

Quality management systems Requirements	ISO9001 : 2000	أنظمة إدارة الجودة المتطلبات
Scope 1		١ - المجال
General 1.1		١-١ عام :
This International Standard specifies requirements for a quality management system where an organization. a. needs to demonstrate its ability to consistently provide product that meets customer and applicable regulatory requirements, and b. aims to enhance customer satisfaction through the effective application of the system, including processes for continual improvement of the system and the assurance of conformity to customer and applicable regulatory requirements.		متطلبات نظام إدارة الجودة - تحتاج لإظهار قابليتها على توريد ثابت لمنتجات تلبي متطلبات مستهلك والأنظمة المطبقة، وترغب بتعزيز رضا الزبون من خلال التطبيق الفعال لنظام بما فيه عمليات التحسين المستمر وتأكيد المطابقة لمتطلبات الزبون والأنظمة المطبقة .
1.2 Application		٢ - الإستثناءات :
All requirements of this International Standard are generic and are intended to be applicable to all organizations "regardless of type, size and product provided. Where any requirements (s) of this International Standard cannot be applied due to the nature of an organization and its product, this can be considered for exclusion. Where exclusions are made, claims of conformity to this International Standard are not acceptable unless these exclusions are limited to requirements within clause 7 and such exclusions do not affect the organization's ability or responsibility, to provide product that fulfils customer and applicable regulatory requirements.		متطلبات المواصفة العالمية هذه عامة وقصد بها أن تكون قابلة للتطبيق في كل المؤسسات بغض النظر عن نوعها وحجمها للمنتج الذي تقدمه. عندما لا يمكن تطبيق أى مطلب (أو متطلبات) من هذه المواصفة بسبب طبيعة المؤسسة وطبيعة منتجاتها، فيمكن أخذ ذلك بعين الاعتبار في الإستثناءات. عندما يتم الإستثناء، لا يمكن قبول الإدعاء بمطابقة المواصفة العالمية، حيث لا تؤثر على قدرة المؤسسة ولا على مسؤوليتها في منتجات تلبي متطلبات الزبون والأنظمة المطبقة.
2 Normative reference		٣ - المراجع المعيارية :
The following normative document contains provisions which, through reference in this text, constitute provisions of this International Standard. For dated references, subsequent amendments to, or revisions of, to agreements based on this International Standard are encouraged to investigate the possibility of applying the most recent edition of the normative document indicated below. For undated references, the latest edition of the normative document referred to applies. Members of ISO and IEC maintain registers of currently valid International Standards.		الوثيقة المعيارية، سن تشريعات المواصفة العالمية. لا تطبيق أى تعديل تال أو مراجعة لأي من نشرات المراجع المؤرخة وبالتالي يطلب من الأطراف المعنية بموافقات معتمدة على المواصفات العالمية، أن تبحث عن إمكانية تطبيق النسخة الحدث من الوثائق المعيارية المنوه عنها أدناه. أما المراجع غير المؤرخة يجب تطبيق النسخة الأحدث من الوثيقة المعيارية. لفظ يسجل للمواصفات العالمية الصالحة حالياً .

المصطلحات والتعاريف :

For the purposes of this International Standard, the terms and definitions given in ISO 9000 apply
The following terms, used in this edition of ISO 9001 to describe the supply chain, have been changed to reflect the vocabulary currently used:

Supplier → organization → customer

The term "organization" replaces the term "supplier" used in ISO 9001:1994, and refers to the unit to which this International Standard applies. Also, the term "supplier" now replaces the term "subcontractor"
Throughout the text of this International Standard, wherever the term "product" occurs, it can also mean "service".

تحقيق غاية هذه المواصفة تطبيق المصطلحات والتعاريف الواردة في المواصفة الآيزو ٩٠٠٠

نصف المصطلحات المستخدمة في الآيزو ٩٠٠١ سلسلة التوليد التي تم تعديلها لتعكس المصطلحات المستخدمة حالياً
المورد ← المؤسسة ← الزبون

مصطلح "مؤسسة" يحل محل المصطلح السابق "مورد" في الآيزو ٩٠٠١: ١٩٩٤ والذي يشير إلى الوحدة التي تنطبق عليها المواصفة العالمية . ومصطلح "مورد" يحل محل المورد الثانوي .

مصطلح "منتج" حينما يرد خلال نص المواصفة يعني أيضاً " الخدمة "

4Quality management system

نظام اداة الجودة :

4.1 General requirements

١-متطلبات عامة :

The organization **shall** establish, document, implement and maintain a quality management system and continually improve its effectiveness in accordance with the requirements of this International Standard.

يجب على المؤسسة أن تؤسس وتوثق وتطبق وتصور نظام إدارة جودة وتحسين باستمرار فعالياته حسب متطلبات المواصفة العالمية .

The organization **shall**

- Identify the processes needed for the quality management system and their application throughout the organization
- Determine the sequence and interaction of these processes
- Determine criteria and methods needed to ensure that both the operation and control of these processes are effective
- Ensure the availability of resources and information necessary to support the operation and monitoring of these processes
- Monitor, measure and analyze these processes, and

يجب على المؤسسة أن:

- تحدد العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة واستعمالاتها ضمن المؤسسة .
- تحدد تعاقب تلك العمليات وعلاقتها ببعضها البعض .
- تحديد المعيار والطرائق المطلوبة للتأكد من أن تشغيل هذه العمليات وضبطها فعال .
- التأكد من توفر الموارد والمعلومات الضرورية لدعم وتشغيل ومراقبة هذه العمليات .
- مراقبة وقياس وتحليل هذه العمليات

f. Implement actions necessary to achieve planned results and continual improvement of these processes.	• تطبيق الأفعال الضرورية للوصول إلى النتائج المخططة للتحسين المستمر لهذه العمليات
These processes shall be managed by the organization in accordance with the requirements of this International Standard. NOTE: Processes needed for the quality management system referred to above should include processes for management activities, provision of resources, product realization and measurement.	يجب أن تدار هذه العمليات من قبل المؤسسة حسب متطلبات هذه المواصفة العالمية . ملاحظة : يجب ان تتضمن، العمليات الضرورية لنظام إدارة الجودة المشار إليها آنفاً ، عمليات أنشطة الإدارة وتأمين الموارد لتحقيق المنتج والقياس .
Where an organization chooses to outsource any process that affects product conformity with requirements, the organization shall ensure control over such processes.	يجب أن تتأكد المؤسسة، عندما تختار مصدر خارجي لأي عملية تؤثر على مطابقة المنتج للمتطلبات، من ضبط مثل هذه العمليات .
Control of such outsourced processes shall be identified within the quality management system.	يجب أن يحدد في نظام إدارة الجودة ضبط مثل هذه العمليات الخارجية .
4.2 Documentation requirements	٢-٤ متطلبات التوثيق :
4.2.1 General	١-٢-٤ عام :
The quality managements system documentation shall include a. Documented statements of a quality policy and quality objectives b. A quality manual c. Documented procedures required by this International Standard d. Documents needed by the organization to ensure the effective planning, operation and control of its processes. And e. Quality records required by this International Standard	يجب أن يضمن توثيق نظام إدارة الجودة : أ - تصريحات موثقة لسياسة الجودة واهداف الجودة. ب - دليل الجودة ت - اجراءات موثقة مطلوبة في هذه المواصفة العالمية. ث - وثائق مطلوبة من قبل المؤسسة للتأكد من التخطيط والتنفيذ والضبط الفعال لعمليات. ج - سجلات جودة مطلوبة وفقاً للمواصفة العالمية
NOTE1: Where the term "documented procedure" appears within this International Standard, this means that the procedure is established, documented, implemented and maintained	ملاحظة ١: عندما يظهر مصطلح " إجراء موثق " في المواصفة العالمية هذه، فهذا يعني أن يكون الإجراء منشأ وموثق ومطبق ومحافظ عليه .
NOTE2: The extent of the quality management system documentation can differ from one organization to another due to: a. The size of organization and type of	ملاحظة ٢: إن حجم توثيق نظام إدارة الجودة يمكن أن يختلف من مؤسسة إلى أخرى وفقاً لـ: أ - حجم المؤسسة وتنوع أنشطتها .

