المواصفة القياسية الدولية **أيــزو / ت ف ١٠٠١٣**

الترجمة الرسمية
Official translation
Tradition officials

الإصدار الأول
١٥-٠٧-٢٠٠١

دلائل إرشادية لتوثيق نظام إدارة الجودة

Guidelines for quality management system documentation(E)

Lignes directrices pour le développement de la documentation sur les systèmes de management de la qualité(F)

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TR 10013:2001
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0249f5e6-cf8a-4a66-8945-807be8b1153d/iso-tr-10013-2001

طبعت في الأمانة المركزية ISO في جنيف، سويسرا كترجمة عربية رسمية بالإنابة عن١٠هيئات أعضاء في ISOالتي اعتمدت دقة الترجمة (انظر القائمة في صفحة ii).

الرقم المرجعي
*ISO/TR**10013/2001 (A)***
الترجمة الرسمية

©ISO 2001

إخلاء مسئولية (تنويه)

قد يحتوي هذا الملف (PDF) على خطوط مُدمجة ، وبموجب سياسة الترخيص لـ Adobe فإنه يمكن طباعة هذا الملف أو الاطلاع عليه ، على ألاَّ يتم تعديله ما لم تكن الخطوط المُدمجة فيهمُرخصة و مُحمَّلة في الحاسوب الذي يتم فيه التعديل . و تتحمل الأطراف - عند تنزيل هذا الملف - مسئولية عدم الإخلال بسياسة الترخيص لـ Adobe،في حينأن السكرتارية العامةللأيزو لا تتحمل أي مسئولية قانونية حيال هذا المجال .

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

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

جهات التقييس العربية التي اعتمدت المواصفة

■ مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية	الأردن
■ هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس	الإمارات
■ المعهد الجزائري للتقييس	الجزائر
■ الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس	السعودية
■ الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية	العراق
■ الهيئة العامة للصناعة	الكويت
■ الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس	السودان
■ الهيئة اليمنية للمواصفات والمقاييس وضبط الجودة	اليمن
■ المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية	تونس
■ هيئة المواصفات والمقاييس العربية السورية	سوريا
■ المركز الوطني للمواصفات والمعايير القياسية	ليبيا
■ الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة	مصر

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TR 10013:2001
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/a0a0a0a0-a0a0-4a0a-a0a0-a0a0a0a0a0a0/iso-tr-10013-2001

وثيقة حماية حقوق الطبع والنشر

أيزو ٢٠٠١©

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

مكتب حقوق ملكية المنظمة الدولية للتقييس
الرمز البريدي: ٥٦ -Ch-1211- جنيف ٢٠
هاتف: ٠٠٤١٢٢٧٤٩٠١١١
فاكس: ٠٠٤١٢٢٧٤٩٠٩٤٧
بريد الكتروني: copyright@iso.org
الموقع الالكتروني: www.iso.org
تم نشر النسخة العربية في ٢٠١٧
تم النشر في سويسرا

المحتويات

تمهيد iv
مقدمة v
١ المجال ١
٢ المراجع التكميلية ١
٣ المصطلحات والتعاريف ١
٤ نظم إدارة الجودة ٢
١/٤ عام ٢
٢/٤ الأغراض و الفوائد ٣
٣/٤ سياسة الجودة وأهدافها ٣
٤/٤ دليل الجودة ٣
٥/٤ الإجراءات الموثقة ٦
٦/٤ ضبط الوثائق ٦
٧/٤ النماذج ٧
٨/٤ خطط الجودة ٧
٩/٤ المواصفات ٧
١٠/٤ الوثائق الخارجية ٧
١١/٤ السجلات ٧
٥ عملية إعداد وثائق نظام إدارة الجودة ٨
١/٥ مسؤولية الإعداد ٨
٢/٥ طريقة اعداد وثائق نظام إدارة الجودة ٨
٣/٥ استخدام الإشارات (المرجعية) ٨
٦ عملية اعتماد وثائق نظام إدارة الجودة وإصدارها ومراقبتها ٩
١/٦ المراجعة والاعتماد ٩
٢/٦ التوزيع ٩
٣/٦ إدراج التغييرات ٩
٤/٦ الإصدار والتحكم في التغييرات ٩
٥/٦ النُّسخ غير المتحكم بها (غير المراقبة) ٩
الملحق أ التسلسل الهرمي النموذجي لوثائق نظام إدارة الجودة ١٠
الملحق ب مثال على نص هيكلي لتعليمات العمل ١١
المصـــادر ١٣

