

قائمة/أسئلة التدقيق – القائمة للغرض التدريبي**4. إطار الشركة**

4.1 معرفة الشركة وإطاراتها
هل حددت المسائل الخارجية والداخلية في نظام إدارة الجودة (QMS)؟ (1)
هل هذه المسائل ملائمة مع الأهداف، وهل لديها القدرة على تحقيق النتائج المرجوة؟ (2)
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؟ (3)
4.2 فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية
كم عدد الأطراف المعنية التي تم تحديدها من قبلك وما صلتها بنظام إدارة الجودة لتنفيذ ISO 9001-2015؟ .1
ما هي متطلبات الأطراف المعنية في نظام إدارة الجودة؟ ما هي الإجراءات أو العمليات المتبعة لهم متطلبات الأطراف المعنية؟ .2
هل حددت أي متطلبات جودة أخرى في الشركة؟ .3
4.3 تحديد نطاق نظام إدارة الجودة
هل حددت إطار وصلاحية تطبيق نظام إدارة الجودة؟
هل وثقت نطاق الشركة مراعياً التفاصيل أدناه؟
هل حددت نطاق الشركة مراعياً المسائل الداخلية والخارجية؟ -أ-
هل أخذت بعين الاعتبار أي متطلب من متطلبات الأطراف المعنية في النطاق؟ -ب-
هل أخذت بعين الاعتبار مسألة التшибikات والتبعيات بين الأنشطة التي تقوم بها الشركة مع منظمات أخرى؟ -ت-
هل أعددت نطاق نظام إدارة الجودة المؤوثق؟
4.4 نظام إدارة الجودة وعملياتها
هل أنشأت وطبقت نظام إدارة الجودة وفقاً 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 وفقاً 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 يتكلّل 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 التغيرات – إذا لزم الأمر – في العمليات للتتأكد من تحقق النتائج المرجوة؟ كيف يمكنك تحسين عمليات نظام إدارة الجودة؟
هل تحفظ بمعلومات مؤقتة لدعم العمليات التشغيلية؟ كيف يتم الاحتفاظ بها؟ كيف يمكنك التأكد من خلال المعلومات المؤقتة من أن العمليات تتم كما هو مخطط لها؟

قائمة/أسئلة التدقيق – القائمة للغرض التدريبي**5.القيادة**

القيادة والالتزام	5.1
كيف تعرّض الإدارة العليا مفهومي القيادة والالتزام لنظام إدارة الجودة؟	
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؟	أ-
كيف يمكنك التأكّد من تحقّق التكامل بين متطلبات نظام إدارة الجودة مع العمليات التنظيمية؟	ب-
كيف يمكنك التأكّد من أن الموارد ذات الصلة بنظام إدارة الجودة متوفّرة؟ إذا كانت هناك موارد مفقودة، مع من تتواصل؟ ما هي العملية الرسمية للحصول على موافقة للموارد؟ كيف يمكنك القيام بتحطيم للامكانيات والميزانيات المخصصة للحصول على موافقة الإدارة بشأن الموارد ذات الصلة بنظام إدارة الجودة؟	ت-
هل سبق لك وأن تواصلت وتناقشت مع الشركة معلومات بشأن متطلبات نظام إدارة الجودة؟ كيف يمكن إظهار أهمية تنفيذ نظام إدارة الجودة وفوائده؟ ما هي الأساليب المتبعّة في الاتصال؟	ث-
كيف يمكن ضمان أن نظام إدارة الجودة يحقق تنتائج المرجوة؟	ج-
كم عدد الأشخاص الذين يدعمون ويساهمون في زيادة فعالية نظام إدارة الجودة؟	ح-
كيف تروج للتنمية المستدامة والمستمرة؟	خ-
ما هي الأدوار التي تقوم بها الإدارة؟ كيف يمكنك دعم وقيادة نظام إدارة الجودة؟ كيف يمكنك الالتزام بنظام إدارة الجودة ISO 9001 وقادتها؟	د-
السياسات	5.2
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 توثّق 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 تتحقق من خلال تنفيذ معايير ISO 9001-2015؟	
كيف يمكنك تناقل وتناول سياسة الجودة داخل الشركة؟	
هل أعدّت سياسة للجودة وأبقيتها على لوحة الإعلانات / هل هي متوفّرة على شكل معلومات موثقة لجميع الموظفين والأطراف المعنية؟ كيف أصبحت متوفّرة ومتاحة؟ كيف تقدّم وتنقل سياسة الجودة للأطراف المعنية؟	
الأدوار التنظيمية والمسؤوليات والصلاحيات	5.3
هل سبق وأن قمت بتعيين وتناقل الوصف الوظيفي بما فيه من مسؤوليات وصلاحيات بأدوار ذات صلة ب(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 حدّدت المسؤوليات والصلاحيات لمتابعة وإبلاغ عن أداء نظام إدارة الجودة داخل الشركة؟ هل تبلغ وتنقل للإدارة العليا عن أداء نظام إدارة الجودة؟ كيف يكون البلاغ وما هياته؟ ومن المسئول؟	
من المسئول عن توفير الموارد الالزمة لتنفيذ وتشغيل نظام إدارة الجودة؟ ما هي الموارد المطلوبة لعملية التنفيذ والتشغيل؟	