activities, b. The complexity of processes and their interactions, and c. The competence of personnel	ب- درجة تعقيد وتداخل العمليات . ت- كفاءة العاملين .
4.2.2 Quality manual	٢-٢ دليل الجودة :
The organization shall establish and maintain a quality manual that includes: a. The scope of the quality management system, including details of and justification for any exclusions (see 1.2) b. The documented procedures established for the quality management system, or reference to them, and c. (a description of the interaction between the processes of the quality management system.	على المؤسسة أن تنشئ وتحافظ على دليل جودة، والذي ضمن: • مجال نظام إدارة الجودة بما فيه تفاصيل أى استثناء وتبرير ذلك. • الإجراءات الموثقة المنشأة لنظام إدارة الجودة أو الإشارة المرجعية لها و: • وصف التداخل بين عمليات نظام إدارة الجودة .
4.2.3 Control of documents	٢-٣ ضبط الوثائق :
Documents required by the quality management system shall be controlled.	يجب أن تكون الوثائق المطلوبة لنظام إدارة الجودة مضبوطة.
Quality records are a special type of document and shall be controlled according to the requirements	يجب أن تضبط سجلات الجودة . والتي هي نوع خاص من الوثائق، طبقاً للمتطلبات .
A documented procedure shall established to define the controls needed: a. To approve documents for adequacy prior to issue, b. To review and update as necessary and re-approve documents c. To ensure that changes and the current revision status of documents are available at points of use e. To ensure that documents remain legible and readily identifiable f. To ensure that documents of external origin are identified and their distribution controlled, and g. To prevent the unintended use of obsolete documents, and to apply suitable identification to them if they are retained for any purpose.	ينشئ إجراء موثق لتحديد الضبط المطلوب : أ- لتصديق الوثائق من أجل كفايتها قبل إصدارها. ب-مراجعة وتحديث الوثائق كلما دعت الضرورة وتحديد المصادقة عليها . ج- للتأكد من أن التعديلات وحالة المراجعة الحالية للوثائق المعرفة. ح- للتأكد الإصدارات ذات العلاقة للوثائق المعنية المطبقة متوفرة في نقاط الإستخدام . خ- للتأكد من بقاء الوثائق واضحة وقابلة للتحديد بسهولة. د- للتأكد من أن الوثائق ذات المصدر الخارجي محددة وأن توزيعها مضبوط. ذ- لمنع الإستخدام غير المقصود للوثائق الملغاة،

	وتطبيق تحديد مناسب لها إذا تم استبقائها لأي غرض .
4.2.4Control of quality records	٤-٢ ضبط سجلات الجودة :
Quality records shall be established and maintained to provide evidence of conformity to requirements and of the effective operation of the quality management system.	يجب أن تنشأ وتُصان سجلات الجودة لتقديم الدليل على مطابقة للمتطلبات وعلى التشغيل الفعال لنظام إدارة الجودة .
Quality records shall remain legible, readily identifiable and retrievable	يجب أن تبقى سجلات الجودة واضحة ويسهل تحديدها وقابلة للإسترجاع .
A documented procedure shall be established to define the controls needed for the identification, storage, protection, retrieval, retention time and disposition of quality records.	يجب أن ينشئ إجراء موثق لتحديد الضبط المطلوب لتجديد تخزين وحماية واسترجاع وفترة حفظ سجلات الجودة للتخلص منها .
5Management responsibility	مسؤولية الإدارة :
5.1Management commitment	١-٢ التزام الإدارة :
Shall provide evidence of its commitment to Top management the development and implementation of the quality management system and continually improving its effectiveness by: a. Communicating to the organization the importance of meeting customer as well as statutory and regulatory requirements b. Establishing the quality policy c. Ensuring that quality objectives are established d. Conducting management reviews, and e. Ensuring the availability of resources.	يجب على الإدارة العليا أن تقدم الدليل على التزامها بإنشاء تطبيق نظام إدارة الجودة واستمرارية تحسين فعاليتها من خلال التعميم على كامل المؤسسة حول أهمية تلبية متطلبات الزبون للمتطلبات القانونية والناظمة . إنشاء سياسة الجودة . التأكد من إنشاء أهداف الجودة إجراء مراجعات الإدارة . التأكد من توفير الموارد .
5.2Customer focus	٢- التركيز على الزبون :
Top management shall ensure that customer requirements are determined and fulfilled with the aim of enhancing customer satisfaction (see 7.2.1 and 8.2.1)	على الإدارة العليا التأكد من أن متطلبات الزبون حددت بهدف الوصول إلى رضا الزبون .
5.3Quality policy	٣- سياسة الجودة
Top management shall ensure that the quality policy: a. Is appropriate to the purpose of the	يجب أن تتأكد الإدارة العليا من أن سياسة الجودة : أ - مناسبة للمؤسسة .

