



المواصفة القياسية الدولية أيزو ١٠٠٠٥

الترجمة الرسمية
Official translation
Traduction officielle

أنظمة إدارة الجودة - إرشادات لخطط الجودة

Quality management systems -- Guidelines for quality plans (E)

Systèmes de management de la qualité -- Lignes directrices pour les plans qualité (F)

(standards.iteh.ai)

ISO 10005:2005

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/36c72caa-809d-4496-8b98-1af104e06e4d/iso-10005-2005>

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

الرقم المرجعي
ISO 10005/2005 (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 فيهِمُرخصة 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 السكرتارية العامة لايزو لا تتحمل أي مسؤولية 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 رُوحي أن يكون استخدام هذا الملف ملائماً لأعضاء المنظمة الدولية للتقييس ، وفي حالة حدوث أي مشكلة تتعلق بهذا الملف ، يُرجى إبلاغ السكرتارية 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 ٢٠٠٥ ©

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 احد 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 ٢٠١٥

تم النشر في سويسرا

المحتويات	الصفحة
تمهيد	IV
مقدمة	V
١/ مجال	١
٢/ المراجع التكميلية	١
٣/ المصطلحات والتعريف	١
٤/ وضع خطة الجودة	٣
١/٤ تحديد الحاجة لخطة الجودة	٣
٢/٤ مدخلات لخطة الجودة	٣
٣/٤ نطاق خطة الجودة	٣
٤/٤ إعداد خطة الجودة	٣
٥/ محتوى الخطة الجودة	٤
١/٥ عام	٤
٢/٥ مجال	٤
٣/٥ المدخلات لخطة الجودة	٤
٤/٥ أهداف الجودة	٤
٥/٥ مسؤوليات الإدارة	٥
٦/٥ مراقبة الوثائق والبيانات	٥
٧/٥ السيطرة على سجلات	٥
٨/٥ موارد	٥
٩/٥ المتطلبات	٦
١٠/٥ التواصل مع العملاء	٦
١١/٥ تصميم وتطوير	٦
١٢/٥ شراء	٧
١٣/٥ إنتاج وتوفير الخدمات	٧
١٤/٥ تحديد وتتبع	٨
١٥/٥ تحديد وتتبع	٨
١٦/٥ الحفاظ على المنتج	٨
١٧/٥ السيطرة على المنتج مطابقة للمواصفات	٨
١٨/٥ رصد وقياس	٩
١٩/٥ التدقيق	٩
٦/ الاستعراض، قبول وتنفيذ ومراجعة خطة الجودة	٩
١/٦ مراجعة وقبول خطة الجودة	٩
٢/٦ تنفيذ خطة الجودة	١٠
٣/٦ إعادة النظر في خطة الجودة	١٠
٤/٦ ردود الفعل وتحسين	١٠
ثبت المراجع	٢٠

تمهيد

أيزو (المنظمة الدولية للتوحيد القياسي) هي اتحاد عالمي لهيئات المعايير الوطنية الهيئات الأعضاء أيزو. ويتم العمل على إعداد معايير الدولية عادة من خلال أيزو اللجان الفنية. كل عضو الهيئة مهتمة في موضوع والتي كانت لجنة فنية أنشئت لديه الحق في أن تكون ممثلة في تلك اللجنة. المنظمات الدولية والحكومية وغير الحكومية، في اتصال مع أيزو، كما يشارك في العمل. أيزو تتعاون بشكل وثيق مع الدولية

اللجنة الكهروتقنية (IEC) بشأن جميع المسائل التقييس الكهربائي. تصاغ المعايير الدولية وفق للقواعد الواردة في توجيهات أيزو/IEC ، الجزء ٢. المهمة الرئيسية للجان الفنية بإعداد معايير الدولية. صياغة المعايير الدولية اعتمدت من قبل اللجان الفنية وتعميمها على الهيئات الأعضاء عن التصويت. نشر في شكل يتطلب معيار الدولي موافقة بنسبة ٧٥٪ على الأقل من الهيئات الأعضاء صب تصويت. ويوجه الانتباه إلى احتمال أن بعض عناصر هذه الوثيقة قد تكون موضوع براءة الاختراع الحقوق. لا يجوز عقد أيزو مسؤولية عن تحديد أي أو كل هذه الحقوق براءات الاختراع. وكان من قبل اللجنة الفنية أيزو TC 176 / أعدت أيزو 10005 ، وإدارة الجودة وضمان الجودة، اللجنة الفرعية SC 2 ، وأنظمة الجودة.

