

الجزء الأول

فكرة عامة حول عائلة المواصفات القياسية الدولية

ISO 9000:2000

يشرح هذا الجزء أهمية عائلة المواصفات ISO 9000 لأنظمة إدارة الجودة، ويبين مراحل تطورها، ويذكر بالبنية السابقة لها، وبالمواصفة ISO 9001:1994. كما يوجز الأسباب التي دعت إلى التغييرات الجوهرية التي أدخلت إلى هذه العائلة في المراجعة الأخيرة لها. ثم يبين بنية العائلة ISO 9000:2000، ويعطي فكرة موجزة عن المواصفات الأربع الأساسية التي تحتويها. ويعرض الجزء في نهايته ميزات تطبيق أنظمة إدارة الجودة والصعوبات المرافقة لها.

١-١ - أهمية عائلة المواصفات ISO 9000:

صدر عن المنظمة الدولية للتقييس (International Organization for Standardization, ISO)، حتى غاية شباط من عام ٢٠٠٣، (١٣٧٠٠) مواصفة قياسية دولية، خاصة بالمنتجات، واعتماد مخابر الاختبار والمعايرة، وأنظمة إدارة الجودة، وأنظمة إدارة البيئة، وأنظمة إدارة الصحة والسلامة المهنية، وطرائق الاختبار، والقياسات، والتحليل، وأخذ العينات، ... الخ. وتعتبر المواصفات الخاصة بأنظمة إدارة الجودة، المعروفة بعائلة المواصفات ISO 9000، أكثر هذه المواصفات انتشاراً في العالم. فهي تعطي متطلبات، وإرشادات، ضرورية لتأسيس أنظمة إدارة الجودة، تهدف إلى تقديم منتجات تطابق متطلبات محددة، وإلى تقييم هذه الأنظمة. والمنتجات يمكن أن تكون كيانات صلبة أو مرنة، أو مواد مصنعة، أو خدمات، أو أي جمع بينها. وبكلمات أخرى، إن المواصفات القياسية التي تتضمنها العائلة ISO 9000 ليست مواصفات خاصة بمنتجات، والمتطلبات التي تحددها، هي متطلبات عامة تنطبق على المؤسسات في أي صناعة، أو قطاع اقتصادي، بغض النظر عن فئة المنتجات التي تقدمها. ويتم عادة احتواء متطلبات المنتجات، وفي بعض الحالات، متطلبات العمليات المرتبطة بها، في المواصفات الفنية، والمواصفات القياسية للمنتجات، والمواصفات القياسية للعمليات، والاتفاقات التعاقدية، والمتطلبات التشريعية والقانونية، ... الخ.

إن أنظمة إدارة الجودة المبنية على مواصفات العائلة ISO 9000 تعطي الثقة للمؤسسات، ولزبائنها، بقدرتها على تقديم منتجات تفي بالمتطلبات بشكل دائم، لأنها تشجع المؤسسات على تحليل متطلبات الزبائن، وتحديد العمليات التي تسهم في تحقيق منتجات مقبولة لديهم، وعلى إبقاء هذه العمليات مضبوطة. ويمكن لأنظمة إدارة الجودة أن تقدم الإطار اللازم للتحسين المتتابع لأداء المؤسسة بهدف تعزيز رضا الزبائن، ورضا الجهات المعنية الأخرى. ولقد أصبحت مواصفات العائلة ISO 9000 المرجع المعتمد دولياً لأنظمة إدارة الجودة أثناء تعامل المؤسسات بعضها مع بعض، من جهة، ومع الجهات الأخرى ذات العلاقة بها، من جهة أخرى. وتشكل مواصفات العائلة الأساس لأكثر من (٤٣٠٠٠٠) نظام إدارة جودة مسجل في (١٥٨) دولة، وفقاً للإحصائيات حتى نهاية عام ٢٠٠١.

