Syrian Arab Republic Damascus University Applied Faculty		الجمهورية العربية السورية جامعة دمشق الكلية التطبيقية

الإدارة والجودة

Management and Quality

الأستاذ الدكتور المهندس طاهر رجب قدار

رئيس قسم هندسة ميكانيك الصناعات النسيجية وتقاناتها

بكلية الهندسة الميكانيكية والكهربائية بجامعة دمشق، سوريا

QMS-Lead Auditor, E-mail :dr.t-kadd@mail.sy,Mob.00963933517314

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

الإدارة والجودة

Management and Quality

الأستاذ الدكتور المهندس طاهر رجب قدار
رئيس قسم هندسة ميكانيك الصناعات النسيجية وتقاناتها
بكلية الهندسة الميكانيكية والكهربائية بجامعة دمشق، سوريا
QMS-Lead Auditor, E-mail :dr.t-kadd@mail.sy,Mob.00963933517314

١ – المقدمة :

إن الفهم الحقيقي لمعنى كلمة (جودة) يعتبر أحد الركائز الأساسية في أساسيات تطبيق ونجاح نظم إدارة الجودة الشاملة . وقد يقول قائل : كيف هذا ؟. هذه كلمة بسيطة واضحة ومفهومة . ونحن نقول أن أكبر المصانع في العالم، في أمريكا وأوربا كان شغلها الشاغل في عقدي الثمانينات والتسعينات من القرن الماضي هو التعرف على المعنى الحقيقي لكلمة (جودة) وماذا تعني بالتحديد. وهذا بالطبع كانت له أسباب . فعندما ظهرت اليابان وفاجأت الغرب وأمريكا بإنتاج جيد ورخيص، وازدادت حدة المنافسة، راح مدير الشركات يحثون الناس على الجودة والإجادة لخطورة الموقف. وبالفعل تحمس الناس وحاولوا جاهدين لتحسين الجودة، ومع هذا لم يكن العائد ملموس. أخذو يراجعون أنفسهم واكتشفوا أنهم بالفعل لم يفهموا المعنى الحقيقي للجودة [١].

إن للتطوير والبحث العلمي أهمية كبيرة في جودة التعليم العالي بشكل عام والهندسي بشكل خاص، ولتحقيق هذا الهدف يتوجب علينا التعرف على المعايير العالمية لضمان الجودة في التعليم العالي وفهم كيفية تطبيقها وتحسين الأداء باستمرار لضمان ترتيب عالمي مرموق للجامعة وفق اسس التصنيف الدولي للجامعات . هذا ما تم معالجته في هذا البحث .

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

- تعاريف متعلقة بالجودة :

أ- التعريفات التقليدية للجودة :

خلال العقود السابقة لنهايات القرن العشرين لم يكن هناك اتفاق موحد على معنى كلمة الجودة . فكانت يعبر عنها من خلال وجهة نظر وطبيعة عمل المتحدث عنها. فمن التعريفات التقليدية القديمة لمعنى الجودة ما يلي :

- من وجهة نظر الإدارة التنفيذية : فإن الجودة كانت تعرف بمدى ملائمة المنتج أو الخدمة لغرض الاستخدام .
- من وجهة نظر مصمم المنتج أو الخدمة : فإن الجودة كانت تُعرف بمدى إمكانية ملائمة المنتج أو الخدمة للاستخدام كما تم تحديدها خلال مواصفات التصميم .
- من وجهة نظر فريق ضبط الجودة، فإن الجودة كانت تعرف بدرجة مطابقة جودة المنتج أو الخدمة مع المواصفات .

ب- التعريفات مع التطور العلمي :

ومع التطور والتقدم العلمي والتكنولوجي ظهرت بعض التعريفات الحديثة للجودة والتي أصبحت بشكل كبير تركز على العملاء والزبائن ومن هذه التعريفات ما يلي:

- أداء المنتج أو الخدمة بما يتوافق مع المواصفات المتوقعة من قبل الزبون.
- سد احتياجات العملاء من أول مرة وفي كل مرة .
- توفير المنتجات والخدمات للعملاء والتي تلبي وتتوافق مع حاجاتهم وتوقعاتهم .
- أنجاز العمل بالشكل الصحيح من المرة الأولى .
- الإهتمام الدائم والكبير بالتحسين والتطوير المستمر .
- الإهتمام الدائم بإرضاء العملاء .

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

ج- حسب منظمة الأيزو ISO:

عرفت المنظمة الدولية للتقييس **الأيزو (ISO)** الجودة بأنها: مجموعة خصائص لكيان تظهر مقدرته لتلبية متطلبات محددة أو متوقعة .

وهنا يؤكد علماء الجودة على أن الجودة لا تتحقق في بعض المؤسسات لأن مديريها لا يعرفون المعنى الحقيقي للجودة، ومن ثم لن يستطيعوا التخطيط والتنفيذ لشيء لم يتعرفوا على مفهومه الحقيقي الشامل .

- المنظمة (الكيان) Organization :

هي المؤسسة التي يتم فيها تطبيق نظام إدارة الجودة أو جزء منه. وقد تكون جامعة أو أحد كلياتها أو قسم من أقسامها أو أي مركز نشاط . وقد تكون المنظمة منشأه إنتاجية أو خدمية .

د- الجودة بالمفهوم الحديث:

تعني إمداد المستهلك بما يحتاج إليه من منتجات وخدمات ذات خصائص وسمات تفي بمتطلباته وحاجاته وتوقعاته وإسعاده وفي الوقت الذي يريده، وبسعر مقبول يلائمه، وهي بذلك تبنى بالمنتج أو الخدمة خلال أنشطة متداخلة متكاملة ويشارك في صنعها وبنائها جميع العاملين على كافة مستوياتهم، مديرين ومخططين ومنفذين ومراجعين . وهي بذلك عمل الجميع في المنشأة .

الجودة والإجادة إذاً منهج حضاري مخطط لإحداث وتحقيق تنمية ثقافية اقتصادية اجتماعية، وهذا لا يتم إلا بوجود سياسة وأهداف وخطط للجودة تضعها وترعاها إدارة المنشأة [1].

2- الأنظمة العالمية لإدارة الجودة :

إن الأنظمة العالمية لإدارة الجودة عديدة و هي تتباين من دولة لأخرى و من منظمة لأخرى . إلا أن ثمة أنظمة لإدارة الجودة نالت شيوعاً كبيراً، إذ تم استخدامها داخل البلد الذي أنشئت فيه وخارجه، واتسمت بصفة العالمية كونها

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

أثبتت جدارتها و فاعليتها في تحسين و تطوير المؤسسات التي طبقت فيها " مثل نظام إدارة الجودة الشاملة ". ومنها ما تم اعتماده نظاماً عالمياً لإدارة الجودة من قبل منظمات دولية مثل الإيزو ISO 9000 .

وسنستعرض بعضاً من هذه الأنظمة على أمل مساعدة الشركات الماضية في طريق التحديث والتطوير لبناء نظام إدارة جودة فيها، لتبني عملها على أسس علمية بعيدة عن الارتجال والمغامرة غير مضمونة النتائج . ويتضمن الجدول (1) أسماء ورموز بعض هذه الأنظمة العالمية لإدارة الجودة .

الجدول (1) : أسماء ورموز بعض هذه الأنظمة العالمية لإدارة الجودة

الرقم	الأنظمة العالمية لإدارة الجودة	المنشأ	الرمز
1	نظام إدارة الجودة الأمريكي	(USA)	MIL-Q-9848
2	نظام إدارة الجودة لحلف الناتو	(NATO)	AQAPI (NATO)
3	نظام إدارة الجودة لشركة فورد	(USA)	QI (FORD)
4	نظام إدارة الجودة لشركة(GM)	(USA)	TFE
5	نظام إدارة الجودة البريطاني	(UK)	BS 5750
6	نظام إدارة الجودة	ISO)	ISO 9000
7	جائزة مالكوم بالدريج الأمريكية	(USA)	M B N Q A
8	جائزة ديمينغ	(Japanese)	Deming Prize
9	أنظمة الإدارة البيئية	(ISO)	ISO 14000 (E)
10	إدارة الجودة الشاملة	(Japanese)	TQM
11	جودة الإدارة الشاملة	(Japanese)	QMT
12	الكايزن: الخطوات الخمس لتحسين العمل	(Japanese)	Kaizen (5s)

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

	والإنتاجية (الخمسة إس)		

3- إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management (TQM):

هي عبارة عن أسلوب إدارة لمؤسسة تتمحور بمجملها حول الجودة، وتقوم على المشاركة الفاعلة لجميع أعضاء تلك المؤسسة و تهدف إلى النجاح بعيد الأمد من خلال تحقيق رضا الزبائن و فوائد للمؤسسة ذاتها ومن ثم إلى المجتمع [2].

3-1- مبادئ وأسس إدارة الجودة الشاملة :

يجمع أقطاب الجودة في العصر الحديث على أن مشاكل الجودة هي في حقيقتها تعتمد على إدارة المؤسسة. ونقصد بالإدارة الإدارة العليا وعلى رأسها رئيس المؤسسة(الجامعة، الكلية، المعهد العالي، القسم، المركز، الشركة .....) . وأن الادارة القادرة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة يجب أن تتسم بمواصفات أهمها:

1. التفوق و الامتياز .
2. تحدد وتختار أسواقها بعناية و تتعرف على عملائها ومستهلكيها وتسعى الى إرضائهم.
3. تؤمن بتكامل السوق العالمي و ضرورة التواجد فيه من خلال المنافسة والتميز في مواجهة الصراعات الحادة و التنافس الشديد .
4. ترسم بدقة و تحدد بوضوح السياسات والأهداف وخطى النمو المستمر مستثمرة كل الطاقات و القدرات وكافة الموارد المتاحة .
5. قادرة على وضع خطط محددة لتحقيق السياسات و الاهداف .
6. قادرة على التعامل بإيجابية مع المتغيرات و مشجعة لروح الابتكار والخلق والإبداع.
7. تؤمن بأن البشر هم الدعامة الرئيسية للنجاح وتنمي المشاركة الخلاقة لمختلف العاملين في إتخاذ القرارات آخذة في ذلك بمنهج العمل الجماعي و روح الفريق في مناخ ملائم للعمل .

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

8. تؤمن بالتغيير وتعد له و تعمل على إحداثه وتتعامل معه و تتحمل المخاطر في سبيل ذلك

9. تؤمن بمسؤوليتها الاجتماعية

10. مؤمنة بربها و بوطنها ... قوية وقادرة و أمنية .

وبإيجاز شديد هي إدارة تؤمن بأهمية إدارة الجودة الشاملة في كل جانب من جوانب العمل وتعمل على إحداثها وتنميتها وتطويرها و صيانتها وتأمينها. إن هذا التطور في أسلوب الإدارة يتطلب إحداث تغيرات هامة و ثورية فيما يتعلق بفلسفة وقيم الإدارة، إضافة الى التخلي عن الأساليب والنظم القديمة وإتباع أساليب وممارسات تتناسب مع متطلبات المرحلة القادمة. ولعله من المناسب أن نوجز التحولات الأساسية المطلوبة للتحول الى نظم إدارة الجودة الشاملة.

3-2- التحولات الأساسية المطلوبة للتحول الى نظم إدارة الجودة الشاملة:

يبين الجدول (2) التحولات الاساسية المطلوبة للتحول الى نظم إدارة الجودة الشاملة [1].

الجدول (2) : التحولات الاساسية المطلوبة للتحول الى نظم إدارة الجودة الشاملة

التحولات الأساسية المطلوبة للتحول الى نظم إدارة الجودة الشاملة		
الرقم	التحول من :	التحول إلى :
1	من الإدارة بالرقابة اللصيقة	الى الإدارة بالالتزام الذاتي
2	من التركيز على الأعمال	إلى التركيز على أسلوب العمل والعملاء
3	من أسلوب إتخاذ القرارات الفردية	إلى أسلوب إتخاذ القرارات بالإجماع
4	من أساليب العمل الفردية	إلى أساليب العمل الجماعي
5	من تقسيم القوى البشرية الى عمال وخبراء	إلى النظر للقوى البشرية على أنها كلها خبراء
6	من الرقابة البوليسية	إلى الرقابة من خلال التركيز على

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

		الإيجابيات
7	من طريقة مثلى وحيدة	إلى التحسين و التطوير المستمر
8	من أساليب حفظ البيانات التاريخية	إلى الإهتمام بتسجيل النتائج وإجراء المقارنات
9	من التنظيمات الهرمية الرأسية الجامدة	إلى التنظيمات الافقية الشبكية المرنة
10	من فلسفة و قيم الإدارة غير المعلنة	إلى فلسفة و قيم يشترك في وضعها الجميع
11	من استخدام الشدة مع العاملين	إلى التعامل بحسم مع المنافسة
12	من أنظمة الادارة المستهلكة للثروات	إلى أنظمة الإدارة الخالقة للثروات

وإذا كنا نؤكد على أهمية البشر كعنصر حاكم للنجاح ، فإن ذلك من منطلق أنهم أهم الموارد المتاحة. ولا نعني بذلك مقارنته أو مساواته بالموارد الأخرى مثل الأرض ورأس المال و الموارد الطبيعية. بل نعتبره المورد المبدع والمخترع المتجدد الذي لا تنضب طاقاته . إنه الإنسان صانع التحول لكافة الموارد الاخرى . و ليس ذلك فحسب. ولكننا ننظر إلى الإنسان أيضاً على أنه أهم عناصر الاستثمار. ولا نعني بذلك مقارنته بمعدات الإنتاج، إذ أن ذلك المفهوم يحول البشر ويجردهم من صفتهم الانسانية، ولكن الغرض هو التأكيد على أن الاستثمار في البشر ليس استهلاكاً. بل استثمار عائده مؤكد و يفوق عوائد الاستثمار المادي على المدى البعيد.

ولكي تتمكن الإدارة من تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة فإن عليها أن تتدارس الماضي وتقيمه تقييماً صادقاً وأمنياً وعاقلاً وحكيماً، وأن تشخص الحاضر تشخيصاً موضوعياً ثم ترسم خط المستقبل .

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

3-3- خطوات تنفيذ إدارة الجودة الشاملة :

إن تنفيذ وتطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة يشمل ثلاث مراحل أساسية هي مرحلة الإعداد، ومرحلة التخطيط ، ومرحلة التنفيذ والتطبيق .

3-3-1 مرحلة الإعداد

تشمل مرحلة الإعداد الخطوات التالية :

1- تقوم الإدارة العليا بإختيار الطاقم الذي سيشكل مجلس إدارة الجودة ويرأسها المدير العام (رئيس الجامعة، المؤسسة)، ويعتبر مجلس إدارة الجودة الجهة الرسمية المسؤولة عن متابعة تنفيذ متطلبات الجودة الشاملة.

2- قبل البدء بتنفيذ أي عمل من الأعمال، يخضع المجلس لتدريب مكثف عن كيفية بناء فرق العمل بالإضافة ألى تدريب اللجنة وتوعيتها لفلسفة الجودة الشاملة، أساليبها وإدارتها ، وعادة ما يستعان بمستشار فنى للقيام بهذه المهمة .

3- أول عمل حقيقي يقوم به المجلس بمبادرة من المدير العام وضع الرؤية المستقبلية للمنظمة (المؤسسة، الجامعة ، الكلية ، المعهد العالي، القسم، الشعبة ، الشركة ،...) والأهداف والمبادئ الأساسية التي ستدار عليها المؤسسة .

4- يقوم المجلس بعد ذلك بوضع أهداف استراتيجية عامة للمؤسسة، بما يتوافق مع الرؤية العامة للمؤسسة. عادة ماتكون الأهداف عامة ويتبعها بعض الإستراتيجيات التي تشرح كيفية تنفيذ تلك الأهداف.

5- خلال المراحل السابقة، يقوم المدير العام (رئيس الجامعة) بالتعاون مع مجلس إدارة الجودة بتعميم ما يتم إنجازه أول بأول . وعلية فإن كل فرد من أفراد المؤسسة (الجامعة، الكلية ، المعهد العالي ، القسم ، الشركة) يجب أن يكون على علم كامل ودراية بما يحدث داخل المؤسسة من تطورات وأهداف جديدة . لذلك فإن من مسؤوليات المدير العام (رئيس الجامعة، عميد الكلية ، المعهد العالي، رئيس القسم) ومجلس الجودة شرح الرؤية العامة للمؤسسة إضافة إلى جميع الأهداف والمبادئ

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

والأسس التي ستقوم عليها المؤسسة، بالأسلوب واللغة التي تتناسب مع جميع مستويات العاملين.

6- بعد ذلك يقوم مجلس إدارة الجودة بتحديد نقاط الضعف ونقاط القوة لدى المؤسسة بموضوعية كاملة.

7- كذلك يقوم المجلس بتحديد الجهات التي قد تقاوم تطبيق هذا التوجه الجديد وكذلك الجهات التي قد تدعم هذا التوجه. إن تحديد هذه الجهات يساعد المجلس على إختيار أعضاء الفريق الذي سيشارك في تنفيذ المشاريع .

8- بمساعدة الدائرة المسؤولة عن شؤون الموظفين ، يقوم المجلس بتقويم الوضع العام والحالي للموظفين في المؤسسة من حيث المقدرة الفنية والأوضاع النفسية. إن القيام بهذا التقويم يساعد على قياس التطور الحاصل في وضع العمال ومعنوياتهم بعد تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة .

9- كذلك يقوم المجلس بالتعاون مع دائرة التسويق بالتعرف على آراء وأفكار العملاء ومدى اقتناعهم وارتياحهم بمستوى الجودة الشاملة وأثرها على العملاء .

3-3-2 مرحلة التخطيط

تشمل مرحلة التحضير القيام بالمهام التالية :

تبدأ هنا مهمة مجلس إدارة الجودة بالتخطيط لتنفيذ برنامج إدارة الجودة الشاملة، هذه الخطوة تكون مستمرة، ذلك أنه عندما نبدأ بمرحلة التنفيذ للمشاريع عادةً ما تنتج بعض الأخطاء، الأمر الذي يتطلب تعديلات مستمرة . إضافة إلى ذلك فإن مهمة المجلس البحث الدائم والمستمر عن مشاريع جديدة وإختيار فرق عمل مناسبة وذلك لتحقيق غايات إدارة الجودة الشاملة، والتي تهتم بشكل رئيسي بالتطوير والتحسين المستمرين .

2- في هذه المرحلة تكون مسؤولية المجلس إختيار مشاريع الجودة الشاملة إعتماداً على نقاط القوة والضعف، التي تم تحديدها في مرحلة الإعداد وكذلك

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

إعتماداً على طبيعة الأفراد ذات العلاقة، ذلك أن نجاح تلك المشاريع سيكون الأساس لمواجهة تحديات أكبر في المستقبل.

3- بعد إختيار المشاريع المناسبة، يقوم مجلس إدارة الجودة بإختيار فرق العمل التي ستقوم بتنفيذ تلك المشاريع. يجب أن تحتوي فرق العمل على أفراد من مختلف الدوائر والتخصصات بما يتلائم ونوعية المشروعات .

4- قبل قيام أفراد الفريق الجديد بتنفيذ المشروعات، يقوم أحد أفراد مجلس إدارة الجودة بتدريب أعضاء الفريق على المفاهيم الأساسية والأساليب والطرق المستخدمة لإدارة الجودة الشاملة ومجالات تطبيقها بالمشروعات المناط بهم تنفيذها .

3-3-3 مرحلة التنفيذ والتطبيق

تشمل مرحلة التنفيذ والتطبيق القيام بالأعمال التالية :

1- يقوم مجلس إدارة الجودة الشاملة بإعطاء توجيهاته لأعضاء الفريق وتفعيل دور الفريق ومراجعة أعماله وتقويمها باستمرار. يقوم أعضاء الفريق بتنفيذ المشاريع المحددة لهم باستخدام أساليب إدارة الجودة الشاملة التي تدربوا عليها . وعادة ما يستخدم أسلوب التخطيط ، التنفيذ ، التدقيق ، العديل (PDCA) كنموذج إدارة الجودة الشاملة .

2- خلال هذه الفترة، يقوم أعضاء الفريق بتزويد مجلس إدارة الجودة بمعلومات تتعلق بتطور العمل والنتائج . وعادةً ما يتم عرض نتائج تطور العمل من خلال محاضرات وجلسات يتم تقديمها لأعضاء مجلس إدارة الجودة. في البداية تكون الإجتماعات بشكل أسبوعي، ولكن عندما يستقر المشروع تصبح الاجتماعات شهرية كحد أقصى. يقوم مجلس إدارة الجودة باستخدام تلك النتائج والمعلزمات لتحديد الحاجة لإجراء أي نوع من التعديلات أو التغيرات . إن أي تغيير أو تعديل يتم إقراره من قبل المجلس يتم تحويله إلى أعضاء الفريق لمناقشته ومن ثم تنفيذه .

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

3- بعض المشاريع تكون مهمتها الحصول على المعلومات العائدة Feed Back من الزبائن الداخليين أو الخارجيين. وهذا يتم عادةً عن طريق القيام بمسوحات سنوية إضافةً إلى أي معلومات أو شكاوى ترد إلى قسم التسويق . يقوم مجلس إدارة الجودة بدراسة تلك التقارير وتحليلها بشكل دائم ومستمر. وقد ينتج عن هذه الدراسات بعض التغيرات التي قد تؤثر على توجه الشركة بشكل عام، وبالتالي ينعكس على تغيير في نشاطات ومشاريع فرق العمل المختلفة.

4- بعض فرق العمل الأخرى تكون مهمتها الحصول على معلومات من العمال للتعرف على معنوياتهم ودرجة ارتباطهم بالمؤسسة. قد تتم هذه العملية من خلال مسوحات سنوية دورية إضافة إلى ضرورة انخراط أفراد مجلس إدارة الجودة مع الموظفين بشكل كبير وذلك على للوقوف على مشاكلهم ولتقويم مدى ارتباطهم بشكل أكثر دقةً.

5- إن جميع المعلومات التي يحصل عليها المجلس من الخطوات السابقة تساعد أعضاء المجلس على تحديد التغيرات الضرورية في بنية المؤسسة الأساسية، الأساليب والعمليات القائمة، الهيكل التنظيمي، برامج الحوافز للموظفين وغير ذلك، في كثير من الأحيان يكون تنفيذ تلك التغيرات من مسؤولية مجلس إدارة الجودة، مثل تغيير الهيكل التنظيمي للمؤسسة على سبيل المثال، وفي بعض الأحيان تعطى فرق العمل مسؤولية إجراء التغيرات المناسبة .

مثال عن شروط تحقيق النجاح في إدارة الجودة الشاملة :

يبين الجدول (2) شروط تحقيق النجاح لتحقيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في شركة وستنجهاوس الأمريكية.

الجدول 2 : شروط تحقيق النجاح لتحقيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في شركة وستنجهاوس الأمريكية.

شروط تحقيق النجاح في إدارة الجودة الشاملة	
القطاع	العمليات المطلوب القيام بها
العميل	الإهتمام بالعميل(الزبون)

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

الموارد البشرية	التحفيز	التدريب	المشاركة	
السلع والخدمات والعمليات	الموردون والعمليات	المعلومات	العمليات والإجراءات	السلع والخدمات
الإدارة العليا	تحديد المسؤوليات	الاتصال	التخطيط	الثقافة

4- أنظمة إدارة الجودة الإيزو ISO 9000 :

تهدف المواصفات القياسية الدولية ISO9000 إلى تعزيز رضا الزبون عن المنظمة وضمان جودة المنتج وضمان المطابقة مع متطلباته والمتطلبات التنظيمية المطبقة و ضمان جودة المنتج و العمل على التحسين المستمر، وتقديم دليل على قدرة المنظمة على توفير منتج يلبي متطلبات الزبون و الانسجام مع أنظمة الإدارة البيئية ، وتمكين المنظمة من جعل نظام إدارة الجودة فيها متوازياً أو متكاملاً مع متطلبات الأنظمة الإدارية الأخرى ذات الصلة. تتألف عائلة المواصفات القياسية الدولية لأنظمة إدارة الجودة الإيزو ISO 9000 من أربع مواصفات رئيسية هي التالية [3]:

معايير عائلة الأيزو ISO9000	Standards in the ISO 9000 family
ISO 9000:2015 – تغطي اللغة والمفاهيم الأساسية	1. ISO 9000:2015 – covers the basic concepts and language
ISO 9001:2015 –مجموعة متطلبات نظام إدارة الجودة.	2. ISO 9001:2015 – sets out the requirements of a quality management system
ISO 9004:2018– تركز على كيفية جعل نظام إدارة الجودة أكثر كفاءةً وفعاليةً.	3. ISO 9004:2018 – focuses on how to make a quality management system more efficient and effective
ISO 19011:2018 – تضع أدلة	4. ISO 19018&2018- sets out

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

guidance on internal and external audits of quality management systems.	توجيهية على التدقيق الداخلي والخارجي أنظمة إدارة الجودة .

