

أيزو ٩٠٠١

المواصفة القياسية الدولية

الترجمة الرسمية
Official translation

الإصدار الخامس
٢٠١٥-٠٩-١٥

نظم إدارة الجودة — المتطلبات

(نسخة مصححة : ٢٠١٧/٣)

Quality management systems — Requirements (E)

Systèmes de management de la qualité — Exigences (F)

[ISO 9001:2015](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/9563cbca-c505-47c0-ba11-9c961f5a927e/iso-9001-2015)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/9563cbca-c505-47c0-ba11-9c961f5a927e/iso-9001-2015>

طُبعت 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 9001/2015(A)
الترجمة الرسمية

©ISO 2015



إخلاء مسؤولية (تنويه)

قد يحتوي هذا الملف (PDF) على خطوط مُدمجة، وبموجب سياسة الترخيص لـ Adobe فإنه يمكن طباعة هذا الملف أو الاطلاع عليه، على ألا يتم تعديله ما لم تكن الخطوط المُدمجة فيهِمُ رخصة ومُحمّلة في الحاسوب الذي يتم فيه التعديل. وتتحمّل الأطراف - عند تنزيل هذا الملف - مسؤولية عدم الإخلال بسياسة الترخيص لـ Adobe، في حين أن السكرتارية العامة للأيزو ولا تتحمّل 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 حُسنت 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، يُرجى إبلاغ السكرتارية العامة على العنوان المسجل أدناه.

جهات التقييس العربية التي اعتمدت 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 ٢٠١٥ ©

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 ٢٠١٧

تم النشر في سويسرا

المحتويات

v	تمهيد	٧
vi	مقدمة	٧
١	المجال	١
١	المراجع التكميلية	٢
١	المصطلحات والتعاريف	٣
١	سياق المنشأة	٤
١	١/٤ فهم المنشأة وسياقها	٤
٢	٢/٤ فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية	٤
٢	٣/٤ تحديد مجال نظام إدارة الجودة	٤
٢	٤/٤ نظام الجودة وعملياته	٤
٣	القيادة	٥
٣	١/٥ القيادة والالتزام	٥
٣	١/١/٥ عام	٥
٣	٢/١/٥ التركيز على الزبون	٥
٤	٢/٥ السياسة	٥
٤	١/٢/٥ انشاء سياسة الجودة	٥
٤	٢/٢/٥ ابلاغ سياسة الجودة	٥
٤	٣/٥ الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية	٥
٥	التخطيط	٦
٥	١/٦ الأفعال الخاصة بمواجهة المخاطر واستغلال الفرص	٦
٥	٢/٦ أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها	٦
٦	٣/٦ التخطيط للتغيير	٦
٦	الدعم	٧
٦	١/٧ الموارد	٧
٦	١/١/٧ عام	٧
٦	٢/١/٧ الأفراد	٧
٧	٣/١/٧ البنية التحتية	٧
٧	٤/١/٧ البيئة اللازمة لتشغيل العمليات	٧
٧	٥/١/٧ موارد المراقبة والقياس	٧
٨	٦/١/٧ المعرفة التنظيمية	٧
٨	٢/٧ الكفاءة	٧
٩	٣/٧ التوعية	٧
٩	٤/٧ التواصل	٧
٩	٥/٧ المعلومات الموثقة	٧
٩	١/٥/٧ عام	٧
٩	٢/٥/٧ الإنشاء والتحديث	٧
٩	٣/٥/٧ ضبط المعلومات الموثقة	٧
١٠	التشغيل	٨
١٠	١/٨ التخطيط والرقابة التشغيلية	٨
١١	٢/٨ المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات	٨
١١	١/٢/٨ التواصل مع الزبون	٨