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TR 10013:2001
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0249f5e6-cf8a-4a66-8945-807b[illegible]53d/iso-tr-10013-2001

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2010

تمهيد

الآيزو(المنظمة الدولية للتقييس) هي اتحاد عالمي لجهات التقييس الوطنية (الجهات الأعضاء في الآيزو) ، و غالبا ما يتم إعداد المواصفات الدولية من خلال اللجان الفنية للآيزو ، و إذا كانت الجهة العضو لها اهتمام بموضوع قد شُكِّلت له لجنة فنية ، فإن لهذا العضو الحق في أن يكون له ممثّل في تلك اللجنة . و يشارك في العمل كذلك المنظمات الدولية الحكومية منها و غير الحكومية، التي لها تواصل مع الآيزو . و تتعاون الآيزو تعاونا وثيقا مع اللجنة الدولية الكهروتقنية (هـ د ك) في جميع الأمور التي تهم التقييس في المجال الكهروتقني .

وتصاغ المواصفات الدولية وفقا للوائح الواردة في توجيهات الآيزو/هـ د ك - الجزء الثاني.
المهمة الرئيسية للجان الفنية هو اعداد المواصفات الدولية. و يتم توزيع مشاريعالمواصفات الدولية علىالهيئات الوطنية للتصويت. و يتطلب اصدار هذه المشاريع كمواصفات دولية موافقة ٧٥% على الأقل من الهيئات الوطنية التي يحق لها التصويت.

و نود لفت الانتباه إلى احتمالية أن تكونبعض عناصر هذه الوثيقة خاضعة لحقوق براءة الاختراع. و لن تتحمل المنظمة الدولية للتقييس (ISO) مسؤولية تحديد أيّ من هذه الحقوق أو جميعها .

وقد تم إعداد التقرير الفني ISO\TR 10013 بواسطة اللجنة الفنية ١٧٦ إدارة الجودة وضمان الجودة ، اللجنة الفرعية SC 3، التكنولوجيات الداعمة.

وهذه الطبعة الأولى من التقرير الفني ISO\TR 10013 تلغي وتحل محل ISO 10013: 1995 ، مبادئ توجيهية لتطوير دلائل الجودة.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TR 10013:2001
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0249f5e6-cf8a-4a66-8945-807be8b1153d/iso-tr-10013-2001

مقدمة

إن سلسلة الأيزو ٩٠٠٠ للمواصفات القياسية الدولية تتطلب توثيق نظام إدارة جودة المنشأة .

هذا التقرير الفني يشجع على تبني "منهج العملية" عند إعداد نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتحسين فعاليته .

ولكي تعمل إي منشأة على نحو فعَّال، فإنه ينبغي عليها تحديد العديد من الأنشطة المرتبطة وإدارتها .فأي نشاط يستخدم موارد، ويُدار من أجل تمكين تحويل المدخلات إلى مخرجات، يمكن اعتباره عملية .وغالباً ما يشكل مخرج إحدى العمليات مدخل العملية التالية مباشرةً .

ويمكن أن يشار إلى تطبيق نظام العمليات داخل المنشأة- إلى جانب تحديد هذه العمليات وتداخلاتها وإدارتها - باسم "منهج العملية ."

وثمة ميزة لمنهج العملية وهي الضبط المستمر الذي يقدمه عن طريق الربط بين العمليات الفردية داخل نظام العمليات، وكذلك عن طريق دمجها وتداخلها .