1- المواصفة القياسية الأيزو ISO 9000:2015: أنظمة إدارة الجودة – مبادئ ومصطلحات، أنظمة إدارة الجودة- الأساسيات والمفردات: تصف المواصفة المفاهيم والمبادئ الأساسية لإدارة الجودة.

2- المواصفة القياسية ISO 9001: 2015 – أنظمة إدارة الجودة – وتتضمّن متطلبات نظام إدارة الجودة للمنظمة .

لقد بنيت المواصفة القياسية ISO 9001:2015 على نموذج لإدارة الجودة يركز على العمليات. بعبارة أخرى يركز على الأنشطة المتعلّقة بتطوير المنتجات وإنتاجها وتقديمها للزبائن. ويتم منح شهادات مطابقة من قبل هيئات المنح للمواصفة ISO 9001:2015 فقط هي معدة لتطبّق على جميع المنظمات، بغض النظر عن نوعها أو حجمها أو المنتج الذي توفره.

3- المواصفة القياسية الدولية ISO 9004:2018 – أنظمة إدارة الجودة – إرشادات لتحسين الأداء وهي تقدم إرشادات لمجموعة من أهداف نظام إدارة الجودة وخاصّة للتحسين المستمر لأداء المنظمة العام والكفاية والفاعلية، وهي ليست معدّة للحصول على الشهادة أو للأغراض التعاقدية.

4- المواصفة القياسية ISO 19011:2018 تدقيق أنظمة إدارة الجودة و أنظمة إدارة البيئة وهي تتضمّن إرشادات بخصوص التدقيق، ومعايير تأهيل المدققين، وبرامج لكل من أنظمة إدارة الجودة و أنظمة الإدارة البيئية.

5- النتائج والمقترحات :

1- يعتبر تطبيق أنظمة إدارة الجودة في المؤسسات وبغض عن نوع وحجم نشاطها خطوة هامة على طريق تحسين الأداء وضمان الجودة والنجاح طويل الأمد .

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

2- يعتمد التقويم الذاتي أو الخارجي بالاعتماد على وجود نظام إدارة جودة في المنظمة موثق ومطبق، لذا أنصح إدارات مؤسسات (الجامعات، المصانع...) بتطبيق مبادئ هذه الأنظمة لما لها من إنعكاسات إيجابية .

6- المراجع العلمية

1- قدار، طاهر، كتاب المدخل إلى إدارة الجودة الشاملة والأيزو ISO9000 ، دار الحصاد للطباعة والنشر، دمشق، 1998 .

2 https://en.wikipedia.org/wiki/Total-quality-management, Total quality management

3. ISO 9000 - Quality management, http://www.iso.org/iso/iso-9000.

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

INTERNATIONAL STANDARD ISO 9001

Fifth edition 2015-09-15

Quality management systems—Requirements



Copyright International Organization for standardization ISO- Geneva- Switzerland. All rights reserved. This copy has been made by BSB Edge Pvt. Ltd. with the permission from ISO. No resale of this document is permitted. No part of this document may be copied or reproduced in any form by any means (graphic- electronic or mechanical-including photocopying- recording- retrieval system- nor made available on the Internet or any public network without the prior written consent of ISO.

المواصفة القياسية الدولية ISO 9001

الطبعة الخامسة 2015-9-15

أنظمة إدارة الجودة المتطلبات



حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا
. كل الحقوق محفوظة.
هذه النسخة المعربة من صناع الجودة العرب والمرخصة لنا من BSB Edge Pvt. Ltd بإذن من ISO.
لا يسمح ببيع هذه الوثيقة، أو نسخ أو إعادة إنتاج أي جزء منها بأي وسيلة (تصويرية، الكترونية، أو آلية وما يتضمن النسخ، التسجيل ، أو الاسترجاع) ولا يسمح بجعلها متاحة على النت أو أي شبكة تواصل عامة دون موافقة مسبقة من ايزو.

Reference number ISO 9001:2015(E)

SUPPLIED BY BSB EDGE UNDER LICENCE FROM ISO FOR IQCS CERTIFICATIONS PVT. LTD. - NASHIK VIDE BSB EDGE ORDER REGISTRATION NO. HC-02-1192 ON 06/10/2015

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner



COPYRIGHT PROTECTED DOCUMENT

© ISO 2015, Published in Switzerland
All rights reserved. Unless otherwise specified, no part of this publication may be reproduced or utilized otherwise in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, or posting on the internet or an intranet, without prior written permission. Permission can be requested from either ISO at the address below or ISO's member body in the country of the requester.
ISO copyright office
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland Tel. +41 22 749 01 11
Fax +41 22 749 09 47 copyright@iso.org www.iso.org



وثيقة محمية بحقوق النشر
© ايزو، 2015، طبع في سويسرا
كل الحقوق محفوظة. لا يسمح باستخدام أو إعادة إنتاج أي جزء من هذا المنشور بأي شكل أو وسيلة الكترونية أو آلية بما في ذلك النسخ بالتصوير، أو النشر على الشابكة (الانترنت) أو أي شبكة تواصل أخرى دون الحصول على تخويل مسبق بمكتب الإذن إما من ايزو على العنوان المذكور أدناه أو من هيئة العضو في الأيزو في بلد مقدم الطلب.

مكتب حقوق نشر الأيزو

Ch. de Blandonnet 8 • CP 401
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland Tel. +41 22 749 01 11
Fax +41 22 749 09 47 copyright@iso.org www.iso.org

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

رقم الصفحة Page number	Subject	الموضوع
v	Foreword	كلمة افتتاحية
vi	Introduction	مقدمة
1	1. Scope	1- المجال
1	2. Normative references	2- المرجع المعياري
1	3. Terms and definitions	3- مصطلحات وتعاريف
1	*4. Context of the organization*	*4- بيئة المؤسسة*
2	4.1 Understanding the organization and its context	4.1 فهم المؤسسة وبيئتها
2	4.2 Understanding the needs and expectations of interested parties	4.2 فهم حاجيات وتوقعات الأطراف المهتمة
2	4.3 Determining the scope of the quality management system	4.3 تحديد مجال نظام إدارة الجودة
2	4.4 Quality management system and its processes	4.4 نظام إدارة الجودة وعملياته
3	*5 Leadership*	*5- القيادة*
3	5.1 Leadership and commitment	5.1 القيادة والالتزام
3	5.1.1 General	5.1.1 عام
3	5.1.2 Customer focus	5.1.2 التركيز على الزبون
4	5.2 Policy	5.2 السياسة
4	5.2.1 Establishing the quality policy	5.2.1 تأسيس سياسة الجودة
4	5.2.2 Communicating the quality policy	5.2.2 نشر سياسة الجودة
4	5.3 Organizational roles, responsibilities and authorities	5.3 الأدوار المؤسساتية، المسؤوليات، والسلطات
4	*6 Planning*	*6- التخطيط*
4	6.1 Actions to address risks and opportunities	6.1 أفعال لمواجهة الأخطار والفرص
4	6.2 Quality objectives and planning to achieve them	6.2 أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها
5	6.3 Planning of changes	6.3 التخطيط للتغيرات
6	*7 Support*	*7- الدعم*
6	7.1 Resources	7.1 الموارد (المصادر)
6	7.1.1 General	7.1.1 عام
6	7.1.2 People	7.1.2 الأشخاص
6	7.1.3 Infrastructure	7.1.3 البنية التحتية
6	7.1.4 Environment for the operation of processes	7.1.4 بيئة تفعيل العمليات
7	7.1.5 Monitoring and measuring resources	7.1.5 التحكم وقياس العمليات
7	7.1.6 Organizational knowledge	7.1.6 المعرفة المؤسساتية (التنظيمية)
8	7.2 Competence	7.2 الكفاءة
8	7.3 Awareness	7.3 الإدراك (الوعي)
8	7.4 Communication	7.4 التواصل
8	7.5 Documented information	7.5 المعلومات الموثقة
8	7.5.1 General	7.5.1 عامة
9	7.5.2 Creating and updating	7.5.2 ابتكار وتحديث
9	7.5.3 Control of documented information	7.5.3 ضبط المعلومات الموثقة
9	*8 Operation*	*8- العمليات*
9	8.1 Operational planning and control	8.1 التخطيط العملياتي والضبط
10	8.2 Requirements for products and services	8.2 متطلبات المنتجات والخدمات
10	8.2.1 Customer communication	8.2.1 التواصل مع الزبون
10	8.2.2 Determining the requirements for products and services	8.2.2 تحديد متطلبات المنتجات والخدمات
10	8.2.3 Review of the requirements for products and services	8.2.3 مراجعة متطلبات المنتجات والخدمات
11	8.2.4 Changes to requirements for products and services	8.2.4 تغيرات متطلبات المنتجات والخدمات
11	8.3 Design and development of products and services.	8.3 تصميم وتطوير المنتجات والخدمات
11	8.3.1 General	8.3.1 عام
11	8.3.2 Design and development planning	8.3.2 التخطيط للتصميم والتطوير
11	8.3.3 Design and development inputs	8.3.3 مدخلات التصميم والتطوير
12	8.3.4 Design and development controls	8.3.4 ضبط التصميم والتطوير
12	8.3.5 Design and development outputs	8.3.5 مخرجات التصميم والتطوير
12	8.3.6 Design and development changes	8.3.5 تغيرات التصميم والتطوير
13	8.4 Control of externally provided processes, products and services	8.4 ضبط الخدمات والمنتجات والعمليات المزودة خارجياً
13	8.4.1 General	8.4.1 عام
13	8.4.2 Type and extent of control	8.4.2 نوع ومدى الضبط
13	8.4.3 Information for external providers	8.4.3 معلومات المزودين الخارجيين
14	8.5 Production and service provision	8.5 انتاج وتقديم الخدمات

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

رقم الصفحة Page number	Subject	الموضوع
14	8.5.1 Control of production and service provision	8.5.1 ضبط الإنتاج وتقديم الخدمة
14	8.5.2 Identification and traceability	8.5.2 التمييز وال
15	8.5.3 Property belonging to customers or external providers	8.5.3 ملكية الزبائن أو المزودين الخارجيين
15	8.5.4 Preservation	8.5.4 الحفاظ
15	8.5.5 Post-delivery activities	8.5.5 نشاطات ما بعد التسليم
15	8.5.6 Control of changes	8.5.6 ضبط التغيرات
15	8.6 Release of products and services	8.اطلاق المنتجات والخدمات
16	8.7 Control of nonconforming outputs	8.7 ضبط المخرجات غير المطابقة
16	*9 Performance evaluation*	*9 تقييم الأداء*
16	9.1 Monitoring, measurement, analysis and evaluation	9.1 مراقبة، قياس، تحليل، وتقييم
16	9.1.1 General	9.1.1 عام
17	9.1.2 Customer satisfaction	9.1.2 رضا الزبون
17	9.1.3 Analysis and evaluation	9.1.3 تحليل وتقييم
17	9.2 Internal audit	9.2 التدقيق الداخلي
18	9.3 Management review	9.3 مراجعة الإدارة
18	9.3.1 General	9.3.1 عام
18	9.3.2 Management review inputs	9.3.2 مدخلات مراجعة الإدارة
18	9.3.3 Management review outputs	9.3.3 مخرجات مراجعة الإدارة
19	10 Improvement	10- التحسين
19	10.1 General	10.1 عام
19	10.2 Nonconformity and corrective action	10.2 الفعل التصحيحي وعدم التطابق
19	10.3 Continual improvement	10.3 التحسين المستمر
21	Annex A (informative) Clarification of new structure, terminology and concepts	ملحق أ (إخباري) توضيح للبنية، والمصطلحات والمفاهيم الجديدة
25	Annex B (informative) Other International Standards on quality management and quality management systems developed by ISO/TC 176	ملحق ب (إخباري) مواصفات قياسية عالمية أخرى حول إدارة الجودة وأنظمة إدارة الجودة المطورة من قبل ISO/TC 176
28	Bibliography	المراجع

Foreword

ISO (the International Organization for Standardization) is a worldwide federation of national standards bodies (ISO member bodies). The work of preparing International Standards is normally carried out through ISO technical committees. Each member body interested in a subject for which a technical committee has been established has the right to be represented on that committee. International organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO, also take part in the work. ISO collaborates closely with the International Electrotechnical Commission (IEC) on all matters of electrotechnical standardization.

The procedures used to develop this document and those intended for its further maintenance are described in the ISO/IEC Directives, Part 1. In particular the different approval criteria needed for the different types of ISO documents should be noted. This document was drafted in accordance with the editorial rules of the ISO/IEC Directives, Part 2 (see www.iso.org/directives).

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights. Details of any patent rights identified during the development of the document will be in the Introduction and/or on the ISO list of patent declarations received (see www.iso.org/patents).

كلمة افتتاحية

آيزو (المنظمة الدولية للمواصفات القياسية) هي اتحاد عالمي من هيئات معايير وطنية (الهيئات الأعضاء في الآيزو). وينفذ عمل تجهيز المواصفات الدولية من قبل اللجان الفنية في الآيزو. ولكل هيئة عضو مهتمة بموضوع تؤسس من أجله لجنة فنية الحق بأن تُمثل في اللجنة. وتشارك أيضاً المنظمات العالمية، الحكومية وغير الحكومية، المرتبطة بالآيزو في هذا العمل. وتتعاون الآيزو إلى حد كبير مع الوكالة (اللجنة/المفوضية) الالكترونية الفنية العالمية (IEC) بكل القضايا المتعلقة بالمواصفات القياسية الالكترونية الفنية.

وتُوصف الإجراءات المستخدمة لتطوير هذه الوثيقة وتلك التي يقصد منها التحسين اللاحق بالتعليمات التوجيهية في ISO/IEC، الجزء الأول. وبشكل خاص، يجب ملاحظة المعايير المختلفة المتفق عليها التي تحتاجها الأنواع المختلفة لوثائق الآيزو. وقد كُتبت مسودة هذه الوثيقة بما يتوافق مع قواعد التحرير للتعليمات التوجيهية ل ISO/IEC، الجزء الثاني (انظر www.iso.org/directives).

ونلفت النظر إلى إمكانية أن تكون بعض عناصر هذه الوثيقة خاضعة لحقوق الامتيازات (براءات الاختراع). ولن تكون الآيزو مسؤولة عن التعريف ب (تحديد) كل أو أي من حقوق براءات الاختراع هذه. وستكون تفاصيل أي براءات اختراع محددة أثناء تطور الوثيقة موجودة في المقدمة و/أو قائمة الآيزو لتصريحات

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

Any trade name used in this document is information given for the convenience of users and does not constitute an endorsement.

For an explanation on the meaning of ISO specific terms and expressions related to conformity assessment, as well as information about ISO's adherence to the World Trade Organization (WTO) principles in the Technical Barriers to Trade (TBT) see the following URL: www.iso.org/iso/foreword.html.

The committee responsible for this document is Technical Committee ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Subcommittee SC 2, *Quality systems*.

This fifth edition cancels and replaces the fourth edition (ISO 9001:2008), which has been technically revised, through the adoption of a revised clause sequence and the adaptation of the revised quality management principles and of new concepts. It also cancels and replaces the Technical Corrigendum ISO 9001:2008/Cor.1:2009.

Introduction

0.1 General

The adoption of a quality management system is a strategic decision for an organization that can help to improve its overall performance and provide a sound basis for sustainable development initiatives.

The potential benefits to an organization of implementing a quality management system based on this International Standard are:

a) the ability to consistently provide products and services that meet customer and applicable statutory and regulatory requirements;

b) facilitating opportunities to enhance customer satisfaction;

c) addressing risks and opportunities associated with its context and objectives;

d) the ability to demonstrate conformity to specified quality management system requirements.

This International Standard can be used by internal and external parties.

It is not the intent of this International Standard to imply the need for:

— uniformity in the structure of different quality management systems;

— alignment of documentation to the clause structure of this International Standard;

— the use of the specific terminology of this International Standard within the organization.

الامتياز (شاهد www.iso.org/patents).
أي اسم تجاري مستخدم في هذه الوثيقة هو مجرد معلومة تفيد المستخدمين ولا تشكل أي مصادقة عليه.

لمشاهدة شرح معاني المصطلحات الخاصة بالآيزو والتعابير المرتبطة بتقييم حالات المطابقة، بالإضافة إلى معلومات عن التزام الآيزو بمبادئ منظمة التجارة العالمية (WTO) في العوائق الفنية (التقنية) للتجارة (TBT) شاهد الرابط الآتي: www.iso.org/iso/foreword.html

اللجنة المسؤولة عن هذه الوثيقة هي اللجنة الفنية ISO/TC 176، ضمان الجودة وإدارة الجودة، اللجنة الفرعية SC2، أنظمة الجودة.

تلغي الطبعة الخامسة وتحل محل الطبعة الرابعة (ISO 9001:2008)، التي تمت مراجعتها فنياً، من خلال تبني تسلسل البنود المنقحة وتعديل مبادئ إدارة الجودة المنقحة والمفاهيم الجديدة. كما تلغي وتحل محل المصحح الفني ISO 9001:2008/Cor.1:2009

مقدمة:

0.1. عام

إن تبني نظام إدارة الجودة قرار استراتيجي لدى المؤسسة يمكن أن يساعدها في تحسين أدائها الكلي ويقدم لها أساساً صحيحاً لمبادرات التطوير المستمر.

والفوائد المحتملة للمؤسسة التي توظف نظام إدارة الجودة الذي يعتمد على المعايير العالمية هي:

أ- إمكانية تقديم الخدمات والمنتجات التي تلبي المستهلك باستمرار وقابلة للتطبيق تشريعياً ومتطلباتها قانونية،

ب- فرص تسهيلات لتعزيز رضا الزبون،

ج- مواجهة المخاطر والفرص المرتبطة بالسياق والأهداف.

د- إمكانية إظهار التطابق مع متطلبات نظام إدارة الجودة المحددة.

يمكن استخدام هذه المواصفة العالمية من قبل الأطراف الداخلية والخارجية.

ولا يقصد من هذه المواصفة القياسية الدولية أن تتضمن الحاجة ل:

- توحيد شكل بناء أنظمة إدارة الجودة.

- ترتيب توثيق بنود المواصفة القياسية العالمية.

- استخدام التسميات والمصطلحات المحددة الواردة في هذه المواصفة القياسية ضمن المؤسسة.

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

The quality management system requirements specified in this International Standard are complementary to requirements for products and services.

This International Standard employs the process approach, which incorporates the Plan-Do-Check-Act (PDCA) cycle and risk-based thinking.

The process approach enables an organization to plan its processes and their interactions.

The PDCA cycle enables an organization to ensure that its processes are adequately resourced and managed, and that opportunities for improvement are determined and acted on.

Risk-based thinking enables an organization to determine the factors that could cause its processes and its quality management system to deviate from the planned results, to put in place preventive controls to minimize negative effects and to make maximum use of opportunities as they arise (see Clause A.4).

Consistently meeting requirements and addressing future needs and expectations poses a challenge for organizations in an increasingly dynamic and complex environment. To achieve this objective, the organization might find it necessary to adopt various forms of improvement in addition to correction and continual improvement, such as breakthrough change, innovation and re-organization.

In this International Standard, the following verbal forms are used:

— "shall" indicates a requirement;

— "should" indicates a recommendation;

— "may" indicates a permission;

— "can" indicates a possibility or a capability.

Information marked as "NOTE" is for guidance in understanding or clarifying the associated requirement.

0.2 Quality management principles

This International Standard is based on the quality management principles described in ISO 9000. The descriptions include a statement of each principle, a rationale of why the principle is important for the organization, some examples of benefits associated with the principle and examples of typical actions to improve the organization's performance when applying the principle.

The quality management principles are:

— customer focus;

— leadership;

— engagement of people;

أنّ متطلبات نظام إدارة الجودة المحددة في هذه المواصفة القياسية الدولية متممة لمتطلبات المنتجات والخدمات.

وتوظف هذه المواصفة القياسية الدولية منهج العملية الذي يجمع بين حلقة (PDCA خطط-افعل-افحص-تصرّف) والتفكير المعتمد على المخاطرة.

كما يمكّن منهج العملية المؤسسة من تخطيط عملياتها و(تفاعلاتها/تعاملاتها).

وتساعد حلقة PDCA المؤسسة على ضمان أن عملياتها تُدار وتُدعم بشكل كاف، وأن فرص التحسين محددة ويتم العمل على تنفيذها.

ويساعد التفكير المعتمد على المخاطرة المؤسسة على تحديد العوامل التي تسبب انحراف عملياتها ونظام إدارة الجودة عن النتائج المخطط لها، كما يساعد في وضع ضوابط وقائية لتخفيف الآثار السلبية وللاستفادة القصوى من الفرص المتاحة (انظر Clause A.4).

وتخلق تلبية المتطلبات باستمرار والحاجات المستقبلية والتوقعات تحدياً للمؤسسات في بيئة معقدة ومتغيرة بشكل متزايد. ولتحقيق هذا الهدف، قد تجد المؤسسة أنه من الضروري تبني أشكال تحسين متنوعة إضافة إلى التصحيح والتحسين المستمر، مثل التغيير التقني المعرفي المفاجئ، والابتكارات، وإعادة التنظيم.

وتستخدم هذه المواصفة القياسية الدولية الصيغ الفعل الآتية:

- "shall" لتشير إلى أحد المتطلبات،
- "should" لتشير إلى توصية،
- " may" لتشير إلى إذن،
- "can" لتشير إلى إمكانية أو استطاعة.

المعلومات المشار إليها بـ " ملاحظة " هي من أجل الإرشاد في فهم أو توضيح المتطلبات المرتبطة بها.

0.2 مبادئ إدارة الجودة

تعتمد هذه المواصفة القياسية الدولية على مبادئ إدارة الجودة الموصوفة في آيزو 9000. وتتضمن هذه التوصيفات جملة عن كل مبدأ، مع عرض سبب منطقي لأهمية كل مبدأ للمؤسسة، وبعض الأمثلة عن الفوائد المرتبطة بالمبدأ وأمثلة عن الأفعال النموذجية لتحسين أداء المؤسسة عند تطبيق كل مبدأ.

مبادئ إدارة الجودة هي:

- التركيز على الزبون،
- القيادة،
- اشراك (التزام) الناس،

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

— process approach;

— improvement;

— evidence-based decision making;

— relationship management.

- منهج العملية،

- التحسين،

- صنع القرار المبني على الدليل،

- إدارة العلاقات.

0.3 Process approach

0.3 منهج العملية

0.3.1 General

0.3.1 عام

This International Standard promotes the adoption of a process approach when developing, implementing and improving the effectiveness of a quality management system, to enhance customer satisfaction by meeting customer requirements. Specific requirements considered essential to the adoption of a process approach are included in 4.4.

تحث هذه المواصفة القياسية الدولية على تبني منهج العملية لدى تطوير وتطبيق وتحسين فعاليّة نظام إدارة الجودة وذلك من أجل تعزيز رضا الزبون من خلال تلبية متطلباته. ويتضمن البند 4.4 متطلبات محددة تُعد أساسية لتبني منهج العملية.

