

رقم البند	البند طبقا للمواصفة	السؤال	الدليل	ملاحظات
	4 سياق المنظمة			
	4.1 فهم المنظمة وسياقها			
4.1q1	يجب على المنظمة تحديد القضايا الخارجية والداخلية ذات الصلة بهدفها واتجاهها الاستراتيجي والتي تؤثر على قدرتها على تحقيق النتيجة (النتائج) المقصودة لنظام إدارة الجودة.	كيف حددت المنظمة القضايا الخارجية والداخلية ذات الصلة بهدفها وتوجهها الاستراتيجي؟ كيف تؤثر هذه على القدرة على تحقيق النتيجة المرجوة من نظام إدارة الجودة؟		
4.1q2	يجب على المنظمة مراقبة ومراجعة المعلومات حول هذه القضايا الخارجية والداخلية.	كيف تراقب وتراجع المعلومات حول هذه القضايا الداخلية والخارجية؟		
ملاحظة 1 يمكن تسهيل فهم السياق الخارجي من خلال النظر في القضايا الناشئة عن البيانات القانونية والتكنولوجية والتنافسية والسوقية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية، سواء كانت دولية أو وطنية أو إقليمية أو محلية.				
ملاحظة 2 يمكن تسهيل فهم السياق الداخلي من خلال النظر في القضايا المتعلقة بالقيم والمعرفة الثقافية وأداء المنظمة.				
	4.2 فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية			
4.2q1	نظرًا لتأثيرها أو تأثيرها المحتمل على قدرة المنظمة على توفير المنتجات والخدمات باستمرار التي تلبى متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها ، يجب على المنظمة تحديد ما يلي: أ) الأطراف المعنية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة ب) متطلبات هذه الأطراف المعنية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة.	كيف حددت الأطراف المعنية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة؟ كيف حددت المتطلبات التي تمتلكها تلك الأطراف والتي لها صلة بنظام إدارة الجودة؟ كيف تم تحديد التأثير أو التأثير المحتمل؟		
4.2q2	يجب على المنظمة مراقبة ومراجعة المعلومات حول هذه الأطراف المهمة ومتطلباتها ذات الصلة.	كيف تراقب وتراجع المعلومات المتعلقة بالأطراف المعنية ومتطلباتها ذات الصلة؟		
	4.3 تحديد نطاق نظام إدارة الجودة			
4.3q1	يجب على المنظمة تحديد حدود وتطبيق نظام إدارة الجودة لتحديد نطاقه.	كيف تم استخدام حدود وقابلية تطبيق نظام إدارة الجودة لتحديد نطاق المنظمة؟		
4.3q2	عند تحديد هذا النطاق ، يجب على المنظمة مراعاة ما يلي: أ) القضايا الخارجية والداخلية المشار إليها في 4.1 ب) متطلبات الأطراف المعنية المشار إليها في 4.2 ج) منتجات وخدمات المنظمة	هل لديك: الشؤون الخارجية والداخلية. متطلبات الأطراف المعنية ذات الصلة و ؛ تم أخذ منتجات وخدمات المنظمة في الاعتبار عند تحديد نطاق المنظمة؟		
4.3q3	عندما يمكن تطبيق أحد متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية ضمن النطاق المحدد ، فيجب على المنظمة تطبيقه.	كيف تم تحديد تطبيق المعيار الدولي ضمن النطاق ، وكيف تم تطبيقه من قبل المنظمة؟		
4.3q4	إذا تعذر تطبيق أي من متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية ، فلن يؤثر ذلك على قدرة المنظمة أو مسؤوليتها لضمان مطابقة المنتجات والخدمات.	كيف تم تحديد أي من متطلبات المواصفة القياسية الدولية على أنها غير قابلة للتطبيق؟ أرنى كيف لا تتأثر مطابقة المنتجات والخدمات بهذا.		
4.3q5	يجب أن يكون النطاق متاحًا ويتم الاحتفاظ به كمعلومات موثقة توضح: -المنتجات والخدمات التي يغطيها نظام إدارة الجودة - تبرير أي حالة لا يمكن فيها تطبيق أحد متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية.	أين النطاق المتاح؟ أين يتم الاحتفاظ بها كمعلومات موثقة؟ هل يذكر ما هي المنتجات والخدمات التي يغطيها نظام إدارة الجودة؟ هل يبرر كيف لا يمكن تطبيق حالات متطلبات نظام إدارة الجودة؟		

		4.4 نظام إدارة الجودة وعملياتها	
		كيف تم إنشاء نظام إدارة الجودة؟ أرني كيف يتم تنفيذ ذلك. كيف يتم صيانتها وتحسينها باستمرار؟ كيف تم تحديد العمليات وكيف تتفاعل؟	4.4q1 يجب على المنظمة إنشاء وتنفيذ وصيانة وتحسين نظام إدارة الجودة باستمرار ، بما في ذلك العمليات المطلوبة وتفاعلاتها ، وفقاً لمتطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية.
		كيف تم تحديد عمليات نظام إدارة الجودة؟ ما هي مدخلات ومخرجات تلك العمليات؟ ما هو تسلسل وتفاعل العمليات؟ ما هي المعايير والأساليب والقياس ومؤشرات الأداء ذات الصلة اللازمة لتشغيل هذه العمليات والتحكم فيها؟ ما هي الموارد المطلوبة وكيف يتم توفيرها؟ كيف يتم تعيين المسؤوليات والصلاحيات لهذه العمليات؟ كيف يتم النظر في المخاطر والفرص وما هي الخطط الموضوعية لتنفيذ الإجراءات لمعالجتها؟ ما هي الأساليب المستخدمة لمراقبة العمليات وقياسها وتقييمها ، وإذا لزم الأمر ، ما هي التغييرات التي يتم إجراؤها لتحقيق النتائج المرجوة؟ كيف يتم تحديد فرص تحسين العمليات ونظام إدارة الجودة؟	4.4q2 يجب على المنظمة تحديد العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقها في جميع أنحاء المنظمة وتحدد: (أ) المدخلات المطلوبة والمخرجات المتوقعة من هذه العمليات ؛ (ب) تسلسل وتفاعل هذه العمليات ؛ (ج) المعايير والطرق ، بما في ذلك القياسات ومؤشرات الأداء ذات الصلة اللازمة لضمان التشغيل الفعال ومراقبة هذه العمليات ؛ (د) الموارد اللازمة وضمان توافرها ؛ (هـ) تحديد المسؤوليات والصلاحيات لهذه العمليات (و) المخاطر والفرص وفقاً لمتطلبات 6.1 ، وتخطيط وتنفيذ الإجراءات المناسبة لمواجهتها (ز) طرق رصد العمليات وقياسها، حسب الاقتضاء، وتقييمها، وإذا لزم الأمر، التغييرات في العمليات لضمان تحقيقها للنتائج المرجوة (ح) فرص تحسين العمليات ونظام إدارة الجودة.
		ما هي المعلومات الموثقة الموجودة لدعم تشغيل العمليات؟ كيف يتم الاحتفاظ بهذه المعلومات الموثقة؟ كيف يتم التأكد من أن العمليات يتم تنفيذها على النحو المحدد؟	4.4q3 يجب أن تحتفظ المنظمة بالمعلومات الموثقة بالقدر اللازم لدعم تشغيل العمليات والاحتفاظ بالمعلومات الموثقة بالقدر اللازم للثقة في أن العمليات يتم تنفيذها كما هو مخطط لها.
			5 القيادة
			5.1 القيادة والالتزام
			5.1.1 القيادة والالتزام بنظام إدارة الجودة
		أرني كيف تظهر الإدارة العليا القيادة والالتزام مع الآخرين. نظام إدارة الجودة من خلال تحمل المساءلة عن فعالية نظام إدارة الجودة. كيف يتم وضع سياسة الجودة والأهداف لنظام إدارة الجودة وكيف تتوافق مع الاتجاه الاستراتيجي والسياق التنظيمي؟ كيف يتم توصيل سياسة الجودة داخل المنظمة؟ أرني كيف يتم فهم هذا وتطبيقه. كيف يتم دمج متطلبات نظام إدارة الجودة في عمليات الأعمال؟ كيف تعزز الوعي بنهج العملية؟ كيف تتأكد من توفر الموارد اللازمة لمنطقة نظام إدارة الجودة؟ كيف تنقل أهمية إدارة الجودة الفعالة؟ كيف تقوم بالإبلاغ عن أهمية التوافق مع متطلبات نظام إدارة الجودة؟ كيف تتأكد من أن نظام إدارة الجودة يحقق النتائج المرجوة منه؟ كيف يمكنك إشراك الأشخاص وتوجيههم ودعمهم للمساهمة في فعالية نظام إدارة الجودة؟ كيف تعزز التحسين المستمر؟	5.1.1q1 يجب أن تظهر الإدارة العليا القيادة والالتزام فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة من خلال: (أ) تحمل المسؤولية عن فعالية نظام إدارة الجودة (ب) التأكد من أن سياسة الجودة وأهداف الجودة قد تم وضعها لنظام إدارة الجودة ومتوافقة مع التوجه الاستراتيجي وسياق المنظمة ؛ (ج) ضمان توصيل سياسة الجودة وفهمها وتطبيقها داخل المنظمة (د) ضمان دمج متطلبات نظام إدارة الجودة في العمليات التجارية للمنظمة ؛ (هـ) تعزيز الوعي بنهج العملية (و) ضمان توفر الموارد اللازمة لنظام إدارة الجودة (ز) إيصال أهمية الإدارة الفعالة للجودة والتوافق مع متطلبات نظام إدارة الجودة (ح) التأكد من أن نظام إدارة الجودة يحقق النتائج المرجوة منه (ط) إشراك الأشخاص وتوجيههم ودعمهم للمساهمة في فعالية نظام إدارة الجودة (ي) تعزيز التحسين المستمر.

