

ISO 9001: إدارة الجودة في عصر الذكاء الاصطناعي والاستدامة

الملخص التنفيذي

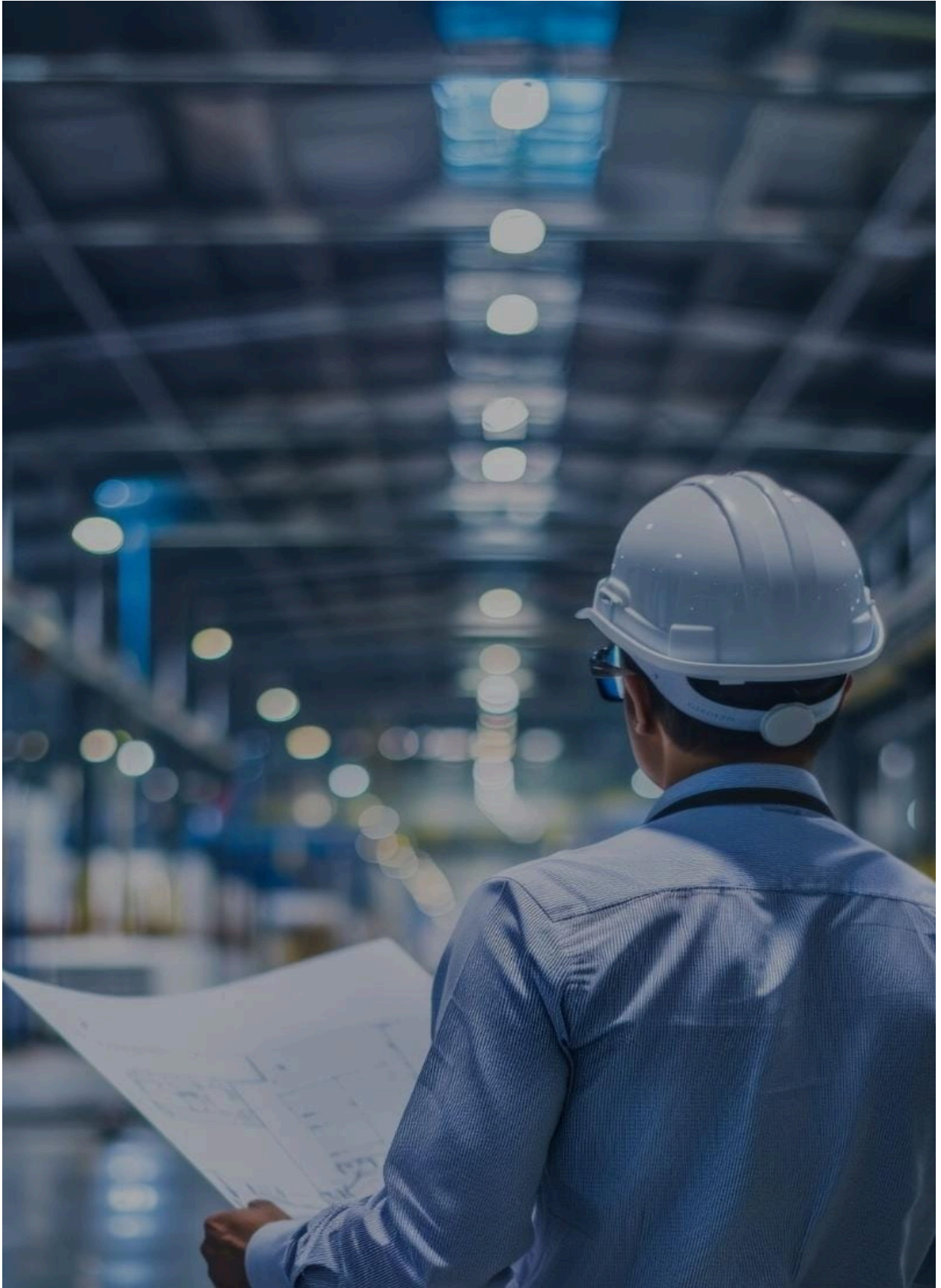
ISO 9001: هو معيار إدارة الجودة الأكثر شيوعًا في العالم. يساعد هذا المعيار المؤسسات على بناء أنظمة أفضل

لضمان استمرارية تقديم منتجات أو خدمات عالية الجودة. يشرح هذا التقرير معيار ISO 9001 بعبارات بسيطة، بما في ذلك آلية عمله، وفوائده، وكيفية الحصول على الاعتماد، وتجنب الأخطاء الشائعة. كما يتناول كيفية دمج الذكاء الاصطناعي والمسؤولية البيئية في العملية.

