من إجراء التعديلات غير المقصودة عليها.
- ملحوظة: قد ينطوي الوصول على قرار بخصوص الإذن بالاطلاع على المعلومات الموثقة فحسب، أو الإذن والتحويل بالاطلاع وتغيير المعلومات الموثقة.

٨ - التشغيل

١/٨ التخطيط والرقابة التشغيلية

- يجب على المنشأة تخطيط وتنفيذ ومراقبة العمليات (انظر البند ٤/٤) اللازمة لتلبية متطلبات توفير المنتجات والخدمات، فضلاً عن تنفيذ الأفعال المحددة في البند [٦]، من خلال:
- (أ) تحديد المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات؛
 - (ب) وضع المعايير الخاصة بكل من:
 - ١) العمليات؛
 - ٢) قبول المنتجات والخدمات؛
 - (ج) تحديد الموارد اللازمة لتحقيق مطابقة المنتج والخدمة للمتطلبات؛
 - (د) تنفيذ ضبط ومراقبة العمليات طبقاً للمعايير؛
 - (هـ) تحديد المعلومات الموثقة والحفاظ عليها والاحتفاظ بها بالقدر اللازم لما يلي:
 - ١) الاطمئنان إلى أن جميع العمليات قد نُفِذَتْ كما هو مُخطط لها؛
 - ٢) إثبات مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات الخاصة بها.
- يجب أن يكون ناتج عملية التخطيط هذه مناسباً لعمليات المنشأة.
- يجب على المنشأة ضبط التغييرات المخطط لها واستعراض نتائج التغييرات غير المقصودة واتخاذ الإجراء اللازم للتخفيف من أي آثار سلبية، حسب الاقتضاء.
- يجب على المنشأة ضمان ضبط ومراقبة العمليات ذات المصادر الخارجية (انظر البند ٤/٨).

٢/٨ المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات

١/٢/٨ التواصل مع الزبون

يجب أن يتضمن التواصل مع الزبائن ما يلي:

- (أ) توفير المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات؛
- (ب) التعامل مع الاستفسارات أو العقود أو الأوامر، بما في ذلك تعديلاتها؛
- (ج) الحصول على التغذية الراجعة من الزبون بشأن المنتجات والخدمات، بما في ذلك شكاوى الزبون؛
- (د) التعامل مع ممتلكات الزبون أو السيطرة عليها؛
- (هـ) إنشاء متطلبات محددة لأفعال الطوارئ (الحوادث غير المتوقعة)، عند الاقتضاء.

٢/٢/٨ تحديد المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات

عند تحديد المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات التي من المقرر تقديمها للزبائن، يجب على المنشأة ضمان ما يلي:

- (أ) أن المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات قد حُدِّت، بما في ذلك:
 - (١) أي متطلبات تشريعية وتنظيمية معمول بها؛
 - (٢) المتطلبات التي تعتبرها المنشأة ضرورية؛
- (ب) أن المنشأة بإمكانها الوفاء بالمطالبات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تعرضها.

٣/٢/٨ مراجعة المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات

١/٣/٢/٨ يجب على المنشأة ضمان أن لديها القدرة على تلبية المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات المقرر تقديمها إلى الزبائن. ويجب على المنشأة إجراء مراجعة قبل أن تلتزم المنشأة بتزويد المنتجات والخدمات إلى الزبون، وهذا يشمل:

- (أ) المتطلبات التي يحددها الزبون، بما في ذلك المتطلبات الخاصة بأنشطة التسليم وما بعد التسليم؛
 - (ب) متطلبات لم يذكرها الزبون، ولكنها ضرورية للاستخدام المحدد أو المقصود، متى كان معلوماً؛
 - (ج) المتطلبات المحددة بواسطة المنشأة؛
 - (د) المتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة على المنتجات والخدمات؛
 - (هـ) متطلبات العقد أو أمر التوريد التي تختلف عن تلك الموضحة فيما سبق.
- يجب على المنشأة التأكد من أن متطلبات العقد أو أمر التوريد التي تختلف عن تلك الموضحة فيما سبق قد تم حلها.

حينما لا يقدم الزبون نصاً موثقاً بمتطلباته، يجب على المنشأة أن تؤكد متطلبات الزبون قبل القبول.

ملحوظة: يعتبر إجراء مراجعة رسمية أمراً غير عملي لكل أمر توريد في بعض الحالات، مثل المبيعات عبر شبكة الإنترنت. وبدلاً من هذا، يمكن أن تغطي المراجعة المعلومات المتعلقة بالمنتج، مثل الكتلوجات.

٢/٣/٢/٨ يجب على المنشأة الاحتفاظ بمعلومات موثقة بخصوص ما يلي، حسب الاقتضاء:

- (أ) نتائج المراجعة؛
- (ب) أي متطلبات جديدة ذات علاقة بالمنتجات والخدمات.

٤/٢/٨ التغييرات في المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات

في حالة تغيير متطلبات المنتجات والخدمات، فإنه يجب على المنشأة ضمان تعديل المعلومات الموثقة ذات الصلة، وأيضاً توعية الأفراد المعنيين بالمتطلبات التي تم تغييرها.

٣/٨ تصميم وتطوير المنتجات والخدمات

١/٣/٨ عام

يجب على المنشأة انشاء وتنفيذ وصيانة عملية التصميم والتطوير المناسبة لضمان تقديم المنتجات والخدمات لاحقاً.

٢/٣/٨ تخطيط التصميم والتطوير

أثناء تحديد مراحل وضوابط عملية التصميم والتطوير، يجب على المنشأة مراعاة ما يلي:

- (أ) طبيعة ومدة وتعقيد أنشطة التصميم والتطوير؛
- (ب) مراحل العملية المطلوبة، متضمنة مراجعات التصميم والتطوير القابلة للتطبيق؛
- (ج) أنشطة التحقق وإقرار الصلاحية المطلوبة لعملية التصميم والتطوير؛
- (د) المسؤوليات والصلاحيات المضمنة في عملية التصميم والتطوير؛
- (هـ) الاحتياجات من الموارد الداخلية والخارجية لتصميم وتطوير المنتجات والخدمات؛
- (و) الحاجة إلى ضبط وإدارة العلاقات المتداخلة بين الأشخاص المشاركين في عملية التصميم والتطوير؛
- (ز) الحاجة إلى إشراك الزبائن والمستخدمين في عملية التصميم والتطوير؛
- (ح) المتطلبات ذات العلاقة بتقديم المنتجات والخدمات لاحقاً؛
- (ط) مستوى الرقابة المتوقع لعملية التصميم والتطوير من قبل الزبائن والأطراف المعنية الأخرى ذات العلاقة؛
- (ي) المعلومات الموثقة المطلوبة لإثبات تلبية متطلبات التصميم والتطوير.

٣/٣/٨ مدخلات التصميم والتطوير

يجب على المنشأة تحديد المتطلبات الأساسية لأنواع معينة من المنتجات والخدمات التي من المقرر تصميمها وتطويرها. يجب على المنشأة مراعاة ما يلي:

- (أ) المتطلبات الوظيفية ومتطلبات الأداء؛
- (ب) المعلومات المتوفرة من أنشطة تصميم وتطوير سابقة مشابهة؛
- (ج) المتطلبات القانونية والتنظيمية؛
- (د) المواصفات القياسية أو أساليب الممارسة التي التزمت المنشأة بتنفيذها؛
- (هـ) عواقب الفشل المحتملة نظراً لطبيعة المنتجات والخدمات.

ويجب أن تكون المدخلات كافية لأغراض التصميم والتطوير وأن تكون كاملة وواضحة وليس بها أي غموض.

يجب حل أي تعارض موجود بين مدخلات التصميم والتطوير.

يجب على المنشأة الاحتفاظ بمعلومات موثقة عن مدخلات عملية التصميم والتطوير.