١١	٢/٢/٨ تحديد المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات	
١١	٣/٢/٨ مراجعة المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات	
١٢	٤/٢/٨ التغييرات في المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات	
١٢	٣/٨ تصميم وتطوير المنتجات والخدمات	
١٢	١/٣/٨ عام	
١٢	٢/٣/٨ تخطيط التصميم والتطوير	
١٢	٣/٣/٨ مدخلات التصميم والتطوير	
١٣	٤/٣/٨ ضوابط التصميم والتطوير	
١٣	٥/٣/٨ مخرجات التصميم والتطوير	
١٣	٦/٣/٨ تغييرات التصميم والتطوير	
١٤	٤/٨ ضبط العمليات و المنتجات و الخدمات المقدمة من جهات خارجية	
١٤	١/٤/٨ عام	
١٤	٢/٤/٨ نوع ومدى الضبط	
١٥	٣/٤/٨ معلومات حول مقدمي الخدمات الخارجيين	
١٥	٥/٨ الإنتاج وتقديم الخدمات	
١٥	١/٥/٨ ضبط الإنتاج وتقديم الخدمات	
١٥	٢/٥/٨ التمييز والتتبعية	
١٦	٣/٥/٨ ملكية الزبائن أو مقدمي الخدمة الخارجيين	
١٦	٤/٥/٨ المحافظة	
١٦	٥/٥/٨ أنشطة ما بعد التسليم	
١٦	٦/٥/٨ ضبط التغييرات	
١٧	٦/٨ الإفراج عن المنتجات و الخدمات	
١٧	٧/٨ التحكم في المخرجات غير المطابقة	
١٨	تقييم الأداء	٩
١٨	١/٩ المراقبة و القياس و التحليل و التقييم	
١٨	١/١/٩ عام	
١٨	٢/١/٩ رضا الزبون	
١٨	٣/١/٩ التحليل والتقييم	
١٩	٢/٩ التدقيق الداخلي	
١٩	٣/٩ مراجعة الإدارة	
١٩	١/٣/٩ عام	
١٩	٢/٣/٩ مدخلات مراجعة الإدارة	
٢٠	٣/٣/٩ مخرجات مراجعة الإدارة	
٢٠	التحسين	١٠
٢٠	١/١٠ عام	
٢٠	٢/١٠ عدم المطابقة والإجراء التصحيحي	
٢١	٣/١٠ التحسين المستمر	
٢٢	ملحق أ (معلوماتي) توضيح الهيكل والمصطلحات والمفاهيم الجديدة	
٢٦	ملحق ب (معلوماتي) المواصفات القياسية الدولية الأخرى بشأن إدارة الجودة ونظم إدارة الجودة المطورة من قبل المنظمة الدولية للتقييس/اللجنة الفنية رقم ١٧٦	
٢٩	المصادر	

تمهيد

هذه الطبعة تم تصحيحها بتاريخ ٢٠١٧/٣ حيث تم تصحيح بند ٣/٤ في الفهرس من تحديد مجال نظام إدارة أمن المعلومات الي تحديد مجال إدارة الجودة

الأيزو (المنظمة الدولية للتقييس) هي اتحاد عالمي لجهات التقييس الوطنية (الجهات الأعضاء في الأيزو)، وغالبا ما يتم إعداد المواصفات الدولية من خلال اللجان الفنية للأيزو، وإذا كانت الجهة العضو لها اهتمام بموضوع قد شكّلت له لجنة فنية، فإن لهذا العضو الحق في أن يكون له ممثل في تلك اللجنة. ويشارك في العمل كذلك المنظمات الدولية الحكومية منها وغير الحكومية، التي لها تواصل مع الأيزو. وتتعاون الأيزو تعاوناً وثيقاً مع اللجنة الدولية الكهرو تقنية (ه د ك) في جميع الأمور التي تهم التقييس في المجال الكهرو تقني.

وتصاغ المواصفات الدولية وفقاً للوائح الواردة في توجيهات الأيزو/ه د ك - الجزء الثاني. المهمة الرئيسية للجان الفنية هو إعداد المواصفات الدولية. ويتم توزيع مشاريع المواصفات الدولية على الهيئات الوطنية 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 أي من هذه الحقوق أو جميعها.

وقد تم إعداد المواصفة القياسية الدولية أيزو ٩٠٠١ من قبل اللجنة الفنية رقم ١٧٦ التابعة للمنظمة الدولية للتقييس، إدارة الجودة وضمان الجودة، اللجنة الفرعية رقم ٢، نظم الجودة.

هذه الطبعة الخامسة تلغي وتحل محل الطبعة الرابعة من المواصفة القياسية الدولية (أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨)، والتي أجريت المراجعة الفنية عليها، وذلك من خلال تبني البنود المتسلسلة التي تمت مراجعتها ولتلائم مع مبادئ إدارة الجودة المنقحة الخاصة بالمفاهيم الجديدة. كما أنها تلغي وتحل محل التصويب الفني ISO 9001:2008/Cor.1:2009.

مقدمة

١/٠ عام

إن تبني نظام إدارة الجودة هو قرار استراتيجي للمنشأة ومن شأنه المساعدة على تحسين الأداء العام للمنشأة وتوفير أساس سليم لمبادرات التنمية المستدامة.

