

# المواصفة القياسية الدولية

أيزو ١٠٠١٩

الترجمة الرسمية  
Official translation  
Traduction officielle

الإصدار الأول  
٢٠٠٥\_٠١\_١٥

إرشادات عامة لاختيار مستشاري نظام إدارة الجودة والاستفادة من خدماتهم

*Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services (E)*

iTeh Standards  
*Lignes directrices pour la sélection de consultants en systèmes de management de la qualité et pour l'utilisation de leurs services (F)*  
(<https://standards.iteh.ai>)  
Document Preview

[ISO 10019:2005](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005>

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

الرقم المرجعى  
ISO10019/2005 (A)  
الترجمة الرسمية

©ISO 2005



## أخلاء مسئولية (تنوية)

قد يحتوي هذا الملف (PDF) على خطوط مدمجة ، وبموجب سياسة الترخيص لـ Adobe فإنه يمكن طباعة هذا الملف أو الإطلاع عليه ، على ألا يتم تعديله ما لم تكن الخطوط المدمجة فيه مخصصة و محمّلة في الحاسوب الذي يتم فيه التعديل . و تتحمّل الأطراف - عند تنزيل هذا الملف - مسؤولية عدم الإخلال بسياسة الترخيص لـ Adobe،في حين أن السكتاتاريا العاملة للأيزو و لا تتحمّل أي مسؤولية قانونية حيال هذا المجال .

تعد Adobe علامة تجارية مسجلة للشركة المتحدة لنظم الـ.

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

## جهات التقيس العربية التي اعتمدت المواصفة

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



وثيقة حماية حقوق الطبع والنشر ©٢٠١٢ أزيزو

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 والأفالم الدقيقة دون إذن خطوي إما من المنظمة الدولية للتقويس على العنوان أدناه أو أحد الهيئات الأعضاء في المنظمة الدولية للتقويس ، في دولة الجهة الطالبة.

مكتب حقوق ملكية المنظمة الدولية للتقييس  
الرمز البريدي: ٥٦-١٢١١-Ch-٢٠ جنيف  
هاتف: ٠٠٤١٢٢٧٤٩٠١١١  
فاكس: ٠٠٤١٢٢٧٤٩٠٩٤٧  
بريد الكتروني: [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
الموقع الإلكتروني: [www.iso.org](http://www.iso.org)  
تم نشر النسخة العربية في ٢٠١٨  
تم النشر في سويسرا

## المحتويات

iv .....	تمهيد
v .....	مقدمة
١ .....	المجال
١ .....	المراجع التكميلية .....
١ .....	المصطلحات والتعریف .....
٢ .....	اختیار استشاري نظام إدارة الجودة .....
٢ .....	مدخلات عملية الاختیار .....
٣ .....	کفاءة الاستشاري .....
٧ .....	الاعتبارات الأخلاقية .....
٧ .....	استغلال خدمات استشاري نظام إدارة الجودة .....
٧ .....	خدمات الاستشاري .....
٧ .....	التعاقد للحصول على خدمات الاستشاري .....
٨ .....	اعتبارات هامة بالنسبة لخدمات الاستشاري .....
٩ .....	ملحق أ (معلوماتي) الأنشطة النموذجية لاستشاري نظام إدارة الجودة .....
١١ .....	ملحق ب (معلوماتي) تقييم استشاري نظام إدارة الجودة .....
١٣ .....	المصادر .....

## iTeh Standards (<https://standards.iteh.ai>) Document Preview

[ISO 10019:2005](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005>

## تمهيد

الأيزو (المنظمة الدولية للتقييس) هي اتحاد عالمي لجهات التقييس الوطنية (الجهات الأعضاء في الأيزو) ، و غالباً ما يتم إعداد الموصفات الدولية من خلال اللجان الفنية للأيزو ، و إذا كانت الجهة العضو لها اهتمام بموضوع قد شُكّلت له لجنة فنية ، فإن لهذا العضو الحق في أن يكون له ممثل في تلك اللجنة . و يشارك في العمل كذلك المنظمات الدولية الحكومية منها و غير الحكومية، التي لها تواصل مع الأيزو . و تتعاون الأيزو تعاوناً وثيقاً مع اللجنة الدولية الكهروتقنية (إلك) في جميع الأمور التي تهم التقييس في المجال الكهروتقني .

وتصاغ الموصفات الدولية وفقاً للوائح الواردة في توجيهات الأيزو/إلك - الجزء الثاني. المهمة الرئيسية للجان الفنية هو إعداد الموصفات الدولية. و يتم توزيع مشاريع الموصفات الدولية على الهيئات 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 تكون بعض عناصر هذه الوثيقة خاضعة لحقوق براءة الاختراع. و لن تتحمل المنظمة الدولية للتقييس (ISO) مسؤولية تحديد أي من هذه الحقوق أو جميعها .

