



NORME
INTERNATIONALE

ISO
9001

Quatrième édition
2008-11-15

**Systemes de management de la qualité —
Exigences**

Quality management systems — Requirements



Numéro de référence
ISO 9001:2008(F)

© ISO 2008



المواصفة القياسية الدولية

أيزو ٩٠٠١

الإصدار الرابع
٢٠٠٨-١١-١٥

نظم إدارة الجودة -
المتطلبات



الرقم المرجعي
أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨ (عربي)
أيزو ٢٠٠٨ ©



RD-PLAST MENUISERIE PVC DOORS & WINDOWS

Sommaire

	Page
1 Domaine d'application	1
1.1 Généralités	1
1.2 Périmètre d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Système de management de la qualité	2
4.1 Exigences générales	2
4.2 Exigences relatives à la documentation	2
5 Responsabilité de la direction	4
5.1 Engagement de la direction	4
5.2 Écoute client	4
5.3 Politique qualité	4
5.4 Planification	4
5.5 Responsabilité, autorité et communication	5
5.6 Revue de direction	5
6 Management des ressources	6
6.1 Mise à disposition des ressources	6
6.2 Ressources humaines	6
6.3 Infrastructures	6
6.4 Environnement de travail	7
7 Réalisation du produit	7
7.1 Planification de la réalisation du produit	7
7.2 Processus relatifs aux clients	7
7.3 Conception et développement	8

المحتويات	
v	تمهيد
vi	تقديم
vi	١-٠ عام
vi	٢-٠ منهج العملية
viii	٣-٠ العلاقة بالأيزو ٩٠٠٤
v	١- المجال
v	١-١ عام
v	٢-١ التطبيق
v	٢- المرجع القياسي
v	٣- العبارات والتعاريف
v	٤- نظام إدارة الجودة
v	١-٤ متطلبات عامة
v	٢-٤ متطلبات التوثيق
v	١-٢-٤ عام
v	٢-٢-٤ دليل الجودة
v	٣-٢-٤ ضبط الوثائق
v	٤-٢-٤ ضبط السجلات
v	٥- مسؤولية الإدارة
v	١-٥ التزام الإدارة
v	٢-٥ التركيز على الزبون
v	٣-٥ سياسة الجودة
v	٤-٥ التخطيط
v	١-٤-٥ أهداف الجودة :
v	٢-٤-٥ تخطيط نظام إدارة الجودة
v	٥-٥ المسؤولية والصلاحيات والاتصال
v	١-٥-٥ المسؤولية والصلاحيات
v	٢-٥-٥ ممثل الإدارة
v	٣-٥-٥ الاتصال الداخلي
v	٦-٥ مراجعة الإدارة
v	١-٦-٥ عام
v	٢-٦-٥ مدخلات المراجعة
v	٣-٦-٥ مخرجات المراجعة
v	٦- إدارة الموارد
v	١-٦ توفير الموارد
v	٢-٦ الموارد البشرية
v	١-٢-٦ عام :
v	٢-٢-٦ الكفاءة والتدريب والتوعية
v	٣-٦ البنية التحتية
v	٤-٦ بيئة العمل
v	٧- تحقيق المنتج
v	١-٧ التخطيط لتحقيق المنتج
v	٢-٧ العمليات ذات العلاقة بالزبون
v	١-٢-٧ تحديد المتطلبات ذات العلاقة بالمنتج
v	٢-٢-٧ مراجعة المتطلبات ذات العلاقة بالمنتج :
v	٣-٢-٧ الاتصال بالزبون
v	٣-٧ التصميم والتطوير
v	١-٣-٧ تخطيط التصميم والتطوير
v	٢-٣-٧ مدخلات التصميم والتطوير

7	Réalisation du produit	7
7.1	Planification de la réalisation du produit	7
7.2	Processus relatifs aux clients	7
7.3	Conception et développement	8
7.4	Achats	10
7.5	Production et préparation du service	10
7.6	Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure	11
8	Mesure, analyse et amélioration	12
8.1	Généralités	12
8.2	Surveillance et mesurage	12
8.3	Maîtrise du produit non conforme	13
8.4	Analyse des données	14
8.5	Amélioration	14
	Annexe A (informative) Correspondance entre l'ISO 9001:2008 et l'ISO 14001:2004	16
	Annexe B (informative) Mises à jour pour refléter les différences entre l'ISO 9001:2000 et l'ISO 9001:2008	21
	Bibliographie	28

© ISO 2008 – Tous droits réservés

iii

أيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١ (عربي)

٩	٣-٣-٧ مخرجات التصميم والتطوير	٩
٩	٤-٣-٧ مراجعة التصميم والتطوير	٩
٩	٥-٣-٧ التحقق من التصميم والتطوير	٩
٩	٦-٣-٧ إقرار صلاحية التصميم والتطوير	٩
٩	٧-٣-٧ ضبط تغييرات التصميم والتطوير	٩
١٠	٤-٧ الشراء	١٠
١٠	١-٤-٧ عملية الشراء	١٠
١٠	٢-٤-٧ معلومات الشراء	١٠
١٠	٣-٤-٧ التحقق من المنتج المشتري	١٠
١٠	٥-٧ الإنتاج وتقديم الخدمة	١٠
١٠	١-٥-٧ ضبط الإنتاج وتقديم الخدمة	١٠
١٠	٢-٥-٧ إقرار صلاحية العمليات للإنتاج وتقديم الخدمة	١٠
١١	٣-٥-٧ التمييز والتتبعية	١١
١١	٤-٥-٧ ملكية الزيوت	١١
١١	٥-٥-٧ المحافظة على المنتج	١١
١١	٦-٧ ضبط معدات المراقبة والقياس	١١
١٢	٨- القياس والتحليل والتحسين	١٢
١٢	١-٨ عام	١٢
١٢	٢-٨ المراقبة والقياس	١٢
١٢	١-٢-٨ رضا الزيوت	١٢
١٢	٢-٢-٨ التدقيق الداخلي	١٢
١٣	٣-٢-٨ مراقبة وقياس العمليات	١٣
١٣	٤-٢-٨ مراقبة وقياس المنتج	١٣
١٣	٣-٨ التحكم في المنتج غير المطابق	١٣
١٤	٤-٨ تحليل البيانات	١٤
١٤	٥-٨ التحسين	١٤
١٤	١-٥-٨ التحسين المستمر	١٤
١٤	٢-٥-٨ الفعل التصحيحي	١٤
١٤	٣-٥-٨ الفعل الوقائي	١٤
١٦	ملحق أ	١٦
٢١	ملحق (ب)	٢١
٢٩	بيان المراجع	٢٩

iv

© أيزو ٢٠٠٨ - جميع الحقوق محفوظة

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

L'ISO 9001 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 176, *Management et assurance de la qualité*, sous-comité SC 2, *Systèmes qualité*.

Cette quatrième édition annule et remplace la troisième édition (ISO 9001:2000), qui a été modifiée pour clarifier des éléments du texte et améliorer la compatibilité avec l'ISO 14001:2004.

Les changements intervenus entre la troisième et la quatrième édition sont détaillés dans l'Annexe B.

تعميم

الأيزو (المنظمة الدولية للتقييس) اتحاد دولي لهيئات التقييس الوطنية التي تمثل الدول الأعضاء في منظمة الأيزو. وبصفة عامة فإن إعداد المواصفات القياسية الدولية يتم من خلال اللجان الفنية لمنظمة الأيزو. ويحق لكل عضو من أعضاء المنظمة أن يعين ممثلاً عنه في أي لجنة فنية تم إنشاؤها ويدخل موضوعها في حيز اهتمامات العضو. وتشارك في هذا العمل أيضاً الهيئات الدولية الحكومية وغير الحكومية التي لها علاقة بالأيزو، وتتعامل المنظمة أيضاً بشكل وثيق مع اللجنة الدولية للكهروتقنية في جميع المسائل المتعلقة بالتوحيد القياسي الكهروتقني.

ويتم إعداد مسودات المواصفات القياسية الدولية وفقاً للقواعد المنصوص عليها في الجزء الثاني من الدليل الصادر عن كل من المنظمة الدولية للتقييس واللجنة الدولية الكهروتقنية (ISO/IEC Directives).

تكون مهمة اللجنة الفنية الأساسية هي إعداد المواصفات الدولية كما توزع مسودات المواصفات القياسية الدولية التي تعتمد عليها اللجان الفنية على أعضاء المنظمة للتصويت عليها، ويتطلب طبع وإصدار المواصفة كموصفة قياسية دولية موافقة 75% على الأقل من الأصوات.

ونود أن ننوه إلى أن بعض عناصر هذا المستند قد تكون خاضعة لحق البراءة إلا أن منظمة الأيزو غير مسؤولة عن تحديد بعض أو كل هذه الحقوق.

وقام بإعداد أيزو ٩٠٠١ اللجنة الفنية أيزو ١٧٦، إدارة الجودة وتأكيد الجودة، اللجنة الفرعية (٢)، نظم الجودة.

هذا الإصدار الرابع يلغي ويحل محل الإصدار الثالث (ISO ٩٠٠١: ٢٠٠٠) الذي تم تعديله لتوضيح النقاط في نصوص ولتعزيز التوافق مع الأيزو ١٤٠٠١:٢٠٠٤.

تم توضيح التغييرات الحادثة بين الإصدار الثالث والإصدار الرابع في الملحق ب.

«& SŠi ž ž· « ¥µš Ÿ«Ÿ«± Ÿ«Ÿj a°· °q -°± a Ÿj z «ŸŸ
°q -°«> Ÿš°«ŸŸ

Introduction

0.1 Généralités

Il est souhaitable que l'adoption d'un système de management de la qualité relève d'une décision stratégique de l'organisme. La conception et la mise en œuvre d'un système de management de la qualité tiennent compte

- de l'environnement de l'organisme, des modifications de cet environnement ou des risques associés à cet environnement,
- de besoins variables,
- d'objectifs particuliers,
- des produits fournis,
- des processus mis en œuvre,
- de la taille et de la structure de l'organisme.

La présente Norme internationale ne vise ni l'uniformité des structures des systèmes de management de la qualité, ni l'uniformité de la documentation.

Les exigences en matière de système de management de la qualité spécifiées dans la présente Norme internationale sont complémentaires aux exigences relatives aux produits. Les informations sous forme de «NOTE» sont fournies pour clarifier l'exigence associée ou en faciliter la compréhension.

La présente Norme internationale peut être utilisée aussi bien par l'organisme en interne que par des parties externes, y compris des organismes de certification, pour évaluer sa capacité à satisfaire les exigences des clients, les exigences légales et réglementaires applicables au produit, ainsi que les exigences de l'organisme lui-même.

Les principes de management de la qualité présentés dans l'ISO 9000 et l'ISO 9004 ont été pris en compte au cours du développement de la présente Norme internationale.

0.2 Approche processus

La présente Norme internationale encourage l'adoption d'une approche processus lors du développement, de la mise en œuvre et de l'amélioration de l'efficacité d'un système de management de la qualité, afin d'accroître la satisfaction des clients par le respect de leurs exigences.

Pour qu'un organisme fonctionne de manière efficace, il doit identifier et gérer de nombreuses activités corrélées. Une activité ou un ensemble d'activités utilisant des ressources et géré de manière à permettre la transformation d'éléments d'entrée en éléments de sortie peut être considéré comme un processus. L'élément de sortie d'un processus constitue souvent l'élément d'entrée du processus suivant.

L'«approche processus» désigne l'application d'un système de processus au sein d'un organisme, ainsi que l'identification, les interactions et le management de ces processus en vue d'obtenir le résultat souhaité.

L'un des avantages de l'approche processus est la maîtrise permanente qu'elle permet sur les relations entre les processus individuels au sein du système de processus, ainsi que sur leurs combinaisons et interactions.

Lorsqu'elle est utilisée dans un système de management de la qualité, cette approche souligne l'importance

- de comprendre et de remplir les exigences;
- de considérer les processus en termes de valeur ajoutée;

تقديم

١-٠ عام

إن تبنى نظام إدارة الجودة يجب أن يكون قراراً إستراتيجياً للمنشأة، و يتأثر تصميم وتطبيق نظام إدارة الجودة للمنشأة ما بواسطة:

- بيئتها التنظيمية والتغير في هذه البيئة والمخاطر المرتبطة بهذه البيئة؛
- احتياجاتها المختلفة؛
- أهدافها المحددة
- المنتجات المقدمة
- العمليات التي توظفها
- حجمها وهيكلها التنظيمي.

لا يقصد من هذه المواصفة الدولية تطبيق التماثل داخل هيكل نظام إدارة الجودة أو تماثل الوثائق.

متطلبات نظام إدارة الجودة المنصوص عليها في هذه المواصفة القياسية الدولية مكملة لمتطلبات المنتجات. المعلومات المشار إليها "ملحوظة" هي للإرشاد في فهم أو توضيح المتطلبات المعنية.

يمكن استخدام هذه المواصفة القياسية الدولية بواسطة أطراف داخلية وخارجية بما فيها جهات منح الشهادات، لتقييم قدرة المنشأة على الوفاء بمتطلبات الزبون واللوائح القانونية والمتطلبات التنظيمية المطبقة على المنتج ومتطلبات المنشأة ذاتها.

تم الأخذ في الاعتبار عند تطوير هذه المواصفة القياسية الدولية مبادئ إدارة الجودة المنصوص عليها في أيزو ٩٠٠٠ وأيزو ٩٠٠٤.

٢-٠ منهج العملية

هذه المواصفة القياسية الدولية تحث على تبني منهج العملية عند وضع وتطبيق وتحسين فاعلية نظام إدارة الجودة، لتعزيز رضا الزبون من خلال الوفاء بمتطلباته.

ولكي يكون أداء المنشأة فاعلاً فإنه يجب تحديد وإدارة أنشطة عديدة مرتبطة. فالنشاط أو مجموعة الأنشطة التي تستخدم موارد ويدار بأسلوب يسمح بتحويل المدخلات إلى مخرجات يمكن اعتباره عملية، وغالباً ما يكون مخرج عملية ما مدخلاً لعملية تالية.

وتطبيق نظام من العمليات داخل المنشأة بالإضافة إلى تحديد العمليات والتداخلات بينها وإدارتها لإنتاج الناتج المرغوب فيه يمكن الإشارة إليه كـ"منهج العملية".

ومن مزايا منهج العملية التحكم المستمر الذي يوفره خلال الترابط بين العمليات المنفردة داخل منظومة العمليات بالإضافة إلى تجميعها والتفاعل بينها.

وعند إتباع هذا المنهج في نظام إدارة الجودة، فإنه يؤكد على أهمية:

- تفهم المتطلبات والوفاء بها.
- الحاجة إلى اعتبار العمليات من منظور القيمة المضافة.

أيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١ (عربي)

- c) de mesurer la performance et l'efficacité des processus;
- d) d'améliorer en permanence les processus sur la base de mesures objectives.

Le modèle de système de management de la qualité basé sur les processus, présenté à la Figure 1, illustre les relations entre les processus décrits dans les Articles 4 à 8. Cette figure montre le rôle significatif joué par les clients lors de la définition des exigences en tant qu'éléments d'entrée. La surveillance de la satisfaction des clients exige l'évaluation des informations concernant la perception des clients sur le niveau de réponse de l'organisme à leurs exigences. Le modèle présenté à la Figure 1 couvre toutes les exigences de la présente Norme internationale, mais il ne présente pas les processus à un niveau détaillé.

NOTE De plus, le concept de la «roue de Deming» [designé en anglais par «Plan-Do-Check-Act» (PDCA)] s'applique à tous les processus. La roue de Deming peut être décrite succinctement comme suit.

Planifier: établir les objectifs et les processus nécessaires pour fournir des résultats correspondant aux exigences des clients et aux politiques de l'organisme.

Faire: mettre en œuvre les processus.

Vérifier: surveiller et mesurer les processus et le produit par rapport aux politiques, objectifs et exigences du produit, et rendre compte des résultats.

Agir: entreprendre les actions pour améliorer en permanence les performances des processus.

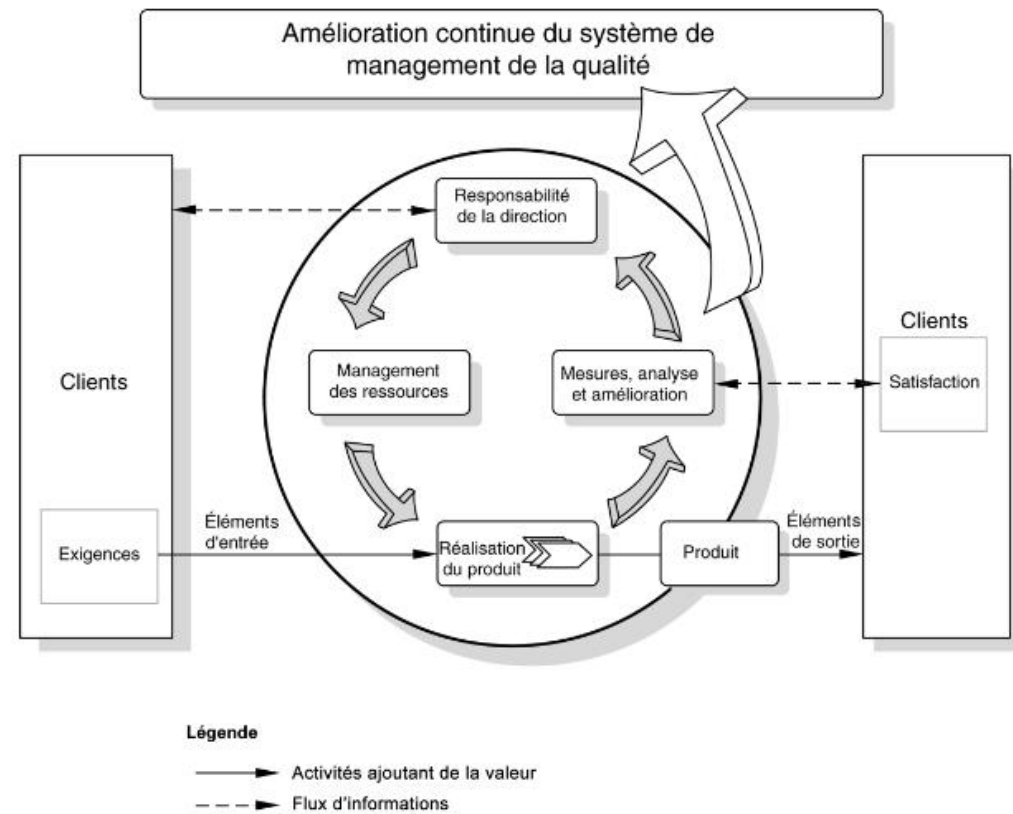


Figure 1 — Modèle d'un système de management de la qualité basé sur les processus

- ج- الحصول على نتائج عن أداء وفاعلية العملية.
- د- التحسين المستمر للعمليات على أساس القياس الموضوعي.

ويوضح الشكل (١) نظام الجودة المبني على أساس نموذج العملية وروابط العملية الواردة في البنود من (٤) إلى (٨) وهذا التوضيح يبين الدور الذي يلعبه الزبون كعامل حاكم في تحديد المتطلبات كمدخلات، وتتطلب مراقبة رضا الزبون تقييم المعلومات المرتبطة بتوقعات الزبون للوقوف على مدى وفاء المنشأة بمتطلباته.

النموذج الموضح في الشكل (١) يغطي كل متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية ولكنه لا يعرض المستوى التفصيلي للعمليات.

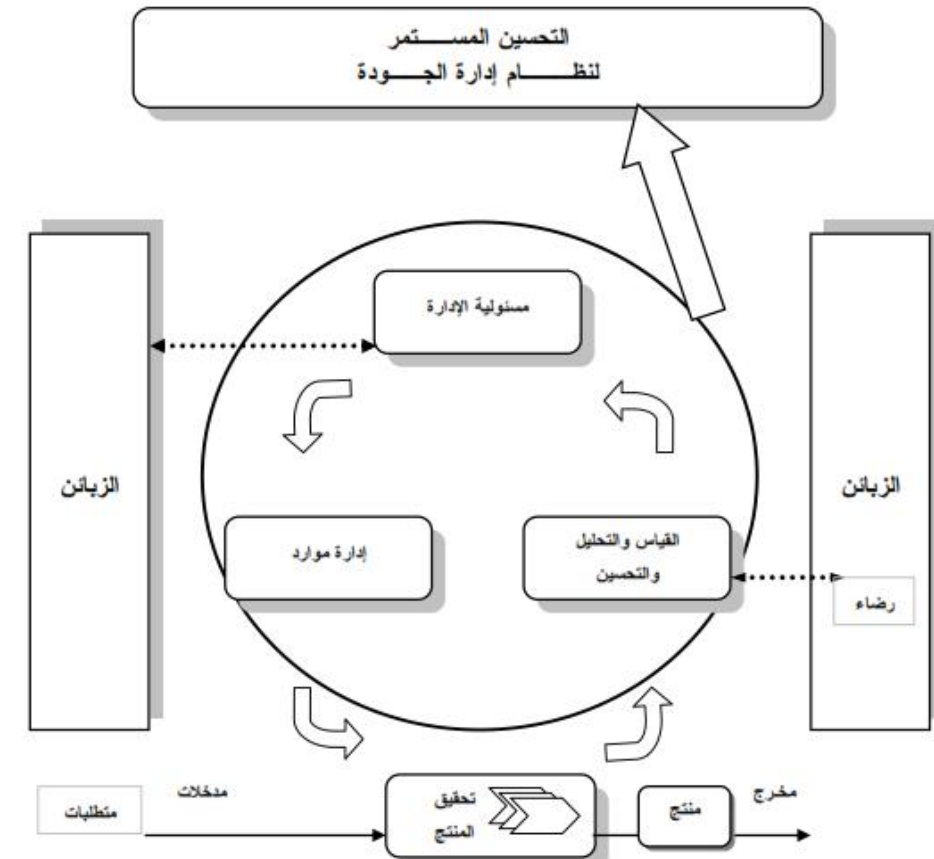
ملحوظة: علاوة على ذلك فإن الأسلوب المعروف بـ "خطط-نفذ-افحص-افعل" يمكن تطبيقه على كل العمليات. وهذا الأسلوب يمكن شرحه بإيجاز كما يلي:

خطط: وضع الأهداف وانشئ العمليات الضرورية للحصول على نتائج طبقاً لمتطلبات الزبون وسياسات المنشأة.

نفذ: طبق العمليات.

افحص: قم بمراقبة وقياس العمليات والمنتج استناداً إلى السياسات والأهداف ومتطلبات المنتج وقدم تقريراً بالنتائج.

افعل: اتخذ الأفعال التي تؤدي إلى التحسين المستمر لأداء العملية.



«& SŠi ž ž « ¥µš Ÿ«± Ÿ«¥; a° . oē -°± a Ÿi ² ¥»

Systèmes de management de la qualité — Exigences

1 Domaine d'application

1.1 Généralités

La présente Norme internationale spécifie les exigences relatives au système de management de la qualité lorsqu'un organisme

- doit démontrer son aptitude à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables,
- vise à accroître la satisfaction de ses clients par l'application efficace du système, y compris les processus pour l'amélioration continue du système et l'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables.

NOTE 1 Dans la présente Norme internationale, le terme «produit» s'applique:

- au produit destiné à, ou exigé par, un client;
- à tout élément issu des processus de réalisation de produits.

NOTE 2 L'expression «legal requirement» recouvre en anglais le concept, utilisé dans la présente Norme internationale, d'exigence légale et réglementaire.

1.2 Périmètre d'application

Toutes les exigences de la présente Norme internationale sont génériques et prévues pour s'appliquer à tout organisme, quels que soient son type, sa taille et le produit fourni.

Lorsque l'une ou plusieurs exigences de la présente Norme internationale ne peuvent pas être appliquées en raison de la nature d'un organisme et de son produit, leur exclusion peut être envisagée.

Lorsque des exclusions sont faites, les demandes de conformité à la présente Norme internationale ne sont acceptables que si ces exclusions se limitent aux exigences de l'article 7 et qu'elles n'ont pas d'incidence sur l'aptitude ou la responsabilité des organismes à fournir un produit conforme aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables.

2 Références normatives

Les documents de référence suivants sont indispensables pour l'application du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 9000:2005, *Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions donnés dans l'ISO 9000 s'appliquent.

