المواصفة القياسية الدولية أيــزو ٢٠١٢١

الترجمة الرسمية
Official translation
Traductionofficielle

الإصدار الأول
٢٠١٢-٠٦-١٥

نظم إدارة استدامة الحدث – المتطلبات مع إرشادات للاستخدام

Event sustainability management systems — Requirements with guidance for use (E)

Systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle — Exigences et recommandations de mise en oeuvre (F)

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 20121:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4193a64a-c31d-4fa5-918d-a4a156d01752/iso-20121-2012

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

الرقم المرجعى
ISO10012/2003 (A)
الترجمة الرسمية

©ISO 2012

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 حينأن السكرتارية العامةللآيزو لا تتحمل أي مسئولية 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 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 20121:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4b0b0b0c-c5a4-4fa5-918d-a4a156d01752/iso-20121-2012

وثيقة حماية حقوق الطبع والنشر

أيزو٢٠١٢ ©

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 ٢٠١٨
تم النشر في سويسرا

المحتويات

تمهيد		iv
مقدمة		v
١	المجال	١
٢	المراجع التكميلية	١
٣	المصطلحات والتعاريف	١
٤	سياق المنشأة	٧
١/٤	فهم المنشأة وسياقها	٧
٢/٤	تفهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية	٧
٣/٤	تحديد مجال نظام إدارة استدامة الحدث	٨
٤/٤	نظام ادارة استدامة الحدث	٨
٥/٤	مبادىء التنمية المستدامة وبيان بالغرض والقيم	٨
٥	القيادة	٩
١/٥	القيادة و الالتزام	٩
٢/٥	الأدواروالمسئوليات والصلاحيات المؤسسية	٩
٣/٥	الموارد المادية	١٠
٦	التخطيط	١٠
١/٦	إجراءات التعامل مع المخاطر والفرص	١٠
٢/٦	أهداف استدامة الحدث وكيفية تحقيقها	١١
٧	الدعم	١٢
١/٧	الموارد	١٢
٢/٧	الكفاءة	١٢
٣/٧	التوعية	١٣
٤/٧	التواصل	١٣
٥/٧	المعلومات الموثقة	١٤
٨	التشغيل	١٥
١/٨	التخطيط والتحكم التشغيلى	١٥
٢/٨	التعامل مع الأنشطة أوالمنتجات أو الخدمات المعدلة	١٥
٣/٨	إدارة سلسلة الإمداد (التوريد)	١٥
٩	تقييم الأداء	١٦
١/٩	الأداء فى مقابل المبادئ الحاكمة للتنمية المستدامة	١٦
٢/٩	الرصد والقياس والتحليل والتقييم	١٦
٣/٩	التدقيق الداخلي	١٦
٤/٩	مراجعة الإدارة	١٧
١٠	التحسين	١٨
١/١٠	عدم المطابقة والإجراء التصحيحى	١٨
٢/١٠	التحسين المستمر	١٨
الملحق أ (إعلامي) دليل إرشادي حول التخطيط و تطبيق هذه المواصفة الدولية		١٩
الملحق ب (إعلامي) إدارة سلسلة الإمداد(التوريد)		٣٥
الملحق ج (إعلامي) التقييم		٣٩
المصادر		٤٢

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 20121:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4193a64a-c31d-4fa-[illegible]-a4a156d01752/iso-20121-2012

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2012

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 (أي إي سي) في جميع الأمور التي تهم التقييس في المجال الكهروتقني.

وتصاغ المواصفات الدولية وفقا للوائح الواردة في توجيهات الآيزو/أي إي سي - الجزء الثاني.
المهمة الرئيسية للجان الفنية هو اعداد المواصفات الدولية. و يتم توزيع مشاريعالمواصفات الدولية علىالهيئات 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 أيّ من هذه الحقوق أو جميعها .

وقد تم إعداد مواصفة الايزو ٢٠١٢١ بواسطة مشروع اللجنة الدولية ISO/PC 250، الخاصة بالإستدامة في إدارة الحدث

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 20121:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4193a64a-c31d-4fa5-918d-a4a156d01752/iso-20121-2012

مقدمة

تكون الأحداث في بعض الأحيان- بحكم طبيعتها - رفيعة المستوى وعابرة، ولها آثارها الإيجابية والسلبية اجتماعياً،واقتصادياً وبيئياً. وقد تم صياغة هذه المواصفة القياسية الدولية لمساعدة المنشآت و الأفراد في تحسين استدامة الأنشطة ذات الصلة بالحدث الذي ينظمونه.