يستكشف هذا التقرير كيفية دمج أنظمة إدارة الجودة مع الذكاء الاصطناعي والتقنيات الرقمية لتحسين العمليات واتخاذ القرارات، مع موائمتها في الوقت نفسه مع أهداف المسؤولية البيئية والاجتماعية. ويقدم رؤى حول عملية الحصول على الشهادة، وفوائدها، وإرشادات عملية للشركات الساعية إلى التميز المستدام.

محتويات:

1	الملخص التنفيذي
4	1. المقدمة
4	1.1 ما هو ISO 9001؟
5	1.2 لماذا إدارة الجودة مهمة
5	2. هيكل ISO 9001:2015
6	2.1 الهيكل رفيع المستوى (الملحق SL)
8	2.2 شرح الجمل الرئيسية
8	البند 4: سياق المنظمة
9	البند 6: التخطيط
9	البند 7: الدعم
9	البند 8: التشغيل
10	البند 9: تقييم الأداء
10	البند 10: التحسين
11	3.1 كيف تحصل الشركات على الشهادة - الخطوات الأساسية:
12	3.2 أدوات مفيدة
12	4. كيف يساعد استخدام الذكاء الاصطناعي والأدوات الرقمية في تلبية متطلبات البند:
14	5. كيف يمكن للمنظمات دمج المسؤولية البيئية في تخطيط الجودة وتحسينها:
16	6. فوائد تطبيق شهادة ISO 9001 والحصول عليها
16	6.1 الكفاءة التشغيلية
16	6.2 رضا العملاء
16	6.3 القدرة التنافسية في السوق
16	6.4 مشاركة الموظفين
16	7. الخاتمة
17	8. نبذة عن شركتنا: QPFG
17	QPFG و ISO 9001
18	QPFG و AI
18	QPFG والاستدامة
18	مراجع



صورة تم إنشاؤها بواسطة الذكاء الاصطناعي

1. المقدمة

في عالمنا اليوم، يُظهر الحصول على شهادة ISO 9001 للموظفين والشركاء والعملاء والجمهور أن الشركة تضع رضا العملاء في المقام الأول. هذا الدليل الواضح على الجودة يُساعد الشركة على النمو، ليس فقط من خلال تحقيق نتائج مالية أفضل، بل أيضًا من خلال بناء الثقة وتوطيد العلاقات مع الموظفين والعملاء والموردين. في نهاية المطاف، تُسهم هذه الثقة والالتزام بالجودة في نجاح الشركة على المدى الطويل.

لحفاظ على هذه الثقة والجودة، يجب على الشركات أيضًا التكيف مع متطلبات التكنولوجيا والاستدامة سريعة التغيير في وقتنا الحالي. تتطور عمليات الشركة باستمرار لمواكبة التكنولوجيا سريعة التقدم، بما في ذلك الاستخدام المتزايد للذكاء الاصطناعي (AI) في عمليات الإنتاج. يمكن للذكاء الاصطناعي أن يعزز بشكل كبير نظام إدارة الجودة ISO 9001 من خلال أتمتة المهام، وتحسين تحليل البيانات، وضمان استيفاء المعايير، ودعم التحسين المستمر. تتوافق نقاط قوته في معالجة البيانات والتحليلات التنبؤية والأتمتة بشكل جيد مع أهداف إدارة الجودة، مما يمنح الشركات ميزة تنافسية. في الوقت نفسه، أصبحت الاستدامة جزءًا أساسيًا من الأعمال الحديثة. توفر ISO 9001 إطارًا يمكن أن يساعد الشركات على دمج الاستدامة في عملياتها اليومية. باختصار، يهدف نظام إدارة الجودة الجيد اليوم إلى الاستخدام الذكي للذكاء الاصطناعي، واحترام المتطلبات البيئية، وتقديم منتجات عالية الجودة باستمرار.

1.1 ما هو ISO 9001؟

ISO 9001 هو المعيار الأكثر انتشارًا عالميًا لأنظمة إدارة الجودة (QMS). طُوّر هذا المعيار عام ١٩٨٧، وتُحافظ عليه المنظمة الدولية للمعايير (ISO)، وهو يُساعد المؤسسات، مهما كان حجمها أو قطاعها، على ضمان استيفاء موظفيها وعملياتها ومنتجاتها لمتطلبات العملاء والمتطلبات القانونية باستمرار. كما يُوفر إطارًا واضحًا وعمليًا لوضع العمليات المناسبة، ووضع أهداف واضحة، وتحديد الأدوار، والتحقق بانتظام من أن كل شيء يعمل كما ينبغي.



