

المصطلحات والتعاريف المتعلقة بأنظمة إدارة الجودة^١

١ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالشخص (أو الأشخاص)

١-١ الإدارة العليا top management

شخص (أو مجموعة أشخاص) يضبط ويوجّه مؤسسة ما في أعلى مستوى.
الملاحظة ١: الإدارة العليا لها حقّ التفويض بالصلاحية، وعليها مسؤولية توفير الموارد ضمن المؤسسة.
الملاحظة ٢: إذا كان نطاق نظام الإدارة لا يشمل إلا جزءًا من المؤسسة؛ فإن عبارة "الإدارة العليا" تعني أولئك الذين يضبطون ويوجّهون ذلك الجزء من المؤسسة.

١-٢ مستشار نظام إدارة الجودة quality management system consultant

شخص يساعد المؤسسة على تحقيق نظام إدارة الجودة، وذلك بتقديم المشورة أو المعلومات.
الملاحظة ١: يمكن أن يساعد مستشار نظام إدارة الجودة على تحقيق أجزاء من نظام إدارة الجودة.
الملاحظة ٢: تقدّم المواصفة القياسية الدولية ISO 10019:2005 إرشادات للتمييز بين مستشار كفاء لنظام إدارة الجودة وآخر غير كفاء.

[المصدر: ISO 10019:2005, 3.2 المعدّل]

١-٣ المشاركة involvement

الإسهام في نشاط، أو حدث، أو موقف.

١-٤ الارتباط engagement

المشاركة في أنشطة لتحقيق أهداف مشتركة.

١-٥ سلطة التشكيل configuration authority

مجلس ضبط التشكيل configuration control board

سلطة قرار الحسم dispositioning authority

شخص (أو مجموعة أشخاص) ذو مسؤوليات وصلاحيات محدّدة لاتخاذ قرارات تتعلق بالتشكيل.
الملاحظة ١: ينبغي أن يكون للأطراف المعنية، سواء أكانت داخل المؤسسة أو خارجها، تمثيل في سلطة التشكيل.

[المصدر: ISO 10007:2003, 3.8 المعدّل]

١-٦ مسوّي النزاع dispute resolver

حفي مجال رضا الزبون < شخص مستقلّ يكلفه مزود عملية تسوية النزاع لمساعدة الأطراف على تسوية النزاع.

^١ المصطلحات وتعاريفها هي ترجمة للمواصفة القياسية الدولية ISO 9000:2015

من أمثلة مسوّي النزاع: الموظف، المتطوع، موظف العقود.

[المصدر: ISO 10003:2007, 3.7 المعدّل]

٢ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالمؤسسة

٢-١ المؤسسة organization

مجموعة أشخاص (أو شخص) لها وظائفها الخاصة وما يترتب عليها من مسؤوليات وصلاحيات وعلاقات لتحقيق أهداف المؤسسة.

الملاحظة ١: بهذا المفهوم يمكن أن تكون المؤسسة، على سبيل المثال لا الحصر: تاجرًا، أو شركة، أو شركة مساهمة، أو منشأة، أو عملاً، أو هيئة، أو شراكة، أو رابطة، أو مؤسسة خيرية أو معهدًا، أو جزءًا أو مجموعة أجزاء مما تقدّم، سواء أكانت مندمجة أم لا، عامة أم خاصة.

٢-٢ سياق نشاط المؤسسة context of the organization

مجموعة قضايا خارجية وداخلية، يمكن أن يكون لها تأثيرٌ على مقاربة المؤسسة لمسألة وضع أهدافها وتحقيق هذه الأهداف.

الملاحظة ١: قد تكون أهداف المؤسسة متعلقة بمنتجاتها وخدماتها واستثماراتها وسلوكها تجاه الأطراف المعنية بها.

الملاحظة ٢: ينطبق سياق نشاط المؤسسة على المؤسسات غير الربحية أو مؤسسات الخدمات العامة، مثلما ينطبق على المؤسسات الربحية.

الملاحظة ٣: يشار إلى مفهوم هذا المصطلح أحيانًا بمصطلحات أخرى من قبيل: "بيئة العمل"، و"البيئة المؤسسية"، و"الوضع البيئي للمؤسسة".

الملاحظة ٤: يساعد فهم مصطلح البنية التحتية على تعريف سياق نشاط المؤسسة.

٢-٣ الطرف المعنيّ interested party

شخص (أو مؤسسة) يمكن أن يؤثر أو يتأثر (أو يرى أنه سيتأثر) بقرار أو نشاط ما.

من أمثلة الأطراف المعنية: الزبائن، المالكون، موظفو المؤسسة، المزودون، المصرفيون، المنظمون، النقابات، الشركاء، المنافسون، مجموعات الضغط المعارضة.

٢-٤ الزبون customer

شخص (أو مؤسسة) يتسلّم منتجًا (أو خدمة) طلبه أو أعدّه له.

من أمثلة الزبون: المستهلك، العميل، المستخدم النهائي، بائع التجزئة، متسلّم المنتج (أو الخدمة) من عملية داخلية، المستفيد، الشاري.

الملاحظة ١: قد يكون الزبون من داخل المؤسسة أو من خارجها.

٢-٥ المزود provider

المورّد supplier

مؤسسة توفّر منتجًا أو خدمة.

من أمثلة المزود: المنتج، المورد، بائع التجزئة، عارض المنتج أو الخدمة.
الملاحظة ١: قد يكون المزود من داخل المؤسسة أو من خارجها.
الملاحظة ٢: في الحالات التعاقدية يسمّى المزود أحياناً "المتعاقد".

٢-٦ المزود الخارجي external provider

المورد الخارجي external supplier

مزود لا ينتمي إلى المؤسسة.

من أمثلة المزود الخارجي: المنتج، المورد، بائع التجزئة، عارض المنتج أو الخدمة.

٢-٧ مزود عملية تسوية النزاع (DRP-provider) (Dispute Resolution Process provider)

شخص (أو مؤسسة) يزود ويدير عملية تسوية نزاع خارجي.

الملاحظة ١: مزود عملية تسوية النزاع هو عادةً كيان قانوني أو شخص مستقل عن المؤسسة وعن المشتكي.
وبهذا المعنى، تتأكد سمات الاستقلالية والعدالة. وفي بعض الحالات، تُنشأ وحدةً مستقلة ضمن المؤسسة لمعالجة الشكاوى التي لم تتم تسويتها.

الملاحظة ٢: يتعاقد مزود عملية تسوية النزاع مع الأطراف المتنازعة لتحقيق تسوية للنزاع ويتحمل مسؤولية أدائها،
ويزود بمسوّبي النزاع، مستفيداً من مساندة الموظفين التنفيذيين والإداريين لتوفير الموارد المالية والدعم المكتبي، والمساعدة على وضع جداول المواعيد، وبرامج التدريب، وتجهيز غرف الاجتماعات، وشؤون الرقابة وغيرها من الوظائف المشابهة.

الملاحظة ٣: يمكن أن يكون مزود عملية تسوية النزاع على ضروب متعدّدة؛ منها: الكيانات غير الربحية،
والربحية، والعامّة. ويمكن أن تكون الرابطة من مزود عملية تسوية النزاع أيضاً.

الملاحظة ٤: في المواصفة القياسية الدولية ISO 10003:2007، استعمل مصطلح "المزود" بدلاً من مصطلح "مزود
عملية تسوية النزاع".

[المصدر: ISO 10003:2007, 3.9 المعدل]

٢-٨ الرابطة association

حفي مجال رضا الزبون < مؤسسة تتألف من أشخاص، أو من مؤسسات أعضاء.

[المصدر: ISO 10003: 2007, 3.1]

٢-٩ وظيفة علم القياس (الوظيفة المترولوجية) metrological function

وحدة وظيفية لها مسؤولية إدارية وفنية لتعريف نظام إدارة القياس، وتطبيقه.

[المصدر: ISO 10012:2003, 3.6 المعدل]

٣ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالنشاط

٣-١ التحسين improvement

نشاط لتعزيز الأداء.

الملاحظة ١: يمكن أن يكون النشاط متكرراً أو غير متكرّر.

٢-٣ التحسين المستمر continual improvement

نشاطٌ متكرّرٌ لتعزيز الأداء.

الملاحظة ١: إن عملية وضع الأهداف وإيجاد فرص التحسين هي عملية مستمرة باستعمال نتائج التدقيق وخلصاته، أو تحليل المعطيات، أو مراجعات الإدارة، أو غير ذلك، وهي تقود عادةً إلى اتخاذ فعلٍ تصحيحي، أو فعل وقائي.

٣-٣ الإدارة management

أنشطةٌ منسّقةٌ لتوجيه وضبط مؤسسة ما.

الملاحظة ١: تضع الإدارة السياسات والأهداف، والعمليات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف.

الملاحظة ٢: تعني كلمة "الإدارة" أحياناً مجموعة أشخاص (أو شخصاً) لديهم صلاحية ومسؤولية تدبير أمور المؤسسة. وعندما يُستعمل مصطلح "الإدارة" بهذا المعنى، فينبغي استعماله مع بعض التقييدات لتجنب الخلط مع مفهوم "الإدارة" الذي عرّفناه آنفاً بأنه جملة من الأنشطة. فعبارة "ينبغي على الإدارة..." مثلاً لا تُعدُّ مقبولة، على حين أن عبارة "ينبغي على الإدارة العليا..." تُعدُّ مقبولة. وفي حالات أخرى يحسُن اختيار كلماتٍ مناسبة للتعبير عن المقصود عندما يتعلق الأمر بالأشخاص، كالإداريين أو المديرين.

