المواصفة القياسية الدولية

أيــزو 9001

الترجمة المعتمدة

Certified translation

Traduction certifiée

Удостоверенный перевод

نظم إدارة الجودة - المتطلبات

Quality management systems — Requirements

Systèmes de management de la qualité — Exigences

Системы менеджмента качества — Требования

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 9001:2000
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/535273ec-aa79-46c1-9b20-72524e5f1ff8/iso-9001-2000

طبعت في الأمانة المركزية ISO في جنيف، سويسرا كترجمة عربية رسمية بالإنابة عن 8 هيئات أعضاء في ISO التي اعتمدت دقة الترجمة (انظر القائمة في صفحة ii).

الرقم المرجعي
ISO 9001:2000
الترجمة المعتمدة

© ISO 2000

PDF Disclaimer

The PDF file may contain embedded typefaces. In accordance with Adobe's Licensing policy, this file may be printed or viewed but shall not be edited unless the typefaces which are embedded are licensed to and installed on the computer performing the editing. In downloading this file, parties accept therein the responsibility of not infringing Adobe's licensing policy. The ISO Central Secretariat accepts no liability in this area.

Adobe is a trademark of Adobe Systems Incorporated.

Details of the software products used to create this PDF file can be found in the General Info relative to the file; the PDF-creation parameters were optimized for printing. Every care has been taken to ensure that the file is suitable for use by ISO member bodies. In the unlikely event that a problem relating to it is found, please inform the Central Secretariat at the address given.

هيئات التقييس العربية التى أعتمدت الترجمة

* الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة – **مصر.**
* الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس – **السعودية.**
* المعهد الجزائرى للتقييس – **الجزائر.**
* المديرية العامة للمواصفات والمقاييس – **سلطنة عمان.**
* مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية – **الأردن.**
* مديرية المعايرة وتوخى الجودة – **المغرب.**
* الهيئة العامة للصناعة الكويتية – **الكويت.**
* المعهد القومى للمواصفات والملكية الصناعية – **تونس.**

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 9001:2000
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/3f5b3ec4-f19a-4ccb-8b2d-f2534ccf1ff8/iso-9001-2000

© ISO 2000

All rights reserved. Unless otherwise specified, no part of this publication may be reproduced or utilized in any form or by any means electronic or mechanical, including photocopying and microfilm, without permission in writing from either ISO at the address below or ISO's member body in the country of the requester.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Published in Switzerland

المحتويــات الصفحة

1-المجال 1
1-1 عام 1
1-2التطبيق 1
2-المرجع القياسى 1
3-العبارات والتعاريف 1
4-نظام أدارة الجودة 2
4-1 متطلبات عامة 2
4-2متطلبات التوثيق 2
5- مسئولية الإدارة 4
5-1التزام ألأدارة 4
5-2التركيز على الزبون 4
5-3 سياسة الجودة 4
5-4التخطيط 4
5-5المسئولية والصلاحية والاتصال 5
5-6مراجعة الإدارة 5
6- ادارة الموارد 6
6-1 توفير الموارد 6
6-2 الموارد البشرية 6
6-3 البنية التحتية 6
6-4 بيئة العمل 6
7-حقيق المنتج 7
7-1لتخطيط لتحقيق المنتج 7
7-2العمليات ذات العلاقة بالزبون 7
7-3 التصميم والتطوير 8
7-4 الشراء 10
7-5 الإنتاج و تقديم الخدمة 10
7-6 ضبط أجهزة المراقبة والقياس 11
8- القياس والتحليل و التحسين 12
8-1 عام 12
8-2 المراقبة والقياس 12
8-3 التحكم فى المنتج غير المطابق 13
8-4تحليل البيانات 13
8-5 التحسين 13
الملاحــق :
ملحق (أ) – التناظر بين ايزو 2000:9001 و ايزو 1996:14001 15
ملحق (ب) – التناظر بين ايزو 2000:9001 و ايزو 1994:9001 19
بيان المراجع 23

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 9001:2000
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/535273ec-aa79-46c1-9b20-72524e5f1ff8/iso-9001-2000

