المواصفة القياسية الدولية أيــزو 10001

الترجمة الرسمية
Official translation
Traduction officielle

إدارة الجودة – إرضاء الزبون – ارشادات عن قواعد السلوك لإرضاء الزبون للمنشآت

Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations (E)

Management de la qualité -- Satisfaction du client -- Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes (F)

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10001:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f3054946-06d7-4258-ad5b-e0b353ee4db1/iso-10001-2007

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

الرقم المرجعى
ISO ***10001/2007 (A)***
الترجمة الرسمية

©ISO 2007

إخلاء مسئولية (تنويه)

قد يحتوي هذا الملف (PDF) على خطوط مُدمجة ، وبموجب سياسة الترخيص لـ Adobe فإنه يمكن طباعة هذا الملف أو الإطلاع عليه ، على ألاّ 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 حين أن السكرتارية العامة للآيزو لا تتحمل أي مسئولية قانونية حيال هذا المجال .

تعد الـ Adobe علامة تجارية مسجلة للشركة المتحدة لنظم الـAdobe.

يمكن الحصول علي 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 أعتمدت 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 الوطنى للمواصفات والملكية الصناعية	تونس
■ هيئة المواصفات والمقاييس العربية السورية	سوريا
■ المركز الوطنى للمواصفات والمعايير القياسية	ليبيا
■ الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة	مصر

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10001:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/15b4b9ce-b6c4-425f-ad5b-e0b353ec4db1/iso-10001-2007

وثيقة حماية حقوق الطبع والنشر

أيزو٢٠٠٧©

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 نشرالنسخة العربية في ٢٠١٦
تم النشر في سويسرا

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.

ويتم توزيع مشاريع المواصفات الدولية على الهيئات الوطنية للتصويت. ويتطلب إصدار هذه المشاريع كمواصفات دولية موافقة ٧٥% على الأقل من الهيئات الوطنية التي يحق لها التصويت.

ونود لفت الانتباه إلى احتمالية أن تكون بعض عناصر هذه الوثيقة خاضعة لحقوق براءة الاختراع. ولن تتحمل المنظمة الدولية للتقييس (ISO) مسؤولية تحديد أيّ من هذه الحقوق أو جميعها.

وقد أُعدت هذه المواصفة من خلال اللجنة الفنية الدولية رقم ١٧٦ الخاصة بإدارة الجودة وتوكيد الجودة واللجنة الفرعية رقم ٣ الخاصة بالتقنيات الداعمة.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10001:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f3054946-06d7-4258-ad5b-e0b353ee4db1/iso-10001-2007

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2002

مقدمة

١/٠ عام

الحفاظ على مستوى عالي لإرضاء الزبون يعتبر تحدى كبير للعديد من المنشآت. ان احدى طرق مواجهة هذا التحدى هو استخدام قواعد السلوك لإرضاء الزبون، تتكون هذه القواعد من الوعود والأحكام ذات الصلة مثل توصيل المنتجات وإعادة المنتج وتداول المعلومات الشخصية للعملاء والإعلان والتعاقدات وخاصة المتعلقة بتوزيع المنتج أو أدائه (انظر الأمثلة بالملحق (أ)). يمكن أن تكون قواعد السلوك لإرضاء الزبون جزء من منهج فعال لإدارة الشكاوى. وهذا يشتمل على:

أ- منع الشكاوى، من خلال الاستفادة من قواعد السلوك لإرضاء الزبون المناسبة؛
ب- تداول الشكاوى الداخلية وحالات تلقي التعبير عن عدم الرضا.
ج- تسوية المنازعات الخارجية، في حالات الشكاوى التى لا يمكن التعامل معها داخليا بشكل مُرضى.

تقدم هذه المواصفة دليل إرشادى لمساعدة المنشأة في تحديد أن أحكام قواعد إرضاء الزبائن تلبى احتياجات الزبائن وتوقعاتهم، وأن هذه القواعد دقيقة وغير مضللة ويمكن استخدامها في:

- تعزيز الممارسات التجارية العادلة وثقة الزبائن في المنشأة .
- تحسين فهم الزبائن عما يمكن توقعه من المنشأة من حيث منتجاتها والعلاقات مع الزبائن، مما يقلل من احتمالات سوء الفهم والشكاوى.
- إحتمالية تقليل الحاجة إلى لوائح جديدة تنظم سلوك المنشأة تجاه زبائنها.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10001:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f3054a2a-0667-4258-a45b-eb6c53ee4db1/iso-10001-2007