organization b. Includes a commitment to comply with requirements and continually improve the effectiveness of the quality management system c. Provides a framework for establishing and reviewing quality objectives d. Is communicated and understood within the organization, and e. Is reviewed for continuing suitability	ب- تتضمن الالتزام بتلبية المتطلبات وتحسين فعالية نظام إدارة الجودة باستمرار. ت- تقديم إطار لتأسيس ومراجعة أهداف الجودة. ث- تراجع للتحقيق من استمرارية ملاءمتها .
5.4Planning	٤-٥ التخطيط :
5.4.1Quality objectives	١-٤-٥ أهداف الجودة
Top management shall ensure that quality objectives, including those needed to meet requirements for product [see 7.1a], are established at relevant functions and levels within the organization.	يجب على الإدارة العليا التأكد من أن أهداف الجودة، بما فيها تلك المطلوبة لتلبية متطلبات المنتج قد أنشئت عند الأنشطة ذات العلاقة ضمن المؤسسة .
The quality objectives shall be measurable and consistent with the quality policy.	يجب أن تكون أهداف الجودة قابلة للقياس ومتناسقة مع سياسة الجودة .
5.4.2Quality management system planning	٢-٤-٥ تخطيط نظام إدارة الجودة :
Top management shall ensure that:	يجب أن تتأكد الإدارة العليا :
a. The planning of the quality management system is carried out in order to meet the requirements given in 4.1, as well as the quality objectives, and	أ- أن يتم القيام بتخطيط نظام الجودة من أجل تلبية المتطلبات بالإضافة إلى الأهداف .
b. The integrity of the quality management system are planned and implemented.	ب- أن يتم المحافظة على تكاملية نظام إدارة الجودة عندما يتم تخطيط وتطبيق التعديلات على نظام إدارة الجودة .
5.5Responsibility, authority and communication	٥-٥ المسئوليات والصلاحيات والتواصل :
5.5.1Responsibility and authority	١-٥-٥ المسئوليات والصلاحيات :
Top management shall ensure that the responsibilities, authorities and their interrelation are defined and communicated within the organization.	يجب أن تتأكد الإدارة العليا أن المسئوليات والصلاحيات والعلاقة البيئية فيها قد تم تحديدها وتبليغها في المؤسسة
5.5.2Management representative	٢-٥-٥ ممثل للإدارة :
Top management shall appoint a member of management who, irrespective of other responsibilities, shall have responsibilities and	يجب أن تسمى الإدارة العليا أحد أفراد الإدارة ويكون لديها مسئوليات وصلاحيات تتضمن :

authority that includes a. Ensuring that processes needed for the quality management system are established, implemented and maintained b. Reporting to top management on the performance of the quality management system and any need for improvement, and c. Ensuring the promotion of awareness of customer requirements throughout the organization.	أ. التأكد من أن عمليات نظام إدارة الجودة قد أنشأت وطبقت ومحافظ عليها . ب. رفع تقارير للإدارة العليا حول أداء نظام إدارة الجودة بما فيها أى حاجة للتحسين . ت. التأكد من تعزيز التوعية ومتطلبات الزبون عبر المؤسسة.
NOTE: The responsibility of a management representative can include liaison with external parties on matters relating to the quality management system.	ملحوظة : قد تتضمن مسؤولية ممثل الإدارة العلاقة مع الجهات الخارجية بخصوص المسائل المتعلقة بنظام إدارة الجودة.
5.5.3Internal communication	٣-٥-٥ التواصل الداخلي :
Top management shall ensure that appropriate communication processes are established within the organization and that communication takes place regarding the effectiveness of the quality management.	يجب أن تتأكد الإدارة العليا من إنشاء عمليات التواصل المناسبة داخل المؤسسة ومن وجود التواصل بما يخص كفاءة نظام إدارة الجودة.
5.6Management review	٦-٥-٥ مراجعة الإدارة :
5.6.1General	١-٦-٥ عام :
Top management shall review the organization's quality management system, at planned intervals, to ensure its continuing suitability, adequacy and effectiveness.	يجب على الإدارة العليا مراجعة نظام إدارة الجودة عند فترات زمنية مخططة من بقايا الإستمرارية وملائمته وكفاءته وفعاليته.
This review shall include assessing opportunities for improvement and the need for changes to the quality management system, including the quality policy and quality objectives.	يجب أن تضم هذه المراجعة تقييم فرص تحسين نظام إدارة الجودة والحاجة إلى تعديلات عليها بما فيه ذلك سياسة الجودة وأهداف الجودة .
Records from management reviews shall be maintained	يجب حفظ سجلات مراجعة الإدارة .
5.6.2Review input	٢-٦-٥ مدخلات المراجعة:
The input to management review shall include information on: a. Results of audits b. Customer feedback c. Process performance and product conformity	يجب أن تتضمن مدخلات مراجعة الإدارة معلومات عن: أ. نتائج التدقيق ب. المعلومات الراجعة من الزبائن. ت. إدارة عمليات ومطابقة المنتج .

d. Status of preventive and corrective actions e. Follow-up actions from previous management reviews f. Planned changes that could affect the quality management system, and g. Recommendations for improvement.	ث. حالة الأفعال التصحيحية والوقاية . ج. أفعال المتابعة الناتجة عن مراجعات الإدارة السابقة. ح. التعديلات المخططة التي قد تؤثر على نظام إدارة الجودة. خ. اقتراحات التعديل .
5.6.3 Review output	٣-٦-٥ مخرجات المراجعة:
The output from the management review shall include any decisions and actions related to: a. Improvement of the effectiveness of the quality management system and its processes b. Improvement of product related to customer requirements, and c. Resource needs	يجب أن تتضمن مخرجات مراجعة الإدارة قرارات أو أفعال تتعلق بما يلي : أ- تحسين فعالية نظام إدارة الجودة وعملياتها . ب- تحسين المنتج فيما يتعلق بمتطلبات الزبون . ت- الموارد اللازمة
6 Resource management	٦. إدارة الموارد :
6.1 Provision of resources	١-٦ توفير الموارد
The organization shall determine and provide the resources needed a. To implement and maintain the quality management system and continually improve its effectiveness, and b. To enhance customer satisfaction by meeting customer requirements.	يجب على المؤسسة أن تحدد وتوفر الموارد اللازمة : أ- لتطبيق نظام إدارة الجودة وتحسين فعاليتها بشكل مستمر . ب- الوصول إلى رضا الزبون بتلبية متطلباته .
6.2. Human resources	٢-٦ الموارد البشرية :
6.1.2 General	١-٢-٦ عام
Personnel performing work affecting product quality shall be competent on the basis of appropriate education, training, skills and experience.	يجب أن يكون العاملين الذين يؤثران على الجودة أكفاءً من حيث التعليم والتدريب والمهارة والخبرة .
6.2.2 Competence, awareness and training	٢-٢-٦ الكفاءة والتوعية والتدريب :
The organization shall: a. Determine the necessary competence for personnel performing work affecting product quality b. Provide training or take other actions to satisfy these needs. c. Evaluate the effectiveness of the actions taken	يجب على المؤسسة أن : أ. تحديد الكفاءة اللازمة للعاملين الذين يؤدون أنشطة مؤثرة على الجودة . ب. توفير التدريب أو القيام بالأفعال الأخرى لتلبية هذه المتطلبات .

