

أيزو 9000

المواصفة القياسية الدولية

الترجمة المعتمدة

Certified translation

Traduction certifiée

Удостоверенный перевод

نظم إدارة الجودة - الأسس والمصطلحات

Quality management systems — Fundamentals and vocabulary

Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire

Системы менеджмента качества — Основные положения и словарь

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 9000:2000

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1906b725-53f7-449d-8843-c8a51940f801/iso-9000-2000>

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 9000:2000
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 التي أعتمدت الترجمة

- * الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة – مصر.
- * الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس – السعودية.
- * المعهد الجزائري للتقييس – الجزائر.
- * المديرية العامة للمواصفات والمقاييس – سلطنة عمان.
- * مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية – الأردن.
- * مديرية المعايير وتوحي الجودة – المغرب.
- * الهيئة العامة للصناعة الكويتية – الكويت.
- * المعهد القومي للمواصفات والملكية الصناعية – تونس.

© 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

المحتويات

الصفحة

1	1 - المجال
1	2 - أسس نظم إدارة الجودة
1	2 - 1 الأساس المنطقي لنظم إدارة الجودة
2	2 - 2 متطلبات نظم إدارة الجودة ومتطلبات المنتجات
2	2 - 3 منهج نظم إدارة الجودة
3	2 - 4 منهج العملية
3	2 - 5 سياسة الجودة وأهداف الجودة
5	2 - 6 دور الإدارة العليا فى نظام إدارة الجودة
5	2 - 7 التوثيق
6	2 - 8 تقييم نظم إدارة الجودة
7	2 - 9 التحسين المستمر
7	2 - 10 دور التقنيات الإحصائية
8	2 - 11 التركيز على نظم إدارة الجودة ونظم الإدارة الأخرى
8	2 - 12 العلاقة بين نظم إدارة الجودة ونماذج الإمتياز
8	3 - العبارات و التعاريف
9	3 - 1 العبارات ذات العلاقة بالجودة
10	3 - 2 العبارات ذات العلاقة بالإدارة
12	3 - 3 العبارات ذات العلاقة بالمنشأة
13	3 - 4 العبارات ذات العلاقة بالعملية والمنتج
14	3 - 5 العبارات ذات العلاقة بالخصائص
15	3 - 6 العبارات ذات العلاقة بالمطابقة
17	3 - 7 العبارات ذات العلاقة بالتوثيق
18	3 - 8 العبارات ذات العلاقة بالفحص
19	3 - 9 العبارات ذات العلاقة بالمراجعة (بالتدقيق)
20	3 - 10 العبارات ذات العلاقة بتأكيد جودة عمليات القياس

الملاحق :

22	أ - الأسلوب المستخدم فى وضع المصطلحات
32	بيان المراجع
33	فهرست أبجدي

تمهيد

الأيزو- المنظمة الدولية للتقييس - اتحاد دولي لهيئات التقييس الوطنية التي تمثل الدول الأعضاء في منظمة الأيزو.

وبصفة عامة فإن إعداد المواصفات القياسية الدولية يتم من خلال اللجان الفنية لمنظمة الأيزو. ويحق لكل عضو من أعضاء المنظمة أن يعين ممثلاً عنه في أي لجنة فنية تم إنشاؤها ويدخل موضوعها في حيز اهتمامات العضو. وتشارك في هذا العمل أيضاً الهيئات الدولية الحكومية وغير الحكومية التي لها علاقة بمنظمة الأيزو، وتتعامل المنظمة أيضاً بشكل وثيق مع اللجنة الدولية الكهروتقنية في جميع المسائل المتعلقة بالتوحيد القياسي الكهروتقني.

ويتم إعداد مسودات المواصفات القياسية الدولية وفقاً للقواعد المنصوص عليها في الجزء الثالث من الدليل الصادر عن كل من المنظمة الدولية للتقييس واللجنة الدولية الكهروتقنية (*ISO/IEC Directives*) كما توزع مسودات المواصفات القياسية الدولية التي تعتمد عليها 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 للجنة الفنية أيزو 176، إدارة الجودة وتأكيد الجودة، اللجنة الفرعية (1)، المفاهيم والعبارات.

وهذا الإصدار الثاني يلغي ويحل محل أيزو 8402-1994.