تحدد هذه المواصفة القياسية الدولية متطلبات نظام إدارة استدامة الحدث لتحسين استدامة الأحداث، وهيقابلة للتطبيق بجميع أنواع وأحجام المنشآت المشاركة في تصميم وتقديم الأحداث وتستوعب الظروف الجغرافية والثقافية والاجتماعية المتنوعة ، و فى الوقت نفسه تطلب من المنشآت إدراك علاقتها مع وتأثيرها على المجتمع و توقعاته من الأحداث .

وتحث مواصفة نظام الإدارة المنشأة لتحسين عملياتها وأسلوب تفكيرهامما يؤدى إلى تحسين الأداء المستمر ويتيح الفرصه للمنشأة للمرونة لتكون أكثر إبداعا فيما يتعلق بتقديم الأنشطة ذات الصلة بالحدث دون الإنتقاص من الهدف من هذا الحدث. إن مواصفة نظام الإدارة ليست قائمة تدقيق أو إطار للإبلاغ أو وسيلة لتقييم أداء استدامة الحدث

تهدف هذه المواصفة القياسية الدولية ليتم تطبيقها بمرونة وسوف تسمح للمنشآت التي لم تتناول رسمياً التنمية المستدامة للبدء في تطبيق نظام إدارة استدامة الحدث. إن المنشآت التي يوجد بها نظم إدارة مطبقة ستكون قادرة على دمج متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية معنظم الإدارة الأخرى المطبقة بها ، وسوف تستفيد كافة المنشآت من عملية التحسين المستمر مع مرور الوقت .

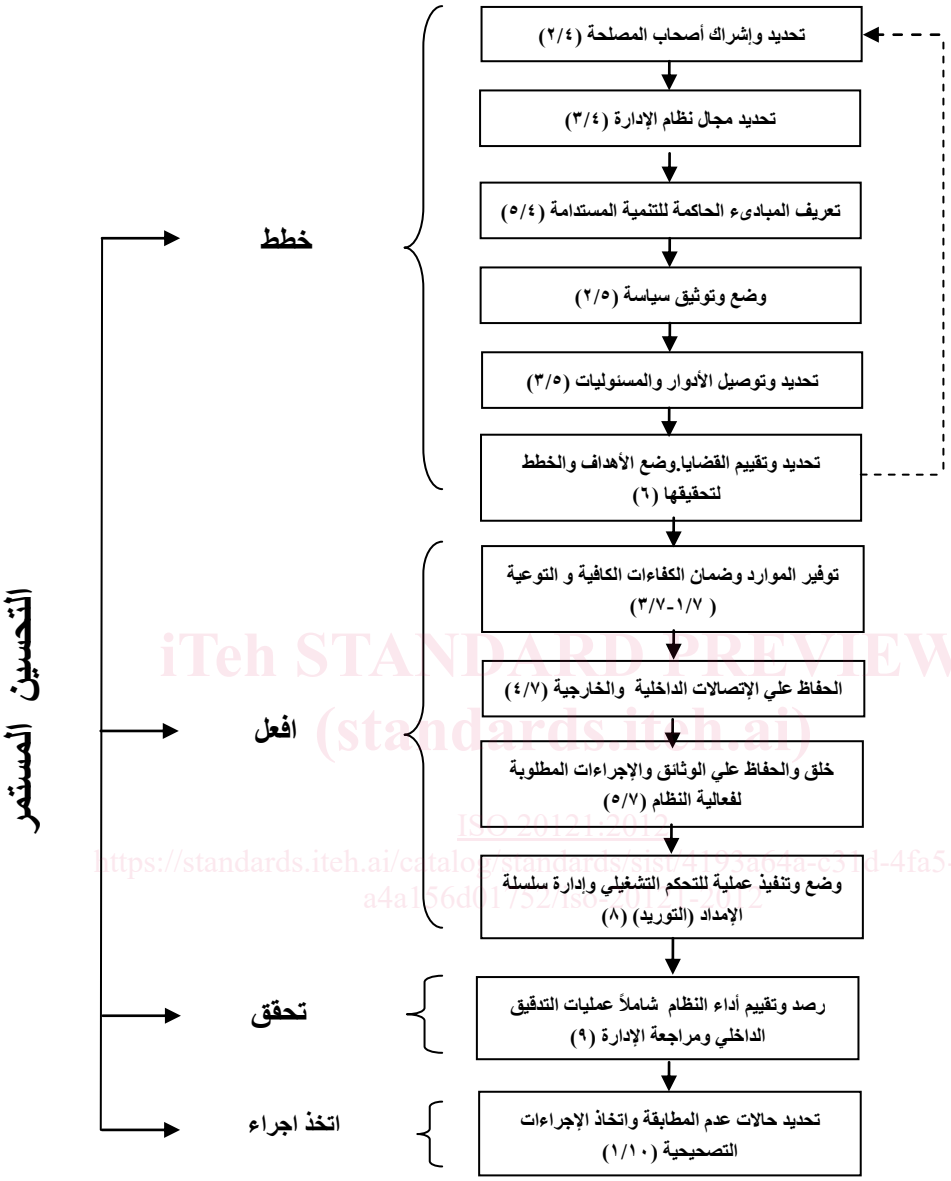
سيكون تعقيد النظام ومدى التوثيق والموارد المخصصة لذلك متناسباً مع مجاله المحدد، وحجم المنشأة وطبيعة أنشطتها ومنتجاتها وخدماتها،وهذا هو الحال للمشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم بوجه خاص .

