ने.गुण/आईएसओ ९००१:२००८ संस्करणमा आधारित

पुस्तक :

आईएसओ ९००१ - गुण व्यवस्थापन प्रणाली (व्याख्यासहित)

ISO 9001- Quality Management System

(With Explanation)

लेखक तथा प्रकाशक :

विमलप्रसाद ढकाल

९८५११०६७११

© लेखकमा

प्रथम संस्करण :

२०७० माघ, २१ श्रीपञ्चमी

प्रमुख वितरक :

सिद्धार्थ बुक्स एण्ड स्टेशनरी सेन्टर

नयाँ बानेश्वर चोक, काठमाडौं

फोन नं. ०१४७८७३९०

आवरण डिजाइन तथा कम्प्युटर सेटिङ :

दिनेशकुमार राई

raidinesh5@gmail.com

मूल्य : रु. ४५०।-

ISBN

978-9937-2-7664-1

समर्पण

ती गुण गुरूहरू (Quality Gurus) जसले गुण व्यवस्थापनको अवधारणा, सिद्धान्त र विधिहरूको विकास गर्न अमूल्य योगदान पुऱ्याए उहाँहरूप्रति

नेपाल गुणस्तर परिषद्को २०७०।०९।११ को ९१ औं बैठकको निर्णय

ने.गुण./आईएसओ ९००१ मा आधारित भई श्री विमलप्रसाद ढकालले नेपाली भाषामा उक्त गुणस्तरको व्याख्यात्मक टिप्पणी सहितको पुस्तक लेख्नुभएको हुँदा उक्त कार्यको सराहना गर्दै सो प्रकाशन गर्न अनुमति प्रदान गर्ने निर्णय गरियो ।

अभिमत

यो दस्तावेज (पुस्तक) धेरै मेहेनत र समय खर्चेर तयार पारिएको एकदमै उपयोगी दस्तावेज हो ।

- लिड अडिटर कूलप्रसाद सापकोटा

नेपाल सरकार
उद्योग मन्त्रालय
नेपाल गुणस्तर तथा नापतौल विभाग
बालाजु, काठमाडौं

प.सं.
च.नं.

शुभकामना

नेपालमा आईएसओ ९००१ गुण व्यवस्थापन प्रणाली अवलम्बन गर्ने संस्थाहरूको संख्यात्मक वृद्धिसँगै गुणात्मक वृद्धि हुनु त्यत्तिकै आवश्यक छ। गुण व्यवस्थापनको प्रचलित सिद्धान्त तथा मान्यताअनुसार संस्था सञ्चालनका लागि तत्सम्बन्धी ज्ञान, सीप र दक्षताको आवश्यकता पर्दछ। आईएसओ ९००१:२००८ का सम्बन्धमा प्रशिक्षण प्राप्त गरी गुण व्यवस्थापन प्रणालीको समरूपता परीक्षण कार्यमा संलग्न रहँदै आउनु भएका श्री विमलप्रसाद ढकालबाट **आईएसओ ९००१ गुण व्यवस्थापन प्रणाली (व्याख्यासहित)** नामको पुस्तक प्रकाशन हुन लागेको जानकारी पाउँदा हर्षित हुँदै उहाँलाई सर्वप्रथम बधाई ज्ञापन गर्दछु। संस्थामा गुण व्यवस्थापन प्रणालीको स्थापना गर्न र त्यसलाई कायम राखी दिगो रूप प्रदान गर्न सामान्य नेपाली पाठकहरूले बुझ्नेगरी तयार भएको यससम्बन्धी पाठ्य सामग्रीको अभाव अद्यापि खड्किरहेको समयमा यस किसिमको पुस्तक प्रकाशनमा आउनु व्यवस्थापन प्रणालीमा अभिरुचि राख्ने सबैका लागि खुसीको विषय हो। यो पुस्तकको पाण्डुलिपि अध्ययन गर्ने मौका पाएँ। विशेषतः आईएसओ ९००१ का दफा उपदफाहरूमा अन्तर्निहित मूलभूत विषयमा केन्द्रित भई पुस्तक तयार भएको रहेछ। विषयवस्तुलाई स्पष्ट पार्न व्यावहारिक दृष्टान्तहरूसहित विस्तृत व्याख्या एवम् विश्लेषण गरिएको छ।

