

راهنمای ممیزی الزامات استاندارد بین‌المللی
ISO 9001:2015

نویسنده:

سید اله حسین مرتجی

۲۲۳۳۴۶

سرشناسه: مرتجی، سیدطه حسین.

عنوان و نام پدیدآور: راهنمای ممیزی الزامات استاندارد ISO 9001:2015 / نویسنده سیدطه حسین مرتجی.

مشخصات نشر: تهران: آتون کتاب، ۱۳۹۷.

مشخصات ظاهری: ۲۲۰ ص.: مصور (رنگی)، جدول (رنگی).

شابک: 978-600-8759-24-9.

وضعیت فهرست نویسی: فیا.

یادداشت: واژه نامه.

یادداشت: کتابنامه.

موضوع: استانداردهای ایزو ۹۰۰۱

موضوع: ISO 9001 Series Standards

موضوع: کنترل کیفی — استانداردها

موضوع: Quality control — Standards

موضوع: کیفیت — مدیریت

موضوع: Total quality management

رده بندی کتب: ۶۵۸/۵۰۰۱۷/۴۱/۴۱

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۵۰۰

شماره کتابشناسی ملی: ۸۲۳۷۰۰۸

راهنمای ممیزی الزامات استاندارد ISO 9001:2015

نویسنده: سید طه حسین مرتجی

ناشر: آتون کتاب

شابک: 978-600-8759-24-9

سال چاپ: ۱۳۹۷

نوبت چاپ: اول

تعداد صفحه: ۲۲۰

تیراژ: ۱۰۰۰

قیمت: ۲۵۰۰۰۰ ریال

مرکز پخش: خیابان شریعتی، پایین تر از خیابان بهار شیراز، پلاک ۴۳۱، واحد یک، شماره تماس ۰۲۱-۶۶۹۷۲۹۱۷ و ۰۲۱-۶۶۹۵۳۲۸۷

تمامی حقوق این اثر محفوظ است. تکثیر یا تولید مجدد کل یا بخشی از آن، به هر صورت (مانند چاپ، فتوکپی، صوت، تکثیر و انتشار الکترونیکی) بدون اجازه مکتوب نویسنده ممنوع است.

جهانی شدن صنعت و در نتیجه تنوع نیازها و انتظارات ذی‌نفعان، کسب رضایت آن‌ها و برآورده نمودن الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد را تا حد زیادی پیچیده کرده است. سازمان‌های مختلف با توجه به دامنه کاربردشان و نوع فعالیت‌هایی که انجام می‌دهند، از یک سو با چالش تحویل محصولات و خدمات متنوع به مشتریانی متعدد و دارای الزامات و انتظارات کیفی مختلف، و از سوی دیگر با چالش دریافت محصولات و خدمات از فراهم‌کنندگان برون‌سازمانی روبه‌رو هستند. موفقیت سازمان‌ها در این محیط رقابتی و در حال تغییر، تا حد زیادی به توانایی آن‌ها در انجام درست موارد زیر وابسته است:

- پیش‌بینی و شناسایی نیازها و انتظارات مشتریان و سایر طرف‌های ذی‌نفع،
- تبدیل این نیازها و انتظارات به محصولات و خدماتی که موجب رضایت ذی‌نفعان می‌شوند،
- جذب مشتریان به سازمان،
- عرضه محصولات و خدمات منطبق به مشتریان، و
- دستیابی به سود مورد انتظار.

به‌منظور دستیابی به قابلیت‌های مورد نیاز، سازمان می‌تواند فرایند سعی و خطا را در پیش گرفته، از مدل‌های مختلفی که برای مدیریت وجود دارد استفاده کند، یا مدل‌های مخصوص به خود را توسعه دهد. سیستم مدیریت کیفیت یکی از این مدل‌ها است که به طرح‌ریزی، پیاده‌سازی، بررسی و بهبود اهداف سازمان و فرایندهای مورد نیاز برای دستیابی به این اهداف پرداخته اثر بخشی و کارایی سازمان را به‌طور مداوم بهبود می‌بخشد. استاندارد بین‌المللی ISO 9001:2015 که توسط سازمان بین‌المللی استانداردسازی^۱ (ISO) منتشر شده است، الزامات یک سیستم مدیریت کیفیت را تا حد زیادی استاندارد کرده و می‌تواند در برقراری زنجیره تأمین، توسط تمامی سازمان‌ها به‌کار گرفته شود.

