



مواصفة قياسية دولية

ISO 9001

نظم إدارة الجودة — المتطلبات

Quality management systems — Requirements

الطبعة السادسة
2026-09

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai



وثيقة محمية بحقوق ملكية

ISO 2026 ©

كل الحقوق محفوظة. ما لم ينص على خلاف ذلك، لا يجوز نسخ أي جزء من هذا المنشور أو استخدامه بأي شكل من الأشكال أو بأي وسيلة إلكترونية أو ميكانيكية، بما في ذلك النسخ الضوئي أو النشر على الإنترنت أو الإنترنت، دون الحصول على إذن كتابي مسبق. يمكن طلب الإذن من أي من إسو على العنوان أدناه أو الهيئة عضو إسو في بلد الطالب.

ISO copyright office
CP 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Geneva
Tel. + 41 22 749 01 11
E-mail copyright@iso.org
Website www.iso.org

نشرت في سويسرا

© ISO 2026 — جميع الحقوق محفوظة

د	تقديم	1
هـ	تمهيد	2
1	المجال	3
1	المراجع التكميلية	4
1	المصطلحات والتعاريف	5
5	سياق المنشأة	6
5	1.4 فهم المنشأة وسياقها	7
5	2.4 فهم حاجات وتوقعات الأطراف المهمة	8
5	3.4 تحديد مجال نظام إدارة الجودة	9
6	4.4 نظام إدارة الجودة	10
6	القيادة	11
6	1.5 القيادة والالتزام	12
7	2.5 سياسة الجودة	13
7	3.5 الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات	14
8	التخطيط	15
8	1.6 إجراءات للتعامل مع المخاطر والفرص	16
8	2.6 أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها	17
9	3.6 التخطيط للتغييرات	18
9	الدعم	19
9	1.7 الموارد	20
11	2.7 الكفاءة	21
11	3.7 الوعي	22
11	4.7 التواصل	23
11	5.7 المعلومات الموثقة	24
12	التشغيل	25
12	1.8 تخطيط وضبط التشغيل	26
13	2.8 متطلبات المنتجات والخدمات	27
14	3.8 تصميم وتطوير المنتجات والخدمات	28
15	4.8 ضبط العمليات والمنتجات والخدمات الموردة من الخارج	29
16	5.8 الإنتاج وتقديم الخدمة	30
18	6.8 الإفراج عن المنتجات والخدمات	31
18	7.8 ضبط المخرجات غير المطابقة	32
18	تقييم الأداء	33
18	1.9 المراقبة والقياس والتحليل والتقييم	34
19	2.9 التدقيق الداخلي	35
20	3.9 مراجعة الإدارة	36
20	التحسين	37
20	1.10 التحسين المستمر	38
21	2.10 عدم المطابقة والإجراء التصحيحي	39
22	الملحق أ (إعلامي) توضيح الهيكل والمصطلحات والبنود	40
31	المراجع البليوغرافية	41

تقديم

الأيزو (المنظمة الدولية للتقييس) هي اتحاد عالمي لجهات التقييس الوطنية (الأعضاء في الأيزو)، وغالباً ما يتم إعداد المواصفات القياسية الدولية من خلال اللجان الفنية للأيزو، وإذا كانت الجهة العضو لها اهتمام بموضوع قد شكلت 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 منظمة الأيزو. وتتعاون منظمة الأيزو بشكل وثيق مع الهيئة الكهروتقنية الدولية (IEC) في جميع الأمور التي تهم التقييس في المجال الكهروتقني.

إن الإجراءات المستخدمة في إعداد هذه الوثيقة وتلك المخصصة لصيانتها اللاحقة موضحة في التوجيهات الخاصة بالمنظمة الدولية للتقييس والهيئة الكهروتقنية الدولية، الجزء 1. ينبغي إيلاء اهتمام خاص لمعايير الموافقة المختلفة المطلوبة لأنواع الوثائق المختلفة الصادرة عن المنظمة الدولية للتقييس. وقد صُممت هذه الوثيقة وفقاً للقواعد التحريرية لتوجيهات المنظمة الدولية للتقييس والهيئة الكهروتقنية الدولية، الجزء 2 (انظر www.iso.org/directives).

تُلفت المنظمة الدولية للتقييس الانتباه إلى احتمال أن يتضمن تنفيذ هذه الوثيقة استخدام براءة (براءات) اختراع. ولا تتخذ المنظمة أي موقف بشأن إثبات أو صحة أو قابلية تطبيق أي حقوق براءة (براءات) اختراع مُدعاة بهذا الشأن. واعتباراً من تاريخ نشر هذه الوثيقة، لم تلق المنظمة أي إشعار بوجود براءة (براءات) اختراع قد تكون مطلوبة لتنفيذها. ومع ذلك، يُحذر المنفذون من أن هذا قد لا يمثل أحدث المعلومات، والتي يمكن الحصول عليها من قاعدة بيانات براءات الاختراع المتاحة على الموقع الإلكتروني (www.iso.org/patents) لا تتحمل المنظمة الدولية للتقييس مسؤولية تحديد أي أو كل حقوق براءات الاختراع هذه.