الملحق (أ) من هذه المواصفة القياسية الدولية للعلم فقط. ويشمل الأشكال التوضيحية للمفاهيم التي تعطي تمثيلاً خطياً للعلاقات بين العبارات في مجالات المفاهيم المحددة فيما يتعلق بنظم إدارة الجودة.

ISO 9000:2000

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1906b725-53f7-449d-8843-c8a51940f801/iso-9000-2000>

مقدمة

0-1 عام

- تم وضع عائلة المواصفات القياسية ايزو 9000 الموضحة فيما بعد لمساعدة المنشآت على اختلاف أنواعها وأحجامها في تطبيق وتشغيل نظم إدارة جودة فاعلة.
- تصف أيزو 9000 أسس نظم إدارة الجودة وتتص على عبارات نظم إدارة الجودة.
 - تنص أيزو 9001 على متطلبات نظام إدارة الجودة حينما تحتاج المنشأة الى إثبات قدرتها على تقديم منتجات تقي بمتطلبات الزبون والمتطلبات التنظيمية المطبقة و تهدف الى تعزيز رضاء الزبون.
 - تقدم أيزو 9004 إرشادات بشأن كل من فاعلية وفعالية نظام إدارة الجودة ، وتهدف هذه المواصفة القياسية الى تحسين أداء المنشأة، و إرضاء الزبائن، والأطراف المعنية الأخرى.
 - تقدم أيزو 19011 إرشادات لتدقيق نظم إدارة الجودة ونظم الإدارة البيئية
- وهذه المواصفات تكوّن مجموعة مترابطة للمواصفات القياسية لنظام إدارة الجودة مما يسهل الفهم المشترك في مجال التجارة الوطنية والدولية.

0-2 مبادئ إدارة الجودة

لقيادة وتشغيل المنشأة بنجاح، فإنه من الضروري توجيهها وضبطها بأسلوب منهجي وشفاف. ويمكن ان يتحقق النجاح من التطبيق والمحافظة على نظام إدارة مصمم بغرض التحسين المستمر للأداء، وموجه لتلبية احتياجات جميع الأطراف المعنية. إن إدارة المنشأة تشتمل على إدارة الجودة مع أنظمة إدارة أخرى.

تم تحديد مبادئ ثمانية لإدارة الجودة يمكن استخدامها بواسطة الإدارة العليا لقيادة المنشأة نحو تحسين الأداء.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1906b725-53f7-449d-8843-c8a51940f801/iso-9000-2000>

أ – التركيز على الزبون

تعتمد المنشأة على زبائنها وينبغي عليها تفهم الاحتياجات الحالية والمستقبلية للزبون والوفاء بمتطلباته، والعمل الجاد على تنفيذ ما هو أكثر من توقعات الزبون.

ب – القيادة

يرسخ القادة وحدة الهدف والتوجه للمنشأة. فإنه ينبغي عليهم خلق البيئة الداخلية والمحافظة عليها ليصبح العاملون مشتركين بشكل كامل في تحقيق أهداف المنشأة.

ج – مشاركة العاملين

العاملون على جميع المستويات هم جوهر المنشأة ومشاركتهم الكاملة تمكن من استخدام قدراتهم لمصلحة المنشأة.

د – منهج العملية

يتم تحقيق النتيجة المرجوة بفاعلية أكبر، عندما تدار الأنشطة والموارد اللازمة لها كعملية.

هـ – منهج النظام في الإدارة

تحديد وتقيم وإدارة العمليات المرتبطة كنظام يسهم في تحقيق أهداف المنشأة بفاعلية وفعالية.

و – التحسين المستمر

ينبغي ان يكون التحسين المستمر للأداء الكلى للمنشأة هدف ثابت من أهدافها

ز – المنهج الواقعي في صنع القرار

القرارات الفاعلة تستند إلى تحليل البيانات والمعلومات.

ح – علاقات المنفعة المتبادلة مع المزودين

تعتمد المنشأة ومزودها كل منهما على الآخر وبالتالي فإن علاقة تبادل المنفعة تعزز مقدرة كل منهما لخلق القيمة.

وهذه المبادئ الثمانية لإدارة الجودة هي أساس مواصفات نظام إدارة الجودة في عائلة الأيزو 9000 .