Understanding and managing interrelated processes as a system contributes to the organization's effectiveness and efficiency in achieving its intended results. This approach enables the organization to control the interrelationships and interdependencies among the processes of the system, so that the overall performance of the organization can be enhanced.

ويساهم فهم وإدارة العمليات المترابطة كنظام موحد في فعالية وكفاية المؤسسة لتحقيق الأهداف المرجوة. ويتكن هذا المنهج المؤسسة من ضبط العلاقات المتبادلة بين عمليات النظام واعتماد بعضها على بعض، وبهذا يمكن أن يتحسّن الأداء الكلي للمؤسسة.

The process approach involves the systematic definition and management of processes, and their interactions, so as to achieve the intended results in accordance with the quality policy and strategic direction of the organization. Management of the processes and the system as a whole can be achieved using the PDCA cycle (see 0.3.2) with an overall focus on risk-based thinking (see 0.3.3) aimed at taking advantage of opportunities and preventing undesirable results.

ويتطلب منهج العملية تعريفاً منهجياً وإدارة العمليات، وتداخلاتها لتحقيق الأهداف المرجوة بما يتوافق مع سياسة الجودة والتوجه الاستراتيجي للمؤسسة. ويمكن أن تتحقق إدارة العمليات والنظام ككل باستخدام حلقة PDCA (انظر 0.3.2) مع تركيز كليّ على التفكير المعتمد على المخاطرة (انظر 0.3.3) الذي يهدف إلى الاستفادة من الفرص ومنع النتائج غير المرغوبة.

The application of the process approach in a quality management system enables:

ويساعد تطبيق منهج العملية في نظام إدارة الجودة على:

a) understanding and consistency in meeting requirements;

أ- الفهم والمواظبة في تلبية المتطلبات،

b) the consideration of processes in terms of added value;

ب-التفكير بالعمليات على أساس القيمة المضافة،

c) the achievement of effective process performance;

ج- الحصول على أداء عمليات فعّال،

d) improvement of processes based on evaluation of data and information.

د- تحسين العمليات المعتمدة على تقييم البيانات والمعلومات.

Figure 1 gives a schematic representation of any process and shows the interaction of its elements. The monitoring and measuring check points, which are necessary for control, are specific to each process and will vary depending on the related risks.

الشكل 1 يقدّم تمثيلاً تصويرياً لأي عملية ويظهر تفاعل عناصرها. إن التحكم بنقاط التحقق وقياسها ضروري للضبط وهو خاص بكل عملية ويتغير تبعاً للمخاطر المرتبطة بها.

SUPPLIED BY BSB EDGE UNDER LICENCE FROM ISO FOR IQCS CERTIFICATIONS PVT. LTD. - NASHIK VIDE BSB EDGE ORDER REGISTRATION NO. HC-02-1192 ON 06/10/2015

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

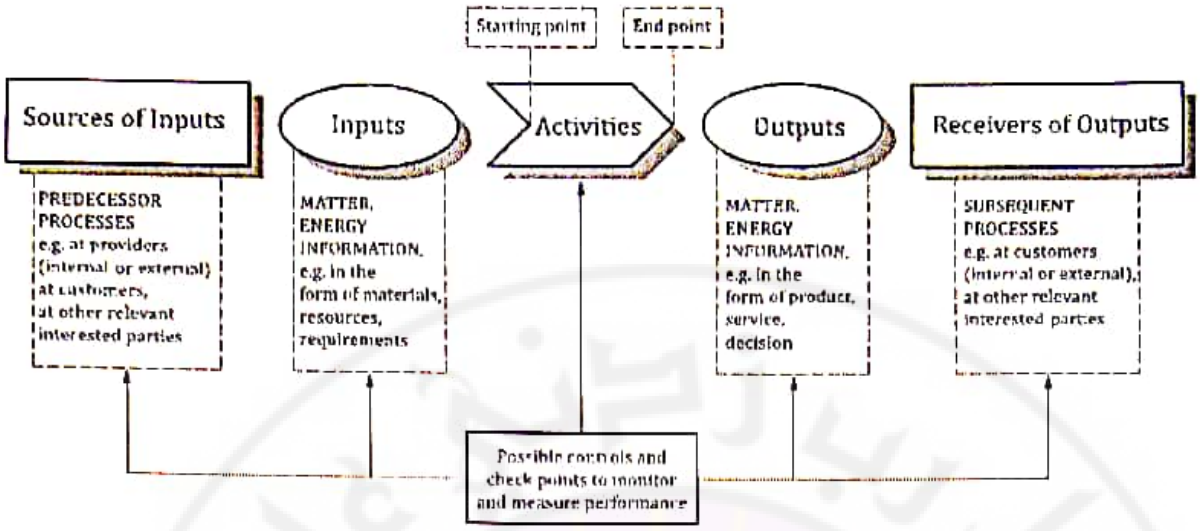
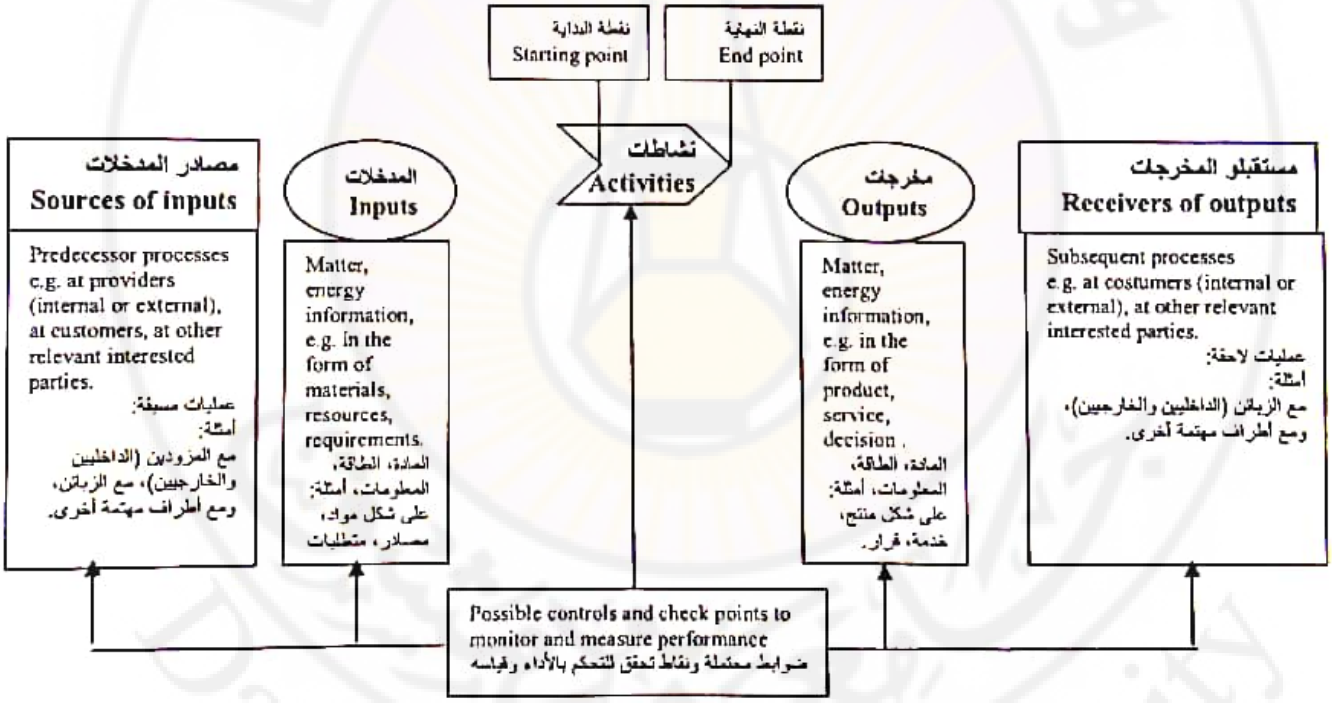


Figure 1 — Schematic representation of the elements of a single process

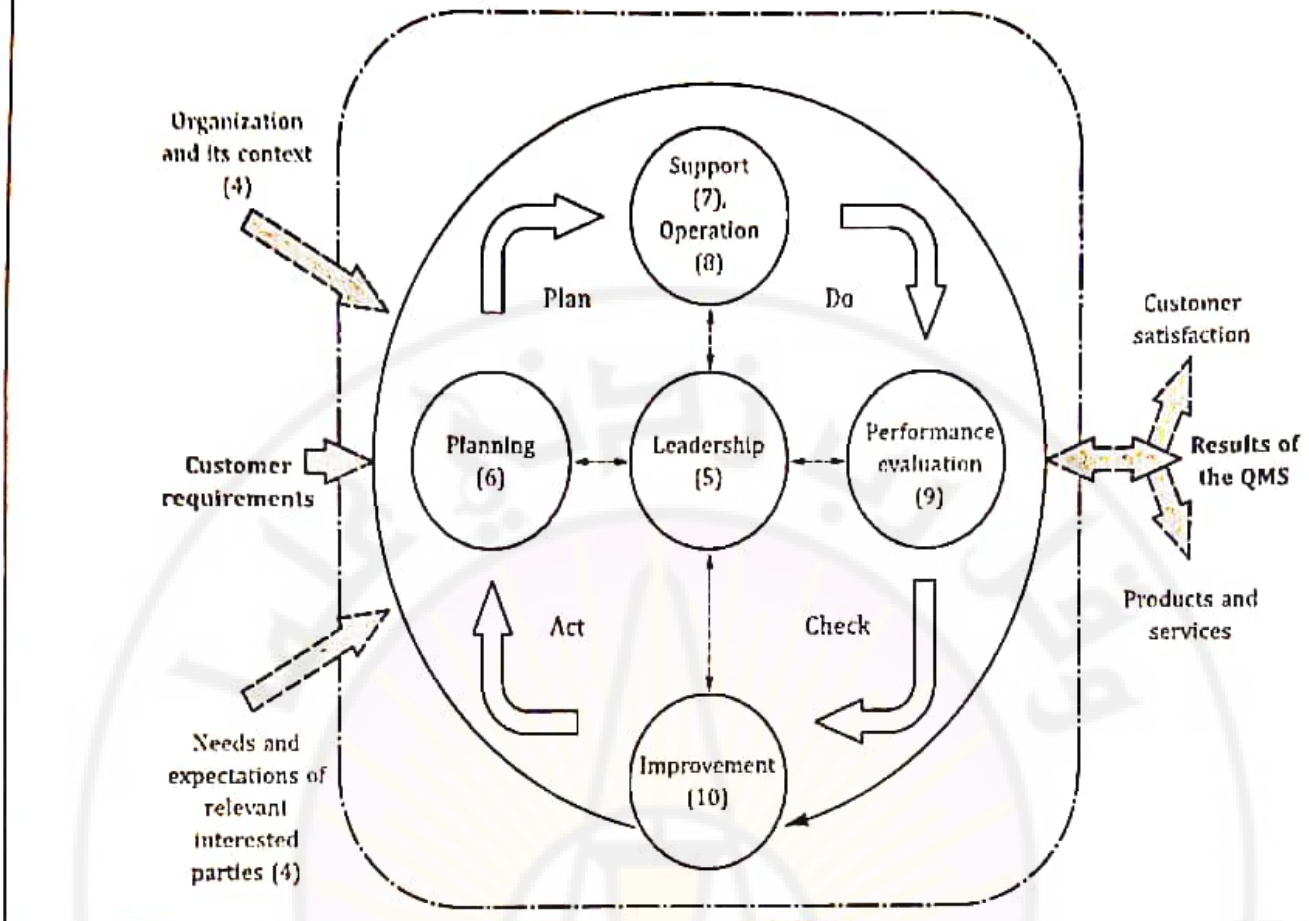


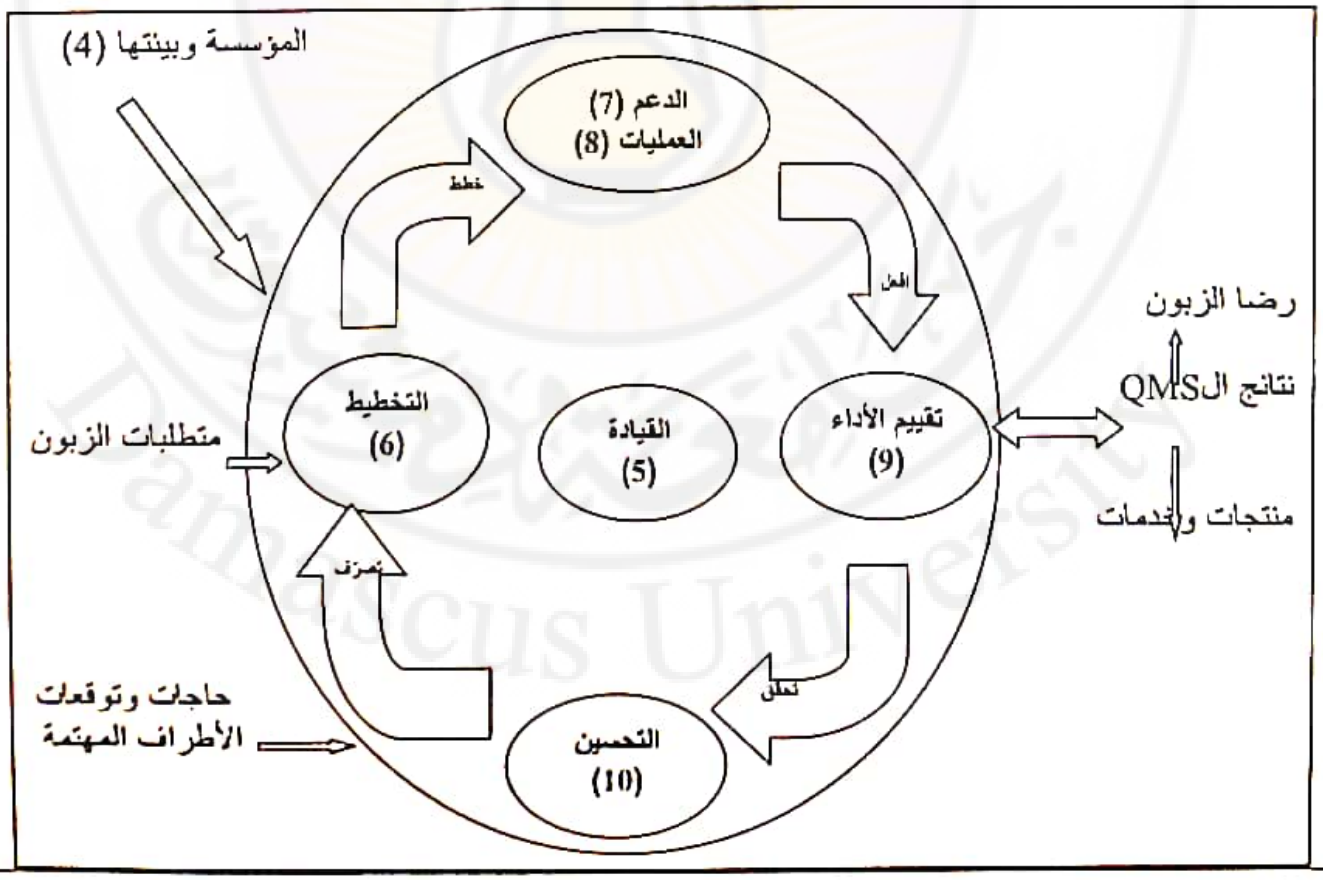
الشكل 1- التمثيل التصويري لعناصر العملية الواحدة

0.3.2 Plan-Do-Check-Act cycle **The PDCA cycle can be applied to all processes and to the quality management system as a whole. Figure 2 illustrates how Clauses 4 to 10 can be grouped in relation to the PDCA cycle.**	**0.3.2 حلقة خطط-افعل-تحقق-تصرف** **يمكن تطبيق حلقة PDCA على جميع العمليات وعلى نظام إدارة الجودة ككل. يوضح الشكل 2 كيف يمكن أن تجمع العبارات 4 إلى 10 حسب حلقة PDCA.**

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

المسوحة ضوئيا بـ CamScanner





حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

NOTE Numbers in brackets refer to the clauses in this International Standard.

ملاحظة: تشير الأرقام الموجودة ضمن أقواس إلى بنود في هذه المواصفة القياسية الدولية

Figure 2 — Representation of the structure of this International Standard in the PDCA cycle

الشكل 2—تمثيل بنية هذه المواصفة القياسية الدولية في حلقة PDCA

The PDCA cycle can be briefly described as follows:

— Plan: establish the objectives of the system and its processes, and the resources needed to deliver results in accordance with customers' requirements and the organization's policies, and identify and address risks and opportunities;

— Do: implement what was planned;

— Check: monitor and (where applicable) measure processes and the resulting products and services against policies, objectives, requirements and planned activities, and report the results;

— Act: take actions to improve performance, as necessary.

0.3.3 Risk-based thinking

Risk-based thinking (see Clause A.4) is essential for achieving an effective quality management system. The concept of risk-based thinking has been implicit in previous editions of this International Standard including, for example, carrying out preventive action to eliminate potential nonconformities, analysing any nonconformities that do occur, and taking action to prevent recurrence that is appropriate for the effects of the nonconformity.

To conform to the requirements of this International Standard, an organization needs to plan and implement actions to address risks and opportunities. Addressing both risks and opportunities establishes a basis for increasing the effectiveness of the quality management system, achieving improved results and preventing negative effects.

Opportunities can arise as a result of a situation favourable to achieving an intended result, for example, a set of circumstances that allow the organization to attract customers, develop new products and services, reduce waste or improve productivity. Actions to address opportunities can also include consideration of associated risks. Risk is the effect of uncertainty and any such uncertainty can have positive or negative effects. A positive deviation arising from a risk can provide an opportunity, but not all positive effects of risk result in opportunities.

0.4 Relationship with other management system standards

This International Standard applies the framework developed by ISO to improve alignment among its International Standards for management systems (see Clause A.1).

يمكن أن توصف حلق PDCA باختصار كالآتي:

_ خطط: أسس أهداف النظام وعملياته، والموارد التي تحتاجها لتسليم نتائج بالتوافق مع متطلبات الزبائن وسياسات المنظمة، وتعرّف على المخاطر والفرص،

_ افعل: نفّذ ما تمّ تخطيطه،

_ تحقق: راقب و(إن أمكن) قم بقياس العمليات والمنتجات والخدمات الناتجة مقابل السياسات، والأهداف، والمتطلبات، والنشاطات المخطط لها، واكتب تقريراً بالنتائج،

_ تصرّف: اتخذ أفعالاً لتحسين الأداء، حسب الضرورة.

0.3.3 التفكير المعتمد على "تجنب" المخاطر

التفكير المعتمد على المخاطرة ضروري لتحقيق نظام إدارة جودة فعّال (انظر Clause A.4). وقد كان مفهوم التفكير المعتمد على المخاطرة موجوداً بشكل ضمني في الإصدارات السابقة من هذه المواصفة القياسية الدولية متضمناً، على سبيل المثال، تنفيذ الفعل الوقائي لإزالة حالات عدم المطابقة المحتملة، تحليل أي حالات عدم مطابقة يمكن أن تحدث، واتخاذ أفعال لمنع إعادة حدوث ما هو ملائم لتأثيرات عدم المطابقة.

ومن أجل العمل وفقاً لمتطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية، تحتاج المؤسسة أن تخطط وتنفّذ أفعالاً لمواجهة المخاطر والفرص. وتؤسس مجابهة المخاطر والفرص أساساً لتزايد فعالية نظام إدارة الجودة، مما يحقق نتائج أفضل ويمنع التأثيرات السلبية.

يمكن أن تنشأ الفرص نتيجة لموقف مفيد لتحقيق النتائج المرجوة، على سبيل المثال: إن مجموعة الظروف التي تسمح للمؤسسة أن تجذب الزبائن تطور منتجات وخدمات جديدة، تقلل الهدر، أو تحسن الإنتاجية. ويمكن أن تتضمن الأفعال التي تواجه الفرص أيضاً التفكير بالمخاطر المرتبطة. فالمخاطرة هي نتيجة الأشياء المجهولة التي يمكن أن يكون لها تأثيرات إيجابية أو سلبية. كما يمكن أن يقدم أي انحراف إيجابي ناشئ عن مخاطرة فرصة، ولكن لا تنتج كل الآثار الايجابية للمخاطرة فرصاً.

0.4 العلاقة مع مقاييس أنظمة الجودة الأخرى

تطبق هذه المواصفة القياسية الدولية إطار عمل مطور من قبل الأيزو لتحسين الترتيب بين المواصفات القياسية الدولية لأنظمة الإدارة (انظر Clause A.1).

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

This International Standard enables an organization to use the process approach, coupled with the PDCA cycle and risk-based thinking, to align or integrate its quality management system with the requirements of other management system standards.

This International Standard relates to ISO 9000 and ISO 9004 as follows:

— ISO 9000 *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary* provides essential background for the proper understanding and implementation of this International Standard;

— ISO 9004 *Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach* provides guidance for organizations that choose to progress beyond the requirements of this International Standard.

Annex B provides details of other International Standards on quality management and quality management systems that have been developed by ISO/TC 176.

This International Standard does not include requirements specific to other management systems, such as those for environmental management, occupational health and safety management, or financial management.

Sector-specific quality management system standards based on the requirements of this International Standard have been developed for a number of sectors. Some of these standards specify additional quality management system requirements, while others are limited to providing guidance to the application of this International Standard within the particular sector.

A matrix showing the correlation between the clauses of this edition of this International Standard and the previous edition (ISO 9001:2008) can be found on the ISO/TC 176/SC 2 open access web site at: www.iso.org/tc176/sc02/public.

وتمكّن هذه المواصفة القياسية الدولية المؤسسة من استخدام منهج العملية، مع حلقة PDCA والتفكير المعتمد على المخاطرة، لترتيب أو تكامل نظام إدارة الجودة مع متطلبات المواصفات القياسية لأنظمة الإدارة.

وترتبط المواصفات القياسية الدولية ب ISO 9000 و ISO 9004 كما يلي:

_ *ISO 9000 أنظمة إدارة الجودة- أساسيات ومفردات:* تزود أرضية أساسية للفهم الصحيح ولتنفيذ هذه الواصفة القياسية،

_ *ISO 9004 إدارة من أجل نجاح المؤسسة المستمر- منهج إدارة الجودة* يقدم إرشاداً للمؤسسات التي تختار أن تتطور إلى ما هو أبعد من متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية.

ويقدم الملحق ب Annex B تفاصيل المواصفات القياسية الدولية الأخرى وأنظمة إدارة الجودة التي تم تطويرها من قبل ISO/TC 176.

ولا تتضمن هذه المواصفة القياسية الدولية متطلبات خاصة بأنظمة إدارة أخرى، مثل إدارة البيئة، إدارة السلامة والصحة المهنية، أو الإدارة المالية.

وقد طُورت المواصفات القياسية لأنظمة إدارة الجودة لقطاع محدد المعتمدة على متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية لتشمل عدداً من القطاعات. وتحدد بعض هذه المواصفات القياسية متطلبات نظام إدارة جودة إضافية، بينما تكون مواصفات أخرى مقتصرة على إعطاء توجيهات لتطبيق هذه المواصفة القياسية ضمن قطاع محدد.

توجد مصفوفة تظهر العلاقة الارتباطية بين بنود هذه الطبعة للمواصفة القياسية الدولية والطبعة السابقة (ISO 9001: 2008) في ISO/TC 176/SC 2 على موقع متاح الوصول في الشابكة الالكترونية: www.iso.org/tc176/sc02/public .

INTERNATIONAL STANDARD
Quality management systems — Requirements

المواصفة القياسية الدولية
أنظمة إدارة الجودة- متطلبات

1 Scope
1- المجال

This International Standard specifies requirements for a quality management system when an organization:

تحدد هذه المواصفة القياسية الدولية متطلبات نظام إدارة الجودة، حيث أن المؤسسة:

a) needs to demonstrate its ability to consistently provide products and services that meet customer and applicable statutory and regulatory requirements, and

أ- تحتاج إلى إظهار مقدرتها بشكل دائم على تقديم منتجات وخدمات تلبي متطلبات الزبون والمتطلبات القانونية والتنظيمية المطبّقة.

b) aims to enhance customer satisfaction through the effective application of the system, including processes for improvement of the system and the assurance of conformity to customer and applicable statutory and regulatory requirements.