ISO 9001:2000 © جميع الحقوق محفوظة

تمهيـد

الأيـزو (المنظمة الدولية للتقييس) اتحاد دولي لهيئات التقييس الوطنية التي تمثل الدول الأعضاء في منظمة الأيـزو. وبصفة عامة فإن إعداد المواصفات القياسية الدولية يتم من خلال اللجان الفنية لمنظمة الأيزو. ويحق لكل عضو من أعضاء المنظمة أن يعين ممثلا عنه في أي لجنة فنية تم إنشاؤها ويدخل موضوعها في حيز اهتمامات العضو. وتشارك في هذا العمل أيضا الهيئات الدولية الحكومية وغير الحكومية التي لها علاقة بالأيزو، وتتعامل المنظمة أيضا بشكل وثيق مع اللجنة الدولية الكهروتقنية في جميع المسائل المتعلقة بالتوحيد القياسي الكهروتقني.

ويتم إعداد مسودات المواصفات القياسية الدولية وفقا للقواعد المنصوص عليها فى الجزء الثالث من الدليل الصادر عن كل من المنظمة الدولية للتقييس واللجنة الدولية الكهروتقنية *(ISO/IEC Directives)*.

كما توزع مسودات المواصفات القياسية الدولية التي تعتمدها اللجان الفنية على أعضاء المنظمة للتصويت عليها، ويتطلب طبع وإصدار المواصفة كمواصفة قياسية دولية موافقة 75% على الأقل من الأصوات.

ونود أن ننوه إلى أن بعض عناصر هذه المواصفة القياسية الدولية قد تكون خاضعة لحق البراءة إلا أن منظمة الأيزو غير مسؤولة عن تحديد بعض أو كل هذه الحقوق.

وقام بإعداد المواصفة القياسية الدولية أيزو 9001 اللجنة الفنية أيزو 176، إدارة الجودة وتأكيد الجودة، اللجنة الفرعية (2)، نظم الجودة.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

وهذا الإصدار الثالث أيزو 9001 يلغى ويحل محل الإصدار الثاني (أيزو 9001: 1994) بالإضافة إلى أيزو 9002: 1994 وأيزو 9003: 1994. وهي تشتمل على مراجعة فنية لهذه الوثائق. تلك المنشآت التي استخدمت في الماضي أيزو 9002: 1994 وأيزو 9003: 1994يمكن أن تستخدم هذه المواصفة الدولية باستثناء متطلبات محددة طبقاً لـ 1-2.

ISO 9001:2000
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/55a3ce4a-79c4-4d1b-9b21-2e2e2c0111fc/iso-9001-2000

لقد تمت مراجعة عنوان أيزو 9001 في هذا الإصدار بحيث لم يعد يشتمل على عبارة "تأكيد الجودة". هذا يعكس حقيقة أن متطلبات نظام إدارة الجودة المحددة في هذا الإصدار للأيزو 9001، إضافة إلى تأكيد جودة المنتج، تهدف أيضاً إلى تعزيز رضاء الزبون.

الملاحق (أ) و (ب) في هذه المواصفة الدولية للإعلام فقط.

جميع الحقوق محفوظة © ISO 9001:2000

تقديـــم

1-0 عـــام

إن تبنى نظام إدارة الجودة يجب أن يكون قرارا إستراتيجيا للمنشأة، و يتأثر تصميم وتطبيق نظام إدارة الجودة لمنشأة ما بالاحتياجات المختلفة والأهداف الخاصة والمنتجات المقدمة والعمليات المستخدمة وحجم وهيكل تلك المنشأة. ليس هدف هذه المواصفة القياسية الدولية الإيحاء بتماثل هيكل نظم إدارة الجودة أو تماثل الوثائق.

متطلبات نظام إدارة الجودة المنصوص عليها في هذه المواصفة القياسية الدولية مكملة لمتطلبات المنتجات. المعلومات المشار إليها "ملحوظة" هي للارشاد في فهم أو توضيح المتطلبات المعنية.

يمكن استخدام هذه المواصفة القياسية الدولية بواسطة أطراف داخلية وخارجية بما فيها جهات منح الشهادات، لتقييم قدرة المنشأة على الوفاء بمتطلبات الزبون والمتطلبات التنظيمية ومتطلبات المنشأة ذاتها.

تم الأخذ في الاعتبار عند تطوير هذه المواصفة القياسية الدولية مبادئ إدارة الجودة المنصوص عليها في أيزو 9000 وأيزو 9004.