أي اسم تجاري مستخدم في هذه الوثيقة هو معلومات مقدمة ملائمة للمستخدمين ولا تشكل مصادقة.

للحصول على توضيح حول الطبيعة الطوعية للمواصفات القياسية، ومعنى المصطلحات والتعبيرات الخاصة بالمنظمة الدولية للتقييس المتعلقة بتقييم المطابقة، فضلاً عن معلومات حول التزام المنظمة الدولية للتقييس بمبادئ منظمة التجارة العالمية في مجال العوائق الفنية أمام التجارة www.iso.org/iso/foreword.html.

تم إعداد هذه الوثيقة من قبل اللجنة الدولية ISO/TC 176، إدارة الجودة وضمان الجودة، واللجنة الفرعية SC 2، نظم الجودة.

هذا الإصدار السادس يلغي الإصدار الخامس (ISO 9001:2015)، الذي تم مراجعته فنياً.

كما تتضمن التعديل 1/2024 من المواصفة القياسية الدولية ISO 9001:2015

وتتمثل التغييرات الرئيسية فيما يلي

- إدراج المصطلحات والتعاريف الأساسية الخاصة بأنظمة الإدارة في المنظمة الدولية للتقييس: يتضمن البند 3 من الوثيقة الآن عدداً محدوداً من المصطلحات والتعاريف. وتبقى المواصفة القياسية الدولية 9000 هي المرجع التقييسي لجميع المصطلحات والتعاريف الخاصة بإدارة الجودة.
- إدخال ثقافة الجودة والسلوك الأخلاقي: أصبحت الآن ثقافة الجودة والسلوك الأخلاقي من الموضوعات التي تتناولها المتطلبات، ولا سيما فيما يتعلق بالقيادة والوعي والبيئة اللازمة لتشغيل العمليات.
- الفصل بين المخاطر والفرص: تم التمييز بشكل أوضح بين المخاطر والفرص مع النظر بشكل منفصل في الإجراءات اللازمة للتعامل مع كل منهما.
- ترسيخ إدارة التغيير: جرى تعزيز المتطلبات المتعلقة بالتغييرات التي تطرأ على نظام إدارة الجودة، بما يدعم تحقيق النتائج المرجوة.
- تعزيز المحتوى التوضيحي في **الملحق أ**: جرى تنقيحه لتقديم توضيح أكبر لهيكل المتطلبات ومصطلحاتها والغرض منها باعتباره نصاً إرشادياً، دون إدخال متطلبات إضافية.
- حذف الملحق ب: كان يوفر سابقاً معلومات عن المواصفات القياسية الدولية الأخرى الخاصة بالمنظمة الدولية للتقييس/اللجنة الفنية 176. أصبحت الإشارات إلى هذه المواصفات القياسية متضمنة الآن في **الملحق أ** وعلى الموقع الإلكتروني الخاص بالمنظمة الدولية للتقييس/اللجنة الفنية 176.
- ينبغي إرسال أي تغذية راجعة أو أسئلة حول هذه الوثيقة إلى الهيئة الوطنية للمواصفات الخاصة بالمستخدم. يمكن العثور على قائمة كاملة بهذه الهيئات في www.iso.org/members

تمهيد

1.0 عام

إن إنشاء نظام لإدارة الجودة وتطبيقه يُعد قرارًا استراتيجيًا للمنشأة، إذ يدعم تحسين الأداء، وتعزيز رضا الزبون، وتوفير أساس لتحقيق النجاح المستدام ومبادرات التنمية المستدامة.

إن الفوائد المحتملة لتطبيق منشأة ما لنظام إدارة الجودة المبني على المتطلبات الواردة في هذه الوثيقة، تتمثل فيما يلي:

أ) القدرة على توريد منتجات وخدمات تلبى متطلبات الزبون والمتطلبات التشريعية والتنظيمية القابلة للتطبيق بشكل متسق.

ب) تيسير الفرص لتعزيز رضا الزبون.

ج) التعامل مع المخاطر والفرص المرتبطة بسياق المنشأة وأهدافها.

د) القدرة على إثبات المطابقة لمتطلبات نظام إدارة الجودة.

يمكن استخدام هذه الوثيقة من قبل الأطراف الداخلية والخارجية.

لا تعني هذه الوثيقة الحاجة إلى ما يلي:

— توحيد هيكل أنظمة إدارة الجودة المختلفة.

— موائمة التوثيق مع هيكل بنود هذه الوثيقة.

— استخدام مصطلحات محددة في هذه الوثيقة داخل المنشأة.

تعدّ متطلبات نظام إدارة الجودة المحددة في هذه الوثيقة مكملًا لمتطلبات المنتجات والخدمات.