فيما يلي الفوائد المحتملة التي قد تحققها المنشأة بتطبيق نظام إدارة الجودة بناءً على هذه المواصفة القياسية الدولية:

- أ) القدرة على تقديم المنتجات والخدمات بصورة مستمرة بما يُلبى متطلبات الزبون والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها؛
- ب) تيسير الفرص لتعزيز رضا الزبون؛
- ج) مواجهة المخاطر واستغلال الفرص المرتبطة بسياقها وأهدافها؛
- د) القدرة على إثبات التوافق للمتطلبات المحددة لنظام إدارة الجودة.
- هـ) يمكن استخدام هذه المواصفة القياسية الدولية بواسطة الأطراف الداخلية والخارجية.

ولا يُقصد من هذه المواصفة القياسية الدولية الحاجة إلى مما يلي:

- التماثل في الهيكل الخاص بنظم إدارة الجودة المختلفة؛
 - توافق الوثائق معنية فقراتها المواصفة القياسية الدولية؛
 - استخدام مصطلحات خاصة بهذه المواصفة القياسية الدولية داخل المنشأة.
- <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sis/9363e6ca-c363-47e0-ba11-9c96115a927e/iso-9001-2015>
- تعتبر متطلبات نظام إدارة الجودة المحددة في هذه المواصفة القياسية الدولية مُكَمِّلة لمتطلبات المنتجات والخدمات.

تستخدم هذه المواصفة القياسية الدولية نهج العملية، والذي يتضمن دورة خطط-نفذ-تحقق-اتخذ اجراء والتفكير المستند على المخاطر.

إن استخدام نهج العملية يتيح للمنشأة تخطيط عملياتها وتدخلات تلك العمليات.

وتتيح دورة خطط-نفذ-تحقق-اتخذ اجراء للمنشأة ضمان أن عملياتها مزودة بالموارد ومُدارة على نحو كافٍ، وأن فرص التحسين قد حُدِّت وشرِّع في تنفيذها.

كما أن التفكير المستند على المخاطر يُمكن المنشأة من تحديد العوامل التي قد تتسبب في حيود عملياتها ونظام إدارة الجودة لديها عن النتائج المُخطط لها، وكذلك لوضع الضوابط الوقائية بهدف الحد من الآثار السلبية، فضلاً عن تحقيق الاستفادة القصوى من الفرص عند ظهورها (انظر البند ٤).

إن تلبية المتطلبات بصورة مستمرة وتناول الاحتياجات والتوقعات المستقبلية يشكلان تحدياً بالنسبة للمنشآت العاملة ضمن بيئة متزايدة الديناميكية والتعقيد. وتحقيقاً لهذا الهدف، قد تجد المنشأة أنه من الضروري تبني أشكال مختلفة من التحسين بالإضافة إلى التصحيح والتحسين المستمر، كتحقيق التفوق في كل من التغيير والابتكار وإعادة التنظيم.

في هذه المواصفة القياسية الدولية، تُستخدم الأشكال اللفظية التالية:

- "يجب" تُفيد متطلب؛
- "ينبغي" تُفيد توصية؛
- "يجوز" تُفيد السماح؛
- "يمكن" تُفيد الإمكانية أو المقدر.

المعلومات المشار إليها كـ "ملحوظة" هي للإرشاد في فهم أو توضيح المتطلبات المعنية.

٢/٠ مبادئ إدارة الجودة

تستند هذه المواصفة القياسية الدولية على مبادئ إدارة الجودة المبينة في المواصفة القياسية أيزو ٩٠٠٠. تتضمن الأوصاف بياناً لكل مبدأ من المبادئ والأساس المنطقي لأهمية المبدأ بالنسبة للمنشأة وبعض الأمثلة على المزايا المرتبطة بالمبدأ وأمثلة على الأفعال النموذجية لتحسين أداء المنشأة عند تطبيق هذا المبدأ.

فيما يلي مبادئ إدارة الجودة:

- التركيز على الزبون؛
- القيادة؛
- مشاركة الأفراد؛
- نهج العملية؛
- التحسين؛
- اتخاذ القرار المبني على الدليل؛
- إدارة العلاقات.

٣ /٠ نهج العمليات

١ /٣ /٠ عام

تشجع هذه المواصفة القياسية الدولية على تبني نهج العملية عند وضع نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتحسين فاعليته من أجل تعزيز رضا الزبون من خلال تلبية متطلباته. ضُمِنَت متطلبات محددة تعتبر أساسية لاعتماد نهج العملية في البند رقم ٤/٤.

