



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

بررسی تغییرات و الزامات جدید ISO 9001:2026 برای مدیران کیفیت، میزان و سازمان هایی که قصد دارند سیستم مدیریت کیفیت خود را با ویرایش جدید استاندارد تطبیق دهند، اهمیت زیادی دارد. در این صفحه، تغییرات ISO 9001:2026 نسبت به ISO 9001:2015 به صورت **بند به بند** و در قالب جدول های سه ستونه بررسی شده است. موضوعات مورد بررسی شامل تغییرات مرتبط با رهبری و فرهنگ کیفیت، رفتار اخلاقی، مدیریت ریسک ها و فرصت ها، مدیریت تغییر و سایر الزامات اصلاح شده یا جدید است. اگر می خواهید بدانید **ISO 9001:2026** چه تفاوت هایی با **ISO 9001:2015** دارد و کدام بندها دستخوش تغییر شده اند، این بررسی تطبیقی به شما کمک می کند تغییرات و الزامات جدید را به صورت منظم و دقیق دنبال کنید.

بررسی تغییرات و الزامات جدید ISO 9001:2026

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	۱ - دامنه کاربرد	۱ دامنه کاربرد
مشابه.	این استاندارد بین المللی الزامات یک سیستم مدیریت کیفیت را تعیین می نماید وقتی سازمان: الف: نیازمند نشان دادن توانایی اش در ارائه یکنواخت محصولات و خدماتی که الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد را برآورده می سازد. می باشد و ب: به دنبال جلب رضایت مشتری از طریق به کارگیری اثربخش سیستم شامل فرآیندهایی جهت بهبود مستمر سیستم و انطباق سازی با الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد می باشد.	این سند الزامات یک سیستم مدیریت کیفیت را هنگامی مشخص می کند که یک سازمان: الف) نیاز دارد توانایی خود را برای ارائه مستمر محصولات و خدماتی که الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل اعمال را برآورده می کنند، نشان دهد؛ ب) هدف دارد رضایت مشتری را از طریق کاربرد اثربخش سیستم، شامل فرایندهای بهبود سیستم و اطمینان از انطباق با الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل اعمال، افزایش دهد.
در ۲۰۲۶ عبارت «و به نحوی در نظر گرفته شده اند که برای تمام سازمان ها...» حذف شده است .	تمام الزامات این استاندارد بین المللی عمومی هستند و به نحوی در نظر گرفته شده اند که برای تمام سازمان ها صرف نظر از نوع، اندازه و محصولی که ارائه می دهند قابل استفاده باشد.	تمام الزامات این سند عمومی هستند.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ این مفهوم به صورت بند جداگانه آمده است.	(در فایل ۲۰۱۵ این مفهوم در بند قبل ادغام شده است)	این سند برای هر سازمان، صرف نظر از نوع یا اندازه آن، یا محصولات و خدماتی که ارائه می کند، قابل کاربرد است.
مشابه.	یادآوری ۱: در این استاندارد بین المللی اصطلاحات "محصول" یا "خدمت" فقط برای محصولات یا خدماتی که برای مشتری در نظر گرفته شده یا خواسته مشتری است نامیده می شود.	یادداشت ۱: در این سند، اصطلاحات «محصول» یا «خدمت» فقط برای محصولات و خدماتی به کار می روند که برای مشتری در نظر گرفته شده اند یا مورد نیاز مشتری هستند.
مشابه.	یادآوری ۲: الزامات قانونی و مقرراتی را می توان به طور خلاصه الزامات قانونی گفت.	یادداشت ۲: الزامات قانونی و مقرراتی می توانند به صورت الزامات حقوقی بیان شوند.
—	۲ - مراجع الزامی	۲ مراجع هنجاری
در ۲۰۲۶ استاندارد ISO 9000 به عنوان مرجع هنجاری اضافه شده است .	مراجع الزامی وجود ندارد برای حفظ یکپارچگی در شماره گذاری بندها بین دیگر استانداردهای سیستم های مدیریتی ISO در نظر گرفته شده است.	اسناد زیر در متن به گونه ای مورد ارجاع قرار گرفته اند که تمام یا بخشی از محتوای آنها الزامات این سند را تشکیل می دهد. برای مراجع دارای تاریخ، فقط ویرایش ذکر شده کاربرد دارد. برای مراجع بدون تاریخ، آخرین ویرایش سند مورد ارجاع، شامل هرگونه اصلاحیه، کاربرد دارد. ISO 9000، مدیریت کیفیت --- مبانی و واژگان
—	۳ - تعاریف و اصلاحات	۳ اصطلاحات و تعاریف
در ۲۰۲۶ ارجاع به ISO 9000 اضافه شده است.	برای اهداف این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف زیر کاربرد دارد.	برای اهداف این سند، اصطلاحات و تعاریف ارائه شده در ISO 9000 و موارد زیر کاربرد دارند.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
این بند در ۲۰۲۶ جدید است .	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	ISO و IEC پایگاه های داده اصطلاح شناسی را برای استفاده در استاندارد سازی در نشانی های زیر نگهداری می کنند: --- پلتفرم مرور آنلاین ISO: موجود در https://www.iso.org/obp --- Electropedia https://www.electropedia.org کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک: موجود در
—	۳-۱ سازمان	۳,۱ سازمان
تعریف ۲۰۲۶ جامع تر و دقیق تر شده است.	فرد یا گروهی از افراد که وظایف (۳-۲۵) مسئولیت، اختیارات و روابط خود را برای رسیدن به اهدافشان را می دانند.	شخص یا گروهی از افراد که دارای وظایف، مسئولیت ها، اختیارات و روابط خاص خود برای دستیابی به اهداف خود است.
مشابه.	یادآوری ۱: مفهوم سازمان شامل یک تاجر مستقل، شرکت، موسسه بنگاه اقتصادی، مقام مسئول، شرکت تضامنی، انجمن، موسسه خیریه یا نهاد یا بخشی از ترکیبی از آنها چه ثبت شده باشد چه خصوصی باشد اما به آنها محدود نمی شود.	یادداشت ۱: مفهوم سازمان شامل، اما محدود به، کسب و کار انفرادی، شرکت، مؤسسه، بنگاه، سازمان، نهاد، مشارکت، مؤسسه خیریه یا مؤسسه، یا بخشی از آنها یا ترکیبی از آنها، اعم از ثبت شده یا ثبت نشده، دولتی یا خصوصی است.
این یادداشت در ۲۰۲۶ جدید است .	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۲: اگر سازمان بخشی از یک نهاد بزرگ تر باشد، اصطلاح «سازمان» فقط به آن بخش از نهاد بزرگ تر اشاره دارد که در دامنه سیستم مدیریت کیفیت قرار دارد.
—	۳-۲ طرف ذی نفع	۳,۲ طرف ذی نفع / ذی نفع



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	شخص یا سازمانی که می تواند بر یک تصمیم یا فعالیت اثر بگذارد یا از آن تاثیر بپذیرد یا خود را تا ثیر پذیر بداند. مثال: مشتریان (۳-۳۶)، مالکین، کارکنان سازمان (۳-۰۱)، تامین کنندگان (۳-۳۷)، بانکداران، اتحادیه ها، شرکاء یا جامعه که می تواند شامل رقبا یا گروههای مخالف باشد.	شخص یا سازمانی که می تواند بر یک تصمیم یا فعالیت تاثیر بگذارد، از آن تاثیر بپذیرد، یا خود را متأثر از آن بداند. مثال: مشتریان، مالکان، افراد در یک سازمان، ارائه دهندگان، بانکداران، مراجع قانونی و مقرراتی، اتحادیه ها، شرکا یا جامعه که می تواند شامل رقبا یا گروه های فشار مخالف باشد.
—	۳-۰۵ مدیریت ارشد	۳,۳ مدیریت ارشد
مشابه.	فرد یا گروهی از افراد که یک سازمان (۳-۰۱) را در بالاترین سطح هدایت و کنترل می نمایند.	شخص یا گروهی از افراد که سازمان را در بالاترین سطح هدایت و کنترل می کند.
مشابه.	یادآوری ۱: مدیریت ارشد قدرت تفویض اختیار و ارائه دادن منابع در سازمان (۳-۰۱) را پوشش دهد، مدیریت ارشد به آنها اطلاق می شود که آن بخش از سازمان را هدایت و کنترل می نماید.	یادداشت ۱: مدیریت ارشد اختیار تفویض مسئولیت و تأمین منابع در سازمان را دارد.
این یادداشت در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۲: اگر دامنه سیستم مدیریت فقط بخشی از یک سازمان را پوشش دهد، مدیریت ارشد به کسانی اشاره دارد که آن بخش از سازمان را هدایت و کنترل می کنند.
تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	۳-۰۴ سیستم مدیریت	۳,۴ سیستم مدیریت



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
تعریف ۲۰۲۶ کامل تر شده است.	مجموعه ای از عناصر مرتبط و متعادل یک سازمان (۳-۱) برای ایجاد خط مشی ها (۳-۰۷)، اهداف (۳-۰۸) و فرآیندها (۳-۱۲) در دستیابی به آن اهداف.	مجموعه ای از عناصر مرتبط یا متعامل یک سازمان برای ایجاد خط مشی ها و اهداف، و همچنین فرایندها، به منظور دستیابی به آن اهداف.
مشابه.	یادآوری ۱: یک سیستم مدیریت می تواند به یک موضوع یا چند موضوع بپردازد مانند مدیریت کیفیت (۳-۳۰)، مالی یا مدیریت محیط زیست.	یادداشت ۱: یک سیستم مدیریت می تواند یک رشته واحد یا چندین رشته را پوشش دهد.
مشابه.	یادآوری ۲: عناصر سیستم مدیریت، ساختار، وظایف و مسئولیت ها، برنامه ریزی، عملیات، خط مشی ها (۳-۰۷)، تجارب، قوانین، عقاید، اهداف (۳-۰۸) و فرآیندهای (۳-۱۲) سازمان (۳-۰۱) را برای رسیدن به آن اهداف پایه گذاری می نماید.	یادداشت ۲: عناصر سیستم مدیریت شامل ساختار سازمان، نقش ها و مسئولیت ها، طرح ریزی و عملیات هستند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ در یادآوری ۲ ادغام شده است)	یادداشت ۳: عناصر سیستم مدیریت می توانند شامل خط مشی ها، رویه ها، قواعد و باورهای سازمان باشند.
این یادداشت در ۲۰۲۶ جدید است .	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۴: یک سازمان عناصر مرتبط خود را به صورت منظم مدیریت می کند تا به اهداف خود دست یابد.
مشابه.	یادآوری ۳: دامنه کاربرد یک سیستم مدیریت می تواند شامل کل سازمان (۳-۰۱)، وظایف (۳-۲۵) مشخص و تعیین شده سازمان، بخش های مشخص و تعیین شده سازمان، یک چند وظیفه از میان گروهی از سازمان ها باشد.	یادداشت ۵: دامنه یک سیستم مدیریت می تواند کل سازمان، وظایف مشخص و شناسایی شده سازمان، بخش های مشخص و شناسایی شده سازمان، یا یک یا چند وظیفه در سراسر گروهی از سازمان ها را شامل شود.
—	۳۳-۲ سیستم مدیریت کیفیت	۳,۴,۱ سیستم مدیریت کیفیت



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سیستم مدیریت (۳-۴) در رابطه با کیفیت (۳۷-۳).	بخشی از سیستم مدیریت کلی یک سازمان که با کیفیت مرتبط است.
—	۰۷-۳ خط مشی	۲,۵ خط مشی
مشابه.	مقاصد و جهت گیری سازمان (۳-۱) که به شکل رسمی توسط مدیریت ارشد (۳-۵) بیان می شود.	نیات و جهت گیری یک سازمان که به طور رسمی توسط مدیریت ارشد آن بیان شده است.
—	۲۴-۳ خط مشی کیفیت	۲,۵,۱ خط مشی کیفیت
مشابه.	خط مشی (۳-۷) مرتبط با کیفیت (۳-۳۷).	خط مشی مرتبط با کیفیت.
مشابه.	یادآوری ۱: به طور کلی خط مشی کیفیت سازگار با خط مشی عمومی (۳-۷) سازمان (۳-۱) است، می تواند با چشم انداز و مأموریت سازمان هم راستا شود و چارچوبی را برای تعیین اهداف کیفی (۳-۴۵) ارائه نماید.	یادداشت ۱: خط مشی کیفیت: --- عموماً با خط مشی کلی سازمان سازگار است؛ --- می تواند با چشم انداز و مأموریت سازمان هم راستا باشد؛ --- چارچوبی برای تعیین اهداف کیفیت فراهم می کند.
در ۲۰۲۶ ارجاع به ISO 9000 جایگزین «این استاندارد» شده است.	یادآوری ۲: اصول مدیریت کیفیت (۳-۳۰) ارائه شده در این استاندارد بین المللی می تواند مبنایی برای تدوین خط مشی کیفیت (۳-۲۴) ایجاد نماید.	یادداشت ۲: اصول مدیریت کیفیت ارائه شده در ISO 9000 می توانند مبنایی برای ایجاد خط مشی کیفیت باشند.
—	۰۸-۳ هدف	۲,۶ هدف
مشابه.	نتیجه ای که باید به آن دست یافت.	نتیجه ای که باید به آن دست یافت.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	یادآوری ۱: هدف می تواند استراتژیک، تاکتیکی یا عملیاتی باشد.	یادداشت ۱: یک هدف می تواند راهبردی، تاکتیکی یا عملیاتی باشد.
مشابه.	یادآوری ۲: اهداف ممکن است به موضوعات مختلف مربوط شوند (مانند اهداف مالی، بهداشتی و ایمنی و زیست محیطی) و می تواند برای سطوح مختلف اعمال شود (مانند استراتژیک، سازمانی، پروژه ای، محصولی (۳-۳) (۴۷)، خدماتی (۳-۴۸) و فرایندی (۳-۱۲)).	یادداشت ۲: اهداف می توانند به رشته های مختلف (برای مثال، امور مالی، بهداشت و ایمنی، محیط زیست) مربوط باشند. برای مثال، آنها می توانند در سطح کل سازمان یا خاص یک پروژه، محصول، خدمت یا فرایند (۳،۸) باشند.
مشابه.	یادآوری ۳: هدف را می توان به طرق دیگر بیان نمود مثال به صورت یک حاصل مورد نظر، یک مقصود، یک معیار عملیاتی، یک هدف کیفی (۳-۳۷) یا با دیگر کلماتی با معنی مشابه (مانند مقصود، هدف).	یادداشت ۳: یک هدف می تواند به شکل های دیگری مانند نتیجه مورد نظر، مقصود، معیار عملیاتی، هدف کیفیت (۳،۶،۱) یا با استفاده از واژه های دیگری با معنای مشابه (برای مثال، منظور، هدف، مقصد) بیان شود.
مشابه.	یادآوری ۴: در زمینه سیستم های مدیریت کیفیت (۳-۳۳) اهداف کیفی توسط سازمان (۳-۰۱) و همسو با خط مشی کیفیت (۳-۳۴) برای دستیابی به نتایج مشخص تدوین می شوند.	یادداشت ۴: در زمینه سیستم های مدیریت کیفیت (۳،۴،۱)، اهداف کیفیت (۳،۶،۱) توسط سازمان (۳،۱)، همسو با خط مشی کیفیت (۳،۵،۱)، برای دستیابی به نتایج مشخص تعیین می شوند.
—	۳-۴۵ اهداف کیفی	۲،۶،۱ هدف کیفیت
مشابه.	هدف (۳-۰۸) مرتبط با کیفیت (۳-۳۷).	هدف (۳،۶) مرتبط با کیفیت.
مشابه.	یادآوری ۱: اهداف کیفی عموماً بر مبنای خط مشی کیفیت (۳-۳۴) سازمان (۳-۰۱) هستند.	یادداشت ۱: اهداف کیفیت عموماً بر اساس خط مشی کیفیت (۳،۵،۱) سازمان (۳،۱) تعیین می شوند.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ «فرایندها» اضافه شده است.	یادآوری ۲: اهداف کیفی عموماً برای وظایف (۲۵-۳) مرتبط و سطوح مختلف سازمان (۳-۰۱) تعریف می شوند.	یادداشت ۲: اهداف کیفیت عموماً برای وظایف، سطوح و فرایندهای (۳,۸) مرتبط در سازمان مشخص می شوند.
—	۳-۰۹ ریسک	۳,۷ ریسک
مشابه.	اثر عدم قطعیت بر روی یک نتیجه مورد انتظار.	اثر عدم قطعیت.
مشابه.	یادآوری ۱: تاثیر، یک انحراف از آنچه مورد انتظار است می باشد (مثبت یا منفی).	یادداشت ۱: اثر، انحراف از مورد انتظار است --- مثبت یا منفی.
مشابه.	یادآوری ۲: عدم قطعیت حالتی است که حتی ناقص از کمبود اطلاعات (۵۰-۳) مرتبط با درک یا دانش (۵۳-۳) از یک واقع، عواقب یا احتمال آن.	یادداشت ۲: عدم قطعیت، وضعیت کمبود اطلاعات، حتی به صورت جزئی، در ارتباط با یک رویداد، پیامد آن یا احتمال وقوع آن، یا درک یا دانش مربوط به آن است.
مشابه.	یادآوری ۳: ریسک اغلب با اشاره به "وقایع" بالقوه (به طوری که در ISO Guide 73:2009 3.5.1.3 تعریف شده است) عنوان می شود. یا ترکیبی از این دو مشخص می شود.	یادداشت ۳: ریسک اغلب با ارجاع به رویدادهای بالقوه و پیامدها، یا ترکیبی از آنها، مشخص می شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست - در یادآوری ۴ ادغام شده است)	یادداشت ۴: ریسک اغلب به صورت ترکیبی از پیامدهای یک رویداد (شامل تغییرات در شرایط) و احتمال وقوع مرتبط با آن بیان می شود.
مشابه.	یادآوری ۵: اصطلاح "ریسک" گاهی اوقات وقتی تنها احتمال عواقب منفی وجود دارد به کار می رود.	یادداشت ۵: واژه «ریسک» گاهی زمانی استفاده می شود که تنها احتمال پیامدهای منفی وجود داشته باشد.
—	۱۲-۳ فرآیند	۳,۸ فرایند



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	مجموعه ای از فعالیت های بهم مرتبط و متعادل که ورودی ها را به خروجی ها (۴۶-۳) تبدیل می نماید.	مجموعه ای از فعالیت های مرتبط یا متعامل که از ورودی ها استفاده کرده یا آنها را تبدیل می کند تا یک نتیجه ارائه دهد.
این یادداشت در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۱: اینکه نتیجه یک فرایند «خروجی»، «محصول» یا «خدمت» نامیده شود، به زمینه مورد اشاره بستگی دارد.
مشابه.	یادآوری ۱: ورودی های یک فرایند عموماً خروجی های (۴۶-۳) فرایندهای دیگر هستند.	یادداشت ۲: ورودی های یک فرایند عموماً خروجی های سایر فرایندها هستند و خروجی های یک فرایند عموماً ورودی های سایر فرایندها هستند.
در ۲۰۲۶ این یادداشت متفاوت است.	یادآوری ۲: در برخی فرایندها، برخی ورودی ها بدون تغییر شکل تبدیل به خروجی (۴۶-۳) می شوند مانند طرح مورد استفاده در فرایند تولید یا کاتالیزور در فرایند شیمیایی.	یادداشت ۳: دو یا چند فرایند مرتبط و متعامل به صورت متوالی نیز می توانند «فرایند» نامیده شوند.
مشابه.	یادآوری ۳: فرایندها در سازمان (۰۱-۳) عموماً تحت شرایط کنترل شده ای طرح ریزی شده و اجرا می شوند تا ارزش افزوده ایجاد نمایند.	یادداشت ۴: فرایندها در یک سازمان (۳,۱) عموماً تحت شرایط کنترل شده برنامه ریزی و اجرا می شوند تا اطمینان حاصل شود که نتایج مورد نظر قابل دستیابی هستند.
مشابه.	یادآوری ۴: وقتی انطباق (۱۸-۳) خروجی (۳-۳) حاصل از یک فرایند را نمی توان فوراً یا به طور اقتصادی صحت گذاری نمود، به آن فرایند "فرایند ویژه" گفته می شود.	یادداشت ۵: فرایندی که انطباق (۳,۱۵) خروجی حاصل از آن را نمی توان به آسانی یا از نظر اقتصادی اعتبارسنجی کرد، اغلب «فرایند ویژه» نامیده می شود.
—	۱۰-۳ صلاحیت	۳,۹ شایستگی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	توانایی به کار بردن دانش (۵۳-۳) و مهارت ها برای رسیدن به نتایج مورد نظر.	توانایی به کارگیری دانش و مهارت ها برای دستیابی به نتایج مورد نظر.
—	۱۱-۳ اطلاعات مستند	۲,۱۰ اطلاعات مدون
مشابه.	اطلاعاتی که کنترل و حفظ آن توسط سازمان (۰۱-۳) الزام می باشد و رسانه ای که آن را شامل می شود.	اطلاعاتی که باید توسط یک سازمان (۳,۱) کنترل و نگهداری شود و رسانه ای که اطلاعات بر روی آن قرار دارد.
مشابه.	یادآوری ۱: اطلاعات مستند می تواند در هر قالب و رسانه ای و از هر منبعی باشد.	یادداشت ۱: اطلاعات مدون می تواند در هر قالب و رسانه ای و از هر منبعی باشد.
	یادآوری ۲: اطلاعات مستند می تواند به موارد زیر دلالت نماید: - سیستم مدیریت کیفیت (۳-۳) شامل فرایندهای (۱۲-۳) مرتبط - اطلاعات ایجاد شده برای سازمان (۰۱-۳) برای عملیات (مستندسازی) - شواهد نتایج به دست آمده (سوابق).	یادداشت ۲: اطلاعات مدون می تواند به موارد زیر اشاره داشته باشد: --- سیستم مدیریت (۳,۴)، شامل فرایندهای مرتبط (۳,۸)؛ --- اطلاعات ایجاد شده به منظور انجام عملیات سازمان (<u>مستندات</u>)؛ --- شواهد نتایج به دست آمده (سوابق).
تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	۳-۴ سیستم مدیریت	۳,۴ سیستم مدیریت
تعریف ۲۰۲۶ کامل تر شده است.	مجموعه ای از عناصر مرتبط و متعادل یک سازمان (۰۱-۳) برای ایجاد خط مشی ها (۳-۳) ۰۷، اهداف (۰۸-۳) و فرایندها (۱۲-۳) در دستیابی به آن اهداف.	مجموعه ای از عناصر مرتبط یا متعامل یک سازمان برای ایجاد خط مشی ها و اهداف، و همچنین فرایندها، به منظور دستیابی به آن اهداف.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	یادآوری ۱: یک سیستم مدیریت می تواند به یک موضوع یا چند موضوع بپردازد مانند مدیریت کیفیت (۳-۳۰)، مالی یا مدیریت محیط زیست.	یادداشت ۱: یک سیستم مدیریت می تواند یک رشته واحد یا چندین رشته را پوشش دهد.
مشابه.	یادآوری ۲: عناصر سیستم مدیریت، ساختار، وظایف و مسئولیت ها، برنامه ریزی، عملیات، خط مشی ها (۳-۰۷)، تجارب، قوانین، عقاید، اهداف (۳-۰۸) و فرآیندهای (۳-۱۲) سازمان (۳-۰۱) را برای رسیدن به آن اهداف پایه گذاری می نماید.	یادداشت ۲: عناصر سیستم مدیریت شامل ساختار سازمان، نقش ها و مسئولیت ها، طرح ریزی و عملیات هستند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ در یادآوری ۲ ادغام شده است)	یادداشت ۳: عناصر سیستم مدیریت می توانند شامل خط مشی ها، رویه ها، قواعد و باورهای سازمان باشند.
این یادداشت در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۴: یک سازمان عناصر مرتبط خود را به صورت منظم مدیریت می کند تا به اهداف خود دست یابد.
مشابه.	یادآوری ۳: دامنه کاربرد یک سیستم مدیریت می تواند شامل کل سازمان (۳-۰۱)، وظایف (۳-۲۵) مشخص و تعیین شده سازمان، بخش های مشخص و تعیین شده سازمان، یک چند وظیفه از میان گروهی از سازمان ها باشد.	یادداشت ۵: دامنه یک سیستم مدیریت می تواند کل سازمان، وظایف مشخص و شناسایی شده سازمان، بخش های مشخص و شناسایی شده سازمان، یا یک یا چند وظیفه در سراسر گروهی از سازمان ها را شامل شود.
—	۳-۲۳ سیستم مدیریت کیفیت	۲,۴,۱ سیستم مدیریت کیفیت
مشابه.	سیستم مدیریت (۳-۰۴) در رابطه با کیفیت (۳-۳۷).	بخشی از سیستم مدیریت کلی یک سازمان که با کیفیت مرتبط است.
—	۳-۰۷ خط مشی	۳,۵ خط مشی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	مقاصد و جهت گیری سازمان (۳-۰۱) که به شکل رسمی توسط مدیریت ارشد (۳-۰۵) بیان می شود.	نیات و جهت گیری یک سازمان که به طور رسمی توسط مدیریت ارشد آن بیان شده است.
—	۳-۲۴ خط مشی کیفیت	۱,۵,۳ خط مشی کیفیت
مشابه.	خط مشی (۳-۰۷) مرتبط با کیفیت (۳-۳۷).	خط مشی مرتبط با کیفیت.
مشابه.	یادآوری ۱: به طور کلی خط مشی کیفیت سازگار با خط مشی عمومی (۳-۰۷) سازمان (۳-۰۱) است، می تواند با چشم انداز و مأموریت سازمان هم راستا شود و چارچوبی را برای تعیین اهداف کیفی (۳-۴۵) ارائه نماید.	یادداشت ۱: خط مشی کیفیت: --- عموماً با خط مشی کلی سازمان سازگار است؛ --- می تواند با چشم انداز و مأموریت سازمان هم راستا باشد؛ --- چارچوبی برای تعیین اهداف کیفیت فراهم می کند.
در ۲۰۲۶ ارجاع به ISO 9000 جایگزین «این استاندارد» شده است.	یادآوری ۲: اصول مدیریت کیفیت (۳-۳۰) ارائه شده در این استاندارد بین المللی می تواند مبنایی برای تدوین خط مشی کیفیت (۳-۲۴) ایجاد نماید.	یادداشت ۲: اصول مدیریت کیفیت ارائه شده در ISO 9000 می توانند مبنایی برای ایجاد خط مشی کیفیت باشند.
—	۳-۰۸ هدف	۲,۶ هدف
مشابه.	نتیجه ای که باید به آن دست یافت.	نتیجه ای که باید به آن دست یافت.
مشابه.	یادآوری ۱: هدف می تواند استراتژیک، تاکتیکی یا عملیاتی باشد.	یادداشت ۱: یک هدف می تواند راهبردی، تاکتیکی یا عملیاتی باشد.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	یادآوری ۲: اهداف ممکن است به موضوعات مختلف مربوط شوند (مانند اهداف مالی، بهداشتی و ایمنی و زیست محیطی) و می تواند برای سطوح مختلف اعمال شود (مانند استراتژیک، سازمانی، پروژه ای، محصولی (۳-۳) (۴۷)، خدماتی (۳-۴۸) و فرآیندی (۳-۱۲)).	یادداشت ۲: اهداف می توانند به رشته های مختلف (برای مثال، امور مالی، بهداشت و ایمنی، محیط زیست) مربوط باشند. برای مثال، آنها می توانند در سطح کل سازمان یا خاص یک پروژه، محصول، خدمت یا فرایند (۳،۸) باشند.
مشابه.	یادآوری ۳: هدف را می توان به طرق دیگر بیان نمود مثال به صورت یک حاصل مورد نظر، یک مقصود، یک معیار عملیاتی، یک هدف کیفی (۳۷-۳) یا با دیگر کلماتی با معنی مشابه (مانند مقصود، هدف).	یادداشت ۳: یک هدف می تواند به شکل های دیگری مانند نتیجه مورد نظر، مقصود، معیار عملیاتی، هدف کیفیت (۳،۶،۱) یا با استفاده از واژه های دیگری با معنای مشابه (برای مثال، منظور، هدف، مقصد) بیان شود.
مشابه.	یادآوری ۴: در زمینه سیستم های مدیریت کیفیت (۳۳-۳) اهداف کیفی توسط سازمان (۳-۰۱) و همسو با خط مشی کیفیت (۳۴-۳) برای دستیابی به نتایج مشخص تدوین می شوند.	یادداشت ۴: در زمینه سیستم های مدیریت کیفیت (۳،۴،۱)، اهداف کیفیت (۳،۶،۱) توسط سازمان (۳،۱)، همسو با خط مشی کیفیت (۳،۵،۱)، برای دستیابی به نتایج مشخص تعیین می شوند.
—	۴۵-۳ اهداف کیفی	۲،۶،۱ هدف کیفیت
مشابه.	هدف (۳-۰۸) مرتبط با کیفیت (۳۷-۳).	هدف (۳،۶) مرتبط با کیفیت.
مشابه.	یادآوری ۱: اهداف کیفی عموماً بر مبنای خط مشی کیفیت (۳۴-۳) سازمان (۳-۰۱) هستند.	یادداشت ۱: اهداف کیفیت عموماً بر اساس خط مشی کیفیت (۳،۵،۱) سازمان (۳،۱) تعیین می شوند.
در ۲۰۲۶ «فرایندها» اضافه شده است.	یادآوری ۲: اهداف کیفی عموماً برای وظایف (۲۵-۳) مرتبط و سطوح مختلف سازمان (۳-۰۱) تعریف می شوند.	یادداشت ۲: اهداف کیفیت عموماً برای وظایف، سطوح و فرایندهای (۳،۸) مرتبط در سازمان مشخص می شوند.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	۰۹-۳ ریسک	۲,۷ ریسک
مشابه.	اثر عدم قطعیت بر روی یک نتیجه مورد انتظار.	اثر عدم قطعیت.
مشابه.	یادآوری ۱: تاثیر، یک انحراف از آنچه مورد انتظار است می باشد (مثبت یا منفی).	یادداشت ۱: اثر، انحراف از مورد انتظار است --- مثبت یا منفی.
مشابه.	یادآوری ۲: عدم قطعیت حالتی است که حتی ناقص از کمبود اطلاعات (۳-۵۰) مرتبط با درک یا دانش (۳-۵۳) از یک واقع، عواقب یا احتمال آن.	یادداشت ۲: عدم قطعیت، وضعیت کمبود اطلاعات، حتی به صورت جزئی، در ارتباط با یک رویداد، پیامد آن یا احتمال وقوع آن، یا درک یا دانش مربوط به آن است.
مشابه.	یادآوری ۳: ریسک اغلب با اشاره به "وقایع" بالقوه (به طوری که در ISO Guide 73:2009 3.5.1.3 تعریف شده است) عنوان می شود. یا ترکیبی از این دو مشخص می شود.	یادداشت ۳: ریسک اغلب با ارجاع به رویدادهای بالقوه و پیامدها، یا ترکیبی از آنها، مشخص می شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست - در یادآوری ۴ ادغام شده است)	یادداشت ۴: ریسک اغلب به صورت ترکیبی از پیامدهای یک رویداد (شامل تغییرات در شرایط) و احتمال وقوع مرتبط با آن بیان می شود.
مشابه.	یادآوری ۵: اصطلاح "ریسک" گاهی اوقات وقتی تنها احتمال عواقب منفی وجود دارد به کار می رود.	یادداشت ۵: واژه «ریسک» گاهی زمانی استفاده می شود که تنها احتمال پیامدهای منفی وجود داشته باشد.
—	۱۲-۳ فرآیند	۲,۸ فرایند
مشابه.	مجموعه ای از فعالیت های بهم مرتبط و متعادل که ورودی ها را به خروجی ها (۳-۴۶) تبدیل می نماید.	مجموعه ای از فعالیت های مرتبط یا متعامل که از ورودی ها استفاده کرده یا آنها را تبدیل می کند تا یک نتیجه ارائه دهد.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
این یادداشت در ۲۰۲۶ جدید است .	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۱: اینکه نتیجه یک فرایند «خروجی»، «محصول» یا «خدمت» نامیده شود، به زمینه مورد اشاره بستگی دارد.
مشابه.	یادآوری ۱: ورودی های یک فرایند عموماً خروجی های (۴۶-۳) فرایندهای دیگر هستند.	یادداشت ۲: ورودی های یک فرایند عموماً خروجی های سایر فرایندها هستند و خروجی های یک فرایند عموماً ورودی های سایر فرایندها هستند.
در ۲۰۲۶ این یادداشت متفاوت است.	یادآوری ۲: در برخی فرایندها، برخی ورودی ها بدون تغییر شکل تبدیل به خروجی (۴۶-۳) می شوند مانند طرح مورد استفاده در فرایند تولید یا کاتالیزور در فرایند شیمیایی.	یادداشت ۳: دو یا چند فرایند مرتبط و متعامل به صورت متوالی نیز می توانند «فرایند» نامیده شوند.
مشابه.	یادآوری ۳: فرایندها در سازمان (۰۱-۳) عموماً تحت شرایط کنترل شده ای طرح ریزی شده و اجرا می شوند تا ارزش افزوده ایجاد نمایند.	یادداشت ۴: فرایندها در یک سازمان (۳, ۱) عموماً تحت شرایط کنترل شده برنامه ریزی و اجرا می شوند تا اطمینان حاصل شود که نتایج موردنظر قابل دستیابی هستند.
مشابه.	یادآوری ۴: وقتی انطباق (۱۸-۳) خروجی (۳-۳) حاصل از یک فرایند را نمی توان فوراً یا به طور اقتصادی صحت گذاری نمود، به آن فرایند "فرایند ویژه" گفته می شود.	یادداشت ۵: فرایندی که انطباق (۳, ۱۵) خروجی حاصل از آن را نمی توان به آسانی یا از نظر اقتصادی اعتبارسنجی کرد، اغلب «فرایند ویژه» نامیده می شود.
—	۳-۱۰ صلاحیت	۳, ۹ شایستگی
مشابه.	توانایی به کار بردن دانش (۵۳-۳) و مهارت ها برای رسیدن به نتایج مورد نظر.	توانایی به کارگیری دانش و مهارت ها برای دستیابی به نتایج موردنظر.
—	۳-۱۱ اطلاعات مستند	۳, ۱۰ اطلاعات مدون



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	اطلاعاتی که کنترل و حفظ آن توسط سازمان (۳-۱) الزام می باشد و رسانه ای که آن را شامل می شود.	اطلاعاتی که باید توسط یک سازمان (۳,۱) کنترل و نگهداری شود و رسانه‌ای که اطلاعات بر روی آن قرار دارد.
مشابه.	یادآوری ۱: اطلاعات مستند می تواند در هر قالب و رسانه ای و از هر منبعی باشد.	یادداشت ۱: اطلاعات مدون می‌تواند در هر قالب و رسانه‌ای و از هر منبعی باشد.
مشابه.	یادآوری ۲: اطلاعات مستند می تواند به موارد زیر دلالت نماید: - سیستم مدیریت کیفیت (۳-۳) شامل فرایندهای (۱۲-۳) مرتبط - اطلاعات ایجاد شده برای سازمان (۳-۱) برای عملیات (مستندسازی) - شواهد نتایج به دست آمده (سوابق).	یادداشت ۲: اطلاعات مدون می‌تواند به موارد زیر اشاره داشته باشد: --- سیستم مدیریت (۳,۴)، شامل فرایندهای مرتبط (۳,۸)؛ --- اطلاعات ایجادشده به‌منظور انجام عملیات سازمان (مستندات)؛ --- شواهد نتایج به‌دست‌آمده (سوابق).
—	۳-۲ عملکرد	۳,۱۱ عملکرد
مشابه.	نتایج قابل اندازه گیری.	نتیجه قابل اندازه‌گیری.
مشابه.	یادآوری ۱: عملکرد می تواند به یافته های کمی یا کیفی مرتبط شود.	یادداشت ۱: عملکرد می‌تواند به یافته‌های کمی یا کیفی مربوط باشد.
مشابه.	یادآوری ۲: عملکرد می تواند به مدیریت (۳-۳) فعالیت ها، فرایندها (۱۲-۳)، محصولات (۲۹-۳)، خدمات (۴۷-۳)، سیستم ها (۳۱-۳) یا سازمان ها (۳-۱) ارتباط داشته باشد.	یادداشت ۲: عملکرد می‌تواند به مدیریت فعالیت‌ها، فرایندها (۳,۸)، محصولات، خدمات، سیستم‌ها یا سازمان‌ها (۳,۱) مربوط باشد.
—	۳-۲ بهبود مستمر	۳,۱۲ بهبود مستمر



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	فعالیت تکراری پذیر برای بهبود عملکرد (۳-۱۳).	فعالیت تکرارشونده برای ارتقای عملکرد (۳,۱۱).
—	۳-۶ اثر بخشی	۳,۱۳ اثر بخشی
مشابه.	میزان تحقق فعالیت های طرح ریزی شده و دستیابی به نتایج طرح ریزی شده.	میزانی که فعالیت های برنامه ریزی شده تحقق یافته اند و نتایج برنامه ریزی شده به دست آمده اند.
—	۳-۲ الزام	۳,۱۴ الزام
مشابه.	نیاز یا انتظاری که بیان می شود، عموماً یا متداول یا الزامی است.	نیاز یا انتظاری که بیان شده، عموماً ضمنی یا اجباری است.
مشابه.	یادآوری ۱: "عموماً متداول" به معنی آن است که تجربه متداول یا معمول برای سازمان (۳-۲) و (۱) و طرف ذی نفع (۳-۲) است که نیاز یا انتظار مورد بحث، متداول شده است.	یادداشت ۱: «عموماً ضمنی» به این معناست که این نیاز یا انتظار، برای سازمان (۳,۱) و طرف های ذی نفع (۳,۲) مورد نظر، عرف یا رویه معمول است و به صورت ضمنی وجود دارد.
مشابه.	یادآوری ۲: یک الزام مشخص شده الزامی است که بیان شده است مثال در قالب اطلاعات مستند (۳-۱۱).	یادداشت ۲: الزام مشخص شده، الزامی است که بیان شده باشد، برای مثال در اطلاعات مدون (۳,۱۰).
مشابه.	یادآوری ۳: می توان از یک توصیف کننده برای مشخص نمودن یک نوع خاص از الزام استفاده نمود مثل الزام محصولی (۳-۴۷)، الزام مدیریت کیفیت (۳-۳۰)، الزام مشتری (۳-۲۶)، الزام کیفی.	یادداشت ۳: می توان از یک تعیین کننده برای مشخص کردن نوع خاصی از الزام استفاده کرد، برای مثال الزام محصول، الزام خدمت، الزام سیستم مدیریت کیفیت، الزام مشتری، الزام کیفیت.
در ۲۰۲۶ «یا توسط خود سازمان» اضافه شده است.	یادآوری ۴: الزام ممکن است توسط طرف های ذی نفع مختلف ایجاد شود.	یادداشت ۴: الزامات می توانند توسط طرف های ذی نفع مختلف یا توسط خود سازمان ایجاد شوند.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	یادآوری ۵: برای رسیدن به رضایت بالای مشتری (۵۷-۳) ممکن است برآوردن یکی از انتظارات مشتری (۳۶-۳) لازم باشد ولو آنکه نه تلویحا مطرح شده و نه لازم آور باشد.	یادداشت ۵: برای دستیابی به رضایت بالای مشتری ممکن است لازم باشد انتظار مشتری برآورده شود، حتی اگر این انتظار نه بیان شده باشد، نه عموماً ضمنی باشد و نه اجباری.
—	۱۸-۳ انطباق	۳,۱۵ انطباق
مشابه.	برآورده شدن یک الزام (۰۳-۳).	برآورده سازی یک الزام (۳,۱۴).
مشابه.	یادآوری ۱: در زبان انگلیسی با لغت Conformance هم معنی است اما منسوخ شده است. در فرانسه با لغت Compliance هم معنی است اما منسوخ شده است.	یادداشت ۱: اصطلاح «همخوانی» مترادف است، اما استفاده از آن منسوخ شده است.
—	۱۹-۳ عدم انطباق	۳,۱۶ عدم انطباق
مشابه.	برآورده نشدن یک الزام (۰۳-۳).	برآورده نشدن یک الزام (۳,۱۴).
—	۲۰-۳ اقدام اصلاحی	۳,۱۷ اقدام اصلاحی
مشابه.	اقدامی برای حذف علت یک عدم انطباق (۳-۱۹) و جلوگیری از وقوع مجدد آن.	اقدام برای حذف علت یا علل یک عدم انطباق (۳,۱۶) و جلوگیری از تکرار آن.
در ۲۰۲۶ یادداشت ۱ متفاوت است.	یادآوری ۱: ممکن است برای عدم انطباق (۳-۱۹) بیش از یک علت وجود داشته باشد.	یادداشت ۱: اقدام اصلاحی برای جلوگیری از تکرار انجام می شود، در حالی که اقدام پیشگیرانه برای جلوگیری از وقوع انجام می شود.
—	۱۷-۳ ممیزی	۳,۱۸ ممیزی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	فرآیند (۱۲-۳) سیستماتیک و مستقل برای کسب شواهد (۶۱-۳) عینی و ارزیابی آن بر مبنای واقعیت برای تعیین میزان برآورده شدن معیارهای ممیزی (۶۰-۳).	فرایندی سیستماتیک و مستقل (۳,۸) برای به دست آوردن شواهد و ارزیابی عینی آنها به منظور تعیین میزان برآورده شدن معیارهای ممیزی.
مشابه.	یادآوری ۱: ممیزی می تواند ممیزی داخلی (شخص اول) یا ممیزی خارجی (شخص دوم یا ثالث) باشد و می تواند به صورت ممیزی ترکیبی یا مشترک باشد.	یادداشت ۱: یک ممیزی می تواند <u>ممیزی داخلی</u> (طرف اول) یا ممیزی خارجی (طرف دوم یا طرف سوم) باشد و می تواند ممیزی ترکیبی (ترکیب دو یا چند رشته) باشد.
مشابه.	یادآوری ۲: ممیزی داخلی که گاهی ممیزی شخص ثالث نامیده می شود توسط سازمان (۰۱-۳) و از طرف آن برای بازنگری (۶۸-۳) مدیریت (۲۹-۳) و دیگر مقاصد داخلی انجام می شود و ممکن است مبنایی برای اظهار انطباق (۱۸-۳) ایجاد نماید.	یادداشت ۲: ممیزی داخلی توسط خود سازمان (۳,۱)، یا توسط یک طرف خارجی از طرف سازمان، انجام می شود.
در ۲۰۲۶ این یادداشت جدید است .	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست - در ۱۷-۳ تعریف شده است)	یادداشت ۳: «شواهد ممیزی» و «معیارهای ممیزی» در ISO 19011 تعریف شده اند.
این یادداشت در ۲۰۲۶ جدید است .	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۴: عناصر اساسی یک ممیزی شامل تعیین انطباق (۳,۱۵) یک موضوع بر اساس یک روش اجرایی است که توسط افرادی انتخاب شده برای اطمینان از بی طرفی و عینیت فرایند ممیزی انجام می شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ در یادآوری ۲ ادغام شده است)	یادداشت ۵: ممیزی های داخلی برای بازنگری مدیریت و سایر اهداف داخلی انجام می شوند و می توانند مبنایی برای اظهارنامه انطباق سازمان باشند. استقلال می تواند از طریق آزاد بودن از مسئولیت در قبال فعالیت مورد ممیزی نشان داده شود.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	یادآوری ۳: ممیزی خارجی معمول شامل ممیزی های شخص دوم یا شخص ثالث می باشند. ممیزی های شخص دوم توسط طرف هایی که نفع در سازمان (۳-۱۰) دارند مانند مشتریان (۳-۲۶) یا دیگر افراد از طرف آن ها انجام می شود. ممیزی های شخص ثالث توسط سازمان های ممیزی خارجی و مستقل مانند سازمان هایی که خدمات صدور گواهینامه/ ثبت انطباق (۳-۱۸) ISO 9001 یا ISO 14001 را انجام می دهند صورت می گیرد.	یادداشت ۶: ممیزی های طرف دوم توسط طرف هایی که در سازمان ذی نفع هستند، مانند مشتریان، یا سایر افرادی که از طرف آنها عمل می کنند، انجام می شوند. ممیزی های طرف سوم توسط سازمان های ممیزی کننده خارجی و مستقل، مانند سازمان هایی که خدمات صدور گواهی یا ثبت انطباق ارائه می کنند، یا سازمان های دولتی، انجام می شوند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ در یادآوری ۱ ادغام شده است)	یادداشت ۷: یک ممیزی همچنین می تواند ممیزی مشترکی باشد که توسط دو یا چند سازمان ممیزی کننده انجام می شود.
—	۱۶-۳ اندازه گیری	۲,۱۹ اندازه گیری
مشابه.	فرآیندی (۳-۱۲) برای تعیین (۳-۶۷) یک مقدار.	فرایند (۳,۸) برای تعیین یک مقدار.
مشابه.	یادآوری ۱: بر طبق ISO 3534-2:2006 مقدار تعیین شده به طور عمومی ارزش یک مقدار است.	یادداشت ۱: مطابق با ISO 3534-2:2006، ۳,۲,۱، مقدار تعیین شده عموماً مقدار یک کمیت است.
—	۱۵-۳ پایش	۲,۲۰ پایش
مشابه.	تعیین (۳-۶۷) وضعیت یک سیستم (۳-۳۱)، یک فرآیند (۳-۱۲) یا یک فعالیت (۳-۶۷).	تعیین وضعیت یک سیستم، یک فرایند (۳,۸) یا یک فعالیت.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	یادآوری ۱: برای تعیین وضعیت ممکن است نیازی به بررسی، سرپرستی یا مشاهده کاملاً دقیق نیاز باشد.	یادداشت ۱: برای تعیین وضعیت، ممکن است نیاز به بررسی، نظارت یا مشاهده انتقادی وجود داشته باشد.
در ۲۰۲۶ این یادداشت متفاوت است.	یادآوری ۲: پایش اغلب تعیین (۲-۳) موضوعی (۲-۳) است که پایش می شود و در مراحل و در زمان های مختلف انجام می شود.	یادداشت ۲: پایش همچنین می تواند وضعیت یک محصول یا یک خدمت را تعیین کند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ در یادآوری ۲ ادغام شده است)	یادداشت ۳: پایش عموماً تعیین وضعیت یک موضوع است که در مراحل یا زمان های مختلف انجام می شود.
تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	۴- محیط سازمان	۴ زمینه سازمان
—	۴-۱ درک سازمان و محیط آن	۴,۱ درک سازمان و زمینه آن
مشابه.	سازمان باید مسائل داخلی و خارجی و داخلی که مرتبط با اهداف سازمان و جهت گیری استراتژیک آن هستند و توانایی سازمان را برای دستیابی به نتیجه یا نتایج مورد انتظار سیستم مدیریت کیفیت را تحت تاثیر قرار می دهند، تعیین نماید.	سازمان باید مسائل داخلی و خارجی مرتبط با مقصود و جهت گیری راهبردی خود را که بر توانایی آن برای دستیابی به نتیجه یا نتایج موردنظر سیستم مدیریت کیفیت تاثیر می گذارند، تعیین کند.
این بند در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	سازمان باید تعیین کند که آیا تغییر اقلیم یک موضوع مرتبط است یا خیر.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید اطلاعات مربوط به این مسائل خارجی و داخلی را مورد پایش و بازنگری قرار دهد.	سازمان باید اطلاعات مربوط به این مسائل داخلی و خارجی را پایش و بازنگری کند.
در ۲۰۲۶ یادداشت ۱ متفاوت است.	یادآوری ۱: درک محیط خارجی را می توان با بررسی مسائل برآمده از محیط های قانونی، فن آوری، رقابتی، تجاری، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی خواه بین المللی، ملی، منطقه ای یا محلی تسهیل نمود.	یادداشت ۱: مسائل می توانند شامل عوامل یا شرایط مثبت و منفی مورد توجه باشند.
در ۲۰۲۶ یادداشت ۲ متفاوت است.	یادآوری ۲: درک محیط داخلی را می توان با بررسی مسائلی از قبیل ارزش ها، دانش، فرهنگ و عملکرد سازمان تسهیل نمود.	یادداشت ۲: درک زمینه خارجی می تواند با در نظر گرفتن مسائل قانونی، فناوری، رقابتی، بازار، فرهنگی، سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و زیست محیطی در سطح بین المللی، ملی، منطقه ای یا محلی تسهیل شود.
این یادداشت در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۳: درک زمینه داخلی می تواند با در نظر گرفتن مسائل مرتبط با جهت گیری راهبردی، ارزش ها، فرهنگ، منابع، دانش و عملکرد سازمان تسهیل شود.
—	۲-۴ درک نیازها و انتظارات طرف های ذی نفع	۴,۲ درک نیازها و انتظارات طرف های ذی نفع
در ۲۰۲۶ بند «ج» جدید اضافه شده است.	به سبب تأثیرات مستقیم و غیر مستقیم طرف های ذی نفع بر توانایی سازمان در ارائه پیوسته محصولات و خدماتی که نیازهای مشتری و الزامات قانونی و مقررات قابل کاربرد را برآورده می کند، سازمان باید موارد زیرتعیین نماید: الف: طرف های ذی نفع مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت؛ ب: الزامات این طرف	سازمان باید موارد زیر را تعیین کند: الف) طرف های ذی نفع مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت؛ ب) الزامات مرتبط این طرف های ذی نفع؛ ج) اینکه کدامیک از این الزامات از طریق سیستم مدیریت کیفیت مورد توجه قرار خواهند گرفت.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
	های ذی نفع که مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت می باشند.	
مشابه.	سازمان باید اطلاعات مربوط به این طرف های ذی نفع و همچنین الزامات مربوط به آنان را مورد پایش و بازبینی قرار دهد.	سازمان باید اطلاعات مربوط به این طرف های ذی نفع و الزامات مرتبط آنها را پایش و بازنگری کند.
این یادداشت در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: طرف های ذی نفع مرتبط می توانند الزامات مرتبط با تغییر اقلیم داشته باشند.
—	۳-۴ تعیین دامنه کاربرد سیستم مدیریت کیفیت	۴,۳ تعیین دامنه سیستم مدیریت کیفیت
مشابه.	سازمان باید مرزها و قابلیت کاربرد سیستم مدیریت کیفیت را برای پیاده سازی دامنه کاربرد خود تعیین نماید.	سازمان باید مرزها و قابلیت کاربرد سیستم مدیریت کیفیت را برای تعیین دامنه آن مشخص کند.
مشابه.	هنگام تعیین این دامنه کاربرد سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد: الف: مسائل خارجی و داخلی اشاره شده در بند ۴,۱؛ ب: الزامات طرف های ذی نفع اشاره شده در بند ۴,۲؛ ج: محصولات و خدمات سازمان.	هنگام تعیین این دامنه، سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد: الف) مسائل داخلی و خارجی اشاره شده در ۴,۱؛ ب) الزامات اشاره شده در ۴,۲؛ ج) محصولات و خدمات سازمان.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	هنگامی که یکی از الزامات این استاندارد بین المللی در دامنه کاربرد تعیین شده قابل اجرا باشد باید توسط سازمان مورد استفاده قرار گیرد.	سازمان باید تمام الزامات این سند را در صورتی که در دامنه تعیین شده سیستم مدیریت کیفیت قابل کاربرد باشند، اعمال کند.
مشابه.	دامنه کاربرد باید به عنوان اطلاعات مستند شده برای بیان موارد زیر نگهداری شود. - محصولات و خدمات تحت پوشش سیستم مدیریت کیفیت - دلایل توجیهی برای هر موردی که یکی از الزامات این استاندارد بین المللی را نتوان بکار برد.	دامنه باید انواع محصولات و خدمات تحت پوشش را بیان کند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ در بند قبل آمده است)	دامنه باید شامل توجیه هر الزامی از این سند باشد که سازمان تشخیص می دهد برای سیستم مدیریت کیفیت آن قابل کاربرد نیست.
—	(در فایل ۲۰۱۵ در بند قبل آمده است)	دامنه باید به صورت اطلاعات مدون در دسترس باشد.
مشابه.	اگر هر کدام از الزامات این استاندارد بین المللی غیر قابل اجرا باشد این موضوع نباید بر توانایی یا مسئولیت سازمان برای اطمینان از انطباق محصولات و خدمات تأثیری داشته باشد.	انطباق با این سند تنها در صورتی می تواند ادعا شود که الزامات تعیین شده به عنوان غیر قابل کاربرد، بر توانایی یا مسئولیت سازمان برای اطمینان از انطباق محصولات و خدمات خود و ارتقای رضایت مشتری تأثیر نگذارند.
—	۴-۴ سیستم مدیریت کیفیت و فرآیندهای آن	۴,۴ سیستم مدیریت کیفیت
—	۴,۴,۱	۴,۴,۱



