

|                   |  |
|-------------------|--|
| ISO 9001:<br>2015 | قائمة/أسئلة التدقيق – القائمة للغرض التدريبي |
|-------------------|--|

|                |   |
|----------------|---|
| 4. إطار الشركة |   |
| 4.1            | معرفة الشركة وإطارها  |
| (1)            | هل حددت المسائل الخارجية والداخلية في نظام إدارة الجودة (QMS)؟  |
| (2)            | هل هذه المسائل متلائمة مع الأهداف، وهل لديها القدرة على تحقيق النتائج المرجوة؟  |
| (3)            | هل أخذت بعين الاعتبار سياق الأنشطة التجارية الشاملة للمنظمة؟ هل يغطي نطاق نظام إدارة الجودة جميع الأنشطة أو أي استثناءات في أي منطقة أو وظيفة؟  |
| 4.2            | فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية  |
| 1.             | كم عدد الأطراف المعنية التي تم تحديدها من قبلك وما صلتها بنظام إدارة الجودة لتنفيذ الـ ISO 9001-2015؟   |
| 2.             | ما هي متطلبات الأطراف المعنية في نظام إدارة الجودة؟ ما هي الإجراءات أو العمليات المتبعة لفهم متطلبات الأطراف المعنية؟   |
| 3.             | هل حددت أي متطلبات جودة أخرى في الشركة؟   |
| 4.3            | تحديد نطاق نظام إدارة الجودة  |
|                | هل حددت إطار وصلاحيات تطبيق نظام إدارة الجودة؟  |
|                | هل وثقت نطاق الشركة مراعيًا التفاصيل أدناه؟   |
| أ-             | هل حددت نطاق الشركة مراعيًا المسائل الداخلية والخارجية؟   |
| ب-             | هل أخذت بعين الاعتبار أي مطلب من متطلبات الأطراف المعنية في النطاق؟   |
| ت-             | هل أخذت بعين الاعتبار مسألة التشبيكات والتبعيات بين الأنشطة التي تقوم بها الشركة مع منظمات أخرى؟  |
|                | هل أعددت نطاق نظام إدارة الجودة الموثق؟   |
| 4.4            | نظام إدارة الجودة وعملياتها   |
|                | هل أنشأت وطبقت نظام إدارة الجودة وفقًا لـ ISO 9001-2015؟  |
|                | كيف أنشأت نظام إدارة الجودة؟  |
|                | كيف يمكنك الحفاظ على استمرار نظام إدارة الجودة في الشركة الخاصة بك؟ أي نظام من نظام الوثائق اتخذت؟  |
|                | كيف يمكنك تحقيق التحسين المستمر والمستدام في نظام إدارة الجودة وفقًا لهذا المعيار الدولي؟   |
|                | هل حددت الشركة عمليات لنظام إدارة الجودة وتطبيقاته في الشركة لمعالجة المدخلات المطلوبة والنتائج المتوقعة من هذه العمليات؟ هل حددت تسلسل وتفاعل العمليات؟  |
|                | كيف يمكنك تحديد معايير وأساليب قياس شاملة ومؤشرات أداء ذات صلة؛ لضمان عملية تشغيل فعالة ومراقبة لهذه العمليات؟ من هو الشخص الذي يتكفل بالمسؤوليات والصلاحيات؟   |
|                | كيف يمكن تحديد المخاطر والفرص؟ كيف تضع الخطط لتنفيذ الإجراءات المناسبة لمعالجة هذه المعلومات؟ هل حددت أساليب الرقابة والقياس حسب الاقتضاء؟ هل حددت طرق تقييم العمليات؟ وهل حددت التغييرات – إذا لزم الأمر – في العمليات للتأكد من تحقق النتائج المرجوة؟ كيف يمكنك تحسين عمليات نظام إدارة الجودة؟ |
|                | هل تحتفظ بمعلومات موثقة لدعم العمليات التشغيلية؟ كيف يتم الاحتفاظ بها؟ كيف يمكنك التأكد من خلال المعلومات الموثقة من أن العمليات تتم كما هو مخطط لها؟   |

|                   |  |
|-------------------|--|
| ISO 9001:<br>2015 | قائمة/أسئلة التدقيق – القائمة للغرض التدريبي |
|-------------------|--|

|            |  |
|------------|--|
| 5. القيادة |  |
| 5.1        | القيادة والالتزام  |
|            | كيف تعرض الإدارة العليا مفهومي القيادة والالتزام لنظام إدارة الجودة؟   |
|            | أ- هل وضعت الإدارة العليا سياسة جودة؟ هل وقعت عليها؟ هل تم الإتفاق على أهداف نظام إدارة الجودة؟ هل هو نشيط وفعال في صياغة سياسات الجودة والأهداف؟ هل أهداف نظام إدارة الجودة يتماشى مع التوجه الإستراتيجي للمنظمة؟   |
|            | ب- كيف يمكنك التأكد من تحقق التكامل بين متطلبات نظام إدارة الجودة مع العمليات التنظيمية؟   |
|            | ت- كيف يمكنك التأكد من أن الموارد ذات الصلة بنظام إدارة الجودة متوفرة؟ إذا كانت هناك موارد مفقودة، مع من تتواصل؟ ما هي العملية الرسمية للحصول على موافقة للموارد؟ كيف يمكنك القيام بتخطيط للمكانيات والميزانيات المخصصة للحصول على موافقة الإدارة بشأن الموارد ذات الصلة بنظام إدارة الجودة؟ |
|            | ث- هل سبق لك وأن تواصلت وتناقلت مع الشركة معلومات بشأن متطلبات نظام إدارة الجودة؟ كيف يمكن إظهار أهمية تنفيذ نظام إدارة الجودة وفوائده؟ ما هي الأساليب المتبعة في الاتصال؟   |
|            | ج- كيف يمكن ضمان أن نظام إدارة الجودة يحقق نتائجه المرجوة؟   |
|            | ح- كم عدد الاشخاص الذين يدعمون ويساهمون في زيادة فعالية نظام إدارة الجودة؟   |
|            | خ- كيف تروج للتنمية المستدامة والمستمرة؟   |
|            | د- ما هي الأدوار التي تقوم بها الإدارة؟ كيف يمكنك دعم وقيادة نظام إدارة الجودة؟ كيف يمكنك الإلتزام بنظام إدارة الجودة ISO 9001 وقيادته؟  |
| 5.2        | السياسات   |
|            | هل وضعت سياسة للجودة؟  |
|            | هل تتناسب سياسة الجودة مع أهداف وإطار الشركة؟  |
|            | من الذي وضع وحدد سياسة الجودة للمنظمة؟ ما هو إطار أهداف نظام إدارة الجودة؟ أين توثق أهداف نظام إدارة الجودة؟   |
|            | هل تضمنت سياسة الجودة بالالتزام بتلبية المتطلبات المطبقة في نظام الجودة؟   |
|            | هل تتضمن سياسة الجودة مفهوم الالتزام لضمان التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة؟ كيف يمكنك تتبع التحسينات والتطورات المستمرة؟ ما هي الفوائد التي تحققت من خلال تنفيذ معايير ISO 9001 - 2015 ؟  |
|            | كيف يمكنك تناقل وتناول سياسة الجودة داخل الشركة؟   |
|            | هل أعددت سياسة للجودة وأبقيتها على لوحة الإعلانات / هل هي متوفرة على شكل معلومات موثقة لجميع الموظفين والأطراف المعنية؟ كيف أصبحت متوفرة ومتاحة؟ كيف تقدم وتنقل سياسة الجودة للأطراف المعنية؟  |
| 5.3        | الأدوار التنظيمية والمسؤوليات والصلاحيات   |
|            | هل سبق وأن قمت بتعيين وتناقل الوصف الوظيفي بما فيه من مسؤوليات وصلاحيات بأدوار ذات صلة بـ(EMS)؟ كيف؟   |
|            | في الوصف الوظيفي، هل حددت بوضوح المسؤوليات والصلاحيات لكل شخص، وكيفية إسهامه في تلبية متطلبات معيار ISO 9001 ؟ هل تم تحديد الأدوار بوضوح في الوصف الوظيفي لتجنب التضارب والخلاف؟   |
|            | هل حددت المسؤوليات والصلاحيات لمتابعة وإبلاغ عن أداء نظام إدارة الجودة داخل الشركة؟ هل تبلغ وتنقل للإدارة العليا عن أداء نظام إدارة الجودة؟ كيف يكون الإبلاغ وما هيته؟ ومن المسؤول؟  |
|            | من المسؤول عن توفير الموارد اللازمة لتنفيذ وتشغيل نظام إدارة الجودة؟ ما هي الموارد المطلوبة لعملية التنفيذ والتشغيل؟   |