تُلزم أنظمة إدارة المنظمة الدولية للمعايير (ISO) الهيئات الأعضاء بمراجعة مدى ملاءمة كل معيار كل خمس سنوات. وقد خضع معيار ISO 9001 لأربع مراجعات حتى الآن، وكان آخر تحديث له عام 2015 (ISO 9001:2015)، وهو قيد التحديث حاليًا. وقد ضمنت هذه المراجعة استمرار تطور المعيار بما يتماشى مع البيئات المتغيرة التي تعمل فيها المؤسسات، بما في ذلك دمج التقنيات المتقدمة كالذكاء الاصطناعي، وموائمة أنظمة إدارة الجودة مع اللوائح البيئية

المُحدثة ومبادئ المسؤولية الاجتماعية. ويخضع معيار ISO 9001 حاليًا لدورة مراجعة أخرى، ومن المتوقع صدور الطبعة التالية عام 2026.

ينطبق هذا المعيار على أي منظمة، بغض النظر عن الحجم أو القطاع أو الموقع، ويركز على التحسين المستمر ورضا العملاء. (ISO، 2015)، باتباع هذا المعيار تستطيع الشركات العمل بكفاءة أكبر، وحل المشكلات بشكل أسرع، وتقديم منتجات أو خدمات موثوقة باستمرار. يُظهر الحصول على شهادة ISO 9001 للعملاء والشركاء جدية الشركة في الجودة، والتزامها بالتحسين المستمر، واستعدادها للحفاظ على قدرتها التنافسية.

1.2 لماذا إدارة الجودة مهمة

تضمن إدارة الجودة قدرة المؤسسة على تقديم منتجات وخدمات تلبي متطلبات العملاء والمتطلبات التنظيمية باستمرار. فعندما تُنجز الشركة العمل على أكمل وجه من المرة الأولى، فإنها توفر الوقت والمال والجهد. كما تُساعد إدارة الجودة على تقليل الأخطاء، والحفاظ على رضا العملاء، وبناء الثقة. حيث قد يؤدي ضعف الجودة إلى إعادة العمل، والهدر، وعدم رضا العملاء، وفي النهاية إلى فشل الشركة. في المقابل، تُؤدي إدارة الجودة الفعّالة إلى زيادة الكفاءة، وخفض التكاليف، وتوطيد العلاقات مع العملاء. في سوق عالمية شديدة التنافسية، تُعدّ الجودة عاملاً رئيسياً للتميز.

2. هيكل (ISO 9001:2015)

تتبع شهادة ISO 9001:2015 المتبعة في عالمنا اليوم سبعة مبادئ لإدارة الجودة:

1. التركيز على العملاء: تركز إدارة الجودة على تلبية احتياجات العملاء والعمل على تجاوز توقعاتهم.
2. قيادة: يعمل القادة على كافة المستويات على إرساء وحدة الهدف والاتجاه، وخلق الظروف التي تمكن الناس من المشاركة في تحقيق الأهداف الجيدة.
3. إشراك الأشخاص: إن الأشخاص الأكفاء والمتمكنين والمنخرطين على كافة المستويات ضروريون لتعزيز قدرة المنظمة على خلق القيمة وتقديمها.
4. نهج العملية: يتم تحقيق نتائج متسقة وقابلة للتنبؤ بها بشكل أكثر فعالية وكفاءة عندما يتم فهم الأنشطة وإدارتها كعمليات مترابطة.
5. تحسين: تتمتع المنظمات الناجحة بالتركيز المستمر على التحسين، وهو أمر ضروري للحفاظ على مستويات الأداء الحالية والاستجابة للتغيرات.

6. اتخاذ القرارات المبنية على الأدلة: إن القرارات المبنية على تحليل وتقييم البيانات والمعلومات من المرجح أن تنتج النتائج المرجوة.
7. إدارة العلاقات: لضمان النجاح المستمر، يجب على المنظمات إدارة علاقاتها مع الأطراف المهمة، مثل الموردين.

2.1 الهيكل رفيع المستوى (الملحق SL)

يتبع معيار ISO 9001:2015 الهيكل رفيع المستوى (HLS) المعروف باسم الملحق SL، والذي يُوحّد هيكل جميع معايير أنظمة إدارة ISO. ويتألف هذا الهيكل من عشرة بنود:

1. نطاق
2. المراجع المعيارية
3. المصطلحات والتعريفات
4. سياق المنظمة
5. قيادة
6. تخطيط
7. دعم
8. عملية
9. تقييم الأداء
10. تحسين

ويسهل هذا التوافق التكامل مع معايير نظام إدارة ISO الأخرى، مثل ISO 14001 (إدارة البيئة) أو ISO 45001 (الصحة والسلامة المهنية).