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید سیستم مدیریت کیفیت شامل فرآیندهای مورد نیاز و تعاملات آن ها را مطابق با الزامات این استاندارد بین المللی ایجاد، اجرا و نگهداری نماید و به طور مستمر بهبود بخشد.	سازمان باید یک سیستم مدیریت کیفیت، شامل فرایندهای موردنیاز و تعاملات آنها، را مطابق با الزامات این سند ایجاد، اجرا، نگهداری و به طور مستمر بهبود دهد.
در ۲۰۲۶ بند «ط» به «بهبود فرایندها و سیستم مدیریت کیفیت» تغییر یافته و بند «ح» به ارزیابی و اجرای تغییرات اشاره دارد.	سازمان باید فرآیندهای مورد نیاز برای سیستم مدیریت کیفیت و بکارگیری آنها را در کل سازمان تعیین نماید و همچنین باید: الف: ورودی های مورد نیاز و خروجی های مورد انتظار از این فرآیندها را تعیین نماید؛ ب: توالی و تعامل این فرآیندها را تعیین نماید؛ ج: معیارها، روش ها، شامل اندازه گیری و شاخص های عملکردی مرتبط موردنیاز برای حصول اطمینان از عملکرد موثر و کنترل این فرآیندها را تعیین و بکار گیرد؛ د: منابع مورد نیاز و حصول اطمینان از در دسترس بودن آن ها؛ ه: تخصیص مسئولیت و اختیارات برای این فرآیندها و سیستم مدیریت کیفیت؛ و: ریسک ها و فرصت های مطابق با الزامات ۶-۱ و طرح ریزی و اجرای اقدامات مناسب برای پرداختن به آن ها؛ ز: روش های پایش و اندازه گیری و در صورت تناسب، ارزیابی فرآیندها و در صورت نیاز تغییر فرآیندها برای حصول اطمینان از دستیابی به نتایج مورد انتظار؛ ح: فرصت هایی برای بهبود فرآیندها و سیستم مدیریت کیفیت.	سازمان باید: الف) فرایندهای موردنیاز سیستم مدیریت کیفیت و کاربرد آنها را در سراسر سازمان تعیین کند؛ ب) ورودی های موردنیاز و خروجی های مورد انتظار از این فرایندها را تعیین کند؛ ج) توالی و تعامل این فرایندها را تعیین کند؛ د) معیارها و روش های موردنیاز (شامل پایش، اندازه گیری ها و شاخص های عملکرد مرتبط) را برای اطمینان از عملیات و کنترل اثربخش این فرایندها تعیین و اعمال کند؛ ه) منابع موردنیاز برای این فرایندها را تعیین و از در دسترس بودن آنها اطمینان حاصل کند؛ و) مسئولیت ها و اختیارات مربوط به این فرایندها را تعیین کند؛ ز) ریسک ها و فرصت ها را همان گونه که مطابق با الزامات ۶,۱ تعیین شده اند، مورد توجه قرار دهد؛ ح) این فرایندها را ارزیابی کرده و هرگونه تغییر موردنیاز را برای اطمینان از اینکه این فرایندها به نتایج موردنظر خود دست می یابند، اجرا کند؛ ط) فرایندها و سیستم مدیریت کیفیت را بهبود دهد.
—	۴,۴,۲	۴,۴,۲



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید اطلاعات مستند را به میزان لازم برای پشتیبانی از عملکرد فرآیندها نگهداری نماید و اطلاعات مستند شده را به میزان لازم جهت حصول اطمینان از اینکه فرآیندها طبق برنامه در حال اجرا هستند حفظ نماید.	اطلاعات مدون باید تا حدی که برای موارد زیر ضروری است، در دسترس باشد: الف) پشتیبانی از عملیات فرایندهای سازمان؛ ب) به عنوان شواهدی مبنی بر اینکه فرایندها طبق برنامه انجام می شوند.
—	۵- رهبری	۵ رهبری
—	۵-۱ رهبری و تعهد	۵,۱ رهبری و تعهد
—	۵,۱,۱ کلیات	۵,۱,۱ کلیات



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ بندهای «ط» ترویج فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی»، «ی» ترویج استفاده از رویکرد فرایندی»، «ک» ترویج تفکر مبتنی بر ریسک و تفکر مبتنی بر فرصت» اضافه شده است.	مدیریت ارشد باید رهبری و تعهد در رابطه با سیستم مدیریت کیفیت را از طریق موارد زیر نشان دهد: الف) پاسخگویی در قبال اثر بخشی سیستم مدیریت کیفیت؛ ب) حصول اطمینان از اینکه خط مشی کیفیت و اهداف کیفیت برای سیستم مدیریت کیفیت ایجاد شده اند و با جهت گیری استراتژیک و محیط سازمان سازگارند؛ ج) حصول اطمینان از اینکه خط مشی کیفیت در سازمان منتقل، درک و بکار گرفته شده است؛ د) حصول اطمینان از یکپارچگی الزامات سیستم مدیریت کیفیت با فرایندهای کسب و کار سازمان؛ ه) افزایش آگاهی از رویکرد فرایندی؛ و) حصول اطمینان از اینکه منابع مورد نیاز سیستم مدیریت کیفیت در دسترس هستند؛ ز) انتقال اهمیت اثربخشی مدیریت کیفیت و انطباق با الزامات سیستم مدیریت کیفیت؛ ح) حصول اطمینان از اینکه سیستم مدیریت کیفیت به نتایج در نظر گرفته شده نایل می یابد؛ ط) بکارگیری، هدایت و پشتیبانی از افراد به منظور کمک به اثر بخشی سیستم مدیریت کیفیت؛ ی) ترویج بهبود مستمر؛ ک) حمایت از سایر نقش های مدیریتی مرتبط در نشان دادن رهبری آن ها به میزانی که در زمینه های مسئولیتشان کاربرد دارد.	مدیریت ارشد باید با انجام موارد زیر، رهبری و تعهد خود را نسبت به سیستم مدیریت کیفیت نشان دهد: الف) اطمینان از اینکه خطمشی کیفیت و اهداف کیفیت ایجاد شده اند و با جهت گیری راهبردی سازمان سازگار هستند؛ ب) اطمینان از یکپارچه سازی الزامات سیستم مدیریت کیفیت در فرایندهای کسب و کار سازمان؛ ج) اطمینان از در دسترس بودن منابع مورد نیاز برای سیستم مدیریت کیفیت؛ د) انتقال اهمیت مدیریت اثربخش کیفیت و انطباق با الزامات سیستم مدیریت کیفیت؛ ه) اطمینان از اینکه سیستم مدیریت کیفیت به نتیجه یا نتایج موردنظر خود دست می یابد؛ و) هدایت و حمایت از افراد برای مشارکت در اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت؛ ز) ترویج بهبود مستمر؛ ح) حمایت از سایر نقش های مرتبط برای نشان دادن رهبری خود، در مواردی که به حوزه های مسئولیت آنها مربوط می شود؛ ط) ترویج فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی؛ ی) ترویج استفاده از رویکرد فرایندی؛ ک) ترویج تفکر مبتنی بر ریسک و تفکر مبتنی بر فرصت؛ ل) پذیرش پاسخگویی در قبال اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت.
مشابه.	یادآوری: اشاره به "کسب و کار" در این استاندارد بین المللی می تواند به تفسیر عام به معنی آن دسته از فعالیت هایی باشد که در مرکز هسته فلسفه وجودی سازمان	یادداشت ۱: اشاره به «کسب و کار» در این سند می تواند به طور گسترده تفسیر شود و به معنای فعالیت هایی باشد که برای مقاصد وجودی سازمان، اصلی و اساسی هستند.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
	هستند؛ خواه سازمان دولتی و یا خصوصی، انتفاعی و یا غیر انتفاعی باشد.	
این یادداشت در ۲۰۲۶ جدید است .	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۲: فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی سازمان در ارزش ها، نگرش ها، رویه ها و اقدامات مشترک آن منعکس می شوند.
—	۲-۱-۵ تمرکز بر مشتری	۵,۱,۲ تمرکز بر مشتری
در ۲۰۲۶ بند «ج» (تمرکز بر ارائه یکنواخت) حذف شده و بند «ج» جدید (تمرکز بر ارتقای رضایت مشتری) اضافه شده است.	مدیریت ارشد باید رهبری و تعهد را در خصوص تمرکز بر مشتری با اطمینان از موارد زیر نشان دهد: الف) الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد تعیین شده و انطباق دارند؛ ب) ریسک ها و فرصت هایی که می توانند بر انطباق محصولات و خدمات و توانایی افزایش رضایت مشتری موثر باشند تعیین شده و مورد توجه قرار می گیرند؛ ج) تمرکز بر ارائه یکنواخت محصولات و خدمات که با الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل اجرا انطباق دارند؛ د) تمرکز بر افزایش رضایت مشتری حفظ شود.	مدیریت ارشد باید با اطمینان از موارد زیر، رهبری و تعهد خود را نسبت به تمرکز بر مشتری نشان دهد: الف) الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد تعیین، درک و به طور مستمر برآورده می شوند؛ ب) ریسک ها و فرصت هایی که می توانند بر انطباق محصولات و خدمات و توانایی ارتقای رضایت مشتری تأثیر بگذارند، تعیین و مورد توجه قرار می گیرند؛ ج) تمرکز بر ارتقای رضایت مشتری حفظ می شود.
—	۲-۵ خط مشی کیفیت	۵,۲ خط مشی کیفیت
—	۱-۲-۵	۵,۲,۱



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
	مدیریت ارشد باید خط مشی کیفیت را ایجاد، بازنگری و نگهداری نماید که: الف) متناسب با مقاصد و محیط سازمان باشد؛ ب) چارچوبی را برای تعیین و بازنگری اهداف	مدیریت ارشد باید خط‌مشی کیفیتی را ایجاد کند که: الف) متناسب با مقصود سازمان باشد؛ ب) چارچوبی برای تعیین اهداف کیفیت فراهم کند؛ ج) شامل تعهد به برآورده‌سازی الزامات قابل کاربرد باشد؛ د) شامل تعهد به بهبود مستمر سیستم مدیریت کیفیت باشد؛ هـ) زمینه سازمان را در نظر بگیرد و از جهت‌گیری راهبردی آن حمایت کند.
تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	۴- محیط سازمان	۴ زمینه سازمان
—	۴-۱ درک سازمان و محیط آن	۴٫۱ درک سازمان و زمینه آن
مشابه.	سازمان باید مسائل داخلی و خارجی و داخلی که مرتبط با اهداف سازمان و جهت گیری استراتژیک آن هستند و توانایی سازمان را برای دستیابی به نتیجه یا نتایج مورد انتظار سیستم مدیریت کیفیت را تحت تاثیر قرار می دهند، تعیین نماید.	سازمان باید مسائل داخلی و خارجی مرتبط با مقصود و جهت‌گیری راهبردی خود را که بر توانایی آن برای دستیابی به نتیجه یا نتایج موردنظر سیستم مدیریت کیفیت تأثیر می‌گذارند، تعیین کند.
این بند در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	سازمان باید تعیین کند که آیا تغییر اقلیم یک موضوع مرتبط است یا خیر.
مشابه.	سازمان باید اطلاعات مربوط به این مسائل خارجی و داخلی را مورد پایش و بازنگری قرار دهد.	سازمان باید اطلاعات مربوط به این مسائل داخلی و خارجی را پایش و بازنگری کند.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ یادداشت ۱ متفاوت است.	یادآوری ۱: درک محیط خارجی را می توان با بررسی مسائل برآمده از محیط های قانونی، فن آوری، رقابتی، تجاری، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی خواه بین المللی، ملی، منطقه ای یا محلی تسهیل نمود.	یادداشت ۱: مسائل می توانند شامل عوامل یا شرایط مثبت و منفی مورد توجه باشند.
در ۲۰۲۶ یادداشت ۲ متفاوت است.	یادآوری ۲: درک محیط داخلی را می توان با بررسی مسائلی از قبیل ارزش ها، دانش، فرهنگ و عملکرد سازمان تسهیل نمود.	یادداشت ۲: درک زمینه خارجی می تواند با در نظر گرفتن مسائل قانونی، فناوری، رقابتی، بازار، فرهنگی، سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و زیست محیطی در سطح بین المللی، ملی، منطقه ای یا محلی تسهیل شود.
این یادداشت در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۳: درک زمینه داخلی می تواند با در نظر گرفتن مسائل مرتبط با جهت گیری راهبردی، ارزش ها، فرهنگ، منابع، دانش و عملکرد سازمان تسهیل شود.
—	۲-۴ درک نیازها و انتظارات طرف های ذی نفع	۴,۲ درک نیازها و انتظارات طرف های ذی نفع
در ۲۰۲۶ بند «ج» جدید اضافه شده است.	به سبب تأثیرات مستقیم و غیر مستقیم طرف های ذی نفع بر توانایی سازمان در ارائه پیوسته محصولات و خدماتی که نیازهای مشتری و الزامات قانونی و مقررات قابل کاربرد را برآورده می کند، سازمان باید موارد زیرتعیین نماید: الف: طرف های ذی نفع مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت؛ ب: الزامات این طرف های ذی نفع که مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت می باشند.	سازمان باید موارد زیر را تعیین کند: الف) طرف های ذی نفع مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت؛ ب) الزامات مرتبط این طرف های ذی نفع؛ ج) اینکه کدام یک از این الزامات از طریق سیستم مدیریت کیفیت مورد توجه قرار خواهند گرفت.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید اطلاعات مربوط به این طرف های ذی نفع و همچنین الزامات مربوط به آنان را مورد پایش و بازبینی قرار دهد.	سازمان باید اطلاعات مربوط به این طرف های ذی نفع و الزامات مرتبط آنها را پایش و بازنگری کند.
این یادداشت در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: طرف های ذی نفع مرتبط می توانند الزامات مرتبط با تغییر اقلیم داشته باشند.
—	۳-۴ تعیین دامنه کاربرد سیستم مدیریت کیفیت	۴,۳ تعیین دامنه سیستم مدیریت کیفیت
مشابه.	سازمان باید مرزها و قابلیت کاربرد سیستم مدیریت کیفیت را برای پیاده سازی دامنه کاربرد خود تعیین نماید.	سازمان باید مرزها و قابلیت کاربرد سیستم مدیریت کیفیت را برای تعیین دامنه آن مشخص کند.
مشابه.	هنگام تعیین این دامنه کاربرد سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد: الف: مسائل خارجی و داخلی اشاره شده در بند ۴,۱ ب: الزامات طرف های ذی نفع اشاره شده در بند ۴,۲ ج: محصولات و خدمات سازمان.	هنگام تعیین این دامنه، سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد: الف) مسائل داخلی و خارجی اشاره شده در ۴,۱ ب) الزامات اشاره شده در ۴,۲ ج) محصولات و خدمات سازمان.
مشابه.	هنگامی که یکی از الزامات این استاندارد بین المللی در دامنه کاربرد تعیین شده قابل اجراء باشد باید توسط سازمان مورد استفاده قرار گیرد.	سازمان باید تمام الزامات این سند را در صورتی که در دامنه تعیین شده سیستم مدیریت کیفیت قابل کاربرد باشند، اعمال کند.
مشابه.	دامنه کاربرد باید به عنوان اطلاعات مستند شده برای بیان موارد زیر نگهداری شود. - محصولات و خدمات تحت پوشش سیستم مدیریت کیفیت - دلایل توجیهی برای هر	دامنه باید انواع محصولات و خدمات تحت پوشش را بیان کند.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
	موردی که یکی از الزامات این استاندارد بین المللی را نتوان بکار برد.	
—	(در فایل ۲۰۱۵ در بند قبل آمده است)	دامنه باید شامل توجیه هر الزامی از این سند باشد که سازمان تشخیص می دهد برای سیستم مدیریت کیفیت آن قابل کاربرد نیست.
—	(در فایل ۲۰۱۵ در بند قبل آمده است)	دامنه باید به صورت اطلاعات مدون در دسترس باشد.
مشابه.	اگر هرکدام از الزامات این استاندارد بین المللی غیر قابل اجرا باشد این موضوع نباید بر توانایی یا مسئولیت سازمان برای اطمینان از انطباق محصولات و خدمات تاثیری داشته باشد.	انطباق با این سند تنها در صورتی می تواند ادعا شود که الزامات تعیین شده به عنوان غیر قابل کاربرد، بر توانایی یا مسئولیت سازمان برای اطمینان از انطباق محصولات و خدمات خود و ارتقای رضایت مشتری تأثیر نگذارند.
—	۴-۴ سیستم مدیریت کیفیت و فرآیندهای آن	۴,۴ سیستم مدیریت کیفیت
—	۴,۴,۱	۴,۴,۱
مشابه.	سازمان باید سیستم مدیریت کیفیت شامل فرآیندهای مورد نیاز و تعاملات آن ها را مطابق با الزامات این استاندارد بین المللی ایجاد، اجرا و نگهداری نماید و به طور مستمر بهبود بخشد.	سازمان باید یک سیستم مدیریت کیفیت، شامل فرآیندهای مورد نیاز و تعاملات آنها، را مطابق با الزامات این سند ایجاد، اجرا، نگهداری و به طور مستمر بهبود دهد.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ بند «ط» به « بهبود فرایندها و سیستم مدیریت کیفیت » تغییر یافته و بند «ح» به ارزیابی و اجرای تغییرات اشاره دارد.	سازمان باید فرآیندهای مورد نیاز برای سیستم مدیریت کیفیت و بکارگیری آنها را در کل سازمان تعیین نماید و همچنین باید: الف: ورودی های مورد نیاز و خروجی های مورد انتظار از این فرآیندها را تعیین نماید؛ ب: توالی و تعامل این فرآیندها را تعیین نماید؛ ج: معیارها، روش ها، شامل اندازه گیری و شاخص های عملکردی مرتبط مورد نیاز برای حصول اطمینان از عملکرد موثر و کنترل این فرآیندها را تعیین و بکار گیرد؛ د: منابع مورد نیاز و حصول اطمینان از در دسترس بودن آن ها؛ ه: تخصیص مسئولیت و اختیارات برای این فرآیندها و سیستم مدیریت کیفیت؛ و: ریسک ها و فرصت های مطابق با الزامات ۶-۱ و طرح ریزی و اجرای اقدامات مناسب برای پرداختن به آن ها؛ ز: روش های پایش و اندازه گیری و در صورت تناسب، ارزیابی فرآیندها و در صورت نیاز تغییر فرآیندها برای حصول اطمینان از دستیابی به نتایج مورد انتظار؛ ح: فرصت هایی برای بهبود فرآیندها و سیستم مدیریت کیفیت.	سازمان باید: الف) فرایندهای مورد نیاز سیستم مدیریت کیفیت و کاربرد آنها را در سراسر سازمان تعیین کند؛ ب) ورودی های مورد نیاز و خروجی های مورد انتظار از این فرایندها را تعیین کند؛ ج) توالی و تعامل این فرایندها را تعیین کند؛ د) معیارها و روش های مورد نیاز (شامل پایش، اندازه گیری ها و شاخص های عملکرد مرتبط) را برای اطمینان از عملیات و کنترل اثربخش این فرایندها تعیین و اعمال کند؛ ه) منابع مورد نیاز برای این فرایندها را تعیین و از در دسترس بودن آنها اطمینان حاصل کند؛ و) مسئولیت ها و اختیارات مربوط به این فرایندها را تعیین کند؛ ز) ریسک ها و فرصت ها را همان گونه که مطابق با الزامات ۶,۱ تعیین شده اند، مورد توجه قرار دهد؛ ح) این فرایندها را ارزیابی کرده و هرگونه تغییر مورد نیاز را برای اطمینان از اینکه این فرایندها به نتایج مورد نظر خود دست می یابند، اجرا کند؛ ط) فرایندها و سیستم مدیریت کیفیت را بهبود دهد.
—	۴,۴,۲	۴,۴,۲
مشابه.	سازمان باید اطلاعات مستند را به میزان لازم برای پشتیبانی از عملکرد فرآیندها نگهداری نماید و اطلاعات مستند شده را به میزان لازم جهت حصول اطمینان از اینکه فرآیندها طبق برنامه در حال اجرا هستند حفظ نماید.	اطلاعات مدون باید تا حدی که برای موارد زیر ضروری است، در دسترس باشد: الف) پشتیبانی از عملیات فرایندهای سازمان؛ ب) به عنوان شواهدی مبنی بر اینکه فرایندها طبق برنامه انجام می شوند.
—	۵- رهبری	۵ رهبری



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	۱-۵ رهبری و تعهد	۵,۱ رهبری و تعهد
—	۵,۱,۱ کلیات	۵,۱,۱ کلیات
در ۲۰۲۶ بندهای «ط» ترویج فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی»، «ی» ترویج استفاده از رویکرد فرایندی»، «ک» ترویج تفکر مبتنی بر ریسک و تفکر مبتنی بر فرصت» اضافه شده است.	مدیریت ارشد باید رهبری و تعهد در رابطه با سیستم مدیریت کیفیت را از طریق موارد زیر نشان دهد: الف) پاسخگویی در قبال اثر بخشی سیستم مدیریت کیفیت؛ ب) حصول اطمینان از اینکه خط مشی کیفیت و اهداف کیفیت برای سیستم مدیریت کیفیت ایجاد شده اند و با جهت گیری استراتژیک و محیط سازمان سازگارند؛ ج) حصول اطمینان از اینکه خط مشی کیفیت در سازمان منتقل، درک و بکار گرفته شده است؛ د) حصول اطمینان از یکپارچگی الزامات سیستم مدیریت کیفیت با فرایندهای کسب و کار سازمان؛ ه) افزایش آگاهی از رویکرد فرایندی؛ و) حصول اطمینان از اینکه منابع مورد نیاز سیستم مدیریت کیفیت در دسترس هستند؛ ز) انتقال اهمیت اثربخشی مدیریت کیفیت و انطباق با الزامات سیستم مدیریت کیفیت؛ ح) حصول اطمینان از اینکه سیستم مدیریت کیفیت به نتایج در نظر گرفته شده نایل می یابد؛ ط) بکارگیری، هدایت و پشتیبانی از افراد به منظور کمک به اثر بخشی سیستم مدیریت کیفیت؛ ی) ترویج بهبود مستمر؛ ک) حمایت از سایر نقش های مدیریتی مرتبط در نشان دادن رهبری آن ها به میزانی که در زمینه های مسئولیتشان کاربرد دارد.	مدیریت ارشد باید با انجام موارد زیر، رهبری و تعهد خود را نسبت به سیستم مدیریت کیفیت نشان دهد: الف) اطمینان از اینکه خطمشی کیفیت و اهداف کیفیت ایجاد شده اند و با جهت گیری راهبردی سازمان سازگار هستند؛ ب) اطمینان از یکپارچه سازی الزامات سیستم مدیریت کیفیت در فرایندهای کسب و کار سازمان؛ ج) اطمینان از در دسترس بودن منابع مورد نیاز برای سیستم مدیریت کیفیت؛ د) انتقال اهمیت مدیریت اثربخش کیفیت و انطباق با الزامات سیستم مدیریت کیفیت؛ ه) اطمینان از اینکه سیستم مدیریت کیفیت به نتیجه یا نتایج مورد نظر خود دست می یابد؛ و) هدایت و حمایت از افراد برای مشارکت در اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت؛ ز) ترویج بهبود مستمر؛ ح) حمایت از سایر نقش های مرتبط برای نشان دادن رهبری خود، در مواردی که به حوزه های مسئولیت آنها مربوط می شود؛ ط) ترویج فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی؛ ی) ترویج استفاده از رویکرد فرایندی؛ ک) ترویج تفکر مبتنی بر ریسک و تفکر مبتنی بر فرصت؛ ل) پذیرش پاسخگویی در قبال اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	یادآوری: اشاره به "کسب و کار" در این استاندارد بین المللی می تواند به تفسیر عام به معنی آن دسته از فعالیت هایی باشد که در مرکز هسته فلسفه وجودی سازمان هستند؛ خواه سازمان دولتی و یا خصوصی، انتفاعی و یا غیر انتفاعی باشد.	یادداشت ۱: اشاره به «کسب و کار» در این سند می تواند به طور گسترده تفسیر شود و به معنای فعالیت هایی باشد که برای مقاصد وجودی سازمان، اصلی و اساسی هستند.
این یادداشت در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۲: فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی سازمان در ارزش ها، نگرش ها، رویه ها و اقدامات مشترک آن منعکس می شوند.
—	۱-۵ تمرکز بر مشتری	۵,۱,۲ تمرکز بر مشتری
در ۲۰۲۶ بند «ج» (تمرکز بر ارائه یکنواخت) حذف شده و بند «ج» جدید (تمرکز بر ارتقای رضایت مشتری) اضافه شده است.	مدیریت ارشد باید رهبری و تعهد را در خصوص تمرکز بر مشتری با اطمینان از موارد زیر نشان دهد: الف) الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد تعیین شده و انطباق دارند؛ ب) ریسک ها و فرصت هایی که می توانند بر انطباق محصولات و خدمات و توانایی افزایش رضایت مشتری موثر باشند تعیین شده و مورد توجه قرار می گیرند؛ ج) تمرکز بر ارائه یکنواخت محصولات و خدمات که با الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل اجرا انطباق دارند؛ د) تمرکز بر افزایش رضایت مشتری حفظ شود.	مدیریت ارشد باید با اطمینان از موارد زیر، رهبری و تعهد خود را نسبت به تمرکز بر مشتری نشان دهد: الف) الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد تعیین، درک و به طور مستمر برآورده می شوند؛ ب) ریسک ها و فرصت هایی که می توانند بر انطباق محصولات و خدمات و توانایی ارتقای رضایت مشتری تأثیر بگذارند، تعیین و مورد توجه قرار می گیرند؛ ج) تمرکز بر ارتقای رضایت مشتری حفظ می شود.
—	۲-۵ خط مشی کیفیت	۵,۲ خط مشی کیفیت
—	۱-۲-۵	۵,۲,۱



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ بند «ه» (زمینه سازمان و جهت گیری راهبردی) اضافه شده است.	مدیریت ارشد باید خط مشی کیفیت را ایجاد، بازنگری و نگهداری نماید که: الف) متناسب با مقاصد و محیط سازمان باشد؛ ب) چارچوبی را برای تعیین اهداف کیفیت فراهم کند؛ ج) شامل تعهد به برآورده سازی الزامات قابل کاربرد باشد؛ د) شامل تعهد به بهبود مستمر سیستم مدیریت کیفیت باشد؛ ه) زمینه سازمان را در نظر بگیرد و از جهت گیری راهبردی آن حمایت کند.	مدیریت ارشد باید خطمشی کیفیتی را ایجاد کند که: الف) متناسب با مقصود سازمان باشد؛ ب) چارچوبی برای تعیین اهداف کیفیت فراهم کند؛ ج) شامل تعهد به برآورده سازی الزامات قابل کاربرد باشد؛ د) شامل تعهد به بهبود مستمر سیستم مدیریت کیفیت باشد؛ ه) زمینه سازمان را در نظر بگیرد و از جهت گیری راهبردی آن حمایت کند.
—	۲-۲-۵	۵,۲,۲
در ۲۰۲۶ بند «د» اضافه شده است.	خط مشی کیفیت باید: الف) در قالب اطلاعات مستند شده در دسترس باشد؛ ب) در درون سازمان انتقال، درک و به کار گرفته شود؛ ج) در صورت مقتضی در دسترس طرف های ذی نفع مربوطه قرار گیرد.	خطمشی کیفیتی باید: الف) به صورت اطلاعات مدون در دسترس باشد؛ ب) در داخل سازمان ابلاغ شود؛ ج) در صورت مقتضی، در دسترس طرف های ذی نفع باشد؛ د) در داخل سازمان اجرا، درک و به کار گرفته شود.
—	۲-۵ وظایف، مسئولیت ها و اختیارات سازمانی	۵,۲ نقش ها، مسئولیت ها و اختیارات
مشابه.	مدیریت ارشد باید اطمینان حاصل نماید که مسئولیت ها و اختیارات برای وظایف مربوطه در درون سازمان تخصیص داده شده، ابلاغ و تفهیم شده اند.	مدیریت ارشد باید اطمینان حاصل کند که مسئولیت ها و اختیارات مربوط به نقش های مرتبط در داخل سازمان تعیین و ابلاغ شده اند.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ بند «ه» (گزارش دهی درباره فرصت های بهبود) و «و» (حفظ یکپارچگی) تفکیک شده اند.	مدیریت ارشد باید برای موارد زیر مسئولیت ها و اختیاراتی تخصیص نماید: الف) حصول اطمینان از اینکه سیستم مدیریت کیفیت با الزامات این استاندارد بین المللی انطباق دارد؛ ب) حصول اطمینان از اینکه فرایندها، خروجی های مورد نظرشان را ارائه می کنند؛ ج) گزارش در مورد عملکرد سیستم مدیریت کیفیت، درباره فرصت های بهبود و نیاز به تغییر یا نوآوری و به ویژه برای گزارش به مدیریت ارشد؛ د) حصول اطمینان از ترویج تمرکز بر مشتری در تمامی سازمان؛ ه) حصول اطمینان از حفظ یکپارچگی سیستم مدیریت کیفیت هنگامی که تغییراتی در سیستم مدیریت کیفیت برنامه ریزی و اجرا شده است.	مدیریت ارشد باید مسئولیت و اختیار موارد زیر را تعیین کند: الف) اطمینان از اینکه سیستم مدیریت کیفیت با الزامات این سند انطباق دارد؛ ب) گزارش دهی درباره عملکرد سیستم مدیریت کیفیت به مدیریت ارشد؛ ج) اطمینان از اینکه فرایندها نتایج مورد نظر خود را ارائه می کنند؛ د) اطمینان از ترویج تمرکز بر مشتری در سراسر سازمان؛ ه) گزارش دهی درباره فرصت های بهبود به مدیریت ارشد؛ و) اطمینان از حفظ یکپارچگی سیستم مدیریت کیفیت، از جمله زمانی که <u>تغییرات در سیستم مدیریت کیفیت</u> برنامه ریزی و اجرا می شوند.
—	۶- طرح ریزی برای سیستم مدیریت کیفیت	۶ برنامه ریزی
—	۶-۱ اقدامات مرتبط با ریسک و فرصت ها	۶,۱ اقدامات برای پرداختن به ریسک ها و فرصت ها
—	۶-۱-۱	۶,۱,۱ تعیین ریسک ها و فرصت ها



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ بند «د» ارتقای اثرات مطلوب» اضافه شده است.	در زمان طرح ریزی برای سیستم مدیریت کیفیت، سازمان باید موارد اشاره شده در بند ۴-۱ و الزامات اشاره در بند ۴-۲ را در نظر بگیرد و ریسک ها و فرصت های مرتبط را که برای پرداختن به موارد زیر لازم هستند تعیین نماید: الف) تضمین آنکه سیستم مدیریت کیفیت می تواند به نتیجه (نتایج) مورد نظر خود دست یابد؛ ب) جلوگیری و یا کاهش اثرات ناخواسته؛ ج) دستیابی به بهبود مستمر.	هنگام برنامه ریزی برای سیستم مدیریت کیفیت، سازمان باید مسائل اشاره شده در ۴,۱ و الزامات اشاره شده در ۴,۲ را در نظر بگیرد و ریسک ها و فرصت هایی را که باید مورد توجه قرار گیرند، برای موارد زیر تعیین کند: الف) اطمینان از اینکه سیستم مدیریت کیفیت می تواند به نتیجه یا نتایج مورد نظر خود دست یابد؛ ب) پیشگیری از اثرات نامطلوب یا کاهش آنها؛ ج) دستیابی به بهبود مستمر؛ د) ارتقای اثرات مطلوب.
—	۶-۱-۲	۶,۱,۲ اقدامات برای پرداختن به ریسک ها
در ۲۰۲۶ عنوان بند به «اقدامات برای پرداختن به ریسک ها» تغییر یافته و الزام به «تعیین، تحلیل و ارزیابی» ریسک ها اضافه شده است.	سازمان باید موارد زیر را برنامه ریزی نماید: الف) اقدامات مرتبط با این ریسک ها و فرصت ها؛ ب) چگونگی انجام: ۱. یکپارچه سازی و پیاده سازی این اقدامات در فرآیندهای سیستم مدیریت کیفیت (به بند ۴-۴ رجوع شود)؛ ۲. ارزیابی اثربخشی این اقدامات. اقدامات انجام شده مرتبط با ریسک ها و فرصت ها باید متناسب با اثرات بالقوه بر انطباق محصولات و خدمات باشد.	سازمان باید ریسک هایی را که می توانند اثر نامطلوبی بر توانایی آن برای ارائه مستمر و پایدار محصولات و خدمات منطبق و ارتقای رضایت مشتری داشته باشند، تعیین، تحلیل و ارزیابی کند. سازمان باید موارد زیر را برنامه ریزی کند: الف) اقدامات برای پرداختن به این ریسک ها؛ ب) چگونگی: ۱. یکپارچه سازی و اجرای اقدامات در فرایندهای سیستم مدیریت کیفیت؛ ۲. ارزیابی اثربخشی این اقدامات. اقدامات انجام شده باید متناسب با تأثیر بالقوه ریسک ها بر نتایج مورد نظر سیستم مدیریت کیفیت باشند.
این یادداشت در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۱: ریسک های تعیین شده می توانند شامل ریسک های مرتبط با توانایی ارائه محصولات و خدمات منطبق در طول و پس از یک اختلال باشند.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	یادآوری: گزینه های پرداختن به ریسک ها و فرصت ها می تواند شامل موارد زیر باشد: اجتناب از ریسک، قبول ریسک به منظور دنبال کردن یک فرصت، حذف منبع ریسک، تغییر احتمال یا عواقب، به اشتراک گذاری ریسک و یا حفظ ریسک به وسیله تصمیم گیری آگاهانه.	یادداشت ۲: اقدامات برای پرداختن به ریسک ها می توانند شامل اجتناب از ریسک، پذیرش ریسک به منظور دنبال کردن یک فرصت، حذف منبع ریسک، تغییر احتمال وقوع یا پیامدها، به اشتراک گذاری ریسک یا حفظ ریسک از طریق تصمیم آگاهانه باشند.
بند ۶,۱,۳ در ۲۰۲۶ کاملاً جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ بند جداگانه ای برای فرصت ها وجود ندارد)	۶,۱,۳ اقدامات برای پرداختن به فرصت ها
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	سازمان باید فرصت هایی را که می تواند اثر مطلوبی بر توانایی آن برای ارائه مستمر و پایدار محصولات و خدمات منطبق و ارتقای رضایت مشتری داشته باشند، تعیین، تحلیل و ارزیابی کند. سازمان باید موارد زیر را برنامه ریزی کند: الف) اقدامات برای پرداختن به این فرصت ها؛ ب) چگونگی: ۱. یکپارچه سازی و اجرای اقدامات در فرایندهای سیستم مدیریت کیفیت؛ ۲. ارزیابی اثربخشی این اقدامات. اقدامات انجام شده برای پرداختن به فرصت ها باید متناسب با زمینه سازمان باشند و از دستیابی به نتایج مطلوب حمایت کنند.
مشابه.	یادآوری: فرصت ها می توانند منجر به رواه های جدید، ایجاد محصولات جدید، کشایش بازار های جدید، پرداختن به مشتریان جدید، ایجاد مشارکت ها، استفاده از فناوری جدید و دیگر امکانات مطلوب و مناسب برای پرداختن به نیازهای سازمان یا مشتریان آن شوند.	یادداشت: اقدامات برای پرداختن به فرصت ها می توانند شامل پذیرش روش های جدید، راه اندازی محصولات یا خدمات جدید، ایجاد مشارکت های جدید، بهره گیری از فناوری های نوظهور، اجرای ابتکارات و سایر اقدامات برای پرداختن به نیازها و انتظارات فعلی و در حال تغییر مشتریان سازمان و سایر طرف های ذی نفع مرتبط باشند.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	۶-۲ اهداف کیفیت و طرح ریزی جهت دستیابی به آن ها	۶,۲ اهداف کیفیت و برنامه ریزی برای دستیابی به آنها
—	۱-۲-۶	۶,۲,۱
در ۲۰۲۶ بند «ح» (ارتباط با انطباق و رضایت مشتری) به ابتدای لیست منتقل شده و بند «ز» (اطلاعات مدون) به انتهای لیست منتقل شده است.	سازمان باید اهداف کیفیت را در وظایف، سطوح و فرآیندهای مرتبط تعیین کند. اهداف کیفیت باید: الف) با خط مشی کیفیت سازگار باشد؛ ب) قابل اندازه گیری باشد؛ ج) الزامات قابل کاربرد را در نظر گرفته شود؛ د) مرتبط با انطباق محصولات و خدمات و افزایش رضایت مشتری باشد؛ ه) مورد پایش قرار گیرد؛ و) منتقل شود؛ ز) در صورت نیاز به روزآوری شود؛ ح) سازمان باید اطلاعات مستند در خصوص اهداف کیفیت را حفظ نماید.	سازمان باید اهداف کیفیت را در وظایف، سطوح و فرآیندهای مرتبط تعیین کند. اهداف کیفیت باید: الف) با خطمشی کیفیت سازگار باشند؛ ب) قابل اندازه گیری باشند؛ ج) الزامات قابل کاربرد را در نظر بگیرند؛ د) پایش شوند؛ ه) ابلاغ شوند؛ و) در صورت مقتضی به روزرسانی شوند؛ ز) به صورت اطلاعات مدون در دسترس باشند؛ ح) با انطباق محصولات و خدمات و توانایی ارتقای رضایت مشتری مرتبط باشند.
—	۲-۲-۶	۶,۲,۲
مشابه.	در زمان طرح ریزی، چگونگی دستیابی به اهداف کیفیت را مطابق بندهای زیر تعیین نمایید: الف) چه کارهایی انجام خواهد شد؛ ب) چه منابعی مورد نیاز خواهد شد؛ ج) چه کسی مسئول خواهد بود؛ د) چه زمانی تکمیل خواهد شد؛ ه) نتایج آن چگونه ارزشیابی خواهد شد.	هنگام برنامه ریزی برای دستیابی به اهداف کیفیت، سازمان باید تعیین کند: الف) چه کاری انجام خواهد شد؛ ب) چه منابعی مورد نیاز خواهد بود؛ ج) چه کسی مسئول خواهد بود؛ د) چه زمانی تکمیل خواهد شد؛ ه) نتایج چگونه ارزیابی خواهند شد.
—	۶-۲ طرح ریزی تغییرات	۶,۲ برنامه ریزی تغییرات



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ بندهای «ه) ابلاغ تغییرات»، «و) چگونگی پایش و ارزیابی اثربخشی تغییرات» و «ز) چگونگی بازنگری نتایج تغییرات» اضافه شده است.	در صورتی که سازمان نیاز به تغییر در سیستم مدیریت کیفیت را تعیین نماید (به بند ۴-۴ رجوع شود) تغییر باید به صورت طرح ریزی شده و سیستماتیک انجام شود. سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد: الف) هدف از تغییر و هر یک از عواقب احتمالی آن؛ ب) یکپارچگی سیستم مدیریت کیفیت؛ ج) در دسترس بودن منابع؛ د) تخصیص و یا تخصیص مجدد مسئولیت ها و اختیارات.	هنگامی که سازمان نیاز به تغییرات در سیستم مدیریت کیفیت را تعیین می کند، تغییرات باید به صورت برنامه ریزی شده انجام شوند. برای اطمینان از اینکه تغییرات به طور اثربخش اجرا می شوند تا به نتایج مورد نظر دست یابند، سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد: الف) هدف تغییرات و پیامدهای بالقوه آنها؛ ب) تأثیر بالقوه بر یکپارچگی سیستم مدیریت کیفیت؛ ج) در دسترس بودن منابع و اطلاعات؛ د) تخصیص یا تخصیص مجدد مسئولیت ها و اختیارات؛ ه) ابلاغ تغییرات؛ و) چگونگی پایش و ارزیابی اثربخشی تغییرات؛ ز) چگونگی بازنگری نتایج تغییرات.
تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	۷- پشتیبانی	۷ پشتیبانی
—	۷-۱ منابع	۷,۱ منابع
—	۷-۱-۱	۷,۱,۱ کلیات
مشابه.	سازمان باید منابع لازم را جهت استقرار، اجرا، نگهداری و بهبود مستمر سیستم مدیریت کیفیت تعیین و تامین نماید. سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد: الف) قابلیت و محدودیت های منابع داخلی موجود؛ ب) چه نیازهایی باید از تامین کنندگان خارجی تامین شود.	سازمان باید منابع مورد نیاز برای ایجاد، اجرا، نگهداری و بهبود مستمر سیستم مدیریت کیفیت را تعیین و تامین کند. سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد: الف) قابلیت ها و محدودیت های منابع داخلی موجود؛ ب) اینکه چه چیزی باید از تامین کنندگان خارجی تهیه شود.
—	۷-۱-۲ کارکنان	۷,۱,۲ افراد