هذه الطبعة الثانية تلغي وتحل محل الطبعة الأولى) أيزو. (1995: 10005 وهو يشكل المرجع الفني لهذا الإصدار، مع مراعاة أيزو 2000: 9000 ، أيزو 2000: 9001 و أيزو 2000: 9004

i T E h S A N D A R D P R E V
(s t a n d a r d s . i t e h .

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1af104e06e4d/iso-10005:2005>

مقدمة

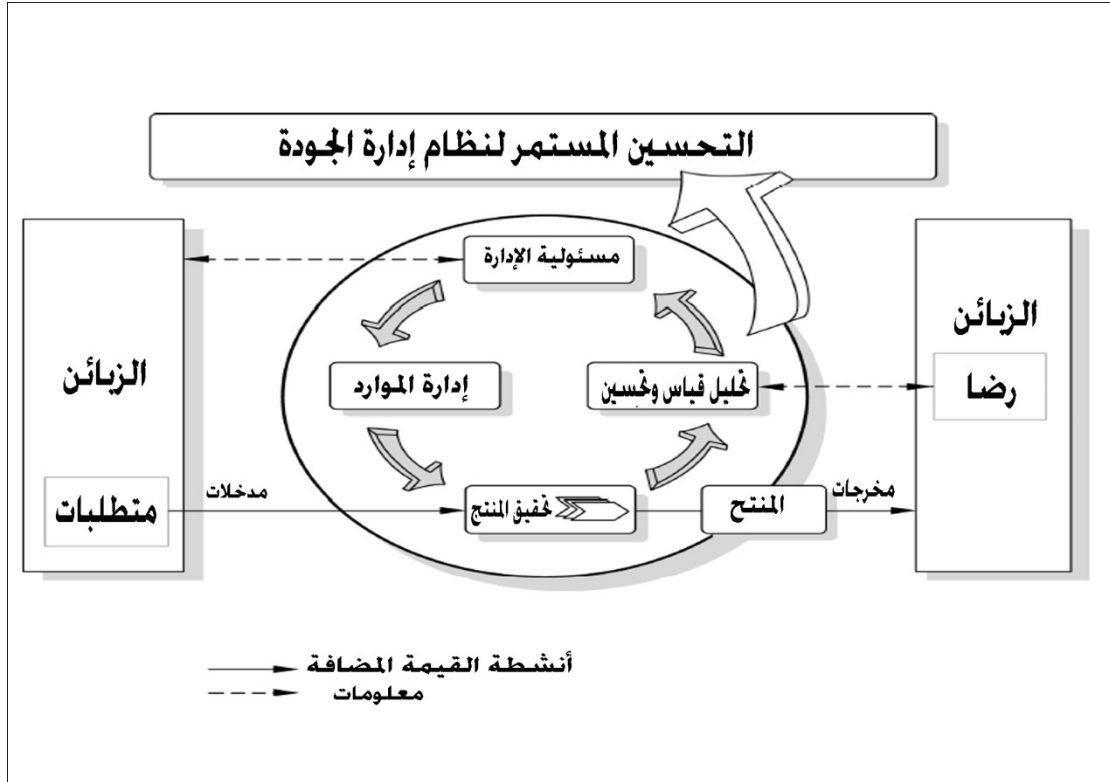
يشمل تم إعداد هذا المعيار الدولي لمعالجة الحاجة إلى توجيهات بشأن خطط الجودة، سواء في سياق نظام إدارة الجودة المقررة أو كمنشآت إدارة مستقلة. في أي الحالة، وتوفر خطط الجودة وسيلة لالمتعلقة المتطلبات المحددة للعملية، والمنتج أو المشروع أو العقد للعمل الأساليب والممارسات التي تدعم تحقيق المنتج. وينبغي أن تكون خطة الجودة متوافق مع الخطط الأخرى المرتبطة التي قد تكون مستعدة. ومن فوائد وضع خطة الجودة هي زيادة الثقة التي سيتم استيفاء المتطلبات، أكبر ضمان أن تكون العمليات في السيطرة والدافع ويمكن أن تعطي لأولئك الذين يشاركون. قد تعطي أيضا نظرة ثاقبة فرص التحسين.