		كيف تدعم الأدوار الإدارية الأخرى ذات الصلة لإظهار القيادة في مجالات مسؤوليتهم؟	ك) دعم الأدوار الإدارية الأخرى ذات الصلة لإظهار قيادتهم كما تنطبق على مجالات مسؤوليتهم.
ملاحظة يمكن تفسير الإشارة إلى "الأعمال" في هذه المواصفة القياسية الدولية على نطاق واسع لتعني تلك الأنشطة التي تعتبر جوهرية لأغراض وجود المنظمة ؛ ما إذا كانت المنظمة عامة أو خاصة أو هادفة للربح أو لا تهدف للربح.			
			5.1.2 التركيز على العملاء
		أرني كيف تُظهر الإدارة العليا القيادة والالتزام مع الآخرين. التركيز على العملاء لضمان تحديد المتطلبات والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها والوفاء بها. كيف يتم تحديد المخاطر والفرص التي يمكن أن تؤثر على مطابقة المنتجات والخدمات؟ كيف يتم تحديد القدرة على تعزيز رضا العملاء ومعالجتها؟ كيف يتم التركيز على توفير المنتجات والخدمات باستمرار والتي تلبي متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها؟ كيف يتم الحفاظ على رضا العملاء؟	يجب أن تُظهر الإدارة العليا القيادة والالتزام فيما يتعلق بالتركيز على العملاء من خلال ضمان ما يلي: (أ) تحديد متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها والوفاء بها (ب) تحديد ومعالجة المخاطر والفرص التي يمكن أن تؤثر على مطابقة المنتجات والخدمات والقدرة على تعزيز رضا العملاء (ج) التركيز على توفير المنتجات والخدمات باستمرار والتي تلبي متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها (د) الحفاظ على التركيز على تعزيز رضا العملاء.
			5.2 سياسة الجودة
			5.2.1
		كيف تضع الإدارة العليا سياسة الجودة وتراجعها وتحافظ عليها؟ كيف يتم تحديدها لتكون مناسبة لغرض وسياق المنظمة؟ هل يوفر إطار عمل لتحديد ومراجعة أهداف الجودة؟ هل يتضمن التزامًا بتلبية المتطلبات المعمول بها؟ هل يتضمن الالتزام بالتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة؟	يجب على الإدارة العليا أن تضع وتراجع وتحافظ على سياسة الجودة التي: (أ) مناسبة لغرض وسياق المنظمة ؛ (ب) يوفر إطار عمل لتحديد ومراجعة أهداف الجودة (ج) يتضمن التزامًا بتلبية المتطلبات المعمول بها (د) يتضمن الالتزام بالتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة.
		أين تتوفر سياسة الجودة كمعلومات موثقة؟ كيف يتم توصيلها؟ أرني كيف يتم فهمها وتطبيقها داخل المنظمة. كيف جعلتها متاحة للأطراف المعنية ذات الصلة؟	سياسة الجودة يجب أن: (أ) تكون متاحة كمعلومات موثقة (ب) يتم توصيلها وفهمها وتطبيقها داخل المنظمة (ج) تكون متاحة للأطراف المعنية ذات الصلة، حسب الاقتضاء.
			5.3 الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية
		كيف تضمن الإدارة العليا أن المسؤوليات والصلاحيات للأدوار ذات الصلة قد تم تعيينها وإبلاغها وفهمها داخل المنظمة؟	يجب أن تضمن الإدارة العليا أن المسؤوليات والصلاحيات للأدوار ذات الصلة قد تم تعيينها وإبلاغها وفهمها داخل المنظمة.
		كيف تقوم الإدارة العليا بتعيين المسؤولية والسلطة من أجل: التأكد من أن نظام إدارة الجودة يتوافق مع المعيار الدولي؟ التأكد من أن العمليات تحقق نتائجها المرجوة؟ كيف يتم إبلاغ أداء نظام إدارة الجودة وفرص التحسين والحاجة إلى التغيير أو الابتكار للإدارة العليا؟ كيف يتم تعزيز التركيز على العملاء داخل المنظمة؟	يتعين على الإدارة العليا إسناد المسؤولية والسلطة لما يلي: (أ) التأكد من أن نظام إدارة الجودة يتوافق مع متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية ؛ (ب) التأكد من أن العمليات تحقق النتائج المرجوة منها (ج) تقديم تقارير عن أداء نظام إدارة الجودة ، وفرص التحسين ، والحاجة إلى التغيير أو الابتكار ، وخاصة لتقديم التقارير إلى الإدارة العليا ؛ (د) ضمان تعزيز التركيز على العملاء في جميع أنحاء المنظمة ؛

		كيف يتم الحفاظ على سلامة نظام إدارة الجودة عند تخطيط وتنفيذ التغييرات على نظام إدارة الجودة؟	هـ) ضمان الحفاظ على سلامة نظام إدارة الجودة عند تخطيط وتنفيذ التغييرات في نظام إدارة الجودة.
		6 التخطيط لنظام إدارة الجودة	
		6.1 إجراءات لمواجهة المخاطر والفرص	
		6.1.1	
	6.1.1q1	كيف يتم النظر في القضايا الداخلية والخارجية والأطراف المعنية عند التخطيط لنظام إدارة الجودة؟ كيف يتم تحديد المخاطر والفرص ومعالجتها بحيث يمكن لنظام إدارة الجودة: أ) تحقيق النتائج المرجوة ؛ ب) منع أو تقليل الآثار غير المرغوب فيها ؛ ج) تحقيق التحسين المستمر؟	عند التخطيط لنظام إدارة الجودة ، يجب على المنظمة النظر في القضايا المشار إليها في 4.1 والمتطلبات المشار إليها في 4.2 وتحديد المخاطر والفرص التي تحتاج إلى معالجة إلى: أ) ضمان أن نظام إدارة الجودة يمكن أن يحقق النتيجة (النتائج) المقصودة ؛ ب) منع أو تقليل الآثار غير المرغوب فيها ؛ ج) تحقيق التحسين المستمر.
		6.1.2	
	6.1.2q1	كيف يتم التخطيط للإجراءات لمواجهة المخاطر والفرص؟ كيف يتم دمج الإجراءات وتنفيذها في عمليات نظام إدارة الجودة؟ كيف تقيم فعالية الإجراءات؟	يجب على المنظمة التخطيط: أ) إجراءات لمعالجة هذه المخاطر والفرص ؛ ب) كيف: 1) دمج وتنفيذ الإجراءات في عمليات نظام إدارة الجودة (انظر 4.4) 2) تقييم فعالية هذه الإجراءات.
	6.1.2q2	كيف يتم اتخاذ الإجراءات للتعامل مع المخاطر والفرص التي يتم تحديدها باعتبارها مناسبة للآثار المحتملة على مطابقة المنتجات والخدمات؟	يجب أن تكون الإجراءات المتخذة لمعالجة المخاطر والفرص متناسبة مع التأثير المحتمل على مطابقة المنتجات والخدمات.
		6.2.2.1 مهارات تصميم المنتج	
	6.2.2.1q1	كيف تحدد أن الأفراد المسؤولين عن تصميم المنتج مؤهلين لتحقيق متطلبات التصميم؟ كيف تحدد المهارات المطلوبة في الأدوات والتقنيات القابلة للتطبيق؟ كيف تحدد الأدوات والتقنيات القابلة للتطبيق؟	يجب على المنظمة التأكد من أن الموظفين الذين يتحملون مسؤولية تصميم المنتج مؤهلين لتحقيق متطلبات التصميم ومهاراتهم في الأدوات والتقنيات المعمول بها. يجب تحديد الأدوات والتقنيات القابلة للتطبيق من قبل المنظمة.
ملاحظة يمكن أن تشمل خيارات معالجة المخاطر والفرص ما يلي: تجنب المخاطر ، أو المخاطرة من أجل السعي وراء فرصة ما ، أو القضاء على مصدر الخطر ، أو تغيير الاحتمالية أو العواقب ، أو مشاركة المخاطر ، أو الاحتفاظ بالمخاطر عن طريق اتخاذ قرار مستنير.			
		6.2 أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها	
		6.2.1	
	6.2.1q1	أين أهداف الجودة وهل هي موجودة في جميع الوظائف والمستويات والعمليات ذات الصلة؟ هل هم متوافقون مع سياسة الجودة؟ هل هي قابلة للقياس؟ هل يعتبرون المتطلبات المعمول بها؟ هل هي ذات صلة بمطابقة المنتجات والخدمات وهل تعزز رضا العملاء؟ هل يتم مراقبتها؟ كيف؟ عادة كم؟ كيف يتم التواصل معهم؟ كيف يتم تحديثها؟ أين المعلومات الموثقة عن أهداف الجودة؟	يجب على المنظمة تحديد أهداف الجودة في الوظائف والمستويات والعمليات ذات الصلة. أهداف الجودة يجب أن: أ) أن تكون متسقة مع سياسة الجودة ، ب) يمكن قياسها. ج) تأخذ في الاعتبار المتطلبات المعمول بها ؛ د) أن تكون ذات صلة بمطابقة المنتجات والخدمات وتعزيز رضا العملاء ؛ هـ) أن تخضع للمراقبة ؛ و) أن يتم إبلاغها ؛ ز) يتم تحديثها حسب الاقتضاء. يجب على المنظمة الاحتفاظ بمعلومات موثقة عن أهداف الجودة.
		6.2.2	

		كيف تحدد المنظمة ما سيتم عمله ، وما هي الموارد ، وعند اكتمالها وكيف سيتم تقييم النتائج لأهداف الجودة؟	عند التخطيط لكيفية تحقيق أهداف الجودة ، يجب على المنظمة تحديد: (أ) ما الذي سيتم عمله ؛ (ب) ما هي الموارد المطلوبة ؛ (ج) من سيكون مسؤولاً ؛ (د) متى سيتم الانتهاء منه ؛	6.2.2q1
			6.3 تخطيط التغييرات	
		كيف يتم التخطيط للتغييرات على نظام إدارة الجودة بشكل منهجي؟ توضيح الغرض والنتائج المحتملة للتغييرات ؛ إثبات نزاهة نظام إدارة الجودة ؛ أشرح كيف يتم توفير الموارد؟ أشرح كيف يتم تخصيص المسؤولية والسلطة أو إعادة توزيعها.	عندما تحدد المنظمة الحاجة إلى تغيير نظام إدارة الجودة (انظر 4.4) ، يجب تنفيذ التغيير بطريقة منظمة ومنهجية. يجب على المنظمة مراعاة ما يلي: (أ) الغرض من التغيير وأي من عواقبه المحتملة ؛ (ب) سلامة نظام إدارة الجودة ؛ (ج) توافر الموارد ؛ (د) تخصيص أو إعادة توزيع المسؤوليات والصلاحيات.	6.3q1
			7 الدعم	
			7.1 الموارد	
			7.1.1 عام	
		أشرح كيف يتم تحديد الموارد لإنشاء وتنفيذ وصيانة والتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة. أرني كيف يتم النظر في القدرات والقيود المفروضة على الموارد الداخلية. أرني كيف يتم النظر في الاحتياجات من مقدمي الخدمات الخارجيين.	يجب على المنظمة تحديد وتوفير الموارد اللازمة لإنشاء نظام إدارة الجودة وتنفيذه وصيانته والتحسين المستمر له. يجب على المنظمة مراعاة ما يلي: (أ) قدرات الموارد الداخلية الموجودة والقيود المفروضة عليها ؛ (ب) ما يجب الحصول عليه من مقدمي الخدمات الخارجيين.	7.1.1q1
			7.1.2 الأفراد	
		كيف يمكنك توفير الأشخاص الضروريين للوفاء باستمرار بالعمل والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها لنظام إدارة الجودة بما في ذلك العمليات اللازمة؟	للتأكد من أن المنظمة يمكن أن تلبى باستمرار العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها ، يجب على المنظمة توفير الأشخاص اللازمين لفعالية تشغيل نظام إدارة الجودة ، بما في ذلك العمليات اللازمة.	7.1.2q1
			7.1.3 البنية التحتية	
		كيف تحددون وتوفرون وتحافظون على البنية التحتية لتشغيل العمليات لتحقيق مطابقة المنتجات والخدمات؟	يجب على المنظمة تحديد وتوفير وصيانة البنية التحتية لتشغيل عملياتها لتحقيق مطابقة المنتجات والخدمات.	7.1.3q1
		ملاحظة 1: أي تغيير في تحقيق المنتج يؤثر على متطلبات العميل يتطلب إخطارًا وموافقة من العميل		
			7.1.4 بيئة تشغيل العمليات	
		كيف تحددون وتوفرون وتحافظون على البيئة اللازمة لتشغيل العمليات لتحقيق مطابقة المنتجات والخدمات؟	يجب على المنظمة تحديد وتوفير والحفاظ على البيئة اللازمة لتشغيل عملياتها وتحقيق مطابقة المنتجات والخدمات.	7.1.4q1
		ملحوظة: يمكن أن تشمل بيئة تشغيل العمليات على عوامل جسدية واجتماعية ونفسية وبيئية وعوامل أخرى (مثل درجة الحرارة والرطوبة وبيئة العمل والنظافة).		
			7.1.5 مراقبة وقياس الموارد	
		كيف يتم تحديد الموارد لضمان مراقبة وقياس النتائج الصحيحة والموثوقة ، حيث يتم استخدامها؟	عند استخدام المراقبة أو القياس كدليل على مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات المحددة ، يجب على المنظمة تحديد الموارد اللازمة لضمان نتائج مراقبة وقياس صحيحة وموثوقة.	7.1.5q1