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ عبارت «و عملیات و کنترل فرایندهای خود» اضافه شده و ارجاع به الزامات مشتری حذف شده است.	سازمان باید به منظور اطمینان از برآورده شدن مستمر الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد، کارکنان لازم را برای اجرای موثر سیستم مدیریت کیفیت، به همراه فرآیندهای مورد نیاز فراهم نماید.	سازمان باید افراد لازم برای اجرای اثربخش سیستم مدیریت کیفیت و عملیات و کنترل فرایندهای خود را تعیین و تأمین کند.
—	۷-۱-۳ زیر ساخت	۷،۱،۳ زیرساخت
مشابه.	سازمان باید زیر ساخت مورد نیاز را برای اجرای فرایندهایش جهت دستیابی به انطباق محصولات و خدمات تعیین، تأمین و نگهداری نماید.	سازمان باید زیرساخت موردنیاز برای عملیات فرایندهای خود و دستیابی به انطباق محصولات و خدمات را تعیین، تأمین و نگهداری کند.
در ۲۰۲۶ عبارت «برای همه انواع کار (برای مثال، در محل، از راه دور یا ترکیبی از آنها)» اضافه شده است.	یادآوری: زیر ساخت می تواند شامل موارد زیر باشد: الف) ساختمان ها، تأسیسات مرتبط؛ ب) تجهیزات از جمله سخت افزار و نرم افزار؛ ج) حمل و نقل؛ د) تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات.	یادداشت: برای همه انواع کار (برای مثال، در محل، از راه دور یا ترکیبی از آنها)، زیرساخت می تواند شامل موارد زیر باشد: الف) ساختمان ها و تأسیسات مرتبط؛ ب) تجهیزات، شامل سخت افزار و نرم افزار؛ ج) منابع حمل و نقل؛ د) فناوری اطلاعات و ارتباطات.
—	۷-۱-۴ محیط برای اجرای فرایندها	۷،۱،۴ محیط برای عملیات فرایندها
مشابه.	سازمان باید محیط لازم جهت اجرای فرایندها و دستیابی به انطباق محصولات و خدمات تعیین، تأمین و نگهداری نماید.	سازمان باید محیط موردنیاز برای عملیات فرایندهای خود و دستیابی به انطباق محصولات و خدمات را تعیین، تأمین و نگهداری کند.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ جمله «برخی عوامل می توانند تحت تأثیر فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی سازمان قرار گیرند» اضافه شده است.	یادآوری: محیط لازم جهت اجرای فرآیند ها می تواند شامل عوامل فیزیکی، اجتماعی، روانی، محیطی و سایر موارد (مانند دما، رطوبت، ارگونومی و پاکیزگی) باشد.	یادداشت: یک محیط مناسب می تواند شامل ترکیبی از عوامل باشد که بسته به محصولات و خدمات ارائه شده متفاوت هستند. عوامل مرتبط می توانند شامل موارد زیر باشند: الف) اجتماعی (برای مثال، بدون تبعیض، آرام، بدون برخورد خصمانه)؛ ب) روان شناختی (برای مثال، کاهش دهنده استرس، پیشگیری از فرسودگی شغلی، محافظت کننده عاطفی)؛ ج) فیزیکی (برای مثال، دما، گرما، رطوبت، نور، جریان هوا، بهداشت، سروصدا). برخی عوامل می توانند تحت تأثیر فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی سازمان قرار گیرند.
—	۷-۱-۵ منابع پایش و اندازه گیری	۷,۱,۵ منابع پایش و اندازه گیری
—	۷-۱-۵-۱ کلیات	۷,۱,۵,۱ کلیات
مشابه.	درجانی که پایش یا اندازه گیری به عنوان شواهد انطباق محصولات و خدمات با الزامات مشخص شده استفاده می شود، سازمان باید منابع لازم را برای حصول از نتایج پایش و اندازه گیری معتبر و قابل اعتماد تعیین نماید. سازمان باید اطمینان یابد که منابع تامین شده: الف) برای آن نوع مشخصی از فعالیت های پایش و اندازه گیری که در حال انجام است مناسب می باشد؛ ب) برای اطمینان از تداوم تناسب با کاربرد آن ها نگهداری می شود. سازمان باید اطلاعات مستند شده مناسب را به عنوان شواهد تناسب با هدف منابع پایش و اندازه گیری حفظ نماید.	سازمان باید منابع مورد نیاز را برای اطمینان از نتایج معتبر و قابل اعتماد، هنگامی که پایش یا اندازه گیری برای تأیید انطباق محصولات و خدمات با الزامات استفاده می شود، تعیین و تأمین کند. سازمان باید اطمینان حاصل کند که منابع تأمین شده: الف) برای نوع مشخص فعالیت های پایش و اندازه گیری که انجام می شوند مناسب هستند؛ ب) برای اطمینان از استمرار تناسب آنها با هدف مورد نظر، نگهداری می شوند. اطلاعات مدون مناسب باید به عنوان شواهدی از تناسب منابع پایش و اندازه گیری با هدف مورد نظر در دسترس باشد.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	۷-۱-۵-۲ قابلیت ردیابی نتایج اندازه گیری	۷،۱،۵،۲ قابلیت ردیابی نتایج اندازه گیری
مشابه.	در جایی که قابلیت ردیابی اندازه گیری: یک الزام قانونی یا مقررات است؛ یکی از انتظارات مشتری و یا طرف های ذی نفع مرتبط است؛ یا توسط سازمان به عنوان یک بخش اساسی از کسب اطمینان در صحت نتایج اندازه گیری در نظر گرفته شده است؛ وسایل اندازه گیری باید: - در فواصل زمانی مشخص و یا قبل از استفاده بر روی استانداردهای اندازه گیری قابل ردیابی با استانداردهای اندازه گیری بین المللی یا ملی تایید و کالیبره شوند؛ زمانی که چنین استانداردهایی وجود نداشته باشند، مبنای استفاده شده جهت کالیبراسیون و یا تصدیق باید به صورت اطلاعات مستند شده نگهداری شود. - جهت تعیین وضعیت کالیبراسیون آن ها شناسایی شود. - از تنظیمات، آسیب و یا صدمه که وضعیت کالیبراسیون و نتایج اندازه گیری ها پس از آن را از اعتبار خارج می نمایند محافظت شوند. چنانچه ابزاری که در طول زمان تصدیق و کالیبراسیون آن برنامه ریزی شده است در استفاده معیوب تشخیص داده شود، سازمان باید تأثیرات منفی در صحت نتایج اندازه گیری قبلی را تعیین نماید و در صورت لزوم اقدام اصلاحی مناسب را انجام دهد.	هنگامی که قابلیت ردیابی نتایج اندازه گیری یک الزام است، یا از نظر سازمان بخش اساسی برای ایجاد اطمینان از اعتبار نتایج اندازه گیری محسوب می شود، تجهیزات اندازه گیری باید: الف) در فواصل مشخص یا پیش از استفاده، در برابر استانداردهای اندازه گیری قابل ردیابی به استانداردهای اندازه گیری بین المللی یا ملی، کالیبره یا تصدیق، یا هر دو، شوند؛ در صورتی که چنین استانداردهای اندازه گیری وجود نداشته باشند، مبنای مورد استفاده برای کالیبراسیون یا تصدیق باید به صورت اطلاعات مدون در دسترس باشد؛ ب) به منظور تعیین وضعیت کالیبراسیون یا تصدیق آنها شناسایی شوند؛ ج) در برابر تنظیمات، آسیب یا زوال که می تواند نتایج اندازه گیری را بی اعتبار کند، محافظت شوند. هنگامی که مشخص شود تجهیزات اندازه گیری برای هدف مورد نظر خود نامناسب هستند، سازمان باید تعیین کند که آیا اعتبار نتایج اندازه گیری قبلی تحت تأثیر نامطلوب قرار گرفته است یا خیر و در صورت لزوم اقدامات مناسب را انجام دهد.
—	۷-۱-۶ دانش سازمانی	۷،۱،۶ دانش سازمانی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید دانش مورد نیاز را برای اجرای فرایندها و دستیابی به انطباق محصولات و خدمات تعیین نماید. این دانش باید نگه داری شود و به میزان لازم در دسترس قرار گیرد. هنگام پرداختن به نیازها و روندهای در حال تغییر، سازمان باید دانش فعلی خود را در نظر بگیرد و چگونگی دستیابی به دانش اضافی لازم و به روز آوری لازم را تعیین نماید.	سازمان باید دانش لازم برای عملیات فرایندهای خود و دستیابی به نتایج موردنظر سیستم مدیریت کیفیت را تعیین کند. این دانش باید تا حد لازم حفظ، به کار گرفته و به اشتراک گذاشته شود. هنگام پرداختن به نیازها و روندهای در حال تغییر، سازمان باید دانش فعلی خود را در نظر بگیرد و تعیین کند که چگونه دانش اضافی موردنیاز و به روزرسانی های لازم را به دست آورد یا به آنها دسترسی پیدا کند.
در ۲۰۲۶ یادداشت به صورت فهرست اشکال مختلف دانش سازمانی بیان شده است.	یادآوری ۱: دانش سازمانی، دانشی است که مختص همان سازمان بوده و معمولاً از طریق تجربه کسب می گردد. این دانش اطلاعاتی است که به منظور دستیابی به اهداف سازمان مورد استفاده قرار گرفته و به اشتراک گذاشته می شود. یادآوری ۲: سازمان باید موارد زیر را جهت کسب دانش لازم در نظر بگیرد: الف) منابع داخلی (به عنوان مثال سرمایه فکری، مطالب فراگرفته شده از طریق تجربه، آموخته های حاصله از شکست ها و پروژه های موفق، ثبت و به اشتراک گذاشتن دانش و تجربه های مستند نشده، نتایج حاصل از بهبود فرایندها، محصولات و خدمات)؛ ب) منابع خارجی (به عنوان مثال استانداردها، دانشگاه ها، کنفرانس ها، جمع آوری دانش از مشتریان یا ارائه دهندگان برون سازمانی).	یادداشت: دانش سازمانی می تواند اشکال مختلفی داشته باشد، مانند: --- دانش مبتنی بر تجربه که در اختیار افراد است؛ --- دانش کسب شده از طریق آموزش، تعلیم و یادگیری از دیگران؛ --- دانش نهفته در روش ها، فرایندها و محصولات؛ --- دانش ارائه شده در اطلاعات مدون، سیستم های دیجیتال و سایر رسانه ها.
—	۷-۲ صلاحیت	۷,۲ شایستگی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید: الف) صلاحیت لازم کارکنانی را که تحت کنترل سازمان کار می کنند و عملکردشان بر کیفیت موثر است، مشخص نماید. ب) اطمینان حاصل کند این کارکنان از نظر تحصیلات، آموزش و یا تجربه صلاحیت مناسب را دارند. ج) در صورت کاربرد جهت بدست آوردن شایستگی لازم و ارزیابی اثربخشی اقدامات انجام شده اقدام کند. د) اطلاعات مستند مناسب را به عنوان شواهد صلاحیت حفظ کند.	سازمان باید: الف) شایستگی لازم افراد انجام دهنده کار تحت کنترل خود را که بر عملکرد سیستم مدیریت کیفیت آن تأثیر می گذارد، تعیین کند؛ ب) اطمینان حاصل کند که این افراد بر اساس تحصیلات، آموزش یا تجربه مناسب، شایسته هستند؛ ج) در صورت کاربرد، اقداماتی برای کسب شایستگی لازم انجام دهد و اثربخشی اقدامات انجام شده را ارزیابی کند. اطلاعات مدون مناسب باید به عنوان شواهد شایستگی در دسترس باشد.
مشابه.	یادآوری: اقدامات کاربردی می تواند به عنوان مثال شامل ارائه آموزش، هدایت، یا انتصاب مجدد افراد در حال کار فعلی و یا استخدام و یا قرارداد بستن با کارکنان شایسته باشد.	یادداشت: اقدامات قابل کاربرد می توانند، برای مثال، شامل ارائه آموزش، مربی گری یا جابه جایی افراد شاغل فعلی؛ یا استخدام یا قرارداد با افراد شایسته باشند.
—	۲-۷ آگاهی	۷,۳ آگاهی
در ۲۰۲۶ بند «هـ) فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی سازمان» اضافه شده است.	کارکنانی که تحت کنترل سازمان کار می کنند باید از موارد زیر آگاه باشند: الف) خط مشی کیفیت؛ ب) اهداف کیفیت مرتبط؛ ج) سهم آن ها از اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت، از جمله مزایای بهبود عملکرد کیفیت؛ د) پیامد عدم انطباق با الزامات سیستم مدیریت کیفیت.	سازمان باید اطمینان حاصل کند که افراد انجام دهنده کار تحت کنترل سازمان از موارد زیر آگاه هستند: الف) خط مشی کیفیت؛ ب) مشارکت خود در اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت، از جمله مزایای بهبود عملکرد؛ ج) پیامدهای عدم انطباق با الزامات سیستم مدیریت کیفیت؛ د) اهداف کیفیت مرتبط؛ هـ) فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی سازمان.
—	۴-۷ ارتباطات	۷,۴ ارتباطات



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ بند «ه» چه کسی ارتباط برقرار خواهد کرد» اضافه شده است.	سازمان باید ارتباطات داخلی و خارجی مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت را تعیین کند، از جمله: الف) چه چیزی را ابلاغ خواهد کرد؛ ب) چه زمانی ابلاغ خواهد کرد؛ ج) با چه کسی ارتباط برقرار خواهد کرد؛ د) چگونه ارتباط برقرار خواهد کرد؛ ه) چه کسی ارتباط برقرار خواهد کرد.	سازمان باید ارتباطات داخلی و خارجی مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت را تعیین کند، از جمله: الف) چه چیزی را ابلاغ خواهد کرد؛ ب) چه زمانی ابلاغ خواهد کرد؛ ج) با چه کسی ارتباط برقرار خواهد کرد؛ د) چگونه ارتباط برقرار خواهد کرد؛ ه) چه کسی ارتباط برقرار خواهد کرد.
—	۵-۷ اطلاعات مستند	۷,۵ اطلاعات مدون
—	۷-۵ کلیات	۷,۵,۱ کلیات
مشابه.	سیستم مدیریت کیفیت سازمان باید شامل موارد زیر باشد: الف) اطلاعات مستند مورد نیاز این استاندارد بین المللی؛ ب) اطلاعات مستند تعیین شده توسط سازمان که برای اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت لازم شمرده می شود.	سیستم مدیریت کیفیت سازمان باید شامل موارد زیر باشد: الف) اطلاعات مدون مورد نیاز این سند؛ ب) اطلاعات مدونی که سازمان آنها را برای اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت ضروری تشخیص می دهد.
مشابه.	یادآوری: میزان اطلاعات مستند برای یک سیستم مدیریت کیفیت می تواند از سازمانی به سازمان دیگر به دلایل زیر متفاوت باشد: الف) اندازه سازمان، نوع فعالیت ها، فرایندها، محصولات و خدمات آن؛ ب) پیچیدگی فرایندها و تعاملات آنها؛ ج) صلاحیت افراد.	یادداشت: میزان اطلاعات مدون برای یک سیستم مدیریت کیفیت می تواند از یک سازمان به سازمان دیگر متفاوت باشد، به دلیل: --- اندازه سازمان و نوع فعالیت ها، فرایندها، محصولات و خدمات آن؛ --- پیچیدگی فرایندها و تعاملات آنها؛ --- شایستگی افراد.
—	۷-۵-۲ ایجاد و به روز رسانی	۷,۵,۲ ایجاد و به روزرسانی اطلاعات مدون



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	هنگام ایجاد و به روز رسانی اطلاعات مستند باید سازمان اطمینان حاصل نماید از مناسب بودن موارد زیر: الف) شناسایی و شرح به عنوان مثال عنوان، تاریخ، نویسنده، یا شماره مرجع؛ ب) قالب به عنوان مثال زبان، نسخه نرم افزار، تصاویر و رسانه مثلا کاغذی، الکترونیک؛ ج) بازنگری و تصویب برای تناسب و کفایت آن.	هنگام ایجاد و به روز رسانی اطلاعات مدون، سازمان باید مناسب بودن موارد زیر را اطمینان دهد: الف) شناسایی و توصیف (برای مثال، عنوان، تاریخ، نویسنده، شماره مرجع؛ ب) قالب (برای مثال، زبان، نسخه نرم افزار، گرافیک) و رسانه (برای مثال، کاغذی، الکترونیک)؛ ج) بازنگری و تصویب از نظر تناسب و کفایت.
—	۷-۵-۲ کنترل اطلاعات مستند	۷,۵,۳ کنترل اطلاعات مدون
—	۷-۵-۲-۱	۷,۵,۳,۱
	اطلاعات مستند مورد نیاز سیستم مدیریت کیفیت و این استاندارد بین المللی باید کنترل شوند تا اطمینان حاصل شود که: الف) در زمان و مکان مورد نیاز در دسترس و مناسب برای	اطلاعات مدون مورد نیاز سیستم مدیریت کیفیت و این سند باید کنترل شوند تا اطمینان حاصل شود که: الف) در زمان و مکان مورد نیاز، در دسترس و مناسب استفاده هستند؛ ب) به طور مناسب محافظت می شوند (برای مثال، در برابر از دست رفتن محرمانگی، استفاده نادرست یا از دست رفتن یکپارچگی).
تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	۷- پشتیبانی	۷ پشتیبانی
—	۷-۱ منابع	۷,۱ منابع
—	۷-۱-۱	۷,۱,۱ کلیات



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید منابع لازم را جهت استقرار، اجرا، نگهداری و بهبود مستمر سیستم مدیریت کیفیت تعیین و تامین نماید. سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد: الف) قابلیت و محدودیت های منابع داخلی موجود؛ ب) چه نیازهایی باید از تامین کنندگان خارجی تامین شود.	سازمان باید منابع موردنیاز برای ایجاد، اجرا، نگهداری و بهبود مستمر سیستم مدیریت کیفیت را تعیین و تامین کند. سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد: الف) قابلیت ها و محدودیت های منابع داخلی موجود؛ ب) اینکه چه چیزی باید از تامین کنندگان خارجی تهیه شود.
—	۷-۱-۲ کارکنان	۷,۱,۲ افراد
در ۲۰۲۶ عبارت «و عملیات و کنترل فرایندهای خود» اضافه شده و ارجاع به الزامات مشتری حذف شده است.	سازمان باید به منظور اطمینان از برآورده شدن مستمر الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد، کارکنان لازم را برای اجرای موثر سیستم مدیریت کیفیت، به همراه فرآیندهای مورد نیاز فراهم نماید.	سازمان باید افراد لازم برای اجرای اثربخش سیستم مدیریت کیفیت و عملیات و کنترل فرایندهای خود را تعیین و تامین کند.
—	۷-۱-۳ زیر ساخت	۷,۱,۳ زیرساخت
مشابه.	سازمان باید زیر ساخت مورد نیاز را برای اجرای فرایندهایش جهت دستیابی به انطباق محصولات و خدمات تعیین، تامین و نگهداری نماید.	سازمان باید زیرساخت موردنیاز برای عملیات فرایندهای خود و دستیابی به انطباق محصولات و خدمات را تعیین، تامین و نگهداری کند.
در ۲۰۲۶ عبارت «برای همه انواع کار (برای مثال، در محل، از راه دور یا ترکیبی از آنها)» اضافه شده است.	یادآوری: زیر ساخت می تواند شامل موارد زیر باشد: الف) ساختمان ها، تأسیسات مرتبط؛ ب) تجهیزات از جمله سخت افزار و نرم افزار؛ ج) حمل و نقل؛ د) تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات.	یادداشت: برای همه انواع کار (برای مثال، در محل، از راه دور یا ترکیبی از آنها)، زیرساخت می تواند شامل موارد زیر باشد: الف) ساختمان ها و تأسیسات مرتبط؛ ب) تجهیزات، شامل سخت افزار و نرم افزار؛ ج) منابع حمل و نقل؛ د) فناوری اطلاعات و ارتباطات.
—	۷-۱-۴ محیط برای اجرای فرایندها	۷,۱,۴ محیط برای عملیات فرایندها



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید محیط لازم جهت اجرای فرآیندها و دستیابی به انطباق محصولات و خدمات تعیین، تأمین و نگهداری نماید.	سازمان باید محیط موردنیاز برای عملیات فرایندهای خود و دستیابی به انطباق محصولات و خدمات را تعیین، تأمین و نگهداری کند.
در ۲۰۲۶ جمله «برخی عوامل می توانند تحت تأثیر فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی سازمان قرار گیرند» اضافه شده است.	یادآوری: محیط لازم جهت اجرای فرآیندها می تواند شامل عوامل فیزیکی، اجتماعی، روانی، محیطی و سایر موارد (مانند دما، رطوبت، ارگونومی و پاکیزگی) باشد.	یادداشت: یک محیط مناسب می تواند شامل ترکیبی از عوامل باشد که بسته به محصولات و خدمات ارائه شده متفاوت هستند. عوامل مرتبط می توانند شامل موارد زیر باشند: الف) اجتماعی (برای مثال، بدون تبعیض، آرام، بدون برخورد خصمانه)؛ ب) روان شناختی (برای مثال، کاهش دهنده استرس، پیشگیری از فرسودگی شغلی، محافظت کننده عاطفی)؛ ج) فیزیکی (برای مثال، دما، گرما، رطوبت، نور، جریان هوا، بهداشت، سروصدا). برخی عوامل می توانند تحت تأثیر فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی سازمان قرار گیرند.
—	۷-۱-۵ منابع پایش و اندازه گیری	۷,۱,۵ منابع پایش و اندازه گیری
—	۷-۱-۵-۱ کلیات	۷,۱,۵,۱ کلیات
مشابه.	درجاتی که پایش یا اندازه گیری به عنوان شواهد انطباق محصولات و خدمات با الزامات مشخص شده استفاده می شود، سازمان باید منابع لازم را برای حصول از نتایج پایش و اندازه گیری معتبر و قابل اعتماد تعیین نماید. سازمان باید اطمینان یابد که منابع تأمین شده: الف) برای آن نوع مشخصی از فعالیت های پایش و اندازه گیری که در حال انجام است مناسب می باشد؛ ب) برای اطمینان از تداوم تناسب با کاربرد آن ها نگهداری می شود. سازمان باید اطلاعات مستند شده	سازمان باید منابع موردنیاز را برای اطمینان از نتایج معتبر و قابل اعتماد، هنگامی که پایش یا اندازه گیری برای تأیید انطباق محصولات و خدمات با الزامات استفاده می شود، تعیین و تأمین کند. سازمان باید اطمینان حاصل کند که منابع تأمین شده: الف) برای نوع مشخص فعالیت های پایش و اندازه گیری که انجام می شوند مناسب هستند؛ ب) برای اطمینان از استمرار تناسب آنها با هدف موردنظر، نگهداری می شوند. اطلاعات مدون مناسب باید به عنوان شواهدی از تناسب منابع پایش و اندازه گیری با هدف موردنظر در دسترس باشد.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
	مناسب را به عنوان شواهد تناسب با هدف منابع پایش و اندازه گیری حفظ نماید.	
—	۲-۵-۱-۷ قابلیت ردیابی اندازه گیری	۷,۱,۵,۲ قابلیت ردیابی نتایج اندازه گیری



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	در جایی که قابلیت ردیابی اندازه گیری: یک الزام قانونی یا مقررات است؛ یکی از انتظارات مشتری و یا طرف های ذی نفع مرتبط است؛ یا توسط سازمان به عنوان یک بخش اساسی از کسب اطمینان در صحت نتایج اندازه گیری در نظر گرفته شده است؛ وسایل اندازه گیری باید: - در فواصل زمانی مشخص و یا قبل از استفاده بر روی استانداردهای اندازه گیری قابل ردیابی با استانداردهای اندازه گیری بین المللی یا ملی تایید و کالیبره شوند؛ زمانی که چنین استانداردهایی وجود نداشته باشند، مبنای استفاده شده جهت کالیبراسیون و یا تصدیق باید به صورت اطلاعات مستند شده نگهداری شود. - جهت تعیین وضعیت کالیبراسیون آن ها شناسایی شود. - از تنظیمات، آسیب و یا صدمه که وضعیت کالیبراسیون و نتایج اندازه گیری ها پس از آن را از اعتبار خارج می نمایند محافظت شوند. چنانچه ابزاری که در طول زمان تصدیق و کالیبراسیون آن برنامه ریزی شده است در استفاده معیوب تشخیص داده شود، سازمان باید تأثیرات منفی در صحت نتایج اندازه گیری قبلی را تعیین نماید و در صورت لزوم اقدام اصلاحی مناسب را انجام دهد.	هنگامی که قابلیت ردیابی نتایج اندازه گیری یک الزام است، یا از نظر سازمان بخش اساسی برای ایجاد اطمینان از اعتبار نتایج اندازه گیری محسوب می شود، تجهیزات اندازه گیری باید: الف) در فواصل مشخص یا پیش از استفاده، در برابر استانداردهای اندازه گیری قابل ردیابی به استانداردهای اندازه گیری بین المللی یا ملی، کالیبره یا تصدیق، یا هر دو، شوند؛ در صورتی که چنین استانداردهای اندازه گیری وجود نداشته باشند، مبنای مورد استفاده برای کالیبراسیون یا تصدیق باید به صورت اطلاعات مدون در دسترس باشد؛ ب) به منظور تعیین وضعیت کالیبراسیون یا تصدیق آنها شناسایی شوند؛ ج) در برابر تنظیمات، آسیب یا زوال که می تواند نتایج اندازه گیری را بی اعتبار کند، محافظت شوند. هنگامی که مشخص شود تجهیزات اندازه گیری برای هدف مورد نظر خود نامناسب هستند، سازمان باید تعیین کند که آیا اعتبار نتایج اندازه گیری قبلی تحت تأثیر نامطلوب قرار گرفته است یا خیر و در صورت لزوم اقدامات مناسب را انجام دهد.
—	۷-۱-۶ دانش سازمانی	۷,۱,۶ دانش سازمانی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید دانش مورد نیاز را برای اجرای فرآیندها و دستیابی به انطباق محصولات و خدمات تعیین نماید. این دانش باید نگه داری شود و به میزان لازم در دسترس قرار گیرد. هنگام پرداختن به نیازها و روندهای در حال تغییر، سازمان باید دانش فعلی خود را در نظر بگیرد و چگونگی دستیابی به دانش اضافی لازم و به روز آوری لازم را تعیین نماید.	سازمان باید دانش لازم برای عملیات فرایندهای خود و دستیابی به نتایج موردنظر سیستم مدیریت کیفیت را تعیین کند. این دانش باید تا حد لازم حفظ، به کار گرفته و به اشتراک گذاشته شود. هنگام پرداختن به نیازها و روندهای در حال تغییر، سازمان باید دانش فعلی خود را در نظر بگیرد و تعیین کند که چگونه دانش اضافی موردنیاز و به روزرسانی های لازم را به دست آورد یا به آنها دسترسی پیدا کند.
در ۲۰۲۶ یادداشت به صورت فهرست اشکال مختلف دانش سازمانی بیان شده است.	یادآوری ۱: دانش سازمانی، دانشی است که مختص همان سازمان بوده و معمولاً از طریق تجربه کسب می گردد. این دانش اطلاعاتی است که به منظور دستیابی به اهداف سازمان مورد استفاده قرار گرفته و به اشتراک گذاشته می شود. یادآوری ۲: سازمان باید موارد زیر را جهت کسب دانش لازم در نظر بگیرد: الف) منابع داخلی (به عنوان مثال سرمایه فکری، مطالب فراگرفته شده از طریق تجربه، آموخته های حاصله از شکست ها و پروژه های موفق، ثبت و به اشتراک گذاشتن دانش و تجربه های مستند نشده، نتایج حاصل از بهبود فرایندها، محصولات و خدمات)؛ ب) منابع خارجی (به عنوان مثال استانداردها، دانشگاه ها، کنفرانس ها، جمع آوری دانش از مشتریان یا ارائه دهندگان برون سازمانی).	یادداشت: دانش سازمانی می تواند اشکال مختلفی داشته باشد، مانند: --- دانش مبتنی بر تجربه که در اختیار افراد است؛ --- دانش کسب شده از طریق آموزش، تعلیم و یادگیری از دیگران؛ --- دانش نهفته در روش ها، فرایندها و محصولات؛ --- دانش ارائه شده در اطلاعات مدون، سیستم های دیجیتال و سایر رسانه ها.
—	۲-۷ صلاحیت	۷,۲ شایستگی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید: الف) صلاحیت لازم کارکنانی را که تحت کنترل سازمان کار می کنند و عملکردشان بر کیفیت موثر است، مشخص نماید. ب) اطمینان حاصل کند این کارکنان از نظر تحصیلات، آموزش و یا تجربه صلاحیت مناسب را دارند. ج) در صورت کاربرد جهت بدست آوردن شایستگی لازم و ارزیابی اثربخشی اقدامات انجام شده اقدام کند. د) اطلاعات مستند مناسب را به عنوان شواهد صلاحیت حفظ کند.	سازمان باید: الف) شایستگی لازم افراد انجام دهنده کار تحت کنترل خود را که بر عملکرد سیستم مدیریت کیفیت آن تأثیر می گذارد، تعیین کند؛ ب) اطمینان حاصل کند که این افراد بر اساس تحصیلات، آموزش یا تجربه مناسب، شایسته هستند؛ ج) در صورت کاربرد، اقداماتی برای کسب شایستگی لازم انجام دهد و اثربخشی اقدامات انجام شده را ارزیابی کند. اطلاعات مدون مناسب باید به عنوان شواهد شایستگی در دسترس باشد.
مشابه.	یادآوری: اقدامات کاربردی می تواند به عنوان مثال شامل ارائه آموزش، هدایت، یا انتصاب مجدد افراد در حال کار فعلی و یا استخدام و یا قرارداد بستن با کارکنان شایسته باشد.	یادداشت: اقدامات قابل کاربرد می توانند، برای مثال، شامل ارائه آموزش، مربی گری یا جابجایی افراد شاغل فعلی؛ یا استخدام یا قرارداد با افراد شایسته باشند.
—	۲-۷ آگاهی	۷,۳ آگاهی
در ۲۰۲۶ بند «هـ) فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی سازمان» اضافه شده است.	کارکنانی که تحت کنترل سازمان کار می کنند باید از موارد زیر آگاه باشند: الف) خط مشی کیفیت؛ ب) اهداف کیفیت مرتبط؛ ج) سهم آن ها از اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت، از جمله مزایای بهبود عملکرد کیفیت؛ د) پیامد عدم انطباق با الزامات سیستم مدیریت کیفیت.	سازمان باید اطمینان حاصل کند که افراد انجام دهنده کار تحت کنترل سازمان از موارد زیر آگاه هستند: الف) خط مشی کیفیت؛ ب) مشارکت خود در اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت، از جمله مزایای بهبود عملکرد؛ ج) پیامدهای عدم انطباق با الزامات سیستم مدیریت کیفیت؛ د) اهداف کیفیت مرتبط؛ هـ) فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی سازمان.
—	۴-۷ ارتباطات	۷,۴ ارتباطات



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ بند «ه» چه کسی ارتباط برقرار خواهد کرد» اضافه شده است.	سازمان باید ارتباطات داخلی و خارجی مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت را تعیین کند، از جمله: الف) چه چیزی را ابلاغ خواهد کرد؛ ب) چه زمانی ابلاغ خواهد کرد؛ ج) با چه کسی ارتباط برقرار خواهد کرد؛ د) چگونه ارتباط برقرار خواهد کرد؛ ه) چه کسی ارتباط برقرار خواهد کرد.	سازمان باید ارتباطات داخلی و خارجی مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت را تعیین کند، از جمله: الف) چه چیزی را ابلاغ خواهد کرد؛ ب) چه زمانی ابلاغ خواهد کرد؛ ج) با چه کسی ارتباط برقرار خواهد کرد؛ د) چگونه ارتباط برقرار خواهد کرد؛ ه) چه کسی ارتباط برقرار خواهد کرد.
—	۷-۵ اطلاعات مستند	۷,۵ اطلاعات مدون
—	۷-۵-۱ کلیات	۷,۵,۱ کلیات
مشابه.	سیستم مدیریت کیفیت سازمان باید شامل موارد زیر باشد: الف) اطلاعات مستند مورد نیاز این استاندارد بین المللی؛ ب) اطلاعات مستند تعیین شده توسط سازمان که برای اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت لازم شمرده می شود.	سیستم مدیریت کیفیت سازمان باید شامل موارد زیر باشد: الف) اطلاعات مدون مورد نیاز این سند؛ ب) اطلاعات مدونی که سازمان آنها را برای اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت ضروری تشخیص می دهد.
مشابه.	یادآوری: میزان اطلاعات مستند برای یک سیستم مدیریت کیفیت می تواند از سازمانی به سازمان دیگر به دلایل زیر متفاوت باشد: الف) اندازه سازمان، نوع فعالیت ها، فرایندها، محصولات و خدمات آن؛ ب) پیچیدگی فرایندها و تعاملات آنها؛ ج) صلاحیت افراد.	یادداشت: میزان اطلاعات مدون برای یک سیستم مدیریت کیفیت می تواند از یک سازمان به سازمان دیگر متفاوت باشد، به دلیل: --- اندازه سازمان و نوع فعالیت ها، فرایندها، محصولات و خدمات آن؛ --- پیچیدگی فرایندها و تعاملات آنها؛ --- شایستگی افراد.
—	۷-۵-۲ ایجاد و به روز رسانی	۷,۵,۲ ایجاد و به روزرسانی اطلاعات مدون



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	هنگام ایجاد و به روز رسانی اطلاعات مستند باید سازمان اطمینان حاصل نماید از مناسب بودن موارد زیر: الف) شناسایی و شرح به عنوان مثال عنوان، تاریخ، نویسنده، یا شماره مرجع؛ ب) قالب به عنوان مثال زبان، نسخه نرم افزار، تصاویر و رسانه مثلا کاغذی، الکترونیک؛ ج) بازنگری و تصویب برای تناسب و کفایت آن.	هنگام ایجاد و به روز رسانی اطلاعات مدون، سازمان باید مناسب بودن موارد زیر را اطمینان دهد: الف) شناسایی و توصیف (برای مثال، عنوان، تاریخ، نویسنده، شماره مرجع؛ ب) قالب (برای مثال، زبان، نسخه نرم افزار، گرافیک) و رسانه (برای مثال، کاغذی، الکترونیک)؛ ج) بازنگری و تصویب از نظر تناسب و کفایت.
—	۷-۵-۳ کنترل اطلاعات مستند	۷,۵,۳,۱ کنترل اطلاعات مدون
—	۷-۵-۳-۱	۷,۵,۳,۱
مشابه.	اطلاعات مستند مورد نیاز سیستم مدیریت کیفیت و این استاندارد بین المللی باید کنترل شوند تا اطمینان حاصل شود که: الف) در زمان و مکان مورد نیاز در دسترس و مناسب برای استفاده می باشد. ب) به اندازه کافی محافظت شده اند (به عنوان مثال: در برابر نقض محرمانگی، استفاده نادرست، یا نقض یکپارچگی).	اطلاعات مدون مورد نیاز سیستم مدیریت کیفیت و این سند باید کنترل شوند تا اطمینان حاصل شود که: الف) در زمان و مکان مورد نیاز، در دسترس و مناسب استفاده هستند؛ ب) به طور مناسب محافظت می شوند (برای مثال، در برابر از دست رفتن محرمانگی، استفاده نادرست یا از دست رفتن یکپارچگی).
—	۷-۵-۳-۲	۷,۵,۳,۲



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	در صورت کاربرد برای کنترل اطلاعات مستند باید سازمان فعالیت های زیر را انجام دهد: (الف) توزیع، دسترسی، بازیابی و استفاده؛ (ب) ذخیره سازی و حفظ، از جمله حفظ خوانایی؛ (ج) کنترل تغییرات (به عنوان مثال کنترل ویرایش)؛ (د) حفظ و جایگزینی. اطلاعات مستند با منشاء برون سازمانی که توسط سازمان برای طرح ریزی و عملکرد سیستم مدیریت کیفیت لازم تعیین شده اند باید به گونه ای مناسب شناسایی و کنترل شوند. اطلاعات مستندی که به عنوان شاهد انطباق حفظ می شوند باید در برابر تغییرات ناخواسته محافظت شوند.	برای کنترل اطلاعات مدون، سازمان باید در صورت کاربرد، فعالیت های زیر را مورد توجه قرار دهد: (الف) توزیع، دسترسی، بازیابی و استفاده؛ (ب) ذخیره سازی و نگهداری، شامل حفظ خوانایی؛ (ج) کنترل تغییرات (برای مثال، کنترل نسخه)؛ (د) نگهداری و تعیین تکلیف. اطلاعات مدون با منشأ خارجی که توسط سازمان برای برنامه ریزی و عملیات سیستم مدیریت کیفیت ضروری تشخیص داده شده اند، باید حسب مورد شناسایی و کنترل شوند. اطلاعات مدونی که به عنوان شواهد انطباق در دسترس هستند باید در برابر تغییرات ناخواسته محافظت شوند.
مشابه.	یادآوری: دسترسی می تواند بر تصمیم گیری در خصوص صرفاً اجازه مشاهده اطلاعات مستند و یا اجازه و اختیار برای مشاهده و تغییر اطلاعات ثبت شده، دلالت داشته باشد.	یادداشت: دسترسی می تواند مستلزم تصمیم گیری درباره مجوز صرفاً برای مشاهده اطلاعات مدون، یا مجوز و اختیار برای مشاهده و تغییر اطلاعات مدون باشد.
—	۸- عملیات	۸ عملیات
—	۸-۱ برنامه ریزی و کنترل عملیات	۸،۱ برنامه ریزی و کنترل عملیات



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ بند «ج) ایجاد معیارهای فرایندها» و «د) اجرای کنترل فرایندها» به عنوان بندهای جداگانه اضافه شده اند.	سازمان باید فرآیندهای مشخص شده در بند ۴-۴ را که برای انطباق با الزامات جهت ارائه محصولات و خدمات و برای اجرای اقدامات تعیین شده در بند ۶-۱ مورد نیاز می باشد را از طریق موارد زیر برنامه ریزی، اجرا و کنترل نماید: الف) تعیین الزامات برای محصول و خدمات؛ ب) ایجاد معیارهایی برای فرآیندها و برای پذیرش محصولات و خدمات؛ ج) تعیین منابع مورد نیاز برای دستیابی به انطباق با الزامات محصول و خدمات؛ د) اجرای کنترل فرایندها مطابق با معیارها؛ ه) حفظ اطلاعات مستند شده به میزان لازم جهت اطمینان به این که فرآیندها به صورت طرح ریزی شده انجام و اجرا شده اند و همچنین جهت نشان دادن انطباق با نیازمندی های محصولات و خدمات، خروجی این طرح ریزی باید برای عملیات سازمان مناسب باشد. سازمان باید تغییرات طرح ریزی شده را کنترل و عواقب ناشی از تغییرات ناخواسته را بازنگری نموده و در صورت لزوم اقدام به کاهش هر گونه تاثیرات ناخواسته نماید. سازمان باید اطمینان حاصل کند که فرآیندهای برون سپاری شده مطابق بند ۸-۴ کنترل می شوند.	سازمان باید فرایندهای مورد نیاز برای برآورده سازی الزامات ارائه محصولات و خدمات و اجرای اقدامات تعیین شده در بند ۶ را از طریق موارد زیر برنامه ریزی، اجرا و کنترل کند: الف) تعیین الزامات محصولات و خدمات (نگاه کنید به ۸,۲)؛ ب) ایجاد معیارهای پذیرش محصولات و خدمات؛ ج) ایجاد معیارهای فرایندها؛ د) اجرای کنترل فرایندها مطابق با معیارها؛ ه) تعیین منابع مورد نیاز برای دستیابی به انطباق با الزامات محصول و خدمات. اطلاعات مدون باید تا حد لازم برای اطمینان از اینکه فرایندها طبق برنامه انجام شده اند، در دسترس باشد. سازمان باید تغییرات برنامه ریزی شده را کنترل و پیامدهای تغییرات ناخواسته را بازنگری کند و در صورت لزوم برای کاهش هرگونه اثر نامطلوب اقدام کند. سازمان باید اطمینان حاصل کند که فرایندها، محصولات یا خدمات ارائه شده از خارج که برای سیستم مدیریت کیفیت مرتبط هستند، کنترل می شوند (نگاه کنید به ۸,۴). اطلاعات مدون باید تا حد لازم به عنوان شواهد انطباق محصولات و خدمات در دسترس باشد.
—	۸-۲ تعیین الزامات محصولات و خدمات	۸,۲ الزامات محصولات و خدمات
—	۸-۲-۱ ارتباط با مشتری	۸,۲,۱ ارتباط با مشتری



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ بند «ه» به «ارائه اطلاعات مرتبط با اقدامات اقتضایی... شامل هرگونه مورد مرتبط با اختلال در ارائه محصولات یا خدمات» گسترش یافته است.	سازمان باید فرآیندهایی برای برقراری ارتباط با مشتریان در ارتباط با موارد زیر را ایجاد نماید: الف) استعلام ها، قراردادها و یا رسیدگی به سفارشات از جمله تغییرات؛ ب) اطلاعات مرتبط با محصولات و خدمات؛ ج) فراهم آوری دیدگاه ها و انتظارات مشتری شامل شکایت مشتری؛ د) رسیدگی یا کنترل اموال مشتری؛ ه) الزامات خاص برای اقدامات احتمالی، زمانی که مرتبط است.	ارتباط با مشتریان باید شامل موارد زیر باشد: الف) ارائه اطلاعات مرتبط با محصولات و خدمات؛ ب) رسیدگی به پرس و جوها، قراردادها یا سفارشها، شامل تغییرات؛ ج) دریافت بازخورد مشتری مرتبط با محصولات و خدمات، شامل شکایات مشتری؛ د) رسیدگی یا کنترل اموال مشتری؛ ه) ارائه اطلاعات مرتبط با اقدامات اقتضایی، در صورت مرتبط بودن، شامل هرگونه مورد مرتبط با اختلال در ارائه محصولات یا خدمات.
این یادداشت در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: ارتباط با مشتری می تواند شامل تماس های مستقیم از طریق جلسات، ایمیل ها و تبادل اسناد، یا به طور غیرمستقیم از طریق محتوای وبسایت، انتشارات، رسانه های اجتماعی، پاسخ به پرسش های متداول و آموزش باشد.
—	۸-۲-۲ تعیین الزامات مرتبط با محصولات و خدمات	۸,۲,۲ تعیین الزامات محصولات و خدمات
مشابه.	سازمان باید فرآیندهایی را جهت تعیین الزامات محصولات و خدماتی که قرار است به مشتریان بالقوه عرضه شوند، ایجاد، پیاده سازی و نگهداری نماید. سازمان باید از موارد زیر اطمینان حاصل یابد: الف) الزامات محصول و خدمت (از جمله آن هایی که توسط سازمان الزامی تلقی می شوند) و الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد، تعیین شده اند؛ ب) توانایی برآوردن الزامات تعریف شده و اثبات مطالبات (ادعا) محصولات و خدماتی که ارائه می نماید.	هنگام تعیین الزامات محصولات و خدماتی که قرار است به مشتریان ارائه شوند، سازمان باید اطمینان حاصل کند که: الف) الزامات محصولات و خدمات تعریف شده اند، شامل: ۱. هرگونه الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد؛ ۲. الزامات ضروری تشخیص داده شده توسط سازمان؛ ب) سازمان می تواند ادعاهای مربوط به محصولات و خدماتی را که ارائه می کند، برآورده کند.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	۸-۲-۲-۲ بازنگری الزامات محصولات و خدمات	۸,۲,۲,۱
—	۱-۳-۲-۸	۸,۲,۲,۱
مشابه.	بازنگری الزامات در موارد زیر کاربرد دارد: الف) الزامات مشخص شده توسط مشتری، از جمله الزامات برای فعالیت های تحویل و پس از تحویل؛ ب) الزاماتی که توسط مشتری بیان نشده است ولی برای استفاده مشخص شده یا مورد نظر لازم می باشد؛ ج) دیگر الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد برای محصولات و خدمات؛ د) الزامات قرارداد یا سفارش که با آن هایی که قبلاً بیان شده است متفاوت است. این بازنگری باید پیش از تعهد سازمان در تامین محصولات و خدمات به مشتری انجام شود و باید اطمینان حاصل شود که قرارداد یا الزامات سفارش متفاوت از مواردی که قبلاً تعریف شده حل و فصل شده است. هرجا مشتری بیانیه ای مستند از الزامات خود ارائه نکند الزامات مشتری باید قبل از پذیرش توسط سازمان تایید شود.	سازمان باید اطمینان حاصل کند که توانایی برآورده سازی الزامات محصولات و خدماتی را که قرار است به مشتریان ارائه شوند، دارد. پیش از تعهد به تامین محصولات و خدمات برای مشتری، سازمان باید بازنگری ای انجام دهد که شامل موارد زیر باشد: الف) الزامات تعیین شده توسط مشتری، شامل الزامات تحویل و فعالیت های پس از تحویل، در صورت کاربرد؛ ب) الزامات تعیین نشده توسط مشتری، اما ضروری برای استفاده مشخص شده یا مورد نظر، در صورت معلوم بودن؛ ج) الزامات مشخص شده توسط سازمان؛ د) الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد برای محصولات و خدمات؛ ه) الزامات قرارداد یا سفارش که با موارد بیان شده قبلی تفاوت دارند. سازمان باید اطمینان حاصل کند که الزامات قرارداد یا سفارش متفاوت با مواردی که قبلاً تعریف شده اند، حل و فصل می شوند. هنگامی که مشتری بیانیه مدونی از الزامات خود ارائه نمی کند، سازمان باید الزامات مشتری را پیش از پذیرش تأیید کند.
مشابه.	یادآوری: در برخی موقعیت ها نظیر فروش اینترنتی، یک بازنگری رسمی برای هر سفارش غیر عملی است. در عوض بازنگری می تواند اطلاعات مرتبط با محصول نظیر کاتالوگ ها را در بر بگیرد.	یادداشت: در برخی موقعیت ها، مانند فروش اینترنتی، انجام یک بازنگری رسمی برای هر سفارش عملی نیست. در عوض، بازنگری می تواند اطلاعات مرتبط محصول یا خدمت، مانند وبسایت ها یا کاتالوگ ها، را پوشش دهد.
—	۲-۳-۲-۸	۸,۲,۲,۲