٤-٣ إدارة الجودة quality management

إدارة ما يتعلق بالجودة.

الملاحظة ١: تتضمن إدارة الجودة وضع سياسات الجودة وأهداف الجودة، والعمليات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، وذلك بالاستفادة من تخطيط الجودة، وضمان الجودة، وضبط الجودة، وتحسين الجودة.

٥-٣ تخطيط الجودة quality planning

جزءٌ من إدارة الجودة يركّز على وضع أهداف الجودة، وتحديد العمليات التشغيلية اللازمة لتحقيق هذه الأهداف والموارد المتعلقة بها.

الملاحظة ١: يمكن أن يكون وضع خطط الجودة جزءاً من تخطيط الجودة.

٦-٣ ضمان الجودة quality assurance

جزءٌ من إدارة الجودة يركّز على بناء الثقة بأن متطلبات الجودة سنلبي.

٧-٣ ضبط الجودة quality control

جزءٌ من إدارة الجودة يركّز على تلبية متطلبات الجودة.

٨-٣ تحسين الجودة quality improvement

جزءٌ من إدارة الجودة يركّز على زيادة القدرة على تلبية متطلبات الجودة.

الملاحظة ١: يمكن لمتطلبات الجودة أن تكون ذات صلة بجوانب أخرى كالفاعلية والمردود والتتبع.

٩-٣ إدارة التشكيل configuration management

أنشطةٌ منسّقةٌ لتوجيه وضبط التشكيل.

الملاحظة ١: تركز إدارة التشكيل عادةً على الأنشطة الفنية والتنظيمية التي تؤسس وتحافظ على ضبط المنتج أو الخدمة، وعلى المعلومات المتعلقة بتشكيل المنتج طوال دورة حياة المنتج.

[المصدر: ISO 10007:2003, 3.6 المعدل]

٣-١٠ ضبط التغييرات change control

حفي مجال إدارة التشكيل < أنشطة لضبط المخرج بعد المصادقة الرسمية على المعلومات المتعلقة بتشكيل المنتج.

[المصدر: ISO 10007:2003, 3.1 المعدل]

٣-١١ النشاط activity

حفي مجال إدارة المشروع < أصغر جزءٍ معرفٍ من العمل في مشروع ما.

[المصدر: ISO 10006:2003, 3.1 المعدل]

٣-١٢ إدارة المشروع project management

تخطيط جميع جوانب مشروع وتنظيمها ومراقبتها وضبطها ورفع تقارير عنها، وتحفيز جميع المشاركين في المشروع لتحقيق أهدافه.

[المصدر: ISO 10006:2003, 3.6]

٣-١٣ غرض التشكيل configuration object

غرضٌ ضمن تشكيل ما يحقق وظيفة الاستخدام النهائي.

[المصدر: ISO 10007:2003, 3.5 المعدل]

٤ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالعملية

٤-١ العملية process

جملة أنشطة مترابطة أو متأثرة تستعمل مدخلاتٍ لتعطي نتيجةً مرجوة.

الملاحظة ١: تسمى "النتيجة المرجوة" للعملية مُخرَجًا، أو منتجًا، أو خدمة بحسب السياق.

الملاحظة ٢: مدخلات عملية ما تكون عادةً مخرجات لعمليات أخرى، ومخرجات عملية ما تكون عادةً مدخلات

لعمليات أخرى.

الملاحظة ٣: يمكن اعتبار عمليتين (أو أكثر) ضمن سلسلة عمليات مترابطة ومتأثرة، عمليةً واحدة.

الملاحظة ٤: يجري عادةً تخطيط العمليات في مؤسسة ما وتنفيذها ضمن شروط مضبوطة لتحقيق قيمة مضافة.

الملاحظة ٥: غالبًا ما يشار إلى العملية التي لا يمكن التحقق من مطابقتها المخرج الناتج عنها بشكل اقتصادي أو

بسهولة بـ "عملية خاصة".

٤-٢ المشروع project

عملية فريدة مؤلفة من جملة أنشطة منسقة ومضبوطة لها تواريخ بدايات ونهايات محدّدة، تنفذ لتحقيق هدفٍ

يتطابق مع متطلبات معيّنة، من جملتها قيود الزمن والتكلفة والموارد.

الملاحظة ١: قد يشكل مشروع مستقل جزءًا من بنية مشروع أكبر منه، وله عادة تاريخا بداية ونهاية معيّنان.

الملاحظة ٢: في بعض المشاريع، يمكن تحديث الأهداف والنطاق، وتحديد خصائص المنتج أو الخدمة تدريجيًا مع تقدّم المشروع.

الملاحظة ٣: يمكن أن يكون مُخرَج مشروع وحدة - أو عدة وحدات - من منتج أو خدمة.

الملاحظة ٤: عادةً ما تكون مؤسسة المشروع مؤقتة ومعدّة لمدة عمر المشروع.

الملاحظة ٥: إن تعقيد التآثرات بين أنشطة المشروع لا يرتبط بالضرورة بحجم المشروع.

[المصدر: ISO 10006:2003, 3.5 المعدّل]

٣-٤ تحقيق نظام إدارة الجودة quality management system realization

عملية تأسيس نظام إدارة جودة وتوثيقه وتطبيقه والمحافظة عليه وتحسينه باستمرار.

[المصدر: ISO 10019:2005, 3.1 المعدّل]

٤-٤ اكتساب الكفاءة competence acquisition

عملية تحصيل الكفاءة.

[المصدر: ISO 10018:2012, 3.2 المعدّل]

٤-٥ الإجراء procedure

طريقة محدّدة لتنفيذ نشاط أو عملية.

الملاحظة ١: يمكن أن تكون الإجراءات موثّقة أو غير موثّقة.

٤-٦ يعهد outsource (verb)

اتخاذ ترتيبات تؤدي بموجبها مؤسسة خارجية جزءًا من وظيفة المؤسسة، أو عملية من عملياتها.

الملاحظة ١: تُعد المؤسسة الخارجية خارج نطاق نظام الإدارة، ولو كانت الوظيفة أو العملية المتعهّدة تقع ضمن هذا النطاق.

٤-٧ العقد contract

اتفاق ملزم.

٤-٨ التصميم والتطوير design and development

جملة عمليات تحوّل متطلبات غرض ما إلى متطلبات أكثر تفصيلاً له.

الملاحظة ١: المتطلبات التي تشكّل مدخلات التصميم والتطوير غالبًا ما تكون نتيجة بحث، ويمكن التعبير عنها

بمعنى أوسع وأعمّ من المتطلبات التي تشكّل مخرجات التصميم والتطوير. وتعرّف المتطلبات عادةً

بدلالة خصائص. ويمكن أن يكون للمشروع عدة مراحل للتصميم والتطوير.

الملاحظة ٢: في بعض الأحيان تُستعمل كلمتا "تصميم" و"تطوير" ومصطلح "تصميم وتطوير" على أنها

مترادفات، وتُستعمل في أحيان أخرى لتعريف مراحل مختلفة من التصميم والتطوير الكلي.

الملاحظة ٣: يمكن استعمال مقيدّات لتحديد طبيعة ما يجري تصميمه وتطويره (كأن نقول مثلاً: تصميم وتطوير

منتج، تصميم وتطوير خدمة، تصميم وتطوير عملية).

٥ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالنظام

١-٥ النظام system

مجموعة عناصر مترابطة أو متأثرة.

٢-٥ البنية التحتية infrastructure

<في مجال المؤسسة> نظام من المرافق والتسهيلات والتجهيزات والخدمات المطلوبة لتشغيل المؤسسة.

٣-٥ نظام الإدارة management system

جملة عناصر مترابطة أو متأثرة في مؤسسة لوضع سياسات وأهداف، وعمليات لتحقيق هذه الأهداف. الملاحظة ١: يمكن أن يتناول نظام الإدارة في المؤسسة تخصصًا واحدًا أو عدة تخصصات؛ نحو: إدارة الجودة، الإدارة المالية، الإدارة البيئية.

الملاحظة ٢: تؤسس عناصر نظام الإدارة البنية التنظيمية للمؤسسة والأدوار والمسؤوليات والتخطيط والتنفيذ والسياسات والممارسات والقواعد والأخلاقيات والأهداف، والعمليات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف. الملاحظة ٣: يمكن أن يشمل نطاق نظام الإدارة كامل المؤسسة، أو وظائف محددة ومعروفة منها، أو قطاعات محددة ومعروفة منها، أو وظيفة أو أكثر لمجموعة من المؤسسات.

٤-٥ نظام إدارة الجودة quality management system

جزء من نظام الإدارة يتعلق بالجودة.

٥-٥ بيئة العمل work environment

مجموعة الشروط التي يُنجز العمل فيها.

الملاحظة ١: تتضمن الشروط عوامل فيزيائية ومجتمعية ونفسية وبيئية (كدرجات الحرارة، والإضاءة، والأطر العامة للاعتراف بالجهد، والإجهاد المهني، وظروف العمل، وتركيب الغلاف الجوي).

٦-٥ الإثبات المترولوجي metrological confirmation

مجموعة العمليات اللازمة لضمان تكيف تجهيزات القياس مع متطلبات الاستعمال المراد.

الملاحظة ١: يتضمن الإثبات المترولوجي عادةً عمليات المعايرة أو التحقق، والضبط والإصلاح اللازمين، وإعادة المعايرة اللاحقة، والمقارنة مع المتطلبات المترولوجية للاستعمال المراد للتجهيزات، إضافة إلى عمليات الختم اللازمة، ووضع اللصاقات.