d. Ensure that its personnel are aware of the relevance and importance of their activities and how they contribute to the achievement of the quality objectives, and e. Maintain appropriate records of education, training, skills and experience.	ت. تقييم فعالية الأفعال المتخذة ث. التأكد من أن العاملين واعين لعلاقة ولأهمية أنشطتهم ج. حفظ سجلات مناسبة للتعليم والتدريب والمهارة والخبرة.
6.3Infrastructure	٣-٦ البنية التحتية :
The organization shall determine, provide and maintain the infrastructure needed to achieve conformity to product requirements. Infrastructure includes, for example a. Buildings, workspace and associated utilities b. Process equipment, both hardware and software, and c. Supporting services such as transport or communications.	يجب على المؤسسة أن تحدد وتوفر وتحافظ على البنية التحتية اللازمة بتحقيق مطابقة متطلبات المنتج، مثلاً : أ. البنية ومكان العمل والمرافقة اللازمة . ب. معدات العمل، كل من التجهيزات والبرمجيات. ت. الخدمات الداعمة مثل النقل والاتصالات.
6.4Work environment	٤-٦ بيئة العمل :
The organization shall determine and manage the work environment needed to achieve conformity to product Requirements.	يجب على المؤسسة أن تحدد وتدير العوامل البشرية والفيزيائية لبيئة العمل اللازمة لتحقيق مطابقة المنتج و / أو الخدمة .
7Product realization	تحقيق المنتج :
7.1Planning of product realization	تخطيط وتحقيق المنتج :
The organization shall plan and develop the processes needed for product realization.	يجب على المؤسسة أن تخطط وتنشئ العمليات اللازمة لتحقيق المنتج .
Planning of product realization shall be Consistent with the requirement of the other processes of the quality management system	يجب أن تتضمن خطة تحقيق المنتج والعمليات الأخرى لنظام إدارة الجودة .
In planning product realization, the organization shall determine the following as appropriate: a. Quality objectives and requirements for the product b. The need to establish processes, documents, and provider resources specific to the product c. (required verification, validation, monitoring, inspection and test activities specific to the product and the criteria for	يجب على المؤسسة، عند التخطيط لتحقيق المنتج، أن تحدد ما يلي حسب المناسب : أ. أهداف الجودة للمنتج . ب. الحاجة لإنشاء العمليات والوثائق وتوفير الموارد الخاصة بالمنتج . ت. أنشطة التحقق والصلاحيات والمراقبة والتفتيش والفحص الخاص بالمنتج ومعايير قبول المنتج .

product acceptance d. Records needed to provide evidence that the realization processes and resulting product fulfill requirements	ث. السجلات الضرورية لتقديم الدليل على عمليات التحقق والمنتج المحقق يلبي المتطلبات
The output of this planning shall be in a form suitable for the organization's method of operations.	يجب أن تكون مخرجات هذا التخطيط بشكل يلائم طريقة العمل في المؤسسة .
NOTE1: A document specifying the processes of the quality management system (including the product realization process) and the resources to be applied to a specific product, project or contract, can be referred to as a quality plan.	ملاحظة ١: الوثيقة التي تحدد عمليات نظام الجودة (بما فيها عمليات تحقيق المنتج) والموارد المطلوب تطبيقها لمنتج أو مشروع أو عقد محدد يمكن الرجوع إليها كخطة جودة .
NOTE2: The organization may also apply the requirements given in 7.3 to the development of product realization processes.	ملاحظة ٢: يمكن للمؤسسة أن تطبق المتطلبات المحددة لتطوير عمليات تحقيق المنتج .
7.2 Customer-related processes	٧-٢ العمليات المتعلقة بالزبون :
7.2.1 Determination of requirements related to the product	٧-٢-١ تحديد المتطلبات المتعلقة بالمنتج :
The organization shall determine a. Requirements specified by the customer, including the requirements for delivery and post-delivery activities. b. Requirements not stated by the customer but necessary for specified use or known and intended use c. Statutory and regulatory requirements related to the product, and d. Any additional requirements determined by the organization.	يجب على المؤسسة أن تحدد متطلبات الزبون بما فيها : أ- متطلبات المنتج المحددة من الزبون، بما فيها متطلبات أنشطة التسليم وما بعد التسليم . ب- متطلبات المنتج غير محددة من الزبون ولكنها ضرورية للإستخدام المخصص أو معرفة الإستخدام والهدف منه . ت- المتطلبات التنظيمية والقانونية الخاصة بالمنتج . ث- أى متطلبات أخرى محددة من المؤسسة .
7.2.2 Review of requirements related to the product	٧-٢-٢ مراجعة متطلبات المنتج :
The organization shall review the requirements related to the product	يجب على المؤسسة أن تراجع متطلبات المنتج .
This review shall be conducted prior to the organization's commitment to supply a product to the customer (e.g. submission of tenders, acceptance of contracts or orders, acceptance of changes to contracts or orders) and shall ensure that a. Product requirements are defined b. Contract or order requirements differing	يجب أن تتم المراجعة قبل الإلتزام بتوريد المنتج للزبون (على سبيل المثال : فض العروض وقبول العقد أو الطلب وقبول تعديلات العقد أو الطلب) ويجب التأكد مما يلي : أ- أن متطلبات المنتج محددة . ب- أن متطلبات العقد أو الطلب، غير المذكور سابقاً، قد

from those previously expressed are resolved, and c. The organization has the ability to meet the defined requirements.	تم أخذها بعين الاعتبار . ت- أن المؤسسة لديها المقدرة على تحقيق المتطلبات المحددة.
Records of the results of the review and actions arising from the review shall be maintained	يجب حفظ سجلات نتائج المراجعة والأفعال الناتجة.
Where the customer provides no documented statement of requirement, the customer requirements shall be confirmed by the organization before acceptance.	يجب، عندما لا يقدم الزبون أي تصريح أو متطلبات موثقة، اعتماد متطلبات الزبون من المؤسسة قبل قبولها.
Where product requirements are changed, the organization shall ensure that relevant documents are amended and that relevant personnel are made aware of the changed requirements.	يجب على المؤسسة، عندما تتبدل متطلبات المنتج، التأكد من أن الوثائق ذات العلاقة قد تم تعديلها وأن ذوي العلاقة قد علموا بالمتطلبات التي تم تغييرها .
NOTE: In some situation, such as internet sales, a formal review is impractical for each order. Instead the review can cover relevant product information such as catalogues or advertising material.	ملاحظة : فى بعض الحالات، مثل البيع عبر الأنترنت، المراجعة الرسمية لكل طلب غير عملية. بدلاً من ذلك يمكن أن تتم المراجعة على معلومات المنتج المعني مثل الموارد الدعائية .
7.2.3Customer communication	٣-٢-٧ التواصل مع الزبون :
The organization shall determine and implement effective arrangements for communicating with customer In relation to: a. Product information b. Inquiries, contracts or order handling, including amendments, and c. Customer feedback, including customer complaints.	يجب على المؤسسة أن تحدد وتطبق ترتيبات للتواصل مع الزبون فيما يتعلق بما يلي : أ- المعلومات الخاصة بالمنتج . ب- معالجة العروض أو العقود أو الطلبات ، بما فيها التعديلات . ت- المعلومات الراجعة من الزبون ، بما فيها الشكاوى.
7.3Design and development	٣-٧ التصميم والتطوير :
7.3.1Design and development planning	١-٣-٧ تخطيط التصميم والتطوير :
The organization shall plan and control the design and development of product.	يجب على المؤسسة أن تخطط وتضبط وتصمم وتطور المنتج .
During the design and development planning, the organization shall determine a. The design and development stages b. The review, verification and validation that are appropriate to each design and development stage, and	يجب أن يحدد تخطيط التصميم وتطوره ما يلي : أ- مراحل التصميم والتطوير . ب- الأنشطة المراجعة والتحقق والصلاحية المناسبة لكل مرحلة تصميم وتطوير .