قائمة/أسئلة التدقيق – القائمة للفرض التدريبي

من هو الشخص الذي عين كمنسق لنظام إدارة الجودة؟ ما هي الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات المحددة لمنسق نظام إدارة الجودة؟	
في الوصف الوظيفي هل حددت الصالحيات والمسؤوليات لكل شخص معنى عن كيفية إسهامهم في تلبية متطلبات المعيار (ISO 9001-2015)؟ هل تم تحديد الأدوار بوضوح في الوصف الوظيفي لتجنب التضارب والخلاف؟ هل الصالحيات والمسؤوليات فعالة ومتداولة بين الموظفين المعنيين؟	
هل حددت المسؤوليات والصلاحيات للإبلاغ عن أداء نظام إدارة الجودة داخل الشركة؟ هل تبلغ وتتقل للإدارة العليا عن مجريات أداء نظام إدارة الجودة؟ كيف يكون البلاغ وما هيته؟ ومن المسئول؟ كيف يمكنك ضمان اختيار العمال للمنظمة وتركيزهم عليهما؟	
6. التخطيط	
6.1 إجراءات لمعالجة المخاطر ولتعامل مع الفرص	6.1
هل سبق لك وأن وضع خطة (EMS) ونفذتها وتابعتها؟ هل يمكن أن توضح كيفية تتبعك لها؟ كيف تحدد المخاطر والفرص التي تحتاج إلى معالجة وتتناول؟	
كيف يمكنك ضمان أن نظام إدارة الجودة يمكن أن يحقق النتائج المرجوة؟	أ-
كيف يمكنك منع أو تقليل الآثار الغير مرغوب فيها والتي تتعلق بالمخاطر؟	ب-
كيف يمكنك تحقيق تحسين مستمر ومستدام؟	ت-
كيف تضع الخطط والإجراءات للتصدي لهذه المخاطر ولتناول هذه الفرص؟ كيف يمكنك دمج وتنفيذ هذه الإجراءات في عمليات نظام إدارة الجودة؟	
كيف تضعون وتقييمون الإجراءات المتعلقة بالمخاطر والفرص لزيادة الفعالية؟	
كيف هو تقييمك لضمان فعالية الإجراءات؟	
كيف تحدد عملية تقييم متعلقة بمخاطر الجودة؟	
6.2 أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها	6.2
كيف يمكنك وضع أهداف الجودة في الوظائف والمستويات ذات الصلة؟ أين توثق؟ من الذين يراقبون ويتبعون؟	
أ- هل أهداف الجودة تتفق مع سياسة الجودة؟	
ب- هل أهداف الجودة قابل للقياس؟ أرني. هل هناك أي أهداف لا يمكن قياسها؟	
ت- كيف تتناقل وتتناول أهداف الجودة؟	
متى تقوم بتطوير أهداف الجودة؟ ما هو التردد المعتاد، أي في كل متى يتم تطويرها؟	
أين توثق الأهداف؟ من الذين يراقبون ويتبعون؟	
كيف تقوم بحفظ المعلومات المؤثقة 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"> • ما الذي يجب عمله؟ • ما هي الموارد المطلوبة؟ • من الذي سيكون مسؤولاً عن التخطيط للأهداف وتنفيذ المهام؟ • متى سيتم الانتهاء منها؟ • كيف يتم تقييم أهداف الجودة؟ 	

