

ممیزی تضمین کیفیت و حسابرسی عملیاتی

ارزشی که از تضمین کیفیت و مدیریت کیفیت جامع حاصل می‌گردد، ارزشی ذاتی است و ممیزی به آن اعتبار می‌بخشد؛ آنچنانکه حسابرسی صورتهای مالی را معتبر می‌نماید.

فرح‌دخت عبادی
کارشناس ارشد حسابداری

بررسی کیفیت کار حسابداری و حسابرسی ممیزی تضمین کیفیت در اثر آمیزش و ارتباط تنگاتنگ با یکدیگر ارتقا خواهند یافت. بدیهی است در این ارتباط باید اهمیت به هنگام بودن و زمان مناسب را در نظر گرفت.

مقدمه

واژه ممیزی از Auditing گرفته شده است که از ریشه Audit به معنای رسیدگی بازرسی و ممیزی می‌باشد. واژه تضمین کیفیت از Quality Assurance گرفته شده است. ترکیب این دو واژه Quality Assurance Auditing به معنای بررسی سیستم



چکیده

عوامل متعددی بر کیفیت فرآورده‌ها اثر می‌گذارد که باید تحت کنترل قرار گیرند. بدین منظور نظام کیفیت ایجاد شده است و توسط ممیزی تضمین می‌شود.

ارزشی که از تضمین کیفیت و مدیریت کیفیت جامع حاصل می‌گردد، ارزشی ذاتی است و ممیزی به آن اعتبار می‌بخشد؛ آنچنانکه حسابرسی صورتهای مالی را معتبر می‌نماید.

اعتقاد بر تاثیر موضوعات و مباحث بر یکدیگر و تشابه ماهوی حسابرسی و ممیزی تضمین کیفیت ایجاد می‌کند که گامی در جهت کم کردن چالش این دو

تضمین کیفیت یا ممیزی تضمین کیفیت است.

از اولین مسائل مورد علاقه سازمانهای تجاری تامین رضایت بخش کیفیت فرآورده‌ها و خدمات مربوط می‌باشد. برای

موفقیت در این امر هر شرکت باید فرآورده‌ها یا خدماتی را ارائه دهد که دارای ویژگیهای زیر باشد.

الف - نیاز مصرف معین یا هدف کاملاً مشخصی را تامین نماید؛

ب - انتظارات مشتریان را برآورده سازد؛

ج - استانداردها و مشخصات عملی را رعایت کند؛

د - منطبق با خواسته‌های مشتریان و شرایط قانونی و سایر خواسته‌های جامعه باشد؛

ه - با قیمت رقابتی به بازار عرضه شود؛
و - قیمت رقابتی عرضه شده به بازار شامل سود نیز باشد.

عوامل فنی و اداری و انسانی که بر کیفیت فرآورده‌ها و خدمات اثر می‌گذارند نیز باید تحت کنترل قرار گیرند. از این رو سازمان برای رسیدن به هدفهای فوق باید نظام مدیریت کیفیت ایجاد نماید و آنچه به این نظام اعتبار می‌بخشد ممیزی آن است.

اعتقاد به اصل حق با مشتری است و نیز معتقد بودن به اینکه در هر کاری باید مرغوبیت را با معیارهای دقیق در نظر داشت مطالب جدیدی نیستند ولی زمان انجام آنها اکنون است. برای راه یافتن به خواسته‌های درونی مشتری و تاثیر بر تصمیم خریداران دیگر نمی‌توان به شعارها و تبلیغات زرق و برق‌دار متوسل گردید. بنابراین باید درصدد مزایای رقابتی قویتری چون مدیریت و تضمین کیفیت ایزو ۹۰۰۰ (ISO 9000) و مدیریت کیفیت جامع^۱ بود.

توجه به تاثیر متقابل مدیریت کیفیت و حسابداری و حساسی بر یکدیگر باعث

توسعه و اثربخشی بیشتر حرفه خواهد گردید و برعکس. این چرخه با ابداع شیوه‌های جدید و بدیع که بیشتر در قلمرو مهندسی مالی جای می‌گیرد، پیچیده‌تر می‌گردد.

از ویژگیهای مهم دهه اخیر، حرکت به سوی بین‌المللی شدن و استاندارد نمودن نظامها می‌باشد. استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ و استانداردهای حسابرسی هر دو فعالانه در این راستا قرار گرفته‌اند تا مبنای مناسبی جهت مدیریت کیفیت جامع (TQM) و اعتبار

صورت‌های مالی فراهم آورند.