٤/٣/٨ ضوابط التصميم والتطوير

يجب على المنشأة تطبيق ضوابط على عملية التصميم والتطوير للتأكد من أن:

- (أ) النتائج المراد تحقيقها قد حُدِّت؛
 - (ب) المراجعات قد أُجريت لتقييم قدرة نتائج التصميم والتطوير على الوفاء بالمتطلبات؛
 - (ج) أنشطة التحقق قد نُفِّذت لضمان أن مخرجات التصميم والتطوير تلي متطلبات المدخلات؛
 - (د) أنشطة إقرار الصلاحية قد نُفِّذت لضمان أن المنتجات والخدمات الناتجة تفي بالمتطلبات ذات العلاقة بالتطبيق المُحدد أو الاستخدام المقصود؛
 - (هـ) أي أفعال ضرورية قد اتُّخذت فيما يخص المشاكل المُحددة خلال المراجعات أو أنشطة التحقق وإقرار الصلاحية؛
 - (و) المعلومات الموثقة لتلك الأنشطة مُحْتَفَظ بها؛
- ملحوظة: يكون للمراجعات وأنشطة التحقق وإقرار الصلاحية ذات العلاقة بعملية التصميم والتطوير أغراض مستقلة. حيث يمكن إجراؤها بشكل منفصل أو مجتمع بما يتناسب مع المنتجات والخدمات الخاصة بالمنشأة.

٥/٣/٨ مخرجات التصميم والتطوير

يجب على المنشأة ضمان أن مخرجات عملية التصميم والتطوير:

- (أ) تفي بمتطلبات المدخلات؛
- (ب) مناسبة وكافية للعمليات اللاحقة ذات العلاقة بتقديم الخدمات والمنتجات؛
- (ج) تتضمن أو تشير إلى معايير قبول المنتج وكذلك المتطلبات ذات العلاقة بالمراقبة والقياس، حسب الاقتضاء؛
- (د) تحدد خصائص المنتجات والخدمات التي تعتبر أساسية للغرض المقصود منها ولتقديمها الآمن والسليم.

يجب على المنشأة الاحتفاظ بمعلومات موثقة عن مخرجات عملية التصميم والتطوير.

٦/٣/٨ تغييرات التصميم والتطوير

يجب على المنشأة تحديد ومراجعة وضبط التغييرات التي أُجريت أثناء عملية التصميم والتطوير أو بعدها، وذلك بالقدر اللازم لضمان عدم وجود ثمة تأثير سلبي على المطابقة للمتطلبات.

يجب على المنشأة الاحتفاظ بمعلومات موثقة بخصوص ما يلي:

- أ) تغييرات التصميم والتطوير؛
- ب) نتائج المراجعة؛
- ج) الإذن بالتغييرات؛
- د) الأفعال المُتخذة لمنع حدوث تأثيرات سلبية.

٤/٨ ضبط العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية

١/٤/٨ عام

يجب على المنشأة التأكد من أن العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مُطابقة للمتطلبات. يجب على المنشأة تحديد الضوابط المقرر تطبيقها على العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية حينما:

- أ) تكون المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مُعدة بقصد إدماجها في منتجات وخدمات المنشأة؛
 - ب) تكون المنتجات والخدمات مُقدمة بشكل مباشر إلى الزبون/الزبائن من قبل مقدمي خدمة خارجيين نيابةً عن المنشأة؛
 - ج) تُقدم عملية أو جزء منها من قبل جهات خارجية نتيجةً لقرار مُتخذ من قبل المنشأة.
- يجب على المنشأة تحديد وتطبيق المعايير ذات العلاقة بتقييم واختيار ومراقبة الأداء وإعادة التقييم مقدمي الخدمة الخارجيين، وذلك استنادًا إلى قدرتهم على توفير العمليات أو المنتجات والخدمات وفقاً للمتطلبات. يجب على المنشأة الاحتفاظ بمعلومات موثقة لتلك الأنشطة وأي أفعال لازمة تنشأ من التقييمات.

٢/٤/٨ نوع ومدى الضبط

يجب على المنشأة التأكد من أن العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من قبل جهات خارجية لا تؤثر سلباً على قدرة المنشأة على تقديم منتجات وخدمات مطابقة لزمائنها. يجب على المنشأة:

- أ) ضمان أن تظل العمليات المنفذة من قبل جهات خارجية تحت سيطرة نظام إدارة الجودة لديها؛
- ب) تحديد كلٍ من الضوابط التي تعتمزم تطبيقها على مقدم الخدمة الخارجي وتلك التي تنوي تطبيقها على المخرجات الناتجة؛
- ج) الأخذ في الاعتبار:
 - ١) التأثير المُحتمل للعمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من قبل جهات خارجية على قدرة المنشأة على مواصلة تلبية متطلبات الزبون والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها؛
 - ٢) فاعلية الضوابط المُطبقة من قبل مقدم الخدمة الخارجي؛
 - د) تحديد أنشطة التحقق أو غيرها من الأنشطة اللازمة لضمان أن العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من قبل جهات خارجية تفي بالمتطلبات.

٣/٤/٨ معلومات حول مقدمي الخدمات الخارجيين

يجب على المنشأة التأكد من كفاية المتطلبات قبل إبلاغها إلى مقدم الخدمة الخارجي.

يجب على المنشأة إبلاغ مقدمي الخدمة الخارجيين بمتطلباتها ذات العلاقة بكل من:

- (أ) العمليات والمنتجات والخدمات المقرر تقديمها؛
- (ب) اعتماد:

 - (١) المنتجات والخدمات؛
 - (٢) الأساليب والعمليات والمعدات؛
 - (٣) الإفراج عن المنتجات والخدمات؛

- (ج) الكفاءة، بما في ذلك أي متطلبات لتأهيل الأفراد؛
- (د) تفاعلات مقدمي الخدمات الخارجيين مع المنشأة؛
- (هـ) ضبط ومراقبة أداء مقدمي الخدمة الخارجيين، والمقرر تنفيذها من قبل المنشأة؛
- (و) أنشطة التحقق أو إقرار الصلاحية التي تعتمز المنشأة أو زبونها إجرائها على مقرات مقدمي الخدمات الخارجيين.

٥/٨ الإنتاج وتقديم الخدمات

١/٥/٨ ضبط الإنتاج وتقديم الخدمات

يجب على المنشأة تنفيذ الإنتاج وتقديم الخدمة تحت ظروف خاضعة للتحكم.

ويجب أن تتضمن الظروف الخاضعة للتحكم الآتي، كلما أمكن:

- (أ) إتاحة المعلومات الموثقة التي تحدد:
- خصائص المنتجات المقرر إنتاجها أو الخدمات المقرر تقديمها أو الأنشطة المقرر أدائها؛
- النتائج المراد تحقيقها؛
- (ب) إتاحة واستخدام موارد المراقبة والقياس المناسبة؛
- (ج) تنفيذ أنشطة المراقبة والقياس في المراحل المناسبة للتحقق من استيفاء معايير الرقابة على العمليات أو المخرجات، وكذلك تلبية معايير قبول المنتجات والخدمات؛
- (د) استخدام بنية تحتية وبيئة مناسبة لتشغيل العمليات؛
- (هـ) تعيين أشخاص أكفاء، بما في ذلك أي مؤهلات مطلوبة؛
- (و) إقرار الصلاحية وإعادة إقرار الصلاحية الدورية للقدرة على تحقيق النتائج المخطط لها من عمليات الإنتاج وتوفير الخدمة، إذا كانت المخرجات لا يمكن التحقق منها بالمراقبة أو القياس لاحقاً؛
- (ز) تنفيذ الأفعال المطلوبة لمنع الأخطاء البشرية؛
- (ح) تطبيق أنشطة الإفراج عن المنتج والتسليم وما بعد التسليم.

٢/٥/٨ التمييز والتتبعية

يجب على المنشأة استخدام الوسائل المناسبة لتمييز المخرجات متى كان ذلك ضرورياً للتأكد من مطابقة المنتجات والخدمات.