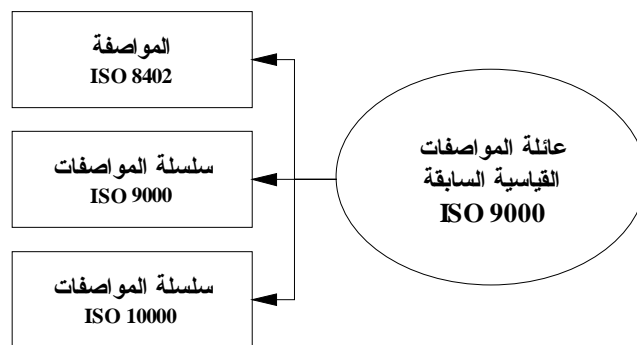
١-٢ - مراحل تطور عائلة المواصفات ISO 9000:

صدرت عائلة المواصفات ISO 9000 لأول مرة عام ١٩٨٧. وعلى الرغم من أن المنظمة الدولية للتقييس تقوم عادة بمراجعة المواصفات التي تصدرها مرة كل خمس سنوات، فإنه لم تتم مراجعة مواصفات هذه العائلة حتى عام ١٩٩٤، حيث أُعيد إصدار المواصفات الست الأساسية فيها (أي ISO 8402 و ISO 9000-1 و ISO 9001 و ISO 9002 و ISO 9003 و ISO 9004-1)، لكن التغييرات التي أُدخلت إليها كانت بسيطة. ويعود السبب في ذلك إلى أمرين: أولهما هو أن أنظمة إدارة الجودة كانت حديثة نسبياً بالنسبة للعديد من المؤسسات، والثاني ناتج عن شعور اللجنة الفنية ISO/TC 176، المسؤولة عن تطوير ومراجعة مواصفات العائلة، أن إدخال تغييرات جوهرية إلى المواصفات في ذلك الوقت يمكن أن يؤثر سلباً على الجهود الرامية إلى تشجيع المؤسسات على تبنيها. وقد قامت المنظمة الدولية للتقييس بعدئذ بإصدار عدد من المواصفات الجديدة التابعة لنفس العائلة، ووضع مقترحات لتطوير عددٍ آخر منها.

تمت المراجعة الثانية في العام ٢٠٠٠، وساهم فيها أعضاء من هيئات مواصفات وطنية في (٦٣) دولة، وممثلون عن (٢٢) جهة، أو هيئة، تمثل مجموعات اقتصادية مختلفة في العالم. حيث قامت المنظمة المذكورة بتاريخ ١٥/١٢/٢٠٠٠ بإصدار المواصفات الثلاث ISO 9000:2000 و ISO 9001:2000 و ISO 9004:2000 للاستخدام، والتي تشكل مع المواصفة ISO 19011:2002 (التي صدرت بتاريخ ١/١٠/٢٠٠٢) نواة عائلة المواصفات القياسية الجديدة لأنظمة إدارة الجودة ISO 9000:2000. وتمثل المراجعة تغييراً جوهرياً في بنية المواصفات ومتطلباتها، إذ أنها تأخذ بعين الاعتبار التطورات التي حصلت في مجال الجودة، والخبرات الكبيرة الناتجة عن تطبيق مواصفات العائلة السابقة.

١-٣ - تذكرة بالبنية السابقة لعائلة المواصفات ISO 9000، وبالمواصفة ISO 9001:1994:

يتألف الإصدار السابق لعائلة المواصفات ISO 9000 من المواصفة ISO 8402، ومن سلسلي المواصفات ISO 9000 و ISO 10000، كما هو مبين في الشكل (١-١).



الشكل (١-١) - بنية الإصدار السابق لعائلة المواصفات ISO 9000.

ويعطي الجدول (١-١) قائمةً بجميع مواصفات العائلة، وأجزاء المواصفات، والتقارير الفنية، التي تحتويها، مع تاريخ الإصدار الأخير لكل منها، والعنوان.

الجدول (١-١) - محتويات الإصدار السابق للعائلة ISO 9000.

