

أيزو  
9001

# المواصفة القياسية الدولية

الترجمة الرسمية  
Official translation  
Traduction officielle

---

---

## نظم إدارة الجودة – المتطلبات

*Quality management systems — Requirements*

*Systèmes de management de la qualité — Exigences*

iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

ISO 9001:2008

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c9dfc03b-d6c4-4127-ac89-0c6ba991b14e/iso-9001-2008>

طُبعت في الأمانة المركزية ISO في جنيف، سويسرا كترجمة عربية رسمية بالإنيابة عن 10 هيئات أعضاء في ISO التي أتمدت دقة الترجمة ( انظر القائمة في صفحة ii ).

---

---

الرقم المرجعي  
ISO 9001:2008  
الترجمة الرسمية

© ISO 2010



## إخلاء مسؤولية

قد يحتوي هذا الملف PDF (Acrobat Reader) على أوراق مطبوعة مدمجة، وطبقاً لسياسة (Adobe) للترخيص فإن هذا الملف قد يمكن طبعه أو الإطلاع عليه، ولكن لا يجب أن يعد للنشر إلا إذا كانت الأوراق المطبوعة المدمجة بداخله قد صرح بتخزينها داخل حاسوب يتم النشر بواسطته.

وفي حالة طبع هذا الملف فإن الأطراف تكون عندئذ مسؤولة عن عدم مخالفة سياسة (Adobe) ( للترخيص ) .

ولا تتحمل السكرتارية المركزية للمنظمة العالمية للتقييس ( ISO ) أي مسؤولية في هذا المجال .

ويعتبر ( Adobe ) علامة مسجلة للشركة المتحدة ( Adobe ) ويمكن الحصول على تفاصيل البرامج المستخدمة في هذا الملف من المعلومات العامة المتعلقة بهذا الملف . ويتم التعامل مع عوامل إنشاء ( PDF ) بأفضل الأساليب للطباعة ، وقد أخذت كل العناية لتأكيد أن هذا الملف مناسب للاستخدام لأعضاء المنظمة الدولية للتقييس ، وفي حالة حدوث أي مشكلة متعلقة بهذا الملف ، برجاء إبلاغ السكرتارية المركزية على العنوان الموجود أسفل الصفحة

## جهات التقييس العربية التي أتمدت المواصفة

- الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة مصر
- المركز الوطني الليبي للمواصفات والمعايير ليبيا
- المعهد التونسي للمواصفات والملكية الصناعية تونس
- الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس السودان
- الهيئة العامة للصناعة بالكويت الكويت
- الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس السعودية
- الهيئة اليمنية للمواصفات والمقاييس وضبط الجودة اليمن
- مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية الأردن
- هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس الإمارات العربية
- هيئة المواصفات والمقاييس العربية السورية سوريا
- المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين
- هيئة التقييس لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية



**COPYRIGHT PROTECTED DOCUMENT**

© ISO 2008

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

Arabic version published in 2010

Published in Switzerland

صفحة	المحتويات
1	1. المجال
1	1.1 عام
1	2.1 التطبيق
1	2 المراجع القياسية
1	3 العبارات والتعريف
2	4 نظام إدارة الجودة
2	1.4 متطلبات عامة
2	2.4 متطلبات التوثيق
3	5 مسؤولية الإدارة
3	1.5 التزام الإدارة
4	2.5 التركيز علي الزبون
4	3.5 سياسة الجودة
4	4.5 التخطيط
4	5.5 المسؤولية والصلاحيية والاتصال
5	6.5 مراجعة الإدارة
6	6 إدارة الموارد
6	1.6 توفير الموارد
6	2.6 الموارد البشرية
6	3.6 البنية التحتية
6	4.6 بيئة العمل
7	7 تحقيق المنتج
7	1.7 التخطيط لتحقيق المنتج
7	2.7 العمليات ذات العلاقة بالزبون
8	3.7 التصميم والتطوير
9	4.7 الشراء
10	5.7 الإنتاج وتقديم الخدمة
11	6.7 ضبط معدات المراقبة والقياس
12	8 القياس والتحليل والتحسين
12	1.8 عام
12	2.8 المراقبة والقياس
13	3.8 التحكم في المنتج غير المطابق
13	4.8 تحليل البيانات
14	5.8 التحسين
15	ملحق أ (إعلامي) التناظر بين أيزو 9001:2008 وأيزو 14001:2004
20	ملحق ب (إعلامي) التغيرات بين أيزو 9001:2000 و أيزو 9001:2008
26	بيان المراجع