يجب على المنشأة تمييز حالة المخرجات فيما يتعلق بمتطلبات القياس والمراقبة أثناء عملية الإنتاج وتقديم الخدمة.

إذا كانت التتبعية تمثل أحد المتطلبات، فإنه يجب على المنشأة أن تراقب التمييز الفريد للمخرجات، ويجب عليها حفظ المعلومات الموثقة اللازمة لإتاحة التتبعية.

٣/٥/٨ ملكية الزبائن أو مقدمي الخدمة الخارجيين

يجب على المنشأة أن تولي عناية بامتلاكات الزبائن أو مقدمي الخدمة الخارجيين حينما تكون تحت سيطرة المنشأة أو مستخدمة بواسطتها.

ويجب على المنشأة أن تميز ممتلكات الزبائن أو مقدمي الخدمة الخارجيين الموجودة لديها بغرض الاستخدام أو إدخالها في المنتجات والخدمات وأن تتحقق منها وتحميها وتؤمنها.

في حالة فقد أو تلف أي ممتلكات للزبون أو مقدم خدمة خارجي أو عدم صلاحيتها للاستخدام، يجب أن تقوم المنشأة بإبلاغ الزبون أو مقدم الخدمة الخارجي بذلك مع الاحتفاظ بمعلومات موثقة حول ما يحدث.

ملحوظة: يمكن أن تتضمن ممتلكات الزبون أو مقدم الخدمة الخارجي المواد والمكونات والأدوات والمعدات والمباني والملكية الفكرية والبيانات الشخصية.

٤/٥/٨ المحافظة

يجب على المنشأة الحفاظ على المخرجات أثناء عملية الإنتاج وتقديم الخدمة، وذلك بالقدر اللازم لضمان المطابقة مع المتطلبات.

ملحوظة: يمكن أن تشمل المحافظة كلاً من التمييز والمناولة ومراقبة التلوث والتعبئة والتخزين والإرسال أو النقل، والحماية.

٥/٥/٨ أنشطة ما بعد التسليم

يجب على المنشأة الوفاء بمتطلبات أنشطة ما بعد التسليم ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات.

أثناء تحديد مجال أنشطة ما بعد التسليم المطلوبة، يجب على المنشأة مراعاة ما يلي:

(أ) المتطلبات القانونية والتنظيمية؛

(ب) العواقب غير المرغوب فيها المحتملة ذات العلاقة بمنتجاتها وخدماتها؛

(ج) طبيعة منتجاتها وخدماتها واستخداماتها وعمرها الافتراضي؛

(د) متطلبات الزبون؛

(هـ) التغذية الراجعة من الزبون.

ملحوظة: يمكن أن تشمل أنشطة ما بعد التسليم الأفعال بموجب أحكام الضمان، والالتزامات التعاقدية مثل خدمات الصيانة، والخدمات التكميلية مثل إعادة التدوير أو التخلص النهائي.

٦/٥/٨ ضبط التغييرات

يجب على المنشأة مراجعة وضبط التغييرات على الإنتاج أو تقديم الخدمة، وذلك بالقدر اللازم لضمان المطابقة المستمرة للمتطلبات.

ويجب على المنشأة الاحتفاظ بمعلومات موثقة تصف نتائج مراجعة التغييرات والأشخاص المخول لهم إجراء التغييرات وأي أفعال ضرورية تنشأ عن المراجعة.

٦/٨ الإفراج عن المنتجات والخدمات

يجب على المنشأة تنفيذ الترتيبات المخطط لها في المراحل المناسبة، وذلك بهدف التحقق من الوفاء بمتطلبات المنتجات والخدمات.

يجب ألا يتم الإفراج عن المنتجات والخدمات إلى الزبون إلا بعد التأكد من اكتمال الترتيبات المخطط لها بصورة مرضية، ما لم يكن ذلك بموافقة سلطة مختصة أو من قبل الزبون، حسب الاقتضاء. يجب على المنشأة الاحتفاظ بمعلومات موثقة بشأن الإفراج عن المنتجات والخدمات. ويجب أن تتضمن المعلومات الموثقة ما يلي:

- (أ) برهان المطابقة لمعايير القبول؛
- (ب) القدرة على تتبع الأشخاص الذين أجازوا عملية الإفراج.

٧/٨ التحكم في المخرجات غير المطابقة

١/٧/٨ يجب على المنشأة التأكد من تمييز ومراقبة المخرجات غير المطابقة للمتطلبات المحددة لمنع الاستخدام أو التسليم غير المقصود.

ويجب على المنشأة اتخاذ الإجراء المناسب استناداً إلى طبيعة عدم المطابقة وتأثيرها على مطابقة المنتجات والخدمات. ويجب أن ينطبق ذلك أيضاً على المنتجات والخدمات غير المطابقة للمواصفات التي تم اكتشافها بعد تسليم المنتجات أو بعد تقديم الخدمات أو أثناء تقديمها.

يجب على المنشأة التعامل مع المخرجات غير المطابقة بطريقة واحدة أو أكثر من الطرق التالية:

- (أ) التصحيح؛
 - (ب) الفصل أو الحصر أو الإعادة أو تعليق تقديم المنتجات والخدمات؛
 - (ج) إبلاغ الزبون؛
 - (د) الحصول على ترخيص بالقبول بموجب امتياز.
- يجب التحقق من المطابقة للمتطلبات في حالة تصحيح المخرجات غير المطابقة للمواصفات.

٢/٧/٨ يجب على المنشأة الاحتفاظ بمعلومات موثقة:

- (أ) تصف حالة عدم المطابقة؛
- (ب) تصف الأفعال المتخذة؛
- (ج) تصف أي امتيازات تم الحصول عليها؛
- (د) تحدد السلطة المعنية باتخاذ القرار فيما يتعلق بعدم المطابقة.

٩- تقييم الأداء

١/٩ المراقبة والقياس والتحليل والتقييم

١/١/٩ عام

يجب على المنشأة تحديد ما يلي:

- (أ) ما يتعين مراقبته وقياسه؛
 - (ب) الأساليب المستخدمة في المراقبة والقياس والتحليل والتقييم اللازمة لضمان الحصول على نتائج صحيحة؛
 - (ج) متى يجب تنفيذ المراقبة والقياس؛
 - (د) متى يجب تحليل وتقييم النتائج المتأتية من المراقبة والقياس.
- يجب على المنشأة تقييم أداء وفاعلية نظام إدارة الجودة.
- ويجب على المنشأة الاحتفاظ بمعلومات موثقة كبرهان على النتائج.

٢/١/٩ رضا الزبون

يجب على المنشأة مراقبة المعلومات المتعلقة بتوقعات الزبائن لاستشعار درجة الوفاء باحتياجاتهم وتطلعاتهم.

ويجب على المنشأة تحديد أساليب الحصول على تلك المعلومات ومراقبتها ومراجعتها.

ملحوظة: تشمل الأمثلة على مراقبة توقعات الزبون على استطلاعات رضا الزبون والتغذية الراجعة من الزبون بشأن المنتجات والخدمات المقدمة وعقد اجتماعات مع الزبائن وتحليل حصة السوق والشكاوى ومطالبات الضمان وتقارير التجار.

٣/١/٩ التحليل والتقييم

يجب على المنشأة تحليل وتقييم البيانات المناسبة والمعلومات الناتجة عن المراقبة والقياس.

ويجب استخدام نتائج التحليل لتقييم:

- (أ) مطابقة المنتجات والخدمات؛
- (ب) درجة رضا الزبون؛
- (ج) أداء وفاعلية نظام إدارة الجودة؛
- (د) ما إذا كان التخطيط قد نُفذ بفاعلية؛
- (هـ) فاعلية الأفعال المتخذة لمواجهة المخاطر واستغلال الفرص؛
- (و) أداء مقدمي الخدمات الخارجيين؛

(ز) الحاجة إلى إدخال تحسينات على نظام إدارة الجودة.
ملحوظة يمكن أن تشمل طرق التحليل على التقنيات الإحصائية.