٢/٠ العلاقة مع المواصفة القياسية الدولية رقم ٩٠٠١ والمواصفة القياسية الدولية رقم ٩٠٠٤

تتوافق هذه المواصفة القياسية الدولية مع المواصفة القياسية الدولية رقم ٩٠٠١ والمواصفة القياسية الدولية رقم ٩٠٠٤ .وتدعم أهداف هاتين المواصفتين من خلال التطبيق بفاعلية وكفاءة للعملية لوضع وتنفيذ قواعد إرضاء الزبائن. ويمكن استخدام هذه المواصفة القياسية الدولية بشكل مستقل عن المواصفة القياسية الدولية رقم ٩٠٠١ والمواصفة القياسية الدولية رقم ٩٠٠٤ .

تحدد المواصفة القياسية الدولية رقم ٩٠٠١متطلبات نظام إدارة الجودة والتي يمكن استخدامها داخليا للتطبيق من قبل المنشآت، أو للحصول على شهادة، أو لأغراض تعاقدية. يمكن أن يكون تطبيق قواعد السلوك لإرضاء الزبون - طبقاً للمواصفة القياسية الدولية رقم ١٠٠٠١ - احد عناصر نظام إدارة الجودة. وليس المقصود بهذه المواصفة الحصول على شهادة أو أغراض تعاقدية.

تقدم المواصفة القياسية الدولية رقم ٩٠٠٤ إرشادات بشأن التحسين المستمر للأداء فيما يتعلق بنظم إدارة الجودة. يمكن لهذه المواصفة القياسية الدولية (١٠٠٠١) أن تزيد من تعزيز الأداء فيما يتعلق بقواعد السلوك لإرضاء الزبون، فضلاً عن زيادة رضا الزبائن والأطراف المعنية الأخرى. ويمكن أيضاً تسهيل التحسين المستمر لجودة المنتجات والعمليات على أساس الآراء الواردة من الزبائن والأطراف المعنية الأخرى.

ملحوظة :

بخلاف الزبائن، يمكن أن تشمل الأطراف المعنية الأخرى الموردين والجمعيات الصناعية وأعضائها ومنظمات المستهلكين والاطراف الحكومية ذات الصلة، والأفراد، والملاك وغيرهم ممن يتأثرون بقواعد السلوك لإرضاء الزبون.

٣/٠ العلاقة مع المواصفة القياسية الدولية رقم ١٠٠٠٢ والمواصفة القياسية الدولية رقم ١٠٠٠٣

تتوافق هذه المواصفة القياسية الدولية مع المواصفة القياسية الدولية رقم ١٠٠٠٢ والمواصفة القياسية الدولية رقم ١٠٠٠٣ ويمكن أن تُستخدم هذه المواصفات الثلاث إما بشكل مستقل أو بالاشتراك مع بعضها البعض. عند استخدامهم معاً، فيمكن أن تكون هذه المواصفة جزءً من إطار أوسع ومتكامل لتعزيز قواعد إرضاء الزبائن والتعامل مع الشكاوى وتسوية المنازعات (انظر الملحق ب).

تحتوي المواصفة القياسية الدولية رقم ١٠٠٠٢ على إرشادات حول التعامل الداخلي مع الشكاوى ذات الصلة بالمنتجات. تقلل المنشآت من احتمال حدوث المشاكل الناشئة من خلال الوفاء بالوعود الواردة في قواعد السلوك لإرضاء الزبون حيث انه تقل احتمالية الإلتباس بشأن توقعات الزبائن تجاه المنشأة ومنتجاتها.

تحتوي المواصفة القياسية الدولية رقم ١٠٠٠٣ على إرشادات بشأن تسوية المنازعات الخاصة بالشكاوى ذات الصلة بالمنتجات التي لا يمكن حلها داخليا بصورة مرضية. في حالة الخلافات فإن وجود قواعد

© ISO 2007 - جميع الحقوق محفوظة

السلوك لإرضاء الزبون يمكن أن تساعد الأطراف في فهم توقعات الزبائن ومحاولات المنشأة لتلبية تلك التوقعات.

٤/٠ البيانات ذات الصلة بالمطابقة

تم تصميم هذه المواصفة القياسية الدولية ليتم استخدامها فقط باعتبارها وثيقة إرشادية. عندما يتم تطبيق جميع الإرشادات القابلة للتطبيق الواردة في هذه المواصفة القياسية الدولية فإنه يُمكن إعداد بيانات بأنه قد تم تخطيط وتصميم وتطوير وتنفيذ وصيانة وتحسين قواعد السلوك لإرضاء الزبون وفقاً لهذه الإرشادات.