يعتمد نجاح النظام على التزام كافة المستويات والمسئولين وخصوصاًالإدارة العليا. بالإضافة إلى ذلك فمن أجل نجاح هذا النظام للإدارة فإن الأمر يحتاج لأن يكونٍ مرناً و يتم دمجه في عملية إدارة الحدث ولا ينظر له على انه مجرد مكون يضاف عليها. ولتحقيق أقصى قدر من الفاعلية، يحتاج تأثيره للتمديد عبر سلسلة الإمداد(التوريد) ، والأطراف المعنية المحددة. ويقدم الشكل رقم (١) نظرة عامة لنموذج نظام إدارة استدامة الحدث الخاص بهذه المواصفة القياسية الدولية .

ويمكن استخدام هذه المواصفة القياسية الدولية لإثبات الإمتثال كما هو موضح تفصيلاً في بند المجال .

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 20121:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/a4a156d01752/iso-20121-2012

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2012



iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 20121:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4193a6fa-e31d-4fa5-918d-a4a156d01752/iso-20121-2012

الشكل رقم (١) - نموذج نظام إدارة استدامة الحدث وفقاً لهذه المواصفة القياسية الدولية

نظم إدارة استدامة الحدث –
المتطلبات مع إرشادات للاستخدام

١- المجال

تحدد هذه المواصفة القياسية الدولية متطلبات نظام إدارة استدامة الحدث لأي نوع من الأحداث أو نشاط ذوصلة بالأحداث، وتقدم الإرشاد للإمتثال لتلك المتطلبات.

تطبق هذه المواصفة القياسية الدولية فى أي منشأة ترغب في:

- وضع وتطبيق والحفاظ علي وتحسين نظام إدارة استدامة الحدث.
- ضمان توافق نظام الإدارة مع سياسة المنشأة المعلنة للتنمية المستدامة.
- اثبات المطابقة الطوعية مع هذه المواصفة القياسية الدولية من خلال
- طرف أول (التحديد الذاتى والإعلان الذاتي)
- طرف ثاني (تأكيد التوافق من قبل الأطراف الذين لديهم اهتمامبالمنشأة مثلالعملاءأو من قبل أشخاص آخرين نيابة عنهم) أو
- طرف ثالث مستقل (مثل:جهة لمنح الشهادات).

تم تصميم هذه المواصفة القياسية الدولية لتناول إدارة تحسين الإستدامة عبرالدورة الكاملة لإدارة الحدث.