وإي منشأة لديها مرونة في اختيار الطريقة التي توثق بها نظام إدارة الجودة الخاص بها .يجب على كل منشأة قائمة بذاتها أن تطور كمية الوثائق تلك اللازمة لإثبات التخطيط الفعَّال لنظام إدارة الجودة الخاص بها وعملياته واثبات فاعلية تَشغيله والتحكم به وتحسينه المستمر .

قد يتصل توثيق نظام إدارة الجودة بمجموع أنشطة منشأة أو بجزء مختار من هذه الأنشطة؛ على سبيل المثال، تعتمد المتطلبات المحددة على طبيعة المنتجات أو العمليات أو المتطلبات التعاقدية أو اللوائح الحاكمة أو على المنشأة نفسها .

ومن المهم أن تقوم المتطلبات ومحتوى وثائق نظام إدارة الجودة بمعالجة مواصفات الجودة التي يستهدفا تلبيتها .

وتهدف دلائل إرشادية الواردة في هذا التقرير الفني إلى مساعدة أي منشأة عند توثيق نظام إدارة الجودة الخاص بها .ولا يقصد استخدامها كمتطلبات للأغراض التعاقدية أو التشريعية أو أغراض التسجيل/ منح شهادة .

ويعد تخطيط الجودة واحداً من جوانب نظام إدارة الجودة .ويجوز أن تشمل وثائق تخطيط الجودة التخطيط الإداري والتشغيلي، وإعداد تطبيق نظام إدارة الجودة بما في ذلك التنظيم والجدولة، والمنهج الذي ينبغي تحقيق أهداف الجودة بواسطته .

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TR 10013:2001
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/tr/tr-10013-2001

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2010

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/TR 10013:2001
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0249f5e6-cf8a-4a66-8945-807be8b1153d/iso-tr-10013-2001

دلائل إرشادية لتوثيق نظام إدارة الجودة

١- المجال

يقدم هذا التقرير الفني مبادئ توجيهية لتطوير وصيانة الوثائق الضرورية لضمان الحصول على نظام فعَّال لإدارة الجودة، بحيث يكون مصمم خصيصاً لتلبية الاحتياجات المحددة للمنشأة .فاستخدام هذه دلائل إرشادية سيساعد على تأسيس نظام موثق على النحو يطلبه مواصفة نظام إدارة الجودة المعمول به (المُطبَّق).

هذا التقرير الفني يمكن أن يستخدم لتوثيق نظم إدارة غير تلك التي تخص عائلة الأيزو ٩٠٠٠، على سبيل المثال نظم الإدارة البيئية ونظم إدارة السلامة .

ملحوظة عندما يتم توثيق أي إجراءٌ، كثيراً ما يستخدم مصطلح "إجراء مكتوب" أو "إجراء موثق .."

٢- المراجع التكميلية

المستندات المرجعية التالية لا غني عنها لتطبيق هذه الوثيقة. بالنسبة للمراجع المؤرخة، فإن الطبعة المشار إليها فقط هي المستخدمة. وبالنسبة للمراجع غير المؤرخة، يتم استخدام الطبعة الأخيرة من المستندات ذات المرجعية متضمنة أية تعديلات.

تتضمن الوثيقة المعيارية التالية الأحكام التي تشكل أحكام هذا التقرير الفني- من خلال الإشارة (التنويه) إليها في هذا التقرير الفني. بالنسبة للمراجع المؤرخة، فلا تُطبَّق التعديلات اللاحقة لأي من هذه المنشورات، أو تنقيحاتها اللاحقة . ومع ذلك، يتم تشجيع أطراف الاتفاقات المبنية على هذا التقرير الفني على بحث إمكانية تطبيق أحدث طبعة من الوثيقة المعيارية المشار إليها أدناه .وبالنسبة للمراجع غير المؤرخة، فإن يتم تطبيق أحدث طبعة من الوثيقة المعيارية المشار إليها .يحتفظ أعضاء الأيزو و IECبسجلات المواصفات القياسية الدولية سارية المفعول حالياً .