إن الثبات في إبقاء المتطلبات والتعامل مع الحاحات والتوقعات المستقبلية للزبائن والأطراف المهتمة الأخرى ذات العلاقة، يمثل تحديًا للمنشآت في البيئة متزايدة الديناميكية والتعقيد. ولتحقيق هذا الهدف، يمكن للمنشأة أن تسعى نحو التحسين المستمر بطرق مختلفة، مثل التغيير التدريجي أو التغيير الجذري، أو مبادرات الابتكار أو إعادة التنظيم.

يوفر [الملحق أ](#) معلومات وتوضيحات يمكن أن تدعم فهم هيكل هذه الوثيقة ومصطلحاتها وبنودها. ولا يتضمن أي متطلبات إضافية.

للاطلاع على إرشادات بشأن تطبيق جميع بنود هذه الوثيقة، [انظر \[1\]](#)

2.0 مبادئ إدارة الجودة

إن هذه الوثيقة مبنية على مبادئ إدارة الجودة الموصوفة في [\[2\]](#). يتضمن الوصف بيانًا عن كل مبدأ والأساس المنطقي الذي يبين سبب أهمية هذا المبدأ للمنشأة وبعض الأمثلة للفوائد المرتبطة بهذا المبدأ وأمثلة على إجراءات لتحسين أداء المنشأة عندما يتم تطبيق هذا المبدأ.

مبادئ إدارة الجودة هي:

— التركيز على العميل

— القيادة

— إشراك الأفراد

— نهج العملية

— التحسين

— اتخاذ القرار المبني على الدليل

— إدارة العلاقات

3.0 نهج العملية

1.3.0 عام

هذه الوثيقة تشجع تبني نهج العملية عند إنشاء وتطبيق وتحسين فعالية نظام إدارة الجودة لتعزيز رضا الزبون من خلال تلبية متطلباته، هناك متطلبات محددة تعتبر ضرورية لتطبيق نهج العملية متضمنة في [4.4](#).

إن فهم وإدارة العمليات المترابطة كنظام يسهم في فعالية وكفاءة المنشأة في تحقيق النتائج المرجوة. هذا النهج يمكن المنشأة من ضبط العلاقات المتبادلة والمترابطة بين العمليات في النظام ولهذا السبب يعزز الأداء الكلي للمنشأة.

يشمل نهج العملية تحديد وإدارة العمليات وتفاعلاتها بشكل منتظم وذلك لتحقيق النتائج المرجوة وفقاً لسياسة الجودة والتوجه الاستراتيجي للمنشأة. يمكن تحقيق إدارة العمليات والنظام ككل باستخدام دورة (خطة - نفذ - تحقق - طور) (انظر 2.3.0) مع تركيز كلي على التفكير المبني على المخاطر (انظر 2.1.6) بهدف تجنب النتائج غير المرغوب بها، والتفكير المبني على الفرص (انظر 3.1.6) بهدف السعي إلى تحقيق النتائج المرغوبة من خلال الاستفادة من الفرص.

إن تطبيق نهج العملية في نظام إدارة الجودة يمكن من:

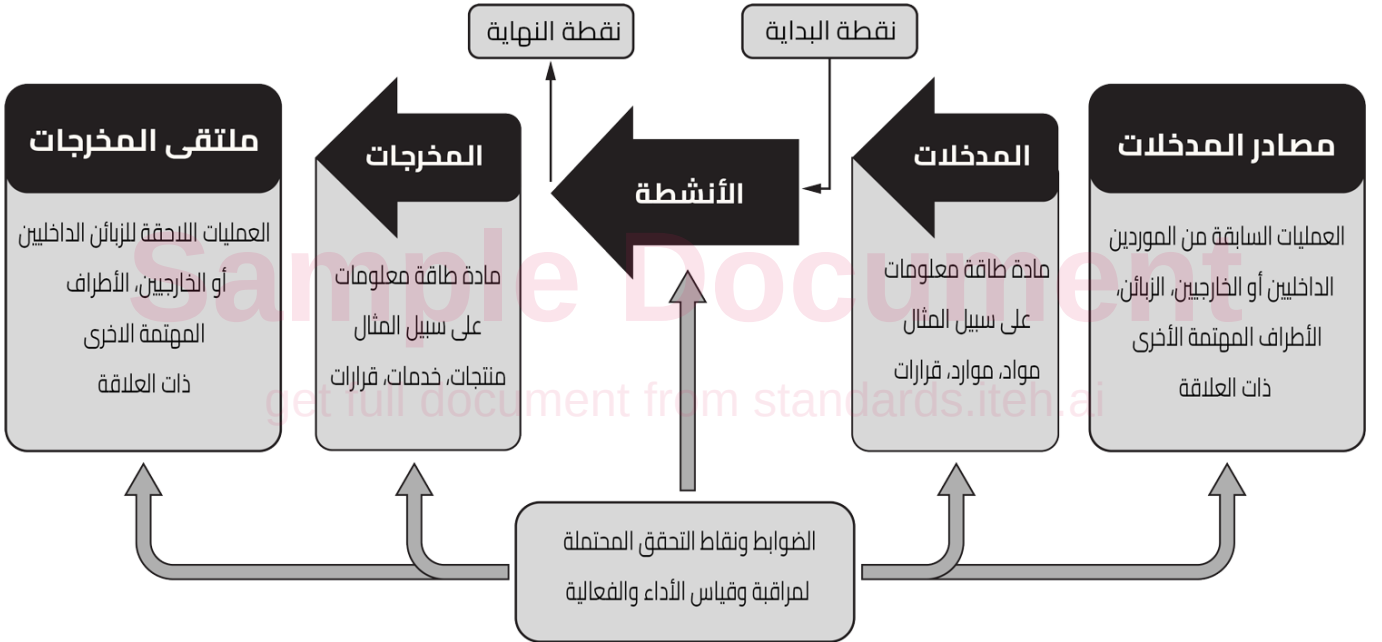
أ) فهم المتطلبات والاتساق في تلبيةها.