ب- تهدف إلى تعزيز رضا الزبون من خلال التطبيق الفعّال للنظام، بما في ذلك عمليات التحسين المستمر لهذا النظام، وضمان المطابقة لمتطلبات الزبون وللمتطلبات القانونية والتنظيمية المطبّقة.

All the requirements of this International Standard are

إن جميع متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية نوعيّة

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

generic and are intended to be applicable to any organization, regardless of its type or size, or the products and services it provides.

NOTE 1 In this International Standard, the terms "product" or "service" only apply to products and services intended for, or required by, a customer.

NOTE 2 Statutory and regulatory requirements can be expressed as legal requirements.

2 Normative references

The following documents, in whole or in part, are normatively referenced in this document and are indispensable for its application. For dated references, only the edition cited applies. For undated references, the latest edition of the referenced document (including any amendments) applies.

ISO 9000:2015, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

3 Terms and definitions

For the purposes of this document, the terms and definitions given in ISO 9000:2015 apply.

4 Context of the organization

4.1 Understanding the organization and its context

The organization shall determine external and internal issues that are relevant to its purpose and its strategic direction and that affect its ability to achieve the intended result(s) of its quality management system.

The organization shall monitor and review information about these external and internal issues.

NOTE 1 Issues can include positive and negative factors or conditions for consideration.

NOTE 2 Understanding the external context can be facilitated by considering issues arising from legal, technological, competitive, market, cultural, social and economic environments, whether international, national, regional or local.

NOTE 3 Understanding the internal context can be facilitated by considering issues related to values, culture, knowledge and performance of the organization.

4.2 Understanding the needs and expectations of interested parties

Due to their effect or potential effect on the organization's ability to consistently provide products and services that meet customer and applicable statutory and regulatory requirements, the organization shall determine:

a) the interested parties that are relevant to the quality management system;

(عامة) ومعدّة لتكون قابلة للتطبيق في أي مؤسسة، بغض النظر عن نوعها أو حجمها، أو المنتجات والخدمات التي توفرها.

ملاحظة 1: تنطبق مصطلحات "المنتج" و"الخدمة" في هذه المواصفة القياسية الدولية على المنتجات والخدمات المعدة أو المطلوبة من قبل زبون ما.
ملاحظة 2: يمكن التعبير عن المتطلبات التشريعية والتنظيمية بالمتطلبات القانونية.

2 - المراجع المعيارية
إنّ الوثائق الآتية، كلياً أو جزئياً، هي مراجع معيارية لا غنى عنها من أجل تطبيق هذه الوثيقة.
وبالنسبة للمراجع المؤرخة فيتم تطبيق التعديل المستشهد به. أما المراجع غير المؤرخة فيطبق التعديل الأخير للوثيقة المرجعية (بما في ذلك أي تنقيح).

ISO9000:2005, أنظمة إدارة الجودة- أساسيات ومفردات.

3- مصطلحات وتعاريف
لأغراض هذه الوثيقة، يتم تطبيق المصطلحات والتعاريف الواردة في المواصفة القياسية الدولية ISO 9000:2015

4- بيئة المؤسسة

4.1 فهم المؤسسة وبيئتها
يجب أن تحدد المؤسسة القضايا الداخلية والخارجية المرتبطة بهدفها وتوجهها الاستراتيجي والتي تؤثر على قدرتها لتحقيق النتائج المرجوة لنظام إدارة الجودة.

وعلى المؤسسة أن تراقب وتراجع المعلومات عن هذه القضايا الداخلية والخارجية.

ملاحظة 1: يمكن أن تتضمن القضايا عواملاً أو شروطاً إيجابية وسلبية يجب أخذها بعين الاعتبار.

ملاحظة 2: يمكن أن يُسهّل فهم البيئة الخارجية بأخذ القضايا الناشئة عن البيئات القانونية، التكنولوجية، التنافسية، التسويقية، الثقافية، الاجتماعية والاقتصادية بعين الاعتبار سواءً كانت عالمية، وطنية، إقليمية أو محلية.

ملاحظة 3: يمكن أن يُسهّل فهم البيئة الخارجية بأخذ القضايا المرتبطة بالقيم، الثقافة، المعرفة وأداء المؤسسة بعين الاعتبار.

4.2 فهم حاجات وتوقعات الأطراف المهتمة.
نتيجة لتأثيرها الكامن أو الظاهر على قدرة المؤسسة على الاستمرار بتقديم المنتجات والخدمات التي تلبي الزبون والمتطلبات التشريعية والقانونية المطبقة، يجب أن تحدد المؤسسة:

أ- الأطراف المهتمة التي لها علاقة بنظام إدارة الجودة.

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

b) the requirements of these interested parties that are relevant to the quality management system. The organization shall monitor and review information about these interested parties and their relevant requirements.	ب- متطلبات هذه الأطراف المهتمة التي لها علاقة بنظام إدارة الجودة. يجب أن تراقب المؤسسة وتراجع المعلومات حول هذه الأطراف المهتمة ومتطلباتها.
4.3 Determining the scope of the quality management system The organization shall determine the boundaries and applicability of the quality management system to establish its scope. When determining this scope, the organization shall consider: a) the external and internal issues referred to in 4.1; b) the requirements of relevant interested parties referred to in 4.2; c) the products and services of the organization. The organization shall apply all the requirements of this International Standard if they are applicable within the determined scope of its quality management system. The scope of the organization's quality management system shall be available and be maintained as documented information. The scope shall state the types of products and services covered, and provide justification for any requirement of this International Standard that the organization determines is not applicable to the scope of its quality management system. Conformity to this International Standard may only be claimed if the requirements determined as not being applicable do not affect the organization's ability or responsibility to ensure the conformity of its products and services and the enhancement of customer satisfaction.	4.3 تحديد مجال نظام إدارة الجودة يجب أن تحدد المؤسسة حدود وقابلية تطبيق نظام إدارة الجودة لتأسيس مجالها. عند تحديد المجال، يجب أن تأخذ المؤسسة الأمور الآتية بالحسبان: أ- القضايا الداخلية والخارجية المشار إليها في 4.1، ب- متطلبات الأطراف المهتمة المشار إليها في 4.2، ت- منتجات وخدمات المؤسسة. يجب أن تطبق المؤسسة كل متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية إن أمكن تطبيقها ضمن المجال المحدد لنظام إدارة الجودة فيها. يجب أن يكون مجال نظام إدارة الجودة في مؤسسة ما متاحاً ومصاناً كمعلومات موثقة. ويجب أن يذكر المجال أنواع المنتجات والخدمات التي يشملها، وأن يقدم تبريراً لأي مطلب من متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية تقرر المؤسسة أنه غير قابل للتطبيق لديها وفقاً لمجال نظام إدارة جودتها. يمكن منح تصريح المطابقة مع هذه المواصفة القياسية الدولية فقط إذا كانت المتطلبات المحددة على أنها غير قابلة للتطبيق لا تؤثر على قدرة المؤسسة أو مسؤوليتها في ضمان تطابق منتجاتها وخدماتها وتعزيز رضا الزبون.
4.4 Quality management system and its processes 4.4.1 The organization shall establish, implement, maintain and continually improve a quality management system, including the processes needed and their interactions, in accordance with the requirements of this International Standard. The organization shall determine the processes needed for the quality management system and their application throughout the organization, and shall: a) determine the inputs required and the outputs expected from these processes; b) determine the sequence and interaction of these processes; c) determine and apply the criteria and methods (including monitoring, measurements and related	4.4 نظام إدارة الجودة وعملياته 4.4.1 يجب أن تبني المؤسسة نظاماً لإدارة الجودة، وتوثقه، وتحافظ عليه، وتطبقه، وتحسن فاعليته باستمرار، بما في ذلك عملياته وتداخلاتها وفقاً لمتطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية. على المؤسسة أن تحدد العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة، وتطبيقاتها في كل المؤسسة، وعليها أن: أ- تحدد المدخلات المطلوبة والمخرجات المتوقعة من هذه العمليات، ب- تحدد تسلسل وتداخل هذه العمليات ت -تحدد وتطبق المعايير والطرق اللازمة لضمان فاعلية تنفيذ وضبط هذه العمليات (بما فيها المراقبة، القياس، ومؤشرات الأداء المرتبطة بها)،

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

performance indicators) needed to ensure the effective operation and control of these processes;	ث- تحدد الموارد الضرورية لهذه العمليات وتضمن توافرها،
d) determine the resources needed for these processes and ensure their availability;	ج- تعيّن المسؤوليات والسلطات لهذه العمليات،
e) assign the responsibilities and authorities for these processes;	ح- تواجه المخاطر والفرص وفقاً لمتطلبات البند 6.1،
f) address the risks and opportunities as determined in accordance with the requirements of 6.1;	خ- تقيّم هذه العمليات تَوظف أي تغيرات لازمة لضمان أن هذه العمليات حققت نتائجها المرجوة،
g) evaluate these processes and implement any changes needed to ensure that these processes achieve their intended results;	د- تحسّن العمليات ونظام إدارة الجودة.
h) improve the processes and the quality management system.	
4.4.2 To the extent necessary, the organization shall:	4.4.2 حسب الضرورة، يتوجب على المؤسسة أن:
a) maintain documented information to support the operation of its processes;	أ- تحافظ على المعلومات موثقة لتدعم سير عمل (فعالية) عملياتها،
b) retain documented information to have confidence that the processes are being carried out as planned.	ب- تحتفظ بالمعلومات بشكل موثق لتكون على ثقة بأن العمليات تُنفذ كما خُطط لها.
5 Leadership	5 القيادة
5.1 Leadership and commitment	5.1 القيادة والالتزام
5.1.1 General	5.1.1 عام
Top management shall demonstrate leadership and commitment with respect to the quality management system by:	على الإدارة العليا أن تبدي القيادة والالتزام بالنظر إلى نظام إدارة الجودة عن طريق:
a) taking accountability for the effectiveness of the quality management system;	أ) اتخاذ المسؤولية من أجل فعالية نظام إدارة الجودة؛
b) ensuring that the quality policy and quality objectives are established for the quality management system and are compatible with the context and strategic direction of the organization;	ب) ضمان أن سياسة الجودة وأهداف الجودة مؤسسة لأجل نظام إدارة الجودة ومتوافقة مع البيئة والوجهة الإستراتيجية للمؤسسة؛
c) ensuring the integration of the quality management system requirements into the organization's business processes;	ت) ضمان تكامل متطلبات نظام إدارة الجودة مع العمليات التجارية للمؤسسة.
d) promoting the use of the process approach and risk-based thinking;	ث) ترويج استخدام منهج العملية والتفكير المعتمد على المخاطرة؛
e) ensuring that the resources needed for the quality management system are available;	ج) ضمان أن الموارد اللازمة لنظام إدارة الجودة متوفرة؛
f) communicating the importance of effective quality management and of conforming to the quality management system requirements;	ح) نشر أهمية إدارة الجودة الفعالة لمتطلبات نظام إدارة الجودة؛
g) ensuring that the quality management system achieves its	خ) ضمان أن نظام إدارة الجودة يحقق النتائج المرجوة منه؛

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

intended results;	د) جذب وتوجيه ودعم الأشخاص للمساهمة بفعالية نظام إدارة الجودة؛
h) engaging, directing and supporting persons to contribute to the effectiveness of the quality management system;	ذ) ترويج التحسين؛
i) promoting improvement;	ر) دعم الأدوار ذات الصلة بالإدارة لإظهار قيادتهم كما تنطبق على مجالات مسؤوليتهم.
j) supporting other relevant management roles to demonstrate their leadership as it applies to their areas of responsibility.	ملاحظة: الإشارة ل "العمل" في هذه المواصفة القياسية الدولية يمكن أن تُفسَر بشكل واسع لتعني تلك الأنشطة التي تشكل النواة لغايات وجود المؤسسة, سواء كانت المؤسسة عامة, خاصة, لفائدة ربحية أو بدون فائدة ربحية.
NOTE Reference to "business" in this International Standard can be interpreted broadly to mean those activities that are core to the purposes of the organization's existence, whether the organization is public, private, for profit or not for profit.	
5.1.2 Customer focus	5.1.2 التركيز على الزبون
Top management shall demonstrate leadership and commitment with respect to customer focus by ensuring that:	على الإدارة العليا أن تبدي القيادة والالتزام مع مراعاة التركيز على الزبون عن طريق ضمان أنّ:
a) customer and applicable statutory and regulatory requirements are determined, understood and consistently met;	أ) الزبائن والمتطلبات القانونية والتشريعية القابلة للتطبيق جميعها محددة, مفهومة وتُلبى باستمرار؛
b) the risks and opportunities that can affect conformity of products and services and the ability to enhance customer satisfaction are determined and addressed;	ب) المخاطر والفرص التي يمكن أن تؤثر على مطابقة النتائج والخدمات والقدرة على تعزيز رضا الزبون محددة ومناقشة؛
c) the focus on enhancing customer satisfaction is maintained.	ت) التركيز على تعزيز رضا الزبون محافظ عليه.
5.2 Policy	5.2 السياسة
5.2.1 Establishing the quality policy	5.2.1 تأسيس سياسة الجودة
Top management shall establish, implement and maintain a quality policy that:	على الإدارة العليا أن تنشئ, تنفذ وتصون سياسة الجودة التي:
a) is appropriate to the purpose and context of the organization and supports its strategic direction;	أ) تكون مناسبة لهدف وبيئة المؤسسة وتدعم وجهتها الإستراتيجية؛
b) provides a framework for setting quality objectives;	ب) تقدم إطار عمل لضبط أهداف الجودة؛
c) includes a commitment to satisfy applicable requirements;	ت) تشمل التزاماً بإرضاء المتطلبات القابلة للتطبيق؛
d) includes a commitment to continual improvement of the quality management system.	ث) تشمل التزاماً بالتطوير المستمر لنظام إدارة الجودة.
5.2.2 Communicating the quality policy	5.2.2 نشر سياسة الجودة
The quality policy shall:	على سياسة الجودة أن:
a) be available and be maintained as documented information;	أ) تكون متوفرة ومحفوظة كمعلومات موثقة؛
	ب) تكون معروفة, مفهومة ومطبقة داخل المؤسسة؛

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

المسوحة ضوئيا بـ CamScanner

b) be communicated, understood and applied within the organization;

c) be available to relevant interested parties, as appropriate.

5.3 Organizational roles, responsibilities and authorities

Top management shall ensure that the responsibilities and authorities for relevant roles are assigned, communicated and understood within the organization.

Top management shall assign the responsibility and authority for:

a) ensuring that the quality management system conforms to the requirements of this International Standard;

b) ensuring that the processes are delivering their intended outputs;

c) reporting on the performance of the quality management system and on opportunities for improvement (see 10.1), in particular to top management;

d) ensuring the promotion of customer focus throughout the organization;

e) ensuring that the integrity of the quality management system is maintained when changes to the quality management system are planned and implemented.

6 Planning

6.1 Actions to address risks and opportunities

6.1.1 When planning for the quality management system, the organization shall consider the issues referred to in 4.1 and the requirements referred to in 4.2 and determine the risks and opportunities that need to be addressed to:

a) give assurance that the quality management system can achieve its intended result(s);

b) enhance desirable effects;

c) prevent, or reduce, undesired effects;

d) achieve improvement.

6.1.2 The organization shall plan:

a) actions to address these risks and opportunities;

b) how to:

1) integrate and implement the actions into its quality management system processes (see 4.4);

ت) تكون متاحة للأطراف ذات الصلة والمهتمة بشكل مناسب.

5.3 الأدوار التنظيمية, المسؤوليات والسلطات

على الإدارة العليا أن تضمن أن المسؤوليات والسلطات للأدوار ذات الصلة معيّنة, معروفة ومفهومة ضمن المؤسسة.

على الإدارة العليا أن تحدد المسؤولية والسلطة من أجل:

أ) ضمان أن نظام إدارة الجودة يتلاءم مع متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية؛

ب) ضمان أن العمليات تعطي مخرجاتها المنشودة؛

ت) كتابة تقارير عن أداء نظام إدارة الجودة وعن فرص التحسين (أنظر 10.1), للإدارة العليا بالتحديد؛

ث) ضمان ترويج التركيز على الزبون من خلال المؤسسة؛

ج) التأكد من أن سلامة نظام إدارة الجودة محفوظ حين تكون التغييرات لنظام إدارة الجودة مخططة ومطبّقة.

6 التخطيط

6.1 إجراءات لمواجهة المخاطر والفرص

6.1.1 عند التخطيط لنظام إدارة الجودة, على المؤسسة أن تراعي القضايا المشار لها في 4.1 والمتطلبات المشار لها في 4.2 وتحدد المخاطر والفرص التي يجب مواجهتها لـ:

أ) إعطاء ضمان بأن بوسع نظام إدارة الجودة إنجاز نتائجه المرجوة؛

ب) تعزيز الآثار المرغوبة؛

ت) منع أو تخفيف التأثيرات غير المرغوبة؛

ث) تحقيق التحسين.

6.1.2 على المؤسسة أن تخطط:

أ) أعمالاً لمواجهة هذه الأخطار والفرص؛

ب) كيف:
1) تدمج وتنفذ الأعمال في عمليات نظام إدارة الجودة (انظر 4.4)
2) تقيم فعالية هذه الأعمال.

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

2) evaluate the effectiveness of these actions. Actions taken to address risks and opportunities shall be proportionate to the potential impact on the conformity of products and services. NOTE 1 Options to address risks can include avoiding risk, taking risk in order to pursue an opportunity, eliminating the risk source, changing the likelihood or consequences, sharing the risk, or retaining risk by informed decision. NOTE 2 Opportunities can lead to the adoption of new practices, launching new products, opening new markets, addressing new customers, building partnerships, using new technology and other desirable and viable possibilities to address the organization's or its customers' needs.	ستكون الأعمال المتخذة لمواجهة المخاطر والفرص متناسبة مع الأثر الكامن على مطابقة المنتجات والخدمات. ملاحظة1: يمكن أن تتضمن خيارات مواجهة الأخطار تجنب الخطر, المخاطرة لنيل الفرصة, إزالة مصدر الخطر, تغيير احتمال وقوع الخطر أو نتائجه، أو الاحتفاظ بالخطر بقرار معلن. ملاحظة2 : يمكن أن تؤدي الفرص لتبني ممارسات جديدة, تدشين منتجات جديدة, افتتاح أسواق جديدة, مخاطبة زبائن جدد, إقامة شراكات, استخدام تقنيات جديدة وإمكانيات أخرى مرغوبة ومتاحة لمواجهة احتياجات المؤسسة أو احتياجات زبائنها.
6.2 Quality objectives and planning to achieve them	6.2 أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها
6.2.1 The organization shall establish quality objectives at relevant functions, levels and processes needed for the quality management system. The quality objectives shall: a) be consistent with the quality policy; b) be measurable; c) take into account applicable requirements; d) be relevant to conformity of products and services and to enhancement of customer satisfaction; e) be monitored; f) be communicated; g) be updated as appropriate. The organization shall maintain documented information on the quality objectives.	6.2.1 على المؤسسة أن تضع أهداف الجودة لوظائف ومستويات وعمليات يحتاجها نظام إدارة الجودة. على أهداف الجودة أن: أ) تكون متوافقة مع سياسة الجودة؛ ب) تكون قابلة للقياس، ت) تأخذ بالحسبان المتطلبات القابلة للتطبيق؛ ث) تكون وثيقة الصلة مع مطابقة النتائج والخدمات وتعزيز رضا الزبون؛ ج) تكون مراقبة؛ ح) يتم تبليغها؛ خ) يتم تحديثها لتكون ملائمة. على المؤسسة أن تحفظ معلومات موثقة لأهداف الجودة.
6.2.2 When planning how to achieve its quality objectives, the organization shall determine: a) what will be done; b) what resources will be required; c) who will be responsible; d) when it will be completed; e) how the results will be evaluated.	6.2.2 عند التخطيط لكيفية إنجاز أهداف الجودة, على المؤسسة أن تحدد: أ) ما سيتم فعله؛ ب) ما الموارد التي ستكون مطلوبة؛ ت) من سيكون مسؤولاً؛ ث) متى ستكتمل؛ ج) كيف سيتم تقييم النتائج؛
6.3 Planning of changes	6.3 تخطيط التغييرات

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

المسوحة ضوئيا بـ CamScanner

When the organization determines the need for changes to the quality management system, the changes shall be carried out in a planned manner (see 4.4).
The organization shall consider:

a) the purpose of the changes and their potential consequences;

b) the integrity of the quality management system;

c) the availability of resources;

d) the allocation or reallocation of responsibilities and authorities.

عندما تحدد المؤسسة الحاجة لتغييرات نظام إدارة الجودة, فعلى التغييرات أن تقام بشكل مخطط له (انظر 4.4).
على المؤسسة أن تراعي:

أ) الغاية من التغييرات وعواقبها الكامنة؛

ب) سلامة نظام إدارة الجودة؛

ت) توافر الموارد؛

ث) تخصيص أو إعادة تخصيص المسؤوليات والسلطات.

7 Support

7 الدعم

7.1 Resources

7.1 الموارد

7.1.1 General

7.1.1 عام

The organization shall determine and provide the resources needed for the establishment, implementation, maintenance and continual improvement of the quality management system.

The organization shall consider:

a) the capabilities of, and constraints on, existing internal resources;

b) what needs to be obtained from external providers.

على المؤسسة أن تحدد وتؤمن الموارد المطلوبة لإحداث نظام إدارة الجودة, وتنفيذه، والمحافظة عليه, وتطويره المستمر.

على المؤسسة أن تراعي:

أ) إمكانيات الموارد الداخلية الموجودة والضوابط الموجودة عليها ؛

ب) ما تحتاج الحصول عليه من المزودين الخارجيين.

7.1.2 People

7.1.2 الناس

The organization shall determine and provide the persons necessary for the effective implementation of its quality management system and for the operation and control of its processes.

على المؤسسة أن تحدد وتوفر الأشخاص الضروريين للتنفيذ الفعال لنظام إدارة جودتها ومن أجل العملية والتحكم بعملياتها.

7.1.3 Infrastructure

7.1.3 البنية التحتية

The organization shall determine, provide and maintain the infrastructure necessary for the operation of its processes and to achieve conformity of products and services.

NOTE Infrastructure can include:

a) buildings and associated utilities;

b) equipment, including hardware and software;

c) transportation resources;

d) information and communication technology.