2-0 منهج العمليـــة

هذه المواصفة القياسية الدولية تحث على تبني منهج العملية عند وضع وتطبيق وتحسين فاعلية نظام إدارة الجودة، لتعزيز رضاء الزبون من خلال الوفاء بمتطلباته.

ولكي يكون أداء المنشأة فاعلا فإنه يجب تحديد وإدارة أنشطة عديدة مرتبطة. فالنشاط الذي يستخدم موارد ويدار بأسلوب يسمح بتحويل المدخلات إلى مخرجات يمكن اعتباره عملية، وغالباً ما يكون مخرج عملية ما مدخلاً لعملية تالية.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

وتطبيق نظام من العمليات داخل المنشأة بالإضافة إلى تحديد العمليات والتداخلات بينها وإدارتها يمكن الإشارة إليه كـ"منهج العملية".

ومن مزايا منهج العملية التحكم المستمر الذي يوفره خلال الترابط بين العمليات المنفردة داخل منظومة العمليات بالإضافة إلى تجميعها والتفاعل بينها.

ISO 9001:2000
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/535273ec-aa79-46c1-9b20-7252[illegible]
9001-2000

وعند إتباع هذا المنهج في نظام إدارة الجودة، فإنه يؤكد على أهمية:

أ- تفهم المتطلبات والوفاء بها.
ب- الحاجة إلى اعتبار العمليات من منظور القيمة المضافة.
ج- الحصول على نتائج عن أداء وفاعلية العملية.
د- التحسين المستمر للعمليات على أساس القياس الموضوعي.

ويوضح الشكل (1) نظام الجودة المبني على أساس نموذج العملية وروابط العملية الواردة في البنود من (4) إلى (8) وهذا التوضيح يبين الدور الذي يلعبه الزبون كعامل حاكم في تحديد المتطلبات كمدخلات، وتتطلب مراقبة رضاء الزبون تقييم المعلومات المرتبطة بتوقعات الزبون للوقوف على مدى وفاء المنشأة بمتطلباته.

النموذج الموضح في الشكل (1) يغطي كل متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية ولكنه لا يعرض المستوى التفصيلي للعمليات.