ب) النظر في العمليات من حيث المخاطر والفرص والقيمة المضافة.

ج) تحقيق أداء فعال للعملية.

د) تحسين العمليات بناءً على نتائج تقييم البيانات والمعلومات.

الشكل 1 يعطي مخططاً توضيحياً لأي عملية منفردة ويظهر تفاعل عناصرها. إن المراقبة وقياس نقاط التحقق تعد ضرورية للضبط اللازم ومحددة لكل عملية وتختلف اعتماداً على خطوات العملية والمخاطر المرتبطة بها.



الشكل 1 — مخطط توضيحي لعناصر عملية منفردة

2.3.0 دورة (خطة - نفذ - تحقق - طور)

يمكن وصف دورة (خطة - نفذ - تحقق - طور) بإيجاز على النحو التالي:

— **خطة:** إنشاء أهداف النظام وعملياته، والموارد اللازمة لتحقيق النتائج بما يتوافق مع متطلبات الزبون والأطراف المهتمة الأخرى ذات العلاقة وسياسات المنشأة، وتحديد المخاطر والفرص والتعامل معها.

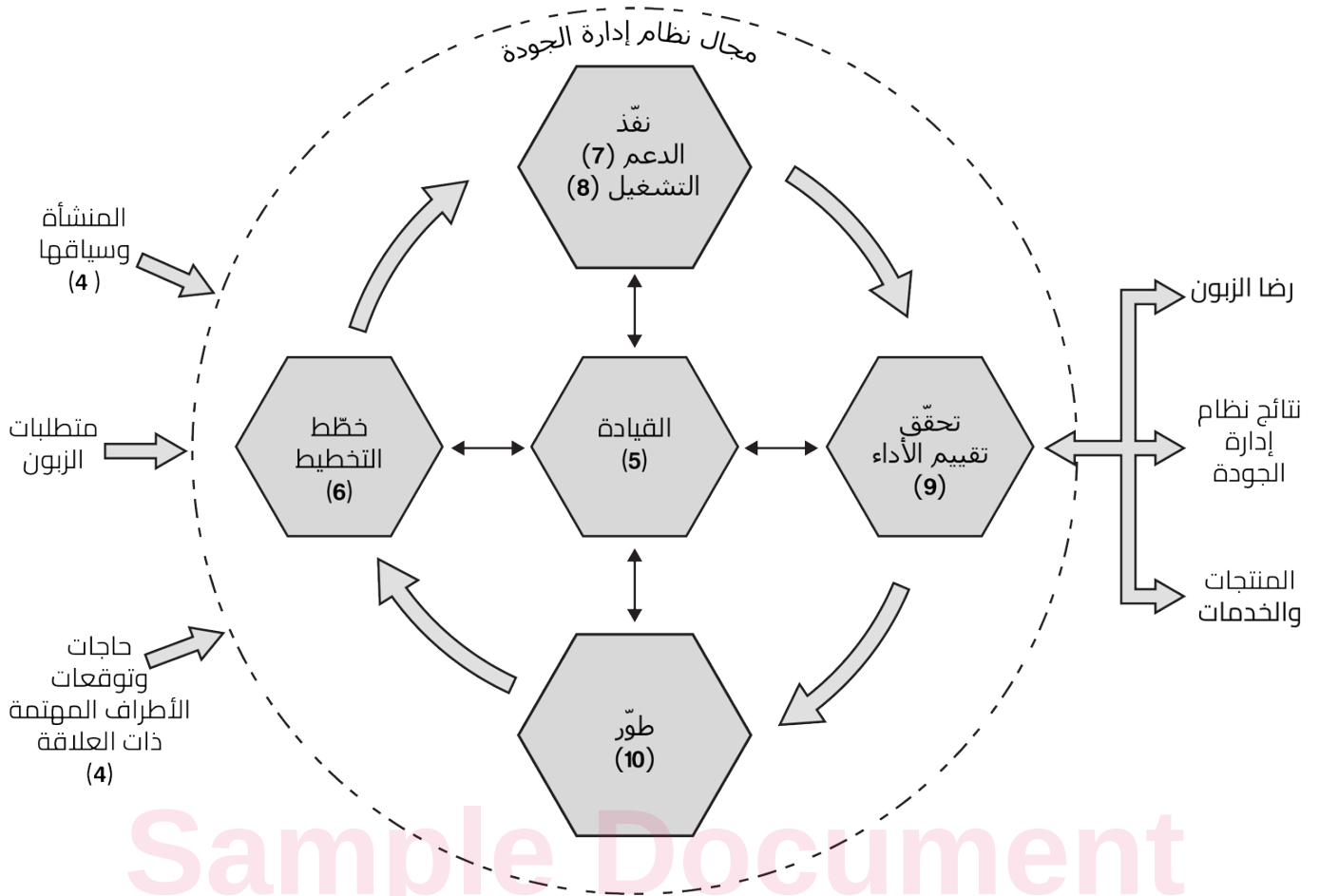
— **نفذ:** تنفيذ ما تم التخطيط له

— **تحقق:** مراقبة العمليات، وحسب الاقتضاء، قياسها، وكذلك المنتجات والخدمات الناتجة عنها، مقارنةً بالسياسات والأهداف والمتطلبات والأنشطة المخطط لها، ورفع التقارير بخصوص النتائج.

— **طور:** اتخاذ إجراءات لتحسين أداء نظام إدارة الجودة.

يمكن تطبيق دورة (خطة - نفذ - تحقق - طور) على جميع العمليات وعلى نظام إدارة الجودة ككل.

يوضح **الشكل 2** كيفية تجميع البنود من البند 4 إلى البند 10 فيما يتعلق بدورة (خطة - نفذ - تحقق - طور)



الشكل 2 — توضيح هيكل هذه الوثيقة في دورة (خطط - نفذ - افحص - طور)

4.0 العلاقة مع مواصفات نظم الإدارة الأخرى

تطبق هذه الوثيقة النهج المنسق كما هو منشور في توجيهات المنظمة الدولية للتقييس/الهيئة الكهروتقنية الدولية المتعلقة بتطوير مواصفات أنظمة الإدارة. تتمثل الغاية في دعم التوافق وتسهيل دمج متطلبات وتوصيات مواصفة قياسية واحدة أو أكثر من مواصفات أنظمة الإدارة ضمن نظام الإدارة في المنشأة.