هذه المواصفة الدولية لا تحل محل التوجيهات الصادرة في أيزو 9004 أو في وثائق صناعة محددة. حيث يتطلب ذلك خطط نوعية لتطبيقات المشروع، والتوجيهات المقدمة في هذه المواصفة الدولية يقصد به أن يكون مكملا للتوجيهات الواردة في أيزو 10006 من حيث نموذج العملية كما هو مبين في الشكل 1، ينطبق تخطيط نظام إدارة الجودة على كامل النموذج. خطط الجودة، ومع ذلك، وتطبيق في المقام الأول إلى المسار من متطلبات العملاء، من خلال تحقيق المنتج والمنتج، رضا العملاء

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 10005:2005

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/36c72caa-809d-4496-8b98-1af104e06e4d/iso-10005-2005>



iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 10005:2005

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/36c72caa-809d-4496-8b98-1af104e06e4d/iso-10005-2005>

أنظمة إدارة الجودة - إرشادات لخطط الجودة

١- المجال

- توفر هذا المواصفة الدولية إرشادات لإنشاء ومراجعة وقبول وتطبيق وتعديل (تغيير) خطط الجودة .
- تكون هذا المواصفة الدولية قابلة" للتطبيق فيما اذا كانت المنظمة تملك أو لا تملك نظام لإدارة الجودة مطابقاً للأيزو ٩٠٠١ .
- تكون هذه المواصفة الدولية قابلة"للتطبيق لخطط الجودة الخاصة بالعملية والمنتج والمشروع أو العقد ، ويقصد بالمنتج هنا أى منتج (مكونات مادية،برمجيات،مواد مصنعة وخدمات) وأية صناعة.
- تركز هذا المواصفة الدولية أساساً على تحقيق المنتج وليست دليلاً إرشادياً" لتخطيط نظام ادارة جودة تنظيمي.
- تكون هذا المواصفة الدولية وثيقة إرشادية ولا تستخدم لأغراض منح الشهادة أو التسجيل .
- ملاحظة :-
- تستخدم هذه المواصفة الدولية مصطلح " حالة محددة " (٣ - ١٠) لتجنب التكرار غير الضروري للمصطلحات عملية أو منتج أو مشروع أو عقد .

٢- المراجع التكميلية

تم تحديد المراجع المستخدمة في البند (٩) .

٣- المصطلحات والتعاريف

- تطبيق المصطلحات والتعاريف الواردة في المواصفة الدولية ٩٠٠٠ الخاص بانظمة ادارة الجودة – المبادئ والمصطلحات بالإضافة إلى التعاريف التالية لأغراض هذه الوثيقة .
- بعض التعاريف الواردة أدناه مقتبسة من المواصفة الدولية أيزو (٩٠٠٠) لكن الملاحظات في بعض الحالات محذوفة أو مضاف إليها .
- ٣ / ١ الدليل المادى .
- بيانات تدعم وجود أو حقيقة شيء ما .
- ملاحظة :-

يمكن الحصول على الدليل المادى الموضوعي من خلال الملاحظة أو القياس أو الاختبار أو وسائل اخرى . (أيزو ٩٠٠٠ لسنة ٢٠٠٠- تعاريف ٣.٨.١)

٣ / ٢ الإجراءات

- طريقة محددة لتنفيذ فعالية أو عملية (٣ - ٣) .
- ملاحظات :-

- ١ - يمكن ان تكون الاجراءات موثقة أو غير موثقة.
- ٢ - عندما يوثق الاجراء يستخدم مصطلح "إجراء مكتوب " أو "إجراء موثق " .