आईएसओ ९००१ का सम्बन्धमा नेपाली भाषामा यसअघि कुनै पुस्तक लेखिएको मेरो जानकारीमा छैन। मलाई लाग्दछ यो नै नेपाली भाषामा लेखिएको यस किसिमको पहिलो पुस्तक हो। यसबाट आईएसओ ९००१ का अभ्यासकर्ता लगायत त्यसका प्रशिक्षक तथा परामर्शदाता बन्न इच्छुक सबैलाई आईएसओ ९००१ अन्तर्राष्ट्रिय गुणस्तरको आशय, उद्देश्य तथा महत्त्व बोध गर्न सघाउ पुग्नेछ भन्ने विश्वास लिएको छु। आईएसओ ९००१ प्रमाणीकरण गराउन चाहने सरकारी तथा निजी क्षेत्रका उत्पादनमूलक उद्योग, सेवा प्रदायक निकाय, संघसंस्था, गैरसरकारी संस्था सबैलाई उपयोगी हुनेछ भन्ने विश्वास लिएको छु। कुनै पनि विषयको जानकारी लिन त्यससँग सम्बन्धित अध्ययन सामग्रीको आवश्यकता पर्दछ। स्थानीय भाषामा लेखिएको आईएसओ ९००१ सम्बन्धी अध्ययन सामग्रीको अभाव भइरहेको अवस्थामा यो पुस्तक प्रकाशन हुनुलाई अत्यन्त सकारात्मक रूपमा लिनुपर्दछ। विश्वमा प्रमाणित भइसकेको सर्वाधिक लोकप्रिय गुणस्तर विषयमा कलम चलाएर यस क्षेत्रमा लागेका र लाग्न चाहने सबैका लागि लेखकले ठूलो गुन लगाउनु भएको छ। आईएसओ ९००१ बारेको विवेचनायुक्त यो पुस्तक गुण व्यवस्थापनका अध्येता, अभ्यासकर्तालगायन सबै पाठकलाई निकै उपयोगी हुने मैले ठानेको छु। गुण व्यवस्थापन प्रणालीको सुदृढीकरण गरी संस्थाका काम कारवाईलाई प्रणालीबद्ध रूपमा सुसञ्चालन गर्न र आईएसओ ९००१ का पछि आउने संस्करणहरू र यस विषयसँग सम्बन्धित अन्य पाठ्यसामग्रीहरू पाठकसमक्ष पुऱ्याउन उहाँलाई थप हौसला तथा उत्साह मिलोस् भन्ने कामना गर्दछु। अन्तमा नेपाल गुणस्तर परिषद्को मिति २०/०९/११ को ९१ औं बैठकबाट **ने.गुण / आईएसओ ९००१ मा आधारित भई नेपाली भाषामा गुणस्तरको व्याख्यात्मक टिप्पणसहितको पुस्तक लेख्नु भएको हुँदा उक्त कार्यको सराहना गर्दै सो प्रकाशन गर्न अनुमति प्रदान गर्ने** निर्णय भएको व्यहोरा जानकारीकारी गराउँदै उहाँको उत्तरोत्तर प्रगतिको निम्ति हार्दिक शुभकामना व्यक्त गर्दछु। धन्यवाद/

मिति २०७०.१०.१२

महानिर्देशक
नेपाल गुणस्तर तथा नापतौल विभाग
बालाजु, काठमाडौं, नेपाल

पो.ब.नं. ९८५, फोन : ४३५०८१८, ४३५०४४७, ४३५६६७२, ४३६११४१, ४३५०४४५
फ्याक्स : ४३५०६८९, Email : nbsm@nbsm.gov.np, Website : www.nepalstandards.gov.np