٢/٩ التدقيق الداخلي

١/٢/٩ يجب على المنشأة تنفيذ عمليات تدقيق داخلية على فترات مخططة لتوفير معلومات بشأن ما إذا كان نظام إدارة الجودة:

(أ) مُطابقاً لما يلي:

(١) متطلبات المنشأة الخاصة بنظام إدارة الجودة لديها؛

(٢) متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية؛

(ب) مطبقاً بفاعلية ويتم المحافظة عليه.

٢/٢/٩ يجب على المنشأة القيام بما يلي:

(أ) تخطيط ووضع برنامج/برامج التدقيق وتنفيذها والحفاظ عليها، بما في ذلك التكرار والأساليب والمسؤوليات ومتطلبات التخطيط وإعداد التقارير، هذا مع الأخذ في الاعتبار أهمية العمليات المعنية والتغيرات التي تؤثر على المنشأة ونتائج عمليات التدقيق السابقة؛

(ب) تحديد معايير التدقيق ومجال كل عملية تدقيق؛

(ج) اختيار المدققين وإجراء عمليات التدقيق لضمان موضوعية وحيادية عملية التدقيق؛

(د) التأكد من إبلاغ الإدارة ذات الصلة بنتائج عمليات التدقيق؛

(هـ) إجراء التصحيح واتخاذ الأفعال التصحيحية المناسبة دون تأخير غير مُبرر؛

(و) الاحتفاظ بمعلومات موثقة كبرهان على تنفيذ برنامج التدقيق ونتائج التدقيق.

ملحوظة انظر المواصفة القياسية أيزو ١٩٠١١ للاسترشاد.

٣/٩ مراجعة الإدارة

١/٣/٩ عام

يجب على الإدارة العليا مراجعة نظام إدارة الجودة بالمنشأة على فترات مخطط لها، وذلك لضمان الاستمرارية والملاءمة والكفاية والفاعلية والمواءمة مع التوجه الاستراتيجي للمنشأة.

٢/٣/٩ مدخلات مراجعة الإدارة

يجب تخطيط وتنفيذ مراجعة الإدارة مع الأخذ في الاعتبار:

(أ) حالة الأفعال من مراجعات الإدارة السابقة؛

(ب) التغييرات في القضايا الداخلية والخارجية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة؛

(ج) معلومات حول أداء وفاعلية نظام إدارة الجودة، بما في ذلك الاتجاهات في:

(١) رضا الزبون والتغذية الراجعة المتحصل عليها من الأطراف المعنية ذات العلاقة؛

- (٢) الى أي مدى تحقق أهداف الجودة؛
- (٣) أداء العملية ومطابقة المنتجات والخدمات؛
- (٤) حالات عدم المطابقة والأفعال التصحيحية؛
- (٥) نتائج المراقبة والقياس؛
- (٦) نتائج التدقيق؛
- (٧) أداء مقدمي الخدمات الخارجيين؛
- (د) مدى كفاية الموارد؛
- (هـ) فاعلية الأفعال المُتخذة لمواجهة المخاطر واستغلال الفرص (انظر البند ١/٦)؛
- (و) فرص التحسين.

٣/٣/٩ مخرجات مراجعة الإدارة

يجب أن تتضمن مخرجات مراجعة الإدارة أي قرارات أو أفعال لها علاقة بما يلي:

- (أ) فرص التحسين؛
 - (ب) أية حاجة لإدخال تحسينات على نظام إدارة الجودة؛
 - (ج) الاحتياجات من الموارد.
- يجب على المنشأة الاحتفاظ بمعلومات موثقة كبرهان على نتائج مراجعات الإدارة.

١٠- التحسين

١/١٠ عام

يجب على المنشأة تحديد واختيار فرص التحسين واتخاذ أي أفعال ضرورية لتلبية متطلبات الزبون وتعزيز رضا الزبون.

وهذا يجب أن يتضمن:

- (أ) تحسين المنتجات والخدمات لتلبية المتطلبات وكذلك للوفاء بالاحتياجات والتوقعات المستقبلية؛
- (ب) تصحيح الآثار غير المرغوب فيها أو منعها أو الحد منها؛
- (ج) تحسين أداء وفاعلية نظام إدارة الجودة.

ملحوظة قد تتضمن الأمثلة على التحسين كلاً من التصحيح والأفعال التصحيحية والتحسين المستمر وتحقيق التفوق في كل من التغيير والابتكار وإعادة التنظيم.

٢/١٠ عدم المطابقة والإجراء التصحيحي

١/٢/١٠ عند حدوث حالة عدم المطابقة، بما في ذلك الناشئة عن الشكاوى، فعندئذٍ يجب على المنشأة:

- (أ) التفاعل مع حالة عدم المطابقة، حسب الاقتضاء؛
- (١) اتخاذ إجراء لضبط حالة عدم المطابقة أو تصحيحها؛

- ٢) التعامل مع النتائج؛
- ب) تقييم الحاجة لاتخاذ إجراء لإزالة سبب/أسباب عدم المطابقة بغرض منع تكرار حدوثه أو أن يحدث في مكان آخر، وذلك من خلال:
- ١) مراجعة وتحليل حالات عدم المطابقة؛
- ٢) تحديد أسباب عدم المطابقة؛
- ٣) تحديد ما إذا كانت هناك حالات عدم مطابقة مماثلة، سواء قائمة بالفعل أو محتملة الحدوث؛
- ج) اتخاذ الإجراء المطلوب؛
- د) مراجعة فاعلية الإجراء التصحيحي المتخذ؛
- هـ) تحديث المخاطر والفرص المحددة خلال عملية التخطيط، إذا لزم الأمر؛
- و) إدخال تغييرات على نظام إدارة الجودة، إذا لزم الأمر.
- يجب أن تكون الأفعال التصحيحية مناسبة لتأثيرات حالات عدم المطابقة التي يتم مواجهتها.

٢/٢/١٠ يجب على المنشأة الاحتفاظ بمعلومات موثقة كبرهان على:

- أ) طبيعة حالة عدم المطابقة وأي أفعال متخذة لاحقاً؛
- ب) نتائج أي أفعال تصحيحية.

٣/١٠ التحسين المستمر

يجب على المنشأة أن تحسن باستمرار من ملاءمة وكفاية وفاعلية نظام إدارة الجودة.

يجب على المنشأة مراعاة نتائج التحليل والتقييم والمخرجات المستقاة من مراجعة الإدارة، وذلك لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة أو فرص يجب معالجتها كجزء من عملية التحسين المستمر.

الملحق أ

(معلوماتي)

توضيح الهيكل والمصطلحات والمفاهيم الجديدة

١/أ الهيكل والمصطلحات

تم تغيير هيكل البنود (أي تسلسل البنود) وبعض المصطلحات الواردة في هذا الإصدار من هذه المواصفة القياسية الدولية، بالمقارنة مع الإصدار السابق (أيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١)، وذلك بهدف تحسين التوافق والمواءمة مع المواصفات القياسية الأخرى الخاصة بنظم الإدارة.

لا تنطوي هذه المواصفة القياسية الدولية على أي مطلب يتعلق بالهيكل والمصطلحات مما يجب تطبيقه على المعلومات الموثقة لنظام إدارة الجودة بالمنشأة.

أُعدت هيكل البنود بهدف تقديم عرض متماسك للمتطلبات، بدلاً من نموذج توثيق سياسات وأهداف وعمليات المنشأة. غالباً ما تكون هيكل ومحتوى المعلومات الموثقة المتعلقة بنظام إدارة الجودة أكثر ملاءمة لمستخدميه إذا كانت متعلقة بكلٍ من العمليات التي تديرها المنشأة والمعلومات المحتفظ بها لأغراض أخرى.