		كيف تتأكد من أن الموارد المقدمة مناسبة لأنشطة المراقبة والقياس المحددة ويتم الحفاظ عليها لضمان استمرار الملاءمة للغرض؟	يجب أن تضمن المنظمة أن الموارد المقدمة: (أ) مناسبة لنوع محدد من أنشطة المراقبة والقياس التي يتم الاضطلاع بها ؛ (ب) يتم الحفاظ عليها لضمان استمرار ملاءمتها لغرضها.	7.1.5q2
		أرني المعلومات الموثقة التي هي دليل على الملائمة لغرض مراقبة الموارد وقياسها.	يجب على المنظمة الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة المناسبة كدليل على الملاءمة لغرض مراقبة الموارد والقياس.	7.1.5q3
		عند الاقتضاء ، أرني كيف تكون أدوات القياس: تم التحقق منها أو معايرتها على فترات زمنية محددة وفقاً لمعايير القياس الوطنية أو الدولية ؛ إذا لم تكن هناك معايير ، أرني المعلومات الموثقة التي تستخدم كأساس للمعايرة أو التحقق. أرني كيف يتم تحديد أدوات القياس لتحديد حالة معايرتها. أرني كيف يتم حمايتهم من التعديلات. أرني كيف يتم حمايتهم من التلف والتدهور.	حيث تكون إمكانية تتبع القياس: مطلباً قانونياً أو تنظيمياً ؛ توقعات العميل أو الطرف المعني ذي الصلة ؛ أو تعتبرها المنظمة جزءاً أساسياً من توفير الثقة في صحة نتائج القياس ؛ يجب أن تكون أدوات القياس: -تم التحقق منها أو معايرتها على فترات زمنية محددة أو قبل استخدامها مقابل معايير القياس التي يمكن عزوها إلى معايير القياس الدولية أو الوطنية. في حالة عدم وجود مثل هذه المعايير ، يجب الاحتفاظ بالأساس المستخدم للمعايرة أو التحقق كمعلومات موثقة ؛ -تم تحديدها من أجل تحديد حالة معايرتها ؛ - محمية من التعديلات أو التلف أو التدهور الذي قد يبطل حالة المعايرة ونتائج القياس اللاحقة.	7.1.5q4
		كيف تحدد صلاحية القياسات السابقة إذا وجدت أداة معيبة أثناء التحقق أو المعايرة؟ ما هي الإجراءات المناسبة التي يمكنك اتخاذها؟	يجب على المنظمة تحديد ما إذا كانت صحة نتائج القياس السابقة قد تأثرت سلباً عند اكتشاف أن الجهاز معيب أثناء التحقق أو المعايرة المخطط لها ، أو أثناء استخدامه ، واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة حسب الضرورة.	7.1.5q5
		7.1.6 المعرفة التنظيمية		
		كيف تحدد المعرفة اللازمة لتشغيل العمليات؟ كيف تحدد المعرفة اللازمة لتحقيق مطابقة المنتجات والخدمات؟	يجب على المنظمة تحديد المعرفة اللازمة لتشغيل عملياتها وتحقيق مطابقة المنتجات والخدمات.	7.1.6q1
		كيف تحافظ على هذه المعرفة وكيف تجعلها متاحة بالقدر اللازم؟	يجب الحفاظ على هذه المعرفة وإتاحتها بالقدر اللازم.	7.1.6q2
		كيف تفكر في المعرفة الحالية وكيف تكتسب معرفة إضافية عند معالجة الاحتياجات والاتجاهات المتغيرة؟	عند معالجة الاحتياجات والاتجاهات المتغيرة ، يجب على المنظمة النظر في معرفتها الحالية وتحديد كيفية اكتساب أو الوصول إلى المعرفة الإضافية اللازمة.	7.1.6q3
ملاحظة 1 يمكن أن تتضمن المعرفة التنظيمية معلومات مثل الملكية الفكرية والدروس المستفادة. ملاحظة 2 للحصول على المعرفة المطلوبة ، يمكن للمؤسسة مراعاة ما يلي: (أ) المصادر الداخلية (مثل التعلم من حالات الفشل والمشاريع الناجحة ، والحصول على معرفة غير موثقة وخبرة الخبراء المحليين داخل المنظمة) ؛ (ب) مصادر خارجية (مثل المعايير والأوساط الأكاديمية والمؤتمرات وجمع المعرفة مع العملاء أو مقدمي الخدمة).				
		7.2 الكفاءة		
		أرني كيف: أنت تحدد الكفاءة اللازمة للأشخاص الذين يعملون تحت سيطرتك والتي تؤثر على جودة الأداء ؛ كيف تحدد الكفاءة على أساس التعليم أو التدريب أو الخبرة المناسبة؟ كيف تتخذ الإجراءات لاكتساب الكفاءة اللازمة عند الاقتضاء وكيف تقيم فعالية تلك الإجراءات؟	يجب على المنظمة: (أ) تحديد الكفاءة اللازمة للشخص (الأشخاص) الذين يقومون بعمل تحت سيطرته مما يؤثر على أداء الجودة ؛ (ب) التأكد من أن هؤلاء الأشخاص مؤهلين على أساس التعليم أو التدريب أو الخبرة المناسبة ؛ (ج) عند الاقتضاء ، اتخاذ الإجراءات لاكتساب الكفاءة اللازمة وتقييم فعالية الإجراءات المتخذة ؛	7..2q1

		أرني معلومات موثقة عند الاقتضاء من الاختصاص.	د) الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة المناسبة كدليل على الكفاءة.
ملاحظة يمكن أن تشمل الإجراءات القابلة للتطبيق ، على سبيل المثال ، توفير التدريب أو التوجيه أو إعادة تعيين الأشخاص العاملين حاليًا ؛ أو تعيين أو التعاقد مع أشخاص مختصين.			
			7.3 الوعي
		كيف يدرك الناس: سياسة الجودة؟ أهداف الجودة ذات الصلة؟ مساهمتهم في فعالية نظام إدارة الجودة؟ فوائد تحسين الأداء؟ الآثار المترتبة على عدم التوافق مع متطلبات نظام إدارة الجودة؟	7.3q1 يجب أن يكون الأشخاص الذين يعملون تحت سيطرة المنظمة على دراية بما يلي: أ) سياسة الجودة ؛ ب) أهداف الجودة ذات الصلة ؛ ج) مساهمتهم في فعالية نظام إدارة الجودة ، بما في ذلك فوائد تحسين أداء الجودة ؛ د) الآثار المترتبة على عدم التوافق مع متطلبات نظام إدارة الجودة.
			7.4 التواصل
		كيف تحدد الاتصالات الداخلية والخارجية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة؟ كيف تحدد: لما؟ متى؟ مع من؟ كيف؟	7.4q1 تحدد المنظمة الاتصالات الداخلية والخارجية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة بما في ذلك: أ) ما سوف تتواصل معه ؛ ب) متى يتم التواصل ؛ ج) مع من تتواصل ؛ د) كيفية التواصل.
			7.5 المعلومات الموثقة
			7.5.1 عام
		ما هي المعلومات الموثقة التي لديك كما هو مطلوب بموجب هذا المعيار؟ ما هي المعلومات الموثقة التي لديك باعتبارها ضرورية لفعالية نظام إدارة الجودة الخاص بك؟	7.5.1q1 يجب أن يشمل نظام إدارة الجودة بالمنظمة ما يلي: أ) المعلومات الموثقة التي تتطلبها هذه المواصفة القياسية الدولية ؛ ب) المعلومات الموثقة التي تحددها المنظمة على أنها ضرورية لفعالية نظام إدارة الجودة.
ملاحظة: يمكن أن يختلف مدى المعلومات الموثقة لنظام إدارة الجودة عن واحد منظمة لآخر بسبب: أ) حجم المنظمة ونوع أنشطتها وعملياتها ومنتجاتها وخدماتها ؛ ب) تعقيد العمليات وتفاعلاتها ؛ ج) اختصاص الأشخاص.			
			7.5.2 الإنشاء والتحديث
		أرني أن معلوماتك الموثقة تحتوي على: تعريف وصف بأي تنسيق وسائط؟ أرني كيف تتم مراجعة المعلومات الموثقة والموافقة عليها للتأكد من ملاءمتها وكفائتها.	7.5.2q1 عند إنشاء المعلومات الموثقة وتحديثها ، يجب أن تضمن المنظمة ما يلي: أ) التعريف والوصف (مثل العنوان أو التاريخ أو المؤلف أو الرقم المرجعي) ب) التنسيق (مثل اللغة وإصدار البرنامج والرسومات) والوسائط (على سبيل المثال الورقية والإلكترونية) ج) المراجعة والموافقة على الملاءمة والكفاءة.
			7.5.3 مراقبة المعلومات الموثقة
			7.5.3.1
		أرني كيف تتحكم في المعلومات الموثقة. أرني كيف تجعله متاحًا ومناسبًا للاستخدام. كيف تحمي معلوماتك الموثقة؟	7.5.3.1q1 يجب التحكم في المعلومات الموثقة التي يتطلبها نظام إدارة الجودة وهذه المواصفة القياسية الدولية لضمان: أ) أنها متاحة ومناسبة للاستخدام ، وحيثما كانت هناك حاجة إليها