c. The responsibilities and authorities for design and development.	ت-الصلاحيات والمسؤوليات لأنشطة التصميم والتطوير .
The organization shall manage the interfaces between different groups involved in design and development to ensure effective communication and clear assignment of responsibility.	يجب على المؤسسة إدارة التداخلات بين المجموعات المختلفة العاملة في التصميم والتطوير وذلك للتأكد من التواصل الفعال ووضوح التكلف .
Planning output shall be updated, as appropriate, as the design and development progresses.	يجب تحديث مخرجات التخطيط ، كلما كان مناسباً ، كتطورات التصميم والتطوير .
7.3.2Design and development inputs	٢-٣-٧ مدخلات التصميم والتطوير :
Inputs relating to product requirements shall be determined and records maintained (see 4.2.4). These shall include: a. Functional and performance requirements b. Applicable statutory and regulatory requirements c. Where applicable, information derived from previous similar designs, and d. Other requirements essential for design and development.	يجب أن تحدد المتطلبات المتعلقة بالمنتج وتحفظ سجلاتها المنتج و/أو الخدمة وهذا يتضمن ما يلي : أ- متطلبات الإدارة من الزبون أو السوق . ب-المتطلبات النظامية والقانونية المطبقة . ت- المتطلبات البيئية المطبقة . ث- المتطلبات الناتجة عن تصاميم متشابهة سابقة . ج- أية متطلبات أخرى جوهرية للتصميم والتطوير .
These inputs shall be reviewed for adequacy.	يجب أن تراجع هذه المدخلات من أجل كفايتها
Requirements shall be complete. Unambiguous and not in conflict with each other.	يجب أن تحل المتطلبات الناقصة أو الغامضة أو المتعارضة .
7.3.3Design and development outputs	٣-٣-٧ مخرجات التصميم والتطوير .
The outputs of design and development shall be provided in a form that enables verification against the design and development input and shall be approved prior to release.	يجب أن تقدم مخرجات عمليات التصميم والتطوير بشكل قابل للتحقيق مقابل متطلبات المدخلات . كما يجب اعتمادها قبل إطلاقها
Design and development outputs shall : a. Provide appropriate information for design and development b. Provide appropriate information for purchasing, production and for service provision c. Contain or reference product acceptance criteria, and d. Specify the characteristics of product that are essential for its Safe and proper use.	يجب أن تكون مخرجات التصميم والتطوير : أ- تحقيق متطلبات مدخلات التصميم والتطوير . ب-تعطى المعلومات المناسبة للشراء والإنتاج وتحقيق الخدمة . ت-تحدد أو تراجع إلى معايير القبول . ث-تحدد المواصفات الأساسية المنتج من أجل الإستعمال الآمن والمناسب له .
7.3.4Design and development review	٤-٣-٧ مراجعة التصميم والتطوير :

At suitable stages, systematic reviews of design and development shall be conducted: a. To evaluate the ability of the results of design and development to fulfill requirements, and b. To identify any problems and propose necessary actions.	يجب إجراء مراجعة منتظمة للتصميم والتطوير عند مراحل مناسبة وذلك : أ - لتقييم قابلية تلبية نتائج التصميم والتطوير لمتطلبات الجودة . ب - لتحديد أي مشكلة واقتراح الأفعال الضرورية .
Participants in such reviews shall include representatives of functions concerned with the design and development stage (s) being reviewed.	يجب أن تضم المراجعة مراجعة الأنشطة المتعلقة بمراحل التصميم والتطوير .
Records of the results of the reviews and any necessary actions shall be maintained	يجب أن تحفظ سجلات نتائج المراجعة وأي أفعال لازمة
7.3.5 Design and development verification	٥-٣-٧ التحقق من التصميم والتطوير :
Verification shall be performed to ensure that the design and development outputs have satisfied the design and development input requirements.	يجب أن يتم التحقق للتأكد من أن مخرجات التصميم والتطوير تلبي متطلبات مدخلات التصميم والتطوير .
Records of the results of the verification and any necessary actions shall be maintained	يجب حفظ سجلات نتائج التحقق والأفعال اللازمة
7.3.6 Design and development validation	٦-٣-٧ صلاحية التصميم والتطوير :
Design and development validation shall be performed in accordance with planned arrangements to ensure that the resulting product is capable of fulfilling the requirements for the specified or known intended use or application.	يجب أن تتم صلاحية التطوير حسب الترتيبات المخططة للتأكد من أن المنتج الناتج قادر على تلبية الغرض من الاستخدام أو التطبيق المحدد أو المعروف .
Wherever practicable, validation shall be completed prior to the delivery or implementation of the product.	يجب عمل الصلاحية قبل تسليم أو تطبيق المنتج
Records of the results of validation and any necessary actions shall be maintained	يجب حفظ سجلات نتائج الصلاحية وأي أفعال لازمة
7.3.7 Control of design and development changes	٧-٣-٧ ضبط تغيرات التصميم والتطوير :
Design and development changes shall be identified and records maintained.	يجب أن تحدد تعديلات التصميم والتطوير وتحفظ سجلاتها .
The changes shall be reviewed, verified and validated, as appropriate, and approved before implementation.	يجب مراجعة التعديلات والتحقق منها ومن صلاحيتها، ما أمكن، واعتمادها قبل تطبيقها .
The review of design and development changes shall include evaluation of the effect of the	يجب أن تتضمن مراجعة التصميم والتطوير تقييم تأثير

changes on constituent parts and delivered product.	التعديلات على الأجزاء المشكلة والمنتج المسلم .
Records of the results of the review of changes and any necessary actions shall be maintained	يجب حفظ سجلات نتائج مراجعة التعديلات وأي أفعال لازمة.
7.4Purchasing	٧-٤ : الشراء :
7.4.1Purchasing process	٧-٤-١ : عملية الشراء :
The organization shall ensure that purchased product conforms to specified purchase requirements.	يجب على المؤسسة أن تتأكد من أن المنتج المشتري مطابق لمتطلبات الشراء المحددة .
The type and extent of control applied to the supplier and the purchased product shall be dependent upon the effect of the purchased product on subsequent product realization or the final product.	يجب أن يتبع نوع ودرجة الضبط تأثير المنتج المشتري على عمليات تحقيق المنتج اللاحقة أو المنتج النهائي .
The organization shall evaluate and select suppliers based on their ability to supply product in accordance with the organization's requirements	يجب على المؤسسة أن تقيم وتنتقي الموردين على أساس قابليتهم على توريد منتج حسب متطلبات المؤسسة .
Criteria for selection, evaluation and re-evaluation shall be established.	يجب وضع معايير الإنتقاء والتقييم وإعادة التقييم .
Records of the selection, of evaluations and any necessary actions arising from the evaluation shall be maintained	يجب حفظ سجلات نتائج التقييم وأي أفعال ناتجة عن التقييم .
7.4.2Purchasing information	٧-٤-٢ : معلومات الشراء :
Purchasing information shall describe the product to be purchased, including where appropriate: a. Requirements for approval of product, procedures, processes and equipment b. Requirements for qualification of personnel, and c. Quality management system requirements.	يجب ان تصف معلومات الشراء المنتج المطلوب شراؤه وتتضمن حيثما كان مناسباً : أ- متطلبات قبول المنتج والإجراءات والعمليات والمعدات . ب- متطلبات أهلية الأفراد . ت-متطلبات نظام إدارة الجودة .
The organization shall ensure the adequacy of specified purchase requirements prior to their communication to the supplier.	يجب على المؤسسة أن تتأكد من كفاية المتطلبات المحددة قبل الإتصال مع المورد .
7.4.3Verification of purchased product	٧-٤-٣ : التحقق من المنتج المشتري :
The organization shall establish and implement the inspection or other activities necessary for ensuring that purchased product meets specified purchase requirements.	يجب على المؤسسة أن تنشئ وتطبق أنشطة التفتيش والأنشطة الأخرى الضرورية للتأكد من أن المنتج المشتري مطابق لمتطلبات الشراء المحددة .

