



نظام ادارة الجودة

ISO 9001:2015

2023



BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

لماذا نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 ؟

من تبني نظام إدارة الجودة هو قرار استراتيجي للمنشأة ومن شأنه المساعدة على تحسين الاداء العام للمنشأة وتوفير أساس سليم لمبادرات التنمية المستدامة. فيما يلي الفوائد المحتملة التي قد تحققها المنشأة بتطبيق نظام إدارة الجودة بناءً على هذه المواصفة القياسية الدولية:

أ- القدرة على تقديم المنتجات والخدمات بصورة مستمرة بما يلبي متطلبات الزبون والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها.

ب- تيسير الفرص لتعزيز رضا الزبون.

ج- مواجهة المخاطر واستغلال الفرص المرتبطة بسياقها وأهدافها.

د- القدرة على إثبات التطابق للمتطلبات المحددة لنظام ادارة الجودة.

هـ- يمكن استخدام هذه المواصفة القياسية الدولية بواسطة الاطراف الداخلية والخارجية.



BY:SAFA ALKHAWAD

QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

توزيع الشهادات ايزو 9001:2015



المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015 الهيكل عالي المستوى (HLS)

ماهو الهيكل عالي المستوى (HLS) ؟
عبارة عن مجموعة من 10 بنود يتعين على جميع معايير نظام إدارة ISO استخدامها في المستقبل. وذلك حتى يكون لجميع معايير نظام الإدارة نفس الشكل والمظهر، وسيتمكن من تحقيق تكامل أكبر بين الأنظمة ذات التخصصات المختلفة.



BY: SAFA ALKHAWAD

QHSE CONSULTANT

PHD, MBA, PCQI & IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK (ISO 9001, 45001, 14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310, 21500, 3100) LSSGB, LSSBB

(HIGH LEVEL STRUCTURE OF ANNEX SL)

High- level structure & terminology of Annex SL is a unified guideline used for the development of all new ISO standards.

- البند 1 : مجال التطبيق (Scope)
- البند 2 : المراجع التكميلية - المرجعية. (Normative references)
- البند 3 : التعريفات. (Terms and definition)
- البند 4 : سياق عمل المؤسسة. (Context of Organization)
- البند 5 : القيادة. (Leadership)
- البند 6 : التخطيط. (Planning)
- البند 7 : الدعم. (Support)
- البند 8 : العمليات. (Operation)
- البند 9 : تقييم الأداء. (Performance Evaluation)
- البند 10 : التحسين. (Improvement)

BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB



متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015 REQUIREMENTS



البند 1 :
مجال التطبيق

البند 2 :
المرجعية

البند 3 :
التعريفات

البند 4 :
سياق عمل
المؤسسة

البند 5 :
القيادة

البند 6 :
التخطيط

البند 7 :
الدعم

البند 8 :
العمليات

البند 9 : تقييم
الأداء

البند 10 :
التحسين

BY:SAFA ALKHAWAD

QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

SCOPE - مجال التطبيق



تحدد هذه المواصفة القياسية الدولية متطلبات نظام ادارة الجودة في حالة ما اذا كانت المنشأة:
أ- تحتاج الي اثبات قدرتها المستمرة على توفير المنتجات والخدمات التي تلبي متطلبات الزبون والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها.

ب- و تهدف الي تعزيز رضا الزبون من خلال التطبيق الفعال للنظام، بما في ذلك عمليات تحسين النظام وضمان الامتثال لمتطلبات الزبون والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها. تعتبر جميع متطلبات هذه المواصفة القياسية عامة و مُعدة بهدف التطبيق على أية منشأة، بغض النظر عن نوعها أو حجمها أو المنتجات والخدمات التي تقدمها.

BY:SAFA ALKHAWAD

QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB



المراجع التكميلية-NORMATIVE REFERENCES-



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

BY:SAFA ALKHAWAD

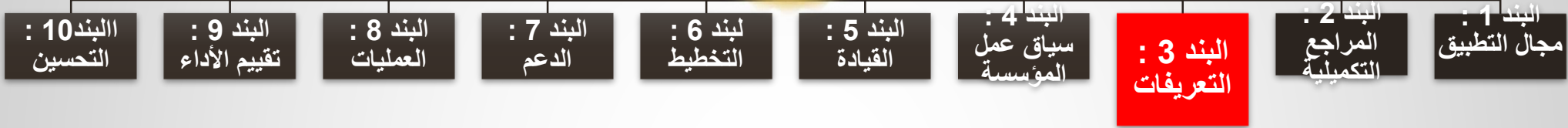
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB



TERMS AND DEFINITIONS المصطلحات والتعاريف-



لاغراض هذه الوثيقة، تطبق المصطلحات والتعريفات الواردة في المواصفة القياسية
أيزو 9000:2015



BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة تحديد القضايا الخارجية والداخلية وثيقة الصلة بغرضها وتوجهها الاستراتيجي والتي قد يكون لها تأثير على قدرة المنشأة على تحقيق النتائج المرجوة من نظام إدارة الجودة المطبق لديها. يجب على المنشأة مراقبة واستعراض المعلومات المتوفرة بشأن تلك القضايا الخارجية والداخلية.

فهم المنشأة وسياقها

فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية

تحديد مجال نظام إدارة الجودة

نظام الجودة وعملياته

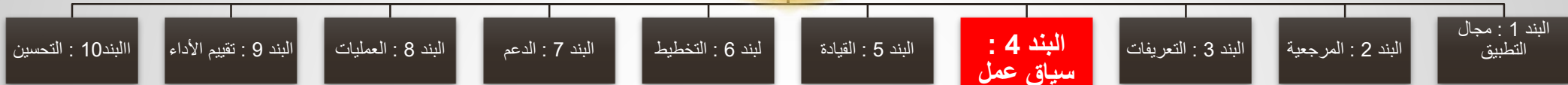
SWOT
Analysis

BY: SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD, MBA, PCQI & IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK (ISO 9001, 45001, 14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310, 21500, 3100) LSSGB, LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



فهم المنشأة
وسياقها

**فهم احتياجات وتوقعات
الاطراف المعنية**

تحديد مجال نظام
ادارة الجودة

نظام الجودة
وعملياته

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

أ- الأطراف المعنيين ذوي الصلة بنظام إدارة الجودة.

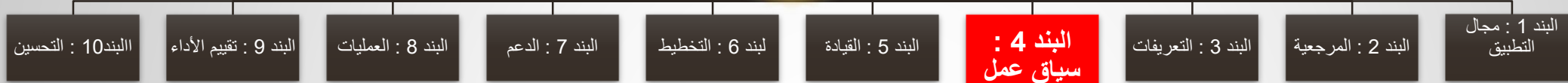
ب- متطلبات هؤلاء الأطراف المعنيين ذات الصلة بنظام ادارة الجودة.

BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



البند 4 : سياق عمل المؤسسة

يجب على المنشأة تحديد نطاق نظام ادارة الجودة وصالحيته للتطبيق من أجل وضع المجال الخاص به.
عند تحديد هذا المجال، يجب على المنشأة مراعاة عدد من النقاط نذكر منها علي سبيل المثال لا الحصر:

- أ- القضايا الخارجية والداخلية.
- ب- متطلبات الاطراف المعنيين ذوي الصلة.
- ج- منتجات وخدمات المنشأة.

فهم المنشأة
وسياقها

فهم احتياجات
وتوقعات الاطراف
المعنية

**تحديد مجال نظام ادارة
الجودة**

نظام الجودة
وعملياته

BY:SAFA ALKHAWAD

QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR

UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO

22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



BY:SAFA ALKHAWAD

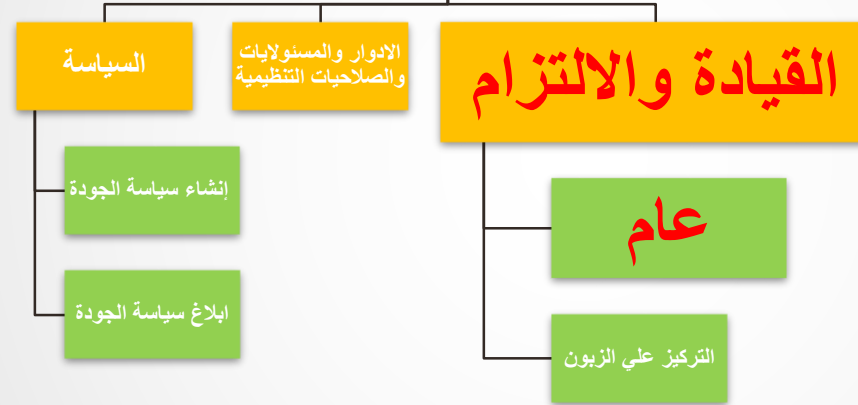
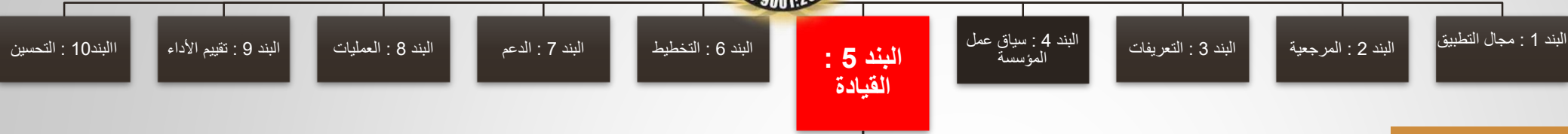
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

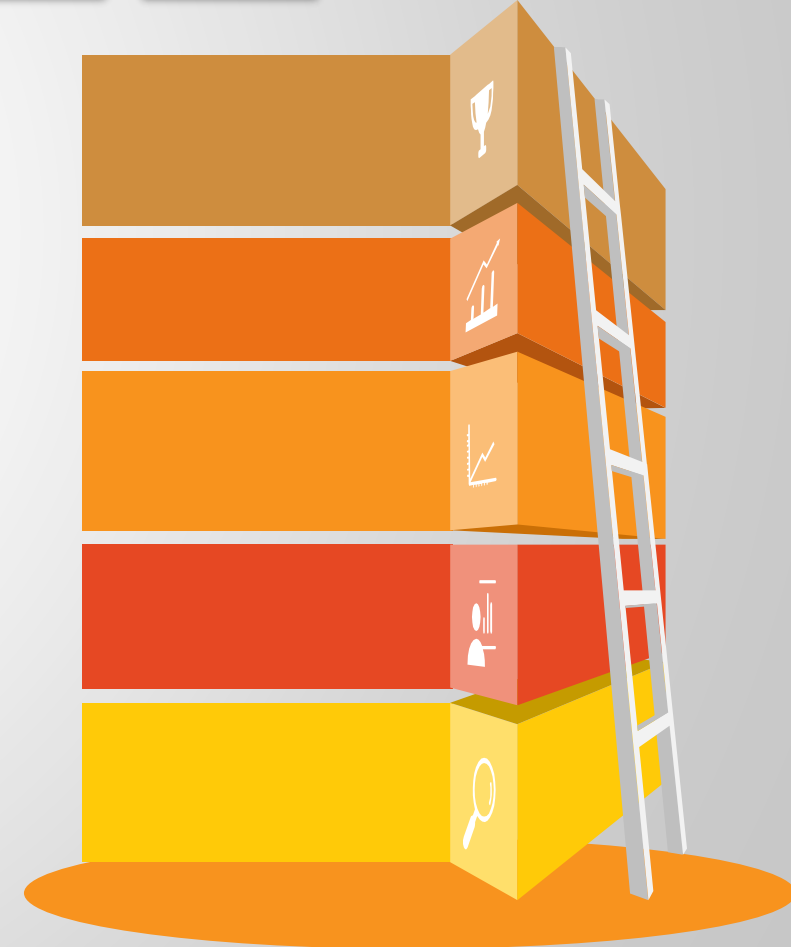
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على الإدارة العليا أن
تبرهن على قيادتها والتزامها
فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة



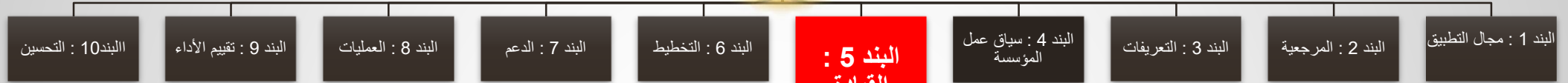
BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



السياسة

القيادة والالتزام

يجب على الادارة العليا إظهار الالتزام والقيادة فيما يتعلق بالتركيز على الزبون

إنشاء سياسة الجودة
إبلاغ سياسة الجودة
الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية

التركيز علي الزبون

عام

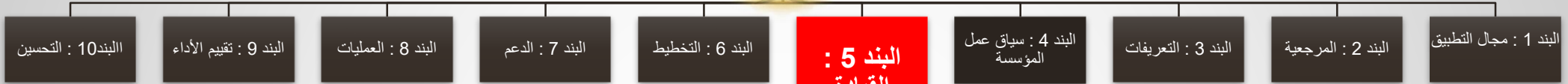


BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية الايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على الادارة العليا انشاء وتطبيق سياسة الجودة والتأكد من أنها:

- أ- مناسبة لغرض وسياق المنشأة وتدعم توجهها الاستراتيجي
- ب- تحدد إطار عمل لتحديد أهداف الجودة
- ج- تتضمن التزاما ؛ باستيفاء المتطلبات المعمول بها
- د- تتضمن التزاما بالتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة



BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب أن تكون سياسة الجودة:

- أ- متاحة ومحتفظ بها كمعلومات موثقة.
- ب- مُعلنة ومفهومة و مُطبقة داخل المنشأة
- ج- متاحة للأطراف المعنيين ذوي الصلة، حسب الاقتضاء

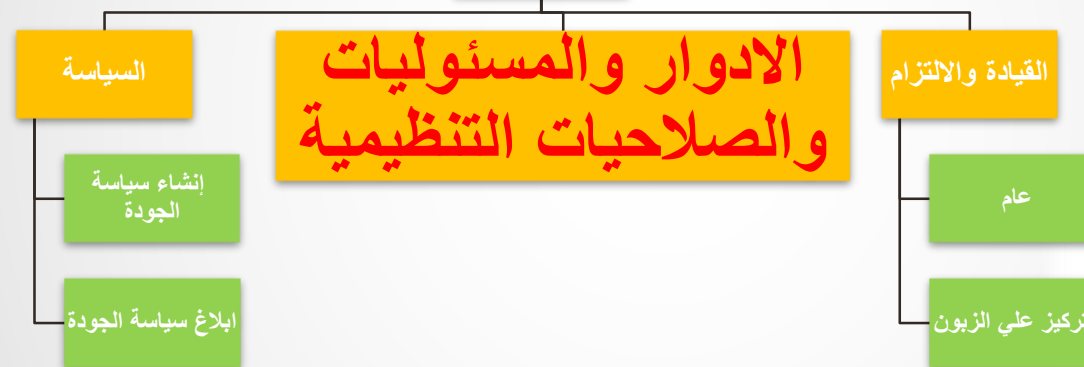
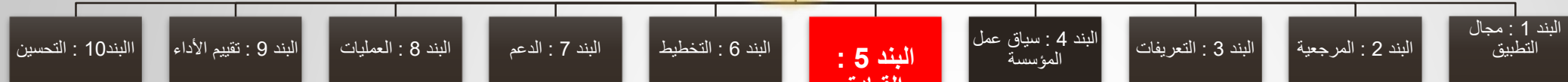


BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على الإدارة العليا التأكد من تحديد المسؤوليات والصلاحيات الممنوحة لاداء الادوار وتعميمها وادراكها داخل المنشأة. يجب على الإدارة العليا تخصيص واسناد المسؤوليات والصلاحيات .

BY: SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

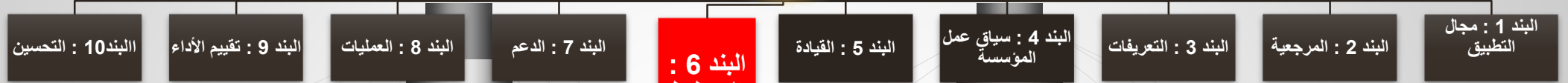
PHD, MBA, PCQI & IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK (ISO 9001, 45001, 14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310, 21500, 3100) LSSGB, LSSBB



متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



عمليات والجراءات

التحكم في مخاطر كل العمليات والجراءات

الافعال الخاصة بمواجهة المخاطر واستغلال الفرص

أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها

التخطيط للتغيير

عند التخطيط لوضع نظام ادارة الجودة، يجب على المنشأة مراعاة القضايا المشار اليها في البند 1/4 وكذلك المتطلبات المذكورة في البند 1/4 فضلا عن تحديد المخاطر والفرص التي تحتاج الي معالجة ، وذلك بهدف:

أ- التأكيد على أن نظام ادارة الجودة بإمكانه تحقيق النتائج المرجوة؛
ب- تعزيز الاثار المرغوب فيها؛
ج- منع الاثار غير المرغوب فيها أو الحد منها؛
د- تحقيق تحسن

RISK

BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة تحديد أهداف الجودة على مستوى الوظائف والمستويات والعمليات ذات الصلة واللازمة لنظام ادارة الجودة. يجب أن تكون أهداف الجودة:



BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

- أ- متسقة ما سياسة الجودة
 - ب- قابلة للقياس
 - ج- آخذه بالحسبان المتطلبات المعمول بها؛
 - د- وثيقة الصلة بمطابقة المنتجات والخدمات وتعزيز رضا الزبون
 - هـ- خاضعة للرقابة
 - و- معلنة
 - ز- مُحدثة حسب الاقتضاء.
- يجب على المنشأة الاحتفاظ بمعلومات موثقة حول أهداف الجودة

الأفعال الخاصة
بمواجهة
المخاطر
واستغلال
الفرص

**أهداف الجودة
والتخطيط لتحقيقها**

التخطيط للتغيير

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



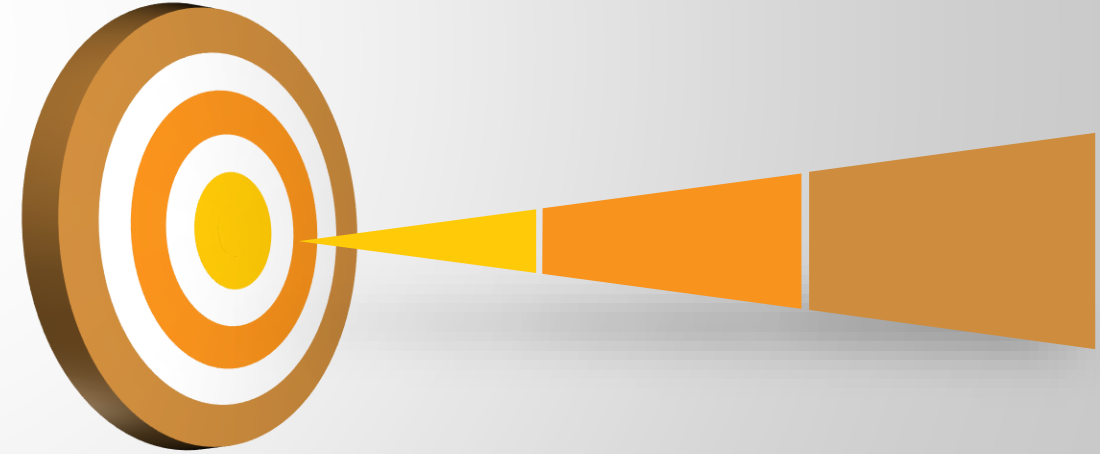
عند تخطيط المنشأة لكيفية تحقيقها
لاهداف الجودة، يجب عليها تحديد ما
يلي:

- ما هو مقرر تنفيذه؛
- ماهية الموارد المطلوبة؛
- من سيكون المسؤول؛
- متى سينتهي التنفيذ؛
- كيف ستقيم النتائج

الإفعال الخاصة
بمواجهة
المخاطر
واستغلال
الفرص

**أهداف الجودة
والتخطيط لتحقيقها**

التخطيط للتغيير



BY:SAFA ALKHAWAD

QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR

UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

أهداف الجودة QUALITY OBJECTIVES

Quality Objectives Should:
(SMART Objectives)

S: Specific/ Simple
M: Measurable
A: Available
R: Realistic
T: Timebased



يجب أن تمتاز أهداف الجودة بـ:
(الأهداف الذكية)

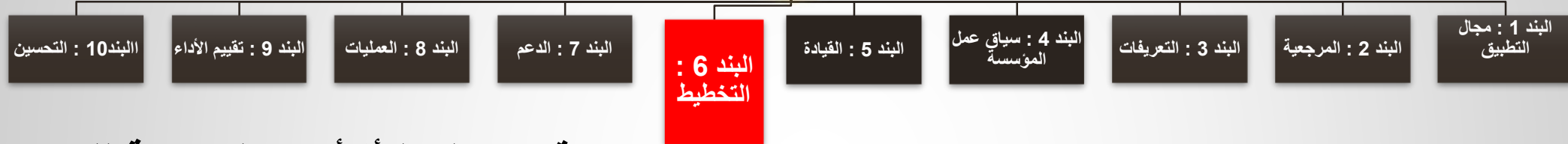
محدده وواضحة
يمكن قياسها
يمكن تحقيقها والوصول إليها
واقعية
مرتبطة بزمان

BY: SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD, MBA, PCQI & IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK (ISO 9001, 45001, 14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310, 21500, 3100) LSSGB, LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



متى قررت المنشأة أن هناك حاجة للتغيير في نظام ادارة الجودة، فعندئذٍ يجب أن تُنفذ التغييرات بطريقة مخططة. يجب على المنشأة مراعاة ما يلي:

- أ- الغرض من التغييرات وعواقبها المحتملة
- ب- تكامل نظام ادارة الجودة
- ج- توافر الموارد
- د- تخصيص أو معادة تخصيص المسؤوليات والصلاحيات

الأفعال الخاصة
بمواجهة
المخاطر
واستغلال
الفرص

أهداف الجودة
والتخطيط
لتحقيقها

التخطيط للتغيير

BY:SAFA ALKHAWAD

QHSE CONSULTANT

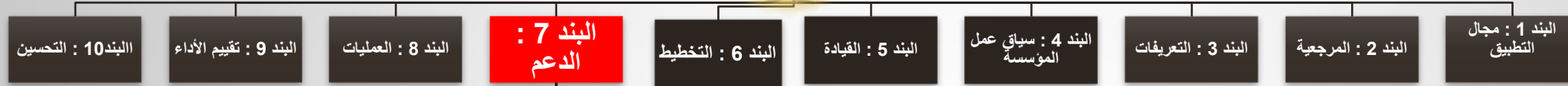
PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR

UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة تحديد وتوفير الموارد اللازمة لوضع وتطبيق نظام إدارة الجودة والحفاظ عليه وتحسينه بصورة مستمرة. يجب على المنشأة مراعاة ما يلي:

أ- قدرات ومكانات الموارد الداخلية القائمة والقيود المفروضة عليها؛

ب- ما الذي يتعين الحصول عليه من جهات خارجية.

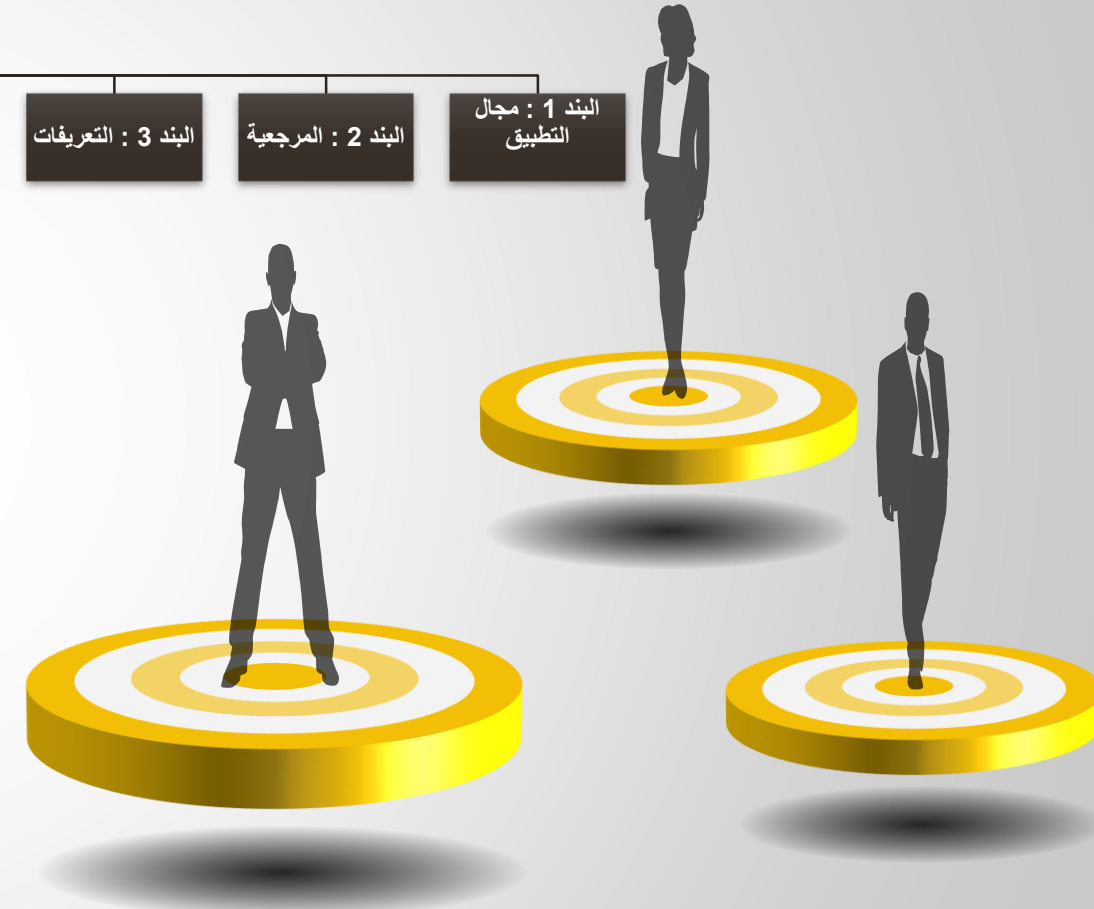
BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT
PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR
UK(ISO9001,45001,14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO
22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة تحديد وتوفير الأفراد اللازمين لتطبيق نظام ادارة الجودة لديها بشكل فعال، وكذلك لتشغيل عملياتها والتحكم فيها.

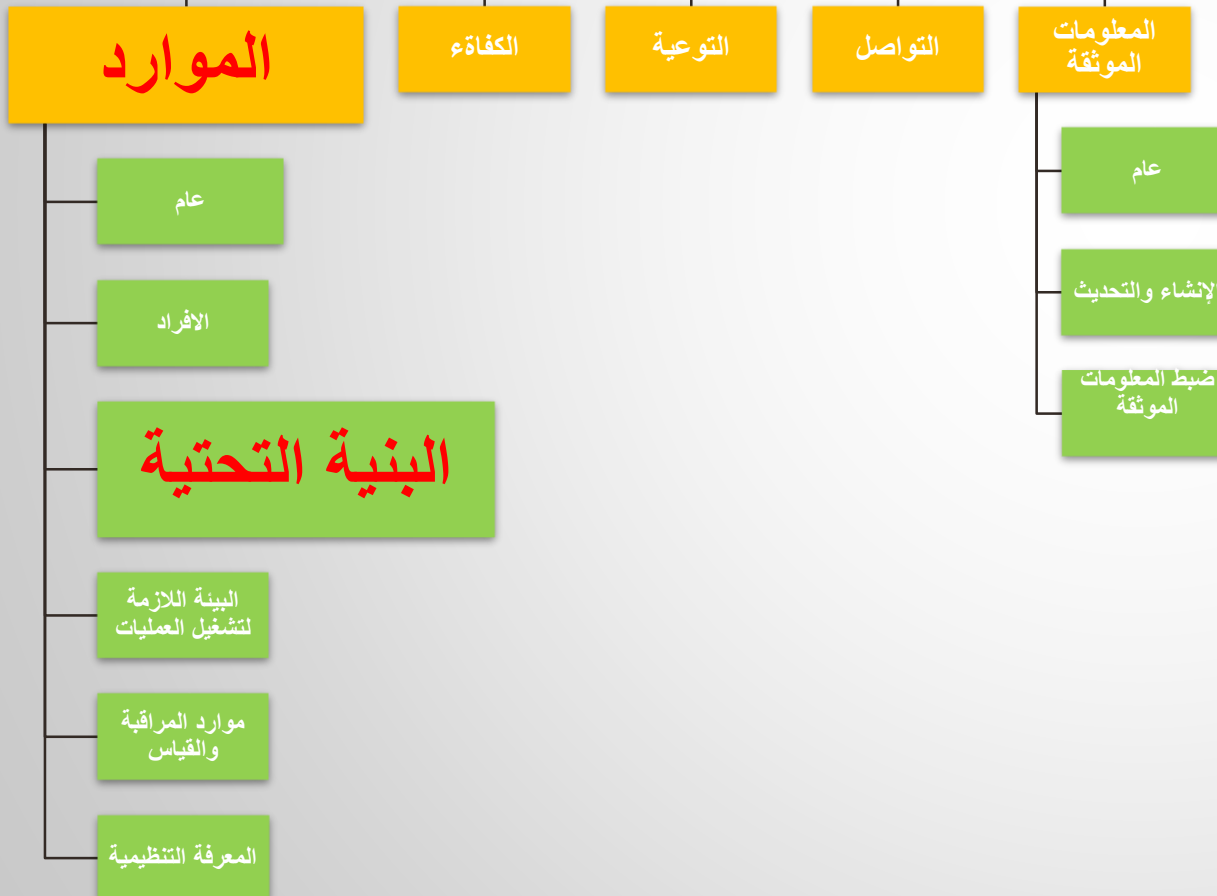
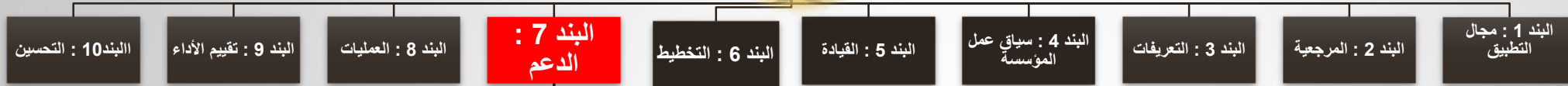


BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة تحديد وتوفير وصيانة البنية التحتية اللازمة لتشغيل عملياتها وتحقيق مطابقة المنتجات والخدمات



BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



الموارد



الكفاءة

التوعية

التواصل

المعلومات الموثقة



يجب على المنشأة تحديد وتوفير وصيانة البيئة اللازمة لتشغيل عملياتها وتحقيق مطابقة المنتجات والخدمات. ملحوظة: قد تتألف البيئة المناسبة من مزيد من العوامل البشرية والمادية، مثل:

- أ- (عوامل اجتماعية)
- ب- (عوامل نفسية)
- ج- (عوامل مادية)

من الممكن أن تختلف هذه العوامل بشكل كبير اعتماداً على المنتجات والخدمات المقدمة.

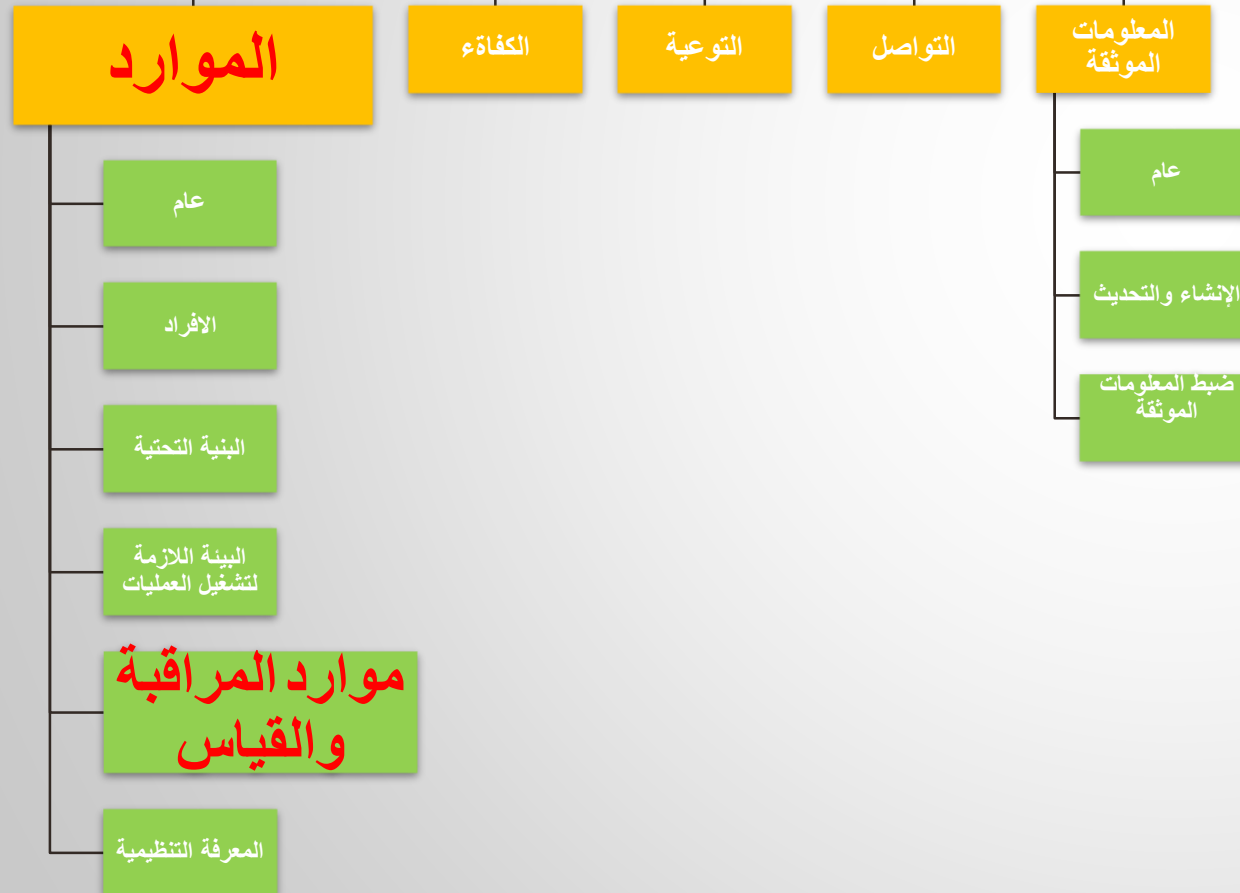


BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة تحديد وتوفير الموارد اللازمة لضمان استخدام نتائج صحيحة وموثوقة عند إجراء عملية المراقبة أو القياس بهدف التحقق من مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات.

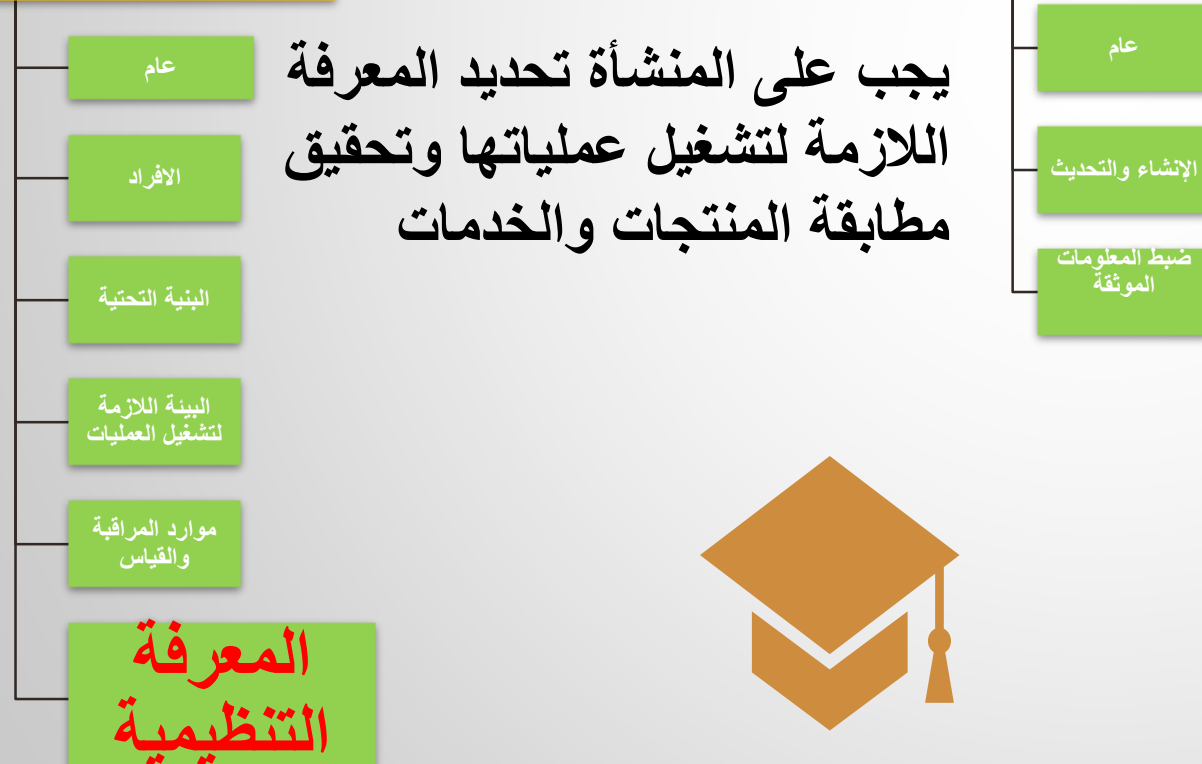
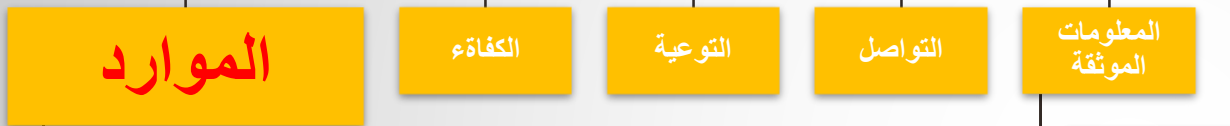


BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة تحديد المعرفة اللازمة لتشغيل عملياتها وتحقيق مطابقة المنتجات والخدمات



يمكن أن تقوم المعرفة التنظيمية على ما يلي:

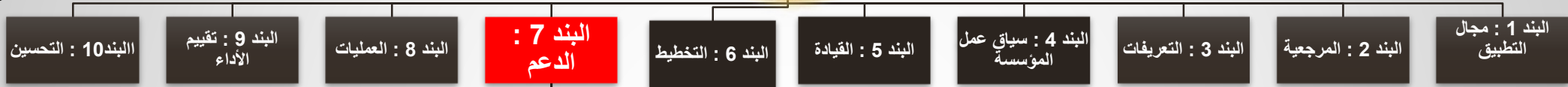
- أ- (مصادر داخلية مثل) الملكية الفكرية المعرفة المكتسبة عن طريق الخبرة؛ الدروس المستفادة من المشاريع الفاشلة والناجحة
- ب- (مصادر خارجية مثل) المواصفات القياسية؛ الوسائط الأكاديمية، المؤتمرات، المعارف من الزبائن أو مقدمي الخدمة الخارجيين.

BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة:

- أ- تحديد الكفاءة الضرورية للأفراد القائمين بأعمال خاضعة لسيطرتها و التي تؤثر على أداء وفاعلية نظام إدارة الجودة.
- ب- التأكد من أن هؤلاء الافراد مؤهلون على أساس التعليم أو التدريب أو الخبرة المناسبة.
- ج- اتخاذ الافعال لاكتساب الكفاءة اللازمة عند الاقتضاء، وتقييم فاعلية الافعال المتخذة.
- د- الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة المناسبة كبرهان على الكفاءة.

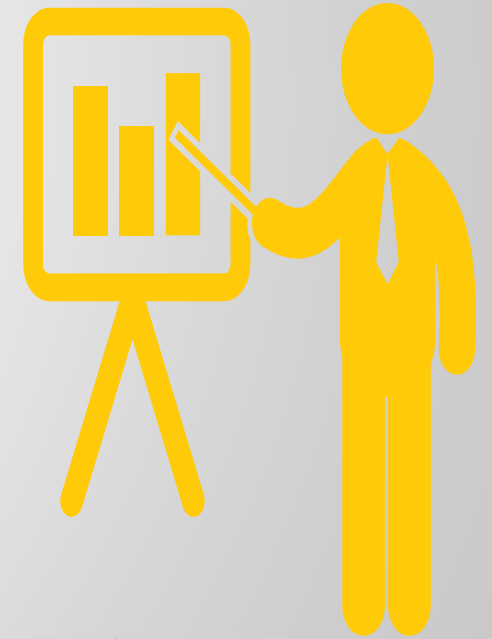
BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB



متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015

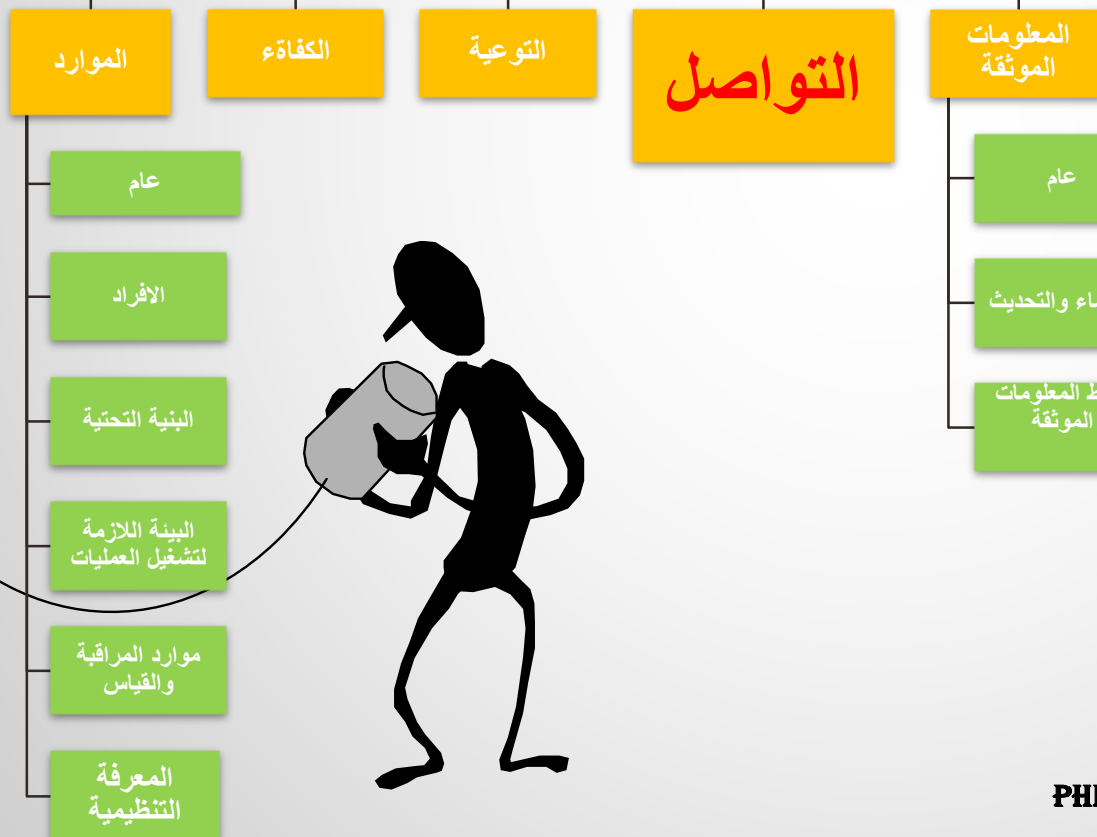
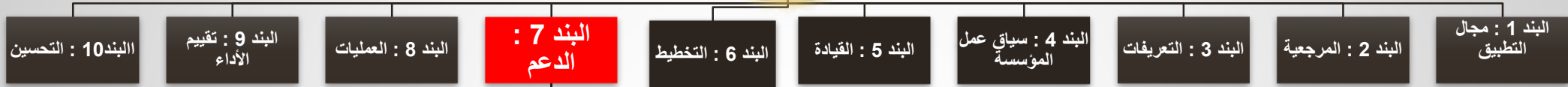


BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة تحديد وسائل التواصل الداخلية والخارجية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة، بما في ذلك:

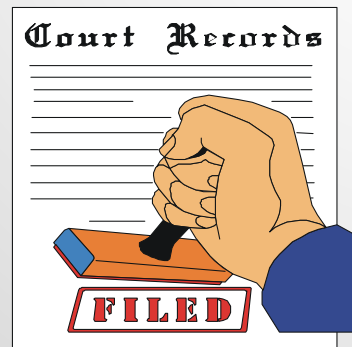
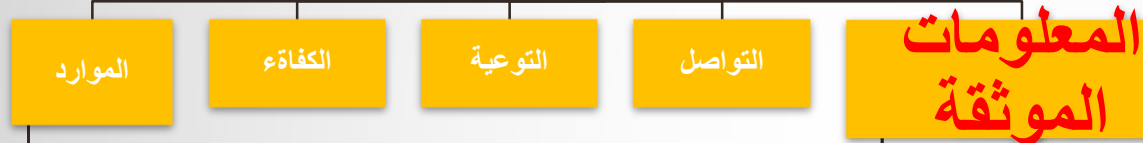
- أ- بخصوص ماذا ستقوم بالتواصل
- ب- متى سيجري التواصل
- ج- مع من سيجري التواصل
- د- كيفية التواصل
- هـ- من المعني بالتواصل

BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب أن يتضمن نظام إدارة الجودة بالمنشأة ما يلي:

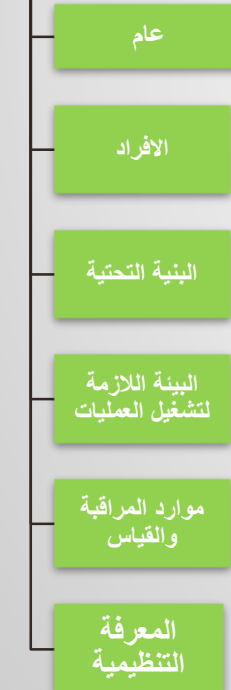
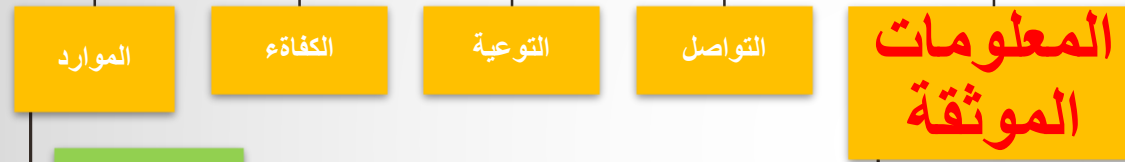
- أ- المعلومات الموثقة التي تطلبها هذه المواصفة القياسية الدولية؛
- ب- المعلومات الموثقة المحددة من قبل المنشأة باعتبارها ضرورية لتحقيق فاعلية نظام إدارة الجودة.

BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



عند إنشاء وتحديث المعلومات الموثقة، يجب على المنشأة ضمان ما يلي:

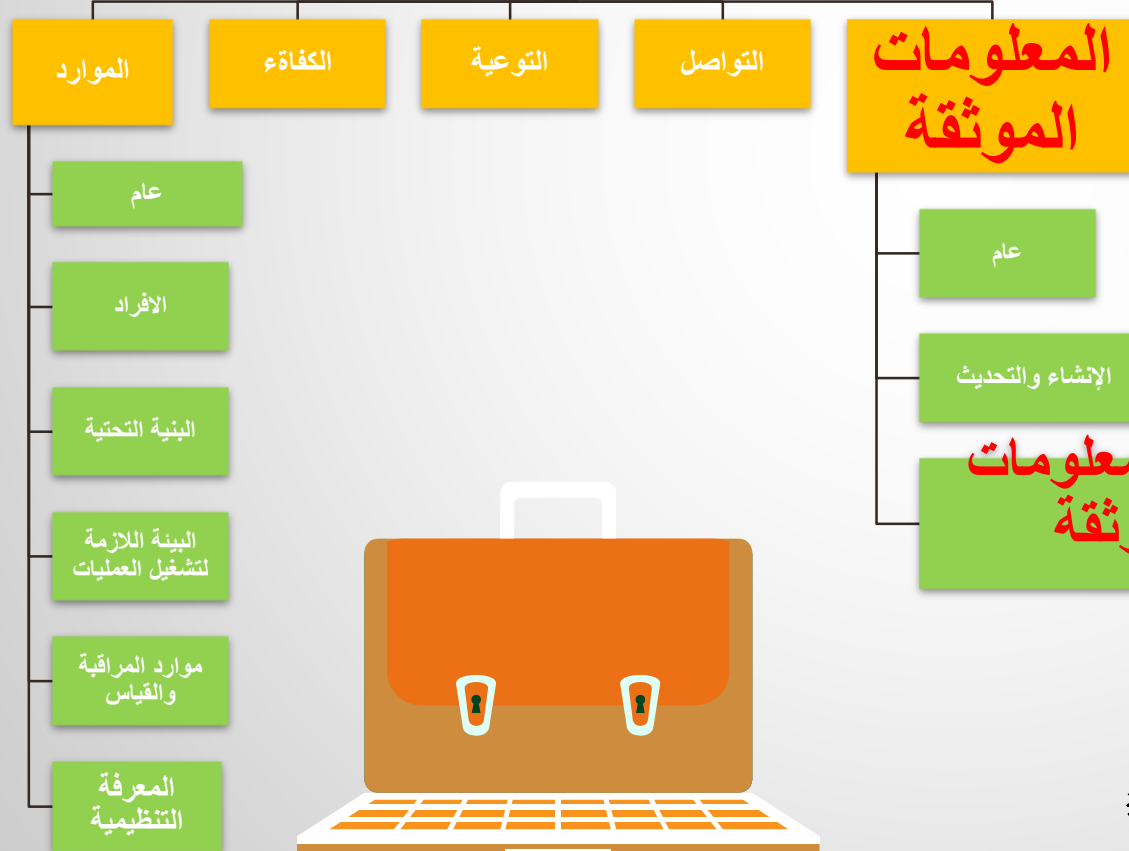
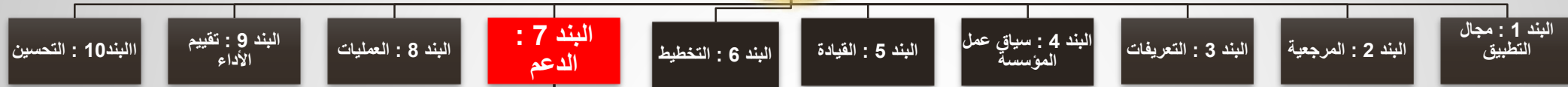
- أ- التمييز والتوصيف المناسب مثل، العنوان أو التاريخ أو المؤلف أو الرقم المرجعي؛
- ب- التنسيق مثل، اللغة واصدارات البرامج والرسومات، وكذلك الوسائط المناسبة (مثل، الوسائط الورقية والإلكترونية).
- ج- المراجعة والمصادقة على الملاءمة والكفاية

BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب ضبط المعلومات الموثقة المطلوبة بموجب نظام إدارة الجودة وبمقتضى هذه المواصفة القياسية الدولية، وذلك بهدف ضمان أنها:

أ- متاحة وملائمة للاستخدام، حيثما ومتى كان هناك حاجة إليها.

ب- مؤمنة بشكل كافٍ على سبيل المثال، ضد فقدان السرية أو الاستخدام غير الصحيح أو افتقارها للنزاهة.

ضبط المعلومات الموثقة

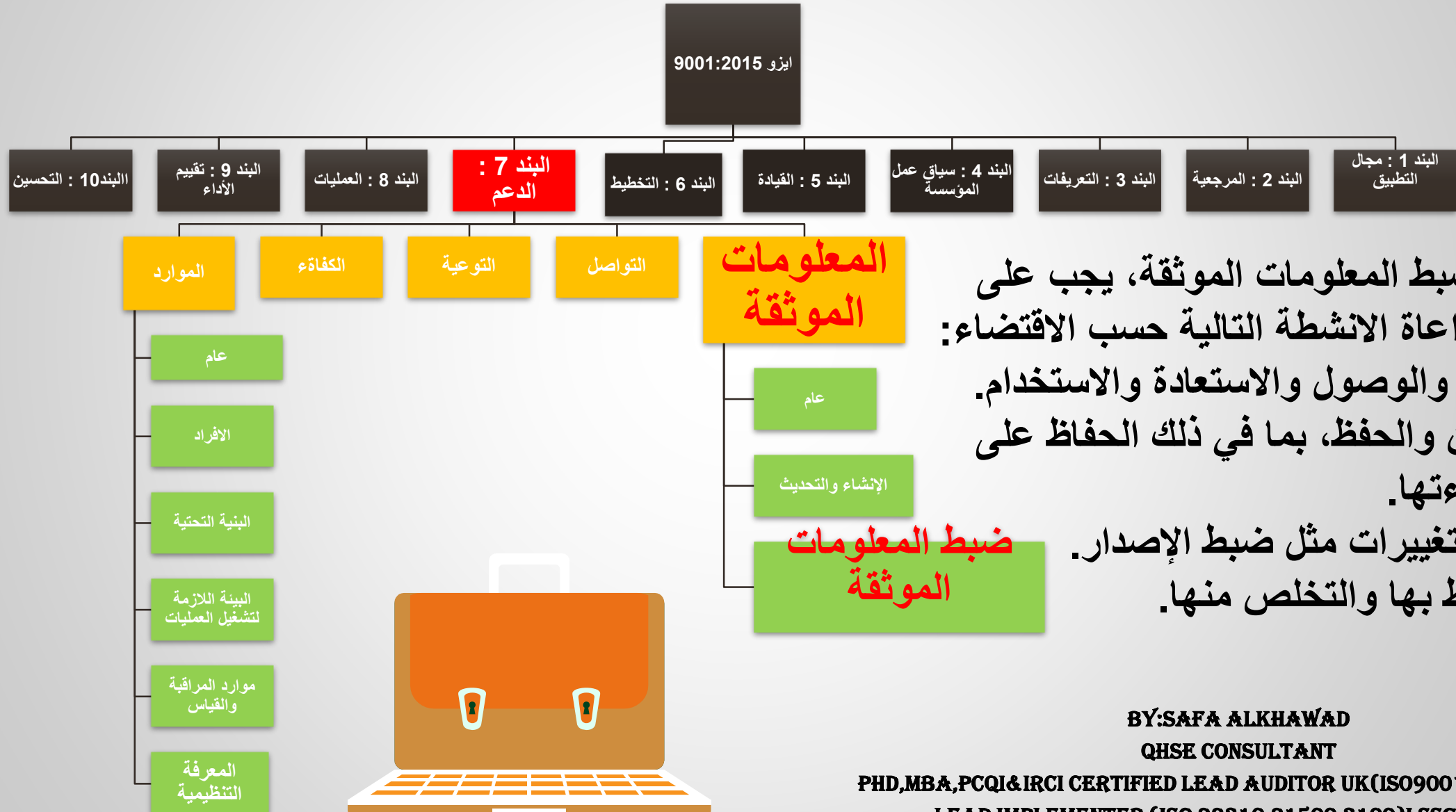


BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

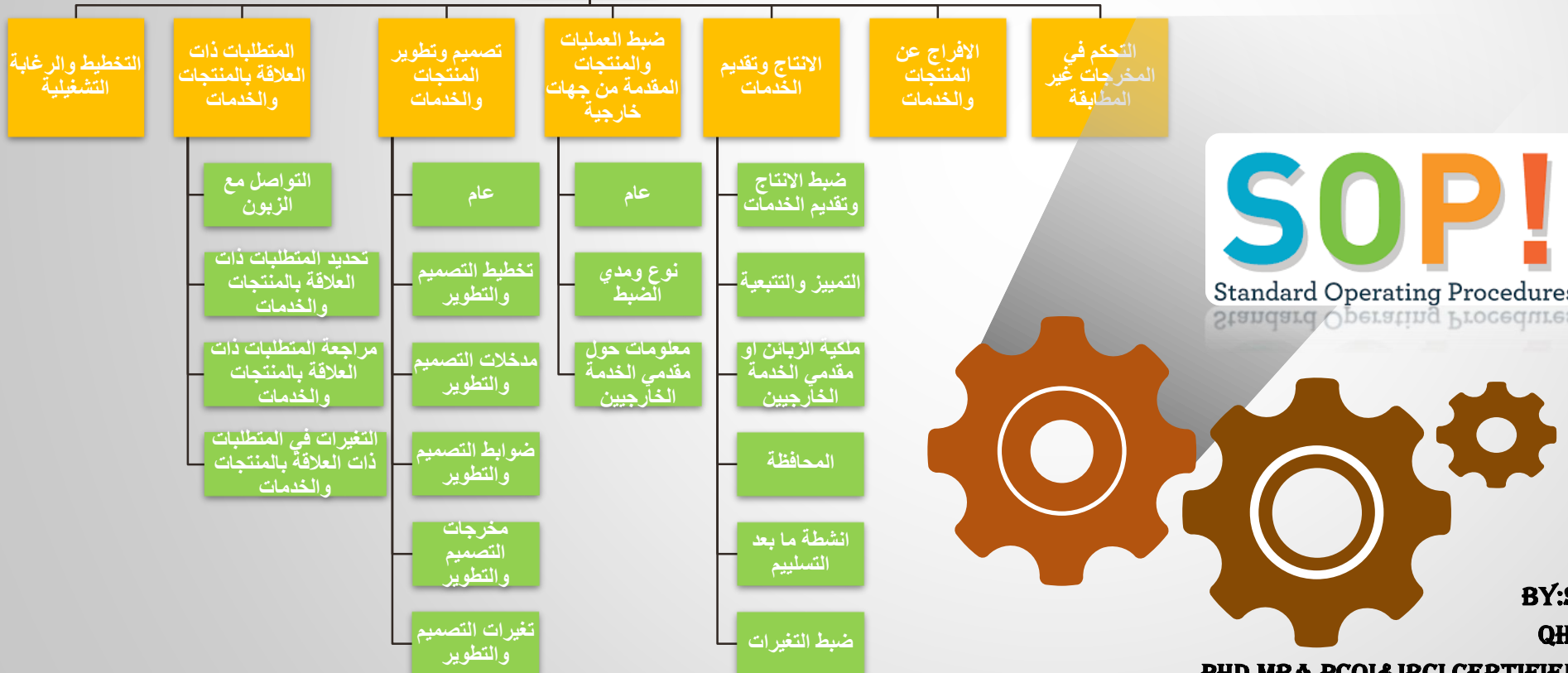
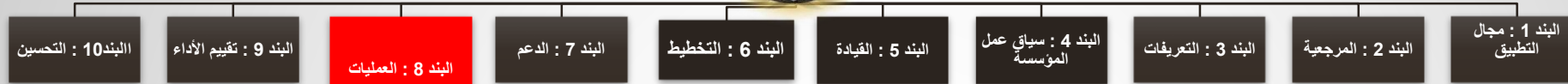
متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015

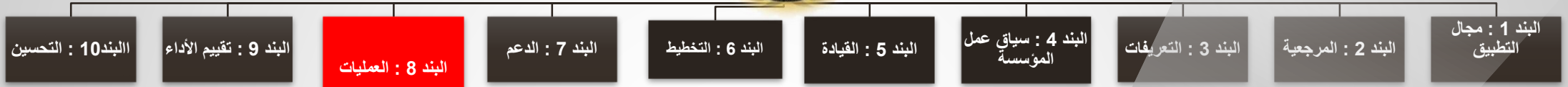


BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



التخطيط والرقابة التشغيلية

- يجب على المنشأة تخطيط وتنفيذ ومراقبة العمليات انظر البند 4/4 اللازمة لتلبية متطلبات توفير المنتجات والخدمات، فضلا عن تنفيذ الافعال المحددة في البند 6 ، من خلال:
- أ- تحديد المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات؛
 - ب- وضع المعايير الخاصة بكل من:
 - * (العمليات؛
 - * (قبول المنتجات والخدمات؛
 - ج- تحديد الموارد اللازمة لتحقيق مطابقة المنتج والخدمة للمتطلبات؛
 - د- تنفيذ ضبط ومراقبة العمليات طبقا للمعايير.
 - هـ- تحديد المعلومات الموثقة والحفاظ عليها والاحتفاظ بها بالقدر اللازم لما يلي:
 - * (الاطمئنان الي أن جميع العمليات قد نُفِذت كما هو مخطط لها.
 - * (إثبات مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات الخاصة بها.