|                   |  |
|-------------------|--|
| ISO 9001:<br>2015 | قائمة/أسئلة التدقيق – القائمة للغرض التدريبي |
|-------------------|--|

|   |  |
|---|--|
| من هو الشخص الذي عُيِّن كمنسق لنظام إدارة الجودة؟ ما هي الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات المحددة لمنسق نظام إدارة الجودة؟   |  |
| في الوصف الوظيفي هل حددت الصلاحيات والمسؤوليات لكل شخص معني عن كيفية إسهامهم في تلبية متطلبات المعيار (ISO 9001-2015)؟ هل تم تحديد الأدوار بوضوح في الوصف الوظيفي لتجنب التضارب والخلاف؟ هل الصلاحيات والمسؤوليات فعالة ومتداولة بين الموظفين المعنيين؟ |  |
| هل حددت المسؤوليات والصلاحيات للإبلاغ عن أداء نظام إدارة الجودة داخل الشركة؟ هل تبلغ وتنقل للإدارة العليا عن مجريات أداء نظام إدارة الجودة؟ كيف يكون البلاغ وما هيته؟ ومن المسؤول؟ كيف يمكنك ضمان اختيار العملاء للمنظمة وتركيزهم عليها؟                |  |
| <b>6. التخطيط</b>   |  |
| <b>6.1</b>  | <b>إجراءات لمعالجة المخاطر ولتعامل مع الفرص</b>                      |
| هل سبق لك وأن وضعت خطة لـ (EMS) ونفذتها وتابعتها؟ هل يمكن أن توضح كيفية تتبعك لها؟ كيف تحدد المخاطر والفرص التي تحتاج إلى معالجة وتناول؟  |  |
| أ-  | كيف يمكنك ضمان أن نظام إدارة الجودة يمكن أن يحقق النتائج المرجوة؟    |
| ب-  | كيف يمكنك منع أو تقليل الآثار الغير مرغوب فيها والتي تتعلق بالمخاطر؟ |
| ت-  | كيف يمكنك تحقيق تحسين مستمر ومستدام؟                                 |
| كيف تضع الخطط والإجراءات للتصدي لهذه المخاطر ولتناول هذه الفرص؟ كيف يمكنك دمج وتنفيذ هذه الإجراءات في عمليات نظام إدارة الجودة؟   |  |
| كيف تضعون وتقيمون الإجراءات المتعلقة بالمخاطر والفرص لزيادة الفعالية؟   |  |
| كيف هو تقييمك لضمان فعالية الإجراءات؟   |  |
| كيف تحدد عملية تقييم متعلقة بمخاطر الجودة؟  |  |
| <b>6.2</b>  | <b>أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها</b>                                |
| كيف يمكنك وضع أهداف الجودة في الوظائف والمستويات ذات الصلة؟ أين توثق؟ من الذين يراقبون ويتابعون؟  |  |
| أ- هل أهداف الجودة تتفق مع سياسة الجودة؟  |  |
| ب- هل أهداف الجودة قابل للقياس؟ أرني. هل هناك أي أهداف لا يمكن قياسها؟  |  |
| ت- كيف تتناول وتتناول أهداف الجودة؟   |  |
| متى تقوم بتطوير أهداف الجودة؟ ما هو التردد المعتاد، أي في كل متى يتم تطويرها؟   |  |
| أين توثق الأهداف؟ من الذين يراقب ويتابع؟  |  |
| كيف تقوم بحفظ المعلومات الموثقة حول أهداف الجودة؟ ما الأساليب؟  |  |
| هل لديك خطة عن كيفية تحقيق أهداف الجودة؟  |  |
| هل أخذت في عين الاعتبار الأمور التالية في تخطيطك للأهداف  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما الذي يجب عمله؟</li> <li>• ما هي الموارد المطلوبة؟</li> <li>• من الذي سيكون مسئولاً عن التخطيط للأهداف وتنفيذ المهام؟</li> <li>• متى سيتم الانتهاء منها؟</li> <li>• كيف يتم تقييم أهداف الجودة؟</li> </ul>   |  |