प्राक्कथन

हालका वर्षहरूमा **आईएसओ ९००१** निकै लोकप्रिय गुण व्यवस्थापन प्रणालीका रूपमा विकसित हुँदै आएको छ । यो विश्वको एक सर्वाधिक लोकप्रिय गुणस्तर हो । यसका आवश्यकताहरू (Requirements) निकै सोचविचार गरी तयार गरिएका छन् र तिनमा गुण व्यवस्थापनका महङ्खवपूर्ण सिद्धान्तहरू अन्तर्निहित छन् । हाल नेपाल आईएसओको पूर्ण सदस्य ९ँर्गाी ञ्झदभच० राष्ट्र भएको सन्दर्भमा आईएसओ ९००१ गुणस्तरको सान्दर्भिकता अरु बढेको महसुस गर्न सकिन्छ। यस व्यवस्थापन प्रणालीमा ग्राहक/सेवाग्राही/उपभोक्ता सबैका आवश्यकता तथा अपेक्षाहरू पहिचान गरी तिनको परिपूर्ति गर्नेसम्मका क्रियाकलापहरूलाई समेटिएको छ । आईएसओ ९००१ लागू भएका निकायहरूको आन्तरिक व्यवस्थापन र बाह्य सम्बन्ध विकसित र सुदृढ भएका सन्दर्भहरू विभिन्न अध्ययन प्रतिवेदनहरूमा दर्शाएको पाइन्छ । बाह्य मुलुकहरूमा निजी, सरकारी सबै उत्पाद क्षेत्रमा आईएसओ ९००१ का मापदण्डहरूलाई प्राथमिकताका साथ कार्यान्वयनमा ल्याउने गरिएको छ । नेपालमा आईएसओ ९००१ गुण व्यवस्थापन प्रणालीको कार्यान्वयन स्थिति अद्यापि प्रारम्भिक चरणमा नै रहेको छ । केही निकायहरूमा मात्र यसको प्रमाणीकरण गराई लागू गरिएको अवस्था छ तापनि उक्त प्रणालीको प्रमाणीकरण र कार्यान्वयनको क्रम बढ्दो छ । सरकारी संयन्त्रबाट सार्वजनिक सेवा व्यवस्थापनमा टेवा पुऱ्याउन आईएसओ ९००१ गुण व्यवस्थापन प्रणालीको कार्यान्वयनले उचित सघाउ पुग्नेमा दुईमत छैन तथापि यस दिशामा ठोस पहल भइसकेको अवस्था छैन । आईएसओ ९००१ मा २५० भन्दा बढी नै आवश्यकताहरूलाई समेटिएको छ र संस्थाको कार्य प्रकृतिबमोजिम ती आवश्यकताहरू लागू गर्न सकिने लचकता प्रदान गरिएको छ ।

आईएसओ ९००१ गुण व्यवस्थापन प्रणाली कसरी लागू गर्ने भन्ने सम्बन्धमा लेखिएका धेरै नै स्रोत सामग्री पाइन्छन् तापनि ती सामग्री कार्यान्वयन तहसम्म पुग्न सकेको अवस्था छैन । त्यस्ता स्रोतहरूमा ज्यादै सीमित व्यक्तिको मात्र पहुँच पुगेको अवस्था छ । संस्थामा यो व्यवस्थापन प्रणाली लागू गर्न व्यवस्थापनमा रहने व्यक्तिहरूलगायत तल्लो तहसम्मका

कर्मचारीको भूमिका रहने हुनाले यस पुस्तकमा विशेषतः आईएसओ ९००१ को मर्म, भावना र आवश्यकताहरूलाई सरल भाषामा व्याख्या एवम् विश्लेषण गर्ने प्रयास गरिएको छ । आईएसओ ९००१ को कार्यान्वयनको दौरानमा व्यवहारतः यो पुस्तक उपयोगी हुनेछ भन्ने अपेक्षा लिएको छु । गुणस्तरमा निर्दिष्ट आवश्यकताहरूलाई कार्यान्वयनमा ल्याउन यो पुस्तकलाई सकेसम्म सहज र प्रयोगमैत्री बनाउने प्रयास गरिएको छ ।