ومع ذلك، فإن إصدار أي عبارات تدعي أو توحي بالتطابق مع هذه المواصفة القياسية الدولية لا يتوافق مع الغرض من هذه المواصفة الدولية، ولذلك فمن غير المناسب إصدار مثل هذه العبارات.

ملحوظة :

يُعد إستخدام أي عبارات تدعي أو توحي بالتطابق مع هذه المواصفة القياسية الدولية غير مناسباً في أي مواد ترويجية والتواصل، مثل البيانات الصحفية والإعلانات وكتيبات التسويق، وأشرطة الفيديو، وإعلانات للموظفين، والشعارات، شعارات والعبارات المعروضة في وسائل الإعلام المختلفة، بدءً من وسائل الإعلام المقروءة والمسموعة وصولاً إلى شبكة الإنترنت وتطبيقات الوسائط المتعددة، وبطاقات البيانات الملصقة على المنتجات والعلامات واللافتات.

iTeh STANDARD PREVIE
(standards.iteh.ai)
ISO 10001:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/sta
e0b353ee4db1/iso-10001-2

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2002

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10001:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f3054946-06d7-4258-ad5b-e0b353ee4db1/iso-10001-2007

إدارة الجودة – إرضاء الزبون- إرشادات عن قواعد السلوك لإرضاء الزبون للمنشآت

١- المجال

تقدم هذه المواصفة القياسية الدولية الدليل الخاص بالتخطيط والتصميم والتطوير والتنفيذ والصيانة والتحسين لقواعد السلوك لإرضاء الزبون. تطبق هذه المواصفة القياسية الدولية على المنتج المرتبط بالقواعد المتضمنة الوعود المقدمة للزبائن من خلال المنشأة فيما يتعلق بسلوكها. تهدف مثل هذه الوعود والأحكام المرتبطة بها إلى تعزيز إرضاء الزبون. يوضح ملحق (أ) أمثلة مبسطة عن مكونات القواعد للمنشآت المختلفة.

ملحوظة ١:

خلال هذه المواصفة القياسية الدولية يشمل مصطلح" المنتج" الخدمات والبرمجيات والأجهزة والمواد المصنعة.

ملحوظة ٢:

في هذه المواصفة القياسية الدولية يطبق مصطلح "المنتج" فقط على المنتج الذى يستهدف الزبون أو الذى يطلبه الزبون.

يستهدف استخدام هذه المواصفة القياسية الدولية المنشآت بغض النظر عن نوعها أو حجمها او المنتج المقدم متضمنا المنشآت التى تصمم قواعد السلوك لإرضاء الزبون للمنشآت الاخرى. يوفر ملحق (ج) ارشادات خاصة بالاعمال الصغيرة .

لا تصف هذه المواصفة القياسية الدولية المحتوى الموضوعى لقواعد السلوك لإرضاء الزبون ولا تتناول انواع اخرى من القواعد مثل تلك التى تتعلق بالعلاقة بين المنشأة وموظفيها أو المنشاة ومورديها .

لا تستهدف هذه المواصفة القياسية الدولية الحصول على شهادة أو اغراض تعاقدية ولا تستهدف تغيير أي حقوق أو التزامات تقدمها المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها.

ملحوظة ٣:

على الرغم من أن هذه المواصفة لا تستهدف الاغراض التعاقدية الا أن عقود المنشأة يمكن أن تحتوى على قواعد السلوك لإرضاء الزبون.

ملحوظة ٤:

تستهدف هذه المواصفة قواعد السلوك لإرضاء الزبون المرتبطة بالشراء او استخدام السلع او الممتلكات أو الخدمات أو للاغراض الشخصية أو المنزلية وعلى الرغم من ذلك فهى تطبق على جميع قواعد السلوك لإرضاء الزبون .

٢- المراجع التكميلية

تعتبر الوثائق المرجعية التالية اساسية لتطبيق هذه الوثيقة. بالنسبة للمراجع المؤرخة يلزم تطبيق النسخ المجازة فقط اما بالنسبة للمراجع غير المؤرخة فإنه يلزم تطبيق آخر إصدار من الوثيقة المرجعية (متضمنا اى تعديلات).

ايزو ٩٠٠٠/٢٠٠٥ " نظم ادارة الجودة – الاساسيات والتعاريف " .