٣ - ٣ العملية

مجموعة من الفعاليات المتداخلة أو المتفاعلة تحول المدخلات الى مخرجات . متوافقه مع التعاريف الواردة بالمواصفة بالأيزو ٩٠٠٠ لسنة ٢٠٠٠ ٣-٤-١ (بدون الملحوظات المصاحبة)

ملاحظات :-

- ١ - توجد أربع فئات عامة من المنتج :
 - أ- خدمات مثل النقل .
 - ب- سلع معلوماتية (برمجيات) مثل برامج الحاسوب ،القاموس .
 - ج- سلع صلبة مثل جزء ميكانيكي لمحرك .
 - د- مواد مصنعة مثل زيوت التزييت .

هناك العديد من المنتجات تضم أكثر من فئة مما ذكر في أعلاه. وتعتمد تسميتها على الفئة الغالبة فيها سواء كان المنتج سيطلق عليه فيما بعد خدمه أو برمجيات أو مكونات مادية أو مواد مصنعة ، وعلى سبيل المثال فأن السيارة تحتوي على سلع صلبة مثل (الاطارات) ومواد مصنعة (مثل الوقود وسوائل التبريد) و سلع معلوماتية (مثل برامج السيطرة على المحرك وتعليمات القيادة) وخدمات (مثل ايضاحات التشغيل التي يقدمها البائع) .

٢ - الخدمة هي ناتج لفعالية واحدة على الأقل تنجز بالاشتراك بين المورد والزبون وهي عموماً غير ملموسة وتشمل الخدمة الآتي :-

- فعالية نشاط يقوم على أساس منتج ملموس مجهزة من قبل الزبون (مثل إصلاح السيارة) .
 - فعالية نشاط يقوم على أساس منتج غير ملموس مجهزة من قبل الزبون (مثل كشف الدخل المطلوب لاحتساب عائد الضريبة) .
 - تسليم منتج غير ملموس (مثل تسليم معلومات في مجال نقل المعرفة) .
 - خلق جو مناسب للزبون (مثل الفنادق والمطاعم) .
- تتكون السلع المعلوماتية من المعلومات وهي عموماً غير ملموسة ومن الممكن ان تكون على صورة أساليب أو محاضر أو اجراءات (٣-٢) ، أما السلع الصلبة فهي على العموم تكون ملموسة وكميتها ذات خصائص قابلة للعد ، والسلع المصنعة تكون عموماً ملموسة وكميتها ذات خاصية مستمرة .
- يشار عادةً للسلع الصلبة والسلع المصنعة بالبيانات (أيزو ٩٠٠٠ لسنة ٢٠٠٥ ٣-٤-٢)

٣-٥ المشروع .

عملية مفردة (٣-٣) تتكون من مجموعة فعاليات منسقة ومضبوطة لها تاريخ بدء وانتهاء وتتضمن التقيد بالزمن والتكلفة والموارد وذلك للوصول الى هدف يطابق متطلبات محددة .

ملاحظات :-

- ١ - يمكن أن يشكل أي مشروع مستقل جزءاً من هيكل مشروع أكبر .
- ٢ - تتفح الاهداف وتعرف خصائص المنتج في بعض المشاريع تصاعدياً حسب سير وتطور المشروع .
- ٣ - يمكن أن يكون الناتج لمشروع ما وحدة منتج (٣-٤) واحدة أو أكثر (أيزو ٩٠٠٠ لسنة ٢٠٠٥ ٣-٤-٣) .

٣-٦ نظام إدارة الجودة .

نظام إدارة لتوجيه وضبط منظمة ما فيما تعلق بأمر الجوده . (أيزو ٩٠٠٠ لسنة ٢٠٠٥ ٣-٢-٣)

ISO 10005:2005
1af104e06e4d/iso-10005-2005

٣-٧ هدف الجودة .