با توجه به تغییر ساختار ویرایش ۲۰۱۵ استاندارد سیستم مدیریت کیفیت نسبت به ویرایش ۲۰۰۸، کمیته فنی ۱۷۶ اقدام به انتشار استاندارد ISO 9002:2016 نموده است که رهنمودهایی را در خصوص الزامات استاندارد ISO 9001:2015 ارائه کرده و مثال‌هایی را از اقداماتی که یک سازمان می‌تواند برای پیاده‌سازی این الزامات انجام دهد، مطرح می‌کند. با این حال، این مثال‌ها قطعی نبوده و

¹ International Organization for Standardization (ISO)

لزوماً برای همه سازمان‌ها مناسب نیستند. به علاوه، اختلاف نظر‌ها در نحوه تفسیر، پیاده‌سازی و ممیزی صحیح الزامات استاندارد، از ویرایش‌های گذشته استاندارد نیز وجود داشته و همواره یکی از چالش‌های پیش‌روی سازمان‌های ممیزی‌شونده، ممیزان و نهادهای صدور گواهی‌نامه بوده است.

کتاب پیش رو با درک این موضوع، از طریق مشورت با اساتید و خبرگان پیاده‌سازی و ممیزی سیستم‌های مدیریت کیفیت، پرداختن به نظرات آن‌ها، و همچنین مراجعه به مراجع معتبر بین‌المللی نگاشته شده است. با توجه به نیازسنجی دقیق و زمان زیادی که در نگارش مطالب صرف شده است، انتظار می‌رود این کتاب مورد استقبال طیف وسیعی از خبرگان، ممیزان، سازمان‌های ممیزی‌شونده و سایر علاقمندان به سیستم‌های مدیریت کیفیت قرار گیرد. همچنین این کتاب، که استفاده از این کتاب از طریق حذف نظرات و سلاقی شخص، اثباتی سیستم مدیریت کیفیت را در سازمان‌هایی که اقدام به پیاده‌سازی این سیستم کرده یا خواهند کرد، تا حد قابل ملاحظه‌ای بهبود دهد. در نگارش پیش‌نویس این کتاب، تجربیات اندک بنده و نظرات ارزشمند اساتید و خبرگان بزرگواری که افتخار آشنایی با آن‌ها را داشته‌ام به کار گرفته شده است. همچنین، توجه ویژه‌ای به سبکی و قابلیت کاربرد مطالب، معطوف شده است و تا حد امکان، قابلیت ردیابی مطالب به شده به مراجع معتبر بین‌المللی حفظ شده است. علاوه بر این، مرور کتاب توسط خبرگان متعدد، بسیاری از ابهامات را برطرف نموده و منجر به یک خروجی نسبتاً مطلوب شده است. با این حال، از تمامی خوانندگان محترم درخواست می‌شود تا بنده را از نظرات، پیشنهادات و انتقادات خود بی‌نصیب نگذاشته و این موارد را مستقیماً از طریق پست الکترونیکی Mortaji@ymail.com با بنده در میان بگذارند تا در ویرایش‌های آتی کتاب مدنظر قرار گیرند. شایان ذکر است در این کتاب شماره بنده از پست به چاپ بوده و در موارد معدودی، به دلیل تسهیل استفاده از مطالب کتاب در فرایند ممیزی، تقدّم و تأخر زیربندها به صورت کاملاً هدفمند جابه‌جا شده است. در پایان، بر خود لازم می‌دانم از تمامی اساتید و خبرگان بزرگواری که در نگارش این کتاب نقش داشتند، تشکر نموده و از مدیریت محترم انتشارات آتون، جناب آقای مهندس جودت نیز که با نظرات تخصصی خود امکان استفاده بهتر خوانندگان از مطالب ارائه‌شده را میسر ساختند، قدردانی نمایم.

سید طه حسین مرتجی؛ تابستان ۱۳۹۷

فہرست

با هدف تسهیل استفاده از مطالب کتاب در فرایند ممیزی، تقدّم و تأخّر برخی از بندها، به صورت کاملاً هدفمند جابه‌جا شده است. همچنین مطالب مطرح شده در ذیل هر بند، با همان شماره بند ارائه شده است.