٣- المصطلحات والتعاريف

١/٣ قواعد السلوك لإرضاء الزبون :

الوعود المقدمة للعملاء (٤/٣) من خلال المنشأة (٦/٣) المتعلقة بسلوكها والتى تهدف الى تعزيز ارضاء الزبون (٥/٣) والاحكام المرتبطة به.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10001:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e0b353ee-4db1-4a7a-a7a7-e0b353ee4db1/iso-10001-2007

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2007

iTeh STANDARD PRE
(standards.ite
ISO 10001:2007
https://standards.iteh.ai/
e0b353ee4db1/iso-

ملحوظة ١ :

يمكن ان تشتمل الاحكام المرتبطة على الاهداف، والشروط، والحدود، ومعلومات الاتصال واجراءات التعامل مع الشكاوى

ملحوظة ٢ :

فى هذه المواصفة يُستخدم مصطلح " قواعد " بدلا من قواعد السلوك لإرضاء الزبون .

٢/٣ الشاكى :

شخص أو منشأة (٦/٣) أو ممثل عنهما يقدم شكوى (٣/٣) .

ملحوظة :

يوضح هذا التعريف التعريف الوارد بالمواصفة القياسية الدولية ايزو ١٠٠٠٢،فى أنه يمكن للمثل أن يمثل شخص أو منشأة .

٣/٣ الشكوى :

تعبير عن عدم الرضا يقدم الى المنشأة (٦/٣) فيما يتعلق بمنتجاتها أو بإجراءات تداول الشكوى نفسها حيث من المتوقع الحصول على استجابة أو قرار بشكل صريح او ضمني.

(ايزو ١٠٠٠٢/٢٠٠٤ بند ٢/٣) .

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ملحوظة :

يمكن اجراء الشكوى طبقا للقواعد (١/٣)

ISO 10001:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f3054946-06d7-4258-a
e0b353ee4db1/iso-10001-2007

٤/٣ الزبون :

منشأة (٦/٣) أو شخص يتلقى المنتج .

مثال : مستهلك او عميل او مستخدم نهائى او تاجر التجزئة او المستفيد أو المشترى

ملحوظة ١ :

يمكن أن يكون الزبون داخل أو خارج المنشأة .

ملحوظة ٢ :

لاغراض هذه المواصفة فإن مصطلح " عميل" يشمل الزبون المحتمل.

ملحوظة ٣ :

مأخوذ من المواصفة القياسية الدولية ايزو ٩٠٠٠/٢٠٠٥ بند ٥/٣/٣.

٥/٣ ارضاء الزبون :

ادراك الزبون للدرجة التي تمت بها (٤/٣) تلبية متطلباته .

ملحوظة ١ :

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2007

شكاوى الزبائن (٣/٣) هى مؤشر عام عن انخفاض رضا الزبون ولكن غيابها لا يعنى بالضرورة ارتفاع رضا الزبون.

ملحوظة ٢ :

وحتى عندما يتم الاتفاق على متطلبات الزبون مع الزبون والوفاء بها، فهذا لا يضمن بالضرورة ارتفاع رضا الزبون.

(ايزو ٩٠٠٠/٢٠٠٥ بند ٤/١/٣) .

٦/٣ المنشأة :

مجموعة من الناس والمرافق بترتيب للمسؤوليات والصلاحيات والعلاقات.

مثال: شركة ، مؤسسة، مكتب، مشروع، معهد، جمعية خيرية، تاجر وحيد وجمعية، وكالة حكومية أو أجزاء أو مزيج منها.

ملحوظة :

مأخوذ من المواصفة القياسية الدولية ايزو ٩٠٠٠/٢٠٠٥ بند ١/٣/٣.

٤ـ قواعد ارشادية

٤/ ١ عام :

تعتمد كفاءة وفاعلية التخطيط والتصميم والتطوير والتنفيذ والصيانة والتحسين للقواعد على التمسك بالمبادئ التوجيهية التي تركز على الزبائن الواردة في البنود من (٢/٤) الى (٩/٤) .

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

٤/ ٢ الالتزام :

ينبغي أن تلتزم المنشأة بفاعلية باعتماد ودمج ونشر القواعد وتحيقق وعودها.

https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f3054946-06d7-4258-ad5b-e0b353ee4db1/iso-10001-2007

٤/ ٣ القدرات :

ينبغي توفير موارد كافية لقواعد التخطيط والتصميم والتطوير والتنفيذ والصيانة والتحسين وادارتهم بكفاءة وفاعلية .