العنوان	التاريخ	الرقم		
• مصطلحات.	1994	ISO 8402	إدارة الجودة، و ضمان الجودة	سلسلة المواصفات ISO 9000
• الجزء ١: إرشادات حول الاختيار والاستخدام.	1994	ISO 9000-1	مواصفات إدارة الجودة، و ضمان الجودة	
• الجزء ٢: إرشادات عامة حول تطبيق المواصفات ISO 9001 و ISO 9002 و ISO 9003.	1997	ISO 9000-2		
• الجزء ٣: إرشادات حول تطبيق المواصفة ISO 9001 في تطوير برامج الحاسوب، وتزويدها، وصيانتها.	1997	ISO 9000-3		
• الجزء ٤: دليل حول إدارة برنامج الاعتمادية.	1993	ISO 9000-4		
• نموذج لضمان الجودة في التصميم والتطوير، والإنتاج، والتركيب، والخدمة.	1994	ISO 9001	أنظمة الجودة	سلسلة المواصفات ISO 10000
• نموذج لضمان الجودة في الإنتاج، والتركيب، والخدمة.	1994	ISO 9002		
• نموذج لضمان الجودة في التفتيش والاختبار النهائيين.	1994	ISO 9003		
• الجزء ١: إرشادات.	1994	ISO 9004-1	إدارة الجودة، وعناصر أنظمة الجودة	
• الجزء ٢: إرشادات للخدمات.	1991	ISO 9004-2		
• الجزء ٣: إرشادات للمواد المصنعة.	1993	ISO 9004-3		
• الجزء ٤: إرشادات لتحسين الجودة.	1993	ISO 9004-4		
• إرشادات حول خطط الجودة.	1995	ISO 10005	إدارة الجودة	
• إرشادات حول ضمان الجودة في إدارة المشاريع.	1997	ISO 10006		
• إرشادات حول الأنشطة المتعلقة بتحديد الصفات المميزة للمنتج، وضبطها، وتنظيمها.	1995	ISO 10007		
• الجزء ١: التدقيق.	1990	ISO 10011-1	إرشادات حول تدقيق أنظمة الجودة	
• الجزء ٢: معايير تأهيل مدققي أنظمة الجودة.	1991	ISO 10011-2		
• الجزء ٣: إدارة برامج التدقيق.	1991	ISO 10011-3		
• الجزء ١: نظام إثبات الخصائص المترولوجية لتجهيزات القياس.	1992	ISO 10012-1	ضمان الجودة لتجهيزات القياس	
• الجزء ٢: ضبط عمليات القياس.	1997	ISO 10012-2		
• حول تطوير أدلة الجودة.	1995	ISO 10013	إرشادات	
• حول إدارة الجوانب الاقتصادية للجودة.	1998	ISO/TR 10014		
• حول التدريب.	1999	ISO 10015		
• حول الأساليب الإحصائية للمواصفة ISO 9001:1994.	1999	ISO/TR 10017		

أما المواصفة ISO 9001:1994 فتتألف من مجموعة العناصر (Elements) الواجب توفرها في المؤسسات التي يتم فيها ضمان المطابقة مع المتطلبات المحددة في جميع مراحل التصميم والتطوير، والإنتاج، والتفتيش والاختبار النهائيين، والتركيب، والخدمة، وعددها عشرين عنصراً، كما هو مبين في الجدول (١-٢).

الجدول (١-٢) عناصر المواصفة ISO 9001:1994.

رقم العنصر	اسم العنصر	رقم العنصر	اسم العنصر
١-٤	مسؤولية الإدارة	١١-٤	ضبط تجهيزات التفتيش والقياس والاختبار
٢-٤	نظام الجودة	١٢-٤	حالة التفتيش والاختبار
٣-٤	مراجعة العقد	١٣-٤	ضبط المنتج غير المطابق
٤-٤	ضبط التصميم	١٤-٤	العمل التصحيحي والوقائي
٥-٤	ضبط الوثائق والمعلومات	١٥-٤	المناولة والتخزين والتغليف والحفظ والتسليم
٦-٤	الشراء	١٦-٤	ضبط سجلات الجودة
٧-٤	ضبط المنتج المورد من الزبون	١٧-٤	التدقيق الداخلي للجودة
٨-٤	تمييز المنتج وتتبعه	١٨-٤	التدريب
٩-٤	ضبط العملية	١٩-٤	الخدمة
١٠-٤	التفتيش والاختبار	٢٠-٤	الأساليب الإحصائية