Where the organization or its customer intends to perform verification at the supplier's premises, the organization shall state the intended verification arrangements and method of product release in the purchasing information.	يجب على المؤسسة عندما تطلب أو يطلب زبائنها إجراء أنشطة التحقق في موقع المورد، أن تضع ترتيبات التحقق المطلوب وطريقة تحرير المنتج في معلومات الشراء .
7.5 Production and service provision	٧-٥ عمليات الإنتاج والخدمة
7.5.1 Control of production and service provision	٧-٥-١ ضبط العمليات :
The organization shall plan and carry out production and service provision under controlled conditions. Controlled Conditions shall include, as applicable a. The availability of information that describes the characteristics of the product b. The availability of work instructions c. The use of suitable equipment d. The availability and use of monitoring and measuring devices e. The implementation of monitoring and measurement, and f. The implementation of release, delivery and post delivery activities.	يجب على المؤسسة أن تخطط وتقوم بعمليات إظهار الإنتاج والخدمة تحت شروط مضبوطة. تتضمن الشروط المضبوطة ما أمكن التطبيق : أ- توفير المعلومات التي تحدد خصائص المنتج . ب- توفير تعليمات العمل . ت- استخدام معدات مناسبة . ث- توفير واستخدام معدات المراقبة والقياس . ج- تطبيق المراقبة والقياس . ح- تطبيق أنشطة تحرير وتسليم وما بعد التسليم .
7.5.2 Validation of processes	٧-٥-٢ صلاحية العمليات :
The organization shall validate any processes for production and service provision where the resulting output cannot be verified by subsequent monitoring or measurement. This includes any processes where deficiencies become apparent only after the product is in use or the service has been delivered.	يجب على المؤسسة أن تقرر صلاحية أية عمليات إظهار إنتاج أو خدمة حيث لا يمكن التحقق من المخرجات الناتجة بواسطة عمليات قياس أو ضبط لاحقة. وهذا يتضمن أية عمليات حيث تظهر العيوب فقط بعد وضع المنتج قيد الاستخدام أو بعد تسليم الخدمة.
Validation shall demonstrate the ability of these processes to achieve planned results	يجب ان تظهر الصلاحية قابلية العمليات على الوصول إلى النتائج المخططة .
Shall establish arrangements for these The organization processes including, as applicable: a. Defined criteria for review and approval of the processes b. Approval of equipment and qualification of personnel c. Use of specific methods and procedure d. Requirements for records, and	يجب على المؤسسة أن تحدد ترتيبات للصلاحية تتضمن ما يلي حيث أمكن التطبيق : أ- تحديد معايير مراجعة العمليات واعتمادها . ب- اعتماد المعدات ومؤهلات الأفراد . ت- استخدام طرائق وإجراءات محددة .

e. Revalidation	ث-متطلبات السجلات . ج-إعادة الصلاحية .
7.5.3 Identification and traceability	٣-٥-٧ التعريف والتسلسلية :
Where appropriate, the organization shall identify the product by suitable means throughout the product realization.	يجب على المؤسسة، ما أمكن، أن تميز المنتج بوسائل مناسبة خلال تحقيق المنتج
The organization shall identify the product status with respect to monitoring and measurement requirements.	يجب على المؤسسة أن تميز حالة المنتج بما يخص متطلبات المراقبة والقياس .
Where traceability is a requirement, the organization shall control and record the unique identification of product	يجب على المؤسسة، عندما يكون التتبع مطلوباً، أن تضبط وتسجل التمييز الخاص بالمنتج .
Note: In some industry sector, configuration management is a means by which identification and traceability are maintained	ملاحظة : فى بعض القطاعات الصناعية، إدارة الشكل وسائل يتم بواسطتها المحافظة على التمييز والتتبع .
7.5.4 Customer Property	٤-٥-٧ ممتلكات الزبون :
The organization shall exercise care with customer property while it is under the organization's control or being used by the organization.	يجب على المؤسسة أن تقوم بالعناية بممتلكات الزبون خلال فترة وجودها تحت ضبط المؤسسة أو مستخدمة من قبلها .
The organization shall identify, verify, protect and safeguard customer property provided for use or incorporation into the product.	يجب على المؤسسة أن تحدد وتتحقق وتتحمي وتصور ممتلكات الزبون الموردة لاستخدامها فى المنتج أو مساعدة له .
If any customer property is lost, damaged or otherwise found to be unsuitable for use, this shall be reported to the customer and records maintained.	يجب أن يرفع تقرير إلى الزبون عند حدوث أى ضياع أو تلف فى ممتلكاته أو إن وجدت غير مناسبة للإستعمال وتحفظ السجلات بذلك .
NOTE: Customer property can include intellectual property	ملاحظة : قد تتضمن ممتلكات الزبون ممتلكات فكرية .
7.5.5 Preservation of product	٥-٥-٧ وقاية المنتج :
The organization shall preserve the conformity of product during internal processing and delivery to the intended destination.	يجب على المؤسسة أن توفر الوقاية لمطابقة المنتج خلال المعالجة الداخلية والتسليم الى الجهة المقصودة .
This preservation shall include identification, handling, packaging, storage and protection.	يجب أن يضمن هذه الوقاية التعريف والمناولة والتعبئة والتخزين والحفظ .
Preservation shall also apply to the constituent parts of a product.	يجب أن تطبق الوقاية أيضاً على الأجزاء المركبة للمنتج.
7.6 Control of monitoring and measuring devices	٦-٧ ضبط أجهزة القياس :