على المؤسسة أن تحدد وتوفّر وتصون البنية التحتية اللازمة لتفعيل عملياتها وتحقيق مطابقة المنتجات والخدمات.
ملاحظة: يمكن أن تشمل البنية التحتية:

أ) الأبنية والمنافع المرافقة؛

ب) التجهيزات, من ضمنها الأدوات والبرامج؛

ت) وسائل النقل؛

ث) تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

7.1.4 بيئة لتفعيل العمليات

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

7.1.4 Environment for the operation of processes	على المؤسسة أن تحدد وتصون البيئة اللازمة لتفعيل عملياتها لتحقيق مطابقة المنتجات والخدمات.
The organization shall determine, provide and maintain the environment necessary for the operation of its processes and to achieve conformity of products and services.	
NOTE A suitable environment can be a combination of human and physical factors, such as:	ملاحظة: يمكن للبيئة المناسبة أن تكون مجموعة من عوامل بشرية وفيزيائية, مثل:
a) social (e.g. non-discriminatory, calm, non-confrontational);	أ) اجتماعية (مثلاً: غير تمييزية، هادئة، غير مجابهة)؛
b) psychological (e.g. stress-reducing, burnout prevention, emotionally protective);	ب) نفسية (قليلة التوتر، مانعة لهدر الطاقات الوظيفية، واقية عاطفياً)؛
c) physical (e.g. temperature, heat, humidity, light, airflow, hygiene, noise).	ت) فيزيائية (كالحرارة، السخونة، الرطوبة، الإضاءة، تيار الهواء, الصحة, الضوضاء).
These factors can differ substantially depending on the products and services provided.	يمكن أن تختلف هذه العوامل تبعاً للمنتجات والخدمات المتوفّرة.
7.1.5 Monitoring and measuring resources	7.1.5 مراقبة وقياس الموارد
7.1.5.1 General	7.1.5.1 عام
The organization shall determine and provide the resources needed to ensure valid and reliable results when monitoring or measuring is used to verify the conformity of products and services to requirements.	على المؤسسة تحديد وتوفير الموارد المطلوبة لضمان نتائج سليمة وصادقة عند تطبيق المراقبة أو القياس للتحقق من مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات.
The organization shall ensure that the resources provided:	على المؤسسة أن تضمن أن الموارد المتوفرة:
a) are suitable for the specific type of monitoring and measurement activities being undertaken;	أ) مناسبة لنوع محدد من أنشطة المراقبة والقياس التي يتم تنفيذها؛
b) are maintained to ensure their continuing fitness for their purpose.	ب) مصانة لضمان ملائمتها المستمرة للغاية.
The organization shall retain appropriate documented information as evidence of fitness for purpose of the monitoring and measurement resources.	على المؤسسة أن تبقي على المعلومات الموثقة المناسبة كدليل على ملائمة هدف مصادر المراقبة والقياس.
7.1.5.2 Measurement traceability	7.1.5.2 قابلية تتبع القياس
When measurement traceability is a requirement, or is considered by the organization to be an essential part of providing confidence in the validity of measurement results, measuring equipment shall be:	عندما تصبح قابلية تتبع القياس مطلباً, أو يتم اعتبارها من قبل المؤسسة على أنها جزء جوهري لمنح الثقة في صلاحية نتائج القياس, فعلى معدات القياس أن تكون:
a) calibrated or verified, or both, at specified intervals, or prior to use, against measurement standards traceable to international or national measurement standards; when no such standards exist, the basis used for calibration or verification shall be retained as documented information;	أ) مدرّجة أو مصدّقة أو كليهما بفواصل محددة أو سبق استخدامها على معايير القياس القابلة للتتبع نحو معايير القياس العالمية أو الوطنية؛ حين لا يوجد مثل هذه المعايير, فإن الأساس المستخدم للتدرّج أو التحقق سيُحفظ كمعلومات موثقة؛
b) identified in order to determine their status;	ب) معرّفة لكي تحدد حالتها؛
c) safeguarded from adjustments, damage or deterioration that would invalidate the calibration status and subsequent measurement results.	ت) محمية من التعديلات, أو التلف، أو التدهور الذي ممكن أن يفسد صلاحية حالة المعايرة ونتائج القياس اللاحقة.
The organization shall determine if the validity of previous	على المؤسسة أن تحدد فيما إذا كانت صلاحية نتائج القياس السابقة متأثرة على نحو معاد حين تكون معدات القياس غير

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

measurement results has been adversely affected when measuring equipment is found to be unfit for its intended purpose, and shall take appropriate action as necessary.

مناسبة لهدفها المنشود, وسيتم اتخاذ التصرف المناسب عند الضرورة.

7.1.6 Organizational knowledge

7.1.6 المعرفة المؤسساتية (التنظيمية)

The organization shall determine the knowledge necessary for the operation of its processes and to achieve conformity of products and services.

على المؤسسة أن تحدد المعرفة اللازمة لتفعيل عملياتها وتحقيق تطابق المنتجات والخدمات.

This knowledge shall be maintained and be made available to the extent necessary.

على هذه المعرفة أن تكون محفوظة ومتاحة لحين الضرورة.

When addressing changing needs and trends, the organization shall consider its current knowledge and determine how to acquire or access any necessary additional knowledge and required updates.

عند مواجهة تيارات وحاجات التغيير, على المؤسسة أن تراعي المعرفة الراهنة وتحدد كيفية اكتساب أو الوصول لأي معرفة إضافية وتحديثات مطلوبة.

NOTE 1 Organizational knowledge is knowledge specific to the organization; it is generally gained by experience. It is information that is used and shared to achieve the organization's objectives.

ملاحظة1: المعرفة المعرفة المؤسساتية (التنظيمية) هي معرفة مخصصة للمؤسسة؛ يتم كسبها عن طريق الخبرة. فهي المعلومات المستخدمة والتي يتم مشاركتها لتحقيق أهداف المؤسسة.

NOTE 2 Organizational knowledge can be based on:

ملاحظة2 : يمكن أن ترتكز المعرفة المعرفة المؤسساتية (التنظيمية) على:

a) internal sources (e.g. intellectual property; knowledge gained from experience; lessons learned from failures and successful projects; capturing and sharing undocumented knowledge and experience; the results of improvements in processes, products and services);

أ) مصادر داخلية (كالملكية فكرية؛ المعرفة المكتسبة من الخبرة؛ الدروس التي يتم تعلمها من الإخفاقات والمشاريع الناجحة؛ أسر ومشاركة المعرفة والخبرة الغير موثقة؛ نتائج التحسينات في العمليات, المنتجات والخدمات)؛

b) external sources (e.g. standards; academia; conferences; gathering knowledge from customers or external providers).

ب) مصادر خارجية (كالمعايير؛ البيئة الأكاديمية؛ المؤتمرات؛ جمع المعرفة من الزبائن أو المزودين الخارجيين).

7.2 Competence

7.2 الكفاءة

The organization shall:

على المؤسسة أن:

a) determine the necessary competence of person(s) doing work under its control that affects the performance and effectiveness of the quality management system;

أ) تحدد الكفاءة اللازمة للشخص الذي يقوم بعمل تحت سيطرته الأمر الذي يؤثر على أداء وفعالية نظام إدارة الجودة؛

b) ensure that these persons are competent on the basis of appropriate education, training, or experience;

ب) التأكد من أن أولئك الأشخاص أكفاء على أساس التعليم المناسب, التدريب أو الخبرة؛

c) where applicable, take actions to acquire the necessary competence, and evaluate the effectiveness of the actions taken;

ت) حيث يمكن, اتخذ إجراءات لتكتسب الكفاءة المناسبة وتقيم فعالية الإجراءات المتخذة؛

d) retain appropriate documented information as evidence of competence.

ث) ابق على معلومات موثقة ملائمة كدليل على الكفاءة.

NOTE Applicable actions can include, for example, the provision of training to, the mentoring of, or the re-assignment of currently employed persons; or the hiring or contracting of competent persons.

ملاحظة: يمكن أن تشمل الإجراءات القابلة للتطبيق, على سبيل المثال, بند التمرين, النصح, إعادة المهمة للأشخاص الموظفين حالياً؛ أو الأشخاص الأكفاء المستأجرين أو المتعاقدين.

7.3 Awareness

7.3 الوعي

The organization shall ensure that persons doing work under the organization's control are aware of:

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

a) the quality policy;

b) relevant quality objectives;

c) their contribution to the effectiveness of the quality management system, including the benefits of improved performance;

d) the implications of not conforming with the quality management system requirements.

7.4 Communication

The organization shall determine the internal and external communications relevant to the quality management system, including:

a) on what it will communicate;

b) when to communicate;

c) with whom to communicate;

d) how to communicate;

e) who communicates.

7.5 Documented information

7.5.1 General

The organization's quality management system shall include:

a) documented information required by this International Standard;

b) documented information determined by the organization as being necessary for the effectiveness of the quality management system.

NOTE The extent of documented information for a quality management system can differ from one organization to another due to:

— the size of organization and its type of activities, processes, products and services;
— the complexity of processes and their interactions;

— the competence of persons.

7.5.2 Creating and updating

When creating and updating documented information, the organization shall ensure appropriate:

a) identification and description (e.g. a title, date, author, or reference number);

على المؤسسة أن تضمن أن الأشخاص الذين يعملون تحت سيطرة المؤسسة واعين ل:

أ) سياسة الجودة؛

ب) أهداف الجودة ذات الصلة؛

ت) مساهمتهم بفعالية نظام إدارة الجودة, من ضمنها فوائد الأداء المحسّن؛

ث) نتائج (دلالات ضمنية/ التورط ب) عدم التطابق مع متطلبات نظام إدارة الجودة.

7.4 التواصل

على المؤسسة أن تحدد عمليات التواصل الداخلية والخارجية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة, ومن ضمنها:

أ) على ماذا سيتم التواصل؛

ب) متى تتواصل؛

ت) مع من تتواصل؛

ث) كيف تتواصل؛

ج) من يتواصل.

7.5 المعلومات الموثقة

7.5.1 عام

على نظام إدارة الجودة التابع للمؤسسة أن يتضمن:

أ) معلومات موثقة مطلوبة من قبل المعيار العالمي؛

ب) المعلومات الموثقة التي تحددها المؤسسة بكونها ضرورية لفعالية نظام إدارة الجودة.

ملاحظة يمكن لمدى المعلومات الموثقة لنظام إدارة الجودة أن يختلف من مؤسسة لأخرى تبعاً لـ:

- مساحة المؤسسة ونوع أنشطتها, العمليات, المنتجات والخدمات؛

- تعقّد العمليات وتفاعلاتها؛

- كفاءة الأشخاص.

7.5.2 ابتكار وتحديث

عند ابتكار وتحديث المعلومات الموثقة, على المؤسسة أن تضمن:

أ) تعريف ووصف مناسبان (مثلاً: عنوان, تاريخ, مؤلف أو رقم مرجع)؛

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

المسوحة ضوئيا بـ CamScanner

b) format (e.g. language, software version, graphics) and media (e.g. paper, electronic);

c) review and approval for suitability and adequacy.

7.5.3 Control of documented information

7.5.3.1 Documented information required by the quality management system and by this International Standard shall be controlled to ensure:

a) it is available and suitable for use, where and when it is needed;

b) it is adequately protected (e.g. from loss of confidentiality, improper use, or loss of integrity).

7.5.3.2 For the control of documented information, the organization shall address the following activities, as applicable:

a) distribution, access, retrieval and use;

b) storage and preservation, including preservation of legibility;

c) control of changes (e.g. version control);

d) retention and disposition.

Documented information of external origin determined by the organization to be necessary for the planning and operation of the quality management system shall be identified as appropriate, and be controlled.

Documented information retained as evidence of conformity shall be protected from unintended alterations.

NOTE Access can imply a decision regarding the permission to view the documented information only, or the permission and authority to view and change the documented information.

8 Operation

8.1 Operational planning and control

The organization shall plan, implement and control the processes (see 4.4) needed to meet the requirements for the provision of products and services, and to implement the actions determined in Clause 6, by:

a) determining the requirements for the products and services;

b) establishing criteria for:

1) the processes;

ب) صيغة (كاللغة, نسخة برمجيات, رسوم تخطيطية) وإعلام (ورقي, إلكتروني)؛

ت) المراجعة والاستحسان من أجل الملائمة والمناسبة.

7.5.3 ضبط المعلومات الموثقة

7.5.3.1 يجب أن يتم ضبط المعلومات الموثقة المطلوبة من قبل نظام إدارة الجودة ومن قبل هذا المواصفة القياسية الدولية لضمان:

أ) أنها متوفرة وملائمة للاستخدام, حيث وحين الحاجة؛

ب) محمية على نحو كاف (على سبيل المثال من فقدان السرية, عدم الاستخدام الملائم, أو فقدان الأمانة).

7.5.3.2 للتحكم بالمعلومات الموثقة, على المؤسسة أن تخاطب الأنشطة الآتية, إن أمكن:

أ) التوزيع, الوصول, الاسترجاع والاستخدام؛

ب) التخزين والحفظ, من ضمنها ضمان الوضوح؛

ت) ضبط التغييرات (كالتحكم بالنسخة)؛

ث) الحفظ والترتيب.

على المعلومات الموثقة ذات الأصل الخارجي والمحددة من قبل المؤسسة بكونها ضرورية لتخطيط وتفعيل نظام إدارة الجودة أن تكون معرّفة على أنها مناسبة, ومضبوطة.

على المعلومات الموثقة والمحفوظة كدليل للمطابقة أن تكون محمية من التعديلات والتغيرات غير المقصودة.

ملاحظة يمكن أن يتضمن حق الوصول إلى المعلومات على قرار فيما يخص السماح بمشاهدة المعلومات الموثقة فحسب, أو السماح والسلطة بمشاهدة وتغيير المعلومات الموثقة.

8. تنفيذ العمل (التفعيل)

8.1 التخطيط الفعال والتحكم

على المؤسسة أن تخطط, تنفذ وتتحكم بالعمليات (انظر 4.4) المطلوبة لمواجهة المتطلبات من أجل تزويد المنتجات والخدمات, وتنفيذ الأفعال المحددة في المادة 6, عن طريق:

أ) تحديد المتطلبات للمنتجات والخدمات؛

ب) تأسيس معيار لـ:

1) العمليات؛

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

2) the acceptance of products and services;	2) قبول المنتجات والخدمات؛
c) determining the resources needed to achieve conformity to the product and service requirements;	3) تحديد الموارد المطلوبة لتحقيق تطابق متطلبات المنتج والخدمة؛
d) implementing control of the processes in accordance with the criteria;	4) تنفيذ التحكم بالعمليات بالتوافق مع المعايير؛
e) determining, maintaining and retaining documented information to the extent necessary:	5) تحديد، حفظ وإبقاء المعلومات الموثقة لحين الضرورة:
1) to have confidence that the processes have been carried out as planned;	1) الثقة أنه تم تنفيذ العمليات كما هو مخطط؛
2) to demonstrate the conformity of products and services to their requirements.	2) إظهار مطابقة المنتجات والخدمات لمتطلباتهم.
The output of this planning shall be suitable for the organization's operations.	يجب أن تكون مخرجات هذا التخطيط مناسبة لعمليات المؤسسة.
The organization shall control planned changes and review the consequences of unintended changes, taking action to mitigate any adverse effects, as necessary.	على المؤسسة أن تتحكم بالتغييرات المخططة وتعيد النظر بنتائج التغييرات الغير مقصودة, اتخاذ إجراءات للتخفيف من أي تأثيرات عكسية حين الضرورة.
The organization shall ensure that outsourced processes are controlled (see 8.4).	على المؤسسة أن تضمن أن العمليات ذات الموارد الخارجية مضبوطة (انظر 8.4)
8.2 Requirements for products and services	8.2 متطلبات المنتجات والخدمات
8.2.1 Customer communication	8.2.1 التواصل مع الزبون
Communication with customers shall include:	على التواصل مع الزبون أن يتضمن:
a) providing information relating to products and services;	أ) توفير المعلومات المرتبطة بالمنتجات والخدمات؛
b) handling enquiries, contracts or orders, including changes;	ب) معالجة التساؤلات, العقود أو الأوامر, من ضمنها التغييرات؛
c) obtaining customer feedback relating to products and services, including customer complaints;	ت) الحصول على التغذية الراجعة من الزبون فيما يرتبط بالمنتجات والخدمات, من ضمنها شكاوي الزبون؛
d) handling or controlling customer property;	ث) معالجة أو التحكم بملكية الزبون؛
e) establishing specific requirements for contingency actions, when relevant.	ج) إقامة متطلبات محددة لإمكانية الإجراءات، إن كان ذلك ملائماً.
8.2.2 Determining the requirements for products and services	8.2.2 تحديد متطلبات المنتجات والخدمات
When determining the requirements for the products and services to be offered to customers, the organization shall ensure that:	عند تحديد متطلبات المنتجات والخدمات لتوفيرها للزبائن, على المؤسسة أن تضمن أن:
a) the requirements for the products and services are defined, including:	أ) متطلبات المنتجات والخدمات معرّفة, ومن ضمنها:
1) any applicable statutory and regulatory requirements;	1) أي متطلبات تنظيمية وقانونية قابلة للتطبيق ؛
	2) تلك الأمور التي تعتبرها المؤسسة ضرورية؛

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

2) those considered necessary by the organization;

b) the organization can meet the claims for the products and services it offers.

8.2.3 Review of the requirements for products and services

8.2.3.1 The organization shall ensure that it has the ability to meet the requirements for products and services to be offered to customers. The organization shall conduct a review before committing to supply products and services to a customer, to include:

a) requirements specified by the customer, including the requirements for delivery and post-delivery activities;

b) requirements not stated by the customer, but necessary for the specified or intended use, when known;

c) requirements specified by the organization;

d) statutory and regulatory requirements applicable to the products and services;

e) contract or order requirements differing from those previously expressed.
The organization shall ensure that contract or order requirements differing from those previously defined are resolved.

The customer's requirements shall be confirmed by the organization before acceptance, when the customer does not provide a documented statement of their requirements.

NOTE In some situations, such as internet sales, a formal review is impractical for each order. Instead, the review can cover relevant product information, such as catalogues.

8.2.3.2 The organization shall retain documented information, as applicable:

a) on the results of the review;

b) on any new requirements for the products and services.

8.2.4 Changes to requirements for products and services

The organization shall ensure that relevant documented information is amended, and that relevant persons are made aware of the changed requirements, when the requirements for products and services are changed.

8.3 Design and development of products and services

8.3.1 General

The organization shall establish, implement and maintain a

3) يمكن أن تلبي المؤسسة المطالب للمنتجات والخدمات التي توفرها.

8.2.3 مراجعة متطلبات المنتجات والخدمات

8.2.3.1 على المؤسسة أن تضمن أن لديها القدرة على مواجهة متطلبات النتائج والخدمات الموفرة للزبائن. على المؤسسة أن تقوم بالمراجعة قبل الالتزام بتوفير المنتجات والخدمات للزبون, لتشمل:

أ) المتطلبات التي يحددها الزبون ومن ضمنها متطلبات أنشطة التسليم وما بعد التسليم؛

ب) المتطلبات التي لا يحددها الزبون إلا أنها ضرورية للاستخدام المحدد والمنشود, حين العلم بها؛

ت) المتطلبات التي تحددها المؤسسة؛

ث) المتطلبات القانونية والتنظيمية المنطبقة على المنتجات والخدمات؛

ج) متطلبات العقد أو الطلب المختلفة عن تلك التي تمت ذكرها مسبقاً.

على المؤسسة أن تضمن أن متطلبات العقد أو الطلب المختلفة عن تلك المحددة سابقاً التي قد تمت معالجتها.

على المؤسسة أن تقوم بتثبيت متطلبات الزبون قبل قبولها عندما لا يقدم الزبون نصاً موثقاً بالمتطلبات.

ملاحظة: في بعض الحالات, مثل البيع عن طريق الإنترنت، تكون المراجعة الرسمية لكل طلب غير عملية. عوضاً عن ذلك، يمكن أن تغطي المراجعة المعلومات الخاصة بالمنتج عن طريق الفهرست مثلاً.

8.2.3.2 على المؤسسة أن تحتفظ بمعلومات موثقة كلما كان ذلك ممكناً:

أ) لنتائج المراجعة؛

ب) لأية متطلبات جديدة للمنتجات والخدمات.

8.2.4 تغييرات متطلبات المنتجات والخدمات

على المؤسسة أن تضمن أن المعلومات الموثقة ذات الصلة معدلة وأن الأشخاص وثيقي الصلة واعين بالمتطلبات المتغيرة حينما يتم تغيير متطلبات المنتجات والخدمات.

8.3 تصميم وتطوير المنتجات والخدمات

8.3.1 عام

على المؤسسة أن توسس, تنفذ وتحفظ عملية التصميم والتطوير المناسبة لضمان التزويد اللاحق للمنتجات

info@aqmsyria.com حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

design and development process that is appropriate to ensure the subsequent provision of products and services.	والخدمات.
8.3.2 Design and development planning	8.3.2 تصميم وتطوير التخطيط
In determining the stages and controls for design and development, the organization shall consider:	عند تحديد مراحل وتوجيهات التصميم والتطوير, على المؤسسة أن تراعي:
a) the nature, duration and complexity of the design and development activities;	أ) طبيعة, فترة وتعقيد نشاطات التصميم والتطوير؛
b) the required process stages, including applicable design and development reviews;	ب) مراحل العملية المطلوبة من ضمنها التصميم الممكن ومراجعات التطوير؛
c) the required design and development verification and validation activities;	ت) التصميم المطلوب وتحقق التطوير وأنشطة المصادقة؛
d) the responsibilities and authorities involved in the design and development process;	ث) المسؤوليات والسلطات المشتركة في عملية التصميم والتطوير؛
e) the internal and external resource needs for the design and development of products and services;	ج) حاجات المصدر الداخلي والخارجي لتصميم وتطوير المنتجات والخدمات؛
f) the need to control interfaces between persons involved in the design and development process;	ح) الحاجة لضبط نقاط التداخل بين الأشخاص المشاركين في عملية التصميم والتطوير؛
g) the need for involvement of customers and users in the design and development process;	خ) الحاجة لمشاركة الزبائن والمستخدمين في عملية التصميم والتطوير؛
h) the requirements for subsequent provision of products and services;	د) متطلبات التزويد اللاحق للمنتجات والخدمات؛
i) the level of control expected for the design and development process by customers and other relevant interested parties;	ذ) مستوى الضبط المتوقع لعملية التصميم والتطوير من قبل الزبائن والأطراف المهتمة الأخرى ذات الصلة؛
j) the documented information needed to demonstrate that design and development requirements have been met.	ر) المعلومات الموثقة المطلوبة لإظهار متطلبات التصميم والتطوير التي وجدت.
8.3.3 Design and development inputs	8.3.3 مدخلات التصميم والتطوير
The organization shall determine the requirements essential for the specific types of products and services to be designed and developed. The organization shall consider:	على المؤسسة أن تحدد المتطلبات الضرورية لأنواع محددة من المنتجات والخدمات ليتم تصميمها وتطويرها. على المؤسسة أن تراعي:
a) functional and performance requirements;	أ) المتطلبات الوظيفية ومتطلبات الأداء.
b) information derived from previous similar design and development activities;	ب) المعلومات المستمدة من تصاميم سابقة مماثلة وأنشطة التطوير؛
c) statutory and regulatory requirements;	ت) المتطلبات القانونية والتنظيمية؛
d) standards or codes of practice that the organization has committed to implement;	ث) معايير وقواعد الأداء التي التزمت المؤسسة بتنفيذها؛
e) potential consequences of failure due to the nature of the products and services.	ج) النتائج المحتملة للفشل بسبب طبيعة المنتجات والخدمات.
Inputs shall be adequate for design and development purposes,	يجب أن تكون المدخلات كافية لأغراض التصميم والتطوير,

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

complete and unambiguous.	كاملة وغير غامضة.
Conflicting design and development inputs shall be resolved.	يجب أن تتم معالجة مدخلات التطوير والتصميم المتعارضة.
The organization shall retain documented information on design and development inputs.	على المؤسسة أن تحفظ معلومات موثقة لمدخلات التصميم والتطوير.
8.3.4 Design and development controls	8.3.4 ضبط التصميم والتطوير
The organization shall apply controls to the design and development process to ensure that:	على المؤسسة أن تضبط عملية التصميم والتطوير لتضمن أنّ:
a) the results to be achieved are defined;	أ) النتائج التي سيتم تحقيقها معرفة؛
b) reviews are conducted to evaluate the ability of the results of design and development to meet requirements;	ب) المراجعات مطبقة لتقييم قدرة نتائج التصميم والتطوير لتلبية المتطلبات؛
c) verification activities are conducted to ensure that the design and development outputs meet the input requirements;	ت) أنشطة التحقق مطبقة لضمان أن مخرجات التصميم والتطوير تلبي متطلبات المدخل؛
d) validation activities are conducted to ensure that the resulting products and services meet the requirements for the specified application or intended use;	ث) أنشطة التصديق مطبقة لضمان أن المنتجات والخدمات الناتجة تلب متطلبات الاستخدام المنشود أو التطبيق المحدد؛
e) any necessary actions are taken on problems determined during the reviews, or verification and validation activities;	ج) اتخاذ أي إجراءات ضرورية للمشكلات الممكنة خلال المراجعات أو التحقق و أنشطة الاعتماد؛
f) documented information of these activities is retained.	ح) يتم الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة لهذه الأنشطة.
NOTE Design and development reviews, verification and validation have distinct purposes. They can be conducted separately or in any combination, as is suitable for the products and services of the organization.	ملاحظة مراجعات التصميم والتطوير, التحقق والاعتماد لها أهداف مميزة. يمكن أن يتم تطبيقهم بشكل منفرد أو سوية كما هو مناسب لمنتجات وخدمات المؤسسة.
8.3.5 Design and development outputs	8.3.5 مخرجات التصميم والتطوير
The organization shall ensure that design and development outputs:	على المؤسسة أن تضمن أن مخرجات التصميم والتطوير:
a) meet the input requirements;	أ) تلبي متطلبات المدخل؛
b) are adequate for the subsequent processes for the provision of products and services;	ب) كافية للعمليات المرتبطة بتزويد المنتجات والخدمات؛
c) include or reference monitoring and measuring requirements, as appropriate, and acceptance criteria;	ت) تتضمن دليل المراقبة ومتطلبات القياس, ومعايير القبول كما هو مناسب؛
d) specify the characteristics of the products and services that are essential for their intended purpose and their safe and proper provision.	ث) تحديد خاصيات المنتجات والخدمات الأساسية والتزويد الآمن والمناسب لهدفها المنشود.
The organization shall retain documented information on design and development outputs.	على المؤسسة أن تحتفظ بمعلومات موثقة لمخرجات التصميم والتطوير.
8.3.6 Design and development changes	8.3.6 تغييرات التصميم والتطوير
The organization shall identify, review and control changes made during, or subsequent to, the design and development of	على المؤسسة أن تحدد, تراجع وتضبط التغييرات التي تلي أو تحدث خلال تصميم وتطوير المنتجات والخدمات لضرورة

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

المسوحة ضوئيا بـ CamScanner

products and services, to the extent necessary to ensure that there is no adverse impact on conformity to requirements.