ISO 9001:  
2015

## قائمة/أسئلة التدقيق – القائمة للغرض التدريبي

|  |                        |
|--|------------------------|
| كيف يمكنك وضع وتنفيذ ومتابعة أهداف الجودة الموثقة؟ هل أخذت بعين الاعتبار الالتزامات والمخاطر والفرص في صياغة هذه الأهداف؟  |                        |
| أي نوع من الأهداف تم تحديدها؟ ما المتغيرات التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار عند وضع ومراجعة الأهداف؟   |                        |
| هل وضعت أي خطة حول كيفية تحقيق أهداف الجودة؟ هل تغطي هذه الخطة ما سيتم القيام به، وتفاصيل الموارد والمسؤوليات، والموعد المحدد؟ كيف يتم تقييم النتائج بما في ذلك من مؤشرات لتحقيق هذه الأهداف؟  |                        |
| <b>6.3</b>   | <b>التخطيط للتغيير</b> |
| هل حددت الاحتياجات والأوقات من أجل التغيير في نظام إدارة الجودة؟   |                        |
| كيف يمكنك أن تنفذ وتطبق التغييرات في الشركة؟   |                        |
| ما هي الأشياء التي تأخذها في عين الاعتبار في أوقات التغيير في الشركة؟  |                        |
| هل سبق وأن راعيت مسألة توافر الموارد في أوقات التغيير في الشركة؟   |                        |
| هل سبق وأن تدارست الغرض من التغيير وعواقبه المحتملة؟   |                        |
| هل سبق وأن نظرت في توزيع المسؤوليات والصلاحيات في أوقات التغيير في الشركة؟ هل فكرت في إعادة توزيعها؟   |                        |
| <b>7. الدعائم</b>  |                        |
| <b>7.1</b>   | <b>الموارد</b>         |
| هل حددت ووفرت الموارد اللازمة للعمليات التالية:  |                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• التأسيس</li> <li>• التنفيذ</li> <li>• المتابعة</li> <li>• التحسين المستمر والمستدام والمستمر</li> </ul>   |                        |
| من المسؤول عن توفير الموارد؟   |                        |
| هل وفرت البنية التحتية اللازمة لعملية التشغيل؟   |                        |
| ما هي العملية الرسمية لاعتماد الميزانية؟ كيف يتم التخطيط للإمكانات وكيف يتم توفير الموارد؟ هل تحصل على الموارد في الوقت المناسب أم تأجل وتتأخر في الحصول على الموارد؟  |                        |
| هل توفر بيئة مواتية لعمليات التشغيل؟   |                        |
| كيف يمكنك التأكد من أن الموارد مناسبة لنوع معين من أنشطة المتابعة والقياس؟ كيف يمكنك التأكد من أن الموارد لا تزال مناسبة للأغراض التي جلبت من أجلها؟   |                        |
| هل حددت كيفية الحصول أو الوصول إلى أي معرفة إضافية أو لازمة لمعالجة الاحتياجات والاتجاهات المتغيرة؟ من الشخص الذي عُين كمنسق لنظام إدارة الجودة؟ ما هي الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات المحددة لمنسق نظام إدارة الجودة؟   |                        |
| <b>7.2</b>   | <b>الكفاءة</b>         |
| هل تحدد الشركة الكفاءة اللازمة للعاملين الذين يقومون بأداء أنشطة تؤثر على نظام إدارة الجودة؟ كيف تحدد الكفاءة؟ هل تُعد في العادة مصفوفة للكفاءات المتعلقة بالنشاط نظام إدارة الجودة؟   | أ-                     |
| هل تأكدت من أنه قد تم إحراز الكفاءة اللازمة؟ إذا لم يتم إحراز الكفاءة المطلوبة في بعض المناطق، ما هي الإجراءات التي يجب أن تُتخذ؟  |                        |
| هل تقوم بإجراء بعض التدريبات أو تتخذ إجراءات أخرى لتحقيق الكفاءة اللازمة؟ هل حددت التعليم والتدريب والخبرة المناسبة لفئات مختلفة من الأشخاص؟ أين تحتفظ بمثل هذه المعلومات؟   | ب-                     |
| هل تأكدت من أنه قد تم إحراز الكفاءة اللازمة؟ ما هي الإجراءات المتخذة لاكتساب الكفاءة اللازمة؟ كيف تقوم بتقييم فعالية الإجراءات المتخذة؟ هل تقوم على سبيل المثال باختبار كتابي أو مراجعة فعالية التدريب وما إلى ذلك؟ ما هي الإجراءات التي تم اتخاذها لتطوير مستوى كفاءة الطاقم؟ | ت-                     |

ISO 9001:  
2015

## قائمة/أسئلة التدقيق – القائمة للغرض التدريبي

|   |              |  |
|---|--------------|--|
| هل تقوم بحفظ ومتابعة المعلومات المناسبة والموثقة عن التعليم والتدريب والمهارات والخبرات والمؤهلات كدليل على الكفاءة؟  | ث-           |  |
| ما هي المتغيرات التي تشملها الكفاءة؟ كيف تحافظ على السجلات التدريبية لجميع الموظفين؟ ما هي الآلية المستخدمة لتحديد الاحتياجات التدريبية وتوفيرها لجميع الموظفين؟ هل جميع الموظفين مدربون تدريباً يلبي متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001؟ |              |  |
| ما طبيعة التدريب الذي تقدمه لجميع الموظفين؟ أرني سجلاتك التدريبية؟  |              |  |
| كيف تخطط للتدريب وكيف تقدمه؟ هل لديك قائمة للمدربين الداخليين في الشركة؟ ما هي آلية تقديم التدريب التعريفي للموظفين الجدد؟ ما هي خططك التدريبية للأشهر الست قادمة؟  |              |  |
| <b>الوعي</b>  | <b>7.3</b>   |  |
| أ- هل موظفيك يدركون أهمية سياسة الجودة وأهدافها؟ كيف يسهم عملك في تنفيذ سياسة الجودة في مجالك؟  |              |  |
| ب- كيف يمكنك المساهمة في نظام إدارة الجودة؟ ما هي الفوائد التي تحققت من خلال تنفيذ نظام إدارة الجودة؟ ما هي نوعية أدائك؟  |              |  |
| ت- هل الموظف على علم بالآثار المترتبة إذا لم يتوافق مع متطلبات وشروط نظام إدارة الجودة وإذا لم يوفي بالتزامات الجودة؟ كيف يمكن تناقل ونشر هذا الوعي بين كل الأشخاص المعنيين؟  |              |  |
| <b>التواصل</b>  | <b>7.4</b>   |  |
| كيف يمكنك تحديد احتياجات الاتصالات الداخلية والخارجية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة؟ هل لديك أي خطة للتواصل والاتصال؟  |              |  |
| أ- ما المسائل ذات الصلة بنظام إدارة الجودة التي تتناولها وتتواصل بشأنها؟  |              |  |
| ب- متى تتواصل وتتبادل المسائل ذات الصلة بنظام إدارة الجودة؟   |              |  |
| ت- مع من تتواصل وتتبادل المسائل ذات الصلة بنظام إدارة الجودة؟   |              |  |
| ث- كيف تتواصل وتتبادل المسائل ذات الصلة بنظام إدارة الجودة؟   |              |  |
| ج- من الذي سيتواصل ويتبادل المسائل ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة؟  |              |  |
| هل تتجاوزون مع الاتصالات ذات الصلة بنظام إدارة الجودة؟ هل هناك أي معلومات موثقة بشأن هذا التواصل؟   |              |  |
| هل تواصلتم وتناقشتم معلومات ذات صلة بنظام إدارة الجودة في مختلف المستويات والوظائف داخلياً؟ كيف؟  |              |  |
| هل تضمن أن هذا التواصل والتناقل يُمكن الأشخاص من المساهمة في التحسين المستمر والمستدام؟ كيف؟  |              |  |
| هل تواصلتم وتناقشتم معلومات ذات صلة بنظام إدارة الجودة خارجياً؟ بين لنا ما هو نوع التواصل الذي استخدمته خارجياً؟  |              |  |
| <b>المعلومات الموثقة</b>  | <b>7.5</b>   |  |
| <b>فكرة عامة</b>  | <b>7.5.1</b> |  |
| 1. هل نحتاج إلى معلومات موثقة وفقاً لـ ISO 9001:2015؟   |              |  |
| 2. كيف يمكنك أن تحدد الحاجة لتوثيق المعلومات بشكل فعال؟   |              |  |
| 3. هل وثقت الشروط والمتطلبات على شكل نسخة ورقية أم نسخة إلكترونية؟  |              |  |