Dans la présente Norme internationale, lorsque le terme «produit» est utilisé, il peut également signifier «service».

نظم إدارة الجودة - المتطلبات

١- المجال

١-١ عام

تحدد هذه المواصفة القياسية الدولية متطلبات نظام إدارة الجودة للمنشأة حينما:

- تحتاج إلى إثبات قدرتها على توفير منتج يفي بمتطلبات الزبون والمتطلبات التنظيمية المعمول بها.
- تهدف إلى تعزيز رضا الزبون من خلال التطبيق الفاعل للنظام بما يتضمنه من عمليات التحسين المستمر للنظام وتأكيد المطابقة لمتطلبات الزبون والمتطلبات التنظيمية المعمول بها.

ملاحظة ١: يقصد بمصطلح "منتج" في هذه المواصفة الدولية ما يلي:

(أ) المنتج الموجه إلى أو المراد من قبل المستهلك

(ب) أي ناتج مقصود ينتج عن عمليات تحقيق المنتج.

ملاحظة ٢: يمكن إطلاق مصطلح المتطلبات والشروط القانونية على المتطلبات التنظيمية والتشريعية

٢-١ التطبيق

جميع المتطلبات الواردة في هذه المواصفة القياسية الدولية، عامة وتطبق على جميع المنشآت بصرف النظر عن نوعها وحجمها وطبيعة منتجاتها.

حينما لا يمكن تطبيق أي من متطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية بسبب طبيعة المنشأة ومنتجاتها، يمكن اعتبار هذا استثناء.

حينما يتم عمل استثناء، فإن المطالبة بالمطابقة لهذه المواصفة القياسية الدولية غير مقبول إلا إذا اقتصر هذا الاستثناء على المتطلبات الواردة بالبند (٧)، وأن هذه الاستثناءات لا تؤثر على مقدرة ومسؤولية المنشأة في تقديم منتج يفي بمتطلبات الزبون والمتطلبات التشريعية والتنظيمية المعمول بها.

٢ - المرجع القياسي

الوثائق المرجعية التالية هي وثائق أساسية من أجل تطبيق هذه الوثيقة، وبالنسبة للمراجع المؤرخة، يتم تطبيق الإصدار المذكور فقط. أما بالنسبة للمراجع غير المؤرخة، يتم تطبيق آخر إصدار من الوثائق المرجعية (متضمنة لأي تعديلات).
أيزو ٩٠٠٠ / ٢٠٠٥ : نظم إدارة الجودة - الأسس والمصطلحات.

٣ - العبارات والتعاريف

لاغراض هذه الوثيقة، تطبق العبارات والتعاريف الواردة بالمواصفة القياسية الدولية أيزو ٩٠٠٠.

4 Système de management de la qualité

4.1 Exigences générales

L'organisme doit établir, documenter, mettre en œuvre et entretenir un système de management de la qualité et en améliorer en permanence l'efficacité conformément aux exigences de la présente Norme internationale.

L'organisme doit

- a) déterminer les processus nécessaires au système de management de la qualité et leur application dans tout l'organisme (voir 1.2);
- b) déterminer la séquence et l'interaction de ces processus;
- c) déterminer les critères et les méthodes nécessaires pour assurer l'efficacité du fonctionnement et de la maîtrise de ces processus;
- d) assurer la disponibilité des ressources et des informations nécessaires au fonctionnement et à la surveillance de ces processus;
- e) surveiller, mesurer (lorsque cela a un sens) et analyser ces processus;
- f) mettre en œuvre les actions nécessaires pour obtenir les résultats planifiés et l'amélioration continue de ces processus.

L'organisme doit gérer ces processus conformément aux exigences de la présente Norme internationale.

Lorsqu'un organisme décide d'externaliser un processus ayant une incidence sur la conformité du produit aux exigences, l'organisme doit en assurer la maîtrise. Le type et l'étendue de la maîtrise devant être appliquée à ces processus externalisés doivent être définis dans le système de management de la qualité.

NOTE 1 Les processus nécessaires au système de management de la qualité décrits ci-dessus comprennent les processus relatifs aux activités de management, à la mise à disposition de ressources, à la réalisation des produits et aux mesures, à l'analyse et à l'amélioration.

NOTE 2 Un processus externalisé est un processus dont l'organisme a besoin pour son système de management de la qualité et dont l'organisme choisit de confier sa mise en œuvre à une partie externe.

NOTE 3 L'assurance de la maîtrise des processus externalisés ne dégage pas l'organisme de sa responsabilité de répondre à toutes les exigences des clients comme à toutes les exigences légales et réglementaires. Le type et la nature de la maîtrise devant être appliquée au processus externalisé peuvent être influencés par des facteurs tels que

- a) l'incidence potentielle du processus externalisé sur l'aptitude de l'organisme à fournir un produit conforme aux exigences,
- b) la part incombant à chacun dans la maîtrise du processus,
- c) l'aptitude à atteindre la maîtrise nécessaire par l'application de 7.4.

4.2 Exigences relatives à la documentation

4.2.1 Généralités

La documentation du système de management de la qualité doit comprendre

- a) l'expression documentée de la politique qualité et des objectifs qualité;
- b) un manuel qualité;
- c) les procédures documentées et les enregistrements exigés par la présente Norme internationale;
- d) les documents, y compris les enregistrements, jugés nécessaires par l'organisme pour assurer la planification, le fonctionnement et la maîtrise efficaces de ses processus.

وسوف نجد أيضا أن كلمة " المنتج " في هذه المواصفة القياسية الدولية - أينما ترد - قد تعني كذلك " الخدمة " .

٤- نظام إدارة الجودة
٤-١ متطلبات عامة

يجب على المنشأة أن تنشئ وتوثق وتطبق وتحافظ على نظام لإدارة الجودة وتحسن باستمرار فاعليته طبقاً للمتطلبات الواردة في هذه المواصفة القياسية الدولية.

ويجب على المنشأة:

- أ- تحديد العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقها خلال المنشأة. (انظر ١-٢)
- ب- تحديد تتابع وتفاعل هذه العمليات.
- ج- تحديد المعايير والأساليب المطلوبة للتأكد من فاعلية التشغيل والتحكم في هذه العمليات.
- د- التأكد من توافر الموارد والمعلومات الضرورية لتدعيم تشغيل ومراقبة هذه العمليات.
- هـ- مراقبة وقياس - إذا أمكن - وتحليل هذه العمليات.
- و- اتخاذ الأفعال اللازمة للوصول للنتائج المخططة والتحسين المستمر لهذه العمليات.

ويجب على المنشأة إدارة هذه العمليات طبقاً لمتطلبات هذه المواصفات القياسية الدولية.

وحيثما تختار المنشأة جهة خارجية لتأدية أي عملية تؤثر على مطابقة المنتج للمتطلبات فإنه يجب على المنشأة ضمان مراقبة مثل هذه العمليات ويحدد في إطار نظام إدارة الجودة كل من نوع ومدى التحكم المطبق على هذه العمليات المؤداة من الخارج.

ملحوظة (١) : يجب أن تغطي العمليات المطلوبة لنظام إدارة الجودة والمشار إليها عاليه ما يلي: عمليات أنشطة الإدارة، توفير الموارد، تحقيق المنتج، وعمليات القياس والتحليل والتطوير.

ملحوظة (٢): يقصد بـ " العملية المؤداة من الخارج " العملية التي تحتاج إليها المنشأة من أجل نظام إدارة الجودة التابع ولها حيث تقوم باختيار طرف خارجي لأداء هذه العملية.

ملحوظة (٣): لا يعني قيام المنشأة بالتأكد على مراقبة العمليات المؤداة من الخارج، إعفائها من مسئولية مطابقة كافة المتطلبات والشروط الخاصة بالزبون وكذلك التشريعية والتنظيمية. يمكن أن يتأثر نوع ومدى المراقبة المطبقة على العمليات المؤداة من الخارج، بالعناصر التالية:

- (أ) إمكانية التأثير على قدرة المنشأة لتقديم منتج يتلاءم مع المتطلبات.
- (ب) الدرجة التي يتم عندها تشارك المراقبة
- (ج) القدرة على تحقيق المراقبة اللازمة من خلال تطبيق ٧.٤.

٤-٢ متطلبات التوثيق

٤-٢-١ عام

يجب أن تشمل وثائق إدارة الجودة ما يلي:

© أيزو ٢٠٠٨ - جميع الحقوق محفوظة

NOTE 1 Lorsque le terme «procédure documentée» apparaît dans la présente Norme internationale, cela signifie que la procédure est établie, documentée, appliquée et tenue à jour. Un seul document peut contenir les exigences relatives à une ou plusieurs procédures. L'exigence relative à une procédure documentée peut être couverte par plus d'un document.

NOTE 2 L'étendue de la documentation du système de management de la qualité peut différer d'un organisme à l'autre en raison

- a) de la taille de l'organisme et du type d'activités;
- b) de la complexité des processus et de leurs interactions;
- c) de la compétence du personnel.

أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨ (عربي)

NOTE 3 La documentation peut se présenter sous toute forme et sur tout type de support.

4.2.2 Manuel qualité

L'organisme doit établir et tenir à jour un manuel qualité qui comprend

- a) le domaine d'application du système de management de la qualité, y compris le détail et la justification des exclusions (voir 1.2.);
- b) les procédures documentées établies pour le système de management de la qualité ou la référence à celles-ci;
- c) une description des interactions entre les processus du système de management de la qualité.

أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨ (عربي)

4.2.3 Maîtrise des documents

Les documents requis pour le système de management de la qualité doivent être maîtrisés. Les enregistrements sont des documents particuliers qui doivent être maîtrisés conformément aux exigences de 4.2.4.

Une procédure documentée doit être établie afin de définir les contrôles nécessaires pour

- a) approuver les documents quant à leur adéquation avant diffusion;
- b) revoir, mettre à jour si nécessaire et approuver de nouveau les documents;
- c) assurer que les modifications et le statut de la version en vigueur des documents sont identifiés;
- d) assurer la disponibilité sur les lieux d'utilisation des versions pertinentes des documents applicables;
- e) assurer que les documents restent lisibles et facilement identifiables;
- f) assurer que les documents d'origine extérieure jugés nécessaires par l'organisme pour la planification et le fonctionnement du système de management de la qualité sont identifiés et que leur diffusion est maîtrisée;
- g) empêcher toute utilisation non intentionnelle de documents périmés, et les identifier de manière adéquate s'ils sont conservés dans un but quelconque.

أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨ (عربي)

4.2.4 Maîtrise des enregistrements

Les enregistrements établis pour apporter la preuve de la conformité aux exigences et du fonctionnement efficace du système de management de la qualité doivent être maîtrisés.

L'organisme doit établir une procédure documentée pour définir les contrôles nécessaires associés à l'identification, au stockage, à la protection, à l'accessibilité, à la conservation et à l'élimination des enregistrements.

Les enregistrements doivent rester lisibles, faciles à identifier et accessibles.

- أ- بيان موثق لسياسة وأهداف الجودة.
 - ب- دليل الجودة.
 - ج- الإجراءات الموثقة والسجلات المطلوبة في هذه المواصفة القياسية الدولية.
 - د- الوثائق - متضمنة السجلات - التي تري المنشأة أنها ضرورية لضمان التخطيط والتشغيل والضبط الفاعل لعملياتها.
- ملحوظة ١: عندما ترد عبارة "إجراء موثق" في هذه المواصفة القياسية الدولية فإنها تعني أن الإجراء تم إنشاؤه وتوثيقه وتطبيقه والمحافظة عليه. وقد يتناول مستند واحد متطلبات إجراء واحد أو أكثر. ويمكن تغطية شرط واحد لإجراء موثق بواسطة ما يزيد عن وثيقة واحدة.

- ملحوظة ٢: يمكن أن يختلف مدى توثيق نظام إدارة الجودة من منشأة لأخرى للأسباب التالية:
- أ- حجم المنشأة ونوع أنشطتها.
 - ب- تعقد العمليات وتداخلاتها.
 - ج- كفاءة الأفراد.

ملحوظة ٣: يمكن أن يكون التوثيق في أي شكل أو نوع من الوسائط.

٢-٢-٤ دليل الجودة

- أ- يجب على المنشأة أن تنشئ دليل الجودة وأن تحافظ عليه ويشمل:
 - أ- مجال نظام إدارة الجودة متضمنا التفاصيل الخاصة بأي استثناءات ومبرراتها (انظر ٢-١).
 - ب- الإجراءات الموثقة التي تم إنشاؤها لنظام إدارة الجودة أو الإشارة لها.
 - ج- وصف التداخل بين عمليات نظام إدارة الجودة.

٣-٢-٤ ضبط الوثائق

يجب ضبط الوثائق المطلوبة لنظام إدارة الجودة والسجلات هي نوع خاص من الوثائق يجب ضبطها طبقاً للمتطلبات الواردة في (٣-٢-٤).

ويجب إنشاء إجراء موثق يحدد الضوابط الضرورية لـ:

- أ- اعتماد الوثائق للملائمة قبل إصدارها.
- ب- مراجعة وتحديث الوثائق عند الضرورة وإعادة اعتمادها.
- ج- التأكد من تمييز التعديلات والمراجعات السارية للوثائق.
- د- التأكد أن الإصدارات المناسبة للوثائق المطبقة موجودة في أماكن استخدامها.
- هـ- التأكد أن الوثائق واضحة ومقروءة ويمكن تمييزها.
- و- ضمان أن الوثائق خارجية المصدر التي تري المنشأة أنها لازمة لعملية تخطيط وتشغيل نظام إدارة الجودة، قد تم تحديدها وتم التحكم في أسلوب توزيعها.
- ز- منع الاستخدام غير المقصود للوثائق الملغاة وإتباع أسلوب مناسب لتمييزها في حالة الحاجة للتحفظ عليها لأي سبب.

5 Responsabilité de la direction

5.1 Engagement de la direction

Afin de fournir la preuve de son engagement au développement et à la mise en œuvre du système de management de la qualité ainsi qu'à l'amélioration continue de son efficacité, la direction doit:

- a) communiquer au sein de l'organisme l'importance à satisfaire les exigences des clients ainsi que les exigences réglementaires et légales;
b) établir la politique qualité;
c) assurer que des objectifs qualité sont établis;
d) mener des revues de direction;
e) assurer la disponibilité des ressources.

5.2 Écoute client

La direction doit assurer que les exigences des clients sont déterminées et respectées afin d'accroître la satisfaction des clients (voir 7.2.1 et 8.2.1).

5.3 Politique qualité

La direction doit assurer que la politique qualité:

- a) est adaptée à la finalité de l'organisme;
b) comprend l'engagement à satisfaire aux exigences et à améliorer en permanence l'efficacité du système de management de la qualité;
c) fournit un cadre pour établir et revoir les objectifs qualité;
d) est communiquée et comprise au sein de l'organisme;
e) est revue quant à son adéquation permanente.

5.4 Planification

5.4.1 Objectifs qualité

La direction doit assurer que les objectifs qualité, y compris ceux nécessaires pour satisfaire les exigences relatives au produit [voir 7.1 a)] sont établis aux fonctions et aux niveaux appropriés au sein de l'organisme. Les objectifs qualité doivent être mesurables et cohérents avec la politique qualité.

5.4.2 Planification du système de management de la qualité

La direction doit assurer que:

- a) la planification du système de management de la qualité est réalisée dans le but de satisfaire les exigences du paragraphe 4.1, ainsi que les objectifs qualité;
b) la cohérence du système de management de la qualité n'est pas affectée lorsque des modifications du système de management de la qualité sont planifiées et mises en œuvre.

٤-٢-٤ ضبط السجلات

يجب مراقبة سجلات المنشأة لتقديم البرهان على المطابقة للمتطلبات والتشغيل الفعال لنظام إدارة الجودة. ويجب أن تقوم المنشأة بإنشاء إجراء موثق لتحديد الضوابط اللازمة لتمييز وتخزين وحماية واسترجاع وحفظ والتخلص من السجلات. يجب أن تظل سجلات الجودة واضحة وسهلة التمييز والاسترجاع.

٥- مسؤولية الإدارة

١-٥ التزام الإدارة

يجب على الإدارة العليا أن تبرهن على التزامها بتطوير وتطبيق نظام إدارة الجودة والتحسين المستمر لفاعليته عن طريق:

- أ- إبلاغ المنشأة بمدى أهمية الوفاء بمتطلبات الزبون، والمتطلبات التشريعية والتنظيمية.
ب- وضع سياسة الجودة.
ج- التأكد من وضع أهداف للجودة.
د- تنفيذ مراجعات الإدارة.
هـ- التأكد من توافر الموارد.

والتأكد من توافر الموارد، ووضع أهداف للجودة، تنفيذ مراجعات الإدارة، التأكد من وضع أهداف للجودة، إبلاغ المنشأة بمدى أهمية الوفاء بمتطلبات الزبون، والمتطلبات التشريعية والتنظيمية.

٢-٥ التركيز على الزبون

يجب على الإدارة العليا التأكد من أن متطلبات الزبون تم تحديدها والوفاء بها بهدف تعزيز رضا الزبون (انظر ٧-٢-٧ و ٨-٢-١).

٣-٥ سياسة الجودة

يجب على الإدارة العليا التأكد من سياسة الجودة:

- أ- مناسبة لأغراض المنشأة.
ب- تتضمن الالتزام بالمطابقة مع المتطلبات والتحسين المستمر لفاعلية نظام إدارة الجودة.
ج- تحدد إطار عمل لوضع ومراجعة أهداف الجودة.
د- معلنة ومفهومة لجميع العاملين بالمنشأة.
هـ- تراجع لاستمرارية ملاءمتها.

٤-٥ التخطيط

١-٤-٥ أهداف الجودة:

يجب على الإدارة العليا التأكد من أن أهداف الجودة، شاملة الاحتياجات المطلوبة لتلبية متطلبات المنتج (انظر ٧-١-١)، قد تم إعدادها للوظائف والمستويات المختلفة بالمنشأة. ويجب أن تكون أهداف الجودة قابلة للقياس ومتوافقة مع سياسة الجودة.

٢-٤-٥ تخطيط نظام إدارة الجودة

يجب على الإدارة العليا التأكد من:

- أ- أن تخطيط نظام إدارة الجودة يتم بغرض تلبية المتطلبات الواردة في (٤-١) وأيضاً بغرض تحقيق أهداف الجودة.
ب- أن تكامل نظام إدارة الجودة قد تم المحافظة عليه عند تخطيط وتنفيذ أي تغييرات على نظام إدارة الجودة.

المتطلبات الخاصة بالهيكل التنظيمي والعمليات
 يجب أن تكون واضحة ومحددة
 ويجب أن تكون متوافقة مع متطلبات
 النظام وإجراءاته
 ويجب أن تكون متوافقة مع
 متطلبات النظام وإجراءاته

5.5 Responsabilité, autorité et communication

5.5.1 Responsabilité et autorité

La direction doit assurer que les responsabilités et autorités sont définies et communiquées au sein de l'organisme.

المتطلبات الخاصة بالهيكل التنظيمي والعمليات
 يجب أن تكون واضحة ومحددة
 ويجب أن تكون متوافقة مع متطلبات
 النظام وإجراءاته
 ويجب أن تكون متوافقة مع
 متطلبات النظام وإجراءاته

5.5.2 Représentant de la direction

La direction doit nommer un membre de l'encadrement de l'organisme qui, nonobstant d'autres responsabilités, doit avoir la responsabilité et l'autorité en particulier pour

- a) assurer que les processus nécessaires au système de management de la qualité sont établis, mis en œuvre et entretenus;
- b) rendre compte à la direction du fonctionnement du système de management de la qualité et de tout besoin d'amélioration;
- c) assurer que la sensibilisation aux exigences du client dans tout l'organisme est encouragée.

NOTE La responsabilité du représentant de la direction peut comprendre une liaison avec des parties externes à l'organisme sur des sujets relatifs au système de management de la qualité.

المتطلبات الخاصة بالهيكل التنظيمي والعمليات
 يجب أن تكون واضحة ومحددة
 ويجب أن تكون متوافقة مع متطلبات
 النظام وإجراءاته
 ويجب أن تكون متوافقة مع
 متطلبات النظام وإجراءاته

5.5.3 Communication interne

La direction doit assurer que des processus appropriés de communication sont établis au sein de l'organisme et que la communication concernant l'efficacité du système de management de la qualité a bien lieu.

5.6 Revue de direction

المتطلبات الخاصة بالهيكل التنظيمي والعمليات
 يجب أن تكون واضحة ومحددة
 ويجب أن تكون متوافقة مع متطلبات
 النظام وإجراءاته
 ويجب أن تكون متوافقة مع
 متطلبات النظام وإجراءاته

5.6.1 Généralités

La direction doit, à intervalles planifiés, revoir le système de management de la qualité de l'organisme pour assurer qu'il demeure pertinent, adéquat et efficace. Cette revue doit comprendre l'évaluation des opportunités d'amélioration et du besoin de modifier le système de management de la qualité, y compris la politique qualité et les objectifs qualité.

Les enregistrements de revues de direction doivent être conservés (voir 4.2.4).

5.6.2 Éléments d'entrée de la revue

Les éléments d'entrée de la revue de direction doivent comprendre des informations sur

- a) les résultats des audits;
- b) les retours d'information des clients;
- c) le fonctionnement des processus et la conformité du produit;
- d) l'état des actions préventives et correctives;
- e) les actions issues des revues de direction précédentes;
- f) les changements pouvant affecter le système de management de la qualité;
- g) les recommandations d'amélioration.

المتطلبات الخاصة بالهيكل التنظيمي والعمليات
 يجب أن تكون واضحة ومحددة
 ويجب أن تكون متوافقة مع متطلبات
 النظام وإجراءاته
 ويجب أن تكون متوافقة مع
 متطلبات النظام وإجراءاته

٥-٥ المسؤولية والصلاحيات والاتصال

١-٥-٥ المسؤولية والصلاحيات

يجب على الإدارة العليا التأكد من تحديد المسؤوليات والصلاحيات ونشرها داخل المنشأة.

٢-٥-٥ ممثل الإدارة

يجب على الإدارة العليا أن تحدد عضواً من إدارة المنشأة يتولى المسؤوليات والصلاحيات الآتية بغض النظر عن مسؤولياته الأخرى:-

- أ- التأكد من أن العمليات المطلوبة لنظام إدارة الجودة تم إنشاؤها وتطبيقها والمحافظة عليها.
- ب- رفع التقارير للإدارة العليا عن أداء نظام إدارة الجودة وأي احتياجات للتحسين.
- ج- التأكد من رفع الوعي بمتطلبات الزبائن خلال المنشأة.

ملحوظة: يمكن أن تشمل مسؤوليات ممثل الإدارة الاتصال بالجهات الخارجية فيما يخص نظام إدارة الجودة.

٣-٥-٥ الاتصال الداخلي

يجب على الإدارة العليا التأكد من أن عمليات الاتصال الملائمة خلال المنشأة قد تم إنشاؤها. وأن الاتصال يشمل فاعلية نظام إدارة الجودة.

٦-٥ مراجعة الإدارة

١-٦-٥ عام

يجب على الإدارة العليا أن تراجع نظام إدارة الجودة بالمنشأة على فترات مخططة لضمان استمرارية الملائمة والكفاية والفاعلية. ويجب أن تشمل هذه المراجعة تقييم فرص التحسين والحاجة لتغيير نظام إدارة الجودة متضمناً سياسة وأهداف الجودة.

سجلات مراجعة الإدارة يجب المحافظة عليها (انظر ٤-٢-٤).

٢-٦-٥ مدخلات المراجعة

يجب أن تشمل مدخلات مراجعة الإدارة على معلومات عن:

- أ- نتائج التدقيق (السابقة).
- ب- التغذية المرتدة من الزبون.
- ج- أداء العملية ومطابقة المنتج.
- د- موقف الأفعال التصحيحية والوقائية.
- هـ متابعة أفعال ناشئة من مراجعات الإدارة السابقة.

5.6.3 Éléments de sortie de la revue

Les éléments de sortie de la revue de direction doivent comprendre les décisions et actions relatives

- a) à l'amélioration de l'efficacité du système de management de la qualité et de ses processus;
b) à l'amélioration du produit en rapport avec les exigences du client;
c) aux besoins en ressources.