The organization shall retain documented information on:

a) design and development changes;

b) the results of reviews;

c) the authorization of the changes;

d) the actions taken to prevent adverse impacts.

8.4 Control of externally provided processes, products and services

8.4.1 General

The organization shall ensure that externally provided processes, products and services conform to requirements.

The organization shall determine the controls to be applied to externally provided processes, products and services when:

a) products and services from external providers are intended for incorporation into the organization's own products and services;

b) products and services are provided directly to the customer(s) by external providers on behalf of the organization;

c) a process, or part of a process, is provided by an external provider as a result of a decision by the organization.

The organization shall determine and apply criteria for the evaluation, selection, monitoring of performance, and re-evaluation of external providers, based on their ability to provide processes or products and services in accordance with requirements. The organization shall retain documented information of these activities and any necessary actions arising from the evaluations.

8.4.2 Type and extent of control

The organization shall ensure that externally provided processes, products and services do not adversely affect the organization's ability to consistently deliver conforming products and services to its customers.

The organization shall:

a) ensure that externally provided processes remain within the control of its quality management system;

b) define both the controls that it intends to apply to an external provider and those it intends to apply to the resulting output;

ضمان عدم وجود تأثير معاكس على تطابق المتطلبات.

على المؤسسة أن تحفظ معلومات موثقة لـ:

أ) تغييرات التصميم والتطوير؛

ب) نتائج المراجعات؛

ت) التصريح بالتغييرات؛

ث) الإجراءات المتخذة لمنع التأثيرات المعاكسة.

8.4 ضبط العمليات والمنتجات والخدمات المزودة خارجياً

8.4.1 عام

على المؤسسة أن تضمن أن العمليات والمنتجات والخدمات المزوّدة خارجياً تطابق المتطلبات.

على المؤسسة أن تحدد الضبط المطبق على العمليات والمنتجات والخدمات المزودة خارجياً حين تكون:

أ) المنتجات والخدمات من المزودين الخارجيين معتمدة لدمجها في منتجات وخدمات المؤسسة؛

ب) المنتجات والخدمات موفرة مباشرة للزبون عن طريق المزودين الخارجيين بالنيابة عن المؤسسة؛

ت) يتم توفير العملية أو جزء منها من قبل مزود خارجي كنتيجة قرار اتخذته المؤسسة.

على المؤسسة أن تحدد وتطبق معايير تقييم, اختيار, مراقبة الأداء وإعادة تقييم المزودين الخارجيين المستندة على قدرتهم على توفير العمليات أو المنتجات والخدمات بالتوافق مع المتطلبات. على المؤسسة أن تحتفظ بمعلومات موثقة لهذه الأنشطة وأية إجراءات ضرورية تنتج من التقييم.

8.4.2 نوع ومدى الضبط (التحكم)

على المؤسسة أن تضمن أن العمليات والمنتجات والخدمات المزودة خارجياً لا تؤثر عكسياً على قدرة المؤسسة على تسليم المنتجات والخدمات المطابقة لزبائنها بالشكل المناسب.

على المؤسسة أن:

أ) تضمن أن العمليات المزودة خارجياً لا تزال تحت سيطرة نظام إدارة الجودة؛

ب) تعرّف كلا من عمليات الضبط التي تنوي تطبيقها على المزود الخارجي وتلك التي تنوي تطبيقها على المخرجات الناتجة.

ت) تأخذ بعين الاعتبار:

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

c) take into consideration:

1) the potential impact of the externally provided processes, products and services on the organization's ability to consistently meet customer and applicable statutory and regulatory requirements;

2) the effectiveness of the controls applied by the external provider;

d) determine the verification, or other activities, necessary to ensure that the externally provided processes, products and services meet requirements.

8.4.3 Information for external providers

The organization shall ensure the adequacy of requirements prior to their communication to the external provider.

The organization shall communicate to external providers its requirements for:

a) the processes, products and services to be provided;
b) the approval of:

1) products and services;

2) methods, processes and equipment;

3) the release of products and services;

c) competence, including any required qualification of persons;

d) the external providers' interactions with the organization;

e) control and monitoring of the external providers' performance to be applied by the organization;

f) verification or validation activities that the organization, or its customer, intends to perform at the external providers' premises.

8.5 Production and service provision

8.5.1 Control of production and service provision

The organization shall implement production and service provision under controlled conditions.

Controlled conditions shall include, as applicable:

a) the availability of documented information that defines:

1) the characteristics of the products to be produced, the services to be provided, or the activities to be performed;

2) the results to be achieved;

1) التأثير الكامن للعمليات المزودة خارجياً والمنتجات والخدمات على قدرة المؤسسة الملائمة لمواجهة الزبون والقانون القابل للتطبيق والمتطلبات التنظيمية؛

2) فعالية التوجيهات المطبقة من قبل المزود الخارجي؛

3) تحدد التحقق أو الأنشطة الأخرى اللازمة لضمان أن العمليات المزودة خارجياً والمنتجات والخدمات تلبي المتطلبات.

8.4.3 معلومات للمزودين الخارجيين

على المؤسسة أن تضمن كفاية المتطلبات قبل التواصل مع المزود الخارجي.

على المؤسسة أن توصل للمزودين الخارجيين متطلباتها من أجل:

أ) العمليات, المنتجات والخدمات التي سيتم تزويدها؛

ب) المنتجات والخدمات؛

ت) الطرق, العمليات والتجهيزات؛

ث) تحرير المنتجات والخدمات؛

ج) الكفاءة المتضمنة أي مؤهل مطلوب للأشخاص؛

ح) تفاعل المزودين الخارجيين مع المؤسسة؛

خ) ضبط ومراقبة أداء المزودين الخارجيين لكي تطبقه المؤسسة.

د) تحقق أو اعتماد الأنشطة التي تعتزم المؤسسة أو الزبون تنفيذها في مباني المزودين الخارجيين.

8.5 إنتاج وتوفير الخدمات

8.5.1 ضبط إنتاج وتوفير الخدمات

على المؤسسة أن تقوم بإنتاج وتوفير الخدمات تحت شروط مضبوطة.

على الشروط المضبوطة أن تتضمن, في حال التطبيق:

أ) توافر المعلومات الموثقة التي تعرّف:

1) مواصفات المنتجات التي سيتم إنتاجها, الخدمات التي ستوفر أو الأنشطة التي ستنفذ؛

2) النتائج التي ستحقق؛

ب) توفر واستخدام مصادر المراقبة والقياس المناسبة؛

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

b) the availability and use of suitable monitoring and measuring resources;

c) the implementation of monitoring and measurement activities at appropriate stages to verify that criteria for control of processes or outputs, and acceptance criteria for products and services, have been met;

d) the use of suitable infrastructure and environment for the operation of processes;

e) the appointment of competent persons, including any required qualification;

f) the validation, and periodic revalidation, of the ability to achieve planned results of the processes for production and service provision, where the resulting output cannot be verified by subsequent monitoring or measurement;

g) the implementation of actions to prevent human error;

h) the implementation of release, delivery and post-delivery activities.

8.5.2 Identification and traceability

The organization shall use suitable means to identify outputs when it is necessary to ensure the conformity of products and services.

The organization shall identify the status of outputs with respect to monitoring and measurement requirements throughout production and service provision.

The organization shall control the unique identification of the outputs when traceability is a requirement, and shall retain the documented information necessary to enable traceability.

8.5.3 Property belonging to customers or external providers

The organization shall exercise care with property belonging to customers or external providers while it is under the organization's control or being used by the organization.

The organization shall identify, verify, protect and safeguard customers' or external providers' property provided for use or incorporation into the products and services.

When the property of a customer or external provider is lost, damaged or otherwise found to be unsuitable for use, the organization shall report this to the customer or external provider and retain documented information on what has occurred.

NOTE A customer's or external provider's property can include materials, components, tools and equipment, premises, intellectual property and personal data.

ت) تنفيذ أنشطة المراقبة والقياس بمراحل مناسبة للتحقق من أنه قد تمت تلبية معايير ضبط العمليات أو المخرجات وقبول معايير المنتجات والخدمات؛

ث) اعتماد بنية تحتية وبيئة مناسبة لتفعيل العمليات؛

ج) تعيين أشخاص أكفاء ومن ذلك أي مؤهل مطلوب؛

ح) اعتماد إعادة الاعتماد الدوري للقدرة على تحقيق نتائج عمليات إنتاج وتوفير الخدمات المخطط لها, حيث لا يمكن أن يتحقق من المخرجات الناتجة عن طريق المراقبة اللاحقة أو القياس؛

خ) تنفيذ الأفعال لمنع الخطأ البشري؛

د) تنفيذ أنشطة التحرير, التسليم وما بعد التسليم.

8.5.2 التمييز وقابلية التتبع

على المؤسسة أن تستخدم وسائل مناسبة لتمييز المخرجات حين الضرورة لتضمن تطابق المنتجات والخدمات.

على المؤسسة أن تحدد حالة المخرجات مع مراعاة متطلبات المراقبة والقياس عبر إنتاج وتوفير الخدمات.

على المؤسسة أن تضبط التمييز الفريد للمخرجات عندما تكون قابلية التتبع مطلوبة, وعليها أن تحتفظ بمعلومات موثقة ضرورية لتمكين قابلية التتبع.

8.5.3 الملكية المرتبطة بالزبائن أو المزودين الخارجيين

على المؤسسة أن تجرّب حماية ملكية الزبائن أو المزودين الخارجيين حين تكون تحت سيطرة المؤسسة أو يتم استخدامها من قبل المؤسسة.

على المؤسسة أن تحدد, تحقق وتحمي ملكية الزبائن أو المزودين الخارجيين المهيأة للاستخدام أو الاندماج داخل المنتجات والخدمات.

عند فقدان أو تلف أو عدم ملائمة ملكية الزبون أو المزود الخارجي للاستخدام, فعلى المؤسسة أن تحتفظ بمعلومات موثقة بما حدث.

ملاحظة يمكن أن تشمل ملكية الزبون أو المزود الخارجي مواد, مكونات, أدوات وتجهيزات, مباني, ملكية فكرية وبيانات شخصية.

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

8.5.4 Preservation

The organization shall preserve the outputs during production and service provision, to the extent necessary to ensure conformity to requirements.

NOTE Preservation can include identification, handling, contamination control, packaging, storage, transmission or transportation, and protection.

8.5.5 Post-delivery activities

The organization shall meet requirements for post-delivery activities associated with the products and services.

In determining the extent of post-delivery activities that are required, the organization shall consider:

a) statutory and regulatory requirements;

b) the potential undesired consequences associated with its products and services;

c) the nature, use and intended lifetime of its products and services;

d) customer requirements;

e) customer feedback.

NOTE Post-delivery activities can include actions under warranty provisions, contractual obligations such as maintenance services, and supplementary services such as recycling or final disposal.

8.5.6 Control of changes

The organization shall review and control changes for production or service provision, to the extent necessary to ensure continuing conformity with requirements.

The organization shall retain documented information describing the results of the review of changes, the person(s) authorizing the change, and any necessary actions arising from the review.

8.6 Release of products and services

The organization shall implement planned arrangements, at appropriate stages, to verify that the product and service requirements have been met.

The release of products and services to the customer shall not proceed until the planned arrangements have been satisfactorily completed, unless otherwise approved by a relevant authority and, as applicable, by the customer.

The organization shall retain documented information on the release of products and services. The documented information shall include:

8.5.4 الحفاظ

على المؤسسة أن تحفظ المخرجات خلال عملية الإنتاج وتوفر الخدمات بالحد اللازم لضمان تطابق المتطلبات.

ملاحظة: يمكن أن يشتمل الحفظ على تعريف, معالجة, ضبط التلوّث, التعبئة, التخزين, النقل والحماية.

8.5.5 أنشطة ما بعد التسليم

على المؤسسة أن تلبي متطلبات أنشطة ما بعد التسليم المرافقة للمنتجات والخدمات.

عند تحديد مجال الأنشطة المطلوبة لما بعد التسليم, على المؤسسة أن تراعي:

أ) المتطلبات القانونية والتنظيمية؛

ب) النتائج المحتملة الغير مرغوبة المرافقة لمنتجاتها وخدماتها؛

ت) الطبيعة, الاستخدام والعمر المحدد لمنتجاتها وخدماتها؛

ث) متطلبات الزبون؛

ج) التغذية الراجعة للزبون.

ملاحظة يمكن أن تشمل أنشطة ما بعد التسليم الأعمال المشمولة ببنود الضمان والالتزامات التعاقدية كخدمات الصيانة وإعادة الاستعمال والتخلص النهائي.

8.5.6 ضبط التغييرات

على المؤسسة أن تراجع وتضبط تغييرات الإنتاج وتوفير الخدمات بالحد الضروري لضمان استمرار التطابق مع المتطلبات.

على المؤسسة أن تحتفظ بمعلومات موثقة تصف نتائج مراجعة التغييرات, الأشخاص المفوضين بالتغيير, وأي تصرفات ضرورية ناتجة عن المراجعة.

8.6 تحرير المنتجات والخدمات

على المؤسسة أن تنفذ الترتيبات المخطط لها في المراحل المناسبة للتحقق من أنه قد تمت تلبية متطلبات المنتج والخدمة.

يجب أن لا يستمر تحرير المنتجات والخدمات للزبون إلى أن تكتمل الترتيبات المخطط لها كما ينبغي, إلا في حال تم قبولها من قبل السلطة ذات الصلة, كما يمكن, من قبل الزبون.

على المؤسسة أن تحتفظ بمعلومات موثقة حول تحرير المنتجات والخدمات. يجب أن تتضمن المعلومات الموثقة:

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

a) evidence of conformity with the acceptance criteria;

b) traceability to the person(s) authorizing the release.

8.7 Control of nonconforming outputs

8.7.1 The organization shall ensure that outputs that do not conform to their requirements are identified and controlled to prevent their unintended use or delivery.

The organization shall take appropriate action based on the nature of the nonconformity and its effect on the conformity of products and services. This shall also apply to nonconforming products and services detected after delivery of products, during or after the provision of services.

The organization shall deal with nonconforming outputs in one or more of the following ways:

a) correction;

b) segregation, containment, return or suspension of provision of products and services;

c) informing the customer;

d) obtaining authorization for acceptance under concession.

Conformity to the requirements shall be verified when nonconforming outputs are corrected.

8.7.2 The organization shall retain documented information that:

a) describes the nonconformity;

b) describes the actions taken;

c) describes any concessions obtained;

d) identifies the authority deciding the action in respect of the nonconformity.

9 Performance evaluation

9.1 Monitoring, measurement, analysis and evaluation

9.1.1 General

The organization shall determine:

a) what needs to be monitored and measured;

b) the methods for monitoring, measurement, analysis and evaluation needed to ensure valid results;

c) when the monitoring and measuring shall be performed;

d) when the results from monitoring and measurement shall

أ) دليل على المطابقة مع المعايير المقبولة؛

ب) تتبع الأشخاص المفوّضين بالتحرير.

8.7 ضبط المخرجات غير المطابقة

8.7.1 على المؤسسة أن تضمن أن المخرجات غير المطابقة لمتطلباتها معرفة ومضبوطة لمنع استخدامها أو تسليمها الغير مقصود.

على المؤسسة أن تتخذ الإجراءات المناسبة المستندة على طبيعة عدم التطابق وتأثيراته على تطابق المنتجات والخدمات. يجب على هذا أن ينطبق أيضاً على المنتجات والخدمات الغير مطابقة المكتشفة بعد تسليم المنتجات خلال أو بعد توفير الخدمات.

على المؤسسة أن تتعامل مع المخرجات غير المطابقة بواحد أو أكثر من الطرق الآتية:

أ) التصحيح؛

ب) العزل, الاحتواء, الاستعادة أو إيقاف تزويد المنتجات والخدمات؛

ت) إخبار الزبون؛

ث) الحصول على تفويض بالقبول تحت الاعتراف.

يجب أن يكون تطابق المتطلبات محققاً عندما يتم تصحيح المخرجات الغير مطابقة.

8.7.2 على المؤسسة أن تحتفظ بالمعلومات الموثقة التي:

أ) تصف عدم التطابق؛

ب) تصف الإجراءات المتخذة؛

ت) تصف أية اعترافات تم الحصول عليها؛

ث) تحدد السلطة التي تقرر الإجراء مع اعتبار عدم التطابق.

9 تقييم الأداء

9.1 مراقبة, قياس, تحليل وتقييم

9.1.1 عام

على المؤسسة أن تحدد:

أ) ما يجب مراقبته وتقييمه؛

ب) طرق المراقبة, القياس, التحليل و التقييم المطلوبة لضمان نتائج صالحة؛

ت) متى يجب تنفيذ المراقبة والتقييم؛

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لـ

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

be analysed and evaluated.	ث) متى يجب تحليل وتقييم نتائج المراقبة والقياس.
The organization shall evaluate the performance and the effectiveness of the quality management system.	على المؤسسة أن تقيم أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.
The organization shall retain appropriate documented information as evidence of the results.	على المؤسسة أن تحتفظ بمعلومات موثقة مناسبة كدليل على النتائج.
9.1.2 Customer satisfaction	9.1.2 رضا الزبون
The organization shall monitor customers' perceptions of the degree to which their needs and expectations have been fulfilled. The organization shall determine the methods for obtaining, monitoring and reviewing this information.	على المؤسسة أن تراقب آراء الزبائن حول درجة تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم. على المؤسسة أن تحدد طرق حصول ومراقبة ومراجعة هذه المعلومات.
NOTE Examples of monitoring customer perceptions can include customer surveys, customer feedback on delivered products and services, meetings with customers, market-share analysis, compliments, warranty claims and dealer reports.	ملاحظة: آراء مراقبة الزبون يمكن أن تضم استطلاعات الزبون, تغذية الزبون الراجعة حول المنتجات والخدمات المستلمة, اللقاءات مع الزبائن, تحليل السوق المشتركة, المجاملات وشكاوي الضمان وتقارير التجار.
9.1.3 Analysis and evaluation	9.1.3 التحليل والتقييم
The organization shall analyse and evaluate appropriate data and information arising from monitoring and measurement.	على المؤسسة أن تحلل وتقيم البيانات المناسبة والمعلومات الناتجة من المراقبة والقياس.
The results of analysis shall be used to evaluate:	يجب أن تستخدم نتائج التحليل لتقييم:
a) conformity of products and services;	أ) تطابق المنتجات والخدمات؛
b) the degree of customer satisfaction;	ب) درجة رضا الزبون؛
c) the performance and effectiveness of the quality management system;	ت) أداء وفعالية نظام إدارة الجودة؛
d) if planning has been implemented effectively;	ث) ما إذا تم تنفيذ التخطيط بفعالية؛
e) the effectiveness of actions taken to address risks and opportunities;	ج) فعالية الإجراءات لمواجهة المخاطر والفرص؛
f) the performance of external providers;	ح) أداء المزودين الخارجيين؛
g) the need for improvements to the quality management system.	خ) الحاجة لتحسينات نظام إدارة الجودة.
NOTE Methods to analyse data can include statistical techniques.	ملاحظة: تتضمن طرق تحليل البيانات تقنيات إحصائية.
9.2 Internal audit	9.2 التدقيق/المراجعة الداخلية
9.2.1 The organization shall conduct internal audits at planned intervals to provide information on whether the quality management system:	9.2.1 على المؤسسة أن تدير الحسابات الداخلية في فترات مخطط لها لتزويد المعلومات فيما إذا كان نظام إدارة الجودة:
a) conforms to:	أ) يتطابق مع:
1) the organization's own requirements for its quality management system;	1) متطلبات المؤسسة لنظام إدارة جودتها؛
	2) متطلبات المعيار العالمي؛
	ب) منفذ بفعالية ومحفوظ.

