



باس ۹۹:۲۰۰۶

متطلبات نظام الإدارة المتكامل



ترجمة

أمجد خليفة

المحتويات

- تمهيد
- مقدمة
- ١. المجال
- ٢. المراجع القياسية
- ٣. المصطلحات والتعريفات
- ٤. متطلبات نظام الإدارة المتكامل
 - ٤.١ متطلبات عامة
 - ٤.٢ سياسة نظام الإدارة
 - ٤.٣ التخطيط
 - ٤.٣.١ تحديد وتقييم المظاهر والتأثيرات والمخاطر
 - ٤.٣.٢ تحديد المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى
 - ٤.٣.٣ تخطيط الطوارئ
 - ٤.٣.٤ الأهداف
 - ٤.٣.٥ الهيكل التنظيمي والأدوار والمسؤوليات والسلطات
 - ٤.٤ التطبيق والعملية
 - ٤.٤.١ ضبط العملية
 - ٤.٤.٢ إدارة الموارد
 - ٤.٤.٣ متطلبات التوثيق
 - ٤.٤.٤ الاتصالات
 - ٤.٥ تقييم الأداء
 - ٤.٥.١ المراقبة والقياس
 - ٤.٥.٢ تقييم التطابق
 - ٤.٥.٣ المراجعة الداخلية
 - ٤.٥.٤ التعامل مع حالات عدم المطابقة
 - ٤.٦ التحسين
 - ٤.٦.١ عام

باس ٩٩:٢٠٠٦ متطلبات نظام الإدارة المتكامل

٤.٦.٢ الإجراء الوقائي والتصحيحي والتحسيني

٤.٧ مُراجعة الإدارة

٤.٧.١ عام

٤.٧.٢ مدخلات مُراجعة الإدارة

٤.٧.٣ مخرجات مُراجعة الإدارة

الملحقات

ملحق (أ) إرشادات حول خلفيات المواصفة وكيفية تطبيقها (إرشادي) .

ملحق (ب) المتطلبات المشتركة (إرشادي) .

بيان المراجع .

باس ٩٩:٢٠٠٦ متطلبات نظام الإدارة المتكامل

١. المجال

تُحدد هذه المواصفة المتطلبات المشتركة لنظام الإدارة وتستخدم خصيصاً كإطار عمل لدمج تطبيق مواصفتين أو أكثر لنظم الإدارة فهي تضم المتطلبات المشتركة بين جميع مواصفات نظم الإدارة .

وعلى الرغم من أن هذه المواصفة وضعت من أجل الجمع بين مواصفات نظم الإدارة مثل الأيزو ٩٠٠١ والأيزو ١٤٠٠١ والأيزو ٢٧٠٠١ والأيزو ٢٢٠٠٠ والأيزو ٢٠٠٠ و/أو الأوساس ١٨٠٠١ فإنه يمكن استخدامها أيضاً مع مواصفات أخرى محلية ودولية لنظام الإدارة.

يتم تطبيق هذه المواصفة على جميع المنشآت بصرف النظر عن الحجم أو نوع النشاط .

لا تتوافق هذه المواصفة مع المنشأة التي يقوم نظام الإدارة بها على مواصفة واحدة فقط باستثناء تطبيق هذه المواصفة كإعداد لتطبيق أنظمة ومواصفات أخرى .

لا يضمن التوافق مع بنود **باس ٩٩** التطابق مع أي أنظمة/مواصفات أخرى للإدارة.

٢. المراجع القياسية

تتضمن المراجع القياسية المواصفات التي يمكن أن تطبقها المنشأة من خلال باس ٩٩ وفيما يلي أمثلة لهذه المواصفات مع إمكانية تطبيق مواصفات أو أي نظم إدارة أخرى تحتاج إليها المنشأة . ويمكن لمستخدمي هذه المواصفة تطبيق الإصدارات الأحدث من تلك المواصفات وهي كما يلي :

- أيزو/آي إي سي ٢٧٠٠١:٢٠٠٥ تكنولوجيا المعلومات - متطلبات نظم إدارة أمن المعلومات.
- أيزو/آي إي سي ٢٠٠٥:٢٠٠٠ تكنولوجيا المعلومات - إدارة الخدمة .
- أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٠ نظم إدارة الجودة - متطلبات .
- أيزو ١٤٠٠١:٢٠٠٤ نظم الإدارة البيئية - متطلبات مع إرشادات للتطبيق .
- أيزو ٢٢٠٠٠:٢٠٠٥ نظم إدارة سلامة الغذاء - متطلبات لأي منشأة في سلسلة الغذاء .