قائمة/أسئلة التدقیق – القائمة للفرض التدريبي

<p>كيف يمكنك وضع وتنفيذ ومتابعة أهداف الجودة الموثقة؟ هل أخذت بعين الاعتبار الالتزامات والمخاطر والفرص في صياغة هذه الأهداف؟</p> <p>أي نوع من الأهداف تم تحديدها؟ ما المتغيرات التي يجب أن تُؤخذ بعين الاعتبار عند وضع ومراجعة الأهداف؟</p> <p>هل وضعتم 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؟</p>	الخطيط للتغيير	6.3
<p>هل حددت الاحتياجات والأوقات من أجل التغيير في نظام إدارة الجودة؟</p> <p>كيف يمكنك أن تنفذ وتطبيق التغييرات في الشركة؟</p> <p>ما هي الأشياء التي تأخذها في عين الاعتبار في أوقات التغيير في الشركة؟</p> <p>هل سبق وأن رأيتك مسألة توافر الموارد في أوقات التغيير في الشركة؟</p> <p>هل سبق وأن تدارست الغرض من التغيير وعواقبه المحتملة؟</p> <p>هل سبق وأن نظرت في توزيع المسؤوليات والصلاحيات في أوقات التغيير في الشركة؟ هل فكرت في إعادة توزيعها؟</p>		7. الدعائم
<p>هل حددت ووفرت الموارد اللازمة للعمليات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • التأسيس • التنفيذ • المتابعة • التحسين المستدام والمستمر <p>من المسؤول عن توفير الموارد؟</p> <p>هل وفرت البنية التحتية اللازمة لعمية التشغيل؟</p> <p>ما هي العملية الرسمية لاعتماد الميزانية؟ كيف يتم التخطيط للإمكانيات وكيف يتم توفير الموارد؟ هل تحصل على الموارد في الوقت المناسب أم تتأجل وتتأخر في الحصول على الموارد؟</p> <p>هل توفر بيئة مواتية لعمليات التشغيل؟</p> <p>كيف يمكنك التأكد من أن الموارد مناسبة لنوع معين من أنشطة المتابعة والقياس؟ كيف يمكنك التأكد من أن الموارد لا تزال مناسبة للأغراض التي جُبِلَتْ من أجلها؟</p> <p>هل حددت كيفية الحصول أو الوصول إلى أي معرفة إضافية أو لازمة لمعالجة الاحتياجات والاتجاهات المتغيرة؟ من الشخص الذي ظهر كمنسق لنظام إدارة الجودة؟ ما هي الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات المحددة لمنسق نظام إدارة الجودة؟</p>	الموارد	7.1
<p>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؟</p> <p>هل تأكّدت من أنه قد تم إحراز الكفاءة اللازمة؟ إذا لم يتم إحراز الكفاءة المطلوبة في بعض المناطق، ما هي الإجراءات التي يجب أن تُتخذ؟</p> <p>هل تقوم بإجراء بعض التدريبات أو تتحذّل إجراءات أخرى لتحقيق الكفاءة اللازمة؟ هل حددت التعليم والتدريب والخبرة المناسبة لفئات مختلفة من الأشخاص؟ أين تحتفظ بمثل هذه المعلومات؟</p> <p>هل تأكّدت من أنه قد تم إحراز الكفاءة اللازمة؟ ما هي الإجراءات المتخذة لاكتساب الكفاءة اللازمة؟ كيف تقوم بتنقييم 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؟</p>	الكفاءة -أ -ب -ت	7.2

قائمة/أسئلة التدقيق – القائمة للغرض التدريبي

<p>هل تقوم بحفظ ومتابعة المعلومات المناسبة والموثقة عن التعليم والتدريب والمهارات والخبرات والمؤهلات كدليل على الكفاءة؟</p> <p>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 تربياً يلبي متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001 ؟</p> <p>ما طبيعة التدريب الذي تقدمه لجميع الموظفين؟ أرني سجلاتك التدريبية؟</p> <p>كيف تخطط للتدريب وكيف تقدمه؟ هل لديك قائمة للمدربين الداخليين في الشركة؟ ما هي آلية تقديم التدريب التعرفي للموظفين الجدد؟ ما هي خططك التدريبية للأشهر الست قادمة؟</p>	ـ ث	
<p>هل موظفوك يدركون أهمية سياسة الجودة وأهدافها؟ كيف يسهم عملك في تنفيذ سياسة الجودة في مجالك؟</p> <p>كيف يمكنك المساهمة في نظام إدارة الجودة؟ ما هي الفوائد التي تتحقق من خلال تنفيذ نظام إدارة الجودة؟ ما هي نوعية أدائك؟</p> <p>هل الموظف على علم بالآثار المترتبة إذا لم يتواافق مع متطلبات وشروط نظام إدارة الجودة وإذا لم يوفي بالالتزامات الجودة؟ كيف يمكن تناقل ونشر هذا الوعي بين كل الأشخاص المعنية؟</p>	ـ أ	الوعي
<p>كيف يمكنك تحديد احتياجات الاتصالات الداخلية والخارجية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة؟ هل لديك أي خطة للتواصل والاتصال؟</p> <p>ـ أ ما المسائل ذات الصلة بنظام إدارة الجودة التي تتناقلها وتتواصل بشأنها؟</p> <p>ـ ب متى ت التواصل وتتناقل المسائل ذات الصلة بنظام إدارة الجودة؟</p> <p>ـ ت مع من تتواصل وتتناقل المسائل ذات الصلة بنظام إدارة الجودة؟</p> <p>ـ ث كيف تتناول وتتناقل المسائل ذات الصلة بنظام إدارة الجودة؟</p> <p>ـ ج من الذي سيتناول ويتنقل المسائل ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة؟</p>	ـ ت	التواصل
<p>هل تتجاوزيون مع الاتصالات ذات الصلة بنظام إدارة الجودة؟ هل هناك أي معلومات موثقة بشأن هذا التواصل؟</p> <p>هل تواصلتم وتتناقلتم معلومات ذات صلة بنظام إدارة الجودة في مختلف المستويات والوظائف داخلياً؟ كيف؟</p> <p>هل تضمن أن هذا التواصل والتناقل يمكّن الأشخاص من المساهمة في التحسين المستمر والمستدام؟ كيف؟</p> <p>هل تواصلتم وتتناقلتم معلومات ذات صلة بنظام إدارة الجودة خارجياً؟ بين لنا ما هو نوع التواصل الذي استخدمته خارجياً؟</p>		7.4
<p>المعلومات الموثقة</p>	ـ .1	ـ .2
<p>ـ .2</p> <p>ـ .3</p>	ـ .1	ـ .2
	ـ .3	
		ـ .4
		ـ .5
		ـ .6
		ـ .7
		ـ .8
		ـ .9
		ـ .10
		ـ .11
		ـ .12
		ـ .13
		ـ .14
		ـ .15
		ـ .16
		ـ .17
		ـ .18
		ـ .19
		ـ .20
		ـ .21
		ـ .22
		ـ .23
		ـ .24
		ـ .25
		ـ .26
		ـ .27
		ـ .28
		ـ .29
		ـ .30
		ـ .31
		ـ .32
		ـ .33
		ـ .34
		ـ .35
		ـ .36
		ـ .37
		ـ .38
		ـ .39
		ـ .40
		ـ .41
		ـ .42
		ـ .43
		ـ .44
		ـ .45
		ـ .46
		ـ .47
		ـ .48
		ـ .49
		ـ .50
		ـ .51
		ـ .52
		ـ .53
		ـ .54
		ـ .55
		ـ .56
		ـ .57
		ـ .58
		ـ .59
		ـ .60
		ـ .61
		ـ .62
		ـ .63
		ـ .64
		ـ .65
		ـ .66
		ـ .67
		ـ .68
		ـ .69
		ـ .70
		ـ .71
		ـ .72
		ـ .73
		ـ .74
		ـ .75
		ـ .76
		ـ .77
		ـ .78
		ـ .79
		ـ .80
		ـ .81
		ـ .82
		ـ .83
		ـ .84
		ـ .85
		ـ .86
		ـ .87
		ـ .88
		ـ .89
		ـ .90
		ـ .91
		ـ .92
		ـ .93
		ـ .94
		ـ .95
		ـ .96
		ـ .97
		ـ .98
		ـ .99
		ـ .100