يتكون هيكل ISO 9001:2015 من 10 بنود (البند: قسم من المعيار)،

بند	عنوان	ما يغطيه
1	نطاق	يحدد الغرض وقابلية تطبيق المعيار
2	مرجع	قائمة المستندات المشار إليها ضمن المعيار
3	المصطلحات والتعريفات	يشرح المصطلحات المستخدمة في المعيار
4	سياق المنظمة	ويقدم مفهوم فهم السياق الداخلي والخارجي للمنظمة لإنشاء نظام إدارة الجودة المصمم لتلبية احتياجاتها.
5	القيادة والالتزام	التزامات القيادة الضرورية لنظام إدارة الجودة الفعال

6	التخطيط لنظام إدارة الجودة	يركز على التخطيط الاستباقي لأهداف الجودة وإدارة المخاطر.
7	الدعم وإدارة الموارد	يغطي الموارد والكفاءة والاتصالات والتوثيق اللازمة لدعم نظام إدارة الجودة.
8	التخطيط التشغيلي والرقابة	يركز على التخطيط والتحكم وتنفيذ العمليات لتلبية متطلبات العملاء والمتطلبات التنظيمية.
9	تقييم الأداء	يتطلب مراقبة وقياس وتقييم أداء نظام إدارة الجودة.
10	إجراءات التحسين	يركز على التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة.

2.2 شرح الجمل الرئيسية

البنود من 1 إلى 3 غير قابلة للتصديق، ومع ذلك، فإن البنود من 4 إلى 10 ضرورية للحصول على شهادة ISO 9001:2015.

لكل من هذه البنود متطلبات معينة يجب استيفاؤها، فيما يلي قائمة بكل بند ومتطلباته:

البند 4: سياق المنظمة

يجب على المؤسسات تحديد العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على قدرتها على تحقيق النتائج المرجوة. كما يجب عليها فهم توقعات أصحاب المصلحة وتحديد نطاق نظام إدارة الجودة.

المتطلبات الرئيسية:

1. فهم المنظمة وسياقها (4.1):
تحديد القضايا الداخلية والخارجية التي تؤثر على نظام إدارة الجودة.
2. فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة (4.2):
تحديد أصحاب المصلحة (على سبيل المثال، العملاء والموردين والهيئات التنظيمية) ومتطلباتهم.
3. تحديد نطاق نظام إدارة الجودة (4.3):
تحديد حدود وتطبيق نظام إدارة الجودة.
4. نظام إدارة الجودة وعملياته (4.4):
إنشاء وتنفيذ وصيانة وتحسين عمليات نظام إدارة الجودة.
5. البند 5: القيادة

يجب على الإدارة العليا إظهار القيادة والالتزام بنظام إدارة الجودة. وهم مسؤولون عن وضع سياسة الجودة وضمان تحديد الأدوار والمسؤوليات والتواصل بشأنها.

المتطلبات الرئيسية:

1. القيادة والالتزام (5.1):
يتعين على الإدارة العليا إظهار القيادة من خلال دمج نظام إدارة الجودة في العمليات التجارية.
2. السياسة (5.2):
إنشاء سياسة الجودة وتوصيلها بما يتماشى مع أهداف المنظمة.
3. الأدوار التنظيمية والمسؤوليات والسلطات (5.3):
تعيين المسؤولين لأدوار نظام إدارة الجودة وتوصيلها.

البند 6: التخطيط

يتعين على المنظمات تحديد المخاطر والفرص، ووضع أهداف الجودة، والتخطيط لكيفية تحقيقها باستخدام نهج استباقي.

المتطلبات الرئيسية:

1. الإجراءات اللازمة لمعالجة المخاطر والفرص (6.1):
تنفيذ التفكير المبني على المخاطر لتحديد المخاطر والتخفيف منها.
2. أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها (6.2):
حدد أهداف الجودة القابلة للقياس والمرتبطة بالوقت.
3. تخطيط التغييرات (6.3):
تأكد من إجراء التغييرات على نظام إدارة الجودة بشكل منهجي.

البند 7: الدعم

يغطي تخصيص الموارد، وكفاءة الموظفين، والوعي، والتواصل، والمعلومات الموثقة اللازمة لنظام إدارة الجودة.