			(ب) يتمتع بالحماية الكافية (على سبيل المثال من فقدان السرية أو الاستخدام غير السليم أو فقدان النزاهة).	
		عند التحكم في المعلومات الموثقة، كيف تتعامل مع: توزيع وصول استرجاع يستخدم التخزين والحفظ. مقرونية السيطرة على التغييرات الاحتفاظ والتصرف.	للتحكم في المعلومات الموثقة ، يجب على المنظمة معالجة ما يلي الأنشطة ، حسب الاقتضاء: (أ) التوزيع والوصول والاسترجاع والاستخدام ؛ (ب) التخزين والحفظ ، بما في ذلك الحفاظ على الوضوح ؛ (ج) التحكم في التغييرات (مثل التحكم في الإصدار) (د) الاحتفاظ والتصرف.	7.5.3.2q1
		كيف تحدد المعلومات الموثقة ذات المصدر الخارجي التي تحدها على أنها ضرورية لنظام إدارة الجودة ، حسب الاقتضاء ، وتتحكم فيها	يجب تحديد المعلومات الموثقة ذات الأصل الخارجي التي تحدها المنظمة على أنها ضرورية لتخطيط وتشغيل نظام إدارة الجودة حسب الاقتضاء ، ويتم التحكم فيها.	7.5.3.2q2
ملاحظة يمكن أن يتضمن الوصول قرارًا بشأن الإذن لعرض المعلومات الموثقة فقط ، أو الإذن والسلطة لعرض المعلومات الموثقة وتغييرها.				
8 العملية				
8.1 التخطيط والرقابة التشغيلية				
		كيف يتم التخطيط للعمليات اللازمة للوفاء بمتطلبات توفير المنتجات والخدمات وتنفيذها والتحكم فيها؟ كيف يتم تحديد متطلبات المنتجات والخدمات؟ كيف يتم تحديد معايير العمليات وقبول المنتجات والخدمات؟ كيف يتم تحديد الموارد؟ كيف يتم تنفيذ عملية التحكم؟ أرني المعلومات الموثقة التي تظهر الثقة في أن العمليات قد تم تنفيذها كما هو مخطط لها ويمكن أن تثبت مطابقة المنتجات والخدمات.	يجب على المنظمة تخطيط وتنفيذ ومراقبة العمليات ، على النحو المبين في 4.4 ، اللازمة لتلبية متطلبات توفير المنتجات والخدمات وتنفيذ الإجراءات المحددة في 6.1 ، من خلال: (أ) تحديد متطلبات المنتج والخدمات (ب) وضع معايير للعمليات وقبول المنتجات والخدمات (ج) تحديد الموارد اللازمة لتحقيق التوافق مع متطلبات المنتج والخدمة. (د) تنفيذ الرقابة على العمليات وفقًا للمعايير (هـ) الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة بالقدر اللازم للثقة في أن العمليات قد نفذت كما هو مخطط لها ولإثبات مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات.	8.1q1
		كيف حددت أن ناتج عملية التخطيط مناسب لعملياتك؟	يجب أن تكون مخرجات هذا التخطيط مناسبة لعمليات المنظمة.	8.1q2
		كيف تتحكم في التغييرات المخطط لها؟ كيف تراجع عواقب التغييرات غير المقصودة؟ ما هو الإجراء المتخذ للتخفيف من أي آثار ضارة؟	يجب على المنظمة التحكم في التغييرات المخطط لها ومراجعة عواقب التغييرات غير المقصودة ، واتخاذ الإجراءات للتخفيف من أي آثار سلبية ، حسب الضرورة.	8.1q3
		كيف تتحكم في عمليات الاستعانة بمصادر خارجية؟	يجب أن تضمن المنظمة أن عمليات الاستعانة بمصادر خارجية يتم التحكم فيها وفقًا لـ 8.4.	8.1q4
8.2 تحديد متطلبات المنتجات والخدمات				
8.2.1 التواصل مع العملاء				
		ما هي عملياتك للتواصل مع العملاء؟ كيف تقوم بتوصيل المعلومات المتعلقة بـ: منتجات خدمات استفسارات انكماش التعامل مع النظام آراء العملاء وتصوراتهم وشكاويهم	يجب على المنظمة إنشاء عمليات التواصل مع العملاء فيما يتعلق بما يلي: (أ) المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات (ب) الاستفسارات أو العقود أو التعامل مع الطلبات ، بما في ذلك التغييرات (ج) الحصول على آراء العملاء وتصوراتهم ، بما في ذلك شكاوى العملاء	8.2.1q1

		التعامل مع ممتلكات العميل أو معالجتها ؛ متطلبات محددة لإجراءات الطوارئ؟	د) التعامل مع ممتلكات العميل أو معالجتها ، إن أمكن ؛ هـ) المتطلبات المحددة لإجراءات الطوارئ ، عند الاقتضاء.
		8.2.2 تحديد المتطلبات المتعلقة بالمنتجات والخدمات	
		ما هي عملياتك لتحديد متطلبات المنتجات والخدمات التي سيتم تقديمها للعملاء المحتملين؟ كيف تؤسس وتنفذ وتحافظ على هذه العملية؟	يجب على المنظمة إنشاء وتنفيذ والحفاظ على عملية لتحديد متطلبات المنتجات والخدمات التي سيتم تقديمها للعملاء المحتملين.
		كيف تحدد متطلبات المنتج والخدمة بما في ذلك المتطلبات القانونية والتنظيمية؟ كيف تتأكد من أن لديك القدرة على تلبية المتطلبات المحددة وإثبات أي مطالبات تتعلق بمنتجاتك وخدماتك؟	يجب أن تضمن المنظمة ما يلي: أ) تحديد متطلبات المنتج والخدمة (بما في ذلك تلك التي تعتبرها المنظمة ضرورية) والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها ؛ ب) لديه القدرة على تلبية المتطلبات المحددة وإثبات المطالبات الخاصة بالمنتجات والخدمات التي يقدمها.
		8.2.3 مراجعة المتطلبات المتعلقة بالمنتجات والخدمات	
		كيف تراجع: متطلبات العملاء للتسليم وما بعد التسليم؟ المتطلبات اللازمة للاستخدام المحدد أو المقصود من العملاء ، حيثما كان معروفاً ؛ المتطلبات القانونية والتنظيمية الإضافية المطبقة على المنتجات والخدمات ؛ أي عقد أو طلب متطلبات أخرى.	تستعرض المنظمة ، حسب الاقتضاء ، ما يلي: أ) المتطلبات التي يحددها العميل ، بما في ذلك متطلبات أنشطة التسليم وما بعد التسليم ؛ ب) المتطلبات التي لم يذكرها العميل ، ولكنها ضرورية للاستخدام المحدد أو المقصود من العملاء ، عندما تكون معروفة ؛ ج) المتطلبات القانونية والتنظيمية الإضافية المطبقة على المنتجات والخدمات ؛ د) تختلف متطلبات العقد أو الطلب عن تلك التي تم التعبير عنها مسبقاً.
		ملاحظة يمكن أن تشمل المتطلبات أيضاً تلك الناشئة عن الأطراف المعنية ذات الصلة.	
		أظهر لي أن المراجعة أجريت قبل التزامك بتزويد عملائك بالمنتجات والخدمات. كيف يمكنك حل متطلبات العقد أو الطلب التي تختلف عن تلك المحددة مسبقاً؟	يجب إجراء هذه المراجعة قبل التزام المؤسسة بتزويد العملاء بالمنتجات والخدمات ويجب التأكد من حل متطلبات العقد أو الطلبات التي تختلف عن تلك المحددة مسبقاً.
		كيف يمكنك تأكيد متطلبات العميل حيث لا يقدم العميل بياناً موثقاً؟	في حالة عدم تقديم العميل لبيان موثق بمتطلباته ، يجب تأكيد متطلبات العميل من قبل المؤسسة قبل القبول.
	معلومات موثقة عن المراجعات التي تصف المتطلبات الجديدة أو المتغيرة للمنتجات والخدمات.	اعرض لي المكان الذي تحتفظ فيه بالمعلومات الموثقة التي تصف نتائج المراجعة بما في ذلك أي متطلبات جديدة أو متغيرة.	يجب الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة التي تصف نتائج المراجعة ، بما في ذلك أي متطلبات جديدة أو متغيرة للمنتجات والخدمات.
	معلومات موثقة عن المراجعات المعدلة وكيفية توعية الموظفين المعنيين	اعرض لي المعلومات الموثقة التي تحتوي على تغييرات في المنتجات والخدمات. كيف تتأكد من أن الموظفين المعنيين على علم بهذه التغييرات؟	عند تغيير متطلبات المنتجات والخدمات ، يجب على المنظمة ضمان تعديل المعلومات الموثقة ذات الصلة وإعلام الموظفين المعنيين بالمتطلبات المتغيرة.