تتضمن الملاحق إرشادات ومعلومات إضافية لدعم تطبيقها.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 20121:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4193a64a-c31d-4fa5-918d-a4a156d01752/iso-20121-2012

٢- المراجع التكميلية

لا توجد مراجع تكميلية

٣- المصطلحات والتعاريف

لأغراض هذه الوثيقة تطبق المصطلحات والتعاريف التالية

١/٣ منشأة

شخص أو مجموعة من الأشخاص لديه مهام بمسئوليات وصلاحيات وعلاقات لتحقيق أهدافها(٦/٣).

ملحوظة ١: يشمل مفهوم المنشأة- دون أن يقتصر على- تاجر وحيد،شركة،مشروع، هيئة، شراكة، مؤسسة خيرية أو مؤسسة، أوجزء أو مزيج منها، سواء متحدة أم لامن القطاع العام أو الخاص.

ملحوظة ٢: بالنسبة للمنشآت التى تضم أكثر من وحدة تشغيل فإنه يجوز تعريف وحدة التشغيل الواحدة كمنشأة

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2012

٢/٣ الإستدامة

درجة من التنمية المستدامة (٣/٣) في سياق المنشأة (١/٣) أو الحدث (٨/٣).

٣/٣ التنمية المستدامة

التنمية التي تفي باحتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة لتلبية احتياجاتهم .

ملحوظة ١ : تقدم العملية توجهاً متوازناً ومحتملا للنشاط الإقتصادي والمسؤولية البيئية والتقدم الاجتماعي.

ملحوظة ٢: تدور التنمية المستدامة حولدمج أهداف المعيشة والصحة ذو الجودة العالية والرفاهية مع العدالة الاجتماعية والحفاظ على قدرة كوكب الأرض لدعم الحياة في كافة صورها. هذه الأهداف المجتمعية والإقتصادية والبيئية متداخلة وتعزز كل منها الآخر.يمكن التعامل مع التنمية المستدامة كوسيلة للتعبيرعن توقعات المجتمع الأوسع نطاقاً ككل.

[المصدر: مواصفة الأيزو٢٠١٠/٢٦٠٠٠- البند ٢٣/٢حيث تم تعديله – تم إضافة ملحوظة رقم (١)].

٤/٣ المخاطر

تأثير اللايقين

ملحوظة ١: التأثير هو حيود عما هومتوقع - إيجابي أو سلبي .

ملحوظة ٢: اللايقين هو حالة – حتى لوكانت جزئية - مننقص المعلومات المتعلقة بفهم أومعرفة حدث ونتائجه أو احتمالية حدوثه.

ملحوظة ٣: غالبا ما تتسم المخاطر بالرجوع إلى "الأحداث" المحتملة (كما هو معروف في الدليل الإرشادى الصادر عنمنظمة الأيزو رقم ٢٠٠٩/٧٣- البند ٣/١/٥/٣) و "النتائج" (كما هو معرف في الدليل الإرشادي الصادر عن منظمة الأيزو رقم ٢٠٠٩/٧٣- البند ٣/١/٦/٣) أو مزيج من الأحداث والنتائج .

ملحوظة ٤: غالبا ما يعبر عن المخاطر في شكل خليط (مزيج)من نتائج الحدث (شاملة التغييراتفي الظروف) و"الإحتمالية" المصاحبة (كما هو معرف في الدليل الإرشادي الصادر عن منظمة الأيزو رقم ٢٠٠٩/٧٣ البند ١/١/٦/٣) للحدوث .

ملحوظة ٥: في الملحوظتين ٣ ، ٤ لا يشير مصطلح "الحدث" إلى مصطلح "الحدث" المعرف في البند ٨/٣ .

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 20121:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/41f2a8ed-c51d-4f8e-9f1d-a4a156d01752/iso-20121-2012

٥/٣ سياسة

نوايا وتوجه المنشأة (١/٣) كما هومعبر رسمياً عنها من قبل إدارتها العليا(٢٥/٣).

٦/٣ هدف

نتيجة يتم تحقيقها

ملحوظة ١ : يمكن أن يكون الهدف استراتيجي أو تكتيكي أو تشغيلي.

ملحوظة ٢: يمكن أن ترتبط الأهداف بأنظمة مختلفة (مثل الأهداف المالية ، الصحة والسلامة ، البيئية) ويمكن تطبيقها على مختلف المستويات [مثل الإستراتيجي، على مستوى المنشأة ، المشروع، المنتج ، العملية (٢٧/٣)]. ويمكن التعبير عن الهدف بطرق أخرى، على سبيل المثال : كنتيجة مقصودة ، غرض، معيار تشغيلي، هدف استدامة الحدثأو عن طريق استخدام كلمات أخرى بمعنى مشابة (مثل :هدف أو مستهدف).