قائمة/أسئلة التدقيق – القائمة للغرض التدريبي

ما هي معلوماتك الموثقة عن كفاءة الأشخاص؟	.4	
هل وثقت مسائل ذات صلة بسياسة الجودة وأهداف نظام إدارة الجودة؟	.5	
هل وثقت نطاق نظام إدارة الجودة؟	.6	
هل لديك أي معلومات موثقة ومطابقة لمتطلبات ISO 9001:2015؟	.7	
الإنشاء والتحديث		7.5.2
هل قمت بإنشاء وتحديث المعلومات الموثقة التي تتضمن أدوات التحديد والتصنيف والوصف والعنوان والتاريخ والمؤلف أو رقم المرجع؟	أ-	
هل وضعت تصميم للمعلومات الموثقة، بما في ذلك من أدوات تحديد لغة ونسخة البرنامج، والرسومات والوسائل مثل: نسخة ورقية أو نسخة إلكترونية؟	ب-	
من الذي يقوم بمراجعة المعلومات الموثقة ويحدثها ويصادق عليها؟	ت-	
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؟	ث-	
مراقبة المعلومات الموثقة		7.5.3
هل حددت أي آلية للرقابة على المعلومات الموثقة؟ كيف يمكنك التأكد من أن المعلومات الموثقة متاحة للاستخدام عندما تكون مطلوبة؟	أ-	
كيف تحمي المعلومات الموثقة؟ هل تتبع نظام معين مثل السرية أو الاستخدام الخاطئ، أو النزاهة؟	ب-	
هل الوثائق المطلوبة من قبل نظام إدارة الجودة محمية ومراقبة؟ كيف؟ من المخول بمراقبة وثائق نظام إدارة الجودة؟ ما هي طريقة في توزيع المعلومات الموثقة؟ هل أعددت قائمة بالأشخاص المخولين بالوصول إلى المعلومات الموثقة؟ كيف يمكنك استرجاع المعلومات الموثقة واستخدامها؟	ت-	
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 ومقررة؟	ث-	
هل هي محمية ومراقبة؟ كيف يمكن تغيير المعلومات الموثقة؟ كيف ستقوم بإنشاء أدلة تحكم بالمعلومات الموثقة؟ هل تستخدم آلية للتحكم بالتكوين وإدارته؟	ج-	
هل هناك أي معلومات موثقة تحدد الضوابط الازمة للتعريف والتخزين والحماية والاسترجاع ووقت الاحتفاظ والخلص 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؟	ح-	
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 تتغير كل الوثيقة أم فقط صفحة التعديلات؟ كيف تعرف أن هناك تغييرات في المعلومات الموثقة؟ كيف تبلغ الأشخاص المعندين؟		
كيف يتم التعرف على المعلومات الموثقة المراد متابعتها ومراقبتها؟		
هل تحافظ على الوثائق القديمة؟ أين تحافظ بها؟		
8.0 العملية التشغيلية		
تخطيط ومراقبة العملية التشغيلية	8.1	