يُسهم فهم وإدارة العمليات المترابطة كنظام متكامل في إضفاء الكفاءة والفعالية للمنشأة في سبيل تحقيق نتائجها المرجوة. يتيح هذا النهج للمنشأة مراقبة العلاقات الداخلية والاعتمادات المتبادلة بين عمليات النظام، بحيث يتسنى تحسين الأداء الكلي للمنشأة.

ينطوي نهج العملية على التعريف والإدارة المنهجية للعمليات وتداخلاتها، وذلك بهدف تحقيق النتائج المرجوة وفقاً لسياسة الجودة والتوجه الاستراتيجي لدى المنشأة. يمكن تحقيق إدارة العمليات والنظام ككل باستخدام دورة خطط-نفذ-تحقق-اتخذ اجراء (انظر البند ٢/٣/٠) مع التركيز بشكل كلي على التفكير المستند على المخاطر (انظر البند ٣/٣/٠) بهدف الاستفادة من الفرص المتاحة ومنع تحقق نتائج غير مرغوب فيها.

يُتيح تطبيق نهج العملية في نظام إدارة الجودة ما يلي:

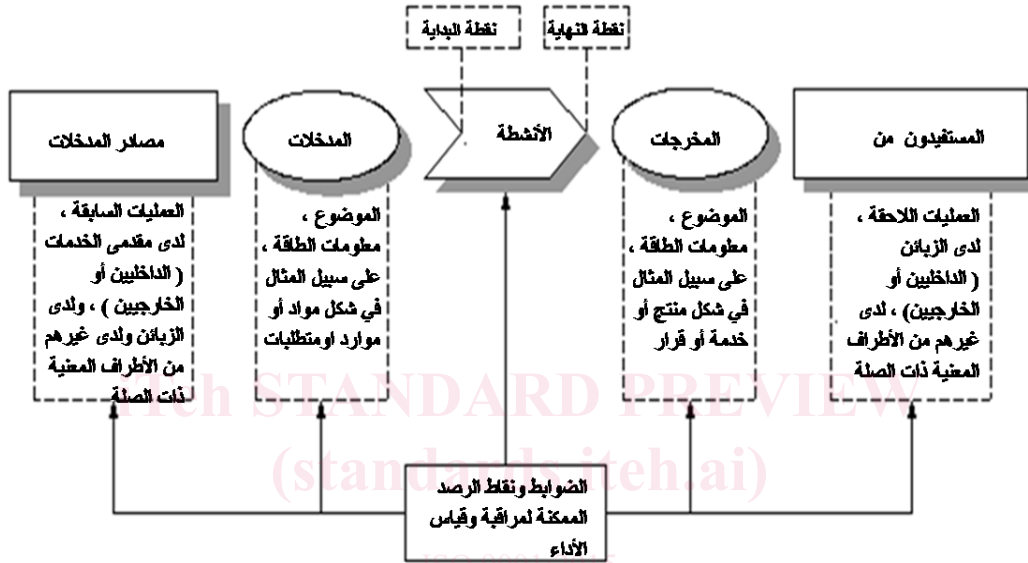
(أ) تحقيق الفهم والاتساق في تلبية المتطلبات؛

(ب) مراعاة العمليات من حيث القيمة المضافة؛

(ج) تحقيق أداء فعّال للعملية؛

(د) تحسين العمليات بناءً على تقييم البيانات والمعلومات.