6 Management des ressources

6.1 Mise à disposition des ressources

L'organisme doit déterminer et fournir les ressources nécessaires pour

- a) mettre en œuvre et entretenir le système de management de la qualité et améliorer en permanence son efficacité;
b) accroître la satisfaction des clients en respectant leurs exigences.

6.2 Ressources humaines

6.2.1 Généralités

Le personnel effectuant un travail ayant une incidence sur la conformité aux exigences relatives au produit doit être compétent sur la base de la formation initiale et professionnelle, du savoir-faire et de l'expérience.

NOTE La conformité aux exigences relatives au produit peut être affectée directement ou indirectement par le personnel effectuant une tâche au sein du système de management de la qualité.

6.2.2 Compétence, formation et sensibilisation

L'organisme doit

- a) déterminer les compétences nécessaires pour le personnel effectuant un travail ayant une incidence sur la conformité aux exigences relatives au produit;
b) de façon adaptée, pourvoir à la formation ou entreprendre d'autres actions pour acquérir les compétences nécessaires;
c) évaluer l'efficacité des actions entreprises;
d) assurer que les membres de son personnel ont conscience de la pertinence et de l'importance de leurs activités et de la manière dont ils contribuent à la réalisation des objectifs qualité;
e) conserver les enregistrements appropriés concernant la formation initiale et professionnelle, le savoir-faire et l'expérience (voir 4.2.4).

6.3 Infrastructures

L'organisme doit déterminer, fournir et entretenir les infrastructures nécessaires pour obtenir la conformité du produit. Les infrastructures comprennent, selon le cas,

- a) les bâtiments, les espaces de travail et les installations associées;
b) les équipements (tant logiciels que matériels) associés aux processus;
c) les services support (tels que la logistique, les moyens de communication ou les systèmes d'information).

و- التغييرات التي يمكن أن تؤثر على نظام إدارة الجودة.
ز- توصيات من أجل التحسين.

3-6-5 مخرجات المراجعة

يجب أن تشمل مخرجات مراجعة الإدارة على أي قرارات أو أفعال لها علاقة بالآتي:

- أ- تحسين فاعلية نظام إدارة الجودة وعملياته.
ب- تحسين المنتج فيما يتعلق بمتطلبات الزبون.
ج- احتياجات الموارد.

6- إدارة الموارد

6-1 توفير الموارد

يجب على المنشأة تحديد وتوفير الموارد اللازمة للآتي :-

- أ- لتطبيق نظام إدارة الجودة والمحافظة عليه مع التحسين المستمر لفاعليته.
ب- تعزيز رضا الزبون بالوفاء بمتطلبات الزبون.

6-2 الموارد البشرية

6-2-1 عام

يجب أن يكون الأفراد القائمين بأعمال تؤثر على تطابق متطلبات المنتج ذوي كفاءة على أساس التعليم والتدريب والمهارات والخبرة المناسبة.

ملحوظة: يمكن أن تتأثر مطابقة متطلبات المنتج بشكل مباشر أو غير مباشر بواسطة أداء الأفراد القائمين بمهام ضمن إطار نظام إدارة الجودة.

6-2-2 الكفاءة والتدريب والتوعية

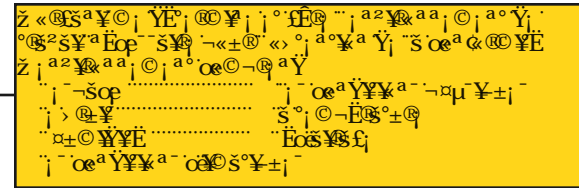
يجب على المنشأة

- أ- تحديد الكفاءة الضرورية للأفراد القائمين بأعمال تؤثر على تطابق متطلبات المنتج.
ب- في حالة تطبيق ذلك، توفير التدريب أو اتخاذ أفعال أخرى لتحقيق الكفاءة اللازمة.
ج- تقييم فاعلية ما اتخذ من أفعال.
د- التأكد من أن الأفراد على وعي بعلاقة وأهمية أنشطتهم وكيفية مساهمتهم في تحقيق أهداف الجودة.
هـ- المحافظة على السجلات المناسبة للتعليم والتدريب والمهارات والخبرة (انظر 4-2-4).

3-6 البنية التحتية

يجب على المنشأة أن تحدد وتوفر الموارد وتحافظ على البنية التحتية اللازمة لتحقيق مطابقة المنتج للمتطلبات وتتضمن البنية التحتية الملائم مما يلي:

- أ- المباني وأماكن العمل والمرافق اللازمة لها.
ب- معدات العملية (الأجهزة والبرامج).



ISO 9001:2008(F)

6.4 Environnement de travail

L'organisme doit déterminer et gérer l'environnement de travail nécessaire pour obtenir la conformité du produit.

NOTE L'expression «environnement de travail» se rapporte aux conditions dans lesquelles le travail est effectué, y compris les conditions physiques, environnementales et d'autres facteurs (comme le bruit, la température, l'humidité, l'éclairage ou les conditions climatiques).

7 Réalisation du produit

7.1 Planification de la réalisation du produit

L'organisme doit planifier et développer les processus nécessaires à la réalisation du produit. La planification de la réalisation du produit doit être cohérente avec les exigences relatives aux autres processus du système de management de la qualité (voir 4.1).

Lors de la planification de la réalisation du produit, l'organisme doit déterminer, selon le cas,

- a) les objectifs qualité et les exigences relatives au produit;
- b) la nécessité de mettre en place des processus, d'établir des documents et de fournir des ressources spécifiques au produit;
- c) les activités requises de vérification, validation, surveillance, mesure, contrôle et essai spécifiques au produit et les critères d'acceptation du produit;
- d) les enregistrements nécessaires pour apporter la preuve que les processus de réalisation et le produit résultant satisfont aux exigences (voir 4.2.4).

Les éléments de sortie de cette planification doivent se présenter sous une forme adaptée au mode de fonctionnement de l'organisme.

NOTE 1 Un document spécifiant les processus du système de management de la qualité (y compris les processus de réalisation du produit) et les ressources à mettre en œuvre pour un produit, projet ou contrat spécifique, peut être qualifié de plan qualité.

NOTE 2 L'organisme peut également appliquer les exigences données en 7.3 au développement des processus de réalisation du produit.

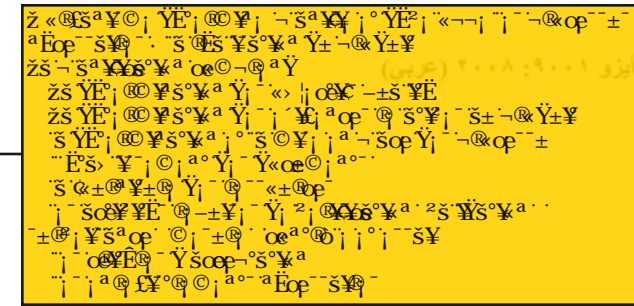
7.2 Processus relatifs aux clients

7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit

L'organisme doit déterminer

- a) les exigences spécifiées par le client, y compris les exigences relatives à la livraison et aux activités après livraison;
- b) les exigences non formulées par le client mais nécessaires pour l'usage spécifié ou, lorsqu'il est connu, pour l'usage prévu;
- c) les exigences légales et réglementaires applicables au produit;
- d) toute exigence complémentaire jugée nécessaire par l'organisme.

NOTE Les activités après livraison comprennent, par exemple, les actions au titre des dispositions de la garantie, les obligations contractuelles telles que les services de maintenance, et les services complémentaires tels que le recyclage ou l'élimination finale.



المواصفة القياسية الدولية

ج- الخدمات المساعدة (مثل النقل والاتصالات أو نظم المعلومات).

٤-٦ بيئة العمل

يجب على المنشأة تحديد وإدارة بيئة العمل اللازمة لتحقيق مطابقة المنتج للمتطلبات.

ملحوظة: يتعلق مصطلح "بيئة العمل" بالظروف التي يؤدي العمل تحتها مشتملة الظروف البدنية والبيئية والعوامل الأخرى (مثل الضوضاء- درجة الحرارة - الرطوبة - الاضاءة - الجو).

٧- تحقيق المنتج

١-٧ التخطيط لتحقيق المنتج

يجب على المنشأة أن تخطط وتطور العمليات اللازمة لتحقيق المنتج. يجب أن يتوافق التخطيط لتحقيق المنتج مع متطلبات العمليات الأخرى لنظام إدارة الجودة (انظر ٤-١).

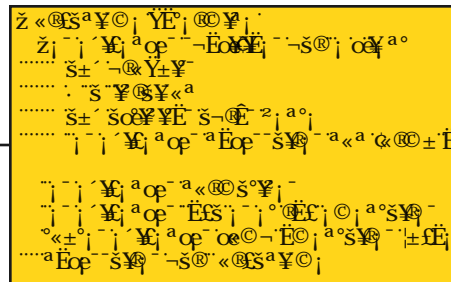
يجب على المنشأة عند التخطيط لتحقيق المنتج أن تحدد المناسب مما يلي:

- أ- أهداف الجودة ومتطلبات المنتج.
- ب- الحاجة إلى إنشاء العمليات والوثائق وتوفير الموارد الخاصة بالمنتج.
- ج- الأنشطة المطلوبة للتحقق وإقرار الصلاحية والمراقبة والقياس والتفتيش والاختبار الخاصة بالمنتج ومعايير قبوله.
- د- السجلات المطلوبة لتوفير البراهين على أن عمليات التحقيق والمنتج الناشئ عنها تفي بالمتطلبات (انظر ٤-٢-٤).

ويجب أن يكون ناتج هذا التخطيط في شكل يتناسب مع أسلوب العمل بالمنشأة.

ملحوظة ١: الوثيقة التي تحدد عمليات نظام إدارة الجودة (تتضمن عمليات تحقيق المنتج) والموارد اللازمة لمنتج معين أو مشروع أو عقد تسمى خطة الجودة.

ملحوظة ٢: المنشأة يمكن أن تطبق أيضاً المتطلبات الواردة في (٧-٣) لتطوير عمليات تحقيق المنتج.



٧-٢ العمليات ذات العلاقة بالزبون

٧-٢-١ تحديد المتطلبات ذات العلاقة بالمنتج

يجب على المنشأة أن تحدد:

- أ- المتطلبات المحددة بواسطة الزبون متضمنة متطلبات التسليم وأنشطة ما بعد التسليم.
- ب- المتطلبات غير المحددة من قبل الزبون ولكنها ضرورية للاستخدام الموصف أو المقصود.
- ج- المتطلبات التشريعية والتنظيمية المطبقة على المنتج.
- د- أي متطلبات إضافية يتم اعتبارها ضرورية من قبل المنشأة.

ملحوظة: تتضمن أنشطة ما قبل النقل على سبيل المثال: التصرفات الحادثة بموجب نصوص الضمان والالتزامات التعاقدية مثل خدمات الصيانة والخدمات التكميلية مثل إعادة التصنيع أو التخلص النهائي.

٧-٢-٢ مراجعة المتطلبات ذات العلاقة بالمنتج :

يجب على المنشأة أن تراجع المتطلبات ذات العلاقة بالمنتج ويجب أن تتم هذه المراجعة قبل أن ترتبط المنشأة مع الزبون على توريد المنتج (أي مثل: قبل تقديم العطاءات - قبول العقود أو أوامر التوريد - قبول أي تعديلات على عقود أو أوامر توريد).

7.2.2 Revue des exigences relatives au produit

L'organisme doit revoir les exigences relatives au produit. Cette revue doit être menée avant que l'organisme s'engage à livrer un produit au client (par exemple soumission d'offres, acceptation de contrats ou de commandes, acceptation d'avenants aux contrats ou aux commandes) et doit assurer que

- a) les exigences relatives au produit sont définies;
b) les écarts entre les exigences d'un contrat ou d'une commande et celles précédemment exprimées ont été résolus;
c) l'organisme est apte à satisfaire aux exigences définies.

Des enregistrements des résultats de la revue et des actions qui en résultent doivent être conservés (voir 4.2.4).

Lorsque les exigences du client ne sont pas fournies sous une forme documentée, elles doivent être confirmées par l'organisme avant d'être acceptées.

Lorsque les exigences relatives au produit sont modifiées, l'organisme doit assurer que les documents correspondants sont amendés et que le personnel concerné est informé des exigences modifiées.

NOTE Dans certaines situations, telles que les ventes sur Internet, une revue formelle de chaque commande est irréaliste. La revue des informations pertinentes sur le produit, telles que celles contenues dans des catalogues ou documents publicitaires, peut en tenir lieu.

7.2.3 Communication avec les clients

L'organisme doit déterminer et mettre en œuvre des dispositions efficaces pour communiquer avec les clients à propos

- a) des informations relatives au produit;
b) du traitement des consultations, des contrats ou des commandes, et de leurs avenants;
c) des retours d'information des clients, y compris leurs réclamations.

7.3 Conception et développement

7.3.1 Planification de la conception et du développement

L'organisme doit planifier et maîtriser la conception et le développement du produit.

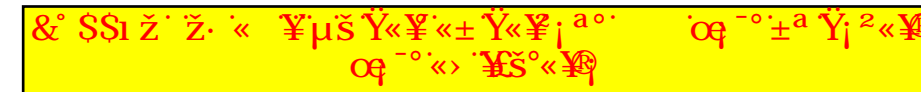
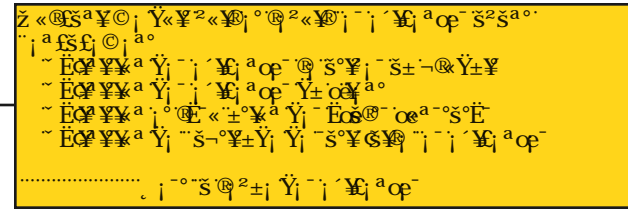
Lors de la planification de la conception et du développement, l'organisme doit déterminer

- a) les étapes de la conception et du développement;
b) les activités de revue, de vérification et de validation appropriées à chaque étape de la conception et du développement;
c) les responsabilités et autorités pour la conception et le développement.

L'organisme doit gérer les interfaces entre les différents groupes impliqués dans la conception et le développement pour assurer une communication efficace et une attribution claire des responsabilités.

Les éléments de sortie de la planification doivent être mis à jour autant que nécessaire au cours du déroulement de la conception et du développement.

NOTE La revue, la vérification et la validation de la conception et du développement ont des objectifs distincts. Elles peuvent être réalisées et enregistrées séparément, ou être combinées de façon adaptée au produit et à l'organisme.



ويجب على المنشأة التأكد من الآتي :

- أ- تعريف متطلبات المنتج.
ب- متطلبات العقد أو أمر التوريد التي تختلف عن تلك التي تم التعبير عنها مسبقاً قد تم حلها.
ج- قدرة المنشأة على الوفاء بالمتطلبات المحددة.

يجب المحافظة على سجلات بنتائج المراجعة والأفعال الناشئة عن المراجعة (انظر ٤-٢-٤).

حينما لا يقدم الزبون نصاً موثقاً بالمتطلبات يجب على المنشأة أن تؤكد متطلبات الزبون قبل القبول.

في حالة تغيير متطلبات المنتج فإنه يجب على المنشأة أن تضمن تعديل الوثائق ذات العلاقة بهذا التغيير وأيضا توعية الأفراد المعنيين بالمتطلبات التي تم تغييرها.

ملحوظة: في بعض الحالات مثل عمليات البيع من خلال شبكة الإنترنت فإن المراجعة الرسمية لكل أمر توريد ليست عملية، وتستبدل بمراجعة المعلومات المتعلقة بالمنتج مثل الكتالوجات أو مواد الدعاية.

٣-٢-٧ الاتصال بالزبون

يجب على المنشأة أن تحدد وتطبق ترتيبات فاعلة للاتصال بالزبون فيما يتعلق بالآتي:

- أ- معلومات المنتج.
ب- الطلبات وتداول العقود وأوامر التوريد متضمنة تعديلاتها.
ج- التغذية الراجعة من الزبون متضمنة شكاوى الزبون.

٣-٧ التصميم والتطوير

١-٣-٧ تخطيط التصميم والتطوير

يجب على المنشأة أن تخطط وتراقب تصميم وتطوير المنتج. أثناء عملية التصميم والتطوير يجب على المنشأة أن تحدد:

- أ- مراحل التصميم والتطوير.
ب- المراجعة والتحقق وإقرار الصلاحية الملائمة لكل مرحلة من مراحل التصميم والتطوير.
ج- مسؤوليات وصلاحيات التصميم والتطوير.

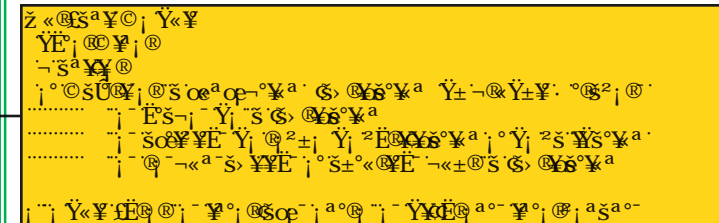
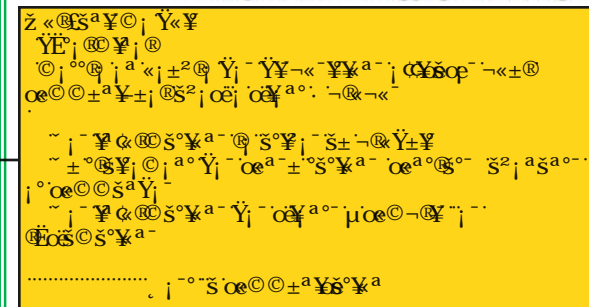
يجب على المنشأة أن تدير العلاقات المتداخلة بين المجموعات المختلفة المعنية بالتصميم والتطوير للتأكد من فاعلية الاتصال ووضوح المسؤوليات.

يجب تحديث مخرجات التخطيط بما يتلاءم مع تقدم أعمال التصميم والتطوير.

ملاحظة: يكون لتصميم وتطوير المراجعة والتأكيد والسريان أغراض معينة حيث يمكن عملها وتسجيلها بشكل منفصل أو مجتمع كما يتناسب مع المنتج و المنشأة.

٢-٣-٧ مدخلات التصميم والتطوير

يجب تحديد المدخلات المرتبطة بمتطلبات المنتج والمحافظة على سجلاتها (انظر ٤-٢-٤) ويجب أن تتضمن هذه المدخلات ما يلي:-



7.3.2 Éléments d'entrée de la conception et du développement

Les éléments d'entrée concernant les exigences relatives au produit doivent être déterminés et des enregistrements doivent être conservés (voir 4.2.4). Ces éléments doivent comprendre

- les exigences fonctionnelles et de performance;
- les exigences réglementaires et légales applicables;
- le cas échéant, les informations issues de conceptions similaires précédentes;
- les autres exigences essentielles pour la conception et le développement.

Les éléments d'entrée doivent être revus quant à leur adéquation. Les exigences doivent être complètes, non ambiguës et non contradictoires.

7.3.3 Éléments de sortie de la conception et du développement

Les éléments de sortie de la conception et du développement doivent être sous une forme adéquate pour leur vérification par rapport aux éléments d'entrée et doivent être approuvés avant leur mise à disposition.

Les éléments de sortie de la conception et du développement doivent

- satisfaire aux exigences d'entrée de la conception et du développement;
- fournir les informations appropriées pour les achats, la production et la préparation du service;
- contenir les critères d'acceptation du produit ou y faire référence;
- spécifier les caractéristiques du produit essentielles pour son utilisation correcte et en toute sécurité.

NOTE Les informations relatives à la production et à la préparation du service peuvent comprendre les détails relatifs à la préservation du produit.

7.3.4 Revue de la conception et du développement

Des revues méthodiques de la conception et du développement doivent être réalisées, aux étapes appropriées, conformément aux dispositions planifiées (voir 7.3.1) afin

- d'évaluer l'aptitude des résultats de la conception et du développement à satisfaire aux exigences;
- d'identifier tous les problèmes et de proposer les actions nécessaires.

Les participants à ces revues doivent comprendre des représentants des fonctions concernées par l'étape (les étapes) de conception et de développement objet(s) de la revue. Les enregistrements des résultats des revues et de toutes les actions nécessaires doivent être conservés (voir 4.2.4).

7.3.5 Vérification de la conception et du développement

La vérification de la conception et du développement doit être réalisée conformément aux dispositions planifiées (voir 7.3.1), pour assurer que les éléments de sortie de la conception et du développement ont satisfait aux exigences des éléments d'entrée de la conception et du développement. Les enregistrements des résultats de la vérification et de toutes les actions nécessaires doivent être conservés (voir 4.2.4).

7.3.6 Validation de la conception et du développement

La validation de la conception et du développement doit être réalisée conformément aux dispositions planifiées (voir 7.3.1) pour assurer que le produit résultant est apte à satisfaire aux exigences pour l'application spécifiée ou, lorsqu'il est connu, l'usage prévu. Lorsque cela est réalisable, la validation doit être effectuée avant la mise à disposition ou la mise en œuvre du produit. Les enregistrements des résultats de la validation et de toutes les actions nécessaires doivent être conservés (voir 4.2.4).

أ- المتطلبات الوظيفية ومتطلبات الأداء.
ب- المتطلبات التشريعية والتنظيمية الواجب تطبيقها.
ج- المعلومات المتوفرة من تصميمات سابقة مشابهة كلما أمكن.
د- أي متطلبات أخرى ضرورية للتصميم والتطوير.
ويجب مراجعة المدخلات للتحقق من كفايتها.
ويجب أن تكون المتطلبات كاملة وواضحة وليس بها أي غموض أو تعارض فيما بينها.

٣-٣-٧ مخرجات التصميم والتطوير

يجب أن تُقدّم مخرجات التصميم والتطوير بشكل يتناسب مع مدخلات التصميم والتطوير كما يجب اعتمادها قبل السماح بتداولها.

مخرجات التصميم والتطوير يجب أن:

- تفي بمتطلبات مدخلات التصميم والتطوير.
- تتمد بالمعلومات المناسبة للشراء والإنتاج وتقديم الخدمة.
- تتضمن أو تشير إلى معايير قبول المنتج.
- تحدد خصائص المنتج الأساسية لاستخدامه الآمن والسليم.

ملحوظة: تتضمن المعلومات الخاصة بالإنتاج وتقديم الخدمة، التفاصيل بحفظ وحماية المنتج.

٤-٣-٧ مراجعة التصميم والتطوير

يجب إجراء مراجعات نظامية للتصميم والتطوير عند مراحل مناسبة طبقاً لترتيبات مخططة (انظر ١-٣-٧):

- لتقييم قدرة نتائج التصميم والتطوير على الوفاء بالمتطلبات.
- لتحديد أي مشاكل واقتراح الأفعال اللازمة.

يجب أن يشارك في مثل هذه المراجعات ممثلين للوظائف المعنية بمرحلة (أو مراحل) التصميم والتطوير التي يتم مراجعتها.

ويجب المحافظة على سجلات نتائج المراجعات وأي أفعال ضرورية (انظر ٤-٢-٤).

٥-٣-٧ التحقق من التصميم والتطوير

يجب أن يتم إجراء التحقق طبقاً لترتيبات مخططة (انظر ١-٣-٧) للتأكد أن مخرجات التصميم والتطوير تفي بمتطلبات مدخلات التصميم والتطوير. ويجب المحافظة على سجلات نتائج التحقق وأي أفعال ضرورية (انظر ٤-٢-٤).

٦-٣-٧ إقرار صلاحية التصميم والتطوير

يجب أن يتم إقرار صلاحية التصميم والتطوير طبقاً لترتيبات مخططة (انظر ١-٣-٧) للتأكد أن المنتج الناتج قادر على الوفاء بمتطلبات التطبيق المعين أو الاستخدام المقصود كلما أمكن. يجب أن يتم إقرار الصلاحية قبل تسليم أو استخدام المنتج كلما أمكن ذلك.

يجب المحافظة على سجلات بنتائج إقرار الصلاحية وأي أفعال ضرورية (انظر ٤-٢-٤).

٧-٣-٧ ضبط تغييرات التصميم والتطوير

يجب تحديد تغييرات التصميم والتطوير والمحافظة على السجلات. يجب مراجعة التغييرات والتحقق منها وإقرار صلاحيتها كلما أمكن واعتمادها قبل التطبيق. يجب أن تتضمن مراجعة تغييرات التصميم والتطوير تقييم تأثير هذه التغييرات على الأجزاء المكونة للمنتج والمنتج الذي تم تسليمه. يجب المحافظة على سجلات بنتائج مراجعة التغييرات وأي أفعال ضرورية (انظر ٤-٢-٤).