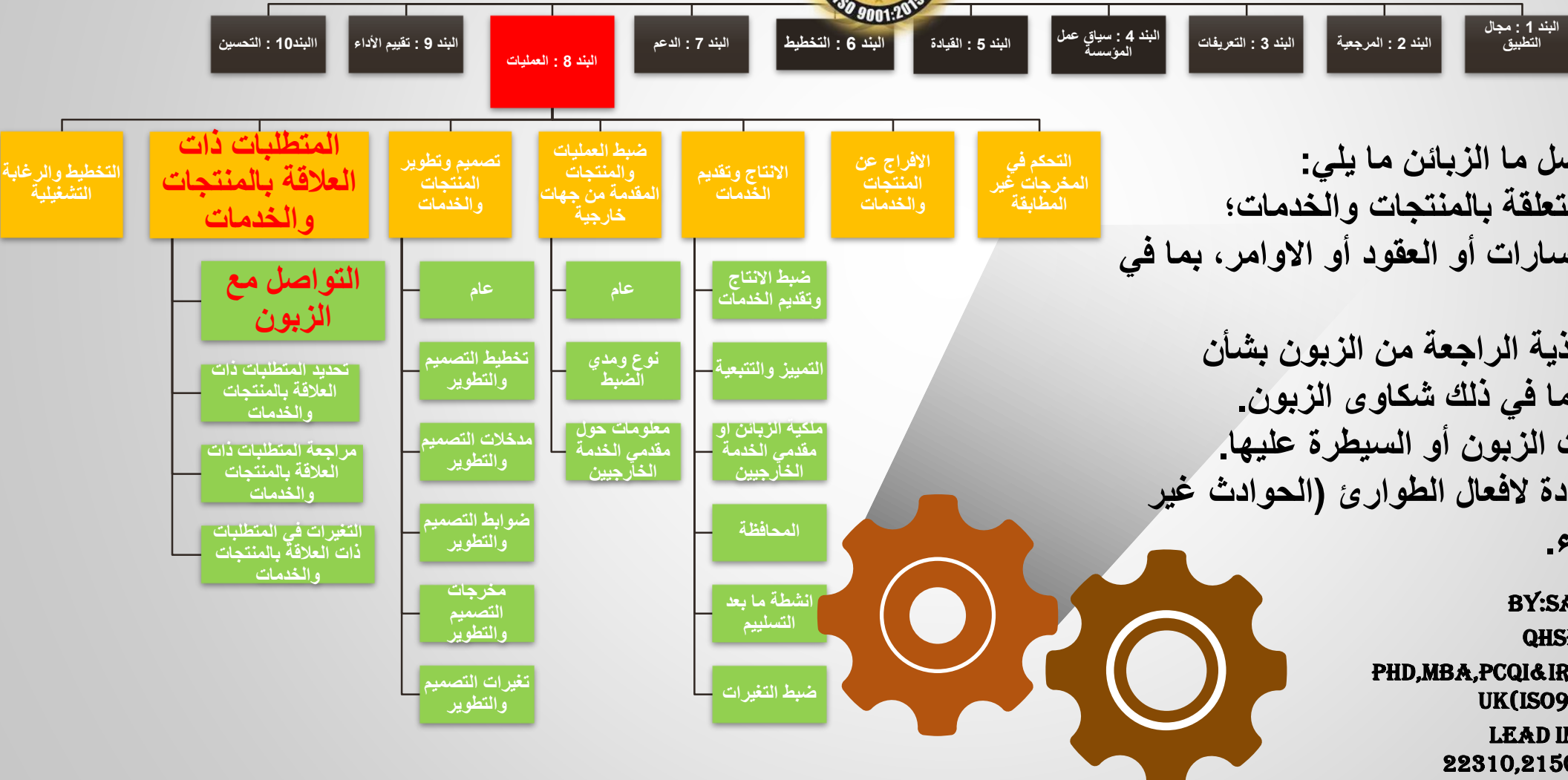


BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR
UK(ISO9001,45001,14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO
22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب أن يتضمن التواصل ما الزبائن ما يلي:

أ- توفير المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات؛

ب- التعامل مع الاستفسارات أو العقود أو الاوامر، بما في ذلك تعديلاتها.

ج- الحصول على التغذية الراجعة من الزبون بشأن المنتجات والخدمات، بما في ذلك شكاوى الزبون.

د- التعامل مع ممتلكات الزبون أو السيطرة عليها.

هـ- إنشاء متطلبات محددة لافعال الطوارئ (الحوادث غير المتوقعة، عند الاقتضاء).

BY:SAFA ALKHAWAD

QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR

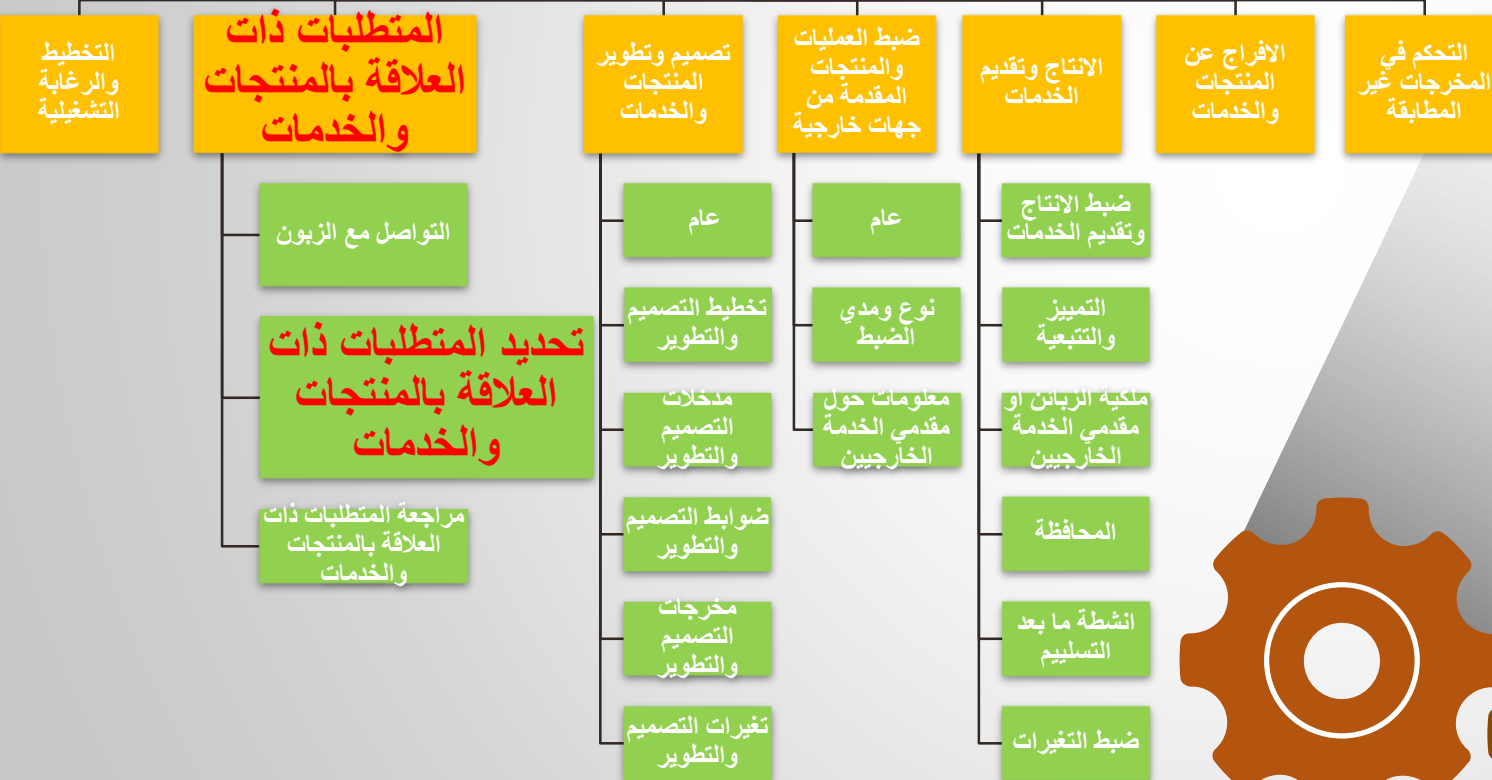
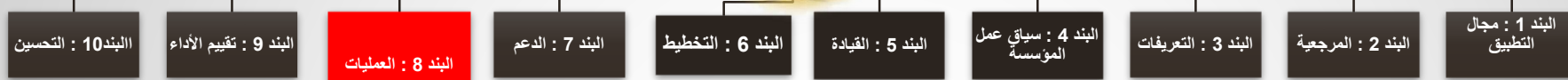
UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO

22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



عند تحديد المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات التي من المقرر تقديمها للزبائن، يجب على المنشأة ضمان ما يلي:

أ- أن المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات قد جُددت، بما في ذلك:

(*) أي متطلبات تشريعية وتنظيمية معمول بها.

(*) المتطلبات التي تعتبرها المنشأة ضرورية.

ب- أن المنشأة بإمكانها الوفاء بالمطالبات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تعرضها.



BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR

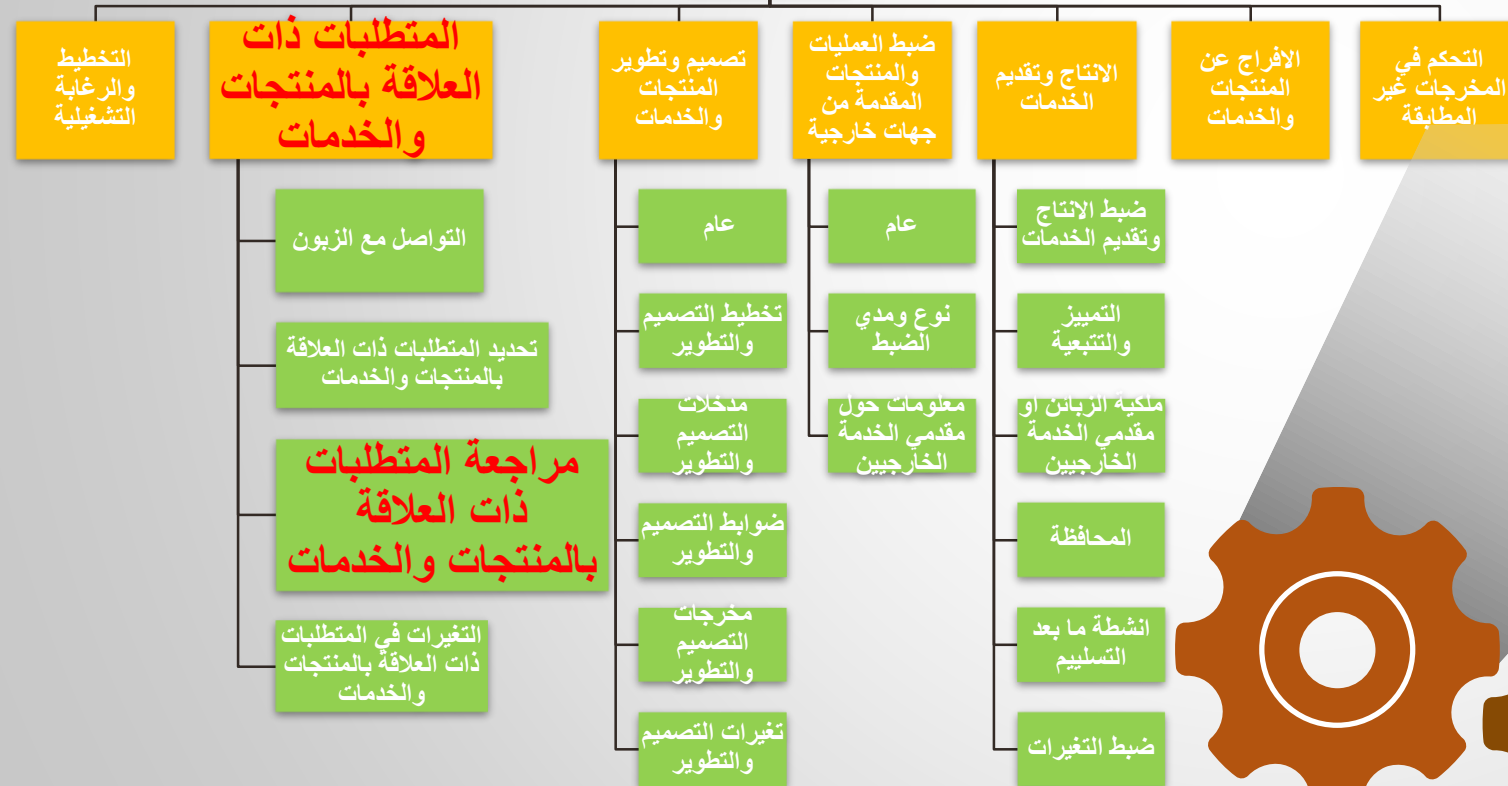
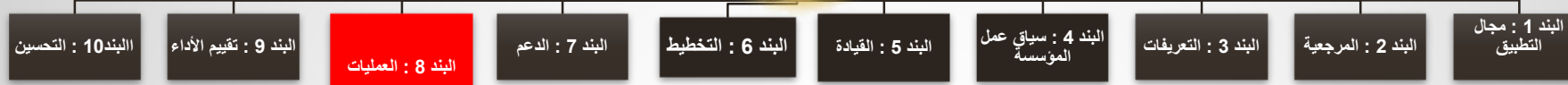
UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO

22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة ضمان أن لديها القدرة على تلبية المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات المقرر تقديمها إلى الزبائن. ويجب على المنشأة إجراء مراجعة قبل أن تلتزم المنشأة بتزويد المنتجات والخدمات إلى الزبون. يجب على المنشأة الاحتفاظ بمعلومات موثقة بخصوص ما يلي، حسب الاقتضاء:

أ- نتائج المراجعة.

ب- أي متطلبات جديدة ذات علاقة بالمنتجات والخدمات.



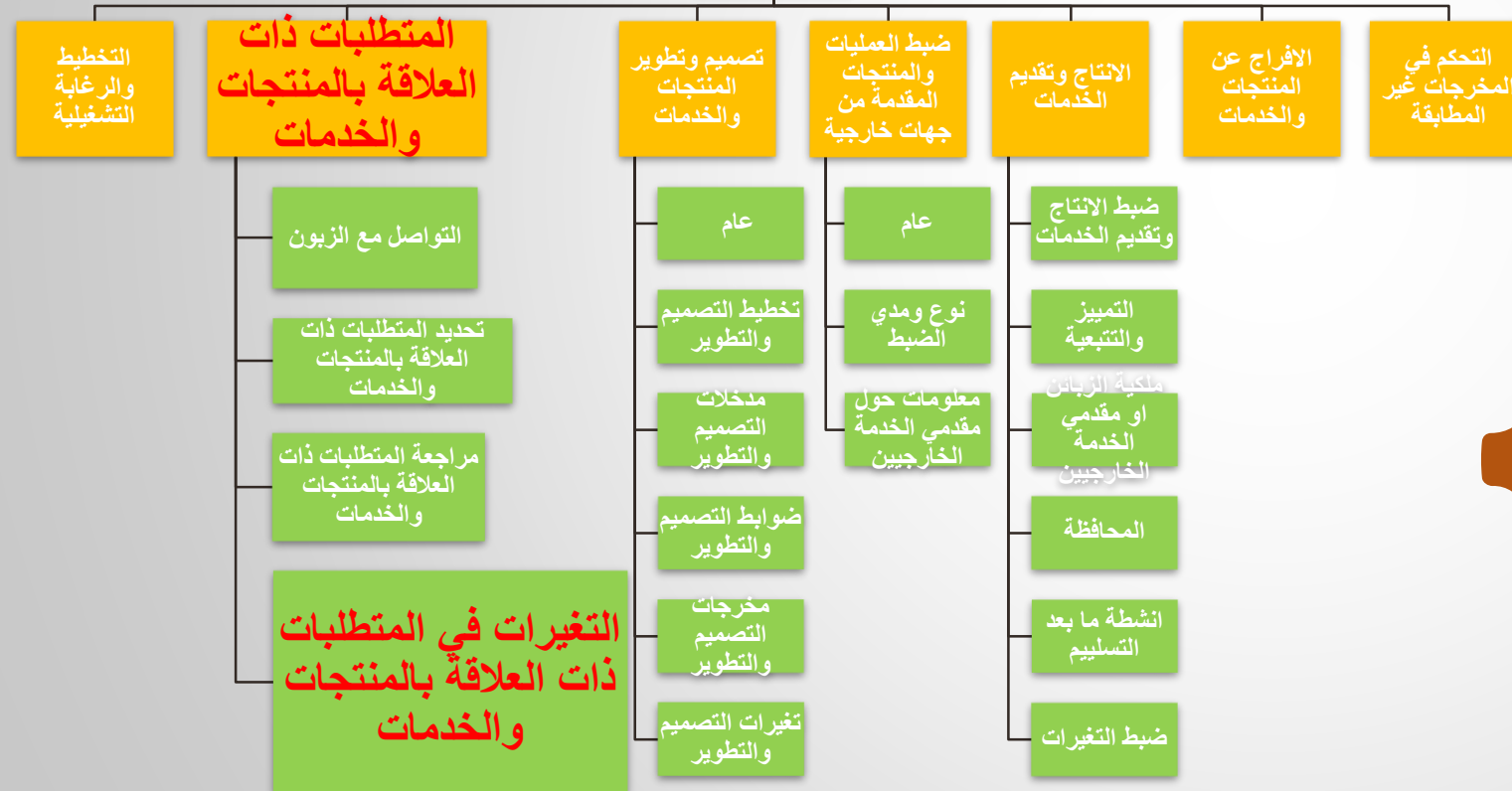
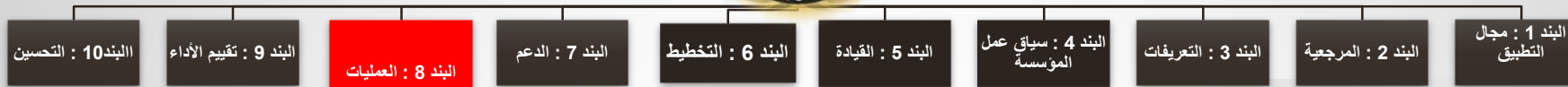
BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR
UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO
22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



في حالة تغيير متطلبات المنتجات والخدمات، فإنه يجب على المنشأة ضمان تعديل المعلومات الموثقة ذات الصلة، وايضا توعية الافراد المعنيين بالمتطلبات التي تم تغييرها.