الملاحظة ٢: لا يتحقق الإثبات المترولوجي إلا بعد بيان وتوثيق ملاءمة تجهيزات القياس للاستعمال المراد.

الملاحظة ٣: تراعي متطلبات الاستعمال المراد عدة اعتبارات؛ من مثل: المجال، والميزر، والقيم العظمى للأخطاء المسموح بها.

الملاحظة ٤: تكون المتطلبات المترولوجية عادةً متميزة عن متطلبات المنتج وغير محددة ضمنها.

[المصدر: ISO 10012:2003, 3.5 المعدل]

٧-٥ نظام إدارة القياس measurement management system

جملة عناصر مترابطة أو متأثرة، ضرورية لتحقيق الإثبات المتولوجي وضبط عمليات القياس.

[المصدر: ISO 10012:2003, 3.1 المعدل]

٥-٨ السياسة policy

حفي مجال المؤسسة > مقاصد وتوجهات المؤسسة كما رسمتها إدارتها العليا.

٥-٩ سياسة الجودة quality policy

سياسة تتعلق بالجودة.

الملاحظة ١: تتناسق سياسة الجودة عادةً مع السياسة العامة للمؤسسة، وتتماشى مع رؤية المؤسسة ورسالتها، وترسم إطاراً لوضع أهداف الجودة.

الملاحظة ٢: تشكّل مبادئ إدارة الجودة المتضمنة في المواصفة القياسية الدولية ISO 9000:2015 أساساً لوضع سياسة الجودة.

٥-١٠ الرؤية vision

حفي مجال المؤسسة > الطموحات التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها كما عبّرت عنها الإدارة العليا.

٥-١١ الرسالة mission

حفي مجال المؤسسة > الغرض من وجود المؤسسة.

٥-١٢ الاستراتيجية strategy

خطة لتحقيق هدف عام، أو طويل الأمد.

٦ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالمتطلب

٦-١ الغرض object

الكيان entity

البند item

أي شيء يمكن إدراكه، أو تصوره.

من أمثلة الغرض: المنتج، الخدمة، العملية، الشخص، المؤسسة، النظام، المورد.

الملاحظة ١: يمكن أن يكون الغرض مادياً (كالمحرك، أو صفحة الورق، أو قطعة الماس) أو غير مادي (كنسبة التحويل، أو خطة المشروع) أو متخيلاً (كالحالة المستقبلية للمؤسسة).

[المصدر: ISO 1087-1:2000, 3.1.1 المعدل]

٦-٢ الجودة quality

درجة تلبية مجموعة من الخصائص المتأصلة لغرض ما للمتطلبات.

الملاحظة ١: يُستعمل مصطلح "الجودة" مع الصفات؛ نحو: جودة ضعيفة، جودة جيدة، جودة ممتازة.

الملاحظة ٢: كلمة "متأصلة" المعاكسة لكلمة "منسوبة" تعني الصفة الملازمة للغرض.

٣-٦ التصنيف grade

فئة (أو رتبة) توسم بها **متطلبات** مختلفة لغرض له نفس الاستعمال الوظيفي. من أمثلة التصنيف: درجة بطاقة طائرة، وفئة فندق في دليل فندقي. الملاحظة ١: يحدّد التصنيف عادةً عند وضع **متطلبات الجودة**.

٤-٦ المتطلب requirement

توقع (أو حاجة) مصرّح به، ويكون ضمناً عادة، أو إلزامياً. الملاحظة ١: تعني عبارة "ضمناً عادة" أن من المتعارف والشائع لدى المؤسسة والأطراف المعنية أن تكون الحاجات أو التوقعات - التي هي في قيد الدراسة - ضمنية. الملاحظة ٢: المتطلب المحدد هو متطلب مصرّح به. مثال ذلك: المتطلب المصرّح به في معلومات موثقة. الملاحظة ٣: يمكن استعمال صفة مقيّدة للدلالة على نوع معيّن من المتطلبات؛ نحو: **متطلب منتج**، **متطلب إدارة جودة**، **متطلب زبون**، **متطلب جودة**. الملاحظة ٤: الجهة التي تضع المتطلبات هي أطراف معنية مختلفة أو المؤسسة نفسها. الملاحظة ٥: للوصول إلى مستوى عالٍ لرضا الزبون، من الضروري تلبية توقعاته ولو لم يكن مصرّحاً بها، أو لم تكن ضمنية عادةً أو إلزامية.

٥-٦ متطلب جودة quality requirement

متطلب يتعلق بالجودة.

٦-٦ متطلب قانوني statutory requirement

متطلب إلزامي تحدّده هيئة تشريعية.

٧-٦ متطلب ناظم regulatory requirement

متطلب إلزامي تحدّده سلطة مفوّضة من هيئة تشريعية.

٨-٦ المعلومات المتعلقة بتشكيل المنتج product configuration information

متطلب (أو معلومات أخرى) لتصميم منتج، وتحقيقه، والتحقّق منه، وتشغيله، ودعمه.

[المصدر: ISO 10007:2003, 3.9 المعدّل]

٩-٦ عدم المطابقة nonconformity

عدم تلبية **متطلب** ما.

١٠-٦ العيب defect

عدم مطابقة تتعلق بالاستعمال المراد أو المحدد.

الملاحظة ١: إن التمييز بين مفهومي "العيب" و"عدم المطابقة" هامّ لما له من دلالات قانونية، وبخاصة تلك المرتبطة بقضايا المسؤولية القانونية العائدة للمنتج، أو الخدمة.

الملاحظة ٢: يمكن أن يتأثر الاستعمال المراد - كما طلبه الزبون مثلاً - بطبيعة المعلومات التي يقدمها المزود،
مثل: المعلومات الخاصة بتعليمات التشغيل والصيانة.

١١-٦ المطابقة conformity

تلبية متطلبٍ ما.

[المصدر: IEC 60050-192 المعدل]

١٢-٦ المقدرة capability

قدرة غرضٍ ما على تحقيق مُخرَجٍ يلبي المتطلبات المحددة لهذا المُخرَج.

الملاحظة ١: عُرِّفت مصطلحات مقدرة العملية في مجال الإحصاء في المواصفة القياسية الدولية ISO 3534-2.

١٣-٦ التتبع traceability

القدرة على تَقْيِي غرضٍ ما من جهة تاريخه، أو تطبيقه، أو موقعه.

الملاحظة ١: عندما يتعلق الأمر بمنتج أو خدمة، فإن التتبع يمكن أن يخص:

- منشأ المواد والقطع؛

- تاريخ المعالجة؛

- التوزيع وموقع المنتج (أو الخدمة) بعد التسليم.

الملاحظة ٢: التعريف الوارد في الدليل الإرشادي الدولي ISO/IEC Guide 99، هو التعريف المقبول في حقل علم القياس.

١٤-٦ الاعتمادية dependability

القدرة على الأداء كما هو مطلوب، وعند الطلب.

[المصدر: IEC 60050-192 المعدل]

١٥-٦ التجديد innovation

غرضٌ جديد (أو معدّل) يحقق قيمةً أو يعيد تصنيفها.

الملاحظة ١: تكون الأنشطة التي تقود إلى التجديد قابلة للإدارة عمومًا.

الملاحظة ٢: تكمن أهمية التجديد عادةً في تأثيره.

٧ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالنتيجة

١-٧ الهدف objective

النتيجة المطلوب تحقيقها.

الملاحظة ١: قد يكون الهدف استراتيجيًا، أو تكتيكيًا، أو عمليًا.

الملاحظة ٢: يمكن أن تتعلق الأهداف بمجالات مختلفة (كالأهداف المالية والبيئية، وأهداف الصحة والسلامة)،

ويمكن تطبيقها على مستويات مختلفة (كالمستوى الاستراتيجي، أو على نطاق المؤسسة، أو

المشروع، أو المنتج، أو العملية).

الملاحظة ٣: يمكن التعبير عن الهدف بطرق أخرى، من مثل: نتيجة مرجوة، أو غاية، أو معيار عملياتي، أو **هدف جودة**، أو بكلمات أخرى ذات معنى مماثل (نحو: قُصد، أو غرض).

الملاحظة ٤: في سياق أنظمة إدارة الجودة، تضع المؤسسة أهداف الجودة بما يتوافق مع سياسة الجودة، من أجل تحقيق نتائج معينة.

٢-٧ هدف الجودة quality objective

هدف يتعلق بالجودة.

الملاحظة ١: ترتكز أهداف الجودة عادةً على سياسة الجودة للمؤسسة.

الملاحظة ٢: تحدد المؤسسة عادة أهداف الجودة المناسبة للوظائف والمستويات والعمليات في المؤسسة.

٣-٧ النجاح success

حفي مجال المؤسسة < تحقيق هدف ما.

الملاحظة ١: يؤكد نجاح المؤسسة الحاجة إلى تحقيق توازن بين اهتماماتها الاقتصادية أو المالية وحاجات الأطراف المعنية بها، كالزبائن والمستخدمين والمستثمرين/المساهمين (المالكين) والعاملين في المؤسسة والمزودين والشركاء والمجموعات المهمة والمجتمعات المحلية.

٤-٧ النجاح المستدام sustained success

حفي مجال المؤسسة < نجاح يستمر مدةً من الزمن.

الملاحظة ١: يؤكد النجاح المستدام الحاجة إلى تحقيق توازن بين الاهتمامات الاقتصادية- المالية للمؤسسة، والاهتمامات المتصلة بالمحيط المجتمعي والبيئي.

