

المواصفة القياسية الدولية أيزو ١٠٠١٩

الترجمة الرسمية
Official translation
Traduction officielle

الإصدار الأول
٢٠٠٥-٠١-١٥

إرشادات عامة لإختيار مستشاري نظام إدارة الجودة والإستفادة من خدماتهم

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

Lignes directrices pour la sélection de consultants en systèmes de management de la qualité et pour l'utilisation de leurs services (F)

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 المرجعي
ISO 10019/2005 (A)
الترجمة الرسمية

©ISO 2005



إخلاء مسؤولية (تنويه)

قد يحتوي هذا الملف (PDF) على خطوط مُدمجة ، وبموجب سياسة الترخيص لـ Adobe فإنه يمكن طباعة هذا الملف أو الإطلاع عليه ، على ألا يتم تعديله ما لم تكن الخطوط المُدمجة فيهمرخصة و مُحَمَّلة في الحاسوب الذي يتم فيه التعديل . و تتحمل الأطراف - عند تنزيل هذا الملف - مسؤولية عدم الإخلال بسياسة الترخيص لـ Adobe، في حين أن السكترارية العامة لايزو لا تتحمل أي مسؤولية قانونية حيال هذا المجال .

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

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

جهات التقييس العربية التي أعتمدت المواصفة

- مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية
- هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس
- المعهد الجزائري للتقييس
- الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس
- الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية
- الهيئة العامة للصناعة
- الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس
- الهيئة اليمنية للمواصفات والمقاييس وضبط الجودة
- المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية
- هيئة المواصفات والمقاييس العربية السورية
- المركز الوطني للمواصفات والمعايير القياسية
- الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة



وثيقة حماية حقوق الطبع والنشر

أيزو ٢٠١٢ ©

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

مكتب حقوق ملكية المنظمة الدولية للتقييس

الرمز البريدي: ٥٦-1211-Ch - جنيف ٢٠

هاتف: ٠٠٤١٢٢٧٤٩٠١١١

فاكس: ٠٠٤١٢٢٧٤٩٠٩٤٧

بريد إلكتروني: copyright@iso.org

الموقع الإلكتروني: www.iso.org

تم نشر النسخة العربية في ٢٠١٨

تم النشر في سويسرا

المحتويات

iv	تمهيد	
v	مقدمة	
١	المجال	١
١	المراجع التكميلية	٢
١	المصطلحات والتعاريف	٣
٢	اختيار استشاري نظام إدارة الجودة	٤
٢	مدخلات عملية الاختيار	١/٤
٣	كفاءة الاستشاري	٢/٤
٧	الاعتبارات الأخلاقية	٣/٤
٧	استغلال خدمات استشاري نظام إدارة الجودة	٥
٧	خدمات الاستشاري	١/٥
٧	التعاقد للحصول على خدمات الاستشاري	٢/٥
٨	اعتبارات هامة بالنسبة لخدمات الاستشاري	٣/٥
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.itih.ai>)
Document Preview

[ISO 10019:2005](https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005)

<https://standards.itih.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 غالبا ما يتم إعداد المواصفات 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 (هـ د ك) في جميع الأمور التي تهم التقييس في المجال الكهروتقني .

وتصاغ المواصفات الدولية وفقاً للوائح الواردة في توجيهات الأيزو/هـ د ك - الجزء الثاني. المهمة الرئيسية للجان الفنية هو إعداد المواصفات الدولية. و يتم توزيع مشاريع المواصفات الدولية على الهيئات الوطنية للتصويت. و يتطلب إصدار 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 إدارة الجودة ، اختارت بعض المنظمات الاعتماد على موظفيها الداخليين، بينما فضل البعض الآخر استخدام خدمات جهات استشارية خارجية. لذا يحتل اختيار المنظمة للمستشار أمراً غاية في الأهمية لضمان أن نظام إدارة الجودة قادر على تحقيق أهداف المنظمة المخطط لها بأفضل صورة ممكنة من الفعالية والكفاءة حتى مع استخدام خدمات استشاري نظام إدارة الجودة ، تكون مشاركة والتزام الإدارة العليا بالمنظمة هي العنصر الرئيسي لتحديد جودة وكفاءة نظام إدارة الجودة .

تهدف هذه المواصفة 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 أيضاً بواسطة:

مستشارو أنظمة 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 المواصفة القياسية الدولية إرشادات عامة لاختيار مستشاري نظام إدارة الجودة والاستفادة مما يقدمونه من خدماتهم.

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 المواصفة القياسية الدولية الاستخدام في أغراض منح الشهادات.

ملحوظة ٢: تهتم هذه المواصفة 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 تنطبق سوى النسخة المشار إليها. أما بالنسبة للمراجع غير المؤرخة، فيتم استخدام أحدث نسخة من المستندات المرجعية (بما في ذلك أية تعديلات أجريت عليها).

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

ISO 10019:2005

<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 المواصفة القياسية الدولية "ISO 9001"، بالإضافة إلى ما يلي.

١/٣ 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 اللازمة لنظام إدارة الجودة وكيفية تطبيقها عبر المنظمة بالكامل؛
- ب - تحديد تسلسل وتفاعل العمليات المحددة؛
- ج - تحديد المعايير والطرق اللازمة لضمان أن كل من العمليات والتحكم في العمليات التي سبق تحديدها تتسم بالفعالية؛
- د - ضمان توافر الموارد والمعلومات اللازمة لدعم العملية ورصد ومتابعة العمليات المحددة؛
- هـ - رصد ومتابعة وقياس وتحليل العمليات المحددة؛
- و - تطبيق الإجراءات اللازمة لتحقيق النتائج المستهدفة والتحسين المستمر للعمليات المحددة.