لا يوجد أي مطلب يستوجب استبدال المصطلحات المستخدمة من قبل المنشأة محل المصطلحات المستخدمة في هذه المواصفة القياسية الدولية لوصف متطلبات نظام إدارة الجودة. يمكن للمنشآت اختيار استخدام المصطلحات التي تناسب عملياتها (مثل استخدام عبارة "سجلات" أو "وثائق" أو "بروتوكولات" بدلاً من عبارة "معلومات موثقة"، أو استخدام عبارة "مورد" أو "شريك" أو "بائع" بدلاً من عبارة "مقدم خدمة خارجي"). يبين الجدول [١/أ] الاختلافات الرئيسية في المصطلحات بين هذا الإصدار من المواصفة القياسية الدولية وبين الإصدار السابق منها.

الجدول [١/أ] - الاختلافات الرئيسية بين مصطلحات المواصفة القياسية [أيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١] والمواصفة

القياسية [أيزو ٢٠١٥:٩٠٠١]

المواصفة القياسية آيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١	المواصفة القياسية آيزو ٢٠١٥:٩٠٠١
المنتجات	المنتجات والخدمات
الاستثناءات	غير مستخدم
ممثل الإدارة	غير مستخدم (تم تعيين مسؤوليات وصلاحيات مماثلة، غير أنه لا يوجد متطلب بوجود ممثل إدارة واحد)
الوثائق ودليل الجودة والافعال الموثقة والسجلات	المعلومات الموثقة
بيئة العمل	البيئة اللازمة لتشغيل العمليات
معدات المراقبة والقياس	موارد المراقبة والقياس
المنتج المشتري	المنتجات والخدمات المقدمة من قبل جهات خارجية
المورد	مقدم الخدمة الخارجي

٢/أ المنتجات والخدمات

تستخدم المواصفة القياسية [أيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١] مصطلح "المنتج" ليشمل كافة فئات المخرجات. غير أن هذه المواصفة القياسية الدولية تستخدم عبارة "المنتجات والخدمات". وتتضمن عبارة "المنتجات والخدمات" كافة فئات المخرجات (الأجهزة والخدمات والبرمجيات والمواد المُصنعة). أضيفت كلمة "الخدمات" إلى العبارة بهدف إبراز الاختلافات بين المنتجات والخدمات في تطبيق بعض المتطلبات. الخاصية المميزة للخدمات هو أن هناك جزءاً على الأقل من الناتج لا يتحقق إلا بالتفاعل مع الزبون. وهذا يعني، على سبيل المثال، أن المطابقة للمتطلبات لا يمكن بالضرورة تأكيدها قبل تقديم الخدمة. وفي معظم الحالات، تُستخدم كلمتا المنتجات والخدمات معاً. معظم المخرجات التي توفرها المنشآت لزبائنهم أو التي يتم تزويدهم بها من قبل جهات خارجية، تشتمل على كل من المنتجات والخدمات. على سبيل المثال، قد يكون للمنتج المادي أو غير المادي بعض الخدمات ذات العلاقة به، كما أنه يمكن أن يكون لإحدى الخدمات منتج مادي أو غير مادي ذو علاقة بها.

٣/أ فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية

يُحدد البند الفرعي ٢/٤ متطلبات المنشأة لتحديد الأطراف المعنية ذوي العلاقة بنظام إدارة الجودة ومتطلبات تلك الأطراف. ومع ذلك، فإن البند ٢/٤ لا يقتضي تمديد متطلبات نظام إدارة الجودة خارج مجال هذه المواصفة القياسية الدولية. فكما ورد في المجال، تنطبق هذه المواصفة القياسية الدولية حيثما احتاجت المنشأة إلى إثبات قدرتها على تقديم المنتجات والخدمات بصورة مستمرة بما يلبي متطلبات الزبون والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها، وهي تهدف إلى تعزيز رضا الزبون. لا تتضمن هذه المواصفة القياسية الدولية أي مطلب يلزم المنشأة بمراعاة الأطراف المعنية متى تقرر أن هؤلاء الأطراف لا علاقة لهم بنظام إدارة الجودة. إذ أن الأمر متروك للمنشأة لتقرر ما إذا كان هناك مطلب معين لأحد الأطراف المعنية يعتبر ذا علاقة بنظام إدارة الجودة من عدمه.

٤/أ التفكير المستند على المخاطر

أشير إلى مفهوم التفكير المستند على المخاطر بصورة ضمنية في الإصدارات السابقة من هذه المواصفة القياسية الدولية، على سبيل المثال من خلال المتطلبات ذات العلاقة بالتخطيط والمراجعة والتحسين. وتُحدد هذه المواصفة القياسية متطلبات المنشأة لفهم سياقها (انظر البند ١/٤) وتُحدد المخاطر باعتبارها أساساً للتخطيط (انظر البند ١/٦). ويُمثل ذلك تطبيق التفكير المستند على المخاطر بهدف تخطيط وتنفيذ عمليات نظام إدارة الجودة (انظر البند ٤/٤) وسيساعد على تحديد مدى المعلومات الموثقة.

ومن الأغراض الرئيسية لنظام إدارة الجودة هو استخدامه كأداة وقائية. وبناءً على ذلك، لا تتضمن هذه المواصفة القياسية الدولية بنداً منفصلاً أو فرعياً عن الفعل الوقائي. يتم التعبير عن مفهوم الفعل الوقائي من خلال استخدام التفكير المستند على المخاطر في صياغة متطلبات نظام إدارة الجودة.

وقد أدى تطبيق التفكير المستند على المخاطر بهذه المواصفة القياسية الدولية إلى تقليل بعض المتطلبات الإلزامية والاستعاضة عنها بمتطلبات قائمة على الأداء. تتسم المتطلبات ذات العلاقة بالعمليات والمعلومات الموثقة والمسؤوليات التنظيمية بمرونة أكبر مما كانت عليه في المواصفة القياسية [أيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١].

على الرغم من أن البند ١/٦ يحدد أنه يجب على المنشأة تخطيط افعال لمعالجة المخاطر، إلا أنه لا يوجد متطلب يستوجب اتباع طرق رسمية لإدارة المخاطر أو عملية إدارة مخاطر موثقة. يمكن للمنشآت أن تقرر وضع منهجية أوسع نطاقاً لإدارة المخاطر من تلك المطلوبة بموجب هذه المواصفة القياسية الدولية من عدمه، على سبيل المثال، من خلال تطبيق إرشادات أو مواصفات قياسية أخرى.

لا تعكس كافة عمليات نظام إدارة الجودة نفس مستوى المخاطر من حيث قدرة المنشأة على تحقيق أهدافها، كما أن الآثار المترتبة على عدم اليقين ليست متشابهة لجميع المنشآت. بموجب متطلبات البند ١/٦، تتحمل المنشأة المسؤولية عن تطبيق التفكير المستند على المخاطر واتخاذ ما يلزم من افعال لمعالجة المخاطر، بما في ذلك تقرير ما إذا كانت ستحتفظ أو لن تحتفظ بمعلومات موثقة كبرهان على تحديد المخاطر.

٥/ القابلية للتطبيق

لا تشير هذه المواصفة القياسية الدولية إلى "الاستثناءات" فيما يتعلق بالقابلية لتطبيق متطلباتها على نظام إدارة الجودة بالمنشأة. غير أنه يمكن للمنشأة مراجعة قابلية تطبيق المتطلبات تبعاً لحجم أو تعقيد المنشأة ونموذج الإدارة الذي تتبناه ونطاق أنشطة المنشأة وطبيعة المخاطر والفرص التي تواجهها.

تم تناول متطلبات القابلية للتطبيق في البند ٣/٤، والذي يُحدد الشروط التي بموجبها يمكن للمنشأة اتخاذ قرار بأن هذا المتطلب لا يمكن تطبيقه على أي من العمليات ضمن مجال نظام إدارة الجودة لديها. لا يمكن للمنشأة تقرير أن المتطلب لا ينطبق إلا إذا كان هذا القرار لن يؤدي إلى الإخفاق في تحقيق مطابقة المنتجات والخدمات.