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 9000:2000

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1906b725-53f7-449d-8843-c8a51940f801/iso-9000-2000>

نظم إدارة الجودة – الأسس والمصطلحات

1- المجال

تصف هذه المواصفة القياسية الدولية أسس نظم إدارة الجودة ، والتي تشكل موضوع عائلة الأيزو 9000، كما تعرف المصطلحات ذات العلاقة.

هذه المواصفة القياسية الدولية تنطبق على الآتي :-

- أ- المنشآت التي تسعى إلى الأفضلية من خلال تطبيق نظام إدارة الجودة.
- ب- المنشآت التي تسعى إلى التأكد من أن مزوديها قادرين على تلبية المتطلبات المتعلقة بمنتجاتها.
- ج- مستخدمى المنتجات.
- د- المعنيين بالفهم المشترك للمصطلحات المستخدمة فى مجال إدارة الجودة (على سبيل المثال: الموردون، العملاء والمشرعون).
- هـ- المعنيين داخل المنشأة أو خارجها بتقييم نظام إدارة الجودة أو تدقيقه بغرض التحقق من مطابقته لمتطلبات الأيزو 9001 (على سبيل المثال : المدققون، المشرعون ، جهات منح الشهادات/التسجيل).
- و- المعنيين من داخل المنشأة أو خارجها بإبداء المشورة أو التدريب على نظام إدارة الجودة الملائم للمنشأة.
- ز- واضعى المواصفات القياسية ذات العلاقة بهذه المواصفة.

2- أسس نظم إدارة الجودة

ISO 9000:2000

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1906b725-53f7-449d-8843-](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1906b725-53f7-449d-8843-c8a51940f801/iso-9000)

1-2 الأساس المنطقي لنظم إدارة الجودة

يمكن أن تساعد نظم إدارة الجودة المنشآت فى تعزيز رضاء الزبون.

يريد الزبائن منتجات ذات خصائص تلبى احتياجاتهم وتوقعاتهم. وهذه الاحتياجات والتوقعات يتم التعبير عنها فى مواصفات المنتج أو ما يسمى إجمالاً بمتطلبات الزبون. ويمكن أن يعبر الزبائن عن متطلباتهم تعاقدياً أو أن يتم تحديدها بواسطة المنشأة نفسها. وفى كلتا الحالتين فإن الزبون هو الذى يحدد فى النهاية مدى قبول المنتج. ولأن احتياجات وتوقعات الزبون متغيرة وبسبب ضغوط المنافسة والتقدم الفني، فإن المنشآت مضطرة للتحسين المستمر لمنتجاتها وعملياتها.

ومنهج نظام إدارة الجودة يشجع المنشآت على تحليل متطلبات الزبون وتعريف العمليات التى تساهم فى تحقيق منتج يقبله الزبون، مع الحفاظ على هذه العمليات تحت السيطرة. ويمكن ان يقدم نظام إدارة الجودة إطار العمل اللازم للتحسين المستمر بغرض زيادة فرص تعزيز رضاء الزبون ورضاء الأطراف المعنية الأخرى. ويوفر الثقة لدى المنشأة وزبائنها بأنها قادرة على تقديم منتجات تفي بالمتطلبات وباستمرار.

2-2 متطلبات نظم إدارة الجودة ومتطلبات المنتجات

تفرق عائلة أيزو 9000 بين متطلبات نظم إدارة الجودة ومتطلبات المنتجات. فمتطلبات نظم إدارة الجودة محددة في الأيزو 9001. ومتطلبات نظم إدارة الجودة هي متطلبات عامة وقابلة للتطبيق على المنشآت في أي مجال صناعي أو إقتصادي بغض النظر عن نوعية ما تقدمه من منتج وأيزو 9001 ذاتها لاتضع متطلبات للمنتجات. ومتطلبات المنتجات يمكن توصيفها بواسطة الزبائن أو بواسطة المنشأة بتوقع منها لمتطلباتهم، أو طبقاً للقواعد التنظيمية. متطلبات المنتجات وفي بعض الحالات العمليات المصاحبة لها يمكن تضمينها في، على سبيل المثال، مواصفات فنية، مواصفات قياسية للمنتج، مواصفات قياسية للعملية، اتفاقيات تعاقدية، ومتطلبات تنظيمية.