## 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 بالأيزو، 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 مواصفة أيزو 9001 اللجنة الفنية أيزو 176، إدارة الجودة وتأكيد الجودة، اللجنة الفرعية (2)، نظم الجودة.

هذا الإصدار الرابع من مواصفة أيزو 9001:2008 يلغي ويحل محل الإصدار الثالث الذي تم تعديله لتوضيح النقاط في النصوص ولتعزيز التوافق مع الأيزو 14001:2004.

تم توضيح التغييرات الحادثة بين الإصدار الثالث والإصدار الرابع في الملحق ب.

[ISO 9001:2008](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c9dfc03b-d6c4-4127-ac89-0c6ba991b14e/iso-9001-2008)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c9dfc03b-d6c4-4127-ac89-0c6ba991b14e/iso-9001-2008>

## مقدمة

### 1.0 عام

إن تبني نظام إدارة الجودة يجب أن يكون قراراً إستراتيجياً للمنشأة، و يتأثر تصميم وتطبيق نظام إدارة الجودة لمنشأة ما بواسطة:

- أ- بيئتها التنظيمية والتغير في هذه البيئة والمخاطر المرتبطة بها؛
- ب- احتياجاتها المتغيرة .
- ج- أهدافها المحددة.
- د- المنتجات المقدمة.
- هـ- العمليات التي تقوم بها.
- و- حجمها وهيكلها التنظيمي.

لا يقصد من هذه المواصفة القياسية الدولية التماثل في الهيكل الإداري لأنظمة الجودة أو التماثل في عملية التوثيق .

متطلبات نظام إدارة الجودة المنصوص عليها في هذه المواصفة القياسية الدولية مكملات لمتطلبات المنتجات ، فالمعلومات المشار إليها كـ "ملحوظة" هي للإرشاد في فهم أو توضيح المتطلبات المعنية.

يمكن استخدام هذه المواصفة القياسية الدولية بواسطة أطراف داخلية وخارجية بما فيها جهات منح الشهادات، لتقييم قدرة المنشأة على الوفاء بمتطلبات الزبون واللوائح والمتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة على المنتج ومتطلبات المنشأة ذاتها.

تم الأخذ في الاعتبار، عند تطوير هذه المواصفة القياسية الدولية، مبادئ إدارة الجودة المنصوص عليها في أيزو 9000 وأيزو 9004.

### 2.0 منهج العملية

تحت هذه المواصفة القياسية الدولية على تبني منهج العملية عند وضع نظام إدارة الجودة وتطبيقه وتحسين فاعليته ، لتعزيز رضا الزبون من خلال الوفاء بمتطلباته.

ولكي يكون أداء المنشأة فاعلاً فإنه يجب تحديد العديد من الأنشطة المرتبطة وإدارتها. فالنشاط أو مجموعة الأنشطة التي تستخدم موارد ويدار بأسلوب يسمح بتحويل المدخلات إلى مخرجات يمكن اعتباره عملية، وغالباً ما يكون مخرج عملية ما مدخلاً لعملية تالية.

وتطبيق نظام من العمليات داخل المنشأة بالإضافة إلى تحديد العمليات والتداخلات بينها وإدارتها لتقديم الناتج المرغوب فيه يمكن الإشارة إليه كـ "منهج العملية".