سری استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ و راهنماهای آن سری استانداردهای جهانی هستند که برای اولین بار در سال ۱۹۸۷ به‌عنوان سری استانداردهای جهانی چاپ و منتشر گردیدند و از ماه می ۱۹۹۰ به‌عنوان استانداردهای ای ان ۹۰۰۰-۹۰۰۴ (EN 9000-9004) مورد استفاده قرار گرفتند.

استفاده از استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ اختیاری است و در صورت استفاده از این استانداردها بررسی صحت اجرای آن و نیز انطباق اجرای آنها با خود استانداردها در حیطه مسئولیت سازمان استاندارد بین‌المللی نیست. فرایند ارزیابی تطابق اجرای این استانداردها ارزیابی تطابق نامیده می‌شود. در صورتی که استانداردهای سازمان بین‌المللی استاندارد در قوانین عمومی کشوری گنجانده نشده باشد، ارزیابی تطابق آنها با بخش خصوصی و مراکز قانونی است. در برخی از کشورها اعضای ایزو کار ارزیابی تطابق را به وکالت از جانب دولت‌های متبوع خود و یا مستقلاً به‌عنوان یک فعالیت حرفه‌ای انجام می‌دهند.

گواهینامه‌های ایزو

۹۰۰۰ توسط

مراکز مستقل از

سازمان بین‌المللی

استاندارد صادر

می‌شوند.

در ارتباط با ارزیابی تطابق، تعدادی آزمایشگاه و مراکز ممیزی وجود دارند که مستقلاً خدمات ارزیابی تطابق را به منظور انطباق محصولات و خدمات و نظامها با استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ انجام می‌دهند.

سازمان بین‌المللی استاندارد با همکاری کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک^۲ کتابهای راهنمای ایزو- آی ای سی (ISO/IEC) را در مورد ارزیابی تطابق و سازمانهای دست‌اندرکار آن تهیه می‌نماید.

بنابراین خود سازمان بین‌المللی استاندارد هیچ سیستمی را در مورد ممیزی استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ اعمال نمی‌نماید و در این ارتباط هیچ‌گونه گواهینامه ایزو ۹۰۰۰ صادر نمی‌کند.

گواهینامه‌های ایزو ۹۰۰۰ توسط مراکز مستقل از سازمان بین‌المللی استاندارد صادر می‌شوند. ایزو هیچ نظارتی بر فعالیت این مراکز و صدور گواهینامه‌های صادره در این زمینه را ندارد و تنها کتابهای راهنمای ایزو- آی ای سی را به‌عنوان معیاری برای سنجش عملکرد مراکز صادرکننده گواهینامه تهیه می‌نماید. در برخی از کشورها مراکز ارزشدهی از طرف دولت برای کنترل بر صدور گواهینامه‌های ایزو ۹۰۰۰ در حال تاسیس هستند.

ضوابط مندرج در کتابهای راهنمای ایزو- آی ای سی توسط اتحادیه اروپا که به نام ای ان ۴۵۰۰۰ (EN 45000) شناخته می‌شود توسط مراکز ارزشدهی اعمال می‌گردند.

علامت ایزو علامتی تجاری و ثبت شده است و سازمان بین‌المللی استاندارد استفاده از آن را از طریق مراکز ثبت نظام کیفیت و یا شرکتهایی که گواهینامه ایزو دریافت نموده‌اند مجاز نمی‌داند زیرا احتمال دارد باعث توهماتی از قبیل موارد زیر گردد:

● ایزو در زمینه صدور گواهینامه فعالیت دارد،

● ایزو نهاد استفاده کننده از این علامت را تایید می نماید،

● سازمان استفاده کننده از علامت ایزو نماینده ایزو می باشد.

هدف اصلی خانواده ایزو ۹۰۰۰ اتفاق جهانی در مورد عملکرد مدیریتی می باشد. در واقع این استانداردها خط مشی هایی هستند که اجرای آنها به سیستم مدیریت کیفیت موثر منجر می شود.

در پیشگفتار رهنمودهای حسابرسی نشریه شماره ۱۱۴ قید شده است که تدوین استانداردها توسط حرفه حسابداری همراه با تضمینهای لازم برای اجرای آن مطلوبترین شکل مدیریت حرفه در زمینه تدوین اصول و ضوابط حسابداری و حسابرسی است.

از آنجا که محصولات و خدمات در مقابل مشتریان تضمین کیفیت می شوند بنابراین ضروری است که عناصر نظام کیفی، رهنمودهای اصول کیفیت، روشهای کار، شرح مشاغل و ارزیابی گزارشها مستند شوند و تمامی آنها با ممیزی دارای اعتبار گردند.