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	اطلاعات مستندی که شرح دهنده نتایج بازبینی و از جمله هر گونه الزامات جدید و یا تغییر یافته محصولات و خدمات می باشند باید حفظ شوند.	اطلاعات مدون باید حسب مورد به عنوان شواهد موارد زیر در دسترس باشد: الف) نتایج بازنگری؛ ب) هرگونه الزام جدید یا تغییر یافته برای محصولات و خدمات.
—	۴-۲-۸ تغییرات الزامات محصولات و خدمات	۸,۲,۴ تغییرات الزامات محصولات و خدمات
مشابه.	هر جا الزامات مورد نیاز برای محصولات و خدمات تغییر کرد سازمان باید اطمینان حاصل نماید که اطلاعات مستند مربوطه اصلاح و افراد مربوطه از الزامات تغییر یافته آگاه می باشند.	هنگامی که الزامات محصولات و خدمات تغییر می کنند، سازمان باید اطمینان حاصل کند که اطلاعات مدون مرتبط به روزرسانی و به طرف های ذی نفع مرتبط ابلاغ شده است.
—	۲-۸ طراحی و توسعه محصولات و خدمات	۸,۲ طراحی و توسعه محصولات و خدمات
—	۱-۲-۸ کلیات	۸,۲,۱ کلیات
مشابه.	سازمان باید به منظور حصول اطمینان از تامین محصولات و خدمات بعدی یک فرآیند طراحی و توسعه را ایجاد، پیاده سازی و نگهداری نماید.	سازمان باید یک فرایند طراحی و توسعه مناسب ایجاد، اجرا و نگهداری کند تا از ارائه بعدی محصولات و خدمات اطمینان حاصل شود.
این یادداشت در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: فرایند طراحی و توسعه می تواند شامل چرخه های بازنگری، تصدیق، اعتبارسنجی و بازخورد باشد که امکان رویکرد تکرارشونده را در سراسر مراحل طراحی و توسعه فراهم می کند.
—	۲-۲-۸ طرح ریزی طراحی و توسعه	۸,۲,۲ برنامه ریزی طراحی و توسعه



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ بند «ز» به «مشتریان و سایر طرف های ذی نفع مرتبط» گسترش یافته است.	سازمان باید در تعیین مراحل و کنترل ها برای طراحی و توسعه موارد زیر را در نظر گیرد: الف) ماهیت، مدت زمان و پیچیدگی فعالیت های طراحی و توسعه؛ ب) الزامات خاص مرحله فرآیند، از جمله بکارگیری بازنگری های طراحی و توسعه را مشخص می کند؛ ج) تصدیق و صحه گذاری مورد نیاز طراحی و توسعه؛ د) مسئولیت ها و اختیارات مشارکت داده شده در فرایند طراحی و توسعه؛ ه) نیازمندی ها به منابع درون و برون سازمانی برای طراحی و توسعه محصولات و خدمات؛ و) نیاز به کنترل فصول مشترک بین افراد در فرایند طراحی و توسعه؛ ز) نیاز به مشارکت مشتریان و کاربران در فرایند طراحی و توسعه؛ ح) الزامات تامین بعدی محصولات و خدمات بعدی؛ ط) سطحی از کنترل که مشتریان و سایر طرف های ذینفع مرتبط از فرایند طراحی و توسعه انتظار دارند؛ ی) اطلاعات مستند مورد نیاز جهت اثبات اینکه طراحی و توسعه برآورده شده اند.	هنگام تعیین مراحل و کنترل های طراحی و توسعه، سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد: الف) ماهیت، مدت و پیچیدگی فعالیت های طراحی و توسعه؛ ب) مراحل فرایند مورد نیاز، شامل بازنگری های قابل کاربرد طراحی و توسعه؛ ج) فعالیت های مورد نیاز تصدیق و اعتبارسنجی طراحی و توسعه؛ د) مسئولیت ها و اختیارات درگیر در فرایند طراحی و توسعه؛ ه) نیازهای منابع داخلی و خارجی برای طراحی و توسعه محصولات و خدمات؛ و) نیاز به کنترل رابط های بین افراد درگیر در فرایند طراحی و توسعه؛ ز) نیاز به مشارکت مشتریان و سایر طرف های ذی نفع مرتبط در فرایند طراحی و توسعه؛ ح) الزامات مربوط به ارائه بعدی محصولات و خدمات؛ ط) سطح کنترل مورد انتظار برای فرایند طراحی و توسعه توسط مشتریان و سایر طرف های ذی نفع مرتبط؛ ی) اطلاعات مدون مورد نیاز به عنوان شواهدی مبنی بر برآورده شدن الزامات طراحی و توسعه.
—	۲-۲-۸ ورودی طراحی و توسعه	۸,۲,۳ ورودی های طراحی و توسعه



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید الزامات ضروری برای نوع خاصی از محصولات و خدمات در حال طراحی و توسعه، از جمله الزامات کارکردی و عملکردی در صورت کاربرد را تعیین کند. سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد: الف) الزامات عملکردی و عملکرد مورد انتظار؛ ب) اطلاعات حاصل از فعالیتهای قبلی مشابه طراحی و توسعه؛ ج) الزامات قانونی و مقرراتی؛ د) استانداردها یا آیین نامه های عملی که سازمان متعهد به اجرای آنها شده است؛ ه) پیامدهای بالقوه شکست ناشی از ماهیت محصولات و خدمات. ورودی ها باید برای اهداف طراحی و توسعه کامل، بدون ابهام و کافی باشند. ورودی های متعارض طراحی و توسعه باید حل و فصل شوند. اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد ورودی های طراحی و توسعه در دسترس باشد.	سازمان باید الزامات اساسی برای انواع مشخص محصولات و خدماتی را که باید طراحی و توسعه داده شوند، تعیین کند. سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد: الف) الزامات عملکردی و عملکرد مورد انتظار؛ ب) اطلاعات حاصل از فعالیتهای قبلی مشابه طراحی و توسعه؛ ج) الزامات قانونی و مقرراتی؛ د) استانداردها یا آیین نامه های عملی که سازمان متعهد به اجرای آنها شده است؛ ه) پیامدهای بالقوه شکست ناشی از ماهیت محصولات و خدمات. ورودی ها باید برای اهداف طراحی و توسعه کامل، بدون ابهام و کافی باشند. ورودی های متعارض طراحی و توسعه باید حل و فصل شوند. اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد ورودی های طراحی و توسعه در دسترس باشد.
این یادداشت در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: ورودی های طراحی و توسعه همیشه در ابتدا به طور کامل تعریف یا شناخته شده نیستند. در عوض، آنها می توانند با پیشرفت طراحی، از طریق چرخه های تکرارشونده فعالیت توسعه، تکامل یابند.
—	۴-۳-۸ کنترل های طراحی و توسعه	۸,۳,۴ کنترل های طراحی و توسعه



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ بندهای «د» تا «و» به عنوان بندهای جدید اضافه شده اند.	کنترل های اعمال شده بر فرآیند طراحی و توسعه باید اطمینان حاصل کنند که: الف) نتایجی که از فعالیت های طراحی و توسعه بدست می آید باید به وضوح تعریف شده است. ب) بازنگری های طراحی و توسعه طبق برنامه انجام شده است. ج) جهت حصول اطمینان از توانایی محصولات و خدمات به دست آمده در برآورده نمودن الزامات جهت کاربرد مشخص و تعیین شده (در صورت آگاهی)، صحه گذاری انجام شده است.	سازمان باید کنترل هایی را برای فرایند طراحی و توسعه اعمال کند تا اطمینان حاصل شود که: الف) نتایج مورد دستیابی تعریف شده اند؛ ب) بازنگری ها برای ارزیابی توانایی نتایج طراحی و توسعه در برآورده سازی الزامات انجام می شوند؛ ج) فعالیت های تصدیق برای اطمینان از اینکه خروجی های طراحی و توسعه الزامات ورودی را برآورده می کنند، انجام می شوند؛ د) فعالیت های اعتبارسنجی برای اطمینان از اینکه محصولات و خدمات حاصل، الزامات مربوط به کاربرد مشخص شده یا استفاده موردنظر را برآورده می کنند، انجام می شوند؛ ه) اقدامات لازم برای پرداختن به مشکلات تعیین شده در طول بازنگری ها یا فعالیت های تصدیق و اعتبارسنجی انجام می شوند؛ و) اطلاعات مدون به عنوان شواهد این فعالیت ها در دسترس باشد.
مشابه.	یادآوری: بازنگری، تصدیق و صحه گذاری طراحی و توسعه اهداف متمایزی دارند. بسته به این که برای محصولات و خدمات سازمان به چه صورت مناسب باشد، این فعالیت ها می توانند بصورت جداگانه و یا ترکیبی انجام شوند.	یادداشت: بازنگری، تصدیق و اعتبارسنجی طراحی و توسعه دارای اهداف متمایزی هستند. آنها می توانند به صورت جداگانه یا با هر ترکیبی که برای محصولات و خدمات سازمان مناسب باشد، انجام شوند.
تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	۷- پشتیبانی	۷ پشتیبانی
—	۷-۱ منابع	۷,۱ منابع
—	۷-۱-۱	۷,۱,۱ کلیات



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید منابع لازم را جهت استقرار، اجرا، نگهداری و بهبود مستمر سیستم مدیریت کیفیت تعیین و تامین نماید. سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد: الف) قابلیت و محدودیت های منابع داخلی موجود؛ ب) چه نیازهایی باید از تامین کنندگان خارجی تامین شود.	سازمان باید منابع موردنیاز برای ایجاد، اجرا، نگهداری و بهبود مستمر سیستم مدیریت کیفیت را تعیین و تامین کند. سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد: الف) قابلیت ها و محدودیت های منابع داخلی موجود؛ ب) اینکه چه چیزی باید از تامین کنندگان خارجی تهیه شود.
—	۷-۱-۲ کارکنان	۷,۱,۲ افراد
در ۲۰۲۶ عبارت «و عملیات و کنترل فرایندهای خود» اضافه شده و ارجاع به الزامات مشتری حذف شده است.	سازمان باید به منظور اطمینان از برآورده شدن مستمر الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد، کارکنان لازم را برای اجرای موثر سیستم مدیریت کیفیت، به همراه فرآیندهای مورد نیاز فراهم نماید.	سازمان باید افراد لازم برای اجرای اثربخش سیستم مدیریت کیفیت و عملیات و کنترل فرایندهای خود را تعیین و تامین کند.
—	۷-۱-۳ زیر ساخت	۷,۱,۳ زیرساخت
مشابه.	سازمان باید زیر ساخت مورد نیاز را برای اجرای فرآیندهایش جهت دستیابی به انطباق محصولات و خدمات تعیین، تامین و نگهداری نماید.	سازمان باید زیرساخت موردنیاز برای عملیات فرایندهای خود و دستیابی به انطباق محصولات و خدمات را تعیین، تامین و نگهداری کند.
در ۲۰۲۶ عبارت «برای همه انواع کار (برای مثال، در محل، از راه دور یا ترکیبی از آنها)» اضافه شده است.	یادآوری: زیر ساخت می تواند شامل موارد زیر باشد: الف) ساختمان ها، تأسیسات مرتبط؛ ب) تجهیزات از جمله سخت افزار و نرم افزار؛ ج) حمل و نقل؛ د) تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات.	یادداشت: برای همه انواع کار (برای مثال، در محل، از راه دور یا ترکیبی از آنها)، زیرساخت می تواند شامل موارد زیر باشد: الف) ساختمان ها و تأسیسات مرتبط؛ ب) تجهیزات، شامل سخت افزار و نرم افزار؛ ج) منابع حمل و نقل؛ د) فناوری اطلاعات و ارتباطات.
—	۷-۱-۴ محیط برای اجرای فرایندها	۷,۱,۴ محیط برای عملیات فرایندها



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید محیط لازم جهت اجرای فرآیندها و دستیابی به انطباق محصولات و خدمات تعیین، تامین و نگهداری نماید.	سازمان باید محیط موردنیاز برای عملیات فرایندهای خود و دستیابی به انطباق محصولات و خدمات را تعیین، تامین و نگهداری کند.
در ۲۰۲۶ جمله «برخی عوامل می توانند تحت تأثیر فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی سازمان قرار گیرند» اضافه شده است.	یادآوری: محیط لازم جهت اجرای فرآیندها می تواند شامل عوامل فیزیکی، اجتماعی، روانی، محیطی و سایر موارد (مانند دما، رطوبت، ارگونومی و پاکیزگی) باشد.	یادداشت: یک محیط مناسب می تواند شامل ترکیبی از عوامل باشد که بسته به محصولات و خدمات ارائه شده متفاوت هستند. عوامل مرتبط می توانند شامل موارد زیر باشند: الف) اجتماعی (برای مثال، بدون تبعیض، آرام، بدون برخورد خصمانه)؛ ب) روان شناختی (برای مثال، کاهش دهنده استرس، پیشگیری از فرسودگی شغلی، محافظت کننده عاطفی)؛ ج) فیزیکی (برای مثال، دما، گرما، رطوبت، نور، جریان هوا، بهداشت، سروصدا). برخی عوامل می توانند تحت تأثیر فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی سازمان قرار گیرند.
—	۷-۱-۵ منابع پایش و اندازه گیری	۷,۱,۵ منابع پایش و اندازه گیری
—	۷-۱-۵-۱ کلیات	۷,۱,۵,۱ کلیات
مشابه.	درجاتی که پایش یا اندازه گیری به عنوان شواهد انطباق محصولات و خدمات با الزامات مشخص شده استفاده می شود، سازمان باید منابع لازم را برای حصول از نتایج پایش و اندازه گیری معتبر و قابل اعتماد تعیین نماید. سازمان باید اطمینان یابد که منابع تامین شده: الف) برای آن نوع مشخصی از فعالیت های پایش و اندازه گیری که در حال انجام است مناسب می باشد؛ ب) برای اطمینان از تداوم تناسب با کاربرد آن ها نگهداری می شود. سازمان باید اطلاعات مستند شده	سازمان باید منابع موردنیاز را برای اطمینان از نتایج معتبر و قابل اعتماد، هنگامی که پایش یا اندازه گیری برای تأیید انطباق محصولات و خدمات با الزامات استفاده می شود، تعیین و تامین کند. سازمان باید اطمینان حاصل کند که منابع تامین شده: الف) برای نوع مشخص فعالیت های پایش و اندازه گیری که انجام می شوند مناسب هستند؛ ب) برای اطمینان از استمرار تناسب آنها با هدف موردنظر، نگهداری می شوند. اطلاعات مدون مناسب باید به عنوان شواهدی از تناسب منابع پایش و اندازه گیری با هدف موردنظر در دسترس باشد.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
	مناسب را به عنوان شواهد تناسب با هدف منابع پایش و اندازه گیری حفظ نماید.	
—	۲-۵-۱-۷ قابلیت ردیابی اندازه گیری	۷,۱,۵,۲ قابلیت ردیابی نتایج اندازه گیری



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	در جایی که قابلیت ردیابی نتایج اندازه گیری: یک الزام قانونی یا مقررات است؛ یکی از انتظارات مشتری و یا طرف های ذی نفع مرتبط است؛ یا توسط سازمان به عنوان یک بخش اساسی از کسب اطمینان در صحت نتایج اندازه گیری در نظر گرفته شده است؛ وسایل اندازه گیری باید: - در فواصل زمانی مشخص و یا قبل از استفاده بر روی استانداردهای اندازه گیری قابل ردیابی با استانداردهای اندازه گیری بین المللی یا ملی تایید و کالیبره شوند؛ زمانی که چنین استانداردهایی وجود نداشته باشند، مبنای استفاده شده جهت کالیبراسیون و یا تصدیق باید به صورت اطلاعات مستند شده نگهداری شود. - جهت تعیین وضعیت کالیبراسیون آن ها شناسایی شود. - از تنظیمات، آسیب و یا صدمه که وضعیت کالیبراسیون و نتایج اندازه گیری ها پس از آن را از اعتبار خارج می نمایند محافظت شوند. چنانچه ابزاری که در طول زمان تصدیق و کالیبراسیون آن برنامه ریزی شده است در استفاده معیوب تشخیص داده شود، سازمان باید تأثیرات منفی در صحت نتایج اندازه گیری قبلی را تعیین نماید و در صورت لزوم اقدام اصلاحی مناسب را انجام دهد.	هنگامی که قابلیت ردیابی نتایج اندازه گیری یک الزام است، یا از نظر سازمان بخش اساسی برای ایجاد اطمینان از اعتبار نتایج اندازه گیری محسوب می شود، تجهیزات اندازه گیری باید: الف) در فواصل مشخص یا پیش از استفاده، در برابر استانداردهای اندازه گیری قابل ردیابی به استانداردهای اندازه گیری بین المللی یا ملی، کالیبره یا تصدیق، یا هر دو، شوند؛ در صورتی که چنین استانداردهای اندازه گیری وجود نداشته باشند، مبنای مورد استفاده برای کالیبراسیون یا تصدیق باید به صورت اطلاعات مدون در دسترس باشد؛ ب) به منظور تعیین وضعیت کالیبراسیون یا تصدیق آنها شناسایی شوند؛ ج) در برابر تنظیمات، آسیب یا زوال که می تواند نتایج اندازه گیری را بی اعتبار کند، محافظت شوند. هنگامی که مشخص شود تجهیزات اندازه گیری برای هدف مورد نظر خود نامناسب هستند، سازمان باید تعیین کند که آیا اعتبار نتایج اندازه گیری قبلی تحت تأثیر نامطلوب قرار گرفته است یا خیر و در صورت لزوم اقدامات مناسب را انجام دهد.
—	۷-۱-۶ دانش سازمانی	۷,۱,۶ دانش سازمانی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید دانش مورد نیاز را برای اجرای فرآیندها و دستیابی به انطباق محصولات و خدمات تعیین نماید. این دانش باید نگه داری شود و به میزان لازم در دسترس قرار گیرد. هنگام پرداختن به نیازها و روند های در حال تغییر، سازمان باید دانش فعلی خود را در نظر بگیرد و چگونگی دستیابی به دانش اضافی لازم و به روز آوری لازم را تعیین نماید.	سازمان باید دانش لازم برای عملیات فرایندهای خود و دستیابی به نتایج موردنظر سیستم مدیریت کیفیت را تعیین کند. این دانش باید تا حد لازم حفظ، به کار گرفته و به اشتراک گذاشته شود. هنگام پرداختن به نیازها و روندهای در حال تغییر، سازمان باید دانش فعلی خود را در نظر بگیرد و تعیین کند که چگونه دانش اضافی موردنیاز و به روزرسانی های لازم را به دست آورد یا به آنها دسترسی پیدا کند.
در ۲۰۲۶ یادداشت به صورت فهرست اشکال مختلف دانش سازمانی بیان شده است.	یادآوری ۱: دانش سازمانی، دانشی است که مختص همان سازمان بوده و معمولاً از طریق تجربه کسب می گردد. این دانش اطلاعاتی است که به منظور دستیابی به اهداف سازمان مورد استفاده قرار گرفته و به اشتراک گذاشته می شود. یادآوری ۲: سازمان باید موارد زیر را جهت کسب دانش لازم در نظر بگیرد: الف) منابع داخلی (به عنوان مثال سرمایه فکری، مطالب فراگرفته شده از طریق تجربه، آموخته های حاصله از شکست ها و پروژه های موفق، ثبت و به اشتراک گذاشتن دانش و تجربه های مستند نشده، نتایج حاصل از بهبود فرایندها، محصولات و خدمات)؛ ب) منابع خارجی (به عنوان مثال استانداردها، دانشگاه ها، کنفرانس ها، جمع آوری دانش از مشتریان یا ارائه دهندگان برون سازمانی).	یادداشت: دانش سازمانی می تواند اشکال مختلفی داشته باشد، مانند: --- دانش مبتنی بر تجربه که در اختیار افراد است؛ --- دانش کسب شده از طریق آموزش، تعلیم و یادگیری از دیگران؛ --- دانش نهفته در روش ها، فرایندها و محصولات؛ --- دانش ارائه شده در اطلاعات مدون، سیستم های دیجیتال و سایر رسانه ها.
—	۷-۲ صلاحیت	۷,۲ شایستگی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید: الف) صلاحیت لازم کارکنانی را که تحت کنترل سازمان کار می کنند و عملکردشان بر کیفیت موثر است، مشخص نماید. ب) اطمینان حاصل کند این کارکنان از نظر تحصیلات، آموزش و یا تجربه صلاحیت مناسب را دارند. ج) در صورت کاربرد جهت بدست آوردن شایستگی لازم و ارزیابی اثربخشی اقدامات انجام شده اقدام کند. د) اطلاعات مستند مناسب را به عنوان شواهد صلاحیت حفظ کند.	سازمان باید: الف) شایستگی لازم افراد انجام دهنده کار تحت کنترل خود را که بر عملکرد سیستم مدیریت کیفیت آن تأثیر می گذارد، تعیین کند؛ ب) اطمینان حاصل کند که این افراد بر اساس تحصیلات، آموزش یا تجربه مناسب، شایسته هستند؛ ج) در صورت کاربرد، اقداماتی برای کسب شایستگی لازم انجام دهد و اثربخشی اقدامات انجام شده را ارزیابی کند. اطلاعات مدون مناسب باید به عنوان شواهد شایستگی در دسترس باشد.
مشابه.	یادآوری: اقدامات کاربردی می تواند به عنوان مثال شامل ارائه آموزش، هدایت، یا انتصاب مجدد افراد در حال کار فعلی و یا استخدام و یا قرارداد بستن با کارکنان شایسته باشد.	یادداشت: اقدامات قابل کاربرد می توانند، برای مثال، شامل ارائه آموزش، مربی گری یا جابجایی افراد شاغل فعلی؛ یا استخدام یا قرارداد با افراد شایسته باشند.
—	۲-۷ آگاهی	۷,۳ آگاهی
در ۲۰۲۶ بند «هـ) فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی سازمان» اضافه شده است.	کارکنانی که تحت کنترل سازمان کار می کنند باید از موارد زیر آگاه باشند: الف) خط مشی کیفیت؛ ب) اهداف کیفیت مرتبط؛ ج) سهم آن ها از اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت، از جمله مزایای بهبود عملکرد کیفیت؛ د) پیامد عدم انطباق با الزامات سیستم مدیریت کیفیت.	سازمان باید اطمینان حاصل کند که افراد انجام دهنده کار تحت کنترل سازمان از موارد زیر آگاه هستند: الف) خط مشی کیفیت؛ ب) مشارکت خود در اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت، از جمله مزایای بهبود عملکرد؛ ج) پیامدهای عدم انطباق با الزامات سیستم مدیریت کیفیت؛ د) اهداف کیفیت مرتبط؛ هـ) فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی سازمان.
—	۴-۷ ارتباطات	۷,۴ ارتباطات



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ بند «ه» چه کسی ارتباط برقرار خواهد کرد» اضافه شده است.	سازمان باید ارتباطات داخلی و خارجی مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت را تعیین کند، از جمله: الف) چه چیزی را ابلاغ خواهد کرد؛ ب) چه زمانی ابلاغ خواهد کرد؛ ج) با چه کسی ارتباط برقرار خواهد کرد؛ د) چگونه ارتباط برقرار خواهد کرد؛ ه) چه کسی ارتباط برقرار خواهد کرد.	سازمان باید ارتباطات داخلی و خارجی مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت را تعیین کند، از جمله: الف) چه چیزی را ابلاغ خواهد کرد؛ ب) چه زمانی ابلاغ خواهد کرد؛ ج) با چه کسی ارتباط برقرار خواهد کرد؛ د) چگونه ارتباط برقرار خواهد کرد؛ ه) چه کسی ارتباط برقرار خواهد کرد.
—	۵-۷ اطلاعات مستند	۷,۵ اطلاعات مدون
—	۷-۵ کلیات	۷,۵,۱ کلیات
مشابه.	سیستم مدیریت کیفیت سازمان باید شامل موارد زیر باشد: الف) اطلاعات مستند مورد نیاز این استاندارد بین المللی؛ ب) اطلاعات مستند تعیین شده توسط سازمان که برای اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت لازم شمرده می شود.	سیستم مدیریت کیفیت سازمان باید شامل موارد زیر باشد: الف) اطلاعات مدون مورد نیاز این سند؛ ب) اطلاعات مدونی که سازمان آنها را برای اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت ضروری تشخیص می دهد.
مشابه.	یادآوری: میزان اطلاعات مستند برای یک سیستم مدیریت کیفیت می تواند از سازمانی به سازمان دیگر به دلایل زیر متفاوت باشد: الف) اندازه سازمان، نوع فعالیت ها، فرایندها، محصولات و خدمات آن؛ ب) پیچیدگی فرایندها و تعاملات آنها؛ ج) صلاحیت افراد.	یادداشت: میزان اطلاعات مدون برای یک سیستم مدیریت کیفیت می تواند از یک سازمان به سازمان دیگر متفاوت باشد، به دلیل: --- اندازه سازمان و نوع فعالیت ها، فرایندها، محصولات و خدمات آن؛ --- پیچیدگی فرایندها و تعاملات آنها؛ --- شایستگی افراد.
—	۷-۵-۲ ایجاد و به روز رسانی	۷,۵,۲ ایجاد و به روزرسانی اطلاعات مدون



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	هنگام ایجاد و به روز رسانی اطلاعات مستند باید سازمان اطمینان حاصل نماید از مناسب بودن موارد زیر: الف) شناسایی و شرح به عنوان مثال عنوان، تاریخ، نویسنده، یا شماره مرجع؛ ب) قالب به عنوان مثال زبان، نسخه نرم افزار، تصاویر و رسانه مثلا کاغذی، الکترونیک؛ ج) بازنگری و تصویب برای تناسب و کفایت آن.	هنگام ایجاد و به روز رسانی اطلاعات مدون، سازمان باید مناسب بودن موارد زیر را اطمینان دهد: الف) شناسایی و توصیف (برای مثال، عنوان، تاریخ، نویسنده، شماره مرجع؛ ب) قالب (برای مثال، زبان، نسخه نرم افزار، گرافیک) و رسانه (برای مثال، کاغذی، الکترونیک)؛ ج) بازنگری و تصویب از نظر تناسب و کفایت.
—	۷-۵-۳ کنترل اطلاعات مستند	۷,۵,۳,۱ کنترل اطلاعات مدون
—	۷-۵-۳-۱	۷,۵,۳,۱
مشابه.	اطلاعات مستند مورد نیاز سیستم مدیریت کیفیت و این استاندارد بین المللی باید کنترل شوند تا اطمینان حاصل شود که: الف) در زمان و مکان مورد نیاز در دسترس و مناسب برای استفاده می باشد. ب) به اندازه کافی محافظت شده اند (به عنوان مثال: در برابر نقض محرمانگی، استفاده نادرست، یا نقض یکپارچگی).	اطلاعات مدون مورد نیاز سیستم مدیریت کیفیت و این سند باید کنترل شوند تا اطمینان حاصل شود که: الف) در زمان و مکان مورد نیاز، در دسترس و مناسب استفاده هستند؛ ب) به طور مناسب محافظت می شوند (برای مثال، در برابر از دست رفتن محرمانگی، استفاده نادرست یا از دست رفتن یکپارچگی).
—	۷-۵-۳-۲	۷,۵,۳,۲



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	در صورت کاربرد برای کنترل اطلاعات مستند باید سازمان فعالیت های زیر را انجام دهد: (الف) توزیع، دسترسی، بازیابی و استفاده؛ (ب) ذخیره سازی و حفظ، از جمله حفظ خوانایی؛ (ج) کنترل تغییرات (به عنوان مثال کنترل ویرایش)؛ (د) حفظ و جایگزینی. اطلاعات مستند با منشاء برون سازمانی که توسط سازمان برای طرح ریزی و عملکرد سیستم مدیریت کیفیت لازم تعیین شده اند باید به گونه ای مناسب شناسایی و کنترل شوند. اطلاعات مستندی که به عنوان شاهد انطباق حفظ می شوند باید در برابر تغییرات ناخواسته محافظت شوند.	برای کنترل اطلاعات مدون، سازمان باید در صورت کاربرد، فعالیت های زیر را مورد توجه قرار دهد: (الف) توزیع، دسترسی، بازیابی و استفاده؛ (ب) ذخیره سازی و نگهداری، شامل حفظ خوانایی؛ (ج) کنترل تغییرات (برای مثال، کنترل نسخه)؛ (د) نگهداری و تعیین تکلیف. اطلاعات مدون با منشأ خارجی که توسط سازمان برای برنامه ریزی و عملیات سیستم مدیریت کیفیت ضروری تشخیص داده شده اند، باید حسب مورد شناسایی و کنترل شوند. اطلاعات مدونی که به عنوان شواهد انطباق در دسترس هستند باید در برابر تغییرات ناخواسته محافظت شوند.
مشابه.	یادآوری: دسترسی می تواند بر تصمیم گیری در خصوص صرفاً اجازه مشاهده اطلاعات مستند و یا اجازه و اختیار برای مشاهده و تغییر اطلاعات ثبت شده، دلالت داشته باشد.	یادداشت: دسترسی می تواند مستلزم تصمیم گیری درباره مجوز صرفاً برای مشاهده اطلاعات مدون، یا مجوز و اختیار برای مشاهده و تغییر اطلاعات مدون باشد.
—	۸- عملیات	۸ عملیات
—	۸-۱ برنامه ریزی و کنترل عملیات	۸،۱ برنامه ریزی و کنترل عملیات



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ بند «ج) ایجاد معیارهای فرایندها» و «د) اجرای کنترل فرایندها» به عنوان بندهای جداگانه اضافه شده اند.	سازمان باید فرآیندهای مشخص شده در بند ۴-۴ را که برای انطباق با الزامات جهت ارائه محصولات و خدمات و برای اجرای اقدامات تعیین شده در بند ۶-۱ مورد نیاز می باشد را از طریق موارد زیر برنامه ریزی، اجرا و کنترل نماید: الف) تعیین الزامات برای محصول و خدمات؛ ب) ایجاد معیارهایی برای فرآیندها و برای پذیرش محصولات و خدمات؛ ج) تعیین منابع مورد نیاز برای دستیابی به انطباق با الزامات محصول و خدمات؛ د) اجرای کنترل فرایندها مطابق با معیارها؛ ه) حفظ اطلاعات مستند شده به میزان لازم جهت اطمینان به این که فرآیندها به صورت طرح ریزی شده انجام و اجرا شده اند و همچنین جهت نشان دادن انطباق با نیازمندی های محصولات و خدمات، خروجی این طرح ریزی باید برای عملیات سازمان مناسب باشد. سازمان باید تغییرات طرح ریزی شده را کنترل و عواقب ناشی از تغییرات ناخواسته را بازنگری نموده و در صورت لزوم اقدام به کاهش هر گونه تاثیرات ناخواسته نماید. سازمان باید اطمینان حاصل کند که فرآیندهای برون سپاری شده مطابق بند ۸-۴ کنترل می شوند.	سازمان باید فرایندهای مورد نیاز برای برآورده سازی الزامات ارائه محصولات و خدمات و اجرای اقدامات تعیین شده در بند ۶ را از طریق موارد زیر برنامه ریزی، اجرا و کنترل کند: الف) تعیین الزامات محصولات و خدمات (نگاه کنید به ۸,۲)؛ ب) ایجاد معیارهای پذیرش محصولات و خدمات؛ ج) ایجاد معیارهای فرایندها؛ د) اجرای کنترل فرایندها مطابق با معیارها؛ ه) تعیین منابع مورد نیاز برای دستیابی به انطباق با الزامات محصول و خدمات. اطلاعات مدون باید تا حد لازم برای اطمینان از اینکه فرایندها طبق برنامه انجام شده اند، در دسترس باشد. سازمان باید تغییرات برنامه ریزی شده را کنترل و پیامدهای تغییرات ناخواسته را بازنگری کند و در صورت لزوم برای کاهش هرگونه اثر نامطلوب اقدام کند. سازمان باید اطمینان حاصل کند که فرایندها، محصولات یا خدمات ارائه شده از خارج که برای سیستم مدیریت کیفیت مرتبط هستند، کنترل می شوند (نگاه کنید به ۸,۴). اطلاعات مدون باید تا حد لازم به عنوان شواهد انطباق محصولات و خدمات در دسترس باشد.
—	۸-۲ تعیین الزامات محصولات و خدمات	۸,۲ الزامات محصولات و خدمات
—	۸-۲-۱ ارتباط با مشتری	۸,۲,۱ ارتباط با مشتری



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ بند «ه» به «ارائه اطلاعات مرتبط با اقدامات اقتضایی... شامل هرگونه مورد مرتبط با اختلال در ارائه محصولات یا خدمات» گسترش یافته است.	سازمان باید فرآیندهایی برای برقراری ارتباط با مشتریان در ارتباط با موارد زیر را ایجاد نماید: الف) استعلام ها، قراردادها و یا رسیدگی به سفارشات از جمله تغییرات؛ ب) اطلاعات مرتبط با محصولات و خدمات؛ ج) فراهم آوری دیدگاه ها و انتظارات مشتری شامل شکایت مشتری؛ د) رسیدگی یا کنترل اموال مشتری؛ ه) الزامات خاص برای اقدامات احتمالی، زمانی که مرتبط است.	ارتباط با مشتریان باید شامل موارد زیر باشد: الف) ارائه اطلاعات مرتبط با محصولات و خدمات؛ ب) رسیدگی به پرس و جوها، قراردادها یا سفارش ها، شامل تغییرات؛ ج) دریافت بازخورد مشتری مرتبط با محصولات و خدمات، شامل شکایات مشتری؛ د) رسیدگی یا کنترل اموال مشتری؛ ه) ارائه اطلاعات مرتبط با اقدامات اقتضایی، در صورت مرتبط بودن، شامل هرگونه مورد مرتبط با اختلال در ارائه محصولات یا خدمات.
این یادداشت در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: ارتباط با مشتری می تواند شامل تماس های مستقیم از طریق جلسات، ایمیل ها و تبادل اسناد، یا به طور غیرمستقیم از طریق محتوای وبسایت، انتشارات، رسانه های اجتماعی، پاسخ به پرسش های متداول و آموزش باشد.
—	۸-۲-۲ تعیین الزامات مرتبط با محصولات و خدمات	۸,۲,۲ تعیین الزامات محصولات و خدمات
مشابه.	سازمان باید فرآیندهایی را جهت تعیین الزامات محصولات و خدماتی که قرار است به مشتریان بالقوه عرضه شوند، ایجاد، پیاده سازی و نگهداری نماید. سازمان باید از موارد زیر اطمینان حاصل یابد: الف) الزامات محصول و خدمت (از جمله آن هایی که توسط سازمان الزامی تلقی می شوند) و الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد، تعیین شده اند؛ ب) توانایی برآوردن الزامات تعریف شده و اثبات مطالبات (ادعا) محصولات و خدماتی که ارائه می نماید.	هنگام تعیین الزامات محصولات و خدماتی که قرار است به مشتریان ارائه شوند، سازمان باید اطمینان حاصل کند که: الف) الزامات محصولات و خدمات تعریف شده اند، شامل: ۱. هرگونه الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد؛ ۲. الزامات ضروری تشخیص داده شده توسط سازمان؛ ب) سازمان می تواند ادعاهای مربوط به محصولات و خدماتی را که ارائه می کند، برآورده کند.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	۸-۲-۲-۲-۸ بازنگری الزامات مرتبط با محصولات و خدمات	۸,۲,۲,۳ بازنگری الزامات محصولات و خدمات
—	۱-۳-۲-۸	۸,۲,۲,۱
مشابه.	بازنگری الزامات در موارد زیر کاربرد دارد: الف) الزامات مشخص شده توسط مشتری، از جمله الزامات برای فعالیت های تحویل و پس از تحویل؛ ب) الزاماتی که توسط مشتری بیان نشده است ولی برای استفاده مشخص شده یا مورد نظر لازم می باشد؛ ج) دیگر الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد برای محصولات و خدمات؛ د) الزامات قرارداد یا سفارش که با آن هایی که قبلاً بیان شده است متفاوت است. این بازنگری باید پیش از تعهد سازمان در تامین محصولات و خدمات به مشتری انجام شود و باید اطمینان حاصل شود که قرارداد یا الزامات سفارش متفاوت از مواردی که قبلاً تعریف شده حل و فصل شده است. هرجا مشتری بیانیه ای مستند از الزامات خود ارائه نکند الزامات مشتری باید قبل از پذیرش توسط سازمان تایید شود.	سازمان باید اطمینان حاصل کند که توانایی برآورده سازی الزامات محصولات و خدماتی را که قرار است به مشتریان ارائه شوند، دارد. پیش از تعهد به تامین محصولات و خدمات برای مشتری، سازمان باید بازنگری ای انجام دهد که شامل موارد زیر باشد: الف) الزامات تعیین شده توسط مشتری، شامل الزامات تحویل و فعالیت های پس از تحویل، در صورت کاربرد؛ ب) الزامات تعیین نشده توسط مشتری، اما ضروری برای استفاده مشخص شده یا مورد نظر، در صورت معلوم بودن؛ ج) الزامات مشخص شده توسط سازمان؛ د) الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد برای محصولات و خدمات؛ ه) الزامات قرارداد یا سفارش که با موارد بیان شده قبلی تفاوت دارند. سازمان باید اطمینان حاصل کند که الزامات قرارداد یا سفارش متفاوت با مواردی که قبلاً تعریف شده اند، حل و فصل می شوند. هنگامی که مشتری بیانیه مدونی از الزامات خود ارائه نمی کند، سازمان باید الزامات مشتری را پیش از پذیرش تأیید کند.
مشابه.	یادآوری: در برخی موقعیت ها نظیر فروش اینترنتی، یک بازنگری رسمی برای هر سفارش غیر عملی است. در عوض بازنگری می تواند اطلاعات مرتبط با محصول نظیر کاتالوگ ها را در بر بگیرد.	یادداشت: در برخی موقعیت ها، مانند فروش اینترنتی، انجام یک بازنگری رسمی برای هر سفارش عملی نیست. در عوض، بازنگری می تواند اطلاعات مرتبط محصول یا خدمت، مانند وبسایت ها یا کاتالوگ ها، را پوشش دهد.
—	۲-۳-۲-۸	۸,۲,۲,۲



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	اطلاعات مستندی که شرح دهنده نتایج بازبینی و از جمله هر گونه الزامات جدید و یا تغییر یافته محصولات و خدمات می باشند باید حفظ شوند.	اطلاعات مدون باید حسب مورد به عنوان شواهد موارد زیر در دسترس باشد: الف) نتایج بازنگری؛ ب) هرگونه الزام جدید یا تغییر یافته برای محصولات و خدمات.
—	۴-۲-۸ تغییرات الزامات محصولات و خدمات	۸,۲,۴ تغییرات الزامات محصولات و خدمات
مشابه.	هر جا الزامات مورد نیاز برای محصولات و خدمات تغییر کرد سازمان باید اطمینان حاصل نماید که اطلاعات مستند مربوطه اصلاح و افراد مربوطه از الزامات تغییر یافته آگاه می باشند.	هنگامی که الزامات محصولات و خدمات تغییر می کنند، سازمان باید اطمینان حاصل کند که اطلاعات مدون مرتبط به روزرسانی و به طرف های ذی نفع مرتبط ابلاغ شده است.
—	۲-۸ طراحی و توسعه محصولات و خدمات	۸,۲ طراحی و توسعه محصولات و خدمات
—	۱-۲-۸ کلیات	۸,۲,۱ کلیات
مشابه.	سازمان باید به منظور حصول اطمینان از تامین محصولات و خدمات بعدی یک فرآیند طراحی و توسعه را ایجاد، پیاده سازی و نگهداری نماید.	سازمان باید یک فرایند طراحی و توسعه مناسب ایجاد، اجرا و نگهداری کند تا از ارائه بعدی محصولات و خدمات اطمینان حاصل شود.
این یادداشت در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: فرایند طراحی و توسعه می تواند شامل چرخه های بازنگری، تصدیق، اعتبارسنجی و بازخورد باشد که امکان رویکرد تکرارشونده را در سراسر مراحل طراحی و توسعه فراهم می کند.
—	۲-۲-۸ طرح ریزی طراحی و توسعه	۸,۲,۲ برنامه ریزی طراحی و توسعه



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ بند «ز» به «مشتریان و سایر طرف های ذی نفع مرتبط» گسترش یافته است.	سازمان باید در تعیین مراحل و کنترل ها برای طراحی و توسعه موارد زیر را در نظر گیرد: (الف) ماهیت، مدت زمان و پیچیدگی فعالیت های طراحی و توسعه؛ (ب) الزامات خاص مرحله فرآیند، از جمله بکارگیری بازنگری های طراحی و توسعه را مشخص می کند؛ (ج) تصدیق و صحه گذاری مورد نیاز طراحی و توسعه؛ (د) مسئولیت ها و اختیارات مشارکت داده شده در فرایند طراحی و توسعه؛ (ه) نیازمندی ها به منابع درون و برون سازمانی برای طراحی و توسعه محصولات و خدمات؛ (و) نیاز به کنترل فصول مشترک بین افراد در فرایند طراحی و توسعه؛ (ز) نیاز به مشارکت مشتریان و کاربران در فرایند طراحی و توسعه؛ (ح) الزامات تامین بعدی محصولات و خدمات بعدی؛ (ط) سطحی از کنترل که مشتریان و سایر طرف های ذینفع مرتبط از فرایند طراحی و توسعه انتظار دارند؛ (ی) اطلاعات مستند مورد نیاز جهت اثبات اینکه طراحی و توسعه برآورده شده اند.	هنگام تعیین مراحل و کنترل های طراحی و توسعه، سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد: الف) ماهیت، مدت و پیچیدگی فعالیت های طراحی و توسعه؛ ب) مراحل فرایند مورد نیاز، شامل بازنگری های قابل کاربرد طراحی و توسعه؛ ج) فعالیت های مورد نیاز تصدیق و اعتبارسنجی طراحی و توسعه؛ د) مسئولیت ها و اختیارات درگیر در فرایند طراحی و توسعه؛ ه) نیازهای منابع داخلی و خارجی برای طراحی و توسعه محصولات و خدمات؛ و) نیاز به کنترل رابط های بین افراد درگیر در فرایند طراحی و توسعه؛ ز) نیاز به مشارکت مشتریان و سایر طرف های ذی نفع مرتبط در فرایند طراحی و توسعه؛ ح) الزامات مربوط به ارائه بعدی محصولات و خدمات؛ ط) سطح کنترل مورد انتظار برای فرایند طراحی و توسعه توسط مشتریان و سایر طرف های ذی نفع مرتبط؛ ی) اطلاعات مدون مورد نیاز به عنوان شواهدی مبنی بر برآورده شدن الزامات طراحی و توسعه.
—	۲-۲-۸ ورودی طراحی و توسعه	۸,۲,۳ ورودی های طراحی و توسعه



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید الزامات ضروری برای نوع خاصی از محصولات و خدمات در حال طراحی و توسعه، از جمله الزامات کارکردی و عملکردی در صورت کاربرد را تعیین کند. سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد: الف) الزامات عملکردی و عملکرد مورد انتظار؛ ب) اطلاعات حاصل از فعالیتهای قبلی مشابه طراحی و توسعه؛ ج) الزامات قانونی و مقرراتی؛ د) استانداردها یا آیین نامه های عملی که سازمان متعهد به اجرای آنها شده است؛ ه) پیامدهای بالقوه شکست ناشی از ماهیت محصولات و خدمات. ورودی ها باید برای اهداف طراحی و توسعه کامل، بدون ابهام و کافی باشند. ورودی های متعارض طراحی و توسعه باید حل و فصل شوند. اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد ورودی های طراحی و توسعه در دسترس باشد.	سازمان باید الزامات اساسی برای انواع مشخص محصولات و خدماتی را که باید طراحی و توسعه داده شوند، تعیین کند. سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد: الف) الزامات عملکردی و عملکرد مورد انتظار؛ ب) اطلاعات حاصل از فعالیتهای قبلی مشابه طراحی و توسعه؛ ج) الزامات قانونی و مقرراتی؛ د) استانداردها یا آیین نامه های عملی که سازمان متعهد به اجرای آنها شده است؛ ه) پیامدهای بالقوه شکست ناشی از ماهیت محصولات و خدمات. ورودی ها باید برای اهداف طراحی و توسعه کامل، بدون ابهام و کافی باشند. ورودی های متعارض طراحی و توسعه باید حل و فصل شوند. اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد ورودی های طراحی و توسعه در دسترس باشد.
این یادداشت در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: ورودی های طراحی و توسعه همیشه در ابتدا به طور کامل تعریف یا شناخته شده نیستند. در عوض، آنها می توانند با پیشرفت طراحی، از طریق چرخه های تکرارشونده فعالیت توسعه، تکامل یابند.
—	۴-۳-۸ کنترل های طراحی و توسعه	۸,۳,۴ کنترل های طراحی و توسعه



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ بندهای «د» تا «و» به عنوان بندهای جدید اضافه شده اند.	کنترل های اعمال شده بر فرآیند طراحی و توسعه باید اطمینان حاصل کنند که: الف) نتایجی که از فعالیت های طراحی و توسعه بدست می آید باید به وضوح تعریف شده است. ب) بازنگری های طراحی و توسعه طبق برنامه انجام شده است. ج) جهت حصول اطمینان از توانایی محصولات و خدمات به دست آمده در برآورده نمودن الزامات جهت کاربرد مشخص و تعیین شده (در صورت آگاهی)، صحه گذاری انجام شده است.	سازمان باید کنترل هایی را برای فرایند طراحی و توسعه اعمال کند تا اطمینان حاصل شود که: الف) نتایج مورد دستیابی تعریف شده اند؛ ب) بازنگری ها برای ارزیابی توانایی نتایج طراحی و توسعه در برآورده سازی الزامات انجام می شوند؛ ج) فعالیت های تصدیق برای اطمینان از اینکه خروجی های طراحی و توسعه الزامات ورودی را برآورده می کنند، انجام می شوند؛ د) فعالیت های اعتبارسنجی برای اطمینان از اینکه محصولات و خدمات حاصل، الزامات مربوط به کاربرد مشخص شده یا استفاده موردنظر را برآورده می کنند، انجام می شوند؛ ه) اقدامات لازم برای پرداختن به مشکلات تعیین شده در طول بازنگری ها یا فعالیت های تصدیق و اعتبارسنجی انجام می شوند؛ و) اطلاعات مدون به عنوان شواهد این فعالیت ها در دسترس باشد.
مشابه.	یادآوری: بازنگری، تصدیق و صحه گذاری طراحی و توسعه اهداف متمایزی دارند. بسته به این که برای محصولات و خدمات سازمان به چه صورت مناسب باشد، این فعالیت ها می توانند بصورت جداگانه و یا ترکیبی انجام شوند.	یادداشت: بازنگری، تصدیق و اعتبارسنجی طراحی و توسعه دارای اهداف متمایزی هستند. آنها می توانند به صورت جداگانه یا با هر ترکیبی که برای محصولات و خدمات سازمان مناسب باشد، انجام شوند.
—	۵-۲-۸ خروجی های طراحی و توسعه	۸,۲,۵ خروجی های طراحی و توسعه