ISO 9001:  
2015

## قائمة/أسئلة التدقيق – القائمة للغرض التدريبي

|  |   |            |
|--|---|------------|
| 4.   | ما هي معلوماتك الموثقة عن كفاءة الأشخاص؟  |            |
| 5.   | هل وثقت مسائل ذات صلة بسياسة الجودة وأهداف نظام إدارة الجودة؟   |            |
| 6.   | هل وثقت نطاق نظام إدارة الجودة؟   |            |
| 7.   | هل لديك أي معلومات موثقة ومطابقة لمتطلبات ISO 9001:2015؟  |            |
| <b>7.5.2 الإنشاء والتحديث</b>  |   |            |
| أ-   | هل قمت بإنشاء وتحديث المعلومات الموثقة التي تتضمن أدوات التحديد والتصنيف والوصف والعنوان والتاريخ والمؤلف أو رقم المرجع؟  |            |
| ب-   | هل وضعت تصميم للمعلومات الموثقة، بما في ذلك من أدوات تحديد ولغة ونسخة البرنامج، والرسومات والوسائط مثل: نسخة ورقية أو نسخة إلكترونية؟   |            |
| ت-   | من الذي يقوم بمراجعة المعلومات الموثقة ويحدثها ويصادق عليها؟  |            |
| ث-   | هل تصادق على المعلومات بسبب مدى كفايتها وملاءمتها لمسألة معينة؟ من الشخص المخول الذي يقوم بعمليات المراجعة والمصادقة على المعلومات الموثقة؟ كيف يمكنك التأكد من أن المعلومات الموثقة كافية ومناسبة لغرض ما؟ أين تحدد صلاحيات مراجعة المعلومات الموثقة والمصادقة عليها؟              |            |
| <b>7.5.3 مراقبة المعلومات الموثقة</b>  |   |            |
| أ-   | هل حددت أي آلية للرقابة على المعلومات الموثقة؟ كيف يمكنك التأكد من أن المعلومات الموثقة متاحة للاستخدام عندما تكون مطلوبة؟  |            |
| ب-   | كيف تحمي المعلومات الموثقة؟ هل تتبع نظام معين مثل السرية أو الاستخدام الخاطئ، أو النزاهة؟   |            |
| ت-   | هل الوثائق المطلوبة من قبل نظام إدارة الجودة محمية ومراقبة؟ كيف؟ من المخول بمراقبة وثائق نظام إدارة الجودة؟ ما هي طريقتك في توزيع المعلومات الموثقة؟ هل أعددت قائمة بالأشخاص المخولين بالوصول إلى المعلومات الموثقة؟ كيف يمكنك استرجاع المعلومات الموثقة واستخدامها؟                |            |
| ث-   | هل إنشاء قاعدة للمعلومات الموثقة ومتابعتها يقدم دليلاً عن مطابقة متطلبات وشروط عملية التشغيل لنظام إدارة الجودة؟ كيف تخزن وتحفظ المعلومات الموثقة؟ كيف يمكنك التأكد من أن المعلومات الموثقة واضحة ومقروءة؟  |            |
| ج-   | هل هي محمية ومراقبة؟ كيف يمكن تغيير المعلومات الموثقة؟ كيف ستقوم بإنشاء أداة تحكم بالمعلومات الموثقة؟ هل تستخدم آلية للتحكم بالتكوين وإدارته؟   |            |
| ح-   | هل هناك أي معلومات موثقة تحدد الضوابط اللازمة للتعريف والتخزين والحماية والاسترجاع ووقت الاحتفاظ والتخلص من المعلومات الموثقة؟ هل حددت فترة الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة بأنواعها المختلفة؟ كيف يمكنك التخلص من هذه المعلومات الموثقة سواء كانت في نسخة مطبوعة أو في نسخة إلكترونية؟ |            |
| هل القائمة الرئيسية للمعلومات الموثقة محدثة؟ أرني آخر الإصدارات من دليل الجودة، إضافة إلى معلومات موثقة أخرى. كيف تحافظ على صفحة التعديلات؟ كيف تبلغ الأشخاص بأن هناك بعض التغييرات في المعلومات الموثقة؟ من المسؤول عن مصادقة ومراقبة الوثائق بأنواعها المختلفة؟ هل ستغير كل الوثيقة أم فقط صفحة التعديلات؟ كيف تعرف أن هناك تغييرات في المعلومات الموثقة؟ كيف تبلغ الأشخاص المعنيين؟ |   |            |
| كيف يتم التعرف على المعلومات الموثقة المراد متابعتها ومراقبتها؟  |   |            |
| هل تحتفظ بالوثائق القديمة؟ أين تحتفظ بها؟  |   |            |
| <b>8.0 العملية التشغيلية</b>   |   |            |
| <b>تخطيط ومراقبة العملية التشغيلية</b>   |   | <b>8.1</b> |