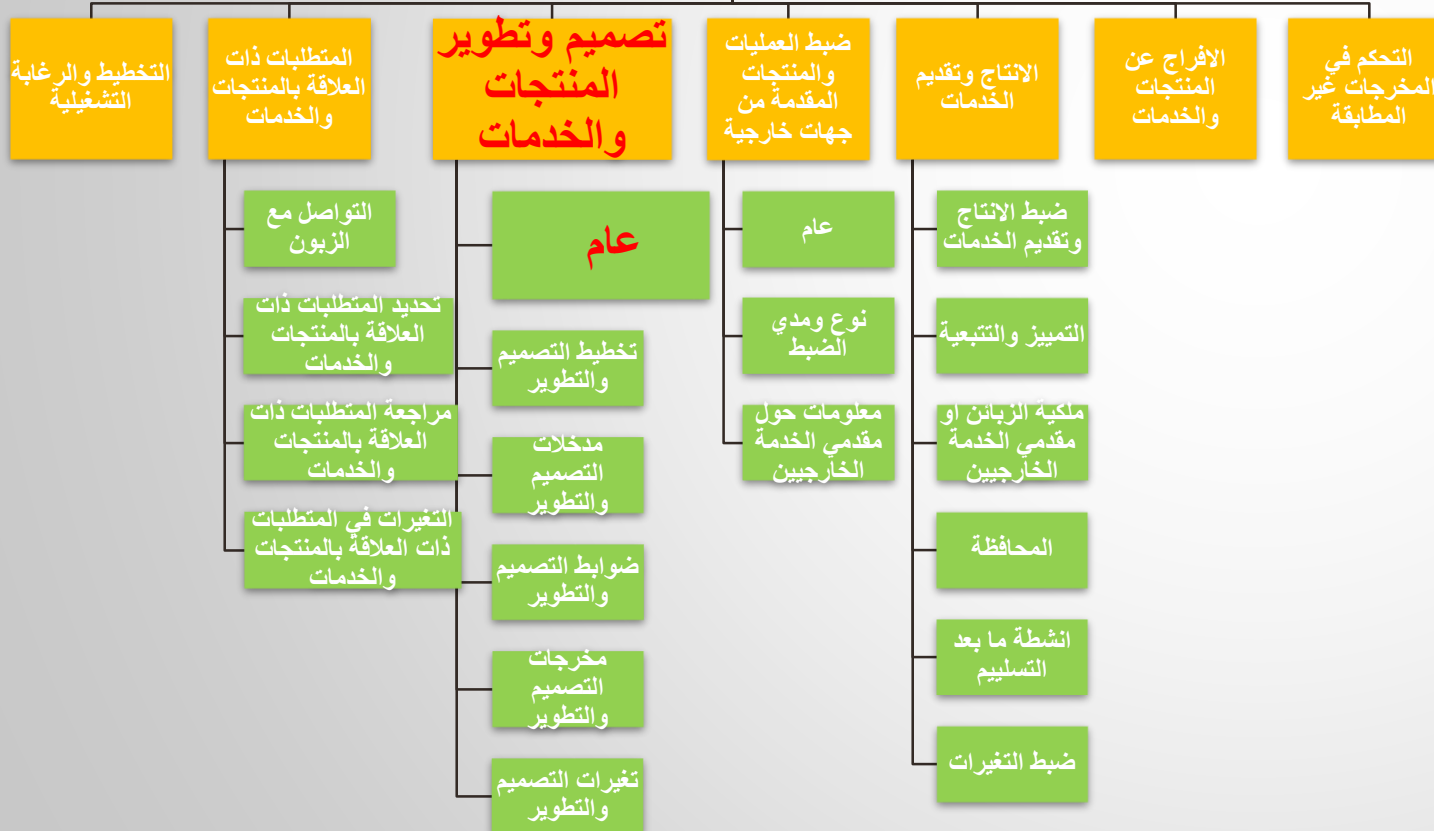


BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة انشاء وتنفيذ وصيانة عملية التصميم والتطوير المناسبة لضمان تقديم المنتجات والخدمات لاحقا



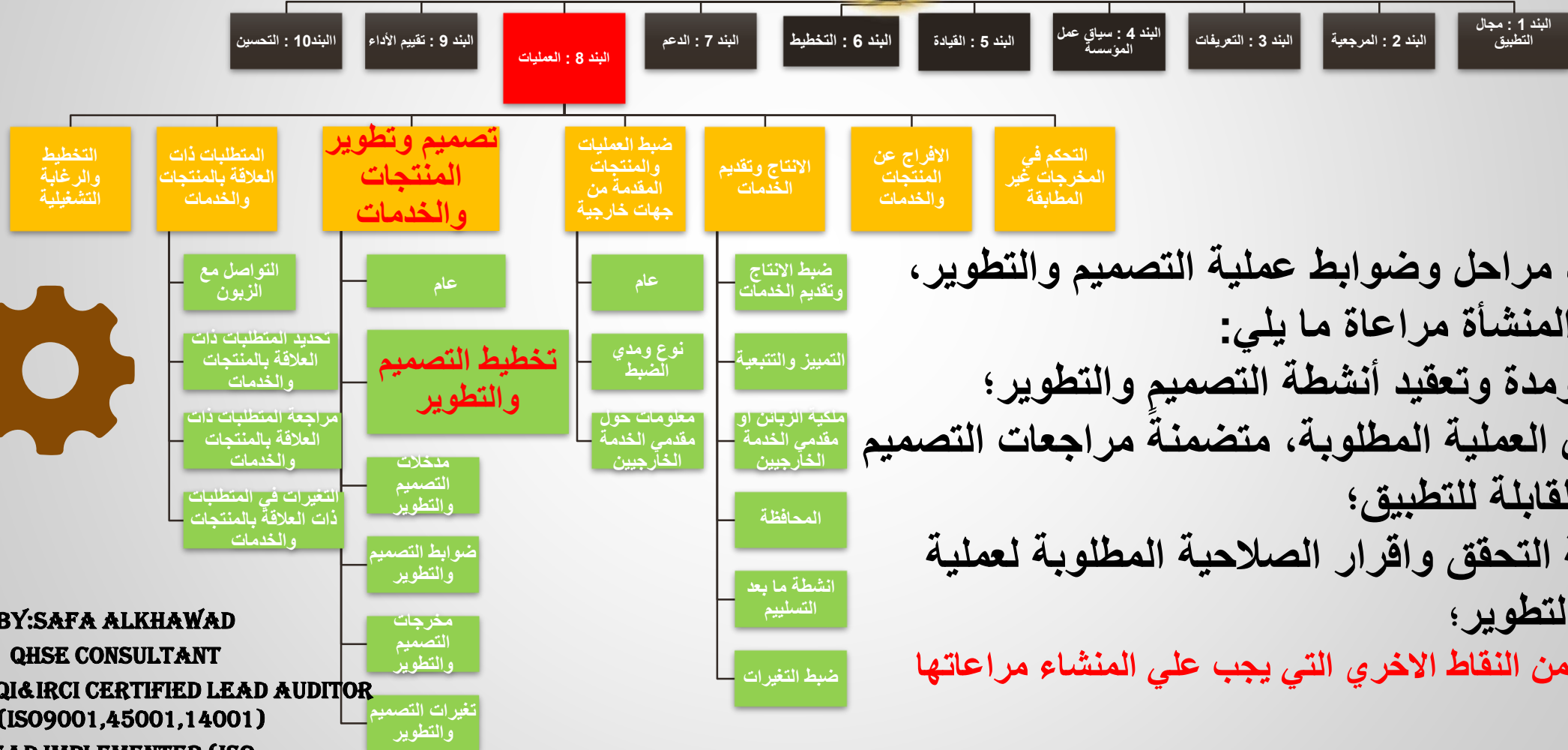
BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



أثناء تحديد مراحل وضوابط عملية التصميم والتطوير،
يجب على المنشأة مراعاة ما يلي:

- طبيعة ومدة وتعقيد أنشطة التصميم والتطوير؛
- مراحل العملية المطلوبة، متضمنة مراجعات التصميم والتطوير القابلة للتطبيق؛
- أنشطة التحقق وإقرار الصلاحية المطلوبة لعملية التصميم والتطوير؛

***-يوجد عدد من النقاط الاخرى التي يجب علي المنشاء مراعاتها**

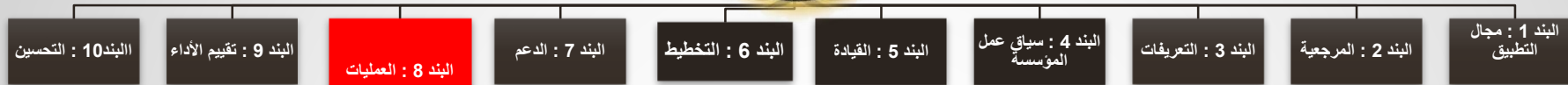
BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR
UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO
22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية الايزو 9001: 2015

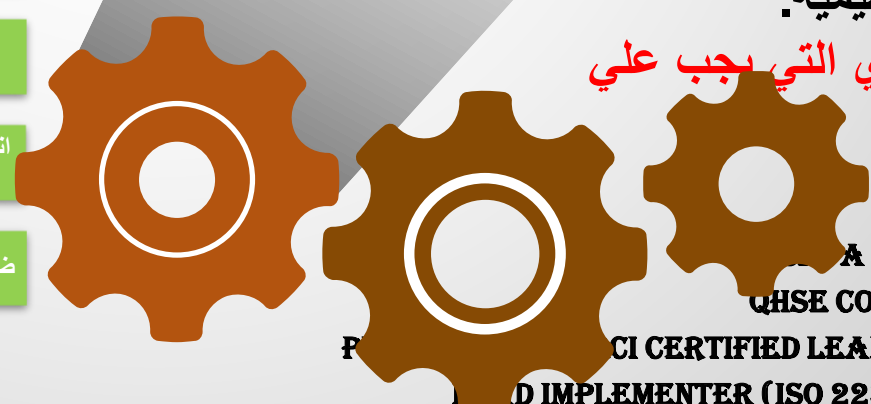
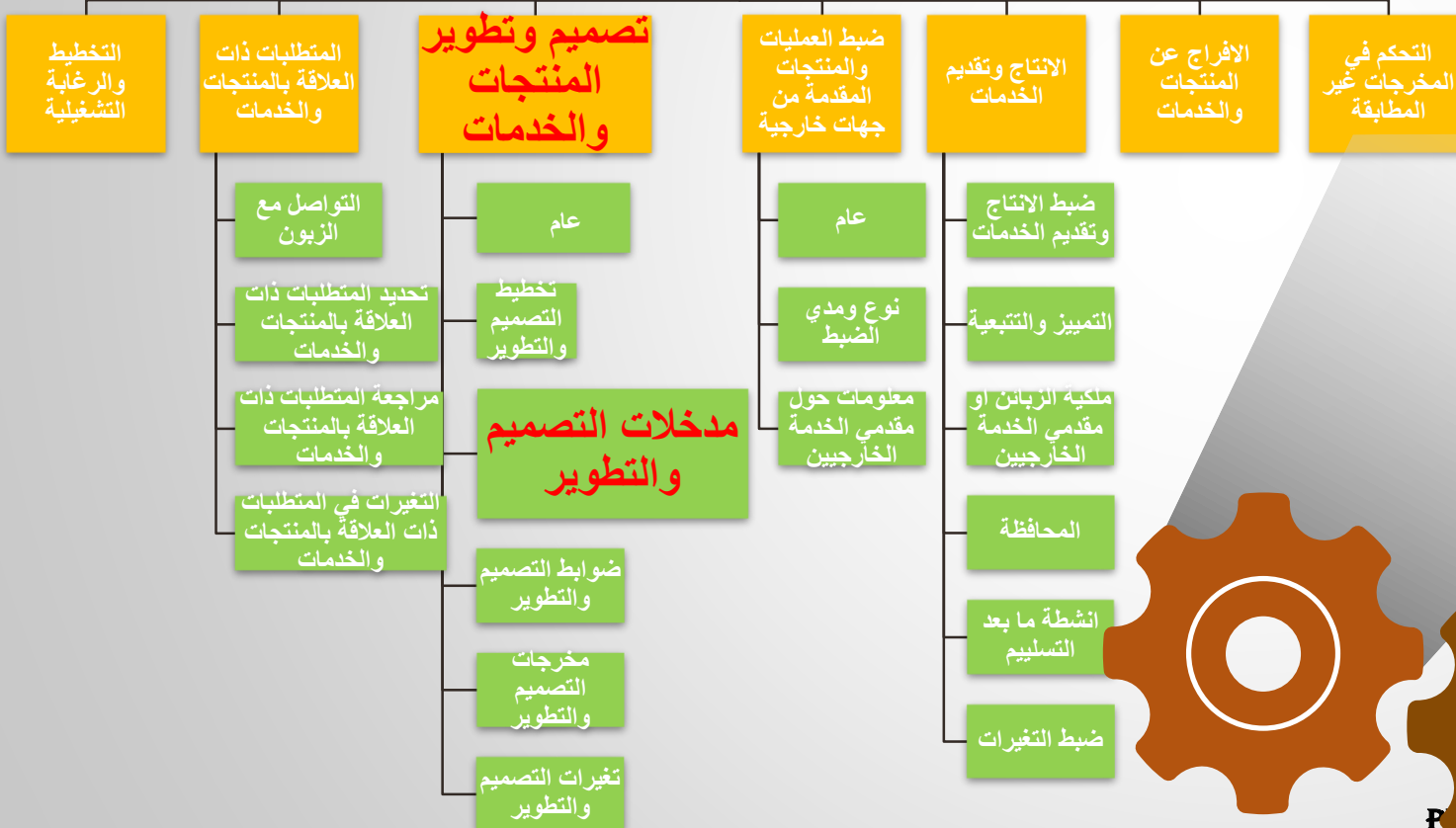
REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015\



يجب على المنشأة تحديد المتطلبات الأساسية لأنواع معينة من المنتجات والخدمات التي من المقرر تصميمها وتطويرها. يجب على المنشأة مراعاة ما يلي:

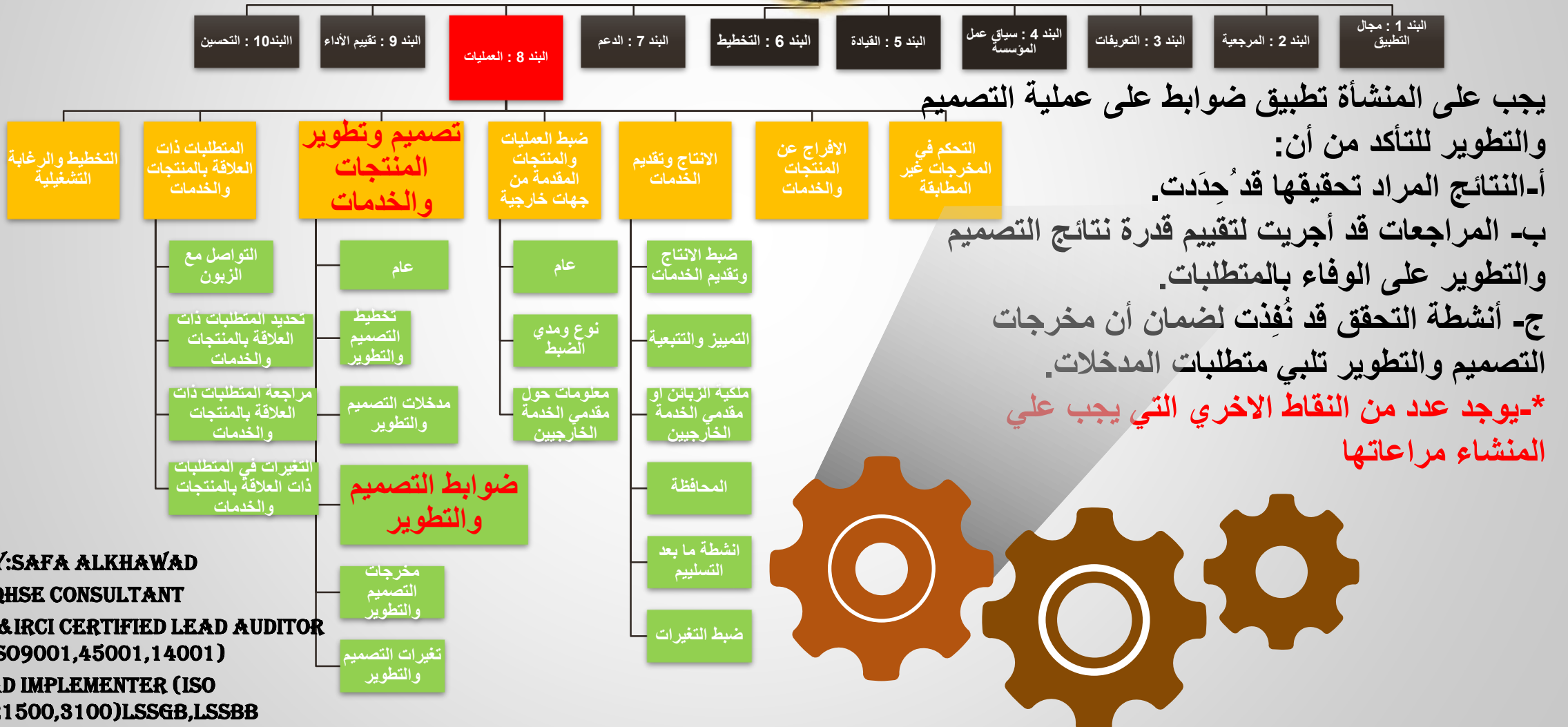
- أ- المتطلبات الوظيفية ومتطلبات الاداء .
- ب- المعلومات المتوفرة من أنشطة تصميم وتطوير سابقة مشابهة.
- ج- المتطلبات القانونية والتنظيمية.