الملاحظة ٢: يرتبط النجاح المستدام بالأطراف المعنية بالمؤسسة، كالزبائن، أو المالكين، أو العاملين في المؤسسة، أو المزودين، أو المصرفيين، أو الاتحادات، أو الشركاء، أو المجتمع.

٥-٧ المخرج output

نتيجة عملية ما.

الملاحظة ١: يتحدد كون مخرج المؤسسة منتجًا أو خدمة اعتمادًا على رجحان الخصائص ذات الصلة، فمثلاً: اللوحة المعروضة للبيع في معرض تُعد منتجًا، على حين أن توريد لوحة متعاقد عليها يُعد خدمة، وكذلك فإن شطيرة اللحم المشتراة من متجر بيع بالتجزئة تُعد منتجًا، على حين أن استلام طلبية وتقديم شطيرة لحم طُلبت في مطعم يُعد جزءًا من خدمة.

٦-٧ المنتج product

مخرج مؤسسة يمكن إنتاجه من دون أي تعامل مباشر بين المؤسسة والزبون.

الملاحظة ١: يُنجز المنتج من دون أن يوجد بالضرورة أي تعامل مباشر بين المزود والزبون، ولكنه غالبًا ما ينطوي على أحد مكونات الخدمة عند تسليمه للزبون.

الملاحظة ٢: العنصر السائد في المنتج هو أنه ملموس عادةً.

الملاحظة ٣: العتاديات أشياء ملموسة وتمتاز **خصائصها** بأنها قابلة للعد (كالعجلات مثلاً). أما المواد المصنّعة فهي ملموسة أيضاً ولكن كمياتها غير قابلة للعد (كالوقود والمشروبات الغازية). وغالباً ما تسمى العتاديات والمواد المصنّعة بالسلع أو البضائع. وأما البرمجيات فقوامها **المعلومات**، بقطع النظر عن وسائط تقديمها (من أمثلتها: البرنامج الحاسوبي، تطبيق للهاتف الخليوي، كتيب التعليمات، المسارد والفهارس، حق الملكية لمقطوعة موسيقية، رخصة السوق).

٧-٧ الخدمة service

مُخرَجُ مؤسسةٍ يتضمن نشاطاً واحداً على الأقل يؤدي بالضرورة بين المؤسسة والزبون.

الملاحظة ١: العناصر السائدة في خدمة ما تكون عادةً غير ملموسة.

الملاحظة ٢: غالباً ما تشمل الخدمة على أنشطة في نقاط التماس مع الزبون لتحديد **المتطلبات**، وكذلك عند تقديم الخدمة، ويمكن أن تأخذ شكل علاقة مستمرة، كما هي الحال في المصارف، أو مكاتب المحاسبة، أو المؤسسات العامة كالمدارس والجامعات.

الملاحظة ٣: من أمثلة تقديم الخدمة:

- نشاط ينفذ على منتج ملموس مقدّم من زبون (مثال: سيارة مطلوب إصلاحها).
 - نشاط ينفذ على منتج غير ملموس مقدّم من زبون (مثال: بيان الدخل اللازم لإعداد تقرير عن العائد الضريبي).
 - تسليم منتج غير ملموس (مثال: تقديم معلومات في سياق نقل المعرفة).
 - توفير جو مناسب للزبون (في الفنادق والمطاعم مثلاً).
- الملاحظة ٤: الزبون هو الذي يختبر الخدمة عادةً.

٧-٨ الأداء performance

نتيجة قابلة للقياس.

الملاحظة ١: يمكن أن يرتبط الأداء بنتائج كمية أو نوعية.

الملاحظة ٢: يمكن أن يتعلق الأداء بإدارة الأنشطة، أو العمليات، أو المنتجات، أو الخدمات، أو الأنظمة، أو المؤسسات.

٧-٩ المخاطرة risk

أثر عدم التيقن.

الملاحظة ١: الأثر هو انحراف إيجابي أو سلبي عن المتوقع.

الملاحظة ٢: عدم التيقن هو حالة نقص - ولو جزئية - في معلومات تتعلق بفهم (أو معرفة) حدثٍ وعواقبه واحتمال حدوثه.

الملاحظة ٣: غالباً ما توصف المخاطرة بالأحداث المحتملة (كما هو معرّف في الدليل الإرشادي الدولي

ISO Guide 73:2009 3.5.1.3) وبوقايقها (كما هو معرّف في الدليل الإرشادي الدولي

ISO Guide 73:2009 3.6.1.3)، أو بمزيج من هذه العواقب.

الملاحظة ٤: يعبر عن المخاطرة بدلالة مزيج من عواقب حدث ما (ومنها التغير في الظروف) واحتمالات حدوثه (كما هو معرّف في الدليل الإرشادي الدولي ISO Guide 73:2009 3.6.1.1).

الملاحظة ٥: تُستعمل كلمة "مخاطرة" أحياناً عند إمكان وجود عواقب سلبية فقط.

٧-١٠ المردود efficiency

العلاقة بين النتيجة المنجزة والموارد المستعملة.

٧-١١ الفاعلية effectiveness

مدى إنجاز أنشطة مخطّط لها، وتحقيق نتائج مخطّط لها.

٨ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالمعطيات والمعلومات والوثائق

٨-١ المعطيات data

وقائع تتعلق بغرض ما.

٨-٢ المعلومات information

معطيات ذات معنى.

٨-٣ الدليل الموضوعي objective evidence

معطيات داعمة لوجود شيء ما أو صحته.

الملاحظة ١: يمكن الحصول على الدليل الموضوعي بالملاحظة، أو القياس، أو الاختبار، أو بوسائل أخرى.

الملاحظة ٢: يتألف الدليل الموضوعي المُعدّ لأغراض التدقيق عادةً من سجلات، أو بيانات بالوقائع، أو معلومات أخرى ذات صلة بمعايير التدقيق وقابلة للتحقق منها.

٨-٤ نظام المعلومات information system

حفي مجال نظام إدارة الجودة < شبكة من قنوات الاتصال والتواصل تُستعمل داخل مؤسسة.

٨-٥ الوثيقة document

المعلومات والوسط الذي يحتويها.

من أمثلة الوثيقة: السجل، المواصفة، وثيقة الإجراء، الرسم، التقرير، المواصفة القياسية.

الملاحظة ١: يمكن أن يكون الوسط ورقة، أو قرصاً حاسوبياً ممغنطاً أو إلكترونياً أو ضوئياً، أو صورة، أو عينة أساسية، أو مجموعة مؤلفة منها.

الملاحظة ٢: كثيراً ما تطلق كلمة "التوثيق" على مجموعة من الوثائق، كالمواصفات والسجلات.

الملاحظة ٣: بعض المتطلبات تتعلق بجميع أنواع الوثائق (كأن تكون المتطلبات مقروءة)، وبعضها يتعلق بالمواصفات (كأن تكون المتطلبات مضبوطة المراجعة) وبعضها يتعلق بالسجلات (كأن تكون

المتطلبات قابلة للاسترجاع).

٨-٦ المعلومات الموثقة documented information

- معلومات يُطلب من المؤسسة ضبطها والمحافظة عليها هي والوسط الذي يحتويها.
- الملاحظة ١: يمكن أن تكون المعلومات الموثقة ذات صيغ متعددة، ومحتواة في أوساط مختلفة، ومن مصادر عديدة.
- الملاحظة ٢: يمكن أن تشير المعلومات الموثقة إلى:
- نظام الإدارة، ومن ذلك العمليات ذات الصلة.
 - المعلومات المستحدثة لتعمل المؤسسة وفقها (التوثيق).
 - دليل النتائج المنجزة (السجلات).

٧-٨ المواصفة specification

وثيقة متطلبات.

- من أمثلة المواصفة: دليل الجودة، خطة الجودة، الرسم التقني، وثيقة الإجراء، تعليمات العمل.
- الملاحظة ١: يمكن أن تتعلق المواصفة بالأنشطة (نحو: وثيقة إجراء، مواصفة عملية، مواصفة اختبار)، أو بالمنتجات (نحو: مواصفة المنتج، مواصفة الأداء، الرسم).
- ملاحظة ٢: عند تحديد المتطلبات، يمكن أن تنص المواصفة أيضًا على نتائج أنجزت بالتصميم والتطوير، ومن ثم يمكن أن تُستعمل سجلًا في بعض الحالات.

٨-٨ دليل الجودة quality manual

مواصفة لنظام إدارة الجودة للمؤسسة.

- الملاحظة ١: يمكن أن تتباين أدلة الجودة من جهة بنيتها ومستوى التفاصيل الواردة فيها لتلائم حجم مؤسسة بعينها ودرجة تعقيدها.

٩-٨ خطة الجودة quality plan

- مواصفة لإجراءات ولموارد مرتبطة بها يجب على منقذي غرض معين الأخذ بها وقت التنفيذ.
- الملاحظة ١: تتضمن هذه الإجراءات عادةً إجراءات تحيل على عمليات إدارة الجودة وعمليات تحقيق المنتج والخدمة.
- الملاحظة ٢: تحيل خطة الجودة عادةً على أجزاء من دليل الجودة، أو على وثائق إجراءات.
- الملاحظة ٣: خطة الجودة هي عادةً إحدى نتائج تخطيط الجودة.

١٠-٨ السجل record

- وثيقة تعرض النتائج المحققة، أو تقدّم دليلاً على الأنشطة المنفّذة.
- الملاحظة ١: من أمثلة استعمال السجلات: إضفاء طابع رسمي على عمليات التتبع، وتقديم أدلة على التحقق والأفعال الوقائية والأفعال التصحيحية.
- الملاحظة ٢: لا تحتاج السجلات عادةً لأن تخضع لضبط المراجعة.