١-٤ - الأسباب التي دعت إلى تعديل عائلة المواصفات ISO 9000 السابقة:

قامت اللجنة الفنية ISO/TC 176 عام ١٩٩٧ باستطلاع رأي حول التعديلات المطلوب إدخالها إلى عائلة المواصفات ISO 9000، في الإصدار الجديد لها، وذلك بالاعتماد على استبيان أجابت عليه (١١٢٠) جهة معنية بالموضوع (مؤسسات حاصلة على شهادات المطابقة لمواصفات ضمان الجودة، وهيئات مانحة لشهادات المطابقة، ومجالس اعتماد، وهيئات مواصفات وطنية، ومدققين، ومراكز تدريب، ومستشارين، ومراكز وهيئات مختصة أخرى، ... الخ)، في (٤٠) دولة حول العالم. وقد أظهر الاستبيان، الذي اكتمل في نيسان ١٩٩٨، أن حاجات هذه الجهات تتلخص بما يلي:

- n الحد من عدد المواصفات التي تتألف منها العائلة ISO 9000، وتبسيط بنيتها.
- n تحقيق انسجام أفضل بين مواصفات العائلة من جهة، وبينها وبين المواصفات القياسية لأنظمة إدارة البيئة ISO 14000 من جهة أخرى.
- n تعديل بنية مواصفات العائلة - الخاصة بالمتطلبات والإرشادات - بشكل ينسجم مع الكيفية التي تقوم بموجبها المؤسسات بإدارة أعمالها (أي الانتقال من نهج يركّز على تنفيذ أنشطة منفصلة بعضها عن بعض، إلى نهج يركّز على العملية).
- n الملاءمة لجميع المؤسسات، على اختلاف حجمها، والقطاعات الاقتصادية التي تنتمي إليها.
- n إدخال متطلبات تلزم المؤسسات بقياس رضا الزبائن، والتحسين المتتابع (Continual Improvement) لنظام إدارة الجودة.
- n تجنب التركيز على الوثائق، والاهتمام بالنتائج.

- n وجوب احتواء المواصفات على متطلبات تلائم أي مؤسسة، عن طريق استبعاد المتطلبات التي لا تنطبق عليها.
- n سهولة استعمال المواصفات، واستخدامها لغة ومصطلحات واضحة، وموحدة.

١-٥ - البنية الجديدة لعائلة المواصفات ISO 9000:

تتألف العائلة ISO 9000:2000، كما هو مبين في الجدول (١-٣)، من أربع مواصفات قياسية أساسية، ومجموعة من المواصفات القياسية الداعمة، إضافة إلى عدد من التقارير الفنية (Technical Reports)، والمواصفات الفنية (Technical Specifications).

الجدول (١-٣) - بنية عائلة المواصفات القياسية ISO 9000:2000.

المواصفات القياسية الأساسية	ISO 9000:2000	أنظمة إدارة الجودة - أساسيات ومفردات.
	ISO 9001:2000	أنظمة إدارة الجودة - متطلبات.
	ISO 9004:2000	أنظمة إدارة الجودة - إرشادات لتحسين الأداء.
	ISO 19011:2002	أنظمة إدارة الجودة - إرشادات حول تدقيق أنظمة إدارة الجودة و/أو البيئة.
المواصفات القياسية الداعمة	ISO 10006:1997	إدارة الجودة - إرشادات حول الجودة في إدارة المشاريع.
	ISO 10007:1995	إدارة الجودة - إرشادات حول الأنشطة المتعلقة بتحديد الصفات المميزة للمنتج، وضبطها، وتنظيمها.
	ISO 10012-1:1992	متطلبات ضمان الجودة لتجهيزات القياس - الجزء (١): نظام إثبات الخصائص المترولوجية لتجهيزات القياس.
	ISO 10012-2:1997	متطلبات ضمان الجودة لتجهيزات القياس - الجزء (٢): إرشادات لضبط عمليات القياس.
	ISO 10015:1999	إدارة الجودة - إرشادات حول التدريب.
	ISO 15161:2001	إرشادات حول تطبيق المواصفة ISO 9001:2000 في صناعة الأغذية والمشروبات.
التقارير الفنية	ISO/TR 10013:2001	إرشادات حول توثيق أنظمة إدارة الجودة.
	ISO/TR 10014:1998	إرشادات حول إدارة الجوانب الاقتصادية للجودة.
	ISO/TR 10017:1999	مرشد حول الأساليب الإحصائية للمواصفة ISO 9001:1994.
المواصفات الفنية	ISO/TS 16949:2002	أنظمة إدارة الجودة - المتطلبات الخاصة بتطبيق المواصفة ISO 9001:2000 في إنتاج السيارات، وفي مؤسسات تصنيع القطع الخاصة بها.