براساس تعریف لغت نامه مدیریت کیفیت و تضمین کیفیت ایزو ۴۸۰۲ (ISO 8402):

الف - نظام کیفیت^۲ - ساختار سازمانی، مسئولیتها، دستور عملها، فرایندها و منابع مورد نیاز برای اجرای مدیریت کیفیت را نظام کیفیت می نامند.

برای ارزیابیهای اجباری کیفی و یا مقاصد قراردادی ممکن است لازم باشد که اجرای اجزای معینی از نظام کیفیت مورد اثبات قرار گیرد.

ب - تضمین کیفیت^۴ - جهت اطمینان از اینکه فعالیتهای برنامه ریزی شده در نظام کیفیت خواسته های کیفی را برآورده می سازد تضمین کیفیت به عمل می آید.

تضمین کیفیت هم به منظور تضمین داخلی در درون سازمان به مدیریت اطمینان

می بخشد و هم در موارد قراردادی و غیره به مشتری این اطمینان را می دهد.

ج - مدیریت کیفیت^۵ - فعالیتهای مدیریتی که خط مشی کیفیت و هدفها و مسئولیتها را تضمین نموده و آنها را با ابزارهایی چون برنامه ریزی کیفیت، کنترل کیفیت، تضمین و بهسازی کیفیت در درون نظام کیفیت به اجرا در می آورد مدیریت کیفیت خوانده می شود.

د - ممیزی کیفیت^۶ - انجام بررسیهای مستقل و سیستماتیک را برای تعیین اینکه فعالیتهای کیفیتی و نتایج حاصل از آن با سازماندهی برنامه ریزی شده مطابقت دارد یا نه و آیا این برنامه ها برای رسیدن به هدفهای کیفیتی مناسب هستند و به نحو موثری اجرا می گردند یا خیر را ممیزی کیفیت می نامند.

پس اعتبار نظام تضمین کیفیت و مدیریت کیفیت بر پایه ممیزی آن استوار است و رمز موفقیت سازمانها در این اعتباربخشی است، چرا که دوران تبلیغات پر زرق برق دیگر سپری شده و مزایای رقابتی قویتری چون تضمین کیفیت و مدیریت جامع (TQM) مطرح شده است.

این مهم بدون کسب سطح مطلوبی از دستیابی به هدفها و کارایی و صرفه اقتصادی و نیز مدیریت بهینه منابع به دست نمی آید. ارزشی که از تضمین کیفیت و مدیریت کسبیت جامع (TQM) حاصل می گردد ارزش ذاتی است و ممیزی به این ارزش ذاتی اعتبار می بخشد. بنابراین همان گونه که

حسابرسی صورتهای مالی باعث اعتبار این صورتهای می گردند ممیزی تضمین کیفیت نیز به گواهی نامه ایزو ۹۰۰۰ اعتبار می بخشد و آن را در حد معقولی تایید می نماید.

در تعریف حسابرسی عملیاتی به نقل از

نشریه شماره ۱۱۲ سازمان حسابرسی می خوانیم "این حسابرسی در برگیرنده بررسی سیستماتیک فعالیتهای یک سازمان یا بخش مشخصی از آن در دستیابی به هدفهای مشخص می باشد. هدفهای کلی حسابرسی عملیاتی می تواند الف) ارزیابی عملکرد ب) شناسایی فرصتهای بهبود عملیات و پ) ارائه پیشنهادهایی برای بهبود عملیات یا لزوم انجام بررسیها و اقدامات بیشتر باشد."

وجوه تشابه تعریف ممیزی کیفیت و حسابرسی عملیاتی به شرح زیر است:

● بررسی سیستماتیک - منظور از بررسی سیستماتیک مشاهده منظم و برنامه ریزی شده و بیطرفانه و نیز تجزیه و تحلیل جامع عملیات خاص می باشد. در این ارتباط و به منظور کسب اطمینان از حمایت مناسب امور برنامه ریزی، اجرا و کنترل مدیریت باید سیاستها، فعالیتهای سیستمها، رویه ها و نتایج عملیات مورد بررسی قرار گیرند؛

● تعیین تطابق فعالیتهای با ترتیبات برنامه ریزی شده - در این ارتباط ممیزی تضمین کیفیت و حسابرسی عملیاتی هر دو خواستار تعیین این تطابق یا عدم آن هستند؛

● مناسب بودن برنامه ها جهت رسیدن به هدفها؛

● ارزیابی عملکرد یکی از هدفهای ممیزی تضمین کیفیت و حسابرسی عملیاتی ارزیابی عملکرد در محدوده مشخص و تعریف شده از قبل می باشد.