۱ دامنہ کاربرد..... ۱

۲ مراجع الزامی..... ۲

۳ اصطلاحات و تعاریف..... ۲

۱۲ بافت سازمان..... ۱۲

۱-۲-۱ بافت سازمان و بافت آن..... ۱۲

۱-۲-۲ موضوعات درون سازمانی و برون سازمانی..... ۱۲

۱-۲-۳ پایش و بازنگری موضوعات درون سازمانی و برون سازمانی..... ۱۳

۲-۴-۱ درک نیازهای تنظیمات طرفهای ذی نفع..... ۱۴

۲-۴-۲ الف و ب تعیین طرفهای ذی نفع تأثیرات و الزامات آنها..... ۱۴

۲-۴-۳ پایش و بازنگری اطلاعات طرفهای ذی نفع..... ۱۵

۳-۴-۱ تعیین دامنہ کاربرد سیستم مدیریت کیفیت..... ۱۵

۳-۴-۲ تعیین مرزهای سیستم مدیریت کیفیت..... ۱۵

۳-۴-۳ تعیین کاربردپذیری سیستم مدیریت کیفیت..... ۱۶

۳-۴-۴ به کارگیری الزامات ایزو ۹۰۰۱..... ۱۶

۳-۴-۵ نگهداری از دامنہ کاربرد سیستم مدیریت کیفیت..... ۱۷

۴-۴-۱ سیستم مدیریت کیفیت و فرایندهای آن..... ۱۷

۱-۴-۴-۱ ایجاد سیستم مدیریت کیفیت..... ۱۷

۱-۴-۴-۲ پیاده سازی سیستم مدیریت کیفیت..... ۱۸

۱-۴-۴-۳ نگهداری سیستم مدیریت کیفیت..... ۱۸

۱-۴-۴-۴ بهبود مداوم سیستم مدیریت کیفیت..... ۱۸

۱-۴-۴-۵ تعیین فرایندهای مورد نیاز برای سیستم مدیریت کیفیت..... ۱۹

- ۱-۴- اجرای فرایندهای سیستم مدیریت کیفیت در سرتاسر سازمان ۱۹
- ۱-۵- رهبری ۲۴
- ۱-۶- رهبری و تعهد ۲۴
- ۱-۱- کلیات ۲۴
- ۲-۱- تمرکز بر مشتری ۳۱
- ۲-۲- خط مشی ۳۳
- ۱-۲- ایجاد خط مشی کیفیت ۳۳
- ۱-۳- اطلاع رسانی خط مشی کیفیت ۳۴
- ۴- نقش ها، مسئولیت ها و اختیارات سازمانی ۳۶
- ۳-۱- تعیین علاقمندان و درک مسئولیت ها و اختیارات ۳۶
- ۳-۲- الف مسئولیت ها و اختیارات برای اطمینان از انطباق با ایزو ۹۰۰۱ ۳۸
- ۳-۳- ب مسئولیت ها و اختیارات برای اطمینان از عملکرد فرایندها ۳۸
- ۳-۴- پ مسئولیت ها و اختیارات برای کنترل عملکرد سیستم مدیریت ۳۹
- ۳-۵- ت مسئولیت ها و اختیارات برای ترویج تمرکز بر مشتری ۳۹
- ۳-۶- ث مسئولیت ها و اختیارات برای اطمینان از انسجام سیستم مدیریت ۳۹
- ۵- طرح ریزی ۴۱
- ۱- اقدامات برای پرداختن به ریسک ها و فرصت ها ۴۱
- ۱-۱- ریسک ها و فرصت هایی که نیاز است به آن ها پرداخته شود ۴۱
- ۲- اهداف کیفیت و طرح ریزی برای دستیابی به آن ها ۴۱
- ۱-۲- ایجاد اهداف کیفیت ۴۵
- ۱-۲-۱- نگهداری اطلاعات مدون مرتبط با اهداف کیفیت ۴۸
- ۲-۲- طرح ریزی برای دستیابی به اهداف کیفیت ۴۸
- ۳- طرح ریزی تغییرات ۴۹
- ۶- طرح ریزی ۵۱
- ۱-۱- منابع ۵۱
- ۱-۱-۱- کلیات ۵۱