الأيزو ٩٠٠٠: ٢٠٠٠، نظم إدارة الجودة - الأساسيات والمفردات

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TR 10013:2001
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0240f6c6-cf8a-4b6c-b045-807fa8b1153f/iso-tr-10013-2001

٣- المصطلحات والتعاريف

لأغراض هذا التقرير الفني، تطبق المفردات والتعاريف الواردة في الأيزو ٩٠٠٠ وما يتبعها .قد يستخدم نظام إدارة الجودة الخاص بمؤسسة ما مصطلحات مختلفة لأنواع الوثائق المعرفَّة (المحددة).

١/٣ تعليمات العمل

هي وصف تفصيلي لكيفية تنفيذ المهام وتسجلها .

ملحوظة ١ يجوز أن توثق تعليمات العمل أو لا توثق.

ملحوظة ٢ قد تكون تعليمات العمل، على سبيل المثال، وصف كتابي مفصل، أو مخطط انسيابي، أو قوالب أو نماذج أو ملاحظات فنية مدمجة في (مجسدة على هيئة) رسومات أو مواصفات أو كتيبات تعليمات المعدات أو صور أو فيديوهات أو قوائم مراجعة، أو مزيج منها .وينبغي أن تصف تعليمات العمل أي مادة ومعدة ووثيقة مطلوب استعمالها .وعند الاقتضاء، تشمل، تعليمات العمل مواصفات القبول .

٢/٣ الاستمارة (النموذج)

وثيقة تستخدم لتسجيل البيانات المطلوبة من قبل نظام إدارة الجودة

ملحوظة تصبح الاستمارة (النموذج) سجل عند ادخال البيانات ضمنها .

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2001

٤ـ نظام إدارة الجودة

١/٤ عـــام

عادةً ما نجد أن ترتيب وثائق نظام إدارة الجودة يعقب إما عمليات المنشأة أو هيكلية مواصفات الجودة المعمول بها، أو مزيج من الاثنين معاً .وأيضاً قد يستخدم أي ترتيب آخر يفي باحتياجات المنشأة .

يمكن وصف هيكلية التوثيق المستخدم في نظام إدارة الجودة بأنها تسلسل هرمي .وتسهل هذه الهيكلية توزيع الوثائق وحفظها وفهمها .يوضح الملحق "أ" تسلسل هرمي نموذجي لتوثيق نظام ادارة الجودة .ويعتمد تطوير هذا التسلسل الهرمي على الظروف المحيطة بالمنشأة

يمكن أن يختلف مدى توثيق نظام ادارة الجودة من منشأة الى أخرى نتيجة لما يلي :

أ)حجم المنشأة ونوع الأنشطة،

ب)تعقيد العمليات وتداخلها،

ج) كفاءة (أهلية) الموظفين .

وقد يشمل توثيق نظام إدارة الجودة تعاريف. وينبغي أن تتوافق المصطلحات المستعملة مع التعاريف والمفردات القياسية المشار إليها في مواصفة الأيزو ٩٠٠٠ أو في معجم عام .

وعادة ما يشمل توثيق نظام إدارة الجودة الوثائق الآتية :

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TR 10013:2001
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0249f5e6-cf8a-4a66-8945-807be8b1153d/iso-tr-10013-2001

أ) سياسة الجودة وأهدافها؛

ب) دليل الجودة؛

ت) الإجراءات الموثقة؛

ث) تعليمات العمل ؛

ج) النماذج؛

ح) خطط الجودة؛

خ) المواصفات؛

د) الوثائق الخارجية؛

ذ) السجلات ؛

يجوز توثيق نظام إدارة الجودة في أي نوع من الوسائط، كنسخة مطبوعة أو وسائط الإلكترونية .