باس ٩٩:٢٠٠٦ متطلبات نظام الإدارة المتكامل

- أو ساس ١٨٠٠١:١٩٩٩ نُظْم إدارة الصِّحة المهنيّة والسّلامة - مُواصفات .

٣. مُصطلحات وتعريفات

تُطبّق المُصطلحات والتّعريفات الواردة بمُواصفة نظام الإدارة المتكامل **باس ٩٩** لأغراض هذه الوثيقة . كما يجب الإستعانة أولاً بالمُصطلحات والتّعريفات الواردة بالمُواصفات و/أو المقاييس المُستخدمة من خلال مُواصفة نظام الإدارة المتكامل .

٣.١ مظهر

هو سمة/صفة من سمات/صفات النشاط أو المنتج أو الخدمة لها أو من الممكن أن يكون لها تأثير ما (انظر بند ٣.٤)

ملحوظة ١: للمزيد من التوضيح حول هذا التعريف انظر ملحق أ بند ٤.٣.٢ .

ملحوظة ٢: المظهر الهام ينشأ عنه أو من الممكن أن ينشأ عنه تأثير مهم .

٣.٢ تخطيط الطوارئ

الأخذ في الاعتبار الحوادث الخطيرة مُحتملة الحدوث التي من الممكن أن تؤثر على عمليات المنشأة ووضع الخطة/الخطط اللازمة للتقليل أو الحد من تلك الآثار ومن ثم ضمان عمل المنشأة بصورة طبيعية .

٣.٣ الوثيقة

المعرفة والوسائط الداعمة لها .

ملحوظة ١: من الممكن أن يكون الوسيط الداعم ورقة أو قرص كمبيوتر مغناطيسي أو إلكتروني أو بصري أو على هيئة صورة أو عينة أو جميع ما سبق .

ملحوظة ٢: يُطلق على مجموعة من الوثائق (على سبيل المثال السجلات والمواصفات) اسم "التوثيق" .

باس ٩٩:٢٠٠٦ متطلبات نظام الإدارة المتكامل

٣.٤ الأثر/التأثير

هو أي تأثير على سياسات المنشأة وأهدافها وأطرافها المعنية والمنشأة نفسها و/أو البيئة .
ملحوظة : يُمكن أن يكون التأثير إيجابياً أو سلبياً .

٣.٥ الطرف المعني/المهتم

شخص أو مجموعة تتعلق أو تتأثر بأنشطة ومنتجات و/أو خدمات المنشأة .
ملحوظة ١: ويُمكن أن تشمل الأطراف المعنية العملاء والمالكين والمُشرعين والهيئات غير الحكومية والعاملين بالمنشأة والموردين والممولين والاتحادات والشركاء والمجتمع .
ملحوظة ٢: ويُمكن أن تشمل المجموعة منشأة ما أو جزء منها أو أكثر من منشأة .

٣.٦ نظام الإدارة

هو نظام/ أنظمة تقوم بوضع سياسة وأهداف والعمل على تحقيق هذه الأهداف .
ملحوظة: يتكون نظام الإدارة من عدد من العناصر وهي السياسة والتخطيط والتطبيق والتشغيل وتقييم الأداء والتحسين ومراجعة الإدارة (أنظر شكل ٢).

٣.٧ الإجراء

هو طريقة مُخصصة لتنفيذ نشاط أو عملية ما .
ملحوظة : يُمكن توثيق الإجراءات أو عدم توثيقها .

٣.٨ العملية

هي مجموعة من الأنشطة المتفاعلة والمتداخلة تُحوّل المدخلات إلى مخرجات .

باس ٩٩:٢٠٠٦ متطلبات نظام الإدارة المتكامل

ملحوظة : يُمكن تصنيف العمليات بعدد من الطرق المُختلفة ؛ فيمكن أحيانا اللجوء إلى التمييز بين عمليات التشغيل التي تتعلق مباشرة بالمرجات المخططة للمنشأة وعمليات الإدارة التي تُوفر إطار عمل لدعم تطبيق عمليات التشغيل .