- ۲-۱-۷ کارکنان ۵۱
- ۲-۱-۷ تعیین کارکنان مورد نیاز ۵۱
- ۲-۱-۷ جذب افراد مورد نیاز ۵۲
- ۳-۱-۷ زیرساخت ۵۲
- ۳-۱-۷ تعیین زیرساخت مورد نیاز ۵۲
- ۳-۱-۷ تأمین زیرساخت مورد نیاز ۵۳
- ۳-۱-۷ نگهداشت زیرساخت مورد نیاز ۵۳
- ۴-۱-۷ محیط عملیات فرایندها ۵۳
- ۴-۱-۷ تعیین محیط مورد نیاز ۵۳
- ۴-۱-۷ فراهم‌آوری و نگهداری از محیط مورد نیاز ۵۴
- ۵-۱-۷ منابع‌یابی و اندازه‌گیری ۵۴
- ۵-۱-۷ تعیین راه‌های مهم مودن منابع معتبر و قابل اعتماد ۵۴
- ۶-۱-۷ دانش سازمانی ۵۹
- ۶-۱-۷ تعیین دانش سازمانی ۵۹
- ۶-۱-۷ نگهداری دانش سازمانی ۵۹
- ۶-۱-۷ در دسترس بودن دانش سازمانی ۶۰
- ۶-۱-۷ اکتساب و دسترسی به دانش سازمانی ۶۱
- ۲-۷ شایستگی ۶۱
- ۳-۷ آگاهی ۶۵
- ۴-۷ ارتباطات ۶۷
- ۵-۷ اطلاعات مدون ۶۷
- ۱-۵-۷ کلیات ۶۸
- ۲-۵-۷ ایجاد و به‌روزرسانی ۷۱
- ۳-۵-۷ کنترل اطلاعات مدون ۷۳
- ۸ عملیات ۷۷
- ۱-۸ طرح‌ریزی فرایندهای عملیاتی ۷۷

- ۱-۸ طرح‌ریزی فرایندهای عملیاتی ۷۷
- ۱-۸ خروجی‌های طرح‌ریزی عملیات ۷۹
- ۱-۸ کنترل تغییرات طرح‌ریزی شده ۷۹
- ۱-۸ بازنگری تغییرات ناخواسته ۸۰
- ۱-۸ کنترل فرایندهای برون سپاری شده ۸۱
- ۲-۸ الزامات محصولات و خدمات ۸۱
- ۱-۲-۸ ارتباط با مشتری ۸۱
- ۲-۲-۸ تعیین الزامات محصولات و خدمات ۸۶
- ۲-۲-۸ بازنگری الزامات محصولات و خدمات ۸۸
- ۴-۲-۸ تغییرات الزامات محصولات و خدمات ۹۲
- ۴-۲-۸ حل مسائل تغییرات در الزامات محصولات و خدمات ۹۲
- ۳-۸ طراحی و توسعه محصولات و خدمات ۹۳
- ۱-۳-۸ کلیات ۹۳
- ۱-۳-۸ ایجاد فرایند طراحی و توسعه ۹۳
- ۲-۳-۸ طرح‌ریزی طراحی و توسعه ۹۳
- ۳-۳-۸ ورودی‌های طراحی و توسعه ۹۷
- ۳-۳-۸ تعیین الزامات اساسی برای انواع مختلف محصولات و خدمات ۹۷
- ۳-۳-۸ اطمینان از کفایت ورودی‌ها ۹۹
- ۳-۳-۸ حل و فصل ورودی‌های متناقض ۹۹
- ۳-۳-۸ حفظ اطلاعات مدون مرتبط با ورودی‌ها ۱۰۰
- ۴-۳-۸ کنترل‌های طراحی و توسعه ۱۰۰
- ۵-۳-۸ خروجی‌های طراحی و توسعه ۱۰۳
- ۵-۳-۸ حفظ اطلاعات مدون خروجی‌های طراحی و توسعه ۱۰۵
- ۶-۳-۸ تغییرات طراحی و توسعه ۱۰۵
- ۶-۳-۸ کنترل تغییرات در حین و پس از طراحی ۱۰۵
- ۶-۳-۸ حفظ اطلاعات تغییرات طراحی و توسعه ۱۰۶