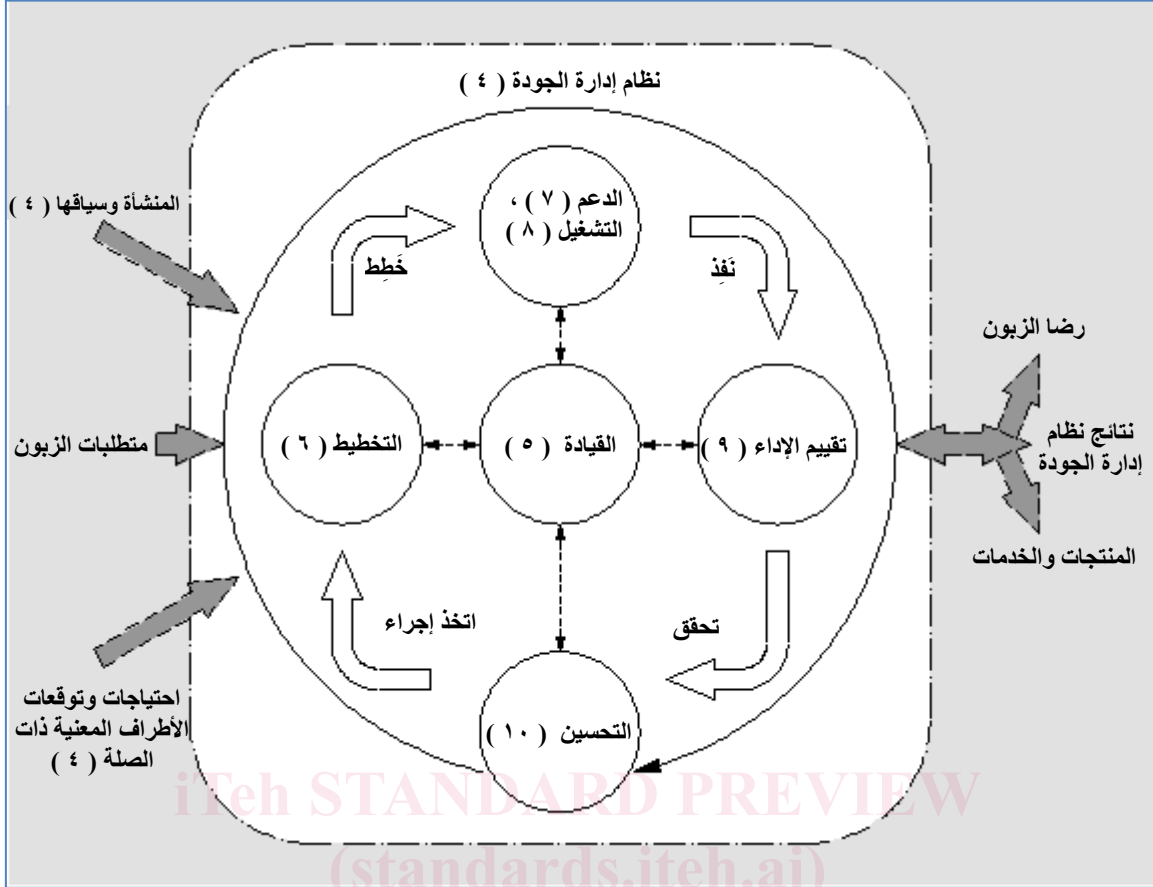
يعرض الشكل رقم [١] تمثيلاً تخطيطياً لأية عملية ويُظهر تداخل وتشابك عناصرها. تكون نقاط المراقبة والقياس والتحقق، الضرورية لإجراء التحكم، خاصة بكل عملية من العمليات وسوف تتباين تبعاً للمخاطر ذات الصلة.



الشكل رقم [١] - التمثيل التخطيطي لعناصر عملية واحدة

٢/٣ / ٠ دورة خطط نفذ-تحقق-اتخذ إجراء

يمكن تطبيق دورة "خطط-نفذ-تحقق-اتخذ إجراء" على جميع العمليات وعلى نظام إدارة الجودة ككل. يُبين الشكل رقم [٢] كيف يمكن تصنيف البنود من ٤ إلى ١٠ فيما يتعلق بدورة "خطط-نفذ-تحقق-اتخذ إجراء".



الشكل رقم ٢ - تمثيل هيكل هذه المواصفة القياسية الدولية في دورة "خطط نفذ تحقق اتخذ اجراء"

ISO 9001:2015

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/9563cbca-c505-47c0-ba11-9c961f5a927e/iso-9001-2015>

يمكن وصف دورة "خطط-نفذ-تحقق-اتخذ اجراء" بإيجاز على النحو التالي:

- **حَظِّط:** ضع أهداف النظام وعملياته والموارد اللازمة لتحقيق نتائج وفقاً لمتطلبات الزبائن وسياسات المنشأة، وحدد وعالج المخاطر والفرص المحتملة؛
- **نَفِّذ:** طبق ما تم التخطيط له؛
- **تحقق:** قم بمراقبة وقياس (عند الاقتضاء) العمليات والمنتجات والخدمات الناشئة استناداً إلى السياسات والأهداف والمتطلبات والأنشطة المخطط لها، وقدم تقريراً بالنتائج؛
- **اتخذ اجراء:** اتخذ الأفعال لتحسين الأداء، عند الضرورة.