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید اطمینان حاصل کند که خروجی های طراحی و توسعه: الف) الزامات ورودی را برآورده می کنند؛ ب) برای فرایندهای بعدی تامین محصولات و خدمات کافی می باشند؛ ج) در صورت کاربرد، شامل پایش و اندازه گیری الزامات و معیارهای پذیرش باشند و یا به آن ها ارجاع داده شود؛ د) اطمینان حاصل کند محصولاتی که تولید می شوند و یا خدماتی که تامین خواهد شد برای مقصود مورد نظر و استفاده ایمن و صحیح شان مناسب می باشند. سازمان باید اطلاعات مستند بدست آمده از فرآیند طراحی و توسعه را نگهداری نماید.	سازمان باید اطمینان حاصل کند که خروجی های طراحی و توسعه: الف) الزامات ورودی را برآورده می کنند؛ ب) برای فرایندهای بعدی ارائه محصولات و خدمات کافی هستند؛ ج) حسب مورد، الزامات پایش و اندازه گیری و معیارهای پذیرش را شامل می شوند یا به آنها ارجاع می دهند؛ د) ویژگی های محصولات و خدمات و اطلاعات مربوط به محصولات و خدمات را که برای هدف مورد نظر آنها، از جمله ارائه ایمن و صحیح آنها، ضروری هستند، مشخص می کنند. اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد خروجی های طراحی و توسعه در دسترس باشد.
—	۶-۳-۸ تغییرات طراحی و توسعه	۸,۳,۶ تغییرات طراحی و توسعه
مشابه.	سازمان باید تغییرات انجام شده در حین و یا پس از طراحی و توسعه محصولات و خدمات را به میزانی که اطمینان حاصل نماید هیچ تاثیر منفی بر انطباق با الزامات وجود ندارد، شناسایی، بازنگری و کنترل نماید. اطلاعات مستند در خصوص تغییرات طراحی و توسعه باید حفظ شود.	سازمان باید تغییرات ایجاد شده در طول یا پس از طراحی و توسعه محصولات و خدمات را تا حد لازم برای اطمینان از اینکه هیچ اثر نامطلوبی بر انطباق با الزامات وجود ندارد، تعیین، بازنگری و کنترل کند. اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد موارد زیر در دسترس باشد: الف) تغییرات طراحی و توسعه؛ ب) نتایج بازنگری ها؛ ج) مجوز تغییرات؛ د) اقدامات انجام شده برای جلوگیری از اثرات نامطلوب.
—	۸-۴ کنترل محصولات و خدماتی که از برون سازمانی تامین می شود	۸,۴ کنترل فرایندها، محصولات و خدمات ارائه شده از خارج
—	۸-۴-۱ کلیات	۸,۴,۱ کلیات



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید اطمینان حاصل نماید که فرایندها، محصولات و خدماتی که از بیرون سازمان تامین می شوند با الزامات انطباق دارند. سازمان باید درموارد زیر کنترل های لازم را برای فرایندها و خدمات و محصولات برون سازمانی تعیین نماید: الف) محصولات و خدمات تامین کنندگان برون سازمانی برای ترکیب با محصولات و خدمات خود سازمان در نظر گرفته شده اند؛ ب) محصولات و خدمات مستقیماً توسط تامین کنندگان برون سازمانی، به نمایندگی از سازمان، برای مشتریان تامین می شوند؛ ج) به تصمیم سازمان، یک فرایند و یا بخشی از یک فرایند، توسط تامین کننده برون سازمانی انجام می شود. سازمان باید بر اساس توانایی تامین کنندگان برون سازمانی در تامین فرایندها یا محصولات و خدمات منطبق با الزامات، معیارهایی را جهت ارزیابی، انتخاب، پایش عملکرد و ارزیابی مجدد آنها تعیین و بکار گیرد. سازمان باید اطلاعات مستند این فعالیت ها و هر گونه فعالیت ضروری حاصل از ارزیابی ها را حفظ نماید.	سازمان باید اطمینان حاصل کند که فرایندها، محصولات و خدمات ارائه شده از خارج با الزامات انطباق دارند. سازمان باید کنترل هایی را که باید برای فرایندها، محصولات و خدمات ارائه شده از خارج اعمال شوند، تعیین کند، هنگامی که: الف) محصولات و خدمات تامین کنندگان خارجی برای ادغام در محصولات و خدمات خود سازمان در نظر گرفته شده اند؛ ب) محصولات و خدمات مستقیماً توسط تامین کنندگان خارجی از طرف سازمان به مشتریان ارائه می شوند؛ ج) یک فرایند یا بخشی از یک فرایند توسط یک تامین کننده خارجی ارائه می شود. سازمان باید معیارهایی را برای ارزیابی، انتخاب، پایش عملکرد و ارزیابی مجدد تامین کنندگان خارجی، بر اساس توانایی آنها برای ارائه فرایندها، محصولات یا خدمات مطابق با الزامات، تعیین و اعمال کند. اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد این فعالیت ها و هرگونه اقدام ضروری ناشی از ارزیابی ها در دسترس باشد.
—	۸-۴-۲ نوع و میزان کنترل بر تامین برون سازمانی	۸,۴,۲ نوع و میزان کنترل



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	در تعیین نوع و میزان کنترل هایی که در تامین خارجی فرایندها، محصولات و خدمات به کار گرفته می شوند، سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد: الف) تاثیر بالقوه فرایندها، محصولات و خدماتی که برون سازمانی تامین می شوند بر توانایی سازمان جهت انطباق بطور مداوم با الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد. ب) اثر بخشی مورد استنباط از کنترل های اعمال شده توسط ارائه کننده خارجی. سازمان باید جهت تضمین اینکه فرایندها، محصولات و خدماتی که برون سازمانی تامین می شوند تاثیر منفی بر توانایی سازمان در تحویل مداوم محصولات و خدمات منطبق به مشتریان خود نمی گذارند، تصدیق و یا دیگر فعالیت های لازم را ایجاد و استقرار نماید.	سازمان باید اطمینان حاصل کند که فرایندها، محصولات و خدمات ارائه شده از خارج، بر توانایی سازمان برای ارائه مستمر محصولات و خدمات منطبق به مشتریان خود اثر نامطلوب نمی گذارند. سازمان باید: الف) اطمینان حاصل کند که فرایندهای ارائه شده از خارج تحت کنترل سیستم مدیریت کیفیت آن هستند؛ ب) هم کنترل هایی را که قصد دارد برای یک تأمین کننده خارجی اعمال کند و هم کنترل هایی را که قصد دارد برای خروجی حاصل اعمال کند، تعریف کند؛ ج) موارد زیر را در نظر بگیرد: ۱. تأثیر بالقوه فرایندها، محصولات و خدمات ارائه شده از خارج بر توانایی سازمان برای برآورده سازی مستمر الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد؛ ۲. اثربخشی کنترل های اعمال شده توسط تأمین کننده خارجی؛ د) تصدیق یا سایر فعالیت های لازم را برای اطمینان از اینکه فرایندها، محصولات و خدمات ارائه شده از خارج الزامات را برآورده می کنند، تعیین کند.
—	۸-۴-۲ اطلاعات برای ارائه کننده خارجی	۸,۴,۳ اطلاعات برای تأمین کنندگان خارجی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید قبل از اطلاع رسانی به تامین کننده برون سازمانی، از کفایت الزامات اطمینان حاصل نماید. سازمان باید در خصوص موارد زیر، الزامات خود را به اطلاع تامین کنندگان برون سازمانی برساند: الف) محصولات یا خدماتی که از طرف سازمان ارائه شده یا فرآیندهایی که از طرف سازمان انجام می شوند؛ ب) تایید یا ترخیص محصولات و خدمات، روش ها، فرایندها یا تجهیزات؛ ج) صلاحیت پرسنل شامل شرایط مورد نیاز واجد شرایط بودن؛ د) تعامل آن ها با سیستم مدیریت کیفیت سازمان؛ ه) کنترل و پایش عملکرد ارائه کنندگان خارجی که توسط سازمان به کار گرفته می شود؛ و) فعالیت های تصدیق که سازمان با مشتریانش می خواهد در محل ارائه کننده خارجی انجام دهد.	سازمان باید پیش از ابلاغ الزامات به تأمین کننده خارجی، از کفایت الزامات اطمینان حاصل کند. سازمان باید حسب مورد الزامات خود را برای تأمین کنندگان خارجی در زمینه های زیر ابلاغ کند: الف) فرایندها، محصولات و خدماتی که باید ارائه شوند؛ ب) تصویب موارد زیر: ۱. محصولات و خدمات؛ ۲. روش ها، فرایندها و تجهیزات؛ ۳. آزادسازی محصولات و خدمات؛ ج) شایستگی، شامل هرگونه صلاحیت مورد نیاز؛ د) تعاملات تأمین کنندگان خارجی با سازمان و، حسب مورد، با مشتریان و سایر طرف های ذی نفع مرتبط؛ ه) کنترل و پایشی که سازمان بر عملکرد تأمین کنندگان خارجی خود اعمال می کند؛ و) فعالیتهای تصدیق یا اعتبارسنجی که سازمان یا مشتری آن قصد دارد در محل تأمین کنندگان خارجی یا مکان دیگری انجام دهد.
تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	۸-۵ تولید و ارائه خدمات	۸,۵ تولید و ارائه خدمت
—	۸-۵-۱ کنترل تولید و ارائه خدمات	۸,۵,۱ کنترل تولید و ارائه خدمت



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید تولید و ارائه خدمت را در شرایط کنترل شده ای، پیاده سازی نماید. به نحوی که قابل کاربرد باشد، شرایط کنترل شده شامل موارد زیر می باشد: الف) در دسترس بودن اطلاعات مستند که موارد زیر را تعریف می کنند: ۱) ویژگی های محصولات یا خدمات؛ ۲) نتایجی که باید بدست آیند؛ ب) در دسترس بودن و استفاده از منابع پایش و اندازه گیری مناسب؛ ج) پیاده سازی فعالیت های پایش و اندازه گیری در مراحل مناسب برای تصدیق این که معیار های کنترل فرایندها یا خروجی ها و معیارهای پذیرش محصولات و خدمات برآورده شده اند؛ د) استفاده از زیر ساخت و محیط مناسب برای اجرای فرایند؛ ه) انتصاب افراد شایسته، از جمله هرگونه تایید صلاحیت الزام شده؛ و) صحه گذاری و صحه گذاری مجدد دوره ای توانایی دستیابی به نتایج طرح ریزی شده برای فرایند تولید و ارائه خدمات، در جایی که خروجی بدست آمده را نمی توان با پایش یا اندازه گیری بعدی تصدیق کرد؛ ز) پیاده سازی فعالیت هایی به منظور جلوگیری از خطای انسانی؛ ح) پیاده سازی فعالیت های ترخیص، تحویل و پس از تحویل محصولات و خدمات.	سازمان باید تولید و ارائه خدمت را تحت شرایط کنترل شده اجرا کند. شرایط کنترل شده باید، حسب مورد، شامل موارد زیر باشد: الف) در دسترس بودن و استفاده از اطلاعات مدونی که موارد زیر را تعریف می کند: ۱. ویژگی های محصولات یا خدمات؛ ۲. فعالیت هایی که باید انجام شوند؛ ۳. نتایجی که باید به دست آیند؛ ب) در دسترس بودن و استفاده از منابع مناسب پایش و اندازه گیری؛ ج) اجرای فعالیت های پایش و اندازه گیری در مراحل مناسب برای تصدیق اینکه معیارهای کنترل فرایندها یا خروجی های آنها و معیارهای پذیرش محصولات و خدمات برآورده شده اند؛ د) استفاده از زیرساخت و محیط مناسب برای عملیات فرایندها؛ ه) انتصاب افراد شایسته، شامل هرگونه صلاحیت مورد نیاز؛ و) اعتبارسنجی و اعتبارسنجی مجدد دوره ای توانایی دستیابی به نتایج برنامه ریزی شده فرایندهای تولید و ارائه خدمت، در مواردی که خروجی حاصل را نمی توان از طریق پایش یا اندازه گیری بعدی تصدیق کرد؛ ز) اجرای اقدامات برای پیشگیری از خطای انسانی؛ ح) اجرای فعالیت های آزادسازی، تحویل و پس از تحویل.
—	۸-۵-۲ شناسایی و ردیابی	۸,۵,۲ شناسایی و قابلیت ردیابی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	در جایی که نیاز به تضمین انطباق محصولات و خدمات باشد سازمان باید روش های مناسبی را برای شناسایی خروجی های فرایند بکارگرفته شود. سازمان باید وضعیت خروجی های فرایند را در رابطه با الزامات پایش و اندازه گیری در سرتاسر تولید و ارائه خدمات شناسایی نماید. چنانچه ردیابی الزام باشد سازمان باید خروجی های فرایند را با شناسایی منحصر به فرد کنترل نماید و هر گونه اطلاعات مستند شده که برای ردیابی ضروری می باشد را حفظ نماید.	سازمان باید: الف) هنگامی که برای اطمینان از انطباق محصولات و خدمات ضروری است، از روش های مناسب برای شناسایی خروجی ها استفاده کند؛ ب) وضعیت خروجی ها را از نظر الزامات پایش و اندازه گیری در سراسر تولید و ارائه خدمت مشخص کند؛ ج) هنگامی که قابلیت ردیابی یک الزام است، شناسایی منحصر به فرد خروجی ها را کنترل کند؛ د) اطمینان حاصل کند که اطلاعات مدون لازم برای امکان پذیر کردن قابلیت ردیابی، به عنوان شواهد در دسترس است.
—	۸-۵-۳ اموال متعلق به مشتری یا ارائه کننده برون سازمانی	۸,۵,۳ اموال متعلق به مشتریان یا تأمین کنندگان خارجی
مشابه.	سازمان باید به اموال مشتری یا ارائه کنندگان برون سازمانی تا مدتی که تحت کنترل یا مورد استفاده سازمان است توجه مبذول دارد. سازمان باید اموال مشتری یا تأمین کننده برون سازمانی را که برای استفاده یا همکاری در محصولات و خدمت ارایه شده اند را شناسایی، تصدیق، حفاظت و حراست نماید. وقتی اموال مشتری یا تأمین کننده برون سازمانی کم شود، آسیب ببیند یا دیگر برای استفاده مناسب نباشد، سازمان باید این مساله را به مشتری یا تأمین کننده برون سازمانی گزارش نماید و اطلاعات مستند آنچه که رخ داده است را حفظ نماید.	سازمان باید در قبال اموال متعلق به مشتریان یا تأمین کنندگان خارجی، هنگامی که تحت کنترل سازمان یا در حال استفاده توسط سازمان هستند، مراقبت لازم را به عمل آورد. سازمان باید اموال متعلق به مشتریان یا تأمین کنندگان خارجی را که برای استفاده یا ادغام در محصولات و خدمات ارائه شده اند، شناسایی، تصدیق، حفاظت و نگهداری کند. هنگامی که اموال متعلق به مشتری یا تأمین کننده خارجی مفقود، آسیب دیده یا به هر نحو دیگری نامناسب برای استفاده تشخیص داده شوند، سازمان باید این موضوع را به مشتری یا تأمین کننده خارجی گزارش کند. اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد آنچه رخ داده است، در دسترس باشد.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	یادآوری: اموال مشتری یا تامین کننده برون سازمانی می تواند شامل مواد، قطعات، ابزار ها و تجهیزات، محل مشتریان، اموال معنوی و داده های شخصی باشند.	یادداشت: اموال متعلق به مشتری یا تامین کننده خارجی می تواند شامل مواد، قطعات، ابزارها و تجهیزات، محل ها، مالکیت فکری و داده های شخصی باشد.
—	۸-۵-۴ محافظت	۸,۵,۴ حفاظت
مشابه.	برای حفظ انطباق با الزامات، سازمان باید اطمینان حاصل نماید از خروجی های فرآیند در طی تولید و ارائه خدمات به میزان لازم محافظت می شود.	سازمان باید خروجی ها را در طول تولید و ارائه خدمت، تا حد لازم برای اطمینان از انطباق با الزامات، حفظ کند.
مشابه.	یادآوری: محافظت می تواند شامل شناسایی، جابجایی، بسته بندی، ذخیره سازی، جابجایی یا حمل و نقل و مراقبت باشد.	یادداشت: حفاظت می تواند شامل شناسایی، جابه جایی، کنترل آلودگی، بسته بندی، انبارش، انتقال یا حمل و نقل و حفاظت باشد.
—	۸-۵-۵ فعالیت های پس از تحویل	۸,۵,۵ فعالیت های پس از تحویل
در ۲۰۲۶ بند «الف» به «الزامات قانونی و مقرراتی» تغییر یافته و بند «هـ» بازخورد مشتری» اضافه شده است.	در صورت کاربرد، سازمان باید الزامات برای فعالیت های پس از تحویل مرتبط با محصولات و خدمات را برآورده نماید. در تعیین میزان فعالیت های پس از تحویل مورد نیاز سازمان باید موارد زیر در نظر گرفته شود: الف) ریسک های مرتبط با محصولات و خدمات؛ ب) ماهیت، استفاده و عمر مورد نظر محصولات و خدمات؛ ج) بازخورد مشتری؛ د) الزامات قانونی و مقرراتی.	سازمان باید الزامات مربوط به فعالیت های پس از تحویل مرتبط با محصولات و خدمات را برآورده کند. هنگام تعیین میزان فعالیت های پس از تحویل مورد نیاز، سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد: الف) الزامات قانونی و مقرراتی؛ ب) پیامدهای نامطلوب بالقوه مرتبط با محصولات و خدمات آن؛ ج) ماهیت، استفاده و طول عمر مورد نظر محصولات و خدمات آن؛ د) الزامات مشتری؛ هـ) بازخورد مشتری.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	یادآوری: فعالیت های پس از تحویل شامل اقدامات مرتبط با اعطای گارانتی، تعهدات قراردادی مانند خدمات تعمیر و نگهداری، و خدمات تکمیلی مانند بازیافت یا امحای نهایی می باشد.	یادداشت: فعالیت های پس از تحویل می تواند شامل اقدامات تحت مفاد ضمانت، تعهدات قراردادی مانند خدمات نگهداری و خدمات تکمیلی مانند بازیافت یا دفع نهایی باشد.
—	۸-۵-۶ کنترل تغییرات	۸,۵,۶ کنترل تغییرات
مشابه.	سازمان باید تغییرات تولید و ارائه خدمات را به میزانی که برای تضمین تداوم در انطباق با الزامات مشخص شده مورد نیاز است، بازنگری و کنترل نماید. سازمان باید اطلاعات مستندی که تشریح کننده نتایج بازنگری تغییرات، فرد یا افراد صادر کننده مجوز تغییرات و هر گونه اقدام لازم برآمده از تغییرات باشند را حفظ نماید.	سازمان باید تغییرات مربوط به تولید یا ارائه خدمت را تا حد لازم برای اطمینان از تداوم انطباق با الزامات، بازنگری و کنترل کند. اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد نتایج بازنگری تغییرات، شخص یا اشخاص مجازکننده تغییر و هرگونه اقدام ضروری ناشی از بازنگری، در دسترس باشد.
—	۸-۶ ترخیص محصولات و خدمات	۸,۶ آزادسازی محصولات و خدمات
مشابه.	سازمان باید ترتیبات طرح ریزی شده را در مراحل مناسب اجرا نماید تا تصدیق کند که الزامات محصول و خدمت برآورده شده اند. ترخیص محصولات و خدمات به مشتری نباید تا زمانی که ترتیبات طرح ریزی شده به طور رضایت بخشی کامل نشده اند صورت پذیرد، مگر اینکه غیر از این توسط فرد مجاز و در صورت کاربرد توسط مشتری تایید شده باشد. سازمان باید اطلاعات مستند ترخیص محصولات و خدمات را حفظ نماید. این اطلاعات مستند باید شامل موارد زیر باشد: الف) شواهد انطباق با معیارهای پذیرش؛ ب)	سازمان باید ترتیبات برنامه ریزی شده را در مراحل مناسب اجرا کند تا تصدیق شود که الزامات محصول و خدمت برآورده شده اند. آزادسازی محصولات و خدمات برای مشتری نباید تا زمانی انجام شود که ترتیبات برنامه ریزی شده به طور رضایت بخش تکمیل شده باشند، مگر اینکه توسط مرجع ذیصلاح و، حسب مورد، توسط مشتری تأیید دیگری صورت گرفته باشد. اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد آزادسازی محصولات و خدمات در دسترس باشد. اطلاعات مدون باید شامل موارد زیر باشد: الف) شواهد انطباق با معیارهای پذیرش؛ ب) قابلیت ردیابی به شخص یا اشخاص مجازکننده آزادسازی.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
	قابلیت ردیابی به فرد یا افراد صادر کننده مجوز ترخیص.	
—	۷-۸ کنترل خروجی های فرآیند، محصولات و خدمات نامنطبق	۸,۷ کنترل خروجی های نامنطبق
—	۱-۷-۸	۸,۷,۱



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید اطمینان حاصل نماید که خروجی هایی که با الزامات انطباق ندارند، شناسایی و کنترل می شوند تا از استفاده یا تحویل ناخواسته آنها جلوگیری شود. سازمان باید بر اساس ماهیت عدم انطباق و تأثیر آن بر انطباق محصولات و خدمات، اقدام مناسب انجام دهد. این امر شامل عدم انطباق هایی است که پس از تحویل محصول یا در طول یا پس از ارائه خدمت شناسایی می شوند. سازمان باید با خروجی های نامنتطبق به یک یا چند روش زیر برخورد کند: الف) اصلاح؛ ب) جداسازی، مهار، بازگرداندن یا تعلیق ارائه محصولات و خدمات؛ ج) اطلاع رسانی به مشتری؛ د) دریافت مجوز برای پذیرش تحت ارفاق. هنگامی که خروجی های نامنتطبق اصلاح می شوند، سازمان باید انطباق با الزامات را تصدیق کند.	سازمان باید اطمینان حاصل کند که خروجی هایی که با الزامات انطباق ندارند، شناسایی و کنترل می شوند تا از استفاده یا تحویل ناخواسته آنها جلوگیری شود. سازمان باید بر اساس ماهیت عدم انطباق و تأثیر آن بر انطباق محصولات و خدمات، اقدام مناسب انجام دهد. این امر شامل عدم انطباق هایی است که پس از تحویل محصول یا در طول یا پس از ارائه خدمت شناسایی می شوند. سازمان باید با خروجی های نامنتطبق به یک یا چند روش زیر برخورد کند: الف) اصلاح؛ ب) جداسازی، مهار، بازگرداندن یا تعلیق ارائه محصولات و خدمات؛ ج) اطلاع رسانی به مشتری؛ د) دریافت مجوز برای پذیرش تحت ارفاق. هنگامی که خروجی های نامنتطبق اصلاح می شوند، سازمان باید انطباق با الزامات را تصدیق کند.
—	۸-۷-۲	۸,۷,۲
در ۲۰۲۶ بندهای «ج» و «د» به عنوان بندهای جدید اضافه شده اند.	سازمان باید اطلاعات مستند را به عنوان شواهدی برای موارد زیر حفظ نماید: الف) ماهیت عدم انطباق ها و هر گونه اقدامات بعدی انجام شده؛ ب) نتایج اقدام اصلاحی.	اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد موارد زیر در دسترس باشد: الف) ماهیت عدم انطباق؛ ب) اقدامات انجام شده؛ ج) هرگونه ارفاق دریافت شده؛ د) مرجع تصمیم گیرنده درباره اقدام در رابطه با عدم انطباق.
—	۹- ارزیابی عملکرد	۹ ارزیابی عملکرد
—	۹-۱ پایش، اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و ارزیابی	۹,۱ پایش، اندازه گیری، تحلیل و ارزیابی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	۹-۱-۱ کلیات	۹,۱,۱ کلیات
مشابه.	سازمان باید موارد زیر را تعیین نماید: الف) چه چیزی نیاز به پایش و اندازه گیری دارد؛ ب) روش های پایش، اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و ارزیابی در صورت کاربرد، جهت تضمین نتایج معتبر؛ ج) پایش و اندازه گیری چه زمانی باید انجام شود؛ د) چه هنگامی نتایج پایش و اندازه گیری باید تجزیه و تحلیل و ارزیابی شوند. سازمان باید اطمینان حاصل کند فعالیت های پایش و اندازه گیری در تطابق با الزامات تعیین شده اند و باید اطلاعات مستند مناسب را به عنوان شواهد نتایج حفظ نماید. سازمان باید عملکرد و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت را ارزیابی نماید.	سازمان باید تعیین کند: الف) چه چیزی نیاز به پایش و اندازه گیری دارد؛ ب) روش های پایش، اندازه گیری، تحلیل و ارزیابی، حسب مورد، برای اطمینان از نتایج معتبر؛ ج) پایش و اندازه گیری چه زمانی باید انجام شود؛ د) نتایج پایش و اندازه گیری چه زمانی باید تحلیل و ارزیابی شوند. سازمان باید عملکرد و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت را ارزیابی کند. اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد نتایج در دسترس باشد.
—	۹-۱-۲ رضایت مشتری	۹,۱,۲ رضایت مشتری
مشابه.	سازمان باید برداشت مشتری را از میزان برآورده شدن نیازها و انتظارات وی را پایش نماید. سازمان باید اطلاعات مربوط به دیدگاه ها و نظرات مشتری درباره سازمان و محصولات و خدمات آن را حفظ نماید. روش های دریافت این اطلاعات و استفاده از آن ها باید تعیین شود.	سازمان باید رضایت مشتری را پایش کند. سازمان باید روش های به دست آوردن، پایش و بازنگری اطلاعات مربوط به رضایت مشتری را تعیین کند.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ « رسانه های اجتماعی » به فهرست منابع اضافه شده است.	یادآوری: اطلاعات مرتبط با دیدگاه های مشتری می تواند شامل رضایت مشتری و یا نظرسنجی، داده های مشتری درباره محصولات تحویل داده شده و با کیفیت خدمات، تجزیه و تحلیل بازار- سهم، تعارف و تشریفات، مطالبات گارانتی و گزارش های فروشنده ها باشد.	یادداشت: منابع اطلاعاتی برای کمک به درک رضایت مشتری می توانند شامل نظرسنجی های مشتریان، بازخورد مشتری درباره محصولات و خدمات تحویل شده، جلسات با مشتریان، تحلیل سهم بازار، تقدیرها، شکایات، ادعاهای ضمانت، گزارش های نمایندگان فروش یا رسانه های اجتماعی باشند.
—	۹-۱-۳ تجزیه و تحلیل و ارزیابی	۹,۱,۳ تحلیل و ارزیابی
در ۲۰۲۶ بند « ه » به دو بند مجزا برای ریسک ها و فرصت ها تفکیک شده است	سازمان باید داده های مناسب و اطلاعات ناشی از پایش، اندازه گیری و دیگر منابع را تجزیه و تحلیل و ارزیابی نماید. خروجی تجزیه و تحلیل و ارزیابی باید جهت استفاده زیر بکار رود: الف) نشان دادن انطباق الزامات محصول و خدمات؛ ب) ارزیابی و افزایش رضایت مشتری؛ ج) تضمین انطباق و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت؛ د) نشان دادن اجرای موفق طرح ریزی؛ ه) ارزیابی عملکرد فرآیندها؛ و) ارزیابی عملکرد تامین کننده خارجی؛ ز) تعیین نیازها یا فرصت هایی جهت بهبود درون سیستم مدیریت کیفیت. نتایج تجزیه و تحلیل و ارزیابی باید جهت تامین ورودی های بازنگری مدیریت مورد استفاده قرار گیرد.	سازمان باید داده ها و اطلاعات مرتبط حاصل از پایش و اندازه گیری را تحلیل و ارزیابی کند. نتایج تحلیل باید برای ارزیابی موارد زیر استفاده شوند: الف) انطباق محصولات و خدمات؛ ب) رضایت مشتری؛ ج) عملکرد و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت؛ د) اثربخشی اجرای برنامه ریزی؛ ه) اثربخشی اقدامات انجام شده برای پرداختن به ریسک ها؛ و) اثربخشی اقدامات انجام شده برای پرداختن به فرصت ها؛ ز) عملکرد تامین کنندگان خارجی؛ ح) نیاز به بهبودهای سیستم مدیریت کیفیت.
تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	۸-۵ تولید و ارائه خدمات	۸,۵ تولید و ارائه خدمت
—	۸-۵-۱ کنترل تولید و ارائه خدمات	۸,۵,۱ کنترل تولید و ارائه خدمت



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید تولید و ارائه خدمت را در شرایط کنترل شده ای، پیاده سازی نماید. به نحوی که قابل کاربرد باشد، شرایط کنترل شده شامل موارد زیر می باشد: الف) در دسترس بودن اطلاعات مستند که موارد زیر را تعریف می کنند: ۱) ویژگی های محصولاتی که باید تولید شوند، خدماتی که باید ارائه شوند یا فعالیت هایی که باید انجام گیرند؛ ۲) نتایجی که باید بدست آیند؛ ب) در دسترس بودن و استفاده از منابع پایش و اندازه گیری مناسب؛ ج) پیاده سازی فعالیت های پایش و اندازه گیری در مراحل مناسب برای تصدیق این که معیار های کنترل فرایندها یا خروجی ها و معیارهای پذیرش محصولات و خدمات برآورده شده اند؛ د) استفاده از زیر ساخت و محیط مناسب برای اجرای فرایند؛ ه) انتصاب افراد شایسته، از جمله هرگونه تایید صلاحیت الزام شده؛ و) صحه گذاری و صحه گذاری مجدد دوره ای توانایی دستیابی به نتایج طرح ریزی شده برای فرایند تولید و ارائه خدمات، در جایی که خروجی بدست آمده را نمی توان با پایش یا اندازه گیری بعدی تصدیق کرد؛ ز) پیاده سازی فعالیت هایی به منظور جلوگیری از خطای انسانی؛ ح) پیاده سازی فعالیت های ترخیص، تحویل و پس از تحویل محصولات و خدمات.	سازمان باید تولید و ارائه خدمت را تحت شرایط کنترل شده اجرا کند. شرایط کنترل شده باید، حسب مورد، شامل موارد زیر باشد: الف) در دسترس بودن و استفاده از اطلاعات مدونی که موارد زیر را تعریف می کند: ۱. ویژگی های محصولات یا خدمات؛ ۲. فعالیت هایی که باید انجام شوند؛ ۳. نتایجی که باید به دست آیند؛ ب) در دسترس بودن و استفاده از منابع مناسب پایش و اندازه گیری؛ ج) اجرای فعالیت های پایش و اندازه گیری در مراحل مناسب برای تصدیق اینکه معیارهای کنترل فرایندها یا خروجی های آنها و معیارهای پذیرش محصولات و خدمات برآورده شده اند؛ د) استفاده از زیرساخت و محیط مناسب برای عملیات فرایندها؛ ه) انتصاب افراد شایسته، شامل هرگونه صلاحیت موردنیاز؛ و) اعتبارسنجی و اعتبارسنجی مجدد دوره ای توانایی دستیابی به نتایج برنامه ریزی شده فرایندهای تولید و ارائه خدمت، در مواردی که خروجی حاصل را نمی توان از طریق پایش یا اندازه گیری بعدی تصدیق کرد؛ ز) اجرای اقدامات برای پیشگیری از خطای انسانی؛ ح) اجرای فعالیت های آزادسازی، تحویل و پس از تحویل.
—	۸-۵-۲ شناسایی و ردیابی	۸,۵,۲ شناسایی و قابلیت ردیابی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	در جایی که نیاز به تضمین انطباق محصولات و خدمات باشد سازمان باید روش های مناسبی را برای شناسایی خروجی های فرایند بکارگرفته شود. سازمان باید وضعیت خروجی های فرایند را در رابطه با الزامات پایش و اندازه گیری در سرتاسر تولید و ارائه خدمات شناسایی نماید. چنانچه ردیابی الزام باشد سازمان باید خروجی های فرایند را با شناسایی منحصر به فرد کنترل نماید و هر گونه اطلاعات مستند شده که برای ردیابی ضروری می باشد را حفظ نماید.	سازمان باید: الف) هنگامی که برای اطمینان از انطباق محصولات و خدمات ضروری است، از روش های مناسب برای شناسایی خروجی ها استفاده کند؛ ب) وضعیت خروجی ها را از نظر الزامات پایش و اندازه گیری در سراسر تولید و ارائه خدمت مشخص کند؛ ج) هنگامی که قابلیت ردیابی یک الزام است، شناسایی منحصر به فرد خروجی ها را کنترل کند؛ د) اطمینان حاصل کند که اطلاعات مدون لازم برای امکان پذیر کردن قابلیت ردیابی، به عنوان شواهد در دسترس است.
—	۸-۵-۳ اموال متعلق به مشتری یا ارائه کننده برون سازمانی	۸,۵,۳ اموال متعلق به مشتریان یا تأمین کنندگان خارجی
مشابه.	سازمان باید به اموال مشتری یا ارائه کنندگان برون سازمانی تا مدتی که تحت کنترل یا مورد استفاده سازمان است توجه مبذول دارد. سازمان باید اموال مشتری یا تأمین کننده برون سازمانی را که برای استفاده یا همکاری در محصولات و خدمت ارایه شده اند را شناسایی، تصدیق، حفاظت و حراست نماید. وقتی اموال مشتری یا تأمین کننده برون سازمانی کم شود، آسیب بیند یا دیگر برای استفاده مناسب نباشد، سازمان باید این مساله را به مشتری یا تأمین کننده برون سازمانی گزارش نماید و اطلاعات مستند آنچه که رخ داده است را حفظ نماید.	سازمان باید در قبال اموال متعلق به مشتریان یا تأمین کنندگان خارجی، هنگامی که تحت کنترل سازمان یا در حال استفاده توسط سازمان هستند، مراقبت لازم را به عمل آورد. سازمان باید اموال متعلق به مشتریان یا تأمین کنندگان خارجی را که برای استفاده یا ادغام در محصولات و خدمات ارائه شده اند، شناسایی، تصدیق، حفاظت و نگهداری کند. هنگامی که اموال متعلق به مشتری یا تأمین کننده خارجی مفقود، آسیب دیده یا به هر نحو دیگری نامناسب برای استفاده تشخیص داده شوند، سازمان باید این موضوع را به مشتری یا تأمین کننده خارجی گزارش کند. اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد آنچه رخ داده است، در دسترس باشد.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	یادآوری: اموال مشتری یا تامین کننده برون سازمانی می تواند شامل مواد، قطعات، ابزار ها و تجهیزات، محل مشتریان، اموال معنوی و داده های شخصی باشند.	یادداشت: اموال متعلق به مشتری یا تأمین کننده خارجی می تواند شامل مواد، قطعات، ابزارها و تجهیزات، محل ها، مالکیت فکری و داده های شخصی باشد.
—	۸-۵-۴ محافظت	۸,۵,۴ حفاظت
مشابه.	برای حفظ انطباق با الزامات، سازمان باید اطمینان حاصل نماید از خروجی های فرآیند در طی تولید و ارائه خدمات به میزان لازم محافظت می شود.	سازمان باید خروجی ها را در طول تولید و ارائه خدمت، تا حد لازم برای اطمینان از انطباق با الزامات، حفظ کند.
مشابه.	یادآوری: محافظت می تواند شامل شناسایی، جابجایی، بسته بندی، ذخیره سازی، جابجایی یا حمل و نقل و مراقبت باشد.	یادداشت: حفاظت می تواند شامل شناسایی، جابه جایی، کنترل آلودگی، بسته بندی، انبارش، انتقال یا حمل و نقل و حفاظت باشد.
—	۸-۵-۵ فعالیت های پس از تحویل	۸,۵,۵ فعالیت های پس از تحویل
در ۲۰۲۶ بند «الف» به «الزامات قانونی و مقرراتی» تغییر یافته و بند «هـ) بازخورد مشتری» اضافه شده است.	در صورت کاربرد، سازمان باید الزامات برای فعالیت های پس از تحویل مرتبط با محصولات و خدمات را برآورده نماید. در تعیین میزان فعالیت های پس از تحویل مورد نیاز سازمان باید موارد زیر در نظر گرفته شود: الف) ریسک های مرتبط با محصولات و خدمات؛ ب) ماهیت، استفاده و عمر مورد نظر محصولات و خدمات؛ ج) بازخورد مشتری؛ د) الزامات قانونی و مقرراتی.	سازمان باید الزامات مربوط به فعالیت های پس از تحویل مرتبط با محصولات و خدمات را برآورده کند. هنگام تعیین میزان فعالیت های پس از تحویل مورد نیاز، سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد: الف) الزامات قانونی و مقرراتی؛ ب) پیامدهای نامطلوب بالقوه مرتبط با محصولات و خدمات آن؛ ج) ماهیت، استفاده و طول عمر مورد نظر محصولات و خدمات آن؛ د) الزامات مشتری؛ هـ) بازخورد مشتری.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	یادآوری: فعالیت های پس از تحویل شامل اقدامات مرتبط با اعطای گارانتی، تعهدات قراردادی مانند خدمات تعمیر و نگهداری، و خدمات تکمیلی مانند بازیافت یا امحای نهایی می باشد.	یادداشت: فعالیت های پس از تحویل می تواند شامل اقدامات تحت مفاد ضمانت، تعهدات قراردادی مانند خدمات نگهداری و خدمات تکمیلی مانند بازیافت یا دفع نهایی باشد.
—	۸-۵-۶ کنترل تغییرات	۸,۵,۶ کنترل تغییرات
مشابه.	سازمان باید تغییرات تولید و ارائه خدمات را به میزانی که برای تضمین تداوم در انطباق با الزامات مشخص شده مورد نیاز است، بازنگری و کنترل نماید. سازمان باید اطلاعات مستندی که تشریح کننده نتایج بازنگری تغییرات، فرد یا افراد صادر کننده مجوز تغییرات و هر گونه اقدام لازم برآمده از تغییرات باشند را حفظ نماید.	سازمان باید تغییرات مربوط به تولید یا ارائه خدمت را تا حد لازم برای اطمینان از تداوم انطباق با الزامات، بازنگری و کنترل کند. اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد نتایج بازنگری تغییرات، شخص یا اشخاص مجازکننده تغییر و هرگونه اقدام ضروری ناشی از بازنگری، در دسترس باشد.
—	۸-۶ ترخیص محصولات و خدمات	۸,۶ آزادسازی محصولات و خدمات
مشابه.	سازمان باید ترتیبات طرح ریزی شده را در مراحل مناسب اجرا نماید تا تصدیق کند که الزامات محصول و خدمت برآورده شده اند. ترخیص محصولات و خدمات به مشتری نباید تا زمانی که ترتیبات طرح ریزی شده به طور رضایت بخشی کامل نشده اند صورت پذیرد، مگر اینکه غیر از این توسط فرد مجاز و در صورت کاربرد توسط مشتری تایید شده باشد. سازمان باید اطلاعات مستند ترخیص محصولات و خدمات را حفظ نماید. این اطلاعات مستند باید شامل موارد زیر باشد: الف) شواهد انطباق با معیارهای پذیرش؛ ب)	سازمان باید ترتیبات برنامه ریزی شده را در مراحل مناسب اجرا کند تا تصدیق شود که الزامات محصول و خدمت برآورده شده اند. آزادسازی محصولات و خدمات برای مشتری نباید تا زمانی انجام شود که ترتیبات برنامه ریزی شده به طور رضایت بخش تکمیل شده باشند، مگر اینکه توسط مرجع ذیصلاح و، حسب مورد، توسط مشتری تأیید دیگری صورت گرفته باشد. اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد آزادسازی محصولات و خدمات در دسترس باشد. اطلاعات مدون باید شامل موارد زیر باشد: الف) شواهد انطباق با معیارهای پذیرش؛ ب) قابلیت ردیابی به شخص یا اشخاص مجازکننده آزادسازی.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
	قابلیت ردیابی به فرد یا افراد صادر کننده مجوز ترخیص.	
—	۷-۸ کنترل خروجی های فرآیند، محصولات و خدمات نامنطبق	۸,۷ کنترل خروجی های نامنطبق
—	۱-۷-۸	۸,۷,۱