وتجري حالياً مراجعة المواصفات الأخرى التي يجتوبها الإصدار السابق للعائلة، حيث من المتوقع أن يتم سحب بعضها من الاستخدام (مثل المواصفتين ISO 9004-2:1991 و ISO 9004-3:1993)، واستبدال بعضها الآخر بتقارير فنية (مثل المواصفات ISO 10006:1997 و ISO 10007:1995 و ISO 10013:1995 و ISO 10015:1999). وفيما يلي فكرة موجزة عن كل من المواصفات الأساسية الأربع التي تشكل نواة العائلة ISO 9000:2000:

١-٥-١ - المواصفة القياسية ISO 9000:2000 (أنظمة إدارة الجودة - أساسيات ومفردات):

وهي تستبدل المواصفة ISO 8402:1994 (إدارة الجودة وضمان الجودة - مصطلحات)، والجزء المتعلق بمفاهيم إدارة الجودة من المواصفة ISO 9000-1:1994 (مواصفات إدارة الجودة وضمان الجودة - الجزء ١: إرشادات حول الاختيار والاستخدام). كما تشكل نقطة البدء لفهم مواصفات العائلة الأخرى، ويُصحح بالعودة إليها قبل استخدام بقية مواصفات العائلة، وهي تشرح بشكل رئيس ما يلي:

n مبادئ إدارة الجودة (Quality management principles): وهي المبادئ التي بنيت عليها المواصفتان ISO 9001:2000 و ISO 9004:2000. وهذه المبادئ هي: التركيز على الزبون، والقيادة (التركيز على دور الإدارة العليا)، ومشاركة العاملين، ونهج العملية، ونهج النظام في الإدارة (إدارة العمليات كنظام)، والتحسين المتتابع، ونهج الاعتماد على الحقائق في اتخاذ القرار، والعلاقات ذات المنفعة المتبادلة مع المورد.

n أساسيات أنظمة إدارة الجودة (Fundamentals of quality management systems): وتضم (١٢) عنصراً، يشرح كل منها أحد الأسس الهامة لأنظمة إدارة الجودة. وهذه الأساسيات هي:

- الأسباب الموجبة لأنظمة إدارة الجودة.	- التوثيق.
- متطلبات أنظمة إدارة الجودة، ومتطلبات المنتجات.	- تقييم أنظمة إدارة الجودة.
- نهج أنظمة إدارة الجودة.	- التحسين المتتابع.
- نهج العملية.	- دور الأساليب الإحصائية.
- سياسة الجودة، وأهداف الجودة.	- اهتمامات أنظمة إدارة الجودة، وأنظمة الإدارة الأخرى.
- دور الإدارة العليا ضمن نظام إدارة الجودة.	- العلاقة بين أنظمة إدارة الجودة ونماذج التميز.

n مصطلحات وتعريف (Terms and definitions): وتشمل ثمانين مصطلحاً وتعريفاً مقسمة إلى عشرة أنواع كما هو مبين في الجدول (١-٤).

الجدول (١-٤) - أنواع المصطلحات والتعريف الواردة في المواصفة ISO 9000:2000.