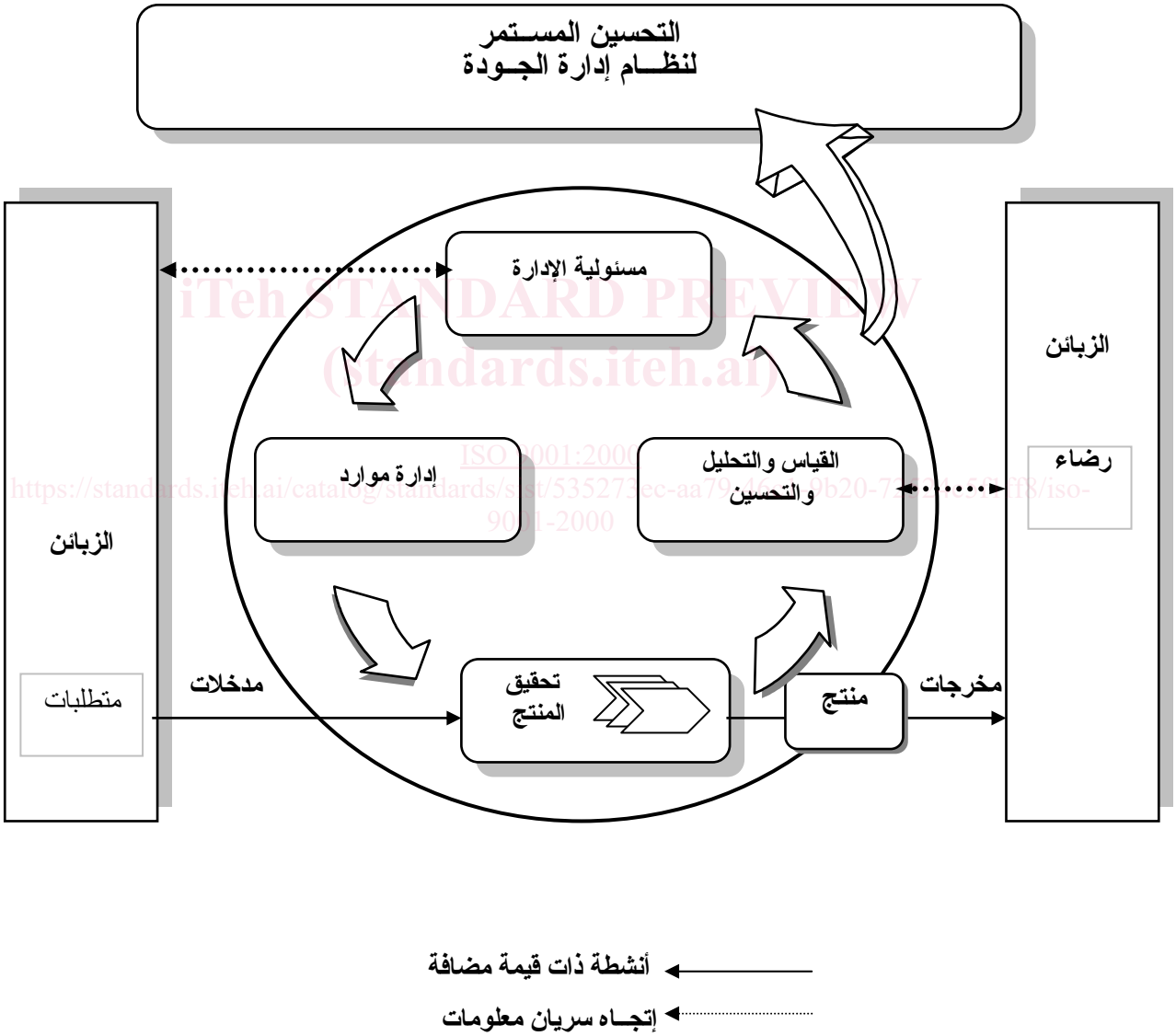
ملحوظة : علاوة على ذلك فإن الأسلوب المعروف بـ "خطط–نفذ–إفحص–إفعل" يمكن تطبيقه على كل العمليات. وهذا الأسلوب يمكن شرحه بإيجاز كما يلي:

خطط : ضع الأهداف وانشئ العمليات الضرورية للحصول على نتائج طبقاً لمتطلبات الزبون وسياسات المنشأة.

نفذ : طبق العمليات.

إفحص : قم بمراقبة وقياس العمليات والمنتج استناداً إلى السياسات والأهداف ومتطلبات المنتج وقدم تقريراً بالنتائج.

إفعل : اتخذ الأفعال التي تؤدي إلى التحسين المستمر لأداء العملية.



iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 9001:2000
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/535273ec-aa79-46ef-9b20-7ef8/iso-9001-2000

شكل (1) : نموذج نظام إدارة الجودة المبني على أساس العملية

© ISO 9001:2000 جميع الحقوق محفوظة

3-0 العلاقة بالأيــزو 9004

الإصدار الحالي للأيـزو 9001 والأيزو 9004 تم إعدادهما لكي يكونا ثنائيا متوافقا لمواصفتين قياسيتين لنظام إدارة الجودة حيث تم تصميمهما ليكملا بعضهما البعض، كما يمكن استخدامهما كل على حدة، ورغم أن لكل منهما مجالا مختلفا عن المواصفة الأخرى، إلا أنهما متشابهتان في الهيكل البنائي وذلك بهدف المعاونة في حالة تطبيقهما معا كثنائي متوافق.

وتحدد الأيزو 9001 متطلبات نظام إدارة الجودة والتي يمكن استخدامها في أغراض التطبيق داخل المنشآت أو منح الشهادات أو الأغراض التعاقدية. وتركز على فاعلية نظام إدارة الجودة في الوفاء بمتطلبات الزبون.

وتعطي أيزو 9004 إرشادات لمستوى أوسع لأهداف نظام إدارة الجودة عما تعطيه أيزو 9001، وخاصة التحسين المستمر للأداء الشامل للمنشأة وفعاليته بالإضافة إلى فاعليته. ويوصى بالأيزو 9004 كمرشد للمنشآت التي ترغب إدارتها العليا في تجاوز متطلبات أيزو 9001 للسعي إلى التحسين المستمر في الأداء. ولا تستخدم أيزو 9004 في منح الشهادات والأغراض التعاقدية.