	بهذه التغييرات.		
		8.3 تصميم وتطوير المنتجات والخدمات	
		8.3.1 عام	
		كيف يمكنك إنشاء وتنفيذ وصيانة عملية التصميم والتطوير (حيث لم يتم تحديد المتطلبات التفصيلية لمنتجاتك وخدماتك أو تحديدها بالفعل من قبل العميل أو الأطراف الأخرى).	8.3.1q1
		في حالة عدم تحديد المتطلبات التفصيلية لمنتجات وخدمات المؤسسة بالفعل أو عدم تحديدها من قبل العميل أو الأطراف المعنية الأخرى ، بحيث تكون كافية للإنتاج أو تقديم الخدمة اللاحق ، يجب على المنظمة إنشاء وتنفيذ وصيانة التصميم والتطوير عملية.	
ملاحظة 1 يمكن للمؤسسة أيضاً تطبيق المتطلبات الواردة في 8.5 لتطوير عمليات الإنتاج وتوفير الخدمات.			
ملاحظة 2 بالنسبة للخدمات ، يمكن أن يعالج تخطيط التصميم والتطوير عملية تقديم الخدمة بأكملها. لذلك يمكن للمؤسسة أن تختار مراعاة متطلبات البندين 8.3 و 8.5 معاً.			
		8.3.2 التصميم وتخطيط التطوير	
		عند تحديد المراحل وضوابط التصميم والتطوير ، يجب على المنظمة مراعاة ما يلي: (أ) طبيعة ومدى وتعقيد أنشطة التصميم والتطوير ؛ (ب) المتطلبات التي تحدد مراحل عملية معينة ، بما في ذلك التصميم القابل للتطبيق ومراجعات التطوير ؛ (ج) التصميم المطلوب والتحقق من التطوير والتحقق من صحته ؛ (د) المسؤوليات والصلاحيات المشاركة في عملية التصميم والتطوير ؛ (هـ) الحاجة إلى التحكم في الواجهات بين الأفراد والأطراف المشاركة في عملية التصميم والتطوير (و) الحاجة إلى إشراك العملاء ومجموعات المستخدمين في عملية التصميم والتطوير ؛ (ز) المعلومات الموثقة اللازمة لتأكيد تلبية متطلبات التصميم والتطوير.	8.3.2q1
		عند تحديد المراحل والتحكم في التصميم والتطوير ، أرنى كيف تفكر في: طبيعة الأنشطة ومدتها وتعقيدها ؛ المتطلبات التي تحدد مراحل عملية معينة بما في ذلك المراجعات القابلة للتطبيق ؛ التحقق والتحقق المطلوب ؛ المسؤوليات والسلطات ؛ كيف يتم التحكم في الواجهات بين الأفراد والأحزاب ؛ الحاجة إلى إشراك العملاء ومجموعات المستخدمين. أرنى معلومات موثقة تؤكد استيفاء متطلبات التصميم والتطوير.	
		8.3.3 مدخلات التصميم والتطوير	
		هل يمكنك أن تريني كيف تحدد: المتطلبات الأساسية لنوع المنتجات والخدمات التي يجري تصميمها وتطويرها ، بما في ذلك ، حسب الاقتضاء: المتطلبات الوظيفية والأداء ؛ المتطلبات القانونية والتنظيمية ؛ المعايير أو مدونات الممارسة حيثما يوجد التزام بالتنفيذ ؛ الموارد الداخلية والخارجية اللازمة لتصميم وتطوير المنتجات والخدمات ؛ العواقب المحتملة للفشل ؛ مستوى التحكم المتوقع لعملية التصميم والتطوير من قبل العملاء والأطراف الأخرى ذات الصلة.	8.3.3q1
		تحدد المنظمة ما يلي: (أ) المتطلبات الأساسية لنوع محدد من المنتجات والخدمات التي يجري تصميمها وتطويرها ، بما في ذلك ، حسب الاقتضاء ، المتطلبات الوظيفية والمتطلبات المتعلقة بالأداء ؛ (ب) المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها ؛ (ج) المعايير أو قواعد الممارسة التي التزمت المنظمة بتنفيذها ؛ (د) احتياجات الموارد الداخلية والخارجية لتصميم وتطوير المنتجات والخدمات ؛ (هـ) العواقب المحتملة للفشل بسبب طبيعة المنتجات والخدمات ؛ (و) مستوى التحكم المتوقع من عملية التصميم والتطوير من قبل العملاء والأطراف المعنية الأخرى ذات الصلة.	
		كيف تحدد أن المدخلات كافية وكاملة ولا لبس فيها للتصميم والتطوير؟ كيف تحل الخلافات بين المدخلات؟	8.3.3q2
		يجب أن تكون المدخلات كافية لأغراض التصميم والتطوير ، وأن تكون كاملة ولا لبس فيها. يجب حل الخلافات بين المدخلات.	
		8.3.4 ضوابط التصميم والتطوير	

		<p>كيف تضمن الضوابط المطبقة على عملية التصميم والتطوير:</p> <p>هل النتائج التي تحققت من خلال أنشطة التصميم والتطوير محددة بوضوح؟</p> <p>يتم إجراء مراجعات التصميم والتطوير كما هو مخطط لها؟</p> <p>المخرجات تلبى متطلبات الإدخال عن طريق التحقق/</p> <p>يتم إجراء التحقق للتأكد من أن المنتجات والخدمات الناتجة قادرة على تلبية متطلبات التطبيق المحدد أو الاستخدام المقصود (عند معرفة ذلك)؟</p>	<p>يجب أن تضمن الضوابط المطبقة على عملية التصميم والتطوير ما يلي:</p> <p>(أ) أن النتائج التي سيتم تحقيقها من خلال أنشطة التصميم والتطوير محددة بوضوح ؛</p> <p>(ب) يتم إجراء مراجعات التصميم والتطوير كما هو مخطط لها ؛</p> <p>(ج) يتم إجراء التحقق للتأكد من أن مخرجات التصميم والتطوير قد استوفت متطلبات مدخلات التصميم والتطوير ؛</p> <p>(د) يتم إجراء التحقق للتأكد من أن المنتجات والخدمات الناتجة قادرة على تلبية متطلبات التطبيق المحدد أو الاستخدام المقصود (عند معرفة ذلك).</p>	8.3.4q1
		8.3.5 تصميم وتطوير مخرجات		
		<p>كيف تتأكد من أن مخرجات التصميم والتطوير: تلبية متطلبات المدخلات للتصميم والتطوير؟</p> <p>هل هي كافية للعمليات اللاحقة لتوفير المنتجات والخدمات؟</p> <p>تضمنين أو مرجعية الرصد والقياس المتطلبات ، ومعايير القبول ، حسب الاقتضاء؟</p> <p>ضمان أن المنتجات التي سيتم إنتاجها ، أو الخدمات التي سيتم تقديمها ، مناسبة للغرض المقصود واستخدامها الآمن والسليم؟</p>	<p>يجب أن تضمن المنظمة أن مخرجات التصميم والتطوير:</p> <p>(أ) تلبية متطلبات المدخلات للتصميم والتطوير ؛</p> <p>(ب) كافية للعمليات اللاحقة لتوفير المنتجات والخدمات ؛</p> <p>(ج) تضمنين أو الرجوع إلى متطلبات الرصد والقياس ومعايير القبول ، حسب الاقتضاء ؛</p> <p>(د) التأكد من أن المنتجات التي سيتم إنتاجها أو الخدمات التي سيتم تقديمها مناسبة للغرض المقصود واستخدامها الآمن والسليم.</p>	8.3.5q1
	معلومات موثقة من عملية التصميم والتطوير.	<p>أرني المعلومات الموثقة الناتجة عن عملية التصميم والتطوير.</p>	<p>يجب على المنظمة الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة الناتجة عن عملية التصميم والتطوير.</p>	8.3.5q2
		8.3.6 تغييرات التصميم والتطوير		
		<p>كيف يمكنك مراجعة ومراقبة وتحديد التغييرات التي تم إجراؤها على مدخلات ومخرجات التصميم أثناء تصميم وتطوير المنتجات والخدمات لضمان عدم وجود تأثير على المطابقة للمتطلبات؟</p>	<p>يجب على المنظمة مراجعة ومراقبة وتحديد التغييرات التي تم إجراؤها على مدخلات التصميم ومخرجات التصميم أثناء تصميم وتطوير المنتجات والخدمات أو بعد ذلك ، إلى الحد الذي لا يكون هناك تأثير سلبي على المطابقة للمتطلبات</p>	8.3.6q1
	معلومات موثقة لتغييرات التصميم والتطوير.	<p>أرني المعلومات الموثقة لتغييرات التصميم والتطوير.</p>	<p>يجب الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة عن تغييرات التصميم والتطوير.</p>	8.3.6q2
		8.4 مراقبة المنتجات والخدمات المقدمة خارجياً		
		8.4.1 عام		
		<p>كيف تتأكد من توافق العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة خارجياً مع المتطلبات المحددة؟</p>	<p>يجب على المنظمة التأكد من أن العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة خارجياً تتوافق مع المتطلبات المحددة.</p>	8.4.1q1
		<p>أرني كيف تطبق المتطلبات المحددة للتحكم في المنتجات والخدمات المقدمة خارجياً عندما:</p> <p>يتم توفير المنتجات والخدمات من قبل مزودين خارجيين لإدماجها في منتجاتك وخدماتك ؛</p> <p>أنت تقدم منتجات وخدمات مباشرة للعملاء من خلال مزودين خارجيين نيابة عنك ؛</p>	<p>يجب على المنظمة تطبيق المتطلبات المحددة للتحكم في المنتجات والخدمات المقدمة خارجياً عندما:</p> <p>(أ) يتم توفير المنتجات والخدمات من قبل مزودين خارجيين لإدماجها في منتجات وخدمات المنظمة ؛</p>	8.4.1q2