١١-٨ خطة إدارة المشروع project management plan

- وثيقة تحدّد ما هو ضروري لتحقيق هدف (أو أهداف) المشروع.

الملاحظة ١: ينبغي أن تتضمن خطة إدارة المشروع خطة جودة المشروع، أو أن تحيل عليها.
الملاحظة ٢: تتضمن خطة إدارة المشروع أيضًا خططًا أخرى مماثلة (أو تحيل عليها)؛ كتلك المتعلقة بالبنى التنظيمية، والموارد، والخطة الزمنية، والموازنة، وإدارة المخاطر، والإدارة البيئية، وإدارة الصحة والسلامة، وإدارة الأمن، بما هو مناسب.

[المصدر: ISO 10006:2003, 3.7]

٨-١٢ التحقق verification

التثبت من تلبية متطلباتٍ محدّدة، وذلك بتقديم دليل موضوعي.
الملاحظة ١: قد يكون الدليل الموضوعي اللازم للتحقق نتيجة تفتيش، أو أشكالًا أخرى من التحديد، كالقيام بحسابات بديلة، أو مراجعة وثائق.
الملاحظة ٢: تسمى الأنشطة المنفّذة من أجل التحقق أحيانًا عملية تأهيل.
الملاحظة ٣: تُستعمل كلمة "تمّ التحقق منه" لتوصيف الحالة الموافقة.

٨-١٣ إقرار الصلاحية validation

التثبت من تلبية المتطلبات المتعلقة باستعمال أو تطبيق مراد محدّد، وذلك بتقديم دليل موضوعي.
الملاحظة ١: قد يكون الدليل الموضوعي اللازم لإقرار الصلاحية نتيجة اختبار، أو أشكالًا أخرى من التحديد، كالقيام بحسابات بديلة، أو مراجعة وثائق.
الملاحظة ٢: يُستعمل مصطلح "تمّ إقرار الصلاحية" لتوصيف الحالة الموافقة.
الملاحظة ٣: يمكن أن تكون شروط الاستعمال من أجل إقرار الصلاحية واقعية أو محاكية للواقع.

٨-١٤ تسجيل حالة التشكيل configuration status accounting

تسجيل وإعداد تقرير رسمي بالمعلومات المتعلقة بتشكيل المنتج، وحالة التغييرات المقترحة، وحالة تنفيذ التغييرات المصادق عليها.

[المصدر: ISO 10007:2003, 3.7]

٨-١٥ حالة محدّدة specific case

حفي مجال خطة الجودة < موضوع خطة الجودة.
الملاحظة ١: استُعمل هذا المصطلح في المواصفة القياسية الدولية ISO 10005 لتجنّب تكرار كلمة "عملية"، أو "منتج"، أو "مشروع"، أو "عقد"

[المصدر: ISO 10005:2005, 3.10 المعدّل]

٩ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالزبون

٩-١ التغذية الراجعة feedback

حفي مجال رضا الزبون < آراءً وتعليقاتٍ وتعاييرٍ تتعلق بمنتج، أو خدمة، أو عملية معالجة الشكاوى.

[المصدر: ISO 10002:2014, 3.6 المعدّل - ضَمِنَ مصطلح "الخدمة" في التعريف]

٢-٩ رضا الزبون customer satisfaction

إدراك الزبون لمدى تحقُّق توقعاته.

الملاحظة ١: قد تكون توقعات الزبون غير معروفةٍ لا للمؤسسة، ولا للزبون نفسه، إلا حين يُسلَّم المنتج أو تُقدَّم الخدمة. وقد يكون من الضروري - لتحقيق مستوى عالٍ لرضا الزبون - تحقيق توقعاته، ولو لم تكن ضمنيةً عادةً أو إلزاميةً أو منصوصًا عليها.

الملاحظة ٢: تُعدُّ الشكاوى عادةً مؤشرًا على مستوى منخفض لرضا الزبون، لكنَّ غيابها لا يعني بالضرورة الوصول إلى مستوى عالٍ لرضاه.

الملاحظة ٣: إذا أقرَّ الزبون بأنَّ متطلباته قد لُبيَّت، فإن ذلك لا يضمن بالضرورة الوصول إلى مستوى عالٍ لرضاه.

[المصدر: 3.3 ISO 10004:2012 المعدل]

٣-٩ الشكاوى complaint

حفي مجال رضا الزبون < تعبيرٌ عن عدم الرضا يوجِّه إلى المؤسسة، وهو يتعلق بمنتجاتها أو خدماتها أو بعملية معالجة الشكاوى نفسها، إذ يُتوقع الحصول على استجابةٍ أو تسوية صريحةٍ أو ضمنيًّا.

[المصدر: 3.2 ISO 10002:2014 المعدل - ضُمِّن مصطلح "الخدمة" في التعريف]

٤-٩ خدمة الزبون customer service

تعاملٌ بين المؤسسة والزبون طوال دورة حياة المنتج أو الخدمة.

[المصدر: 3.5 ISO 10002:2014 معدّل - ضُمِّن مصطلح "الخدمة" في التعريف]

٥-٩ قواعد التعامل المتعلقة برضا الزبون customer satisfaction code of conduct

الوعدُ والترتيبات ذات الصلة التي تقدِّمها مؤسسةٌ للزبائن تتعلق بسلوكها، وتهدف إلى تعزيز رضا الزبون.

الملاحظة ١: يمكن أن تتضمن الترتيبات ذات الصلة: الأهداف والشروط والقيود والمعلومات المتعلقة بالعقد

وإجراءات معالجة الشكاوى.

الملاحظة ٢: استُعمل مصطلح "القواعد" في المواصفة القياسية الدولية ISO 10001:20007 بدلاً من "قواعد التعامل المتعلقة برضا الزبون".

[المصدر: 3.1 ISO 10001:20007 المعدل]

٦-٩ النزاع dispute

حفي مجال رضا الزبون < خلافٌ مقدَّم إلى مزود عملية تسوية النزاع، ناشئٌ عن شكوى.

الملاحظة ١: تسمح بعض المؤسسات لزبائنهم بأن يعبِّروا عن عدم رضاهم وتقديمه إلى مزود عملية تسوية النزاع

منذ اللحظة الأولى. وفي هذه الحالة، يصبح التعبير عن عدم الرضا بحكم الشكاوى عند إرساله إلى

المؤسسة للحصول على إجابة، ويصبح نزاعًا إذا لم تتوصل المؤسسة إلى تسويته من دون أن يتدخل

مزود عملية تسوية النزاع. وتفضِّل العديد من المؤسسات أن يقوم زبائنهم بالتعبير عن عدم رضاهم

وتقديمه إلى المؤسسة قبل اللجوء إلى تسوية النزاع خارج المؤسسة.

١٠ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالخاصية

١-١٠ الخاصية characteristic

صفةٌ مميزة.

الملاحظة ١: يمكن أن تكون الخاصية متأصلةً أو منسوبة.

الملاحظة ٢: يمكن أن تكون الخاصية كميةً أو نوعية.

الملاحظة ٣: ثمة أصنافٌ متنوعةٌ من الخصائص، من مثل الخصائص:

(أ) الفيزيائية (كالخصائص الميكانيكية، الكهربائية، الكيميائية، البيولوجية).

(ب) الحسية (كالتى تتعلق بالشم أو اللمس أو الذوق أو النظر أو السمع).

(ج) السلوكية (كالقياس والنزاهة والصدق).

(د) الزمنية (كالدقة في المواعيد والوثوقية والمتاحة والاستمرارية).

(هـ) المتعلقة بظروف العمل (كالظروف الفيزيولوجية، وسلامة الإنسان).

(و) الوظيفية (كالسرعة العظمى للطائرة).

١٠-٢ خاصية الجودة quality characteristic

خاصيةٌ متأصلةٌ لغرضٍ ما تتعلق بمتطلب ما.

الملاحظة ١: تعني كلمة "متأصلة" أنها موجودة في شيء ما، وبوجه خاص باعتبارها خاصية ثابتة.

الملاحظة ٢: الخاصية المتفق عليها لغرضٍ ما (كسر الغرض مثلاً) لا تُعدُّ خاصيةً جودةً لهذا الغرض.

١٠-٣ العامل البشري human factor

خاصية شخصية ذات تأثيرٍ على غرضٍ في قيد الدراسة.

الملاحظة ١: يمكن أن تكون الخاصية ماديةً أو معرفيةً أو مجتمعية.

الملاحظة ٢: يمكن أن يكون للعوامل البشرية أثرٌ كبيرٌ على نظام الإدارة.

١٠-٤ الكفاءة competence

القدرة على تطبيق المعارف والمهارات لتحقيق النتائج المرجوة.

الملاحظة ١: يشار إلى كفاءةٍ مثبتةٍ أحياناً بـ "المؤهل".

١٠-٥ الخاصية المترولوجية metrological characteristic

خاصيةٌ يمكن أن يكون لها تأثيرٌ على نتائج القياس.

الملاحظة ١: لتجهيزات القياس عادةً خصائص مترولوجية متعدّدة.

الملاحظة ٢: يمكن أن تكون الخصائص المترولوجية موضوعاً للمعايرة.

١٠-٦ التشكيل configuration

خصائصٌ وظيفيةٌ وماديةٌ مترابطةٌ لمنتجٍ أو خدمةٍ محدّدة في المعلومات المتعلقة بتشكيل المنتج.