المتطلبات الرئيسية:

1. الموارد (7.1):
تحديد وتوفير الموارد الكافية، بما في ذلك البنية التحتية والبيئة.
2. الكفاءة (7.2):
ضمان كفاءة الموظفين من خلال التدريب والتقييم.
3. الوعي (7.3):
يجب على الموظفين أن يفهموا دورهم في تحقيق أهداف الجودة.
4. التواصل (7.4):
إنشاء عمليات اتصال داخلية وخارجية فعالة.

5. المعلومات الموثقة (7.5):
إنشاء وصيانة الوثائق لدعم نظام إدارة الجودة.

البند 8: التشغيل

يجب على المؤسسات تخطيط وتنفيذ ومراقبة الإنتاج وتقديم الخدمات. ويشمل ذلك متطلبات التصميم، ومراقبة الموردين الخارجيين، ومعالجة حالات عدم المطابقة.

المتطلبات الرئيسية:

1. التخطيط التشغيلي والرقابة (8.1):
تخطيط ومراقبة العمليات لضمان الحصول على مخرجات متسقة.
2. متطلبات المنتجات والخدمات (8.2):
فهم متطلبات العملاء والتواصل بشكل فعال.
3. التصميم والتطوير (8.3):
السيطرة على عملية التصميم والتطوير لضمان المطابقة.
4. التحكم في العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة خارجيًا (8.4):
إدارة الموردين والعمليات المستعينة بمصادر خارجية.
5. الإنتاج وتقديم الخدمات (8.5):
ضمان تسليم المنتجات/الخدمات بشكل منضبط ومتسق.
6. إصدار المنتجات والخدمات (8.6):
تأكد من أن المنتجات تلبي المتطلبات قبل التسليم.
7. التحكم في المخرجات غير المطابقة (8.7):
معالجة وحل حالات عدم المطابقة.

البند 9: تقييم الأداء

يركز على المراقبة والقياس والتحليل والتقييم والتدقيق الداخلي ومراجعة الإدارة لضمان استمرار فعالية نظام إدارة الجودة.

المتطلبات الرئيسية:

1. الرصد والقياس والتحليل والتقييم (9.1):
تحديد ما يجب قياسه وتقييمه لضمان فعالية نظام إدارة الجودة.
2. التدقيق الداخلي (9.2):
إجراء عمليات تدقيق داخلية منتظمة لتقييم الامتثال لنظام إدارة الجودة.
3. مراجعة الإدارة (9.3):
يجب على الإدارة العليا مراجعة أداء نظام إدارة الجودة وفرص التحسين.

البند 10: التحسين

يُطلب من المؤسسات تحسين نظام إدارة الجودة بشكل مستمر، ومعالجة حالات عدم المطابقة، واتخاذ الإجراءات التصحيحية.

المتطلبات الرئيسية:

1. عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية (10.2):

معالجة حالات عدم المطابقة ومنع تكرارها.

2. التحسين المستمر (10.3):

تحديد الفرص المتاحة لتعزيز فعالية نظام إدارة الجودة.

يُعد فهم هيكل وبنود معيار ISO 9001:2015 أمرًا أساسيًا لتطبيق نظام إدارة جودة فعال. باتباع متطلبات المعيار، يُمكن للمؤسسات تحسين الجودة وتحسين الكفاءة وتحقيق رضا العملاء.

3. الطريق إلى التنفيذ والشهادة

3.1 كيف تحصل الشركات على الشهادة - الخطوات الأساسية:

1. تحليل الفجوة: تبدأ الشركة بمقارنة ممارسات الجودة الحالية لديها مع المتطلبات الواردة في ISO 9001. يساعد هذا في تحديد ما يتم إنجازه بشكل جيد بالفعل وما يحتاج إلى تحسين.
2. التدريب والتوعية: ينبغي توعية جميع الموظفين بمعيار ISO 9001 وأسباب اعتماده من قبل المؤسسة. تضمن جلسات التدريب فهم الجميع لأدوارهم وكيفية مساهمتهم في الجودة.
3. تطوير الوثائق: تُطوّر الشركة أو تُحدّث دليل الجودة، و الإجراءات، وتعليمات العمل، والسجلات. يُساعد هذا التوثيق على الحفاظ على الاتساق والمساءلة.
4. التنفيذ: تبدأ الشركة بتطبيق نظام الجودة الجديد في عملياتها اليومية. مما يعني اتباع الإجراءات المكتوبة وتطبيق التحسينات المحددة سابقًا.
5. التدقيق الداخلي: يتولى فريق داخلي التحقق من اتباع الإجراءات وفعاليتها. حيث يساعد هذا على اكتشاف أي مشاكل قبل التدقيق الخارجي.
6. مراجعة الإدارة: تُقيّم الإدارة العليا نتائج التدقيق، والملاحظات، والأداء العام للنظام. وتُجرى التعديلات اللازمة.
7. تدقيق خارجي للاعتماد: تقوم جهة خارجية معتمدة بمراجعة وثائق الشركة ومراقبة كيفية تطبيق النظام في العمليات الفعلية. وفي حال استيفاء المتطلبات، تحصل المؤسسة على شهادة ISO 9001.