4-0 التوافق مع نظم الإدارة الأخرى

هذه المواصفة القياسية الدولية تمت مواءمتها مع أيزو 1996/14001 بغرض تعزيز التوافق بين المواصفتين القياسيتين لفائدة مجتمع المستخدمين.

هذه المواصفة القياسية الدولية لا تحتوى على متطلبات محددة لنظم الإدارة الأخرى، مثل تلك المتعلقة بالإدارة البيئية أو إدارة الصحة والسلامة المهنية أو الإدارة المالية أو إدارة المخاطر. ومع ذلك فإن هذه المواصفة القياسية الدولية تمكن المنشأة من مواءمة أو تكامل نظام إدارة الجودة الخاص بها مع متطلبات نظم الإدارة الأخرى. ومن الممكن للمنشأة أن توائم نظام/ نظم الإدارة القائمة بها بهدف إنشاء نظام لإدارة الجودة يفي بمتطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 9001:2000
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/535273ec-aa79-46c1-9b20-72524e5f1ff8/iso-9001-2000

ISO 9001:2000 © جميع الحقوق محفوظة

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 9001:2000
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/535273ec-aa79-46c1-9b20-72524e5f1ff8/iso-9001-2000

نظم إدارة الجودة - المتطلبات

1- المجال

1-1 عام

تحدد هذه المواصفة القياسية الدولية متطلبات نظام إدارة الجودة للمنشأة حينما:

أ- تحتاج إلى إثبات مقدرتها على توفير منتج يفي بمتطلبات الزبون والمتطلبات التنظيمية المعمول بها.

ب- تهدف إلى تعزيز رضاء الزبون من خلال التطبيق الفاعل للنظام بما يتضمنه من عمليات التحسين المستمر للنظام وتأكيد المطابقة لمتطلبات الزبون والمتطلبات التنظيمية المعمول بها.

ملحوظة: عبارة منتج في هذه المواصفة القياسية الدولية تنطبق فقط على المنتج المطلوب بواسطة الزبون أو الموجه لاستخدامه.

2-1 التطبيق

جميع المتطلبات الواردة في هذه المواصفة القياسية الدولية، عامة وتطبق على جميع المنشآت بصرف النظر عن نوعها وحجمها وطبيعة منتجاتها.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

حينما لا يمكن تطبيق أي من متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية بسبب طبيعة المنشأة ومنتجها، يمكن اعتبار هذا استثناء0

حينما يتم عمل استثناء، فإن المطالبة بالمطابقة لهذه المواصفة القياسية الدولية غير مقبول إلا إذا اقتصر هذا الاستثناء على المتطلبات الواردة بالبند (7)، وأن هذه الاستثناءات لا تؤثر على مقدرة ومسؤولية المنشأة في تقديم منتج يفي بمتطلبات الزبون والمتطلبات التنظيمية المعمول بها.

ISO 9001:2000
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/35b2e3ed-a740-40c1-9b20-7252b1a1a7a8/iso-9001-2000

2 - المرجع القياسي

تحتوى هذه الوثيقة القياسية على اشتراطات تمثل من خلال الإشارة إليها في هذا النص، اشتراطات هذه المواصفة القياسية الدولية، بالنسبة للمراجع المؤرخة فان التعديلات أو المراجعات اللاحقة لآي من هذه الإصدارات لا يتم تطبيقها، ومع ذلك من الأفضل للأطراف المجمعة على هذه المواصفة الدولية السعي إلى تطبيق أحدث إصدار من الوثيقة المشار إليها فيما بعد.

بالنسبة للمراجع غير المؤرخة فانه يتم تطبيق آخر إصدار للمرجع القياسي المشار إليه ويحتفظ أعضاء منظمة الأيزو واللجنة الدولية الكهروتقنية بسجلات للمواصفات القياسية الدولية السارية.

أيزو 9000 / 2000 : نظم إدارة الجودة – الأسس والمصطلحات.

3- العبارات والتعاريف

تطبق العبارات والتعاريف الواردة بالمواصفة القياسية الدولية أيزو 9000 على هذه المواصفة.