		يتم توفير عملية أو عملية جزئية من قبل مزود خارجي كنتيجة لقرار الاستعانة بمصادر خارجية لعملية أو وظيفة.	(ب) يتم تقديم المنتجات والخدمات مباشرة إلى العميل (العملاء) من قبل مزودين خارجيين نيابة عن المنظمة ؛ (ج) يتم توفير عملية أو جزء من العملية من قبل مزود خارجي نتيجة لقرار من المنظمة بالاستعانة بمصادر خارجية لعملية أو وظيفة.	
		أرني كيف تضع وتطبق معايير التقييم والاختيار ومراقبة الأداء وإعادة تقييم مقدمي الخدمات الخارجيين. كيف تقيمون قدرتهم على توفير العمليات أو المنتجات والخدمات وفقاً للمتطلبات المحددة؟	يجب على المنظمة وضع وتطبيق معايير للتقييم والاختيار ومراقبة الأداء وإعادة تقييم مقدمي الخدمات الخارجيين بناءً على قدرتهم على تقديم العمليات أو المنتجات والخدمات وفقاً للمتطلبات المحددة.	8.4.1q3
		ما هي المعلومات الموثقة التي لديك عن نتائج التقييمات ومراقبة الأداء وإعادة تقييم مقدمي الخدمات الخارجيين؟	يجب أن تحتفظ المنظمة بالمعلومات الموثقة المناسبة لنتائج التقييمات ومراقبة الأداء وإعادة تقييم مقدمي الخدمات الخارجيين.	8.4.1q4
		8.4.2 نوع ومدى السيطرة على المخصص الخارجي		
		كيف تحدد الضوابط المطبقة على التوفير الخارجي للعمليات والمنتجات والخدمات وتأخذ في الاعتبار: (أ) التأثير المحتمل للعمليات والمنتجات والخدمات المقدمة خارجياً على القدرة على تلبية متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها باستمرار؟ (ب) الفعالية المدركة للضوابط المطبقة من قبل المزود الخارجي؟	عند تحديد نوع ومدى الضوابط التي سيتم تطبيقها على التزويد الخارجي للعمليات والمنتجات والخدمات ، يجب على المنظمة أن تأخذ في الاعتبار: (أ) التأثير المحتمل للعمليات والمنتجات والخدمات المقدمة خارجياً على قدرة المؤسسة على تلبية متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها ؛ (ب) الفعالية الملموسة للضوابط المطبقة من قبل المزود الخارجي.	8.4.2q1
		ما هي إجراءات التحقق أو الأنشطة الأخرى التي يتعين عليك التأكد من أن العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة خارجياً لا تؤثر سلباً على قدرتك على تقديم منتجات وخدمات متوافقة باستمرار لعملائك؟	يجب على المنظمة إنشاء وتنفيذ التحقق أو الأنشطة الأخرى اللازمة لضمان أن العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة خارجياً لا تؤثر سلباً على قدرة المنظمة على تقديم منتجات وخدمات مطابقة لعملائها باستمرار.	8.4.2q2
		عندما يتم الاستعانة بمصادر خارجية للعمليات أو الوظائف لموفرين خارجيين ، كيف تفكر في (أ) و (ب) في 8.4.1 وكيف تحدد الضوابط المزمع تطبيقها على الموفر الخارجي وعلى مخرجات العملية الناتجة؟	تظل عمليات أو وظائف المنظمة التي تم الاستعانة بمصادر خارجية لها ضمن نطاق نظام إدارة الجودة بالمنظمة ؛ وفقاً لذلك ، يجب على المنظمة مراعاة (أ) و (ب) أعلاه وتحديد كل من الضوابط التي تنوي تطبيقها على الموفر الخارجي وتلك التي تنوي تطبيقها على مخرجات العملية الناتجة.	8.4.2q3
		8.4.3 معلومات لمقدمي الخدمات الخارجيين		
		أرني كيف تتواصل مع مقدمي الخدمات الخارجيين ، والمتطلبات السارية لـ: المنتجات والخدمات التي سيتم توفيرها أو العمليات التي يتعين إجراؤها نيابة عن المنظمة ؛ الموافقة على أو إطلاق المنتجات والخدمات أو الأساليب أو العمليات أو المعدات ؛ كفاءة الموظفين ، بما في ذلك المؤهلات اللازمة ؛ تفاعلهم مع نظام إدارة الجودة بالمنظمة ؛ مراقبة ومراقبة أداء المزود الخارجي الذي سيتم تطبيقه من قبل منظمة؛ أنشطة التحقق التي تعتمدها المنظمة أو عميلها القيام بها في مقر المزود الخارجي.	يجب على المنظمة إبلاغ مقدمي الخدمات الخارجيين بالمتطلبات المطبقة لما يلي: (أ) المنتجات والخدمات التي سيتم تقديمها أو العمليات التي يتعين إجراؤها نيابة عن المنظمة ؛ (ب) الموافقة أو الإفراج عن المنتجات والخدمات أو الأساليب أو العمليات أو المعدات ؛ (ج) كفاءة الموظفين ، بما في ذلك المؤهلات اللازمة ؛ (د) تفاعلهم مع نظام إدارة الجودة بالمنظمة ؛ (هـ) مراقبة ومراقبة أداء المزود الخارجي الذي سيتم تطبيقه من قبل منظمة؛ (و) أنشطة التحقق التي تعتمدها المنظمة أو عميلها القيام بها في مقر المزود الخارجي.	8.4.3q1

		قبل التواصل مع مقدمي الخدمات الخارجيين ، كيف تتأكد من كفاية المتطلبات المحددة؟	يجب على المنظمة التأكد من كفاية المتطلبات المحددة قبل اتصالها بالمزود الخارجي.	8.4.3q2
			8.5 الإنتاج وتقديم الخدمات	
			8.5.1 مراقبة الإنتاج وتقديم الخدمات	
		ما هي الشروط الخاضعة للرقابة الخاصة بك لتوفير الإنتاج والخدمات ، بما في ذلك أنشطة التسليم وما بعد التسليم؟	يجب على المنظمة تنفيذ شروط خاضعة للرقابة للإنتاج وتقديم الخدمات ، بما في ذلك أنشطة التسليم وما بعد التسليم.	8.5.1q1
		هل يمكنك أن تريني الشروط الخاضعة للرقابة من أجل: (أ) توافر المعلومات الموثقة التي تحدد خصائص المنتجات والخدمات ؛ (ب) توافر المعلومات الموثقة التي تحدد الأنشطة التي يتعين القيام بها والنتائج التي يتعين تحقيقها (ج) أنشطة المراقبة والقياس في المراحل المناسبة للتحقق من استيفاء معايير التحكم في العمليات ونواتج العمليات ومعايير القبول للمنتجات والخدمات. (د) استخدام والتحكم في البنية التحتية المناسبة وبيئة العمليات ؛ (هـ) توافر واستخدام موارد الرصد والقياس المناسبة (و) الكفاءة ، وعند الاقتضاء ، المؤهلات المطلوبة للأشخاص (ز) التحقق وإعادة التحقق الدوري للقدرة على تحقيق النتائج المخططة لأي عملية للإنتاج وتقديم الخدمة حيث لا يمكن التحقق من المخرجات الناتجة عن طريق المراقبة أو القياس اللاحقة ؛ (ح) تنفيذ أنشطة الإفراج عن المنتجات والخدمات والتسليم وما بعد التسليم.	يجب أن تشمل الظروف الخاضعة للرقابة ، حسب الاقتضاء: (أ) توافر المعلومات الموثقة التي تحدد خصائص المنتجات والخدمات ؛ (ب) توافر المعلومات الموثقة التي تحدد الأنشطة التي يتعين القيام بها والنتائج التي يتعين تحقيقها (ج) أنشطة المراقبة والقياس في المراحل المناسبة للتحقق من استيفاء معايير التحكم في العمليات ونواتج العمليات ومعايير القبول للمنتجات والخدمات. (د) استخدام والتحكم في البنية التحتية المناسبة وبيئة العمليات (هـ) توافر واستخدام موارد الرصد والقياس المناسبة (و) الكفاءة ، وعند الاقتضاء ، المؤهلات المطلوبة للأشخاص (ز) التحقق وإعادة التحقق الدوري للقدرة على تحقيق النتائج المخططة لأي عملية للإنتاج وتقديم الخدمة حيث لا يمكن التحقق من المخرجات الناتجة عن طريق المراقبة أو القياس اللاحقة ؛ (ح) تنفيذ أنشطة الإفراج عن المنتجات والخدمات والتسليم وما بعد التسليم.	8.5.1q2
			8.5.2 التحديد والتتبع	
		ما الوسائل التي تستخدمها لتحديد مخرجات العملية لضمان مطابقة المنتجات والخدمات؟	عند الضرورة لضمان مطابقة المنتجات والخدمات ، يجب على المنظمة استخدام الوسائل المناسبة لتحديد مخرجات العملية.	8.5.2q1
		كيف تحدد حالة مخرجات العملية؟	يجب على المنظمة تحديد حالة مخرجات العملية فيما يتعلق بمتطلبات المراقبة والقياس في جميع مراحل الإنتاج وتقديم الخدمة.	8.5.2q2
	معلومات موثقة عن التتبع ، عند الاقتضاء.	كيف تتحكم في التعريف الفريد لمخرجات العملية ، حيثما أمكن ذلك؟ ما هي المعلومات الموثقة التي تحتفظون بها؟	عندما يكون التتبع مطلبًا ، يجب على المنظمة التحكم في التعريف الفريد لمخرجات العملية ، والاحتفاظ بأي معلومات موثقة ضرورية للحفاظ على إمكانية التتبع.	8.5.2q3
ملاحظة مخرجات العملية هي نتائج أي أنشطة جاهزة للتسليم إلى عميل المؤسسة أو إلى عميل داخلي (على سبيل المثال ، متلقي المدخلات إلى العملية التالية) ؛ يمكن أن تشمل المنتجات والخدمات والأجزاء الوسيطة والمكونات وما إلى ذلك.				
			8.5.3 الممتلكات الخاصة بالعملاء أو مقدمي الخدمات الخارجيين	
		ما هي الرعاية التي تقدمها لممتلكات العميل أو المزود الخارجي عندما تكون تحت سيطرتك؟ كيف تحدد وتحقق وتحمي وتحمي تلك الممتلكات التي يتم توفيرها للاستخدام أو الدمج في منتجاتك أو خدماتك؟	يجب على المنظمة توخي الحذر مع الممتلكات الخاصة بالعميل أو مقدمي الخدمات الخارجيين أثناء وجودها تحت سيطرة المنظمة أو استخدامها من قبل المنظمة. يجب على المنظمة تحديد ملكية العميل أو الموفر الخارجي المقدمة للاستخدام أو التضمين في المنتجات والخدمات والتحقق منها وحمايتها وحمايتها.	8.5.3q1