٦/ المعلومات الموثقة

كجزء من المواءمة مع المواصفات القياسية الأخرى المتعلقة بنظام الإدارة، اعتمدَ بند مشترك حول "المعلومات الموثقة" دون تغيير أو إضافة جوهرية (انظر البند ٥/٧). وحيثما كان ذلك مناسباً، تمت مواءمة نصوص في مواضع أخرى بهذه المواصفة القياسية الدولية مع متطلباتها. وبناءً على ذلك، استخدمت عبارة "المعلومات الموثقة" مع جميع متطلبات الوثيقة.

أينما استخدمت المواصفة القياسية [أيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١] مصطلحات محددة مثل "وثيقة" أو "أفعال موثقة"، و "دليل الجودة" أو "خطة الجودة"، يعرف هذا الإصدار من هذه المواصفة القياسية المتطلبات لـ "الاحتفاظ بمعلومات موثقة".

وأينما استخدمت المواصفة القياسية [أيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١] مصطلح "سجلات" للدلالة على الوثائق المطلوبة لتقديم برهان للمطابقة مع المتطلبات، فقد عُبِّرَ عنها في هذه المواصفة كمتطلب يستوجب "الاحتفاظ بمعلومات

موثقة". تتحمل المنشأة المسؤولية عن تحديد ماهية المعلومات الموثقة المطلوب الاحتفاظ بها والفترة الزمنية للاحتفاظ والوسائط المستخدمة للاحتفاظ بها.

لا يستبعد مُتطلب "الاحتفاظ" بمعلومات موثقة احتمالية أن تحتاج المنشأة أيضاً إلى "استبقاء" نفس المعلومات الموثقة لغرض معين، مثل استبقاء الإصدارات السابقة منها.

أيما أشارت هذه المواصفة القياسية الدولية إلى "المعلومات" بدلاً من "المعلومات الموثقة" (على سبيل المثال في البند: ١/٤: "يجب على المنشأة مراقبة ومراجعة المعلومات المتوفرة بشأن تلك القضايا الخارجية والداخلية")، فليس هناك متطلب يوجب أن تكون هذه المعلومات موثقة. وفي مثل تلك الحالات، يمكن للمنشأة اتخاذ قرار ما إذا كان من الضروري أو المناسب الاحتفاظ بمعلومات موثقة من عدمه.

٧/ المعرفة التنظيمية

في البند ٦/١/٧، تنطبق هذه المواصفة القياسية الدولية إلى ضرورة تحديد وإدارة المعرفة التي تحتفظ بها المنشأة، وذلك بهدف ضمان تشغيل عملياتها وأن بإمكانها تحقيق مطابقة المنتجات والخدمات.

أدرجت المتطلبات ذات العلاقة بالمعرفة التنظيمية بغرض:

(أ) حماية المنشأة من فقدان المعارف، على سبيل المثال:

- خلال حركة دوران الموظفين؛

- الإخفاق في جمع وتبادل المعلومات؛

(ب) حث المنشأة على اكتساب المعرفة، على سبيل المثال:

- التعلم من الخبرة؛

- التوجيه؛

- المقارنة المرجعية.

٨/ ضبط العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية

تم تناول جميع أشكال العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية في البند: ٤/٨، من خلال أي مما يلي على سبيل المثال:

(أ) الشراء من المورد؛

(ب) الترتيب مع شركة زميلة؛

(ج) عمليات الاستعانة بمصادر خارجية لمقدم خدمات خارجي.

تتطوي الاستعانة بمصادر خارجية دوماً على الخاصية الأساسية للخدمة، إذ أنها ستتضمن نشاطاً واحداً على الأقل يقوم بالضرورة على التفاعل بين مقدم الخدمة والمنشأة.

قد تختلف الضوابط اللازمة للشرط الخارجي اختلافاً كبيراً تبعاً لطبيعة العمليات والمنتجات والخدمات. يمكن للمنشأة تطبيق نهج التفكير المستند على المخاطر لتحديد نوع ومدى الضوابط المناسبة لجهات خارجية بعينها وكذلك المنتجات والخدمات التي تقدمها تلك الجهات.

الملحق ب

(معلوماتي)

المواصفات القياسية الدولية الأخرى بشأن إدارة الجودة ونظم إدارة الجودة المطورة من قبل المنظمة الدولية للتقييس/اللجنة الفنية رقم ١٧٦

وُضِعَت المواصفات القياسية الدولية الموصوفة في هذا الملحق من قبل المنظمة الدولية للتقييس/اللجنة الفنية رقم ١٧٦ بغية توفير المعلومات الداعمة للمنشآت التي تطبق هذه المواصفة القياسية الدولية، وكذلك توفير التوجيه والإرشاد للمنشآت التي اختارت المضي قدماً متجاوزة متطلباتها. لا تمثل الإرشادات أو المتطلبات الواردة في الوثائق المدرجة بهذا الملحق إضافة أو تعديلاً لمتطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية.

يوضح الجدول [ب/١] العلاقة بين تلك المواصفات القياسية الدولية وبين البنود ذات العلاقة في هذه المواصفة القياسية الدولية.

لا يتضمن هذا الملحق إشارة إلى المواصفات القياسية الخاصة بنظم إدارة الجودة المُخصصة لقطاعات معينة والمطورة من قبل من قبل المنظمة الدولية للتقييس/اللجنة الفنية رقم ١٧٦.

تعتبر هذه المواصفة القياسية الدولية واحدة من ثلاث مواصفات قياسية أساسية مطورة من قبل المنظمة الدولية للتقييس/اللجنة الفنية رقم ١٧٦.

المواصفة القياسية أيزو ٩٠٠٠ نظم إدارة الجودة - الأسس والمصطلحات، توفر الخلفية الأساسية لفهم وتطبيق هذه المواصفة القياسية بشكل سليم؛ وُصِفَت مبادئ إدارة الجودة بالتفصيل في المواصفة القياسية أيزو ٩٠٠٠ وأُخِذَت بعين الاعتبار أثناء صياغة هذه المواصفة القياسية الدولية. لا تُمَثِّل هذه المبادئ متطلبات في حد ذاتها، غير أنها تُشكِّل أساساً للمتطلبات المُقررة بموجب هذه المواصفة القياسية الدولية. كما تُعرِّف المواصفة القياسية أيزو ٩٠٠٠ أيضاً المصطلحات والتعريفات والمفاهيم المستخدمة في هذه المواصفة القياسية.

تُحدِّد المواصفة القياسية أيزو ٩٠٠١ (هذه المواصفة القياسية الدولية) المتطلبات التي تهدف في المقام الأول إلى إضفاء الثقة على المنتجات والخدمات المقدمة من قبل المنشأة وبالتالي تعزيز رضا الزبون. ومن المتوقع أيضاً أن يحقق تنفيذها السليم فوائد تنظيمية أخرى، مثل تحسين التواصل الداخلي وفهم وضبط عمليات المنشأة بشكل أفضل.

المواصفة القياسية أيزو ٩٠٠٤ الإدارة بهدف تحقيق المنشأة لنجاح مستمر - نهج إدارة الجودة، توفر إرشادات للمنشآت التي اختارت المضي قدماً متجاوزة متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية، لمعالجة مجموعة واسعة من المواضيع التي يمكن أن تؤدي إلى تحسين أداء المنشأة بشكل عام. تتضمن المواصفة القياسية أيزو ٩٠٠٤ إرشادات حول منهجية التقييم الذاتي للمنشأة بحيث تصبح قادرة على تقييم مستوى نضج نظام إدارة الجودة لديها.

من الممكن أن توفر المواصفات القياسية الدولية أدناه المساعدة للمنشآت عند إعدادها، أو سعيها لتحسين نظم إدارة الجودة لديها أو عملياتها أو الأنشطة الخاصة بها.

المواصفة القياسية أيزو ١٠٠٠١ إدارة الجودة - رضا الزبون - المبادئ الإرشادية بشأن مدونات قواعد السلوك للمنشآت، توفر توجيهاً للمنشأة في تقرير ما إذا كانت أحكام رضا زبونها تفي باحتياجاته وتوقعاته.