قائمة/أسئلة التدقيق – القائمة للغرض التدريبي

هل خططت للعمليات ونفذتها وفقاً لمعايير نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015؟	
هل تتخذ إجراءات بخصوص المخاطر والفرص؟	
كيف تحدد متطلبات المنتجات والخدمات؟ هل وضع معايير للعمليات ولقبول المنتجات والخدمات؟	
هل لديك أي معلومات مؤقتة طبقت حسب الخطة؟	
كيف توثق معلومات عن عمليات نفذت كما هو مخطط لها؟ أين تحفظ 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 تواصلون 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؟	
متطلبات المنتجات والخدمات	8.2
التواصل مع العملاء	8.2.1
كيف يمكنك تحديد وتنفيذ ترتيبات فعالة للتواصل مع العملاء فيما يتعلق بـ:	
ـ المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات؟	ـ
ـ الاستفسارات والعقود والتعامل مع الطلبات بما في ذلك من تغييرات؟	ـ
ـ ملاحظات العملاء بما في ذلك شكرها؟	ـ
ـ التحكم في عقارات العملاء؟	ـ
ـ وضع شروط ومتطلبات محددة في حالات الطوارئ؟	ـ
تحديد الشروط والمتطلبات المتعلقة بالمنتجات والخدمات	8.2.2
كيف يمكنك تحديد المتطلبات والشروط القانونية والتنظيمية المطبقة على المنتجات والخدمات؟ هل حددتم 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؟	
مراجعة المتطلبات والشروط المتعلقة بالمنتجات والخدمات	8.2.3
كيف تقوم بمراجعة المتطلبات والشروط المتعلقة بالمنتجات والخدمات؟	
ـ هل يندرج تحت مراجعتك الأمور التالية:	
ـ المتطلبات التي حدها العميل، وما يتضمنه ذلك من نشاطات التوصيل وما بعد التوصيل؟	
ـ متطلبات لم يحددها العميل ولكنها ضرورية لاستخدامات معينة؟ كيف يمكن معرفتها؟	
ـ أي متطلبات أو شروط إضافية محددة من قبل الشركة؟	
ـ المتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة على المنتجات والخدمات؟	
ـ عقود أو متطلبات أخرى تختلف عما تم الاتفاق عليه؟	

قائمة/أسئلة التدقیق – القائمة للفرض التدريبي

كيف يمكنك التأكيد من أنه قد تم تحديد متطلبات المنتجات والخدمات؟ من المسؤول عن العقود أو المتطلبات التي تختلف عما تم الانفاق عليه؟ ما هي آلية التواصل؟ أرنا 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 إفاده، 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 والتغييرات؟ أرنا دليلاً.	
تصميم وتطوير المنتجات والخدمات	8.3
فكرة عامة	8.3.1
هلنفذت وحافظت على عمليات التصميم والتطوير لتوفير منتجات وخدمات أخرى؟	
الخطيط التصميمي والتطويري (D&D)	8.3.2
كيف تخطط وتراقب عمليات تصميم وتطوير المنتج؟	
خلال التخطيط التصميمي والتطويري، هل أخذت بعين الاعتبار التالي:	
أ- طبيعة ومرة وتعقيد التصميم إضافة إلى النشاطات التطويرية؟	
ب- مراحل التصميم والتطوير؟	
ت- عمليات المراجعة والتحقيق والثبت المنشورة 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 المشاركون في عمليات التصميم والتطوير؟	
خ- الحاجة إلى إشراك العملاء والمستخدمين في عمليات التصميم والتطوير؟	
د- توفير متطلبات أخرى من المنتجات والخدمات؟	
ذ- مستوى الرقابة المتوقعة لعمليات التصميم والتطوير من قبل العملاء وأطراف أخرى معنية؟	
ر- ما هي الوثائق المطلوبة لإثبات أن متطلبات التصميم والتطوير قدمت استيفاءها؟	
مدخلات عمليات التصميم والتطوير	8.3.3
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 تحفظ بالمعلومات الموثقة المتعلقة بمدخلات عمليات التصميم والتطوير؟	
ضوابط ومحددات التطوير والتنمية	8.3.4