***-يوجد عدد من النقاط الاخرى التي يجب علي المنشاء مراعاتها**



متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



BY:SAFA ALKHAWAD

QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR

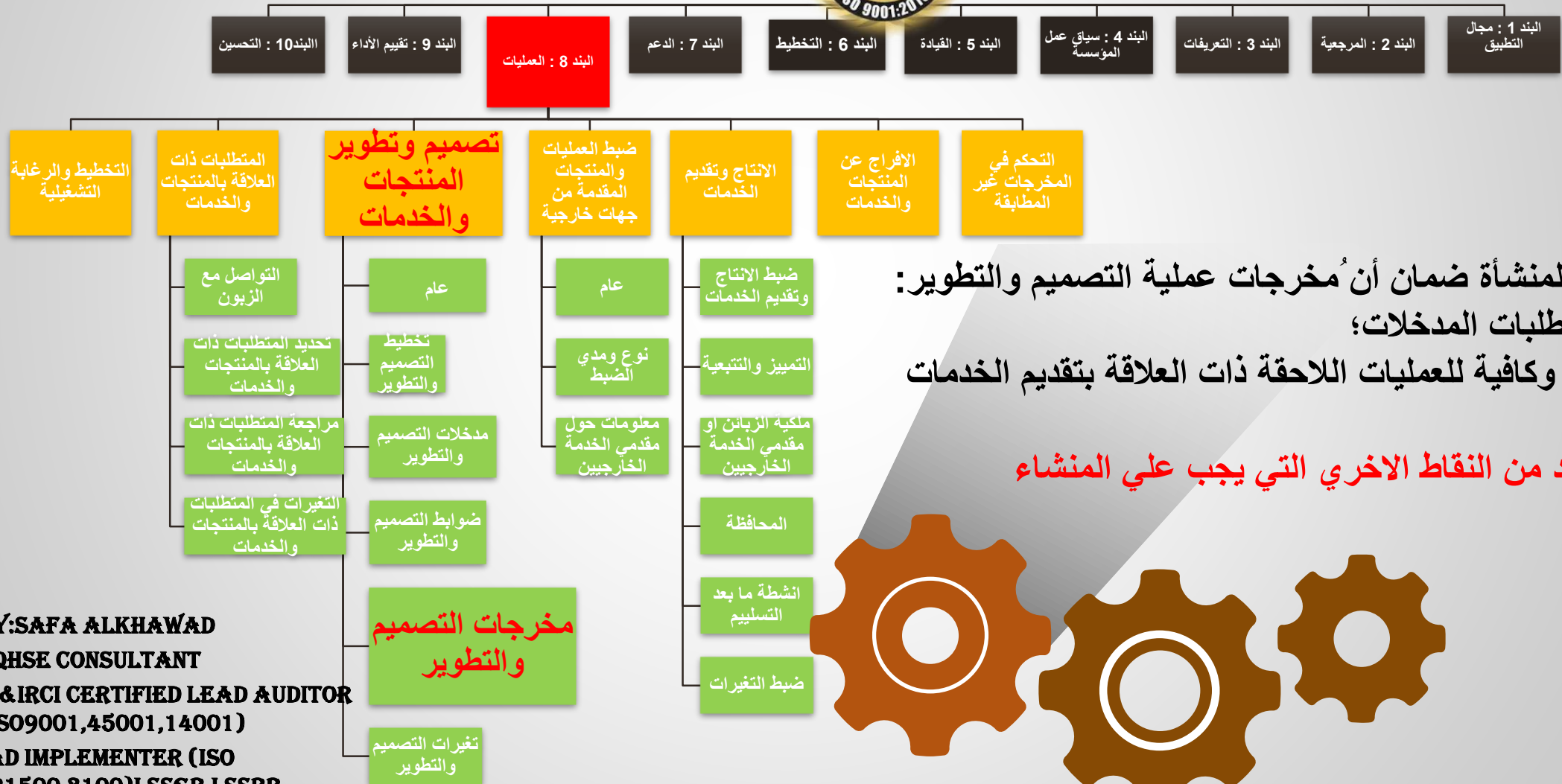
UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO

22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة ضمان أن مخرجات عملية التصميم والتطوير:
أ- تفي بمتطلبات المدخلات؛

ب- مناسبة وكافية للعمليات اللاحقة ذات العلاقة بتقديم الخدمات والمنتجات؛

*-يوجد عدد من النقاط الاخرى التي يجب علي المنشاء مراعاتها



BY:SAFA ALKHAWAD

QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR

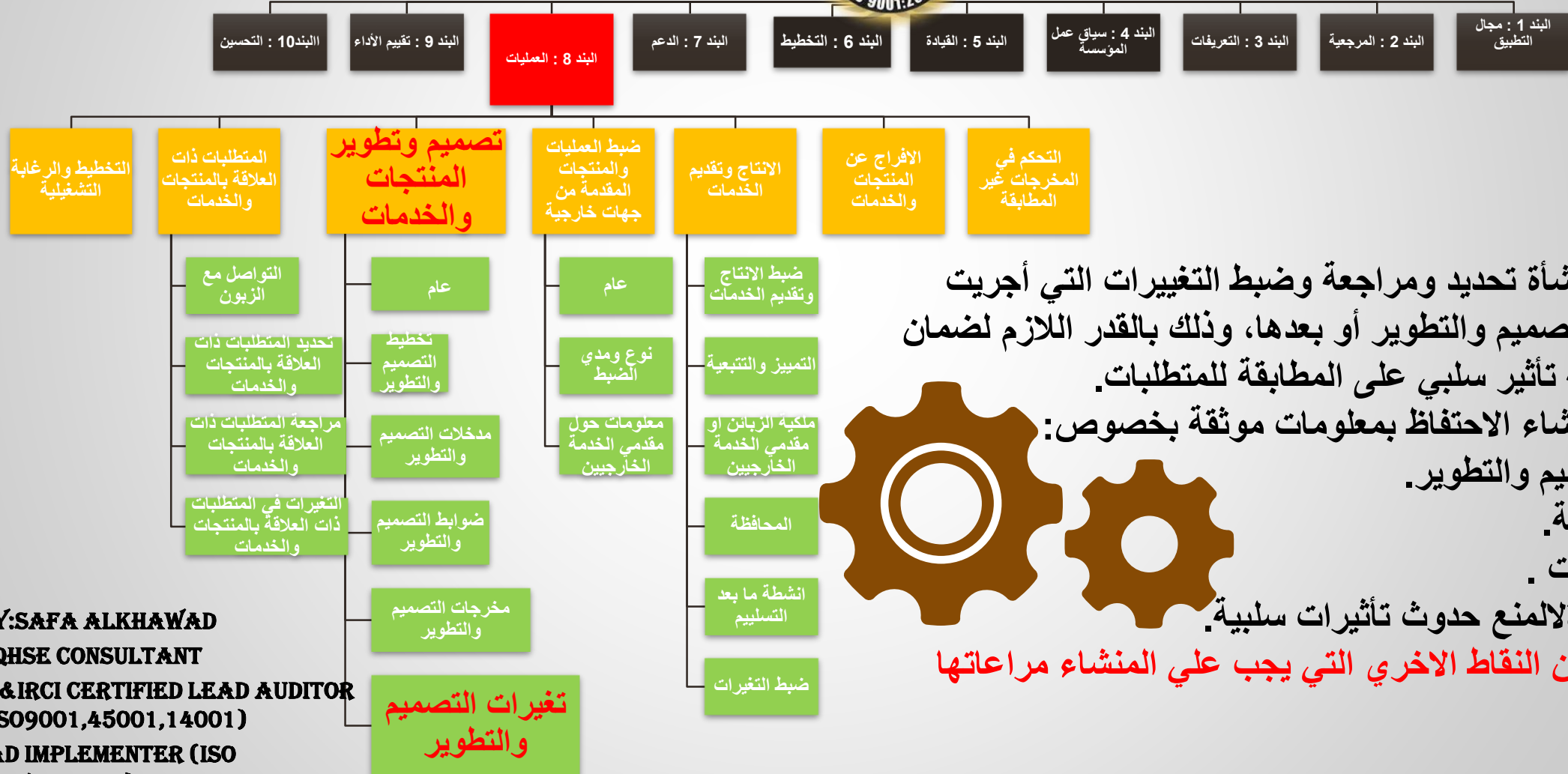
UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO

22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



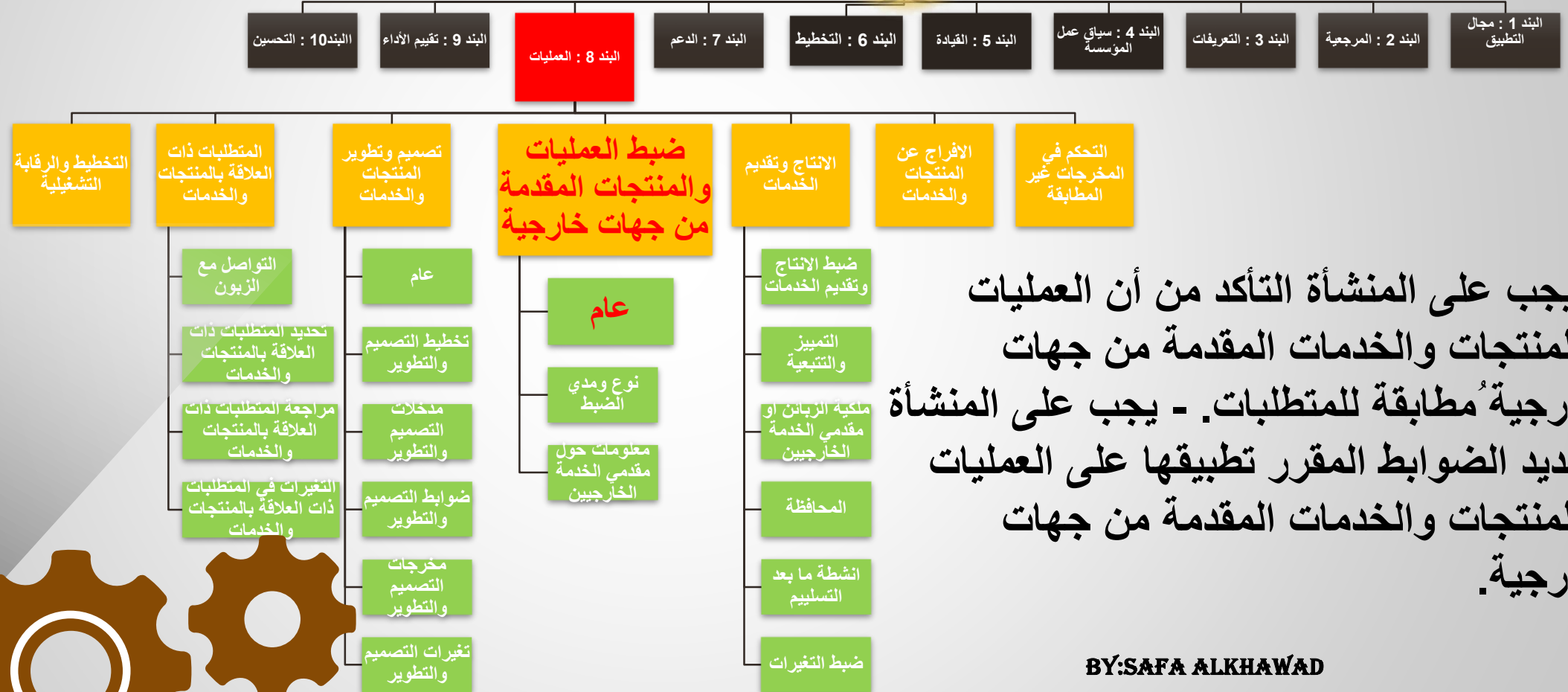
BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR
UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO
22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



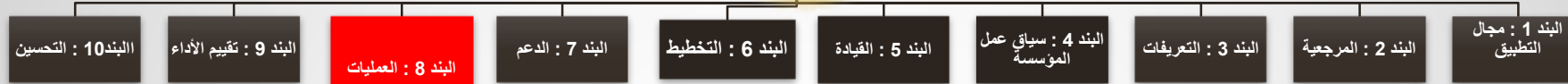
- يجب على المنشأة التأكد من أن العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مطابقة للمتطلبات. - يجب على المنشأة تحديد الضوابط المقرر تطبيقها على العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية.

BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة التأكد من أن العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من قبل جهات خارجية لا تؤثر سلبا على قدرة المنشأة على تقديم منتجات وخدمات مطابقة لزمائها. يجب على المنشأة:

*** ضمان أن تظل العمليات المنفذة من قبل جهات خارجية تحت سيطرة نظام إدارة الجودة لديها***



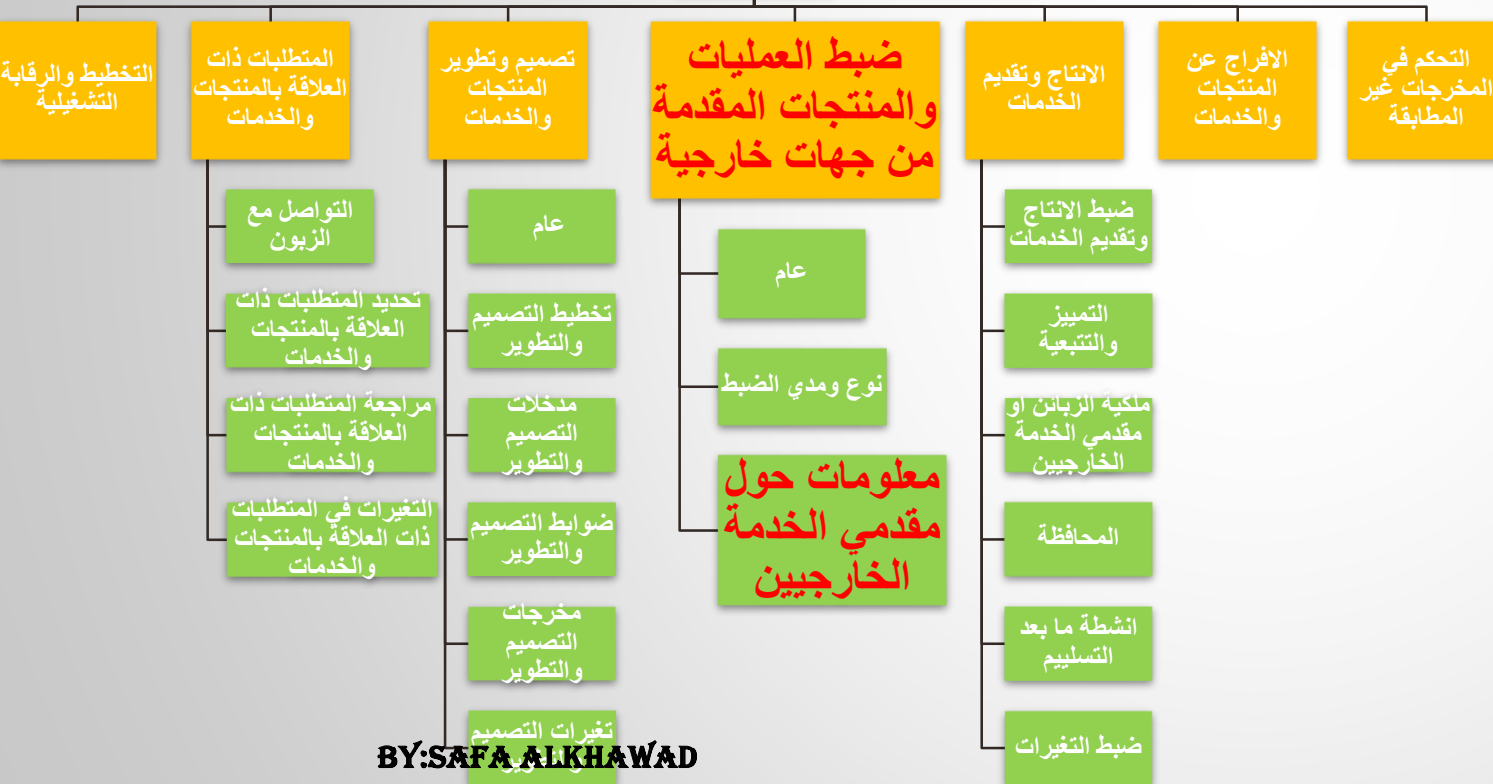
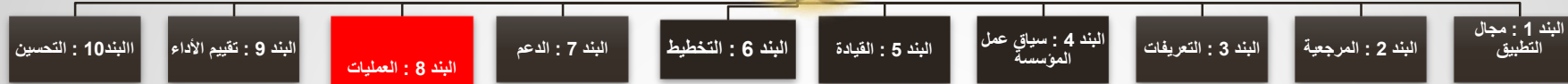
BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR
UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO
22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية الايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة التأكد من كفاية المتطلبات قبل إبلاغها الى مقدم الخدمة الخارجي. يجب على المنشأة إبلاغ مقدمي الخدمة الخارجيين بمتطلباتها ذات العلاقة بكل من (العمليات والمنتجات والخدمات المقرر تقديمها؛.....الخ)



BY: SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD, MBA, PCQI & IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK (ISO 9001, 45001, 14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310, 21500, 3100) LSSGB, LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة تطبيق متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015 في جميع مجالات عملها، ويجب أن تتضمن الظروف خاضعة للتحكم. ويجب أن تتضمن الظروف الخاضعة للتحكم الاتي، كلما أمكن:

أ- متاحة المعلومات الموثقة التي تحدد: خصائص المنتجات المقرر انتاجها أو الخدمات المقرر تقديمها أو الانشطة المقرر أدائها؛ النتائج المراد تحقيقها؛

ب- إتاحة واستخدام موارد المراقبة والقياس المناسبة؛

*-يوجد عدد من النقاط الاخرى التي يجب علي المنشاء مراعاتها



BY:SAFA ALKHAWAD

QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR

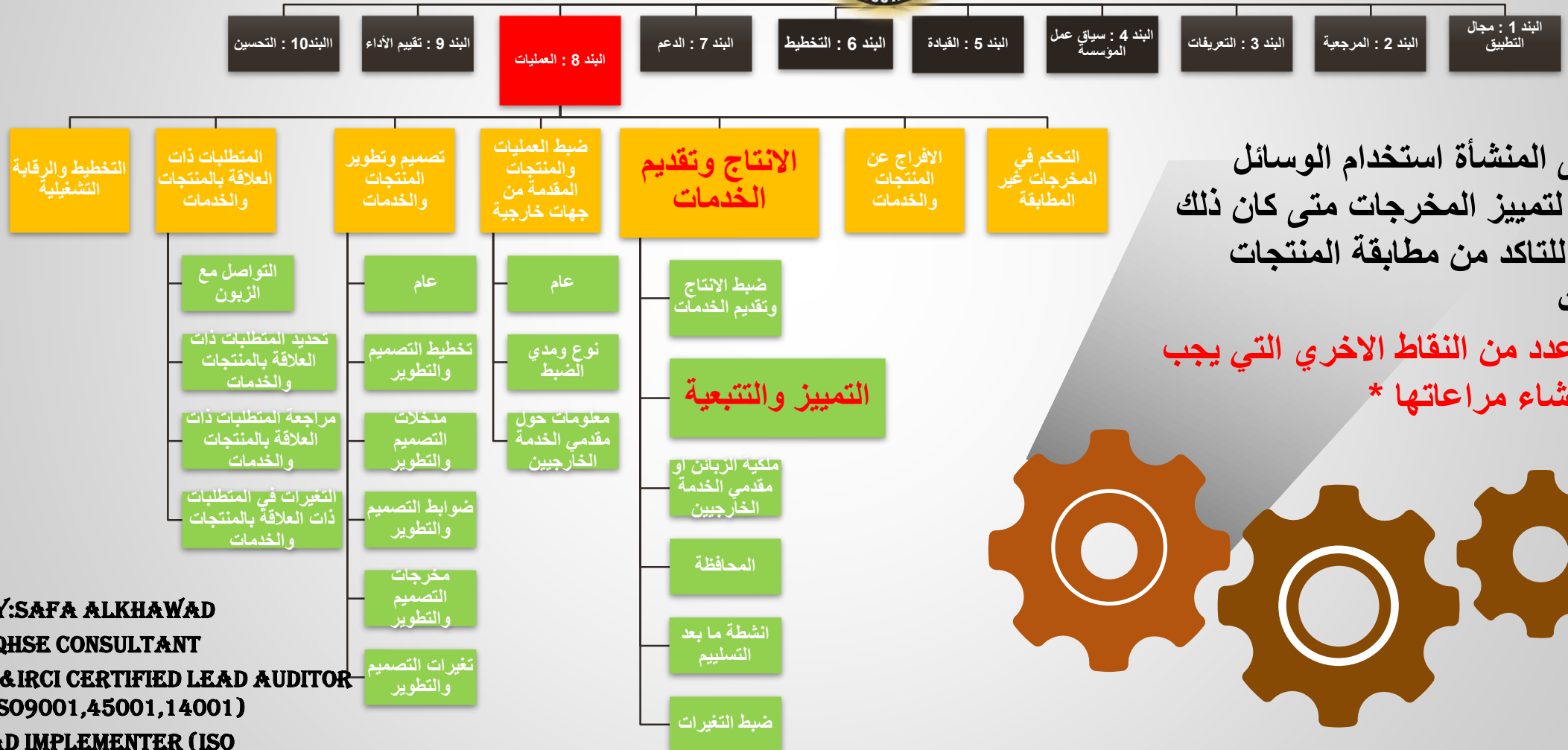
UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO

22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



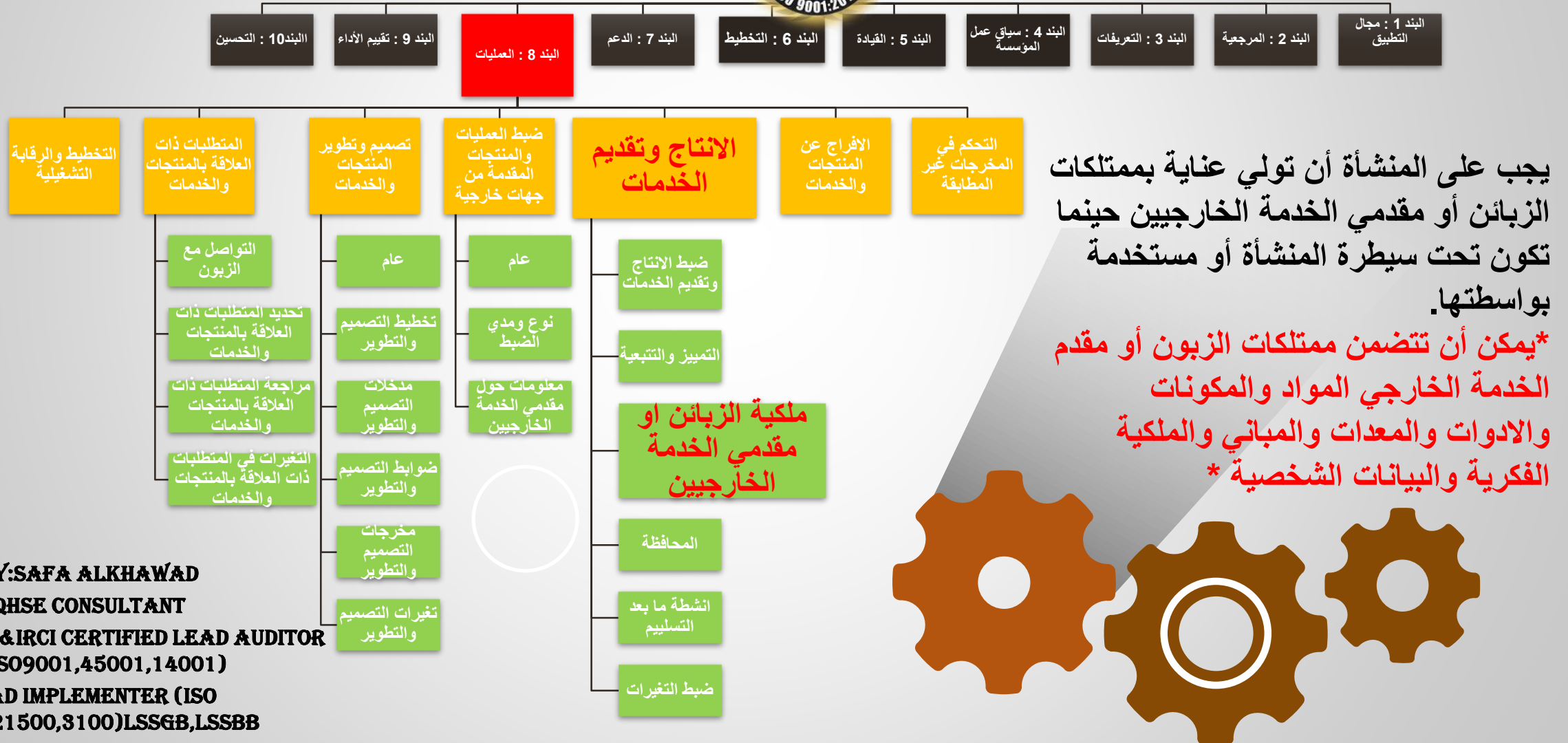
BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR
UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO
22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



BY:SAFA ALKHAWAD

QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR

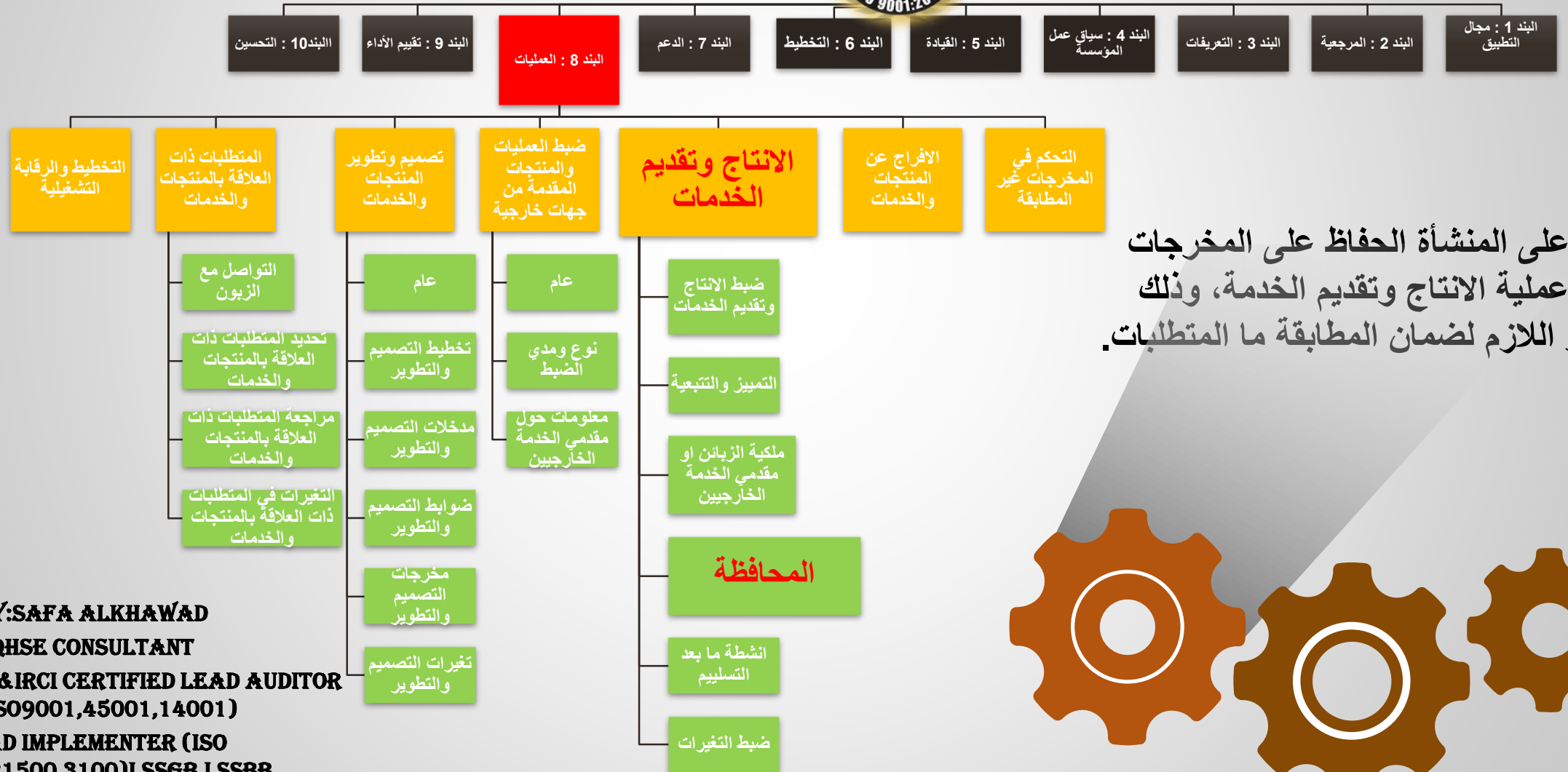
UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO

22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة الحفاظ على المخرجات أثناء عملية الانتاج وتقديم الخدمة، وذلك بالقدر اللازم لضمان المطابقة ما المتطلبات.



BY:SAFA ALKHAWAD

QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR

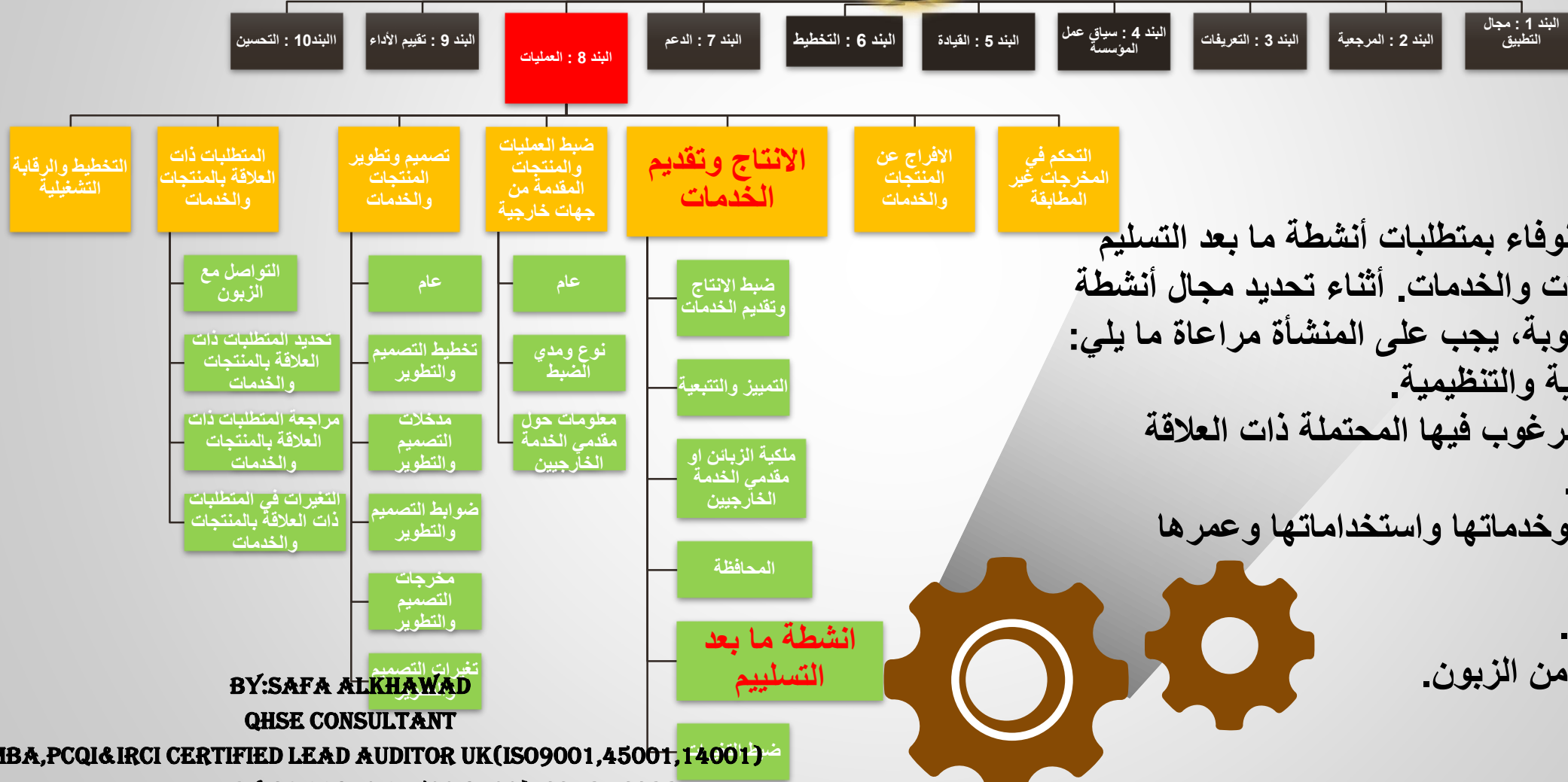
UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO

22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة الوفاء بمتطلبات أنشطة ما بعد التسليم ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات. أثناء تحديد مجال أنشطة ما بعد التسليم المطلوبة، يجب على المنشأة مراعاة ما يلي:

أ- المتطلبات القانونية والتنظيمية.

ب- العواقب غير المرغوب فيها المحتملة ذات العلاقة بمنتجاتها وخدماتها.

ج- طبيعة منتجاتها وخدماتها واستخداماتها وعمرها الافتراضي.

د- متطلبات الزبون.

هـ- التغذية الراجعة من الزبون.

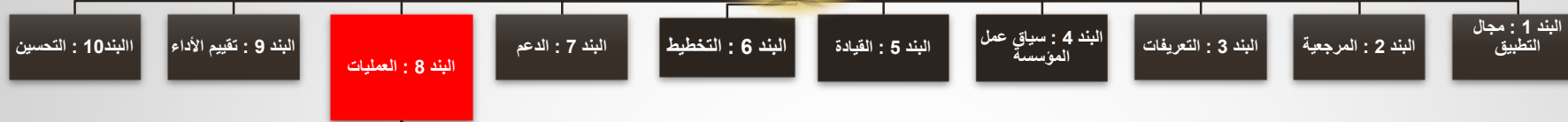
BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة مراجعة وضبط التغييرات على الانتاج أو تقديم الخدمة، وذلك بالقدر اللازم لضمان المطابقة المستمرة للمتطلبات.

ويجب على المنشأة الاحتفاظ بمعلومات موثقة تصف نتائج مراجعة التغييرات والاشخاص المخول لهم اجراء التغييرات وأي افعال ضرورية تنشأ عن المراجعة.

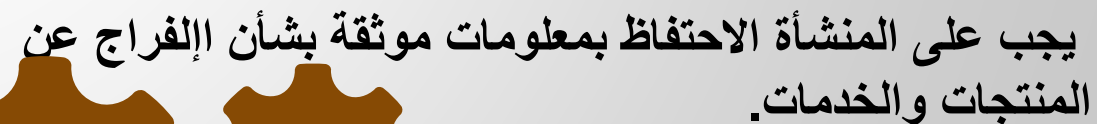
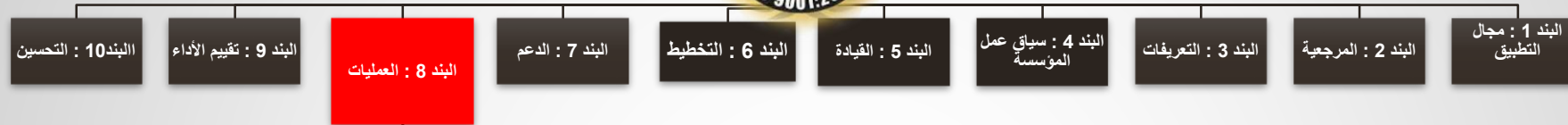


BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

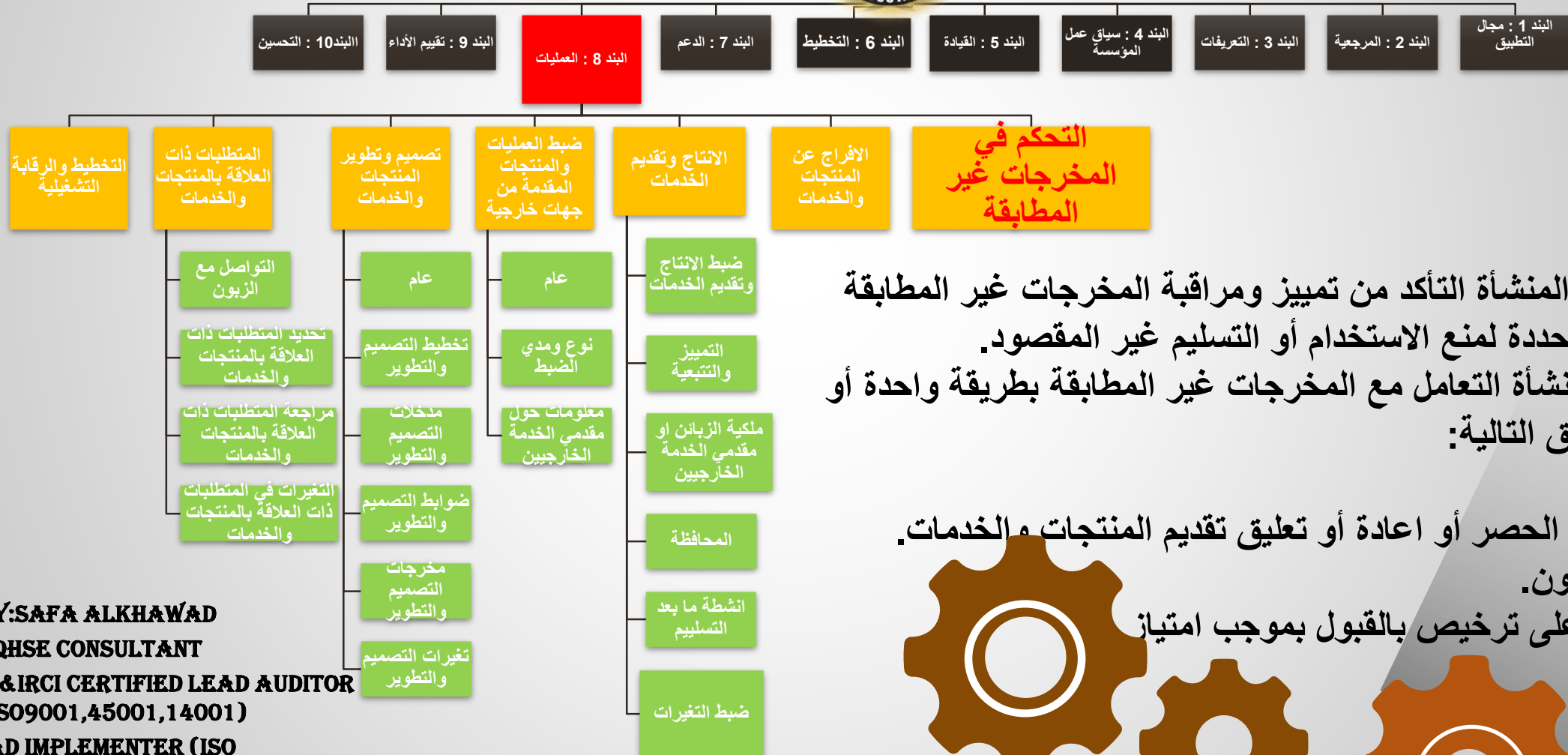
REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



1- يجب على المنشأة التأكد من تمييز ومراقبة المخرجات غير المطابقة للمتطلبات المحددة لمنع الاستخدام أو التسليم غير المقصود.
يجب على المنشأة التعامل مع المخرجات غير المطابقة بطريقة واحدة أو أكثر من الطرق التالية:

- التصحيح.
- الفصل أو الحصر أو إعادة أو تعليق تقديم المنتجات والخدمات.
- ابلاغ الزبون.
- الحصول على ترخيص بالقبول بموجب امتياز.



BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR
UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO
22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



-يجب على المنشأة الاحتفاظ بمعلومات موثقة:

أ- تصف حالة عدم المطابقة.

ب- تصف الأفعال المتخذة.

ج- تصف أي امتيازات تم الحصول عليها.

د- تحدد السلطة المعنية باتخاذ القرار فيما يتعلق بعدم المطابقة.

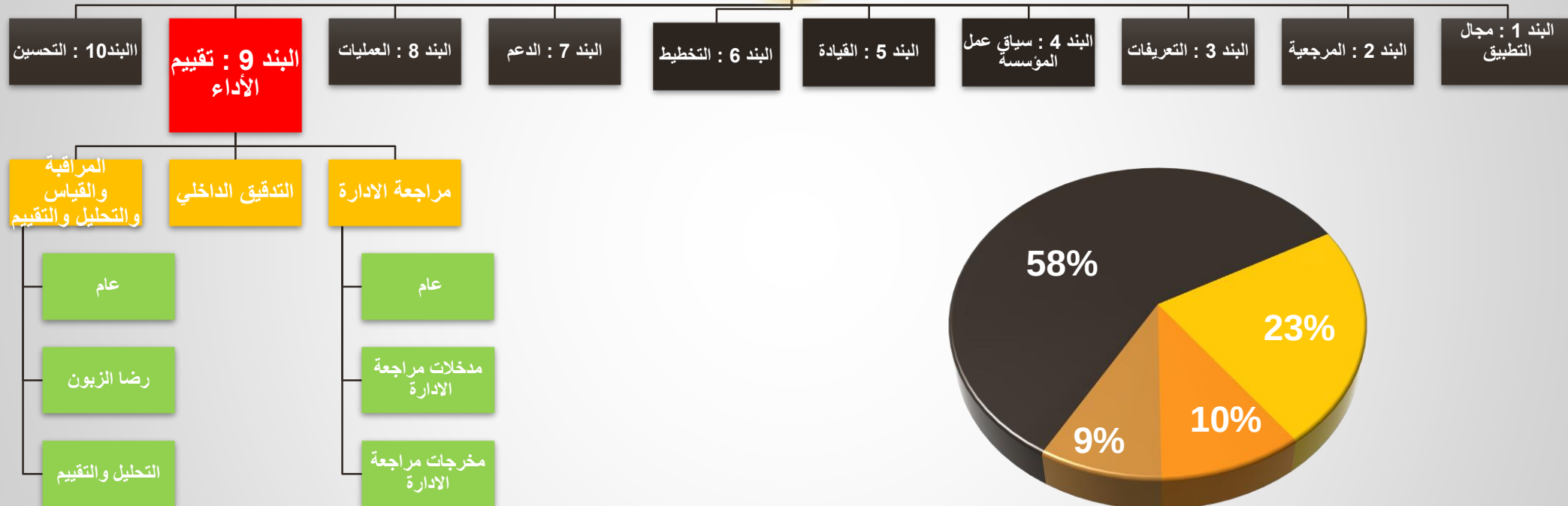
BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



BY:SAFA ALKHAWAD

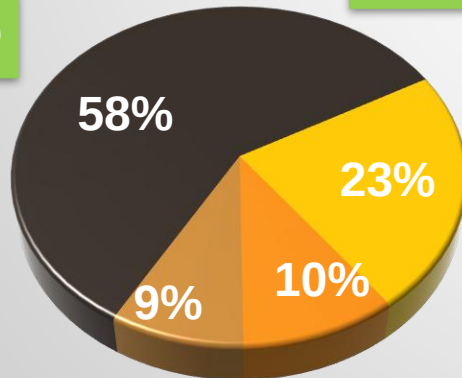
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة تحديد ما يلي:

- ما يتعين مراقبته وقياسه.
- الاساليب المستخدمة في المراقبة والقياس والتحليل والتقييم اللازمة لضمان الحصول على نتائج صحيحة.
- متى يجب تنفيذ المراقبة والقياس.
- متى يجب تحليل وتقييم النتائج المتأتية من المراقبة والقياس.

BY:SAFA ALKHAWAD

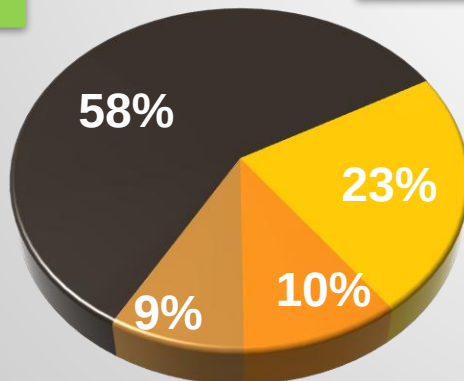
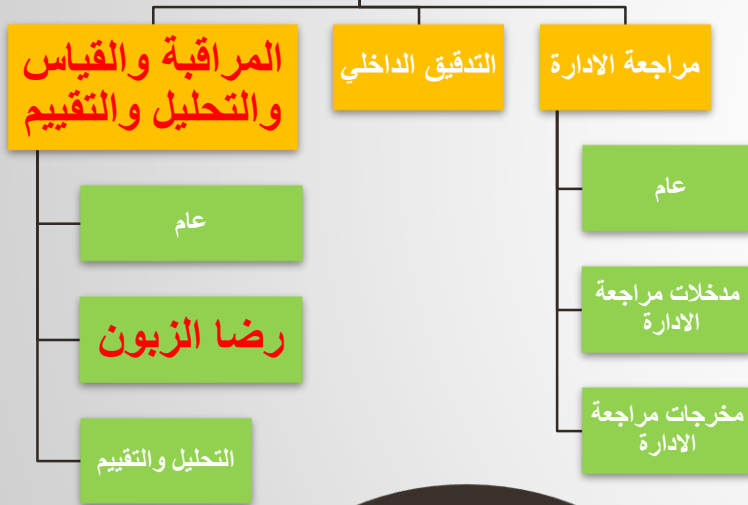
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة مراقبة المعلومات المتعلقة بتوقعات الزبائن لاستشعار درجة الوفاء باحتياجاتهم وتطلعاتهم. ويجب على المنشأة تحديد أساليب الحصول على تلك المعلومات ومراقبتها ومراجعتها.

*** تشمل الامثلة على مراقبة توقعات الزبون على استطلاعات رضا الزبون والتغذية الراجعة من الزبون بشأن المنتجات والخدمات المقدمة ***

BY:SAFA ALKHAWAD

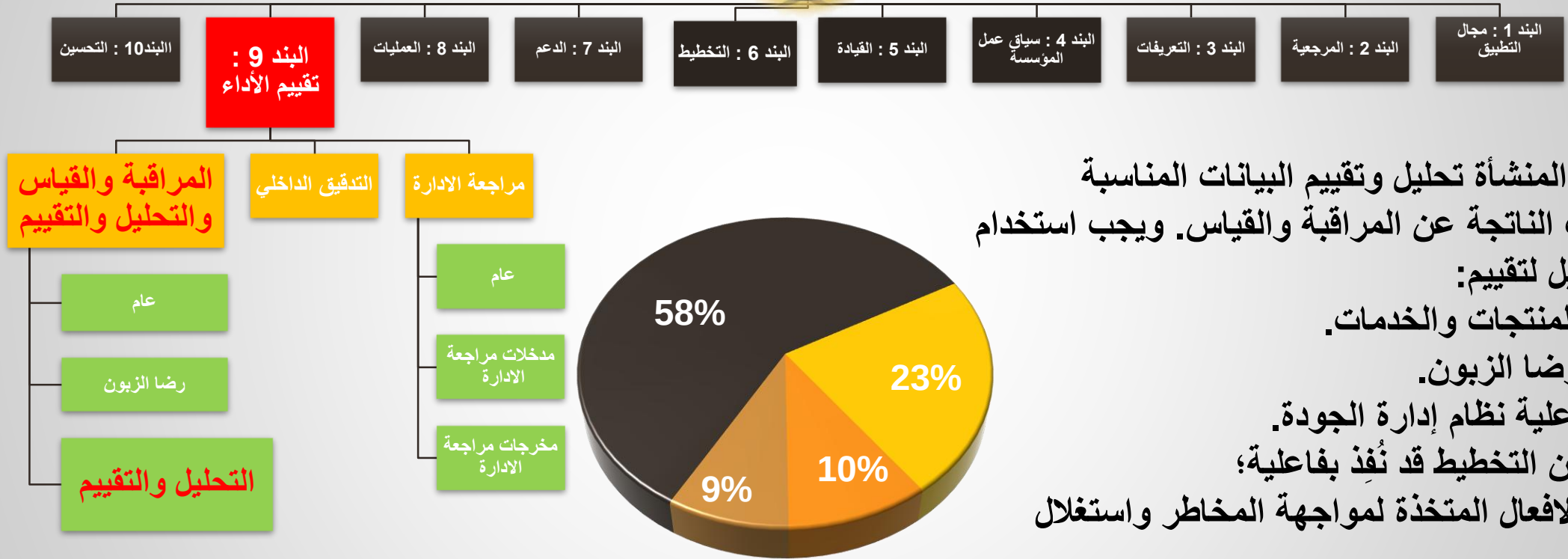
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة تحليل وتقييم البيانات المناسبة والمعلومات الناتجة عن المراقبة والقياس. ويجب استخدام نتائج التحليل لتقييم:

- أ- مطابقة المنتجات والخدمات.
- ب- درجة رضا الزبون.
- ج- أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.
- د- ما إذا كان التخطيط قد نُفذ بفاعلية؛
- هـ- فاعلية الأفعال المتخذة لمواجهة المخاطر واستغلال الفرص.

و- أداء مقدمي الخدمات الخارجيين .

ز- الحاجة الى إدخال تحسينات على نظام إدارة الجودة.

ملحوظة يمكن أن تشمل طرق التحليل على التقنيات الحصائية

BY:SAFA ALKHAWAD

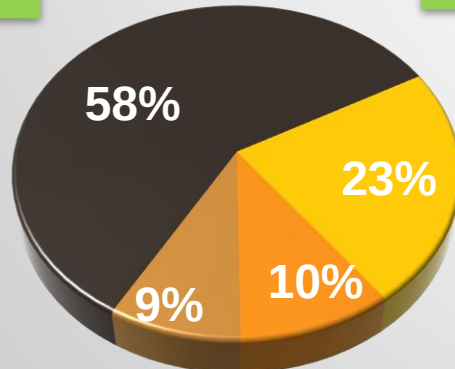
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة تنفيذ عمليات تدقيق داخلية على فترات مخططة لتوفير معلومات بشأن ما إذا كان نظام إدارة الجودة:
أ- لمطابقا لما يلي :

- *-متطلبات المنشأة الخاصة بنظام إدارة الجودة لديها.
- *- متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية.
- ب- مطبقا بفعالية ويتم المحافظة عليه.

ملحوظة:

انظر المواصفة القياسية أيزو 19011 للاسترشاد.

BY:SAFA ALKHAWAD

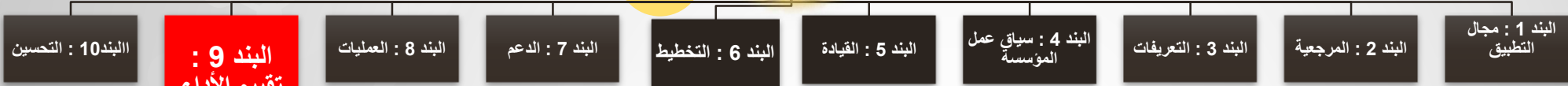
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015 كط



التدقيق الداخلي

مراجعة الادارة

المراقبة والقياس والتحليل والتقييم

عام

رضا الزبون

التحليل والتقييم

عام

مدخلات مراجعة الادارة

مخرجات مراجعة الادارة

يجب على المنشأة تنفيذ عمليات تدقيق داخلية على فترات مخططة لتوفير معلومات بشأن ما إذا كان نظام إدارة الجودة:

أ- لمطابقا لما يلي :

*-متطلبات المنشأة الخاصة بنظام إدارة الجودة لديها؛

*- متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية؛ بفاعلية

ب- ويتم المحافظة عليه.



ملحوظة:

انظر المواصفة القياسية أيزو 19011 للاسترشاد.

BY:SAFA ALKHAWAD

QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على الادارة العليا مراجعة نظام إدارة الجودة بالمنشأة على فترات مخطط لها، وذلك لضمان الاستمرارية والملائمة والكفاية والفاعلية والموائمة مع التوجه الاستراتيجي للمنشأة.



BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



مراجعة الادارة

التدقيق الداخلي

المراقبة والقياس والتحليل والتقييم

عام

رضا الزبون

التحليل والتقييم

عام

مدخلات مراجعة الادارة

مخرجات مراجعة الادارة



يجب تخطيط وتنفيذ مراجعة الادارة مع الاخذ في الاعتبار:

أ- حالة الافعال من مراجعات الادارة السابقة.

ب- التغييرات في القضايا الداخلية والخارجية ذات الصلة بنظام ادارة الجودة.

ج- معلومات حول أداء وفاعلية نظام إدارة الجودة، بما في ذلك الانجاهات في:

- رضا الزبون والتغذية الراجعة المتحصل عليها من الاطراف المعنية ذات العالقة؛

- الى أي مدى تحقق أهداف الجودة؛

- أداء العملية ومطابقة المنتجات والخدمات؛

- حالات عدم المطابقة والافعال التصحيحية؛

- نتائج المراقبة والقياس؛

- نتائج التدقيق؛

- أداء مقدمي الخدمات الخارجيين؛

د- مدى كفاية الموارد؛

هـ- فاعلية الافعال المتخذة لمواجهة المخاطر واستغلال الفرص (انظر البند 1/6)؛

و- فرص التحسين

BY:SAFA ALKHAWAD

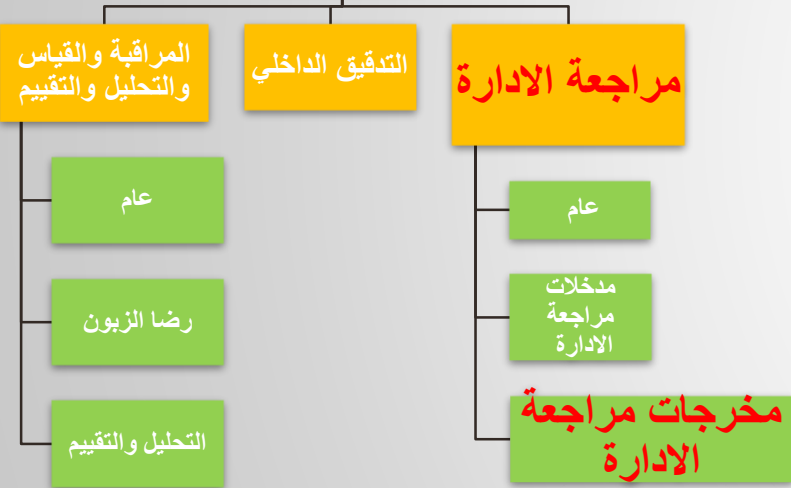
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب أن تتضمن مخرجات مراجعة الادارة أي قرارات أو افعال لها علاقة بما يلي:

- أ- فرص التحسين؛
- ب- كل حاجة لادخال تحسينات على نظام ادارة الجودة؛
- ج- الاحتياجات من الموارد.

يجب على المنشأة الاحتفاظ بمعلومات موثقة كبرهان على نتائج مراجعات الادارة

BY:SAFA ALKHAWAD

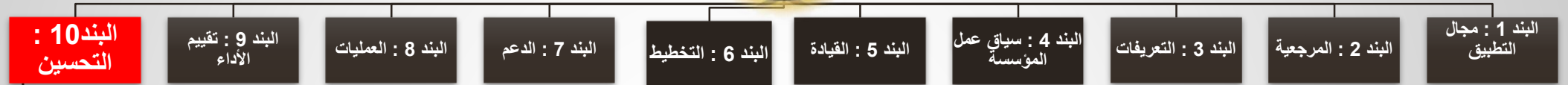
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة تحديد واختيار فرص التحسين واتخاذ أي افعال ضرورية لتلبية متطلبات الزبون وتعزيز رضا الزبون. وهذا يجب أن يتضمن:

أ- تحسين المنتجات والخدمات لتلبية المتطلبات وكذلك الوفاء بالاحتياجات والتوقعات المستقبلية؛

ب- تصحيح الآثار غير المرغوب فيها أو منعها أو الحد منها؛

ج- تحسين أداء وفاعلية نظام ادارة الجودة.

ملحوظة قد تتضمن الامثلة على التحسين كلا من الافعال التصحيحية والتحسين المستمر وتحقيق التفوق في كل من التغيير والابتكار واعادة التنظيم.



BY:SAFA ALKHAWAD

QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



البند 10 :
التحسين

البند 9 : تقييم
الأداء

البند 8 : العمليات

البند 7 : الدعم

البند 6 : التخطيط

البند 5 : القيادة

البند 4 : سياق عمل
المؤسسة

البند 3 : التعريفات

البند 2 : المرجعية

البند 1 : مجال
التطبيق

عام

عدم المطابقة
والاجراء
التصحيحي

التحسين
المستمر



BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB

عند حدوث حالة عدم المطابقة، بما في ذلك الناشئة عن الشكاوى، فعندئذ يجب على المنشأة:

أ- التفاعل ما حالة عدم المطابقة، حسب الاقتضاء

ب- تقييم الحاجة لاتخاذ إجراء لازالة سبب/أسباب عدم المطابقة بغرض منع تكرار حدوثه أو أن يحدث في مكان آخر،

ج- اتخاذ الاجراء المطلوب؛

د- مراجعة فاعلية الاجراء التصحيحي المتخذ؛

هـ- تحدي المخاطر والفرص المحددة خلال عملية التخطيط، إذا لزم الامر؛

و- ادخلات تغييرات على نظام إدارة الجودة، إذا لزم الامر.

يجب على المنشأة الاحتفاظ بمعلومات موثقة كبرهان على:

أ- طبيعة حالة عدم المطابقة وأي افعال متخذة لاحقا

ب- نتائج أي افعال تصحيحية

متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001: 2015

REQUIREMENTS CRITERIA ACCORDING TO ISO 9001: 2015



يجب على المنشأة أن تحسن باستمرار من ملائمة وكفاءة وفاعلية نظام إدارة الجودة.

- يجب على المنشأة مراعاة نتائج التحليل والتقييم والمخرجات المستقاة من مراجعة الإدارة، وذلك لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة أو فرص يجب معالجتها كجزء من عملية التحسين المستمر.



BY:SAFA ALKHAWAD
QHSE CONSULTANT

PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR UK(ISO9001,45001,14001)
LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB



ENG. SAFA ALKHAWAD

QHSE CONSULTANT

**PHD,MBA,PCQI&IRCI CERTIFIED LEAD AUDITOR
UK(ISO9001,45001,14001)**

LEAD IMPLEMENTER (ISO 22310,21500,3100)LSSGB,LSSBB



Alkhawad.safa@gmail.com



<https://www.linkedin.com/in/eng-safa-alkhawad-057810204>