شيء يُبحث عنه أو يُسعى إليه يتعلق بالجوده .

ملاحظات :-

- ١ - تعتمد اهداف الجودة بشكل عام على سياسة الجودة للمنظمة .
- ٢ - تحدد اهداف الجودة بشكل عام للوظائف والمستويات المناسبة في المنظمة . (أيزو ٩٠٠٠ لسنة ٢٠٠٥ ٣-٢-٥)

٣-٨ خطة الجودة .

وثيقة تصف العمليات (٣-٣) والاجراءات (٣-٢) والموارد المرافقة التي سيتم تطبيقها من قبل المسؤول عن ذلك ومتى يتم ذلك لتفي بمتطلبات مشروع محدد (٣-٥) أو منتج محدد (٣-٤) أو عملية محددة أو عقد محدد .

ملاحظات :-

- ١ - تتضمن هذه الإجراءات بشكل عام تلك المتعلقة بعمليات إدارة الجودة وعمليات تحقيق المنتج .
- ٢ - غالباً ما تكون خطة الجودة مرجعاً لأجزاء من دليل الجودة أو وثائق الاجراء .
- ٣ - خطة الجودة بشكل عام هي إحدى نتائج التخطيط للجوده .

٣-٩ السجل

وثيقة تعرض نتائج متحققة أو تعطي دليل حول الفعاليات المنجزة .

ملاحظة: (أيزو ٩٠٠٠ لسنة ٢٠٠٥ ٣-٧-٦) بما فيها الملاحظات

٣-١٠ حالة محددة (معينة)

موضوع خطة الجودة (٣-٨) .

ملاحظة :-

يستعمل هذا المصطلح لتجنب تكرار مصطلح العملية أو المنتج أو المشروع أو العقد داخل هذا المواصفة الدولية .

٤ . إنشاء خطة الجودة .

٤ / ١ تحديد الحاجة لخطة الجودة .

تحدد المنظمة ما يمكن أن تحتاجه من خطط الجودة . وهناك عدة حالات قد تكون فيها خطط الجودة مفيدة أو ضرورية ، مثال ذلك .

أ- لتوضيح كيفية تطبيق نظام ادارة الجودة للمنظمة لحالة محددة (معينة) .

ب- للإلتزام بالمتطلبات النظامية أو القانونية أو متطلبات الزبون .

ج- لتحديث والتحقق من العمليات أو المنتجات الجديدة .

د- لاثبات كفاءة ايفاء متطلبات الجودة داخليا" و/ أو خارجيا" لإثبات مدى تحقق متطلبات الجودة .

هـ- لتنظيم وادارة الفعاليات للايفاء بمتطلبات واهداف الجودة .

و- الإستخدام الأمثل للموارد للايفاء باهداف الجودة .

ز- لتقليل مخاطر عدم تحقق متطلبات الجودة .

ح- لاستعمالها كأساس للمراقبة وتقييم التوافق مع متطلبات الجودة .

خ- في حالة عدم وجود نظام موثق ادارة جودة .

ملاحظة :-

قد تكون أو لا تكون هناك حاجة لإعداد خطة جودة لحالة محددة (معينة) . قد يكون لأي منظمة ذات نظام إدارة جودة القابلية على إنجاز كل إحتياجاتها لخطط الجودة بوجود هذا النظام وقد تقرر المنظمة بعدم الحاجة لإعداد خطط جودة مستقلة .

٤ / ٢ المدخلات لخطة الجودة .

عندما تقرر المنظمة تحديث خطة الجودة عليها تعريف المدخلات لإعداد خطة الجودة ،مثال ذلك .

أ- متطلبات الحالة المحددة (المعينة) .

ب- متطلبات خطة الجودة متضمنة تلك المتعلقة بالزبون والمواصفات الصناعية والنظامية والقانونية .

ج- متطلبات نظام ادارة الجودة للمنظمة .

