

٩- تقييم الأداء ٩-١-١ عام أ- ما هي احتياجاتها من الرصد والقياس ج- متى يتم الرصد والقياس د- متى يتم تحليل وتقييم نتائج الرصد والقياس يجب على المنظمة تقييم الأداء وكذلك فعالية نظام إدارة الجودة. ٩-١-٢ رضا العملاء أمثلة على رصد انطباعات العميل يمكن أن تشمل استطلاعات رأى العميل و التغذية المرتدة من العميل عن توريد المنتج أو الخدمة ومقابلات مع العملاء وتحليل حصة السوق والشكاوى وخطابات الشكر وتقارير الوكلاء والتجار. ٩-١-٣ التحليل والتقييم نتائج التحليل والقياس يجب أن تستخدم لتقييم : أ- تطابق المنتجات والخدمات . ج- أداء وفعالية نظام إدارة الجودة. هـ - فعالية الإجراءات المتخذة للتعامل مع المخاطر والفرص. ز - الحاجة لتحسين نظام إدارة الجودة. أساليب تحليل البيانات يمكن أن تشمل التقنيات الإحصائية. (١) متطلبات المنظمة نفسها لنظام إدارة الجودة (٢) متطلبات هذه المواصفة العالمية أ- تخطط وتنشئ وتنفذ وتحافظ على برامج المراجعة شاملة معدلات المراجعة وطرقها والمسؤوليات ومتطلبات التخطيط والتقارير أخذة في الاعتبار أهمية العمليات المعنية والتغييرات المؤثرة على المنظمة ونتائج المراجعات السابقة. هـ - تتخذ التصحيحات والإجراءات التصحيحية اللازمة بدون أي تأخير لا مبرر له. و - تحتفظ بمعلومات موثقة كدليل على تنفيذ برنامج المراجعة ونتائج المراجعة. ملاحظة أنظر الأيزو ١٩٠١١ كدليل إرشادي - مراجعة الإدارة ٩-٣-١- يجب على الإدارة العليا مراجعة نظام إدارة الجودة على فترات مخططة للتأكد من استمرار ملاءمته وكفايته ج المعلومات عن أداء وفعالية نظام إدارة الجودة بما في ذلك الاتجاهات الإحصائية والمؤشرات لكل من : (٢) مدى تحقق أهداف الجودة أداء العمليات وتطابق المنتجات والخدمات. (٤) عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية (٥) نتائج الرصد والقياس (٧) أداء الموردين الخارجيين هـ - فعالية الإجراءات المتخذة للتعامل مع المخاطر