7.3.7 Maîtrise des modifications de la conception et du développement

Les modifications de la conception et du développement doivent être identifiées et des enregistrements doivent être conservés. Les modifications doivent être revues, vérifiées et validées, comme il convient, et approuvées avant leur mise en œuvre. La revue des modifications de la conception et du développement doit inclure l'évaluation de l'incidence des modifications sur les composants du produit et le produit déjà livré. Les enregistrements des résultats de la revue des modifications et de toutes les actions nécessaires doivent être conservés (voir 4.2.4).

7.4 Achats

المواصفة القياسية الدولية
أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨ (عربي)

7.4.1 Processus d'achat

L'organisme doit assurer que le produit acheté est conforme aux exigences d'achat spécifiées. Le type et l'étendue de la maîtrise appliquée au fournisseur et au produit acheté doivent dépendre de l'incidence du produit acheté sur la réalisation ultérieure du produit ou sur le produit final.

L'organisme doit évaluer et sélectionner les fournisseurs en fonction de leur aptitude à fournir un produit conforme aux exigences de l'organisme. Les critères de sélection, d'évaluation et de réévaluation doivent être établis. Les enregistrements des résultats des évaluations et de toutes les actions nécessaires résultant de l'évaluation doivent être conservés (voir 4.2.4).

المواصفة القياسية الدولية
أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨ (عربي)

7.4.2 Informations relatives aux achats

Les informations relatives aux achats doivent décrire le produit à acheter, y compris, selon le cas,

- a) les exigences pour l'approbation du produit, des procédures, des processus et des équipements;
- b) les exigences pour la qualification du personnel;
- c) les exigences relatives au système de management de la qualité.

L'organisme doit assurer l'adéquation des exigences d'achat spécifiées avant de les communiquer au fournisseur.

7.4.3 Vérification du produit acheté

L'organisme doit établir et mettre en œuvre le contrôle ou autres activités nécessaires pour assurer que le produit acheté satisfait aux exigences d'achat spécifiées.

Lorsque l'organisme ou son client a l'intention d'effectuer des vérifications chez le fournisseur, l'organisme doit faire état, dans les informations relatives aux achats, des dispositions pour la vérification et des modalités de libération du produit prévues.

7.5 Production et préparation du service

7.5.1 Maîtrise de la production et de la préparation du service

L'organisme doit planifier et réaliser les activités de production et de préparation du service dans des conditions maîtrisées. Ces conditions doivent comprendre, selon le cas,

- a) la disponibilité des informations décrivant les caractéristiques du produit;
- b) la disponibilité des instructions de travail nécessaires;
- c) l'utilisation des équipements appropriés;
- d) la disponibilité et l'utilisation d'équipements de surveillance et de mesure;

٤-٧ الشراء

١-٤-٧ عملية الشراء

يجب على المنشأة أن تتأكد من تطابق المنتج المشتري مع متطلبات الشراء المحددة. إن نوع ومدى المراقبة المنفذة على المزود والمنتج المشتري يجب أن يعتمد على مدى تأثير المنتج المشتري في تحقيق المنتج التالي أو المنتج النهائي.

ويجب على المنشأة تقييم واختيار المزودين على أساس قدرتهم على توريد منتج طبقاً لمتطلبات المنشأة. يجب وضع معايير الاختيار والتقييم وإعادة تقييم المزودين. ويجب المحافظة على سجلات نتائج التقييم وأي أفعال ضرورية تنشأ عن التقييم (انظر ٤-٢-٤).

٢-٤-٧ معلومات الشراء

يجب أن توصف معلومات شراء المنتج المطلوب شراؤه متضمناً بقدر الإمكان:

- أ- المتطلبات الخاصة باعتماد المنتج والإجراءات والعمليات والمعدات.
- ب- متطلبات تأهيل الأفراد.
- ج- متطلبات نظام إدارة الجودة.

يجب على المنشأة أن تتأكد من كفاية متطلبات الشراء المحددة قبل نشرها على المزود.

٣-٤-٧ التحقق من المنتج المشتري

يجب على المنشأة أن تنشئ وتطبق التفثيش أو أي أنشطة أخرى ضرورية للتأكد أن المنتج المشتري يفي بمتطلبات الشراء المحددة.

حينما تتوي المنشأة أو زبونها إجراء تحقق لدى المزود. يجب على المنشأة أن تنص على ترتيبات التحقق المطلوبة وأسلوب قبول المنتج ضمن معلومات الشراء.

٥-٧ الإنتاج وتقديم الخدمة

١-٥-٧ ضبط الإنتاج وتقديم الخدمة

يجب على المنشأة أن تخطط وتنفذ متطلبات الإنتاج وتقديم الخدمة تحت ظروف خاضعة للتحكم. وتتضمن الظروف الخاضعة للتحكم الآتي كلما أمكن:-

- أ- إتاحة المعلومات التي توصف خصائص المنتج.
- ب- إتاحة تعليمات التشغيل عند الضرورة.
- ج- استخدام المعدات المناسبة.
- د- إتاحة واستخدام معدات المراقبة والقياس.
- هـ- تطبيق المراقبة والقياس.
- و- تطبيق أنشطة الإقراج للمنتج والتسليم وما بعد التسليم.

٢-٥-٧ إقرار صلاحية العمليات للإنتاج وتقديم الخدمة

يجب على المنشأة أن تقر صلاحية أي عمليات للإنتاج وتقديم الخدمة إذا كان ناتج العمليات لا يمكن التحقق منه بالمراقبة والقياس لاحقاً ونتيجة لذلك تصبح العيوب ظاهرة فقط بعد استخدام المنتج أو تقديم الخدمة.

ISO 9001:2008(F) Arabic text box

- e) la mise en œuvre des activités de surveillance et de mesure;
f) la mise en œuvre d'activités de libération du produit, de livraison et de prestation de service après livraison.

7.5.2 Validation des processus de production et de préparation de service

L'organisme doit valider tout processus de production et de préparation du service dont les éléments de sortie ne peuvent pas être vérifiés par une surveillance ou une mesure effectuée a posteriori et dont les déficiences n'apparaissent, de ce fait, qu'une fois le produit en usage ou le service fourni.

La validation doit démontrer l'aptitude de ces processus à réaliser les résultats planifiés.

L'organisme doit établir des dispositions pour ces processus et y inclure, selon le cas,

- a) les critères définis pour la revue et l'approbation des processus;
b) l'approbation des équipements et la qualification du personnel;
c) l'utilisation de méthodes et de procédures spécifiques;
d) les exigences pour les enregistrements (voir 4.2.4);
e) la revalidation.

7.5.3 Identification et traçabilité

Lorsque cela est approprié, l'organisme doit identifier le produit à l'aide de moyens adaptés tout au long de sa réalisation.

L'organisme doit identifier l'état du produit par rapport aux exigences de surveillance et de mesure tout au long de la réalisation du produit.

Lorsque la traçabilité est une exigence, l'organisme doit maîtriser l'identification unique du produit et conserver des enregistrements (voir 4.2.4).

NOTE Dans certains secteurs industriels, la gestion de configuration est un moyen par lequel l'identification et la traçabilité sont maintenues.

7.5.4 Propriété du client

L'organisme doit prendre soin de la propriété du client lorsqu'elle se trouve sous son contrôle ou qu'il l'utilise. L'organisme doit identifier, vérifier, protéger et sauvegarder la propriété que le client a fournie pour être utilisée ou incorporée dans le produit.

NOTE La propriété du client peut comprendre la propriété intellectuelle et les données personnelles.

7.5.5 Préservation du produit

L'organisme doit préserver le produit au cours des opérations internes et lors de la livraison à la destination prévue afin de maintenir la conformité aux exigences. Selon le cas, cette préservation doit inclure l'identification, la manutention, le conditionnement, le stockage et la protection.

7.6 Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure

L'organisme doit déterminer les activités de surveillance et de mesure à entreprendre et les équipements de surveillance et de mesure nécessaires pour apporter la preuve de la conformité du produit aux exigences déterminées.

ISO 9001:2008(F) Arabic text box

ISO 9001:2008(F) Arabic text box

وإقرار الصلاحية يجب أن يبرهن أن قدرة هذه العمليات على تحقيق النتائج المخططة. يجب على المنشأة أن تضع ترتيبات لهذه العمليات بحيث تتضمن الآتي كلما أمكن:-
أ- معايير محددة لمراجعة واعتماد العمليات.

ISO 9001:2008(F) Arabic text box

- ب- اعتماد المعدات وتأهيل الأفراد.
ج- استخدام أساليب وإجراءات موصفة.
د- متطلبات التسجيل (انظر ٤-٢-٤).
هـ- إعادة إقرار الصلاحية.

٧-٥-٣ التمييز والتتبعية

يجب على المنشأة أن تميز المنتج بالوسائل المناسبة خلال مراحل تحقيقه كلما كان ذلك ممكناً.

يجب على المنشأة تمييز حالة المنتج فيما يتعلق بمتطلبات القياس والمراقبة من خلال تحقيق المنتج.

إذا كانت التتبعية متطلباً فإنه يجب على المنشأة أن تراقب التمييز الفريد للمنتج وتقوم بحفظ السجلات (انظر ٤-٢-٤). ملحوظة: في بعض قطاعات الصناعة تكون إدارة المكونات وسيلة يتم بواسطتها المحافظة على التمييز والتتبعية.

ISO 9001:2008(F) Arabic text box

٧-٥-٤ ملكية الزبون

يجب على المنشأة أن تولي عناية بملكية الزبون حينما تكون تحت سيطرة المنشأة أو تستخدم بواسطتها. ويجب على المنشأة أن تميز وتتحقق من وتحمي وتؤمن ملكية الزبون الموجودة لديها بغرض الاستخدام أو إدخالها في المنتج. وفي حالة فقد أو تلف أي ملكية للزبون أو عدم صلاحيتها للاستخدام، تقوم المنشأة بإبلاغ المستهلك مع الاحتفاظ بالسجلات (انظر ٤-٢-٤). ملحوظة: يمكن أن تتضمن ملكية الزبون ملكية فكرية والمعلومات الشخصية.

٧-٥-٥ المحافظة على المنتج

يجب على المنشأة أن تحافظ على المنتج أثناء عمليات التشغيل الداخلي والتسليم للجهة المعنية من أجل المحافظة على مطابقة الشروط والمتطلبات. وكلما أمكن، يجب أن تتضمن المحافظة على التمييز والتناول والتعليق والتخزين والحماية. ويجب أن تطبق المحافظة أيضاً على الأجزاء المكونة للمنتج.

٧-٦ ضبط معدات المراقبة والقياس

يجب على المنشأة أن تحدد المراقبة والقياس المطلوب تنفيذها وأيضاً معدات المراقبة والقياس اللازمة لإعطاء البرهان على مطابقة المنتج للمتطلبات المحددة.

و يجب على المنشأة أن تنشئ عمليات تضمن إمكانية تنفيذ المراقبة والقياس وان التنفيذ يتم بأسلوب يتوافق مع متطلبات المراقبة والقياس.

وعند الضرورة، ولتأكيد صحة النتائج فإن معدات القياس يجب أن:

- أ- تعابر أو يتم التحقق منها - أو كلا الأمرين - على فترات محددة أو قبل الاستخدام مقارنة بمقاييس معيارية ذات تتبعية قياسية دولية أو قومية

وفي حالة عدم توفر مثل هذه المقاييس فإنه يجب تسجيل الأسس المستخدمة في المعايرة أو التحقق. انظر (٤-٢-٤).

ISO 9001:2008(F) Arabic translation header text.

L'organisme doit établir des processus pour assurer que les activités de surveillance et de mesure peuvent être effectuées et sont effectuées de manière cohérente par rapport aux exigences de surveillance et de mesure.

Lorsqu'il est nécessaire d'assurer des résultats valables, les équipements de mesure doivent être

- a) étalonnés et/ou vérifiés à intervalles spécifiés ou avant leur utilisation, par rapport à des étalons de mesure reliés à des étalons de mesure internationaux ou nationaux; lorsque ces étalons n'existent pas, la référence utilisée pour l'étalonnage ou la vérification doit faire l'objet d'un enregistrement (voir 4.2.4);
b) réglés ou réglés de nouveau autant que nécessaire;
c) identifiés afin de pouvoir déterminer la validité de leur étalonnage;
d) protégés contre les réglages susceptibles d'invalider le résultat de la mesure;
e) protégés contre tous dommages et détériorations au cours de leur manutention, maintenance et stockage.

En outre, l'organisme doit évaluer et enregistrer la validité des résultats de mesure antérieurs lorsqu'un équipement se révèle non conforme aux exigences. L'organisme doit entreprendre les actions appropriées sur l'équipement et sur tout produit affecté.

Les enregistrements des résultats d'étalonnage et de vérification doivent être conservés (voir 4.2.4).

Lorsqu'ils sont utilisés pour la surveillance et la mesure des exigences spécifiées, la capacité des logiciels à satisfaire l'utilisation prévue doit être confirmée. Ceci doit être fait avant la première utilisation et reconfirmé si nécessaire.

NOTE La confirmation de la capacité des logiciels à satisfaire à l'utilisation prévue comprend généralement sa vérification et la gestion de configuration pour maintenir l'aptitude à l'emploi des logiciels.

8 Mesure, analyse et amélioration

8 Mesure, analyse et amélioration Arabic translation header text.

8.1 Généralités

L'organisme doit planifier et mettre en œuvre les processus de surveillance, de mesure, d'analyse et d'amélioration nécessaires pour

- a) démontrer la conformité aux exigences relatives au produit;
b) assurer la conformité du système de management de la qualité;
c) améliorer en permanence l'efficacité du système de management de la qualité.

Ceci doit inclure la détermination des méthodes applicables, y compris les techniques statistiques, ainsi que l'étendue de leur utilisation.

8.2 Surveillance et mesurage

8.2 Surveillance et mesurage Arabic translation header text.

8.2.1 Satisfaction du client

L'organisme doit surveiller les informations relatives à la perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences par l'organisme comme une des mesures de la performance du système de management de la qualité. Les méthodes permettant d'obtenir et d'utiliser ces informations doivent être déterminées.

NOTE La surveillance de la perception du client peut comprendre l'obtention d'éléments d'entrée issus, par exemple, d'enquêtes de satisfaction des clients, de données transmises par le client sur la qualité du produit livré, d'enquêtes d'opinion des utilisateurs, d'une analyse des marchés perdus, de compliments, de réclamations au titre de la garantie, de rapports émanant de distributeurs.

ب- تضبط أو يعاد ضبطها عند الضرورة.
ج- تميز حتى يتم تحديد حالة المعايرة الخاصة بها.
د- تكون مؤمنة ضد أي تعديل قد يؤدي لعدم صحة نتائج القياس.
هـ تكون محمية ضد الكسر والتلف أثناء التداول والصيانة والتخزين.
وبالإضافة إلى ذلك يجب على المنشأة أن تقيم وتسجل صلاحية نتائج القياسات السابقة عندما يكتشف عدم مطابقة المعجزة للمتطلبات.
ويجب على المنشأة أن تأخذ الفعل المناسب بشأن هذه المعجزة وأي منتج تأثر باستخدامها. ويجب المحافظة على سجلات نتائج المعايرة والتحقق (انظر ٤-٢-٤).

المواصفة القياسية الدولية Arabic translation header text.

٨- القياس والتحليل والتحسين

١-٨ عام

يجب على المنشأة أن تخطط وتطبق عمليات المراقبة والقياس والتحليل والتحسين المطلوبة.

- أ- لتبرهن على مطابقة متطلبات المنتج.
ب- لتؤكد مطابقة نظام إدارة الجودة.
ج- لتحسن باستمرار فاعلية نظام إدارة الجودة.
ويجب أن يتضمن هذا تحديد الأساليب المطبقة مشتملة على التقنيات الإحصائية ومدى استخدامها.

٢-٨ المراقبة والقياس

١-٢-٨ رضا الزبون

كأحد قياسات أداء نظام إدارة الجودة، يجب على المنشأة أن تراقب المعلومات المتعلقة بتوقعات الزبون حتى تستشعر إلى أي مدى قامت بالوفاء بمتطلباته. ويجب تحديد أساليب الحصول على واستخدام هذه المعلومات.

ملحوظة: يمكن أن تتضمن عملية مراقبة توقعات الزبون، الحصول على مدخلات من مصادر مثل استقصاءات رضا الزبون، بيانات الزبون حول جودة المنتج المسلم، استقصاءات آراء المستخدمين، تحليل الأعمال التجارية المفقودة، الشكاوى ومطالبات الضمان وكذا تقارير التجار.

٢-٢-٨ التدقيق الداخلي

يجب على المنشأة تنفيذ تدقيقات داخلية على فترات مخططة لتحديد ما إذا كان نظام إدارة الجودة

- أ- مطابق للترتيبات المخططة (انظر ٧-١)، ومتطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية ومتطلبات نظام إدارة الجودة المحددة بواسطة المنشأة.

ب- مطبق بفاعلية ويتم المحافظة عليه.

ISO 9001:2008(F)

8.2.2 Audit interne

L'organisme doit mener des audits internes à intervalles planifiés pour déterminer si le système de management de la qualité

- a) est conforme aux dispositions planifiées (voir 7.1), aux exigences de la présente Norme internationale et aux exigences du système de management de la qualité établies par l'organisme;
b) est mis en œuvre et entretenu de manière efficace.

Un programme d'audit doit être planifié, en tenant compte de l'état et de l'importance des processus et des domaines à auditer, ainsi que des résultats des audits précédents. Les critères, le champ, la fréquence et les méthodes d'audit doivent être définis. Le choix des auditeurs et la réalisation des audits doivent assurer l'objectivité et l'impartialité du processus d'audit. Les auditeurs ne doivent pas auditer leur propre travail.

Une procédure documentée doit être établie pour définir les responsabilités et les exigences pour planifier et mener les audits, établir des enregistrements et rendre compte des résultats.

Les enregistrements des audits et de leurs résultats doivent être conservés (voir 4.2.4).

L'encadrement responsable du domaine audité doit assurer que toutes les corrections et actions correctives nécessaires sont entreprises sans délai indu pour éliminer les non-conformités détectées et leurs causes. Les activités de suivi doivent inclure la vérification des actions entreprises et le compte-rendu des résultats de cette vérification (voir 8.5.2).

NOTE Pour des conseils, se référer à l'ISO 19011.

8.2.3 Surveillance et mesure des processus

L'organisme doit utiliser des méthodes appropriées pour la surveillance et, lorsqu'elle est applicable, la mesure des processus du système de management de la qualité. Ces méthodes doivent démontrer l'aptitude des processus à atteindre les résultats planifiés. Lorsque les résultats planifiés ne sont pas atteints, des corrections et des actions correctives doivent être entreprises, comme il convient.

NOTE Lors de la détermination des méthodes appropriées, il est conseillé que l'organisme tienne compte du type et de l'étendue de la surveillance ou de la mesure appropriée pour chacun de ses processus en relation avec leur incidence sur la conformité aux exigences relatives au produit et sur l'efficacité du système de management de la qualité.

8.2.4 Surveillance et mesure du produit

L'organisme doit surveiller et mesurer les caractéristiques du produit afin de vérifier que les exigences relatives au produit sont satisfaites. Ceci doit être effectué à des étapes appropriées du processus de réalisation du produit conformément aux dispositions planifiées (voir 7.1). La preuve de la conformité aux critères d'acceptation doit être conservée.

Les enregistrements doivent indiquer la (les) personne(s) ayant autorisé la libération du produit en vue de sa livraison au client (voir 4.2.4).

La libération du produit et la prestation du service au client ne doivent pas être effectuées avant l'exécution satisfaisante de toutes les dispositions planifiées (voir 7.1), sauf approbation par une autorité compétente et, le cas échéant, par le client.

8.3 Maîtrise du produit non conforme

L'organisme doit assurer que le produit qui n'est pas conforme aux exigences relatives au produit est identifié et maîtrisé de manière à empêcher son utilisation ou fourniture non intentionnelle. Une procédure documentée doit être établie pour définir les contrôles ainsi que les responsabilités et autorités associées pour le traitement du produit non conforme.

يجب أن يتم تخطيط برنامج تدقيق، مع الأخذ في الاعتبار حالة وأهمية العمليات والأماكن التي سيتم تدقيقها، بالإضافة إلى نتائج التدقيق السابقة. ويجب أن تحدد معايير ومجال ودورية وأساليب التدقيق المتبعة، ويجب أن يكون اختيار المدققين وتنفيذ التدقيق موضوعياً وحيادياً. المدققون لا يجب أن يدققوا أعمالهم.

يجب إنشاء الإجراء المستندي/ الموثق لتعريف المسؤوليات والمتطلبات من أجل تخطيط وعمل التدقيقات وعمل السجلات وإيلاء النتائج. يجب حفظ السجلات والتدقيقات والنتائج الخاصة بهم(انظر 4-2-4).

يجب أن تتأكد الإدارة المسنولة عن الأماكن التي تم تدقيقها من اتخاذ التصحيحات والأفعال التصحيحية اللازمة لإزالة حالات عدم المطابقة وأسبابها بدون أي تأخير. ويجب أن تتضمن أنشطة المتابعة التحقق من الأفعال المتخذة ورفع تقارير بنتائج التحقق (انظر 8-2-5).

ملحوظة: انظر (ايزو 19011) للاسترشاد.

8-2-4 مراقبة وقياس العمليات

يجب على المنشأة أن تطبق الأساليب المناسبة لمراقبة وكلما أمكن قياس عمليات نظام إدارة الجودة، ويجب أن تبرهن هذه الأساليب على قدرة العمليات على تحقيق النتائج المخططة، وفي حالة عدم تحقيق النتائج المخططة يجب التصحيح واتخاذ الأفعال التصحيحية كلما أمكن.

ملحوظة: عند تحديد الوسائل المناسبة، ينصح بأن تأخذ المنشأة في اعتبارها نوع ومدى المراقبة أو القياس الذي يلام كل من عملياتهم فيما يتعلق بتأثيرهم على مطابقة المنتج للمتطلبات وعلى فاعلية نظام إدارة الجودة.

8-2-4 مراقبة وقياس المنتج

يجب على المنشأة مراقبة وقياس خصائص المنتج للتحقق من الوفاء بمتطلبات المنتج، وتنفيذ ذلك عند المراحل المناسبة من عملية تحقيق المنتج طبقاً لترتيبات مخططة (انظر 7-1). يجب المحافظة على برهان المطابقة لمعايير القبول ويجب أن توضح السجلات الشخص/الأشخاص المسؤولين عن الإفراج عن المنتج لتوصيله إلى الزبون (انظر 4-2-4).

يجب أن لا يتم الإفراج عن المنتج وان لا يتم تقديم الخدمة إلى الزبون إلا بعد التأكد من اكتمال الترتيبات المخططة (انظر 7-1) بصورة مرضية، وخلاف ذلك يتم الاعتماد من السلطة المختصة وفي بعض الأحيان بواسطة الزبون.

8-3 التحكم في المنتج غير المطابق

يجب على المنشأة أن تضمن تمييز ومراقبة المنتج غير المطابق لمتطلبات المنتج حتى تمنع الاستخدام غير المقصود أو تسليمه. يجب إنشاء إجراء موثق يحدد أساليب التحكم والمسؤوليات والصلاحيات المتعلقة بالتعامل مع المنتج غير المطابق.

إذا كان ذلك مطبقاً، يجب على المنشأة أن تتعامل مع المنتج غير المطابق بطريقة أو أكثر من الطرق التالية:-

- أ- اتخاذ فعل لإزالة عدم المطابقة التي تم اكتشافها.
ب- التصريح باستخدامه أو الإفراج عنه أو قبوله بتجاوز من السلطة المختصة وفي بعض الأحيان بتجاوز من الزبون.
ج- اتخاذ فعل يمنع الاستخدام أو التطبيق الأصلي.
د- اتخاذ التصرف المناسب تجاه التأثيرات أو التأثيرات المحتملة الخاصة بعدم المطابقة في حالة اكتشاف منتج غير مطابق بعد تسليمه أو البدء في استخدامه.