تم إعداد مواصفة ISO 10019 بواسطة اللجان الفنية في منظمة الأيزو ISO/TC 176، إدارة الجودة وتوكيد الجودة، اللجنة الفرعية رقم ٣، التقنيات الداعمة.

# iTeh Standards

## (<https://standards.iteh.ai>)

### Document Preview

[ISO 10019:2005](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005>

## مقدمة

عند العمل على تحديد نظام ادارة الجودة ، اختارت بعض المنظمات الاعتماد على موظفيها الداخليين، بينما فضل البعض الآخر استخدام خدمات جهات استشارية خارجية. لذا يحتل اختيار المنظمة للمستشار أمرًا غاية في الأهمية لضمان أن نظام ادارة الجودة قادر على تحقيق أهداف المنظمة المخطط لها بأفضل صورة ممكنة من الفعالية والكفاءة حتى مع استخدام خدمات استشاري نظام ادارة الجودة ، تكون مشاركة والتزام الإدارة العليا بالمنظمة هي العنصر الرئيسي لتحديد جودة وكفاءة نظام ادارة الجودة .

تهدف هذه المعايير القياسية الدولية إلى توفير الإرشادات العامة المتعلقة بالعناصر التي يجب مراعاتها عند اختيار استشاري نظام إدارة الجودة . حيث يمكن للمنظمات اتباعها واستخدامها عند اختيار نظام إدارة الجودة الذي يمتلك القدرة على تلبية احتياجاتها وتوقعاتها الخاصة ، وكذلك أهدافها المتعلقة بتحقيق نظام إدارة الجودة. كما يمكن استخدامها أيضًا بواسطة:

مستشار أو نظمة إدارة الجودة بصفتها إرشادات عامة بشأن الاستشارات المتعلقة بنظام إدارة الجودة، والمنظمات الاستشارية لاختيار مستشاري نظام إدارة الجودة.

# iTeh Standards

## (<https://standards.iteh.ai>)

### Document Preview

[ISO 10019:2005](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005>

# إرشادات عامة لاختيار مستشاري نظام إدارة الجودة والاستفادة من خدماتهم

## ١- المجال

توفر هذه المعاصفة القياسية الدولية إرشادات عامة لاختيار مستشاري نظام إدارة الجودة والاستفادة مما يقدمونه من خدماته.

فهي تهدف إلى مساعدة المنظمات عند اختيارها لمستشار نظام إدارة الجودة. كما أنها تقدم الإرشادات العامة بشأن عملية تقييم أهلية وجدارة كفاءة مستشار نظام إدارة الجودة، كما أنها تعزز الثقة في تلبية احتياجات وتوقعات المنظمة من خدمات الاستشاري.

ملحوظة ١: لا تستهدف هذه المعاصفة القياسية الدولية الاستخدام في أغراض منح الشهادات.

ملحوظة ٢: تهتم هذه المعاصفة القياسية الدولية بمناقشة التحقق من نظام إدارة الجودة، ولكن يمكن استخدامها ، في ذات الوقت، للتحقق من أي أنظمة إدارية أخرى بإدخال بعض التعديلات المناسبة.

## ٢- المراجع التكميلية

تعد المستندات المرجعية التالية ضرورية في سبيل تطبيق هذه الوثيقة. بالنسبة للمراجع المؤرخة، لا تتطبق سوى النسخة المشار إليها. أما بالنسبة للمراجع غير المؤرخة، فيتم استخدام أحدث نسخة من المستندات المرجعية (بما في ذلك أية تعديلات أجريت عليها).

## iTeh Standards Document Preview

المعاصفة القياسية الدولية "ISO 9001"، نظم إدارة الجودة — المتطلبات.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005>

## ٣- المصطلحات والتعاريف

لأغراض هذه الوثيقة، تطبق المصطلحات والتعاريف الواردة في المعاصفة القياسية الدولية "ISO 9001"، بالإضافة

إلى ما يلي.

## ٤/٣ تحقيق نظام إدارة الجودة

عملية صياغة وتوثيق وتطبيق وصيانة نظام إدارة الجودة وتحسينه بصفة مستمرة.

ملحوظة: يمكن أن تشمل عملية التحقق من نظام إدارة الجودة على ما يلي:

- أ - تحديد العمليات الازمة لنظام إدارة الجودة وكيفية تطبيقها عبر المنظمة بالكامل؛
- ب- تحديد تسلسل وتفاعل العمليات المحددة؛
- ج - تحديد المعايير والطرق الازمة لضمان أن كل من العمليات والتحكم في العمليات التي سبق تحديدها تتسم بالفعالية؛
- د- ضمان توافر الموارد والمعلومات الازمة لدعم العملية ورصد ومتابعة العمليات المحددة؛
- ه - رصد ومتابعة وقياس وتحليل العمليات المحددة؛
- و - تطبيق الإجراءات الازمة لتحقيق النتائج المستهدفة والتحسين المستمر للعمليات المحددة.