۸-۴ کنترل فرایندها، محصولات و خدمات بیرونی ۱۰۷

۸-۴-۱ کلیات ۱۰۷

۸-۴-۱ اطمینان از انطباق فرایندها، محصولات و خدمات بیرونی ۱۰۷

۸-۴-۱ ارزشیابی، انتخاب و ارزشیابی مجدد فراهم کنندگان بیرونی ۱۰۷

۸-۴-۱ پایش عملکرد فراهم کنندگان بیرونی ۱۰۸

۸-۴-۱ حفظ شواهد ارزشیابی، انتخاب و پایش ۱۰۹

۸-۴-۲ نوع و گستره کنترل ۱۱۰

۸-۴-۲ اطمینان از عدم تأثیر نامطلوب فرایندها، محصولات و خدمات بیرونی ۱۱۰

۸-۴-۳ اطلاعات برای فراهم کنندگان بیرونی ۱۱۱

۸-۴-۳ اطمینان از کفایت الزامات مشخص شده ۱۱۴

۸-۱ تولید ارائه خدمت ۱۱۴

۸-۵-۱ استقرار و ارائه خدمت ۱۱۴

۸-۵-۱-ب در نظر گرفتن و استفاده از منابع پایش و اندازه گیری مناسب ۱۱۵

۸-۵-۲ شناسایی و ردیابی ۱۱۹

۸-۵-۲ شناسایی خروجی های فرایندها ۱۱۹

۸-۵-۲ شناسایی وضعیت خروجی های فرایندها ۱۱۹

۸-۵-۲ حفظ قابلیت ردیابی ۱۲۰

۸-۵-۳ دارایی متعلق به مشتریان یا فراهم کنندگان بیرونی ۱۲۰

۸-۵-۳ مراقبت از دارایی های متعلق به مشتریان و فراهم کنندگان بیرونی ۱۲۰

۸-۵-۳ شناسایی دارایی های متعلق به مشتریان و فراهم کنندگان بیرونی ۱۲۱

۸-۵-۳ تصدیق دارایی های متعلق به مشتریان و فراهم کنندگان بیرونی ۱۲۱

۸-۵-۳ حفاظت از دارایی های متعلق به مشتریان و فراهم کنندگان بیرونی ۱۲۱

۸-۵-۳ گزارش مشکلات به مشتریان و فراهم کنندگان بیرونی ۱۲۲

۸-۵-۴ مراقبت از محصول ۱۲۲

۸-۵-۴ مراقبت از خروجی ها ۱۲۲

۸-۵-۵ فعالیت های پس از تحویل ۱۲۳

۸-۵-۵ تعیین و کنترل الزامات فعالیت های پس از تحویل ۱۲۳

۱۲۴	۸-۵-۶ کنترل تغییرات
۱۲۴	۸-۵-۶ بازنگری و کنترل تغییرات
۱۲۵	۸-۵-۶ حفظ اطلاعات در خصوص تغییرات
۱۲۶	۸-۶ ترخیص محصولات و خدمات
۱۲۶	۸-۶ تصدیق برآورده شدن الزامات محصولات و خدمات
۱۲۶	۸-۶ تأیید ترخیص محصولات و خدمات
۱۲۷	۸-۶ حفظ اطلاعات مدون مرتبط با ترخیص محصولات و خدمات
۱۲۷	۹-۲ کنترل خروجی های نامنتطبق
۱۲۷	۸-۱-۱ پیشگیری از استفاده یا تحویل ناخواسته
۱۲۸	۸-۱-۱ اتخاذ اقدامات مناسب
۱۲۸	۸-۷-۱ نتایج خدمات های اصلاح شده
۱۲۹	۸-۷-۲ حفظ اطلاعات مدون مرتبط با خروجی های نامنتطبق
۱۳۰	۹ ارزشیابی عملکرد
۱۳۰	۹-۱ پایش، اندازه گیری، تحلیل و ارزشیابی
۱۳۰	۹-۱-۱ کلیات
۱۳۲	۹-۱-۱ حفظ اطلاعات مدون به عنوان شواهد نتایج
۱۳۲	۹-۱-۲ رضایت مشتری
۱۳۲	۹-۱-۲ پایش برداشت مشتری
۱۳۲	۹-۱-۲ تعیین روش های پایش و بازنگری برداشت مشتری
۱۳۳	۹-۱-۳ تحلیل و ارزشیابی
۱۳۵	۹-۲ ممیزی داخلی
۱۳۵	۹-۲-۱ اهداف ممیزی
۱۳۷	۹-۲-۲ تعریف روش ممیزی
۱۳۹	۹-۳ بازنگری مدیریت
۱۳۹	۹-۳-۱ کلیات
۱۳۹	۹-۳-۱ سازمان دهی بازنگری مدیریت