لمزيد من المعلومات انظر (www.iso.org/management-system-standards.html)

توفر هذه الوثيقة أساساً للمنشأة لتطبيق نهج العملية، مقتراً بدورة (خطط - نفذ - تحقق - طور)، والتفكير المبني على المخاطر، والتفكير المبني على الفرص، وذلك بهدف توافق نظام إدارة الجودة لديها أو دمجها مع متطلبات مواصفات أنظمة الإدارة الأخرى.

ترتبط هذه الوثيقة مع المواصفات القياسية التالية:

— [4] تقدم المفاهيم الأساسية والمفردات الضرورية لفهم متطلبات هذه الوثيقة

— [1] تقدم إرشاداً بشأن تطبيق متطلبات هذه الوثيقة

— [3] تقدم إرشاداً بشأن تعزيز حودة المنشأة وقدرتها على تحقيق النجاح المستدام

لا تتضمن هذه الوثيقة متطلبات محددة لأنظمة إدارة أخرى مثل تلك الضرورية للإدارة البيئية أو إدارة الصحة والسلامة المهنية أو إدارة الأصول.

بناءً على متطلبات هذه الوثيقة تم تطوير مواصفات قياسية لأنظمة إدارة حودة خاصة بقطاعات معينة من قبل المنظمة الدولية للتقييس، بعض هذه المواصفات القياسية تحدد متطلبات إضافية لنظام إدارة الجودة بينما هناك مواصفات قياسية أخرى تقتصر على توفير إرشاد لتطبيق هذه الوثيقة في قطاع محدد.

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

نظم إدارة الجودة — المتطلبات

1 المجال

تحدد هذه الوثيقة متطلبات نظام إدارة الجودة عندما تكون المنشأة:

(أ) بحاجة لإثبات قدرتها على تقديم منتجات وخدمات تلبي متطلبات الزبون والمتطلبات التشريعية والتنظيمية القابلة للتطبيق بشكل متسق.

(ب) تهدف لتعزيز رضا الزبون من خلال التطبيق الفعال للنظام ويشمل عمليات لتحسين النظام وضمان مطابقة متطلبات الزبون والمتطلبات التشريعية والتنظيمية القابلة للتطبيق.

جميع متطلبات هذه الوثيقة عامة.