د- تقييم المخاطر للحالة المحددة (المعينة) . [ISO 10005:2005](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/36c72caa-8) .

هـ- متطلبات الموارد وتوفيرها .

و- معلومات حول الإحتياجات المتعلقة بتنفيذ الفعاليات التي تضمنتها خطة الجودة .

ز- معلومات حول إحتياجات الأطراف المستفيدة الأخرى التي ستطبق خطة الجودة .

ح- خطط الجودة الأخرى ذات العلاقة .

ط- الخطط المتعلقة الأخرى مثل خطط مشاريع البيئة والصحة والسلامة والامن وخطط ادارة المعلومات .

٤ / ٣ مجال خطة الجودة : تقوم المنظمة بتحديد ما يجب أن تشمله خطة الجودة وما شملته سابقا" أو ما يجب تشمله من الوثائق الأخرى مع تجنب الازدواجية غير الضرورية .

يعتمد مجال خطة الجودة على عدة عوامل تتضمن الآتي .

أ- العمليات وخصائص الجودة الخاصة بالحالة المحددة (المعينة) والتي سيتطلب تضمينها .

ب- متطلبات الزبائن أو الأطراف المستفيدة الأخرى (الداخلية أو الخارجية) للعمليات العرضية التي لاتخص الحالة المحددة (المعينة) لكنها ضرورية للحصول على الثقة بأن متطلباتهم سيتم الوفاء بها .

ج- مدى اعتماد خطة الجودة من خلال نظام إدارة الجودة الموثق/مقررة/معترف بها .

تبرز حاجة المنظمة لإظهار دعمها لخطة الجودة عندما لا تكون هناك إجراءات لإدارة الجودة مثبتة (موضوعة). توجد فوائد من مراجعة مجال خطة الجودة مع الزبون أو الأطراف المستفيدة الأخرى مثلا لتسهيل استخدام خطة الجودة للمراقبة والقياس .

٤ / ٤ إعداد خطة الجودة .

٤ / ٤ / ١ البداية

يتم تحديد الفرد المسؤول عن تهيئة واعداد خطة الجودة بوضوح . ويتم مساهمة الأفراد المعنيين بالحالة المحددة (المعينة) عند تهيئة واعداد خطة الجودة ويكون كلاهما من صلب الهيكل التنظيمي للمؤسسة، ويجوز الإستعانة بأفراد من خارج المؤسسة عندما يكون ذلك ملائما" .

عند تهيئة خطة الجودة تحدد فعاليات ادارة الجودة القابلة للتطبيق في الحالة المحددة (المعينة) وتوثق كلما كان ذلك ضرورياً".

٤/٤/٢ توثيق خطة الجودة

توضح خطة الجودة كيفية تنفيذ الفعاليات المطلوبة أما مباشرة أو بالرجوع إلى إجراءات موثقة ملائمة أو إجراءات أخرى (مثل خطة مشروع وتعليمات عمل وقوائم فحص وتطبيقات الحاسوب).
عندما تتحرف النتائج المطلوبة عن أنظمة إدارة المنظمة فيجب أن يكون الإنحراف مبرراً "ومرخصاً" به .
تكون معظم الوثائق العامة المطلوبة عادة "ضمن وثائق نظام إدارة الجودة للمنظمة بما في ذلك دليل الجودة الخاص بالمنظمة وإجراءاتها الموثقة . يتم اختيار هذه الوثائق وتثبيتها و/أو إرفاقها .
يجب أن توضح خطة الجودة كيفية تطبيق الإجراءات الموثقة العامة للمنظمة أو تعديلها بالتناوب أو إلغائها بإتباع أساليب معينة في خطة الجودة .
قد تكون خطة الجودة ضمناً جزءاً من وثيقة أو وثائق أخرى مثال ذلك تكون خطط جودة مشروع متضمنة في خطط إدارة المشروع (أنظر المواصفة الدولية أيزو ١٠٠٠٦)* .