۱۳۹.....	۹-۳-۱ زمان بندی بازنگری های مدیریت
۱۳۹.....	۹-۳-۲ ورودی های بازنگری مدیریت
۱۳۹.....	۹-۳-۲ طرح ریزی و اجرای بازنگری های مدیریت
۱۴۱.....	۹-۳-۳ خروجی های بازنگری مدیریت
۱۴۱.....	۹-۳-۳ تصمیم گیری در خصوص اقدامات اتخاذ شده
۱۴۲.....	۹-۳-۳ حفظ شواهد نتایج بازنگری های مدیریت
۱۴۳.....	۱۰ بهبود
۱۴۳.....	۱۰-۱ کلیات
۱۴۳.....	۱۰-۱-۱ تعیین و انتخاب فرصت های بهبود
۱۴۴.....	۱۰-۲ موانع و اقدام اصلاحی
۱۴۸.....	۱۰-۳ بهبود مداوم
۱۴۸.....	۱۰-۳-۱ بهبود مداوم، تناسب، کفایت و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت
۱۵۰.....	پیوست الف، ترجمه استاندارد بین المللی ISO 9001:2015
۱۵۰.....	۰ مقدمه
۱۵۰.....	۰-۱ کلیات
۱۵۱.....	۰-۲ اصول مدیریت کیفیت
۱۵۲.....	۰-۳ رویکرد فرایندی
۱۵۲.....	۰-۳-۱ کلیات
۱۵۳.....	۰-۳-۲ چرخه طرح ریزی، اجرا، بررسی، اقدام
۱۵۳.....	۰-۳-۳ تفکر مبتنی بر ریسک
۱۵۵.....	۰-۴ ارتباط با سایر استانداردهای سیستم مدیریت
۱۵۷.....	۱ دامنه کاربرد
۱۵۷.....	۲ مراجع الزامی
۱۵۷.....	۳ اصطلاحات و تعاریف
۱۵۸.....	۴ بافت سازمان
۱۵۸.....	۴-۱ درک سازمان و بافت آن

۱۵۸	۲- درک نیازها و انتظارات طرف‌های ذی‌نفع
۱۵۸	۳- تعیین دامنه کاربرد سیستم مدیریت کیفیت
۱۵۹	۴- سیستم مدیریت کیفیت و فرایندهای آن
۱۶۰	رهبری
۱۶۰	۱- رهبری و تعهد
۱۶۰	۱-۱- کلیات
۱۶۱	۱-۲- تمرکز بر مشتری
۱۶۱	۱-۳- خط‌مشی
۱۶۱	۱-۴- ایجاد خط‌مشی کیفیت
۱۶۲	۲- اطلاع‌رسانی خط‌مشی کیفیت
۱۶۲	۳- نقش‌ها و مسئولیت‌ها در اختیارات سازمانی
۱۶۳	طرح‌ریزی
۱۶۳	۱- اقدامات برای پرداختن به ریسک‌ها فرصت‌ها
۱۶۴	۲- اهداف کیفیت و طرح‌ریزی مبتنی بر استیاب به آن‌ها
۱۶۴	۳- طرح‌ریزی تغییرات
۱۶۵	پشتیبانی
۱۶۵	۱- منابع
۱۶۵	۱-۱- کلیات
۱۶۵	۱-۲- کارکنان
۱۶۵	۱-۳- زیرساخت
۱۶۶	۱-۴- محیط اجرای فرایندها
۱۶۶	۱-۵- منابع پایش و اندازه‌گیری
۱۶۷	۱-۶- دانش سازمانی
۱۶۸	۲- شایستگی
۱۶۸	۳- آگاهی
۱۶۹	۴- ارتباطات

