

ISO 9001 نموذج قائمة تحقق التدقيق الداخلي

قائمة عملية لمساعدة المدقق الداخلي على مراجعة بنود ISO 9001:2015، طرح أسئلة التدقيق، جمع الأدلة، وتوثيق النتائج والملاحظات والإجراءات المطلوبة.

طريقة الاستخدام

- استخدم القائمة أثناء تنفيذ التدقيق الداخلي، وليس كبديل عن فهم متطلبات ISO 9001 أو إجراءات المؤسسة.
- اربط كل نتيجة دليل واضح مثل وثيقة، سجل، مقابلة، عينة، تقرير، أو ملاحظة مباشرة.
- عند تسجيل عدم مطابقة، اكتب الوصف بدقة واربطه بالبند أو المتطلب أو الإجراء ذي العلاقة.
- بعد التدقيق، انقل الملاحظات وعدم المطابقات إلى سجل الإجراءات التصحيحية لمتابعة الإغلاق والتحقق من الفاعلية.

1. بيانات عامة عن التدقيق

| | |
|---------------|-----------------------------|
| | اسم الجهة / الإدارة |
| | العملية / القسم محل التدقيق |
| | تاريخ التدقيق |
| | اسم المدقق |
| | اسم المسؤول عن العملية |
| ISO 9001:2015 | معيار التدقيق |
| | رقم Checklist |
| | رقم الإصدار |

2. معلومات العملية محل التدقيق

| |
|-------------------------------|
| اسم العملية |
| مالك العملية |
| الهدف من العملية |
| المدخلات الرئيسية |
| المخرجات الرئيسية |
| الوثائق أو الإجراءات المرتبطة |
| المؤشرات المرتبطة بالعملية |

3. قائمة التحقق حسب بنود ISO 9001

| رقم | بند ISO 9001 | سؤال التدقيق | الأدلة المطلوبة | النتيجة | الملاحظات |
|-----|--------------------------------|---|---|-----------------------------|-----------|
| 1 | 4.1 فهم المنظمة وسياقها | هل تم تحديد القضايا الداخلية والخارجية المؤثرة على نظام الجودة؟ | تحليل سياق، SWOT، PESTEL، محاضر مراجعة | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة | |
| 2 | 4.2 الأطراف المعنية | هل تم تحديد الأطراف المعنية واحتياجاتهم وتوقعاتهم؟ | سجل أصحاب المصلحة، تحليل الأطراف المعنية | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة | |
| 3 | 4.3 نطاق نظام الجودة | هل نطاق نظام الجودة محدد وموثق بوضوح؟ | وثيقة النطاق، دليل الجودة إن وجد | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة | |
| 4 | 4.4 نظام إدارة الجودة وعملياته | هل تم تحديد العمليات وتسلسلها وتفاعلها؟ | خريطة العمليات، بطاقات العمليات، مؤشرات | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة | |
| 5 | 5.1 القيادة والالتزام | هل تظهر الإدارة العليا التزامها بدعم نظام الجودة؟ | اجتماعات، قرارات، مراجعة الإدارة، توفير موارد | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة | |
| 6 | 5.2 سياسة الجودة | هل توجد سياسة جودة معتمدة ومعلنة ومفهومة؟ | سياسة الجودة، نشر داخلي، مقابلات | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة | |
| 7 | 5.3 الأدوار والمسؤوليات | هل تم تحديد المسؤوليات والصلاحيات المرتبطة بالجودة؟ | أوصاف وظيفية، مصفوفة الصلاحيات، تكليفات | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة | |

| | | | | |
|----|-----------------------|---|------------------------------------|-----------------------------|
| 8 | 6.1 المخاطر والفرص | هل تم تحديد المخاطر والفرص المرتبطة بالعمليات؟ | سجل مخاطر، خطط معالجة، متابعة | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة |
| 9 | 6.2 أهداف الجودة | هل توجد أهداف جودة قابلة للقياس ومتابعة؟ | أهداف جودة، KPI، تقارير متابعة | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة |
| 10 | 6.3 التخطيط للتغييرات | هل يتم التخطيط للتغييرات بطريقة منظمة؟ | طلب تغيير، تقييم أثر، خطة تنفيذ | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة |
| 11 | 7.1 الموارد | هل تم توفير الموارد اللازمة لتشغيل النظام؟ | خطة موارد، ميزانية، أدوات، أنظمة | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة |
| 12 | 7.2 الكفاءة | هل تم تحديد الكفاءات المطلوبة وتقييمها؟ | سجل تدريب، تقييم كفاءة، شهادات | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة |
| 13 | 7.3 الوعي | هل العاملون واعون بسياسة الجودة وأدوارهم؟ | مقابلات، مواد توعوية، حضور تدريب | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة |
| 14 | 7.4 الاتصال | هل توجد آليات اتصال داخلية وخارجية مرتبطة بنظام الجودة؟ | خطة تواصل، رسائل، اجتماعات، تقارير | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة |

تابع قائمة التحقق

| رقم | بند ISO 9001 | سؤال التدقيق | الأدلة المطلوبة | النتيجة | الملاحظات |
|-----|--------------------------------|--|--------------------------------------|-----------------------------|-----------|
| 15 | 7.5 المعلومات الموثقة | هل يتم التحكم في الوثائق والسجلات؟ | قائمة وثائق، إصدارات، سجلات اعتماد | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة | |
| 16 | 8.1 التخطيط والرقابة التشغيلية | هل يتم التحكم في العمليات التشغيلية وفق متطلبات محددة؟ | إجراءات، نماذج، سجلات تنفيذ | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة | |
| 17 | 8.2 متطلبات العملاء | هل يتم تحديد ومراجعة متطلبات العملاء قبل الالتزام؟ | طلبات، عقود، مراجعة متطلبات، مراسلات | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة | |

| | | | بها؟ | | |
|----|-------------------------------------|---|---|---|--|
| 18 | 8.3 التصميم والتطوير | هل يتم التحكم في أنشطة التصميم والتطوير عند تطبيقها؟ | خطة تصميم، مراجعات، تحقق واعتماد | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة / غير منطبق | |
| 19 | 8.4 الموردون الخارجيون | هل يتم تقييم ومتابعة الموردين الخارجيين؟ | تقييم موردين، عقود، أوامر شراء، متابعة أداء | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة | |
| 20 | 8.5 تقديم الخدمة أو الإنتاج | هل يتم تقديم الخدمة أو المنتج تحت ظروف مضبوطة؟ | تعليمات عمل، سجلات تشغيل، مراقبة جودة | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة | |
| 21 | 8.6 الإفراج عن المنتجات والخدمات | هل توجد ضوابط لاعتماد المخرجات قبل التسليم؟ | محاضر فحص، اعتماد تسليم، تقارير جودة | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة | |
| 22 | 8.7 التحكم في المخرجات غير المطابقة | هل يتم التعامل مع عدم المطابقة بطريقة منظمة؟ | سجل عدم مطابقة، إجراءات تصحيح، عزل/تصحيح | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة | |
| 23 | 9.1 الرصد والقياس والتحليل | هل يتم قياس الأداء وتحليل النتائج؟ | مؤشرات، تقارير، لوحات متابعة | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة | |
| 24 | 9.2 التدقيق الداخلي | هل يتم تنفيذ التدقيق الداخلي وفق خطة معتمدة؟ | خطة تدقيق، قوائم تحقق، تقارير | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة | |
| 25 | 9.3 مراجعة الإدارة | هل تتم مراجعة نظام الجودة من الإدارة العليا؟ | محضر مراجعة إدارة، قرارات، مدخلات ومخرجات | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة | |
| 26 | 10.2 عدم المطابقة والإجراء التصحيحي | هل يتم تحليل أسباب عدم المطابقة واتخاذ إجراءات فعالة؟ | سجل إجراءات تصحيحية، تحليل سبب، تحقق فاعلية | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة | |
| 27 | 10.3 التحسين المستمر | هل توجد أدلة على تحسين النظام والعمليات؟ | فرص تحسين، مشاريع تحسين، نتائج أداء | مطابق / ملاحظة / عدم مطابقة | |

4. ملخص نتائج التدقيق

| العدد | التصنيف |
|-------|--------------|
| | حالات مطابقة |

| |
|-------------------|
| ملاحظات |
| عدم مطابقة بسيطة |
| عدم مطابقة رئيسية |
| فرص تحسين |
| بنود غير منطبقة |

5. الملاحظات التفصيلية

| رقم | البند | نوع النتيجة | وصف الملاحظة | الدليل | الإجراء المطلوب |
|-----|-------|----------------------------------|--------------|--------|-----------------|
| 1 | | ملاحظة / عدم مطابقة / فرصة تحسين | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |

6. الإجراءات التصحيحية المطلوبة

| رقم | عدم المطابقة / الملاحظة | الإجراء التصحيحي المقترح | المسؤول | تاريخ الاستحقاق | طريقة التحقق |
|-----|-------------------------|--------------------------|---------|-----------------|-----------------------------------|
| 1 | | | | | مراجعة دليل / تدقيق لاحق / مقابلة |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |

7. توقيع واعتماد القائمة

| الاسم | الصفة | التوقيع | التاريخ |
|--------------------|-------|---------|---------|
| المدقق الداخلي | | | |
| المسؤول عن العملية | | | |
| رئيس فريق التدقيق | | | |