आईएसओ ९००१ सामान्य प्रकृतिको भएकाले यसमा सबै प्रकृतिका संस्थाहरूमा लागू हुन सक्ने लचकता रहेको छ । यस प्रणालीको स्थापनाबाट सुधारका अन्य आधुनिक मोडेलको अवलम्बन गर्न आधारशिला तयार गर्न यथेष्ट सघाउ पुग्नेछ भन्नेमा विश्वस्त रहन सकिन्छ । छोटो अवधिमा कुनै पेशा व्यवसाय फाइदामा गएको देखिए तापनि फाइदालाई पछिसम्म टिकाउन प्रभावकारी गुण व्यवस्थापन प्रणालीको अवलम्बन गर्नु आवश्यक हुन्छ । आईएसओ ९००१ गुणस्तर सामान्य प्रकृतिको र लचिलो भएको हुँदा यसलाई विश्वका थुप्रै मुलुकका व्यावसायिक निकाय, गैरनाफामूलक निकाय, सेवा प्रदायक निकाय, सरकारी तथा गैरसरकारी निकाय, सैनिक एवम् अन्य सुरक्षा निकायहरूमा समेत कार्यान्वयनमा ल्याइएको छ । विश्व परिदृश्यमा आईएसओ ९००१ उद्योगहरूमा मात्र लागू भएको अवस्था छैन । यसले ज्यादै थोरै अवस्थामा मात्र केही प्रलेखहरू तथा अभिलेखहरू राख्नुपर्ने अनिवार्य व्यवस्था गरेको छ र धेरै हदसम्म व्यवस्थापनका प्रावधानहरू, प्रक्रियाहरूको स्थापना र कार्यविधिहरूको तयारीलाई संस्थाको आवश्यकता र स्वविवेकमा छाडेको अवस्था छ । यसबाट संस्थाको सबलीकरणका लागि यथेष्ट सघाउ पुग्न गै संस्था आफ्नो व्यवस्थापन प्रणालीको डिजाइन आफैँ गर्न समर्थ रहन्छ । आईएसओ ९००१ लाई सामान्य प्रक्रियागत मोडेलमा डिजाइन गरिएको हुँदा यसका आवश्यकता तथा अपेक्षाहरूलाई एकीकृत प्रक्रियाको रूपमा सञ्चालन गर्न सकिन्छ । व्यवस्थापन प्रणालीका प्रक्रियाहरू क्रमबद्ध र अन्तरसम्बन्धित हुने हुनाले प्रणालीअन्तर्गत कुनै एक प्रक्रियाको नतिजा अर्को प्रक्रियाको आगत (निवेश) बन्न जाने हुन्छ ।

सङ्गठनमा आईएसओ ९००१ राम्ररी लागू गरिएको अवस्थामा समग्र गुण व्यवस्थापनको प्रबल आधार बन्न सक्नेमा विश्स्त हुन सकिन्छ । कुनै पनि संस्था संगठनको उत्कृष्ट नतिजा प्राप्त गर्न गुण व्यवस्थापनको सबैभन्दा

महङ्खवपूर्ण पक्ष संस्थाको प्रतिबद्ध नेतृत्व र कर्मचारीहरूको पूर्ण सहभागिता हो ।

यस पुस्तकलाई निम्नअनुसार ९ परिच्छेदमा विभाजन गरी विषयवस्तु प्रस्तुत गरिएको छ :-

- परिच्छेद १ अन्तर्राष्ट्रिय गुणस्तर निर्धारण संस्थाको परिचय
- परिच्छेद २ गुण व्यवस्थापनका सिद्धान्तहरू
- परिच्छेद ३ आईएसओ ९००१ अन्तर्राष्ट्रिय गुणस्तरको परिचय
- परिच्छेद ४ गुण व्यवस्थापन प्रणाली
- परिच्छेद ५ व्यवस्थापनको जिम्मेवारी
- परिच्छेद ६ स्रोत व्यवस्थापन
- परिच्छेद ७ वस्तु प्राप्ति
- परिच्छेद ८.मापन, विश्लेषण तथा सुधार
- परिच्छेद ९. विविध

यस पुस्तकमा गुणस्तरका मूलभूल सिद्धान्तहरू तथा अभिन्न पक्षहरूलाई व्यवहारमा उतार्ने सिलसिलामा आवश्यक पर्न सक्ने प्रलेख तथा अभिलेखहरू र उत्पन्न हुन सक्ने कठिनाइ तथा व्यवधानका दृष्टान्तहरू सन्दर्भअनुसार उल्लेख गरिएको छ ।

यो पुस्तक आईएसओ ९००१ का अन्तरवस्तुबारे जानकारी लिन चाहने निकाय, प्रशिक्षण प्रतिष्ठान, पाठ्य सामग्री आवश्यक पर्ने शिक्षण संस्था, गुण व्यवस्थापनका अध्ययन अनुसन्धानकर्ता र यसमा रुचि राख्ने व्यक्तिहरूलाई उपयोगी हुन सकेमा मेरो प्रयास सफल भएको ठान्नेछु ।