٤/٤/٣ المسؤوليات

تقر وتعترف المنظمة الأدوار الخاصة والمسؤوليات والالتزامات المناطة بكل من المنظمة والزبون أو السلطات النظامية أو الأطراف المستفيدة الأخرى عند إعداد خطة الجودة.
يضمن المسؤولين عن خطة الجودة بأن الأفراد المعنيين يدركون أهداف الجودة وأي إصدارات جودة معينة أو ضوابط مطلوبة لخطة الجودة .

٤/٤/٤ التوافقية

تتوافق محتويات ونماذج أشكال خطة الجودة مع مجالها ومدخلاتها واحتياجات المستخدمين المعنيين لها .
يتوافق مستوى التفاصيل في خطة الجودة مع أي متطلبات تم الاتفاق عليها مع الزبون وطريقة تشغيل المنظمة ودرجة تعقيد (فعاليتها المطلوب أدائها) . يؤخذ بعين الاعتبار ضرورة قيام المنظمة بضمان تحقيق التناغم بين خطة الجودة مع الخطط الأخرى .

٤/٤/٥ العرض والتقديم والبنية

يمكن أن تكون خطة الجودة بعدة أشكال مثل نص بسيط أو جدول أو مصفوفة موثقة أو خارطة عملية ما أو مخطط عمل إنسيابي أو دليل عمل ويمكن أن تكون أي واحدة منها أو كلها ممثلة بشكل إلكتروني أو نسخة ورقية.
ملاحظة :-

ISO 10005:2005

أمثلة لخطط الجودة موجودة في الملحق (أ) .
يمكن أن تقسم خطة الجودة إلى عدة وثائق تمثل كل واحدة منها خطة لأحد المفاهيم وبصورة واضحة . يحتاج ضبط التداخل بين الوثائق المختلفة إلى تعريف مفهوم وواضح . أمثلة على هذه المفاهيم تتضمن تصميم أو شراء أو إنتاج أو ضبط عملية أو فعاليات خاصة (مثل فحص القبول) . قد ترغب أي منظمة أن تقوم بإعداد خطة جودة مطابقة لمتطلبات المواصفة الدولية رقم (أيزو ٩٠٠١) الخاص بأنظمة إدارة الجودة - الملحق (ب) يتضمن نموذج إرشادي لمصفوفة مقارنه مرجعية .

٥ محتوى خطة الجودة .

١/٥ عام

لا يمكن اعتبار الأمثلة والقوائم المدرجة في هذه الفقرة قوالب شاملة أو محددة بأي طريقة .
يجب أن تغطي خطة الجودة لحالة محددة (معينة) المواضيع المشار إليها أدناه كلما كان ذلك مناسباً وقد تكون بعض المواضيع في هذا المواصفة الدولية غير قابلة للتطبيق مثال ذلك التصميم والتطوير .

٢/٥ المجال

يتم تحديد المجال بوضوح في خطط الجودة ويجب أن يشمل الآتي :-
أ - نص بسيط يبين الغرض والنتائج المتوقع للحالة المحددة (المعينة) .
ب- مفاهيم الحالة المحددة (المعينة) التي ستطبق متضمنة محددات دقيقة لقبليتها للتطبيق .
ج- شروط صلاحية الحالة المحددة (المعينة) مثل (الأبعاد أو مدى درجة الحرارة أو ظروف السوق أو قابلية توفير الموارد أو حالة شهادة أنظمة إدارة الجودة) .

٣/٥ مدخلات خطة الجودة

من الضروري وضع مدخلات خطة الجودة في قائمة أو شرحها بتفصيل لتسهيل (على سبيل المثال) :-
- مراجعة الوثائق المدرجة من قبل مستخدمي خطة الجودة
- فحص التوافق مع وثائق المدخلات خلال التحقق من توافق الوثائق المدرجة أثناء عملية مراجعة خطة الجودة.
- تحديد التغييرات في وثائق المدخلات التي تستوجب مراجعة لخطة الجودة .