٣.٩ الخطر

هو احتمال وقوع حدث يُؤثر على أهداف المنشأة .

ملحوظة ١ : يتم تحديد الخطر بصورة طبيعية فيما يتعلق باحتمالية وقوع الحدث والنتائج المترتبة عليه .
ملحوظة ٢ : من المحتمل أن يتمثل الخطر في وقوع مظهر من المظاهر وبالتالي نشوب الأثر المترتب عليه (انظر بند ٣.٤) .

ملحوظة ٣ : انظر ملحق (١) بند ٣ للمزيد من التوضيح لمعنى الخطر .

٤. متطلبات نظام الإدارة المتكامل

٤.١ متطلبات عامة

- ٤.١.١ يجب أن تقوم المنشأة بتوثيق مجال نظام الإدارة والمواصفات/المقاييس التي تُطبقها .
- ٤.١.٢ يجب على المنشأة أن تُنشئ وتوثق وتُطبق وتُصن وتُحسن باستمرار نظام الإدارة بما يتوافق مع متطلبات هذه المواصفة باس ٩٩ والمواصفات/المقاييس التي تُطبقها المنشأة .
- ٤.١.٣ ولكي تُطبق المنشأة سياساتها وأهدافها المعلنة يجب عليها أن تقوم بما يلي :
 - أ. تحديد العمليات اللازمة لتطبيق وتشغيل وصيانة نظام الإدارة وتطبيقها بجميع أنحاء المنشأة .
 - ب. تحديد تسلسل وتفاعل العمليات ومدى القابلية لتحقيق التكامل بين كل هذه العمليات .
 - ج. تحديد المعايير والطرق اللازمة لضمان أن كلاً من عملية التشغيل والتحكم في تلك العمليات يتم بفعالية .
 - د. ضمان توافر الموارد والمعلومات اللازمة لدعم عملية التشغيل ومراقبة العمليات .

باس ٩٩:٢٠٠٦ متطلبات نظام الإدارة المتكامل

هـ. مراقبة وقياس وتحليل العمليات وتنفيذ الإجراءات اللازمة لإنجاز النتائج المخططة والتحسين المستمر للأداء العام للمنشأة .

٤.٢ سياسة نظام الإدارة

يجب على الإدارة العليا أن تحدد سياسة المنشأة فيما يتعلق بنظام الإدارة المطبق على أن تكون السياسة:

- أ. مناسبة لأنشطة ومنتجات وخدمات المنشأة .
 - ب. متضمنة التزام بالتوافق مع المتطلبات القانونية وأي متطلبات أخرى تتعلق بنشاط المنشأة كما تلتزم بالتحسين المستمر لفعالية نظام الإدارة .
 - ج. توفير إطار عمل لوضع ومراجعة الأهداف .
 - د. الوصول إلى جميع الأفراد العاملين داخل المنشأة أو نيابة عنها .
 - هـ. المراجعة المستمرة للتأكد من مدى ملائمة السياسة .
- ملحوظة : يمكن أن تضع المنشأة سياسة محددة لكل نظام من أنظمة الإدارة التي تقوم بتطبيقها أو تضمين جميع متطلبات السياسة في سياسة واحدة فقط .

٤.٣ التخطيط

٤.٣.١ تحديد وتقييم المظاهر والتأثيرات والمخاطر

يجب على المنشأة أن تنشئ وتطبق وتضمن إجراء/ إجراءات لـ :

- أ. تحديد مظاهر الأنشطة والمنتجات والخدمات المتعلقة بمجال نظام الإدارة .
- ب. تقييم الأخطار المحتملة على المنشأة من خلال تحديد وتسجيل المظاهر التي لها أو من الممكن أن يكون لها تأثير بارز (مثل المظاهر المؤثرة) .

يجب أن تضمن المنشأة أخذ المظاهر المؤثرة في الاعتبار عند إنشاء وتطبيق وصيانة نظام الإدارة .

باس ٩٩:٢٠٠٦ متطلبات نظام الإدارة المتكامل

٤.٣.٢ تحديد المتطلبات القانونية وغيرها من المتطلبات الأخرى

يجب على المنشأة أن تَنْشِئَ وتُطَبِّقَ وتَصَوِّنَ إجراءً/إجراءات لتحديد المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى التي تتعلق بأنشطة ومنتجات وخدمات المنشأة المرتبطة بمجال نظام الإدارة المُطبَّق وأخذ كل هذه المتطلبات في الاعتبار عند إنشاء وتطبيق وصيانة نظام الإدارة .