ISO 9001:  
2015

## قائمة/أسئلة التدقيق – القائمة للغرض التدريبي

|  |  |              |
|--|--|--------------|
| هل خططت للعمليات ونفذتها وفقاً لمعيار نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015؟   |  |              |
| هل تتخذ إجراءات بخصوص المخاطر والفرص؟  |  |              |
| كيف تحدد متطلبات المنتجات والخدمات؟ هل وضعت معايير للعمليات ولقبول المنتجات والخدمات؟  |  |              |
| هل لديك أي معلومات موثقة طبقت حسب الخطة؟   |  |              |
| كيف توثق معلومات عن عمليات نُفذت كما هو مخطط لها؟ أين تحتفظ بمثل هذه المعلومات؟ بناءً على هذه المعلومات، إذا حصل أي تأخير أو تأجيل، ما الإجراءات المتخذة؟  |  |              |
| كيف يمكنك التأكد من أن الرقابة على العمليات تتم حسب المعايير المحددة؟  |  |              |
| كيف يمكنك التحكم بالتغييرات المخطط لها؟ ما الإجراءات المتخذة لمعالجة عواقب التغييرات الغير مقصودة؟ من المسؤول في كلا الحالتين؟   |  |              |
| كيف يمكنك التأكد من أن العمليات الخارجية متحكم بها أو أنها تتأثر بالعوامل الخارجية؟ ما نوع التحكم أو مدى التأثير الذي يُطبق على العمليات الخارجية في نظام إدارة الجودة؟ هل تم إنشاء نظام لاختيار الموردين والنشاطات الخارجية؟ كيف تتواصلون معهم في مسائل كالضوابط والتحكم؟ |  |              |
| ما هي عمليات التحكم التشغيلية؟ ما الذي يندرج تحت خطة عمليات التحكم والمتابعة؟  |  |              |
| هل أعددت متغيرات التحكم التشغيلية لعمليات محددة؟ ما هي العمليات التي تدرج تحت هذه المتغيرات؟   |  |              |
| <b>متطلبات المنتجات والخدمات</b>   |  | <b>8.2</b>   |
| <b>التواصل مع العملاء</b>  |  | <b>8.2.1</b> |
| كيف يمكنك تحديد وتنفيذ ترتيبات فعالة للتواصل مع العملاء فيما يتعلق بـ:   |  |              |
| أ-   | المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات؟   |              |
| ب-   | الاستفسارات والعقود والتعامل مع الطلبات بما في ذلك من تغييرات؟                 |              |
| ت-   | ملاحظات العملاء بما في ذلك شكاواهم؟  |              |
| ث-   | التحكم في عقارات العملاء؟  |              |
| ج-   | وضع شروط ومتطلبات محددة في حالات الطوارئ؟                                      |              |
| <b>تحديد الشروط والمتطلبات المتعلقة بالمنتجات والخدمات</b>   |  | <b>8.2.2</b> |
| كيف يمكنك تحديد المتطلبات والشروط القانونية والتنظيمية المطبقة على المنتجات والخدمات؟ هل حددت أي متطلبات أو شروط أخرى تعتبر ضرورية من قبل الشركة؟  |  |              |
| هل لدى الشركة القدرة على تلبية مطالب المنتجات والخدمات التي تقدمها؟ كيف يمكنك التأكد من ذلك؟   |  |              |
| <b>مراجعة المتطلبات والشروط المتعلقة بالمنتجات والخدمات</b>  |  | <b>8.2.3</b> |
| كيف تقوم بمراجعة المتطلبات والشروط المتعلقة بالمنتجات والخدمات؟  |  |              |
| هل يندرج تحت مراجعتك الأمور التالية:   |  |              |
| أ-   | المتطلبات التي حددها العميل، وما يتضمنه ذلك من نشاطات التوصيل وما بعد التوصيل؟ |              |
| ب-   | متطلبات لم يحددها العميل ولكنها ضرورية لاستخدامات معينة؟ كيف يمكن معرفتها؟     |              |
| ت-   | أي متطلبات أو شروط إضافية محددة من قبل الشركة؟                                 |              |
| ث-   | المتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة على المنتجات والخدمات؟                  |              |
| ج-   | عقود أو متطلبات أخرى تختلف عما تم الاتفاق عليه؟                                |              |

ISO 9001:  
2015

## قائمة/أسئلة التدقيق – القائمة للغرض التدريبي

|   |              |
|---|--------------|
| كيف يمكنك التأكد من أنه قد تم تحديد متطلبات المنتجات والخدمات؟ من المسؤول عن العقود أو المتطلبات التي تختلف عما تم الاتفاق عليه؟ ما هي آلية التواصل؟ أرنأ بعض المعلومات الموثقة |              |
| هل يتم حفظ المعلومات ذات الصلة بنتائج المراجعة أو بأي متطلبات جديدة أخرى متعلقة بالمنتجات والخدمات؟ كيف؟  |              |
| إذا لم يقدم العميل وثيقة إفادة، هل تصدق الشركة على متطلبات العملاء قبل القبول؟ كيف؟   |              |
| عندما تتغير متطلبات المنتجات، هل تكفل الشركة تعديل الوثائق ذات الصلة؟ هل يكون الموظفون على دراية بهذه التعديلات والتغيرات؟ أرنأ دليل.   |              |
| <b>تصميم وتطوير المنتجات والخدمات</b>   | <b>8.3</b>   |
| <b>فكرة عامة</b>  | <b>8.3.1</b> |
| هل نفذت وحافظت على عمليات التصميم والتطوير لتوفير منتجات وخدمات أخرى؟   |              |
| <b>التخطيط التصميمي والتطويري (D&amp;D)</b>   | <b>8.3.2</b> |
| كيف تخطط وتراقب عمليات تصميم وتطوير المنتج؟   |              |
| خلال التخطيط التصميمي والتطويري، هل أخذت بعين الاعتبار التالي:  |              |
| أ- طبيعة ومدة وتعقيد التصميم إضافة إلى النشاطات التطويرية؟  |              |
| ب- مراحل التصميم والتطوير؟  |              |
| ت- عمليات المراجعة والتحقيق والتثبيت المناسبة لكل مرحلة من مراحل التصميم والتطوير؟  |              |
| ث- المسؤوليات والصلاحيات المتعلقة بعمليات التصميم والتطوير؟   |              |
| ج- الاحتياجات الداخلية والخارجية للموارد المخصصة لعملية تطوير المنتجات والخدمات؟  |              |
| ح- التحكم ومراقبة آلية الاتصال بين الأشخاص المشاركين في عمليات التصميم والتطوير؟  |              |
| خ- الحاجة إلى إشراك العملاء والمستخدمين في عمليات التصميم والتطوير؟   |              |
| د- توفير متطلبات أخرى من المنتجات والخدمات؟   |              |
| ذ- مستوى الرقابة المتوقع لعمليات التصميم والتطوير من قبل العملاء وأطراف أخرى معنية؟   |              |
| ر- ما هي الوثائق المطلوبة لإثبات أن متطلبات التصميم والتطوير قد تم استيفائها؟   |              |
| <b>مدخلات عمليات التصميم والتطوير</b>   | <b>8.3.3</b> |
| هل تم تحديد المدخلات المتعلقة بمتطلبات المنتجات؟ هل المعلومات الموثقة محفوظة؟   |              |
| أثناء تحضيرك لمدخلات عمليات التصميم والتطوير، هل أخذت بعين الاعتبار التالي:   |              |
| أ- المتطلبات الوظيفية والأدائية؟  |              |
| ب- متطلبات قانونية وتنظيمية معمول بها؟  |              |
| ت- هل هناك معلومات مستدامة من تصاميم سابقة أخرى؟  |              |
| ث- متطلبات رئيسة أخرى لعمليات التصميم والتطوير؟   |              |
| ج- معايير وقواعد أخرى وعدت الشركة بتطبيقها وتنفيذها؟  |              |
| ح- عواقب محتملة للفشل عائد إلى طبيعة المنتجات والخدمات؟   |              |
| هل تم فحص ومراجعة كفاءة المدخلات؟   |              |
| هل المتطلبات كاملة وغير متضاربة مع بعضها البعض؟ هل أنت متأكد من ذلك؟  |              |
| كيف تحتفظ بالمعلومات الموثقة المتعلقة بمدخلات عمليات التصميم والتطوير؟  |              |
| <b>ضوابط ومحددات التطوير والتنمية</b>   | <b>8.3.4</b> |