إلا أن العبارات التالية والمستخدمة فى هذا الإصدار من مواصفة أيزو 9001 لوصف سلسلة التزويد قد تم تغييرها لتعكس الألفاظ المستخدمة حاليا.

ISO 9001:2000 © جميع الحقوق محفوظة

المزود ← المنشأة ← الزبون

كلمة "المنشأة" : حلت محل كلمة "المزود" المستخدمة في أيزو 1994/9001، وأيضا كلمة "المزود": حلت محل كلمة متعاقدي الباطن.

وسوف نجد أيضا أن كلمة " المنتج " في هذه المواصفة القياسية الدولية - أينما ترد - قد تعني كذلك " الخدمة " .

4- نظام إدارة الجودة

1-4 متطلبات عامة

يجب على المنشأة أن تنشئ وتوثق وتطبق وتحافظ على نظام لإدارة الجودة وتحسن باستمرار فاعليته طبقا للمتطلبات الواردة في هذه المواصفة القياسية الدولية.

ويجب على المنشأة:

أ- تحديد العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقها خلال المنشأة. (انظر 1-2)

ب- تحديد تتابع وتفاعل هذه العمليات.

ج- تحديد المعايير والأساليب المطلوبة للتأكد من فاعلية التشغيل والتحكم في هذه العمليات.

د- التأكد من توافر الموارد والمعلومات الضرورية لتدعيم تشغيل ومراقبة هذه العمليات.

هـ- مراقبة وقياس وتحليل هذه العمليات.

و- اتخاذ الأفعال اللازمة للوصول للنتائج المخططة والتحسين المستمر لهذه العمليات.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ويجب على المنشأة إدارة هذه العمليات طبقاً لمتطلبات هذه المواصفات القياسية الدولية.

ISO 9001:2000
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/535273ec-aa79-46c1-9b20-72524e5f1ff8/iso-9001-2000

وحينما تختار المنشأة جهة خارجية لتأدية أي عملية تؤثر على مطابقة المنتج للمتطلبات فإنه يجب على المنشأة ضمان مراقبة مثل هذه العمليات. ويجب على المنشأة أن تشير إلى مثل هذه العمليات التي تؤدى من الخارج في نظام إدارة الجودة.

ملحوظة : يجب أن تغطى العمليات المطلوبة لنظام إدارة الجودة والمشار إليها بعاليه ما يلي: أنشطة الإدارة، توفير الموارد، تحقيق المنتج، القياس.

2-4 متطلبات التوثيق

1-2-4 عام

يجب أن تشمل وثائق إدارة الجودة ما يلي:

أ- بيان موثق لسياسة وأهداف الجودة.

ب- دليل الجودة.

ج- الإجراءات الموثقة المطلوبة في هذه المواصفة القياسية الدولية.

د- الوثائق التي تحتاجها المنشأة لضمان التخطيط والتشغيل والضبط الفاعل لعملياتها.

جميع الحقوق محفوظة © ISO 9001:2000

هـ- السجلات المطلوبة في هذه المواصفة القياسية الدولية (أنظر 4-2-4).

ملحوظة 1: عندما ترد عبارة "إجراء موثق" في هذه المواصفة القياسية الدولية فإنها تعنى أن الإجراء تم إنشاؤه وتوثيقه وتطبيقه والمحافظة عليه.

ملحوظة 2: يمكن أن يختلف مدى توثيق نظام إدارة الجودة من منشأة لأخرى للأسباب التالية:

أ- حجم المنشأة ونوع أنشطتها.

ب- تعقد العمليات وتداخلاتها.

ج- كفاءة الأفراد.

ملحوظة 3: يمكن أن يكون التوثيق في أي شكل أو نوع من الوسائط.

4-2-2 دليل الجودة

يجب على المنشأة أن تنشئ دليل الجودة وأن تحافظ عليه ويشمل :

أ- مجال نظام إدارة الجودة متضمنا التفاصيل الخاصة بأي استثناءات ومبرراتها (انظر 1-2).

ب- الإجراءات الموثقة التي تم إنشائها لنظام إدارة الجودة أو الإشارة لها.

ج- وصف التداخل بين عمليات نظام إدارة الجودة.