The organization shall determine the monitoring and measurement to be undertaken and the monitoring and measuring devices needed to provide evidence of conformity of product to determined requirements.	يجب على المؤسسة أن تحدد المراقبة والقياس اللازم إجراؤها وأجهزة القياس المطلوبة لتقديم دليل على مطابقة المنتج للمتطلبات المحددة .
The organization shall establish processes to ensure that monitoring and measurement can be carried out and are carried out in a manner that is consistent with the monitoring and measurement requirements.	يجب أن تنشيء المؤسسة إجراءات للتأكد أن المراقبة والقياس تتم وتمارس بصورة مناسبة لمتطلبات المراقبة والقياس .
Where necessary to ensure valid results, measuring equipment shall: - Be calibrated or verified at specified intervals, or prior to use, against measurement standards traceable to international or national measurement standards; where no such standards exist, the basis used for calibration or verification shall be recorded - Be adjusted or re-adjusted as necessary - Be identified to enable the calibration status to be determined - Be safeguarded from adjustments that would invalidate the measurement result - Be protected from damage and deterioration during handling, maintenance and storage.	عند الضرورة للتأكد من صلاحية النتائج يجب أن تكون نتائج القياس : أ- معايرة أو متحقق منها على فترات محددة أو قبل الاستخدام وفق مواصفات القياس المسلسلة للمعايير الدولية الوطنية. وعند عدم توفير المعايير المواصفات، تسجيل القواعد المستخدمة للمعايرة وللتحقق . ب- أن تضبط أو يعاد ضبطها عند الضرورة . ت- تمييزها لإمكانية تحديد حالة المعايرة . ث- وقايتها من الضبط الذي يؤدي من عدم صلاحية النتائج . ج- تحمي من التخطم والانحراف عند المناولة والقياس والتخزين .
In addition, the organization shall assess and record the validity of the previous measuring results when the equipment is found not to conform to requirements.	يجب بالإضافة إلى ذلك، أن تقيم وتسجل صلاحية نتائج القياس السابقة عندما تجد ان المعدات لا تتطابق للمتطلبات.
The organization shall take appropriate action on the equipment and any product affected.	يجب أن تقوم المؤسسة بأفعال مناسبة تجاه المعدات أو المنتجات المتأثرة بذلك .
Records of the results of calibration and verification shall be maintained	يجب حفظ نتائج المعايرة والتحقق .
When used in the monitoring and measurement of specified requirements, the ability of computer software to satisfy the intended application shall be confirmed. This shall be undertaken prior to initial use and reconfirmed as necessary.	عندما تستخدم المراقبة والقياس في متطلبات محددة . يجب إثبات إمكانية البرمجيات الكمبيوترية على تلبية التطبيقات المستهدفة. يجب أن يتم ذلك قبل الاستخدام الأولى وإعادة إثبات ذلك عند الضرورة .

8Measurements, analysis and improvement	القياس والتحليل والتحسين :
8.1General	٨-١ التخطيط :
The organization shall plan and implement the monitoring, measurement, analysis and improvement processes needed: a. To demonstrate conformity of the product b. To ensure conformity of the quality management system, and c. To continually improve the effectiveness of the quality management system.	يجب على المؤسسة ان تخطط وتطبق إجراءات المراقبة والقياس والتحليل والتحسين اللازمة للتأكد : أ- لإظهار مطابقة المنتج . ب-للتأكد من مطابقة نظام إدارة الجودة . ت-للتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة .
This shall include determination of applicable methods, including statistical techniques, and the extent their use.	ويجب أن يتضمن ذلك تحديد الحاجة للطرائف المطبقة بما فيها الأساليب الإحصاء ودرجة استخدامها .
8.2Monitoring and measurement	٨-٢ القياس والضبط :
8.2.1Customer satisfaction	٨-٢-١ رضا الزبون :
As one of the measurements of the performance of the quality management system, the organization shall monitor information relating to customer perception as to whether the organization has fulfilled customer requirements. The methods for obtaining and using this information shall be determined.	يجب على المؤسسة أن تراقب معلومات حول مشاركة الزبون في هل استجابت المؤسسة لمتطلباته كأحد مقاييس إدارة نظام الجودة . يجب أن تحدد طرائق الحصول على هذه المعلومات واستخدامها .
8.2.2Internal audit	٨-٢-٢ التدقيق الداخلي :
The organization shall conduct internal audits at planned intervals to determine whether the quality management system a. Conforms to the planned arrangements to the requirements of this International Standard and to the quality management system requirements established by the organization, and b. Is effectively implemented and maintained.	يجب على المؤسسة أن تجري عمليات تدقيق داخلي على فترات مخططة لتحديد إذا كان نظام إدارة الجودة : أ- مطابق للترتيبات المخططة وللمتطلبات الموصفة العالمية وللمتطلبات نظام إدارة الجودة المحددة في المؤسسة . ب-مطبق بشكل فعال ومحافظ عليه.
An audit program shall be planned, taking into consideration the status and importance of the processes and areas to be audited, as well as the results of previous audits.	يجب تخطيط برنامج التدقيق مع الأخذ بالإعتبار حالة وأهمية العمليات والمناطق التي سيدقق عليها، إضافة إلى نتائج التدقيق السابق.
The audit criteria, scope, frequency and methods shall be defined.	يجب أن يحدد معايير التدقيق ومجاله وتواتره وطرائقه.

Selection of auditors and conduct of audits shall ensure objectivity and impartiality of the audit process.	يجب أن يؤكد اختيار المدققين وممارسة التدقيق موضوعية ونزاهة عملية التدقيق.
Auditors shall not audit their own work.	يجب أن لا يدقق المدققون على أعمالهم .
The responsibilities and requirements for planning and conducting audits, and for reporting results and maintaining records shall be defined in a documented procedure.	يجب أن يحدد في إجراء موثق مسؤوليات ومتطلبات تخطيط التدقيق والقيام به ورفع تقرير بالنتائج وحفظ السجلات .
The management responsible for the area being audited shall ensure that actions are taken without undue delay to eliminate detected nonconformities and their causes. Follow-up activities shall include the verification of the actions taken and the reporting of verification results	يجب على الإدارة المسؤولة عن المنطقة المدققة عليها أن تتأكد من القيام بالأفعال ورفع تقرير بنتائج التحقق .
8.2.3 Monitoring and measurement of processes	٣-٢-٨ مراقبة وقياس العمليات :
The organization shall apply suitable methods for monitoring and, where applicable, measurement of the quality management system processes.	يجب على المؤسسة أن تطبق طرائق مناسبة لمراقبة عمليات نظام الجودة، وقياسها عند اللزوم .
These methods shall demonstrate the ability of the processes to achieve planned results.	يجب أن تعرض هذه الطرائق إمكانية العمليات للوصول إلى النتائج المخططة .
When planned results are not achieved, correction and corrective action shall be taken, as appropriate, to ensure conformity of the product.	يجب القيام بالتصحيح والأفعال التصحيحية إذا لم يتم الوصول إلى النتائج المخططة، ما أمكن، للتأكد من مطابقة المنتج .
8.2 Monitoring and measurement of product	٤-٢-٨ مراقبة وقياس المنتج :
The organization shall monitor and measure the characteristics of the product to verify that product requirements are fulfilled.	يجب على المؤسسة أن تراقب وتقيس خصائص المنتج للتحقق من تلبية متطلبات المنتج .
This shall be carried out at appropriate stages of the product realization process in accordance with the planned arrangements.	يجب إجراء ذلك في مراحل مناسبة من عملية تحقيق المنتج حسب الترتيبات المخططة .
Evidence of conformity with the acceptance criteria shall be maintained.	يجب أن يحفظ الدليل على مطابقة معيار القبول.
Records shall indicate the person (s) authorizing release of product	يجب أن تشير السجلات إلى الجهة المسؤولة عن تحرير المنتج .
Product release and service delivery shall not proceed until all the planned arrangements	يجب ألا يستمر بتحرير المنتج أو تسليم الخدمة حتى إتمام