3.2 أدوات مفيدة

- دورة PDCA (التخطيط - التنفيذ - التحقق - التصرف): تشجع الشركات على التخطيط للتحسينات، وتجربتها، والتحقق من النتائج، والعمل بناءً على ما تعلمته.
- تحليل SWOT: يساعد على تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات التي تؤثر على الجودة.
- مصفوفة المخاطر: تساعد في تقييم شدة المخاطر واحتمالية حدوثها، وفي تحديد أولويات الإجراءات.
- خرائط العمليات والمخططات الانسيابية: أدوات مرئية توضح كيفية تدفق العمل عبر المنظمة، مما يجعل من السهل العثور على مجالات التحسين وتقليل الهدر.
- قوائم المراجعة والقوالب: يمكن أن تساعد النماذج الموحدة في ضمان تنفيذ المهام بنفس الطريقة في كل مرة وعدم إغفال أي شيء.
- لوحة معلومات أهداف الجودة: شاشة رقمية أو مادية تتعقب مدى نجاح الشركة في تلبية أهداف الجودة في الوقت الفعلي.

4. كيف يساعد استخدام الذكاء الاصطناعي والأدوات الرقمية في تلبية متطلبات البند:

يُغيّر الذكاء الاصطناعي طريقة إدارة المؤسسات للجودة، إذ يجعل العمليات أسرع وأكثر دقة وأقل استخدامًا للأدوات اليدوية.

بند ISO 9001	منطقة	كيف تساعد الذكاء الاصطناعي	مثال	الفائدة الرئيسية
البند 6.1	إدارة المخاطر	تتنبأ الذكاء الاصطناعي بالمخاطر باستخدام تحليل البيانات ونماذج التعلم الآلي؛ وتعطي الأولوية للمخاطر للتخفيف منها بشكل استباقي.	يتوقع مصنعوا الطائرات الفضائية حدوث تأخيرات في سلسلة التوريد لتلبية معايير ISO 9001 و AS9100.	تحديد المخاطر والتخفيف منها بشكل أفضل، مما يقلل من مشاكل الجودة.
البند 8.5	مراقبة العمليات والتحكم فيها	تراقب الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء العمليات في الوقت الفعلي؛ وتكتشف الانحرافات؛ وتصحح	تستخدم شركات النفط والغاز الذكاء الاصطناعي لمراقبة عمليات اللحام وتعديلها	التحكم في الوقت الحقيقي، عيوب أقل، جودة ثابتة.

	إعدادات الماكينة تلقائيًا.	في الوقت الفعلي.	
البند 9.2	التدقيق الداخلي	تعمل الذكاء الاصطناعي على أتمتة تخطيط التدقيق، والتحقق من السجلات، وتحديد الفجوات، وإنشاء التقارير.	تقوم شركة إلكترونيات بمراجعة سجلات التدريب بحثًا عن أي فجوات.
البند 5.1.2	رضا العملاء	يقوم الذكاء الاصطناعي بتحليل تعليقات العملاء (رسائل البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي)؛ ويتنبأ بالشكاوى؛ ويستخدم برامج الدردشة الآلية للحصول على مساعدة فورية.	تقوم شركات الأجهزة الطبية بتحليل تعليقات المرضى لتحسين المنتجات.
البند 10.2	إدارة عدم المطابقة	يكتشف الذكاء الاصطناعي حالات عدم المطابقة في الوقت الفعلي؛ ويحدد الأسباب الجذرية؛ ويقترح الإجراءات التصحيحية.	تكتشف شركات صناعة السيارات، النتوءات، وتطلق عملية إزالة النتوءات تلقائيًا، وتقوم بتحديث العمليات.
البند 10.3	التحسين المستمر	تكتشف الذكاء الاصطناعي الاتجاهات، وعدم الكفاءة، وتنبأ بالمشاكل، وتجري عمليات محاكاة افتراضية.	تقوم شركات البناء بتحليل بيانات المشروع لتقليل هدر المواد.
			تحسينات تعتمد على البيانات، ومزيد من الابتكار.