ومن مزايا منهج العملية التحكم المستمر الذي يوفره خلال الترابط بين العمليات المنفردة داخل منظومة العمليات بالإضافة إلى تجميعها والتفاعل بينها.

وعند إتباع هذا المنهج في نظام إدارة الجودة، فإنه يؤكد على أهمية:

- أ- تفهم المتطلبات والوفاء بها.
- ب- الحاجة الي اعتبار العمليات من منظور القيمة المضافة.

ج- الحصول على نتائج عن أداء وفاعلية العملية.

د- التحسين المستمر للعمليات على أساس القياس الموضوعي.

ويوضح الشكل (1) نظام الجودة المبني على أساس نموذج العملية وروابط العملية الواردة في البنود من (4) إلى (8) وهذا التوضيح يبين الدور الذي يلعبه الزبون كعامل مهم في تحديد المتطلبات كمدخلات، وتتطلب مراقبة رضا الزبون تقييم المعلومات المرتبطة بتوقعات الزبون للوقوف على مدى وفاء المنشأة بمتطلباته.

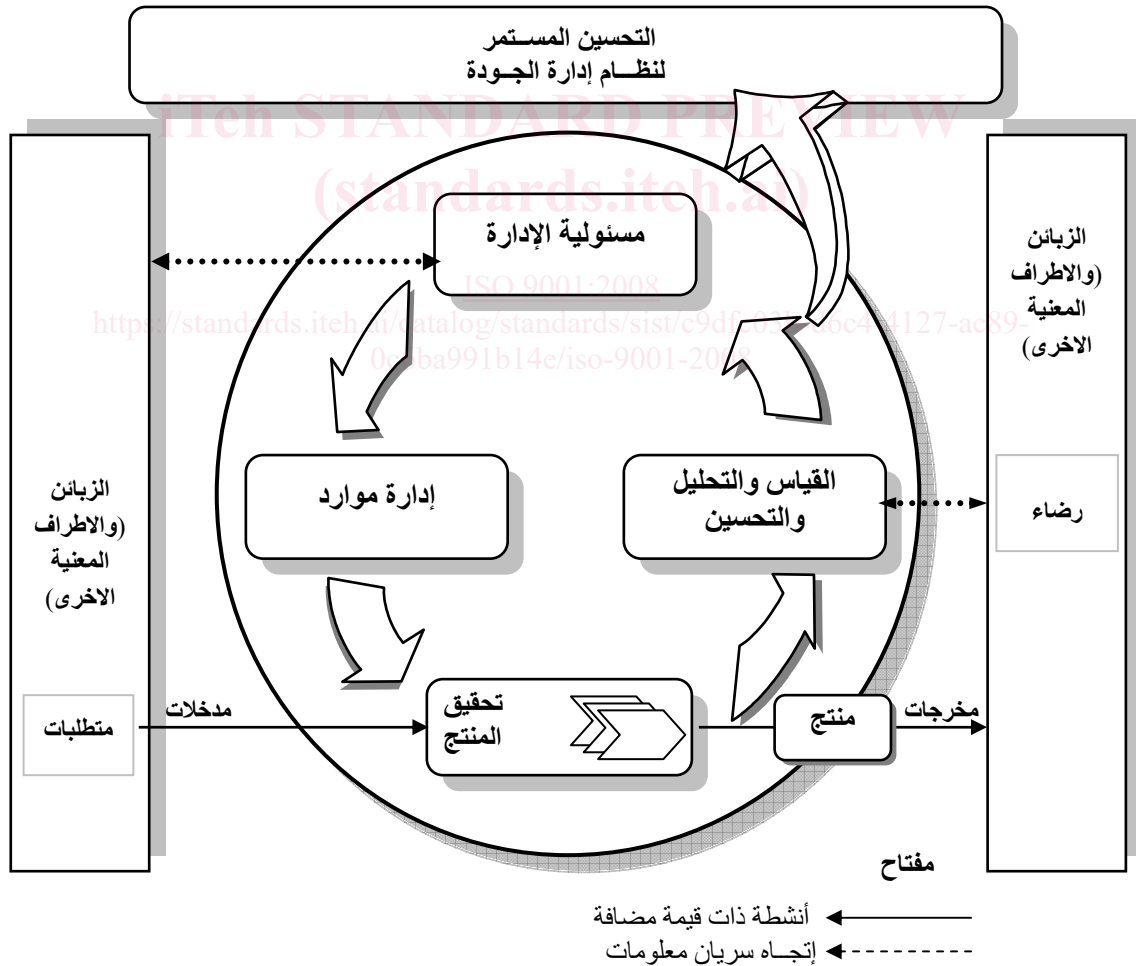
النموذج الموضح في الشكل (1) يغطي كل متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية ولكنه لا يعرض المستوى التفصيلي للعمليات.