ISO 9001:  
2015

## قائمة/أسئلة التدقيق – القائمة للغرض التدريبي

|   |              |
|---|--------------|
| كيف يمكنك وضع الضوابط والمحددات المطبقة على عمليات التصميم والتطوير؟ أين تحدد النتائج التي يجب أن تنجز من خلال أنشطة التنمية والتطوير؟ كيف تتم المراقبة لتقييم عمليات التصميم والتطوير وقدرتها على إنجاز وإتمام المتطلبات؟  |              |
| ما هي الأنشطة التي المتبعة للتأكد من أن المخرجات متلائمة مع متطلبات الإدخال؟ كيف يتم التأكد من أن المنتجات والخدمات الناتجة تلبي متطلبات تطبيق محدد أو استخدام معين؟ ما هي الإجراءات المتخذة بشأن المشاكل التي تم اكتشافها خلال عمليات التحقق والتثبيت والمراجعة؟ كيف يمكنك الحفاظ على المعلومات الموثقة المتعلقة بضوابط عمليات التصميم والتطوير؟                 |              |
| <b>مخرجات التصميم والتطوير</b>  | <b>8.3.5</b> |
| كيف يمكنك التأكد من أن مخرجات التصميم والتطوير كافية لتوفير منتجات وخدمات أخرى؟ هل أنت متأكد من مخرجات التصميم متوافقة مع متطلبات التصميم والتطوير؟ كيف يمكنك التأكد من ذلك؟  |              |
| هل تتضمن مخرجات عمليات التصميم والتطوير متطلبات الرقابة والقياس ومعايير القبول؟   |              |
| كيف تحدد خصائص الاستخدام والأمان للمنتجات؟  |              |
| <b>تغييرات التصميم والتطوير</b>   | <b>8.3.6</b> |
| هل تغييرات التصميم والتطوير محددة ومراقبة من قبل الشركة لضمان عدم وجود أي تأثير سلبي على مطابقة المتطلبات؟  |              |
| هل المعلومات الموثقة المتعلقة بنتائج المتغيرات محافظ عليها؟   |              |
| <b>مراقبة العمليات والمنتجات والخدمات الخارجية</b>  | <b>8.4</b>   |
| <b>فكرة عامة</b>  | <b>8.4.1</b> |
| كيف يمكنك أن تضمن أن العمليات والمنتجات والخدمات الخارجية تتوافق مع متطلبات معينة؟  |              |
| هل حددت الضوابط التي ستطبق على المنتجات والخدمات الخارجية؟ متى؟<br>أ- المنتجات والخدمات المزودة من قبل جهات خارجية ليتم إدراجها في منتجات وخدمات الشركة؟<br>ب- المنتجات والخدمات المزودة مباشرة إلى العملاء خارجياً بالنيابة عن الشركة؟<br>ت- عملية أو جزء من عملية منفذة من قبل جهات خارجية نتيجة لقرار داخلي يقر بالاستعانة بالمصادر أو الوظائف الخارجية؟       |              |
| هل وضعت معايير معينة للتقييم واختيار ومراقبة أداء الموردين الخارجيين وفقاً للمتطلبات؟   |              |
| <b>نوع ومدى الضوابط الخارجية</b>  | <b>8.4.2</b> |
| ما الضوابط الخارجية التي تم تحديدها للمنتجات والخدمات التي تؤثر على قدرة الشركة على تقديم منتجات وخدمات مطابقة باستمرار؟  |              |
| كيف يمكن ضمان بقاء العمليات الخارجية ضمن سيطرة ومراقبة نظام إدارة الجودة الخاصة بها؟ ما هي الضوابط المتعلقة بالمورد الخارجي؟ ما هي الضوابط المتعلقة بنتائج المخرجات؟  |              |
| كيف يمكنك ضمان فعالية الضوابط المطبقة من قبل المورد الخارجي؟ ما هي الآلية؟<br>ما هي أنواع الأنشطة المحددة لتأكد من أن العمليات والمنتجات والخدمات الخارجية تتوافق مع المتطلبات؟ أرنا دليلاً   |              |
| <b>معلومات عن الجهات الخارجية</b>   | <b>8.4.3</b> |
| هل اتصالات الشركة مع الجهات الخارجية تتوافق مع المتطلبات التالية:<br>العمليات والمنتجات والخدمات التي سيتم تزويدها؟<br>الموافقة على المنتجات والخدمات والأساليب والعمليات والمعدات؟<br>كفاءة الموظفين بما في ذلك من مؤهلات ضرورية؟<br>التفاعلات بين الجهات الخارجية والشركة؟<br>مراقبة أداء المزود الخارجي؟<br>أنشطة التحقق والتصديق المتعلقة بالشركة أو عملائها؟ |              |
| <b>الإنتاج والخدمات</b>   | <b>8.5</b>   |
| <b>ضوابط الإنتاج والخدمات</b>   | <b>8.5.1</b> |