البند 8.4	إدارة جودة الموردين	يقوم الذكاء الاصطناعي بتقييم أداء الموردين والتنبؤ بالمخاطر وأتمتة عمليات التدقيق.	تقوم شركة الطاقة بمراقبة موردي الصلب بحثاً عن التأخير والامتثال للجودة.	تحسين التحكم بالموردين، وتقليل مخاطر سلسلة التوريد.
البند 7.2	كفاءة الموظف	تقوم الذكاء الاصطناعي بتخصيص التدريب وتتبع التقدم وجدولة الجلسات.	تقوم شركة الطيران بتدريب موظفيها على عمليات AS9100.	تدريب أفضل، كفاءة أعلى.
البند 4.4	نظام إدارة الجودة والامتثال	تقوم الذكاء الاصطناعي بمراجعة نظام إدارة الجودة بشكل مستمر؛ والتحقق من السجلات/العمليات وفقاً لمعيار ISO 9001؛ وتحديد الفجوات.	تستخدم شركة الإلكترونيات الذكاء الاصطناعي لضمان اكتمال جميع وثائق نظام إدارة الجودة.	الامتثال المستمر، والاستعداد للتدقيق بشكل أسهل.

يتناسب الذكاء الاصطناعي بشكل جيد مع تركيز ISO 9001 على القرارات القائمة على البيانات والتحسين المستمر.

5. كيف يمكن للمنظمات دمج المسؤولية البيئية في تخطيط الجودة وتحسينها:

رغم تركيز ISO 9001 على الجودة، إلا أنه يدعم أيضاً الجهود البيئية. حيث إن العمليات الفعالة غالباً ما تقلل الهدر وتحسن استخدام الموارد.

بند ISO 9001	وجه	كيفية دمج المسؤولية البيئية
4. سياق المنظمة	فهم السياق والاحتياجات	النظر إلى القضايا البيئية باعتبارها عوامل خارجية/داخلية ذات صلة؛ وإدراج الاستدامة في التوجه الاستراتيجي واحتياجات الأطراف المهمة.

5. القيادة	القيادة والالتزام	تقوم الإدارة العليا بدمج المسؤولية البيئية في سياسة الجودة؛ وتظهر التزامها بأهداف الاستدامة.
6. التخطيط	إجراءات لمعالجة المخاطر والفرص	تحديد المخاطر/الفرص البيئية؛ وتحديد أهداف بيئية قابلة للقياس إلى جانب أهداف الجودة.
7. الدعم	الموارد والكفاءة والوعي	توفير التقنيات والتدريب الصديق للبيئة؛ ورفع مستوى الوعي حول التأثير البيئي للعمليات والمنتجات.
8. التشغيل	التخطيط التشغيلي والتحكم	تخطيط ومراقبة العمليات لتقليل النفايات والانبعاثات واستخدام الطاقة؛ بما في ذلك أساليب التصميم والإنتاج المستدامة.
8.4 التحكم في مقدمي الخدمات الخارجيين	إدارة الموردين	اختيار وتقييم الموردين على أساس المعايير البيئية؛ والمطالبة بالممارسات الصديقة للبيئة في سلسلة التوريد.
9. تقييم الأداء	المراقبة والقياس والتحليل	تتبع مؤشرات الأداء الرئيسية البيئية (الطاقة والمياه والنفايات)؛ إجراء عمليات تدقيق على الجوانب البيئية؛ تحليل البيانات من أجل التحسين.
10. التحسين	التحسين المستمر	تنفيذ التحسينات لتقليل التأثير البيئي؛ ابتكار المنتجات/العمليات لتحقيق الاستدامة.

يمكن أيضاً دمج ISO 9001 مع ISO 14001 للتركيز على الجودة والاستدامة.

6. فوائد تطبيق وشهادة ISO 9001

6.1 الكفاءة التشغيلية

- تؤدي العمليات الموحدة والموثقة إلى تقليل التباين والهدر

- يضمن مراقبة العملية التعرف على المشكلات وحلها بشكل أسرع
- استخدام أفضل للموارد

6.2 رضا العملاء

- اتساق أعلى في جودة المنتجات المقدمة
- زيادة ثقة العملاء وولائهم
- تحسين الاستجابة لملاحظات وشكاوى العملاء

6.3 القدرة التنافسية في السوق

- شهادة ISO 9001 هي شرط أساسي في العديد من العطاءات وسلاسل التوريد
- يعزز مصداقية العلامة التجارية والاعتراف الدولي
- يفتح أبوابًا لأسواق جديدة

6.4 مشاركة الموظفين

- إن تحديد الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح يقلل من الارتباك
- التدريب والتطوير بما يتماشى مع أهداف العمل
- يساهم الموظفون بشكل فعال في تحسين الجودة

7. الخاتمة

ISO 9001 ليس مجرد مجموعة قواعد، بل هو عقلية وثقافة للتحسين. فهو يُمكن المؤسسات من بناء هياكل قابلة للتكيف والقياس، ومتوافقة باستمرار مع احتياجات العملاء وتوقعات الجهات التنظيمية. بتبني ISO 9001، يمكن للشركات تعزيز نهج استباقي لإدارة العمليات، وتحديد المخاطر مبكرًا، وتحسين الأداء العام.