ملحوظة : علاوة على ذلك فإن الأسلوب المعروف بـ "خطط-نفذ-فحص-إفعل" يمكن تطبيقه على كل العمليات. وهذا الأسلوب يمكن شرحه بإيجاز كما يلي:

خطط : ضع الأهداف وانشئ العمليات الضرورية للحصول على نتائج طبقاً لمتطلبات الزبون وسياسات المنشأة.  
نفذ : طبق العمليات.

فحص : قم بمراقبة وقياس العمليات والمنتج استناداً إلى السياسات والأهداف ومتطلبات المنتج وقدم تقريراً بالنتائج.

إفعل : اتخذ الأفعال التي تؤدي إلى التحسين المستمر لأداء العملية.



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

### 3.0 العلاقة بالأيزو 9004

أيزو 9001 والأيزو 9004 هما مواصفتان قياسيتان لنظام إدارة الجودة حيث تم تصميمهما ليكملا بعضهما البعض، كما يمكن استخدامهما كل علي حدة.

وتحدد الأيزو 9001 متطلبات نظام إدارة الجودة والتي يمكن استخدامها في أغراض التطبيق داخل المنشآت أو منح الشهادات أو الأغراض التعاقدية. وتركز على فاعلية نظام إدارة الجودة في الوفاء بمتطلبات الزبون.

وفي الوقت الذي يتم فيه نشر هذه المواصفة الدولية ، تكون مواصفة أيزو 9004 تحت المراجعة وسيكون الإصدار المراجع منها هو الدليل للإدارة من أجل تحقيق النجاح الدائم لأي منشأة في البيئة المعقدة وذات الاحتياجات ودائمة التغيير. توفر أيزو 9004 تركيزاً على إدارة الجودة بشكل أكبر من التركيز الذي توفره أيزو 9001، حيث تتناول احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية وكيفية تحقيق ذلك من خلال التحسين المستمر المنهجي لأداء المنشأة. وعلى الرغم من ذلك ، لا تستخدم هذه المواصفة في منح الشهادات ولا في الأغراض التنظيمية ولا التعاقدية.

### 4.0 التوافق مع نظم الإدارة الأخرى

عند إعداد وتطوير هذه المواصفة القياسية الدولية، أخذت اشتراطات وأيزو 14001:2004 في الاعتبار من أجل تعزيز التوافق بين المواصفتين لفائدة جميع المستخدمين. ويوضح الملحق (أ) التناظر بين أيزو 9001:2008 وأيزو 14001:2004.

هذه المواصفة القياسية الدولية لا تحتوي على متطلبات محددة لنظم الإدارة الأخرى، مثل تلك المتطلبات الخاصة بالإدارة البيئية أو إدارة الصحة والسلامة المهنية أو الإدارة المالية أو إدارة المخاطر. ومع ذلك فإن هذه المواصفة القياسية الدولية تمكن المنشأة من موازنة أو تكامل نظام إدارة الجودة الخاص بها مع متطلبات نظم الإدارة الأخرى. ومن الممكن للمنشأة أن توائم نظام/نظم الإدارة القائمة بها بهدف إنشاء نظام لإدارة الجودة يفي بمتطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية.