٣ / ٣ / ٠ التفكير المستند على المخاطر

يعتبر التفكير المستند على المخاطر (انظر البند ٤/٤) أمراً ضرورياً للوصول إلى نظام إدارة جودة فعال. كان مفهوم التفكير المستند على المخاطر مفهوماً ضمنياً في الطبقات السابقة من هذه المواصفة القياسية الدولية بما في ذلك، على سبيل المثال، اتخاذ فعل وقائي للقضاء على احتمال حدوث حالة عدم مطابقة المحتملة وتحليل أية حالات عدم مطابقة تحدث فعلياً وكذلك اتخاذ الأفعال اللازمة لمنع تكرار حالة عدم المطابقة وبما يتناسب مع الآثار الناجمة عن حدوثها.

ومن أجل التوافق مع متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية، تحتاج المنشأة إلى تخطيط وتنفيذ افعال تتعلق بمواجهة المخاطر واستغلال الفرص. حيث أن معالجة المخاطر واغتنام الفرص يضع أساساً لزيادة فاعلية نظام إدارة الجودة، ومن ثم تحقيق نتائج أفضل ومنع حدوث آثار سلبية.

قد تنشأ الفرص نتيجة لحالة مواتية لتحقيق النتيجة المرجوة، فعلى سبيل المثال، قد تسمح مجموعة من الظروف للمنشأة باجتذاب الزبائن أو تطوير منتجات وخدمات جديدة أو الحد من فقد أو تحسين الإنتاجية. ويمكن أن تشمل افعال اغتنام الفرص أيضاً مراعاة المخاطر ذات الصلة. والخطر هو الأثر الناتج عن حالة عدم اليقين وقد يكون لأية حالة من هذا القبيل آثار إيجابية أو سلبية. قد يفضي الحيود الإيجابي الناتج عن إحدى المخاطر إلى توفير فرصة، غير أنه ليس كل الآثار الإيجابية للمخاطر تُسفر عن فرص.

٤/٠ العلاقة مع المواصفات القياسية الأخرى المتعلقة بنظام الإدارة

تُطبق هذه المواصفة القياسية الدولية الإطار المُطور متقبلاً لمنظمة الدولية للتقييس [ISO] بهدف تحسين المواءمة مع مواصفات القياسية الدولية الخاصة بنظام الإدارة (انظر البند ١).

وتتيح هذه المواصفة القياسية الدولية للمنشأة استخدام نهج العملية، مُقترناً بدورة "خطط-نفذ-تحقق-اتخذ إجراء" والتفكير المستند على المخاطر، وذلك بهدف مواءمة أو دمج نظام إدارة الجودة مع متطلبات المواصفات القياسية الأخرى المتعلقة بنظام الإدارة.

ترتبط هذه المواصفة القياسية الدولية بالمواصفتين القياسيتين أيزو ٩٠٠٠ وأيزو ٩٠٠٤ على النحو التالي: المواصفة القياسية أيزو ٩٠٠٠ نظم إدارة الجودة - الأسس والمصطلحات، التي توفر الخلفية الأساسية لفهم وتطبيق هذه المواصفة القياسية بشكل سليم؛

المواصفة القياسية أيزو ٩٠٠٤ الإدارة بهدف تحقيق المنشأة لنجاح مستدام- نهج إدارة الجودة، التي توفر

إرشادات للمنشآت التي اختارت المضي قدماً متجاوزة متطلبات هذه المواصفة القياسية. <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/9001-2015/iso-9001-2015>

يوفر الملحق [ب] تفاصيل المواصفات القياسية الدولية الأخرى بشأن إدارة الجودة ونظم إدارة الجودة المطورة من قبل المنظمة الدولية للتقييس / اللجنة الفنية رقم ١٧٦.

لا تشمل هذه المواصفة القياسية الدولية متطلبات محددة لنظم الإدارة الأخرى، مثل تلك الخاصة بإدارة البيئة أو إدارة السلامة والصحة المهنية، أو الإدارة المالية.

وُضعت المواصفات القياسية لنظام إدارة الجودة المُخصصة لقطاعات معينة استناداً إلى متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية، لتطبيقها على عدد من القطاعات. تُحدد بعض هذه المواصفات القياسية متطلبات إضافية لنظام إدارة الجودة، في حين تقتصر مواصفات قياسية أخرى على تقديم التوجيه والإرشاد فيما يتعلق بتطبيق هذه المواصفة القياسية الدولية في قطاع معين.