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

المسوحة ضوئيا بـ CamScanner

2) the requirements of this International Standard; b) is effectively implemented and maintained.	9.2.2 على المؤسسة أن: أ) تخطط, تؤسس, تنفذ وتحفظ برامج مراجعة الحسابات التي تضم التكرار, الطرق, المسؤوليات, متطلبات التخطيط وكتابة التقارير التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار أهمية العمليات المشمولة, التغييرات المؤثرة على المؤسسة ونتائج مراجعة الحسابات السابقة؛
9.2.2 The organization shall: a) plan, establish, implement and maintain an audit programme(s) including the frequency, methods, responsibilities, planning requirements and reporting, which shall take into consideration the importance of the processes concerned, changes affecting the organization, and the results of previous audits;	ب)تحدد معايير المراجعة/التدقيق ومجال كل تدقيق.
b) define the audit criteria and scope for each audit;	ت)اختيار المدققين وإدارة التدقيقات لضمان الموضوعية وعدم التحيز لعملية التدقيق؛
c) select auditors and conduct audits to ensure objectivity and the impartiality of the audit process;	ث) تضمن أن نتائج التدقيق مكتوبة بتقارير للإدارة ذات الصلة؛
d) ensure that the results of the audits are reported to relevant management;	ج) القيام بتصحيحات مناسبة وإجراءات تصحيحية من دون تأخير غير مبرر؛
e) take appropriate correction and corrective actions without undue delay;	ح) تحتفظ بمعلومات موثقة كدليل على تنفيذ برامج ونتائج التدقيق.
f) retain documented information as evidence of the implementation of the audit programme and the audit results.	ملاحظة انظر إلى آيزو19011 للإرشاد.
NOTE See ISO 19011 for guidance.	
9.3 Management review	9.3 مراجعة الإدارة
9.3.1 General	9.3.1 عام
Top management shall review the organization's quality management system, at planned intervals, to ensure its continuing suitability, adequacy, effectiveness and alignment with the strategic direction of the organization.	على الإدارة العليا أن تراجع نظام إدارة الجودة في فترات مخطط لها لضمان ملائمتها المستمرة, كفايتها, فعاليتها, ترتيبها مع الوجهة الإستراتيجية للمؤسسة.
9.3.2 Management review inputs	9.3.2 مدخلات مراجعة الإدارة
The management review shall be planned and carried out taking into consideration:	على الإدارة أن تكون مخططة ومقامة بالأخذ بعين الاعتبار:
a) the status of actions from previous management reviews;	أ) حالة الإجراءات من مراجعات الإدارة السابقة؛
b) changes in external and internal issues that are relevant to the quality management system;	ب) التغييرات في القضايا الخارجية والداخلية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة؛
c) information on the performance and effectiveness of the quality management system, including trends in:	ت) معلومات أداء وفعالية نظام إدارة الجودة التي تشمل اتجاهات في:
1) customer satisfaction and feedback from relevant interested parties;	1) رضا الزبون والتغذية الراجعة من الأطراف المهتمة ذات الصلة؛
2) the extent to which quality objectives have been met;	2) مدى تحقيق أهداف الجودة؛
3) process performance and conformity of products and services;	3) أداء العملية وتطابق المنتجات والخدمات؛
	4) عدم المطابقات والإجراءات التصحيحية؛

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

4) nonconformities and corrective actions;	5) مراقبة نتائج القياس؛
5) monitoring and measurement results;	6) نتائج التدقيق؛
6) audit results;	7) أداء المزودين الخارجيين؛
7) the performance of external providers;	ث) كفاية الموارد؛
d) the adequacy of resources;	ج) فعالية الإجراءات المتخذة لمواجهة المخاطر والفرص (انظر 6.1)
e) the effectiveness of actions taken to address risks and opportunities (see 6.1);	ح) فرص التحسين.
f) opportunities for improvement.	9.3.3 مراجعة مخرجات الإدارة
9.3.3 Management review outputs	على مراجعة مخرجات الإدارة أن تشمل قرارات وإجراءات مرتبطة بـ:
The outputs of the management review shall include decisions and actions related to:	أ) فرص التحسين؛
a) opportunities for improvement;	ب) أي حاجة لتغييرات نظام إدارة الجودة؛
b) any need for changes to the quality management system;	ت) حاجات المصدر.
c) resource needs.	على المؤسسة أن تحتفظ بمعلومات موثقة كدليل على نتائج مراجعات الإدارة.
The organization shall retain documented information as evidence of the results of management reviews.	10. تحسينات
10 Improvement	10.1 عام
10.1 General	على المؤسسة أن تحدد وتختار فرص التحسين وتنفذ أية إجراءات ضرورية لتلبية متطلبات الزبون وتنمية رضاه.
The organization shall determine and select opportunities for improvement and implement any necessary actions to meet customer requirements and enhance customer satisfaction.	يجب أن تشمل هذه الإجراءات:
These shall include:	أ) تحسين المنتجات والخدمات لتلبية المتطلبات ومواجهة الاحتياجات والتوقعات المستقبلية أيضاً؛
a) improving products and services to meet requirements as well as to address future needs and expectations;	ب) تصحيح, منع أو التقليل من التأثيرات الغير مرغوبة؛
b) correcting, preventing or reducing undesired effects;	ت) تحسين أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.
c) improving the performance and effectiveness of the quality management system.	ملاحظة يمكن أن تشمل أمثلة التحسين تصحيح, إجراء تصحيحي, تحسين مستمر, تغيير في انفراج مفاجئ, ابتكار وإعادة تنظيم.
NOTE Examples of improvement can include correction, corrective action, continual improvement, breakthrough change, innovation and re-organization.	10.2 عدم التطابق والإجراء التصحيحي
10.2 Nonconformity and corrective action	10.2.1 حين يحدث عدم التطابق, من ضمنه أي تأثير ناتج من شكاوى, فيجب على المؤسسة أن:
10.2.1 When a nonconformity occurs, including any arising from complaints, the organization shall:	أ) تتفاعل مع عدم المطابقة, وإن كان ممكناً:
a) react to the nonconformity and, as applicable:	

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

1) take action to control and correct it;	1) اتخاذ إجراء لضبط وتصحيحها؛
2) deal with the consequences;	2) تتعامل مع العواقب؛
b) evaluate the need for action to eliminate the cause(s) of the nonconformity, in order that it does not recur or occur elsewhere, by:	3) تقيم الحاجة لإجراء للتخلص من أسباب عدم المطابقة بحيث لا تتكرر أو تحدث في مكان آخر, وذلك عن طريق:
1) reviewing and analysing the nonconformity;	1) مراجعة وتحليل عدم المطابقة؛
2) determining the causes of the nonconformity;	2) تحديد أسباب عدم المطابقة؛
3) determining if similar nonconformities exist, or could potentially occur;	3) تحدد ما إذا وجدت حالات عدم مطابقة مشابهة, أو من المحتمل أن تحدث؛
c) implement any action needed;	4) تنفيذ أي إجراء مطلوب؛
d) review the effectiveness of any corrective action taken;	5) مراجعة فعالية أي إجراء تصحيحي متخذ؛
e) update risks and opportunities determined during planning, if necessary;	6) تحديث المخاطر والفرص المحددة خلال عملية التخطيط, في حال الضرورة؛
f) make changes to the quality management system, if necessary.	7) إجراء تغييرات لنظام إدارة الجودة في حال الضرورة.
Corrective actions shall be appropriate to the effects of the nonconformities encountered.	على الإجراءات التصحيحية أن تكون مناسبة لتأثيرات عدم المطابقة الموجودة.
10.2.2 The organization shall retain documented information as evidence of:	10.2.2 على المؤسسة أن تحتفظ بمعلومات موثقة كدليل على:
a) the nature of the nonconformities and any subsequent actions taken;	أ) طبيعة عدم المطابقة وأية إجراءات لاحقة متخذة؛
b) the results of any corrective action.	ب) نتائج أي إجراء تصحيحي.
10.3 Continual improvement	10.3 التحسين المستمر
The organization shall continually improve the suitability, adequacy and effectiveness of the quality management system.	على المؤسسة أن تحسن باستمرار ملائمة, كفاية وفعالية نظام إدارة الجودة.
The organization shall consider the results of analysis and evaluation, and the outputs from management review, to determine if there are needs or opportunities that shall be addressed as part of continual improvement.	على المؤسسة أن تراعي نتائج التحليل والتقييم ومخرجات مراجعة الإدارة لتحدد إذا كان ثمة حاجات أو فرص يجب مواجهتها كجزء من التحسين المستمر.

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

المسوحة ضوئيا بـ CamScanner

Annex A (informative)

Clarification of new structure, terminology and concepts

A.1 Structure and terminology

The clause structure (i.e. clause sequence) and some of the terminology of this edition of this International Standard, in comparison with the previous edition (ISO 9001:2008), have been changed to improve alignment with other management systems standards.

There is no requirement in this International Standard for its structure and terminology to be applied to the documented information of an organization's quality management system.

The structure of clauses is intended to provide a coherent presentation of requirements, rather than a model for documenting an organization's policies, objectives and processes. The structure and content of documented information related to a quality management system can often be more relevant to its users if it relates to both the processes operated by the organization and information maintained for other purposes.

There is no requirement for the terms used by an organization to be replaced by the terms used in this International Standard to specify quality management system requirements. Organizations can choose to use terms which suit their operations (e.g. using "records", "documentation" or "protocols" rather than "documented information"; or "supplier", "partner" or "vendor" rather than "external provider"). Table A.1 shows the major differences in terminology between this edition of this International Standard and the previous edition.

Table A.1 — Major differences in terminology between ISO 9001:2008 and ISO 9001:2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Products	Products and services
Exclusions	Not used (See Clause A.5 for clarification of applicability)
Management representative	Not used (Similar responsibilities and authorities are assigned but no requirement for a single management representative)
Documentation, quality manual, documented pro-cedures, records	Documented information
Work environment	Environment for the operation of processes
Monitoring and measuring equipment	Monitoring and measuring resources
Purchased product	Externally provided products and services
Supplier	External provider

A.2 Products and services

الملحق A (للإعلام والمعرفة)

توضيح المفاهيم والمصطلحات والبنية الجديدة

A.1 البنية والمصطلحات

لقد تغيرت بنية العبارات (أي تسلسل البنود) وبعض مصطلحات هذه الطبعة من المواصفة القياسية الدولية، مقارنة بالطبعة السابقة (ISO 9001:2008) وذلك لتحسين ترتيبها مع مقاييس أنظمة الإدارة الأخرى.

لا يوجد مطلب في هذه المواصفة القياسية الدولية يتعلق ببنية ومصطلحات يجب استخدامها كمعلومات موثقة في نظام إدارة الجودة لمؤسسة ما.

إذ أن القصد من بنية البنود هو تقديم عرض مترابط من المتطلبات، وليس نموذجاً لتوثيق سياسات المؤسسات. وغالباً ما تكون بنية ومحتوى المعلومات الموثقة المتعلقة بنظام إدارة الجودة أكثر ملائمة لمستخدميه إذا كانت مرتبطة بعمليات المؤسسة والمعلومات المنسجمة مع أهدافها الأخرى.

كما لا يوجد مطلب لتسميات مستخدمة من قبل مؤسسة ما لتستبدل بأي تسميات مستخدمة في هذه المواصفة القياسية الدولية لتحدد متطلبات نظام إدارة الجودة. يمكن أن تستخدم المؤسسات تسميات تناسب أعمالها (مثلاً: استخدام "سجلات"، "وثائق"، أو "منهج عمل" عوضاً عن "معلومات موثقة"، أو استخدام "مزود"، "شريك"، أو "بائع" عوضاً عن "مزود خارجي"). ويظهر الجدول A.1 الاختلافات الأساسية بالمصطلحات بين هذه الطبعة من المواصفة القياسية الدولية والطبعة السابقة.

الجدول A.1 الاختلافات الرئيسة بالمصطلحات بين ISO 9001:2015 و ISO 9001:2008

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
منتجات	منتجات وخدمات
حالات إقصاء	غير مستخدمة (انظر Clause A.5 لتوضيح قابلية التطبيق)
ممثل الإدارة	غير مستخدم (توجد مسؤوليات وسلطات مشابهة محددة ولكن دون وجود مطلب لممثل إدارة واحد
التوثيق، كتيب الجودة، سجلات الإجراءات الموثقة	معلومات موثقة
بيئة العمل	بيئة عمل العمليات
مراقبة وقياس التجهيزات	مراقبة وقياس الموارد
المنتج المشترى	المنتجات والخدمات الموردة خارجياً
المزود	المزود الخارجي

SUPPLIED BY BSB EDGE UNDER LICENCE FROM ISO FOR IQCS CERTIFICATIONS PVT. LTD. - NASHIK VIDE BSB EDGE ORDER REGISTRATION NO. HC-02-1192 ON 06/10/2015

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@acmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

ISO 9001:2008 used the term "product" to include all output categories. This edition of this International Standard uses "products and services". "Products and services" include all output categories (hardware, services, software and processed materials). The specific inclusion of "services" is intended to highlight the differences between products and services in the application of some requirements. The characteristic of services is that at least part of the output is realized at the interface with the customer. This means, for example, that conformity to requirements cannot necessarily be confirmed before service delivery.

In most cases, products and services are used together. Most outputs that organizations provide to customers, or are supplied to them by external providers, include both products and services. For example, a tangible or intangible product can have some associated service or a service can have some associated tangible or intangible product.

A.3 Understanding the needs and expectations of interested parties

Subclause 4.2 specifies requirements for the organization to determine the interested parties that are relevant to the quality management system and the requirements of those interested parties. However, 4.2 does not imply extension of quality management system requirements beyond the scope of this International Standard. As stated in the scope, this International Standard is applicable where an organization needs to demonstrate its ability to consistently provide products and services that meet customer and applicable statutory and regulatory requirements, and aims to enhance customer satisfaction.

There is no requirement in this International Standard for the organization to consider interested parties where it has decided that those parties are not relevant to its quality management system. It is for the organization to decide if a particular requirement of a relevant interested party is relevant to its quality management system.

A.4 Risk-based thinking

The concept of risk-based thinking has been implicit in previous editions of this International Standard, e.g. through requirements for planning, review and improvement. This International Standard specifies requirements for the organization to understand its context (see 4.1) and determine risks as a basis for planning (see 6.1). This represents the application of risk-based thinking to planning and implementing quality management system processes (see 4.4) and will assist in determining the extent of documented information.

One of the key purposes of a quality management system is to act as a preventive tool. Consequently, this International Standard does not have a separate clause or subclause on preventive action. The concept of preventive action is expressed through the use of risk-based thinking in formulating quality management system requirements.

A.2 منتجات وخدمات

استخدم الأيزو 9001:2008 مصطلح "منتج" ليشمل كل أصناف المخرجات. أما هذه الطبعة من المواصفة القياسية فتستخدم "منتجات وخدمات". وتتضمن "المنتجات والخدمات" جميع أنواع المخرجات (أجهزة، خدمات، برامج حاسوبية، ومواد معالجة).
ويقصد من إضافة "الخدمات" تسليط الضوء على الاختلافات بين المنتجات والخدمات في تطبيق بعض المتطلبات. فميزة الخدمات هي أنّ جزءاً من المخرجات على الأقل يتحقق بعلاقة مع الزبون. مما يعني، على سبيل المثال، أن مطابقة المتطلبات يمكن ألا يصرح بها بالضرورة قبل تسليم الخدمات.

وفي معظم الحالات، تستخدم المنتجات والخدمات معاً. فمعظم المخرجات التي تقدمها المؤسسات للزبائن أو تؤمن لهم من قبل مزودين خارجيين، تشمل المنتجات والخدمات. مثلاً، يمكن أن يكون لمنتج ملموس أو غير ملموس خدمة مرتبطة به كما يمكن أن يكون لخدمة ما منتج مرتبط بها سواء كان مادياً أو غير محسوس.

A.3 فهم حاجات وتوقعات الأطراف المهتمة

يعيّن البند الفرعي 4.2 متطلبات المؤسسة لتحدد الأطراف المهتمة المرتبطة بنظام إدارة الجودة ومتطلبات تلك الأطراف المهتمة. على كل حال، لا يتضمن البند 4.2 اتساع متطلبات نظام إدارة الجودة إلى ما وراء مجال هذه المواصفة القياسية. فكما ذُكر في المجال، فإن هذه المواصفة القياسية قابلة للتطبيق حيث تحتاج المؤسسة إلى عرض قدرتها على الاستمرار بتقديم المنتجات والخدمات التي تلبي الزبون والمتطلبات التشريعية والقانونية، وتهدف إلى تعزيز رضا الزبون.

لا يوجد في هذه المواصفة القياسية الدولية مطلب يلزم المؤسسة بأطراف مهتمة إذا قررت أن هذه الأطراف غير ملائمة لنظام إدارة جودتها. فالأمر عائد للمؤسسة لتقرر فيما إذا كان مطلب عن طرف مهتم ما مناسب لنظامها في إدارة الجودة.

A.4 التفكير المعتمد على "درء" المخاطر

كان مفهوم التفكير المعتمد على المخاطرة ضمنياً في الطبعات السابقة من المواصفة القياسية الدولية، مثلاً: من خلال متطلبات التخطيط والمراجعة، والتحسين. أما هذه المواصفة القياسية الدولية فإنها تخصص متطلبات عن فهم المؤسسة لبيئتها (انظر 4.1) وتحديد المخاطر كأساس للتخطيط (انظر 6.1).وهذا يمثل تطبيق التفكير المعتمد على المخاطرة في تخطيط وتنفيذ عمليات نظام إدارة الجودة (انظر 4.4) وسيساعد في تحديد مدى المعلومات الموثقة.

إن أحد الأهداف الأساسية لنظام إدارة الجودة هو أن يكون بمثابة إجراء وقائي. ونتيجة لذلك لا يوجد بند منفصل أو بند فرعي عن الفعل الوقائي في هذه المواصفة القياسية الدولية. ويُعبّر عن مفهوم الفعل الوقائي من خلال استخدام التفكير المعتمد على المخاطرة في صياغة متطلبات نظام إدارة

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

The risk-based thinking applied in this International Standard has enabled some reduction in prescriptive requirements and their replacement by performance-based requirements. There is greater flexibility than in ISO 9001:2008 in the requirements for processes, documented information and organizational responsibilities.

Although 6.1 specifies that the organization shall plan actions to address risks, there is no requirement for formal methods for risk management or a documented risk management process. Organizations can decide whether or not to develop a more extensive risk management methodology than is required by this International Standard, e.g. through the application of other guidance or standards.

Not all the processes of a quality management system represent the same level of risk in terms of the organization's ability to meet its objectives, and the effects of uncertainty are not the same for all organizations. Under the requirements of 6.1, the organization is responsible for its application of risk-based thinking and the actions it takes to address risk, including whether or not to retain documented information as evidence of its determination of risks.

A.5 Applicability

This International Standard does not refer to "exclusions" in relation to the applicability of its requirements to the organization's quality management system. However, an organization can review the applicability of requirements due to the size or complexity of the organization, the management model it adopts, the range of the organization's activities and the nature of the risks and opportunities it encounters.

The requirements for applicability are addressed in 4.3, which defines conditions under which an organization can decide that a requirement cannot be applied to any of the processes within the scope of its quality management system. The organization can only decide that a requirement is not applicable if its decision will not result in failure to achieve conformity of products and services.

A.6 Documented Information

As part of the alignment with other management system standards, a common clause on "documented information" has been adopted without significant change or addition (see 7.5). Where appropriate, text elsewhere in this International Standard has been aligned with its requirements. Consequently, "documented information" is used for all document requirements.

Where ISO 9001:2008 used specific terminology such as "document" or "documented procedures", "quality manual" or "quality plan", this edition of this International Standard defines requirements to "maintain documented information".

Where ISO 9001:2008 used the term "records" to denote documents needed to provide evidence of conformity with requirements, this is now expressed as a requirement to "retain documented information". The organization is responsible for determining what documented information needs

الجودة.
وقد مكّن التفكير المعتمد على المخاطرة المطبق في هذه المواصفة القياسية الدولية من إنقاص المتطلبات الإرشادية واستبدالها بمتطلبات أدائية. كما توجد مرونة أكبر من الموجودة في ISO 9001:2015 فيما يخص متطلبات العمليات، المعلومات الموثقة والمسؤوليات التنظيمية.

وعلى الرغم من أن البند 6.1 يذكر أن المؤسسة يجب أن تخطط أفعالاً لمواجهة المخاطر، لكن لا يوجد مطلب عن الطرق الرسمية لإدارة المخاطر أو عن عملية إدارة مخاطرة موثقة. يمكن أن تقرر المؤسسة هل ستطور منهجية إدارة المخاطر أكثر شمولية مما هو مطلوب في هذه المواصفة القياسية الدولية، من خلال تطبيق إرشادات أو معايير أخرى.

ولا تمثل جميع عمليات أنظمة إدارة الجودة نفس مستوى المخاطرة على أساس قدرة المؤسسة لتلبية أهدافها، وكذلك فإن تأثيرات الأمور المجهولة ليست نفسها بالنسبة لجميع المؤسسات. ووفقاً لمتطلبات البند 6.1، فإن المؤسسة مسؤولة عن تطبيق التفكير المعتمد على المخاطرة وعن الأفعال التي تقوم بها لمواجهة المخاطر، بما فيها هل تحتفظ بالمعلومات الموثقة كدليل على تحديدها للمخاطر أم لا.

A.5 قابلية التطبيق

لا تشير هذه المواصفة القياسية الدولية إلى "حالات الاستبعاد" فيما يتعلق بقابلية تطبيق المتطلبات على نظام إدارة جودة مؤسسة. على كل حال، يمكن أن تراجع المؤسسة قابلية تطبيق المتطلبات بسبب حجم أو تعقيد المؤسسة، نمط الإدارة الذي تتبناه، مدى نشاطات المؤسسة وطبيعة المخاطر والفرص التي تواجهها.

تُناقش متطلبات قابلية التطبيق في البند 4.3 الذي يعرّف الشروط التي يمكن للمؤسسة أن تقرر بأن مطلب ما لا يمكن تطبيقه على أي من العمليات الموجودة في مجال نظام إدارة جودتها. يمكن فقط للمؤسسة أن تقرر أن مطلباً ما غير قابل للتطبيق إذا كان هذا القرار لا يؤدي إلى فشل في تحقيق مطابقة المنتجات والخدمات.

A.6 المعلومات الموثقة

لقد تم تبني بند حول "المعلومات الموثقة" كجزء من التنسيق مع مقاييس أنظمة الإدارة الأخرى دون إضافة أو تغيير يُذكران (انظر 7.5). وقد رُتب النص في هذه المواصفة القياسية بما يتناسب مع متطلباتها. وبالتالي، فإن "المعلومات الموثقة" تستخدم لكل متطلبات التوثيق.

بينما استخدمت ISO 9001:2008 مصطلحات محددة مثل "وثيقة" أو "إجراءات موثقة"، "كتيب الجودة" أو "خطة الجودة"، فإن هذه الطبعة من المواصفة القياسية الدولية تعرّف متطلبات "الحفاظ على المعلومات الموثقة".

استخدمت ISO 9001:2008 مصطلح "سجلات" لتشير

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

to be retained, the period of time for which it is to be retained and the media to be used for its retention.

A requirement to "maintain" documented information does not exclude the possibility that the organization might also need to "retain" that same documented information for a particular purpose, e.g. to retain previous versions of it.

Where this International Standard refers to "information" rather than "documented information" (e.g. in 4.1: "The organization shall monitor and review the information about these external and internal issues"), there is no requirement that this information is to be documented. In such situations, the organization can decide whether or not it is necessary or appropriate to maintain documented information.

إلى الوثائق اللازمة لتقديم دليل التطابق مع المتطلبات، بينما يُعبّر عنه هنا كمتطلب "للاحتفاظ بالمعلومات الموثقة". وتكون المؤسسة مسؤولة عن تحديد المعلومات الموثقة التي تحتاج لأن تحتفظ بها، الفترة الزمنية التي تحتفظ بها والوسيلة التي تستخدمها للحفظ.
لا يستبعد مطلب "الحفاظ" على المعلومات الموثقة إمكانية أن المؤسسة قد تحتاج أيضاً "الاحتفاظ" بنفس المعلومات الموثقة لهدف محدد، مثلاً: لاسترداد نسخ سابقة.
وعندما تشير هذه المواصفة القياسية الدولية إلى "المعلومات" وليس "المعلومات الموثقة" (كما في 4.1: "يجب أن تراقب المؤسسة وتراجع المعلومات عن القضايا الداخلية والخارجية")، فلا يكون هناك مطلب لجعل هذه المعلومات موثقة. في مثل هذه الحالات، يمكن للمؤسسة أن تقرر فيما إذا كان الحفاظ على المعلومات الموثقة ضرورياً أو ملائماً.

A.7 Organizational knowledge

In 7.1.6, this International Standard addresses the need to determine and manage the knowledge maintained by the organization, to ensure the operation of its processes and that it can achieve conformity of products and services.

Requirements regarding organizational knowledge were introduced for the purpose of:

a) safeguarding the organization from loss of knowledge, e.g.

— through staff turnover;

— failure to capture and share information;

b) encouraging the organization to acquire knowledge, e.g.

— learning from experience;

— mentoring;

— benchmarking.

A.7 المعرفة التنظيمية

تعرض هذه المواصفة القياسية الدولية، في البند 7.1.6 الحاجة لتحديد وإدارة المعرفة التي تحتفظ بها المؤسسة، لضمان عمل عملياتها ولتحقيق مطابقة المنتجات والخدمات.

تم تقديم المتطلبات المتعلقة بالمعرفة التنظيمية بهدف:

أ) حماية المؤسسة من فقدان المعرفة، مثلاً:

- من خلال إعادة تنظيم طاقم العمل،
- الفشل بالاحتفاظ بالمعلومات أو بمشاركتها،

ب) تشجيع المؤسسة على اكتساب المعرفة، مثلاً:

- التعلم من الخبرة والتجربة،
- التعلم الخاص،
- المقارنة (التقييم/ القياس بالمقارنة)

A.8 Control of externally provided processes, products and services

All forms of externally provided processes, products and services are addressed in 8.4, e.g. whether through:

a) purchasing from a supplier;

b) an arrangement with an associate company;

c) outsourcing processes to an external provider.