[المصدر: ISO 10007: 2003, 3.3 المعدل - ضَمِن مصطلح "الخدمة" في التعريف]

٧-١٠ مرتكزات التشكيل configuration baseline

معلومات متعلقة بتشكيل المنتج معتمدة تؤسس لخصائص المنتج أو الخدمة عند نقطة زمنية محددة تُعد مرجعًا للأنشطة طوال دورة حياة المنتج أو الخدمة.

[المصدر: ISO 10007:2003, 3,4 المعدل - ضَمِن مصطلح "الخدمة" في التعريف]

١١ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالتحديد

١-١١ التحديد determination

نشاط لتعيين خاصية (أو أكثر) وقيمها المميزة.

٢-١١ المراجعة review

تحديد لمدى الملاءمة أو الكفاية أو الفاعلية لغرض ما، لتحقيق أهداف موضوعة. من أمثلة المراجعة: مراجعة الإدارة، مراجعة التصميم والتطوير، مراجعة متطلبات الزبون، مراجعة الأفعال التصحيحية، مراجعة النظير.

الملاحظة ١: يمكن أن تتضمن المراجعة أيضًا تحديد المردود.

٣-١١ المراقبة monitoring

تحديد لحالة نظام أو عملية أو منتج أو خدمة أو نشاط.

الملاحظة ١: قد يقتضي تحديد الحالة إجراء فحص، أو القيام بإشراف، أو تقديم ملاحظة من وجهة نظر ناقدة. الملاحظة ٢: المراقبة هي عادةً تحديد لحالة غرض ما، يُجرى في مراحل مختلفة وأوقات متباينة.

٤-١١ القياس measurement

عملية تُجرى لتحديد قيمة ما.

الملاحظة ١: وفقًا للمواصفة القياسية الدولية ISO 3534-2، القيمة المحددة هي عادةً قيمة كمية ما.

٥-١١ عملية القياس measurement process

مجموعة عمليات تُجرى لتحديد قيمة كمية ما.

٦-١١ تجهيزات القياس measuring equipment

أداة قياس، أو برمجية، أو معيار قياس، أو مادة مرجعية، أو جهاز مساعد، أو مجموعة مؤلفة منها ضرورية لتحقيق عملية القياس.

٧-١١ التفتيش inspection

تحديد لمدى المطابقة لمتطلبات معينة.

الملاحظة ١: إذا أظهرت نتيجة التفتيش وجود مطابقة، فيمكن استعمالها لأغراض التحقق.

الملاحظة ٢: يمكن أن تُظهر نتيجة التفتيش وجودَ مطابقة، أو عدمَ مطابقة، أو درجةَ المطابقة.

٨-١١ الاختبار test

تحديدُ لاستعمالٍ (أو تطبيقٍ) مرادٍ معيّنٍ وفقًا للمتطلبات.

الملاحظة ١: إذا أظهرت نتيجة الاختبار وجودَ مطابقة، فيمكن استعمالها لأغراض إقرار الصلاحية.

٩-١١ تقييم التقدّم progress evaluation

حفي مجال إدارة المشروع < تقديرٌ للتقدّم المحرّز في تحقيق أهداف المشروع.

الملاحظة ١: ينبغي أن ينفذ هذا التقييم في نقاطٍ مناسبة من دورة حياة المشروع على جميع عملياته، بناءً على معايير عمليات المشروع والمنتج والخدمة.

الملاحظة ٢: يمكن أن تقود نتائج تقييم التقدّم إلى تعديل خطة إدارة المشروع.

[المصدر: ISO 10006:2003, 3.4 المعدّل]

١٢ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالفعل

١-١٢ الفعل الوقائي preventive action

فعل يُتخذ لإزالة سبب عدم مطابقةٍ محتملة، أو أيّ حالةٍ محتملةٍ أخرى غير مرغوبٍ فيها.

الملاحظة ١: قد يوجد أكثر من سبب لعدم المطابقة المحتملة.

الملاحظة ٢: يُتخذ الفعل الوقائي لمنع وقوع الحدث، والفعل التصحيحي لمنع تكرار وقوعه.

٢-١٢ الفعل التصحيحي corrective action

فعلٌ يُتخذ لإزالة سبب عدم المطابقة، ولمنع تكرار وقوعها.

الملاحظة ١: قد يوجد أكثر من سبب لعدم المطابقة.

الملاحظة ٢: يُتخذ الفعل التصحيحي لمنع تكرار وقوع الحدث، والفعل الوقائي لمنع وقوعه.

٣-١٢ التصحيح correction

فعل يُتخذ لإزالة عدم مطابقةٍ تمّ الكشف عنها.

الملاحظة ١: يمكن تنفيذ التصحيح قبل الفعل التصحيحي، أو معه، أو بعده.

الملاحظة ٢: من أمثلة التصحيح: إعادة العمل، تعديل التصنيف.

٤-١٢ تعديل التصنيف regrade

تعديلُ تصنيفٍ منتجٍ غير مطابقٍ (أو درجةٍ خدمةٍ غير مطابقة) بهدف جعله مطابقًا لمتطلباتٍ مختلفةٍ عن المتطلبات الابتدائية.

٥-١٢ التنازل concession

سماحٌ باستعمالٍ أو إطلاقٍ منتجٍ (أو خدمة) لا يطابق متطلباتٍ معيَّنة.

الملاحظة ١: يقتصر التنازل عادةً على تسليم المنتجات والخدمات ذات الخصائص غير المطابقة، ضمن حدودٍ

موصّفة. ويكون عادةً لاستعمالٍ معيّنٍ ولكميةٍ محدودةٍ من المنتجات والخدمات أو لمدةٍ محدودةٍ.

١٢-٦ الترخيص بالانحراف deviation permit

سماحٌ بالابتعاد عن المتطلبات المحدّدة أصلاً لمنتج (أو خدمة) قبل تحقيقه.

الملاحظة ١: يُسمح بالترخيص بالانحراف عادةً لاستعمالٍ معيّنٍ ولكميةٍ محدودةٍ من المنتجات والخدمات أو لمدةٍ محدودةٍ.

١٢-٧ الإطلاق release

سماحٌ بالتقدّم إلى المرحلة التالية لعمليةٍ ما، أو إلى العملية التالية.

الملاحظة ١: كثيرًا ما يُستعمل مصطلح "إطلاق" في مجال البرمجيات والوثائق للإشارة إلى "الإصدار" العائد للبرمجية أو للوثيقة نفسها.

١٢-٨ إعادة العمل rework

فعلٌ ينفَّذ على منتج (أو خدمة) غير مطابق، لجعله مطابقًا للمتطلبات.

الملاحظة ١: قد تؤثر إعادة العمل على أجزاءٍ من منتجٍ غير مطابق (أو خدمةٍ غير مطابقة) أو تُغيّرُها.

١٢-٩ الإصلاح repair

فعلٌ ينفَّذ على منتج (أو خدمة) غير مطابق، لجعله مقبولًا للاستعمال المراد.

الملاحظة ١: الإصلاح الناجح لمنتجٍ غير مطابق أو لخدمةٍ غير مطابقة، لا يجعلهما بالضرورة مطابقين للمتطلبات؛ فقد يُطلب أن يكون التنازل مترافقًا مع الإصلاح.

الملاحظة ٢: يتضمن الإصلاح القيام بفعلٍ علاجيٍ على منتج (أو خدمة) كان مطابقًا في السابق، وذلك لإعادته إلى حالة الاستعمال، كجزءٍ من الصيانة، على سبيل المثال.

الملاحظة ٣: قد يؤثر الإصلاح على أجزاءٍ من منتجٍ غير مطابق (أو خدمةٍ غير مطابقة) أو يُغيّرُها.

١٢-١٠ التخلص scrap

فعلٌ ينفَّذ على منتج (أو خدمة) غير مطابقٍ لاستبعاد استعماله الاستعمال المُعدّ له أساسًا.

من أمثلة التخلص: إعادة التدوير، الإتلاف.

الملاحظة ١: يجري التخلص من الخدمة غير المطابقة بالتوقف عن تقديمها.

١٣ المصطلحات والتعاريف المتعلقة بالتدقيق

١٣-١ التدقيق audit

عمليةٌ منهجيةٌ ومستقلةٌ وموثقةٌ تهدف إلى الحصول على دليل موضوعي، وتقييمه موضوعيًا لتحديد مدى تحقيق معايير التدقيق.

الملاحظة ١: تتضمن العناصر الأساسية للتدقيق تحديد مطابقةٍ غرضٍ ما، وفق إجراءٍ ينفّذه أشخاصٌ غير مسؤولين عن الغرض الذي هو في قيد التدقيق.

الملاحظة ٢: يمكن أن يكون التدقيق داخليًا (طرف أول)، أو خارجيًا (طرف ثانٍ أو طرف ثالث)، ويمكن أن يكون

تدقيقًا موحدًا أو تدقيقًا مشتركًا.

الملاحظة ٣: تُجري المؤسسة نفسها التدقيق الداخلي (الذي يسمّى أحيانًا تدقيق الطرف الأول) أو يُنفذ لمصلحتها، وذلك لأغراض مراجعة الإدارة وأغراضٍ داخليةٍ أخرى. وقد يشكّل التدقيق الداخلي أساسًا لتصريح المؤسسة بتحقيق المطابقة. ويمكن البرهان على استقلالية المدقق عن طريق التثبت من عدم مسؤوليته عن النشاط الذي يدقق فيه.