يمكنك الاطلاع على مصفوفة تُبين الترابط بين بنود هذا الإصدار من المواصفة القياسية الدولية

والإصدار السابقها (أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨) على الموقع الإلكتروني المفتوح [ISO/TC 176/SC 2] على

الرابط www.iso.org/tc176/sc02/public :

نظم إدارة الجودة — المتطلبات

١- المجال

تحدد هذه المواصفة القياسية الدولية متطلبات نظام إدارة الجودة في حالة ما إذا كانت المنشأة:

(أ) تحتاج إلى إثبات قدرتها المستمرة على توفير المنتجات والخدمات التي تلبى متطلبات الزبون والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها، و

(ب) تهدف إلى تعزيز رضا الزبون من خلال التطبيق الفعّال للنظام، بما في ذلك عمليات تحسين النظام وضمان الامتثال لمتطلبات الزبون والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها.

تعتبر جميع متطلبات هذه المواصفة القياسية عامة ومعدة بهدف التطبيق على أية منشأة، بغض النظر عن نوعها أو حجمها أو المنتجات والخدمات التي تقدمها.

ملحوظة ١ في هذه المواصفة القياسية الدولية، لا ينطبق مُصطلح "المنتج" أو "الخدمة" إلا على المنتجات والخدمات المخصصة للزبون أو المطلوبة من قبله.

ملحوظة ٢ يمكن التعبير عن المتطلبات القانونية والتنظيمية باعتبارها متطلبات قانونية.

٢- المراجع التكميلية

تُعد الوثائق التالية، كليًا أو جزئيًا، مراجع معيارية في هذه الوثيقة ولا غنى عن تطبيقها واستعمالها. وبالنسبة للمراجع المؤرخة، ينطبق الإصدار المذكور فقط. وبالنسبة للمراجع غير المؤرخة، يتم استخدام الإصدار الأخير من المستندات ذات المرجعية (بما في ذلك أية تعديلات).

المواصفة القياسية أيزو ٩٠٠٠:٢٠١٥، نظم إدارة الجودة - الأسس و المصطلحات

٣- المصطلحات والتعاريف

لأغراض هذه الوثيقة، تطبق المصطلحات والتعريفات الواردة في المواصفة القياسية أيزو ٩٠٠٠:٢٠١٥.

٤- سياق المنشأة

١/٤ فهم المنشأة وسياقها

يجب على المنشأة تحديد القضايا الخارجية والداخلية وثيقة الصلة بغرضها وتوجهها الاستراتيجي والتي قد يكون لها تأثير على قدرة المنشأة على تحقيق النتائج المرجوة من نظام إدارة الجودة المُطبق لديها.

يجب على المنشأة مراقبة واستعراض المعلومات المتوفرة بشأن تلك القضايا الخارجية والداخلية.

ملحوظة ١ من الممكن أن تشمل القضايا العوامل أو الظروف الإيجابية والسلبية لأخذها في الاعتبار.

ملحوظة ٢ يمكن تيسير فهم السياق الخارجي من خلال الأخذ في الاعتبار القضايا الناشئة عن البيئات القانونية والتكنولوجية والتنافسية والسوقية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية، سواء كانت دولية أو وطنية أو إقليمية أو محلية.

ملحوظة ٣ يمكن تيسير فهم السياق الداخلي من خلال الأخذ في الاعتبار القضايا المتعلقة بقيم وثقافة ومعرفة وأداء المنشأة.

٢/٤ فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية

نظراً لتأثيرها الفعلي أو المحتمل على تقديم المنتجات والخدمات بصورة مستمرة بما يُلبّي متطلبات الزبون والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها، يجب على المنشأة تحديد ما يلي:

- أ) الأطراف المعنيين ذوي الصلة بنظام إدارة الجودة؛
 - ب) متطلبات هؤلاء الأطراف المعنيين ذات الصلة بنظام إدارة الجودة؛
- يجب على المنشأة مراقبة واستعراض المعلومات المتوفرة حول هؤلاء الأطراف المعنيين ومتطلباتهم ذات الصلة.

٣/٤ تحديد مجال نظام إدارة الجودة

يجب على المنشأة تحديد نطاق نظام إدارة الجودة وصلاحيته للتطبيق من أجل وضع المجال الخاص به.

عند تحديد هذا المجال، يجب على المنشأة مراعاة ما يلي:

- أ) القضايا الخارجية والداخلية المشار إليها في البند ١/٤؛
 - ب) متطلبات الأطراف المعنيين ذوي الصلة المشار إليهم في البند ٢/٤؛
 - ج) منتجات وخدمات المنشأة.
- كما يجب على المنشأة تطبيق كافة متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية إذا كانت قابلة للتطبيق في مجال نظام إدارة الجودة المُطبق لديها.