2-3 منهج نظم إدارة الجودة

هو منهج لوضع وتطبيق نظام إدارة الجودة يتكون من عدة خطوات تتضمن الآتي:

- أ- تحديد احتياجات وتوقعات الزبائن والأطراف المعنية الأخرى.
- ب- وضع سياسة الجودة وأهداف الجودة للمنشأة.
- ج- تحديد العمليات والمسئوليات اللازمة لتحقيق أهداف الجودة.
- د- تحديد وتوفير الموارد اللازمة لتحقيق أهداف الجودة.
- هـ- تحديد طرق قياس فاعلية وفعالية كل عملية.
- و- تطبيق هذه القياسات لتحديد فاعلية وفعالية كل عملية.
- ز- تحديد وسائل منع عدم المطابقة وإزالة أسبابها.
- ح- إنشاء وتطبيق عملية التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة.

ومثل هذا المنهج يمكن تطبيقه أيضاً للمحافظة على نظم إدارة الجودة القائمة وتحسينها. والمنشأة التي تتبنى المنهج السابق تخلق الثقة في مقدرة عملياتها وجودة منتجاتها، كما تقدم أساساً للتحسين المستمر. وهذا يؤدي إلى تزايد رضا الزبائن والأطراف المعنية الأخرى والى نجاح المنشأة.

2-4 منهج العملية

أي نشاط أو مجموعة أنشطة تستخدم الموارد لتحويل المدخلات إلى مخرجات يمكن اعتبارها عملية. ولكي تؤدي المنشأة وظيفتها بفاعلية فإنه يجب عليها تحديد وإدارة العديد من العمليات المترابطة والمتفاعلة. وغالباً فإن مخرج أي عملية سيكون مُدخلاً للعملية التالية. إن التمييز المنهجي وإدارة العمليات التي توظفها المنشأة وعلى وجه الخصوص فإن التفاعل بين تلك العمليات يشار إليه كـ "منهج العملية".

والغرض من هذه المواصفة القياسية الدولية تشجيع تبنى منهج العملية في إدارة المنشأة. الشكل 1 يوضح نظام إدارة الجودة المبني على العملية والمذكور في عائلة المواصفات القياسية أيزو 9000. يوضح هذا الشكل أن الأطراف المعنية تلعب دوراً هاماً في تقديم مدخلات للمنشأة. كما أن مراقبة رضا الأطراف المعنية يتطلب تقييم المعلومات

المرتبطة بتوقعاتها لمعرفة مدى تلبية المنشأة لاحتياجات وتوقعات تلك الأطراف. والنموذج الموضح فى الشكل رقم 1 لا يوضح المستوى التفصيلي للعمليات.