مع استمرار تطور الصناعات بتأثير التحول الرقمي وأهداف الاستدامة، تظل ISO 9001 أساسًا متينًا تُمكن المؤسسات من بناء أنظمة أكثر ذكاءً ومرونة وكفاءة. ويضمن توافقها مع أدوات مثل الذكاء الاصطناعي وتكاملها مع معايير مثل ISO 14001 استمرار أهميتها في إدارة الجودة والمسؤولية المؤسسية.



في نهاية المطاف، لا يقتصر الحصول على شهادة ISO 9001 على مجرد الحصول على الشهادة، بل يشمل بناء الثقة، وإظهار المسؤولية، والالتزام بالتميز في كل ما تقوم به المؤسسة. بالنسبة للشركات التي تسعى إلى تحسين أسلوب عملها ونظرة الآخرين إليها، يُعدّ اعتماد ISO 9001 استثمارًا استراتيجيًا ذا قيمة طويلة الأجل.

8. نبذة عن شركتنا: QPFG

QPFG - شريك الجودة لألمانيا، شركة استشارية متخصصة في مساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة في جميع أنحاء ألمانيا على إدارة الجودة وأمن المعلومات. نرشد الشركات خلال مراحل الحصول على شهادات ISO 9001 و ISO 27001، وعمليات تدقيق الموردين، والاستعداد التنظيمي، كل ذلك من خلال حلول عملية وقابلة للتطوير مصممة لتلبية احتياجات الأعمال الفعلية.

بفضل خبرتنا الواسعة في قطاعات الرعاية الصحية والسيارات وتكنولوجيا المعلومات، نجمع بين المرونة والامتثال. والأفضل من ذلك كله، يُمكن تغطية ما يصل إلى 80% من تكاليف الاستشارات من خلال الدعم الألماني، مما يجعل التوجيه المهني في متناول الجميع أكثر من أي وقت مضى. سواء كنت تعمل على تحسين العمليات الداخلية أو تعزيز حماية البيانات، فإن QPFG شريكك الموثوق لتحقيق نمو قائم على الجودة.



مراجع

- ISO. (2015). ISO 9001:2015 Quality Management Systems — Requirements.
<https://www.iso.org/standard/62085.html>
- ISO. (n.d.). Benefits of ISO 9001.
<https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>

- ASQ. (n.d.). What is ISO 9001? <https://asq.org/quality-resources/iso-9001>
- BSI Group. (n.d.). ISO 9001 Quality Management. <https://www.bsigroup.com/en-GB/iso-9001-quality-management/>
- TÜV SÜD. (n.d.). ISO 9001 Certification. <https://www.tuvsud.com/en/services/auditing-and-system-certification/iso-9001>
- ISO. (n.d.). ISO and artificial intelligence. <https://www.iso.org/artificial-intelligence.html>
- ISO. (n.d.). ISO and climate change. <https://www.iso.org/climate-change.html>
- QPFG. (n.d.). Corporate Mission and Quality Strategy Overview. Internal documentation.
- QPFG. (n.d.). AI-Driven Operational Improvement Initiatives. Internal whitepaper.
- QPFG. (n.d.). Sustainability Report 2024. Internal publication.
- [ISO 9001:2015: The Ultimate Guide to Quality Management](#)
- [ISO 9001 Requirements Explained | Structure Guide | Advisera](#)
- [Understanding the ISO 9001:2015 Structure and Clauses](#)
- [How can AI improve your ISO 9001 Quality Management System?](#)
- [ISO 9001:2015/Amd 1:2024: Integrating Climate Change into Quality | Quality Gurus](#)
- [How can AI improve your ISO 9001 Quality Management System?](#)
- [ISO 9001 Certification Building More Responsible Business](#)
- <https://www.thedigitalspeaker.com/greener-future-importance-sustainable-ai/>
- https://commons.wikimedia.org/wiki/File:ISO_9001-2015.svg
- <https://qpfg.de/de/>