يجب أن يكون مجال نظام إدارة الجودة في المنشأة متاحاً ومُحتفظاً به كمعلومات موثقة. يجب أن يشير المجال إلى أنواع المنتجات والخدمات المشمولة، مع تقديم مبرر لعدم تطبيق أي متطلب من متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية تُقرر المنشأة أنه غير قابل للتطبيق على مجال نظام إدارة الجودة لديها.

لا يجوز الادعاء بالامتثال لهذه المواصفة القياسية الدولية إلا إذا كانت المتطلبات التي تقرر بأنها غير قابلة للتطبيق لا تؤثر على قدرة المنشأة أو مسؤوليتها عن ضمان مطابقة منتجاتها وخدماتها وتعزيز رضا الزبون.

٤/٤ نظام إدارة الجودة وعملياته

١/٤/٤ يجب على المنشأة إنشاء وتطبيق وصيانة نظام إدارة الجودة وتحسينه بصورة مستمرة، بما في ذلك العمليات اللازمة وتداخلاتها، وذلك وفقاً لمتطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية.

يجب على المنشأة تحديد العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وكيفية تطبيقها عبر المنشأة بالكامل، كما يجب عليها أيضاً:

- أ) تحديد المدخلات المطلوبة والنتائج المتوقعة من تلك العمليات؛
- ب) تحديد التسلسل والتفاعل بين هذه العمليات؛
- ج) تحديد وتطبيق المعايير والأساليب اللازمة للتأكد من فاعلية التشغيل والتحكم في هذه العمليات (بما في ذلك المراقبة والقياسات ومؤشرات الأداء ذات الصلة)؛
- د) تحديد الموارد اللازمة لتلك العمليات وضمان توافرها؛

- ه) تخصيص المسؤوليات والصلاحيات لتلك العمليات؛
 و) مواجهة المخاطر واعتنام الفرص كما هو محدد وفقاً لمتطلبات البند ١/٦؛
 ز) تقييم تلك العمليات وإجراء أية تغييرات لازمة لضمان تحقيق هذه العمليات للنتائج المرجوة؛
 ح) تحسين العمليات ونظام إدارة الجودة.
 ٤/٤/٢ يجب على المنشأة عند الضرورة القيام بما يلي:

- أ) الحفاظ على المعلومات الموثقة لدعم تشغيل عملياتها؛
 ب) الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة بهدف الاطمئنان إلى أن العمليات تُنفذ حسبما هو مخطط له.

٥- القيادة

١/٥ القيادة والالتزام

١/١/٥ عام

يجب على الإدارة العليا أن تبرهن على قيادتها والتزامها فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة، وذلك من خلال ما يلي:

- أ) تحمل المسؤولية عن فاعلية نظام إدارة الجودة؛
 ب) ضمان أن سياسة الجودة وأهدافها قد وُضِعَت وحُدِدَت لنظام إدارة الجودة وبأنها متوافقة مع سياق المنشأة وتوجهها الاستراتيجي؛
 ج) ضمان دمج متطلبات نظام إدارة الجودة في عمليات الأعمال للمنشأة؛
 د) تشجيع استخدام نهج العملية والتفكير المستند على المخاطر؛
 هـ) التأكد من توافر الموارد اللازمة لنظام إدارة الجودة؛
 و) الإبلاغ بأهمية إدارة الجودة الفعالة والامتثال لمتطلبات نظام إدارة الجودة؛
 ز) التأكد من تحقيق نظام إدارة الجودة للنتائج المرجوة؛
 ح) إشراك وتوجيه ودعم الأشخاص للمساهمة في تحقيق فاعلية نظام إدارة الجودة؛
 ط) تشجيع التحسين؛

ي) دعم الأدوار الإدارية الأخرى ذات الصلة بـغية إظهار قيادتها أثناء تطبيقها على نطاقات مسؤوليتها.
 ملحوظة يمكن تفسير الإشارة إلى "الأعمال" في هذه المواصفة القياسية الدولية على نطاق واسع باعتبار أنها تعني تلك الأنشطة التي تُعد أساسية لأغراض وجود المنشأة، سواء كانت المنشأة عامة أو خاصة أو هادفة للربح أو غير هادفة للربح.

٢/١/٥ التركيز على الزبون

يجب على الإدارة العليا إظهار الالتزام والقيادة فيما يتعلق بالتركيز على الزبون، وذلك من خلال ضمان ما يلي:

- أ) تحديد المتطلبات الخاصة بالزبون وكذلك المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها وفهمها واستيفائها بصورة مستمرة؛