قائمة/أسئلة التدقیق – القائمة للفرض التدریبی

كيف يمكنك وضع الضوابط والمحدّدات المطبقة على عمليات التصميم والتطوير؟ أين تحدّد النتائج التي يجب أن تتجزء من خلال أنشطة التنمية والتطوير؟ كيف تتم المراقبة لتقييم عمليات التصميم والتطوير وقدرتها على إنجاز وإنتمام المتطلبات؟	
ما هي الأنشطة التي تتأكد من أن المخرجات متناسبة مع متطلبات الإدخال؟ كيف يتم التأكيد من أن المنتجات والخدمات الناتجة تلبي متطلبات تطبيق محدد أو استخدام معين؟ ما هي الإجراءات المتخذة بشأن المشاكل التي تم اكتشافها خلال عمليات التحقیق والتثییت والمرأجعیة؟ كيف يمكنك الحفاظ على المعلومات المؤثقة المتعلقة بضوابط عمليات التصميم والتطوير؟	
مخرجات التصميم والتطوير	8.3.5
كيف يمكنك التأكيد من أن مخرجات التصميم والتطوير كافية لتوفير منتجات وخدمات أخرى؟ هل أنت متأكد من مخرجات التصميم متوافقة مع متطلبات التصميم والتطوير؟ كيف يمكنك التأكيد من ذلك؟	
هل تتضمن مخرجات عمليات التصميم والتطوير متطلبات الرقابة والقياس ومعايير القبول؟	
كيف تحدّد خصائص الاستخدام والأمان للمنتجات؟	
تغييرات التصميم والتطوير	8.3.6
هل تغييرات التصميم والتطوير محددة ومراقبة من قبل الشركة لضمان عدم وجود أي تأثير سلبي على مطابقة المتطلبات؟	
هل المعلومات المؤثقة المتعلقة بنتائج المتغيرات محافظ عليها؟	
مراقبة العمليات والمنتجات والخدمات الخارجية	8.4
فكرة عامة	8.4.1
كيف يمكنك أن تضمن أن العمليات والمنتجات والخدمات الخارجية تتوافق مع متطلبات معينة؟	
هل حدّدت الضوابط التي ستطبق على المنتجات والخدمات الخارجية؟ متى؟	
أ- المنتجات والخدمات المزودة من قبل جهات خارجية ليتم إدراجها في منتجات وخدمات الشركة؟ ب- المنتجات والخدمات المزودة مباشرة إلى العملاء خارجياً بالنيابة عن الشركة؟ 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 و اختيار و مراقبة أداء الموردين الخارجيين وفقاً للمتطلبات؟	
نوع و مدى الضوابط الخارجية	8.4.2
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 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؟ ما هي أنواع الأنشطة المحددة لتأكد من أن العمليات والمنتجات والخدمات الخارجية تتوافق مع المتطلبات؟ أرنا دليلاً	
معلومات عن الجهات الخارجية	8.4.3
هل اتصالات الشركة مع الجهات الخارجية تتوافق مع المتطلبات التالية: العمليات والمنتجات والخدمات التي سيتم تزويدها؟ الموافقة على المنتجات والخدمات والأساليب والعمليات والمعدات؟ كفاءة الموظفين بما في ذلك من مؤهلات ضرورية؟ التفاعلات بين الجهات الخارجية والشركة؟ مراقبة أداء المزود الخارجي؟ أنشطة التحقق والتصديق المتعلقة بالشركة أو عملائها؟	
الإنتاج والخدمات	8.5
ضوابط الإنتاج والخدمات	8.5.1

قائمة/أسئلة التدقیق – القائمة للغرض التدريبي

هل تنفذ الشركة عمليات توفير الإنتاج والخدمات تحت ظروف موجة؟ أين تحفظ بالمعلومات التي تصف خصائص المنتج والناتج المراد تحقيقها؟ هل حدث أساليب الرقابة والقياس؟ كيف يمكنك التأكيد من جودة هذه الأساليب؟ كيف ستتفز هذه الأساليب في المراحل المختلفة؟	
من الذي يتکفل بتوفیر بینة موائیة و مناسبة؟ هل هي بینة مناسبة حقاً؟ كيف؟ كيف يتم تعیین الأشخاص الأکفاء؟ كيف يمكنك التأکيد من صحة عمليات معینة؟ ما هي الإجراءات الالازمة لمنع الخطأ الإنساني؟ ما هي العمليات التي تتبع عملية التنفيذ؟	
التحديد والتتبع	8.5.2
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 والتقيیش؟ هل وضع اختبار لفحص الحالة؟	
هل الشركة تحدد ضوابط مميزة للمنتجات؟ هل تحفظ الشركة بمعلومات موثقة بشأن ذلك؟ كيف أنشأت الشركة هذه العمليات التبعية؟	
ممتلكات العملاء (CSP) أو المزودون الخارجيين	8.5.3
كيف يمكنك العناية بممتلكات العملاء في حال كونها تحت تحكم الشركة أو مستخدمة من قبل الشركة؟	
كيف يمكنك حماية ممتلكات العملاء أو ممتلكات المزودين الخارجيين المدمجة مع المنتجات والخدمات؟ كيف يمكنك التحقق منها وتحديدها؟	
في حال فقدان أو تضرر أي من ممتلكات العملاء أو من ممتلكات المزودين الخارجيين، كيف تبلغهم بذلك؟ هل توافق هذا؟	
الحفظ على السلع والخدمات	8.5.4
كيف تحافظ على المخرجات خلال عملية توفير المنتجات والخدمات من أجل الحفاظ على التوافق مع المتطلبات؟	
هل عملية الحفاظ تتضمن نشاطات مثل التحديد والتعامل مع التلوث والتعبئة والتغليف والتخلص والنقل والحماية؟	
أنشطة ما بعد التوصيل	8.5.5
هل تلبي متطلبات أنشطة ما بعد التوصيل المرتبطة بالمنتجات والخدمات؟	
في نطاق تحديد أنشطة ما بعد التوصيل، هل أخذت بعين الاعتبار ما يلي:	
أ- المتطلبات القانونية والتنظيمية؟ ب- العوائق المحتملة المرتبطة بالمنتجات والخدمات؟ ت- طبيعة المنتجات والخدمات واستخدامها السليم والحياة الافتراضية؟ ث- متطلبات العملاء؟ ج- ملاحظات العملاء وتغذيتهم الراجعة؟	
هل هناك أحكام ضمان والتزمات تعاقدية مثل الصيانة والخدمات التكميلية كإعادة التدوير والتخلص النهائي؟ كيف يتم ذلك؟ أرنا دليلاً.	
التحكم في التغييرات	8.5.6
كيف يمكنك التحكم بالتغييرات الغير مخطط لها في عملية توفير المنتجات والخدمات؟ كيف يمكن ضمان التطبيق مع المتطلبات الخاصة؟	
توصيل المنتجات والخدمات	8.6
ما هي الإجراءات المتخذة لتوصيل المنتجات والخدمات للعملاء؟	
هل تم التصديق على المنتجات والخدمات من قبل إدارة ذات صلة أو عميل؟	
هل أجريت الترتيبات الالازمة في كل مرحلة للتأكد من استيفاء متطلبات المنتجات والخدمات؟	
هل تحفظ الشركة بمعلومات موثقة عن معايير القبول والتتبع؟	
التحكم بالمخرجات الغير مطابقة	8.7
هل تحدد الشركة المنتجات الغير مطابقة لمواصفات الإنتاج؟ ما هي آلية التحكم بهذه المنتجات؟ كيف يمكن المنع من استخدامها أو توصيلها؟	