ISO 9001:  
2015

## قائمة/أسئلة التدقيق – القائمة للغرض التدريبي

|  |                     |
|--|---------------------|
| <p>هل تنفذ الشركة عمليات توفير الإنتاج والخدمات تحت ظروف مُوجَّة؟ أين تحتفظ بالمعلومات التي تصف خصائص المنتج والنتائج المراد تحقيقها؟ هل حددت أساليب الرقابة والقياس؟ كيف يمكنك التأكد من جودة هذه الأساليب؟ كيف ستنفذ هذه الأساليب في المراحل المختلفة؟</p>   |                     |
| <p>من الذي يتكفل بتوفير بيئة مواتية ومناسبة؟ هل هي بيئة مناسبة حقاً؟ كيف؟ كيف يتم تعيين الأشخاص الأكفاء؟ كيف يمكنك التأكد من صحة عمليات معينة؟ ما هي الإجراءات اللازمة لمنع الخطأ الإنساني؟ ما هي العمليات التي تتبع عملية التنفيذ؟</p>  |                     |
| <p><b>التحديد والتتبع</b></p>  | <p><b>8.5.2</b></p> |
| <p>كيف تحدد المخرجات المناسبة خلال عمليات توفير المنتجات والخدمات؟ هل تحدد الشركة حالة الإنتاج بالنظر إلى متطلبات المتابعة والقياس خلال عمليات توفير المنتجات والخدمات؟ هل قمت بوضع عملية للفحص والتفتيش؟ هل وضع اختبار لفحص الحالة؟</p>   |                     |
| <p>هل الشركة تحدد ضوابط مميزة للمنتجات؟ هل تحتفظ الشركة بمعلومات موثقة بشأن ذلك؟ كيف أنشأت الشركة هذه العمليات التتبعية؟</p>   |                     |
| <p><b>ممتلكات العملاء (CSP) أو المزودون الخارجيين</b></p>  | <p><b>8.5.3</b></p> |
| <p>كيف يمكنك العناية بممتلكات العملاء في حال كونها تحت تحكم الشركة أو مستخدمة من قبل الشركة؟</p>   |                     |
| <p>كيف يمكنك حماية ممتلكات العملاء أو ممتلكات المزودين الخارجيين المدمجة مع المنتجات والخدمات؟ كيف يمكنك التحقق منها وتحديثها؟</p>   |                     |
| <p>في حال فقدان أو تضرر أي من ممتلكات العملاء أو من ممتلكات المزودين الخارجيين، كيف تبلغهم بذلك؟ هل توثق هذا؟</p>  |                     |
| <p><b>الحفاظ على السلع والخدمات</b></p>  | <p><b>8.5.4</b></p> |
| <p>كيف تحافظ على المخرجات خلال عملية توفير المنتجات والخدمات من أجل الحفاظ على التوافق مع المتطلبات؟</p>   |                     |
| <p>هل عملية الحفاظ تتضمن نشاطات مثل التحديد والتعامل مع التلوث والتعبئة والتخزين والنقل والحماية؟</p>  |                     |
| <p><b>أنشطة ما بعد التوصيل</b></p>   | <p><b>8.5.5</b></p> |
| <p>هل تلبى متطلبات أنشطة ما بعد التوصيل المرتبطة بالمنتجات والخدمات؟</p>   |                     |
| <p>في نطاق تحديد أنشطة ما بعد التوصيل، هل أخذت بعين الاعتبار ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>أ- المتطلبات القانونية والتنظيمية؟</li> <li>ب- العواقب المحتملة المرتبطة بالمنتجات والخدمات؟</li> <li>ت- طبيعة المنتجات والخدمات واستخدامها السليم والحياة الافتراضية؟</li> <li>ث- متطلبات العملاء؟</li> <li>ج- ملاحظات العملاء وتغذيتهم الراجعة؟</li> </ul> |                     |
| <p>هل هناك أحكام ضمان والتزامات تعاقدية مثل الصيانة والخدمات التكميلية كإعادة التدوير والتخلص النهائي؟ كيف يتم ذلك؟ أرننا دليل.</p>  |                     |
| <p><b>التحكم في التغييرات</b></p>  | <p><b>8.5.6</b></p> |
| <p>كيف يمكنك التحكم بالتغييرات الغير مخطط لها في عملية توفير المنتجات والخدمات؟ كيف يمكنك ضمان التوافق مع المتطلبات الخاصة؟</p>  |                     |
| <p><b>توصيل المنتجات والخدمات</b></p>  | <p><b>8.6</b></p>   |
| <p>ما هي الإجراءات المتخذة لتوصيل المنتجات والخدمات للعملاء؟</p>   |                     |
| <p>هل تم التصديق على المنتجات والخدمات من قبل إدارة ذات صلة أو عميل؟</p>   |                     |
| <p>هل أجريت الترتيبات اللازمة في كل مرحلة للتأكد من استيفاء متطلبات المنتجات والخدمات؟</p>   |                     |
| <p>هل تحتفظ الشركة بمعلومات موثقة عن معايير القبول والتتبع؟</p>  |                     |
| <p><b>التحكم بالمخرجات الغير مطابقة</b></p>  | <p><b>8.7</b></p>   |
| <p>هل تحدد الشركة المنتجات الغير مطابقة لمواصفات الإنتاج؟ ما هي آلية التحكم بهذه المنتجات؟ كيف يمكن المنع من استخدامها أو توصيلها؟</p>   |                     |

## قائمة/أسئلة التدقيق – القائمة للغرض التدريبي

|  |  |              |
|--|--|--------------|
| هل تتعامل الشركة مع المنتجات الغير مطابقة للمواصفات أو المتطلبات بإحدى الطرق التالية:  |  |              |
| <p>أ- من خلال التصحيح؟</p> <p>ب- من خلال العزل والاحتواء، وفق عملية الإنتاج والتصنيع؟</p> <p>ت- من خلال تبليغ العملاء؟</p> <p>ث- من خلال الحصول على ترخيص لقبوله مقابل امتيازات؟</p>                           |  |              |
| هل يتم المحافظة على المعلومات الموثقة المتعلقة بالمنتجات الغير مطابقة؟ هل يتم المحافظة على المعلومات المتعلقة بأي إجراءات أو التزامات مرتبطة بالمنتجات الغير مطابقة؟   |  |              |
| <b>9.1 تقييم الأداء</b>  |  |              |
| <b>9.1 المتابعة والقياس والتحليل والتقييم</b>  |  |              |
| <b>فكرة عامة</b>   |  | <b>9.1.1</b> |
| أ- كيف يمكنك متابعة وقياس عمليات الجودة؟   | هل لديك أي تحكم بالمعلومات الموثقة؟ من المخول بالتحكم في هذه العملية؟ ما الذي يُتابع ويُقاس؟ |              |
| ب- كيف تتابع وتقيس الأداء؟ كيف تحلل وتقيم النتائج؟ كيف يمكنك التأكد من أن النتائج صحيحة؟ متى تتم عمليات المتابعة والقياس؟  |  |              |
| ت- كيف يمكنك التأكد من أن أداة المتابعة والقياس صحيحة؟ هل سبق وأن قمت بتحليل وتقييم النتائج؟   |  |              |
| ث- من المخول بقياس وتحليل وتقييم هذه النتائج؟  |  |              |
| ج- كيف يمكنك الحفاظ على أدلة المتابعة والقياس؟   |  |              |
| ما هي الطرق المتبعة في عمليات المتابعة والقياس والتحليل والتقييم للتأكد من أن النتائج صحيحة؟ ما هي المعايير التي تشملها عمليات المتابعة والقياس؟ متى تتابعها؟  |  |              |
| ما هي المعدات التي تحتاج إلى فحص ومعايرة؟ أرنا دليلاً  |  |              |
| <b>رضا العملاء</b>   |  | <b>9.1.2</b> |
| كيف يمكنك متابعة تصورات العملاء ورضاهم؟ هل حددت الطرق التي من خلالها ستحصل وتتابع وتراجع هذه المعلومات؟  |  |              |
| <b>التدقيق الداخلي</b>   |  | <b>9.2</b>   |
| هل سبق وأن قمت بتدقيق داخلي؟ ما هي الأوقات التي تقوم فيها بتدقيق داخلي؟  |  |              |
| كيف تقوم بإجراءات التدقيق للتأكد من أن متطلبات الشركة متوافقة مع نظام إدارة الجودة؟ متى وكيف؟  |  |              |
| من خلال قيامك بالتدقيق، كيف تتأكد من أن متطلبات ISO 9001 والمعايير العالمية قد تم تنفيذها وتطبيقها من قبل الشركة؟  |  |              |
| من خلال قيامك بالتدقيق، كيف يمكنك التأكد من أن نظام إدارة الجودة يتم تطبيقه والحفاظ عليه بشكل فعال؟  |  |              |
| هل قمت بوضع أي خطة لتنفيذ أو الحفاظ على برنامج التدقيق؟ من المخول برفع التقارير؟ إلى من ترفع التقارير؟ كيف يمكنك التأكد من أن نتائج التدقيق والعمليات المذكورة في ملف التدقيق الداخلي قد تم تنفيذها بشكل فعال؟ |  |              |
| كيف تحدد معايير المراجعة ونطاق التدقيق الداخلي؟  |  |              |
| كيف تقوم باختيار المدققين والعمليات التدقيقية لضمان الموضوعية والنزاهة في عملية التدقيق؟ هل الموظفون المختصون أو رؤساء الأقسام مدربون على عمليات التدقيق؟ هل لديك قائمة بالمدققين المدربين؟                    |  |              |