		ما الوسائل التي تستخدمها لإبلاغ العميل أو مزود خارجي إذا تم استخدام ممتلكاتهم بشكل غير صحيح أو فقدها أو تلفها أو تبين أنها غير مناسبة للاستخدام؟	عندما يتم استخدام ممتلكات العميل أو المزود الخارجي بشكل غير صحيح أو فقدانها أو تلفها أو العثور عليها بطريقة أخرى غير مناسبة للاستخدام ، يجب على المنظمة إبلاغ العميل أو المزود الخارجي بذلك.	8.5.3q2
ملاحظة يمكن أن تشمل ممتلكات العميل المواد والمكونات والأدوات والمعدات ومباني العملاء والملكية الفكرية والبيانات الشخصية.				
			8.5.4 الحفظ	
		كيف تضمن الحفاظ على مخرجات العملية أثناء الإنتاج وتقديم الخدمة للحفاظ على التوافق مع متطلبات المنتج؟	يجب أن تضمن المنظمة الحفاظ على مخرجات العملية أثناء الإنتاج وتقديم الخدمة ، بالقدر اللازم للحفاظ على التوافق مع المتطلبات.	8.5.4q1
ملاحظة: يمكن أن يشمل الحفظ التعريف ، والمناولة ، والتعبئة ، والتخزين ، والنقل أو النقل ، والحماية.				
			8.5.5 أنشطة ما بعد التسليم	
		كيف تفي بمتطلبات أنشطة ما بعد التسليم المرتبطة بالمنتجات والخدمات؟	حسب الاقتضاء ، يجب على المنظمة تلبية متطلبات أنشطة ما بعد التسليم المرتبطة بالمنتجات والخدمات.	8.5.5q1
		كيف تحدد: مخاطر؛ الطبيعة والاستخدام والعمر المقصود ؛ ملاحظات العملاء. المتطلبات القانونية والتنظيمية ، عند تحديد مدى أنشطة ما بعد التسليم المطلوبة مع المنتجات والخدمات؟	عند تحديد مدى أنشطة ما بعد التسليم المطلوبة ، يجب على المنظمة مراعاة ما يلي: (أ) المخاطر المرتبطة بالمنتجات والخدمات ؛ (ب) طبيعة المنتجات والخدمات واستخدامها وعمرها المقصود ؛ (ج) ملاحظات العملاء. (د) المتطلبات القانونية والتنظيمية.	8.5.5q2
ملاحظة يمكن أن تشمل أنشطة ما بعد التسليم الإجراءات بموجب أحكام الضمان والالتزامات التعاقدية مثل خدمات الصيانة والخدمات التكميلية مثل إعادة التدوير أو التخلص النهائي.				
			8.5.6 التحكم في التغييرات	
		كيف تراجع وتتحكم في التغييرات غير المخطط لها لضمان استمرار التوافق مع المتطلبات المحددة؟	يجب على المنظمة مراجعة ومراقبة التغييرات غير المخطط لها الضرورية للإنتاج أو تقديم الخدمة بالقدر اللازم لضمان استمرار التوافق مع المتطلبات المحددة.	8.5.6q1
	معلومات موثقة تصف نتائج مراجعة التغييرات والموظفين والإجراءات.	ما هي المعلومات الموثقة التي يمكنك إظهارها لي والتي تصف نتائج مراجعات التغييرات ، والموظفين الذين يأذنون بالتغيير وأي إجراءات ضرورية؟	يجب أن تحتفظ المنظمة بالمعلومات الموثقة التي تصف نتائج مراجعة التغييرات ، والموظفين الذين يأذنون بالتغيير ، وأي إجراءات ضرورية.	8.5.6q2
			8.6 إصدار المنتجات والخدمات	
		أرني كيف تم تنفيذ الترتيب المخطط في المراحل المناسبة للتحقق من تلبية متطلبات المنتج والخدمة. أرني ما هي الأدلة التي تحتفظ بها.	يجب على المنظمة تنفيذ الترتيبات المخططة في المراحل المناسبة للتحقق من تلبية متطلبات المنتج والخدمة. يجب الاحتفاظ بأدلة المطابقة مع معايير القبول.	8.6q1
	معلومات موثقة توفر إمكانية التتبع ، وتسمح بالإفراج عن المنتجات والخدمات.	أرني كيف يتم تعليق إصدار المنتجات والخدمات حتى يتم الانتهاء بشكل مرض من الترتيبات المخططة للتحقق من المطابقة ، ما لم تتم الموافقة عليها من قبل السلطة المختصة ، أو العميل إذا كان ذلك ممكناً. اعرض لي معلومات موثقة توضح إمكانية التتبع للشخص الذي يصرح بإصدار المنتجات والخدمات.	لا يجوز المضي قدماً في الإفراج عن المنتجات والخدمات للعميل حتى يتم الانتهاء بشكل مرض من الترتيبات المخططة للتحقق من المطابقة ، ما لم تتم الموافقة على خلاف ذلك من قبل السلطة المختصة ، وحسب الاقتضاء ، من قبل العميل. يجب أن توفر المعلومات الموثقة إمكانية التتبع للشخص (الأشخاص) الذي يأذن بالإفراج عن المنتجات والخدمات لتسليمها إلى العميل.	8.6q2
8.7 السيطرة على مخرجات العملية والمنتجات والخدمات غير المطابقة				

		كيف تحدد وتتحكم في مخرجات العملية والمنتجات والخدمات التي لا تتوافق مع المتطلبات وتمنع استخدامها أو تسليمها غير المقصود؟	يجب أن تضمن المنظمة تحديد مخرجات العملية والمنتجات والخدمات التي لا تتوافق مع المتطلبات والتحكم فيها لمنع استخدامها أو تسليمها غير المقصود.	8.7q1
		ما هي الإجراءات التصحيحية المناسبة التي يتم اتخاذها بناءً على طبيعة عدم المطابقة وتأثيرها على مطابقة المنتجات والخدمات؟ كيف يمكنك تطبيق هذا على عدم المطابقة المكتشفة بعد التسليم؟	يجب على المنظمة اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة بناءً على طبيعة عدم المطابقة وتأثيرها على مطابقة المنتجات والخدمات. ينطبق هذا أيضًا على المنتجات والخدمات غير المطابقة التي يتم اكتشافها بعد تسليم المنتجات أو أثناء تقديم الخدمة.	8.7q2
		كيف تتعامل مع مخرجات العملية والمنتجات والخدمات غير المطابقة من حيث: تصحيح؛ الفصل أو الاحتواء أو إعادة أو تعليق توفير المنتجات والخدمات؟ إبلاغ العميل؟ الحصول على إذن للاستخدام كما هو؟ إصدار أو استمرار أو إعادة توفير المنتجات والخدمات؟ قبول بموجب امتياز؟	حسب الاقتضاء ، يجب على المنظمة التعامل مع مخرجات العملية والمنتجات والخدمات غير المطابقة بوحدة أو أكثر من الطرق التالية: (أ) التصحيح. (ب) الفصل أو الاحتواء أو إعادة أو تعليق توفير المنتجات والخدمات ؛ (ج) إبلاغ العميل. (د) الحصول على إذن من أجل: -استخدامها كما هي؛ -إطلاق أو استمرار أو إعادة توفير المنتجات والخدمات ؛ - القبول بالامتياز.	8.7q3
		كيف تتحقق من المطابقة حيث يتم تصحيح مخرجات العملية والمنتجات والخدمات بعد عدم المطابقة؟	في حالة تصحيح مخرجات العملية والمنتجات والخدمات غير المطابقة ، يجب التحقق من المطابقة للمتطلبات.	8.7q4
	معلومات موثقة للإجراءات المتخذة بعد المطابقة ، بما في ذلك الامتيازات والسلطة الممنوحة.	ما هي المعلومات الموثقة التي تحتفظ بها بعد الإجراءات المتخذة لمعالجة عدم المطابقة ، بما في ذلك أي تنازلات تم الحصول عليها وعلى الشخص أو السلطة التي اتخذت القرار بشأن التعامل مع عدم المطابقة.	يجب أن تحتفظ المنظمة بالمعلومات الموثقة للإجراءات التي تم اتخاذها بشأن مخرجات العملية والمنتجات والخدمات غير المطابقة ، بما في ذلك أي تنازلات تم الحصول عليها وعلى الشخص أو السلطة التي اتخذت القرار فيما يتعلق بالتعامل مع عدم المطابقة.	8.7q5
			9 تقييم الأداء	
			9.1 المراقبة والقياس والتحليل والتقييم	
			9.1.1 عام	
		أرني كيف تحدد: ما الذي يجب مراقبته وقياسه؟ طرق المراقبة والقياس والتحليل والتقييم للتأكد من صحة النتائج؟ متى يتم إجراء المراقبة والقياس؟ متى يتم تحليل النتائج وتقييمها؟	تحدد المنظمة ما يلي: (أ) ما يجب مراقبته وقياسه ؛ (ب) طرق المراقبة والقياس والتحليل والتقييم ، حسب الاقتضاء ، لضمان نتائج صحيحة ؛ (ج) عندما يتم إجراء المراقبة والقياس ؛ (د) متى يتم تحليل وتقييم نتائج المراقبة والقياس.	9.1.1q1
	معلومات موثقة عن أنشطة المراقبة والقياس وفقًا	ما هي المعلومات الموثقة التي يمكنك أن تبين لي أن أنشطة المراقبة والقياس قد تم تنفيذها وفقًا للمتطلبات المحددة؟	يجب على المنظمة التأكد من أن أنشطة المراقبة والقياس يتم تنفيذها وفقًا للمتطلبات المحددة ويجب أن تحتفظ بالمعلومات الموثقة المناسبة لدليل على النتائج.	9.1.1q2

	المتطلبات المحددة.		
9.1.1q3	يجب على المنظمة تقييم أداء الجودة وفعالية نظام إدارة الجودة.	أرني كيف تقيم أداء الجودة وفعالية نظام إدارة الجودة.	
9.1.2 إرضاء العميل			
9.1.2q1	يجب على المنظمة مراقبة تصورات العملاء عن درجة تلبية المتطلبات.	كيف تراقب تصور العملاء لدرجة تلبية المتطلبات؟	
9.1.2q2	يجب على المنظمة الحصول على معلومات تتعلق بآراء العملاء وآراء المنظمة ومنتجاتها وخدماتها.	كيف تحصل على المعلومات المتعلقة بآراء العملاء وآرائهم حول منتجاتك وخدماتك؟	
9.1.2q3	يتم تحديد طرق الحصول على هذه المعلومات واستخدامها.	ما هي طرق الحصول على هذه المعلومات واستخدامها؟	
ملاحظة يمكن أن تتضمن المعلومات المتعلقة بآراء العملاء استطلاعات الرأي أو رضا العملاء ، وبيانات العملاء حول جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة ، وتحليل حصة السوق ، والمكملات ، ومطالبات الضمان ، وتقارير الوكيل.			
9.1.3 التحليل والتقييم			
9.1.3q1	يجب على المنظمة تحليل وتقييم البيانات والمعلومات المناسبة الناشئة عن المراقبة والقياس والمصادر الأخرى.	لذلك أرني كيف تقوم بتحليل وتقييم البيانات والمعلومات الناشئة عن المراقبة والقياس والمصادر الأخرى.	
9.1.3q2	تستخدم مخرجات التحليل والتقييم من أجل: (أ) إثبات مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات ؛ (ب) تقييم وتعزيز رضا العملاء. (ج) ضمان توافق وفعالية نظام إدارة الجودة ؛ (د) إثبات أن التخطيط قد تم تنفيذه بنجاح ؛ (هـ) تقييم أداء العمليات. (و) تقييم أداء المزود (الموردين) الخارجيين ؛ (ز) تحديد الحاجة أو الفرص للتحسين داخل نظام إدارة الجودة.	أرني كيف يتم استخدام مخرجات التحليل والتقييم من أجل: إثبات مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات؟ تقييم وتعزيز رضا العملاء؟ ضمان توافق وفعالية نظام إدارة الجودة؟ إثبات أن التخطيط قد تم تنفيذه بنجاح؟ تقييم أداء العملية؟ تقييم أداء مقدمي الخدمات الخارجيين؟ تحديد الحاجة أو الفرص للتحسينات داخل نظام إدارة الجودة؟	
9.1.3q3	يجب أيضاً استخدام نتائج التحليل والتقييم لتقديم مدخلات لمراجعة الإدارة.	أرني أين تستخدم نتائج التحليل والتقييم لتقديم مدخلات لمراجعة الإدارة.	
9.2 التدقيق الداخلي			
9.2.1			
9.2.1q1	يجب على المنظمة إجراء عمليات تدقيق داخلية على فترات مخططة؟ هل يحددون ما إذا كان نظام إدارة الجودة يتوافق مع متطلبات ISO 9001 والمتطلبات الأخرى التي تحددها المنظمة؟ (مراجعة السجلات لإثبات المطابقة) هل يحددون ما إذا كان يتم تنفيذ وصيانة نظام إدارة الجودة بشكل فعال؟ (مراجعة السجلات)	هل يتم إجراء عمليات التدقيق الداخلي على فترات مخططة؟ هل يحددون ما إذا كان نظام إدارة الجودة يتوافق مع متطلبات ISO 9001 والمتطلبات الأخرى التي تحددها المنظمة؟ (مراجعة السجلات لإثبات المطابقة) هل يحددون ما إذا كان يتم تنفيذ وصيانة نظام إدارة الجودة بشكل فعال؟ (مراجعة السجلات)	
9.2.2			
9.2.2q1	يجب على المنظمة: (أ) تخطيط وإنشاء وتنفيذ وصيانة برنامج (برامج) التدقيق بما في ذلك التكرار والأساليب والمسؤوليات ومتطلبات التخطيط وإعداد التقارير ، والتي يجب أن تأخذ في الاعتبار أهداف الجودة وأهمية العمليات المعنية وتعليقات العملاء والتغييرات التأثير على المنظمة ونتائج عمليات التدقيق السابقة ؛ (ب) تحديد معايير المراجعة ونطاق كل مراجعة ؛	هل يمكنك أن تريني برنامج (برامج) تدقيق يأخذ في الاعتبار أهداف الجودة وأهمية العمليات وتعليقات العملاء والتغييرات التي تؤثر على المنظمة ونتائج عمليات التدقيق السابقة؟ أين معايير التدقيق ونطاق كل تدقيق؟ هل يمكنك إثبات أن اختيار المدققين وإجراء عمليات التدقيق موضوعية ومحيدة وأن المدققين لا يراجعون عملهم؟ كيف يتم إبلاغ نتائج التدقيق إلى الإدارة ذات الصلة؟	