٤/٥ أهداف الجودة

- تضع خطة الجودة أهدافاً للحالة المحددة (المعينة) وكيفية إنجازها .
 و قد تُوضع أهداف جودة للآتي :
 - خصائص الجودة للحالة المحددة (المعينة) .
 - إصدارات مهمة لإرضاء الزبون أو الأطراف المستفيدة الأخرى .
 - فرص لتحسين ممارسات العمل .
 يجب أن تكون أهداف الجودة قابلة للقياس .

٥/٥ مسؤوليات الإدارة

- تحدد خطة الجودة أفراد من داخل المنظمة مسؤولين في الحالة المحددة (المعينة) عن الآتي :
 أ- ضمان تخطيط وتنفيذ وضبط ومراقبة تطور الفعاليات المطلوبة لنظام إدارة الجودة أو لعقد ما .
 ب- تعيين تتابع وتداخل العمليات القابلة للتطبيق للحالة المحددة (المعينة) .
 ج- إبلاغ المتطلبات إلى جميع الأقسام والوظائف ذات العلاقة ومقاولي الباطن والزبائن وحل المشاكل التي تظهر في المواجهات بين مثل هذه المجموعات .
 د- مراجعة النتائج لأي تدقيقات تم تنفيذها .
 هـ- إقرار طلبات الاستثناءات من بعض متطلبات نظام إدارة الجودة .
 و- ضبط الإجراءات التصحيحية والوقائية .
 ز- مراجعة وإقرار التغييرات في أو الإنحراف عن خطة الجودة .
 يمكن تقديم تقارير القائمين بتنفيذ خطة الجودة بشكل مخطط انسيابي .

٦/٥ ضبط الوثائق والبيانات

- تضع خطة الجودة مايلي للوثائق والبيانات القابلة للتطبيق في الحالة المحددة (المعينة):
 أ- كيفية تحديد (تعريف) الوثائق والبيانات .
 ب- الأشخاص القائمين بمراجعة ومصادقة الوثائق والبيانات .
 ج- لمن يتم توزيع الوثائق أو الإعلام عن إمكانية توفيرها .
 د- كيفية الإطلاع على الوثائق والبيانات المتاحة .

ISO 10005:2005

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/36c72caa-809d-4668-b888-1a1049634d4a/iso-10005-2005>**٧/٥ ضبط السجلات**

- تنص خطة الجودة على نوع السجلات التي يتم وضعها وكيفية ضمان صيانتها . وتتضمن سجلات مراجعة التصميم وسجلات الفحص والتفتيش وقياسات العملية وأوامر العمل والمخططات ومحاضر الاجتماعات .
 تتضمن المواضيع التي تؤخذ بعين الاعتبار الآتي :
 أ- كيف وأين والفترة الزمنية لحفظ السجلات .
 ب- ما هي المتطلبات النظامية والقانونية والتعاقدية وكيفية الإلتزام بها .
 ج- في أي وسط يتم حفظ السجلات (مثل نسخة صلبة أو وسيط الكتروني) .
 د- كيفية تحديد المتطلبات القانونية ومتطلبات التخزين والإسترجاع والتنظيم والسرية والإلتزام بها .
 هـ- ماهي الطرق المستخدمة لضمان توفر السجلات عند الطلب .
 و- ما هي السجلات التي سٌجهز إلى الزبون ومتى وبأي وسيلة .
 ز- بأي لغة يتم توفير السجلات التي تحتوي على نصوص عند التطبيق .
 ح- التخلص من السجلات .

٨/٥ الموارد**١/٨/٥ توفير الموارد**

- تحدد خطة الجودة نوع وكمية الموارد اللازمة لإنجاح تنفيذ الخطة وقد تتضمن مواد وموارد بشرية وبنية تحتية وبيئة عمل .
 عندما تكون قابلية توفير موارد خاصة محدوده ، تحتاج خطة الجودة إلى تحديد كيفية طلب عدد من المنتجات أو المشاريع أو العمليات المتفق عليها أو العقود التي سيتم الإلتزام بها عندما يتطلب ذلك .