ملحوظة وفي ما يلي بعض مزايا استخدام الوسائط الإلكترونية :

أ) يمكن للموظفين المختصين الوصول إلى نفس المعلومات المحدثة في جميع الأوقات؛

ب) يسهل الوصول إلى المعلومات وتغيرها والتحكم فيها؛

ت) يتم التحكم في التوزيع مباشرةً وبسهولة مع خيار طبع نسخ صلبة؛

ث) امكانية الوصول إلى الوثائق من أماكن بعيدة؛

ج) امكانية سحب الوثائق ؛

© ISO 2001 - جميع الحقوق محفوظة

٢/٤ الأغراض و الفوائد

إن أغراض وفوائد توثيق نظام إدارة الجودة بالنسبة لأي منشأة تتضمن، ولكن لا تقتصر على، ما يلي :

أ) وصف نظام إدارة الجودة الخاص بالمنشأة؛

ب) توفير معلومات للمجموعات الوظيفية المختلفة وذلك للحصول على فهم افضل للعلاقات المتداخلة؛

ت) ابلاغ العاملين بالتزام الإدارة بالجودة؛

ث) مساعدة العاملين على فهم دورهم داخل المنشأة وبالتالي زيادة إدراكهم لغرض عملهم وأهميته؛

ج) توفير فهم متبادل بين العاملين والإدارة؛

ح) توفير قاعدة لتوقعات أداء العمل؛

خ) سرد كيفية أداء الأعمال من أجل إنجاز المتطلبات المحددة؛

د) توفير دليل موضوعي بشأن إنجاز المتطلبات المحددة؛

ذ) توفير إطار عمل فعَّال وواضح للتشغيل؛

ر) توفير قاعدة لتدريب العاملين الجدد واستمرارية التدريب الدوري للعاملين الحاليين؛

ز) توفير قاعدة للطلب والموازنة داخل المنشأة؛

س) توفير ثبات في التشغيل مبني على العمليات الموثقة؛

ش) توفير قاعدة للتحسين المستمر؛

ص) ضمان رضا الزبون بالاعتماد على انظمة موثقة؛

ض) إظهار الإمكانات الموجودة داخل المنشاة للجهات المعنية؛

ط) توفير إطار عمل واضح بالمتطلبات للموردين؛

ظ) توفير قاعدة لتدقيق نظام إدارة الجودة؛

ع) توفير قاعدة لتقييم فاعلية نظام إدارة الجودة واستمرار استدامته .

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TR 10013:2001
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0249f5[illegible]8d7b-[illegible]53d/iso-tr-10013-2001

٣/٤ سياسة الجودة وأهدافها

يجب توثق سياسة الجودة وأهدافها ويجوز ان تكون وثيقة مستقلة أو تضمينها في دليل الجودة

٤/٤ دليل الجودة

١/٤/٤ المحتويات

يكون دليل الجودة وحيد (فريد) بالنسبة لكل منشأة .وهذا التقرير الفني يسمح بوجود مرونة في تعريف هيكلية عملية توثيق نظام إدارة الجودة أو شكلها أو محتواها أو طريقة عرضها بالنسبة لجميع أنواع المنشآت.

قد تجد أية منشأة صغيرة أنه من المناسب لها أن تُضمن وصف نظام إدارة الجودة الخاص بها بأكمله في دليل واحد، بما في ذلك جميع الإجراءات الموثقة المطلوبة من قبل الأيزو ٩٠٠١ .قد تحتاج المنشآت الكبيرة متعددة الجنسيات إلى عدة أدلة على المستوى العالمي أو الوطني أو الإقليمي، وتسلسل هرمي للوثائق أكثر تعقيداً .

ينبغي أن يشمل دليل الجودة مجال نظام إدارة الجودة، وتفاصيل أي استثناء ومبرراته، والإجراءات الموثقة أو الإشارة إليها، وإي وصف لعمليات نظام إدارة الجودة وتداخلاتها .