يمكن أن يؤدي استخدام هذه الموصفة إلى تعزيز ثقة الزبون في المنشأة وتحسين فهمه لما يمكن توقعه من المنشأة، مما يقلل من احتمالات سوء الفهم والشكاوى.

الموصفة القياسية أيزو ١٠٠٠٢ إدارة الجودة - رضا الزبون - المبادئ الإرشادية بشأن التعامل مع الشكاوى في المنشآت، توفر إرشادات حول عملية التعامل مع الشكاوى من خلال إقرار ومعالجة احتياجات وتوقعات أصحاب الشكاوى وتسوية أية شكاوى مقدمة. توفر الموصفة القياسية أيزو ١٠٠٠٢ عملية شكاوى مفتوحة وفعالة وسهلة الاستخدام، بما في ذلك تدريب الأفراد. كما أنها توفر توجيهاً للشركات الصغيرة.

الموصفة القياسية أيزو ١٠٠٠٣ إدارة الجودة - رضا الزبون - المبادئ الإرشادية بشأن تسوية النزاعات الخارجية للمنشآت، تقدم إرشادات بشأن تسوية المنازعات الخارجية للشكاوى المتعلقة بالمنتج بفاعلية وفعالية. تتيج عملية تسوية المنازعات سبلاً للانتصاف في حالة عدم معالجة الشكاوى داخل المنشآت. يمكن تسوية معظم الشكاوى بنجاح داخل المنشأة، دون اللجوء إلى أفعال الخصومة.

الموصفة القياسية أيزو ١٠٠٠٤ إدارة الجودة - رضا الزبون - المبادئ الإرشادية للمراقبة والقياس، توفر إرشادات بشأن الأفعال المتخذة لتعزيز رضا الزبون ولتحديد الفرص المتاحة لتحسين المنتجات والعمليات والسمات ذات القيمة بالنسبة للزبائن. ويمكن لمثل هذه الأفعال تعزيز ولاء الزبون والمساعدة على الاحتفاظ بالزبائن.

الموصفة القياسية أيزو ١٠٠٠٥ نظم إدارة الجودة — الإرشادات العامة لخطط الجودة، توفر إرشادات بشأن وضع واستخدام خطط الجودة كوسيلة للمتطلبات ذات العلاقة بالعملية أو المنتج أو المشروع أو العقد، وكذلك لتطبيق الأساليب والممارسات التي تدعم تحقيق المنتج. تتمثل الفوائد المحققة من وضع خطة الجودة في زيادة الثقة في أن المتطلبات سيتم الوفاء بها، وأن العمليات خاضعة للسيطرة وفي الدافع الذي يمكن أن يمنحه ذلك للمشاركين.

الموصفة القياسية أيزو ١٠٠٠٦ نظم إدارة الجودة — الإرشادات العامة لمشاريع إدارة الجودة، تنطبق على المشاريع من الصغيرة إلى الكبيرة ومن البسيطة إلى المعقدة ومن المشروع الفردي إلى المشاريع التي تمثل جزءاً من مجموعة مشاريع. ومن المقرر استخدام الموصفة القياسية أيزو ١٠٠٠٦ من قبل موظفي إدارة المشاريع وأولئك الذين هم بحاجة للتأكد من أن منشأتهم تُطبق الممارسات الواردة في مواصفات الأيزو الخاصة بنظام إدارة الجودة.

الموصفة القياسية أيزو ١٠٠٠٧ نظم إدارة الجودة — الإرشادات العامة لإدارة الإعدادات والتهيئة، تستخدم لمساعدة المنشآت التي تطبق إدارة الإعدادات للتوجيه الفني والإداري على مدى الدورة الحياتية للمنتج. يمكن استخدام إدارة الإعدادات لتلبية متطلبات تمييز وتتبع المنتج المحددة في هذه الموصفة القياسية الدولية.

الموصفة القياسية أيزو ١٠٠٠٨ إدارة الجودة - رضا الزبون - المبادئ الإرشادية لمعاملات التجارة الإلكترونية من الشركات إلى المستهلكين، توفر إرشادات بشأن الكيفية التي يمكن للمنشآت من خلالها تنفيذ نظام معاملات التجارة الإلكترونية من الشركات إلى المستهلكين (B2C ECT) بفاعلية وفعالية، وبالتالي فهي توفر أساساً للمستهلكين لزيادة ثقتهم في نظم معاملات التجارة الإلكترونية من الشركات إلى المستهلكين، وكذلك تعزيز قدرة المنشآت على إرضاء المستهلكين والمساعدة على تقليل الشكاوى والمنازعات.

الموصفة القياسية أيزو ١٠٠١٢ نُظْم إدارة القياس - متطلبات عمليات القياس وأجهزة القياس، توفر إرشادات بشأن إدارة عمليات القياس والمصادقة المترولوجية لمعدة القياس المستخدمة لدعم ويرهنة التطبيق مع المتطلبات للمتطلبات المترولوجية. توفر الموصفة القياسية أيزو ١٠٠١٢ معايير إدارة الجودة لنظام إدارة القياس لضمان استيفاء المتطلبات المترولوجية.

المواصفة القياسية أيزو/تقرير فني ١٠٠١٣ الإرشادات العامة لتوثيق نظام إدارة الجودة، توفر إرشادات بشأن إعداد وصيانة الوثائق اللازمة لنظام إدارة الجودة. ويمكن استخدام المواصفة القياسية أيزو/تقرير فني ١٠٠١٣ لتوثيق نظم الإدارة بخلاف تلك المضمنة في مواصفات الأيزو الخاصة بنظام إدارة الجودة، على سبيل المثال نظم الإدارة البيئية ونظم إدارة السلامة.

المواصفة القياسية أيزو ١٠٠١٤ إدارة الجودة - إرشادات لتحقيق المنافع المالية والاقتصادية، توجه إلى الإدارة العليا. وتوفر إرشادات لتحقيق المنافع المالية والاقتصادية من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة. كما أنها تُسهّل تطبيق مبادئ الإدارة واختيار الأساليب والأدوات التي تمكن المنشأة من تحقيق النجاح المستدام.

المواصفة القياسية أيزو ١٠٠١٥ إدارة الجودة - المبادئ الإرشادية للتدريب، توفر إرشادات لمساعدة المنشآت في معالجة القضايا المتعلقة بالتدريب. ويمكن تطبيق المواصفة القياسية أيزو ١٠٠١٥ كلما كان التوجيه والإرشاد مطلوباً لتفسير الإشارات إلى "التعليم" و "التدريب" في إطار مواصفات الأيزو الخاصة بنظام إدارة الجودة. تشمل أية إشارة إلى "التدريب" كافة أنواع التعليم والتدريب.

المواصفة القياسية أيزو/تقرير فني ١٠٠١٧ إرشادات بشأن التقنيات الإحصائية للمواصفة القياسية أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨، تفسر التقنيات الإحصائية التي تنشأ من التقلبات التي يمكن ملاحظتها في سلوك ونتائج العمليات، حتى في ظل ظروف الاستقرار الظاهر. تسمح التقنيات الإحصائية باستخدام أفضل البيانات المتاحة للمساعدة على اتخاذ القرارات، وبالتالي فهي تساعد على التحسين المستمر لجودة المنتجات والعمليات بما يُحقق رضا الزبون.

المواصفة القياسية أيزو ١٠٠١٨ إدارة الجودة - مبادئ توجيهية بشأن إشراك الأفراد والكفاءة، توفر إرشادات من شأنها التأثير على مشاركة الأفراد والكفاءة. يعتمد نظام إدارة الجودة على إشراك أفراد أكفاء وكذلك على الطريقة المتبعة في إلحاقهم ودمجهم في المنشأة. ومن الأهمية بمكان تحديد وتطوير وتقييم المعارف والمهارات والسلوكيات وبيئة العمل المطلوبة.