٤.٣.٣ تخطيط الطوارئ

يجب على المنشأة أن تَنْشِئَ وتوثق وتَصَوِّنَ إجراءً/إجراءات لتحديد أي حَدَثٍ غير مُخطَّط أو حالة طارئة أو كارثة وكيفية التعامل معها والاستجابة لها . كما يجب أن تسعى هذه الإجراءات لمنع أو الحد من النتائج المترتبة على هذه الحوادث والنظر إلى استمرارية عمليات التشغيل.

٤.٣.٤ الأهداف

٤.٣.٤.١ يجب على المنشأة أن تضع أهدافها مع الأخذ في الاعتبار المظاهر البيئية الخطيرة والالتزامات القانونية وأي متطلبات أخرى مع الالتزام بالتحسين المستمر عند تطبيق سياسة المنشأة . وعلاوة على ذلك يجب أن تكون الأهداف قابلة للقياس .

٤.٣.٤.٢ يجب على المنشأة أن تضع وتطبق وتَصَوِّنَ برنامج/برامج لإنجاز هذه الأهداف .

٤.٣.٥ الهيكل التنظيمي والأدوار والمسؤوليات والسلطات

٤.٣.٥.١ يجب على الإدارة العليا بالمنشأة أن تقوم بتعيين ممثل/ممثلين للإدارة يكون له - بصرف النظر عن مسؤولياته الأخرى- أدوار وسلطات محددة ومسؤولية لـ :

(i) ضمان أن نظام الإدارة تم انشاؤه وتطبيقه وصيانته بالتوافق مع متطلبات نظام الإدارة المتكامل

باس ٩٩ ومواصفات نظام الإدارة الأخرى التي تُطبَّقها المنشأة .

(ب) تقديم التقارير للإدارة العليا عن أداء نظام الإدارة وطرح التوصيات المقترحة المتاحة .

باس ٩٩:٢٠٠٦ متطلبات نظام الإدارة المتكامل

٤.٣.٥.٢ يجب على المنشأة أن تُحدِّد وتوثق وتنقل الأدوار والسلطات والمسؤوليات المتعلقة بنظام الإدارة وعلاقتها المتداخلة بجميع أنحاء المنشأة.

٤.٤ التطبيق العملية

٤.٤.١ ضبط العملية

يجب على المنشأة ضمان أن عمليات التشغيل المتعلقة بالمظاهر المؤثرة يتم تنفيذها تحت ظروف خاصة مُحددة لضمان الإيفاء بسياسات وأهداف المنشأة وكذلك الإيفاء بالمتطلبات القانونية وأي متطلبات أخرى.

٤.٤.٢ إدارة الموارد

٤.٤.٢.١ يجب على المنشأة ضمان أن جميع الأفراد العاملين بالمنشأة أو نيابة عنها على قدر من الكفاءة وأنهم قد تلقوا التعليم والتدريب والمهارات والخبرات المناسبة للقيام بالمهام الموكلة إليهم.

٤.٤.٢.٢ يجب على المنشأة أن :

- (أ) تُقيم فعالية الإجراءات المتخذة لضمان كفاءة العاملين .
- (ب) تضمن أن العاملين على وعي بأهمية الأنشطة التي يقومون بها ومدى ارتباطها ومساهمتها في تحقيق أهداف المنشأة .

٤.٤.٢.٣ يجب على المنشأة أن تُحدِّد وتوفر وتضمن الموارد والبنية التحتية اللازمة لتحقيق أهدافها .

٤.٤.٣ متطلبات التوثيق

٤.٤.٣.١ يجب أن يشمل توثيق نظام الإدارة على :

- (أ) وصف لمجال نظام الإدارة شاملة لجميع مواصفات نظم الإدارة المطبقة .
- (ب) عرض لسياسات المنشأة وأهدافها .
- (ج) دليل للنظام يوضح العناصر الأساسية لنظام الإدارة وتفاعلاتها كما يشمل السياسات المشتركة والعمليات والإجراءات والإشارة إلى الوثائق المتعلقة بهذه الإجراءات .