وينبغي إدراج معلومات عن المنشاة، مثل الاسم والموقع وسيلة الاتصال في دليل الجودة .ويجوز، أيضاً، إدراج معلومات إضافية مثل نوع نشاطها، ووصف موجز لخلفيتها وتاريخها وحجمها .

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2001

وينبغي أن يحتوي إي دليل للجودة على العناصر الموصوفة في ٤,٤,٢ إلى ٤,٤,٩، ولكن ليس بالضرورة إدراجها بنفس الترتيب .

٢/٤/٤العنوان والمجال

يجب أن يحدد العنوان و/أو مجال دليل الجودة تعريف المنشاة التي يطبق فيها .ويجب أن يشير دليل الجودة إلى مواصفة نظام إدارة الجودة المحدد التي يُبنى عليها نظام إدارة الجودة .

٣/٤/٤قائمة المحتويات

يجب أن تتضمن قائمة محتويات دليل الجودة رقم وعنوان كل فقرة وموقعها

٤/٤/٤المراجعة والاعتماد والتنقيح

ويجب أن يُشار بوضوح في دليل الجودة إلى اثبات حالة مراجعة دليل الجودة واعتماده وتنقيحه وتاريخ ذلك .

ويجب تحديد طبيعة التغيير في الوثيقة أو الوثائق الملحقة، حيثما كان ذلك ممكناً .

٥/٤/٤سياسة الجودة وأهدافها

حيثما تختار المنشأة أن تدرج سياسة الجودة في دليل الجودة، فيجوز أن يشمل دليل الجودة بيان سياسة الجودة وأهداف الجودة .يجوز تحديد الغايات الفعلية للجودة لتحقيق هذه الأهداف في جزء آخر من وثائق نظام إدارة الجودة على النحو الذي تحدده المنشأة .وينبغي أن تتضمن سياسة الجودة التزاماً بالامتثال بالمتطلبات وباستمرار تحسين فعالية نظام إدارة الجودة .

وعادةً ما تُشتق الأهداف من سياسة الجودة الخاصة بالمنشأة والتي من المقرر (ينبغي) انجازها وعندما يتم تحديد الأهداف كمياً فإنها تصبح غاياتٍ وتكون قابلةً للقياس .

٦/٤/٤ المنشأة، والمسؤولية، والصلاحية

ينبغي أن يقدم دليل الجودة وصفاً لهيكلية المنشأة .ويجوز الاشارة إلى الصلاحيات والمسؤوليات والعلاقات المتبادلة بواسطة وسائلٍ مثل: الجداول البيانية أو المخططات التدفق و/أو الأوصاف (المسميات) الوظيفية .ويجوز إدراجها في دليل الجودة أو الاشارة إليها فيه .

٧/٤/٤المراجع

ينبغي أن يحتوي دليل الجودة على قائمة بالوثائق المشار إليها لكنها غير مدرجة في دليل الجودة .

٨/٤/٤وصف نظام إدارة الجودة

ينبغي أن يقدم دليل الجودة وصفاً لنظام إدارة الجودة وتطبيقه في المنشأة .وينبغي تضمين أوصاف العمليات وتداخلاتها في دليل الجودة .كما ينبغي تضمين الاجراءات الموثقة أو الاشارات إليها في دليل الجودة .

وينبغي على المنشأة أن توثق نظام إدارة الجودة المحدد الخاص بها باتباع تسلسل انسياب العمليات أو هيكل المواصفة المختارة أو أي تسلسل ملائم للمنشأة قد تكون الإحالة المرجعية (الإسناد الترافقي) بين المواصفة المختارة ودليل الجودة مفيدةً .

ينبغي أن يعكس دليل الجودة الطرق التي تستخدمها المنشأة للوفاء بسياستها وأهدافها .

٩/٤/٤الملاحق

يجوز تضمين الملاحق التي تحتوي على معلومات داعمة لهذا الدليل .

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TR 10013:2001
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/02491ce0-c1ad-4a66-8945-8b7bc8b1b53d/iso-tr-10013-2001

© ISO 2001 - جميع الحقوق محفوظة