ويجب أن يخضع المنتج غير المطابق في حال تصحيحه لإعادة التحقق للبرهان على مطابقته للمتطلبات.

يجب المحافظة على سجلات بطبيعة عدم المطابقة وأي أفعال نالية اتخذت بشأنها متضمنة الموافقات بالتجاوزات التي تم الحصول عليها (انظر 4-2-4).

ISO 9001:2008(F)

De façon adaptée, l'organisme doit traiter le produit non conforme de l'une ou plusieurs des manières suivantes:

- a) en menant les actions permettant d'éliminer la non-conformité détectée;
b) en autorisant son utilisation, sa libération ou son acceptation par dérogation accordée par une autorité compétente ou, le cas échéant, par le client;
c) en menant les actions permettant d'empêcher son utilisation ou son application prévue à l'origine;
d) en menant les actions adaptées aux effets, réels ou potentiels, de la non-conformité lorsqu'un produit non conforme est détecté après livraison ou après que son utilisation a commencé.

Lorsqu'un produit non conforme est corrigé, il doit être vérifié de nouveau pour démontrer la conformité aux exigences.

Les enregistrements de la nature des non-conformités et de toutes les actions ultérieures entreprises, y compris les dérogations obtenues, doivent être conservés (voir 4.2.4).

8.4 Analyse des données

L'organisme doit déterminer, recueillir et analyser les données appropriées pour démontrer la pertinence et l'efficacité du système de management de la qualité et pour évaluer les possibilités d'amélioration de son efficacité. Cela doit inclure les données résultant des activités de surveillance et de mesure ainsi que d'autres sources pertinentes.

L'analyse des données doit fournir des informations sur

- a) la satisfaction du client (voir 8.2.1);
b) la conformité aux exigences relatives au produit (voir 8.2.4);
c) les caractéristiques et les évolutions des processus et des produits, y compris les opportunités d'action préventive (voir 8.2.3 et 8.2.4);
d) les fournisseurs (voir 7.4).

8.5 Amélioration

8.5.1 Amélioration continue

L'organisme doit améliorer en permanence l'efficacité du système de management de la qualité en utilisant la politique qualité, les objectifs qualité, les résultats d'audits, l'analyse des données, les actions correctives et préventives ainsi que la revue de direction.

8.5.2 Actions correctives

L'organisme doit mener des actions pour éliminer les causes de non-conformités afin d'éviter qu'elles se reproduisent. Les actions correctives doivent être adaptées aux effets des non-conformités rencontrées.

Une procédure documentée doit être établie afin de définir les exigences pour

- a) procéder à la revue des non-conformités (y compris les réclamations du client);
b) déterminer les causes de non-conformités;
c) évaluer le besoin d'entreprendre des actions pour que les non-conformités ne se reproduisent pas;
d) déterminer et mettre en œuvre les actions nécessaires;
e) enregistrer les résultats des actions mises en œuvre (voir 4.2.4);
f) évaluer l'efficacité des actions correctives mises en œuvre.

Arabic translation of ISO 9001:2008(F) section 8.4-8.5.2.

Arabic translation of ISO 9001:2008(F) section 8.5.1.

Arabic translation of ISO 9001:2008(F) section 8.4-8.5.2.

٤-٨ تحليل البيانات

يجب على المنشأة تحديد وجمع وتحليل البيانات المناسبة لتبرهن على ملاءمة وفاعلية نظام إدارة الجودة ولتقييم أين يمكن عمل التحسين المستمر لفاعلية نظام إدارة الجودة. ويجب أن يتضمن ذلك البيانات المتولدة نتيجة للمراقبة والقياس ومن المصادر المعنية الأخرى.

ويجب أن يوفر تحليل البيانات المعلومات المتعلقة بـ:

أ- رضا العميل (انظر ٨-٢-١).

ب- المطابقة لمتطلبات المنتج (انظر ٨،٢،٤).

ج- خصائص واتجاهات العمليات والمنتجات متضمنة فرص للفعل الوقائي (انظر ٨،٢،٣ و ٨،٢،٤).

د- المزمودين (انظر ٧،٤).

٥-٨ التحسين

١-٥-٨ التحسين المستمر

يجب على المنشأة أن تحسن باستمرار فاعلية نظام إدارة الجودة من خلال استخدام سياسة الجودة، أهداف الجودة، نتائج التدقيق، تحليل البيانات، الأفعال التصحيحية والوقائية ومراجعة الإدارة.

٢-٥-٨ الفعل التصحيحي

يجب على المنشأة أن تتخذ فعلاً لإزالة أسباب عدم المطابقة بغرض منع تكرار حدوثه. ويجب أن تكون الأفعال التصحيحية مناسبة لتأثيرات حالات عدم المطابقة المكتشفة.

يجب إنشاء إجراء موثق لتعريف متطلبات لـ:

أ- مراجعة حالات عدم المطابقة (متضمنة شكاوى الزبون).

ب- تحديد أسباب عدم المطابقة.

ج- تقييم الحاجة لفعل يضمن عدم تكرار حدوث عدم المطابقة.

د- تحديد وتطبيق الفعل المطلوب.

هـ- سجلات بنتائج الفعل المتخذ (انظر ٤-٢-٤).

و- مراجعة فاعلية الفعل التصحيحي المتخذ.

٣-٥-٨ الفعل الوقائي

يجب على المنشأة أن تتخذ فعلاً لإزالة أسباب عدم المطابقة الممكنة حتى تمنع حدوثها. يجب أن تكون الأفعال الوقائية مناسبة لتأثيرات المشاكل الممكنة.

يجب إنشاء إجراء موثق لتعريف متطلبات لـ

© أيزو ٢٠٠٨ - جميع الحقوق محفوظة

Arabic translation of ISO 9001:2008(F) section 8.5.2.

8.5.3 Actions préventives

L'organisme doit déterminer les actions permettant d'éliminer les causes de non-conformités potentielles afin d'éviter qu'elles ne surviennent. Les actions préventives doivent être adaptées aux effets des problèmes potentiels.

Une procédure documentée doit être établie afin de définir les exigences pour

- a) déterminer les non-conformités potentielles et leurs causes;
- b) évaluer le besoin d'entreprendre des actions pour éviter l'apparition de non-conformités;
- c) déterminer et mettre en œuvre les actions nécessaires;
- d) enregistrer les résultats des actions mises en œuvre (voir 4.2.4);
- e) évaluer l'efficacité des actions préventives mises en œuvre.

٤٠٠١:٢٠٠٨ (عربي) المواصفة القياسية الدولية

أ- تحديد عدم المطابقات الممكنة وأسبابها.
 ب- تقييم الحاجة لفعل يمنع حدوث عدم المطابقة.
 ج- تحديد وتطبيق الفعل المطلوب.
 د- سجلات بنتائج الفعل المتخذ (انظر ٤-٢-٤).
 هـ- مراجعه فاعلية الفعل الوقائي المتخذ.

٤٠٠٨ - جميع الحقوق محفوظة

- أ- تحديد عدم المطابقات الممكنة وأسبابها.
- ب- تقييم الحاجة لفعل يمنع حدوث عدم المطابقة.
- ج- تحديد وتطبيق الفعل المطلوب.
- د- سجلات بنتائج الفعل المتخذ (انظر ٤-٢-٤).
- هـ- مراجعه فاعلية الفعل الوقائي المتخذ.

٤٠٠١:٢٠٠٨ (عربي) المواصفة القياسية الدولية

أ- تحديد عدم المطابقات الممكنة وأسبابها.
 ب- تقييم الحاجة لفعل يمنع حدوث عدم المطابقة.
 ج- تحديد وتطبيق الفعل المطلوب.
 د- سجلات بنتائج الفعل المتخذ (انظر ٤-٢-٤).
 هـ- مراجعه فاعلية الفعل الوقائي المتخذ.

Annexe A
(informative)

Correspondance entre l'ISO 9001:2008 et l'ISO 14001:2004

Tableau A.1 — Correspondance entre l'ISO 9001:2008 et l'ISO 14001:2004

ISO 9001:2008		ISO 14001:2004	
Introduction (titre uniquement)		Introduction	
Généralités	0.1		
Approche processus	0.2		
Relations avec l'ISO 9004	0.3		
Compatibilité avec d'autres systèmes de management	0.4		
Domaine d'application (titre uniquement)		Domaine d'application	
Généralités	1	1	
Périmètre d'application	1.1		
Références normatives	1.2		
Références normatives	2	2	Références normatives
Termes et définitions	3	3	Termes et définitions
Système de management de la qualité (titre uniquement)		Exigences du système de management environnemental (titre uniquement)	
Exigences générales	4	4	Exigences générales
Exigences relatives à la documentation (titre uniquement)	4.1	4.1	Exigences générales
Généralités	4.2		
Généralités	4.2.1	4.4.4	Documentation
Manuel qualité	4.2.2		
Maîtrise des documents	4.2.3	4.4.5	Maîtrise des documents
Maîtrise des enregistrements	4.2.4	4.5.4	Maîtrise des enregistrements
Responsabilité de la direction (titre uniquement)			
Engagement de la direction	5		
	5.1	4.2	Politique environnementale
		4.4.1	Ressources, rôles, responsabilité et autorité
Écoute client			
	5.2	4.3.1	Aspects environnementaux
		4.3.2	Exigences légales et autres exigences
		4.6	Revue de direction
Politique qualité	5.3	4.2	Politique environnementale
Planification (titre uniquement)		Planification	
Objectifs qualité	5.4	4.3	Planification
Objectifs qualité	5.4.1	4.3.3	Objectifs, cibles et programme(s)
Planification du système de management de la qualité	5.4.2	4.3.3	Objectifs, cibles et programme(s)
Responsabilité, autorité et communication (titre uniquement)			
Responsabilité et autorité	5.5		
	5.5.1	4.1	Exigences générales
		4.4.1	Ressources, rôles, responsabilité et autorité
Représentant de la direction	5.5.2	4.4.1	Ressources, rôles, responsabilité et autorité
Communication interne	5.5.3	4.4.3	Communication
Revue de direction (titre uniquement)	5.6	4.6	Revue de direction
Généralités	5.6.1	4.6	Revue de direction

ملحق أ

(إرشادي)

التناظر بين أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨ وأيزو ١٤٠٠١:٢٠٠٤

جدول (أ-١) التناظر بين أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨ وأيزو ١٤٠٠١:٢٠٠٤

أيزو ١٤٠٠١:٢٠٠٤		أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨	
مقدمة			مقدمة (العنوان فقط)
		١-٠	عام
		٢-٠	منهج العملية
		٣-٠	العلاقة بالأيزو ٩٠٠٤
		٤-٠	التوافق مع نظم الإدارة الأخرى
المجال	١	١	المجال
		١-١	عام
		٢-١	التطبيق
المرجع القياسي	٢	٢	المراجع القياسية
التعاريف	٣	٣	العبارات والتعاريف
متطلبات نظام الإدارة البيئية ومتطلباتها (العنوان فقط)	٤	٤	نظام إدارة الجودة (العنوان فقط)
متطلبات عامة	١-٤	١-٤	متطلبات عامة
		٢-٤	متطلبات التوثيق (العنوان فقط)
توثيق نظام الإدارة البيئية	٤-٤-٤	١-٢-٤	عام
		٢-٢-٤	دليل الجودة
ضبط الوثائق	٥-٤-٤	٣-٢-٤	ضبط الوثائق
ضبط السجلات	٤-٥-٤	٤-٢-٤	ضبط السجلات
		٥	مسؤولية الإدارة (العنوان فقط)
السياسة البيئية	٢-٤	١-٥	التزام الإدارة
الموارد والأنوار والمسئولية والصلاحيات	١-٤-٤		
العناصر البيئية	١-٣-٤	٢-٥	التركيز على الزبون
المتطلبات القانونية و المتطلبات الأخرى	٢-٣-٤		
مراجعة الإدارة	٦-٤		
السياسة البيئية	٢-٤	٣-٥	سياسة الجودة
التخطيط (العنوان فقط)	٣-٤	٤-٥	التخطيط (العنوان فقط)
الأهداف والمستهدفات والبرامج	٣-٣-٤	١-٤-٥	أهداف الجودة
الاهداف والمستهدفات والبرامج	٣-٣-٤	٢-٤-٥	تخطيط نظام إدارة الجودة
		٥-٥	المسؤولية والصلاحيات والاتصال (العنوان فقط)
متطلبات عامة	١-٤	١-٥-٥	المسؤولية والصلاحيات
الموارد والأنوار والمسئولية والصلاحيات	١-٤-٤		
الموارد والأنوار والمسئولية والصلاحيات	١-٤-٤	٢-٥-٥	ممثل الإدارة
الاتصال	٣-٤-٤	٣-٥-٥	الاتصال الداخلي
مراجعة الإدارة	٦-٤	٦-٥	مراجعة الإدارة (العنوان فقط)
مراجعة الإدارة	٦-٤	١-٦-٥	عام
مراجعة الإدارة	٦-٤	٢-٦-٥	مدخلات المراجعة
مراجعة الإدارة	٦-٤	٣-٦-٥	مخرجات المراجعة
		٦	إدارة الموارد (العنوان فقط)
الموارد والأنوار والمسئولية والصلاحيات		١-٦	توفير الموارد
		٢-٦	الموارد البشرية

Tableau A.1 — Correspondance entre l'ISO 9001:2008 et l'ISO 14001:2004 (suite)

ISO 9001:2008		ISO 14001:2004	
Éléments d'entrée de la revue	5.6.2	4.6	Revue de direction
Éléments de sortie de la revue	5.6.3	4.6	Revue de direction
Management des ressources (titre uniquement)	6		
Mise à disposition des ressources	6.1	4.4.1	Ressources, rôles, responsabilité et autorité
Ressources humaines (titre uniquement)	6.2		
Généralités	6.2.1	4.4.2	Compétence, formation et sensibilisation
Compétence, formation et sensibilisation	6.2.2	4.4.2	Compétence, formation et sensibilisation
Infrastructures	6.3	4.4.1	Ressources, rôles, responsabilité et autorité
Environnement de travail	6.4		
Réalisation du produit (titre uniquement)	7	4.4	Mise en œuvre et fonctionnement
Planification de la réalisation du produit	7.1	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Processus relatifs aux clients (titre uniquement)	7.2		
Détermination des exigences relatives au produit	7.2.1	4.3.1	Aspects environnementaux
		4.3.2	Exigences légales et autres exigences
		4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Revue des exigences relatives au produit	7.2.2	4.3.1	Aspects environnementaux
		4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Communication avec les clients	7.2.3	4.4.3	Communication
Conception et développement (titre uniquement)	7.3		
Planification de la conception et du développement	7.3.1	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Éléments d'entrée de la conception et du développement	7.3.2	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Éléments de sortie de la conception et du développement	7.3.3	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Revue de la conception et du développement	7.3.4	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Vérification de la conception et du développement	7.3.5	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Validation de la conception et du développement	7.3.6	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Maîtrise des modifications de la conception et du développement	7.3.7	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Achats (titre uniquement)	7.4		
Processus d'achat	7.4.1	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Informations relatives aux achats	7.4.2	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Vérification du produit acheté	7.4.3	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Production et préparation du service (titre uniquement)	7.5		
Maîtrise de la production et de la préparation du service	7.5.1	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Validation des processus de production et de préparation de service	7.5.2	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Identification et traçabilité	7.5.3		
Propriété du client	7.5.4		
Préservation du produit	7.5.5	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure	7.6	4.5.1	Surveillance et mesure

أيزو 9001:2008		أيزو 14001:2004	
عام	1-2-6	2-4-4	الكفاءة والتدريب والتوعية
الكفاءة والتدريب والتوعية	2-2-6	2-4-4	الكفاءة والتدريب والتوعية
البنية التحتية	3-6	1-4-4	الموارد والأنوار والمسئولية والصلاحيه
بنية العمل	4-6		
تحقيق المنتج (العنوان فقط)	7		التطبيق والتشغيل (العنوان فقط)
التخطيط لتحقيق المنتج	1-7	6-4-4	مراقبة التشغيل
العمليات ذات العلاقة بالزبون	2-7		
تحديد المتطلبات ذات العلاقة بالمنتج	1-2-7	1-3-4	العناصر البنينة
		2-3-4	المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى
		6-4-4	مراقبة التشغيل
مراجعة المتطلبات ذات العلاقة بالمنتج	2-2-7	1-4-4	العناصر البنينة
		6-4-4	مراقبة التشغيل
الاتصال مع الزبون	3-2-7	3-4-4	الاتصال
التصميم والتطوير (العنوان فقط)	3-7		
تخطيط التصميم والتطوير	1-3-7	6-4-4	مراقبة التشغيل
مدخلات التصميم والتطوير	2-3-7	6-4-4	مراقبة التشغيل
مخرجات التصميم والتطوير	3-3-7	6-4-4	مراقبة التشغيل
مراجعة التصميم والتطوير	4-3-7	6-4-4	مراقبة التشغيل
التحقق من التصميم والتطوير	5-3-7	6-4-4	مراقبة التشغيل
إقرار صلاحية التصميم والتطوير	6-3-7	6-4-4	مراقبة التشغيل
ضبط تغييرات التصميم والتطوير	7-3-7	6-4-4	مراقبة التشغيل
الشراء (العنوان فقط)	4-7		
عملية الشراء	1-4-7	6-4-4	مراقبة التشغيل
معلومات الشراء	2-4-7	6-4-4	مراقبة التشغيل
التحقق من المنتج المشتري	3-4-7	6-4-4	مراقبة التشغيل
الإنتاج وتقديم الخدمة (العنوان فقط)	5-7		
ضبط الإنتاج وتقديم الخدمة	1-5-7	6-4-4	مراقبة التشغيل
إقرار صلاحية العمليات للإنتاج وتقديم الخدمة	2-5-7	6-4-4	مراقبة التشغيل
التمييز والتتبعية	3-5-7		
ملكية الزبون	4-5-7		
المحافظة على المنتج	5-5-7	6-4-4	مراقبة التشغيل
ضبط معدات المراقبة والقياس	6-7	1-5-4	المراقبة والقياس
القياس والتحليل والتحسين (العنوان فقط)	8	5-4	الفحص (العنوان فقط)
عام	1-8	1-5-4	المراقبة والقياس
المراقبة والقياس (العنوان فقط)	2-8		
رضاء الزبون	1-2-8		
التدقيق الداخلي	2-2-8	5-5-4	التدقيق الداخلي
مراقبة وقياس العمليات	3-2-8	1-5-4	المراقبة والقياس
مراقبة وقياس المنتج	4-2-8	1-5-4	المراقبة والقياس
		2-5-4	تقييم الإذعان
التحكم في المنتج غير المطابق	3-8	7-4-4	الاستعداد والاستجابة للطوارئ
		3-5-4	عدم المطابقة والأفعال التصحيحية والوقائية

Tableau A.1 — Correspondance entre l'ISO 9001:2008 et l'ISO 14001:2004 (suite)

ISO 9001:2008		ISO 14001:2004	
Mesure, analyse et amélioration (titre uniquement)	8	4.5	Contrôle (titre uniquement)
Généralités	8.1	4.5.1	Surveillance et mesurage
Surveillance et mesurage (titre uniquement)	8.2		
Satisfaction du client	8.2.1		
Audit interne	8.2.2	4.5.5	Audit interne
Surveillance et mesure des processus	8.2.3	4.5.1	Surveillance et mesurage
		4.5.2	Évaluation de la conformité
Surveillance et mesure du produit	8.2.4	4.5.1	Surveillance et mesurage
		4.5.2	Évaluation de la conformité
Maîtrise du produit non conforme	8.3	4.4.7	Prévention des situations d'urgence et capacité à réagir
		4.5.3	Non-conformité, action corrective et action préventive
Analyse des données	8.4	4.5.1	Surveillance et mesurage
Amélioration (titre uniquement)	8.5		
Amélioration continue	8.5.1	4.2	Politique environnementale
		4.3.3	Objectifs, cibles et programme(s)
		4.6	Revue de direction
Actions correctives	8.5.2	4.5.3	Non-conformité, action corrective et action préventive
Actions préventives	8.5.3	4.5.3	Non-conformité, action corrective et action préventive

أيزو ١٤٠٠١:٢٠٠٤		أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨	
المراقبة والقياس	١-٥-٤	٤-٨	تحليل البيانات
		٥-٨	التحسين (العنوان فقط)
السياسة البيئية	٢-٤	١-٥-٨	التحسين المستمر
الاهداف والمستهدفات والبرامج	٣-٣-٤		الفعل التصحيحي
مراجعة الإدارة	٦-٤		الفعل الوقائي
عدم المطابقة والأفعال التصحيحية والوقائية	٣-٥-٤	٢-٥-٨	الفعل التصحيحي
عدم المطابقة والأفعال التصحيحية والوقائية	٣-٥-٤	٣-٥-٨	الفعل الوقائي

Tableau A.2 — Correspondance entre l'ISO 14001:2004 et l'ISO 9001:2008

ISO 14001:2004		ISO 9001:2008
Introduction		0.1 Introduction (titre uniquement) Généralités 0.2 Approche processus 0.3 Relations avec l'ISO 9004 0.4 Compatibilité avec d'autres systèmes de management
Domaine d'application	1	1 Domaine d'application (titre uniquement) 1.1 Généralités 1.2 Périmètre d'application
Références normatives	2	2 Références normatives
Termes et définitions	3	3 Termes et définitions
Exigences du système de management environnemental (titre uniquement)	4	4 Système de management de la qualité (titre uniquement)
Exigences générales	4.1	4.1 Exigences générales 5.5 Responsabilité, autorité et communication (titre uniquement) 5.5.1 Responsabilité et autorité
Politique environnementale	4.2	5.1 Engagement de la direction 5.3 Politique qualité 8.5.1 Amélioration continue
Planification (titre uniquement)	4.3	5.4 Planification (titre uniquement)
Aspects environnementaux	4.3.1	5.2 Ecoute client 7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit 7.2.2 Revue des exigences relatives au produit
Exigences légales et autres exigences	4.3.2	5.2 Ecoute client 7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit
Objectifs, cibles et programme(s)	4.3.3	5.4.1 Objectifs qualité 5.4.2 Planification du système de management de la qualité 8.5.1 Amélioration continue
Mise en œuvre et fonctionnement (titre uniquement)	4.4	7 Réalisation du produit (titre uniquement)
Ressources, rôles, responsabilité et autorité	4.4.1	5.1 Engagement de la direction 5.5.1 Responsabilité et autorité 5.5.2 Représentant de la direction 6.1 Mise à disposition des ressources 6.3 Infrastructures
Compétences, formation et sensibilisation	4.4.2	6.2.1 (Ressources humaines) Généralités 6.2.2 Compétence, formation et sensibilisation
Communication	4.4.3	5.5.3 Communication interne 7.2.3 Communication avec les clients
Documentation	4.4.4	4.2.1 (Exigences relatives à la documentation) Généralités
Maîtrise des documents	4.4.5	4.2.3 Maîtrise des documents
Maîtrise opérationnelle	4.4.6	7.1 Planification de la réalisation du produit 7.2 Processus relatifs aux clients (titre uniquement) 7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit 7.2.2 Revue des exigences relatives au produit

جدول (أ-٢) التناظر بين أيزو ١٤٠٠١:٢٠٠٤ وأيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨

أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨	أيزو ١٤٠٠١:٢٠٠٤
مقدمة (العنوان فقط)	٠
عام	١-٠
منهاج العملية	٢-٠
العلاقة مع أيزو ٩٠٠٤	٣-٠
التوافق مع نظم الإدارة الأخرى	٤-٠
المجال (العنوان فقط)	١
عام	١-١
التطبيق	٢-١
المرجع القياسي	٢
العبارات والتعاريف	٣
نظام إدارة الجودة (العنوان فقط)	٤
متطلبات عامة	١-٤
متطلبات عامة	٥-٥
المسؤولية والصلاحيات	١-٥-٥
التزام الإدارة	١-٥
سياسة الجودة	٣-٥
التحسين المستمر	١-٥-٨
التخطيط (العنوان فقط)	٤-٥
التركيز على الزبون	٢-٥
تحديد المتطلبات المرتبطة بالمنتج	١-٢-٧
مراجعة المتطلبات المرتبطة بالمنتج	٢-٢-٧
التركيز على الزبون	٢-٥
تحديد المتطلبات ذات العلاقة بالمنتج	١-٢-٧
اهداف الجودة	١-٤-٥
تخطيط نظم إدارة الجودة	٢-٤-٥
التحسين المستمر	١-٥-٨
تحقيق المنتج (العنوان فقط)	٧
التميز الإداري	١-٥
المسؤولية والصلاحيات	١-٥-٥
ممثل الإدارة	٢-٥-٥
توفير الموارد	١-٦
البنية التحتية	٣-٦
(الموارد البشرية) عام	١-٢-٦
الكفاءة والتدريب والتوعية	٢-٢-٦
الاتصال الداخلي	٣-٥-٥
الاتصال مع الزبون	٣-٢-٧
(متطلبات التوثيق) عام	١-٢-٤
ضبط الوثائق	٣-٢-٤
التخطيط لتحقيق المنتج	١-٧
العمليات ذات العلاقة بالزبون	٢-٧
تحديد المتطلبات ذات العلاقة بالمنتج	١-٢-٧
مراجعة المتطلبات ذات العلاقة بالمنتج	٢-٢-٧
تخطيط وتطوير التصميم	١-٣-٧

Tableau A.2 — Correspondance entre l'ISO 14001:2004 et l'ISO 9001:2008 (suite)

ISO 14001:2004		ISO 9001:2008	
		7.3.1	Planification de la conception et du développement
		7.3.2	Éléments d'entrée de la conception et du développement
		7.3.3	Éléments de sortie de la conception et du développement
		7.3.4	Revue de la conception et du développement
		7.3.5	Vérification de la conception et du développement
		7.3.6	Validation de la conception et du développement
		7.3.7	Maîtrise des modifications de la conception et du développement
		7.4.1	Processus d'achat
		7.4.2	Informations relatives aux achats
		7.4.3	Vérification du produit acheté
		7.5	Production et préparation du service (titre uniquement)
		7.5.1	Maîtrise de la production et de la préparation du service
		7.5.2	Validation des processus de production et de préparation de service
		7.5.5	Préservation du produit
Prévention des situation d'urgence et capacité à réagir	4.4.7	8.3	Maîtrise du produit non conforme
Contrôle (titre uniquement)	4.5	8	Mesure, analyse et amélioration (titre uniquement)
Surveillance et mesurage	4.5.1	7.6	Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure
		8.1	(Mesures, analyse et amélioration) Généralités
		8.2.3	Surveillance et mesure des processus
		8.2.4	Surveillance et mesure du produit
		8.4	Analyse des données
Evaluation de la conformité	4.5.2	8.2.3	Surveillance et mesure des processus
		8.2.4	Surveillance et mesure du produit
Non-conformité, action corrective et action préventive	4.5.3	8.3	Maîtrise du produit non conforme
		8.4	Analyse des données
		8.5.2	Actions correctives
		8.5.3	Actions préventives
Maîtrise des enregistrements	4.5.4	4.2.4	Maîtrise des enregistrements
Audit interne	4.5.5	8.2.2	Audit interne
Revue de direction	4.6	5.1	Engagement de la direction
		5.6	Revue de direction (titre uniquement)
		5.6.1	Généralités
		5.6.2	Éléments d'entrée de la revue
		5.6.3	Éléments de sortie de la revue
		8.5.1	Amélioration continue

أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨	أيزو ١٤٠٠١:٢٠٠٤	أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨	أيزو ١٤٠٠١:٢٠٠٤
مدخلات التصميم والتطوير	٢-٣-٧		
مخرجات لتصميم والتطوير	٣-٣-٧		
مراجعة التصميم والتطوير	٤-٣-٧		
التحقق من التصميم والتطوير	٥-٣-٧		
إقرار صلاحية التصميم والتطوير	٦-٣-٧		
التحكم في تغييرات التصميم والتطوير	٧-٣-٧		
عملية الشراء	١-٤-٧		
معلومات الشراء	٢-٤-٧		
التحقق من المنتج المشتري	٣-٤-٧		
الإنتاج وتقديم الخدمة (العنوان فقط)	٥-٧		
ضبط الإنتاج وتقديم الخدمة	١-٥-٧		
إقرار العمليات للإنتاج وتقديم الخدمة	٢-٥-٧		
المحافظة على المنتج	٥-٥-٧		
التحكم في المنتج غير المطابق	٣-٨	٤-٤-٧	الاستعداد والاستجابة للطوارئ
القياس والتحليل والتحسين	٨	٥-٤	الفحص (العنوان فقط)
ضبط معدات المراقبة والقياس (القياس والتحليل والتحسين) عام	٦-٧	١-٥-٤	المراقبة والقياس
مراقبة وقياس العمليات	١-٨		
مراقبة وقياس المنتج	٣-٢-٨		
تحليل البيانات	٤-٢-٨		
مراقبة وقياس العمليات	٤-٨		
مراقبة وقياس المنتج	٣-٢-٨	٢-٥-٤	تقييم الإذعان
التحكم في المنتج غير المطابق	٤-٢-٨		
تحليل البيانات	٣-٨	٣-٥-٤	عدم المطابقة والأفعال التصحيحية والوقائية
لفعل التصحيحي	٤-٨		
الفعل الوقائي	٢-٥-٨		
ضبط السجلات	٣-٥-٨		
التدقيق الداخلي	٤-٢-٤	٤-٥-٤	ضبط السجلات
التزام الإدارة	٢-٢-٨	٥-٥-٤	التدقيق الداخلي
مراجعة الإدارة (العنوان فقط)	١-٥	٦-٤	مراجعة الإدارة
عام	٦-٥		
مدخلات المراجعة	١-٦-٥		
مخرجات المراجعة	٢-٦-٥		
التحسين المستمر	٣-٦-٥		
	١-٥-٨		

Annexe B
(informative)

Mises à jour pour refléter les différences entre l'ISO 9001:2000 et l'ISO 9001:2008

Tableau B.1 — Mises à jour pour refléter les différences entre l'ISO 9001:2000 et l'ISO 9001:2008

ISO 9001:2000, Article/paragraphe	Alinéa/ Figure/ Tableau/Note	Ajout (A) ou suppression (S)	Texte modifié
Avant-propos	Alinéa 2	S + A	Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 3 <u>Partie 2</u> .
Avant-propos	Alinéa 3, phrase 1	A	La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales.
Avant-propos	Alinéa 4, phrase 1	S + A	L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments de la présente Norme internationale du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues.
Avant-propos	Alinéa 5	S	La Norme internationale L'ISO 9001 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 176, <i>Management et assurance de la qualité</i> , sous-comité SC 2, <i>Systèmes qualité</i> .
Avant-propos	Alinéa 6	S	Cette troisième édition de l'ISO 9001 annule et remplace la deuxième édition (ISO 9001:1994), ainsi que l'ISO 9002:1994 et l'ISO 9003:1994. Elle constitue une révision technique de ses documents. Les organismes qui ont utilisé l'ISO 9002:1994 et l'ISO 9003:1994 par le passé peuvent utiliser la présente Norme internationale et en exclure certaines exigences conformément au paragraphe 1.2.
		A	Cette quatrième édition annule et remplace la troisième édition (ISO 9001:2000), qui a été modifiée pour clarifier des éléments du texte et améliorer la compatibilité avec l'ISO 14001:2004.
Avant-propos	Alinéa 7	S	Le titre de l'ISO 9001 a été révisé dans la présente édition et ne comporte plus le terme <i>assurance de la qualité</i> . Ceci illustre le fait que les exigences relatives au système de management de la qualité spécifiées dans la présente édition de l'ISO 9001 concernent l'assurance de la qualité du produit, mais visent également à accroître la satisfaction des clients.
Avant-propos	Alinéa 8	S	Les Annexes A et B de la présente Norme internationale sont données uniquement à titre d'information.
Avant-propos	Nouvel alinéa 7	A	Les changements intervenus entre la troisième et la quatrième édition sont détaillés dans l'Annexe B.
0.1	Alinéa 1, phrase 2	S	La conception et la mise en œuvre d'un système de management de la qualité tiennent compte de besoins variables, d'objectifs particuliers, des produits fournis, des processus mis en œuvre, de la taille et de la structure de l'organisme.
		A	La conception et la mise en œuvre d'un système de management de la qualité tiennent compte a) <u>de l'environnement de l'organisme, des modifications de cet environnement ou des risques associés à cet environnement.</u> b) <u>de besoins variables.</u> c) <u>d'objectifs particuliers.</u> d) <u>des produits fournis.</u> e) <u>des processus mis en œuvre.</u> f) <u>de la taille et de la structure de l'organisme.</u>
	Phrase 3	Nouvel alinéa	La présente Norme internationale ne vise ni l'uniformité des structures des systèmes de management de la qualité, ni l'uniformité de la documentation.

ملحق (ب)
(للعلم)

التغييرات بين ايزو ٢٠٠٠:٩٠٠١ و ايزو ٢٠٠٨:٩٠٠١

جدول (ب-١) لايضاح التغييرات الحادثة بين ايزو ٢٠٠٠:٩٠٠١ و ايزو ٢٠٠٨:٩٠٠١

المادة رقم:	أيزو ٩٠٠١: ٢٠٠٠	الفقرة/ الشكل/ الجدول/ الملاحظة	النص المعدل
التمهيد	الفقرة (٢)	ذ + أ	ويتم إعداد مسودات المواصفات القياسية الدولية وفقاً للقواعد المنصوص عليها في الجزء الثالث (التالي) من الدليل الصادر عن كل من المنظمة الدولية للتقييس واللجنة الدولية الكهروتقنية (ISO/IEC Directives).
التمهيد	الفقرة (٣)، الجملة (١)	أ	<u>تكون مهمة اللجنة الفنية الأساسية هي إعداد المواصفات الدولية</u>
التمهيد	الفقرة (٤)، الجملة (١)	أ + ذ	ونود أن ننوه إلى أن بعض عناصر هذه المواصفة القياسية الدولية <u>(هذا المستند)</u> قد تكون خاضعة لحق البراءة.
التمهيد	الفقرة (٥)	ذ	وقام بإعداد المواصفة القياسية الدولية أيزو ٩٠٠١ اللجنة الفنية أيزو ١٧٦، إدارة الجودة وتأكيد الجودة، اللجنة الفرعية (٢)، نظم الجودة.
التمهيد	الفقرة (٦)	ذ	ومنذ الإصدار الثالث لأيزو ٩٠٠١، ويحل محل الإصدار الثاني (أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٠) بالإصدار الثالث (أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨) الذي تم تبنيه من قبل اللجنة الفنية أيزو ١٧٦، إدارة الجودة وتأكيد الجودة، اللجنة الفرعية (٢)، نظم الجودة.
		أ	<u>هذا الإصدار الرابع يُلغى ويحل محل الإصدار الثالث (ISO 9001: 2000) الذي تم تبنيه لتوضيح النقاط في نصوصه ولتعزيز التوافق مع الأيزو ١٤٠٠١:٢٠٠٤</u>
التمهيد	الفقرة (٧)	ذ	تمت مراجعة محتوى أيزو ٩٠٠١ في هذا الإصدار بحيث يمكن تطبيقه على إدارة الجودة في المنظمات التي ترغب في تطبيق نظام إدارة الجودة في هذا الإصدار لأيزو ٩٠٠١، وذلك إلى تأكيد جودة المنتج. يمكن أيضاً تطبيقه على ترتيبات التوريد.
التمهيد	الفقرة (٨)	ذ	الملاحق (أ) و (ب) في المواصفة الدولية للإحاطة فقط.
التمهيد	فقرة (٧) جديدة	أ	<u>تم توضيح التغييرات الحادثة بين الإصدار الثالث والإصدار الرابع في الملحق ب.</u>
٠.١	الفقرة (١)، الجملة ٢	ذ	ويتم إعداد مسودات المواصفات القياسية الدولية وفقاً للقواعد المنصوص عليها في الجزء الثالث (التالي) من الدليل الصادر عن كل من المنظمة الدولية للتقييس واللجنة الدولية الكهروتقنية (ISO/IEC Directives).

Tableau B.1 — Mises à jour pour refléter les différences entre l'ISO 9001:2000 et l'ISO 9001:2008 (suite)

ISO 9001:2000, Article/paragraphe	Alinéa/Figure/Tableau/Note	Ajout (A) ou suppression (S)	Texte modifié
0.1	Alinéa 4	S + A	La présente Norme internationale peut être utilisée aussi bien par l'organisme en interne que par des parties externes, y compris des organismes de certification, pour évaluer sa capacité à satisfaire les exigences des clients, de la réglementation et les exigences légales et réglementaires applicables au produit ainsi que les exigences de l'organisme lui-même.
0.2	Alinéa 2, phrase 2	S + A	Toute Une activité ou un ensemble d'activités utilisant des ressources et géré de manière à permettre la transformation d'éléments d'entrée en éléments de sortie peut être considéré comme un processus. L'élément de sortie d'un processus constitue souvent l'élément d'entrée du processus suivant.
0.2	Alinéa 3	A	L'«approche processus» désigne l'application d'un système de processus au sein d'un organisme, ainsi que l'identification, les interactions et le management de ces processus <u>en vue d'obtenir le résultat souhaité.</u>
0.3	Alinéa 1	S + A	Les présentes éditions de l'ISO 9001 et de l'ISO 9004 ont été élaborées comme un couple cohérent de normes de système de management de la qualité conçues pour être complémentaires mais pouvant également élaborées de manière à se compléter l'une l'autre; elles peuvent cependant être utilisées séparément.
0.3	Alinéa 3	S + A	L'ISO 9004 donne des conseils sur une gamme plus large d'objectifs de management de la qualité que ne le fait l'ISO 9001, notamment pour l'amélioration continue des performances globales et de l'efficacité d'un organisme, ainsi que de son efficacité. L'ISO 9004 est recommandée comme guide pour les organismes dont la direction souhaite aller au-delà des exigences de l'ISO 9001, à la recherche de l'amélioration continue des performances. Elle n'est toutefois pas destinée à des fins de certification ou contractuelles. Au moment de la publication de la présente Norme internationale, l'ISO 9004 est en cours de révision. L'édition révisée de l'ISO 9004 fournira des lignes directrices relatives au management des performances durables pour tout organisme dans un environnement complexe, exigeant et en perpétuelle évolution. L'ISO 9004 fournit une perspective sur le management par la qualité plus large que celle de l'ISO 9001. Elle traite des besoins et attentes de toutes les parties intéressées et de leur satisfaction par le biais de l'amélioration continue et systématique des performances de l'organisme. Cependant, elle n'est pas destinée à être utilisée dans un cadre réglementaire, contractuel ou de conception.
0.4	Alinéa 1	S + A	La présente Norme internationale est en phase avec l'ISO 14001:2004, ce qui renforce la compatibilité des deux normes au profit des utilisateurs. Lors de l'élaboration de la présente Norme internationale, les dispositions de l'ISO 14001:2004 ont été prises en considération comme il convient dans le but de renforcer la compatibilité des deux normes au profit des utilisateurs. L'Annexe A montre la correspondance entre l'ISO 9001:2008 et l'ISO 14001:2004.
1.1	Renvoi a)	A	a) doit démontrer son aptitude à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences des clients et aux exigences <u>légales et réglementaires applicables,</u>
1.1	Renvoi b)	A	b) vise à accroître la satisfaction de ses clients par l'application efficace du système, y compris les processus pour l'amélioration continue du système et l'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux exigences <u>légales et réglementaires applicables.</u>
	Note	S	NOTE Dans la présente Norme internationale, le terme «produit» s'applique uniquement au produit destiné à, ou exigé par, un client.
		A	NOTE 1 Dans la présente Norme internationale, le terme «produit» s'applique: a) au produit destiné à, ou exigé par, un client. b) à tout élément issu des processus de réalisation de produits.
	Nouvelle Note 2	A	NOTE 2 L'expression «legal requirement» recouvre en anglais le concept utilisé dans la présente Norme internationale, d'exigence légale et réglementaire.
1.2	Alinéa 3	A	Lorsque des exclusions sont faites, les demandes de conformité à la présente Norme internationale ne sont acceptables que si ces exclusions se limitent aux exigences de l'article 7 et qu'elles n'affectent pas l'aptitude de l'organisme à fournir un produit conforme aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables, ni ne le dérogent de cette responsabilité.

			و يتأثر تصميم وتطبيق وتطبيق نظام إدارة الجودة لمنشأة ما: (أ) بيئتها التنظيمية والتغير في هذه البيئة والمخاطر المرتبطة بهذه البيئة؛ (ب) احتياجاتها المختلفة؛ (ج) أهدافها المحددة (د) المنتجات المقدمة (هـ) حجمها وهيكلها التنظيمي
	الجملة (٣)	فقرة جديدة	لا يقصد من هذه المواصفة الدولية تطبيق التماثل داخل هيكل نظام إدارة الجودة أو تماثل الوثائق.
٠,١	الفقرة (٤)		يمكن استخدام هذه المواصفة القياسية الدولية بواسطة أطراف داخلية وخارجية بما فيها جهات منح الشهادات، لتقييم قدرة المنشأة على الوفاء بمتطلبات الزبون <u>والتوافق القانوني</u> والمتطلبات التنظيمية <u>المطبقة على المنتج</u> ومتطلبات المنشأة ذاتها.
٠,٢	الفقرة (٢)	ذ + ا	ولكي يكون أداء المنشأة فاعلاً فإنه يجب <u>توضيح تحديد</u> وإدارة أنشطة عديدة مرتبطة. فالنشاط أو مجموعة الأنشطة التي تستخدم موارد ويدار بأسلوب يسمح بتحويل المدخلات إلى مخرجات يمكن اعتباره عملية.
٠,٢	الفقرة (٣)	ا	وتطبيق نظام من العمليات داخل المنشأة بالإضافة إلى تحديد العمليات والتدخلات بينها وإدارتها <u>لإنتاج النتائج المرجوب فيها</u> يمكن الإشارة إليه كـ «منهج العملية».
٠,٣	الفقرة (١)	ذ + ا	البيانات التي تليها هي مواصفات قياسية دولية لـ ٩٠٠٤ و ٩٠٠١ والأيزو ٩٠٠٤ تصممها لـ لكي يكونا شاملياً لتغطي كل ما هو موصوفان قياسيً لنظام إدارة الجودة حيث تم تصميمهما ليكملا بعضهما البعض، كما يمكن استخدامهما كل على حدة، ورسائل نقل البيانات بينهما هي الرسايل الأخرى التي تستعمل في الهيكل التالي وذلك بهدف المحافظة على سلامة تطبيقها مع كل ما هو متعلق وتسلي الأيزو ٩٠٠٤ إرشادات لتسوية أوسع لإعدادات نظام إدارة الجودة حيث أنه أيزو ٩٠٠٤ هو مواصفة قياسية دولية شاملة الأهداف والبيانات والبيانات والبيانات التي تليها هي مواصفات قياسية دولية لـ ٩٠٠٤ و ٩٠٠١ والأيزو ٩٠٠٤ تصممها لـ لكي يكونا شاملياً لتغطي كل ما هو موصوفان قياسيً لنظام إدارة الجودة حيث تم تصميمهما ليكملا بعضهما البعض، كما يمكن استخدامهما كل على حدة، ورسائل نقل البيانات بينهما هي الرسايل الأخرى التي تستعمل في الهيكل التالي وذلك بهدف المحافظة على سلامة تطبيقها مع كل ما هو متعلق
٠,٣	الفقرة (٣)	ذ + ا	وفي الوقت الذي يكون فيه تطبيق هذه المواصفة الدولية أيزو ٩٠٠٤ تحت المراجعة سيكون الإصدار المراجع من أيزو ٩٠٠٤ هو الدليل للإدارة من أجل تحقيق النجاح الدائم لأي منشأة في البيئة المعقدة وذات الاحتياجات ودائمة التغير. توفر أيزو ٩٠٠٤ تركيزاً على إدارة الجودة بشكل أكبر من التركيز الذي توفره أيزو ٩٠٠١، حيث تتناول احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية وكيفية تحقيق ذلك من خلال بيئة تنظيمية مستمرة فيما يتعلق بأداء المنشأة. وعلى الرغم من ذلك، لا تستخدم هذه المواصفة في منح الشهادات ولا في الأغراض التنظيمية ولا التعاقدية.
٠,٤	الفقرة (١)	ذ + ا	هذه المواصفة القياسية الدولية تصممها لتستخدم أيزو ٩٠٠٤/٩٠٠١ كإحدى المواصفات القياسية الدولية لتطبيقها مع كل ما هو متعلق

Tableau B.1 — Mises à jour pour refléter les différences entre l'ISO 9001:2000 et l'ISO 9001:2008 (suite)

ISO 9001:2000, Article/ paragraphe	Alinéa/ Figure/ Tableau/Note	Ajout (A) ou suppression (S)	Texte modifié
2	Alinéa 1	S A S + A	Le document normatif suivant contient des dispositions qui, par suite de la référence qui y est faite, constituent des dispositions valables pour la présente Norme internationale. Pour les références datées, les amendements ultérieurs ou les révisions de ces publications ne s'appliquent pas. Toutefois, les parties prenantes aux accords fondés sur la présente Norme internationale sont invitées à rechercher la possibilité d'appliquer l'édition la plus récente du document normatif indiqué ci-après. Pour les références non datées, la dernière édition du document normatif en référence s'applique. Les membres de l'ISO et de la CEI possèdent le registre des Normes internationales en vigueur. Les documents référencés suivants sont indispensables pour l'application du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour des références non datées, la dernière édition du document référencé (y compris les amendements) s'applique. ISO 9000:2000 2005, Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire
3	Alinéa 1	S + A	Pour les besoins du présent document de la présente Norme internationale, les termes et définitions donnés dans l'ISO 9000 s'appliquent.
3	Alinéa 2 et Alinéa 3	S	Les termes suivants, utilisés dans la présente édition de l'ISO 9001 pour décrire la chaîne d'approvisionnement, ont été modifiés pour refléter le vocabulaire couramment utilisé: fournisseur(e) → organisme → client Le terme organisme remplace le terme fournisseur utilisé dans l'ISO 9001:2000 et se réfère à l'entité à laquelle s'applique cette Norme internationale. Le terme «fournisseur» remplace maintenant le terme «sous-traitant».
4.1	Renvoi a)	S + A	a) identifier, déterminer les processus nécessaires au système de management de la qualité et leur application dans tout l'organisme (voir 1.2);
4.1	Renvoi e)	A	e) surveiller, mesurer (lorsque cela a un sens) et analyser ces processus;
4.1	Alinéa 4	S + A	Lorsqu'un organisme décide d'externaliser un processus ayant une incidence sur la conformité du produit aux exigences, l'organisme doit en assurer la maîtrise. La maîtrise des processus externalisés doit être mentionnée dans le type et l'étendue de la maîtrise devant être appliquée à ces processus externalisés doivent être définis dans le système de management de la qualité.
4.1	Note 1	S + A	NOTE 1 Il convient que les processus nécessaires au système de management de la qualité décrits ci-dessus comprennent les processus relatifs aux activités de management, à la mise à disposition de ressources, à la réalisation des produits et aux mesures, à l'analyse et à l'amélioration.
4.1	Nouvelles Notes 2 et 3	A	NOTE 2 Un processus externalisé est un processus dont l'organisme a besoin pour son système de management de la qualité et dont l'organisme choisit de confier sa mise en œuvre à une partie externe. NOTE 3 L'assurance de la maîtrise des processus externalisés ne dégage pas l'organisme de sa responsabilité de répondre à toutes les exigences des clients comme à toutes les exigences légales et réglementaires. Le type et la nature de la maîtrise devant être appliquée au processus externalisé peuvent être influencés par des facteurs tels que a) l'incidence potentielle du processus externalisé sur l'aptitude de l'organisme à fournir un produit conforme aux exigences. b) la part incombant à chacun dans la maîtrise du processus. c) l'aptitude à atteindre la maîtrise nécessaire par l'application de 7.4.
4.2.1	Renvoi c)	A	c) les procédures documentées et les enregistrements exigés par la présente Norme internationale;
4.2.1	Renvoi d)	A + S	d) les documents, y compris les enregistrements, jugés nécessaires par l'organisme pour assurer la planification, le fonctionnement et la maîtrise efficaces de ses processus;
4.2.1	Renvoi e)	S	e) les enregistrements exigés par la présente Norme internationale (voir 4.2.4).