- ۷-۵ اطلاعات مدون ۱۶۹
- ۷-۵-۱ کلیات ۱۶۹
- ۷-۵-۲ ایجاد و بهروزرسانی ۱۶۹
- ۷-۵-۳ کنترل اطلاعات مدون ۱۷۰
- ۸ عملیات ۱۷۱**
- ۸-۱ طرح ریزی و تسرل عملیات ۱۷۱
- ۸-۲ الزامات برای محصولات و خدمات ۱۷۱
- ۸-۲-۱ ارتباط با مشتری ۱۷۱
- ۸-۲-۲ تعیین الزامات محصولات و خدمات ۱۷۲
- ۸-۲-۳ بازنگری الزامات محصولات و خدمات ۱۷۲
- ۸-۲-۴ تغییرات در الزامات محصولات و خدمات ۱۷۳
- ۸-۳ طراحی و توسعه محصولات و خدمات ۱۷۳
- ۸-۳-۱ کلیات ۱۷۳
- ۸-۳-۲ طرح ریزی طراحی و توسعه ۱۷۳
- ۸-۳-۳ ورودی‌های طراحی و توسعه ۱۷۴
- ۸-۳-۴ کنترل‌های طراحی و توسعه ۱۷۵
- ۸-۳-۵ خروجی‌های طراحی و توسعه ۱۷۵
- ۸-۳-۶ تغییرات طراحی و توسعه ۱۷۶
- ۸-۴ کنترل فرایندها، محصولات و خدمات فراهم‌شده بیرونی ۱۷۶
- ۸-۴-۱ کلیات ۱۷۶
- ۸-۴-۲ نوع و گستره کنترل ۱۷۷
- ۸-۴-۳ اطلاعات برای فراهم‌کنندگان بیرونی ۱۷۷
- ۸-۵ تولید و ارائه خدمات ۱۷۸
- ۸-۵-۱ کنترل تولید و ارائه خدمات ۱۷۸
- ۸-۵-۲ شناسایی و ردیابی ۱۷۹
- ۸-۵-۳ دارایی متعلق به مشتریان یا فراهم‌کنندگان بیرونی ۱۷۹
- ۸-۵-۴ محافظت ۱۷۹

۱۸۰	۵-۵ فعالیتهای پس از تحویل
۱۸۰	۶-۵ کنترل تغییرات
۱۸۰	۶-۶ ترخیص محصولات و خدمات
۱۸۱	۷ کنترل خروجیهای نامنطبق
۱۸۲	ارزشیابی عملکرد
۱۸۲	۱ پایش، اندازه‌گیری، تحلیل و ارزشیابی
۱۸۲	۱-۱ کلیات
۱۸۲	۱-۱-۱ رضایت مشتری
۱۸۲	۱-۱-۲ تحلیل و ارزشیابی
۱۸۳	۲-۱ ارزیابی داخلی
۱۸۴	۳-۱ بازنگری مدیریت
۱۸۴	۱-۳ کلیات
۱۸۴	۲-۳ ورودیهای بازنگری مدیریت
۱۸۵	۳-۳ خروجیهای بازنگری مدیریت
۱۸۵	۱ بهبود
۱۸۵	۱-۱ کلیات
۱۸۵	۲-۱ عدم انطباق و اقدام اصلاحی
۱۸۶	۳-۱ بهبود مداوم
۱۸۷	بوست الف
۱۸۷	۱-۱ ساختار و واژگان
۱۸۸	۲-۱ محصولات و خدمات
۱۸۸	۳-۱ درک نیازها و انتظارات ذی‌نفعان
۱۸۹	۴-۱ تفکر مبتنی بر ریسک
۱۹۰	۵-۱ کاربردپذیری
۱۹۰	۶-۱ اطلاعات مدون
۱۹۱	۷-۱ دانش سازمانی

- الف- ۸ کنترل فرایندها، محصولات و خدمات فراهم شده از بیرون ۱۹۲
- پیوست ب ۱۹۳
- واژه نامه ۱۹۴
- کتاب شناسی ۲۱۱