يتم تطبيق هذه الوثيقة على أي منشأة بغض النظر عن نوعها أو حجمها أو الخدمات والمنتجات التي تقدمها.

ملاحظة 1 في هذه الوثيقة مصطلح منتج أو خدمة تنطبق فقط على المنتج أو الخدمة المعدة للزبون أو التي طلبها.

ملاحظة 2 المتطلبات التشريعية والتنظيمية يمكن أن يعبر عنها بالمتطلبات القانونية.

2 المراجع التكميلية

يُشار إلى الوثائق التالية في النص بطريقة تجعل بعض محتوياتها أو جميعها تشكل متطلبات لهذه الوثيقة. بالنسبة إلى المراجع المؤرخة، تنطبق فقط الطبعة المشار إليها. أما بالنسبة إلى المراجع غير المؤرخة، فتُطبق أحدث طبعة من الوثيقة المشار إليها (بما في ذلك أي تعديلات).

- المواصفة القياسية الدولية 9000، أنظمة إدارة الجودة — الأساسيات والمفردات

3 المصطلحات والتعاريف

لأغراض هذه الوثيقة تستخدم المصطلحات والتعاريف الواردة في المواصفة القياسية الدولية 9000، ويطبق ما يلي.

تحتفظ كل من المنظمة الدولية للتقييس والهيئة الكهروتقنية الدولية بقواعد بيانات المصطلحات لاستخدامها في التقييس على العناوين التالية:

- منصة التصفح عبر الإنترنت الخاصة بالمنظمة الدولية للتقييس: متوفرة على الرابط <https://www.iso.org/obp>

- موسوعة الهيئة الكهروتقنية الدولية: متوفرة على الرابط <https://www.electropedia.org>

1.3

المنشأة

الشخص أو مجموعات الأفراد التي لها وظائفها الخاصة مع مسؤولياتها وصلاحياتها وعلاقاتها اللازمة لتحقيق أهدافها [6.3]

ملاحظة الدخول: يشمل مفهوم المنشأة، على سبيل المثال لا الحصر، تاجر فردي أو شركة أو شركة مساهمة أو مؤسسة أو مشروع أعمال أو سلطة أو شراكة أو جمعية خيرية أو هيئة أو أي حزة منها أو مزيج منها، سواء كانت مسجلة أم لا، عامة أم خاصة.

ملاحظة الدخول: إذا كانت المنشأة حزة من كيان أكبر، فإن مصطلح "المنشأة" يشير فقط إلى حزة الكيان الأكبر الذي يقع ضمن مجال نظام إدارة الجودة [1.4.3]

2.3

الطرف المهتم

صاحب المصلحة

الشخص أو المنشأة [1.3] التي يمكنها التأثير على قرار أو نشاط ما، أو التأثير به، أو التي ترى نفسها متأثرة به

مثال الزبائن أو المالكين أو الأفراد في منشأة ما أو الموردين أو المصرفيين أو السلطات التنظيمية أو الاتحادات أو الشركاء أو المجتمع الذي يمكن أن يشمل المنافسين أو مجموعات الضغط المعارضة.

3.3

الإدارة العليا

شخص أو مجموعة أفراد يدير ويضبط المنشأة (1.3) على أعلى مستوى

ملاحظة الدخول: تتمتع الإدارة العليا بصلاحيات تفويض السلطة وتوفير الموارد داخل المنشأة.

ملاحظة الدخول: إذا كان مجال نظام الإدارة (4.3) يغطي جزءًا فقط من المنشأة، فإن الإدارة العليا تشير إلى أولئك الذين يديرون ويضبطون ذلك الجزء من المنشأة.

4.3

نظام الإدارة

مجموعة من العناصر المترابطة أو المتفاعلة في المنشأة (1.3) لوضع السياسات (5.3) والأهداف (6.3)، بالإضافة إلى العمليات (8.3) لتحقيق تلك الأهداف

ملاحظة الدخول: يمكن لنظام الإدارة أن يتناول تخصصًا واحدًا أو عدة تخصصات.

ملاحظة الدخول: تشمل عناصر نظام الإدارة هيكل المنشأة، الأدوار والمسؤوليات، التخطيط والتشغيل.

ملاحظة الدخول: يمكن أن تشمل عناصر نظام الإدارة سياسات المنشأة وممارساتها وقواعدها ومعتقداتها.

ملاحظة الدخول: تدير المنشأة عناصرها المترابطة بطريقة منظمة لتحقيق أهدافها.

ملاحظة الدخول: يمكن أن يشمل مجال نظام الإدارة المنشأة بأكملها، أو وظائف محددة ومُعَيَّنة في المنشأة، أو أقسامًا محددة ومُعَيَّنة في المنشأة، أو وظيفة واحدة أو أكثر عبر مجموعة من المنشآت.

1.4.3

نظام إدارة الجودة

جزء من نظام الإدارة الشامل (4.3) للمنشأة (1.3) والمتعلق بالجودة

5.3

السياسة

مقاصد وتوجه المنشأة (1.3) كما عبرت عنها إدارتها العليا رسمياً (3.3)

1.5.3

سياسة الجودة

السياسة (5.3) المتعلقة بالجودة

ملاحظة الدخول: ملاحظة 1: سياسة الجودة:

- تكون متوافقة بشكل عام مع السياسة العامة للمنشأة (1.3) ،
- يمكن أن تكون متوافقة مع رؤية المنشأة ورسالتها،
- توفر إطارًا تنظيميًا لتحديد أهداف الجودة.

ملاحظة الدخول: يمكن أن تشكل مبادئ إدارة الجودة الواردة في المواصفة القياسية الدولية 9000 [2] أساسًا لوضع سياسة الجودة.

6.3

الهدف

النتيجة المرجو تحقيقها

ملاحظة الدخول: يمكن أن يكون الهدف استراتيجيًا أو تكتيكيًا أو تشغيليًا.

ملاحظة الدخول: قد ترتبط الأهداف بتخصصات مختلفة (مثل المالية، الصحة والسلامة، البيئة). على سبيل المثال، قد تكون الأهداف شاملة للمنشأة أو خاصة بمشروع أو منتج أو خدمة أو عملية (8.3)

ملاحظة الدخول: يمكن التعبير عن الهدف بأساليب أخرى، مثل: كنتيجة مرحوة أو كغرض أو كمعيار تشغيلي أو كهدف حودة (1.6.3) أو باستخدام كلمات أخرى ذات معنى مشابه (مثل: مقصد، غاية، مستهدف).

ملاحظة الدخول: في سياق أنظمة إدارة الجودة (1.4.3) تضع المنشأة (1.3) أهداف الجودة (1.6.3)، بما يتوافق مع سياسة الجودة (1.5.3)، لتحقيق نتائج محددة.

1.6.3

هدف الجودة

الهدف (6.3) المتعلق بالجودة

ملاحظة الدخول: تستند أهداف الجودة عمومًا إلى سياسة الجودة (1.5.3) الخاصة بالمنشأة (1.3).
ملاحظة الدخول: تُحدد أهداف الجودة عمومًا للوظائف والمستويات والعمليات (8.3) ذات العلاقة بالمنشأة.

7.3

المخاطر

أثر الالايقين

ملاحظة الدخول: الأثر هو انحراف عن المتوقع، سواء كان إيجابيًا أم سلبيًا.
ملاحظة الدخول: الالايقين هو حالة، ولو حزنية، من نقص المعلومات المتعلقة بفهم أو معرفة حدث ما أو عواقبه أو احتمالية حدوثه.
ملاحظة الدخول: غالبًا ما تُعرّف المخاطر بالإشارة إلى الأحداث والعواقب المحتملة، أو مزيج منهما.
ملاحظة الدخول: غالبًا ما يُعبّر عن المخاطر من خلال مزيج من عواقب حدث ما (بما في ذلك تغييرات في الظروف) والاحتمالية المرتبطة بحدوثه.
ملاحظة الدخول: تُستخدم كلمة «المخاطر» أحيانًا عندما يكون هناك إمكانية لحدوث عواقب سلبية فقط.

8.3

العملية

مجموعة من الأنشطة المترابطة أو المتفاعلة التي تستخدم المدخلات أو تحوّلها لتقديم نتيجة
ملاحظة الدخول: يعتمد تسمية نتيجة العملية بالمرجع أو المنتج أو الخدمة على سياق المرجع.
ملاحظة الدخول: تكون مدخلات العملية عمومًا هي مخرجات عمليات أخرى، وتكون مخرجات العملية عمومًا هي مدخلات لعمليات أخرى.
ملاحظة الدخول: يمكن أيضًا الإشارة إلى عمليتين أو أكثر من العمليات المترابطة والمتفاعلة في سلسلة على أنها “عملية”.
ملاحظة الدخول: تكون العمليات في المنشأة (1.3) مخططة ومنفذة عمومًا في ظل ظروف مضبوطة، لضمان إمكانية تحقيق النتائج المرجوة.
ملاحظة الدخول: غالبًا ما تُسمى العملية التي لا يمكن التحقق من مطابقة (15.3) المخرج الناتج عنها بسهولة أو بصورة اقتصادية بـ “عملية خاصة”.

get full document from standards.iteh.ai

9.3

الكفاءة

القدرة على تطبيق المعرفة والمهارات لتحقيق النتائج المرجوة

10.3

المعلومات الموثقة

المعلومات المطلوب من المنشأة (1.3) ضبطها والمحافظة عليها والوسيلة التي تحتويها
ملاحظة الدخول: يمكن أن تكون المعلومات الموثقة بأي صيغة أو وسيط ومن أي مصدر.
ملاحظة الدخول: يمكن أن تشير المعلومات الموثقة إلى:

أ) نظام الإدارة (4.3)، بما في ذلك العمليات ذات الصلة (8.3)،

ب) المعلومات التي أنشئت لتشغيل المنشأة (التوثيق)،

ج) دليل النتائج المحققة (السجلات).

11.3

الأداء

نتيجة قابلة للقياس

ملاحظة الدخول: يمكن أن يرتبط الأداء إما بنتائج كمية أو نوعية.
ملاحظة الدخول: يمكن أن يرتبط الأداء بإدارة الأنشطة أو العمليات (8.3) أو المنتجات أو الخدمات أو الأنظمة أو المنشآت (1.3)

12.3

التحسين المستمر

نشاط متكرر لتعزيز الأداء 11.3

13.3

الفعالية

مدى إنجاز الأنشطة وتحقيق النتائج المخطط لكل منهما

14.3

المتطلب

حاجة أو توقع مصرح به، ضمني عادةً، أو إلزامي

ملاحظة الدخول: "ضمني عادةً" تعني أنه من العرف أو الممارسة الشائعة للمنشأة (1.3) والأطراف المهمة (2.3) أن تكون الحاجة أو التوقع قيد النظر ضمني.

ملاحظة الدخول: المتطلب المحدد هو ما يُصرح به، على سبيل المثال في المعلومات الموثقة (10.3)

ملاحظة الدخول: يمكن استخدام مُحدّد للدلالة على نوع معين من المتطلب، مثل: متطلب المنتج أو متطلب الخدمة أو متطلب إدارة الجودة أو متطلب الزبون أو متطلب الجودة.

ملاحظة الدخول: يمكن أن تنشأ المتطلبات من أطراف مهمة مختلفة أو من المنشأة نفسها.

ملاحظة الدخول: قد يكون من الضروري، لتحقيق رضا الزبون بدرجة عالية، تلبية توقع من توقعات الزبون حتى وإن لم يكن هذا التوقع مصرحاً به، أو ضمناً عادةً أو إلزامياً.

15.3

المطابقة

استيفاء متطلب (14.3)

ملاحظة الدخول: مصطلح "مطابقة" (conformance) مرادف، ولكنه متروك الاستخدام.

16.3

عدم المطابقة

عدم استيفاء متطلب (14.3)

17.3

الإجراء التصحيحي

إجراء لإزالة سبب (أسباب) عدم المطابقة (16.3) ومنع تكرارها

ملاحظة الدخول: يتم اتخاذ الإجراء التصحيحي لمنع تكرار الحدث، في حين يتم اتخاذ الإجراء الوقائي لمنع الحدوث.

18.3

التدقيق

عملية (8.3) ممنهجة ومستقلة للحصول على الأدلة وتقييمها بموضوعية لتحديد مدى استيفاء معايير التدقيق

ملاحظة الدخول: يمكن أن يكون التدقيق داخلي (طرف أول) أو خارجي (طرف ثانٍ أو طرف ثالث)، ويمكن أن يكون تدقيق مدمج (يتم دمج بين تخصصين أو أكثر).

ملاحظة الدخول: تُجرى عملية التدقيق الداخلي من قِبل المنشأة (1.3) نفسها، أو من قِبل طرف خارجي نيابةً عنها.

ملاحظة الدخول: "دليل التدقيق" و"معايير التدقيق" معرفة في المواصفة القياسية الدولية 19011 [4].

ملاحظة الدخول: تشمل العناصر الأساسية للتدقيق تحديد مطابقة (15.3) موضوع التدقيق وفقاً لإجراء ينفذه أفراد يتم اختيارهم بما يضمن الحياد والموضوعية في عملية التدقيق.

ملاحظة الدخول: تُجرى عمليات التدقيق الداخلي لأغراض مراعاة الإدارة وغيرها من الأغراض الداخلية، ويمكن أن تشكل أساساً لإقرار المنشأة بالمطابق. يمكن إثبات الاستقلالية من خلال التحرر من المسؤولية عن النشاط الخاضع للتدقيق.

ملاحظة الدخول: يُجرى تدقيق الطرف الثاني بواسطة أطراف مهمة في المنشأة، مثل الزبائن، أو بواسطة أشخاص آخرين نيابةً عنهم. يُجرى تدقيق الطرف الثالث بواسطة منشآت تدقيق خارجية ومستقلة، مثل المنشآت التي تقدم خدمات إصدار شهادات المطابقة أو تسجيلها، أو الجهات الحكومية.

ملاحظة الدخول: يمكن أن يكون التدقيق أيضاً تدقيقاً مشتركاً يُجرى بواسطة منشأتين أو أكثر من منشآت التدقيق.

19.3

القياس

عملية (8.3) لتحديد قيمة

ملاحظة الدخول: وفقاً لـ 1-2-3 من المواصفة القياسية الدولية 2/2006-3534 [5]، تكون القيمة المحددة عادةً قيمة لكمية.