قائمة/أسئلة التدقيق – القائمة للغرض التدريبي

<p>هل تتعامل الشركة مع المنتجات الغير مطابقة للمواصفات أو المتطلبات بإحدى الطرق التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> أ- من خلال التصحيح؟ ب- من خلال العزل والاحتواء، وفق عملية الإنتاج والتجميع؟ ت- من خلال تبليغ العملاء؟ ث- من خلال الحصول على ترخيص لقبوله مقابل امتيازات؟ 	
<p>هل يتم المحافظة على المعلومات المؤثقة المتعلقة بالمنتجات الغير مطابقة؟ هل يتم المحافظة على المعلومات المتعلقة بأي إجراءات أو التزامات مرتبطة بالمنتجات الغير مطابقة؟</p>	
9.1 تقييم الأداء	
<p>المتابعة والقياس والتحليل والتقييم</p>	9.1
<p>فكرة عامة</p>	9.1.1
<p>كيف يمكنك متابعة وقياس عمليات الجودة؟ هل لديك أي تحكم بالمعلومات المؤثقة؟ من المخول بالتحكم في هذه العملية؟ ما الذي يتتابع وينقاد؟</p>	أ-
<p>كيف تتبع وتقييم الأداء؟ كيف تحلل وتقييم النتائج؟ كيف يمكنك التأكد من أن النتائج صحيحة؟ متى تم عمليات المتابعة والقياس؟</p>	ب-
<p>كيف يمكنك التأكد من أن أداة المتابعة والقياس صحيحة؟ هل سبق وأن قمت بتحليل وتقييم النتائج؟</p>	ت-
<p>من المخول بقياس وتحليل وتقييم هذه النتائج؟</p>	ث-
<p>كيف يمكنك الحفاظ على أدلة المتابعة والقياس؟</p>	ج-
<p>ما هي الطرق المتبعة في عمليات المتابعة والقياس والتحليل والتقييم للتأكد من أن النتائج صحيحة؟ ما هي المعايير التي تشملها عمليات المتابعة والقياس؟ متى تتبعها؟</p>	
<p>ما هي المعدات التي تحتاج إلى فحص ومعايير؟ أرنا دليلاً</p>	
<p>رضا العملاء</p>	9.1.2
<p>كيف يمكنك متابعة تصورات العملاء ورضاهم؟ هل حدثت الطرق التي من خلالها ستحصل وتتابع وتراجع هذه المعلومات؟</p>	
<p>التدقيق الداخلي</p>	9.2
<p>هل سبق وأن قمت بتدقيق داخلي؟ ما هي الأوقات التي تقوم فيها بتدقيق داخلي؟</p>	
<p>كيف تقوم بإجراءات التدقيق لتأكد من أن متطلبات الشركة متوافقة مع نظام إدارة الجودة؟ متى وكيف؟</p>	
<p>من خلال قيامك بالتدقيق، كيف تتأكد من أن متطلبات ISO 9001 والمعايير العالمية قدم تم تنفيذها وتطبيقاتها من قبل الشركة؟</p>	
<p>من خلال قيامك بالتدقيق، كيف يمكنك التأكد من أن نظام إدارة الجودة يتم تطبيقه والحفاظ عليه بشكل فعال؟</p>	
<p>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؟</p>	
<p>كيف تحدد معايير المراجعة ونطاق التدقيق الداخلي؟</p>	
<p>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؟</p>	