ISO 9001:  
2015

## قائمة/أسئلة التدقيق – القائمة للغرض التدريبي

|  |   |
|--|---|
| من الشخص المخول بمراجعة نتائج التدقيق؟   |   |
| كيف يمكنك الحفاظ على أدلة برنامج التدقيق ونتائج التدقيق؟ أين؟ من لديه حق الوصول إلى هذه المعلومات؟   |   |
| هل لديك قائمة بالمراجعين المدربين؟ من أعطاهم التدريب وفقاً لنظام إدارة الجودة ISO 9001؟ كم عدد أيام التدريب؟ هل قمت بوضع خطة للتدقيق؟ خلال عملية المراجعة، هل يقوم المدقق بمتابعة نتائج تقارير رؤساء الأقسام؟ هل قمت بوضع خطة تدقيق للسنة بأكملها؟ فسر لنا كيف تستخدم قائمة التدقيق؟ |   |
| هل تحتفظ بسجلات عن تدقيقات منفذة مغايرة عن التدقيقات المخططة؟ هل لديك ملخص عن مراجعة مسبقة؟ أين تحتفظ بمثل هذه السجلات؟  |   |
| كيف يمكنك التأكد من أن كل البنود تغطي كل الأقسام؟ كيف ترى فعالية الإجراءات المتخذة بخصوص التدقيق؟ أين السجلات؟   |   |
| 9.3  | مراجعة الإدارة  |
| كيف تراجع الإدارة العليا نظام إدارة الجودة في المؤسسة؟ ما هي أوقات المراجعة؟ كيف تتأكد من فاعليتها؟ متى تطلع على مراجعات نظام إدارة الجودة؟  |   |
| هل هذه المراجعة تتضمن تقييم فرص التحسين والحاجة إلى تغييرات في نظام إدارة الجودة بما في ذلك سياسة الجودة وأهدافها؟   |   |
| هل لديك وثائق ومعلومات نتجت عن اجتماعات المراجعة المتعلقة بنظام إدارة الجودة؟  |   |
| ما هي الإجراءات المتخذة من مراجعات إدارية سابقة؟ هل هناك من معلومات عن الإجراءات المتخذة في متابعة المراجعات الإدارية السابقة؟   |   |
| هل ترفع تقارير إلى الإدارة العليا عن فاعلية نظام إدارة الجودة؟ كيف تقيس فاعلية نظام يعمل لحساب شركتك؟ كيف تجمع معلومات مهمة عن هذا المجال؟ ما هي أوقات اجتماع المراجعة الإدارية؟   |   |
| هل تراجع التغذية الراجعة المتعلقة بالجودة؟ من الذي يقوم بذلك؟  |   |
| هل حددت كفاية الموارد وناقشتها في MRM؟ كيف تقوم بقياس فرص التحسن المستمر؟  |   |
| كيف تقوم بالتخطيط لاجتماع المراجعة الإدارية؟ من هم الأشخاص الذي يحضرون هذا اللقاء؟ هل تعمم جدول الاجتماعات مقدماً؟ هل تحضر محضر اجتماع عن هذه الاجتماعات؟ كيف تقوم بمتابعة فعالية النظام؟ هل تقوم بمراجعة الأهداف والغايات من المراجعة الإدارية؟ متى تراجعهم؟                        |   |
| هل مخرجات المراجعات الإدارية تتضمن التالي:   |   |
| أ-   | هل تنظر إلى فرصة التطوير على أنها دليل على فاعلية نظام إدارة الجودة؟ هل تنظر إلى التوثيق على أنه خطة وقائية؟                |
| ب-   | هل هناك حاجة إلى تغيير في نظام إدارة الجودة؟  |
| ت-   | هل هناك أي متطلبات للموارد؟   |
| هل حددت أي تغييرات في نظام إدارة الجودة الحالي أو في متطلبات الموارد؟  |   |
| 10.0 التحسين والتطور   |   |
| 10.1   | فكرة عامة   |
| هل سبق وأن قمت بتطوير يتناسب مع متطلبات العملاء؟   |   |
| كيف تحدد الفرص للتطور وكيف تتخذ الإجراءات لتحقيق من النتائج المرجوة لنظام إدارة الجودة؟  |   |
| 10.2   | عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية   |
| a)   | كيف تتحكم بالمنتجات الغير مطابقة؟ ما الوثائق المحفوظة عن هذه المنتجات؟ هل هناك إجراءات اتخذت للتحكم بالمنتجات الغير مطابقة؟ |

|                   |  |
|-------------------|--|
| ISO 9001:<br>2015 | قائمة/أسئلة التدقيق – القائمة للغرض التدريبي |
|-------------------|--|

|  |      |  |
|--|------|--|
| كيف تتعامل مع عواقب المنتجات الغير مطابقة؟   |      |  |
| أ- من الشخص المخول بمراجعة المنتجات الغير مطابقة؟  |      |  |
| ب- ما هي الإجراءات المتخذة لـ NCR ؟ كيف تقوم بتنفيذ الإجراءات؟   |      |  |
| ت- كيف تقوم بمراجعة فعالية الإجراءات التصحيحية؟ من المخول بمراجعتها؟   |      |  |
| ث- هل أخذت أي إجراءات تصحيحية لتغيير نظام إدارة الجودة لـ NCR؟   |      |  |
| ج- كيف تقوم بمتابعة فعالية نتائج الإجراءات التصحيحية؟  |      |  |
| ما الأساس الذي يُأخذ عليه الإجراءات التصحيحية؟ هل تقوم بإجراءات تصحيحية لكل المنتجات الغير مطابقة؟   |      |  |
| ما هي آلية اتخاذ الإجراءات التصحيحية؟  |      |  |
| هل تقوم بأخذ إجراءات تصحيحية في حال وجود أي شكوى سواء من قسم التشغيل أو الإنتاج أو النظام أو حتى من الأطراف المعنية؟ متى تقوم بأخذ إجراءات تصحيحية؟ من الذي يقوم بمراجعة فعالية الإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها من قبل قسم معين؟ كيف يتم متابعة ذلك؟ |      |  |
| كيف تقوم بالمحافظة على المعلومات الموثقة التي تتعلق بالمنتجات الغير مطابقة وعواقبها؟ من يقوم بحفظها؟   |      |  |
| التحسين والتطوير المستدام  | 10.3 |  |
| كيف يمكن التأكد من أن الشركة قد قامت بتحسين كفاءة وفعالية نظام إدارة الجودة بشكل مستمر؟  |      |  |
| كيف يمكنك تحسين كفاءة وفعالية نظام إدارة الجودة؛ لتطوير أداء الجودة؟ هل هناك احتياجات أو فرص محددة تشكل ولو جزء من عملية التطوير المستمر والمستدام؟  |      |  |