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید اطمینان حاصل نماید که خروجی هایی که با الزامات انطباق ندارند، شناسایی و کنترل می شوند تا از استفاده یا تحویل ناخواسته آنها جلوگیری شود. سازمان باید بر اساس ماهیت عدم انطباق و تأثیر آن بر انطباق محصولات و خدمات، اقدام مناسب انجام دهد. این امر شامل عدم انطباق هایی است که پس از تحویل محصول یا در طول یا پس از ارائه خدمت شناسایی می شوند. سازمان باید با خروجی های نامنطبق به یک یا چند روش زیر برخورد کند: الف) اصلاح؛ ب) جداسازی، مهار، بازگرداندن یا تعلیق ارائه محصولات و خدمات؛ ج) اطلاع رسانی به مشتری؛ د) دریافت مجوز برای پذیرش تحت ارفاق. هنگامی که خروجی های نامنطبق اصلاح می شوند، سازمان باید انطباق با الزامات را تصدیق کند.	سازمان باید اطمینان حاصل کند که خروجی هایی که با الزامات انطباق ندارند، شناسایی و کنترل می شوند تا از استفاده یا تحویل ناخواسته آنها جلوگیری شود. سازمان باید بر اساس ماهیت عدم انطباق و تأثیر آن بر انطباق محصولات و خدمات، اقدام مناسب انجام دهد. این امر شامل عدم انطباق هایی است که پس از تحویل محصول یا در طول یا پس از ارائه خدمت شناسایی می شوند. سازمان باید با خروجی های نامنطبق به یک یا چند روش زیر برخورد کند: الف) اصلاح؛ ب) جداسازی، مهار، بازگرداندن یا تعلیق ارائه محصولات و خدمات؛ ج) اطلاع رسانی به مشتری؛ د) دریافت مجوز برای پذیرش تحت ارفاق. هنگامی که خروجی های نامنطبق اصلاح می شوند، سازمان باید انطباق با الزامات را تصدیق کند.
—	۸-۷-۲	۸,۷,۲
در ۲۰۲۶ بندهای «ج» و «د» به عنوان بندهای جدید اضافه شده اند.	سازمان باید اطلاعات مستند را به عنوان شواهدی برای موارد زیر حفظ نماید: الف) ماهیت عدم انطباق ها و هر گونه اقدامات بعدی انجام شده؛ ب) نتایج اقدام اصلاحی.	اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد موارد زیر در دسترس باشد: الف) ماهیت عدم انطباق؛ ب) اقدامات انجام شده؛ ج) هرگونه ارفاق دریافت شده؛ د) مرجع تصمیم گیرنده درباره اقدام در رابطه با عدم انطباق.
—	۹- ارزیابی عملکرد	۹ ارزیابی عملکرد
—	۹-۱ پایش، اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و ارزیابی	۹,۱ پایش، اندازه گیری، تحلیل و ارزیابی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	۹-۱-۱ کلیات	۹,۱,۱ کلیات
مشابه.	سازمان باید موارد زیر را تعیین نماید: الف) چه چیزی نیاز به پایش و اندازه گیری دارد؛ ب) روش های پایش، اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و ارزیابی در صورت کاربرد، جهت تضمین نتایج معتبر؛ ج) پایش و اندازه گیری چه زمانی باید انجام شود؛ د) چه هنگامی نتایج پایش و اندازه گیری باید تجزیه و تحلیل و ارزیابی شوند. سازمان باید اطمینان حاصل کند فعالیت های پایش و اندازه گیری در تطابق با الزامات تعیین شده اند و باید اطلاعات مستند مناسب را به عنوان شواهد نتایج حفظ نماید. سازمان باید عملکرد و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت را ارزیابی نماید.	سازمان باید تعیین کند: الف) چه چیزی نیاز به پایش و اندازه گیری دارد؛ ب) روش های پایش، اندازه گیری، تحلیل و ارزیابی، حسب مورد، برای اطمینان از نتایج معتبر؛ ج) پایش و اندازه گیری چه زمانی باید انجام شود؛ د) نتایج پایش و اندازه گیری چه زمانی باید تحلیل و ارزیابی شوند. سازمان باید عملکرد و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت را ارزیابی کند. اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد نتایج در دسترس باشد.
—	۹-۱-۲ رضایت مشتری	۹,۱,۲ رضایت مشتری
مشابه.	سازمان باید برداشت مشتری را از میزان برآورده شدن نیازها و انتظارات وی را پایش نماید. سازمان باید اطلاعات مربوط به دیدگاه ها و نظرات مشتری درباره سازمان و محصولات و خدمات آن را حفظ نماید. روش های دریافت این اطلاعات و استفاده از آن ها باید تعیین شود.	سازمان باید رضایت مشتری را پایش کند. سازمان باید روش های به دست آوردن، پایش و بازنگری اطلاعات مربوط به رضایت مشتری را تعیین کند.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ « رسانه های اجتماعی » به فهرست منابع اضافه شده است.	یادآوری: اطلاعات مرتبط با دیدگاه های مشتری می تواند شامل رضایت مشتری و یا نظرسنجی، داده های مشتری درباره محصولات تحویل داده شده و با کیفیت خدمات، تجزیه و تحلیل بازار- سهام، تعارف و تشریفات، مطالبات گارانتی و گزارش های فروشنده ها باشد.	یادداشت: منابع اطلاعاتی برای کمک به درک رضایت مشتری می توانند شامل نظرسنجی های مشتریان، بازخورد مشتری درباره محصولات و خدمات تحویل شده، جلسات با مشتریان، تحلیل سهم بازار، تقدیرها، شکایات، ادعاهای ضمانت، گزارش های نمایندگان فروش یا رسانه های اجتماعی باشند.
—	۹-۱-۳ تجزیه و تحلیل و ارزیابی	۹,۱,۳ تحلیل و ارزیابی
در ۲۰۲۶ بند « ه » به دو بند مجزا برای ریسک ها و فرصت ها تفکیک شده است.	سازمان باید داده های مناسب و اطلاعات ناشی از پایش، اندازه گیری و دیگر منابع را تجزیه و تحلیل و ارزیابی نماید. خروجی تجزیه و تحلیل و ارزیابی باید جهت استفاده زیر بکار رود: الف) نشان دادن انطباق الزامات محصول و خدمات؛ ب) ارزیابی و افزایش رضایت مشتری؛ ج) تضمین انطباق و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت؛ د) نشان دادن اجرای موفق طرح ریزی؛ ه) ارزیابی عملکرد فرآیندها؛ و) ارزیابی عملکرد تامین کننده خارجی؛ ز) تعیین نیازها یا فرصت هایی جهت بهبود درون سیستم مدیریت کیفیت. نتایج تجزیه و تحلیل و ارزیابی باید جهت تامین ورودی های بازنگری مدیریت مورد استفاده قرار گیرد.	سازمان باید داده ها و اطلاعات مرتبط حاصل از پایش و اندازه گیری را تحلیل و ارزیابی کند. نتایج تحلیل باید برای ارزیابی موارد زیر استفاده شوند: الف) انطباق محصولات و خدمات؛ ب) رضایت مشتری؛ ج) عملکرد و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت؛ د) اثربخشی اجرای برنامه ریزی؛ ه) اثربخشی اقدامات انجام شده برای پرداختن به ریسک ها؛ و) اثربخشی اقدامات انجام شده برای پرداختن به فرصت ها؛ ز) عملکرد تامین کنندگان خارجی؛ ح) نیاز به بهبودهای سیستم مدیریت کیفیت.
مشابه.	یادآوری: روش های تحلیل داده ها می توانند شامل تکنیک های آماری باشد.	یادداشت: روش های تحلیل داده ها می توانند شامل تکنیک های آماری باشند.
—	۹-۲ ممیزی داخلی	۹,۲ ممیزی داخلی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	۹-۲-۱	۹,۲,۱ کلیات
مشابه.	سازمان باید ممیزی های داخلی را در فواصل برنامه ریزی شده انجام دهد جهت تامین اطلاعات در مورد اینکه سیستم مدیریت: الف) با موارد زیر انطباق دارد: - الزامات سازمان جهت سیستم مدیریت کیفیت آن؛ - الزامات این استاندارد بین المللی؛ ب) به گونه ای موثر اجرا و نگهداری شده است.	سازمان باید ممیزی های داخلی را در فواصل برنامه ریزی شده انجام دهد تا اطلاعاتی درباره اینکه آیا سیستم مدیریت کیفیت: الف) با موارد زیر انطباق دارد: ۱. الزامات خود سازمان برای سیستم مدیریت کیفیت؛ ۲. الزامات این سند؛ ب) به طور اثربخش اجرا و نگهداری می شود، فراهم شود.
—	۹-۲-۲	۹,۲,۲ برنامه ممیزی داخلی
در ۲۰۲۶ بند «د» (اصلاح و اقدامات اصلاحی) اضافه شده است.	سازمان باید: الف) برنامه (برنامه های) ممیزی شامل تناوب، روش ها، مسئولیت ها، الزامات برنامه ریزی و گزارش دهی، ایجاد، اجرا و نگهداری کند. هنگام ایجاد برنامه یا برنامه های ممیزی داخلی، سازمان باید اهمیت فرایندهای مربوط، نتایج ممیزی های قبلی و تغییرات مؤثر بر سازمان را در نظر بگیرد. سازمان باید: الف) اهداف، معیارها و دامنه ممیزی را برای هر ممیزی تعریف کند؛ ب) میزان را انتخاب و ممیزی ها را انجام دهد تا عینیت و بی طرفی فرایند ممیزی تضمین شود؛ ج) اطمینان حاصل کند که نتایج ممیزی ها به مدیران مرتبط گزارش می شوند؛ د) اصلاح و اقدامات اصلاحی مناسب را بدون تأخیر غیرضروری انجام دهد. اطلاعات مدون باید به عنوان ممیزی در دسترس باشد.	سازمان باید برنامه یا برنامه های ممیزی را، شامل تناوب، روش ها، مسئولیت ها، الزامات برنامه ریزی و گزارش دهی، برنامه ریزی، ایجاد، اجرا و نگهداری کند. هنگام ایجاد برنامه یا برنامه های ممیزی داخلی، سازمان باید اهمیت فرایندهای مربوط، نتایج ممیزی های قبلی و تغییرات مؤثر بر سازمان را در نظر بگیرد. سازمان باید: الف) اهداف، معیارها و دامنه ممیزی را برای هر ممیزی تعریف کند؛ ب) میزان را انتخاب و ممیزی ها را انجام دهد تا عینیت و بی طرفی فرایند ممیزی تضمین شود؛ ج) اطمینان حاصل کند که نتایج ممیزی ها به مدیران مرتبط گزارش می شوند؛ د) اصلاح و اقدامات اصلاحی مناسب را بدون تأخیر غیرضروری انجام دهد. اطلاعات مدون باید به عنوان ممیزی در دسترس باشد.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	یادآوری: برای راهنمایی به استاندارد ISO 19011 مراجعه نمایید.	یادداشت: برای راهنمایی درباره ممیزی سیستم های مدیریت، به ISO 19011 مراجعه شود.
—	۳-۹ بازنگری مدیریت	۹,۳ بازنگری مدیریت
—	۱-۳-۹	۹,۳,۱ کلیات
مشابه.	مدیریت ارشد باید سیستم مدیریت کیفیت سازمان را در فواصل برنامه ریزی شده، به منظور اطمینان از تداوم تناسب، کفایت و اثربخشی آن بازنگری نماید.	مدیریت ارشد باید سیستم مدیریت کیفیت سازمان را در فواصل برنامه ریزی شده بازنگری کند تا از تداوم تناسب، کفایت، اثربخشی و همسویی آن با جهت گیری راهبردی سازمان اطمینان حاصل شود.
—	۲-۳-۹ ورودی های بازنگری مدیریت	۹,۳,۲ ورودی های بازنگری مدیریت
در ۲۰۲۶ بندهای «ز» و «ح» به صورت مجزا برای ریسک ها و فرصت ها تفکیک شده اند.	بازنگری مدیریت باید با در نظر گرفتن موارد زیر طرح ریزی و اجرا شود: الف) وضعیت اقدامات منتج از بازنگری های مدیریت قبلی؛ ب) تغییرات در مسائل داخلی و خارجی مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت از جمله جهت گیری استراتژیک آن؛ ج) اطلاعات در مورد عملکرد و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت، از جمله روندها و شاخص های برای: ۱. عدم انطباق و اقدام اصلاحی؛ ۲. نتایج پایش و اندازه گیری؛ ۳. ممیزی داخلی؛ ۴. رضایت مشتری؛ ۵. مسائل مربوط به ارائه کنندگان خارجی و دیگر طرف های ذی نفع مرتبط؛ ۶. کفایت منابع مورد نیاز جهت نگهداری از یک سیستم مدیریت کیفیت موثر؛ ۷. عملکرد فرآیند و انطباق محصولات و خدمات؛ د) اثربخشی اقدامات انجام شده مرتبط با ریسک ها و	بازنگری مدیریت باید شامل موارد زیر باشد: الف) وضعیت اقدامات حاصل از بازنگری های مدیریت قبلی؛ ب) تغییرات در مسائل خارجی و داخلی مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت؛ ج) تغییرات در نیازها و انتظارات طرف های ذی نفع مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت؛ د) اطلاعات مربوط به عملکرد سیستم مدیریت کیفیت، شامل روندهای مربوط به: ۱. عدم انطباق ها و اقدامات اصلاحی؛ ۲. نتایج پایش و اندازه گیری؛ ۳. نتایج ممیزی؛ ۴. رضایت مشتری و بازخورد طرف های ذی نفع مرتبط؛ ۵. میزان دستیابی به اهداف کیفیت؛ ۶. عملکرد فرایندها و انطباق محصولات و خدمات؛ ۷. عملکرد تأمین کنندگان خارجی؛ ه) فرصت های بهبود؛ و) کفایت منابع؛ ز) اثربخشی اقدامات انجام شده برای پرداختن به ریسک ها (نگاه کنید به ۶,۱,۲)؛ ح) اثربخشی اقدامات انجام شده برای پرداختن به فرصت ها (نگاه کنید به ۶,۱,۲).



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
	فرصت ها (رجوع به ۶-۱)؛ ه) فرصت های بالقوه جدید جهت بهبود مستمر.	
—	۲-۳-۹ خروجی های بازنگری مدیریت	۹,۲,۳ نتایج بازنگری مدیریت
مشابه.	خروجی های بازنگری مدیریت باید شامل تصمیمات و اقدامات مرتبط با موارد زیر باشد: الف) فرصت های بهبود؛ ب) هرگونه نیاز به تغییر سیستم مدیریت کیفیت؛ ج) نیاز به منابع. سازمان باید به عنوان شواهد نتایج بازنگری مدیریت، اطلاعات مستند را حفظ نماید.	نتایج بازنگری مدیریت باید شامل تصمیمات مرتبط با فرصت های بهبود مستمر و هرگونه نیاز به تغییرات در سیستم مدیریت کیفیت و نیازهای منابع باشد. اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد نتایج بازنگری های مدیریت در دسترس باشد.
—	۱۰- بهبود	۱۰ بهبود
—	۱۰-۱ کلیات	۱۰,۱ بهبود مستمر



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ بند «ج» به «اصلاح، پیشگیری یا کاهش آثار نامطلوب» تغییر یافته و بند «د» حذف شده است.	سازمان باید فرصت های بهبود را تعیین و انتخاب نماید و اقدامات لازم جهت برآوردن الزامات مشتری و افزایش رضایت وی را انجام دهد. این امر باید شامل موارد زیر باشد: الف) بهبود محصولات و خدمات به منظور برآورده سازی الزامات و نیز پرداختن به نیازها و انتظارات آینده؛ ب) اصلاح، پیشگیری یا کاهش اثرات نامطلوب؛ ج) بهبود عملکرد و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت. یادآوری: مثال هایی از بهبود می تواند شامل اصلاح، اقدام اصلاحی، بهبود مداوم، تغییر اساسی، نوآوری و سازماندهی مجدد باشد.	سازمان باید تناسب، کفایت و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت را به طور مستمر بهبود دهد. سازمان باید نتایج پایش، اندازه گیری، تحلیل و ارزیابی داده ها و اطلاعات و نتایج بازنگری مدیریت را برای تعیین فرصت ها در نظر بگیرد. سازمان باید این فرصت ها را به عنوان بخشی از بهبود مستمر مورد توجه قرار دهد. اقدامات باید شامل موارد زیر باشند: الف) بهبود فرایندها، محصولات و خدمات؛ ب) پرداختن به نیازها و انتظارات آینده؛ ج) اصلاح، پیشگیری یا کاهش آثار نامطلوب.
—	(در فایل ۲۰۱۵ در یادآوری بند ۱۰,۱ آمده است)	یادداشت: بهبود می تواند از طریق تغییر تدریجی یا جهشی، نوآوری یا ابتکارات بازسازماندهی حاصل شود.
—	۲-۱۰ عدم انطباق و اقدام اصلاحی	۱۰,۲ عدم انطباق و اقدام اصلاحی
—	۱-۲-۱۰	۱۰,۲,۱



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	به هنگام بروز عدم انطباق از جمله موارد ناشی از شکایت، سازمان باید: الف) نسبت به عدم انطباق عکس العمل نشان دهد و در صورت کاربرد: ۱) جهت کنترل و تصحیح آن اقدام نماید؛ ۲) به عواقب رسیدگی کند؛ ب) نیاز به اقدام جهت حذف علت (علل) عدم انطباق را به منظور اینکه در جای دیگر تکرار نشود و یا اتفاق نیفتد، از طریق موارد زیر ارزیابی نماید: ۱) بازنگری عدم انطباق؛ ۲) تعیین دلایل عدم انطباق؛ ۳) تعیین اینکه آیا عدم انطباق مشابه وجود دارند و یا ممکن است به طور بالقوه اتفاق بیفتد؛ ج) انجام هر اقدامی که نیاز باشد؛ د) بازنگری اثر بخشی هر اقدام اصلاحی انجام شده؛ ه) تغییر سیستم مدیریت کیفیت در صورت نیاز. اقدام اصلاحی باید متناسب با اثرات عدم انطباق های پیش آمده باشند.	هنگامی که یک عدم انطباق رخ می دهد، سازمان باید: الف) نسبت به عدم انطباق واکنش نشان دهد و حسب مورد: ۱. برای کنترل و اصلاح آن اقدام کند؛ ۲. با پیامدهای آن برخورد کند؛ ب) نیاز به اقدام برای حذف علت یا علل عدم انطباق را ارزیابی کند تا اطمینان حاصل شود که عدم انطباق دوباره یا در جای دیگری رخ نمی دهد، از طریق: ۱. بازنگری عدم انطباق؛ ۲. تعیین علل عدم انطباق؛ ۳. تعیین اینکه آیا عدم انطباق های مشابه وجود دارند یا می توانند بالقوه رخ دهند؛ ج) هر اقدام مورد نیاز را اجرا کند؛ د) اثربخشی هر اقدام اصلاحی انجام شده را بازنگری کند؛ ه) در صورت لزوم، ریسک ها و فرصت های تعیین شده در طول برنامه ریزی را به روز رسانی کند؛ و) در صورت لزوم، تغییراتی در سیستم مدیریت کیفیت ایجاد کند. اقدامات اصلاحی باید متناسب با آثار عدم انطباق های شناسایی شده باشند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ در متن بند آمده است)	یادداشت: شکایات مشتری می توانند منبعی برای عدم انطباق ها باشند.
—	۲-۳-۱۰	۱۰,۲,۲
مشابه.	سازمان باید اطلاعات مستند را به عنوان شواهدی برای موارد زیر حفظ نماید: الف) ماهیت عدم انطباق ها و هر گونه اقدامات بعدی انجام شده؛ ب) نتایج اقدام اصلاحی.	اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد موارد زیر در دسترس باشد: الف) ماهیت عدم انطباق ها و هر گونه اقدام بعدی انجام شده؛ ب) نتایج هر اقدام اصلاحی.
—	پیوست الف ساختار و واژگان	پیوست A تشریح ساختار، اصطلاحات و بندها



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	A.1 ساختار و واژگان	A.1 کلیات
در ۲۰۲۶ پیوست A به طور کامل بازنگری شده و هدف آن تشریح ساختار، اصطلاحات و بندها است.	ساختار بند به بند (به عبارت دیگر به ترتیب بندها) و برخی واژگان این ویرایش استاندارد بین المللی در مقایسه با ویرایش قبلی (ISO900:2008) تغییر کرده است تا هم راستایی با دیگر استانداردهای سیستم های مدیریت افزایش یابد.	این پیوست برای کمک به کاربران در درک الزامات این سند، توضیحاتی ارائه می کند. این اطلاعات با این الزامات سازگار است و آنها را اضافه، کم یا به هیچ نحو اصلاح نمی کند.
مشابه.	در این استاندارد بین المللی، هیچ الزامی برای بکارگیری ساختار و واژگان این استاندارد بین المللی در اطلاعات مستند سیستم مدیریت کیفیت سازمان وجود ندارد.	این پیوست راهنمایی برای اجرای الزامات ارائه نمی کند؛ این راهنمایی در ISO 9002، «راهنمای ISO 9001 برای بنگاه های کوچک» یا سایر استانداردهای ارجاع شده در یادداشت های بندهای مرتبط این پیوست موجود است.
مشابه.	ساختار بندها بیشتر به منظور نمایش منسجم الزامات است، تا اینکه مدلی برای مستندسازی خط مشی ها، اهداف و فرایندهای سازمان باشد. ساختار و محتوای اطلاعات مستند سیستم مدیریت کیفیت، اغلب می تواند به کاربران آن مرتبط باشد. چرا که این سیستم هم به فرایندهای اجرا شده توسط سازمان و هم به اطلاعات نگهداری شده برای مقاصد دیگر مرتبط می شود.	الزامات این سند باید از دیدگاه سیستم مورد توجه قرار گیرند، نه به صورت مجزا، زیرا بین الزامات یک بند و الزامات سایر بندها ارتباط متقابل وجود دارد.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	برای مشخص کردن الزامات سیستم مدیریت کیفیت، الزامی در مورد جایگزینی واژگان مورد استفاده سازمان با واژگان مورد استفاده در این استاندارد بین المللی وجود ندارد. سازمان ها میتوانند واژگانی که مناسب عملیانشان می باشد را انتخاب نمایند، (به عنوان مثال: استفاده از "سوابق"، "مستندات" یا "پروتکل" و غیره به جای "اطلاعات مستند"، یا استفاده از "تامین کننده"، "شریک" یا "فروشنده" و غیره به جای "تامین کننده برون سازمانی"). جدول الف. ۱ تفاوت های مهم واژگان بین ویرایش استاندارد بین المللی و ویرایش قبلی آن را نشان می دهد.	ساختار بندهای الزامات این سند به عنوان الگویی برای مستندسازی خطمشی ها، اهداف یا فرایندهای سازمان در نظر گرفته نشده است. ساختار و محتوای اطلاعات مدون مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت یک سازمان زمانی برای کاربران آن مرتبط تر است که اصطلاحات و فرایندهای مورد استفاده در سازمان را منعکس کند.
این بند در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	فهرست های موجود در بندها برای وضوح و سهولت ارجاع ارائه شده اند. شماره گذاری موارد در این فهرست ها صرفاً برای پشتیبانی از شناسایی و ارجاع در نظر گرفته شده است. مگر اینکه صراحتاً بیان شده باشد، ترتیب موارد در یک فهرست نشان دهنده توالی، اولویت یا اهمیت نسبی تجویز شده نیست. تمام موارد فهرست شده، صرف نظر از جایگاه آنها، همان گونه که نوشته شده اند قابل اعمال هستند.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
این بند در ۲۰۲۶ جدید است .	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	برای جلوگیری از سوءبرداشت، معانی واژه های زیر روشن می شوند: الف) «مناسب» و «قابل کاربرد» قابل جایگزینی با یکدیگر نیستند. «مناسب» به معنای متناسب با زمینه سازمان است و شامل قضاوت برای تعیین مواردی است که الزام را برآورده می کنند. «قابل کاربرد» به این معناست که اگر الزام مرتبط یا امکان پذیر تشخیص داده شود، برای سازمان اعمال می شود. «حسب مورد» به این معناست که یک الزام، حتی اگر طبق ۴,۳ عموماً قابل کاربرد باشد، در برخی موقعیت ها می تواند غیرقابل کاربرد تشخیص داده شود.
این بند در ۲۰۲۶ جدید است .	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	ب) «در نظر گرفتن» به این معناست که سازمان موضوع را بررسی می کند تا تعیین کند آیا در تصمیمات یا اقدامات گنجانده خواهد شد یا خیر. «مدنظر قرار دادن» به معنای بررسی یک موضوع و گنجاندن آن در تصمیمات یا اقدامات است.
این بند در ۲۰۲۶ جدید است .	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	ج) «مستمر» نشان دهنده مدت زمانی است که در یک دوره زمانی رخ می دهد، اما با فواصل وقفه همراه است. واژه «پیوسته» در این سند به کار نرفته است، اما نشان دهنده مدت زمانی بدون وقفه است. این تفاوت یک منبع متداول سوءبرداشت است. «مستمر» واژه مناسب برای اشاره به بهبود در زمینه مدیریت کیفیت است.
این بند در ۲۰۲۶ جدید است .	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	د) «اطمینان حاصل کردن» به این معناست که مسئولیتی برای ایجاد یا تحقق یک نتیجه مشخص وجود دارد. این عبارت به پاسخگویی در قبال نتیجه اشاره دارد، نه انجام مستقیم هر فعالیت مرتبط.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
		اقدامات می توانند تفویض شده و توسط افراد تحت کنترل سازمان انجام شوند.
		ه) «باید به صورت اطلاعات مدون در دسترس باشد» به در دسترس بودن اطلاعات به دست آمده، استفاده شده یا ارائه شده توسط سازمان اشاره دارد. «اطلاعات مدون» باید به عنوان شواهد ... در دسترس باشد» به نگهداری شواهد عینی اشاره دارد. «به عنوان شواهد
تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	۵-۸ تولید و ارائه خدمات	۸,۵ تولید و ارائه خدمت
—	۸-۱ کنترل تولید و ارائه خدمات	۸,۵,۱ کنترل تولید و ارائه خدمت



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید تولید و ارائه خدمت را در شرایط کنترل شده ای، پیاده سازی نماید. به نحوی که قابل کاربرد باشد، شرایط کنترل شده شامل موارد زیر می باشد: الف) در دسترس بودن اطلاعات مستند که موارد زیر را تعریف می کنند: ۱) ویژگی های محصولاتی که باید تولید شوند، خدماتی که باید ارائه شوند یا فعالیت هایی که باید انجام گیرند؛ ۲) نتایجی که باید بدست آیند؛ ب) در دسترس بودن و استفاده از منابع پایش و اندازه گیری مناسب؛ ج) پیاده سازی فعالیت های پایش و اندازه گیری در مراحل مناسب برای تصدیق این که معیار های کنترل فرایندها یا خروجی ها و معیارهای پذیرش محصولات و خدمات برآورده شده اند؛ د) استفاده از زیر ساخت و محیط مناسب برای اجرای فرایند؛ ه) انتصاب افراد شایسته، از جمله هرگونه تایید صلاحیت الزام شده؛ و) صحه گذاری و صحه گذاری مجدد دوره ای توانایی دستیابی به نتایج طرح ریزی شده برای فرایند تولید و ارائه خدمات، در جایی که خروجی بدست آمده را نمی توان با پایش یا اندازه گیری بعدی تصدیق کرد؛ ز) پیاده سازی فعالیت هایی به منظور جلوگیری از خطای انسانی؛ ح) پیاده سازی فعالیت های ترخیص، تحویل و پس از تحویل محصولات و خدمات.	سازمان باید تولید و ارائه خدمت را تحت شرایط کنترل شده اجرا کند. شرایط کنترل شده باید، حسب مورد، شامل موارد زیر باشد: الف) در دسترس بودن و استفاده از اطلاعات مدونی که موارد زیر را تعریف می کند: ۱. ویژگی های محصولات یا خدمات؛ ۲. فعالیت هایی که باید انجام شوند؛ ۳. نتایجی که باید به دست آیند؛ ب) در دسترس بودن و استفاده از منابع مناسب پایش و اندازه گیری؛ ج) اجرای فعالیت های پایش و اندازه گیری در مراحل مناسب برای تصدیق اینکه معیارهای کنترل فرایندها یا خروجی های آنها و معیارهای پذیرش محصولات و خدمات برآورده شده اند؛ د) استفاده از زیرساخت و محیط مناسب برای عملیات فرایندها؛ ه) انتصاب افراد شایسته، شامل هرگونه صلاحیت موردنیاز؛ و) اعتبارسنجی و اعتبارسنجی مجدد دوره ای توانایی دستیابی به نتایج برنامه ریزی شده فرایندهای تولید و ارائه خدمت، در مواردی که خروجی حاصل را نمی توان از طریق پایش یا اندازه گیری بعدی تصدیق کرد؛ ز) اجرای اقدامات برای پیشگیری از خطای انسانی؛ ح) اجرای فعالیت های آزادسازی، تحویل و پس از تحویل.
—	۸-۵-۲ شناسایی و ردیابی	۸,۵,۲ شناسایی و قابلیت ردیابی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	در جایی که نیاز به تضمین انطباق محصولات و خدمات باشد سازمان باید روش های مناسبی را برای شناسایی خروجی های فرایند بکارگرفته شود. سازمان باید وضعیت خروجی های فرایند را در رابطه با الزامات پایش و اندازه گیری در سرتاسر تولید و ارائه خدمات شناسایی نماید. چنانچه ردیابی الزام باشد سازمان باید خروجی های فرایند را با شناسایی منحصر به فرد کنترل نماید و هر گونه اطلاعات مستند شده که برای ردیابی ضروری می باشد را حفظ نماید.	سازمان باید: الف) هنگامی که برای اطمینان از انطباق محصولات و خدمات ضروری است، از روش های مناسب برای شناسایی خروجی ها استفاده کند؛ ب) وضعیت خروجی ها را از نظر الزامات پایش و اندازه گیری در سراسر تولید و ارائه خدمت مشخص کند؛ ج) هنگامی که قابلیت ردیابی یک الزام است، شناسایی منحصر به فرد خروجی ها را کنترل کند؛ د) اطمینان حاصل کند که اطلاعات مدون لازم برای امکان پذیر کردن قابلیت ردیابی، به عنوان شواهد در دسترس است.
—	۸-۵-۳ اموال متعلق به مشتری یا ارائه کننده برون سازمانی	۸,۵,۳ اموال متعلق به مشتریان یا تأمین کنندگان خارجی
مشابه.	سازمان باید به اموال مشتری یا ارائه کنندگان برون سازمانی تا مدتی که تحت کنترل یا مورد استفاده سازمان است توجه مبذول دارد. سازمان باید اموال مشتری یا تأمین کننده برون سازمانی را که برای استفاده یا همکاری در محصولات و خدمت ارایه شده اند را شناسایی، تصدیق، حفاظت و حراست نماید. وقتی اموال مشتری یا تأمین کننده برون سازمانی کم شود، آسیب بیند یا دیگر برای استفاده مناسب نباشد، سازمان باید این مساله را به مشتری یا تأمین کننده برون سازمانی گزارش نماید و اطلاعات مستند آنچه که رخ داده است را حفظ نماید.	سازمان باید در قبال اموال متعلق به مشتریان یا تأمین کنندگان خارجی، هنگامی که تحت کنترل سازمان یا در حال استفاده توسط سازمان هستند، مراقبت لازم را به عمل آورد. سازمان باید اموال متعلق به مشتریان یا تأمین کنندگان خارجی را که برای استفاده یا ادغام در محصولات و خدمات ارائه شده اند، شناسایی، تصدیق، حفاظت و نگهداری کند. هنگامی که اموال متعلق به مشتری یا تأمین کننده خارجی مفقود، آسیب دیده یا به هر نحو دیگری نامناسب برای استفاده تشخیص داده شوند، سازمان باید این موضوع را به مشتری یا تأمین کننده خارجی گزارش کند. اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد آنچه رخ داده است، در دسترس باشد.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	یادآوری: اموال مشتری یا تامین کننده برون سازمانی می تواند شامل مواد، قطعات، ابزار ها و تجهیزات، محل مشتریان، اموال معنوی و داده های شخصی باشند.	یادداشت: اموال متعلق به مشتری یا تامین کننده خارجی می تواند شامل مواد، قطعات، ابزارها و تجهیزات، محل ها، مالکیت فکری و داده های شخصی باشد.
—	۸-۵-۴ محافظت	۸,۵,۴ حفاظت
مشابه.	برای حفظ انطباق با الزامات، سازمان باید اطمینان حاصل نماید از خروجی های فرآیند در طی تولید و ارائه خدمات به میزان لازم محافظت می شود.	سازمان باید خروجی ها را در طول تولید و ارائه خدمت، تا حد لازم برای اطمینان از انطباق با الزامات، حفظ کند.
مشابه.	یادآوری: محافظت می تواند شامل شناسایی، جابجایی، بسته بندی، ذخیره سازی، جابجایی یا حمل و نقل و مراقبت باشد.	یادداشت: حفاظت می تواند شامل شناسایی، جابه جایی، کنترل آلودگی، بسته بندی، انبارش، انتقال یا حمل و نقل و حفاظت باشد.
—	۸-۵-۵ فعالیت های پس از تحویل	۸,۵,۵ فعالیت های پس از تحویل
در ۲۰۲۶ بند «الف» به «الزامات قانونی و مقرراتی» تغییر یافته و بند «هـ» بازخورد مشتری» اضافه شده است.	در صورت کاربرد، سازمان باید الزامات برای فعالیت های پس از تحویل مرتبط با محصولات و خدمات را برآورده نماید. در تعیین میزان فعالیت های پس از تحویل مورد نیاز سازمان باید موارد زیر در نظر گرفته شود: الف) ریسک های مرتبط با محصولات و خدمات؛ ب) ماهیت، استفاده و عمر مورد نظر محصولات و خدمات؛ ج) بازخورد مشتری؛ د) الزامات قانونی و مقرراتی.	سازمان باید الزامات مربوط به فعالیت های پس از تحویل مرتبط با محصولات و خدمات را برآورده کند. هنگام تعیین میزان فعالیت های پس از تحویل مورد نیاز، سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد: الف) الزامات قانونی و مقرراتی؛ ب) پیامدهای نامطلوب بالقوه مرتبط با محصولات و خدمات آن؛ ج) ماهیت، استفاده و طول عمر مورد نظر محصولات و خدمات آن؛ د) الزامات مشتری؛ هـ) بازخورد مشتری.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	یادآوری: فعالیت های پس از تحویل شامل اقدامات مرتبط با اعطای گارانتی، تعهدات قراردادی مانند خدمات تعمیر و نگهداری، و خدمات تکمیلی مانند بازیافت یا امحای نهایی می باشد.	یادداشت: فعالیت های پس از تحویل می تواند شامل اقدامات تحت مفاد ضمانت، تعهدات قراردادی مانند خدمات نگهداری و خدمات تکمیلی مانند بازیافت یا دفع نهایی باشد.
—	۸-۵-۶ کنترل تغییرات	۸,۵,۶ کنترل تغییرات
مشابه.	سازمان باید تغییرات تولید و ارائه خدمات را به میزانی که برای تضمین تداوم در انطباق با الزامات مشخص شده مورد نیاز است، بازنگری و کنترل نماید. سازمان باید اطلاعات مستندی که تشریح کننده نتایج بازنگری تغییرات، فرد یا افراد صادر کننده مجوز تغییرات و هر گونه اقدام لازم برآمده از تغییرات باشند را حفظ نماید.	سازمان باید تغییرات مربوط به تولید یا ارائه خدمت را تا حد لازم برای اطمینان از تداوم انطباق با الزامات، بازنگری و کنترل کند. اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد نتایج بازنگری تغییرات، شخص یا اشخاص مجازکننده تغییر و هرگونه اقدام ضروری ناشی از بازنگری، در دسترس باشد.
—	۸-۶ ترخیص محصولات و خدمات	۸,۶ آزادسازی محصولات و خدمات
مشابه.	سازمان باید ترتیبات طرح ریزی شده را در مراحل مناسب اجرا نماید تا تصدیق کند که الزامات محصول و خدمت برآورده شده اند. ترخیص محصولات و خدمات به مشتری نباید تا زمانی که ترتیبات طرح ریزی شده به طور رضایت بخشی کامل نشده اند صورت پذیرد، مگر اینکه غیر از این توسط فرد مجاز و در صورت کاربرد توسط مشتری تایید شده باشد. سازمان باید اطلاعات مستند ترخیص محصولات و خدمات را حفظ نماید. این اطلاعات مستند باید شامل موارد زیر باشد: الف) شواهد انطباق با معیارهای پذیرش؛ ب)	سازمان باید ترتیبات برنامه ریزی شده را در مراحل مناسب اجرا کند تا تصدیق شود که الزامات محصول و خدمت برآورده شده اند. آزادسازی محصولات و خدمات برای مشتری نباید تا زمانی انجام شود که ترتیبات برنامه ریزی شده به طور رضایت بخش تکمیل شده باشند، مگر اینکه توسط مرجع ذیصلاح و، حسب مورد، توسط مشتری تأیید دیگری صورت گرفته باشد. اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد آزادسازی محصولات و خدمات در دسترس باشد. اطلاعات مدون باید شامل موارد زیر باشد: الف) شواهد انطباق با معیارهای پذیرش؛ ب) قابلیت ردیابی به شخص یا اشخاص مجازکننده آزادسازی.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
	قابلیت ردیابی به فرد یا افراد صادر کننده مجوز ترخیص.	
—	۷-۸ کنترل خروجی های فرآیند، محصولات و خدمات نامنطبق	۸,۷ کنترل خروجی های نامنطبق
—	۱-۷-۸	۸,۷,۱



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	سازمان باید اطمینان حاصل نماید که خروجی هایی که با الزامات انطباق ندارند، شناسایی و کنترل می شوند تا از استفاده یا تحویل ناخواسته آنها جلوگیری شود. سازمان باید بر اساس ماهیت عدم انطباق و تأثیر آن بر انطباق محصولات و خدمات، اقدام مناسب انجام دهد. این امر شامل عدم انطباق هایی است که پس از تحویل محصول یا در طول یا پس از ارائه خدمت شناسایی می شوند. سازمان باید با خروجی های نامنتطبق به یک یا چند روش زیر برخورد کند: الف) اصلاح؛ ب) جداسازی، مهار، بازگرداندن یا تعلیق ارائه محصولات و خدمات؛ ج) اطلاع رسانی به مشتری؛ د) دریافت مجوز برای پذیرش تحت ارفاق. هنگامی که خروجی های نامنتطبق اصلاح می شوند، سازمان باید انطباق با الزامات را تصدیق کند.	سازمان باید اطمینان حاصل کند که خروجی هایی که با الزامات انطباق ندارند، شناسایی و کنترل می شوند تا از استفاده یا تحویل ناخواسته آنها جلوگیری شود. سازمان باید بر اساس ماهیت عدم انطباق و تأثیر آن بر انطباق محصولات و خدمات، اقدام مناسب انجام دهد. این امر شامل عدم انطباق هایی است که پس از تحویل محصول یا در طول یا پس از ارائه خدمت شناسایی می شوند. سازمان باید با خروجی های نامنتطبق به یک یا چند روش زیر برخورد کند: الف) اصلاح؛ ب) جداسازی، مهار، بازگرداندن یا تعلیق ارائه محصولات و خدمات؛ ج) اطلاع رسانی به مشتری؛ د) دریافت مجوز برای پذیرش تحت ارفاق. هنگامی که خروجی های نامنتطبق اصلاح می شوند، سازمان باید انطباق با الزامات را تصدیق کند.
—	۸-۷-۲	۸,۷,۲
در ۲۰۲۶ بندهای «ج» و «د» به عنوان بندهای جدید اضافه شده اند.	سازمان باید اطلاعات مستند را به عنوان شواهدی برای موارد زیر حفظ نماید: الف) ماهیت عدم انطباق ها و هر گونه اقدامات بعدی انجام شده؛ ب) نتایج اقدام اصلاحی.	اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد موارد زیر در دسترس باشد: الف) ماهیت عدم انطباق؛ ب) اقدامات انجام شده؛ ج) هرگونه ارفاق دریافت شده؛ د) مرجع تصمیم گیرنده درباره اقدام در رابطه با عدم انطباق.
—	۹- ارزیابی عملکرد	۹ ارزیابی عملکرد
—	۹-۱ پایش، اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و ارزیابی	۹,۱ پایش، اندازه گیری، تحلیل و ارزیابی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	۹-۱-۱ کلیات	۹,۱,۱ کلیات
مشابه.	سازمان باید موارد زیر را تعیین نماید: الف) چه چیزی نیاز به پایش و اندازه گیری دارد؛ ب) روش های پایش، اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و ارزیابی در صورت کاربرد، جهت تضمین نتایج معتبر؛ ج) پایش و اندازه گیری چه زمانی باید انجام شود؛ د) چه هنگامی نتایج پایش و اندازه گیری باید تجزیه و تحلیل و ارزیابی شوند. سازمان باید اطمینان حاصل کند فعالیت های پایش و اندازه گیری در تطابق با الزامات تعیین شده اند و باید اطلاعات مستند مناسب را به عنوان شواهد نتایج حفظ نماید. سازمان باید عملکرد و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت را ارزیابی نماید.	سازمان باید تعیین کند: الف) چه چیزی نیاز به پایش و اندازه گیری دارد؛ ب) روش های پایش، اندازه گیری، تحلیل و ارزیابی، حسب مورد، برای اطمینان از نتایج معتبر؛ ج) پایش و اندازه گیری چه زمانی باید انجام شود؛ د) نتایج پایش و اندازه گیری چه زمانی باید تحلیل و ارزیابی شوند. سازمان باید عملکرد و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت را ارزیابی کند. اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد نتایج در دسترس باشد.
—	۹-۱-۲ رضایت مشتری	۹,۱,۲ رضایت مشتری
مشابه.	سازمان باید برداشت مشتری را از میزان برآورده شدن نیازها و انتظارات وی را پایش نماید. سازمان باید اطلاعات مربوط به دیدگاه ها و نظرات مشتری درباره سازمان و محصولات و خدمات آن را حفظ نماید. روش های دریافت این اطلاعات و استفاده از آن ها باید تعیین شود.	سازمان باید رضایت مشتری را پایش کند. سازمان باید روش های به دست آوردن، پایش و بازنگری اطلاعات مربوط به رضایت مشتری را تعیین کند.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ « رسانه های اجتماعی » به فهرست منابع اضافه شده است.	یادآوری: اطلاعات مرتبط با دیدگاه های مشتری می تواند شامل رضایت مشتری و یا نظرسنجی، داده های مشتری درباره محصولات تحویل داده شده و با کیفیت خدمات، تجزیه و تحلیل بازار- سهم، تعارف و تشریفات، مطالبات گارانتی و گزارش های فروشنده ها باشد.	یادداشت: منابع اطلاعاتی برای کمک به درک رضایت مشتری می توانند شامل نظرسنجی های مشتریان، بازخورد مشتری درباره محصولات و خدمات تحویل شده، جلسات با مشتریان، تحلیل سهم بازار، تقدیرها، شکایات، ادعاهای ضمانت، گزارش های نمایندگان فروش یا رسانه های اجتماعی باشند.
—	۹-۱-۳ تجزیه و تحلیل و ارزیابی	۹,۱,۳ تحلیل و ارزیابی
در ۲۰۲۶ بند « ه » به دو بند مجزا برای ریسک ها و فرصت ها تفکیک شده است.	سازمان باید داده های مناسب و اطلاعات ناشی از پایش، اندازه گیری و دیگر منابع را تجزیه و تحلیل و ارزیابی نماید. خروجی تجزیه و تحلیل و ارزیابی باید جهت استفاده زیر بکار رود: الف) نشان دادن انطباق الزامات محصول و خدمات؛ ب) ارزیابی و افزایش رضایت مشتری؛ ج) تضمین انطباق و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت؛ د) نشان دادن اجرای موفق طرح ریزی؛ ه) ارزیابی عملکرد فرآیندها؛ و) ارزیابی عملکرد تامین کننده خارجی؛ ز) تعیین نیازها یا فرصت هایی جهت بهبود درون سیستم مدیریت کیفیت. نتایج تجزیه و تحلیل و ارزیابی باید جهت تامین ورودی های بازنگری مدیریت مورد استفاده قرار گیرد.	سازمان باید داده ها و اطلاعات مرتبط حاصل از پایش و اندازه گیری را تحلیل و ارزیابی کند. نتایج تحلیل باید برای ارزیابی موارد زیر استفاده شوند: الف) انطباق محصولات و خدمات؛ ب) رضایت مشتری؛ ج) عملکرد و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت؛ د) اثربخشی اجرای برنامه ریزی؛ ه) اثربخشی اقدامات انجام شده برای پرداختن به ریسک ها؛ و) اثربخشی اقدامات انجام شده برای پرداختن به فرصت ها؛ ز) عملکرد تامین کنندگان خارجی؛ ح) نیاز به بهبودهای سیستم مدیریت کیفیت.
مشابه.	یادآوری: روش های تحلیل داده ها می توانند شامل تکنیک های آماری باشد.	یادداشت: روش های تحلیل داده ها می توانند شامل تکنیک های آماری باشند.
—	۹-۲ ممیزی داخلی	۹,۲ ممیزی داخلی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	۹-۲-۱	۹,۲,۱ کلیات
مشابه.	سازمان باید ممیزی های داخلی را در فواصل برنامه ریزی شده انجام دهد جهت تامین اطلاعات در مورد اینکه سیستم مدیریت: الف) با موارد زیر انطباق دارد: - الزامات سازمان جهت سیستم مدیریت کیفیت آن؛ - الزامات این استاندارد بین المللی؛ ب) به گونه ای موثر اجرا و نگهداری می شود، فراهم شود.	سازمان باید ممیزی های داخلی را در فواصل برنامه ریزی شده انجام دهد تا اطلاعاتی درباره اینکه آیا سیستم مدیریت کیفیت: الف) با موارد زیر انطباق دارد: ۱. الزامات خود سازمان برای سیستم مدیریت کیفیت؛ ۲. الزامات این سند؛ ب) به طور اثربخش اجرا و نگهداری می شود، فراهم شود.
—	۹-۲-۲	۹,۲,۲ برنامه ممیزی داخلی
در ۲۰۲۶ بند «د» (اصلاح و اقدامات اصلاحی) اضافه شده است.	سازمان باید: الف) برنامه (برنامه های) ممیزی شامل تناوب، روش ها، مسئولیت ها، الزامات برنامه ریزی و گزارش دهی، ایجاد، اجرا و نگهداری کند. هنگام ایجاد برنامه یا برنامه های ممیزی داخلی، سازمان باید اهمیت فرایندهای مربوط، نتایج ممیزی های قبلی و تغییرات مؤثر بر سازمان را در نظر بگیرد. سازمان باید: الف) اهداف، معیارها و دامنه ممیزی را برای هر ممیزی تعریف کند؛ ب) ممیزان را انتخاب و ممیزی ها را انجام دهد تا عینیت و بی طرفی فرایند ممیزی تضمین شود؛ ج) اطمینان حاصل کند که نتایج ممیزی ها به مدیران مرتبط گزارش می شوند؛ د) اصلاح و اقدامات اصلاحی مناسب را بدون تأخیر غیرضروری انجام دهد. اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد اجرای برنامه یا برنامه های ممیزی و نتایج ممیزی در دسترس باشد.	سازمان باید برنامه یا برنامه های ممیزی را، شامل تناوب، روش ها، مسئولیت ها، الزامات برنامه ریزی و گزارش دهی، برنامه ریزی، ایجاد، اجرا و نگهداری کند. هنگام ایجاد برنامه یا برنامه های ممیزی داخلی، سازمان باید اهمیت فرایندهای مربوط، نتایج ممیزی های قبلی و تغییرات مؤثر بر سازمان را در نظر بگیرد. سازمان باید: الف) اهداف، معیارها و دامنه ممیزی را برای هر ممیزی تعریف کند؛ ب) ممیزان را انتخاب و ممیزی ها را انجام دهد تا عینیت و بی طرفی فرایند ممیزی تضمین شود؛ ج) اطمینان حاصل کند که نتایج ممیزی ها به مدیران مرتبط گزارش می شوند؛ د) اصلاح و اقدامات اصلاحی مناسب را بدون تأخیر غیرضروری انجام دهد. اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد اجرای برنامه یا برنامه های ممیزی و نتایج ممیزی در دسترس باشد.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	یادآوری: برای راهنمایی به استاندارد ISO 19011 مراجعه نمایید.	یادداشت: برای راهنمایی درباره ممیزی سیستم های مدیریت، به ISO 19011 مراجعه شود.
—	۳-۹ بازنگری مدیریت	۹,۳ بازنگری مدیریت
—	۱-۳-۹	۹,۳,۱ کلیات
مشابه.	مدیریت ارشد باید سیستم مدیریت کیفیت سازمان را در فواصل برنامه ریزی شده، به منظور اطمینان از تداوم تناسب، کفایت و اثربخشی آن بازنگری نماید.	مدیریت ارشد باید سیستم مدیریت کیفیت سازمان را در فواصل برنامه ریزی شده بازنگری کند تا از تداوم تناسب، کفایت، اثربخشی و همسویی آن با جهت گیری راهبردی سازمان اطمینان حاصل شود.
—	۲-۳-۹ ورودی های بازنگری مدیریت	۹,۳,۲ ورودی های بازنگری مدیریت
در ۲۰۲۶ بندهای «ز» و «ح» به صورت مجزا برای ریسک ها و فرصت ها تفکیک شده اند.	بازنگری مدیریت باید با در نظر گرفتن موارد زیر طرح ریزی و اجرا شود: الف) وضعیت اقدامات منتج از بازنگری های مدیریت قبلی؛ ب) تغییرات در مسائل داخلی و خارجی مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت از جمله جهت گیری استراتژیک آن؛ ج) اطلاعات در مورد عملکرد و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت، از جمله روندها و شاخص های برای: ۱. عدم انطباق و اقدام اصلاحی؛ ۲. نتایج پایش و اندازه گیری؛ ۳. ممیزی داخلی؛ ۴. رضایت مشتری؛ ۵. مسائل مربوط به ارائه کنندگان خارجی و دیگر طرف های ذی نفع مرتبط؛ ۶. کفایت منابع مورد نیاز جهت نگهداری از یک سیستم مدیریت کیفیت موثر؛ ۷. عملکرد فرآیند و انطباق محصولات و خدمات؛ د) اثربخشی اقدامات انجام شده مرتبط با ریسک ها و	بازنگری مدیریت باید شامل موارد زیر باشد: الف) وضعیت اقدامات حاصل از بازنگری های مدیریت قبلی؛ ب) تغییرات در مسائل خارجی و داخلی مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت؛ ج) تغییرات در نیازها و انتظارات طرف های ذی نفع مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت؛ د) اطلاعات مربوط به عملکرد سیستم مدیریت کیفیت، شامل روندهای مربوط به: ۱. عدم انطباق ها و اقدامات اصلاحی؛ ۲. نتایج پایش و اندازه گیری؛ ۳. نتایج ممیزی؛ ۴. رضایت مشتری و بازخورد طرف های ذی نفع مرتبط؛ ۵. میزان دستیابی به اهداف کیفیت؛ ۶. عملکرد فرایندها و انطباق محصولات و خدمات؛ ۷. عملکرد تأمین کنندگان خارجی؛ ه) فرصت های بهبود؛ و) کفایت منابع؛ ز) اثربخشی اقدامات انجام شده برای پرداختن به ریسک ها (نگاه کنید به ۶,۱,۲)؛ ح) اثربخشی اقدامات انجام شده برای پرداختن به فرصت ها (نگاه کنید به ۶,۱,۲).