ملحوظة ٣: يمكن التعبير عن الهدف بطرق أخرى، على سبيل المثالكنتيجة مقصودة ، غرض، معيار تشغيلي ،هدف استدامة الحدث أو عن طريق استخدام كلمات أخرى بمعنى مشابه (مثل :هدف أو مستهدف).

ملحوظة ٤: في سياق مواصفات نظم إدارة استدامة الحدث فإنه يتم تحديد أهداف استدامة الحدث من قبل المنشأة بما يتماشي مع سياسة استدامة الحدث وذلك لتحقيق نتائج معينة .

© ISO 2012 - جميع الحقوق محفوظة

٧/٣ مستهدف

متطلب أداء تفصيلي ينطبق على المنشأة و الذي ينشأ منالأهداف (٦,٣) و الذييحتاج للإعداد والوفاء به لتحقيق تلك الأهداف .

ملحوظة ١: قد تنطبق المستهدفات على أنشطة المنشأة أو منتجاتها أو خدماتها ، وقد ينطبقوا أيضاًعليالأحداث(٨,٣) كليا أو جزئياً.

[المصدر: مواصفة الأيزو ١٤٠٠١/ ٢٠٠٤- ١٢/٣معدل - تم تقصير المصطلح من "مستهدف بيئي" و تم إضافة ملحوظة ١]

٨/٣ حدث

تجمع مخطط له فيما يتعلق بالتوقيت والمكان حيث يتم بناء تجربة و / أو توصيل رسالة.

٩/٣ دورة إدارة الحدث

مراحل والأنشطةالخاصة بحدث (٨/٣) (شاملة المنتجات والخدمات المعنية) بدءاً من البحث والتصوروالتخطيط وصولاً إلى التطبيق والمراجعة وأنشطة ما بعد الحدث.

١٠/٣ منظم الحدث

كيان ينتج و/ أو يدير كافة أو بعض جوانب الحدث.

ملحوظة ١: يمكن أن يكون منظم الأحداث شركة أو هيئة أومنشأة (١/٣).

ملحوظة ٢: ليس بالضرورة أن يكون منظم الحدث هومالك الحدث (١١/٣).

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 20121:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4193a64a-c31d-4fa5-918d-a4a156d01752/iso-20121-2012

١١/٣ مالك الحدث

الكيان الذي يفوض بتنظيم الحدث (٨/٣).

ملحوظة ١: لأغراض هذه المواصفة القياسية الدولية يمكن أن يكون مالك الحدث هونفسه منظم الحدث (١٠/٣).

١٢/٣ المستخدم النهائي

المستخدم الذي يأخذ دور المستهلك

مثال: ماهو في نهاية سلسلة القيمة أو التسليم.

١٣/٣ الحــاضر

المنشأة و/ أو الفرد الذي يشارك في حدث (٨/٣) بغرض أساسي لتلقي الخدمات أوالمحتوى.

١٤/٣ المشارك

المنشأة (١/٣) و/ أو الفرد الذي يشارك بفاعليةفي محتويات الحدث (٨/٣).

١٥/٣ إمكانية الوصول

سهولة إستخدام منتج أو خدمة أو بيئة أو منشأة من قبل أفراد يمتلكون أكبر قدر من القدرات.

ملحوظة ١: يرتبط هذا التعريف بالمبدأ الرئيسي الخاص بامكانية الوصول للجميع الوارد اتفاقية الأمم المتحدة الخاصة بحقوق الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة والتي تحدد المتطلبات التي يجب الوفاء بها من خلال البيئة، العمليات، السلع، المنتجات ،الخدمات، الأدوات،الأجهزة من أجل أن تكون مفهومة وقابلة للإستعمال وقابلة للحياة لجميع الناس في ظروف آمنة ومريحة، وبشكل مستقل وطبيعي قدر الإمكان .