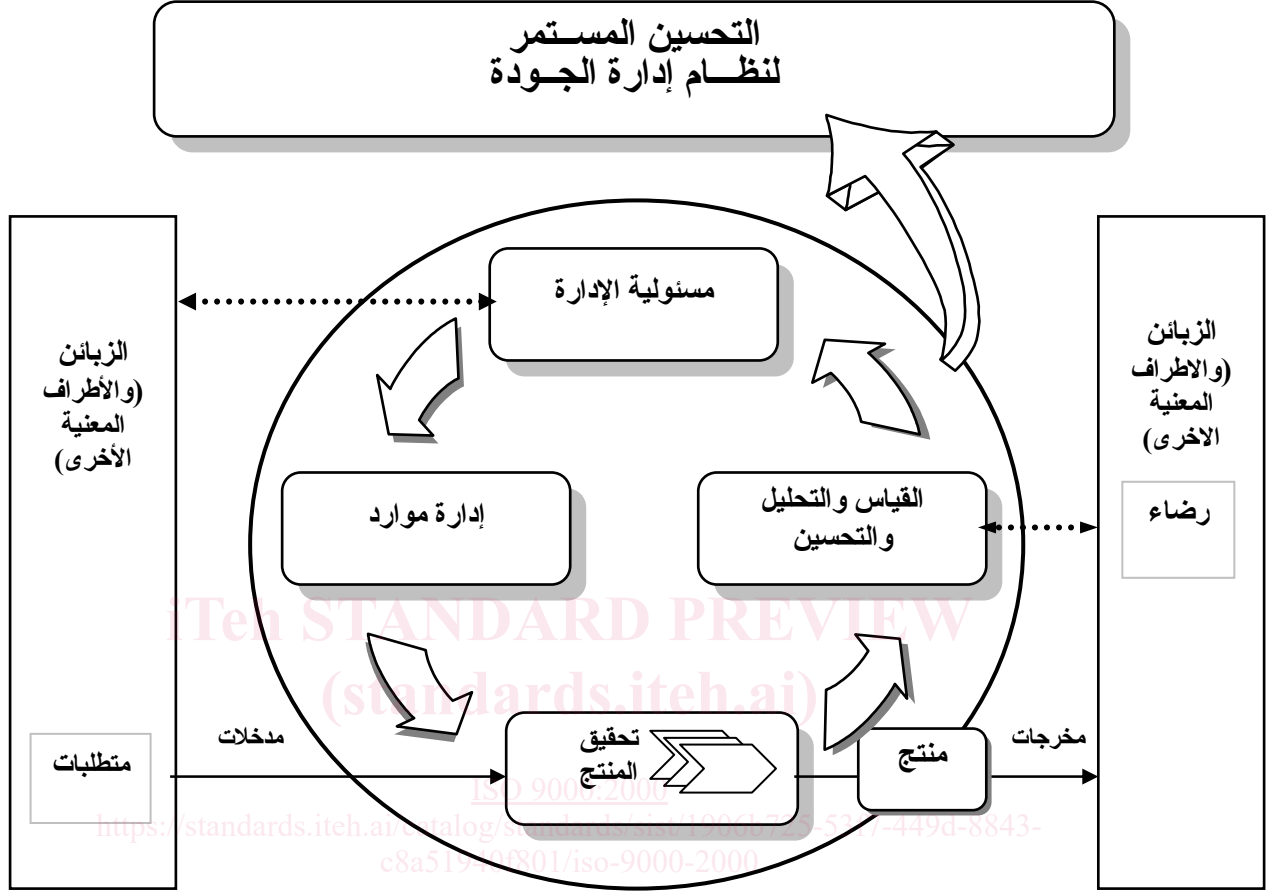
2-5 سياسة الجودة وأهداف الجودة

توضع سياسة الجودة وأهداف الجودة بحيث تقدم تركيزا يوجه المنشأة. وكلاهما يحدد النتائج المرجوة ويساعد المنشأة على توظيف مواردها بغرض تحقيق هذه النتائج. وتضع سياسة الجودة إطار عمل لإنشاء ومراجعة أهداف الجودة. وأهداف الجودة تتطلب أن تكون متوائمة مع سياسة الجودة والالتزام بالتحسين المستمر، مع إمكانية قياس مدى تحقيقها. إن تحقيق أهداف الجودة يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على جودة المنتج، وفعالية التشغيل، والأداء المالي وبالتالي على رضا وثقة الأطراف المعنية.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 9000:2000

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1906b725-53f7-449d-8843-c8a51940f801/iso-9000-2000>



ملحوظة : الجملة داخل الأقواس لالتطبيق على الأيزو 9001

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

2-6 دور الإدارة العليا فى نظام إدارة الجودة

من خلال القيادة والأفعال، يمكن للإدارة العليا أن تخلق مناخاً يشارك فيه العاملون بشكل كامل ويعمل فيه نظام إدارة الجودة بفاعلية. ويمكن للإدارة العليا أن تستخدم مبادئ إدارة الجودة (انظر 0-2) كأساس لدورها الذى يتمثل فى:

- أ- إنشاء والمحافظة على سياسة الجودة وأهداف الجودة للمنشأة.
- ب- إعلان سياسة الجودة وأهداف الجودة داخل المنشأة لزيادة الوعي والتحفيز والمشاركة.
- ج- ضمان التركيز على متطلبات الزبون خلال المنشأة.
- د- ضمان أن العمليات الملائمة قد تم تطبيقها لتلبية متطلبات الزبون والأطراف المعنية الأخرى، وتحقيق أهداف الجودة.
- هـ- ضمان إنشاء وتطبيق والمحافظة على نظام إدارة جودة فاعل وفعال لتحقيق أهداف الجودة.
- و- ضمان توافر الموارد الضرورية.
- ز- مراجعة نظام إدارة الجودة دورياً.
- ح- إقرار الأفعال المتعلقة بسياسة الجودة وأهداف الجودة.
- ط- إقرار الأفعال المطلوبة لتحسين نظام إدارة الجودة.