यो पुस्तक प्रकाशनको अनुमति प्रदान गर्ने नेपाल गुणस्तर परिषद्प्रति हार्दिक कृतज्ञता व्यक्त गर्दछु । पुस्तकको पाण्डुलिपि मनन गरेर महङ्खवपूर्ण सुझाव दिएर पुस्तक प्रकाशनका लागि हौसला प्रदान गर्नुहुने नेपाल गुणस्तर तथा नापतौल विभागका महानिर्देशक श्री राम आधार साहप्रति कृतज्ञ छु । महङ्खवपूर्ण सुझाव दिई पुस्तक तयार गर्न हौसला प्रदान गर्नु हुने गुणस्तर तथा नापतौल विभागका निर्देशक श्री इन्दुविक्रम जोशी, उक्त विभागका पूर्व निर्देशक तथा मुख्य परीक्षक ?भबम बगमष्तयच० श्री कुलप्रसाद सापकोटा र गुण व्यवस्थापन प्रशिक्षक, मुख्य परीक्षक तथा राष्ट्रिय प्रमाणीकरण तथा व्यवस्थापन नेपालका अध्यक्ष श्री जनार्दन घिमिरेप्रति आभारी छु । मेरा मित्रद्वय

श्री सूर्यशरण रेग्मी जसले विषयवस्तुको प्रस्तुतिलाई परिमार्जन गरी अन्तिम रूप दिने सन्दर्भमा महत्वपूर्ण सुझाव र सहयोग पुऱ्याउनु भएको छ र श्री योगराज पौडेल जसले शुद्ध अशुद्ध हेरिदिनु भएर महत्वपूर्ण सहयोग पुऱ्याउनु भएको छ- उहाँहरूप्रति आभारी छु । पुस्तक तयार गर्ने सन्दर्भमा महङ्खवपूर्ण सुझाव र सहयोग पुऱ्याउनुहुने सहृदयी मित्र तथा गुण व्यवस्थापन परीक्षक श्री प्रदीप तिवारीप्रति हार्दिक धन्यवाद ज्ञापन गर्दछु ।

त्यस्तै पुस्तक वितरणको जिम्मा लिएर गुनको नयाँ खाता खोलेकोमा सिद्धार्थ बुक्स एण्ड स्टेशनरी सेन्टरका राजु भुसाललाई हार्दिक धन्यवाद छ । आईएसओद्वारा प्रकाशित विभिन्न गुणस्तरहरू, गुणस्तरसम्बन्धी विद्वान र उहाँहरूका कृतिबाट पुस्तक तयार गर्दा सन्दर्भ सामग्री, विषयवस्तुको विश्लेषण आदिको प्रसङ्ग उल्लेख गरेको छु गुणस्तर निर्धारक तथा प्रकाशक संस्था, विद्वान लेखक तथा पुस्तक प्रकाशकहरूप्रति कृतज्ञ छु । पुस्तक तयार गर्न महङ्खवपूर्ण सघाउ पुऱ्याउनु हुने अन्य सबै सहृदयी महानुभावहरूलाई हार्दिक धन्यवाद छ ।

यो पुस्तकमा त्रुटि र अपूर्णता हुन सक्छन् । आदरणीय पाठकवर्गबाट रचनात्मक सुझावको अपेक्षा लिएको छु ।

शुभम्

२०७० साल, माघ, श्रीपञ्चमी

विमलप्रसाद ढकाल

bdhakal100@gmail.com

Mob: 9851106711

पुस्तकका विशेषता

यस पुस्तकमा आईएसओ ९००१ गुण व्यवस्थापन प्रणालीका आवश्यकताहरू ९च्भत्रगष्चभ्रूभलतक० लाई सरल रूपमा बुझिने गरी लिपिबद्ध गरिएको छ । यस अन्तराष्ट्रिय गुणस्तरका विभिन्न दफा उपदफाहरूमा अन्तर्निहित प्रावधानहरूलाई सहज रूपमा बुझ्न सकियोस् भन्ने दृष्टिकोणबाट प्रत्येक दफा उपदफाहरूलाई अलग-अलग शीर्षक दिएर विषयवस्तु उल्लेख गरिएको छ। यस पुस्तकका अन्य सामान्य विशेषताहरू निम्नबमोजिम छन् :-