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2012

ملحوظة ٢: يشير هذا التعريف أيضاً إلى مواصفة الأيزو رقم٢٦٨٠٠ التي تنص على مدى إمكانية استخدام المنتجات ،النظم ،الخدمات،البيئات ،المرافقمن قبل السكان الذين يتمتعون بأكبر قدر من الخصائص والقدرات لتحقيق هدف محدد في سياق محدد من الإستخدام .

١٦/٣ طرف معنى (صاحب مصلحة)

شخص أومنشأة (١/٣) التي يمكن أن تؤثرأو تتأثر أو تتصور أنها تتأثر بقرار أو نشاط.

ملحوظة ١: يمكن أن يكون هذا فرداً أو مجموعة مهتمة بأي قرار أو نشاط لمنشأة ما .

١٧/٣ الشمولية

ممارسة المعاملة العادلة والمشاركة الفعالة لجميع الأطراف المعنية (أصحاب المصلحة)(١٦/٣)

ملحوظة ١: تشير الشمولية إلى جميع الأطراف المعنية (أصحاب المصلحة) بصرف النظرعن العرق أو السن أو الجنس أو اللون أو الدين أوالميل الجنس أوالثقافة أوالأصل أوالدخل أوالإعاقة (الذهنية،الفكرية،الحسية ،البدنية) أو أي شكل آخر من أشكالا لتمييز.

١٨/٣ النزاهة

الالتزام بالمبادئ الأخلاقية

ملحوظة ١ : السلوك الذي يتفق معالمبادئ المقبولة للسلوك الصحيح أو الجيد في سياق موقف معين ويتسق مع المعايير الدولية للسلوك.

١٩/٣ إرث

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

البقايا الناجمة عن حدث (٨/٣)

ملحوظة ١: يتضمن الإرث الآثار المادية والإقتصادية والإجتماعية والبيئية المستمرة لحدث أوأحداث.

ملحوظة ٢ : يتضمن الإرث أيضاً عناصر غير جوهرية بما في ذلك القدرات الجديدة المكتسبة كنتيجة للأحداث، على سبيل المثال: المعرفة الجديدة، التدريب، المواصفات القياسية (المعايير)،أفضل الممارسات، المهارات،المنشآت (١/٣) ، النظم، العلاقات،الشراكات ،الإبتكارات.

https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1b93c1c4-e11d-4fc1-918d-a4a156d01752/iso-20121-2012

٢٠/٣ الإشراف

المسئولية عنالتنمية المستدامة (٣/٣) التى يتقاسمها جميع الذين تؤثر أعمالهم على الأداء البيئى والنشاط الإقتصادي والتقدم الإجتماعي والتي تعكس علي حد سواء قيمة وممارسة من قبل الأفراد والمنشآت (١/٣) والمجتمعات والسلطات المختصة .

٢١/٣ الشفافية

الإنفتاح على القرارات والأنشطة التي تؤثر على المجتمع والإقتصاد والبيئة، والإستعداد لتوصيل هذه بطريقة واضحة ودقيقة وفي حينها وصادقة وكاملة.

ملحوظة ١ : تتضمن الشفافية أيضاً الإنفتاح على نتائج القرارات والأنشطة.

[المصدر:مواصفة الأيزو ٢٦٠٠٠:٢٠١٠- البند ٢٤/٢ معدل- تم إضافة ملحوظة ١]

٢٢/٣ المزود (المورد)

منشأة (١/٣) تقدم منتجات أو خدمات أو مرافق.

© ISO 2012 - جميع الحقوق محفوظة

٢٣/٣ سلسلة الإمداد (التوريد)

تسلسل الأنشطة أو الأطراف التي تقدم منتجات أو خدمات للمنشأة (١/٣).
[المصدر: مواصفة الأيزو ٢٦٠٠٠: ٢٠١٠، البند٢٢/٢، معدل - تم حذف الملحوظة].

٢٤/٣ نظام الإدارة

مجموعة من العناصر المترابطة أو المتفاعلة بالمنشأة(١/٣) لوضع السياسات (٥/٣) والأهداف (٦/٣) والعمليات (٢٧/٣) لتحقيق تلك الأهداف.

ملحوظة ١ : يمكن أن يتناول نظام الإدارة تخصص واحد أو عدة تخصصات.

ملحوظة ٢ : وتتضمن عناصر النظام هيكل المنشأة، وأدوارها ومسئولياتها والتخطيطو التشغيل .....الخ .