الملاحظة ٤: يتضمن التدقيق الخارجي ما يُسمّى عادةً تدقيق الطرف الثاني وتدقيق الطرف الثالث؛ أما تدقيق الطرف الثاني فتتفّده الجهات التي لها اهتمامات بالمؤسسة كالزبائن، أو أشخاص يعملون لمصلحة هذه الجهات؛ وأما تدقيق الطرف الثالث فتتفّده مؤسسات تدقيق خارجية مستقلة كتلك التي تمنح شهادة/تسجيلًا بالمطابقة، أو وكالات حكومية.

١٣-٢ التدقيق المركّب combined audit

تدقيقٌ يُجرى على مدقّق واحدٍ لنظامي إدارة أو أكثر.

الملاحظة ١: يمكن تحديد أجزاء نظام الإدارة التي تدخل ضمن تدقيقٍ موحدٍ بواسطة المواصفات القياسية لأنظمة الإدارة ذات الصلة، أو بواسطة مواصفات المنتج أو مواصفات الخدمة أو مواصفات عملية تطبقها المؤسسة.

١٣-٣ التدقيق المشترك joint audit

تدقيقٌ تُجريه مؤسستا تدقيق (أو أكثر) على مدقّق واحد.

١٣-٤ برنامج التدقيق audit programme

مجموعة مؤلفة من تدقيق واحد (أو أكثر) خُطّط لتنفيذها خلال مدة معيّنة، ووجّهت باتجاه غاية معيّنة.

[المصدر: ISO 19011:2011, 3.13 المعدّل]

١٣-٥ نطاق التدقيق audit scope

مجال التدقيق وحدوده.

الملاحظة ١: يتضمن نطاق التدقيق عادةً وصفًا للمواقع المادية، والوحدات التنظيمية، والأنشطة، والعمليات.

[المصدر: ISO 19011:2011, 3.14 المعدّل]

١٣-٦ خطة التدقيق audit plan

وصفٌ لأنشطة وترتيبات التدقيق.

[المصدر: ISO 19011:2011, 3.15]

١٣-٧ معايير التدقيق audit criteria

مجموعة السياسات أو الإجراءات أو المتطلبات التي تُستعمل مرجعًا تقارن به الأدلة الموضوعية.

[المصدر: ISO 19011:2011, 3.2 المعدّل]

١٣-٨ دليل التدقيق audit evidence

سجلات، أو بيانات بالوقائع أو بمعلوماتٍ أخرى، ذات صلةٍ بمعايير التدقيق، وقابلةٌ للتحقق منها.
[المصدر: ISO 19011:2011, 3.3 المعدل]

١٣-٩ نتائج التدقيق audit findings

نتائج المقارنة بين تقييم أدلة التدقيق التي جُمعت وبين معايير التدقيق.
الملاحظة ١: تشير نتائج التدقيق إلى وجود مطابقة، أو عدم مطابقة.
الملاحظة ٢: يمكن أن تقود نتائج التدقيق إلى تحديد فرص التحسين أو إلى تسجيل الممارسات الجيدة.
[المصدر: ISO 19011:2011, 3.4 المعدل]

١٣-١٠ خلاصة التدقيق audit conclusion

مخرجات التدقيق بعد أخذ أهداف التدقيق وجميع نتائج التدقيق بالحسبان.
[المصدر: ISO 19011:2011, 3.5]

١٣-١١ زبون التدقيق audit client

المؤسسة (أو الشخص) التي تطلب التدقيق.
[المصدر: ISO 19011:2011, 3.6 المعدل]

١٣-١٢ المدقق auditee

مؤسسة تخضع للتدقيق.
[المصدر: ISO 19011:2011, 3.7]

١٣-١٣ الدليل guide

حفي مجال التدقيق < شخصٌ يعينه المدقق لمساعدة فريق التدقيق.
[المصدر: ISO 19011:2011, 3.12]

١٣-١٤ فريق التدقيق audit team

أشخاص (واحد أو أكثر) يُجرون تدقيقًا، يدعمهم - عند الحاجة - خبراءٌ فنيون.
الملاحظة ١: يعين مدققٌ من أعضاء فريق التدقيق ليكون رئيسًا له.
الملاحظة ٢: يمكن أن يضمَّ فريق التدقيق مدققين متدربين.
[المصدر: ISO 19011:2011, 3.9 المعدل]

١٣-١٥ المدقق auditor

شخصٌ يُجري التدقيق.
[المصدر: ISO 19011:2011, 3.8]

١٣-١٦ الخبير الفني technical expert

حفي مجال التدقيق < شخصٌ يقدِّم معارفَ أو خبراتٍ معيَّنة إلى فريق التدقيق.

الملاحظة ١: المعارفُ أو الخبراتُ المعَيَّنة لها صلةٌ بالمؤسسة، أو بالعملية أو النشاط المطلوب التدقيق فيه، أو باللغة أو الثقافة.

الملاحظة ٢: لا يقوم الخبير الفني بدور المدقِّق في فريق التدقيق.

[المصدر: ISO 19011:2011, 3.10 المعدل]

١٣-١٧ المراقب observer

حفي مجال التدقيق < شخصٌ يرافق فريق التدقيق، لكنه لا يقوم بدور المدقِّق.

الملاحظة ١: يمكن أن يكون المراقب عضوًا في المدقِّق، أو منظمًا أو طرفًا معنيًا بالمدقِّق يشهد على التدقيق.

[المصدر: ISO 19011:2011, 3.11 المعدل]

قائمة المصطلحات

(المقابل العربي - الرقم المرجعي - المقابل الفرنسي - المصطلح بالإنكليزية)

A

- activity, activité, 3-11, النشاط
- association, association, 2-8, الرابطة
- audit, audit, 13-1, التدقيق
- audit client, client de l'audit, 13-11, زبون التدقيق
- audit conclusion, conclusions d'audit, 13-10, خلاصة التدقيق
- audit criteria, critères d'audit, 13-7, معايير التدقيق
- auditee, audité, 13-12, المدقَّق
- audit evidence, preuves d'audit, 13-8, دليل التدقيق
- audit findings, constatations d'audit, 13-9, نتائج التدقيق
- auditor, auditeur, 13-15, المدقِّق
- audit plan, plan d'audit, 13-6, خطة التدقيق
- audit programme, programme d'audit, 13-4, برنامج التدقيق
- audit scope, champ de l'audit, 13-5, نطاق التدقيق
- audit team, equipe d'audit, 13-14, فريق التدقيق

C

- capability, capacité, 6-12, المقدرة
- change control, maîtrise des évolutions, 3-10, ضبط التغييرات
- characteristic, caractéristique, 10-1, الخاصية
- combined audit, audit combiné, 13-2, التدقيق المركَّب
- competence, compétence, 10-4, الكفاءة
- competence acquisition, acquisition d'une compétence, 4-4, اكتساب الكفاءة
- concession, dérogation (après production), 12-5, التنازل
- complaint, réclamation, 9-3, الشكوى
- configuration, configuration, 10-6, التشكيل
- configuration authority, autorité de configuration, 1-5, سلطة التشكيل
- configuration baseline, configuration de référence, 10-7, مرتكزات التشكيل
- configuration control board (admitted term for configuration authority), comité de contrôle de

la configuration, 1-5, مجلس ضبط التشكيل
configuration object, objet de configuration, 3-13, غرض التشكيل
configuration management, gestion de la configuration, 3-9, إدارة التشكيل
configuration status accounting, enregistrement de l'état de la configuration, 8-14, تسجيل حالة التشكيل
conformity, conformité, 6-11, المطابقة
context of the organization, contexte d'un organisme, 2-2, سياق نشاط المؤسسة
continual improvement, amélioration continue, 3-2, التحسين المستمر
contract, contrat, 4-7, العقد
correction, correction, 12-3, التصحيح
corrective action, action corrective, 12-2, الفعل التصحيحي
customer, client, 2-4, الزبون
customer satisfaction, satisfaction du client, 9-2, رضا الزبون
customer satisfaction code of conduct, code de conduite relatif à la satisfaction du client, 9-5, قواعد التعامل المتعلقة برضا الزبون
customer service, service à la clientèle, 9-4, خدمة الزبون

D

data, données, 8-1, المعطيات
defect, défaut, 6-10, العيب
dependability, sûreté de fonctionnement, 6-14, الاعتمادية
design and development, conception et développement, 4-8, التصميم والتطوير
determination, détermination, 11-1, التحديد
deviation permit, dérogation (avant production), 12-6, الترخيص بالانحراف
dispositioning authority (admitted term for configuration authority), autorité de configuration, سلطة قرار الحسم, 1-5
dispute, conflit, 9-6, النزاع
Dispute Resolution Process provider (admitted term for DRP-provider), prestataire PRC, 2-7, مزود عملية تسوية النزاع
dispute resolver, responsable de la résolution de conflits, 1-6, مسوي النزاع
document, document, 8-5, الوثيقة
documented information, information documentée, 8-6, المعلومات الموثقة
DRP-provider, prestataire PRC, 2-7, مزود عملية تسوية النزاع

E

effectiveness, efficacité, 7-11, الفاعلية

efficiency, efficience, 7-10, المردود

engagement, engagement, 1-4, الارتباط

entity (admitted term for object), entité, 6-1, الكيان

external provider, prestataire externe, 2-6, المزود الخارجي

external supplier (admitted term for external provider), fournisseur externe, 2-6, المورد الخارجي