ISO 9001:2008

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c9dfc03b-d6c4-4127-ac89-0c6ba991b14e/iso-9001-2008>





## نظم إدارة الجودة – المتطلبات

### 1 المجال

#### 1.1 عام

أ- تحدد هذه المواصفة القياسية الدولية متطلبات نظام إدارة الجودة للمنشأة حينما:  
ب- تحتاج إلى إثبات مقدرتها على توفير منتج يفي بمتطلبات الزبون والمتطلبات التنظيمية المعمول بها.  
تهدف إلى تعزيز رضا الزبون من خلال التطبيق الفاعل للنظام بما يتضمنه من عمليات التحسين المستمر للنظام وتأكيد المطابقة لمتطلبات الزبون والمتطلبات التنظيمية المعمول بها.

ملحوظة 1: يقصد بمصطلح "منتج" في هذه المواصفة الدولية ما يلي:

أ- المنتج الموجه إلى الزبون أو المطلوب من قبله.

ب- أي ناتج مقصود ينتج عن عمليات تحقيق المنتج.

ملحوظة 2: يمكن إطلاق مصطلح المتطلبات القانونية على المتطلبات التنظيمية والتشريعية

(standards.iteh.ai)

### 2.1 التطبيق

جميع المتطلبات الواردة في هذه المواصفة القياسية الدولية، متطلبات عامة وتطبق على جميع المنشآت بصرف النظر عن نوعها وحجمها وطبيعة منتجاتها.

في حالة عدم إمكانية تطبيق أي من متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية بسبب طبيعة المنشأة ومنتجاتها، يمكن اعتبار هذا استثناء.

في حالة عمل استثناء، فإن الادعاء بالمطابقة لهذه المواصفة القياسية الدولية غير مقبول إلا إذا اقتصر هذا الاستثناء على المتطلبات الواردة بالبند (7)، وأن هذه الاستثناءات لا تؤثر على مقدره ومسؤولية المنشأة في تقديم منتج يفي بمتطلبات الزبون والمتطلبات التشريعية والتنظيمية المعمول بها.

### 2 المراجع القياسية

الوثائق المرجعية التالية هي وثائق أساسية من أجل تطبيق هذه الوثيقة، وبالنسبة للمراجع المؤرخة، يتم تطبيق الإصدار المذكور فقط. أما بالنسبة للمراجع غير المؤرخة، يتم تطبيق آخر إصدار من الوثائق المرجعية (متضمنة لأي تعديلات).

أيزو 9000 / 2005 : نظم إدارة الجودة – الأسس والمصطلحات.

### 3 العبارات والتعريف

لأغراض هذه الوثيقة، تطبق المصطلحات والتعريف الواردة بالمواصفة القياسية الدولية أيزو 9000.

إنما ترد كلمة " المنتج " في هذه المواصفة القياسية الدولية - قد تعني كذلك " الخدمة " .

## 4 نظم إدارة الجودة

### 1.4 متطلبات عامة

يجب على المنشأة أن تنشئ وتوثق وتطبق وتحافظ على نظام إدارة الجودة وتحسن باستمرار فاعليته طبقاً للمتطلبات الواردة في هذه المواصفة القياسية الدولية.

ويجب على المنشأة:

أ- تحديد العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقها خلال المنشأة. (انظر 2.1)

ب- تحديد تتابع وتفاعل هذه العمليات.

ج- تحديد المعايير والأساليب المطلوبة للتأكد من فاعلية التشغيل والتحكم في هذه العمليات.

د- التأكد من توافر الموارد والمعلومات الضرورية لتدعيم تشغيل ومراقبة هذه العمليات.

هـ- مراقبة وقياس – إذا أمكن- وتحليل هذه العمليات.

و- اتخاذ الإجراءات اللازمة للوصول للنتائج المخططة والتحسين المستمر لهذه العمليات.