4-2-3 ضبط الوثائق

iTeh STANDARD PREVIEW

يجب ضبط الوثائق المطلوبة لنظام إدارة الجودة.والسجلات هي نوع خاص من الوثائق يجب ضبطها طبقاً للمتطلبات الواردة في (4-2-4).

(standards.iteh.ai)

ويجب إنشاء إجراء موثق يحدد الضوابط الضرورية لـ:

ISO 9001:2000
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/535273ec-aa79-4
9001-2000

أ- اعتماد الوثائق للملائمة قبل إصدارها.

ب- مراجعة وتحديث الوثائق عند الضرورة وإعادة اعتمادها.

ج- التأكد من تمييز التعديلات والمراجعات السارية للوثائق.

د- التأكد أن الإصدارات المناسبة للوثائق المطبقة موجودة في أماكن استخدامها.

هـ -التأكد أن الوثائق واضحة ومقروءة ويمكن تمييزها.

ه- ضمان تمييز الوثائق خارجية المصدر والتحكم في أسلوب توزيعها.

و- منع الاستخدام غير المقصود للوثائق الملغاة وإتباع أسلوب مناسب لتمييزها في حالة الحاجة للتحفظ عليها لأي سبب.

4-2-4 ضبط السجلات

يجب إنشاء السجلات والمحافظة عليها لتقديم البرهان على المطابقة للمتطلبات والتشغيل الفاعل لنظام إدارة الجودة. ويجب أن تظل سجلات الجودة واضحة وسهلة التمييز والاسترجاع. ويجب إنشاء إجراء موثق لتحديد الضوابط اللازمة لتمييز وتخزين وحماية واسترجاع وفترة الحفظ والتخلص من السجلات.

ISO 9001:2000 © جميع الحقوق محفوظة

5- مسئولية الإدارة

5-1 التزام الإدارة

يجب على الإدارة العليا أن تبرهن على التزامها بتطوير وتطبيق نظام إدارة الجودة والتحسين المستمر لفاعليته عن طريق:

أ- إبلاغ المنشأة بمدى أهمية الوفاء بمتطلبات الزبون، والمتطلبات التشريعية والتنظيمية.

ب- وضع سياسة الجودة.

ج- التأكد من وضع أهداف للجودة.

د- تنفيذ مراجعات الإدارة.

هـ التأكد من توافر الموارد.

5-2 التركيز على الزبون

يجب على الإدارة العليا التأكد من أن متطلبات الزبون تم تحديدها والوفاء بها بهدف تعزيز رضاء الزبون (انظر 7-2-1و8-2-1).

5-3 سياسة الجودة

يجب على الإدارة العليا التأكد أن سياسة الجودة :

أ- مناسبة لأغراض المنشأة.

ب- تتضمن الالتزام بالمطابقة مع المتطلبات والتحسين المستمر لفاعلية نظام إدارة الجودة.

ج- تحدد إطار عمل لوضع ومراجعة أهداف الجودة.

د- معلنة ومفهومه لجميع العاملين بالمنشأة.

هـ تراجع لاستمرارية ملاءمتها.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 9001:2000
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/535273ec-aa79-46c1-9b20-72524e5f1ff8/iso-9001-2000

5-4 التخطيط

5-4-1 أهداف الجودة :

يجب على الإدارة العليا التأكد من أن أهداف الجودة، شاملة الاحتياجات المطلوبة لتلبية متطلبات المنتج (انظر 7-1-أ)، قد تم إعدادها للوظائف والمستويات المختلفة بالمنشأة. ويجب أن تكون أهداف الجودة قابلة للقياس ومتوافقة مع سياسة الجودة.

5-4-2 تخطيط نظام إدارة الجودة

يجب على الإدارة العليا التأكد من:

أ- أن تخطيط نظام إدارة الجودة يتم بغرض تلبية المتطلبات الواردة في (4-1) وأيضا بغرض تحقيق أهداف الجودة.

ب- أن تكامل نظام إدارة الجودة قد تم المحافظة عليه عند تخطيط وتنفيذ أي تغييرات على نظام إدارة الجودة.

5-5 المسؤولية والصلاحية والاتصال

5-5-1 المسؤولية والصلاحية

يجب على الإدارة العليا التأكد من تحديد المسئوليات والصلاحيات ونشرها داخل المنشأة.

جميع الحقوق محفوظة © ISO 9001:2000