

أيزو ١٠٠١٩

المواصفة القياسية الدولية

الترجمة الرسمية
Official translation
Traduction officielle

الإصدار الأول
٢٠٠٥-٠١-١٥

إرشادات عامة لإختيار مستشاري نظام إدارة الجودة والإستفادة من خدماتهم

Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services (E)

Lignes directrices pour la sélection de consultants en systèmes de management de la qualité et pour l'utilisation de leurs services (F)

get full document from standards.iteh.ai

طبعت 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
ISO10019/2005 (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 فيهمرخصة و مُحفلة 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 لأيزو لا تتحمل أي مسؤولية 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 حُسنت المتغيرات الداخلة في إنشاء (PDF)، حيث روعي أن يكون استخدام هذا الملف ملائماً لأعضاء المنظمة الدولية للتقييس ، وفي حالة حدوث أي مشكلة تتعلق بهذا الملف ، يرجى إبلاغ السكرتارية العامة على العنوان المسجل أدناه.

جهات التقييس العربية التي أعتمدت المواصفة

- الأردن مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية
- الإمارات هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس
- الجزائر المعهد الجزائري للتقييس
- السعودية الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس
- العراق الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية
- الكويت الهيئة العامة للصناعة
- السودان الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس
- اليمن الهيئة اليمنية للمواصفات والمقاييس وضبط الجودة
- تونس المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية
- سوريا هيئة المواصفات والمقاييس العربية السورية
- ليبيا المركز الوطني للمواصفات والمعايير القياسية
- مصر الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة



وثيقة حماية حقوق الطبع والنشر

أيزو ٢٠١٢ ©

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 ٢٠١٨

تم النشر في سويسرا

المحتويات

iv	تمهيد	
v	مقدمة	
١	المجال	١
١	المراجع التكميلية	٢
١	المصطلحات والتعاريف	٣
٢	اختيار استشاري نظام إدارة الجودة	٤
٢	مدخلات عملية الاختيار	١/٤
٣	كفاءة الاستشاري	٢/٤
٧	الاعتبارات الأخلاقية	٣/٤
٧	استغلال خدمات استشاري نظام إدارة الجودة	٥
٧	خدمات الاستشاري	١/٥
٧	التعاقد للحصول على خدمات الاستشاري	٢/٥
٨	اعتبارات هامة بالنسبة لخدمات الاستشاري	٣/٥
٩	ملحق أ (معلوماتي) الأنشطة النموذجية لاستشاري نظام إدارة الجودة	
١١	ملحق ب (معلوماتي) تقييم استشاري نظام إدارة الجودة	
١٣	المصادر	

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

تمهيد

الأيزو (المنظمة الدولية للتقييس) هي اتحاد عالمي لجهات التقييس الوطنية (الجهات الأعضاء في الأيزو) ، و غالبا ما يتم إعداد المواصفات الدولية من خلال اللجان الفنية للأيزو ، و إذا كانت الجهة العضو لها اهتمام بموضوع قد شكّلت له لجنة فنية ، فإن لهذا العضو الحق في أن يكون له ممثل في تلك اللجنة . و يشارك في العمل كذلك المنظمات الدولية الحكومية منها و غير الحكومية، التي لها تواصل مع الأيزو . و تتعاون الأيزو تعاوننا وثيقا مع اللجنة الدولية الكهروتقنية (هددك) في جميع الأمور التي تهتم التقييس في المجال الكهروتقني .

وتصاغ المواصفات الدولية وفقا للوائح الواردة في توجيهات الأيزو/هددك - الجزء الثاني. المهمة الرئيسية للجان الفنية هو اعداد المواصفات الدولية. و يتم توزيع مشاريع المواصفات الدولية على الهيئات الوطنية للتصويت. و يتطلب اصدار هذه المشاريع كمواصفات دولية موافقة 75% 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 أي من هذه الحقوق أو جميعها .

تم إعداد مواصفة ISO 10019 بواسطة اللجان الفنية في منظمة الأيزو ISO/TC 176، إدارة الجودة وتوكيد الجودة، اللجنة الفرعية رقم ٣، التقنيات الداعمة.

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

مقدمة

عند العمل على تحديد نظام ادارة الجودة ، اختارت بعض المنظمات الاعتماد على موظفيها الداخليين، بينما فضل البعض الآخر استخدام خدمات جهات استشارية خارجية. لذا يحتل اختيار المنظمة للمستشار أمراً غاية في الأهمية لضمان أن نظام ادارة الجودة قادر على تحقيق أهداف المنظمة المخطط لها بأفضل صورة ممكنة من الفعالية والكفاءة حتى مع استخدام خدمات استشاري نظام ادارة الجودة ، تكون مشاركة والتزام الإدارة العليا بالمنظمة هي العنصر الرئيسي لتحديد جودة وكفاءة نظام ادارة الجودة .

تهدف هذه المواصفة القياسية الدولية إلى توفير الإرشادات العامة المتعلقة بالعناصر التي يجب مراعاتها عند اختيار استشاري نظام إدارة الجودة . حيث يمكن للمنظمات اتباعها واستخدامها عند اختيار نظام إدارة الجودة الذي يمتلك القدرة على تلبية احتياجاتها وتوقعاتها الخاصة، وكذلك أهدافها المتعلقة بتحقيق نظام إدارة الجودة. كما يمكن استخدامها أيضاً بواسطة:

مستشارو أنظمة إدارة الجودة بصفتها إرشادات عامة بشأن الاستشارات المتعلقة بنظام إدارة الجودة، والمنظمات الاستشارية لاختيار مستشاري نظام إدارة الجودة.

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai