



# مبادئ وأساسيات الجودة

اعداد : رئيس قسم التميز وتطوير الأداء-هبة شحادة

# ورشة تعريفية بعنوان : التعريف بالمواصفة 9001: 2015

- المحاور الاساسية للورشة التدريبية:
- التعريف بمفهوم مواصفة الايزو 9001 : 2015.
- التعريف بالايزو وماهي فوائد الحصول على شهادة الايزو
- تطور مواصفة الجودة و ماهو الجديد فيها.
- متطلبات الايزو 9001



## 1- ما هو الأيزو؟

• في تاريخ 23 فبراير/شباط 1947 اجتمعت مجموعة معاهد المواصفات الوطنية من حول العالم في مدينة لندن ، وقرروا تأسيس منظمة تعنى بإصدار المواصفات وتوحيدها ، يكون مقرها جنيف ، وسموها (منظمة المواصفات الدولية International Standardization Organization) وبجمع الأحرف الأولى (ISO) لذا عرفت اختصاراً بمنظمة الأيزو، وعرفت المواصفات الصادرة عنها بهذا الاسم.

# 1- ما هو الأيزو؟

- تضم منظمة الأيزو في عضويتها هيئات ومنظمات ومعاهد المواصفات الدولية من 158 دولة
- ويعمل فيها 30,000 خبير ومستشار، مقسمين على 2,830 فريق عمل (لجنة فنية)؛
- تصدر منظمة الأيزو وتطور المواصفات الفنية؛
- وتساهم في جعل تصنيع وتأمين المنتجات والخدمات أكثر فعالية، وأكثر أماناً ، وأكثر احتراماً للبيئة.

# 1- ما هو الأيزو؟

- منذ تأسيسها أصدرت منظمة الأيزو أكثر من 24,000 مواصفة؛
- تطبقها بشكل رسمي في أكثر من مليون شركة ومؤسسة ومنظمة ومصنع حول العالم ، على امتداد 175 بلداً في القارات الخمس
- من أشهر مواصفات الأيزو 9001, 14001, 45001, 22000, 27001

## An integrated management system (IMS) may include two or more of the following management systems

### ISO 9001

The standard for quality management criteria – relevant for all types of organizations.

### ISO 45001

Manage occupational health & safety to prevent accidents & work – related illnesses.

### ISO 14001

This provides guidelines for an environmental management system for all sectors.

### ISO 29001

Manage quality within petroleum, petrochemical & natural gas industries.

### ISO 27001

Establish an information security management system to protect information assets.

### ISO 31000

Guidance on an effective risk management system, universally applicable to all organizations.

### ISO 22000

Implement an effective food safety management system, & protect consumer safety.

### ISO 22301

Implement a system for managing business continuity to mitigate and recover from disruption.

### ISO 50001

The standard for effectively managing energy & minimizing environmental impact.

### ISO 13485

Quality management system requirements tailored for the medical devices industry.

# 1- ما هو الأيزو؟

- عندما نقول آيزو بغض النظر عن الرقم الموجود في خانة الأحاد، فنحن نتحدث عن "نظام إدارة الجودة Quality Management System"
- **إدارة الجودة** هي مجموعة الأفعال التي تقوم بها جهة ما لتضمن:
- أن منتجاتها أو خدماتها **ترضي** "متطلبات الجودة" الخاصة بعملائها.
- أن منتجاتها أو خدماتها تتماثل مع "اللوائح التنظيمية" الخاصة بهذه المنتجات أو الخدمات.

بكلمات أخرى: إدارة الجودة هي مجموعة الأفعال التي تقوم بها منظمة ما، لضمان رضا العملاء، وتحقيق التطوير المستمر لأدائها.

# تعريف نظام ادارة الجودة الايزو 9001:2015

• يتم تعريف نظام إدارة الجودة ( QMS ) طبقاً للمواصفة ISO 9001:2015 بأنه مجموعة من السياسات والعمليات والإجراءات اللازمة لتخطيط وتنفيذ وتقديم (المنتجات / الخدمات) بهدف التأكد من قدرة المنشأة على الوفاء بمتطلبات العملاء، ويعمل نظام إدارة الجودة على ترسيخ مبدأ التحسين المستمر للخدمات والمنتجات المقدمة، ونظام إدارة الجودة طبقاً لأيزو 9001 يمكن تطبيقه على أى منشأة حكومية أو خاصة بغض النظر عن نشاطها أو حجمها أو موقعها الجغرافي.

# فوائد تطبيق الايزو 9001:2015 والحصول على شهادة الأيزو

- وجود نظام موثق للعمل بمنهجية قائمة على النظام وليس الأفراد، وبالتالي مهما تغير الأفراد سيظل النظام يعمل بشكل مستمر
- مساعدة المنشأة في تحقيق الإدارة الفعالة والمنظمة لجميع عملياتها وأنشطتها
- رفع قدرة المنظمة في التعرف على المخاطر المحيطة بها وفهم سياق المنظمة فهماً جيداً وتحديد الجهات المهتمة وتحديد متطلباتهم
- تطبيق الايزو 9001:2015 يؤدي الى تحسين العمليات والأنشطة وزيادة قدرة المنشأة في ضبط معايير الجودة طول فترة تقديم المنتج أو الخدمة بدءاً من شراء المعدات والمستلزمات وانتهاءً بالتسليم وخدمات ما بعد البيع
- تحسين القيمة والمخرجات من كل عملية وبالتالي تقليل جميع الأنشطة غير الضرورية والتي تسبب هدر في الوقت والمال والجهد
- تحسين صورة المنشأة أمام العملاء وزيادتهم ثقتهم في منتجات وخدمات المنشأة
- رفع القدرة التنافسية للمنشأة أمام المنافسين وإستباقهم بخطوة
- إنخفاض معدل الهوالك والفواقد والمنتجات والخدمات المعيبة
- إكتشاف الأخطاء والعيوب مبكراً، وزيادة قدرة المنشأة على اتخاذ الاجراءات التصحيحية اللازمة في الوقت الصحيح
- شعور الموظفين بالفخر تجاه عملهم وتحسين عمليات الإتصال الداخلي والخارجي.
- زيادة الحصة السوقية للمنشأة وزيادة المبيعات والإيرادات والأرباح

# فهم أهمية شهادة الأيزو 9001



# منهجيتنا في تطبيق نظام إدارة الجودة الايزو 9001:2015

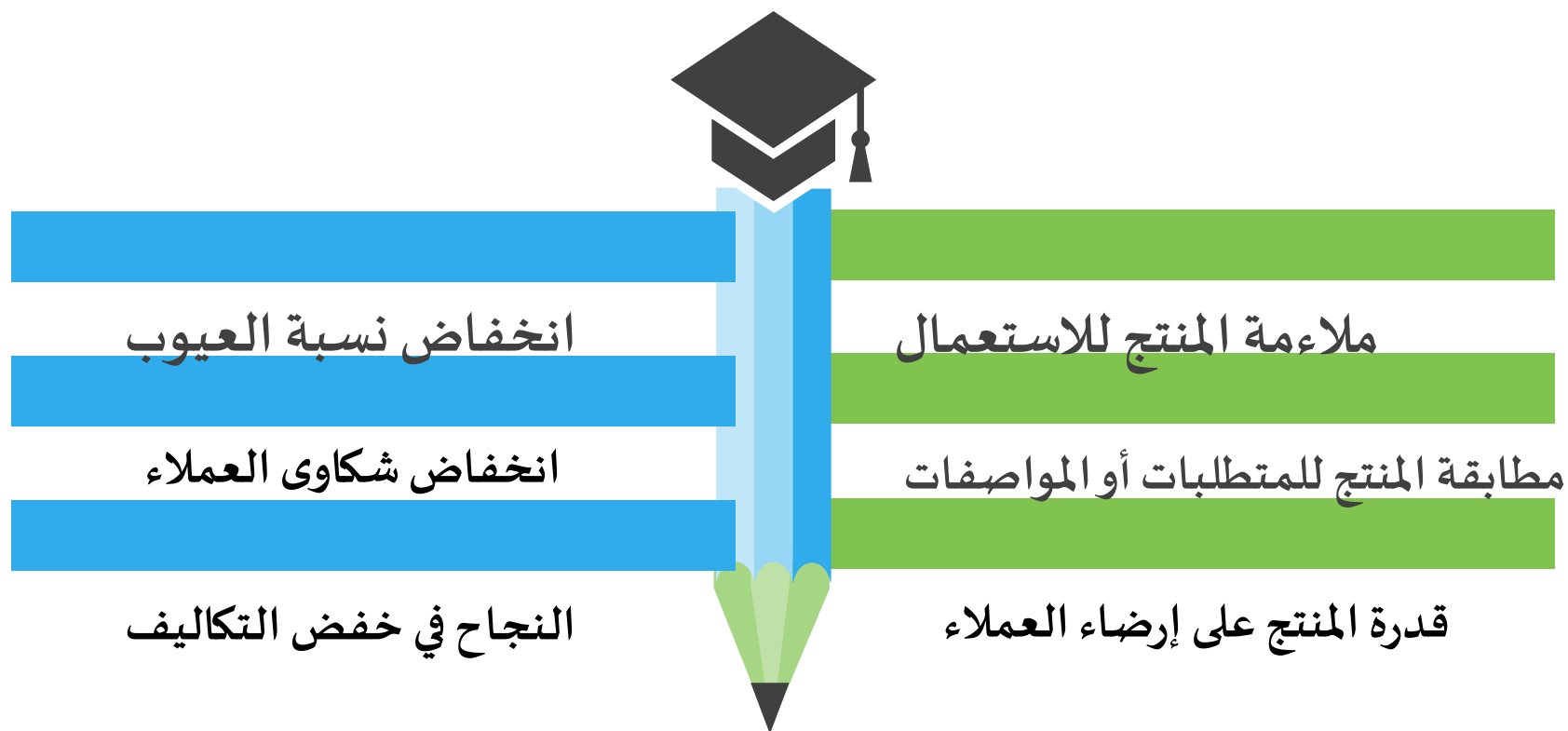
1. المرحلة الأولى: الإجتماع الإفتتاحي والتعريف بالمشروع الايزو 9001:2015
2. المرحلة الثانية: تحليل الفجوة GAP Analysis
3. المرحلة الثالثة: التدريب وتأهيل الكوادر البشرية
4. المرحلة الرابعة: التوثيق – الوثائق المطلوبة لإنشاء نظام إدارة الجودة الايزو 9001:2015
5. تطبيق المنظومة الموثقة وحفظ السجلات كدليل على التطبيق
6. المرحلة السادسة: المراجعة الداخلية Internal Audit
7. المرحلة الخامسة: تطبيق المنظومة الموثقة وحفظ السجلات كدليل على التطبيق المرحلة السابعة: تنفيذ إجتماع لجنة مراجعة الإدارة Management Review Meeting
8. المرحلة الثامنة: منح شهادة ISO 9001 بواسطة الجهة المانحة ISO 9001 Certification



# مدخل إلى الجودة



تعريف الجودة: لا يوجد تعريف واحد للجودة



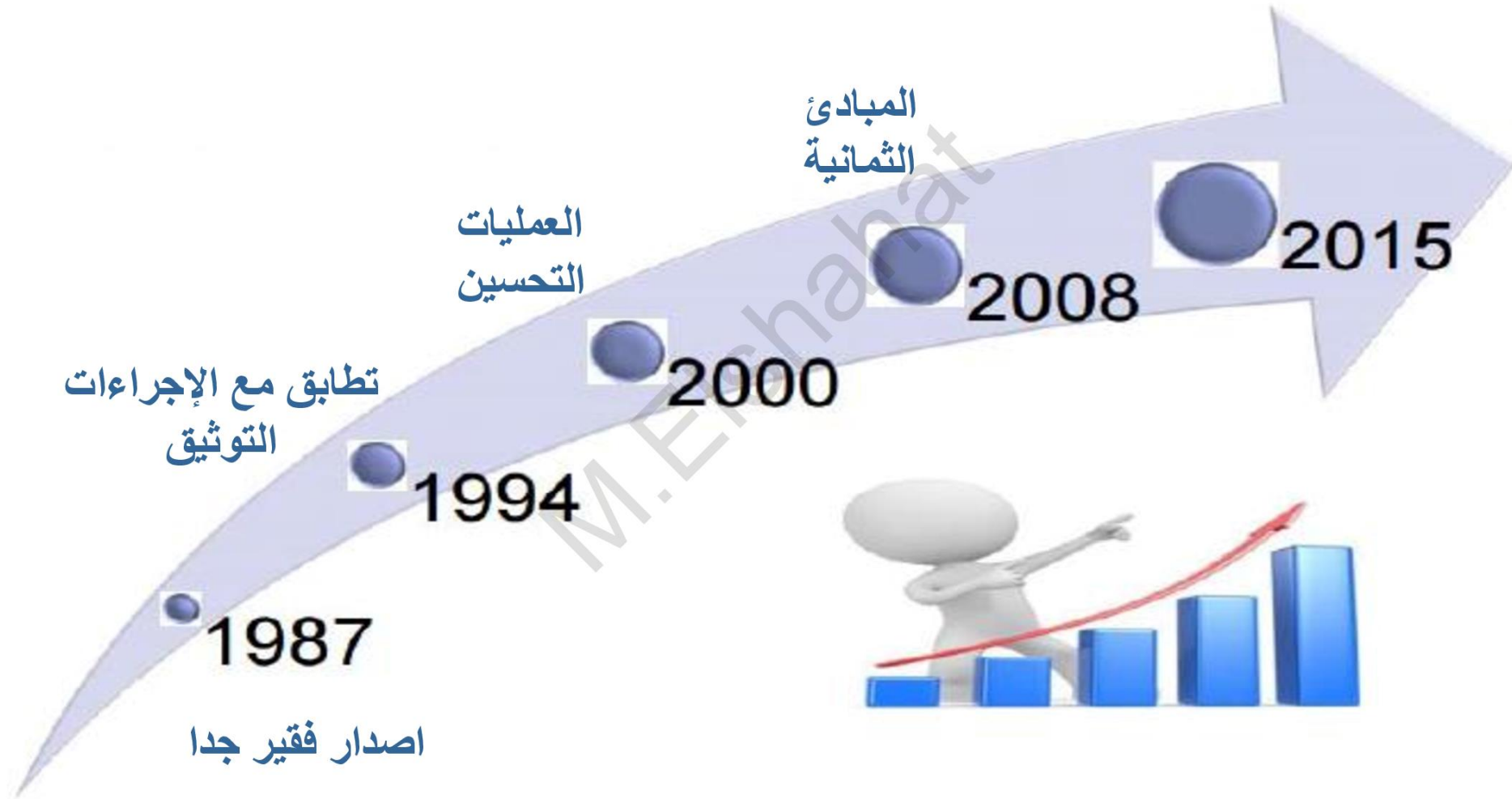
# 1- ما هو الأيزو؟

- تتصف المواصفة أيزو 9000 بأنها "شاملة Generic" :  
المواصفة الشاملة هي تلك المواصفة التي يمكن تطبيقها في أي منظمة سواءً أكانت كبيرة أم صغيرة، مصنعة لمنتجات أم مقدمة لخدمات، على مستوى كامل نشاطات المنظمة أو على مستوى جزء منها، سواءً أكان هذا الجزء مؤسسة إنتاجية أو منظمة شعبية أو إدارة حكومية.

# الأيزو 9001 متطلبات إدارة الجودة:

1. تم نشر الموضوع كفكرة مبدئية في العام - الاصدار الأول عام 1987؛
2. **صدر الإصدار الرسمي الثاني في العام 1994؛**
3. **الإصدار الثالث صدر في العام 2000**
4. الإصدار الرابع المعدل المطبق حالياً صدر في 14 نوفمبر / تشرين ثاني 2008 ؛
5. الاصدار الخامس المحدث في سبتمبر / أيلول 2015 (ISO 9001:2015).

# تطور مواصفة الأيزو 9001





## تعريفات ومصطلحات

- **العميل Customer** : شخص او مؤسسة يحصل أو لا يحصل على المنتجات او الخدمات طبقا لمتطلباته .
- **متطلب Requirement** : هو احتياج او توقع تم النص عليه بشكل عام ضمني او الزامي .
- عبارة ( **بشكل عام ضمنيا** ) تعني انه عادة او امر مألوف للمنشأة والعملاء والاطراف الاخرى ، ان الاحتياج او التوقع المأخوذه في الاعتبار هو ضمني .
- **طرف مهتم Interested Party** : هو شخص او مؤسسة يؤثر او يتأثر بالقرارات والأنشطة  
(أصحاب الأسهم – الموظفين – العملاء – الموردين – الجهات الحكومية – البنوك – الغرف التجارية – الجيران)

## تعريفات ومصطلحات

- الإدارة **Management** : أنشطة منسقة لتوجيه ومراقبة المنشأة .
- المعلومات الموثقة **Documented Information** : المعلومات التي يتطلب مراقبتها والحفاظ عليها بواسطة المؤسسة.
- السياسة **Policy** : نوايا وتوجهات المؤسسة التي تقرها الإدارة العليا للمؤسسة.
- المخاطرة **Risk** : تأثير اللايقين على النتائج المتوقعة.
- المزود المورد **Supplier Provider** : شخص او مؤسسة تزود بالمنتجات او الخدمات

## تعريفات ومصطلحات

الفاظ لها مدلولات

**shall**: وجودها في بند من البنود يشير الى الالزامية.

**should**: وجودها في بند من البنود يشير الى توصية او نصيحة.

**may**: وجودها في بند من البنود يشير الى تصريح.

**can**: وجودها في بند من البنود يشير للاحتمالية او المقدرة .

## تعريفات ومصطلحات

الفاظ لها مدلولات

**shall**: وجودها في بند من البنود يشير الى الالزامية.

**should**: وجودها في بند من البنود يشير الى توصية او نصيحة.

**may**: وجودها في بند من البنود يشير الى تصريح.

**can**: وجودها في بند من البنود يشير للاحتمالية او المقدرة .

## الحاجة الى الجودة

كل منظمة تود ان تتحسن وتتطور بطرق مختلفة :

- تحسين رضا العملاء .
- تحسين أداء عملياتها الانتاجية او الخدمية .
- زيادة حصتها التسويقية .
- خفض التكاليف .
- ادارة المخاطر بفاعلية اكبر .



# ISO 9001:2015

M.Elshahhat

## ما الجديد؟

هيكلية جديدة طبقا  
للملحق  
( Annex SL )  
١٠ بنود

تحقيق مرونة أكبر  
فيما يتعلق بالتوثيق

التركيز على القيمة  
والفائدة المتحققة  
للمؤسسة والعملاء

التركيز على ادارة  
المخاطر لتحقيق  
الاهداف  
Risk Based  
Thinking

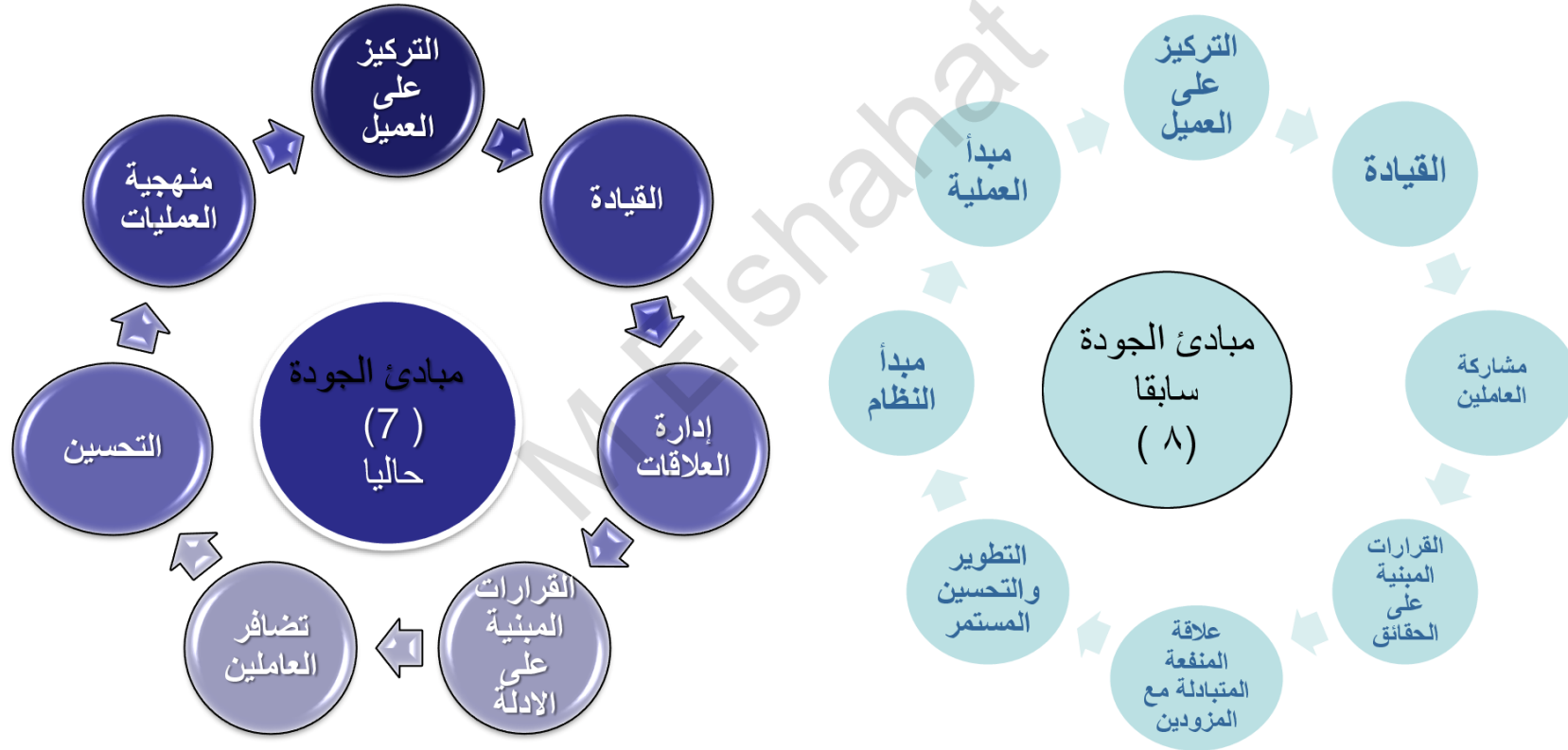
مفاهيم جديدة اخذت في الاعتبار

العمل على جعل المواصفة أقرب وأسهل  
للتطبيق لقطاع الخدمات

دمج مبادئ الجودة لتصبح ٧ بدلا من ٨

المحافظة على كون العميل محور الاهتمام

# مبادئ ادارة الجودة



# The Revised Quality Principles



# بنود ومتطلبات الايزو 9001:2015



## HLS

1. المجال Scope

2. المراجع القياسية Normative references

3. المصطلحات والتعاريف Terms and definitions

4. سياق المنظمة Context of the organization

5. القيادة Leadership

6. التخطيط لنظام إدارة الجودة Planning

7. الدعم Support.

8. التشغيل Operation

9. تقييم الأداء Performance evaluation

10. التحسين المستمر Improvement

# Comparison

## ISO 9001:2008

- 0. Introduction
- 1. Scope
- 2. Normative References
- 3. Terms and Definitions
- 4. Quality Management System
- 5. Management Responsibility
- 6. Resource Management
- 7. Product Realization
- 8. Measurement, Analysis and Improvement

## ISO 9001:2015

- 0. Introduction
- 1. Scope
- 2. Normative References
- 3. Terms and Definitions
- 4. Context of the Organization
- 5. Leadership
- 6. Planning
- 7. Support
- 8. Operations
- 9. Performance Evaluations
- 10.Improvement

# Comparison

| ISO 9001:2008                  | ISO DIS 9001:2015                                                  |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 0 Introduction                 | 0 Introduction                                                     |
| 1 Scope                        | 1 Scope                                                            |
| 2 Normative references         | 2 Normative references                                             |
| 3 Terms and definitions        | 3 Terms and definitions                                            |
| 4 Quality management system    | 4 Context of the organization                                      |
|                                | 4.1 Understanding the organization and its context                 |
|                                | 4.2 Understanding the needs and expectations of interested parties |
|                                | 4.3 Determining the scope of the quality management system         |
| 4.1 General requirements       | 4.4 Quality management system and its processes                    |
| 4.2 Documentation requirements | 7.5 Documented information                                         |

# فوائد ISO 9001: 2015

- تعطي الشركة القدرة على توفير نفس المنتجات والخدمات التي تلي متطلبات العملاء القانونية والتنظيمية المعمول بها.
- يسهل فرص تعزيز رضا العملاء.
- المساعدة في التصدي للمخاطر والفرص المرتبطة بسياقها وأهدافها.

# 6- عائلة مواصفات الأيزو

## ISO 9001

01

ISO-9001  
متطلبات المواصفة

02

ISO-9000  
لشرح أساسيات نظم  
الجودة والمصطلحات  
المستخدمة

03

ISO-9004  
إرشادات عامة

04

ISO-19011  
إرشادات لمراجعة نظام  
الجودة

## 6- عائلة مواصفات الأيزو

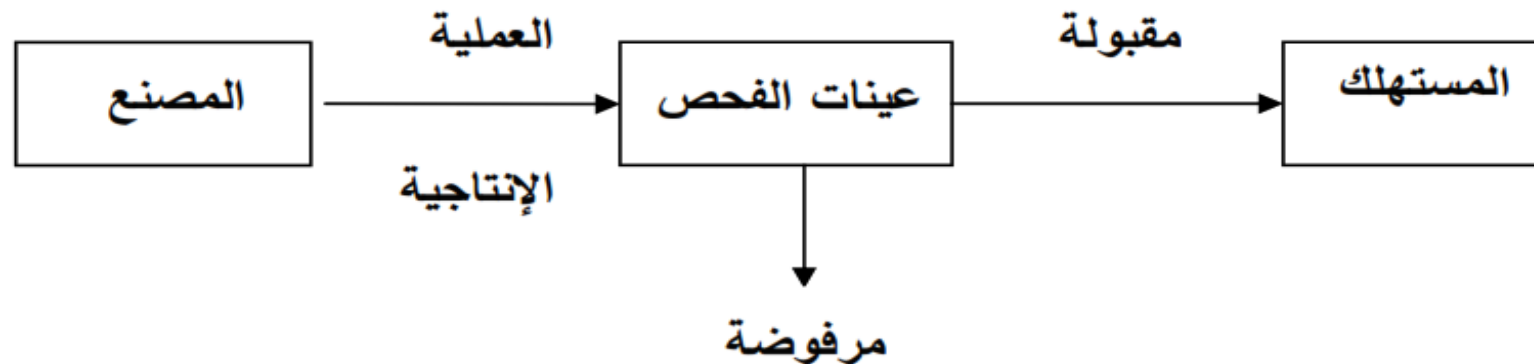


| المواصفة       | المجال                                | المواصفة        | المجال                                          |
|----------------|---------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------|
| ISO 9001:2015  | نظام إدارة الجودة                     | ISO 10015:19999 | إرشادات حول التدريب                             |
| ISO 22000:2018 | نظام إدارة سلامة الغذاء               | ISO 17025:2015  | المتطلبات العامة لكفاءة مختبرات الفحص والمعايرة |
| ISO 14001:2015 | نظام الإدارة البيئية                  | ISO 50001:2011  | نظام إدارة الطاقة                               |
| ISO 45001:2018 | نظام إدارة السلامة والصحة المهنية     | ISO 10013:2001  | خطوط إرشادية لتوثيق نظام إدارة الجودة           |
| ISO 27000:2013 | نظام إدارة أمن المعلومات              | ISO 31000:2018  | إرشادات حول إدارة المخاطر                       |
| ISO 19011:2018 | خطوط إرشادية عن عملية التدقيق الداخلي | ISO 10019:2005  | إرشادات حول اختيار استشاري ال جودة              |

## 2- رقابة الجودة (Quality Control)

- هي جزء من إدارة الجودة يركز على أن المنتج النهائي مطابق للمواصفات.

- يعتمد على الفحص النهائي للمنتج / الخدمة (يراقب فقط المنتج/الخدمة).



### 3-توكيد الجودة

## Quality Assurance (QA)

❁ -جزء من إدارة الجودة والذي يركز على توفير الثقة في أن متطلبات الجودة سوف يتم إنجازها.

❁ -هي كافة الاجراءات التي يتم اتخاذها لإعطاء الثقة بان اجراءات ضبط الجودة فعالة وتحقق الغرض المطلوب منها.

❁ -هي التخطيط بمنهاجية لمنع حدوث عيوب بالمنتج أو حيود عن المواصفات المحددة.

❁ -تهدف إلى تنفيذ الأعمال بطريقة صحيحة من أول مرة وكل مرة



# رقابة الجودة مقابل توكيد الجودة

## توكيد الجودة

منهجية استباقية

تحسين العمليات

عملية وقائية

منع المعيب  
(الوقاية قبل العملية)

تعريف العمليات

## رقابة الجودة

منهجية رد الفعل

تحسين المنتج

عملية تصحيحية

اكتشاف المعيب  
(بعد العملية)

التفتيش والاختبار

# 4- دائرة ديمنج للتحسين المستمر



## PDCA CYCLE



أ- التخطيط (Plan)

ب- التنفيذ (Do)

ج- التحقق (Check)

د - التحسين (Act)

## 4- دائرة ديمنج للتحسين المستمر



### أ- التخطيط (Plan)

المرحلة الأولى لنجاح أي عمل وتشمل التالي:-

1- تحديد الأهداف.

2- تحديد الموارد المستخدمة لتحقيق الأهداف.

3- تحديد المعايير.

4- قياس جودة المنتج بناءً على المعايير.

## 4- دائرة ديمنج للتحسين المستمر



### ب-التنفيذ(Do):

في هذه المرحلة يتم تنفيذ الخطة التي تم وضعها في المرحلة الأولى.

والأهم في تلك المرحلة تسجيل كل النتائج التي تم التوصل لها.

ملحوظة: ليس بالضرورة أن تكون النتائج هي نفسها التي تم التخطيط لها فقد تظهر نتائج جديدة (يتم تسجيلها ايضاً)

## 4- دائرة ديمنج للتحسين المستمر



### ج- التحقق (Check):

في هذه المرحلة يتم عمل مقارنة بين النتائج الفعلية التي تم الحصول عليها في المرحلة الثانية وبين المعايير التي تم تحديدها في المرحلة الأولى .

ملحوظة: الفرق بين النتائج والمعايير سيبنى عليه القرار في المرحلة الأخيرة (مرحلة التحسين)

## 4- دائرة ديمنج للتحسين المستمر



(:Actد – التحسين)

في هذه المرحلة يتم اتخاذ القرار بناء على المرحلة السابقة (:Actد – التحسين)  
(مرحلة الفحص).

وهذا القرار يكون(وقائي – تصحيحي – فرصة للتحسين)  
والهدف منه الاستمرارية في الأداء

مثال لفهم دائرة ديمنج: يريد شخص إنقاص وزنه بمقدار 15 كجم في مدة زمنية  
مقدارها شهرين فكيف له أن يحقق ذلك مستعينا بدائرة ديمنج للتحسين المستمر.

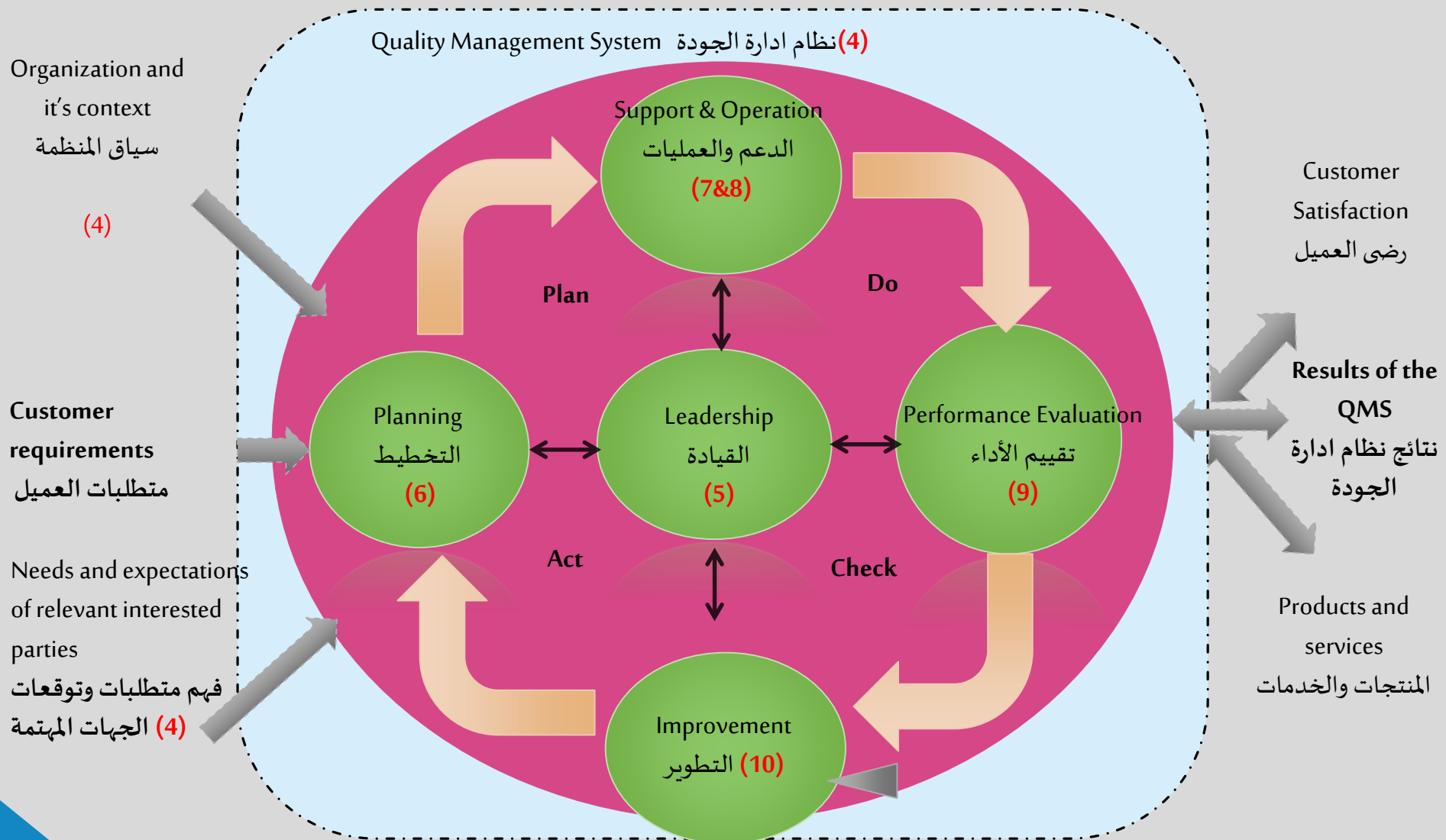
#### 4- دائرة ديمنج للتحسين المستمر



| المرحلة     | التفعيل                                                                                             |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| التخطيط (P) | الهدف: المحافظة على الرياضة لأنقاص الوزن بمقدار 15 كجم في شهرين.                                    |
| التنفيذ (D) | ممارسة الرياضة عن طريق الاشتراك في الجيم لمدة ساعة يومياً.                                          |
| التحقق (C)  | بعد انتهاء الشهرين وجد أن وزنه نقص بمقدار 10 كجم فقط عن ما كان مخطط له (15 كجم) .....الفرق (5 كجم). |
| التحسين (A) | القرار: ممارسة الرياضة لمدة ساعة ونصف يومياً بدلاً من ممارستها لمدة ساعة.                           |

Illustration below shows the grouping of clauses 4 to 10 in relation to the PDCA cycle

ويبين الرسم التوضيحي أدناه تجميع بنود 10-4 فيما يتعلق دورة PDCA

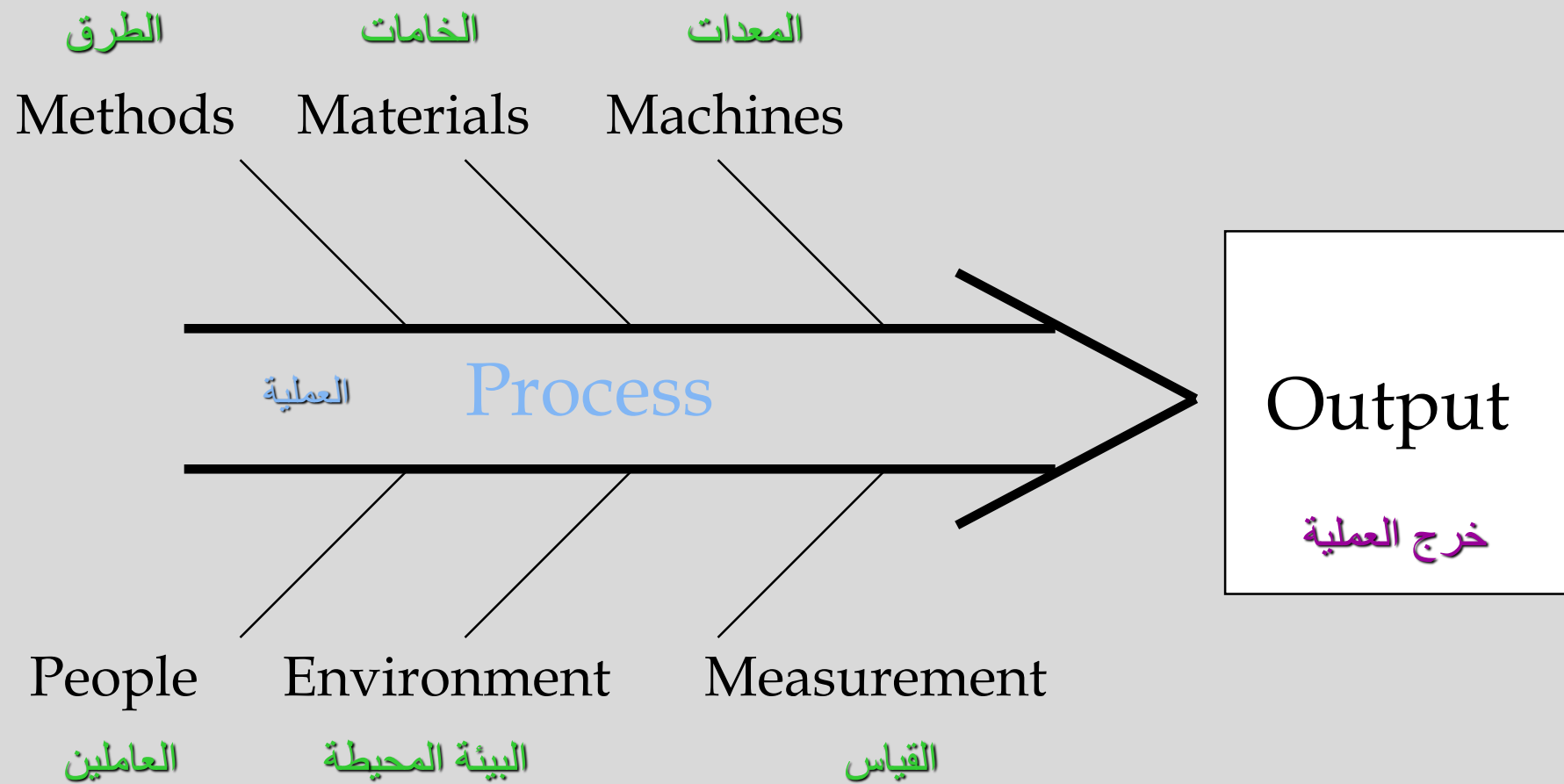


■ **العملية:** تحويل المدخلات إلى مخرجات (منتج/خدمة) من خلال سلسلة من الأنشطة والخطوات والتي تؤدي إلى قيمة مضافة.



• لضمان مخرجات مطابقة لمتطلبات العميل تكون السيطرة على: عناصر العملية.....(4Ps)

| الأفراد: تأهيل – تدريب - توعية               | Personnel |
|----------------------------------------------|-----------|
| المواد: الشراء - فحص الوارد- التخزين – الصرف | Product   |
| موقع العمل: مباني – آلات – معدات - خدمات     | Premises  |
| العملية: ??????????????                      | Processes |



# Quality principles

## مبادئ الجودة

المبادئ هي الخطوط العريضة الواجب احترامها ووضعها  
بعين الاعتبار لدى تطبيق أي فقرة من الفقرات المذكورة  
... هذه المبادئ هي:



# ISO 9001:2015 is based on 7 quality principles

## مبادئ الجودة



مبادئ الجودة هي مجموعة من المعتقدات الأساسية، المعايير، القواعد والقيم المقبولة والتي يمكن استخدامها كأساس لإدارة الجودة.

# مقدمة في ISO 9001:2015

## » HLS STRUCTURE

- 1 SCOPE
- 2 NORMATIVE REFERENCES
- 3 TERMS AND DEFINITIONS
- 4 CONTEXT OF THE ORGANIZATION
- 5 LEADERSHIP
- 6 PLANNING
- 7 SUPPORT
- 8 OPERATION
- 9 PERFORMANCE EVALUATION
- 10 IMPROVEMENT

## بنود ومتطلبات الايزو 9001:2015

1. المجال

2. المراجع القياسية

3. المصطلحات والتعاريفات

4. سياق المنظمة

5. القيادة

6. التخطيط لنظام إدارة الجودة

7. الدعم

8. التشغيل

9. تقييم الأداء

10. التحسين المستمر

## البند 4 - سياق المنظمة Clause 4 – Context of the organization



## البند 4 - سياق المنظمة Clause 4 – Context of the organization

على المنظمة تحديد القضايا الداخلية والخارجية التي لها تأثير عليها وعلى اتجاهها الاستراتيجي والتي تؤثر على قدرتها في تحقيق النتائج المرجوة من تطبيق نظام ادارة الجودة لديها

1. تعريف القضايا الخارجية والداخلية المتعلقة ب
2. هدف ورسالة المنظمة
3. التأثير المحتمل لهذه القضايا على اهداف نظام ادارة الجودة

الخطة الاستراتيجية: الخطة الإستراتيجية هي مستند ديناميكي أو عرض تقديمي يوضح بالتفصيل الوضع الحالي لشركتك ، ويحدد خططك المستقبلية ، ويوضح لك كيف يمكن للشركة الوصول إلى هناك

## البند 4 - سياق المنظمة Clause 4 – Context of the organization

وهنا بعض الأسئلة التي نرغب في اخذها بعين الاعتبار في هذا البند:

- لماذا أنت في هذا العمل – السوق-؟
- ما هي المنتجات أو الخدمات التي تقدمونها؟
- من هم المتعاملين معك؟
- ما هي توقعاتهم؟
- ما هي أهدافك على المدى القصير؟
- أهداف بعيدة المدى؟
- كيف يمكنك أن تعرف إذا كانت الشركة تعمل بشكل جيد؟
- ماذا ستفعل عندما لا تلي أهدافك؟

باختصار هذه هي الرسالة، والغرض، والقضايا والأهداف.



## ■ مفهوم الرؤية

الرؤية هي تصور للتوجه المستقبلي للمنظمة الذي ترغب في الوصول إليه، والمركز السوقي التي تنوي تحقيقه، ونوعيه القدرات والإمكانات التي تخطط لتنميتها.

What do we want to do going forward?

When do we want to do it?

How do we want to do it?



## ■ مفهوم الرسالة

الرسالة هي بيان السبب الجوهري لوجود المنظمة وهويتها وعملياتها وممارستها، وهي الإطار الرئيسي المميز لها من حيث مجال نشاطها ومنتجاتها وعملائها واسواقها.

Why we exist as organization?

What do we do today?

For whom do we do it?

What is the benefit?



## صياغة الرؤية

من خلال أسلوب فرق العمل الصغيرة وباستخدام نموذج توماس ستيوارت Thomas Stewart يرجى كتابة رؤية نموذجية للمنظمة التي تعمل فيها.

| مقدمة العبارة      | مثال لتكملة العبارة                                                                        |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| أن نكون شركة ..... | (رئيسية ، قائدة ، متفوقة ، عالمية ، سريعة النمو)                                           |
| توفر.....          | (المنتجات والخدمات) (الابداعية، ذات السعر المناسب، المتخصصة، المتنوعة، ذات الجودة العالية) |
| من أجل.....        | (خدمة السوق العالمي، رفع قيمة أسهمنا، الوفاء بالتزاماتنا تجاه مساهميننا)                   |
| في مجال.....       | (المعلومات، حلول العمل، الحلول المالية)                                                    |

قسم الميز و تطوير الاداء لعام 2024



شركة متميزة عالمياً في مجال تقديم الخدمات  
المينائية  
واللوجستية المتطورة والمتنوعة من خلال كادر  
بشري محترف في بيئة آمنة ومستدامة لخدمة  
السوق المحلي والعالمي.

## مثال على صياغة الرسالة

|               |                                   |               |   |
|---------------|-----------------------------------|---------------|---|
| الهوية        | نحن في شركة البشائر لخدمات الطاقة | من نحن؟       | 1 |
| طبيعة العمل   |                                   | ماذا نفعل؟    | 2 |
| السبب         |                                   | ولماذا؟       |   |
| جمهور المنظمة |                                   | ولمن؟         |   |
| القيم         |                                   | كيف نفعل هذا؟ | 3 |

## البند 4 - سياق المنظمة Clause 4 – Context of the organization

### مثال:

تسعى شركة ABC لتكون رائدة في التجميع الآلي وصناعة معدات الاختبار من خلال توفير معدات التشغيل الآلي لعملائنا في مجال التصنيع. لدينا عملية هندسية فريدة والتفاني في خدمة العملاء مع التواصل المستمر يضمن لعملائنا أن تنتج منتجاتها بشكل أكثر كفاءة. نريد مساعدة عملائنا الوقت والمال، وسوف تتبع الوقت الذي وفره متري مع عملائنا.

شركة ABC تحدد سواء على المدى القصير (سنويا) والمدى الطويل (5 سنوات) الأهداف الخاصة بالشركة. وسيتم الحفاظ على هذه الاهداف وتقييمها من خلال تحليل أهداف الشركة باستخدام نموذج التقييم رقم F 802-04.

وهذه المناقشة تكون جزءا من اجتماعات مراجعة الإدارة.

وسوف تناقش أي من المسائل الخارجية والداخلية التي تؤثر على قدرتنا في تلبية الأغراض والأهداف في اجتماعات المراجعة الإدارية الشهرية وأي نتائج لاحقة من هذه المناقشات.

الإجراءات المرتبطة بها و/ أو وثائق أخرى

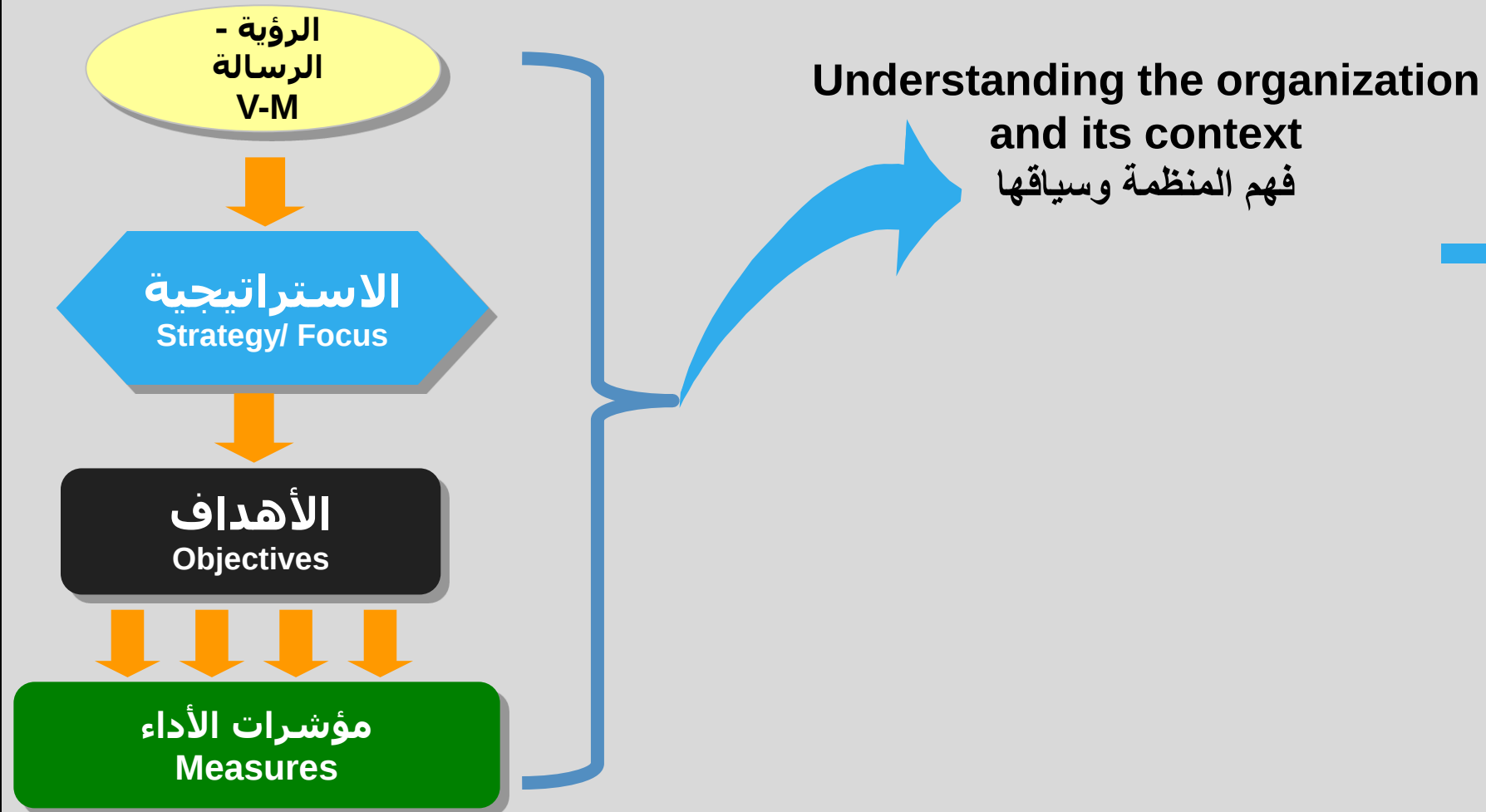
نموذج تحليل التقييم الاهداف الخاصة بالشركة

إجراء المراجعة الادارية "

## البند 4 - سياق المنظمة Clause 4 – Context of the organization

### Clause 4.1 – Understanding the organization and its context

فهم المنظمة وسياقها



## البند 4 - سياق المنظمة Clause 4 – Context of the organization

### Clause 4.2 – Understanding the needs and expectations of interested parties

فهم متطلبات وتوقعات الجهات المهمة

نظرا لتأثيرها أو التأثير المحتمل على قدرة المنظمة في توفير منتجاتها وخدماتها باستمرار والتي تلبي متطلبات العملاء والجهات القانونية والتنظيمية يتعين على المنظمة تحديد ما يلي:

أ) الأطراف المعنية ذات الصلة لنظام إدارة الجودة.

ب) متطلبات هذه الأطراف المعنية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة.

يجب على المنظمة مراقبة ومراجعة المعلومات حول هذه الأطراف المعنية ومتطلباتها ذات الصلة.

## البند 4 - سياق المنظمة Clause 4 – Context of the organization

### Clause 4.2 – Understanding the needs and expectations of interested parties

فهم متطلبات وتوقعات الجهات المهتمة

تحديد الأطراف التي تؤثر أو يمكن أن تؤثر على نظام إدارة الجودة الخاص بك.

- النظر في كيف يمكن للأطراف المهتمة أن تؤثر على القدرة على توفير المنتجات والخدمات التي تلي متطلبات العملاء.

- النظر في كيف يمكن للأطراف المهتمة أن تؤثر على القدرة على توفير المنتجات والخدمات التي تلي المتطلبات القانونية والتنظيمية.

- توضيح وفهم الاحتياجات والتوقعات الفريدة من نوعها.

- مراقبة ومراجعة المعلومات حول الأطراف المهتمة.

# التفكير المبني على المخاطر Risk based-thinking

Has always been implicit in previous editions of the standard through requirements for planning, review and improvement.

The standard requires for the organization to understand it's context and determine the risks as a basis for planning.

Consequently there is no longer a separate clause for preventive actions.

There is no requirement for formal risk management methods or a documented risk management process.

■ كان دائما ضمنا في الطبقات السابقة من المواصفة من خلال متطلبات التخطيط والمراجعة والتحسين.

■ تطلب المواصفة من المنظمة فهم سياقها وتحديد المخاطر كأساس للتخطيط.

■ وبالتالي لم يعد هناك بند منفصل للإجراءات الوقائية.

■ لا يوجد أي شرط لأساليب إدارة المخاطر الرسمية أو عملية إدارة مخاطر موثقة.





# التفكير المبني على المخاطر Risk based-thinking

## Responsibilities

Quality risk management activities can be undertaken by interdisciplinary teams.

Teams should include experts from the appropriate areas such as:

- quality unit,
- business development,
- engineering,
- regulatory affairs,
- production operations,
- sales and marketing,
- legal, statistics,
- individuals who are knowledgeable about the quality risk management process.

## المسؤوليات

يمكن ان يقوم بأنشطة إدارة مخاطر الجودة فرق متعددة التخصصات.

وينبغي أن يشمل الفريق خبراء من المناطق المناسبة مثل:

- وحدة الجودة،
- تطوير الأعمال،
- المكتب الهندسي،
- الشؤون التنظيمية،
- عمليات الإنتاج،
- المبيعات والتسويق،
- الشؤون القانونية والإحصاءات،
- الأفراد الذين هم على دراية بعملية إدارة مخاطر الجودة.

# التفكير المبني على المخاطر Risk based-thinking

## Risk Assessment

Risk assessment consists of:

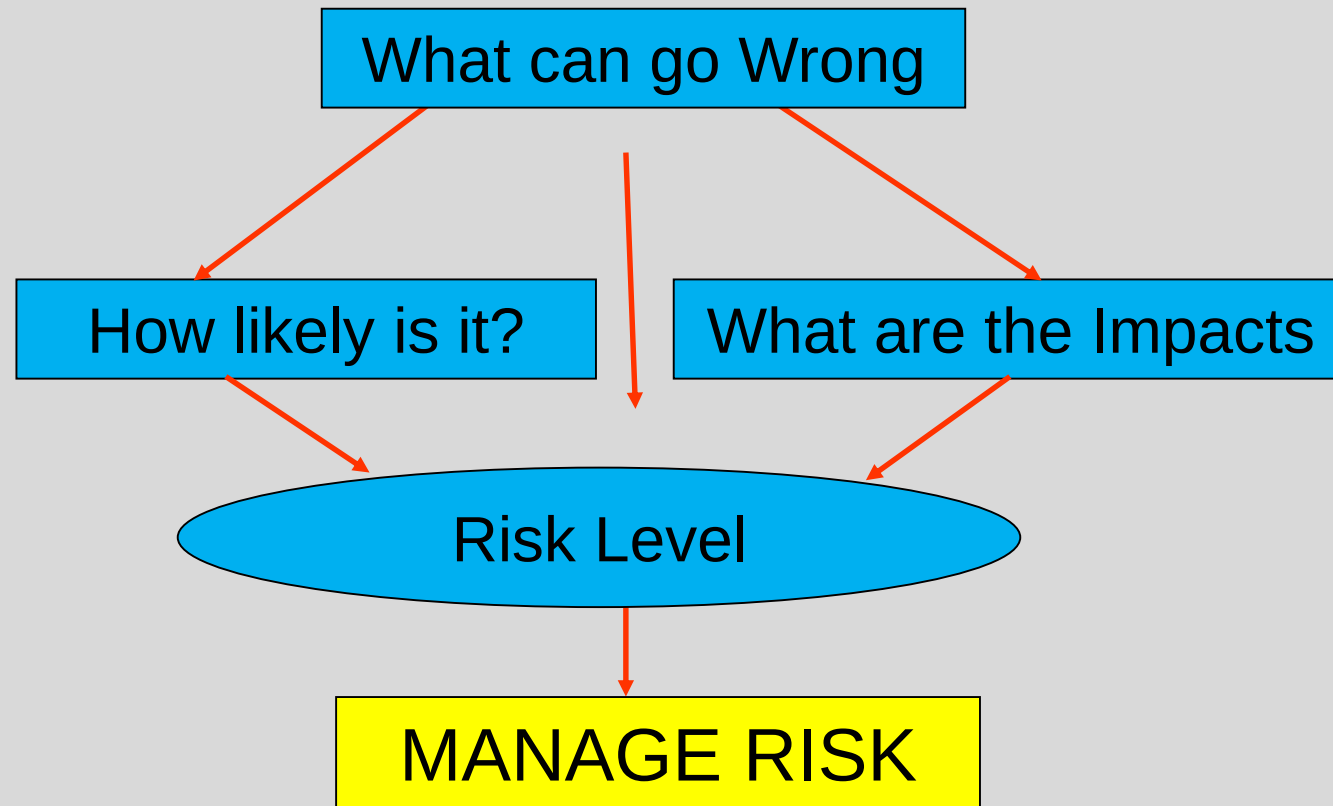
- the identification of hazards and
- the analysis and evaluation of risks associated with exposure to those hazards. Quality risk assessments begin with a well-defined problem description or risk question.
- As an aid to clearly defining the risk for risk assessment purposes, three fundamental questions are often helpful:
  - What might go wrong?
  - What is the likelihood (probability) it will go wrong?
  - What are the consequences (severity)?

## تقييم المخاطر

يتألف تقييم المخاطر من:

- تحديد المخاطر
- تحليل وتقييم المخاطر المرتبطة بالتعرض لتلك المخاطر. تبدأ عمليات تقييم المخاطر بوصف جيد وواضح للمشكلة أو السؤال عن الخطر
- كعامل مساعد في تعريف واضح للمخاطر لأغراض تقييم المخاطر، ثلاثة أسئلة أساسية غالباً ما تكون مفيدة:
  - ما الذي يمكن أن يحدث خطأ؟
  - ما هو احتمال (الاحتمال) أن الخطأ سوف يحدث؟
  - ما هي العواقب (شدة)؟

# Risk Concepts



Risk management also includes control and monitoring of risks, as well as communicating these risks

# أدوات التحليل : SWOT

| الحاضر   | <b>Strengths</b><br>نقاط القوة | <b>Weaknesses</b><br>نقاط الضعف |
|----------|--------------------------------|---------------------------------|
| المستقبل | <b>Opportunities</b><br>الفرص  | <b>Threats</b><br>التحديات      |

## ● القوة:

تلك الأشياء الملموسة وغير الملموسة التي تمتلكها المنظمة وتكون قادرة على استخدامها بشكل إيجابي لإنجاز أهدافها وبما يجعلها متفوقة على المنافسين في ذات الصناعة.

## ● الضعف:

هو النقص في الإمكانيات والقدرات التي تمكن المنظمة من بلوغ ما تسعى إلى تحقيقه قياساً بالمنافسين وما ينعكس بالتالي على مستوى الأداء المتحقق فيها.

# تحليل مصفوفة SWOT

## ● الفرص:

هي المجالات أو الأحداث المحتمل حصولها حالياً أو مستقبلاً في السوق والتي يمكن أن تستثمرها المنظمة لتحقيق أهدافها، وغالباً ما تقاس الفرص بالعائد النقدي المتحقق أو القيمة المضافة أو الحصة السوقية.

## ● التهديدات:

هي العوامل أو الأحداث التي تحول دون تحقيق المنظمة لأهدافها بالشكل الذي تسعى إليه ويكون لها أثر سلبي على المنظمة، وتقاس بمقدار النقود التي خسرتها أو في انحسار حصتها السوقية.

# التفكير المبني على المخاطر Risk based-thinking

## ▪ Risk assessment methods – SWOT Analysis

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Strength (S)</b><br>A distinctive competence?<br>Well-thought-of by stakeholders?<br>An acknowledged academic leader?<br>Well conceived operational strategies?<br>Location advantages?<br>Insulated from competitive pressures?<br>Proprietary technology?<br>Adequate financial resources?<br>Access to economies of scale?<br>Cost advantages?<br>Product innovation abilities?<br>Proven Management?<br>Other? | <b>Weakness (W)</b><br>No clear strategic direction<br>Obsolete facilities?<br>Weak image?<br>Falling behind in R&D?<br>Too narrow ranges of courses offered?<br>Lack of managerial depth and talent?<br>Missing any essential skills or competencies?<br>Poor track record?<br>Plagued with internal operating problems?<br>Vulnerable to competitive pressures?<br>Competitive disadvantages?<br>Below-average marketing skills?<br>Unable to finance needed changes in strategy?<br>Other? |
| <b>Opportunities (O)</b><br>Serve additional customer groups?<br>Enter new market or segments?<br>Expand courses to meet broader range of customer needs?<br>Diversify into related courses or services?<br>Add complementary courses or services?<br>Vertical integration?<br>Ability to move to better strategic group?<br>Complacency among other institutions?<br>Faster market growth<br>Other?                  | <b>Threats (T)</b><br>Likely entry of new competitors?<br>Growing of substitute courses?<br>Slower student growth?<br>Adverse government policies?<br>Growing competitive pressures?<br>Vulnerability to recession and business cycle?<br>Growing bargaining power of customers or suppliers?<br>Changing stakeholder needs and tastes?<br>Adverse demographic changes?<br>Other?                                                                                                             |

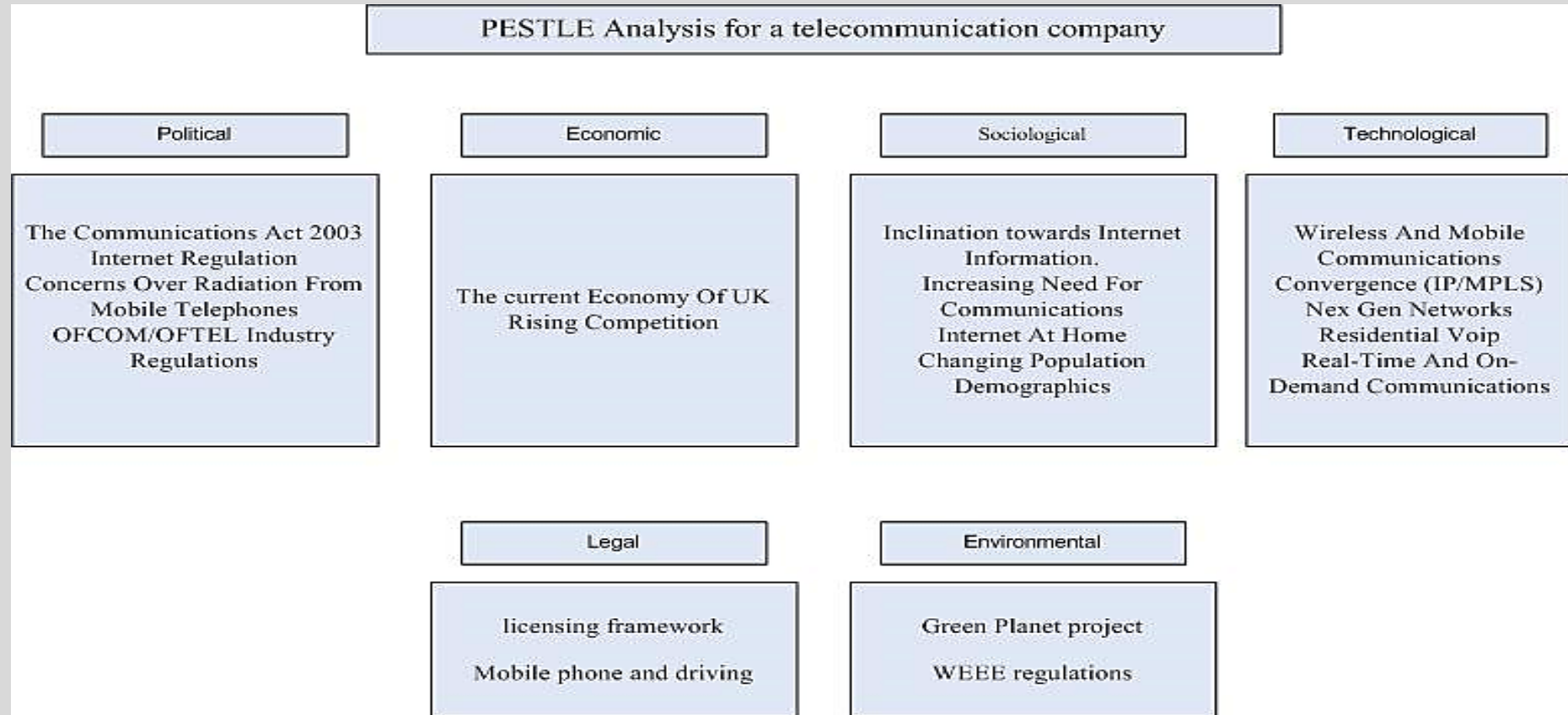
# التفكير المبني على المخاطر Risk based-thinking

## ▪ Risk assessment methods طرق تقييم الخطر – PEST Analysis

| POLITICAL                                                                                                                                                                                         | ECONOMIC                                                                                                                                     | SOCIAL                                                                                                                                                                                     | TECHNOLOGICAL                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• tax policy</li><li>• employment laws</li><li>• environmental regulations</li><li>• trade restrictions and tariffs</li><li>• political stability</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• economic growth</li><li>• interest rates</li><li>• exchange rates</li><li>• inflation rate</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• health consciousness</li><li>• population growth rate</li><li>• age distribution</li><li>• career attitudes</li><li>• emphasis on safety</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• R&amp;D activity</li><li>• automation</li><li>• technology incentives</li><li>• rate of technological change</li></ul> |

# التفكير المبني على المخاطر Risk based-thinking

## ▪ Risk assessment methods - PESTEL



# التفكير المبني على المخاطر Risk based-thinking

Example of document that could be used:

The risk register or risk log, although there is no requirement in the standard for this. There is no standard list of components that should be included in the risk register. Some of the most widely used components are:

- Dates
- Description of the Risk
- Risk Type (business, project, stage)
- Likelihood of Occurrence
- Severity of Effect
- Countermeasures
- Owner
- Status

مثال الوثيقة التي يمكن استخدامها:

سجل المخاطر أو الخطر، رغم عدم وجود شرط في مستوى لهذا الغرض.  
ليس هناك قائمة موحدة من المكونات التي ينبغي إدراجها في سجل المخاطر. بعض من المكونات الأكثر استخداما هي:

- التاريخ
- وصف الخطر
- نوع المخاطر (عمل ما أو مشروع، المرحلة)
- احتمال حدوث الخطر
- شدة تأثيره
- إجراءات ضبط الخطر
- المسؤول
- الحالة

# Risk Assessment - Quantitative

|          |   | Probability |   |   |
|----------|---|-------------|---|---|
|          |   | L           | M | H |
| Severity | L | L           | L | M |
|          | M | L           | M | H |
|          | H | M           | H | H |

|             |                   | SEVERITY     |                   |                 |                 |                     |
|-------------|-------------------|--------------|-------------------|-----------------|-----------------|---------------------|
|             |                   | Minor<br>(1) | Negligible<br>(2) | Marginal<br>(3) | Critical<br>(4) | Catastrophic<br>(5) |
| PROBABILITY | Frequent<br>(5)   |              |                   |                 |                 |                     |
|             | Probable<br>(4)   |              |                   |                 |                 |                     |
|             | Occasional<br>(3) |              |                   |                 |                 |                     |
|             | Remote<br>(2)     |              |                   |                 |                 |                     |
|             | Improbable<br>(1) |              |                   |                 |                 |                     |

**Increasing Risk** (indicated by an arrow pointing from bottom-left to top-right)

|  |        |
|--|--------|
|  | High   |
|  | Medium |
|  | Low    |

| Severity of Harm |              | Probability of Occurrence |            |
|------------------|--------------|---------------------------|------------|
| S-5              | Catastrophic | O-5                       | Frequent   |
| S-4              | Critical     | O-4                       | Probable   |
| S-3              | Serious      | O-3                       | Occasional |
| S-2              | Minor        | O-2                       | Remote     |
| S-1              | Negligible   | O-1                       | Improbable |

## البند 4 - سياق المنظمة Clause 4 – Context of the organization

### Clause 4.4 – Quality management system and its processes نظام إدارة الجودة والعمليات

*4.4.2 To the extent necessary, the organization shall:*

- a) maintain documented information to support the operation of its processes;*
- b) retain documented information to have confidence that the processes are being carried out as planned.*

**4.4.2 الى الحد الضروري  
يجب على المنظمة:**

**(أ) الحفاظ على معلومات  
موثقة لدعم تشغيل  
عملياتها.**

**(ب) الاحتفاظ بالمعلومات  
الموثقة لاعطاء ثقة أن  
عملياتها يجري تنفيذها كما  
هو مخطط لها.**

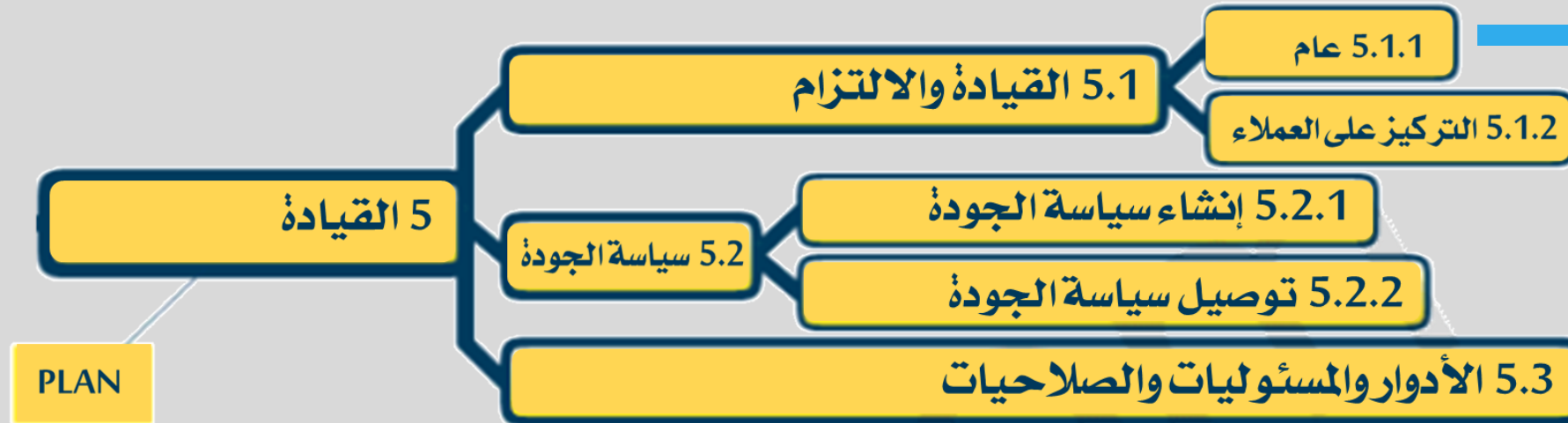
وفيما يلي متطلبات ما الذي يجب أن يحدد كجزء من البند 4.4:

- مدخلات / مخرجات العمليات.
- تسلسل وتفاعل العمليات
- معايير وأساليب وأهداف الأداء
- الموارد اللازمة
- الأفراد المسؤولين عن العمليات
- ما الطرق لاستخدامها لقياس الأداء
- فرص التحسين من العمليات

لك أن تقرر كم الوثائق التي ترغب في الحفاظ عليها لضمان تنفيذ العمليات الخاصة بك بطريقة تراها مناسبة.

# Clause 5 – Leadership

## البند 5 - القيادة



# Clause 5 – Leadership

## البند 5 - القيادة

### 5.1 Leadership and commitment

#### 5.1.1 General

*Top management shall demonstrate leadership and commitment with respect to the quality management system by:*

- a) taking accountability for the effectiveness of the quality management system;*
- b) ensuring that the quality policy and quality objectives are established for the quality management system and are compatible with the context and strategic direction of the organization;*
- c) ensuring the integration of the quality management system requirements into the organization's business processes;*
- d) promoting the use of the process approach and risk-based thinking;*
- e) ensuring that the resources needed for the quality management system are available;*
- f) communicating the importance of effective quality management and of conforming to the quality management system requirements;*
- g) ensuring that the quality management system achieves its intended results;*
- h) engaging, directing and supporting persons to contribute to the effectiveness of the quality management system;*
- i) promoting improvement;*
- j) supporting other relevant management roles to demonstrate their leadership as it applies to their areas of responsibility.*

### 1 القيادة والالتزام:

#### 5.1.1 عامة:

- يجب على الإدارة العليا اثبات القيادة والالتزام فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة من خلال:
- أ) المسؤولية عن فعالية نظام إدارة الجودة.
  - ب) التأكد من أن أهداف وسياسة الجودة لنظام إدارة الجودة متوافقة مع السياق والتوجه الاستراتيجي للمنظمة؛
  - ج) ضمان إدماج متطلبات نظام إدارة الجودة في العمليات التجارية للمنظمة.
  - د) تشجيع استخدام منهج العملية والتفكير القائم على المخاطر.
  - هـ) التأكد من أن الموارد اللازمة لنظام إدارة الجودة متوفرة.
  - و) إيصال أهمية إدارة الجودة الفعالة والمطابقة لمتطلبات نظام إدارة الجودة؛
  - ز) التأكد من أن يحقق نظام إدارة الجودة النتائج المرجوة.
  - ح) المشاركة وتوجيه ودعم الأشخاص للمساهمة في دعم فعالية نظام إدارة الجودة.
  - ط) تشجيع التحسين؛

ي) دعم الإدارات الأخرى ذات الصلة لإثبات

قيادتهم في مناطق مسؤوليتهم.

# Clause 5 – Leadership

## البند 5 - القيادة

### 5.1 Leadership and commitment

#### 5.1.2 Customer focus

*Top management shall demonstrate leadership and commitment with respect to customer focus by ensuring that:*

- a) customer and applicable statutory and regulatory requirements are determined, understood and consistently met;*
- b) the risks and opportunities that can affect conformity of products and services and the ability to enhance customer satisfaction are determined and addressed;*
- c) the focus on enhancing customer satisfaction is maintained.*

### 5.1 القيادة والالتزام

#### 5.1.2 التركيز على العميل:

يجب على الإدارة العليا أن تثبت القيادة والالتزام فيما يتعلق بالتركيز على العملاء من خلال ضمان ما يلي:

أ) تحديد وفهم متطلبات العملاء والقوانين المتعلقة بالمنتج / الخدمة والالتزام بها باستمرار.

ب) تحديد المخاطر والفرص التي يمكن أن تؤثر على مطابقة المنتجات والخدمات والقدرة على تعزيز رضا العملاء ومعالجتها.

ج) يتم الحفاظ و التركيز على تعزيز رضا العملاء.

## Clause 5 – Leadership

## البند 5 - القيادة

Evidence of such commitment can be found when looking at:

- The role they played in planning and implementing the processes - business planning, quality planning, management review, internal communication, organization structure
- Documents for the processes - process map, process flow diagram, a documented procedure, business plan, statement of policies and objectives
- Communicate- meetings, documented policies, memos, directives, email
- Involvement in risk assessments prior to and ongoing.

الدليل على مثل هذا الالتزام يمكن التأكد عند البحث في:

- الدور الذي تلعبه الإدارة في تخطيط وتنفيذ العمليات - تخطيط الأعمال، وتخطيط الجودة، مراجعة الإدارة والاتصال الداخلي، والهيكل التنظيمي
- وثائق العمليات - خريطة العملية، مخطط تدفق العمليات، إجراءات التوثيق، خطة العمل، وثائق السياسات والأهداف
- التواصل - من اجتماعات، سياسات موثقة والمذكرات والتوجيهات والبريد الإلكتروني
- الاشتراك في عمليات تقييم المخاطر قبل وبعد وباستمرار.

# Clause 5 – Leadership

## البند 5 - القيادة

### 5.2 Policy

### 5.2 السياسة

#### 5.2.1 Developing the quality policy

Top management shall establish, implement and maintain a quality policy that:

- a) is appropriate to the purpose and context of the organization and supports its strategic direction;
- b) provides a framework for setting quality objectives;
- c) includes a commitment to satisfy applicable requirements;
- d) includes a commitment to continual improvement of the quality management system.

#### 5.2.2 Communicating the quality policy

The quality policy shall:

- a) be available and be maintained as documented information;
- b) be communicated, understood and applied within the organization;
- c) be available to relevant interested parties, as appropriate.

#### 5.2.1 تطوير سياسة الجودة

يجب على الإدارة العليا إنشاء وتنفيذ والحفاظ على سياسة الجودة كما يلي:  
(أ) أن تكون مناسبة لغرض وسياق المنظمة وتدعم الاتجاه الاستراتيجي.  
(ب) توفر إطارا لتحديد أهداف الجودة؛  
(ج) تشمل التزاما لتلبية متطلبات؛  
(د) تشمل التزاما بالتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة.

#### 5.2.2 نشر سياسة الجودة

سياسة الجودة يجب ان :  
(أ) تكون متاحة وموثقة كجزء من المعلومات الموثقة.  
(ب) تم ارسالها ، وفهمها وتطبيقها داخل المنظمة؛  
(ج) تكون متاحة للأطراف المعنية ذات الصلة، حسب الحاجة.

# Clause 5 – Leadership

## البند 5 - القيادة

### 5.3 Organizational roles, responsibilities and authorities

*Top management shall ensure that the responsibilities and authorities for relevant roles are assigned, communicated and understood within the organization.*

*Top management shall assign the responsibility and authority for:*

- a) ensuring that the quality management system conforms to the requirements of this International Standard;*
- b) ensuring that the processes are delivering their intended outputs;*
- c) reporting on the performance of the quality management system and on opportunities for improvement (see 10.1), in particular to top management;*
- d) ensuring the promotion of customer focus throughout the organization;*
- e) ensuring that the integrity of the quality management system is maintained when changes to the quality management system are planned and implemented.*

### 5.3 تنظيم الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات

يجب على الإدارة العليا أن تضمن أن المسؤوليات والصلاحيات للقيام بالأدوار ذات الصلة قد تم تعيينها، وصولها وفهمها داخل المنظمة.

يجب على الإدارة العليا اسناد المسؤولية والصلاحيات لـ:

- أ) التأكد من أن نظام إدارة الجودة يتوافق مع متطلبات هذه المواصفة.
- ب) التأكد من أن مخرجات العمليات حسب المطلوب.
- ج) إعداد التقارير عن أداء نظام إدارة الجودة وفرص التحسين (انظر 10.1)، ولا سيما للإدارة العليا.
- د) ضمان تعزيز التركيز على العملاء في جميع أنحاء المنظمة.

هـ) ضمان أن نظام إدارة الجودة تم الحفاظ عليه وصيانته لأي تغييرات تم عملها في

## Clause 6 – Planning

## البند 6 - التخطيط

### 6.1 Actions to address risks and opportunities

### 6.1 إجراءات التعامل مع الأخطار والفرص

**6.1.1** When planning for the quality management system, the organization shall consider the issues referred to in 4.1 and the requirements referred to in 4.2 and determine the risks and opportunities that need to be addressed to:

6.1.1 عند التخطيط لنظام إدارة الجودة، يجب على المنظمة الأخذ في الاعتبار المتطلبات المشار إليها في 4.1 والشروط المشار إليها في 4.2 وتحديد المخاطر والفرص التي تحتاج إلى معالجة ل:

- a) give assurance that the quality management system can achieve its intended result(s);
- b) enhance desirable effects;
- c) prevent, or reduce, undesired effects;
- d) achieve improvement.

(أ) إعطاء تأكيد بأن نظام إدارة الجودة يمكن أن يحقق النتيجة المقصودة منه،

(ب) تعزيز التأثير المرغوب؛  
(ج) منع أو تقليل، الآثار غير المرغوب فيها.

(د) تحقيق التحسين المستمر.

## Clause 6 – Planning

6.1.2 The organization shall plan:

**a) actions to address these risks and opportunities;**

**b) how to:**

- 1) integrate and implement the actions into its quality management system processes (see 4.4);
- 2) evaluate the effectiveness of these actions.

*Actions taken to address risks and opportunities shall be proportionate to the potential impact on the conformity of products and services.*

## البند 6 - التخطيط

6.1.2 يجب على المنظمة وضع خطة لـ:

**أ) إجراءات للتصدي لهذه المخاطر والفرص؛**

**ب) كيفية:**

- 1) دمج وتنفيذ الإجراءات في عمليات نظام إدارة الجودة (انظر 4.4)؛
- 2) تقييم فعالية هذه الإجراءات.

يجب أن تكون الإجراءات المتخذة لمعالجة المخاطر والفرص متناسبة مع التأثير المحتمل على مطابقة المنتجات

## Clause 6 – Planning

## البند 6 - التخطيط

### 6.2 Quality objectives and planning to achieve them

**6.2.1** The organization shall establish quality objectives at relevant functions, levels and processes needed for the quality management system.

The quality objectives shall:

- a) be consistent with the quality policy;
- b) be measurable;
- c) take into account applicable requirements;
- d) be relevant to conformity of products and services and to enhancement of customer satisfaction;
- e) be monitored;
- f) be communicated;
- g) be updated as appropriate.

The organization shall maintain documented information on the quality objectives.

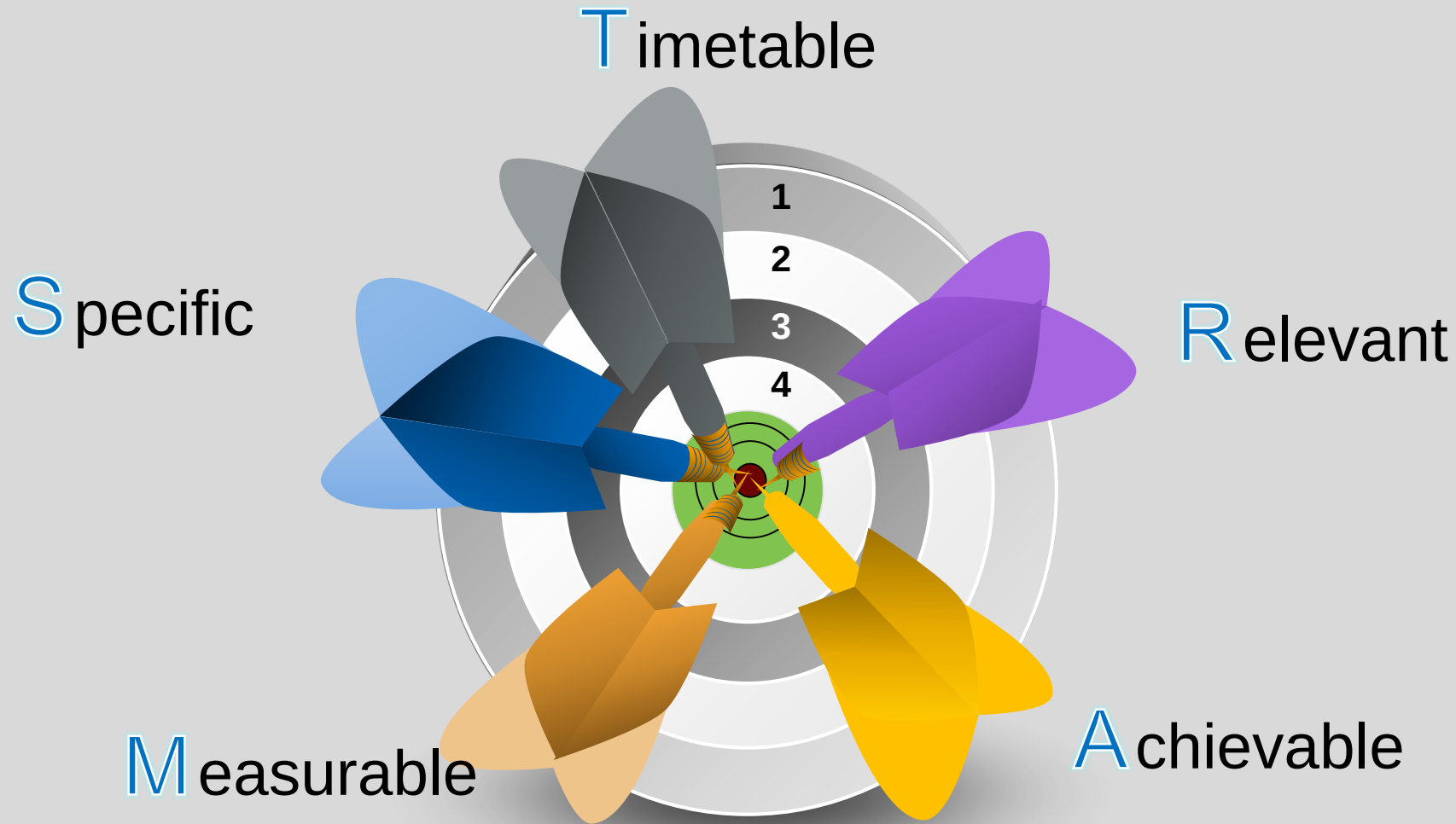
### 6.2 أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها

6.2.1 يجب على المنظمة تحديد أهداف الجودة في الوظائف والمستويات والعمليات ذات الصلة اللازمة لنظام إدارة الجودة أهداف الجودة يجب:

- أ) أن تكون متسقة مع سياسة الجودة.
- ب) أن تكون قابلة للقياس.
- ج) مراعاة المتطلبات السارية؛
- د) أن تكون ذات صلة مطابقة للمنتجات والخدمات وتعزيز رضا العملاء.
- هـ) أن تكون مراقبة.
- و) أن تنشر.
- ز) يتم تحديثها حسب الاقتضاء.

تحتفظ المنظمة بمعلومات موثقة عن أهداف الجودة.

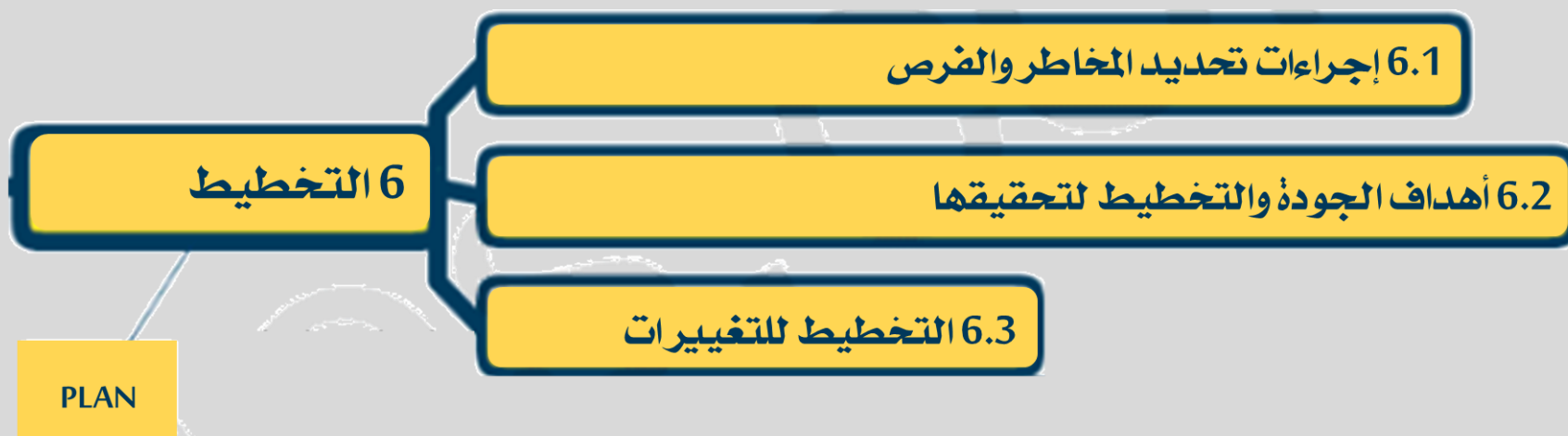
# أهداف الجودة



**The objective must be SMART**

## Clause 6 – Planning

## البند 6 - التخطيط



## Clause 6 – Planning

Clarify criteria for setting quality objectives.

- Set quality objectives in all relevant areas.
- Communicate your quality objectives.
- Document your quality objectives.
- Monitor your quality objectives.
- Update your quality objectives.

- توضيح معايير تحديد أهداف الجودة.
- وضع أهداف الجودة في جميع المجالات ذات الصلة.
- تواصل أهداف الجودة الخاصة بك.
- توثيق أهداف الجودة الخاصة بك.
- مراقبة أهداف الجودة الخاصة بك.
- تحديث أهداف الجودة الخاصة بك.

## Clause 6 – Planning

## البند 6 - التخطيط

**6.2.2** *When planning how to achieve its quality objectives, the organization shall determine:*

- a) what will be done;*
- b) what resources will be required;*
- c) who will be responsible;*
- d) when it will be completed;*
- e) how the results will be evaluated.*

- Establish plans to achieve quality objectives.
- Plan how you're going to evaluate your results.

6.2.2 عند التخطيط لكيفية تحقيق أهداف الجودة، فإن على المنظمة تحديد ما يلي:  
(أ) ما سيتم القيام به.  
(ب) ما هي **الموارد** التي تكون مطلوبة؛  
(ج) من المسؤول.  
(د) متى سيتم الانتهاء منه.  
(هـ) كيف سيتم تقييم النتائج.

- وضع **خطط (برامج)** لتحقيق أهداف الجودة.
- تخطيط كيف سيتم تقييم النتائج.

### الأهداف العامة للحدوة

المنتج - انخفاض في معدلات المعيب، معدلات التالف وإعادة التصنيع.  
التحسن في التسليم في الوقت المحدد - نسبة مئوية

العمليات: تركز الأهداف عموماً على تحسين إنتاجية العملية من خلال القضاء أو الحد من التفاوت والفاقد في أي عملية -عملية المدخلات والمخرجات، نشاط التحويل والاستخدام الأمثل للموارد.

العملاء - انخفاض في # الشكاوى. التحسن في نسبة رضا العملاء، % التسليم في الوقت المحدد

الموردون -% التسليم في الوقت المحدد، # الشكاوى مع كل مورد.

الموارد - (ويشمل المرافق؛ المعدات؛ العمالة؛ إلخ) - يمكن وضع الأهداف على أساس التوافر، القدرة، الصيانة؛ كفاءة الموظفين، والتغيب عن العمل. معدلات الإنتاج؛ كفاءة الانتاج؛ السلامة؛ إلخ

نظام إدارة الجودة - ردود فعل رضا العملاء. نتائج المراجعة الداخلية؛ نتائج فرص التحسين. إلخ

# Clause 6 – Planning

## البند 6 - التخطيط

### Generic Quality Objectives:

**Product** - reduction in defect rates, PPM's (defective parts per million), scrap rates, rework; improvement in on time delivery – included a percentage.

**Process** - objectives generally focus on improving process productivity through the elimination or reduction of variation and waste in process - inputs, outputs, conversion activity and related use of resources.

**Customers** - reduction in # of complaints; improvement in customer satisfaction rating; % on time delivery

**Suppliers** - % on time delivery; # of complaints with supplier.

**Resources** - (includes facility; equipment; labour; etc.) - objectives could be established based on availability; capability; maintenance; personnel competency, absenteeism; production rates; efficiency; safety; etc.

**For the QMS** - customer satisfaction feedback; internal audit results; # of and results of improvement opportunities; etc.

## Clause 6 – Planning

## البند 6 - التخطيط

### 6.3 Planning of changes

*When the organization determines the need for changes to the quality management system, the changes shall be carried out in a planned manner (see 4.4).*

*The organization shall consider:*

- a) the purpose of the changes and their potential consequences;*
- b) the integrity of the quality management system;*
- c) the availability of resources;*
- d) the allocation or reallocation of responsibilities and authorities.*

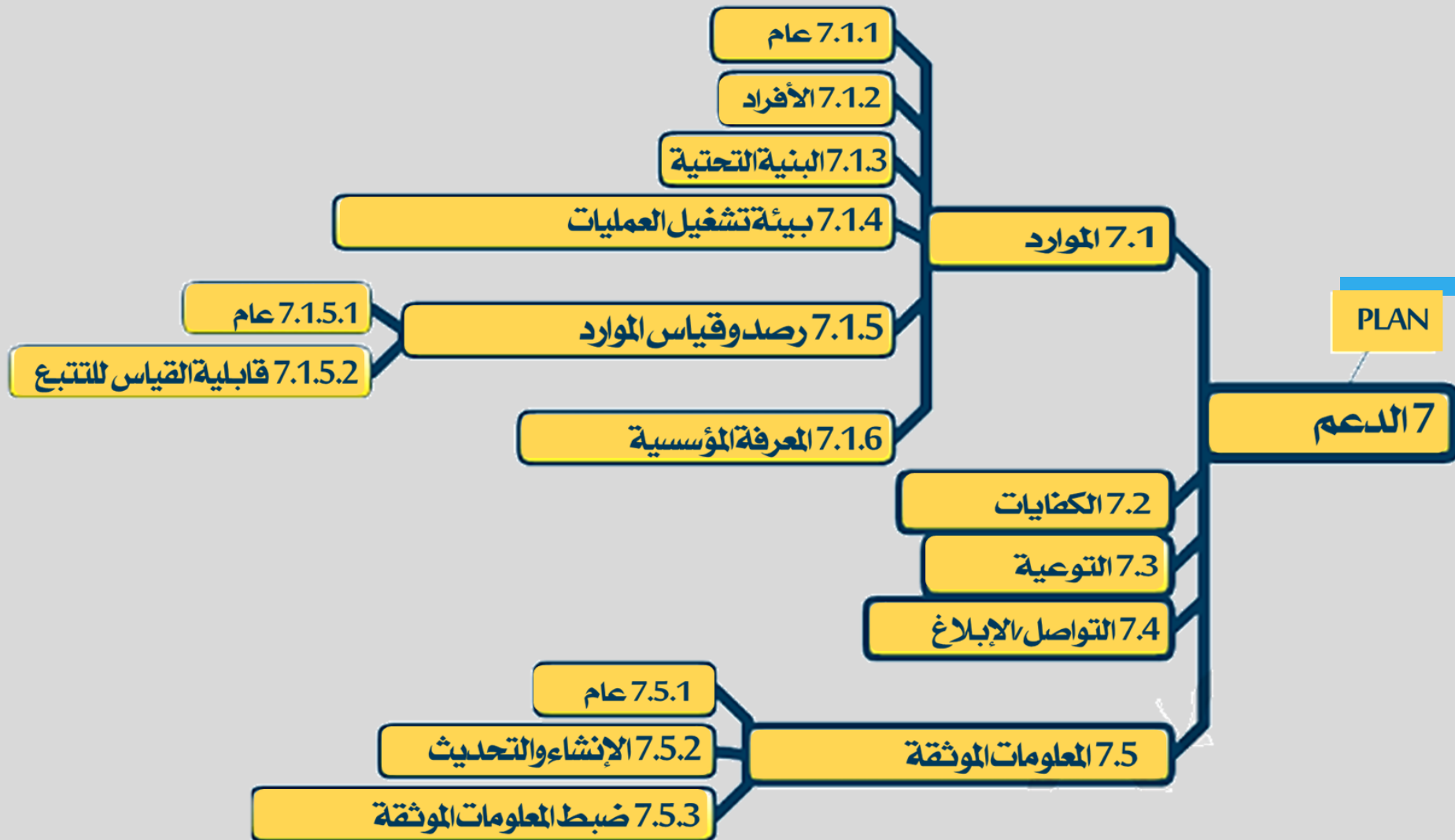
**6.3 التخطيط للتغيرات**  
**عندما تقرر المنظمة الحاجة**  
**لإجراء تغييرات في نظام إدارة**  
**الجودة، التغيرات**  
**يجب أن تتم بطريقة مخططة**  
**(انظر 4.4).**

**يجب الأخذ في الاعتبار:**

- أ) الغرض من التغيرات**  
**وعواقبها المحتملة؛**
- ب) سلامة نظام إدارة الجودة؛**
- ج) توافر الموارد؛**
- و) تخصيص أو إعادة توزيع**  
**المسؤوليات والسلطات.**

# Clause 7 – Support

## البند 7 - الدعم



## Clause 7 – Support

## البند 7 - الدعم

### 7.1 Resources

### 7.1 الموارد

#### 7.1.1 General

#### 7.1.1 عام

*The organization shall determine and provide the resources needed for the establishment, implementation, maintenance and continual improvement of the quality management system.*

**يجب ان تقوم المنظمة بتحديد  
وتوفير الموارد اللازمة لإنشاء  
وتنفيذ وصيانة والتحسين  
المستمر لنظام إدارة الجودة.**

*The organization shall consider:*

**يجب الاخذ في الاعتبار:**

- a) the capabilities of, and constraints on, existing internal resources;*
- b) what needs to be obtained from external providers.*

**أ) القدرات والقيود على الموارد  
الداخلية القائمة؛**

**ب) ما يحتاج إلى الحصول عليه من  
جهات خارجية.**

- Determine the resources that your QMS needs.
- Provide the resources that your QMS needs.

- **تحديد الموارد التي يحتاجها نظام إدارة  
الجودة الخاص بك.**
- **توفير الموارد التي يحتاجها نظام إدارة  
الجودة.**

## Clause 7 – Support

## البند 7 - الدعم

### 7.1.2 People

*The organization shall determine and provide the persons necessary for the effective implementation of its quality management system and for the operation and control of its processes.*

- Provide the people that your QMS needs to be effective.
- Provide the people that you need in order to operate processes.
- Provide the people that you need in order to control your processes.

### 7.1.2 (الموارد البشرية) الناس

يجب ان تقوم منظمة بتحديد وتوفير الأشخاص الضروريين من أجل التنفيذ الفعال لنظام إدارة الجودة، للتشغيل والسيطرة على العمليات.

- توفر الموارد البشرية الذي يحتاجها نظام إدارة الجودة ليكون **فعال**.
- توفير الموارد البشرية التي تحتاج إليها المنظمة **لإدارة العمليات**
- توفير الموارد البشرية **لضبط العمليات**.

## Clause 7 – Support

## البند 7 - الدعم

### 7.1.3 Infrastructure

*The organization shall determine, provide and maintain the infrastructure necessary for the operation of its processes and to achieve conformity of products and services.*

**NOTE Infrastructure can include:**

- a) buildings and associated utilities;*
- b) equipment, including hardware and software;*
- c) transportation resources;*
- d) information and communication technology.*

### 7.1.3 البنية التحتية

يجب على المنظمة تحديد، وتوفير وصيانة البنية التحتية اللازمة لتشغيل عملياتها وتحقيق المطابقة للمنتجات والخدمات.

### ملاحظة البنية التحتية يمكن أن تشمل:

- أ) المباني والمرافق المرتبطة بها.
- ب) المعدات، بما في ذلك الأجهزة والبرمجيات.
- ج) موارد النقل؛
- د) تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

## Clause 7 – Support

### 7.1.4 Environment for the operation of processes

*The organization shall determine, provide and maintain the environment necessary for the operation of its processes and to achieve conformity of products and services.*

*NOTE A suitable environment can be a combination of human and physical factors, such as:*

- a) social (e.g. non-discriminatory, calm, non-confrontational );*
- b) psychological (e.g. stress-reducing, burnout prevention, emotionally protective);*
- c) physical (e.g. temperature, heat, humidity, light, airflow, hygiene, noise).*

*These factors can differ substantially depending on the products and services provided.*

## البند 7 - الدعم

### 7.1.4 البيئة لتنفيذ العمليات

**يجب على المنظمة تحديد، وتوفير والحفاظ على البيئة اللازمة لتشغيل عملياتها وتحقيق المطابقة للمنتجات والخدمات.**

**ملاحظة : وجود بيئة مناسبة يمكن أن يكون مزيجاً من العوامل البشرية والمادية، مثل:**

- أ) الاجتماعي (مثل عدم التمييز، والهدوء، وعدم المواجهة)؛**
- ب) النفسية (على سبيل المثال، الحد من الإجهاد، والوقاية من الإرهاق والحماية عاطفياً)؛**
- ج) المادي (مثل درجة الحرارة، الحرارة والرطوبة والضوء، تدفق الهواء، والنظافة، والضوضاء).**

**ويمكن لهذه العوامل ان تختلف بشكل كبير اعتماداً على المنتجات والخدمات المقدمة.**

## Clause 7 – Support

## البند 7 - الدعم

### 7.1.5 Monitoring and measuring resources

#### 7.1.5.1 General

The organization shall determine and provide the resources needed to ensure valid and reliable results when monitoring or measuring is used to verify the conformity of products and services to requirements.

The organization shall ensure that the resources provided:

- a) are suitable for the specific type of monitoring and measurement activities being undertaken;
- b) are maintained to ensure their continuing fitness for their purpose.

The organization shall retain appropriate documented information as evidence of fitness for purpose of the monitoring and measurement resources.

### 7.1.5 المراقبة وموارد القياس

#### 7.1.5.1 عامة

يجب على المنظمة تحديد وتوفير الموارد اللازمة لضمان تحقيق نتائج صحيحة وموثوقة عند المراقبة أو القياس للتحقق من مطابقة المنتجات والخدمات لمتطلبات.

يجب على المنظمة ضمان أن الموارد المقدمة:  
أ) هي مناسبة لنوع أنشطة المراقبة والقياس.

ب) يتم صيانتها لضمان كفاءتها المتواصلة لهذا الغرض.

يجب على المنظمة عمل التوثيق المناسب للمعلومات الخاصة بكفاءة وصلاحية أجهزة المراقبة والقياس.

## Clause 7 – Support

## البند 7 - الدعم

### 7.1.5.2 Measurement traceability

When measurement traceability is a requirement, or is considered by the organization to be an essential part of providing confidence in the validity of measurement results, measuring equipment shall be:

- a) calibrated or verified, or both, at specified intervals, or prior to use, against measurement standards traceable to international or national measurement standards; when no such standards exist, the basis used for calibration or verification shall be retained as documented information;
- b) identified in order to determine their status;
- c) safeguarded from adjustments, damage or deterioration that would invalidate the calibration status and subsequent measurement results.

The organization shall determine if the validity of previous measurement results has been adversely affected when measuring equipment is found to be unfit for its intended purpose, and shall take appropriate action as necessary.

### 7.1.5.2 تتبع القياس

عندما يكون تتبع القياس مطلوباً أو يعتبر من قبل المنظمة جزءاً أساسياً لتوفير الثقة في صحة نتائج القياس، فإن أجهزة القياس يجب أن تكون:

- أ) **معايرة أو يمكن التحقق منها**، أو كليهما، في فترات زمنية محددة، أو قبل استخدامها في القياس اعتماداً على معايير دولية أو محلية. وعند وجود أي من هذه المعايير، يتم الاحتفاظ بنسخة من المعايير المستخدمة كمعلومات موثقة.
- ب) تم تحديدها من أجل تحديد وضعهم.
- ج) تحفظ في مكان آمن لحمايتها من تغير المعايرة أو التلف أو التدهور الذي من شأنه أن يبطل حالة معايرتها وبالتالي يبطل النتائج اللاحقة.

يجب على المنظمة تحديد ما إذا كان صحة نتائج القياس السابقة قد تأثرت سلباً عند معرفة أن معدات القياس غير صالحة للغرض المقصود، وإتخاذ الإجراءات

## Clause 7 – Support

## البند 7 - الدعم

### 7.1.6 Organizational knowledge

The organization shall determine the knowledge necessary for the operation of its processes and to achieve conformity of products and services. This knowledge shall be maintained and be made available to the extent necessary. When addressing changing needs and trends, the organization shall consider its current knowledge and determine how to acquire or access any necessary additional knowledge and required updates.

NOTE 1 Organizational knowledge is knowledge specific to the organization; it is gained by experience. It is information that is used and shared to achieve the organization's objectives.

NOTE 2 Organizational knowledge can be based on:  
a) internal sources (e.g. intellectual property; knowledge gained from experience; lessons learned from failures and successful projects; capturing and sharing undocumented knowledge and experience; the results of improvements in processes, products and services);  
b) external sources (e.g. standards; academia; conferences; gathering knowledge from customers or external providers).

### 7.1.6 المعرفة داخل المنظمة

يجب على المنظمة تحديد المعرفة اللازمة لتشغيل عملياتها وتحقيق المطابقة للمنتجات والخدمات. يجب الحفاظ على هذه المعرفة وإتاحتها بالقدر اللازم. عند معالجة احتياجات والاتجاهات المتغيرة، يجب على المنظمة ان تأخذ المعرفة الحالية بعين الاعتبار وتحديد كيفية اكتساب أو الوصول إلى المعرفة الإضافية اللازمة والتحديثات المطلوبة.

ملاحظة 1 المعرفة التنظيمية هي معرفة محددة للمنظمة. ويتم إكتسابها عن طريق التجربة. ومن المعلومات التي يتم استخدامها ومشاركتها لتحقيق أهداف المنظمة.

ملاحظة 2 المعرفة التنظيمية يمكن أن تقوم على:

أ) مصادر داخلية (مثل الملكية الفكرية؛ المعرفة المكتسبة من الخبرة؛ الدروس المستفادة من الفشل والمشاريع الناجحة؛ التقاط وتبادل المعارف والخبرات غير المؤثقة، ونتائج التحسينات في العمليات

## Clause 7 – Support

## البند 7 - الدعم

- Determine the knowledge that your organization needs to have.
- Acquire the knowledge that your organization needs to have.
- Make organizational knowledge available to the extent necessary.
- Monitor relevant trends and changes in knowledge and information.
- Maintain the organizational knowledge that has been acquired.

- يجب تحديد المعارف التي تحتاجها مؤسستك
- اكتساب المعرفة التي تحتاجها المؤسسة.
- جعل المعرفة التنظيمية متاحة بالقدر اللازم.
- رصد الاتجاهات والتغيرات ذات الصلة في المعرفة والمعلومات.
- الحفاظ على المعرفة التنظيمية التي تم الحصول عليها.

# Clause 7 – Support

## البند 7 - الدعم

### 7.2 Competence

The organization shall:

- a) determine the necessary competence of person(s) doing work under its control that affects the performance and effectiveness of the quality management system;
- b) ensure that these persons are competent on the basis of appropriate education, training, or experience;
- c) where applicable, take actions to acquire the necessary competence, and evaluate the effectiveness of the actions taken;
- d) retain appropriate documented information as evidence of competence.

### 7.2 الكفاية/الجدارة/القدرة

يجب على المنظمة ما يلي:

- أ) **تحديد الكفاية اللازمة للشخص/الأشخاص الذين يقومون بأعمال يمكن أن تؤثر على أداء وفعالية نظام إدارة الجودة؛**
- ب) التأكد من أن **هؤلاء الأشخاص مؤهلين** على أساس التعليم المناسب والتدريب، أو الخبرة؛
- ج) عند الحاجة، يجب **اتخاذ الإجراءات اللازمة لاكتساب الكفاية اللازمة، وتقييم فعالية الإجراءات المتخذة؛**
- د) الاحتفاظ بالمعلومات المناسبة وثوثيقها كدليل على الكفاية.

## Clause 7 – Support

### 7.3 Awareness

*The organization shall ensure that persons doing work under the organization's control are aware of:*

- a) the quality policy;*
- b) relevant quality objectives;*
- c) their contribution to the effectiveness of the quality management system, including the benefits of improved performance;*
- d) the implications of not conforming with the quality management system requirements.*

## البند 7 - الدعم

### 7.3 التوعية

يجب على المنظمة ان تتأكد من أن العاملين لديها لديهم الوعي ب:

أ) سياسة الجودة.  
ب) أهداف الجودة ذات الصلة؛

ج) مساهمتهم في فعالية نظام إدارة الجودة، بما في ذلك فوائد تحسين الأداء؛

د) الآثار المترتبة على عدم المطابقة مع

متطلبات نظام إدارة

## Clause 7 – Support

## البند 7 - الدعم

### 7.4 Communication

### 7.4 الاتصال

*The organization shall determine the internal and external communications relevant to the quality management system, including:*

يجب على المنظمة تحديد الاتصالات الداخلية والخارجية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة، بما في ذلك:

- a) on what it will communicate;*
- b) when to communicate;*
- c) with whom to communicate;*
- d) how to communicate;*
- e) who communicates.*

- أ) مواضيع التواصل.
- ب) مواعيد التواصل.
- ج) قناة التواصل.
- د) كيفية التواصل.
- هـ) من المسئول عن التواصل.

- Support your QMS by managing QMS communications.
- Figure out how *internal* communications will be handled.
- Figure out how *external* communications will be handled.

## Clause 7 – Support

## البند 7 - الدعم

### 7.5 Documented information

### 7.5 المعلومات الموثقة

#### 7.5.1 General

#### 7.5.1 عام

The organization's quality management system shall include:

يجب أن يتضمن نظام إدارة الجودة للمنظمة:

- a) documented information required by this International Standard;
- b) documented information determined by the organization as being necessary for the effectiveness of the quality management system.

أ) توثيق المعلومات المطلوبة بموجب هذا المواصفة الدولية.

ب) توثيق المعلومات التي تحددها المنظمة أنها ضرورية لفعالية نظام إدارة الجودة.

NOTE The extent of documented information for a quality management system can differ from one organization to another due to:

ملاحظة مدى المعلومات الموثقة لنظام إدارة الجودة يمكن أن تختلف من منظمة إلى أخرى للأسباب التالية:

- the size of organization and its type of activities, processes, products and services;
- the complexity of processes and their interactions;
- the competence of persons.

- حجم المؤسسة ونوعها من الأنشطة والعمليات والمنتجات والخدمات؛
- تعقيد العمليات وتفاعلاتها.
- كفاءة الأشخاص.

## Clause 7 – Support

## البند 7 - الدعم

- Figure out how extensive [documented QMS information](#) should be.
- Consider your *activities* when you establish documents and records.
- Consider your *personnel* when you establish documents and records.
- Consider your *processes* when you establish documents and records.
- Consider your *products* when you establish documents and records.
- Consider your *services* when you establish documents and records.
- Consider your *size* when you establish documents and records.
- **Select all the documents** and records that your QMS needs.
- **Select all the *internal* documents** and records that your QMS needs.
- **Select all the *external* documents** and records that your QMS needs.

## Clause 7 – Support

## البند 7 - الدعم

### 7.5.2 Creating and updating

*When creating and updating documented information, the organization shall ensure appropriate:*

- a) identification and description (e.g. a title, date, author, or reference number);*
- b) format (e.g. language, software version, graphics) and media (e.g. paper, electronic);*
- c) review and approval for suitability and adequacy.*

### 7.5.2 إنشاء وتحديث

عند إنشاء وتحديث المعلومات الموثقة، يجب على المنظمة أن تضمن :  
(أ) التحديد والوصف (مثل العنوان أو التاريخ أو الكاتب أو رقم المرجع)؛

(ب) شكل النموذج (مثل اللغة، وإصدار البرنامج، والرسومات) وسائل الإعلام (مثل الورق والإلكترونية)؛

(ج) المراجعة والموافقة على الملاءمة والكفاية.

# Clause 7 – Support

## البند 7 - الدعم

### 7.5.3 Control of documented information

**7.5.3.1** Documented information required by the quality management system and by this International Standard shall be controlled to ensure:

- a) it is available and suitable for use, where and when it is needed;
- b) it is adequately protected (e.g. from loss of confidentiality, improper use, or loss of integrity).

**7.5.3.2** For the control of documented information, the organization shall address the following activities, as applicable:

- a) distribution, access, retrieval and use;
- b) storage and preservation, including preservation of legibility;
- c) control of changes (e.g. version control);
- d) retention and disposition.

Documented information of external origin determined by the organization to be necessary for the planning and operation of the quality management system shall be identified as appropriate, and be controlled. Documented information retained as evidence of conformity shall be protected from unintended alterations.

### 7.5.3 ضبط المعلومات الموثقة:

**7.5.3.1** المعلومات الموثقة التي يتطلبها نظام إدارة الجودة وهذا المواصفة الدولية يجب ضبطها لضمان ما يلي:  
(أ) متوفرة ومناسبة للاستخدام، في المكان ووقت الحاجة إليها.

(ب) يتم توفير الحماية الكافية لها (على سبيل المثال فقدان السرية، الاستخدام غير السليم، أو فقدان النزاهة).

**7.5.3.2** من أجل السيطرة على معلومات موثقة، يجب على المنظمة عمل الأنشطة التالية، عند الحاجة:

(أ) طريقة توزيع الوثائق والوصول إليها واسترجاعها واستخدامها؛

(ب) التخزين والحفاظ عليها، بما في ذلك الحفاظ على وضوحها.

(ج) مراقبة التغيرات (مثل التحكم في الإصدار)؛

(د) الاحتفاظ بها والتخلص منها.

معلومات موثقة ذات المنشأ الخارجي التي

تحددتها المنظمة لتكون ضرورية لتخطيط وتشغيل نظام إدارة الجودة يجب تعريفها

## Clause 7 – Support

## البند 7 - الدعم

- Select the QMS documents and records that you need.
- Select all the documentation that you need in order to protect the confidentiality, integrity, and use of information.
- Select all of the documentation that is required by ISO 9001.
- Control the QMS documents and records that you need.
- Control all the *internal* documentation that your QMS needs.
- Control all the *external* documentation that your QMS needs.

- حدد وثائق نظام إدارة الجودة والسجلات التي تحتاج إليها.
- حدد جميع الوثائق التي تحتاجها من أجل حماية السرية والسلامة، واستخدام المعلومات.
- حدد كافة الوثائق المطلوبة من قبل ISO 9001.
- السيطرة على وثائق نظام إدارة الجودة والسجلات التي تحتاج إليها.
- مراقبة جميع الوثائق الداخلية التي يحتاج نظام إدارة الجودة الخاص بك.
- التحكم في جميع وثائق الخارجية التي يحتاجها نظام إدارة الجودة الخاص بك.

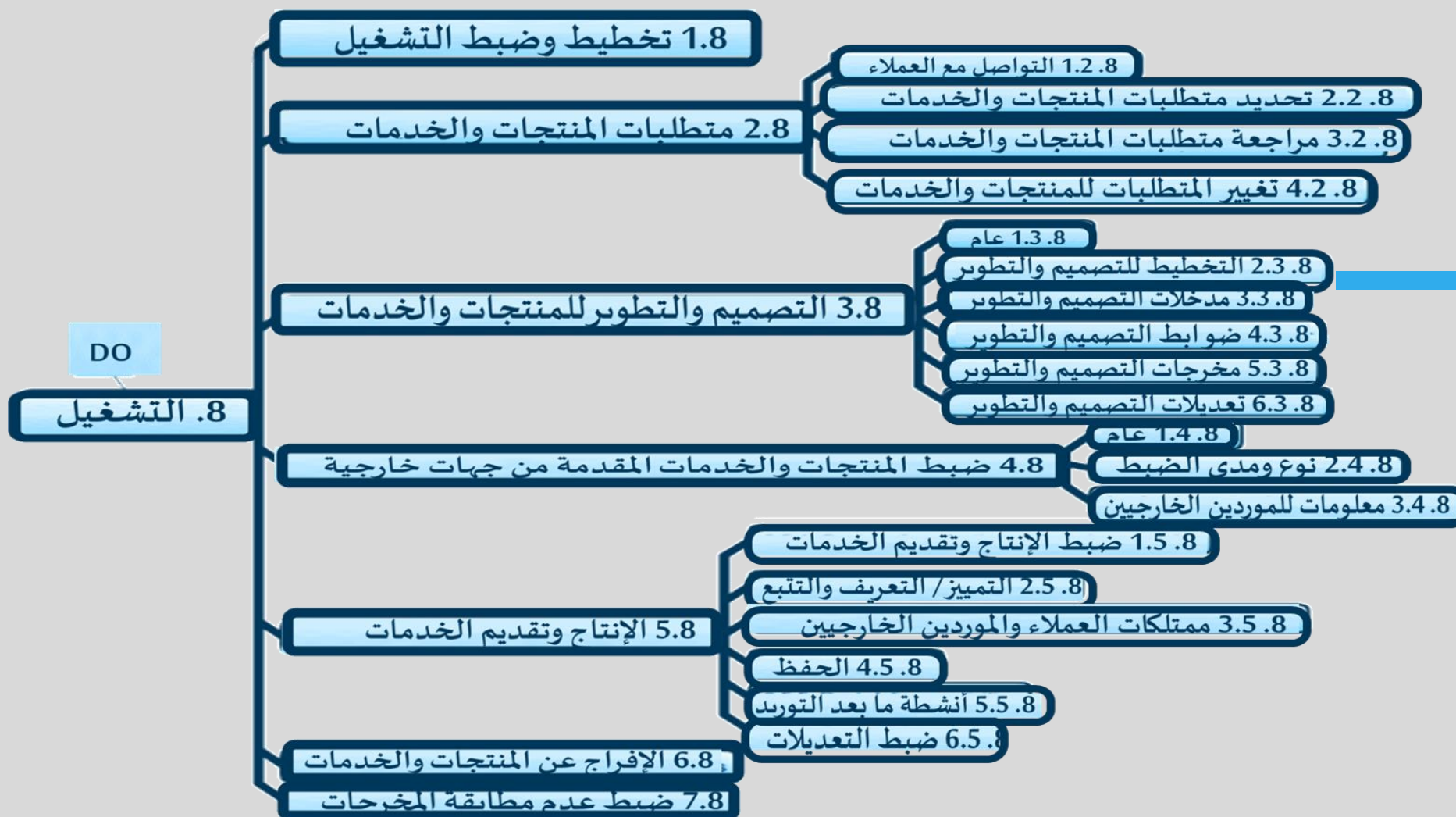
## Clause 7 – Support

## البند 7 - الدعم

- Control how QMS documents and records are controlled.
- Control how QMS documents and records are created.
- Control how QMS documents and records are identified.
- Control how QMS documents and records are distributed.
- Control how QMS documents and records are accessed.
- Control how QMS documents and records are retrieved.
- Control how QMS documents and records are stored.
- Control how QMS documents and records are used.
- Control how QMS documents and records are changed.
- Control how QMS documents and records are protected.
- Control how QMS documents and records are preserved.

# Clause 8 – Operation

## البند 8 - التشغيل



## Clause 8 – Operation

### 8.1 Operational planning and control

The organization shall plan, implement and control the processes (see 4.4) needed to meet the requirements for the provision of products and services, and to implement the actions determined in Clause 6, by:

- a) determining the requirements for the products and services;
- b) establishing criteria for:
  - 1) the processes;
  - 2) the acceptance of products and services;
- c) determining the resources needed to achieve conformity to the product and service requirements;
- d) implementing control of the processes in accordance with the criteria;
- e) determining and keeping documented information to the extent necessary:
  - 1) to have confidence that the processes have been carried out as planned;
  - 2) to demonstrate the conformity of products and services to their requirements.

## البند 8 - التشغيل

### 8.1 تخطيط وضبط التشغيل

يجب على المنظمة تخطيط وتنفيذ ومراقبة العمليات (انظر 4.4) اللازمة لتلبية الاحتياجات لتوفير المنتجات والخدمات، وتنفيذ الإجراءات المحددة في الفقرة 6، من خلال:

- أ) تحديد المتطلبات للمنتجات والخدمات؛
- ب) وضع معايير ل:
  - 1) العمليات؛ 2) قبول المنتجات والخدمات؛
- ج) تحديد الموارد اللازمة لتحقيق التوافق مع متطلبات المنتجات والخدمات.
- د) تنفيذ السيطرة على العمليات وفقا للمعايير.
- هـ) تحديد وحفظ معلومات موثقة بالقدر

اللازم:

1) إعطاء ثقة أن العمليات نفذت كما

# Clause 8 – Operation

## البند 8 - التشغيل

### 8.2 Requirements for products and services

#### 8.2.1 Customer communication

Communication with customers shall include:

- a) providing information relating to products and services;
- b) handling enquiries, contracts or orders, including changes;
- c) obtaining customer feedback relating to products and services, including customer complaints;
- d) handling or controlling customer property;
- e) establishing specific requirements for contingency actions, when relevant.

#### 8.2.2 Determining the requirements related to products and services

When determining the requirements for the products and services to be offered to customers, the organization shall ensure that:

- a) the requirements for the products and services are defined, including:
  - 1) any applicable statutory and regulatory requirements;
  - 2) those considered necessary by the organization;
- b) the organization can meet the claims for the products and services it offers.

### 8.2 تحديد متطلبات المنتجات والخدمات

#### 8.2.1 الاتصال بالعملاء

ويشمل التواصل مع العملاء:

- (أ) توفير المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات؛
- (ب) استلام الطلبات, العقود بما في ذلك التغييرات.

(ج) الحصول على ملاحظات العملاء المتعلقة بالمنتجات والخدمات، بما في ذلك شكاوى العملاء.

(د) التعامل مع أو السيطرة على ممتلكات العملاء.

(هـ) وضع متطلبات محددة لإجراءات الطوارئ، عند الحاجة.

#### 8.2.2 تحديد المتطلبات المتعلقة بالمنتجات والخدمات

عند تحديد المتطلبات للمنتجات والخدمات التي سيتم تقديمها للعملاء، يجب على المنظمة تأكيد ما يلي:

## Clause 8 – Operation

## البند 8 - التشغيل

The organisation is required to put in place a process to ensure that requirements for the products and services it intends to offer to customers have been defined. This includes the capture of any applicable statutory and regulatory requirements. Once this has been done, the organisation must then ensure that it has the ability to meet the defined requirements.

مطلوب من المنظمة وضع عملية لضمان ان متطلبات المنتجات والخدمات التي تعتزم تقديمها للعملاء قد تم تعريفها. وهذا يشمل الحصول على أي متطلبات قانونية وتنظيمية معمول بها، وعند اكتمال ذلك يجب على المنظمة التأكد من أن لديها القدرة على تلبية تلك المتطلبات المحددة.

# Clause 8 – Operation

## البند 8 - التشغيل

### 8.2.3 Review of requirements related to products and services

8.2.3.1 The organization shall ensure that it has the ability to meet the requirements for products and services to be offered to customers. The organization shall conduct a review before committing to supply products and services to a customer, to include:

- a) requirements specified by the customer, including the requirements for delivery and post-delivery activities;
- b) requirements not stated by the customer, but necessary for the specified or intended use, when known;
- c) requirements specified by the organization;
- d) statutory and regulatory requirements applicable to the products and services;
- e) contract or order requirements differing from those previously expressed.

The organization shall ensure that contract or order requirements differing from those previously defined are resolved.

8.2.3.2 The organization shall retain documented information, as applicable:

- a) on the results of the review;
- b) on any new requirements for the products and services.

### 8.2.3 مراجعة المتطلبات المتعلقة بالمنتجات والخدمات

8.2.3.1 يجب على المنظمة ضمان أن لديها القدرة على تلبية متطلبات المنتجات والخدمات التي سيتم تقديمها للعملاء. ويجب إجراء مراجعة قبل الالتزام بتوريد المنتجات والخدمات إلى العملاء المنظمة، والتي تشمل ما يلي:  
(أ) المتطلبات المحددة من قبل العميل، بما في ذلك متطلبات التسليم وما بعد التسليم؛  
(ب) متطلبات لم تذكر من قبل العميل، ولكنها **ضرورية للاستخدام** المحدد أو المقصود، عندما تعرف.

(ج) **المتطلبات المحددة** من قبل المنظمة.  
(د) **المتطلبات القانونية والتنظيمية** المطبقة على المنتجات والخدمات؛  
(هـ) **العقد** أو أي متطلبات تختلف عن تلك المتفق عليها سابقاً.

يجب على المنظمة التأكد من أن العقد أو الطلب المختلف عن المتفق عليه قد تم التعامل معه بشكل كامل.

## Clause 8 – Operation

### 8.2.4 Changes to requirements for products and services

*The organization shall ensure that relevant documented information is amended, and that relevant persons are made aware of the changed requirements, when the requirements for products and services are changed.*

If the customer does not provide a documented statement of their requirements then the organisation must confirm the customer's requirements with the customer prior to the order/ contract being accepted.

Where product or service requirements have been changed, the organisation must ensure that any relevant documents are amended and that relevant personnel are made aware of the changed requirements.

## البند 8 - التشغيل

### 8.2.4 التغييرات في متطلبات المنتجات والخدمات

■ يجب على المنظمة التأكد من أن المعلومات التي تم تعديلها موثقة

■ وأن الأشخاص المعنيين قد تم

إبلاغهم في حالة وجود أي

تغييرات في المتطلبات وذلك

إذا كان العميل لا يملك بيان

مؤثق بالحدوث أي تغيير في

متطلبات المنتج/الخدمة، في

يتعين على المنظمة التأكيد

على متطلبات العميل قبل

قبول الطلب / توقيع العقد.

■ في حال تم تغيير متطلبات

المنتج أو الخدمة، يجب

على المنظمة أن تضمن أن

أي مستندات ذات صلة قد

تم تعديلها وأن الموظفين

المعنيين على بينة

بالتغييرات المطلوبة.

## Clause 8 – Operation

## البند 8 - التشغيل

### **8.3 Design and development of products and services**

#### **8.3.1 General**

*The organization shall establish, implement and maintain a design and development process that is appropriate to ensure the subsequent provision of products and services.*

In those instances where the organisation has not established detailed requirements for products or services, or where these have not been defined by the customer or other interested parties to the extent that they are adequate to allow production or service provision to take place, the organisation must implement and maintain a design and development process.

8.3 تصميم وتطوير المنتجات

والخدمات

8.3.1 عام

يجب على المنظمة انشاء وتنفيذ والحفاظ على عملية التصميم والتطوير بما يتناسب مع ضمان توفير المنتجات والخدمات.

في الحالات التي لم تنشئ فيها المنظمة المتطلبات التفصيلية للمنتجات أو الخدمات، أو لم يحددها العميل أو الأطراف المعنية الأخرى إلى الحد الذي كانت فيه كافية للسماح للإنتاج أو توفير الخدمات، هنا يجب على المنظمة تنفيذ والحفاظ على عملية التصميم والتطوير.

## عملية تصميم عامة Generic Design Process



# Clause 8 – Operation

## البند 8 - التشغيل



- Marketing „ - Describe market opportunity
- Design „ - Consider existing product platform (if any) „  
Consider new technologies
- Manufacturing - Identify production and/or corporate constraints
- Other „ - Allocate project resources

Remember that already at this stage you would need to conduct a risk analysis.

تذكر انه في هذه المرحلة سوف تحتاج إلى إجراء  
تحليل المخاطر.

# Clause 8 – Operation

## البند 8 - التشغيل



- Market opportunity - Marketing „Identify customer needs „
- Research competitive landscape
- Design Develop - Determine feasibility of design concepts „
- Build and test prototypes
- Manufacturing - „ Estimate manufacturing costs
- Other - „ Investigate IP issues

# Clause 8 – Operation

## البند 8 - التشغيل



- Proof-of-concept - complete product architecture
- Marketing „ - Develop extended product family „
- Develop marketing plan
- Design „ - Describe all subsystems and components
- Develop software and firmware „
- Create prototypes of each subsystem „
- Select geometric layout and create industrial design „
- Choose all parts and tolerances
- Manufacturing „
- Identify suppliers „
- Create assembly scheme „
- Define assembly process and obtain tooling
- Control documentation

# Clause 8 – Operation

## البند 8 - التشغيل



- Control documentation prototypes
  - Marketing
  - Design „
  - Performance and reliability testing
  - Manufacturing „
  - Create quality assurance strategy
- „ Develop plans for field testing
  - Create alpha and beta prototypes „
  - „ Refine design
  - Refine assembly and fabrication „

# Clause 8 – Operation

## البند 8 - التشغيل



- Prototypes products
- Marketing - Get first-run products to “preferred customers”
- Design - „ Evaluate first-run output „
- Manufacturing „ - Start production „

## Clause 8 – Operation

### 8.3.2 Design and development planning

*In determining the stages and controls for design and development, the organization shall consider:*

- a) the nature, duration and complexity of the design and development activities;*
- b) the required process stages, including applicable design and development reviews;*
- c) the required design and development verification and validation activities;*
- d) the responsibilities and authorities involved in the design and development process;*
- e) the internal and external resource needs for the design and development of products and services;*
- f) the need to control interfaces between persons involved in the design and development process;*
- g) the need for involvement of customers and users in the design and development process;*
- h) the requirements for subsequent provision of products and services;*
- i) the level of control expected for the design and development process by customers and other relevant interested parties;*
- j) the documented information needed to demonstrate that design and development requirements have been met.*

## البند 8 - التشغيل

- 8.3.2 تخطيط التصميم والتطوير**  
عند تحديد مراحل وضوابط التصميم والتطوير، يجب على المنظمة اعتبار ما يلي:
- أ) طبيعة ومدة وتعقيد أنشطة التصميم والتطوير؛
  - ب) مراحل العملية المطلوبة، بما في ذلك مراجعة التصميم والتطوير ج) أنظمة التحقق والتثبت المطلوبة.
  - د) المسؤوليات والصلاحيات الداخلة في عملية التصميم والتطوير؛
  - هـ) الاحتياجات من الموارد الداخلية والخارجية لتصميم وتطوير المنتجات والخدمات؛
  - و) الحاجة إلى السيطرة على عمليات التواصل بين الأشخاص المشاركين في عملية التصميم والتطوير؛
  - ز) الحاجة إلى إشراك العملاء والمستخدمين في عملية التصميم والتطوير؛
  - ح) متطلبات لاحقة لتصميم المنتجات والخدمات؛
  - ط) مستوى السيطرة المتوقع لعملية التصميم والتطوير من قبل العملاء والأطراف المعنية الأخرى ذات الصلة؛
  - ي) مستوي التحكم في العمليات المطلوبة

## Clause 8 – Operation

## البند 8 - التشغيل

### 8.3.3 Design and development inputs

The organization shall determine the requirements essential for the specific types of products and services to be designed and developed. The organization shall consider:

- a) functional and performance requirements;
- b) information derived from previous similar design and development activities;
- c) statutory and regulatory requirements;
- d) standards or codes of practice that the organization has committed to implement;
- e) potential consequences of failure due to the nature of the products and services.

Inputs shall be adequate for design and development purposes, complete and unambiguous. Conflicting design and development inputs shall be resolved. The organization shall retain documented information on design and development inputs.

**8.3.3 مدخلات التصميم والتطوير**  
يجب على المنظمة تحديد المتطلبات الأساسية لأنواع معينة من المنتجات والخدمات التي سيتم تصميمها وتطويرها، ويجب الأخذ بالاعتبار:  
(أ) المتطلبات الوظيفية والأداء؛  
(ب) المعلومات المستمدة من الأنشطة السابقة لتصميم وتطوير مماثل؛  
(ج) المتطلبات القانونية والتنظيمية؛  
(د) معايير أو قواعد الممارسة التي التزمت المنظمة بها  
(هـ) العواقب المحتملة للفشل نظرا لطبيعة المنتجات والخدمات.

يجب ان تكون المدخلات كافية لأغراض التصميم والتطوير، كاملة وواضحة لا لبس فيها. يجب أن يتم حل أي تناقضات في التصميم والتطوير. يجب ان تحتفظ المنظمة بمعلومات موثقة<sup>123</sup> لمدخلات التصميم والتطوير.

## Clause 8 – Operation

## البند 8 - التشغيل

### 8.3.4 Design and development controls

The organization shall apply controls to the design and development process to ensure that:

- a) the results to be achieved are defined;
- b) reviews are conducted to evaluate the ability of the results of design and development to meet requirements;
- c) verification activities are conducted to ensure that the design and development outputs meet the input requirements;
- d) validation activities are conducted to ensure that the resulting products and services meet the requirements for the specified application or intended use;
- e) any necessary actions are taken on problems determined during the reviews, or verification and validation activities;
- f) documented information of these activities is retained.

### 8.3.4 ضبط التصميم والتطوير

يجب على المنظمة تطبيق ضوابط لعملية التصميم والتطوير لضمان ما يلي:

- أ) تحديد النتائج المراد الوصول إليها.
- ب) يتم إجراء مراجعة لتقييم قدرة نتائج التصميم والتطوير على تلبية المتطلبات؛
- ج) يتم القيام بأنشطة التحقق للتأكد من أن مخرجات التصميم والتطوير تلي متطلبات المدخلات؛
- د) يتم القيام بأنشطة التحقق للتأكد من أن ينتج عن ذلك من منتجات وخدمات تلي متطلبات التطبيق المحدد أو الاستخدام المقصود.
- هـ) في حالة حدوث مشاكل خلال المراجعات وعمليات التحقق يتم اتخاذ الإجراءات الضرورية.
- و) يتم الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة لهذه الأنشطة.

## Clause 8 – Operation

### 8.3.5 Design and development outputs

The organization shall ensure that design and development outputs:

- a) meet the input requirements;
- b) are adequate for the subsequent processes for the provision of products and services;
- c) include or reference monitoring and measuring requirements, as appropriate, and acceptance criteria;
- d) specify the characteristics of the products and services that are essential for their intended purpose and their safe and proper provision.

The organization shall retain documented information on design and development outputs.

## البند 8 - التشغيل

### 8.3.5 مخرجات التصميم والتطوير

يجب على المنظمة تأكيد أن مخرجات التصميم والتطوير:

- أ) تلبي متطلبات المدخلات؛
- ب) كافية لعمليات لاحقة لتوفير المنتجات والخدمات؛
- ج) تشتمل على متطلبات المراقبة والقياس، ومعايير القبول.
- د) تحديد خصائص المنتجات والخدمات التي لا غنى عنها للغرض المقصود، وتوفيرها الآمن والسليم.

يجب على المنظمة الاحتفاظ بمعلومات موثقة عن مخرجات التصميم والتطوير.

## Clause 8 – Operation

The organisation must ensure that the outputs from design and development meet the input requirements for design and development, and are suitable for use in subsequent processes.

Finally, the organisation must ensure that the products that are to be produced or the services that are to be delivered are fit for their intended purpose and are safe to use.

## البند 8 - التشغيل

يتعين على المنظمة أن تضمن أن المخرجات من التصميم والتطوير تلبي متطلبات مدخلات التصميم والتطوير، ومناسبة للاستخدام في العمليات اللاحقة.

وأخيراً، يتعين على المنظمة أن تؤكد من أن المنتجات التي يتم إنتاجها أو الخدمات التي سيتم تسليمها صالحة للغرض الذي أنشأت من أجله وآمنة للاستخدام.

## Clause 8 – Operation

### 8.3.6 Design and development changes

*The organization shall identify, review and control changes made during, or subsequent to, the design and development of products and services, to the extent necessary to ensure that there is no adverse impact on conformity to requirements.*

*The organization shall retain documented information on:*

- a) design and development changes;*
- b) the results of reviews;*
- c) the authorization of the changes;*
- d) the actions taken to prevent adverse impact*

## البند 8 - التشغيل

### 8.3.6 تغييرات التصميم وتطوير

يجب على المنظمة ان تقوم بتحديد ومراجعة ومراقبة التغييرات التي تم إجراؤها أثناء، أو بعد، تصميم وتطوير المنتجات والخدمات، بالقدر اللازم لضمان عدم وجود أي تأثير سلبي للامتثال للمتطلبات.

وتحتفظ المنظمة بمعلومات موثقة عن:

- أ) تغييرات التصميم والتطوير.
- ب) نتائج المراجعات؛
- ج) اعتماد التغييرات.
- د) الإجراءات المتخذة لمنع التأثير السلبي

## Clause 8 – Operation

### 8.4 Control of externally provided processes, products and services

#### 8.4.1 General

The organization shall ensure that externally provided processes, products and services conform to requirements. The organization shall determine the controls to be applied to externally provided processes, products and services when:

- a) products and services from external providers are intended for incorporation into the organization's own products and services;
- b) products and services are provided directly to the customer(s) by external providers on behalf of the organization;
- c) a process, or part of a process, is provided by an external provider as a result of a decision by the organization.

The organization shall determine and apply criteria for the evaluation, selection, monitoring of performance, and re-evaluation of external providers, based on their ability to provide processes or products and services in accordance with requirements. The organization shall retain documented information of these activities and any necessary actions arising from the evaluations.

## البند 8 - التشغيل

### 8.4 ضبط المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية

#### 8.4.1 عام

يجب على المنظمة تأكيد ان العمليات او المنتجات او الخدمات المقدمة من الخارج تتطابق مع المتطلبات.

يجب على المنظمة ان تحدد الضوابط التي

ستطبق على العمليات والمنتجات

والخدمات خارجيا في الحالات التالية:

(أ) ان المنتجات والخدمات من جهات

خارجية سيتم ادخالها في المنتجات

والخدمات الخاصة بالمنظمة.

(ب) يتم توفير المنتجات والخدمات مباشرة

إلى العميل / العملاء من جهات خارجية

بنيابة عن المنظمة؛

(ج) عملية، أو جزء من العملية، يتم توفيرها

من قبل مزود خارجي نتيجة لقرار

المنظمة.

يجب على المنظمة تحديد وتطبيق معايير

تقييم واختيار ومراقبة الأداء، وإعادة تقييم

الموردين الخارجيين، استنادا إلى قدرتها

على توفير العمليات أو المنتجات

والخدمات وفقا للمتطلبات.

# Clause 8 – Operation

## البند 8 - التشغيل

### 8.4.2 Type and extent of control

### 8.4.2 نوع ومدى الضبط

*The organization shall ensure that externally provided processes, products and services do not adversely affect the organization's ability to consistently deliver conforming products and services to its customers.*

*The organization shall:*

- a) ensure that externally provided processes remain within the control of its quality management system;*
- b) define both the controls that it intends to apply to an external provider and those it intends to apply to the resulting output;*
- c) take into consideration:*
  - 1) the potential impact of the externally provided processes, products and services on the organization's ability to consistently meet customer and applicable statutory and regulatory requirements;*
  - 2) the effectiveness of the controls applied by the external provider;*
- d) determine the verification, or other activities, necessary to ensure that the externally provided processes, products and services meet requirements.*

**يجب على المنظمة ان تضمن ان العمليات والمنتجات والخدمات لا تؤثر سلبا على قدرة المنظمة باستمرار مطابقة المنتجات والخدمات لعملائها.**

**يجب على المنظمة:**

**(أ) ضمان بقاء العمليات الخارجية المقدمة ضمن سيطرة نظام إدارة الجودة الخاص بها.**

**(ب) تعريف كل الضوابط التي تنوي تطبيقها على المزود الخارجي وتلك التي تنوي تطبيقها على الناتج لديك؛**

**(ج) أن تأخذ في الاعتبار:**

**(1) الأثر المحتمل للتزود خارجيا بالعمليات والمنتجات والخدمات على قدرة المنظمة على الوفاء باستمرار متطلبات العملاء القانونية والتنظيمية السارية؛**

**(2) فعالية الضوابط المطبقة من قبل المزود الخارجي؛**

**(د) تحديد أنشطة التحقق، أو غيرها من**

## Clause 8 – Operation

### 8.4.3 Information for external providers

The organization shall ensure the adequacy of requirements prior to their communication to the external provider.

The organization shall communicate to external providers its requirements for:

- a) the processes, products and services to be provided;
- b) the approval of:
  - 1) products and services;
  - 2) methods, processes and equipment;
  - 3) the release of products and services;
- c) competence, including any required qualification of persons;
- d) the external providers' interactions with the organization;
- e) control and monitoring of the external providers' performance to be applied by the organization;
- f) verification or validation activities that the organization, or its customer, intends to perform at the external providers' premises.

## البند 8 - التشغيل

### 8.4.3 معلومات عن جهات خارجية

يجب على المنظمة التأكد من كفاية المتطلبات قبل الاتصال بالموردين الخارجيين.

- يجب على المنظمة ابلاغ المورد الخارجي احتياجاتها من:
- أ) ماهي العمليات والمنتجات والخدمات التي ستقدم؛
  - ب) الموافقة على:
    - 1) المنتجات والخدمات؛
    - 2) الأساليب والعمليات والمعدات؛
    - 3) الفسخ عن المنتجات والخدمات؛
  - ج) الكفاءة، بما في ذلك أي مؤهلات مطلوبة للأشخاص؛
  - د) التفاعل بين مقدم الخدمة الخارجي مع المنظمة؛
  - هـ) مراقبة ورصد أداء الموردين الخارجيين ليتم تطبيقها من قبل المنظمة.
  - و) أنشطة التحقق أو الصلاحية التي

## Clause 8 – Operation

- هذه المعلومات يجب أن تتضمن متطلبات قابلة للتطبيق على ما يلي:
  - المتطلبات المتعلقة بالمنتجات أو الخدمات التي ستقدم أو العمليات التي يتعين القيام بها من قبل مزود خارجي نيابة عن المنظمة.
  - المتطلبات المتعلقة بالموافقة أو الإفراج عن المنتج أو الخدمة، والأساليب والعمليات أو المعدات.
  - متطلبات تتعلق بكفاءة الموظفين، بما في ذلك أي مؤهلات لازمة يجب أن يمتلكها.
  - أي إجراءات يجب أن يتخذ مزود الخدمة خارجي من أجل ضمان أن يتفاعل بشكل مناسب مع نظام إدارة الجودة للمنظمة.
  - تفاصيل عن الكيفية التي سيتم بها رصد أداء مقدم الخدمة الخارجي والتي تسيطر عليها المنظمة.
  - تفاصيل أي أنشطة ترغب المنظمة (أو أحد عملائها) في التحقق منها بمقر مقدمي الخدمة الخارجي.
  - يجب على المنظمة التأكد من أن المتطلبات التي تعتزم التواصل بها مع المزود الخارجي قد تم مراجعتها بشكل كافٍ، قبل أن يقدموا على ذلك .

## Clause 8 – Operation

### 8.5 Production and service provision

#### 8.5.1 Control of production and service provision (1)

The organization shall implement production and service provision under controlled conditions.

Controlled conditions shall include, as applicable:

a) the availability of documented information that defines:

1) the characteristics of the products to be produced, the services to be provided, or the activities to be performed;

2) the results to be achieved;

b) the availability and use of suitable monitoring and measuring resources;

c) the implementation of monitoring and measurement activities at appropriate stages to verify that criteria for control of processes or outputs, and acceptance criteria for products and services, have been met;

## البند 8 - التشغيل

### 8.5 الإنتاج وتقديم الخدمة

#### 8.5.1 الرقابة على الانتاج وتوفير الخدمات

يجب أن تنفذ المنظمة الإنتاج وتقديم الخدمات في ظل ظروف خاصة للرقابة.

وتشمل الظروف التي تسيطر عليها، حسب الحاجة:

أ) توافر المعلومات الموثقة التي تعرف:

1) خصائص المنتجات التي يتم إنتاجها، الخدمات التي تقدم أو الأنشطة التي يتعين القيام بها.

2) النتائج التي سيتم تحقيقها؛

ب) توافر واستخدام موارد المراقبة والقياس المناسبة.

ج) تنفيذ أنشطة الرصد والقياس في المراحل المناسبة للتحقق من معايير السيطرة على العمليات أو المخرجات، وإن معايير القبول

## Clause 8 – Operation

### 8.5 Production and service provision

#### 8.5.1 Control of production and service provision (2)

- d) the use of suitable infrastructure and environment for the operation of processes;
- e) the appointment of competent persons, including any required qualification;
- f) the validation, and periodic revalidation, of the ability to achieve planned results of the processes for production and service provision, where the resulting output cannot be verified by subsequent monitoring or measurement;
- g) the implementation of actions to prevent human error;
- h) the implementation of release, delivery and post-delivery activities.

## البند 8 - التشغيل

### 8.5 الإنتاج وتقديم الخدمات

#### 8.5.1 الرقابة على الانتاج وتوفير الخدمات (2)

- د) استخدام بنية تحتية مناسبة وبيئة لتشغيل العمليات؛
- هـ) تعيين أشخاص أكفاء، بما في ذلك أي مؤهلات مطلوبة.
- و) التحقق من كفاءة العمليات ، وإعادة التحقق الدوري، من القدرة على تحقيق النتائج المتوخاة من عمليات الإنتاج وتوفير الخدمات، في حالة عدم إمكانية التحقق من الانتاج بطرق المراقبة والقياس المعتمدة.
- ز) تنفيذ إجراءات لمنع الخطأ البشري؛
- ح) تنفيذ إجراءات الافراج عن المنتج ، والتسليم وأنشطة ما بعد التسليم.

## Clause 8 – Operation

### 8.5.2 Identification and traceability

*The organization shall use suitable means to identify outputs when it is necessary to ensure the conformity of products and services.*

*The organization shall identify the status of outputs with respect to monitoring and measurement requirements throughout production and service provision.*

*The organization shall control the unique identification of the outputs when traceability is a requirement, and shall retain the documented information necessary to enable traceability.*

The organisation must be able to identify the status of process outputs in respect of any monitoring and measurement requirements it has set, at all stages of production or service provision.

In cases where traceability is a requirement, the organisation must additionally ensure that its process outputs are uniquely identifiable.

## البند 8 - التشغيل

### 8.5.2 التعريف والتتبع

- يجب على المنظمة استخدام وسائل مناسبة لتعريف المخرجات عندما يكون ذلك ضروريا لضمان مطابقة المنتجات والخدمات.
- يجب على المنظمة تعريف حالة المخرجات حسب متطلبات المراقبة والقياس المعتمدة في جميع مراحل الإنتاج وتوفير الخدمات.
- يجب على المنظمة السيطرة على الهوية الفريدة للمخرجات عندما يكون تتبع المنتج شرطا، ويجب حفظ المعلومات الموثقة اللازمة للتمكن من التتبع.
- يجب أن تكون المنظمة قادرة على تحديد وضع مخرجات العملية فيما يتعلق بأي متطلبات المراقبة والقياس وتعيينها في جميع مراحل الإنتاج أو توفير الخدمات.
- في الحالات التي يكون التتبع

## Clause 8 – Operation

### 8.5.3 Property belonging to customers or external providers

*The organization shall exercise care with property belonging to customers or external providers while it is under the organization's control or being used by the organization.*

*The organization shall identify, verify, protect and safeguard customers' or external providers' property provided for use or incorporation into the products and services.*

*When the property of a customer or external provider is lost, damaged or otherwise found to be unsuitable for use, the organization shall report this to the customer or external provider and retain documented information on what has occurred.*

## البند 8 - التشغيل

### 8.5.3 ممتلكات العملاء أو الموردين الخارجيين.

يجب على المنظمة رعاية ممتلكات العملاء أو الموردين الخارجيين طالما أنها تحت سيطرة المنظمة أو التي تستخدمها المنظمة.

ويجب على المنظمة تحديد، التحقق، حماية وصون ممتلكات العملاء أو الموردين الخارجيين المستخدمة أو الدالة في إنتاجها وخدماتها.

عند فقدان ممتلكات العملاء أو المورد الخارجي أو تلفت أو وجدت لتكون غير صالحة للاستخدام، فإنها يجب على المنظمة كتابة

## Clause 8 – Operation

### 8.5.4 Preservation

The organization shall preserve the outputs during production and service provision, to the extent necessary to ensure conformity to requirements.

NOTE Preservation can include identification, handling, contamination control, packaging, storage, transmission or transportation, and protection.

### 8.5.5 Post-delivery activities

The organization shall meet requirements for post-delivery activities associated with the products and services.

In determining the extent of post-delivery activities that are required, the organization shall consider:

- a) statutory and regulatory requirements;
- b) the potential undesired consequences associated with its products and services;
- c) the nature, use and intended lifetime of its products and services;
- d) customer requirements;
- e) customer feedback.

## البند 8 - التشغيل

### 8.5.4 التخزين

يجب على المنظمة الحفاظ على المخرجات أثناء الإنتاج وتوفير الخدمات، بالقدر اللازم لضمان التوافق مع المتطلبات.

ملاحظة: التخزين يشمل التعريف، والمناولة، ومراقبة التلوث والتعبئة والتخزين والنقل، والحماية.

### 8.5.5 أنشطة ما بعد التسليم

يجب على المنظمة تلبية متطلبات أنشطة ما بعد التسليم المرتبطة بالمنتجات والخدمات.

في تحديد أنشطة ما بعد التسليم المطلوبة، تنظر المنظمة إلى:  
(أ) المتطلبات القانونية والتنظيمية؛  
(ب) عواقب غير مرغوب فيها محتملة ومرتبطة بمنتجاتها وخدماتها.  
(ج) طبيعة واستخدام وعمر منتجاتها وخدماتها.

(د) متطلبات العملاء.

(هـ) ملاحظات العملاء.

## Clause 8 – Operation

## البند 8 - التشغيل

Sub-clause 8.5.4 requires the organisation to take appropriate measures during production and service provision to safeguard process outputs, in order to maintain their conformity to requirements.

Sub-clause 8.5.5 requires the organisation to determine the nature and extent of any post-delivery activities it needs to undertake

Consideration of any post-delivery activities also needs to take into account customer feedback and any applicable statutory or legal requirements.

**البند الفرعي 8.5.4 يتطلب من المنظمة إتخاذ التدابير المناسبة أثناء عملية الإنتاج وتوفير الخدمات للحفاظ على مخرجات العملية، من أجل الحفاظ على مطابقتها للمتطلبات.**

**البند الفرعي 8.5.5 يتطلب من المنظمة تحديد طبيعة وحدود أنشطة ما بعد التسليم والتي يجب ان تقوم بها، النظر في هذه الأنشطة يتطلب أن تأخذ بعين الاعتبار ردود الفعل العميل وأية متطلبات قانونية أو محلية يجب العمل بها.**

## Clause 8 – Operation

### 8.5.6 Control of changes

*The organization shall review and control changes for production or service provision, to the extent necessary to ensure continuing conformity with requirements.*

*The organization shall retain documented information describing the results of the review of changes, the person(s) authorizing the change, and any necessary actions arising from the review.*

- The organisation is required to control any unplanned changes that are considered essential in order to ensure that products or services continue to meet their specified requirements.

## البند 8 - التشغيل

### 8.5.6 التحكم في التغييرات

يجب على المنظمة مراجعة ومراقبة التغييرات للإنتاج أو توفير الخدمات، بالقدر اللازم لضمان الاستمرار وفقاً للمتطلبات.

وتحتفظ المنظمة بمعلومات موثقة لوصف نتائج مراجعة التغيير، والشخص أو(الأشخاص) الذين اعتمدوا التغيير، وأي إجراءات لازمة نتجت عن المراجعة.

- مطلوب من المنظمة السيطرة على أي تغييرات غير مخطط لها والتي تعتبر ضرورية من أجل ضمان أن المنتجات أو الخدمات لا تزال تلبى احتياجاتها المحددة.

## Clause 8 – Operation

### 8.6 Release of products and services

*The organization shall implement planned arrangements, at appropriate stages, to verify that the product and service requirements have been met.*

*The release of products and services to the customer shall not proceed until the planned arrangements have been satisfactorily completed, unless otherwise approved by a relevant authority and, as applicable, by the customer.*

*The organization shall retain documented information on the release of products and services.*

*The documented information shall include:*

- a) evidence of conformity with the acceptance criteria;*
- b) traceability to the person(s) authorizing the release.*

## البند 8 - التشغيل

### 8.6 فسخ المنتجات والخدمات

يجب على المنظمة تطبيق ترتيبات مخطط لها، في المراحل المناسبة، للتحقق من أن متطلبات المنتجات والخدمات قد استوفيت.

لا يجب الإفراج عن المنتجات والخدمات للعملاء حتى يتم الانتهاء من الترتيبات المخطط لها بشكل مرض، وإذا كان هناك ضرورة للفسخ فيجب أن لا يتم إلا بموافقة السلطة المختصة، وحسب الاقتضاء، من قبل العميل.

يجب على المنظمة الاحتفاظ بمعلومات موثقة بشأن فسخ المنتجات والخدمات.

يجب أن تتضمن المعلومات الموثقة:  
(أ) أدلة على المطابقة مع معايير القبول.

## Clause 8 – Operation

## البند 8 - التشغيل

- هذا البند يطلب من المنظمة أن تحدد مسبقا نقاط التحقق المناسبة في عملية الإنتاج / التسليم في من أجل التحقق من أن المنتجات والخدمات تلبي معايير القبول المتفق عليها.
- الاحتفاظ بالأدلة (الوثائق) التي تثبت أن المنتج أو الخدمة يلبي معايير القبول/المطابقة حسب احتياجات العميل.
- يجب ألا يتم الافراج عن اية منتجات أو خدمات للعملاء حتى يتم الانتهاء من جميع الاختبارات والفحوصات المخطط لها بشكل مرض، إلا إذا وافق شخص ما صاحب سلطة مختصة لفسحها في وقت مبكر.
- حسب الاقتضاء، يجب الحصول على إذن مسبق لاي فسخ مبكر من قبل العميل.
- يجب الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة التي تسمح للشخص المفوض بأي إفراج مبكر للمنتجات أو الخدمات.

## Clause 8 – Operation

### 8.7 Control of nonconforming outputs

**8.7.1** The organization shall ensure that outputs that do not conform to their requirements are identified and controlled to prevent their unintended use or delivery. The organization shall take appropriate action based on the nature of the nonconformity and its effect on the conformity of products and services. This shall also apply to nonconforming products and services detected after delivery of products, during or after the provision of services.

The organization shall deal with nonconforming outputs in one or more of the following ways:

- a) correction;
- b) segregation, containment, return or suspension of provision of products and services;
- c) informing the customer;
- d) obtaining authorization for acceptance under concession.

Conformity to the requirements shall be verified when nonconforming outputs are corrected.

## البند 8 - التشغيل

### 8.7 التحكم في المخرجات الغير مطابقة للمواصفات

**8.7.1** يجب على المنظمة تحديد المخرجات التي لا تتوافق مع متطلباتهم والتحكم لمنع استخدامها أو تسليمها بطريقة غير مقصودة .

يجب على المنظمة ان تتخذ الإجراءات المناسبة استنادا إلى طبيعة عدم المطابقة وتأثيرها على مطابقة المنتجات والخدمات. وينطبق هذا أيضا على المنتجات والخدمات الغير مطابقة والمكتشفة بعد تسليم المنتجات أو أثناء أو بعد توفير الخدمات. يجب تنظيم التعامل مع المخرجات الغير مطابقة بأحد الطرق التالية أو أكثر: أ) التصحيح.

ب) الفصل، والاحتواء، إرجاع أو تعليق تسليم المنتجات والخدمات؛ ج) إبلاغ العملاء.

د) الحصول على موافقة للقبول في إطار تعويض.

يجب التحقق من المطابقة للمتطلبات

## Clause 8 – Operation

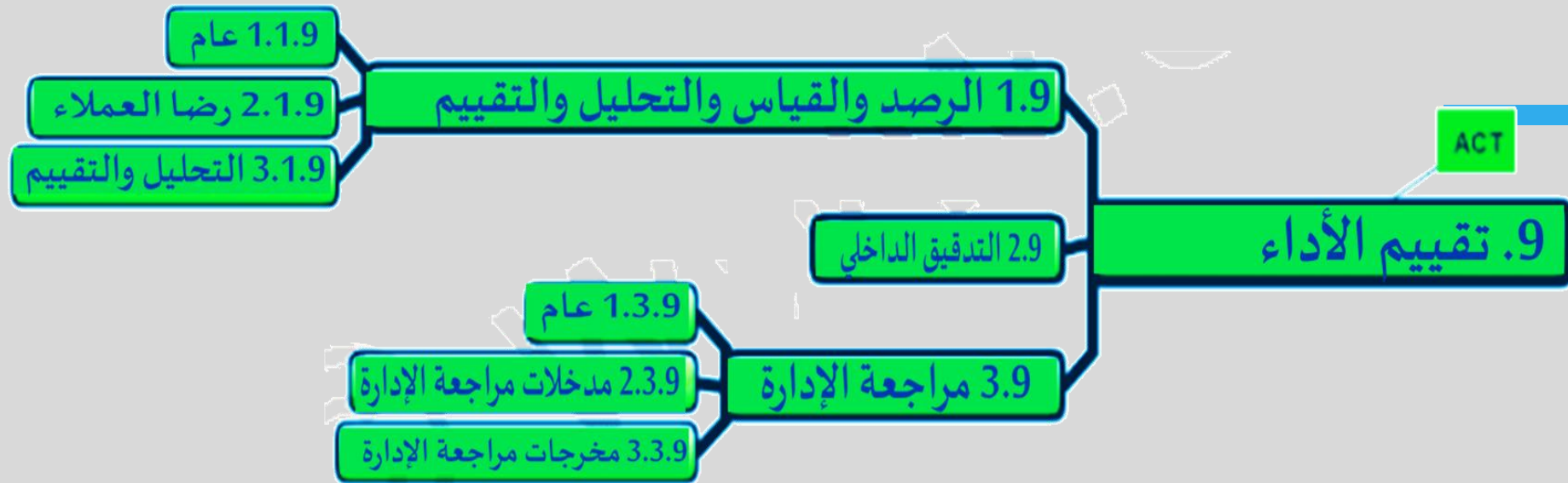
## البند 8 - التشغيل

**8.7.2** *The organization shall retain documented information that:*

- a) describes the nonconformity;*
- b) describes the actions taken;*
- c) describes any concessions obtained;*
- d) identifies the authority deciding the action in respect of the nonconformity.*

8.7.2 يجب على المنظمة ان تحتفظ بمعلومات موثقة لما يلي:  
أ) وصف عدم المطابقة.  
ب) وصف الإجراءات المتخذة؛  
ج) وصف أي تعويضات تم الحصول عليها.  
د) تحديد سلطة البت في اجراءات عدم المطابقة.

## البند 9 - تقييم الأداء Clause 9 – Performance Evaluation



## البند 9 - تقييم الأداء Clause 9 – Performance Evaluation

### 9.1 Monitoring, measurement, analysis and evaluation

#### 9.1.1 General

*The organization shall determine:*

- a) what needs to be monitored and measured;*
- b) the methods for monitoring, measurement, analysis and evaluation needed to ensure valid results;*
- c) when the monitoring and measuring shall be performed;*
- d) when the results from monitoring and measurement shall be analysed and evaluated.*

*The organization shall evaluate the performance and the effectiveness of the quality management system.*

*The organization shall retain appropriate documented information as evidence of the results.*

### 9.1 المراقبة والقياس والتحليل والتقييم 9.1.1 عام

يجب على المنظمة تحديد ما يلي:  
(أ) ما يجب مراقبته وقياسه.  
(ب) الأساليب اللازمة للمراقبة والقياس والتحليل والتقييم لضمان نتائج صحيحة.  
(ج) متى يتم تنفيذ المراقبة والقياس؛  
(د) متى يجب يتم تحليل وتقييم نتائج المراقبة والقياس.

يجب على المنظمة تقييم أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.

يجب على المنظمة حفظ المعلومات الموثقة كدليل على النتائج

## البند 9 - تقييم الأداء Clause 9 – Performance Evaluation

### 9.1.2 Customer satisfaction

The organization shall monitor customers' perceptions of the degree to which their needs and expectations have been fulfilled. The organization shall determine the methods for obtaining, monitoring and reviewing this information.

NOTE Examples of monitoring customer perceptions can include customer surveys, customer feedback on delivered products and services, meetings with customers, market-share analysis, compliments, warranty claims and dealer reports.

### 9.1.2 رضا العملاء

يجب على المنظمة مراقبة رضى العملاء ودرجة تحقيق احتياجاتهم وتوقعاتهم.

يجب على المنظمة تحديد طرق الحصول ومراقبة ومراجعة هذه المعلومات.

**ملاحظة:** أمثلة مراقبة تصورات العملاء تشمل استبيانات العملاء، وردود فعل العملاء على المنتجات والخدمات المسلمة، وعقد اجتماعات مع العملاء، وتحليل حصة السوق، الشكاوى، مطالبات الضمان وتقارير التجار.

## البند 9 - تقييم الأداء Clause 9 – Performance Evaluation

### 9.1.3 Analysis and evaluation

*The organization shall analyse and evaluate appropriate data and information arising from monitoring and measurement.*

*The results of analysis shall be used to evaluate:*

- a) conformity of products and services;*
- b) the degree of customer satisfaction;*
- c) the performance and effectiveness of the quality management system;*
- d) if planning has been implemented effectively;*
- e) the effectiveness of actions taken to address risks and opportunities;*
- f) the performance of external providers;*
- g) the need for improvements to the quality management system.*

*NOTE Methods to analyse data can include statistical techniques.*

### 9.1.3 التحليل والتقييم

**يجب على المنظمة تحليل وتقييم البيانات والمعلومات الناتجة عن المراقبة والقياس.**

**يتم استخدام نتائج التحليل لتقييم ما يلي:**

- أ) مطابقة المنتجات والخدمات؛**
  - ب) درجة رضا العملاء.**
  - ج) أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.**
  - د) إذا تم تنفيذ التخطيط على نحو فعال؛**
  - هـ) فعالية الإجراءات المتخذة لمعالجة المخاطر والفرص؛**
  - و) أداء الموردين الخارجيين؛**
  - ز) الحاجة إلى إدخال تحسينات على نظام إدارة الجودة.**
- ملاحظة: طرق تحليل البيانات يمكن أن تشمل التقنيات الإحصائية.**

## البند 9 - تقييم الأداء Clause 9 – Performance Evaluation

### 9.2 Internal audit

**9.2.1** The organization shall conduct internal audits at planned intervals to provide information on whether the quality management system:

a) conforms to:

- 1) the organization's own requirements for its quality management system;
  - 2) the requirements of this International Standard;
- b) is effectively implemented and maintained.

### 9.2 التدقيق الداخلي

9.2.1 يجب على المنظمة إجراء عمليات المراجعة الداخلية على فترات لتقديم معلومات بشأن ما إذا كان نظام إدارة الجودة:

أ) يتوافق مع:

- 1) متطلبات المنظمة الخاصة لنظام إدارة الجودة

2) متطلبات هذه المواصفة الدولية.

ب) تنفيذها وإبقاؤها.



## البند 9 - تقييم الأداء Clause 9 – Performance Evaluation

### 9.2.2 The organization shall:

- a) plan, establish, implement and maintain an audit programme(s) including the frequency, methods, responsibilities, planning requirements and reporting, which shall take into consideration the importance of the processes concerned, changes affecting the organization, and the results of previous audits;
- b) define the audit criteria and scope for each audit;
- c) select auditors and conduct audits to ensure objectivity and the impartiality of the audit process;
- d) ensure that the results of the audits are reported to relevant management;
- e) take appropriate correction and corrective actions without undue delay;
- f) retain documented information as evidence of the implementation of the audit programme and the audit results.

### 9.2.2 يجب على المنظمة :

- أ) تخطيط ، انشاء، تنفيذ وصيانة برنامج التدقيق شاملاً التكرار، والأساليب، والمسؤوليات، ومتطلبات التخطيط وإعداد التقارير، والتي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار أهمية العمليات المعنية، والتغيرات التي تؤثر على المنظمة، ونتائج عمليات التدقيق السابقة.
- ب) تحديد معايير التدقيق ونطاق كل تدقيق.
- ج) اختيار المدققين وعمل التدقيق لضمان الموضوعية ونزاهة عملية التدقيق؛
- د) ضمان أن نتائج عمليات التدقيق تم إرسالها الى الادارة المعنية؛
- هـ) أخذ التصحيح المناسب والإجراءات التصحيحية دون تأخير لا

مبّر له؛

من الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة

## البند 9 - تقييم الأداء Clause 9 – Performance Evaluation

يشرح هذا البند ما هو مطلوب عند عمل برنامج/خطة التدقيق الداخلي:

1. الهيكل – الشكل العام

2. ما هي الامور التي يجب أن مشمولة في التدقيق الداخلي

3. من الذي يجب عليه القيام بالتدقيق الداخلي

4. كيفية كتابة تقارير التدقيق الداخلي التي يتعين الإبلاغ عنها.

## البند 9 - تقييم الأداء Clause 9 – Performance Evaluation

عند تصميم برنامج برنامج/خطة التدقيق الداخلي (المراجعة الداخلية)، تحتاج المنظمات إلى النظر فيما يلي:

1. أهداف الجودة الخاصة بها،
2. أهمية العمليات المعنية،
3. ملاحظات /آراء العملاء،
4. التغييرات داخل المنظمة،
5. المخاطر والفرص،
6. ونتائج المراجعات (التدقيق الداخلي) السابقة.

## البند 9 - تقييم الأداء Clause 9 – Performance Evaluation

ويجب أن تغذى النتائج إلى الإدارة ذات الصلة مع أي تصحيحات مطلوبة أو الإجراءات التصحيحية التي يجري اتخاذها في الوقت المناسب.

- الاحتياجات من المعلومات الموثقة يجب الاحتفاظ بها كونها:
- دليلا على أنه تم تنفيذ برنامج المراجعة (التدقيق الداخلي).
- أدلة على نتائج المراجعة (التدقيق الداخلي).

## البند 9 - تقييم الأداء Clause 9 – Performance Evaluation

### 9.3 Management review

#### 9.3.1 General

*Top management shall review the organization's quality management system, at planned intervals, to ensure its continuing suitability, adequacy, effectiveness and alignment with the strategic direction of the organization.*

### 9.3 مراجعة الادارة

#### 9.3.1 عام

يجب على الإدارة العليا مراجعة نظام إدارة الجودة للمنظمة، على فترات مخطط لها، لضمان استمرار ملائمته وكفايته وفعاليتها ومواءمة مع التوجه الاستراتيجي للمنظمة.

## البند 9 - تقييم الأداء Clause 9 – Performance Evaluation

### 9.3.2 Management review inputs

The management review shall be planned and carried out taking into consideration:

- a) the status of actions from previous management reviews;
- b) changes in external and internal issues that are relevant to the quality management system;
- c) information on the performance and effectiveness of the quality management system, including trends in:
  - 1) customer satisfaction and feedback from relevant interested parties;
  - 2) the extent to which quality objectives have been met;
  - 3) process performance and conformity of products and services;
  - 4) nonconformities and corrective actions;
  - 5) monitoring and measurement results;
  - 6) audit results;
  - 7) the performance of external providers;
- d) the adequacy of resources;
- e) the effectiveness of actions taken to address risks and opportunities (see 6.1);
- f) opportunities for improvement.

### 9.3.2 مدخلات مراجعة الإدارة

يجب التخطيط لمراجعة الإدارة وتنفيذها مع الأخذ بعين الاعتبار:

- أ) حالة الإجراءات المتخذة من مراجعات الإدارة السابقة؛
- ب) التغيرات في القضايا الخارجية والداخلية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة؛
- ج) معلومات عن أداء وفعالية نظام إدارة الجودة، بما في ذلك اتجاهات:
  - 1) رضا العملاء وردود الفعل من الأطراف المعنية ذات الصلة؛
  - 2) إلى أي مدى تم تحقيق أهداف الجودة؛
  - 3) أداء العمليات ومطابقة المنتجات والخدمات؛
  - 4) عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية.
  - 5) نتائج المراقبة والقياس؛
  - 6) نتائج التدقيق الداخلي؛
  - 7) أداء الموردين الخارجيين؛
- د) مدى كفاية الموارد؛
- هـ) فعالية الإجراءات المتخذة لمعالجة المخاطر والفرص (انظر 6.1)؛
- و) فرص التحسين.

## البند 9 - تقييم الأداء Clause 9 – Performance Evaluation

### 9.3.3 Management review outputs

*The outputs of the management review shall include decisions and actions related to:*

- a) opportunities for improvement;*
- b) any need for changes to the quality management system;*
- c) resource needs.*

*The organization shall retain documented information as evidence of the results of management reviews.*

**9.3.3 مخرجات مراجعة الإدارة**  
**مخرجات مراجعة الإدارة يجب أن تشمل**  
**قرارات وإجراءات متعلقة بما يلي:**

- أ) فرص التحسين.**
- ب) أي حاجة لإجراء تغييرات في نظام إدارة الجودة؛**
- ج) احتياجات الموارد.**

**يجب على المنظمة الاحتفاظ بمعلومات**  
**موثقة كدليل على نتائج مراجعات الإدارة.**

## Clause 10 – Improvement

## البند 10- التحسين



# Clause 10 – Improvement

## البند 10- التحسين

### 10 Improvement

#### 10.1 General

The organization shall determine and select opportunities for improvement and implement any necessary actions to meet customer requirements and enhance customer satisfaction.

These shall include:

- a) improving products and services to meet requirements as well as to address future needs and expectations;
- b) correcting, preventing or reducing undesired effects;
- c) improving the performance and effectiveness of the quality management system.

NOTE Examples of improvement can include correction, corrective action, continual improvement, breakthrough change, innovation and re-organization.



### 10. التحسين

#### 10.1 عام

يجب على المنظمة تحديد واختيار فرص للتحسين وتنفيذ أي إجراءات ضرورية لتلبية متطلبات العملاء وتعزيز رضا العملاء.

وتشمل هذه:

أ) تحسين المنتجات والخدمات لتلبية المتطلبات وكذلك لتلبية الاحتياجات والتوقعات المستقبلية.

ب) تصحيح، منع أو الحد من الآثار غير المرغوب فيها.

ج) تحسين أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.

ملاحظة: أمثلة التحسين تشمل التصحيح، الإجراءات

التصحيحية، التحسين

المستمر، الابتكار وإعادة

# Clause 10 – Improvement

## 10.2 Nonconformity and corrective action

10.2.1 When a nonconformity occurs, including any arising from complaints, the organization shall:

a) react to the nonconformity and, as applicable:

- 1) take action to control and correct it;
- 2) deal with the consequences;

b) evaluate the need for action to eliminate the cause(s) of the nonconformity, in order that it does not recur or occur elsewhere, by:

- 1) reviewing and analysing the nonconformity;
- 2) determining the causes of the nonconformity;
- 3) determining if similar nonconformities exist, or could potentially occur;

c) implement any action needed;

d) review the effectiveness of any corrective action taken;

e) update risks and opportunities determined during planning, if necessary;

f) make changes to the quality management system, if necessary.

Corrective actions shall be appropriate to the effects of the nonconformities encountered.

## البند 10- التحسين

### 10.2 عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية

10.2.1 عند حدوث عدم مطابقة، بما في ذلك الحالات الناشئة عن الشكاوى، يجب على المنظمة:

أ) الاستجابة لحالة عدم المطابقة، وحسب الاقتضاء:

1) اتخاذ الإجراءات اللازمة للضبط والتصحيح.

2) التعامل مع العواقب.

ب) تقييم الحاجة إلى العمل من أجل إزالة سبب عدم المطابقة، حتى لا يتكرر أو أن يحدث في أماكن أخرى، من خلال:

1) مراجعة وتحليل عدم المطابقة.

2) تحديد أسباب عدم المطابقة.

3) تحديد حالة وجود عدم مطابقة مماثلة، أو من المحتمل أن تحدث.

ج) تنفيذ أي إجراء ضروري؛

د) مراجعة فعالية أي إجراءات تصحيحية متخذة؛

هـ) تحديث المخاطر والفرص التي تم تحديدها خلال التخطيط، إذا لزم الأمر.

و) إجراء تغييرات على نظام إدارة الجودة، إذا لزم الأمر.

ز) يجب أن تكون الإجراءات التصحيحية مناسبة

## Clause 10 – Improvement

## البند 10- التحسين

**10.2.2** *The organization shall retain documented information as evidence of:*

- a) the nature of the nonconformities and any subsequent actions taken;*
- b) the results of any corrective action.*

**10.2.2** يجب على المنظمة ان تحتفظ بمعلومات موثقة كدليل على:  
(أ) طبيعة عدم المطابقة وأي إجراءات لاحقة متخذة؛  
(ب) نتائج أي إجراءات تصحيحية.

Sub-clause 10.2.2 requires the organisation to keep documented information detailing the nature of any nonconformity identified and the action that the organisation decided to take to address it.

This documented information must also record the results of the corrective action.

# Clause 10 – Improvement

## البند 10- التحسين

### 10.3 Continual improvement

*The organization shall continually improve the suitability, adequacy and effectiveness of the quality management system.*

*The organization shall consider the results of analysis and evaluation, and the outputs from management review, to determine if there are needs or opportunities that shall be addressed as part of continual improvement.*

10.3 التحسين المستمر  
يجب على المنظمة بشكل مستمر تحسين مدى ملاءمة وكفاية وفعالية نظام إدارة الجودة.  
يجب على المنظمة النظر في نتائج التحليل والتقييم ومخرجات مراجعة الإدارة، لتحديد ما إذا كانت هناك احتياجات أو فرص من التحسين