Outsourcing always has the essential characteristic of a service, since it will have at least one activity necessarily performed at the interface between the provider and the organization.
The controls required for external provision can vary widely depending on the nature of the processes, products and services. The organization can apply risk-based thinking to determine the type and extent of controls appropriate to particular external providers and externally provided processes, products and services.

A.8 ضبط العمليات، والمنتجات والخدمات المزودة خارجياً

تناقش جميع أشكال العمليات، والمنتجات والخدمات المزودة خارجياً في البند 8.4، سواء كانت من خلال:
أ) الشراء من مزود،
ب) تنسيق مع شركة زميلة،
ت)عمليات الاستعانة بمصادر خارجية من مزود خارجي.
تملك الاستعانة بمصادر خارجية دوماً صفة أساسية للخدمة، حيث أنها تستلزم نشاطاً واحداً على الأقل يُنجز بالضرورة من خلال التفاعل بين المزود والمؤسسة.

يمكن أن تتنوع أنواع التحكم المطلوبة للتزويد الخارجي بشكل كبير حسب طبيعة العمليات، المنتجات والخدمات. ويمكن للمؤسسة أن تطبق التفكير المعتمد على المخاطرة لتحدد نوع ومدى التحكم المناسب لمزودين خارجيين محددين والعمليات، والمنتجات والخدمات المزودة خارجياً.

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

(informative)

Other International Standards on quality management and quality management systems developed by ISO/TC 176

The International Standards described in this annex have been developed by ISO/TC 176 to provide supporting information for organizations that apply this International Standard, and to provide guidance for organizations that choose to progress beyond its requirements. Guidance or requirements contained in the documents listed in this annex do not add to, or modify, the requirements of this International Standard.

Table B.1 shows the relationship between these standards and the relevant clauses of this International Standard.

This annex does not include reference to the sector-specific quality management system standards developed by ISO/TC 176.

This International Standard is one of the three core standards developed by ISO/TC 176.

— ISO 9000 *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary* provides an essential background for the proper understanding and implementation of this International Standard. The quality management principles are described in detail in ISO 9000 and have been taken into consideration during the development of this International Standard. These principles are not requirements in themselves, but they form the foundation of the requirements specified by this International Standard. ISO 9000 also defines the terms, definitions and concepts used in this International Standard.

— ISO 9001 (this International Standard) specifies requirements aimed primarily at giving confidence in the products and services provided by an organization and thereby enhancing customer satisfaction. Its proper implementation can also be expected to bring other organizational benefits, such as improved internal communication, better understanding and control of the organization's processes.

— ISO 9004 *Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach* provides guidance for organizations that choose to progress beyond the requirements of this International Standard, to address a broader range of topics that can lead to improvement of the organization's overall performance. ISO 9004 includes guidance on a self-assessment methodology for an organization to be able to evaluate the level of maturity of its quality management system.

The International Standards outlined below can provide assistance to organizations when they are establishing or seeking to improve their quality management systems, their processes or their activities.

— ISO 10001 *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations* provides guidance to an organization in determining that its customer satisfaction provisions meet customer needs and expectations. Its use can enhance customer confidence in an organization and improve customer understanding of what to expect from an organization, thereby reducing the likelihood of misunderstandings and complaints.

(إخباري)

مواصفات قياسية عالمية أخرى حول إدارة الجودة وأنظمة إدارة الجودة المطورة من قبل ISO/TC 176

لقد طورت ISO/TC 176 المواصفات القياسية الموصوفة في هذا الملحق لتقدم معلومات داعمة عن المؤسسات التي تطبق هذه المواصفة القياسية الدولية، وتمنح إرشادات للمؤسسات التي تختار أن تتطور إلى ما وراء متطلباتها. ولا تضيف الإرشادات أو المتطلبات الموجودة في الوثائق المذكورة في هذا الملحق ولا تعدل في متطلبات هذه المواصفة القياسية.

يعرض الجدول B.1 العلاقة بين هذه المواصفات والبنود ذات الصلة في هذه المواصفة القياسية الدولية.

ولا يتضمن هذا الملحق إشارة إلى المواصفات القياسية لأنظمة إدارة الجودة لقطاعات محددة المطورة من قبل ISO/TC 176.

فهذه المواصفة القياسية الدولية هي واحدة من ثلاث مقاييس أساسية مطورة من قبل ISO/TC 176.

— *ISO 9000 أنظمة إدارة الجودة - أساسيات ومفردات:* تقدم أرضية أساسية للفهم والتنفيذ الصحيحين لهذه المواصفة القياسية الدولية. وتصف ISO 9000 مبادئ إدارة الجودة بالتفصيل وقد أخذت بعين الاعتبار أثناء تطوير هذه المواصفة القياسية الدولية. وهذه المبادئ ليست هي المتطلبات ذاتها ولكنها تشكل أساس المتطلبات المحددة بالمواصفة القياسية الدولية. كما تحدد ISO 9000 أيضاً المصطلحات، والتعاريف، والمفاهيم المستخدمة في هذه المواصفة القياسية الدولية.

— تحدد ISO 9001 (هذه المواصفة القياسية الدولية) متطلبات تهدف بشكل أساسي لإعطاء الثقة بالمنتجات والخدمات التي تزودها المؤسسة وبالتالي تعزز رضا الزبون. ويمكن أيضاً توقع أن تنفيذها الصحيح يجلب فوائد تنظيمية أخرى مثل: التواصل الداخلي المحسّن، الفهم الأفضل، وضبط عمليات المؤسسة.

— *ISO 9004 إدارة لنجاح مؤسسة مستمر- منهج إدارة الجودة:* تقدم إرشادات للمؤسسات التي تختار أن تتطور إلى ما وراء متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية، لتخاطب مدى واسعاً من المواضيع التي يمكن أن تؤدي إلى تحسين الأداء الكلي للمؤسسة. وتتضمن ISO 9004 إرشادات لمنهج التقييم الذاتي للمؤسسة لتكون قادرة على تقييم مستوى نظام إدارة جودتها.

يمكن أن تقدم المواصفات القياسية المذكورة أدناه مساعدة للمؤسسات عندما تؤسس أو تسعى لتحسين أنظمة إدارة جودتها، أو عملياتها أو نشاطاتها.

— *ISO 10001 إدارة الجودة- رضا الزبون- توجيهات لمبادئ السلوك في المؤسسات:* تزود المؤسسة بإرشادات لتحديد إذا كانت شروط رضا الزبون لديها تلبي حاجات وتوقعات الزبون. كما يمكن أن تعزز استخدامها ثقة الزبون بالمؤسسة وتحسّن فهم الزبون لتوقعاته من المؤسسة، وبالتالي تقلل احتمال سوء الفهم والشكاوى.

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

المسوحة ضوئيا بـ CamScanner

— ISO 10002 *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations* provides guidance on the process of handling complaints by recognizing and addressing the needs and expectations of complainants and resolving any complaints received. ISO 10002 provides an open, effective and easy-to-use complaints process, including training of people. It also provides guidance for small businesses.

— ISO 10003 *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations* provides guidance for effective and efficient external dispute resolution for product-related complaints. Dispute resolution gives an avenue of redress when organizations do not remedy a complaint internally. Most complaints can be resolved successfully within the organization, without adversarial procedures.

— ISO 10004 *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring* provides guidelines for actions to enhance customer satisfaction and to determine opportunities for improvement of products, processes and attributes that are valued by customers. Such actions can strengthen customer loyalty and help retain customers.

— ISO 10005 *Quality management systems — Guidelines for quality plans* provides guidance on establishing and using quality plans as a means of relating requirements of the process, product, project or contract, to work methods and practices that support product realization. Benefits of establishing a quality plan are increased confidence that requirements will be met, that processes are in control and the motivation that this can give to those involved.

— ISO 10006 *Quality management systems — Guidelines for quality management in projects* is applicable to projects from the small to large, from simple to complex, from an individual project to being part of a portfolio of projects. ISO 10006 is to be used by personnel managing projects and who need to ensure that their organization is applying the practices contained in the ISO quality management system standards.

— ISO 10007 *Quality management systems — Guidelines for configuration management* is to assist organizations applying configuration management for the technical and administrative direction over the life cycle of a product. Configuration management can be used to meet the product identification and traceability requirements specified in this International Standard.

— ISO 10008 *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions* gives guidance on how organizations can implement an effective and efficient business-to-consumer electronic commerce transaction (B2C ECT) system, and thereby provide a basis for consumers to have increased confidence in B2C ECTs, enhance the ability of organizations to satisfy consumers and help reduce complaints and disputes.

— ISO 10012 *Measurement management systems — Requirements for measurement processes and measuring equipment* provides guidance for the management of measurement processes and metrological confirmation of measuring equipment used to support and demonstrate compliance with metrological requirements. ISO 10012 provides quality management criteria for a measurement management system to ensure metrological requirements are

— ISO 10002 *إدارة الجودة- رضا الزبون- إرشادات لمعالجة الشكاوى في المؤسسات*: تقدم توجيهات حول عملية معالجة الشكاوى بالتعرف على حاجات وتوقعات المتذمرين ومخاطبتهم وحل أي شكاوى مستلمة. كما تقدم ISO 10002 عملية تلقي شكاوي صريحة، فعالة، وسهلة الاستخدام، بما فيها تدريب الأشخاص. كما تزود أيضاً إرشادات للمشاريع الصغيرة.

— ISO 10003 *إدارة الجودة- رضا الزبون- إرشادات لحل الخلافات الخارجية عن المؤسسات*: تقدم توجيهات لحل حقيقي فعّال لخلاف خارجي حول الشكاوي المتعلقة بالمنتَج. ويقدم حل الخلافات سبيلاً للتعويض إذا لم تعالج المؤسسات الشكوى داخلياً. يمكن أن تُحل معظم الشكاوى بنجاح ضمن المؤسسة، بدون إجراءات عدائية.

— ISO 10004 *إدارة الجودة- رضا الزبون- إرشادات للمراقبة والقياس*: تقدم إرشادات لأفعال تعزز رضا الزبون وتحدد فرصاً لتحسين المنتجات، والعمليات، والخاصيات المميزة التي يقدرها الزبائن. يمكن أن تقوي هذه الأفعال ولاء الزبون وتساعد على الاحتفاظ بالزبائن.

— ISO 10005 *أنظمة إدارة الجودة- إرشادات لخطط الجودة*: تقدم توجيهات حول إنشاء واستخدام خططاً للجودة كوسيلة لربط متطلبات العملية، المنتَج، المشروع أو العقد مع طرق العمل والممارسات التي تدعم تحقيق المنتَج. فوائد إقامة خطة جودة هي الثقة المتزايدة بأن المتطلبات ستتم تلبيتها، وأن العمليات تحت السيطرة، إضافة إلى الدافع الذي تستطيع أن تقدمه الخطة للأشخاص أصحاب العلاقة.

— ISO 10006 *أنظمة إدارة الجودة- إرشادات إدارة الجودة في المشاريع*: قابلة للتطبيق في المشاريع من الصغيرة إلى الكبيرة، من البسيطة إلى المعقدة، من المشروع الفردي إلى المشروع الذي يشكل جزءاً من مجموعة مشاريع. يُستخدم ISO 10006 من قبل الطاقم الذي يدير المشاريع والذي يحتاج ضمان أن المؤسسة تطبق الممارسات الموجودة في المواصفات القياسية لأنظمة إدارة الجودة للأيزو.

— ISO 10007 *أنظمة إدارة الجودة- إرشادات لإدارة الإعداد*: تساعد المؤسسات على تطبيق إدارة الإعداد للإشراف الإداري والتقني على دورة حياة المنتَج. ويمكن أن تستخدم إدارة الإعداد لتلبي متطلبات تمييز وتتبع المنتَج المحددة في هذه المواصفة القياسية الدولية.

— ISO 10008 *إدارة الجودة- رضا الزبون- إرشادات للمستهلكين عبر الانترنت للصفقات التجارية الالكترونية*: تعطي توجيهاً حول كيفية تنفيذ المؤسسة لنظام الصفقة التجارية الالكترونية الفعالة مع المستهلك (B2C ECT)، وبالتالي تقديم أساس للمستهلكين لثقة متزايدة في B2C ECTs، ويعزز قدرة المؤسسات على إرضاء المستهلكين ومساعدتهم على تخفيف الشكاوى والخلافات.

— ISO 10012 *أنظمة إدارة الجودة- متطلبات عمليات القياس وأدوات القياس*: تقدم توجيهات لإدارة عمليات القياس والتحقق القياسي من أدوات القياس المستخدمة لدعم وإظهار مطاوعتها للمتطلبات القياسية. تزود ISO 10012 معايير إدارة الجودة لنظام إدارة القياس لضمان تلبية المتطلبات القياسية. وتقدم ISO 10012 معايير لإدارة الجودة لنظام

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

المسوحة ضوئيا بـ CamScanner

met.

إدارة القياس لضمان تلبية المتطلبات القياسية.

— ISO/TR 10013 *Guidelines for quality management system documentation* provides guidelines for the development and maintenance of the documentation necessary for a quality management system. ISO/TR 10013 can be used to document management systems other than those of the ISO quality management system standards, e.g. environmental management systems and safety management systems.

_ *ISO/TR 10013 إرشادات لتوثيق نظام إدارة الجودة:* تقدم إرشادات لتطوير وحفظ التوثيق اللازم لنظام إدارة الجودة. يمكن استخدام ISO/TR 10013 لتوثيق أنظمة إدارة التوثيق غير المواصفات القياسية لنظام إدارة الجودة ISO، مثل أنظمة الإدارة البيئية وأنظمة إدارة السلامة.

— ISO 10014 *Quality management— Guidelines for realizing financial and economic benefits* is addressed to top management. It provides guidelines for realizing financial and economic benefits through the application of quality management principles. It facilitates application of management principles and selection of methods and tools that enable the sustainable success of an organization.

_ *ISO 10014 إدارة الجودة- إرشادات لتحقيق فوائد اقتصادية ومالية:* موجهة للإدارة العليا. وهي تقدم إرشادات لتحقيق فوائد مالية واقتصادية من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة. وهي تسهّل تطبيق مبادئ الإدارة واختيار طرق وأدوات تمكّن المؤسسة من النجاح المستمر.

— ISO 10015 *Quality management — Guidelines for training* provides guidelines to assist organizations in addressing issues related to training. ISO 10015 can be applied whenever guidance is required to interpret references to "education" and "training" within the ISO quality management system standards. Any reference to "training" includes all types of education and training.

_ *ISO 10015 إدارة الجودة_ إرشادات للتدريب:* تزود إرشادات لتساعد المؤسسات في القضايا المرتبطة بالتدريب. يمكن أن تطبق ISO 10015 كلما كان الإرشاد مطلوباً لتفسير إشارات ل"الثقافة" و"التدريب" ضمن المواصفات القياسية لنظام إدارة الجودة للأيزو.

— ISO/TR 10017 *Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000* explains statistical techniques which follow from the variability that can be observed in the behaviour and results of processes, even under conditions of apparent stability. Statistical techniques allow better use of available data to assist in decision making, and thereby help to continually improve the quality of products and processes to achieve customer satisfaction.

_ *ISO/TR 10017 توجيهات حول التقنيات الإحصائية في ISO 9001:2000:* تشرح التقنيات الإحصائية التي تتبع التنوع الذي يُلاحظ في السلوك وفي نتائج العمليات، حتى في ظل نفس شروط الثبات الظاهري. تسمح التقنيات الإحصائية باستخدام أفضل للبيانات المتاحة لتساعد على اتخاذ القرار، وبالتالي تساعد على التحسين المستمر لنوعية المنتجات والعمليات للوصول إلى رضا الزبون.

— ISO 10018 *Quality management — Guidelines on people involvement and competence* provides guidelines which influence people involvement and competence. A quality management system depends on the involvement of competent people and the way that they are introduced and integrated into the organization. It is critical to determine, develop and evaluate the knowledge, skills, behaviour and work environment required.

_ *ISO 10018 إدارة الجودة- إرشادات عن مشاركة الناس والكفاءة:* تقدم إرشادات تؤثر على مشاركة الناس وكفاءتهم. إذ يعتمد نظام إدارة الجودة على مشاركة الناس الكفء والطريقة التي يتعرفون بها على المؤسسة و يندمجون بها. من الضروري تحديد، وتطوير، وتقييم المعرفة والمهارات والسلوك وبيئة العمل المطلوبة.

— ISO 10019 *Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services* provides guidance for the selection of quality management system consultants and the use of their services. It gives guidance on the process for evaluating the competence of a quality management system consultant and provides confidence that the organization's needs and expectations for the consultant's services will be met.

_ *ISO 10019 إرشادات لاختيار مستشاري نظام إدارة الجودة واستخدام الخدمات:* تقدم إرشادات لاختيار مستشاري نظام إدارة الجودة واستخدام خدماتهم. وتعطي توجيهات حول عملية تقييم كفاءة مستشاري نظام إدارة الجودة وتوفر الثقة بأن حاجات وتوقعات المؤسسة نحو خدمات المستشار ستتم تلبيتها.

— ISO 19011 *Guidelines for auditing management systems* provides guidance on the management of an audit programme, on the planning and conducting of an audit of a management system, as well as on the competence and evaluation of an auditor and an audit team. ISO 19011 is intended to apply to auditors, organizations implementing management systems, and organizations needing to conduct audits of management systems.

_ *ISO 19011 إرشادات لتدقيق أنظمة الإدارة:* تقدم توجيهات حول إدارة برنامج التدقيق، على تخطيط وإدارة تدقيق نظام الإدارة، بالإضافة إلى كفاءة وتقييم المدقق وفريق التدقيق. يقصد من ISO 19011 أن يطبق على المدققين، المؤسسات التي تستخدم أنظمة الإدارة، والمؤسسات التي تحتاج أن تدير تدقيقاً لأنظمة الإدارة.

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

مقاييس عالمية اخرى	4	5	6	7	8	9	10
ISO 9000	All كل	All كل	All كل	All كل	All كل	All كل	All كل
ISO 9004	All كل	All كل	All كل	All كل	All كل	All كل	All كل
ISO 10001					8.2.2, 8.5.1	9.1.2	
ISO 10002					8.2.1,	9.1.2	10.2.1
ISO 10003						9.1.2	
ISO 10004						9.1.2, 9.1.3	
ISO 10005		5.3	6.1, 6.2	All كل	All كل	9.1	10.2
ISO 10006	All كل	All كل	All كل	All كل	All كل	All كل	All كل
ISO 10007					8.5.2		
ISO 10008	All كل	All كل	All كل	All كل	All كل	All كل	All كل
ISO 10012				7.1.5			
ISO/TR 10013				7.5			
ISO 10014	All كل	All كل	All كل	All كل	All كل	All كل	All كل
ISO 10015				7.2			
ISO/TR 10017			6.1	7.1.5		9.1	
ISO 10018	All كل	All كل	All كل	All كل	All كل	All كل	All كل
ISO 10019					8.4		
ISO 19011						9.2	

NOTE "All" indicates that all the subclauses in the specific clause of this International Standard are related to the other International Standard.

تشير "كل" إلى أن جميع البنود الفرعية للبند المحدد في هذه المواصفة القياسية الدولية مرتبطة بالمقاييس الدولية الأخرى.

Bibliography

[1] ISO 9004, *Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach*

[2] ISO 10001, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations*

[3] ISO 10002, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations*

[4] ISO 10003, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations*

[5] ISO 10004, *Quality management— Customer satisfaction— Guidelines for monitoring and measuring*

[6] ISO 10005, *Quality management systems — Guidelines for quality plans*

[7] ISO 10006, *Quality management systems — Guidelines for quality management in projects*

[8] ISO 10007, *Quality management systems — Guidelines for configuration management*

[9] ISO 10008, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions*

المراجع

[1] ISO 9004، *إدارة لنجاح مؤسسة مستمر- منهج إدارة الجودة*

[2] ISO 10001، *إدارة الجودة- رضا الزبون- توجيهات لمبادئ السلوك في المؤسسات*

[3] ISO 10002، *إدارة الجودة- رضا الزبون- إرشادات لمعالجة الشكاوى في المؤسسات*

[4] ISO 10003، *إدارة الجودة- رضا الزبون- إرشادات لحل الخلافات الخارجية عن المؤسسات*

[5] ISO 10004، *إدارة الجودة- رضا الزبون- إرشادات للمراقبة والقياس*

[6] ISO 10005، *أنظمة إدارة الجودة- إرشادات لخطط الجودة*

[7] ISO 10006، *أنظمة إدارة الجودة- إرشادات إدارة الجودة في المشاريع*

[8] ISO 10007، *أنظمة إدارة الجودة- إرشادات لإدارة الإعداد*

[9] ISO 10008، *إدارة الجودة- رضا الزبون- إرشادات للمستهلكين عبر الانترنت للصفقات التجارية الالكترونية*

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

[10] ISO 10012, *Measurement management systems — Requirements for measurement processes and measuring equipment*

[11] ISO/TR 10013, *Guidelines for quality management system documentation*

[12] ISO 10014, *Quality management — Guidelines for realizing financial and economic benefits*

[13] ISO 10015, *Quality management — Guidelines for training*

[14] ISO/TR 10017, *Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000*

[15] ISO 10018, *Quality management — Guidelines on people involvement and competence*

[16] ISO 10019, *Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services*

[17] ISO 14001, *Environmental management systems — Requirements with guidance for use*

[18] ISO 19011, *Guidelines for auditing management systems*

[19] ISO 31000, *Risk management — Principles and guidelines*

[20] ISO 37500, *Guidance on outsourcing*

[21] ISO/IEC 90003, *Software engineering — Guidelines for the application of ISO 9001:2008 to computer software*

[22] IEC 60300-1, *Dependability management — Part 1: Guidance for management and application*

[23] IEC 61160, *Design review*

[24] Quality management principles, ISO[1)]

[25] Selection and use of the ISO 9000 family of standards, ISO[1)]

[26] ISO 9001 for Small Businesses — What to do, ISO[1)]

[27] Integrated use of management system standards, ISO[1)]

[28] www.iso.org/tc176/sc02/public

[29] www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

1) Available from website: http://www.iso.org.

[11] ISO/TR 10013 _ إرشادات لتوثيق نظام إدارة الجودة

[12] ISO 10014 إدارة الجودة- إرشادات لتحقيق فوائد اقتصادية ومالية

[13] ISO 10015 إدارة الجودة _ إرشادات للتدريب

[14] ISO/TR 10017 توجيهات حول التقنيات الإحصائية في *ISO 9001:2000*

[15] ISO 10018 إدارة الجودة- إرشادات عن مشاركة الناس والكفاءة

[16] ISO 10019 إرشادات لاختيار مستشاري نظام إدارة الجودة واستخدام الخدمات

[17] ISO 14001 أنظمة الإدارة البيئية- متطلبات مع توجيهات للاستخدام

[18] ISO 19011 إرشادات لتدقيق أنظمة الإدارة

[19] ISO 31000 إدارة المخاطر- مبادئ وإرشادات

[20] ISO 37500 توجيهات للاستعانة بمصادر خارجية

[21] ISO/IEC 90003 هندسة البرمجيات- إرشادات عن تطبيق *ISO 9001:2008* على برمجيات الحاسوب

[22] IEC 60300-1 إدارة قابلية الاعتماد- الجزء 1: توجيهات للإدارة والتطبيق

[23] IEC 61160 مراجعة التصميم

[24] مبادئ إدارة الجودة، ISO[1]

[25] اختيار واستخدام عائلة ISO 9000 للمواصفات القياسية ISO[1]

[26] ISO 9001 للأعمال الصغيرة- ماذا تفعل، ISO[1]

[27] الاستخدام المتكامل للمواصفات القياسية لأنظمة الإدارة، ISO[1]

[28] www.iso.org/tc176/sc02/public

[29] www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

1 متاح على موقع ويب: http://www.iso.org

حقوق النشر لهذه الترجمة محفوظة لصناع الجودة العرب – سوريا info@aqmsyria.com

جودي جرماني 09359035558

محمد الهندي ٠٩٢٧٢٩٦٦٧٦

المسوحة ضوئيا بـ CamScanner