باس ٩٩:٢٠٠٦ متطلبات نظام الإدارة المتكامل

(د) الإجراءات المؤشقة والسجلات التي تتطلبها مواصفة نظام الإدارة المتكامل باس ٩٩ ومواصفات نظم الإدارة المطبقة .

(هـ) تحديد الوثائق الضرورية للمنشأة لضمان فعالية التخطيط والتشغيل والتحكم في عملياتها .

٤.٤.٣.٢ يجب التحكم في الوثائق الذي يتطلبها نظام الإدارة .

٤.٤.٣.٣ يجب على المنشأة أن تَنْشِئ وتطبق وتُصَوِّن إجراءات / إجراءات مؤشقة / مؤشقة لتحديد طرق التحكم في :

(أ) مُراجعة الوثائق واعتمادها قبل إصدارها .

(ب) مُراجعة وتحديث وإعادة اعتماد الوثائق حسب الحاجة .

(ج) التأكد من أن التعديلات والمراجعات الحالية للوثائق يتم تمييزها .

(د) التأكد أن الإصدارات المناسبة للوثائق المطبقة موجودة في أماكن استخدامها .

(هـ) التأكد أن الوثائق واضحة ومقروءة ويمكن تمييزها .

(و) ضمان أنه تم تحديد الوثائق خارجية المصدر وتم التحكم في أسلوب توزيعها .

(ز) منع الاستخدام غير المقصود للوثائق الملغاة واتباع أسلوب مناسب لتمييزها في حالة الحاجة للاحتفاظ بها لأي سبب .

٤.٤.٣.٤ يجب على المنشأة أن تقوم بإنشاء وتوثيق وصيانة السجلات لإثبات التطابق مع المتطلبات وإثبات فعالية نظام الإدارة .

٤.٤.٣.٥ يجب على المنشأة أن تَنْشِئ وتطبق وتُصَوِّن إجراءات مؤشقة لتحديد وسائل التحكم اللازمة لتمييز وتخزين وحماية واسترجاع وحفظ والتخلص من السجلات .

٤.٤.٤ الاتصالات

٤.٤.٤.١ يجب على المنشأة أن تَنْشِئ وتطبق وتُصَوِّن ترتيبات فعالة لـ :

باس ٩٩:٢٠٠٦ متطلبات نظام الإدارة المتكامل

(أ) تحقيق الإتصال الداخلي بين جميع المستويات والوظائف بالمنشأة .

(ب) استقبال وتسجيل والاستجابة للإتصالات من الأطراف المعنية.

٤.٤.٤.٢ يجب على المنشأة أن تقرر ما إذا كان هناك إتصالات مع أطراف معنية خارجية أم لا وتوثيق ذلك .

٤.٤.٤.٣ في حالة اتخاذ المنشأة قراراً بوجود اتصالات مع أطراف معنية خارجية يجب أن تُنشيء وتُطبق الطرق

اللازمة لتفعيل هذا الإتصال .

٤.٥ تقييم الأداء

٤.٥.١ المراقبة والقياس

يجب على المنشأة أن تطبق المراقبة والقياس من أجل تحديد مدى الإيفاء بالمتطلبات . ويشمل ذلك تسجيل

المعلومات لتتبع الأداء ووسائل التحكم في عملية التشغيل المتعلقة بتلك المتطلبات وتقييم مدى التوافق مع

أهداف المنشأة وقدرة العمليات على إنجاز النتائج المخططة .

٤.٥.٢ تقييم التطابق

يجب على المنشأة أن تقوم بعمل تقييمات دورية لمدى التوافق والتطابق مع المتطلبات القانونية

المتعلقة بمجال نظام الإدارة المطبق وتسجيل النتائج .

٤.٥.٣ المراجعة الداخلية

٤.٥.٣.١ يجب على المنشأة أن تُنشيء وتُصنّ برنامج مراجعة للقيام بالمراجعات الدورية على نظام

الإدارة من أجل تحديد قدرة نظام الإدارة أم لا على :

(أ) التوافق مع الترتيبات المخططة وتشمل متطلبات نظام الإدارة المتكامل باس ٩٩ وأي

مواصفات/مقاييس أخرى مطبقة لنظام الإدارة (انظر بند ٤.٣)

(ب) تطبيق نظام الإدارة التطبيق الصحيح والحفاظ عليه والثبات على المستوى الذي تم الوصول إليه.