			النشاء وضع وتطوير هذه المواصفة الدولية، وضع في الاعتبار تصورن ايزو ٢٠٠٤:١٤٠٠١ من أجل تعزيز توافق الموصفتان لفائدة مجتمع المستخدمين. يوضح الملحق (أ) التناظر بين ايزو ٢٠٠٨:٩٠٠١ وايزو ٢٠٠٤:١٤٠٠١.
١,١	النقطة (أ)	أ	(أ) تحتاج إلى إثبات مقدرتها على توفير منتج يفي بمتطلبات الزبون والمتطلبات التشريعية والتنظيمية المعمول بها.
	النقطة (ب)	أ	(ب) تهدف إلى تعزيز رضا الزبون من خلال التطبيق الفاعل للنظام بما يتضمنه من عمليات التحسين المستمر للنظام وتأكيد المطابقة لمتطلبات الزبون والمتطلبات التشريعية والتنظيمية المعمول بها.
	الملاحظة	ذ	ملاحظة: عبارة منتج في هذه المواصفة القياسية الدولية تنطبق فقط على المنتج المصنوع بواسطة الزبون أو المورد لا تشمل.
		أ	ملاحظة ١: يقصد بمصطلح 'منتج' في هذه المواصفة الدولية ما يلي: (أ) المنتج الموجه إلى أو المراد من قبل المستهلك (ب) أي ناتج مقصود ينتج عن عمليات تحقيق المنتج.
	ملاحظة (٢)	أ	ملاحظة ٢: يمكن إطلاق مصطلح المتطلبات والشروط القانونية على المتطلبات التنظيمية والتشريعية.
١,٢	الفقرة (٣)	أ	حينما يتم عمل استثناء، فإن المطالبة بالمطابقة لهذه المواصفة القياسية الدولية غير مقبول إلا إذا اقتصر هذا الاستثناء على المتطلبات الواردة بالبند (٧)، وأن هذه الاستثناءات لا تؤثر على مقدره ومسؤولية المنشأة في تقديم منتج يفي بمتطلبات الزبون والمتطلبات التشريعية والتنظيمية المعمول بها.
٢	الفقرة (١)	ذ + أ	تتضمن المواصفة القياسية على المتطلبات التالية: الإشارة إليها في هذا النص، المتطلبات هذه المواصفة القياسية الدولية تنطبق على المنتج المصنوع بواسطة الزبون أو المورد لا تشمل. الملاحظة ١ في هذا النص، الإشارات لاجم عملية، يرجى ذلك من المفصل للأطراف المعنية على هذه المواصفة القياسية التي تنطبق عليها من الوثيقة المشار إليها فيما يلي: بالنسبة للمراجع غير الدولية، ينبغي أن يشار إليها بالرموز المرجعية القياسية الخاصة بالمنتجات المستعملة في المراجع الدولية القياسية القياسية الدولية. الوثائق المرجعية التالية هي وثائق أساسية من أجل تطبيق هذه الوثيقة، وبالنسبة للمراجع المؤرخة، يتم تطبيق الإصدار المذكور فقط. أما بالنسبة للمراجع غير المؤرخة، يتم تطبيق آخر إصدار من الوثائق المرجعية (متضمنة لأي تعديلات). أيزو ٩٠٠٠ / ٢٠٠٥: نظم إدارة الجودة - الأسس والمصطلحات.
٣	الفقرة (١)	ذ + أ	لاغراض هذه المواصفة القياسية الدولية هذه الوثيقة، تطبق العبارات والتعاريف الواردة بالمواصفة القياسية الدولية أيزو ٩٠٠٠.
٣	الفقرة (٢، ٣)	ذ	إلا أن العبارات التالية والمستخدمة في هذا الإصدار من مواصفة أيزو ٩٠٠١ لوصف سلسلة التوريد قد تم تغييرها لتعكس الألفاظ المستخدمة حالياً.

Tableau B.1 — Mises à jour pour refléter les différences entre l'ISO 9001:2000 et l'ISO 9001:2008 (suite)

ISO 9001:2000, Article/ paragraphe	Alinéa/ Figure/ Tableau/Note	Ajout (A) ou suppression (S)	Texte modifié
4.2.1	Note 1	A	NOTE 1 Lorsque le terme «procédure documentée» apparaît dans la présente Norme internationale, cela signifie que la procédure est établie, documentée, appliquée et tenue à jour. <u>Un seul document peut contenir les exigences relatives à une ou plusieurs procédures. L'exigence relative à une procédure documentée peut être couverte par plusieurs documents.</u>
4.2.3	Renvoi f)	A	f) assurer que les documents d'origine extérieure <u>jugés nécessaires par l'organisme pour la planification et le fonctionnement du système de management de la qualité</u> sont identifiés et que leur diffusion est maîtrisée;
4.2.4	Alinéa 1	S + A	Les enregistrements doivent être établis <u>et conservés</u> pour apporter la preuve de la conformité aux exigences et du fonctionnement efficace du système de management de la qualité <u>doivent être maîtrisés</u> . Les enregistrements doivent rester lisibles, faciles à identifier et accessibles. L'organisme doit établir une <u>une</u> procédure documentée doit être établie pour assurer pour définir les contrôles nécessaires associés à l'identification, le au stockage, à la protection, à l'accessibilité, à la durée de conservation et à l'élimination des enregistrements. <u>Les enregistrements doivent rester lisibles, faciles à identifier et accessibles.</u>
5.5.2	Alinéa 1	A	La direction doit nommer un membre de l'encadrement <u>de l'organisme</u> qui, nonobstant d'autres responsabilités, doit avoir la responsabilité et l'autorité en particulier pour
6.2.1	Alinéa 1 Nouvelle Note	A + S A	Le personnel effectuant un travail ayant une incidence sur la qualité du produit <u>la conformité aux exigences relatives au produit</u> doit être compétent sur la base de la formation initiale et professionnelle, du savoir-faire et de l'expérience. NOTE <u>La conformité aux exigences relatives au produit peut être affectée directement ou indirectement par le personnel effectuant une tâche au sein du système de management de la qualité.</u>
6.2.2	Titre	A + S	Compétence, <u>formation et</u> sensibilisation <u>et formation</u>
6.2.2	Renvois a) et b)	A + S	a) déterminer les compétences nécessaires pour le personnel effectuant un travail ayant une incidence sur la <u>qualité du produit</u> <u>conformité aux exigences relatives au produit</u> ; b) <u>de façon adaptée, pourvoir à la formation ou entreprendre d'autres actions pour satisfaire ces besoins</u> <u>acquérir les compétences nécessaires</u> ;
6.3	Renvoi c)	S + A	c) les services support (tels que la logistique, <u>et les moyens de communication ou les systèmes d'information</u>).
6.4	Nouvelle Note	A	NOTE L'expression «environnement de travail» se rapporte aux conditions dans lesquelles le travail est effectué, <u>y compris les conditions physiques, environnementales et d'autres facteurs (comme le bruit, la température, l'humidité, l'éclairage ou les conditions climatiques).</u>
7.1	Renvoi c)	A	c) les activités requises de vérification, validation, surveillance, <u>mesure</u> , contrôle et essai spécifiques au produit et les critères d'acceptation du produit;
7.2.1	Renvoi c) Renvoi d) Nouvelle Note	S + A S + A A	c) les exigences <u>légales et</u> réglementaires <u>et légales relatives applicables</u> au produit; d) toutes exigences complémentaires <u>déterminées jugée nécessaire</u> par l'organisme. NOTE <u>Les activités après livraison comprennent, par exemple, les actions au titre des dispositions de la garantie, les obligations contractuelles telles que les services de maintenance, et les services complémentaires tels que le recyclage ou l'élimination finale.</u>
7.3.1	Nouvelle Note	A	NOTE La revue, la vérification et la validation de la conception et du développement ont des objectifs distincts. Elles peuvent être réalisées et enregistrées séparément, ou être combinées de façon adaptée au produit et à l'organisme.
7.3.2	Alinéa 2	S + A	Ces <u>Les</u> éléments d'entrée doivent être revus quant à leur adéquation. Les exigences doivent être complètes, non ambiguës et non contradictoires.

ISO 9001:2000, Article/ paragraphe	Alinéa/ Figure/ Tableau/Note	Ajout (A) ou suppression (S)	Texte modifié
4.1	النقطة (أ)	ذ + أ	كلمة "المنشأة" : حلت محل كلمة "المزود" المستخدمة في أيزو 1994/9001، وأيضا كلمة "المزود": حلت محل كلمة متعاقدى الباطن. (أ) <u>تحديد العمليات</u> اللازمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقها خلال المنشأة. (انظر 1-2).
4.1	النقطة (هـ)	أ	مراقبة وقياس <u>إذا أمكن</u> - وتحليل هذه العمليات.
4.1	الفقرة (4)	ذ + أ	وحيثما تختار المنشأة جهة خارجية لتأدية أي عملية تؤثر على مطابقة المنتج للمتطلبات فإنه يجب على المنشأة ضمان مراقبة مثل هذه العمليات. <u>ويجب على المنشأة أن تدير العمليات التي تؤثر على نتائجها في إطار نظام إدارة الجودة</u> كل من نوع ومدى التحكم المطبق على هذه العمليات المؤداة من الخارج.
4.1	ملحوظة (1)	ذ + أ	ملحوظة : يجب أن تغطي العمليات المطلوبة لنظام إدارة الجودة والمشار إليها بعاليه ما يلي: عمليات أنشطة الإدارة، توفير الموارد، تحقيق المنتج، وعمليات القياس والتحليل والتطوير. ملحوظة (2): يقصد بـ "العملية المؤداة من الخارج" العملية التي تحتاج إليها المنشأة من أجل نظام إدارة الجودة التابع ولها حيث تقوم باختيار طرف خارجي لأداء هذه العملية.
4.1	ملحوظة (2) و (3) (جديدة)	أ	ملحوظة (3): لا يعني قيام المنشأة بالتأكد على مراقبة العمليات المؤداة من الخارج، إعانتها من مسؤولية مطابقة كافة المتطلبات والشروط الخاصة بالزبون وكذلك التشريعية والتنظيمية. يمكن أن يتأثر نوع ومدى المراقبة المطبقة على العمليات المؤداة من الخارج، بالعناصر التالية: إمكانية التأثير على قدرة المنشأة لتقديم منتج يتلائم مع المتطلبات. الدرجة التي يتم عندها تشارك المراقبة (جـ) القدرة على تحقيق المراقبة اللازمة من خلال تطبيق 7.5.4.
4.2.1	النقطة (جـ)	أ	(جـ) الإجراءات الموثقة والوثائق المطلوبة في هذه المواصفة القياسية الدولية؛
4.2.1	النقطة (د)	ذ + أ	(د) الوثائق <u>متضمنة السجلات التي تتطلبها المنشأة</u> <u>أيا ضرورية لضمان التخطيط والتشغيل والضبط الفاعل</u> لعملياتها.
4.2.1	النقطة (هـ)	ذ	(هـ) السجلات التي تتطلبها المنشأة
4.2.1	ملحوظة (1)	أ	ملحوظة 1: عندما ترد عبارة "إجراء موثق" في هذه المواصفة القياسية الدولية فإنها تعني أن الإجراء تم إنشاؤه وتوثيقه وتطبيقه والمحافظة عليه. وقد يتناول مستند واحد متطلبات إجراء واحد أو أكثر. ويمكن تغطية شرط واحد لإجراء موثق بواسطة ما يزيد عن وثيقة واحدة.
4.2.3	النقطة (و)	أ	(و) ضمان أن الوثائق الخارجية المصدر التي توري المنشأة أنها لازمة لعملية تخطيط وتشغيل نظام إدارة الجودة، قد تم تحديدها وتم التحكم في أسلوب توزيعها.
4.2.4	الفقرة (1)	ذ + أ	<u>يجب مراقبة السجلات المنشأة</u> <u>وتحليلها</u> لتقديم البرهان على المطابقة للمتطلبات والتشغيل الفعال لنظام إدارة الجودة <u>ويجب على المنشأة أن تدير العمليات التي تؤثر على نتائجها في إطار نظام إدارة الجودة</u>

Tableau B.1 — Mises à jour pour refléter les différences entre l'ISO 9001:2000 et l'ISO 9001:2008 (suite)

ISO 9001:2000, Article/ paragraphe	Alinéa/ Figure/ Tableau/Note	Ajout (A) ou suppression (S)	Texte modifié
7.3.3	Alinéa 1	S + A	Les éléments de sortie de la conception et du développement doivent être fournis sous une forme permettant adéquate pour leur vérification par rapport aux éléments d'entrée et doivent être approuvés avant leur mise à disposition.
7.3.3	Renvoi b)	A	b) fournir les informations appropriées pour les achats, la production et la préparation du service ;
7.3.3	Nouvelle Note	A	NOTE Les informations relatives à la production et à la préparation du service peuvent comprendre les détails relatifs à la préservation du produit .
7.3.7	Alinéas 1 et 2	Pas de changement de texte, alinéas regroupés en un seul	Les modifications de la conception et du développement doivent être identifiées et des enregistrements doivent être conservés. Les modifications doivent être revues, vérifiées et validées, comme il convient, et approuvées avant leur mise en œuvre. La revue des modifications de la conception et du développement doit inclure l'évaluation de l'incidence des modifications sur les composants du produit et le produit déjà livré. Les enregistrements des résultats de la revue des modifications et de toutes les actions nécessaires doivent être conservés (voir 4.2.4).
7.5.1	Renvoi d)	S + A	d) la disponibilité et l'utilisation de dispositifs d'équipements de surveillance et de mesure;
7.5.1	Renvoi f)	A	f) la mise en œuvre d'activités de libération du produit , de livraison et de prestation de service après livraison.
7.5.2	Alinéa 1	S + A	L'organisme doit valider tout processus de production et de préparation du service dont les éléments de sortie ne peuvent pas être vérifiés par une surveillance ou une mesure effectuée a posteriori. Ceci inclut tous les processus pour lesquels des et dont les déficiences n'apparaissent, de ce fait, qu'une fois le produit en usage ou le service presté fourni.
7.5.3	Alinéa 2	A	L'organisme doit identifier l'état du produit par rapport aux exigences de surveillance et de mesure tout au long de la réalisation du produit .
7.5.3	Alinéa 3	S + A	Lorsque la traçabilité est une exigence, l'organisme doit maîtriser et enregistrer l'identification unique du produit et conserver des enregistrements (voir 4.2.4).
7.5.4	Alinéa 1, phrase 3	S + A	Toute Lorsque une propriété du client est perdue, endommagée ou encore jugée impropre à l'utilisation, doit faire l'objet d'un rapport l'organisme doit le notifier au client et conserver des enregistrements doivent être conservés (voir 4.2.4).
7.5.4	Note	A	NOTE La propriété du client peut comprendre la propriété intellectuelle et les données personnelles .
7.5.5	Alinéa 1	S + A	L'organisme doit préserver la conformité du le produit au cours des opérations internes et lors de la livraison à la destination prévue afin de maintenir la conformité aux exigences. Selon le cas, cette Cette préservation doit inclure l'identification, la manutention, le conditionnement, le stockage et la protection. La préservation doit également s'appliquer aux composants d'un produit.
7.6	Titre	S + A	Maîtrise des dispositifs équipements de surveillance et de mesure
7.6	Alinéa 1	S + A	L'organisme doit déterminer les activités de surveillance et de mesure à entreprendre et les dispositifs équipements de surveillance et de mesure nécessaires pour apporter la preuve de la conformité du produit aux exigences déterminées (voir 7.2.4).
7.6	Renvoi a)	A	a) étalonnés et/ou vérifiés à intervalles spécifiés ou avant leur utilisation, par rapport à des étalons de mesure reliés à des étalons de mesure internationaux ou nationaux; lorsque ces étalons n'existent pas, la référence utilisée pour l'étalonnage ou la vérification doit faire l'objet d'un enregistrement (voir 4.2.4);
7.6	Renvoi c)	S + A	c) identifiés afin de pouvoir déterminer la validité de leur étalonnage;
7.6	Alinéa 4, phrase 3	Nouvel alinéa 5 actuel, aucun changement	Les enregistrements des résultats d'étalonnage et de vérification doivent être conservés (voir 4.2.4).
7.6	Note	S + A	NOTE Pour des conseils, se référer à ISO 10011-1 et à ISO 10011-2. NOTE La confirmation de la capacité des logiciels à satisfaire à l'utilisation prévue comprend généralement sa vérification et la gestion de configuration pour maintenir l'aptitude à l'emploi des logiciels.
8.1	Renvoi a)	S + A	a) démontrer la conformité du produit aux exigences relatives au produit;

٥,٥,٢	الفقرة (١)	أ	يجب على الإدارة العليا أن تحدد عضواً من إدارة المنشأة يتولى المسؤوليات والصلاحيات الآتية بغض النظر عن مسؤولياته الأخرى.
٦,٢,١	الفقرة (١)	أ + د	يجب أن يكون الأفراد القائمين بأعمال تؤثر على تطبيق متطلبات المنتج ذوي كفاءة على أساس التعليم والتدريب والمهارات والخبرة المناسبة.
٦,٢,٢	عنوان المادة	أ + د	ملحوظة: يمكن أن تتأثر مطابقة متطلبات المنتج بشكل مباشر أو غير مباشر بواسطة أداء الأفراد القائمين بمهام ضمن إطار نظام إدارة الجودة.
٦,٢,٢	النقاط (أ) و (ب)	أ + د	الكفاءة والتدريب والتوعية والتدريب تحديد الكفاءة الضرورية للأفراد القائمين بأعمال تؤثر على تطبيق متطلبات المنتج.
٦,٣	النقطة (ج)	أ	في حالة تطبيق ذلك، توفير التدريب أو اتخاذ أفعال أخرى نظمية متساوية لتحقيق الكفاءة اللازمة.
٦,٤	ملحوظة (جديدة)	أ	ج- الخدمات المساعدة (مثل النقل والاتصالات أو نظم المعلومات).
٧,١	النقطة (ب)	أ + د	ملحوظة: يتعلق مصطلح "بيئة العمل" بالظروف التي يؤدي العمل تحتها منتملة الظروف البدنية والبيئية والعوامل الأخرى (مثل الضوء - درجة الحرارة - الرطوبة - الأضواء - الجو).
٧,١	النقطة (ج)	أ	ب- الحاجة إلى إنشاء العمليات والوثائق ولتوفير الموارد الخاصة بالمنتج.
٧,٢,١	النقطة (ج) و (د)	أ + د	م ج- الأنشطة المطلوبة للتحقق وإقرار الصلاحية والمراقبة والقياس والتفتيش والاختبار الخاصة بالمنتج ومعايير قبوله.
٧,٣,١	ملحوظة (جديدة)	أ	ج- المتطلبات التشريعية والتنظيمية خاصة المتعلقة على المنتج.
٧,٣,٢	الفقرة (٢)	أ + د	د- أي متطلبات إضافية بمجرد بتدويرها ضرورية من قبل المنشأة.
٧,٣,٣	الفقرة (١)	أ + د	ملحوظة: تتضمن أنشطة ما قبل النقل على سبيل المثال: التصرفات الحادثة بموجب نصوص الضمان والالتزامات التعاقدية مثل خدمات الصيانة والخدمات التكميلية مثل إعادة التصنيع أو التخلص النهائي.
		أ	ملاحظة: يكون لتصميم وتطوير المراجعة والتأكيد والسريان أغراض معينة حيث يمكن عملها وتسجيلها بشكل منفصل أو مجتمع كما يتناسب مع المنتج والمنشأة.
		أ + د	ويجب مراجعة المدخلات للتحقق من كفايتها. يجب أن تكون المتطلبات كاملة وواضحة وليس بها أي غموض أو تعارض فيما بينها.
		أ + د	يجب أن تقدم مخرجات التصميم والتطوير بشكل متمسك يتناسب مع مدخلات التصميم والتطوير كما يجب اعتمادها قبل السماح بتداولها.

Tableau B.1 — Mises à jour pour refléter les différences entre l'ISO 9001:2000 et l'ISO 9001:2008 (suite)

ISO 9001:2000, Article/paragraphe	Alinéa/Figure/Tableau/Note	Ajout (A) ou suppression (S)	Texte modifié
8.2.1	Nouvelle Note	A	NOTE La surveillance de la perception du client peut comprendre l'obtention d'éléments d'entrée issus, par exemple, d'enquêtes de satisfaction des clients, de données transmises par le client sur la qualité du produit livré, d'enquêtes d'opinion des utilisateurs, d'une analyse des marchés perdus, de commentaires de réclamations au titre de la garantie, de rapports émanant de distributeurs.
8.2.2	Nouvel alinéa 3	A	Une procédure documentée doit être établie pour définir les responsabilités et les exigences pour planifier et mener les audits, établir des enregistrements et rendre compte des résultats.
8.2.2	Alinéa 4	S + A	Les responsabilités et les exigences pour planifier, mener les audits, rendre compte des résultats et conserver des enregistrements (voir 4.2.4) doivent être définies dans une procédure documentée. Les enregistrements des audits et de leurs résultats doivent être conservés (voir 4.2.4).
8.2.2	Alinéa 5	A	L'encadrement responsable du domaine audité doit assurer que toutes les corrections et actions correctives nécessaires sont entreprises sans délai indu pour éliminer les non-conformités détectées et leurs causes.
8.2.2	Note	S + A	NOTE Pour des conseils, se référer à ISO 10014-1, l'ISO 10014-2 et l'ISO 10014-3 l'ISO 19011.
8.2.3	Alinéa 1, phrase 3	S	Lorsque les résultats planifiés ne sont pas atteints, des corrections et des actions correctives doivent être entreprises, comme il convient, pour assurer la conformité du produit.
8.2.3	Note	A	NOTE Lors de la détermination des méthodes appropriées, il est conseillé que l'organisme tienne compte du type et de l'étendue de la surveillance ou de la mesure appropriée pour chacun de ses processus en relation avec leur incidence sur la conformité aux exigences relatives au produit et sur l'efficacité du système de management de la qualité.
8.2.4	Alinéa 1	A	L'organisme doit surveiller et mesurer les caractéristiques du produit afin de vérifier que les exigences relatives au produit sont satisfaites. Ceci doit être effectué à des étapes appropriées du processus de réalisation du produit conformément aux dispositions planifiées (voir 7.1). La preuve de la conformité aux critères d'acceptation doit être conservée.
	Alinéa 2	S + A	La preuve de la conformité aux critères d'acceptation doit être conservée. Les enregistrements doivent indiquer la (les) personne(s) ayant autorisé la libération du produit en vue de sa livraison au client. (voir 4.2.4).
	Alinéa 3	A	La libération du produit et la prestation du service au client ne doivent pas être effectuées avant l'exécution satisfaisante de toutes les dispositions planifiées (voir 7.1), sauf approbation par une autorité compétente et, le cas échéant, par le client.
8.3	Alinéa 1, phrase 2	S + A	Les contrôles ainsi que les responsabilités et autorités associées pour le traitement des produits non conformes doivent être définies dans une procédure documentée. Une procédure documentée doit être établie pour définir les contrôles ainsi que les responsabilités et autorités associées pour le traitement du produit non conforme.
8.3	Alinéa 2	A	De façon adaptée, l'organisme doit traiter le produit non conforme de l'une ou plusieurs des manières suivantes:
8.3	Nouveau Renvoi d)	A	d) en menant les actions adaptées aux effets réels ou potentiels de la non-conformité lorsqu'un produit non conforme est détecté après livraison ou après que son utilisation a commencé.
	Alinéa 3	Déplacé pour devenir alinéa 4	Les enregistrements de la nature des non-conformités et de toutes les actions ultérieures entreprises, y compris les dérogations obtenues, doivent être conservés (voir 4.2.4).
	Alinéa 4	Déplacé pour devenir alinéa 3	Lorsqu'un produit non conforme est corrigé, il doit être vérifié de nouveau pour démontrer la conformité aux exigences.
	Alinéa 5	Nouveau renvoi d) actuel	Lorsqu'un produit non conforme est détecté après livraison ou après que son utilisation a commencé, l'organisme doit mener les actions adaptées aux effets réels ou potentiels de la non-conformité.