- आईएसओ ९००० श्रृङ्खलाको अवधारणा र अभिप्रायलाई बुझिनेगरी सरल भाषामा वर्णन गरिएको छ।
- आईएसओ ९००१ गुण व्यवस्थापन प्रणालीमा अवलम्बन गरिएको प्रक्रियागत दृष्टिकोणलाई सचित्र वर्णन गरिएको छ । व्यवस्थापन प्रणाली प्रमाणीकरको प्रक्रियालाई बुँदागत रूपमा उल्लेख गरिएको छ।
- गुण व्यवस्थापन प्रणालीका सिद्धान्तहरू र ती सिद्धान्तहरू किन महत्त्वपूर्ण छन् भन्ने कुरालाई दृष्टान्तसहित व्याख्या गरिएको छ । गुण नीति र गुण उद्देश्य निर्धारणबारे प्रकाश पारिएको छ।
- शेहार्टद्वारा प्रतिपादित र पछि डेमिङ्द्वारा परिस्कृत अन्तर्राष्ट्रिय रूपमा बहुप्रचलित तथा आईएसओ ९००१ गुणस्तरका सबै प्रक्रियाहरूमा लागू गर्न सकिने एबिल, म्य, ऋजभअप, ब्अत ९एम्ऋब० विधिको नामले चिनिने चित्र लगायतका अन्य चित्रहरू सन्दर्भअनुसार उल्लेख गरिएको छ।
- आईएसओ ९००१ कार्यान्वयनको लागि अनिवार्य प्रलेखबद्ध कार्यविधि - ६ वटा ९:बलमबतयचथ एचयअभमगचभक० को बारेमा जानकारी उपलब्ध गराईएको छ ।
- आईएसओ ९००१ कार्यान्वयनको दौरानमा आवश्यक भएका र आवश्यक पर्न सक्ने वस्तुगत प्रमाणजन्य प्रलेख तथा अभिलेखका दृष्टान्तहरू तथा सम्भाव्य व्यवधान (कठिनाइ) का दृष्टान्तहरूलाई सन्दर्भअनुसार उल्लेख गरिएको छ।
- बृहत् गुण व्यवस्थापन प्रणालीको आधार तथा जग तयार गर्न कर्मचारीलाई सन्दर्भ सामग्रीका रूपमा आवश्यक हुने विषयवस्तु समावेश गरिएको छ।
- शीर्ष व्यवस्थापनको भूमिका, डिजाइन र विकास तथा रुजू र वैधीकरणका बारेमा पनि यथेष्ठ प्रकाश परिएको छ।
- आईएसओ ९००१ गुण व्यवस्थापन प्रणाली प्रशिक्षणका क्रममा पूरक सामग्रीको रूपमा पनि उपयोगमा ल्याउन सकिने गरी तयार गरिएको छ।

जनार्दन घिमिरे, अध्यक्ष राष्ट्रिय प्रमाणीकरण एवम् व्यवस्थापन नेपाल, आईएओ ९००० का प्रशिक्षक तथा मुख्य परीक्षक

विषय-सूची

परिच्छेद : एक

अन्तर्राष्ट्रिय गुणस्तर निर्धारण संस्था (१-३४)

१.१ परिचय १

१.२ सङ्क्षिप्त पूर्वअवस्था २

१.३ आईएसओ ९००० को सिर्जना र त्यसपछिको स्थिति ३

१.४ आईएसओ गुणस्तरका मुख्य विशेषताहरू ५

१.५ आईएसओ ९००१ को उपयोगिता ६

१.६ गुणस्तरका आईएसओ ९००० श्रृङ्खलाहरू ११

१.७ गुण व्यवस्थापन प्रणालीका वर्तमान आईएसओ गुणस्तरहरू १६

१.८ प्रमाणीकरण र प्रत्यायन १९

१.९ नेपालमा गुणस्तरसम्बन्धी कानूनी तथा संस्थागत व्यवस्था २९

परिच्छेद : दुई

गुण व्यवस्थापन सिद्धान्तहरू (३५-४८)