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
	فرصت ها (رجوع به ۶-۱)؛ ه) فرصت های بالقوه جدید جهت بهبود مستمر.	
—	۲-۳-۹ خروجی های بازنگری مدیریت	۹,۲,۳ نتایج بازنگری مدیریت
مشابه.	خروجی های بازنگری مدیریت باید شامل تصمیمات و اقدامات مرتبط با موارد زیر باشد: الف) فرصت های بهبود؛ ب) هرگونه نیاز به تغییر سیستم مدیریت کیفیت؛ ج) نیاز به منابع. سازمان باید به عنوان شواهد نتایج بازنگری مدیریت، اطلاعات مستند را حفظ نماید.	نتایج بازنگری مدیریت باید شامل تصمیمات مرتبط با فرصت های بهبود مستمر و هرگونه نیاز به تغییرات در سیستم مدیریت کیفیت و نیازهای منابع باشد. اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد نتایج بازنگری های مدیریت در دسترس باشد.
—	۱۰- بهبود	۱۰ بهبود
—	۱۰-۱ کلیات	۱۰,۱ بهبود مستمر



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
در ۲۰۲۶ بند «ج» به «اصلاح، پیشگیری یا کاهش آثار نامطلوب» تغییر یافته و بند «د» حذف شده است.	سازمان باید فرصت های بهبود را تعیین و انتخاب نماید و اقدامات لازم جهت برآوردن الزامات مشتری و افزایش رضایت وی را انجام دهد. این امر باید شامل موارد زیر باشد: الف) بهبود محصولات و خدمات به منظور برآورده سازی الزامات و نیز پرداختن به نیازها و انتظارات آینده؛ ب) اصلاح، پیشگیری یا کاهش اثرات نامطلوب؛ ج) بهبود عملکرد و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت. یادآوری: مثال هایی از بهبود می تواند شامل اصلاح، اقدام اصلاحی، بهبود مداوم، تغییر اساسی، نوآوری و سازماندهی مجدد باشد.	سازمان باید تناسب، کفایت و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت را به طور مستمر بهبود دهد. سازمان باید نتایج پایش، اندازه گیری، تحلیل و ارزیابی داده ها و اطلاعات و نتایج بازنگری مدیریت را برای تعیین فرصت ها در نظر بگیرد. سازمان باید این فرصت ها را به عنوان بخشی از بهبود مستمر مورد توجه قرار دهد. اقدامات باید شامل موارد زیر باشند: الف) بهبود فرایندها، محصولات و خدمات؛ ب) پرداختن به نیازها و انتظارات آینده؛ ج) اصلاح، پیشگیری یا کاهش آثار نامطلوب.
—	(در فایل ۲۰۱۵ در یادآوری بند ۱۰,۱ آمده است)	یادداشت: بهبود می تواند از طریق تغییر تدریجی یا جهشی، نوآوری یا ابتکارات بازسازماندهی حاصل شود.
—	۲-۱۰ عدم انطباق و اقدام اصلاحی	۱۰,۲ عدم انطباق و اقدام اصلاحی
—	۱-۲-۱۰	۱۰,۲,۱



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	به هنگام بروز عدم انطباق از جمله موارد ناشی از شکایت، سازمان باید: الف) نسبت به عدم انطباق عکس العمل نشان دهد و در صورت کاربرد: ۱) جهت کنترل و تصحیح آن اقدام نماید؛ ۲) به عواقب رسیدگی کند؛ ب) نیاز به اقدام جهت حذف علت (علل) عدم انطباق را به منظور اینکه در جای دیگر تکرار نشود و یا اتفاق نیفتد، از طریق موارد زیر ارزیابی نماید: ۱) بازنگری عدم انطباق؛ ۲) تعیین دلایل عدم انطباق؛ ۳) تعیین اینکه آیا عدم انطباق مشابه وجود دارند و یا ممکن است به طور بالقوه اتفاق بیفتد؛ ج) انجام هر اقدامی که نیاز باشد؛ د) بازنگری اثر بخشی هر اقدام اصلاحی انجام شده؛ ه) تغییر سیستم مدیریت کیفیت در صورت نیاز. اقدام اصلاحی باید متناسب با اثرات عدم انطباق های پیش آمده باشند.	هنگامی که یک عدم انطباق رخ می دهد، سازمان باید: الف) نسبت به عدم انطباق واکنش نشان دهد و حسب مورد: ۱. برای کنترل و اصلاح آن اقدام کند؛ ۲. با پیامدهای آن برخورد کند؛ ب) نیاز به اقدام برای حذف علت یا علل عدم انطباق را ارزیابی کند تا اطمینان حاصل شود که عدم انطباق دوباره یا در جای دیگری رخ نمی دهد، از طریق: ۱. بازنگری عدم انطباق؛ ۲. تعیین علل عدم انطباق؛ ۳. تعیین اینکه آیا عدم انطباق های مشابه وجود دارند یا می توانند بالقوه رخ دهند؛ ج) هر اقدام مورد نیاز را اجرا کند؛ د) اثربخشی هر اقدام اصلاحی انجام شده را بازنگری کند؛ ه) در صورت لزوم، ریسک ها و فرصت های تعیین شده در طول برنامه ریزی را به روز رسانی کند؛ و) در صورت لزوم، تغییراتی در سیستم مدیریت کیفیت ایجاد کند. اقدامات اصلاحی باید متناسب با آثار عدم انطباق های شناسایی شده باشند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ در متن بند آمده است)	یادداشت: شکایات مشتری می توانند منبعی برای عدم انطباق ها باشند.
—	۲-۳-۱۰	۱۰,۲,۲
مشابه.	سازمان باید اطلاعات مستند را به عنوان شواهدی برای موارد زیر حفظ نماید: الف) ماهیت عدم انطباق ها و هر گونه اقدامات بعدی انجام شده؛ ب) نتایج اقدام اصلاحی.	اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد موارد زیر در دسترس باشد: الف) ماهیت عدم انطباق ها و هر گونه اقدام بعدی انجام شده؛ ب) نتایج هر اقدام اصلاحی.
—	پیوست الف ساختار و واژگان	پیوست A تشریح ساختار، اصطلاحات و بندها



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	A.1 ساختار و واژگان	A.1 کلیات
در ۲۰۲۶ پیوست A به طور کامل بازنگری شده و هدف آن تشریح ساختار، اصطلاحات و بندها است.	ساختار بند به بند (به عبارت دیگر به ترتیب بندها) و برخی واژگان این ویرایش استاندارد بین المللی در مقایسه با ویرایش قبلی (ISO9001:2008) تغییر کرده است تا هم راستایی با دیگر استانداردهای سیستم های مدیریت افزایش یابد.	این پیوست برای کمک به کاربران در درک الزامات این سند، توضیحاتی ارائه می کند. این اطلاعات با این الزامات سازگار است و آنها را اضافه، کم یا به هیچ نحو اصلاح نمی کند.
مشابه.	در این استاندارد بین المللی، هیچ الزامی برای بکارگیری ساختار و واژگان این استاندارد بین المللی در اطلاعات مستند سیستم مدیریت کیفیت سازمان وجود ندارد.	این پیوست راهنمایی برای اجرای الزامات ارائه نمی کند؛ این راهنمایی در ISO 9002، «راهنمای ISO 9001 برای بنگاه های کوچک» یا سایر استانداردهای ارجاع شده در یادداشت های بندهای مرتبط این پیوست موجود است.
مشابه.	ساختار بندها بیشتر به منظور نمایش منسجم الزامات است، تا اینکه مدلی برای مستندسازی خط مشی ها، اهداف و فرایندهای سازمان باشد. ساختار و محتوای اطلاعات مستند سیستم مدیریت کیفیت، اغلب می تواند به کاربران آن مرتبط باشد. چرا که این سیستم هم به فرایندهای اجرا شده توسط سازمان و هم به اطلاعات نگهداری شده برای مقاصد دیگر مرتبط می شود.	الزامات این سند باید از دیدگاه سیستم مورد توجه قرار گیرند، نه به صورت مجزا، زیرا بین الزامات یک بند و الزامات سایر بندها ارتباط متقابل وجود دارد.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
مشابه.	برای مشخص کردن الزامات سیستم مدیریت کیفیت، الزامی در مورد جایگزینی واژگان مورد استفاده سازمان با واژگان مورد استفاده در این استاندارد بین المللی وجود ندارد. سازمان ها میتوانند واژگانی که مناسب عملیانشان می باشد را انتخاب نمایند، (به عنوان مثال: استفاده از "سوابق"، "مستندات" یا "پروتکل" و غیره به جای "اطلاعات مستند"، یا استفاده از "تامین کننده"، "شریک" یا "فروشنده" و غیره به جای "تامین کننده برون سازمانی"). جدول الف. ۱ تفاوت های مهم واژگان بین ویرایش استاندارد بین المللی و ویرایش قبلی آن را نشان می دهد.	ساختار بندهای الزامات این سند به عنوان الگویی برای مستندسازی خطمشی ها، اهداف یا فرایندهای سازمان در نظر گرفته نشده است. ساختار و محتوای اطلاعات مدون مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت یک سازمان زمانی برای کاربران آن مرتبط تر است که اصطلاحات و فرایندهای مورد استفاده در سازمان را منعکس کند.
این بند در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	فهرست های موجود در بندها برای وضوح و سهولت ارجاع ارائه شده اند. شماره گذاری موارد در این فهرست ها صرفاً برای پشتیبانی از شناسایی و ارجاع در نظر گرفته شده است. مگر اینکه صراحتاً بیان شده باشد، ترتیب موارد در یک فهرست نشان دهنده توالی، اولویت یا اهمیت نسبی تجویز شده نیست. تمام موارد فهرست شده، صرف نظر از جایگاه آنها، همان گونه که نوشته شده اند قابل اعمال هستند.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
این بند در ۲۰۲۶ جدید است .	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	برای جلوگیری از سوءبرداشت، معانی واژه های زیر روشن می شوند: الف) «مناسب» و «قابل کاربرد» قابل جایگزینی با یکدیگر نیستند. «مناسب» به معنای متناسب با زمینه سازمان است و شامل قضاوت برای تعیین مواردی است که الزام را برآورده می کنند. «قابل کاربرد» به این معناست که اگر الزام مرتبط یا امکان پذیر تشخیص داده شود، برای سازمان اعمال می شود. «حسب مورد» به این معناست که یک الزام، حتی اگر طبق ۴,۳ عموماً قابل کاربرد باشد، در برخی موقعیت ها می تواند غیرقابل کاربرد تشخیص داده شود.
این بند در ۲۰۲۶ جدید است .	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	ب) «در نظر گرفتن» به این معناست که سازمان موضوع را بررسی می کند تا تعیین کند آیا در تصمیمات یا اقدامات گنجانده خواهد شد یا خیر. «مدنظر قرار دادن» به معنای بررسی یک موضوع و گنجاندن آن در تصمیمات یا اقدامات است.
این بند در ۲۰۲۶ جدید است .	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	ج) «مستمر» نشان دهنده مدت زمانی است که در یک دوره زمانی رخ می دهد، اما با فواصل وقفه همراه است. واژه «پیوسته» در این سند به کار نرفته است، اما نشان دهنده مدت زمانی بدون وقفه است. این تفاوت یک منبع متداول سوءبرداشت است. «مستمر» واژه مناسب برای اشاره به بهبود در زمینه مدیریت کیفیت است.
این بند در ۲۰۲۶ جدید است .	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	د) «اطمینان حاصل کردن» به این معناست که مسئولیتی برای ایجاد یا تحقق یک نتیجه مشخص وجود دارد. این عبارت به پاسخگویی در قبال نتیجه اشاره دارد، نه انجام مستقیم هر فعالیت مرتبط.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
		اقدامات می‌توانند تفویض شده و توسط افراد تحت کنترل سازمان انجام شوند.
این بند در ۲۰۲۶ جدید است .	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	ه) «باید به صورت اطلاعات مدون در دسترس باشد» به در دسترس بودن اطلاعات به دست آمده، استفاده شده یا ارائه شده توسط سازمان اشاره دارد. «اطلاعات مدون باید به عنوان شواهد ... در دسترس باشد» به نگهداری شواهد عینی اشاره دارد. «به عنوان شواهد» به معنای وجود الزامات قانونی برای ادله نیست.
این بند در ۲۰۲۶ جدید است .	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	و) «جهت گیری راهبردی» به تصمیمات، برنامه ها و اقداماتی هماهنگ اشاره دارد که سازمان را به سمت دستیابی به اهداف آن هدایت می کنند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۱: برای راهنمایی درباره اطلاعات مدون، به ISO 10013 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۲: برای اطلاعات بیشتر درباره اصطلاحات استفاده شده در این سند، به واژه نامه ISO 9000 مراجعه شود.
این بخش در ۲۰۲۶ جدید است .	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.3 قابلیت کاربرد



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یک الزام تنها در صورتی می تواند برای سیستم مدیریت کیفیت غیرقابل کاربرد تشخیص داده شود که این امر بر توانایی سازمان برای اطمینان از انطباق محصولات و خدمات، ارتقای رضایت مشتری یا برآورده سازی تعهدات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد تأثیر نگذارد. اصطلاح «غیرقابل کاربرد» نشان می دهد که سازمان الزام را بررسی کرده و با ارائه توجیه تعیین کرده است که در زمینه سیستم مدیریت کیفیت آن قابل کاربرد نیست. برای الزامات مربوط به قابلیت کاربرد و دامنه، به ۴,۳ مراجعه شود.
این بخش در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.4 زمینه سازمان
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.4.1 درک سازمان و زمینه آن
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	مسائل خارجی و داخلی بخشی از زمینه سازمان را تشکیل می دهند. این مسائل می توانند از عواملی ناشی شوند که بر مقصود، جهت گیری راهبردی یا شرایطی که سازمان تحت آن فعالیت می کند تأثیر می گذارند. درک این مسائل می تواند در چگونگی ایجاد و نگهداری سیستم مدیریت کیفیت برای دستیابی مستمر به نتایج موردنظر آن مؤثر باشد. مسائل خارجی و داخلی در طول زمان تغییر می کنند. آگاهی از تغییرات می تواند به حفظ اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت کمک کند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.4.2 درک نیازها و انتظارات طرف های ذی نفع



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	درک نیازها و انتظارات طرف های ذی نفع شامل تعیین طرف های ذی نفع مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت و تعیین الزامات مرتبط آنها است. هنگامی که این الزامات توسط سازمان مرتبط تشخیص داده می شوند، در محدوده سیستم مدیریت کیفیت گنجانده می شوند. هنگامی که فرایندها، محصولات و خدمات ارائه شده از خارج مرتبط هستند، الزامات تأمین کنندگان خارجی نیز می توانند اعمال شوند. طرف های ذی نفع و الزامات آنها می توانند در طول زمان تغییر کنند، بنابراین آگاهی از این تغییرات بخشی از حفظ اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت است. انتظارات مرتبط با تغییر اقلیم می توانند بر الزامات طرف های ذی نفع در زمینه هایی مانند انطباق قانونی، الزامات مشتری و تعهدات سازمانی تأثیر بگذارند. هنگامی که این انتظارات مرتبط هستند، بخشی از زمینه برنامه ریزی و عملیات سیستم مدیریت کیفیت را تشکیل می دهند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.4.3 تعیین دامنه سیستم مدیریت کیفیت
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	برای امکان پذیر کردن تعیین روشن دامنه، دامنه سیستم مدیریت کیفیت انواع فعالیت ها، محصولات و خدمات تحت پوشش و محل های مرتبطی را که این فعالیت ها در آنها انجام می شوند، تعریف می کند؛ با توجه به اینکه محل های منفرد، در صورت کاربرد، می توانند دامنه های خاص خود را داشته باشند. مرزهای سیستم مدیریت کیفیت می توانند تحت تأثیر الزامات خاص مشتری قرار گیرند. اگر سازمان بخشی از یک واحد بزرگ تر باشد، مرزهای سازمانی سیستم می توانند تعریف شوند. این مرزها می توانند بر سیستم مدیریت کیفیت تأثیر بگذارند.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.4.4 سیستم مدیریت کیفیت
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	بند ۴٫۴ با اصل مدیریت کیفیت «رویکرد فرایندی» مرتبط است که چرخه PDCA، تفکر مبتنی بر ریسک و تفکر مبتنی بر فرصت را دربرمی گیرد. فرایندهای اشاره شده در ۴٫۴ شامل تمام فرایندهای لازم برای تشکیل یک سیستم مدیریت کیفیت منسجم و همسو است که الزامات این سند را برآورده می کند. هر فرایند دارای ورودی های تعریف شده، خروجی های مورد انتظار، مسئولیت ها و اختیارات است. درک توالی و تعامل فرایندهای سیستم مدیریت کیفیت می تواند به همسویی با سایر فرایندهای سازمان کمک کند. ارزیابی فرایندها به تناسب، کفایت و اثربخشی مستمر آنها می پردازد که می تواند تحت تأثیر تغییرات در اهداف یا شرایط داخلی و خارجی قرار گیرد. فرایندها و تعاملات آنها می توانند به صورت کنترل شده اصلاح شوند تا اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت حفظ و بهبود یابد. شواهد عملکرد فرایندها مطابق با آنچه موردنظر است می تواند از طریق اطلاعات مدون نشان داده شود، اگرچه چنین مستنداتی همیشه برای نشان دادن انطباق ضروری نیستند. سازمان تعیین می کند کدام فرایندها به اطلاعات مدون و چه میزان جزئیات نیاز دارند.
این بخش در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.5 رهبری
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.5.1 رهبری و تعهد



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	حمایت آشکار، مشارکت و تعهد مدیریت ارشد سازمان، اولویت سازمان برای کیفیت را نشان می‌دهد و از اجرای اثربخش سیستم مدیریت کیفیت حمایت می‌کند. مدیریت ارشد نقش کلیدی در ترویج فرهنگ کیفیت و آگاهی از سیستم مدیریت کیفیت در سراسر سازمان دارد. رفتار اخلاقی می‌تواند از اطمینان به توانایی سازمان برای برآورده سازی نیازها و انتظارات طرف‌های ذی‌نفع مرتبط حمایت کند. رفتار اخلاقی در تصمیمات، اقدامات و تعاملات می‌تواند بر تمام جنبه‌های کیفیت تأثیر بگذارد. حفظ تمرکز بر مشتری، همان‌گونه که در ۵, ۱, ۲ الزامی شده است، به معنای اطمینان از آگاهی و درک الزامات مشتری و حمایت سیستم مدیریت کیفیت از سازمان برای برآورده سازی مستمر آن الزامات و ارتقای رضایت مشتری است.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: برای راهنمایی درباره فرهنگ کیفیت، به ISO 10010 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.5.2 خطمشی کیفیت
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	خطمشی کیفیت رویکرد سازمان نسبت به کیفیت را بیان می‌کند و می‌تواند فرهنگ کیفیت و انتظارات آن برای رفتار اخلاقی را، متناسب با زمینه سازمان، منعکس کند. ارتباط، درک و به کارگیری خطمشی کیفیت توسط افراد در تمام سطوح سازمان، از آگاهی نسبت به قصد سازمان برای برآورده سازی مستمر الزامات کیفیت، دستیابی به اهداف کیفیت و بهبود مستمر حمایت می‌کند. ابلاغ خطمشی کیفیت به طرف‌های ذی‌نفع مرتبط، از جمله مشتریان و



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
		تأمین کنندگان خارجی، به اطمینان از درک قصد آن کمک می کند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.5.3 نقش ها، مسئولیت ها و اختیارات
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	مسئولیت ها و اختیارات برای اطمینان از دستیابی سیستم مدیریت کیفیت به اهداف خود تخصیص داده می شوند. این مسئولیت ها و اختیارات می توانند در یک یا چند نقش توزیع شوند تا نحوه ساختار سازمان را منعکس کنند. گزارش دهی درباره عملکرد سیستم مدیریت کیفیت می تواند اطلاعاتی فراهم کند که هنگام بررسی اقدامات لازم برای حفظ اثربخشی آن در زمان وقوع تغییرات مفید باشد. هنگامی که تغییرات در سیستم مدیریت کیفیت برنامه ریزی یا اجرا می شوند، تخصیص اثربخش مسئولیت ها می تواند به شناسایی، پیشگیری یا مدیریت پیامدهای ناخواسته یا ناسازگاری های درون سیستم کمک کند. هنگامی که از فناوری ها برای پشتیبانی از مدیریت سیستم مدیریت کیفیت استفاده می شود، اطمینان از یکپارچگی مستمر سیستم مدیریت کیفیت از طریق موارد زیر حمایت می شود: --- در دسترس بودن اطلاعات قابل اعتماد که تصمیمات بر اساس آنها اتخاذ



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
		می شوند؛ --- شفافیت درباره مسئولیت ها و اختیارات مربوط به آن تصمیمات.
این بخش در ۲۰۲۶ جدید است .	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.6 برنامه ریزی
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.6.1 اقدامات برای پرداختن به ریسک ها و فرصت ها
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.6.1.1 تعیین ریسک ها و فرصت ها



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	در مدیریت کیفیت، ریسک اغلب به عنوان اثر عدم قطعیت درک می شود که می تواند تأثیر منفی بر توانایی سیستم مدیریت کیفیت برای دستیابی به نتایج مورد نظر آن داشته باشد، در حالی که فرصت به عنوان شرایطی درک می شود که دستیابی به آثار سودمند بر عملکرد سیستم مدیریت کیفیت را امکان پذیر می کند. تفکر مبتنی بر ریسک و تفکر مبتنی بر فرصت مفاهیمی هستند که می توانند از نحوه در نظر گرفتن عوامل مؤثر بر سیستم مدیریت کیفیت توسط سازمان حمایت کنند. هنگامی که این مفاهیم در برنامه ریزی و تصمیم گیری استفاده می شوند، می توانند از سازگاری سیستم مدیریت کیفیت در سطوح راهبردی، تاکتیکی و عملیاتی حمایت کنند. ریسک ها و فرصت ها متمایز از یکدیگر هستند؛ آنها می توانند از طریق فرایندهای جداگانه تعیین و مورد توجه قرار گیرند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: برای راهنمایی درباره مدیریت ریسک، به ISO 31000 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.6.1.2 اقدامات برای پرداختن به ریسک ها



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	هنگام برنامه ریزی و اجرای اقدامات برای پرداختن به ریسک ها، کاربرد تفکر مبتنی بر ریسک از تصمیم گیری درباره چگونگی برنامه ریزی، اجرا و کنترل فرایندهای سیستم مدیریت کیفیت حمایت می کند. تفکر مبتنی بر ریسک با تعیین و اجرای اقدامات مناسب، از سازمان برای حفظ سیستمی مدیریت کیفیت که به طور مستمر به نتایج مورد نظر دست می یابد، حتی در زمان وقوع اختلال ها، حمایت می کند. اختلال ها، رخدادهایی هستند که بر ارائه برنامه ریزی شده محصولات و خدمات تأثیر منفی می گذارند. کاربرد تفکر مبتنی بر ریسک به معنای استفاده از رویکردهای رسمی مدیریت ریسک یا یک فرایند مستند مدیریت ریسک نیست. سازمان ها می توانند رویکردهای گسترده تر مدیریت ریسک را انتخاب کنند، برای مثال از طریق به کارگیری سایر راهنماها یا استانداردها.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: برای راهنمایی درباره مدیریت ریسک، به ISO 31000 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.6.1.3 اقدامات برای پرداختن به فرصت ها



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	فرصت‌ها می‌توانند از طریق ارزیابی زمینه خارجی و داخلی سازمان، شامل نیازها و انتظارات طرف‌های ذی‌نفع، قابلیت، ظرفیت و شایستگی سازمان و نتایج فعالیت‌های پایش و اندازه‌گیری و شاخص‌های عملکرد مرتبط، تعیین شوند. تفکر مبتنی بر فرصت می‌تواند از بررسی عواملی که می‌توانند بر نتایج موردنظر سیستم مدیریت کیفیت تأثیر مثبت بگذارند حمایت کند و به سازمان کمک کند محل وجود فرصت‌هایی را که می‌توانند اثر سودمندی بر عملکرد سیستم مدیریت کیفیت و نتایج موردنظر آن داشته باشند، شناسایی کند. فرصت‌ها می‌توانند از منابع مختلفی مانند تغییرات شرایط بازار، فناوری‌های نوظهور یا الزامات مقرراتی ناشی شوند. این شرایط می‌توانند سازمان را قادر سازند عملکرد سیستم مدیریت کیفیت خود را بهبود دهد.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.6.2 اهداف کیفیت و برنامه‌ریزی برای دستیابی به آنها



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	اهداف کیفیت بخشی از اهداف کلی سازمان هستند و با ختمش کیفیت همسو می شوند. اهداف می توانند در سطوح راهبردی، تاکتیکی و عملیاتی ایجاد شوند و می توانند به صورت کمی یا به شکل مناسب دیگری بیان شوند. اهداف قابل اندازه گیری و مدون می توانند به وضوح و سازگاری در نحوه ارتباط، درک و گزارش دهی اهداف کمک کنند. ابلاغ اهداف به افرادی که مسئول دستیابی به آنها هستند و، در صورت مقتضی، به طرف های ذی نفع مرتبط، می تواند به حفظ آگاهی و درک سیستم مدیریت کیفیت کمک کند. هنگامی که اهداف با اهداف سایر سیستم های مدیریت مرتبط می شوند، یکپارچه سازی سیستم های مدیریت می تواند انسجام در برنامه ریزی و تصمیم گیری را تسهیل کند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.6.3 برنامه ریزی تغییرات
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	تغییرات در سازمان، شامل تغییرات در سیستم مدیریت کیفیت آن، می توانند به روش های مختلف بر سازمان تأثیر بگذارند؛ برخی از آنها می توانند بر توانایی سازمان برای دستیابی به اهدافش اثر نامطلوب داشته باشند و برخی می توانند نشان دهنده یک فرصت بالقوه باشند که بهبودها را هدایت کند. تغییرات می توانند از مسائل خارجی یا داخلی، تصمیمات اتخاذ شده توسط سازمان یا تغییرات در سایر سیستم های مدیریت ناشی شوند. هنگامی که نیاز به تغییرات در سیستم مدیریت کیفیت تعیین می شود، رویکردهای برنامه ریزی می توانند بسته به دلایل تغییر، پیچیدگی تغییرات مورد نظر و اهمیت بالقوه آثار حاصل متفاوت باشند.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: برای راهنمایی درباره نحوه مدیریت تغییر، به ISO/TS 10020 مراجعه شود.
تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
این بخش در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7 پشتیبانی
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.1 منابع
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.1.1 کلیات
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	تعیین و تأمین منابع به مواردی مربوط می شود که برای دستیابی به نتایج موردنظر سیستم مدیریت کیفیت ضروری و مناسب هستند. این امر می تواند شامل در نظر گرفتن تعاملات میان منابع و فرایندها باشد.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.1.2 افراد
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	سازمان افراد موردنیاز برای اجرای اثربخش سیستم مدیریت کیفیت را تعیین می کند. افراد می توانند داخلی یا خارجی نسبت به سازمان باشند و رابطه آنها با سازمان می تواند دائمی یا موقت باشد. هنگامی که از فناوری ها برای پشتیبانی از افراد در نقش های مرتبط استفاده می شود، این امر می تواند منجر به ریسک ها و فرصت های مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: برای اطلاعات درباره سیستم های مدیریت منابع انسانی، به ISO 30201 مراجعه شود.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.1.3 زیرساخت
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	زیرساخت شامل منابع فیزیکی و نرم افزارهای مورد نیاز برای عملیات فرایندهای سازمان است. زیرساخت با سایر منابع و فرایندها تعامل دارد؛ تناسب آن می تواند بر عملکرد فرایند و رضایت مشتری تأثیر بگذارد. نگهداری زیرساخت به اطمینان از دستیابی مستمر به انطباق با الزامات کمک می کند. کار ترکیبی و از راه دور، و همچنین فناوری های نوظهور، می توانند ریسک ها و فرصت هایی را برای مدیریت و کنترل زیرساخت ایجاد کنند. مشتریان و سایر طرف های ذی نفع مرتبط می توانند الزامات خاصی برای مدیریت زیرساخت، از جمله دفع یا بازیافت آن، داشته باشند. مدیریت زیرساخت می تواند نیازمند یکپارچه سازی با سایر سیستم های مدیریت، مانند سیستم های مدیریت زیست محیطی، مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی یا مدیریت دارایی ها باشد.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.1.4 محیط برای عملیات فرایندها



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	محیط برای عملیات فرایندها شامل عواملی است که بر توانایی سازمان برای دستیابی به انطباق با الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد و ارتقای رضایت مشتری تأثیر می گذارند. این محیط می تواند به دلیل تغییراتی مانند فناوری های نوظهور و روش های کاری تکامل یابد و مدیریت آن هنگامی که تحت کنترل مستقیم سازمان نیست می تواند پیچیده تر شود. همچنین می تواند از دیدگاه مشتری حیاتی باشد و بر برداشت او از رضایت تأثیر بگذارد. الزامات مربوط به محیط برای عملیات فرایندها در یک سیستم مدیریت کیفیت می توانند با الزامات سایر سیستم های مدیریت، مانند مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی یا مدیریت زیست محیطی، مرتبط باشند. در حالی که نیازهای ناشی از سایر سیستم های مدیریت در دامنه سیستم مدیریت کیفیت مورد توجه قرار نمی گیرند، تأثیر آنها بر فرایندهای سیستم مدیریت کیفیت می تواند مرتبط باشد.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.1.5 منابع پایش و اندازه گیری



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	برای بسیاری از سازمان‌ها، منابع پایش و اندازه‌گیری برای نشان دادن انطباق محصولات و خدمات یا اطمینان از کنترل فرایندها برای دستیابی به نتایج موردنظر ضروری هستند. الزامات ۷,۱,۵ با هدف اطمینان از ارائه نتایج معتبر توسط منابع تعیین شده‌اند. پایش، وضعیت یک موضوع را تعیین می‌کند و می‌تواند شامل مشاهده، نظارت یا تحت بررسی نگه‌داشتن، به‌ویژه برای تأیید کنترل و وضعیت انطباق، باشد. اندازه‌گیری فرایندی است که مقدار یک ویژگی یا پارامتر مشخص را تعیین می‌کند و می‌تواند برای یک کمیت فیزیکی، مقدار یا بُعد با استفاده از منابع اندازه‌گیری، به‌ویژه تجهیزات، مورد استفاده قرار گیرد. همچنین می‌تواند برای جنبه‌های کمتر ملموس، مانند رضایت مشتری یا عملکرد فرایند، با استفاده از روش‌ها و منابع مناسب، از جمله سیستم‌های فناوری اطلاعات برای جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها، کاربرد داشته باشد. منابع پایش و اندازه‌گیری می‌توانند شامل عناصر غیرتجهیزاتی، مانند معیارهای تعریف‌شده برای ارزیابی یا شایستگی افراد درگیر در فعالیت‌های پایش یا اندازه‌گیری نیز باشند. بسته به شرایط خاص، تجهیزات پایش یا اندازه‌گیری می‌توانند برای نشان‌دهی، پایش یا اندازه‌گیری استفاده شوند. در برخی موارد، یک نوع تجهیز یکسان می‌تواند برای هر سه عملکرد یا هر ترکیبی از آنها استفاده شود. سطح و میزان کنترل اعمال‌شده بر منابع پایش و اندازه‌گیری به کاربرد موردنظر آنها بستگی دارد و می‌تواند بر اساس ماهیت فرایندها، خروجی‌های آنها، محصولات، خدمات و ریسک‌های مرتبط متفاوت باشد. کنترل می‌تواند شامل فعالیت‌هایی مانند تصدیق یا کالیبراسیون در فواصل مناسب، با استفاده از رویکرد مبتنی بر ریسک، باشد. قابلیت ردیابی نتایج اندازه‌گیری (نگاه کنید به ۷,۱,۵,۲) معمولاً شامل کالیبراسیون یا تصدیق تجهیزات اندازه‌گیری در برابر استانداردهای شناخته‌شده یا مواد
---	---------------------------	---



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

مرجع، در صورت نیاز، است. قابلیت ردیابی می تواند برای اندازه گیری هایی که توسط سازمان، تأمین کنندگان خارجی آن یا توسط محصولات آن، هنگامی که دارای عملکردهای اندازه گیری هستند، انجام می شوند، کاربرد داشته باشد.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: برای الزامات سیستم های مدیریت اندازه گیری، به ISO 10012 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.1.6 دانش سازمانی
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	دانش سازمانی به دانشی مربوط می شود که برای پشتیبانی از عملیات فرایندها و دستیابی به نتایج موردنظر سیستم مدیریت کیفیت حفظ و به کار گرفته می شود. دانش سازمانی پویا است و با تغییر زمینه سازمان و به روزرسانی دانش از طریق استفاده و تجربه تکامل می یابد. مدیریت دانش شامل فعالیت هایی مانند کسب یا ایجاد دانش جدید، به کارگیری مناسب دانش، حفظ دانش به گونه ای که معتبر و مرتبط باقی بماند و نگهداری دانش برای کاهش ریسک های مرتبط با از دست رفتن آن است.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: برای الزامات سیستم مدیریت دانش، به ISO 30401 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.2 شایستگی
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	بند ۷,۲ برای تمام افرادی که کار آنها بر عملکرد سیستم مدیریت کیفیت تأثیر می گذارد، صرف نظر از اینکه در ساختار سازمانی قرار دارند یا تحت کنترل سازمان کار می کنند، کاربرد دارد. الزامات شایستگی می توانند با تغییر زمینه سازمان تکامل یابند و توجه به این موضوع از دستیابی به نتایج موردنظر سیستم مدیریت کیفیت حمایت می کند. شایستگی می تواند بر ریسک های مرتبط با عملکرد فرایند و انطباق محصولات و خدمات تأثیر بگذارد.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۱: برای راهنمایی درباره مدیریت شایستگی و توسعه افراد، به ISO 10015 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۲: برای اطلاعات بیشتر درباره شایستگی ممیزان استانداردهای سیستمهای مدیریت، به ISO 19011 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.3 آگاهی
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	افراد زمانی آگاه هستند که مسئولیتها و اختیارات خود و چگونگی مشارکت اقداماتشان در دستیابی به خطمشی و اهداف کیفیت سازمان را درک کنند. افرادی که تحت کنترل سازمان کار می کنند می توانند در فعالیتهای روزمره خود آگاهی را از طریق تشخیص اینکه کارشان الزامات مرتبط را برآورده می کند یا خیر و انجام اقدام مناسب هنگامی که فرایندها، محصولات یا خدمات به نتایج موردنظر دست نمی یابند، نشان دهند. آگاهی می تواند به افراد کمک کند به طور مناسب به عدم انطباقها واکنش نشان دهند و تفکر مبتنی بر ریسک و تفکر مبتنی بر فرصت را در فعالیتهای روزمره خود وارد کنند. آگاهی می تواند رفتارهای همسو با خطمشی و اهداف کیفیت را هدایت کند و به فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی سازمان کمک نماید.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۱: برای راهنمایی درباره فرهنگ کیفیت، به ISO 10010 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۲: برای راهنمایی درباره مشارکت افراد، به ISO 10018 مراجعه شود.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.4 ارتباطات
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	ارتباطات مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت می تواند به اهداف، ورودی ها و خروجی های فرایند، مسئولیت ها، منابع و عواملی مانند ریسک ها، فرصت ها و بازخورد از منابع داخلی و خارجی مربوط باشد. ارتباطات می تواند با در نظر گرفتن ریسک ها و فرصت هایی که بر نتایج مورد نظر تأثیر می گذارند، برنامه ریزی و از نظر اثربخشی ارزیابی شود. ارتباطات می تواند بین افراد یا از طریق تعاملات خودکار میان تجهیزات انجام شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.5 اطلاعات مدون



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	الزام مربوط به اطلاعات مدون، هم برای اطلاعات موردنیاز این سند و هم برای اطلاعاتی که سازمان آنها را برای اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت ضروری تشخیص داده است، کاربرد دارد. اطلاعات مدون می تواند در هر رسانه یا قالبی وجود داشته باشد و می تواند از منابع داخلی یا خارجی منشأ گرفته باشد. اطلاعات مدون می تواند به عنوان شواهدی مبنی بر اینکه فرایندها طبق برنامه عمل می کنند و الزامات برآورده شده اند، مورد استفاده قرار گیرد. مدیریت اطلاعات مدون می تواند شامل کنترل های مختلفی برای اطمینان از در دسترس بودن، قابلیت استفاده و حفاظت مناسب آن باشد. اطلاعات مدون با منشأ خارجی، هنگامی که برای برنامه ریزی و عملیات سیستم مدیریت کیفیت مرتبط باشد، در نظر گرفته می شود. اطلاعات مدون منسوخ، در صورت نگهداری، مشمول کنترل هایی برای جلوگیری از استفاده ناخواسته است. اطلاعات مدونی که به عنوان شواهد انطباق عمل می کنند، در برابر تغییر یا حذف ناخواسته یا غیرمجاز محافظت می شوند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۱: برای اصطلاحات مرتبط با عبارت «اطلاعات مدون»، به بند A.2 (ه) مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۲: برای راهنمایی درباره اطلاعات مدون، به ISO 10013 مراجعه شود.
این بخش در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.8 عملیات
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.8.1 برنامه ریزی و کنترل عملیات



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	برنامه ریزی و کنترل های عملیاتی با برنامه ریزی (نگاه کنید به بند ۶) و پشتیبانی (نگاه کنید به بند ۷) تعامل دارند تا اطمینان حاصل شود که فرایندها به نتایج مورد نظر دست می یابند. شرایط کنترل شده برای فعالیت های عملیاتی می توانند از طریق به کارگیری تفکر مبتنی بر ریسک و تفکر مبتنی بر فرصت ایجاد شوند تا عواملی که می توانند بر توانایی سازمان برای دستیابی به نتایج مورد نظر تأثیر بگذارند، شناسایی و مورد توجه قرار گیرند. معیارها در این زمینه می توانند به شرایط عینی و قابل اندازه گیری اشاره داشته باشند که برای تأیید اثربخشی فرایند و انطباق محصولات و خدمات استفاده می شوند. منابع می توانند شامل افراد، زیرساخت و اطلاعات مورد نیاز برای عملیات فرایند باشند. کنترل فرایندهای ارائه شده از خارج به این معناست که سازمان همچنان در قبال خروجی ها پاسخگو است، حتی هنگامی که فعالیت ها برون سپاری شده اند. اطلاعات مدون می تواند به عنوان شواهد انطباق مناسب باشد و نشان دهد که فرایندها مطابق برنامه عمل می کنند و الزامات برآورده شده اند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۱: برای راهنمایی درباره نحوه تهیه طرح کیفیت، به ISO 10005 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۲: برای راهنمایی درباره مدیریت پیکربندی، به ISO 10007 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.8.2 الزامات محصولات و خدمات



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	الزامات می‌توانند از مشتریان، نهادهای قانونی و مقرراتی یا سایر طرف‌های ذی‌نفع مرتبط ناشی شوند. الزامات محصولات و خدمات می‌توانند شامل مواردی باشند که اجباری هستند و همچنین مواردی که توسط سازمان تعریف شده‌اند. ارتباط با مشتری در ۸,۲,۱ به تبادل اطلاعات موردنیاز برای تعیین الزامات محصولات و خدمات و نیازها و انتظارات مرتبط با آنها اشاره دارد. ارتباطات با مشتری می‌تواند شامل اطلاعات درباره توانایی سازمان برای برآورده‌سازی الزامات توافق‌شده، اطلاعات مرتبط با اقدامات اقتضایی در صورت مرتبط بودن و هرگونه ادعای مطرح‌شده درباره عملکرد یا ویژگی‌های محصول یا خدمت باشد.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۱: برای راهنمایی درباره آیین‌های رفتاری سازمان‌ها مرتبط با ارتباطات با مشتری، به ISO 10001 مراجعه شود.
	(در فایل)	یادداشت ۲: برای راهنمایی درباره رسیدگی به شکایات، به ISO 10002 مراجعه شود.
تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
این بخش در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7 پشتیبانی
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.1 منابع
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.1.1 کلیات



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	تعیین و تأمین منابع به مواردی مربوط می شود که برای دستیابی به نتایج موردنظر سیستم مدیریت کیفیت ضروری و مناسب هستند. این امر می تواند شامل در نظر گرفتن تعاملات میان منابع و فرایندها باشد.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.1.2 افراد
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	سازمان افراد موردنیاز برای اجرای اثربخش سیستم مدیریت کیفیت را تعیین می کند. افراد می توانند داخلی یا خارجی نسبت به سازمان باشند و رابطه آنها با سازمان می تواند دائمی یا موقت باشد. هنگامی که از فناوری ها برای پشتیبانی از افراد در نقش های مرتبط استفاده می شود، این امر می تواند منجر به ریسک ها و فرصت های مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: برای اطلاعات درباره سیستم های مدیریت منابع انسانی، به ISO 30201 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.1.3 زیرساخت



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	زیرساخت شامل منابع فیزیکی و نرم افزارهای مورد نیاز برای عملیات فرایندهای سازمان است. زیرساخت با سایر منابع و فرایندها تعامل دارد؛ تناسب آن می تواند بر عملکرد فرایند و رضایت مشتری تأثیر بگذارد. نگهداری زیرساخت به اطمینان از دستیابی مستمر به انطباق با الزامات کمک می کند. کار ترکیبی و از راه دور، و همچنین فناوری های نوظهور، می توانند ریسک ها و فرصت هایی را برای مدیریت و کنترل زیرساخت ایجاد کنند. مشتریان و سایر طرف های ذی نفع مرتبط می توانند الزامات خاصی برای مدیریت زیرساخت، از جمله دفع یا بازیافت آن، داشته باشند. مدیریت زیرساخت می تواند نیازمند یکپارچه سازی با سایر سیستم های مدیریت، مانند سیستم های مدیریت زیست محیطی، مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی یا مدیریت دارایی ها باشد.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.1.4 محیط برای عملیات فرایندها



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	محیط برای عملیات فرایندها شامل عواملی است که بر توانایی سازمان برای دستیابی به انطباق با الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد و ارتقای رضایت مشتری تأثیر می گذارند. این محیط می تواند به دلیل تغییراتی مانند فناوری های نوظهور و روش های کاری تکامل یابد و مدیریت آن هنگامی که تحت کنترل مستقیم سازمان نیست می تواند پیچیده تر شود. همچنین می تواند از دیدگاه مشتری حیاتی باشد و بر برداشت او از رضایت تأثیر بگذارد. الزامات مربوط به محیط برای عملیات فرایندها در یک سیستم مدیریت کیفیت می توانند با الزامات سایر سیستم های مدیریت، مانند مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی یا مدیریت زیست محیطی، مرتبط باشند. در حالی که نیازهای ناشی از سایر سیستم های مدیریت در دامنه سیستم مدیریت کیفیت مورد توجه قرار نمی گیرند، تأثیر آنها بر فرایندهای سیستم مدیریت کیفیت می تواند مرتبط باشد.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.1.5 منابع پایش و اندازه گیری



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	برای بسیاری از سازمان‌ها، منابع پایش و اندازه‌گیری برای نشان دادن انطباق محصولات و خدمات یا اطمینان از کنترل فرایندها برای دستیابی به نتایج موردنظر ضروری هستند. الزامات ۷,۱,۵ با هدف اطمینان از ارائه نتایج معتبر توسط منابع تعیین شده‌اند. پایش، وضعیت یک موضوع را تعیین می‌کند و می‌تواند شامل مشاهده، نظارت یا تحت بررسی نگه‌داشتن، به‌ویژه برای تأیید کنترل و وضعیت انطباق، باشد. اندازه‌گیری فرایندی است که مقدار یک ویژگی یا پارامتر مشخص را تعیین می‌کند و می‌تواند برای یک کمیت فیزیکی، مقدار یا بُعد با استفاده از منابع اندازه‌گیری، به‌ویژه تجهیزات، مورد استفاده قرار گیرد. همچنین می‌تواند برای جنبه‌های کمتر ملموس، مانند رضایت مشتری یا عملکرد فرایند، با استفاده از روش‌ها و منابع مناسب، از جمله سیستم‌های فناوری اطلاعات برای جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها، کاربرد داشته باشد. منابع پایش و اندازه‌گیری می‌توانند شامل عناصر غیرتجهیزاتی، مانند معیارهای تعریف‌شده برای ارزیابی یا شایستگی افراد درگیر در فعالیت‌های پایش یا اندازه‌گیری نیز باشند. بسته به شرایط خاص، تجهیزات پایش یا اندازه‌گیری می‌توانند برای نشان‌دهی، پایش یا اندازه‌گیری استفاده شوند. در برخی موارد، یک نوع تجهیز یکسان می‌تواند برای هر سه عملکرد یا هر ترکیبی از آنها استفاده شود. سطح و میزان کنترل اعمال‌شده بر منابع پایش و اندازه‌گیری به کاربرد موردنظر آنها بستگی دارد و می‌تواند بر اساس ماهیت فرایندها، خروجی‌های آنها، محصولات، خدمات و ریسک‌های مرتبط متفاوت باشد. کنترل می‌تواند شامل فعالیت‌هایی مانند تصدیق یا کالیبراسیون در فواصل مناسب، با استفاده از رویکرد مبتنی بر ریسک، باشد. قابلیت ردیابی نتایج اندازه‌گیری (نگاه کنید به ۷,۱,۵,۲) معمولاً شامل کالیبراسیون یا تصدیق تجهیزات اندازه‌گیری در برابر استانداردهای شناخته‌شده یا مواد
---	---------------------------	---



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

مرجع، در صورت نیاز، است. قابلیت ردیابی می تواند برای اندازه گیری هایی که توسط سازمان، تأمین کنندگان خارجی آن یا توسط محصولات آن، هنگامی که دارای عملکردهای اندازه گیری هستند، انجام می شوند، کاربرد داشته باشد.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: برای الزامات سیستم های مدیریت اندازه گیری، به ISO 10012 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.1.6 دانش سازمانی
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	دانش سازمانی به دانشی مربوط می شود که برای پشتیبانی از عملیات فرایندها و دستیابی به نتایج موردنظر سیستم مدیریت کیفیت حفظ و به کار گرفته می شود. دانش سازمانی پویا است و با تغییر زمینه سازمان و به روزرسانی دانش از طریق استفاده و تجربه تکامل می یابد. مدیریت دانش شامل فعالیت هایی مانند کسب یا ایجاد دانش جدید، به کارگیری مناسب دانش، حفظ دانش به گونه ای که معتبر و مرتبط باقی بماند و نگهداری دانش برای کاهش ریسک های مرتبط با از دست رفتن آن است.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: برای الزامات سیستم مدیریت دانش، به ISO 30401 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.2 شایستگی
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	بند ۷,۲ برای تمام افرادی که کار آنها بر عملکرد سیستم مدیریت کیفیت تأثیر می گذارد، صرف نظر از اینکه در ساختار سازمانی قرار دارند یا تحت کنترل سازمان کار می کنند، کاربرد دارد. الزامات شایستگی می توانند با تغییر زمینه سازمان تکامل یابند و توجه به این موضوع از دستیابی به نتایج موردنظر سیستم مدیریت کیفیت حمایت می کند. شایستگی می تواند بر ریسک های مرتبط با عملکرد فرایند و انطباق محصولات و خدمات تأثیر بگذارد.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۱: برای راهنمایی درباره مدیریت شایستگی و توسعه افراد، به ISO 10015 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۲: برای اطلاعات بیشتر درباره شایستگی ممیزان استانداردهای سیستم های مدیریت، به ISO 19011 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.3 آگاهی
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	افراد زمانی آگاه هستند که مسئولیت ها و اختیارات خود و چگونگی مشارکت اقداماتشان در دستیابی به خطمشی و اهداف کیفیت سازمان را درک کنند. افرادی که تحت کنترل سازمان کار می کنند می توانند در فعالیتهای روزمره خود آگاهی را از طریق تشخیص اینکه کارشان الزامات مرتبط را برآورده می کند یا خیر و انجام اقدام مناسب هنگامی که فرایندها، محصولات یا خدمات به نتایج موردنظر دست نمی یابند، نشان دهند. آگاهی می تواند به افراد کمک کند به طور مناسب به عدم انطباق ها واکنش نشان دهند و تفکر مبتنی بر ریسک و تفکر مبتنی بر فرصت را در فعالیتهای روزمره خود وارد کنند. آگاهی می تواند رفتارهای همسو با خطمشی و اهداف کیفیت را هدایت کند و به فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی سازمان کمک نماید.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۱: برای راهنمایی درباره فرهنگ کیفیت، به ISO 10010 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۲: برای راهنمایی درباره مشارکت افراد، به ISO 10018 مراجعه شود.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.4 ارتباطات
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	ارتباطات مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت می تواند به اهداف، ورودی ها و خروجی های فرایند، مسئولیت ها، منابع و عواملی مانند ریسک ها، فرصت ها و بازخورد از منابع داخلی و خارجی مربوط باشد. ارتباطات می تواند با در نظر گرفتن ریسک ها و فرصت هایی که بر نتایج مورد نظر تأثیر می گذارند، برنامه ریزی و از نظر اثربخشی ارزیابی شود. ارتباطات می تواند بین افراد یا از طریق تعاملات خودکار میان تجهیزات انجام شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.5 اطلاعات مدون