2-7 التوثيق iTeh STANDARD PREVIEW

2-7-1 قيمة التوثيق (standards.iteh.ai)

إن التوثيق يحقق توصيل الهدف واستمرارية الفعل. واستخدامه يسهم فى الأتي:

- أ- تحقيق المطابقة لمتطلبات الزبون وتحسين الجودة.
 - ب- توفير التدريب الملائم.
 - ج- التكرارية والتتبعية.
 - د- توفير البرهان الموضوعى.
 - هـ- تقييم فاعلية واستمرارية ملائمة نظام إدارة الجودة.
- أن توليد الوثائق لا يجب ان يكون غاية فى حد ذاته، بل أن يكون نشاطا يضيف قيمة.

2-7-2 أنواع الوثائق المستخدمة فى نظم إدارة الجودة

تستخدم الأنواع التالية من الوثائق فى نظام إدارة الجودة :

- أ- وثائق تتضمن المعلومات الثابتة، داخليا وخارجيا، عن نظام إدارة الجودة للمنشأة، وهذه الوثائق يشار اليها بأدلة الجودة.
- ب- وثائق تحدد كيف يتم تطبيق نظام إدارة الجودة على منتج أو مشروع أو عقد، ومثل هذه الوثائق يشار اليها بخطط الجودة.
- ج- وثائق تنص على المتطلبات، وهذه الوثائق يشار اليها بالموصفات.
- د- وثائق تتضمن التوصيات والمقترحات، وهذه الوثائق يشار اليها بالإرشادات.

هـ- وثائق تتضمن معلومات عن كيفية تنفيذ الأنشطة والعمليات بثبات؛ ومثل هذه الوثائق يمكن أن تتضمن الإجراءات الموثقة وتعليمات العمل والرسومات.

و- وثائق توفر البرهان الموضوعي على تنفيذ الأنشطة وبلوغ النتائج؛ هذه الوثائق يشار إليها بالسجلات. وكل منشأة تحدد مدى التوثيق المطلوب والوسائط المستخدمة. ويعتمد ذلك على عوامل مثل نوع وحجم المنشأة، تعقد وتفاعل العمليات، تعقد المنتجات، متطلبات الزبون، المتطلبات التنظيمية المطبقة، قدرة العاملين المشهود بها ومدى ضرورة إثبات تلبية متطلبات نظام إدارة الجودة.

2-8-1 تقييم نظم إدارة الجودة

2-8-1-1 تقييم العمليات في نظام إدارة الجودة

عند تقييم نظم إدارة الجودة، ينبغي طرح الأسئلة الأربعة الأساسية التالية فيما يتعلق بأي عملية يجري تقييمها:

- هل العملية تم تحديدها وتعريفها بشكل مناسب؟
- هل تم التكليف بالمسؤوليات؟
- هل الإجراءات مطبقة ويتم المحافظة عليها؟
- هل العملية فاعلة في تحقيق النتائج المطلوبة؟

iTeh STANDARD PREVIEW

الإجابات المجمععة للأسئلة السابقة يمكن أن تحدد نتيجة التقييم. إن مجال تقييم نظام إدارة الجودة يمكن أن يتغير وأن يتضمن مجموعة من الأنشطة، مثل التدقيق ومراجعة نظام إدارة الجودة، والتقييم الذاتي.

ISO 9000:2000

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1906b725-53f7-449d-8843-](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1906b725-53f7-449d-8843-c8a51940f801/iso-9000-2000)

c8a51940f801/iso-9000-2000

2-8-2 تدقيق نظام إدارة الجودة

يستخدم التدقيق في تحديد مدى تلبية متطلبات نظام إدارة الجودة. كما تستخدم نتائج التدقيق في تقييم فاعلية نظام إدارة الجودة وتمييز فرص التحسين.

يتم تدقيق الطرف الأول بواسطة المنشأة، أو من ينوب عنها، لأغراض داخلية ويمكن أن يكون أساساً للإعلان الذاتي بالمطابقة.

يتم تدقيق الطرف الثاني بواسطة زبائن المنشأة أو أي أشخاص آخرين بالنيابة عن الزبون.