		هل يمكنك إثبات أنه تم اتخاذ الإجراءات التصحيحية والتصحيحية اللازمة دون تأخير لا داعي له؟ هل يمكن أن تطلعوني على معلومات موثقة عن برنامج التدقيق ونتائج التدقيق؟	(ج) اختيار المدققين وإجراء عمليات التدقيق للتأكد من موضوعية وحيادية عملية التدقيق ؛ (د) التأكد من أن نتائج عمليات المراجعة يتم إبلاغها إلى الإدارة ذات الصلة ؛ (هـ) اتخاذ الإجراءات التصحيحية والتصحيحية اللازمة دون تأخير لا داعي له ؛ (و) الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة كدليل على تنفيذ برنامج المراجعة ونتائج المراجعة.
ملاحظة: انظر ISO 19011 للإرشاد.			
9.3 مراجعة الإدارة			
9.3.1			
		ما هو معدل تكرار قيام الإدارة العليا بمراجعة نظام إدارة الجودة الخاص بالمنظمة؟ كيف يعتبر نظام إدارة الجودة مناسبًا وكافيًا وفعالاً؟	يجب على الإدارة العليا مراجعة نظام إدارة الجودة في المنظمة ، على فترات مخططة ، لضمان استمرار ملاءمته وكفاءته وفعاليتيه.
		ما أنواع المعلومات التي تتم مراجعتها في مراجعات الإدارة؟ يجب أن تشمل هذه: حالة إجراءات المراجعات السابقة ؛ التغييرات في القضايا الداخلية / الخارجية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة ؛ القضايا التي تؤثر على الاستراتيجية ؛ مؤشرات الأداء الرئيسية لحالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية ؛ مراقبة وقياس النتائج ؛ نتائج التدقيق رضا العملاء؛ القضايا المتعلقة بالمقدمين الخارجيين ؛ القضايا المتعلقة بالأطراف الأخرى ذات الصلة ؛ كفاية الموارد وفعالية نظام إدارة الجودة ؛ أداء العملية؛ مطابقة المنتجات والخدمات ؛ الإجراءات المتخذة لمعالجة المخاطر والفرص وفعاليتها ؛ فرص جديدة محتملة للتحسين المستمر.	يجب التخطيط لمراجعة الإدارة وتنفيذها مع مراعاة ما يلي: (أ) حالة الإجراءات من مراجعات الإدارة السابقة ؛ (ب) التغييرات في القضايا الخارجية والداخلية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة بما في ذلك التوجه الاستراتيجي. (ج) معلومات عن جودة الأداء ، بما في ذلك الاتجاهات والمؤشرات من أجل: (1) عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية ؛ (2) نتائج الرصد والقياس ؛ (3) نتائج المراجعة. (4) إرضاء العميل. (5) القضايا المتعلقة بالمقدمين الخارجيين والأطراف المعنية الأخرى ذات الصلة ؛ (6) كفاية الموارد المطلوبة للحفاظ على نظام إدارة جودة فعال. (7) أداء العملية ومطابقة المنتجات والخدمات ؛ (د) فعالية الإجراءات المتخذة لمعالجة المخاطر والفرص (انظر البند 6.1) ؛ (هـ) فرص جديدة محتملة للتحسين المستمر.
			9.3.2
		أرني أن مراجعات الإدارة تتضمن قرارات وإجراءات تتعلق بما يلي: فرص التحسين المستمر ؛ الحاجة إلى تغييرات في نظام إدارة الجودة بما في ذلك الاحتياجات من الموارد.	يجب أن تتضمن مخرجات مراجعة الإدارة القرارات والإجراءات المتعلقة بما يلي: (أ) فرص التحسين المستمر ؛ (ب) أي حاجة لإجراء تغييرات على نظام إدارة الجودة ، بما في ذلك الاحتياجات من الموارد.
	معلومات موثقة عن مراجعات الإدارة.	أرني ما هي المعلومات الموثقة التي لديك كدليل على مراجعات الإدارة.	يجب على المنظمة الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة كدليل على نتائج مراجعات الإدارة.
10 تحسين			
10.1 عام			
		كيف تحدد وتختار فرص التحسين؟ ما الإجراءات الضرورية التي قمت بتنفيذها بحيث تلبى متطلبات العملاء وتعزز رضا العملاء؟	يجب على المنظمة تحديد واختيار فرص التحسين وتنفيذ الإجراءات اللازمة لتلبية متطلبات العملاء وتعزيز رضا العملاء.
		أرني كيف لديك: عمليات محسنة لمنع حالات عدم المطابقة ؛	يجب أن يشمل ذلك ، حسب الاقتضاء: (أ) تحسين العمليات لمنع حالات عدم المطابقة ؛

		المنتجات والخدمات المحسنة لتلبية المتطلبات المعروفة والمتوقعة ؛ نتائج تحسين نظام إدارة الجودة.	(ب) تحسين المنتجات والخدمات لتلبية المتطلبات المعروفة والمتوقعة ؛ (ج) تحسين نتائج نظام إدارة الجودة.	
ملاحظة: يمكن أن يتم التحسين بشكل تفاعلي (مثل الإجراء التصحيحي) ، بشكل تدريجي (مثل التحسين المستمر) ، بالتغيير التدريجي (مثل الاختراق) ، أو بشكل إبداعي (مثل الابتكار) أو عن طريق إعادة التنظيم (مثل التحول).				
10.2 عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية				
10.2.1				
		عندما تحدث حالات عدم المطابقة ، أرني كيف ؛ أنت تتفاعل. اتخاذ الإجراءات للسيطرة عليها وتصحيحها ؛ تعامل مع العواقب قم بتقييم الحاجة إلى اتخاذ إجراء للقضاء على السبب بحيث لا يتكرر أو يحدث في أي مكان آخر من خلال: مراجعة عدم المطابقة. تحديد سبب عدم المطابقة. تحديد ما إذا كانت حالات عدم المطابقة مماثلة موجودة أو يمكن أن تحدث ؛ تنفيذ الإجراءات اللازمة ؛ مراجعة فعالية الإجراءات التصحيحية المتخذة ، إن وجدت ؛ قم بإجراء التغييرات اللازمة على نظام إدارة الجودة.	عند حدوث حالة عدم امتثال ، بما في ذلك تلك الناشئة عن الشكاوى ، يتعين على المنظمة: (أ) الرد على عدم المطابقة ، وحسب الاقتضاء: (1) اتخاذ الإجراءات للسيطرة عليها وتصحيحها ؛ (2) التعامل مع العواقب ؛ (ب) تقييم الحاجة إلى اتخاذ إجراء لإزالة سبب (أسباب) عدم المطابقة ، حتى لا يتكرر أو يحدث في مكان آخر ، من خلال: (1)مراجعة عدم المطابقة. (2)تحديد أسباب عدم المطابقة. (3)تحديد ما إذا كانت حالات عدم المطابقة مماثلة موجودة ، أو يمكن أن تحدث ؛ (ج) تنفيذ أي إجراء مطلوب ؛ (د) مراجعة فعالية أي إجراء تصحيحي تم اتخاذه ؛ (هـ) إجراء تغييرات على نظام إدارة الجودة ، إذا لزم الأمر.	10.2.1q1
		أرني كيف كانت إجراءات التصحيح مناسبة لتأثيرات حالات عدم المطابقة التي تمت مواجهتها.	يجب أن تكون الإجراءات التصحيحية مناسبة لتأثيرات حالات عدم المطابقة التي تمت مواجهتها.	10.2.1q2
ملاحظة 1 في بعض الحالات ، قد يكون من المستحيل القضاء على سبب عدم المطابقة. ملاحظة 2 يمكن أن يقلل الإجراء التصحيحي من احتمالية التكرار إلى مستوى مقبول.				
10.2.2				
	معلومات موثقة عن طبيعة حالات عدم المطابقة والإجراءات اللاحقة ونتائج الإجراءات التصحيحية.	ما هي المعلومات الموثقة التي يمكنك إظهارها لي كدليل على: طبيعة حالات عدم المطابقة والإجراءات اللاحقة المتخذة ؛ نتائج أي إجراء تصحيحي.	يجب على المنظمة الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة كدليل على: (أ) طبيعة حالات عدم المطابقة وأي إجراءات لاحقة تم اتخاذها ؛ (ب) نتائج أي إجراء تصحيحي.	10.2.2q1
10.3 التحسين المستمر				
		أظهر أنك تعمل باستمرار على تحسين ملاءمة وكفاءة وفعالية نظام إدارة الجودة.	يجب على المنظمة باستمرار تحسين ملاءمة وكفاءة وفعالية نظام إدارة الجودة.	10.3q1
		إثبات أن مخرجات التحليل والتقييم والمخرجات من مراجعة الإدارة تعتبر لتأكيد ما إذا كانت هناك مجالات ضعف الأداء أو الفرص التي يجب معالجتها كجزء من التحسين المستمر.	يجب على المنظمة النظر في مخرجات التحليل والتقييم ، ومخرجات مراجعة الإدارة ، لتأكيد ما إذا كانت هناك مجالات ضعف الأداء أو الفرص التي يجب معالجتها كجزء من التحسين المستمر.	10.3q2
		ما هي الأدوات والمنهجيات المطبقة للتحقيق في أسباب ضعف الأداء ولدعم التحسين المستمر المختارة؟	عند الاقتضاء ، يجب على المنظمة اختيار واستخدام الأدوات والمنهجيات القابلة للتطبيق للتحقيق في أسباب ضعف الأداء ولدعم التحسين المستمر.	10.3q3