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	الزام مربوط به اطلاعات مدون، هم برای اطلاعات موردنیاز این سند و هم برای اطلاعاتی که سازمان آنها را برای اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت ضروری تشخیص داده است، کاربرد دارد. اطلاعات مدون می تواند در هر رسانه یا قالبی وجود داشته باشد و می تواند از منابع داخلی یا خارجی منشأ گرفته باشد. اطلاعات مدون می تواند به عنوان شواهدی مبنی بر اینکه فرایندها طبق برنامه عمل می کنند و الزامات برآورده شده اند، مورد استفاده قرار گیرد. مدیریت اطلاعات مدون می تواند شامل کنترل های مختلفی برای اطمینان از در دسترس بودن، قابلیت استفاده و حفاظت مناسب آن باشد. اطلاعات مدون با منشأ خارجی، هنگامی که برای برنامه ریزی و عملیات سیستم مدیریت کیفیت مرتبط باشد، در نظر گرفته می شود. اطلاعات مدون منسوخ، در صورت نگهداری، مشمول کنترل هایی برای جلوگیری از استفاده ناخواسته است. اطلاعات مدونی که به عنوان شواهد انطباق عمل می کنند، در برابر تغییر یا حذف ناخواسته یا غیرمجاز محافظت می شوند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۱: برای اصطلاحات مرتبط با عبارت «اطلاعات مدون»، به بند A.2 (ه) مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۲: برای راهنمایی درباره اطلاعات مدون، به ISO 10013 مراجعه شود.
این بخش در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.8 عملیات
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.8.1 برنامه ریزی و کنترل عملیات



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	برنامه ریزی و کنترل های عملیاتی با برنامه ریزی (نگاه کنید به بند ۶) و پشتیبانی (نگاه کنید به بند ۷) تعامل دارند تا اطمینان حاصل شود که فرایندها به نتایج مورد نظر دست می یابند. شرایط کنترل شده برای فعالیت های عملیاتی می توانند از طریق به کارگیری تفکر مبتنی بر ریسک و تفکر مبتنی بر فرصت ایجاد شوند تا عواملی که می توانند بر توانایی سازمان برای دستیابی به نتایج مورد نظر تأثیر بگذارند، شناسایی و مورد توجه قرار گیرند. معیارها در این زمینه می توانند به شرایط عینی و قابل اندازه گیری اشاره داشته باشند که برای تأیید اثربخشی فرایند و انطباق محصولات و خدمات استفاده می شوند. منابع می توانند شامل افراد، زیرساخت و اطلاعات مورد نیاز برای عملیات فرایند باشند. کنترل فرایندهای ارائه شده از خارج به این معناست که سازمان همچنان در قبال خروجی ها پاسخگو است، حتی هنگامی که فعالیت ها برون سپاری شده اند. اطلاعات مدون می تواند به عنوان شواهد انطباق مناسب باشد و نشان دهد که فرایندها مطابق برنامه عمل می کنند و الزامات برآورده شده اند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۱: برای راهنمایی درباره نحوه تهیه طرح کیفیت، به ISO 10005 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۲: برای راهنمایی درباره مدیریت پیکربندی، به ISO 10007 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.8.2 الزامات محصولات و خدمات



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	الزامات می توانند از مشتریان، نهادهای قانونی و مقرراتی یا سایر طرف های ذی نفع مرتبط ناشی شوند. الزامات محصولات و خدمات می توانند شامل مواردی باشند که اجباری هستند و همچنین مواردی که توسط سازمان تعریف شده اند. ارتباط با مشتری در ۸,۲,۱ به تبادل اطلاعات مورد نیاز برای تعیین الزامات محصولات و خدمات و نیازها و انتظارات مرتبط با آنها اشاره دارد. ارتباطات با مشتری می تواند شامل اطلاعات درباره توانایی سازمان برای برآورده سازی الزامات توافق شده، اطلاعات مرتبط با اقدامات اقتضایی در صورت مرتبط بودن و هرگونه ادعای مطرح شده درباره عملکرد یا ویژگی های محصول یا خدمت باشد.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۱: برای راهنمایی درباره آیین های رفتاری سازمان ها مرتبط با ارتباطات با مشتری، به ISO 10001 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۲: برای راهنمایی درباره رسیدگی به شکایات، به ISO 10002 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.8.3 طراحی و توسعه محصولات و خدمات



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	طراحی و توسعه محصولات و خدمات مجموعه ای از فعالیت هاست که الزامات اولیه محصولات و خدمات را به ویژگی های دقیق و تعریف شده تبدیل می کند. این ویژگی ها می توانند شامل ویژگی های فیزیکی، عملکردی یا سایر ویژگی های مرتبط با برآورده سازی نیازها و انتظارات مشتری باشند. رویکرد طراحی و توسعه می تواند بسته به اینکه خروجی ها خدمات، محصولات فیزیکی یا ترکیبی از هر دو باشند، متفاوت باشد. کنترل های اعمال شده بر فرایند طراحی و توسعه می توانند شامل بازنگری، تصدیق و اعتبارسنجی باشند. این کنترل ها اهداف متمایزی برای تأیید توانایی طراحی و توسعه در برآورده سازی الزامات، انطباق خروجی های طراحی و توسعه با الزامات ورودی و مناسب بودن محصولات و خدمات حاصل برای کاربرد یا استفاده موردنظر آنها دارند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: برای راهنمایی درباره مدیریت پیکربندی مرتبط با تغییرات طراحی و توسعه (نگاه کنید به ۸,۳,۶)، به ISO 10007 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.8.4 کنترل فرایندها، محصولات و خدمات ارائه شده از خارج



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	کنترل در ۸,۴ به اقداماتی اشاره دارد که برای اطمینان از انطباق فرایندها، محصولات و خدمات ارائه شده از خارج با الزامات توافق شده اعمال می شوند. فرایندها، محصولات و خدمات ارائه شده از خارج به فعالیت ها یا خروجی هایی اشاره دارند که توسط تأمین کننده ای ارائه می شوند که در دامنه سیستم مدیریت کیفیت سازمان قرار ندارد. این موارد شامل محصولات یا خدمات خریداری شده، ترتیبات با یک سازمان وابسته یا فرایندهایی است که در محل تعامل میان تأمین کننده و سازمان یا مشتری انجام می شوند. حتی هنگامی که ارائه خدمات یا فعالیت ها برون سپاری شده است، پاسخگویی در قبال انطباق همچنان بر عهده سازمان است. برای فرایندها، محصولات و خدمات ارائه شده از خارج، الزامات شایستگی سازمان می تواند شامل صلاحیت های خاصی باشند که در صورت مرتبط بودن، به تأمین کنندگان خارجی ابلاغ می شوند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: برای راهنمایی درباره برون سپاری، به ISO 37500 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.8.5 تولید و ارائه خدمت



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	شرایط کنترل شده برای تولید و ارائه خدمت می توانند به میزان استقرار و اثربخشی عناصر پشتیبان سیستم مدیریت کیفیت مرتبط با تولید و ارائه خدمت بستگی داشته باشند. هنگامی که خروجی ها را نمی توان به طور کامل از طریق پایش یا اندازه گیری خود خروجی تصدیق کرد، اعتبارسنجی فرایند می تواند اطمینان ایجاد کند که خروجی با الزامات منطبق خواهد بود. اعتبارسنجی می تواند هنگامی که شرایط تغییر می کنند، تکرار شود. شناسایی و قابلیت ردیابی ارتباط نزدیکی با یکدیگر دارند، زیرا قابلیت ردیابی هنگامی مستلزم شناسایی منحصربه فرد خروجی هاست که تعیین مراحل قبلی پردازش یا وضعیت پس از تحویل ضروری باشد. شناسایی می تواند وضعیت کنترل خروجی ها را در هر مرحله نشان دهد، مانند اینکه آیا بررسی های برنامه ریزی شده تکمیل شده اند یا اینکه هنوز نیاز به اقدام وجود دارد. قابلیت ردیابی می تواند توسط سازمان، مشتریان یا الزامات قانونی و مقرراتی مورد نیاز باشد. قابلیت ردیابی می تواند امکان تعیین و انتقال مراحل قبلی پردازش یا وضعیت پس از تحویل به طرف های ذی نفع مرتبط را، در صورت نیاز، فراهم کند. ارائه محصولات یا خدمات می تواند شامل استفاده از اموال متعلق به مشتری یا تأمین کننده خارجی، مانند مواد، اطلاعات، ابزارها یا محل ها باشد. حفاظت به حفظ انطباق محصولات و خدمات در طول تولید، ارائه خدمت و تحویل مربوط است و برای اقلام ملموس و غیرملموس کاربرد دارد. فعالیت های پس از تحویل می توانند به الزامات ناشی از قوانین، ترتیبات قراردادی یا نیازها و انتظارات مشتری مربوط باشند و می توانند شامل فعالیت هایی باشند که انطباق محصولات یا خدمات را پس از تحویل حفظ می کنند. تغییرات در ترتیبات برنامه ریزی شده می توانند به دلیل شرایط جدید، درخواست ها یا ریسک ها و فرصت های شناسایی شده رخ دهند. اطلاعات مدون می تواند
---	---------------------------	---



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

امکان ردیابی تصمیمات و مسئولیت ها را فراهم کند و
از مدیریت پیامدها حمایت نماید.

--	--	--



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.8.6 آزادسازی محصولات و خدمات
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	کنترل‌های مربوط به آزادسازی محصولات و خدمات به تأیید اینکه محصول یا خدمت پیش از تحویل الزامات را برآورده می‌کند، مربوط هستند. این تأیید می‌تواند در طول تولید یا ارائه خدمت و همچنین پیش از آزادسازی انجام شود و می‌تواند به شرایطی که محصول یا خدمت تحت آن تحویل می‌شود، مربوط باشد. تأیید می‌تواند در مراحل مختلف انجام شود تا امکان پیشروی به مرحله بعد فراهم شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.8.7 کنترل خروجی‌های نامنتطبق
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	حتی هنگامی که فرایندها طبق برنامه عمل می‌کنند، خروجی‌ها همچنان ممکن است الزامات را برآورده نکنند. خروجی‌های نامنتطبق می‌توانند به محصول نهایی یا خدمت ارائه‌شده و همچنین خروجی‌هایی که در مراحل میانی تولید و ارائه خدمت یافت می‌شوند، مربوط باشند. آنها می‌توانند در طول کنترل‌های برنامه‌ریزی‌شده، هنگام وقوع رویدادهای اتفاقی یا زمانی که توسط مشتریان یا سایر طرف‌های ذی‌نفع گزارش می‌شوند، شناسایی شوند.
این بخش در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.9 ارزیابی عملکرد
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.9.1 پایش، اندازه‌گیری، تحلیل و ارزیابی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	پایش و اندازه گیری داده ها و اطلاعاتی فراهم می کنند که می توانند برای تحلیل و ارزیابی مورد استفاده قرار گیرند. رویکرد پایش و اندازه گیری می تواند تحت تأثیر تغییرات در مسائل خارجی و داخلی، الزامات طرف های ذی نفع و جهت گیری راهبردی سازمان قرار گیرد. رضایت مشتری، همان گونه که در ۹.۱ به آن اشاره شده است، به نحوه ادراک مشتریان از توانایی سازمان برای برآورده سازی نیازها و انتظارات آنها مربوط می شود. اطلاعات مربوط به رضایت مشتری به عنوان ورودی برای اقدامات بهبود استفاده می شود و از مقصود سیستم مدیریت کیفیت حمایت می کند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۱: برای راهنمایی درباره پایش و اندازه گیری رضایت مشتری، به ISO 10004 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۲: برای راهنمایی درباره حل اختلاف خارج از سازمان ها، به ISO 10003 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۳: برای راهنمایی درباره ابزارهای کیفیت و کاربرد آنها، به ISO 10009 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۴: برای راهنمایی درباره تکنیک های آماری، به ISO 10017 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.9.2 ممیزی داخلی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	ممیزی داخلی، همان گونه که در ۹,۲ به آن اشاره شده است، شامل برنامه های است که از طریق آن سازمان وضعیت فرایندهای خود و مشارکت آنها در دستیابی به اهداف سیستم مدیریت کیفیت را ارزیابی می کند. ممیزی داخلی برای تمام فرایندهای موجود در سیستم مدیریت کیفیت کاربرد دارد. تعیین تناوب و دامنه ممیزی تحت تأثیر ارزیابی سازمان از ریسک های مرتبط و تغییرات در مسائل خارجی و داخلی قرار می گیرد. ممیزی های داخلی می توانند اطلاعاتی درباره اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت فراهم کنند. ممیزی داخلی می تواند جنبه هایی از سیستم مدیریت کیفیت را که نیازمند اصلاح یا بهبود هستند برجسته کند و فرصت ها را شناسایی نماید. نتایج ممیزی داخلی هنگام تصمیم گیری مدیریت ارشد درباره سیستم مدیریت کیفیت مورد توجه قرار می گیرند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۱: برای راهنمایی درباره ممیزی سیستم های مدیریت، به ISO 19011 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۲: برای راهنمایی، به گروه رویه های ممیزی ISO 9001 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.9.3 بازنگری مدیریت



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	بازنگری مدیریت فرایندی است که از طریق آن مدیریت ارشد اطلاعاتی درباره وضعیت سیستم مدیریت کیفیت به دست می آورد و این اطلاعات را هنگام تصمیم گیری مورد توجه قرار می دهد. روندهای نتایج ممیزی به تمام ممیزی ها، از جمله ممیزی های طرف اول، طرف دوم و طرف سوم سیستم مدیریت کیفیت سازمان، اشاره دارند. فواصل میان بازنگری های مدیریت توسط سازمان تعیین می شوند و می توانند تحت تأثیر ریسک ها، فرصت ها و تغییرات در زمینه خارجی و داخلی قرار گیرند. بازنگری مدیریت توسط مدیریت ارشد برای پشتیبانی از تصمیم گیری مبتنی بر شواهد مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت، از جمله نیازهای منابع و فرصت های بهبود، استفاده می شود.
این بخش در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.10 بهبود
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.10.1 بهبود مستمر
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	هدف بهبود مستمر، ارتقای عملکرد سازمان و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت آن است. بهبود می تواند از تغییرات در زمینه، ریسک ها یا فرصت ها یا پذیرش فناوری ها ناشی شود. ماهیت و میزان بهبود می تواند تحت تأثیر تحولاتی مانند افزایش اتکا به داده ها و یکپارچه سازی فناوری ها در داخل و بین سازمان ها قرار گیرد. فعالیتهای بهبود می توانند شامل تطبیق فرایندها، دانش و منابع در پاسخ به تغییرات داخلی و خارجی باشند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.10.2 عدم انطباق و اقدام اصلاحی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	الزامات مربوط به عدم انطباق و اقدام اصلاحی به نحوه واکنش سازمان به خروجی های نامنتطبق و سایر عدم انطباق های شناسایی شده در سیستم مدیریت کیفیت می پردازند. سازمان رویکرد خود برای پرداختن به عدم انطباق ها، از جمله میزان بررسی و روش های مورد استفاده، را بر اساس زمینه و نیازهای خود تعیین می کند. سازمان هنگام تصمیم گیری درباره اینکه آیا اقدام اصلاحی اعمال شود یا خیر، ریسک تکرار، تأثیر بالقوه یا واقعی و الزامات مشتریان و سایر طرف های ذی نفع مرتبط را در نظر می گیرد.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: برای راهنمایی درباره رسیدگی به شکایات، به ISO 10002 مراجعه شود.
—	کتابنامه	کتابنامه
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۱] ISO 9002، سیستم های مدیریت کیفیت --- راهنمای کاربرد ISO 9001
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۲] ISO 9000، مدیریت کیفیت --- مبانی و واژگان
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۳] ISO 9004، مدیریت کیفیت --- کیفیت یک سازمان --- راهنمای دستیابی به موفقیت پایدار
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۴] ISO 19011، راهنمای ممیزی سیستم های مدیریت
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۵] ISO 3534-2:2006، آمار --- واژگان و نمادها --- بخش ۲: آمار کاربردی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۶] راهنمای ISO 9001 برای بنگاه های کوچک. ژنو: ISO
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۷] ISO 10013، سیستم های مدیریت کیفیت --- راهنمای اطلاعات مدون
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۸] واژه نامه ISO 9000: راهنمای واژه های منتخب مورد استفاده در خانواده استانداردهای ISO 9000. ژنو: ISO، ۲۰۲۵
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۹] ISO 10010، مدیریت کیفیت --- راهنمای درک، ارزیابی و بهبود فرهنگ کیفیت سازمانی
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۱۰] ISO 31000، مدیریت ریسک --- رهنمودها
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۱۱] ISO/TS 10020، سیستم های مدیریت کیفیت --- مدیریت تغییر سازمانی --- فرایندها
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۱۲] ISO 30201، سیستم های مدیریت منابع انسانی --- الزامات
تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
این بخش در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7 پشتیبانی
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.1 منابع
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.1.1 کلیات



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	تعیین و تأمین منابع به مواردی مربوط می شود که برای دستیابی به نتایج موردنظر سیستم مدیریت کیفیت ضروری و مناسب هستند. این امر می تواند شامل در نظر گرفتن تعاملات میان منابع و فرایندها باشد.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.1.2 افراد
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	سازمان افراد موردنیاز برای اجرای اثربخش سیستم مدیریت کیفیت را تعیین می کند. افراد می توانند داخلی یا خارجی نسبت به سازمان باشند و رابطه آنها با سازمان می تواند دائمی یا موقت باشد. هنگامی که از فناوری ها برای پشتیبانی از افراد در نقش های مرتبط استفاده می شود، این امر می تواند منجر به ریسک ها و فرصت های مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: برای اطلاعات درباره سیستم های مدیریت منابع انسانی، به ISO 30201 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.1.3 زیرساخت



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	زیرساخت شامل منابع فیزیکی و نرم افزارهای مورد نیاز برای عملیات فرایندهای سازمان است. زیرساخت با سایر منابع و فرایندها تعامل دارد؛ تناسب آن می تواند بر عملکرد فرایند و رضایت مشتری تأثیر بگذارد. نگهداری زیرساخت به اطمینان از دستیابی مستمر به انطباق با الزامات کمک می کند. کار ترکیبی و از راه دور، و همچنین فناوری های نوظهور، می توانند ریسک ها و فرصت هایی را برای مدیریت و کنترل زیرساخت ایجاد کنند. مشتریان و سایر طرف های ذی نفع مرتبط می توانند الزامات خاصی برای مدیریت زیرساخت، از جمله دفع یا بازیافت آن، داشته باشند. مدیریت زیرساخت می تواند نیازمند یکپارچه سازی با سایر سیستم های مدیریت، مانند سیستم های مدیریت زیست محیطی، مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی یا مدیریت دارایی ها باشد.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.1.4 محیط برای عملیات فرایندها



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	محیط برای عملیات فرایندها شامل عواملی است که بر توانایی سازمان برای دستیابی به انطباق با الزامات قانونی و مقرراتی قابل کاربرد و ارتقای رضایت مشتری تأثیر می گذارند. این محیط می تواند به دلیل تغییراتی مانند فناوری های نوظهور و روش های کاری تکامل یابد و مدیریت آن هنگامی که تحت کنترل مستقیم سازمان نیست می تواند پیچیده تر شود. همچنین می تواند از دیدگاه مشتری حیاتی باشد و بر برداشت او از رضایت تأثیر بگذارد. الزامات مربوط به محیط برای عملیات فرایندها در یک سیستم مدیریت کیفیت می توانند با الزامات سایر سیستم های مدیریت، مانند مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی یا مدیریت زیست محیطی، مرتبط باشند. در حالی که نیازهای ناشی از سایر سیستم های مدیریت در دامنه سیستم مدیریت کیفیت مورد توجه قرار نمی گیرند، تأثیر آنها بر فرایندهای سیستم مدیریت کیفیت می تواند مرتبط باشد.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.1.5 منابع پایش و اندازه گیری



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	برای بسیاری از سازمان‌ها، منابع پایش و اندازه‌گیری برای نشان دادن انطباق محصولات و خدمات یا اطمینان از کنترل فرایندها برای دستیابی به نتایج موردنظر ضروری هستند. الزامات ۷,۱,۵ با هدف اطمینان از ارائه نتایج معتبر توسط منابع تعیین شده‌اند. پایش، وضعیت یک موضوع را تعیین می‌کند و می‌تواند شامل مشاهده، نظارت یا تحت بررسی نگه‌داشتن، به‌ویژه برای تأیید کنترل و وضعیت انطباق، باشد. اندازه‌گیری فرایندی است که مقدار یک ویژگی یا پارامتر مشخص را تعیین می‌کند و می‌تواند برای یک کمیت فیزیکی، مقدار یا بُعد با استفاده از منابع اندازه‌گیری، به‌ویژه تجهیزات، مورد استفاده قرار گیرد. همچنین می‌تواند برای جنبه‌های کمتر ملموس، مانند رضایت مشتری یا عملکرد فرایند، با استفاده از روش‌ها و منابع مناسب، از جمله سیستم‌های فناوری اطلاعات برای جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها، کاربرد داشته باشد. منابع پایش و اندازه‌گیری می‌توانند شامل عناصر غیرتجهیزاتی، مانند معیارهای تعریف‌شده برای ارزیابی یا شایستگی افراد درگیر در فعالیت‌های پایش یا اندازه‌گیری نیز باشند. بسته به شرایط خاص، تجهیزات پایش یا اندازه‌گیری می‌توانند برای نشان‌دهی، پایش یا اندازه‌گیری استفاده شوند. در برخی موارد، یک نوع تجهیز یکسان می‌تواند برای هر سه عملکرد یا هر ترکیبی از آنها استفاده شود. سطح و میزان کنترل اعمال‌شده بر منابع پایش و اندازه‌گیری به کاربرد موردنظر آنها بستگی دارد و می‌تواند بر اساس ماهیت فرایندها، خروجی‌های آنها، محصولات، خدمات و ریسک‌های مرتبط متفاوت باشد. کنترل می‌تواند شامل فعالیت‌هایی مانند تصدیق یا کالیبراسیون در فواصل مناسب، با استفاده از رویکرد مبتنی بر ریسک، باشد. قابلیت ردیابی نتایج اندازه‌گیری (نگاه کنید به ۷,۱,۵,۲) معمولاً شامل کالیبراسیون یا تصدیق تجهیزات اندازه‌گیری در برابر استانداردهای شناخته‌شده یا مواد
---	---------------------------	---



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

مرجع، در صورت نیاز، است. قابلیت ردیابی می تواند برای اندازه گیری هایی که توسط سازمان، تأمین کنندگان خارجی آن یا توسط محصولات آن، هنگامی که دارای عملکردهای اندازه گیری هستند، انجام می شوند، کاربرد داشته باشد.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: برای الزامات سیستم های مدیریت اندازه گیری، به ISO 10012 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.1.6 دانش سازمانی
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	دانش سازمانی به دانشی مربوط می شود که برای پشتیبانی از عملیات فرایندها و دستیابی به نتایج مورد نظر سیستم مدیریت کیفیت حفظ و به کار گرفته می شود. دانش سازمانی پویا است و با تغییر زمینه سازمان و به روز رسانی دانش از طریق استفاده و تجربه تکامل می یابد. مدیریت دانش شامل فعالیت هایی مانند کسب یا ایجاد دانش جدید، به کارگیری مناسب دانش، حفظ دانش به گونه ای که معتبر و مرتبط باقی بماند و نگهداری دانش برای کاهش ریسک های مرتبط با از دست رفتن آن است.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: برای الزامات سیستم مدیریت دانش، به ISO 30401 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.2 شایستگی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	بند ۷,۲ برای تمام افرادی که کار آنها بر عملکرد سیستم مدیریت کیفیت تأثیر می گذارد، صرف نظر از اینکه در ساختار سازمانی قرار دارند یا تحت کنترل سازمان کار می کنند، کاربرد دارد. الزامات شایستگی می توانند با تغییر زمینه سازمان تکامل یابند و توجه به این موضوع از دستیابی به نتایج مورد نظر سیستم مدیریت کیفیت حمایت می کند. شایستگی می تواند بر ریسک های مرتبط با عملکرد فرایند و انطباق محصولات و خدمات تأثیر بگذارد.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۱: برای راهنمایی درباره مدیریت شایستگی و توسعه افراد، به ISO 10015 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۲: برای اطلاعات بیشتر درباره شایستگی ممیزان استانداردهای سیستم های مدیریت، به ISO 19011 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.3 آگاهی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	افراد زمانی آگاه هستند که مسئولیت ها و اختیارات خود و چگونگی مشارکت اقداماتشان در دستیابی به خطمشی و اهداف کیفیت سازمان را درک کنند. افرادی که تحت کنترل سازمان کار می کنند می توانند در فعالیت های روزمره خود آگاهی را از طریق تشخیص اینکه کارشان الزامات مرتبط را برآورده می کند یا خیر و انجام اقدام مناسب هنگامی که فرایندها، محصولات یا خدمات به نتایج موردنظر دست نمی یابند، نشان دهند. آگاهی می تواند به افراد کمک کند به طور مناسب به عدم انطباق ها واکنش نشان دهند و تفکر مبتنی بر ریسک و تفکر مبتنی بر فرصت را در فعالیت های روزمره خود وارد کنند. آگاهی می تواند رفتارهای همسو با خطمشی و اهداف کیفیت را هدایت کند و به فرهنگ کیفیت و رفتار اخلاقی سازمان کمک نماید.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۱: برای راهنمایی درباره فرهنگ کیفیت، به ISO 10010 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۲: برای راهنمایی درباره مشارکت افراد، به ISO 10018 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.4 ارتباطات



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	ارتباطات مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت می تواند به اهداف، ورودی ها و خروجی های فرایند، مسئولیت ها، منابع و عواملی مانند ریسک ها، فرصت ها و بازخورد از منابع داخلی و خارجی مربوط باشد. ارتباطات می تواند با در نظر گرفتن ریسک ها و فرصت هایی که بر نتایج مورد نظر تأثیر می گذارند، برنامه ریزی و از نظر اثربخشی ارزیابی شود. ارتباطات می تواند بین افراد یا از طریق تعاملات خودکار میان تجهیزات انجام شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.7.5 اطلاعات مدون
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	الزام مربوط به اطلاعات مدون، هم برای اطلاعات مورد نیاز این سند و هم برای اطلاعاتی که سازمان آنها را برای اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت ضروری تشخیص داده است، کاربرد دارد. اطلاعات مدون می تواند در هر رسانه یا قالبی وجود داشته باشد و می تواند از منابع داخلی یا خارجی منشأ گرفته باشد. اطلاعات مدون می تواند به عنوان شواهدی مبنی بر اینکه فرایندها طبق برنامه عمل می کنند و الزامات برآورده شده اند، مورد استفاده قرار گیرد. مدیریت اطلاعات مدون می تواند شامل کنترل های مختلفی برای اطمینان از در دسترس بودن، قابلیت استفاده و حفاظت مناسب آن باشد. اطلاعات مدون با منشأ خارجی، هنگامی که برای برنامه ریزی و عملیات سیستم مدیریت کیفیت مرتبط باشد، در نظر گرفته می شود. اطلاعات مدون منسوخ، در صورت نگهداری، مشمول کنترل هایی برای جلوگیری از استفاده ناخواسته است. اطلاعات مدونی که به عنوان شواهد انطباق عمل می کنند، در برابر تغییر یا حذف ناخواسته یا غیرمجاز محافظت می شوند.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۱: برای اصطلاحات مرتبط با عبارت «اطلاعات مدون»، به بند A.2 هـ) مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۲: برای راهنمایی درباره اطلاعات مدون، به ISO 10013 مراجعه شود.
این بخش در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.8 عملیات
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.8.1 برنامه ریزی و کنترل عملیات
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	برنامه ریزی و کنترل های عملیاتی با برنامه ریزی (نگاه کنید به بند ۶) و پشتیبانی (نگاه کنید به بند ۷) تعامل دارند تا اطمینان حاصل شود که فرایندها به نتایج مورد نظر دست می یابند. شرایط کنترل شده برای فعالیت های عملیاتی می توانند از طریق به کارگیری تفکر مبتنی بر ریسک و تفکر مبتنی بر فرصت ایجاد شوند تا عواملی که می توانند بر توانایی سازمان برای دستیابی به نتایج مورد نظر تأثیر بگذارند، شناسایی و مورد توجه قرار گیرند. معیارها در این زمینه می توانند به شرایط عینی و قابل اندازه گیری اشاره داشته باشند که برای تأیید اثربخشی فرایند و انطباق محصولات و خدمات استفاده می شوند. منابع می توانند شامل افراد، زیرساخت و اطلاعات مورد نیاز برای عملیات فرایند باشند. کنترل فرایندهای ارائه شده از خارج به این معناست که سازمان همچنان در قبال خروجی ها پاسخگو است، حتی هنگامی که فعالیت ها برون سپاری شده اند. اطلاعات مدون می تواند به عنوان شواهد انطباق مناسب باشد و نشان دهد که فرایندها مطابق برنامه عمل می کنند و الزامات برآورده شده اند.



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۱: برای راهنمایی درباره نحوه تهیه طرح کیفیت، به ISO 10005 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۲: برای راهنمایی درباره مدیریت پیکربندی، به ISO 10007 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.8.2 الزامات محصولات و خدمات
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	الزامات می‌توانند از مشتریان، نهادهای قانونی و مقرراتی یا سایر طرف‌های ذی‌نفع مرتبط ناشی شوند. الزامات محصولات و خدمات می‌توانند شامل مواردی باشند که اجباری هستند و همچنین مواردی که توسط سازمان تعریف شده‌اند. ارتباط با مشتری در ۸,۲,۱ به تبادل اطلاعات موردنیاز برای تعیین الزامات محصولات و خدمات و نیازها و انتظارات مرتبط با آنها اشاره دارد. ارتباطات با مشتری می‌تواند شامل اطلاعات درباره توانایی سازمان برای برآورده‌سازی الزامات توافق‌شده، اطلاعات مرتبط با اقدامات اقتضایی در صورت مرتبط بودن و هرگونه ادعای مطرح‌شده درباره عملکرد یا ویژگی‌های محصول یا خدمت باشد.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۱: برای راهنمایی درباره آیین‌های رفتاری سازمان‌ها مرتبط با ارتباطات با مشتری، به ISO 10001 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۲: برای راهنمایی درباره رسیدگی به شکایات، به ISO 10002 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.8.3 طراحی و توسعه محصولات و خدمات



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	طراحی و توسعه محصولات و خدمات مجموعه ای از فعالیت هاست که الزامات اولیه محصولات و خدمات را به ویژگی های دقیق و تعریف شده تبدیل می کند. این ویژگی ها می توانند شامل ویژگی های فیزیکی، عملکردی یا سایر ویژگی های مرتبط با برآورده سازی نیازها و انتظارات مشتری باشند. رویکرد طراحی و توسعه می تواند بسته به اینکه خروجی ها خدمات، محصولات فیزیکی یا ترکیبی از هر دو باشند، متفاوت باشد. کنترل های اعمال شده بر فرایند طراحی و توسعه می توانند شامل بازنگری، تصدیق و اعتبارسنجی باشند. این کنترل ها اهداف متمایزی برای تأیید توانایی طراحی و توسعه در برآورده سازی الزامات، انطباق خروجی های طراحی و توسعه با الزامات ورودی و مناسب بودن محصولات و خدمات حاصل برای کاربرد یا استفاده موردنظر آنها دارند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: برای راهنمایی درباره مدیریت پیکربندی مرتبط با تغییرات طراحی و توسعه (نگاه کنید به ۸,۳,۶)، به ISO 10007 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.8.4 کنترل فرایندها، محصولات و خدمات ارائه شده از خارج



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	کنترل در ۸,۴ به اقداماتی اشاره دارد که برای اطمینان از انطباق فرایندها، محصولات و خدمات ارائه شده از خارج با الزامات توافق شده اعمال می شوند. فرایندها، محصولات و خدمات ارائه شده از خارج به فعالیت ها یا خروجی هایی اشاره دارند که توسط تأمین کننده ای ارائه می شوند که در دامنه سیستم مدیریت کیفیت سازمان قرار ندارد. این موارد شامل محصولات یا خدمات خریداری شده، ترتیبات با یک سازمان وابسته یا فرایندهایی است که در محل تعامل میان تأمین کننده و سازمان یا مشتری انجام می شوند. حتی هنگامی که ارائه خدمات یا فعالیت ها برون سپاری شده است، پاسخگویی در قبال انطباق همچنان بر عهده سازمان است. برای فرایندها، محصولات و خدمات ارائه شده از خارج، الزامات شایستگی سازمان می توانند شامل صلاحیت های خاصی باشند که در صورت مرتبط بودن، به تأمین کنندگان خارجی ابلاغ می شوند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: برای راهنمایی درباره برون سپاری، به ISO 37500 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.8.5 تولید و ارائه خدمت



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	شرایط کنترل شده برای تولید و ارائه خدمت می توانند به میزان استقرار و اثربخشی عناصر پشتیبان سیستم مدیریت کیفیت مرتبط با تولید و ارائه خدمت بستگی داشته باشند. هنگامی که خروجی ها را نمی توان به طور کامل از طریق پایش یا اندازه گیری خود خروجی تصدیق کرد، اعتبارسنجی فرایند می تواند اطمینان ایجاد کند که خروجی با الزامات منطبق خواهد بود. اعتبارسنجی می تواند هنگامی که شرایط تغییر می کنند، تکرار شود. شناسایی و قابلیت ردیابی ارتباط نزدیکی با یکدیگر دارند، زیرا قابلیت ردیابی هنگامی مستلزم شناسایی منحصربه فرد خروجی هاست که تعیین مراحل قبلی پردازش یا وضعیت پس از تحویل ضروری باشد. شناسایی می تواند وضعیت کنترل خروجی ها را در هر مرحله نشان دهد، مانند اینکه آیا بررسی های برنامه ریزی شده تکمیل شده اند یا اینکه هنوز نیاز به اقدام وجود دارد. قابلیت ردیابی می تواند توسط سازمان، مشتریان یا الزامات قانونی و مقرراتی مورد نیاز باشد. قابلیت ردیابی می تواند امکان تعیین و انتقال مراحل قبلی پردازش یا وضعیت پس از تحویل به طرف های ذی نفع مرتبط را، در صورت نیاز، فراهم کند. ارائه محصولات یا خدمات می تواند شامل استفاده از اموال متعلق به مشتری یا تأمین کننده خارجی، مانند مواد، اطلاعات، ابزارها یا محل ها باشد. حفاظت به حفظ انطباق محصولات و خدمات در طول تولید، ارائه خدمت و تحویل مربوط است و برای اقلام ملموس و غیرملموس کاربرد دارد. فعالیت های پس از تحویل می توانند به الزامات ناشی از قوانین، ترتیبات قراردادی یا نیازها و انتظارات مشتری مربوط باشند و می توانند شامل فعالیت هایی باشند که انطباق محصولات یا خدمات را پس از تحویل حفظ می کنند. تغییرات در ترتیبات برنامه ریزی شده می توانند به دلیل شرایط جدید، درخواست ها یا ریسک ها و فرصت های شناسایی شده رخ دهند. اطلاعات مدون می تواند
---	---------------------------	---



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

امکان ردیابی تصمیمات و مسئولیت ها را فراهم کند و
از مدیریت پیامدها حمایت نماید.

--	--	--



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.8.6 آزادسازی محصولات و خدمات
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	کنترل‌های مربوط به آزادسازی محصولات و خدمات به تأیید اینکه محصول یا خدمت پیش از تحویل الزامات را برآورده می‌کند، مربوط هستند. این تأیید می‌تواند در طول تولید یا ارائه خدمت و همچنین پیش از آزادسازی انجام شود و می‌تواند به شرایطی که محصول یا خدمت تحت آن تحویل می‌شود، مربوط باشد. تأیید می‌تواند در مراحل مختلف انجام شود تا امکان پیشروی به مرحله بعد فراهم شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.8.7 کنترل خروجی‌های نامنتطبق
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	حتی هنگامی که فرایندها طبق برنامه عمل می‌کنند، خروجی‌ها همچنان ممکن است الزامات را برآورده نکنند. خروجی‌های نامنتطبق می‌توانند به محصول نهایی یا خدمت ارائه‌شده و همچنین خروجی‌هایی که در مراحل میانی تولید و ارائه خدمت یافت می‌شوند، مربوط باشند. آنها می‌توانند در طول کنترل‌های برنامه‌ریزی‌شده، هنگام وقوع رویدادهای اتفاقی یا زمانی که توسط مشتریان یا سایر طرف‌های ذی‌نفع گزارش می‌شوند، شناسایی شوند.
این بخش در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.9 ارزیابی عملکرد
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.9.1 پایش، اندازه‌گیری، تحلیل و ارزیابی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	پایش و اندازه گیری داده ها و اطلاعاتی فراهم می کنند که می توانند برای تحلیل و ارزیابی مورد استفاده قرار گیرند. رویکرد پایش و اندازه گیری می تواند تحت تأثیر تغییرات در مسائل خارجی و داخلی، الزامات طرف های ذی نفع و جهت گیری راهبردی سازمان قرار گیرد. رضایت مشتری، همان گونه که در ۹.۱ به آن اشاره شده است، به نحوه ادراک مشتریان از توانایی سازمان برای برآورده سازی نیازها و انتظارات آنها مربوط می شود. اطلاعات مربوط به رضایت مشتری به عنوان ورودی برای اقدامات بهبود استفاده می شود و از مقصود سیستم مدیریت کیفیت حمایت می کند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۱: برای راهنمایی درباره پایش و اندازه گیری رضایت مشتری، به ISO 10004 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۲: برای راهنمایی درباره حل اختلاف خارج از سازمان ها، به ISO 10003 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۳: برای راهنمایی درباره ابزارهای کیفیت و کاربرد آنها، به ISO 10009 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۴: برای راهنمایی درباره تکنیک های آماری، به ISO 10017 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.9.2 ممیزی داخلی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	ممیزی داخلی، همان گونه که در ۹,۲ به آن اشاره شده است، شامل برنامه های است که از طریق آن سازمان وضعیت فرایندهای خود و مشارکت آنها در دستیابی به اهداف سیستم مدیریت کیفیت را ارزیابی می کند. ممیزی داخلی برای تمام فرایندهای موجود در سیستم مدیریت کیفیت کاربرد دارد. تعیین تناوب و دامنه ممیزی تحت تأثیر ارزیابی سازمان از ریسک های مرتبط و تغییرات در مسائل خارجی و داخلی قرار می گیرد. ممیزی های داخلی می توانند اطلاعاتی درباره اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت فراهم کنند. ممیزی داخلی می تواند جنبه هایی از سیستم مدیریت کیفیت را که نیازمند اصلاح یا بهبود هستند برجسته کند و فرصت ها را شناسایی نماید. نتایج ممیزی داخلی هنگام تصمیم گیری مدیریت ارشد درباره سیستم مدیریت کیفیت مورد توجه قرار می گیرند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۱: برای راهنمایی درباره ممیزی سیستم های مدیریت، به ISO 19011 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت ۲: برای راهنمایی، به گروه رویه های ممیزی ISO 9001 مراجعه شود.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.9.3 بازنگری مدیریت



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	بازنگری مدیریت فرایندی است که از طریق آن مدیریت ارشد اطلاعاتی درباره وضعیت سیستم مدیریت کیفیت به دست می آورد و این اطلاعات را هنگام تصمیم گیری مورد توجه قرار می دهد. روندهای نتایج ممیزی به تمام ممیزی ها، از جمله ممیزی های طرف اول، طرف دوم و طرف سوم سیستم مدیریت کیفیت سازمان، اشاره دارند. فواصل میان بازنگری های مدیریت توسط سازمان تعیین می شوند و می توانند تحت تأثیر ریسک ها، فرصت ها و تغییرات در زمینه خارجی و داخلی قرار گیرند. بازنگری مدیریت توسط مدیریت ارشد برای پشتیبانی از تصمیم گیری مبتنی بر شواهد مرتبط با سیستم مدیریت کیفیت، از جمله نیازهای منابع و فرصت های بهبود، استفاده می شود.
این بخش در ۲۰۲۶ جدید است.	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.10 بهبود
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.10.1 بهبود مستمر
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	هدف بهبود مستمر، ارتقای عملکرد سازمان و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت آن است. بهبود می تواند از تغییرات در زمینه، ریسک ها یا فرصت ها یا پذیرش فناوری ها ناشی شود. ماهیت و میزان بهبود می تواند تحت تأثیر تحولاتی مانند افزایش اتکا به داده ها و یکپارچه سازی فناوری ها در داخل و بین سازمان ها قرار گیرد. فعالیتهای بهبود می توانند شامل تطبیق فرایندها، دانش و منابع در پاسخ به تغییرات داخلی و خارجی باشند.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	A.10.2 عدم انطباق و اقدام اصلاحی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	الزامات مربوط به عدم انطباق و اقدام اصلاحی به نحوه واکنش سازمان به خروجی های نامنتطبق و سایر عدم انطباق های شناسایی شده در سیستم مدیریت کیفیت می پردازند. سازمان رویکرد خود برای پرداختن به عدم انطباق ها، از جمله میزان بررسی و روش های مورد استفاده، را بر اساس زمینه و نیازهای خود تعیین می کند. سازمان هنگام تصمیم گیری درباره اینکه آیا اقدام اصلاحی اعمال شود یا خیر، ریسک تکرار، تأثیر بالقوه یا واقعی و الزامات مشتریان و سایر طرف های ذی نفع مرتبط را در نظر می گیرد.
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	یادداشت: برای راهنمایی درباره رسیدگی به شکایات، به ISO 10002 مراجعه شود.
—	کتابنامه	کتابنامه
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۱] ISO 9002، سیستم های مدیریت کیفیت --- راهنمای کاربرد ISO 9001
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۲] ISO 9000، مدیریت کیفیت --- مبانی و واژگان
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۳] ISO 9004، مدیریت کیفیت --- کیفیت یک سازمان --- راهنمای دستیابی به موفقیت پایدار
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۴] ISO 19011، راهنمای ممیزی سیستم های مدیریت
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۵] ISO 3534-2:2006، آمار --- واژگان و نمادها --- بخش ۲: آمار کاربردی



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۶] راهنمای ISO 9001 برای بنگاه های کوچک. ژنو: ISO
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۷] ISO 10013، سیستم های مدیریت کیفیت --- راهنمای اطلاعات مدون
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۸] واژه نامه ISO 9000: راهنمای واژه های منتخب مورد استفاده در خانواده استانداردهای ISO 9000. ژنو: ISO، ۲۰۲۵
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۹] ISO 10010، مدیریت کیفیت --- راهنمای درک، ارزیابی و بهبود فرهنگ کیفیت سازمانی
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۱۰] ISO 31000، مدیریت ریسک --- رهنمودها
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۱۱] ISO/TS 10020، سیستم های مدیریت کیفیت --- مدیریت تغییر سازمانی --- فرایندها
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۱۲] ISO 30201، سیستم های مدیریت منابع انسانی --- الزامات
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۱۳] ISO 10012، مدیریت کیفیت --- الزامات سیستم های مدیریت اندازه گیری
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۱۴] ISO 30401، سیستم های مدیریت دانش --- الزامات



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۱۵] ISO 10015، مدیریت کیفیت --- رهنمودهایی برای مدیریت شایستگی و توسعه افراد
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۱۶] ISO 10018، مدیریت کیفیت --- راهنمای مشارکت افراد
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۱۷] ISO 10005، مدیریت کیفیت --- رهنمودهایی برای طرح های کیفیت
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۱۸] ISO 10007، مدیریت کیفیت --- رهنمودهایی برای مدیریت پیکربندی
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۱۹] ISO 10001، مدیریت کیفیت --- رضایت مشتری --- رهنمودهایی برای آیین های رفتاری سازمان ها
— بررسی تغییرات و الزامات جدید ISO 9001:2026	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۲۰] ISO 10002، مدیریت کیفیت --- رضایت مشتری --- رهنمودهایی برای رسیدگی به شکایات در سازمان ها
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۲۱] ISO 37500، راهنمای برون سپاری
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۲۲] ISO 10004، مدیریت کیفیت --- رضایت مشتری --- رهنمودهایی برای پایش و اندازه گیری
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۲۳] ISO 10003، مدیریت کیفیت --- رضایت مشتری --- رهنمودهایی برای حل اختلاف خارج از سازمان ها



شرکت کیفیت پژوهان آریا

مشاوره، آموزش و پیاده سازی سیستم های مدیریت

تغییرات ۲۰۲۶ نسبت به ۲۰۱۵	ISO 9001:2015 (متن)	ISO 9001:2026 (متن)
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۲۴] ISO 10009، مدیریت کیفیت --- راهنمای ابزارهای کیفیت و کاربرد آنها
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۲۵] ISO 10017، مدیریت کیفیت --- راهنمای تکنیک های آماری برای ISO 9001:2015
—	(در فایل ۲۰۱۵ موجود نیست)	[۲۶] ISO/TC 176، گروه رویه های ممیزی ISO 9001 [آنلاین] مشاهده شده در ۲۰۲۶-۰۸-۰۷. موجود در: https://...

تماس با ما:

تلفن: ۴۴۱۳۶۶۰۵

همراه: ۰۹۱۲۶۴۵۸۹۰۶

واتساپ: ۰۹۰۳۲۰۵۹۳۹۶