ملحوظة ٣ : قد يشمل نطاق نظام الإدارة المنشأة بأكملها، ووظائف محددة بالمنشأة، وأقسام محددة بالمنشأة، أو وظيفة واحدة أو أكثر عبر مجموعة من المنشآت.

٢٥/٣ الإدارة العليا

شخص أو مجموعة من الناس الذين يوجهون ويسيطرون على (يتحكمون فى) منشأة (١/٣) على أعلى مستوى.

ملحوظة ١: الإدارة العليا لديها القدرة على تفويض السلطة وتوفير الموارد داخل المنشأة.

ملحوظة ٢: إذا كان نطاق نظام الإدارة(٢٤/٣) يغطي جزءاً فقط من المنشأة فإن الإدارة العلياتشير إلى أولئك الذين يوجهون ويسيطرون علي (يتحكمون في) ذلك الجزء من المنشأة.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

٢٦/٣ متطلب

احتياج أو توقع المنصوص عليه أو مفهوم ضمنياً بوجه عام أو إلزامي .

ملحوظة ١: تعني عبارة " مفهوم ضمنياً بوجه عام" أنه من المعتاد أو الممارسة الشائعة للمنشأة والأطراف المعنية أن يتم تضمين الإحتياج أو التوقع محل الدراسة.

ISO 20121:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4193a64a-c3bd-4fe5-918d-a4a156d01752/iso-20121-2012

ملحوظة ٢ : المتطلب المحدد هوما يتم ذكره، على سبيل المثال في المعلومات الموثقة.

٢٧/٣ عملية

مجموعة من الأنشطة المترابطة أو المتفاعلة التي تحول المدخلات إلى مخرجات .

٢٨/٣ إجراء

طريقة محددة لتنفيذ نشاط أوعملية (٢٧/٣).

ملحوظة ١: قد لا يتم دائما توثيق الإجراء رسميا.

[المصدر: مواصفة الإيزو ٩٠٠٠: ٢٠٠٥- البند ٥/٤/٣ معدل– حلت الملحوظة ١ محل الملحوظتين الأصليتين].

٢٩/٣ أفضل الممارسات

عملية موثقة أو منتج تم تطويره من قبل مجتمع المستخدمين ، وتتكون من الموردين والزبائن،وفريق لغرض وضع الخطوط الإرشادية للصناعة.

[المصدر: مواصفة الأيزو ١٤٦٢١ - الجزء الأول لعام ٢٠٠٣- البند ١/١/٢]

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2012

٣٠/٣ الكفاءة

القدرة على تطبيق المعرفة والمهارات لتحقيق النتائج المرجوة

٣١/٣ معلومات موثقة

المعلومات المطلوب السيطرة عليها (التحكم فيها) والحفاظ عليها من قبل المنشأة (١/٣) والوسيط الذي يحويها

ملحوظة ١ : يمكن أن تكون المعلومات الموثقة بأي شكل وفي أي وسيط ومن أي مصدر.

ملحوظة ٢ : يمكن أن تشير المعلومات الموثقة إلى:

- نظام الإدارة (٢٤/٣) ، بما في ذلك العملياتذات الصلة (٢٧/٣)
- المعلومات التي تم إنشاؤها لكي تعمل المنشأة (التوثيق)
- دليل على النتائج المحققة (السجلات)

٣٢/٣ الأداء

نتيجة قابلة للقياس

ملحوظة ١: يمكن أن يرتبط الأداء إما بالنتائج الكمية أو النوعية.

ملحوظة ٢: يمكن أن يرتبط الأداء بإدارة الأنشطة أوالعمليات (٢٧/٣) أوالمنتجات (شاملاًالخدمات) أو النظم أوالمنشآت (١/٣).

٣٣/٣ الإستعانة بمصادر خارجية (فعل)

iTeh STANDARD PREVIEW

القيام بإجراء حيث تقوم منشأة خارجية (١/٣) بتنفيذ جزء من مهام المنشأة أوعملياتها (٢٧/٣).

ملحوظة ١: تكون المنشأةالخارجية خارج نطاق نظام الإدارة (٢٤/٣)على الرغم من أنوظيفة أو عملية الإستعانة بمصادر خارجية تقع داخل النطاق.