المواصفة القياسية أيزو ١٠٠١٩ المبادئ الإرشادية لاختيار مستشاري نظام إدارة الجودة والاستفادة مما يقدمونه من خدمات، توفر إرشادات بشأن اختيار مستشاري نظام إدارة الجودة والاستفادة مما يقدمونه من خدمات. كما أنها تقدم الإرشادات العامة بشأن عملية تقييم كفاءة مستشار نظام إدارة الجودة، كما أنها تعزز الثقة في تلبية احتياجات وتوقعات المنشأة من خدمات الاستشاري.

المواصفة القياسية أيزو ١٩٠١١ مبادئ توجيهية لتدقيق النظم الإدارية، توفر إرشادات بشأن إدارة برنامج التدقيق وكذلك تخطيط وتنفيذ عملية تدقيق النظام الإداري، فضلاً عن كفاءة وتقييم المُدَقِّق وفريق التدقيق. أعدت المواصفة القياسية أيزو ١٩٠١١ بهدف تطبيقها على المدققين والمنشآت التي تطبق نظم الإدارة، وكذلك المنشآت التي تحتاج إلى إجراء عمليات تدقيق على نظم الإدارة.

الجدول [ب/١] — العلاقة بين المواصفات القياسية الدولية الأخرى الخاصة بإدارة الجودة ونظم إدارة الجودة وبين بنود هذه المواصفة القياسية الدولية

المواصفة القياسية الدولية الأخرى							البند في هذه المواصفة القياسية الدولية
٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	
المواصفة القياسية أيزو ٩٠٠٠	الكل	الكل	الكل	الكل	الكل	الكل	
المواصفة القياسية أيزو ٩٠٠٤	الكل	الكل	الكل	الكل	الكل	الكل	
المواصفة القياسية أيزو ١٠٠٠١				٢/٤/٨، ١/٥/٨	٢/١/٩		
المواصفة القياسية أيزو ١٠٠٠٢				١/٢/٨	٢/١/٩	١/٢/١٠	
المواصفة القياسية أيزو ١٠٠٠٣					٢/١/٩		
المواصفة القياسية أيزو ١٠٠٠٤					٢/١/٩		
المواصفة القياسية أيزو ١٠٠٠٥	١/٥	٢/٦ ، ١/٦	الكل	الكل	١/٩	٢/١٠	
المواصفة القياسية أيزو ١٠٠٠٦	الكل	الكل	الكل	الكل	الكل	الكل	
المواصفة القياسية أيزو ١٠٠٠٧				٢/٥/٨			
المواصفة القياسية أيزو ١٠٠٠٨	الكل	الكل	الكل	الكل	الكل	الكل	
المواصفة القياسية أيزو ١٠٠١٢			٥/١/٧				
المواصفة القياسية أيزو/تقرير فني ١٠٠١٣			٥/٧				
المواصفة القياسية أيزو ١٠٠١٤	الكل	الكل	الكل	الكل	الكل	الكل	
المواصفة القياسية أيزو ١٠٠١٥			٢/٧				
المواصفة القياسية أيزو/تقرير فني ١٠٠١٧			٢/٧				
المواصفة القياسية أيزو ١٠٠١٨	الكل	الكل	الكل	الكل	الكل	الكل	
المواصفة القياسية أيزو ١٠٠١٩				٢/٨			
المواصفة القياسية أيزو ١٩٠١١					٢/٩		

ملحوظة: كلمة "الكل" تشير إلى أن كل البنود الفرعية في البند المحدد في هذه المواصفة القياسية الدولية هي ذات علاقة بالمواصفة القياسية الدولية الأخرى

المصادر

- [١] المواصفة القياسية أيزو ٩٠٠٤ الإدارة بهدف تحقيق المنشأة لنجاح مستمر - نهج إدارة الجودة
- [٢] المواصفة القياسية أيزو ١٠٠٠١ إدارة الجودة - رضا الزبون - المبادئ الارشادية بشأن مدونات قواعد السلوك للمنشآت.
- [٣] المواصفة القياسية أيزو ١٠٠٠٢ إدارة الجودة - رضا الزبون - المبادئ الارشادية بشأن التعامل مع الشكاوى في المنشآت.
- [٤] المواصفة القياسية أيزو ١٠٠٠٣ إدارة الجودة - رضا الزبون - المبادئ الارشادية بشأن تسوية النزاعات الخارجية للمنشآت.
- [٥] المواصفة القياسية أيزو ١٠٠٠٤ إدارة الجودة - رضا الزبون - المبادئ الارشادية للمراقبة والقياس.
- [٦] المواصفة القياسية أيزو ١٠٠٠٥ نظم إدارة الجودة — الإرشادات العامة لخطط الجودة.
- [٧] المواصفة القياسية أيزو ١٠٠٠٦ نظم إدارة الجودة — الإرشادات العامة لمشاريع إدارة الجودة.
- [٨] المواصفة القياسية أيزو ١٠٠٠٧ نظم إدارة الجودة — الإرشادات العامة لإدارة الإعدادات والتهيئة.
- [٩] المواصفة القياسية أيزو ١٠٠٠٨ إدارة الجودة - رضا الزبون - المبادئ الارشادية لمعاملات التجارة الإلكترونية من الشركات إلى المستهلكين.
- [١٠] المواصفة القياسية أيزو ١٠٠١٢ نُظُم إدارة القياس - متطلبات عمليات القياس وأجهزة القياس.
- [١١] المواصفة القياسية أيزو/تقرير فني ١٠٠١٣ الإرشادات العامة لتوثيق نظام إدارة الجودة.
- [١٢] المواصفة القياسية أيزو ١٠٠١٤ إدارة الجودة - إرشادات لتحقيق المنافع المالية والاقتصادية.
- [١٣] المواصفة القياسية أيزو ١٠٠١٥ إدارة الجودة - المبادئ الارشادية للتدريب.
- [١٤] المواصفة القياسية أيزو/تقرير فني ١٠٠١٧ إرشادات بشأن التقنيات الإحصائية للمواصفة القياسية أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٠.
- [١٥] المواصفة القياسية أيزو ١٠٠١٨ إدارة الجودة - مبادئ توجيهية بشأن إشراك الأفراد والكفاءة.
- [١٦] المواصفة القياسية أيزو ١٠٠١٩ المبادئ الارشادية لاختيار مستشاري نظام إدارة الجودة والاستفادة مما يقدمونه من خدمات.
- [١٧] أيزو ١٤٠٠١، نظم الإدارة البيئية - المتطلبات مع إرشادات للاستخدام.
- [١٨] أيزو ١٩٠١١، المبادئ الارشادية لنظم إدارة التدقيق.
- [١٩] أيزو ٣١٠٠٠، إدارة المخاطر — المبادئ والإرشادات الارشادية.
- [٢٠] أيزو ٣٧٥٠٠، الارشادات العامة بشأن التعميد.
- [٢١] مواصفة أيزو/اللجنة الكهروتقنية الدولية ٩٠٠٣، هندسة البرمجيات — المبادئ الارشادية لتطبيق مواصفة أيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١ على برمجيات الحاسوب
- [٢٢] اللجنة الدولية الكهروتقنية ١٦٠٣٠-١، إدارة الاعتمادية — الجزء ١: إرشادات للإدارة والتطبيق
- [٢٣] اللجنة الدولية الكهروتقنية ٦١١٦٠، مراجعة التصميم.
- [٢٤] مبادئ إدارة الجودة، أيزو^١

^١ متاحة على موقع الأيزو www.iso.org

- [٢٥] اختيار واستخدام عائلة مواصفات أيزو ٩٠٠٠، أيزو ٢
- [٢٦] أيزو ٩٠٠١ للشركات الصغيرة — ما يتعين القيام به، أيزو ٢
- [٢٧] الاستخدام المتكامل لمعايير نظم الإدارة، أيزو ٢
- [٢٨] www.iso.org/tc176/sc02/public
- [٢٩] www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

ICS 03.120.10

السعر مبني على ٣٠ صفحة