ويجب على المنشأة إدارة هذه العمليات طبقاً لمتطلبات هذه المواصفات القياسية الدولية.

وحيثما تختار المنشأة جهة خارجية لتأدية أي عملية تؤثر على مطابقة المنتج للمتطلبات فإنه يجب على المنشأة ضمان مراقبة مثل هذه العمليات ويحدد في إطار نظام إدارة الجودة كل من نوع ومدى التحكم المطبق على هذه العمليات المؤداة من الخارج.

ملحوظة (1) : يجب أن تغطي العمليات المطلوبة لنظام إدارة الجودة والمشار إليها أعلاه ما يلي: عمليات أنشطة الإدارة، توفير الموارد، تحقيق المنتج، وعمليات القياس والتحليل والتطوير.

ملحوظة (2): يقصد بـ" العملية المؤداة من الخارج" العملية التي تحتاجها المنشأة من نظام إدارة الجودة التابع ولها حيث تقوم باختيار طرف خارجي لأداء هذه العملية.

ملحوظة (3): لا يعني قيام المنشأة بالتأكد على مراقبة العمليات المؤداة من الخارج، إعفائها من مسؤولية مطابقة كافة المتطلبات التشريعية والتنظيمية ومتطلبات الزبون. كما يمكن أن يتأثر نوع ومدى المراقبة المطبقة على العمليات المؤداة من الخارج، بالعوامل التالية:

أ- الأثر المتوقع على قدرة المنشأة لتقديم منتج يتلاءم مع المتطلبات.

ب- الدرجة التي يتم عندها تشارك المراقبة

ج- القدرة على تحقيق المراقبة اللازمة من خلال تطبيق البند 4.7.

### 2.4 متطلبات التوثيق

#### 1.2.4 عام

يجب أن تشمل وثائق إدارة الجودة ما يلي:

أ- بيان موثق لسياسة وأهداف الجودة.

ب- دليل الجودة.

ج- الإجراءات الموثقة والسجلات المطلوبة في هذه المواصفة القياسية الدولية.

د- الوثائق – متضمنة السجلات – التي ترى المنشأة أنها ضرورية لضمان التخطيط والتشغيل والضبط الفاعل لعملياتها.

ملحوظة 1: عندما يرد مصطلح "إجراء موثق" في هذه المواصفة القياسية الدولية فإنه يعني أن الإجراء تم إنشاؤه وتوثيقه وتطبيقه والمحافظة عليه. قد تتناول وثيقة واحدة متطلبات إجراء أو أكثر. ويمكن تغطية متطلب إجراء موثق بأكثر من وثيقة.

ملحوظة 2: مدى توثيق نظام إدارة الجودة من منشأة لأخرى للأسباب التالية:

- أ- حجم المنشأة ونوع أنشطتها.
  - ب- تعقد العمليات وتداخلاتها.
  - ج- كفاءة الأفراد.
- ملحوظة 3: يمكن أن يكون التوثيق في أي شكل أو نوع من الوسائط.

#### 2.2.4 دليل الجودة

يجب على المنشأة أن تنشئ دليل الجودة وأن تحافظ عليه ويشمل :

- أ- مجال نظام إدارة الجودة متضمنا التفاصيل الخاصة بأي استثناءات ومبرراتها (انظر 1-2).
- ب- الإجراءات الموثقة التي تم إنشاؤها لنظام إدارة الجودة أو الإشارة لها.
- ج- وصف التداخل بين عمليات نظام إدارة الجودة.

#### 3.2.4 ضبط الوثائق

يجب ضبط الوثائق المطلوبة لنظام إدارة الجودة والسجلات هي نوع خاص من الوثائق يجب ضبطها طبقاً للمتطلبات الواردة في 4.2.4 .