(standards.iteh.ai)

ISO 20121:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4193a64a-c31d-4fa5-9188-a4a156d01752/iso-20121-2012

٣٤/٣ الرصد

تحديد حالة نظام، أو عملية (٢٧/٣) أو نشاط.

ملحوظة ١: لتحديد الحالة، قد تكون هناك حاجة للتحقق، أوالإشراف أو المراقبة بحسم .

٣٥/٣ القياس

عملية (٢٧/٣) لتحديد قيمة

ملحوظة ١: لأغراض هذه المواصفة القياسية الدولية ، يمكن أن يقصد ب "القيمة" قيم عددية أو أخلاقية.

٣٦/٣ التدقيق

عملية (٢٧/٣) دورية ومستقلة وموثقة للحصول علي أدلة التدقيق وتقييمهابموضوعية لتحديد مدي استيفاء معايير التدقيق.

ملحوظة ١: يمكن أن يكون التدقيق داخلياً (طرف أول) أو خارجياً (طرف ثاني أو طرف ثالث)، ويمكن أن يكون تدقيق مشترك (يجمع ما بين اثنين أو أكثر من الأنظمة).

ملحوظة ٢: تم تعريف "دليل التدقيق" و "معاييرالتدقيق "في مواصفة الأيزورقم ١٩٠١١.

٣٧/٣ فاعلية

مدى تنفيذ الأنشطة المخطط لها وتحقيق النتائج المقررة .

© ISO 2012 - جميع الحقوق محفوظة

٣٨/٣ المطابقة

الوفاء بمتطلب (٢٦/٣)

٣٩/٣ عدم المطابقة

عدم الوفاء بمتطلب (٢٦/٣)

٤٠/٣ إجراء تصحيحى

إجراء للقضاء على سبب عدم المطابقة (٣٩/٣) ومنع تكراره.

ملحوظة ١: في حالة حدوث نتائج أخرى غير مرغوب فيها ، فإنه يلزم اتخاذ إجراء لتقليل أو القضاء علي الأسباب ولتقليل الأثر أو منع تكرارها. وتندرج هذه الإجراءات خارج مفهوم "الإجراء التصحيحي" بما يعنيه هذا التعريف.

٤١/٣ التحسين مستمر

نشاط متكرر لتعزيزالأداء(٣٢/٣)

٤٢/٣ السياق

البيئة التي تسعي فيها المنشأة (١/٣) إلي تحقيق أهدافها (٦/٣)

[المصدر: الدليل الإرشادى لمنظمة الأيزو رقم ٧٣: ٢٠٠٩- البندين ١/١/٣/٣ ، ٢/١/٣/٣ معدلين].

ملحوظة ١ : يمكن أن يكون السياق خارجي أو داخلي. انظر الفقرة أ/٣

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

٤٣/٣ إجراء وقائى

إجراء للقضاء على سبب حدوث محتمل لعدم المطابقة (٣٩/٣)

٤٤/٣ أثر (تأثير)

ISO 20121:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4198b6fa-e31d-4fa5-91bd-a4a156d017/52/iso-20121-2012

تغيير إيجابي أو سلبي في المجتمع أو الإقتصاد أو البيئة كليا أو جزئيا نتيجة للقرارات والأنشطة السابقة والحالية.

٤- سياق المنشأة

١/٤ تفهم المنشأة وسياقها

يجب علي المنشأة أن تحدد القضايا الخارجية والداخلية ذات الصلة بغرضها والتي تؤثر علىقدرتها على تحقيق النتيجة (النتائج) المرجوة من نظام إدارة استدامة الحدث المطبق بها .

ملحوظة ١ : المصطلح "قضية"الوارد في هذه الفقرة الفرعية متوافق معمصطلح "سياق" كما هو معرف في البند٤٢/٣.

ملحوظة ٢ : المنشأة هي على النحو المبين في البندين ٣/٤، ٤/٤.

٢/٤ فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية

يجب علي المنشأة أن تحدد:

- الأطراف المعنية ذات الصلة بنظام إدارة استدامة الحدث.
- متطلبات هذه الأطراف المعنية (أي احتياجاتها وتوقعاتها سواء كانت صريحة أو ضمنية أوإلزامية).

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2012