२.१ ग्राहक संकेन्द्रित ३५

२.२ नेतृत्व विधि ३७

२.३ कर्मचारी संलग्नता ३८

२.४ प्रक्रियागत विधि ३९

२.५ व्यवस्थापनमा प्रणालीगत विधि ४१

२.६ क्रमिक सुधार ४३

२.७ निर्णय निर्माणमा तथ्यगत विधि ४५

२.८ आपसी लाभदायक आपूर्तिकर्ता सम्बन्धहरू ४६

परिच्छेद : तीन

आईएसओ ९००१ अन्तर्राष्ट्रिय गुणस्तरको परिचय (४९-६३)

दफा ३.१ सामान्य ४९

दफा ३.२ प्रक्रियागत विधि ५०

दफा ३.३ आईएसओ ९००४:२००९ सँगको सम्बन्ध ५८

दफा ३.४ अन्य व्यवस्थापन प्रणालीहरूसँगको तादात्म्यता ५९

गुण व्यवस्थापन प्रणाली-आवश्यकताहरू ६०

दफा १. कार्य क्षेत्र ६०

१.१ सामान्य ६०

१.२ संप्रयोग ६१

दफा २. नियामक सन्दर्भहरू ६२

दफा ३. शब्दावली र परिभाषाहरू ६३

परिच्छेद : चार

गुण व्यवस्थापन प्रणाली (६४-१३३)

दफा ४.१ सामान्य आवश्यकताहरू ६४

दफा ४.२ प्रलेखन आवश्यकताहरू ७९

४.२.१ सामान्य ८१

४.२.२ गुण निर्देशिका ९४

४.२.३ प्रलेखहरूको नियन्त्रण १०४

४.२.४ अभिलेखहरूको नियन्त्रण १२२

परिच्छेद : पाँच

व्यवस्थापन जिम्मेवारी (१३४-२०४)

दफा ५.१ व्यवस्थापन प्रतिबद्धता १३९

दफा ५.२ ग्राहक संकेन्द्रित १४७

दफा ५.३ गुण नीति १५०

दफा ५.४ योजना तर्जुमा १६२

दफा ५.५ जिम्मेवारी, अधिकार एवम् सञ्चार १७२

दफा ५.६ व्यवस्थापन समीक्षा १९०

परिच्छेद : छ

स्रोत व्यवस्थापन (२०५-२३२)

दफा ६.१ स्रोतहरूको व्यवस्था २०५

दफा ६.२ मानवीय संसाधन २०९

दफा ६.३ पूर्वाधार २२४

दफा ६.४ कार्य वातावरण २२८

परिच्छेद : सात

वस्तु प्राप्ति (२३३-३६७)

दफा ७.१ वस्तु प्राप्ति योजना तर्जुमा २३३
दफा ७.२ ग्राहकसम्बद्ध प्रक्रियाहरू २४६
दफा ७.३ डिजाइन र विकास २६३
दफा ७.४ खरिद २९७
दफा ७.५ उत्पादन र सेवा व्यवस्था ३१०
७.५.१ उत्पादन तथा सेवा व्यवस्थाको नियन्त्रण ३११
७.५.२ उत्पादन र सेवा व्यवस्था प्रक्रियाहरूको वैधीकरण ३२१
७.५.३ पहिचान र खोजपरकता ३२९
७.५.४ ग्राहक सम्पत्ति ३३६
७.५.५ वस्तुको संरक्षण ३४१
दफा ७.६ अनुगमन र मापन उपकरणको नियन्त्रण ३४६

परिच्छेद : आठ

मापन, विश्लेषण तथा सुधार (३६८-४६८)

दफा ८.१ सामान्य ३६८
दफा ८.२ अनुगमन र मापन ३७७
८.२.१ ग्राहक सन्तुष्टि ३७७
८.२.२ आन्तरिक परीक्षण ३८६
८.२.३ प्रक्रियाहरूको अनुगमन र मापन ४०
८.२.४ वस्तुको अनुगमन र मापन ४११
दफा ८.३ असमरूप वस्तुको नियन्त्रण ४१८
दफा ८.४ तथ्याङ्क विश्लेषण ४३३
दफा ८.५ सुधार ४४३
८.५.१ क्रमिक सुधार ४४
८.५.२ सुधारात्मक कार्य ४४
८.५.३ निरोधात्मक कार्य ४६०

परिच्छेद : नौ

विविध (४६९-४८१)

सन्दर्भ सामग्री ४८२