ويجب إنشاء إجراء موثق يحدد الضوابط الضرورية لـ:

- أ- إقرار الوثائق للملائمة قبل إصدارها.
- ب- مراجعة وتحديث الوثائق عند الضرورة وإعادة اعتمادها.
- ج- التأكد من تمييز التعديلات والمراجعات السارية للوثائق.
- د- التأكد من الإصدارات المناسبة للوثائق المطبقة موجودة في أماكن استخدامها.
- هـ- التأكد من أن الوثائق واضحة ومقروءة ويمكن تمييزها.
- و- التأكد من أن الوثائق خارجية المصدر التي ترى المنشأة أنها لازمة لعملية تخطيط وتشغيل نظام إدارة الجودة، قد تم تحديدها وتم التحكم في أسلوب توزيعها.
- ز- منع الاستخدام غير المقصود للوثائق الملغاة وإتباع أسلوب مناسب لتمييزها في حالة الحاجة للحفاظ عليها لأي سبب.

#### 4.2.4 ضبط السجلات

يجب مراقبة سجلات المنشأة لتقديم البرهان على المطابقة للمتطلبات والتشغيل الفعال لنظام إدارة الجودة. ويجب أن تقوم المنشأة بإنشاء إجراء موثق لتحديد الضوابط اللازمة لتمييز وتخزين وحماية واسترجاع و الإحتفاظ بالسجلات والتخلص منها.

يجب أن تظل سجلات الجودة واضحة وسهلة التمييز والاسترجاع.

#### 5 مسؤولية الإدارة

##### 1.5 التزام الإدارة

يجب على الإدارة العليا أن تبرهن على التزامها بتطوير وتطبيق نظام إدارة الجودة والتحسين المستمر لفاعليته عن طريق:

- أ- إبلاغ المنشأة بمدى أهمية الوفاء بمتطلبات الزبون، والمتطلبات التشريعية والتنظيمية.
- ب- وضع سياسة الجودة.
- ج- التأكد من وضع أهداف للجودة.

- د- تنفيذ مراجعات الإدارة.
- ه- التأكد من توافر الموارد.

## 2.5 التركيز على الزبون

يجب على الإدارة العليا التأكد من أن متطلبات الزبون قد تم تحديدها والوفاء بها بهدف تعزيز رضا الزبون (انظر 1.2.7، 1.2.8).

## 3.5 سياسة الجودة

يجب على الإدارة العليا التأكد من أن سياسة الجودة :

- أ- مناسبة لأغراض المنشأة.
- ب- تتضمن الالتزام بالمطابقة مع المتطلبات والتحسين المستمر لفاعلية نظام إدارة الجودة.
- ج- تحدد إطار عمل لوضع ومراجعة أهداف الجودة.
- د- معلنة ومفهومة لجميع العاملين بالمنشأة.
- ه- يتم مراجعتها لاستمرارية ملاءمتها.

# iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

## 4.5 التخطيط

### 1.4.5 أهداف الجودة

يجب على الإدارة العليا التأكد من أن أهداف الجودة، شاملة الاحتياجات المطلوبة لتلبية متطلبات المنتج (انظر 1.7.1 أ)، قد تم إعدادها للوظائف والمستويات المختلفة بالمنشأة. ويجب أن تكون أهداف الجودة قابلة للقياس ومتوافقة مع سياسة الجودة. [0c6ba991b14e/iso-9001-2008](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0c6ba991b14e/iso-9001-2008)

### 2.4.5 تخطيط نظام إدارة الجودة

يجب على الإدارة العليا التأكد من:

- أ- أن تخطيط نظام إدارة الجودة يتم بغرض تلبية المتطلبات الواردة في (4-1) وأيضاً بغرض تحقيق أهداف الجودة.
- ب- أن تكامل نظام إدارة الجودة قد تم المحافظة عليه عند تخطيط وتنفيذ أي تغييرات على نظام إدارة الجودة.

## 5.5 المسؤولية والصلاحيات والاتصال

### 1.5.5 المسؤولية والصلاحيات

يجب على الإدارة العليا التأكد من تحديد المسؤوليات والصلاحيات ونشرها داخل المنشأة.