باس ٩٩:٢٠٠٦ متطلبات نظام الإدارة المتكامل

٤.٥.٣.٢ يجب أن يقوم برنامج المراجعة على أهمية جوانب نظام الإدارة والأخطار التي تهدد المنشأة وأداء المنشأة ونتائج المراجعات السابقة.

٤.٥.٣.٣ يجب أن تغطي ترتيبات المراجعة مجال المراجعة وعدد مرات وآليات المراجعة وكذلك الكفاءات والمسؤوليات والمتطلبات اللازمة لأداء المراجعات وتقديم التقارير عن النتائج.

٤.٥.٣.٤ يجب أن يضمن اختيار المراجعين وتنفيذ المراجعات تحقيق الموضوعية والحيادية.

٤.٥.٤ التعامل مع حالات عدم المطابقة

يجب تجميع حالات عدم المطابقة عند اكتشافها واتخاذ الإجراءات المناسبة للحد والتقليل من تأثيراتها. (انظر بند ٤.٦)

٤.٦ التحسين

٤.٦.١ عام

٤.٦.١.١ يجب على المنشأة أن تقوم بالتحسين المستمر لفعالية نظام الإدارة من خلال الاستفادة من السياسة والأهداف ونتائج المراجعات وتحليل البيانات الناتجة عن تقييم الأداء والإجراءات التصحيحية والوقائية ومراجعة الأداء.

٤.٦.١.٢ يجب على المنشأة تحديد وتعيين السلطة والمسؤولية لتحسين نظام الإدارة.

٤.٦.٢ الإجراءات الوقائية والتصحيحية والتحسيني

يجب أن يتم إنشاء عملية لتحديد المتطلبات اللازمة :-

(أ) مراجعة حالات عدم المطابقة الحالية أو المحتملة (ويشمل ذلك تعليقات الأطراف المعنية).

(ب) تحديد أسباب حالات عدم المطابقة الحالية أو المحتملة.

(ج) تقييم مدى الحاجة لإجراء يضمن عدم تكرار حدوث هذه الحالات.

(د) تحديد الإجراءات المناسبة وتطبيقه.

باس ٩٩:٢٠٠٦ متطلبات نظام الإدارة المتكامل

(هـ) تسجيل نتائج الإجراء المتخذ .

(و) مراجعة فعالية الإجراء المتخذ.

يجب أن تكون الإجراءات التصحيحية والوقائية مناسبة للأخطار التي تواجه المنشأة .

٤.٧ مراجعة الإدارة

٤.٧.١ عام

٤.٧.١.١ يجب على الإدارة العليا أن تراجع نظام الإدارة بالمنشأة على فترات دورية لضمان استمرار ملائمة

ومناسبة وفعالية نظام الإدارة .

٤.٧.١.٢ يجب أن تشمل المراجعات تقييم فرص التحسين ومدى الحاجة لإحداث تغييرات في نظام الإدارة

شاملاً السياسة والأهداف .

٤.٧.١.٣ يجب أن يتم الاحتفاظ بسجلات مراجعة الإدارة وصيانتها .

٤.٧.٢ مداخلات مراجعة الإدارة

يجب أن تشمل مداخلات مراجعة الإدارة - على الأقل - معلومات عن :

(أ) نتائج المراجعات .

(ب) التغذية الراجعة من الأطراف المعنية .

(ج) موقف الإجراءات التصحيحية والوقائية .

(د) متابعة الإجراءات التي تم اتخاذها في مراجعات الإدارة السابقة .

(هـ) تغيير بعض العوامل والظروف المتعلقة بأنشطة المنشأة والأخطار المرتبطة بها شاملاً التغيرات في

المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى.

(و) توصيات التحسين .

باس ٩٩:٢٠٠٦ متطلبات نظام الإدارة المتكامل

(ز) البيانات والمعلومات عن أداء المنشأة .

(ع) نتائج تقييم التوافق مع المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى.

٤.٧.٣ مخرجات مراجعة الإدارة

يجب أن تشمل مخرجات مراجعة الإدارة على أي قرارات واجراءات تتعلق بـ:

(أ) تحسين فعالية نظام الإدارة .

(ب) التحسينات المرتبطة بمتطلبات الأطراف المعنية .

(ج) المورد المطلوب للمساعدة في تحسين نظام الإدارة وعملياته .