F

feedback, retour d'information, 9-1, التغذية الراجعة

G

grade, classe, 6-3, التصنيف

guide, guide, 13-13, الدليل

H

human factor, facteur humain, 10-3, العامل البشري

I

improvement, amélioration, 3-1, التحسين

information, information, 8-2, المعلومات

information system, système d'information, 8-4, نظام المعلومات

infrastructure, infrastructure, 5-2, البنية التحتية

innovation, innovation, 6-15, التجديد

inspection, contrôle, 11-7, التفتيش

interested party, partie intéressée, 2-3, الطرف المعني

involvement, implication, 1-3, المشاركة

item (admitted term for object), article, 6-1, البند

J

joint audit, joint conjoint, 13-3, التدقيق المشترك

M

management, management, 3-3, الإدارة

management system, système de management, 5-3, نظام الإدارة

measurement, mesure, 11-4, القياس

measurement management system, système de management de la mesure, 5-7, نظام إدارة القياس

measurement process, processus de mesure, 11-5, عملية القياس

measuring equipment, équipement de mesure, 11-6, تجهيزات القياس

metrological characteristic, caractéristique métrologique, 10-5, الخاصية المترولوجية

metrological confirmation, confirmation métrologique, 5-6, الإثبات المترولوجي

metrological function, fonction métrologique, 2-9, الوظيفة المترولوجية

mission, mission, 5-11, الرسالة

monitoring, surveillance, 11-3, المراقبة

N

nonconformity, non-conformité, 6-9, عدم المطابقة

O

object, objet, 6-1, الغرض

objective, objectif, 7-1, الهدف

objective evidence, preuves objectives, 8-3, الدليل الموضوعي

observer, observateur, 13-17, المراقب

organization, organisme, 2-1, المؤسسة

output, élément de sortie, 7-5, المخرج

outsource (verb), externaliser, 4-6, يعهد

P

performance, performance, 7-8, الأداء

policy, politique, 5-8, السياسة

preventive action, action préventive, 12-1, الفعل الوقائي

procedure, procédure, 4-5, الإجراء

process, processus, 4-1, العملية

product, produit, 7-6, المنتج

product configuration information, information de configuration produit, 6-8, المعلومات

المتعلقة بتشكيل المنتج

progress evaluation, évaluation de l'avancement, 11-9, تقييم التقدم
project, projet, 4-2, المشروع
project management, management de projet, 3-12, إدارة المشروع
project management plan, plan de management de projet, 8-11, خطة إدارة مشروع
provider, prestataire, 2-5, المزود

Q

quality, qualité, 6-2, الجودة
quality assurance, assurance de la qualité, 3-6, ضمان الجودة
quality characteristic, caractéristique qualité, 10-2, خاصية الجودة
quality control, maîtrise de la qualité, 3-7, ضبط الجودة
quality improvement, amélioration de la qualité, 3-8, تحسين الجودة
quality management, management de la qualité, 3-4, إدارة الجودة
quality management system, système de management de la qualité, 5-4, نظام إدارة الجودة
quality management system consultant, consultant en systèmes de management de la qualité, 1-2, مستشار نظام إدارة الجودة
quality management system realization, réalisation du système de management de la qualité, 4-3, تحقيق نظام إدارة جودة
quality manual, manuel qualité, 8-8, دليل الجودة
quality objective, objectif qualité, 7-2, هدف الجودة
quality plan, plan qualité, 8-9, خطة الجودة
quality planning, planification de la qualité, 3-5, تخطيط الجودة
quality policy, politique qualité, 5-9, سياسة الجودة
quality requirement, exigence pour la qualité, 6-5, متطلب جودة

R

record, enregistrement, 8-10, السجل
regrade, reclassement, 12-4, تعديل التصنيف
regulatory requirement, exigence réglementaire, 6-7, متطلب ناظم
release, libération, 12-7, الإطلاق
repair, réparation, 12-9, الإصلاح
requirement, exigence, 6-4, المتطلب
review, revue, 11-2, المراجعة

rework, reprise, 12-8, إعادة العمل

risk, risque, 7-9, المخاطرة

S

scrap, rebut, 12-10, التخلص

service, service, 7-7, الخدمة

specific case, cas spécifique, 8-15, حالة محدّدة

specification, spécification, 8-7, المواصفة

stakeholder (admitted term for interested party), partie prenante, 2-3, الطرف المعني

statutory requirement, exigence légale, 6-6, متطلب قانوني

strategy, stratégie, 5-12, الاستراتيجية

success, succès, 7-3, النجاح

supplier (admitted term for provider), fournisseur, 2-5, المورد

sustained success, performances durables, 7-4, النجاح المستدام

system, système, 5-1, النظام

T

technical expert, expert technique, 13-16, الخبير الفني

test, essai, 11-8, الاختبار

top management, direction, 1-1, الإدارة العليا

traceability, traçabilité, 6-13, التتبع

V

validation, validation, 8-13, إقرار الصلاحية

verification, vérification, 8-12, التحقق

vision, vision, 5-10, الرؤية

W

work environment, environnement de travail, 5-5, بيئة العمل

قائمة المصطلحات
(عربي - إنكليزي)

ا

metrological confirmation	الإثبات المتروولوجي
procedure	الإجراء
test	الاختبار
performance	الأداء
management	الإدارة
configuration management	إدارة التشكيل
quality management	إدارة الجودة
top management	الإدارة العليا
project management	إدارة المشروع
engagement	الارتباط
strategy	الاستراتيجية
repair	الإصلاح
release	الإطلاق
rework	إعادة العمل
dependability	الاعتمادية
validation	إقرار الصلاحية
competence acquisition	اكتساب الكفاءة

ب

audit programme	برنامج التدقيق
infrastructure	البنية التحتية
work environment	بيئة العمل

ت

traceability	التتبع
innovation	التجديد
measuring equipment	تجهيزات القياس
determination	التحديد
improvement	التحسين

quality improvement		تحسين الجودة
continual improvement		التحسين المستمر
verification		التحقق
quality management system realization		تحقيق نظام إدارة الجودة
quality planning		تخطيط الجودة
scrap		التخلص
audit		التدقيق
combined audit		التدقيق المركب
joint audit		التدقيق المشترك
deviation permit		الترخيص بالانحراف
configuration status accounting		تسجيل حالة التشكيل
configuration		التشكيل
correction		التصحيح
design and development		التصميم والتطوير
grade		التصنيف
regrade		تعديل التصنيف
feedback		التغذية الراجعة
inspection		التفتيش
progress evaluation		تقييم التقدم
concession		التنازل
	ج	
quality		الجودة
	ح	
specific case		حالة محددة
	خ	
characteristic		الخاصية
quality characteristic		خاصية الجودة
metrological characteristic		الخاصية المترولوجية
technical expert		الخبير الفني
service		الخدمة
customer service		خدمة الزبون
project management plan		خطة إدارة المشروع

audit plan	خطة التدقيق
quality plan	خطة الجودة
audit conclusion	خلاصة التدقيق

د

guide	الدليل
audit evidence	دليل التدقيق
quality manual	دليل الجودة
objective evidence	الدليل الموضوعي

ر

association	الرابطة
vision	الرؤية
mission	الرسالة
customer satisfaction	رضا الزبون

ز

customer	الزبون
audit client	زبون التدقيق

س

record	السجل
configuration authority	سلطة التشكيل
policy	السياسة
quality policy	سياسة الجودة
context of the organization	سياق نشاط المؤسسة

ش

complaint	الشكوى
-----------	--------

ض

change control	ضبط التغييرات
quality control	ضبط الجودة
quality assurance	ضمان الجودة

ط

interested party	الطرف المعني
------------------	--------------

ع

human factor		العامل البشري
nonconformity		عدم المطابقة
contract		العقد
process		العملية
measurement process		عملية القياس
defect		العيب
	غ	
object		الغرض
configuration object		غرض التشكيل
	ف	
effectiveness		الفاعلية
audit team		فريق التدقيق
corrective action		الفعل التصحيحي
preventive action		الفعل الوقائي
	ق	
customer satisfaction code of conduct		قواعد التعامل المتعلقة برضا الزبون
measurement		القياس
	ك	
competence		الكفاءة
	م	
requirement		المتطلب
quality requirement		متطلب جودة
statutory requirement		متطلب قانوني
regulatory requirement		متطلب ناظم
risk		المخاطرة
output		المُخْرَج
auditee		المدقَّق
auditor		المدقِّق
review		المراجعة
observer		المراقب
monitoring		المراقبة

configuration baseline	مرتكزات التشكيل
efficiency	المردود
provider	المزوّد
external provider	المزوّد الخارجي
DRP-provider	مزوّد عملية تسوية النزاع
quality management system consultant	مستشار نظام إدارة الجودة
dispute resolver	مسوّي النزاع
involvement	المشاركة
project	المشروع
conformity	المطابقة
audit criteria	معايير التدقيق
data	المعطيات
information	المعلومات
product configuration information	المعلومات المتعلقة بتشكيل المنتج
documented information	المعلومات الموثقة
capability	المقدرة
product	المنتج
specification	المواصفة
organization	المؤسسة

ن

audit findings	نتائج التدقيق
success	النجاح
sustained success	النجاح المستدام
dispute	النزاع
activity	النشاط
audit scope	نطاق التدقيق
system	النظام
quality management system	نظام إدارة الجودة
measurement management system	نظام إدارة القياس
management system	نظام الإدارة
information system	نظام المعلومات

objective

الهدف

quality objective

هدف الجودة

و

document

الوثيقة

metrological function

وظيفة علم القياس (الوظيفة المتروولوجية)

ي

outsource (verb)

يعهّد