العدد	النوع	العدد	النوع
١٣	§ المصطلحات المتعلقة بالمطابقة	٥	§ المصطلحات المتعلقة بالجودة
٦	§ المصطلحات المتعلقة بالتوثيق	١٥	§ المصطلحات المتعلقة بالإدارة
٧	§ المصطلحات المتعلقة بالفحص	٧	§ المصطلحات المتعلقة بالمؤسسة
١٢	§ المصطلحات المتعلقة بالتدقيق	٥	§ المصطلحات المتعلقة بالعملية والمنتج
٦	§ المصطلحات المتعلقة بضمان الجودة لعمليات القياس	٤	§ المصطلحات المتعلقة بالصفات المميزة
٨٠		المجموع	

١-٥-٢ - المواصفة القياسية ISO 9001:2000 (أنظمة إدارة الجودة - متطلبات):

تحتوي هذه المواصفة على الحد الأدنى من المتطلبات التي يجب على المؤسسات تلبيةها عند تأسيس أنظمة إدارة جودة لديها، وتطبيقها، والحفاظ عليها، وتحسينها. وهي تستبدل المواصفات ISO 9001/2/3:1994، وتستخدم من قبل المؤسسات لإظهار مقدرتها على تلبية متطلبات الزبائن، والمتطلبات القانونية ذات العلاقة، وكذلك لتعزيز رضا الزبائن من خلال التطبيق الفعال لهذه الأنظمة وتحسينها بشكل متتابع. وهي تنطبق على جميع المؤسسات بغض النظر عن نوعها، وحجمها، والمنتجات التي تقدمها. كما أنها المواصفة الوحيدة في العائلة التي سيتم منح شهادات المطابقة لها، ويتوجب على المؤسسات الحاصلة على شهادات المطابقة لإحدى المواصفات ISO 9001/2/3:1994 الانتقال إلى المواصفة ISO 9001:2000 خلال فترة لا تزيد عن ثلاث سنوات من تاريخ إصدارها (أي قبل ٢٠٠٣/١٢/١٥).

١-٥-٣ - المواصفة القياسية ISO 9004:2000 (أنظمة إدارة الجودة - إرشادات لتحسين الأداء):

وهي تستبدل المواصفة ISO 9004-1:1994 (إدارة الجودة وعناصر أنظمة الجودة - الجزء ١: إرشادات)، وتعتبر أداة إدارية هامة للاستخدام من قبل المؤسسات التي تريد أن تلي متطلبات أكثر شمولية من المتطلبات الأساسية المحددة في المواصفة ISO 9001:2000، وذلك بهدف تحسين فاعلية أنظمة إدارة الجودة ومردودها، وما يعقب ذلك من تحسين في الأداء العام لهذه المؤسسات. وعند مقارنة هذه المواصفة مع المواصفة ISO 9001:2000 يتبين أن الأهداف المتعلقة برضا الزبائن، وجودة المنتج في المواصفة الأخيرة قد توسعت لتشمل الأنشطة ذات العلاقة بالجهات الأخرى (المساهمين أو مالكي المؤسسة، والعاملين فيها، والموردين، والمجتمع)، وحاجات هذه الجهات، وكذلك أداء المؤسسة. وتحتوي المواصفة ISO 9004:2000 على ملحقين يعطي الأول إرشادات للتقييم الذاتي، ويشرح الثاني عملية التحسين المتتابع. وهي ليست معدة للحصول على الشهادة، أو للاستخدام للأغراض التعاقدية، أو القانونية، ولا كدليل لتطبيق المواصفة ISO 9001:2000، لكنها تعطي بعض التوضيحات حول المتطلبات الواردة في المواصفة الأخيرة.

١-٥-٤ - المواصفة القياسية ISO 19011:2002 (إرشادات حول تدقيق أنظمة إدارة الجودة و/أو أنظمة إدارة البيئة):

وهي تستبدل المواصفة ISO 10011 (إرشادات حول تدقيق أنظمة الجودة) بأجزائها الثلاثة ISO 10011-1:1990 (التدقيق) و ISO 10011-2:1991 (معايير تأهيل مدققي أنظمة الجودة) و ISO 10011-3:1991 (إدارة برامج التدقيق)، وكذلك المواصفات ISO 14010:1996 (إرشادات للتدقيق البيئي - مبادئ عامة) و ISO 14011:1996 (إرشادات للتدقيق البيئي - إجراءات التدقيق - تدقيق أنظمة إدارة البيئة) و ISO 14012:1996 (إرشادات للتدقيق البيئي - معايير تأهيل مدققي البيئة).