have been satisfactorily completed, unless otherwise approved by a relevant authority, and where applicable by the customer.	كافة الترتيبات المخططة بنجاح، أو إلا اعتمدت من الجهة المسؤولة المعنية، وعند اللزوم من الزبون .
8.3Control of nonconforming product	٣-٨ ضبط المنتجات غير المطابقة :
The organization shall ensure that product which does not conform to product requirements is identified and controlled to prevent its unintended use or delivery.	يجب على المؤسسة التأكد من أن المنتج غير المطابق للمتطلبات قد تم تحديده وضبطه للوقاية من استخدامه أو تسليمه غير المقصود .
The controls and related responsibilities and authorities for dealing with nonconforming product shall be defined in a documented procedure.	يجب أن يحدد الضبط والمسؤوليات والصلاحيات للتعامل مع المنتجات غير المطابقة في إجراءات موثقة .
The organization shall deal with nonconforming product by one or more of the following ways: a. By taking action to eliminate the detected nonconformity b. By authorizing its use, release or acceptance under concession by a relevant authority and, where applicable, by the customer. c. By taking action to preclude its original intended use or application.	يجب أن تتعامل المؤسسة مع المنتجات غير المطابقة بوحدة أو أكثر من الطرق التالية : أ- إتخاذ أفعال لاستبعاد عدم المطابقة المكتشفة . ب-السماح باستخدامه أو إطلاقه أو قبوله مع التنازل من الجهة المسؤولة المعنية، وعند اللزوم من الزبون . ت-إتخاذ فعل لمنع نشأة التوجيه لاستخدامه أو تطبيقه.
Records of the nature of nonconformities and any subsequent actions taken, including concessions obtained shall be maintained.	يجب حفظ سجلات طبيعة عدم المطابقة وأي أفعال لاحقة تتخذ بما في ذلك التنازل الحاصل .
When nonconforming product is corrected it shall be subject to re-verification to demonstrate conformity to the requirements.	يجب أن يخضع المنتج غير المطابق، بعد أن يصحح، لإعادة تحقق لإظهار مطابقته للمتطلبات .
When nonconforming product is detected after delivery or use has started, the organization shall take action appropriate to the effects, or potential effects, of the nonconformity.	يجب عند اكتشاف منتج غير مطابق بعد تسليمه أو البدء باستخدامه أن تتخذ المؤسسة فعلاً مناسباً لتأثير، أو التأثير الكامن لحالة عدم المطابقة .
8.4Analysis of data	٤-٨ تحليل البيانات :
The organization shall determine, collect and analyze appropriate data to demonstrate the suitability and effectiveness of the quality management system and to evaluate where continual improvement of the quality management system can be made.	يجب على المؤسسة أن تجدد وتجمع وتحلل البيانات المناسبة لعرض ملاءمة وفعالية نظام إدارة الجودة وتقييم أين يمكن التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة .
This shall include data generated as a result of monitoring and measurement and from other	يجب أن يتضمن ذلك البيانات المتولدة من المراقبة والقياس

relevant sources.	ومن المصادر الأخرى ذات الصلة .
The analysis of data shall provide information relating to: a. Customer satisfaction b. Conformance to product requirements c. Characteristics and trends of processes and products including opportunities for preventive action, and d. Suppliers	يجب أن يقدم تحليل هذه البيانات معلومات حول : أ- رضا الزبون . ب- مطابقة متطلبات المنتج . ت- خصائص العمليات والمنتج وميولها بما في ذلك الفرصة للأفعال التصحيحية . ث- الموردين .
8.5Improvement	٨-٥ التحسين :
8.5.1Continual improvement	٨-٥-١ التحسين المستمر :
The organization shall continually improve the effectiveness of the quality management system through the use quality policy, quality objectives, audit results; analysis of data, corrective and preventive actions and management review.	يجب على المؤسسة أن تحسن بشكل مستمر نظام إدارة الجودة من خلال استخدام سياسة الجودة وأهداف الجودة ونتائج التدقيق وتحليل البيانات والأفعال التصحيحية والوقائية والمراجعة الإدارية.
8.5.2Corrective action	٨-٥-٢ الفعل التصحيحي :
The organization shall take action to eliminate the cause of nonconformities in order to prevent recurrence.	يجب على المؤسسة أن تتخذ فعلاً لاستبعاد سبب عدم المطابقة بهدف منع تكراره .
Corrective actions shall be appropriate to the effects of the nonconformities encountered	يجب أن يكون الفعل التصحيحي مناسباً مع عدم المطابقة الحاصلة .
Shall be established to define A documented procedure requirements for: a. Reviewing nonconformities (Including customer complaints) b. Determining the causes of nonconformities c. Evaluating the need for action to ensure that nonconformities do not recur d. Determining and implementing action needed e. Records of the results of action taken and f. Reviewing corrective action taken.	يجب إنشاء إجراء موثق لتحديد متطلبات : أ- مراجعة عدم المطابقة (بما فيها شكاوى الزبون). ب- تحديد أسباب عدم المطابقة . ت- تقييم الحاجة لفعل للتأكد من عدم تكرار عدم المطابقة . ث- تحديد وتطبيق الفعل اللازم . ج- تسجيل نتائج الفعل المتخذ . ح- مراجعة الفعل التصحيحي المتخذ .
8.5.3Preventive action	٨-٥-٣ الفعل الوقائي :
The organization shall determine action to eliminate the causes of potential	يجب على المؤسسة أن فعلاً لاستبعاد أسباب عدم

nonconformities is order to prevent their occurrence.	المطابقة المحتملة لمنع تكرارها .
Preventive actions shall be appropriate to the effects of the potential problems.	يجب أن يكون الفعل الوقائي مناسباً مع تأثير المشاكل المحتملة.
A documented procedure shall be established to define requirements for: a. Determining potential nonconformities and their causes b. Evaluating the need for action to prevent occurrence of nonconformities c. Determining and implementing action needed d. Records of results of action taken and e. Reviewing preventive action taken.	يجب وضع إجراء موثق لتحديد متطلبات : أ- تحديد عدم المطابقة المحتملة وأسبابها . ب- تحديد الحاجة لأفعال منع حدوث عدم المطابقة . ت- تحديد وتطبيق الأفعال اللازمة . ث- تسجيل نتائج الفعل المتخذ. ج- مراجعة الفعل الوقائي المتخذ .