قائمة/أسئلة التدقيق – القائمة للغرض التدريبي

ISO 9001: 2015		
قائمة/أسئلة التدقيق – القائمة للغرض التدريبي		
<p>من الشخص المخول بمراجعة نتائج التدقيق؟</p> <p>كيف يمكنك الحفاظ على أدلة برنامج التدقيق ونتائج التدقيق؟ أين؟ من لديه حق الوصول إلى هذه المعلومات؟</p> <p>هل لديك قائمة بالمراجعين المدربين؟ من أعطاهم التدريب وفقا 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؟</p> <p>هل تحفظ سجلات عن تدقيقات منفذة مغايرة عن التدقيقات المخططة؟ هل لديك ملخص عن مراجعة مسبقة؟ أين تحفظ بمثل هذه السجلات؟</p> <p>كيف يمكنك التأكد من أن كل البندود تعطي كل الأقسام؟ كيف ترى فاعالية الإجراءات المتخذة بخصوص التدقيق؟ أين السجلات؟</p>		
مراجعة الإدارة		9.3
<p>كيف تراجع الإدارة العليا نظام إدارة الجودة في المؤسسة؟ ما هي أوقات المراجعة؟ كيف تتأكد من فاعليتها؟ متى تطلع على مراجعات نظام إدارة الجودة؟</p> <p>هل هذه المراجعة تتضمن تقييم فرص التحسين وال الحاجة إلى تغييرات في نظام إدارة الجودة بما في ذلك سياسة الجودة وأهدافها؟</p> <p>هل لديك وثائق ومعلومات تنتج عن اجتماعات المراجعة المتعلقة بنظام إدارة الجودة؟</p> <p>ما هي الإجراءات المتخذة من مراجعات إدارية سابقة؟ هل هناك من معلومات عن الإجراءات المتخذة في متابعة المراجعات الإدارية السابقة؟</p> <p>هل ترفع تقارير إلى الإدارة العليا عن فاعالية نظام إدارة الجودة؟ كيف تقيس فاعالية نظام العمل لحساب شركتك؟ كيف تجمع معلومات مهمة عن هذا المجال؟ ما هي أوقات اجتماع المراجعة الإدارية؟</p> <p>هل تراجع التغذية الراجعة المتعلقة بالجودة؟ من الذي يقوم بذلك؟</p> <p>هل حدّدت كفاية الموارد وناقشتها في MRM؟ كيف تقوم بقياس فرص التحسن المستمر؟</p>		
<p>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 فاعالية النظام؟ هل تقوم بمراجعة الأهداف والغايات من المراجعة الإدارية؟ متى تراجعهم؟</p> <p>هل مخرجات المراجعات الإدارية تتضمن التالي:</p>		
<p>أ- هل تنظر إلى فرصة التطوير على أنها دليل على فاعالية نظام إدارة الجودة؟ هل تنظر إلى التوثيق على أنه خطة وقائية؟</p> <p>ب- هل هناك حاجة إلى تغيير في نظام إدارة الجودة؟</p> <p>ت- هل هناك أي متطلبات للموارد؟</p>		
<p>هل حدّدت أي تغييرات في نظام إدارة الجودة الحالي أو في متطلبات الموارد؟</p>		
التحسين والتطور		10.0
<p>فكرة عامة</p> <p>هل سبق وأن قمت بتطوير يتاسب مع متطلبات العملاء؟</p> <p>كيف تحدد الفرص للتطور وكيف تتخذ الإجراءات لتحقيق من النتائج المرجوة لنظام إدارة الجودة؟</p>		10.1
<p>عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية</p> <p>كيف تتحكم بالمنتجات الغير مطابقة؟ ما الوثائق المحفوظة عن هذه المنتجات؟ هل هناك إجراءات اُتخذت للتحكم بالمنتجات الغير مطابقة؟</p>		10.2
<p>a)</p>		

قائمة/أسئلة التدقيق – القائمة للغرض التدريبي

كيف تتعامل مع عوائق المنتجات الغير مطابقة؟		
من الشخص المخول بمراجعة المنتجات الغير مطابقة؟	-أ-	
ما هي الإجراءات المتخذة لـ NCR ؟ كيف تقوم بتنفيذ الإجراءات؟	-ب-	
كيف تقوم بمراجعة فعالية الإجراءات التصحيحية؟ من المخول براجعتها؟	-ت-	
هل أخذت أي إجراءات تصحيحية لتغيير نظام إدارة الجودة لـ NCR ؟	-ث-	
كيف تقوم بمتابعة فعالية نتائج الإجراءات التصحيحية؟	-ج-	
ما الأساس الذي يأخذ 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 المؤثقة 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 جزءاً من عملية التطوير المستمر والمستدام؟		