وتعطي هذه المواصفة إرشادات حول مبادئ التدقيق، وإدارة برامج التدقيق، وأنشطة التدقيق، إضافة إلى كفاءة مدققي أنظمة إدارة الجودة وأنظمة إدارة البيئة، وكيفية تقييمهم. وهي تُستخدم من قبل الهيئات المانحة لشهادات المطابقة، ومن قبل الجهات الأخرى التي تقوم بتدريب المدققين، أو اعتمادهم، وكذلك من قبل المؤسسات لأغراض التدقيق الداخلي والخارجي.

١-٦ - ميزات تطبيق أنظمة إدارة الجودة، والصعوبات المرافقة لها:

يمكن تلخيص ميزات تطبيق المواصفة ISO 9001:2000، والحصول على شهادة المطابقة لها بما يلي:

- × إدارة العمليات بشكل أفضل، من خلال الاعتماد على الحقائق، بدلاً من الاعتماد على الآراء الفردية.
- × زيادة رضا الزبائن، وثقتهم بالمؤسسة، نتيجة زيادة فاعلية العمليات التي يتم تنفيذها فيها، وتحسن إنتاجيتها.
- × استخدام الشهادة من أجل الحفاظ على الزبائن، والحصول على زبائن جدد، والدخول إلى أسواق جديدة.
- × إيجاد بيئة عمل أفضل، وتعزيز التواصل بين أقسام المؤسسة، من جهة، وبين الإدارة والعاملين، من جهة أخرى.
- × نمو المؤسسة، وتطورها، وظهورها بمظهر حضاري، لأن أداءها أصبح منظماً، وواضحاً.
- × تفهم العاملين للأنشطة، والمسؤولياتهم، وصلاحياتهم، بشكل أفضل، من خلال نظام إدارة الجودة الموثوق.
- × تشجيع العاملين على المساهمة في حل المشكلات.
- × توعية العاملين حول الحاجة إلى التدريب، وأهميته.
- × ازدياد الثقة بمقدرة منتجات المؤسسة على تلبية المتطلبات القانونية ذات العلاقة.
- × تخفيض التكاليف نتيجة الحد من المرفوضات، ومن أعمال التفتيش والاختبار، ومن إصلاح الوحدات المرفوضة، أي نتيجة الحد من الهدر في الوقت، والمواد.

أما الصعوبات التي قد ترافق عملية التطبيق فيمكن تلخيصها بما يلي:

- التكاليف العالية نسبياً التي يتوجب على المؤسسة دفعها لقاء تدريب العاملين (لجنة التوجيه، فريق التطبيق، المدققين الداخليين)، والخدمات التي تقدمها لها الجهات الاستشارية، وتأسيس النظام وتطبيقه، ولقاء عملية تقييم هذا النظام، والحصول على الشهادة، والحفاظ عليها.
- تكاليف تأمين البنية التحتية، وبيئة العمل، اللازمين لتنفيذ العمليات بشكل فعال.
- التكاليف غير المباشرة الناجمة عن الوقت المخصص من قبل الإدارة والعاملين.
- الحاجة إلى تسمية ممثل للإدارة تكون له، إضافة إلى مهامه الأخرى، مهام جديدة تتعلق بضمان تأسيس العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة، وتطبيقها، والحفاظ عليها؛ ورفع التقارير إلى الإدارة العليا حول أداء نظام إدارة الجودة، وأي حاجة للتحسين؛ وضمان الترويج لإدراك متطلبات الزبون عبر المؤسسة؛ والتنسيق مع الجهات الخارجية في الأمور المتعلقة بنظام إدارة الجودة.
- الجهد الكبير الذي يحتاجه توثيق نظام إدارة الجودة، وتدريب العاملين على تطبيقه.
- الحاجة إلى تغيير بعض الممارسات الحالية من أجل تلبية متطلبات المواصفة، الأمر الذي يلاقي أحياناً بعض المقاومة من قبل العاملين.