٤/ ٤ الرؤية :

ينبغي اعلام القواعد بشكل جيد للعملاء والاشخاص والاطراف المعنية الاخرى .

٤/ ٥ إمكانية الوصول :

ينبغي أن تكون القواعد والمعلومات ذات الصلة من السهل الحصول عليها واستخدامها (انظر الملحق د) .

٤/ ٦ الاستجابة :

ينبغي أن تستجيب المنشأة لإحتياجات الزبائن وتوقعات الأطراف المعنية من قواعدها (انظر الملحق هـ) .

٤/ ٧ الدقة :

ينبغي أن تتأكد المنشأة أن قواعدها والمعلومات عن هذه القواعد دقيقة وغير مضللة ويمكن التحقق منها وتتوافق مع المتطلبات التشريعية والتنظيمية ذات الصلة .

٤/ ٨ المساءلة :

ينبغي على المنشأة انشاء وصيانة نظام للمساءلة وان تقدم تقرير بشأن الاجراءات والقرارات المتعلقة بقواعدها.

٤/ ٩ التحسين المستمر :

ينبغي أن تكون زيادة فعالية وكفاءة القواعد واستخدامها هدف دائم للمنشأة.

© ISO 2007 - جميع الحقوق محفوظة

٥- إطار القواعد :

١/٥ التأسيس :

ينبغي دعم القواعد عن طريق اطار عمل المنشأة لاتخاذ القرارات والإجراءات اللازمة لاستخدامها في تخطيط، وتصميم وتطوير وتنفيذ وصيانة وتحسين القواعد. ويشمل هذا الإطار تقييم الموارد، والاحكام والتوظيف اللازمة لاجراء الأنشطة المتشابكة ذات الصلة لتحقيق أهداف القواعد (انظر الملحق و) ويشمل أيضا التزام الإدارة العليا تحديد المسؤوليات والصلاحيات والتدريب عبر المنشأة.

٢/٥ الدمج :

ينبغي أن تقوم القواعد على وتُدمج مع نظام إدارة الجودة وغيرها من نظم الإدارة الأخرى اذا امكن ذلك.

٦- التخطيط والتصميم والتطوير :

١/٦ تحديد اهداف القواعد :

ينبغي أن تحدد المنشأه الاهداف المرجوة من القواعد .

ملحوظة:

من المستحسن أن تصاغ اهداف القواعد بطريقة مناسبة حتى يمكن قياس ما تم تحقيقه منها باستخدام مؤشرات الاداء التى تحددها المنشأة.

٢/٦ جمع وتقييم المعلومات :

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ينبغي تجميع وتقييم المعلومات التى تخص ما يلى :

- القضايا التى من المفترض أن تتناولها القواعد .
- كيف تنشأ هذه القضايا.
- كيفية التعامل مع هذه القضايا .
- كيفية وإلى أي مدى تؤثر هذه القضايا على أنشطة المنشأة التي لا ترتبط بالقواعد.
- كيفية تعامل المنظمات الأخرى مع هذه القضايا .
- الموارد المتاحة والآثار المترتبة الأخرى للتعامل مع هذه القضايا من خلال استخدام القواعد.
- المتطلبات التشريعية والتنظيمية ذات الصلة للتعامل مع هذه القضايا من خلال استخدام القواعد .

ISO 10001:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f305a046-06d8-4258-a9ce-e0b553ee4db1/iso-10001-2007

ملحوظة :

تستهدف هذه المعلومات مساعدة المنشأة في صياغة أغراض القواعد وفي تحديد النهج المناسب لتطوير وتقييم القواعد بما يتماشى مع أنشطة المنشأة الأخرى .

يقدم الملحق (ز) الإرشادات الخاصة بالعوامل التى تؤخذ بالاعتبار عند تبني القواعد المعدّة من قبل منشأة أخرى (على سبيل المثال الجمعيات الصناعية أو المهنية).

٣/٦ الحصول على وتقييم المدخلات من الأطراف المعنية ذات الصلة :

من المهم بالنسبة للمنشأة للحصول على وتقييم مدخلات من الأطراف المعنية ذات الصلة مثل : (الزبائن والموردين والجمعيات الصناعية ومنظمات المستهلكين والوكالات الحكومية ذات العلاقة، والعاملين، وأصحاب الممتلكات بشأن محتوى القواعد والاستخدام) انظر الملحق (هـ) .

٤/٦ اعداد القواعد :

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2007