٧,٣,٣	النقطة (ب)	ذ	ب- تمد بالمعلومات المناسبة للشراء والإنتاج وتقديم الخدمة
٧,٣,٣	ملحوظة (جديدة)	ا	ملحوظة: تتضمن المعلومات الخاصة بالإنتاج وتقديم الخدمة، التفاصيل بحفظ وحماية المنتج.
٧,٣,٧	الفقرة (١) و الفقرة (٢)	لا يوجد تغيير في النص، تم دمج الفقرتين.	يجب تحديد تغييرات التصميم والتطوير والمحافظة على السجلات. يجب مراجعة التغييرات والتحقق منها وإقرار صلاحيتها كلما أمكن واعتمادها قبل التطبيق. يجب أن تتضمن مراجعة تغييرات التصميم والتطوير تقييم تأثير هذه التغييرات على الأجزاء المكونة للمنتج والمنتج الذي تم تسليمه. يجب المحافظة على سجلات بنتائج مراجعة التغييرات وأي أفعال ضرورية (انظر ٤-٢-٤).
٧,٥,١	النقطة (د)	ذ + ا	د- إتاحة واستخدام أجهزة المراقبة والقياس.
٧,٥,١	النقطة (و)	ا	و- تطبيق أنشطة الإفراج للمنتج والتسليم وما بعد التسليم.
٧,٥,٢	الفقرة (١)	ذ + ا	يجب على المنشأة أن تقر صلاحية أي عمليات للإنتاج وتقديم الخدمة إذا كان ناتج العمليات لا يمكن التحقق منه بالمراقبة والقياس لاحقاً. ومن الضروري أيضاً تسجيل ونتيجة لذلك تصبح العيوب ظاهرة فقط بعد استخدام المنتج أو تقديم الخدمة.
٧,٥,٣	الفقرة (٢)	ا	يجب على المنشأة تمييز حالة المنتج فيما يتعلق بمتطلبات القياس والمراقبة من خلال تحقيق المنتج.
٧,٥,٣	الفقرة (٣)	ذ + ا	إذا كانت التتبعية مطلوبة فإنه يجب على المنشأة أن تراقب وتسيطر التمييز الفريد للمنتج وتقوم بحفظ السجلات (انظر ٤-٢-٤)
٧,٥,٤	الفقرة (١) الجملة (٣)	ذ + ا	وفي حالة فقد أو تلف أي ملكية للزبون أو عدم صلاحيتها للاستخدام، ببإبلاغ الزبون بذلك مع الاحتفاظ بالسجلات تقوم المنشأة بإبلاغ المستهلك مع الاحتفاظ بالسجلات (انظر ٤-٢-٤).
	ملحوظة	ا	ملحوظة: يمكن أن تتضمن ملكية الزبون ملكية فكرية والمعلومات الشخصية.
٧,٥,٥	الفقرة (١)	ذ + ا	يجب على المنشأة أن تحافظ على طليقة المنتج أثناء عمليات التشغيل الداخلي والتسليم للجهة المعنية من أجل المحافظة على مطابقة الشروط والمتطلبات. وكلما أمكن، يجب أن تتضمن المحافظة على التمييز والتناول والتغليف والتخزين والحماية. ويجب أن تطبق المحافظة أيضاً على الأجزاء المكونة للمنتج.
٧,٦	العنوان	ذ + ا	ضبط لجهزة معدات المراقبة والقياس.
٧,٦	الفقرة (١)	ذ + ا	يجب على المنشأة أن تحدد المراقبة والقياس المطلوب تنفيذها وأيضاً لجهزة معدات المراقبة والقياس اللازمة لإعطاء البرهان على مطابقة المنتج للمتطلبات المحددة (بمستوى متزامن)
٧,٦	النقطة (ا)	ا	تعاير أو يتم التحقق منها - أو كلا الأمرين - على فترات محددة أو قبل الاستخدام مقارنة بمعايير معيارية ذات تتبعية قياسية دولية أو قومية. وفي حالة عدم توفر مثل هذه المقاييس فإنه يجب تسجيل الأسس المستخدمة في المعايير أو التحقق. (انظر ٤-٢-٤)
٧,٦	النقطة (ج)	ذ + ا	ج- تتميز حتى يتم تحديد حالة المعايير الخاصة بها.
٧,٦	ملحوظة	ذ + ا	ملحوظة: تتميز لجهزة (بمستوى متزامن) ولزبون (بمستوى متزامن) للرجوع. ملحوظة: تأكد قدرة برنامج الحاسب الآلي على توفير التطبيق

المراد سوف يتضمن تأكيد وإعداد إدارتها من أجل الإبقاء على ملامتها للاستخدام.			
أ- لتبرهن على مطابقة المنتج <u>لمتطلبات المنتج</u> .	ذ + أ	النقطة (١)	٨,١
يمكن أن تتضمن عملية مراقبة فهم الزبون الحصول على مدخلات من مصادر مثل استقصاءات رضا الزبون، بيانات الزبون حول جودة المنتج المسلم، استقصاءات آراء المستخدمين، تحليل الأعمال التجارية المفقودة، الشكاوى ومطالبات الضمان وكذلك تقارير التجار.	أ	ملحوظة (جديدة)	٨,٢,١
ويجب أن يكون اختيار المدققين وتنفيذ التدقيق موضوعياً وحيادياً. المدققون لا يجب أن ينقوا أعمالهم	أ	الفقرة (٢) الجملة ٣	٨,٢,٢
يجب إنشاء الإجراء المستندي/ الموثق لتعريف المسؤوليات والمنطلقات من أجل تخطيط وعمل التدقيقات وعمل السجلات وإبلاغ النتائج.	أ	فقرة (٣) (جديدة)	٨,٢,٢
يجب إنشاء إجراء موثق لتعيين المسؤوليات والمنطلقات الخاصة بتصميم المنتج، ومعالجة تقارير عملاء المنتج، وبياناته (انظر ٤.٢.٤). يجب حفظ السجلات والتدقيقات والنتائج الخاصة بهم (انظر ٤.٢.٤).	أصبحت الآن فقرة (٤) ذ + أ	فقرة (٣)	٨,٢,٢
يجب أن تتأكد الإدارة المسؤولة عن الأماكن التي تم تدقيقها من اتخاذ <u>التصحيحات والأعمال التصحيحية</u> اللازمة لإزالة حالات عدم المطابقة وأسبابها بدون أي تأخير.	أصبحت الآن الفقرة (٥) أ	الفقرة (٤) الجملة (١)	٨,٢,٢
ملحوظة : انظر (البيانات الخاصة بالزبون) للبيانات الخاصة بالزبون البيانات الخاصة بالزبون انظر <u>أيزو ١٩٠١١</u> للاسترشاد.	ذ + أ	ملاحظة	٨,٢,٢
وفي حالة عدم تحقيق النتائج المخططة يجب التصحيح واتخاذ الأفعال التصحيحية كلما أمكن <u>لمتطلبات المنتج</u>	ذ	الفقرة (١) الجملة (٣)	٨,٢,٣
ملحوظة: عند تحديد الوسائل المناسبة، ينصح بأن تأخذ المنشأة في اعتبارها نوع ومدى المراقبة أو القياس الذي يلاءم كل من عملياتهم فيما يتعلق بتأثيرهم على مطابقة المنتج للمتطلبات وعلى فاعلية نظام إدارة الجودة.	أ	ملحوظة (جديدة)	٨,٢,٣
يجب على المنشأة مراقبة وقياس خصائص المنتج للتحقق من الوفاء بمتطلبات المنتج، وتنفيذ ذلك عند المراحل المناسبة من عملية تحقيق المنتج طبقاً لترتيبات مخططة (انظر ٧-١). <u>يجب المحافظة على برهان المطابقة لمعايير القبول.</u>	أ	الفقرة (١)	٨,٢,٤
يجب المحافظة على برهان المطابقة لمعايير القبول. ويجب أن	ذ + أ	الفقرة (٢)	

توضح السجلات الشخص/الأشخاص المسؤولين عن الإفراج عن المنتج لتوصيله إلى الزبون (انظر ٤-٢-٤)			
يجب ألا يتم الإفراج عن المنتج وتقييمه بمجرد أن لا يتم الإفراج عن المنتج وإن لا يتم تقديم الخدمة إلى الزبون إلا بعد التأكد من اكتمال الترتيبات المخططة (انظر ٧-١) بصورة مرضية، وخلاف ذلك يتم الاعتماد من السلطة المختصة وفي بعض الأحيان بواسطة الزبون.			
يجب تعيين أرباب التحكم والمسؤوليات والصلاحيات المتعلقة بالتدقيق على المنتج غير المطابق في إجراءات التدقيق. يجب إنشاء إجراء موثق يحدد أساليب التحكم والمسؤوليات والصلاحيات المتعلقة بالتعامل مع المنتج غير المطابق.	د + ١	الفقرة (١) الجملة (٢)	٨,٣
إذا كان ذلك مطابقاً، يجب على المنشأة أن تتعامل مع المنتج غير المطابق بطريقة أو أكثر من الطرق التالية:	١	الفقرة (٢)	٨,٣
د- اتخاذ التصرف المناسب تجاه التأثيرات أو التأثيرات المحتملة الخاصة بعدم المطابقة في حالة اكتشاف منتج غير مطابق بعد تسليمه أو البدء في استخدامه.	١	نقطة (د) جديدة	٨,٣
يجب على المنشأة على أساس طبيعتها ومخاطرها أن تتخذ تدابير إضافية تالية لتبنيها لتضمن المواءمة بالتجاوزات التي تم التسليم عليها (انظر ٤-٢-٤).	أصبحت الفقرة (٤)	الفقرة (٣)	
ويجب أن يخضع المنتج غير المطابق في حال تصحيحه لإعادة التحقق للبرهان على مطابقته للمتطلبات. يجب المحافظة على سجلات بطبيعة عدم المطابقة وأي أفعال تالية اتخذت بشأنها متضمنة الموافقات بالتجاوزات التي تم الحصول عليها (انظر ٤-٢-٤).	أصبحت الفقرة (٣)	الفقرة (٤)	
يجب على المنشأة في حالة اكتشاف منتج غير مطابق أن تتخذ تدابير إضافية لتضمن المواءمة بالتجاوزات التي تم التسليم عليها (انظر ٤-٢-٤).	حذفت وأصبحت النقطة (د)	الفقرة (٥)	
ب- المطابقة لمتطلبات المنتج (انظر ٤-٢-٤) (انظر ٨,٢,٤).	د + ١	النقطة (ب)	٨,٤
ج- خصائص واتجاهات العمليات والمنتجات متضمنة فرص للفعل الوقائي (انظر ٨,٢,٤ و ٨,٢,٣)	١	النقطة (ج)	
د- المزودين (انظر ٧,٤)	١	النقطة (د)	
يجب على المنشأة أن تتخذ فعلاً لإزالة أسباب عدم	د + ١	الفقرة (١)	٨,٥,٢

Tableau B.1 — Mises à jour pour refléter les différences entre l'ISO 9001:2000 et l'ISO 9001:2008 (suite)

ISO 9001:2000, Article/ paragraphe	Alinéa/ Figure/ Tableau/Note	Ajout (A) ou suppression (S)	Texte modifié
8.4	Renvoi b) Renvoi c) Renvoi d)	S + A A A	b) la conformité aux exigences relatives au produit (voir 7.2.4) (voir 8.2.4); c) les caractéristiques et les évolutions des processus et des produits, y compris les opportunités d'action préventive (voir 8.2.3 et 8.2.4); d) les fournisseurs (voir 7.4).
8.5.2	Renvoi f)	S + A	f) procéder à la revue évaluer l'efficacité des actions correctives mises en œuvre.
8.5.3	Renvoi e)	S + A	e) procéder à la revue évaluer l'efficacité des actions préventives mises en œuvre.
Annexe A	Tout	S + A	Mise à jour pour refléter les différences entre l'ISO 9001:2008 et l'ISO 14001:2004
Annexe B	Tout	S + A	Mise à jour pour refléter les différences entre l'ISO 9001:2000 et l'ISO 9001:2008
Bibliographie	Références nouvelles et modifiées	S + A	Mise à jour pour refléter les nouvelles normes (y compris ISO 9004, actuellement en révision), les nouvelles éditions des normes, ou les normes annulées

المطابقة بغرض منع تكرار حدوثه. ويجب أن تكون الأفعال التصحيحية مناسبة لتأثيرات حالات عدم المطابقة المكتشفة.			
و- مراجعة فاعلية الفعل التصحيحي المتخذ.	أ	النقطة (و)	٨,٥,٢
هـ- مراجعة فاعلية الفعل الوقائي المتخذ.	أ	النقطة (هـ)	٨,٥,٣
تم تحديثه لينين ايزو ٩٠٠١:٢٠٠٨ مقابل ايزو ١٤٠٠١:٢٠٠٤	ذ + أ	بالكامل	الملحق (أ)
تم تحديثه لينين ايزو ٩٠٠١:٢٠٠٨ مقابل ايزو ٩٠٠١:٢٠٠٠	ذ + أ	بالكامل	الملحق (ب)
تم تحديثه ليعكس المواصفات القياسية الجديدة (بما في ذلك ايزو ٩٠٠٤ الموجودة حالياً تحت المراجعة) والإصدارات الجديدة للمواصفات القياسية أو المواصفات المسحوبة.	ذ + أ	مراجع جديدة ومعدلة	بيان المراجع

بيان المراجع

Bibliographie

- [1] ISO 9004:—¹⁾, *Gestion du succès soutenu d'une organisation — Approche de gestion de la qualité*
- [2] ISO 10001:2007, *Management de la qualité — Satisfaction du client — Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes*
- [3] ISO 10002:2004, *Management de la qualité — Satisfaction des clients — Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes*
- [4] ISO 10003:2007, *Management de la qualité — Satisfaction du client — Lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes*
- [5] ISO 10005:2005, *Systèmes de management de la qualité — Lignes directrices pour les plans qualité*
- [6] ISO 10006:2003, *Systèmes de management de la qualité — Lignes directrices pour le management de la qualité dans les projets*
- [7] ISO 10007:2003, *Systèmes de management de la qualité — Lignes directrices pour la gestion de la configuration*
- [8] ISO 10012:2003, *Systèmes de management de la mesure — Exigences pour les processus et les équipements de mesure*
- [9] ISO/TR 10013:2001, *Lignes directrices pour la documentation des systèmes de management de la qualité*
- [10] ISO 10014:2006, *Management de la qualité — Lignes directrices pour réaliser les avantages financiers et économiques*
- [11] ISO 10015:1999, *Management de la qualité — Lignes directrices pour la formation*
- [12] ISO/TR 10017:2003, *Lignes directrices pour les techniques statistiques relatives à l'ISO 9001:2000*
- [13] ISO 10019:2005, *Lignes directrices pour la sélection de consultants en systèmes de management de la qualité et pour l'utilisation de leurs services*
- [14] ISO 14001:2004, *Systèmes de management environnemental — Exigences et lignes directrices pour son utilisation*
- [15] ISO 19011:2002, *Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental*
- [16] CEI 60300-1:2003, *Gestion de la sûreté de fonctionnement — Partie 1: Gestion du programme de sûreté de fonctionnement*
- [17] CEI 61160:2006, *Revue de conception*
- [18] ISO/IEC 90003:2004, *Ingénierie du logiciel — Lignes directrices pour l'application de l'ISO 9001:2000 aux logiciels informatiques*

1) À publier. (Révision de l'ISO 9004:2000)

- (١) أيزو ٩٠٠٤: ____ ' الإدارة من أجل نجاح مستدام للمنشأة - منظور إدارة الجودة
- (٢) أيزو ٢٠٠٧:١٠٠٠١، إدارة الجودة - رضا الزبون - إرشادات ميثاق الأخلاق للمنشآت.
- (٣) أيزو ٢٠٠٤:١٠٠٠٢، إدارة الجودة - رضا الزبون - إرشادات التعامل مع الشكاوى في المنشأة.
- (٤) أيزو ٢٠٠٧:١٠٠٠٣، إدارة الجودة - رضا الزبون - إرشادات حل النزاعات الخارجية المتعلقة بالمنشأة.
- (٥) أيزو ٢٠٠٥:١٠٠٠٥، نظم إدارة الجودة - إرشادات لخطط الجودة
- (٦) أيزو ٢٠٠٣:١٠٠٠٦، نظم إدارة الجودة - إرشادات لإدارة الجودة في المشروعات
- (٧) أيزو ٢٠٠٣:١٠٠٠٧، نظم إدارة الجودة - إرشادات لإدارة المكونات
- (٨) أيزو ٢٠٠٣:١٠٠١٢، نظم إدارة القياس - متطلبات عمليات القياس ومعدات القياس
- (٩) أيزو / (تي آر) ١٠٠١٣:٢٠٠١، إرشادات لتوثيق نظام إدارة الجودة.
- (١٠) أيزو ٢٠٠٦:١٠٠١٤، إدارة الجودة - إرشادات لتحقيق الفوائد المالية والاقتصادية
- (١١) أيزو ١٩٩٩:١٠٠١٥، إدارة الجودة - إرشادات التدريب
- (١٢) أيزو (تي آر) ١٠٠١٧:٢٠٠٣، دليل إرشادي حول التقنيات الإحصائية لأيزو ٢٠٠١:٩٠٠١
- (١٣) أيزو ٢٠٠٥:١٠٠١٩، إرشادات لاختيار استشاريون نظام إدارة الجودة واستخدام خدماتهم.
- (١٤) أيزو ٢٠٠٤:١٤٠٠١، نظم إدارة البيئة - المتطلبات والدليل الإرشادي للاستخدام
- (١٥) أيزو ٢٠٠٢:١٩٠١١، إرشادات لتدقيق نظم إدارة الجودة أو البيئة أو كليهما
- (١٦) أي إي سي ٦٠٣٠٠-١:٢٠٠٣، الإدارة الاعتمادية - الجزء الأول: نظم الإدارة الاعتمادية.
- (١٧) أي إي سي ٢٠٠٦:٦٠٠٦، مراجعة التصميم
- (١٨) أيزو/ أي إي سي ٢٠٠٤:٩٠٠٠٣، الهندسة البرمجية - إرشادات تطبيق أيزو ٢٠٠٠:٩٠٠١ على برنامج حاسب آلي
- (١٩) مبادئ إدارة الجودة ^٢ أيزو ٢٠٠١
- (٢٠) أيزو ٩٠٠٠ - الاختيار والاستخدام ^٣ أيزو ٢٠٠٨
- (٢١) أيزو ٩٠٠١ للمشروعات الصغيرة - ماذا تعمل؛ للنصح من قبل أيزو/ تي سي ١٧٦ ^٤، أيزو ٢٠٠٢
- (٢٢) أيزو نظم الإدارة ^٥
- (٢٣) مواقع اليكترونية

<http://www.iso.org>

^١ سيتم نشرها (مراجعة أيزو ٢٠٠٠:٩٠٠٤)

^٢ تم الحصول عليه من الموقع الإلكتروني <http://www.iso.org>

^٣ تم الحصول عليه من الموقع الإلكتروني <http://www.iso.org>

^٤ سيتم تحديثها وموازنتها مع أيزو ٢٠٠٨:٩٠٠١

^٥ إصدار شبه شهري يقدم تغطية شاملة للتغيرات الدولية المتعلقة بمعايير نظم إدارة الأيزو بما في ذلك تطبيقاتهم من قبل منشآت مختلفة في جميع أنحاء العالم وهي متاحة على الأمانة المركزية لأيزو (sales@iso.org)

- [19] *Principes de management de la qualité*²⁾, ISO, 2001
- [20] *ISO 9000 — Selection and use*²⁾, ISO, 2008
- [21] *ISO 9001 for Small Businesses — What to do; Advice from ISO/TC 176*³⁾, ISO, 2002
- [22] *Systèmes de management*⁴⁾
- [23] Sites web de référence:
<http://www.iso.org>
<http://www.tc176.org>
<http://www.iso.org/tc176/sc2>
<http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup>

2) Disponible sur le site <http://www.iso.org>.

3) À mettre à jour et à aligner avec l'ISO 9001:2008.

4) Publication bimestrielle offrant une vue d'ensemble des développements sur le plan international en relation avec les normes ISO sur les systèmes de management, y compris des nouvelles de leur mise en application par différents organismes dans le monde entier. Disponible auprès du Secrétariat central de l'ISO (sales@iso.org).

<http://www.tc176.org>
<http://www.iso.org/tc176/sc2>
<http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup>

فإمّا حياةٌ تبعثُ المَيّتَ في البلى
وإمّا مماتٌ لا قيامَةَ بَعْدَهُ مماتٌ لَعْمري لم يُقْ

واسمه الكامل محمد حافظ بن إبراهيم وهو شاعر مصري كبير له شهرة كبيرة وقد عاصر هذا الشاعر أحمد شوقي وقد أطلق عليه لقب شاعر النيل وشاعر الشعب ونحو ذلك، وقد ولد الشاعر حافظ إبراهيم في مصر وتحديداً في محافظة أسيوط وقد كان ذلك في تاريخ 24 فبراير من عام 1872 - 21 يونيو 1932 م، وقد كان مولد الشاعر حافظ إبراهيم على متن سفينة كانت ترسو على شواطئ نهر النيل أمام قرية يطلق عليها اسم ديروط وتقع هذه القرية في محافظة أسيوط، وقد ولد من أب مصري وأم تركية وقد نشأ الشاعر حافظ إبراهيم في القاهرة يتيماً منذ صغره حيث توفي والداه وهو ما يزال صغيراً وقد عاش تحت كفالة خاله عملاً بوصية أخته والتي كانت أمه للشاعر حافظ إبراهيم، وقد كان خاله ضيق الرزق فقد كان يعمل مهندساً في مصلحة التنظيم وانتقل بعد ذلك الشاعر حافظ إبراهيم مع خاله إلى مدينة طنطا وهناك بدأ يرتاد حافظ الكتاب ويقوم بالدراسة فيه، وقد أحس الشاعر حافظ إبراهيم بضيق حالة خاله فقام بالرحيل عنه وترك رسالة له يخبره فيها أنه راحل لأن مؤونته قد ثقلت على خاله. كان الشاعر حافظ إبراهيم أحد النماذج الفريدة في زمانه ليس فقط بإبداعه في الشعر وجزالته بل كان أيضاً نموذج فريد في قوة ذاكرته والتي ظلت تقاوم السنين حتى أنها لم يصيبها الوهن 60 سنة عاشها الشاعر حافظ إبراهيم، فهذه الذاكرة قد إتسعت لآلاف الآلاف من الأبيات الشعرية والقصائد العربية القديمة والحديثة وقد كانت هذه الذاكرة تستوعب مئات الكتب والمطالعات، وقد كان مشهوراً عنه أنه باستطاعته القيام بقرائة كتاب معين في عدة دقائق ثم بعد ذلك يتمثل ببعض أهم فقراته.



قصيدة اللغة العربية لحافظ إبراهيم

رَجَعْتُ لِنَفْسِي فَاتَّهَمْتُ حَصْدَ
رَمَوْنِي بَعُقِمٍ فِي الشَّبَابِ وَلِيَدِّ

وَسِعْتُ كِتَابَ اللَّهِ لَفْظاً وَغَايَ
فَكَيْفَ أَضِيقُ الْيَوْمَ عَن وَصْفِ آلَةٍ
أَنَا الْبَحْرُ فِي أَحْسَائِهِ الدَّرْكَامُ فَهَلْ
فِيهَا وَيَحْكُمُ أَبْلَى وَتَبْلَى مَحَاسِنِ

عَلَيْكُمْ أَنْ تَحِينَ وَفَاتِ

أَتَوْا أَهْلَهُم بِالْمُعْجَزَاتِ تَفَّ نَأَ فَيَا
أُطْرُبُكُمْ مِنْ جَانِبِ الْعَرَبِ نَاعِبُ
وَلَوْ تَزْجُرُونَ الطَّيْرَ يَوْمًا عَلِمَ
سَقَى اللَّهُ فِي بَطْنِ الْجَزِيرَةِ أَعْظَمًا
ظَنَّهُ
وَفَاخَرْتُ أَهْلَ الْعَرَبِ وَالشَّ
أَرَى كُلَّ يَوْمٍ بِالْجَرَائِدِ مَرْلَقًا مِنَ الْقَبْرِ
يَدْنِينِي بَغِيرِ أَدْ
فَاعْلَمْ أَنَّ الصَّائِحِينَ نُعَاتِ

أيهجرني قومي- هم