يتم تدقيق الطرف الثالث بواسطة منشآت خارجية مستقلة. ومثل هذه المنشآت، عادة ما تكون معتمدة، تمنح شهادات أو تسجيل

بالمطابقة للمتطلبات، مثل تلك الواردة في الأيزو 9001.

تقدم أيزو 19011 إرشادات عن التدقيق.

2-8-3 مراجعة نظام إدارة الجودة

إن أحد مهام الإدارة العليا هو القيام بتقييم دوري منتظم لمدى ملائمة وكفاية وفاعلية وفعالية نظام إدارة الجودة مقارنة بسياسة

الجودة وأهداف الجودة. وهذه المراجعة يمكن أن تتضمن إعتبار الحاجة لتهيئة سياسة وأهداف الجودة استجابة للاحتياجات

والتوقعات المتغيرة للأطراف المعنية. وتشمل المراجعة تحديد الحاجة لأي أفعال.

وتستخدم تقارير التدقيق في مراجعة نظام إدارة الجودة ضمن مصادر معلومات أخرى.

4-8-2 التقييم الذاتي

التقييم الذاتي للمنشأة هو عملية مراجعة شاملة ومنظمة لأنشطة ونتائج المنشأة بالرجوع الى نظام إدارة الجودة أو نموذج امتياز. ويمكن أن يعطى التقييم الذاتي نظرة شاملة عن أداء المنشأة ودرجة نضج نظام إدارة الجودة، كما أنه يساعد في تحديد المناطق التي تتطلب تحسين في المنشأة و تحديد الأولويات.

9-2 التحسين المستمر

إن هدف التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة هو زيادة احتمالات تعزيز رضا الزبون والأطراف المعنية الأخرى. وتتضمن أفعال التحسين الآتي:

- أ- تحليل وتقييم الوضع القائم لتحديد المناطق المطلوب تحسينها.
- ب- وضع أهداف التحسين.
- ج- البحث عن الحلول الممكنة لتحقيق الأهداف.
- د- تقييم هذه الحلول واختيار أنسبها.
- هـ- تطبيق الحل المختار.
- و- القياس والتحقق والتحليل والتقييم لنتائج التطبيق لتحديد أن الأهداف قد تم تحقيقها.
- ز- إعطاء التغييرات الصفة الرسمية.

وتتم مراجعة النتائج كلما دعت الضرورة لتحديد فرص أخرى للتحسين. وبهذه الطريقة فإن التحسين هو نشاط مستمر. كما أن المعلومات الراجعة من الزبون والأطراف المعنية الأخرى، والتدقيق ومراجعة نظام إدارة الجودة يمكن أن تستخدم في تحديد فرص للتحسين.

ISO 9000:2000

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1906b725-53f7-449d-8843-c8a51940f801/iso-9000-2000>

10-2 دور التقنيات الإحصائية

إن استخدام التقنيات الإحصائية يمكن يساعد في فهم التغييرية، وبالتالي مساعدة المنشآت في حل المشاكل وتحسين الفاعلية والفعالية. وهذه التقنيات تسهل أيضا الاستخدام الأمثل للبيانات المتاحة للمساعدة في صنع القرار.

والتغييرية يمكن ملاحظتها في سلوك ونتائج العديد من الأنشطة، وكذا في ظل الاستقرار الظاهري. ومثل هذه التغييرية يمكن ملاحظتها من الخصائص المقاسة للمنتجات والعمليات، ويمكن ملاحظة تواجدها عند المراحل المختلفة لدورة حياة المنتجات بدءا من أبحاث السوق إلى خدمة الزبون والتصرف النهائي فيها.

إن التقنيات الإحصائية يمكنها المساعدة في قياس، ووصف، وتحليل، وتفسير وتنميط هذه التغييرية، حتى في وجود كمية محدودة من البيانات نسبيا. والتحليل الإحصائي لمثل هذه البيانات يمكن أن يساعد في تقديم فهم أفضل لطبيعة ومدى وأسباب التغييرية، وبالتالي المساعدة في حل ومنع المشاكل التي قد تنتج من مثل هذه التغييرية ويعزز التحسين المستمر.

إرشادات التقنيات الإحصائية في نظام إدارة الجودة مقدمة في التقرير الفني أيزو/ت ف 10017.