مدیریت کیفیت خواستار عملی نمودن خط

مشی از پیش تعیین شده کیفیت و هدفهای مرتبط با آن است. لازمه تحقق هدفهای مرتبط با کیفیت اداره سازمان، سیستم مدیریت کیفیتی است که تمام قسمتهای سازمان را به طور سیستماتیک در

برای ارزیابیهای اجباری کیفی و یا مقاصد قراردادی ممکن است لازم باشد که اجرای اجزای معینی از نظام کیفیت مورد اثبات قرار گیرد.

ویژه‌ای به لحاظ ایجاد ارتباطی تنگاتنگ با موضوعات فوق در جامعه خواهد گردید و در کشورهایی چون ایران حرفه حسابداری را به جایگاه اصلی خود نزدیکتر خواهد نمود. در این زمینه لازم است توجه شود که ایجاد این ارتباط و آمیزش باید هر چه زودتر و کاملتر به وقوع بپیوندد، چرا که اگر امری در زمان مناسب خود انجام شود نتیجه‌ای به مراتب بهتر از وقوع آن در زمان دیگر حاصل خواهد شد.

ممیزی کیفیت سه نوع است، اول ممیزی نظام مدیریت کیفیت دوم ممیزی فرایند یا شیوه مدیریت کیفیت و سوم ممیزی محصول یا فرآورده. هر سه نوع ممیزی کیفیت در محدوده تعریف حسابرسی عملیاتی قرار می‌گیرد.

ممیزی نظام مدیریت کیفیت - در این ممیزی شخص بی طرفی مجموعه نظام مدیریت کیفیت یک شرکت را مورد بررسی قرار می‌دهد. و تمام مستندات مهم کیفیتی و نیز جریان‌های کار مورد آزمون قرار می‌گیرد. از نیروهای راهبری و اجرایی سوالاتی می‌شود و بازرسیهای نمونه‌ای صورت می‌گیرد.

ممیزی ابتدا وجود مغایرت بین استانداردها و نظام‌نامه کیفیت و همچنین رویه‌ها و دستورعملها و سایر مستندات نظام کیفیت را بررسی می‌نماید. سپس وجود مغایرت بین داده‌های مکتوب و جریان‌های واقعی کار را بررسی می‌کند. این ممیزی به منظور قضاوت در مورد واقعیت‌پذیری و مستندسازی مجموعه کیفیت و دستیابی به نقاط ضعف و سرانجام اقدامات اصلاحی و بهسازی آنها انجام می‌گیرد.

محدوده این ممیزی شامل کل فعالیتهای شرکت می‌گردد.

انگیزه بخش مهمی از ممیزی نظام کیفیت تشخیص اقدامات اصلاحی و نتایج حاصل از آن است.

مهمترین هدف ممیزی نظام کیفیت اطمینان

● عملی نمودن خواسته‌های قابل اجرای ممیزی؛
● انتقال خواسته‌های ممیزی و آشکار نمودن آنها؛

● برنامه‌ریزی و اجرای وظایف محوله تا حد کافی و موثر؛

● گزارش نتایج ممیزی؛

● رسیدگی در میزان اثربخشی اقدامات اصلاحی منتج از نتایج ممیزی انجام شده؛

● حفظ و نگهداری مدارک ممیزی؛

● رازداری در مورد اطلاعات؛

● دقت خاص در اطلاعات ویژه؛

● همکاری با سرممیز و پشتیبانی از او. گذشته از اینکه برخی از موارد فوق در تقسیم‌بندیهای حسابرسی به گونه‌ای دیگر انجام می‌گردد، اما مجموعاً این مسئولیتها در حسابرسی نیز صادق است.

با توجه به تاثیر موضوعات و مباحث بر یکدیگر و با توجه به تشابه ماهوی حسابرسی و ممیزی تضمین کیفیت و با توجه به این مطلب که ممیزی تضمین کیفیت خود نوعی حسابرسی عملیاتی است شایسته است که حرفه حسابداری به مبحث تضمین کیفیت عموماً و ممیزی آن خصوصاً توجه بیشتری نموده و با هم مبادله تجارب چشمگیری داشته باشند.

اگر حرفه حسابداری توجه بیشتری به روابط تاثیرگذارنده متقابل بین مدیریت کیفیت و ممیزی آن داشته باشد کیفیت کار حرفه و ممیزی کیفیت هر دو بالا خواهد رفت.

گذشته از ارتقای کیفی، این تلاش و کوشش در جهت ارتباط عینی و عملی هر چه بیشتر حرفه با مدیریت و تضمین کیفیت و ممیزی آن باعث کسب موقعیت

برمی‌گردد. نظام کیفیت همراه با تضمین آن به مدیریت اطمینانی معقول در راستای حرکت سازمان در مسیر هدفها و مقاصد تعیین شده می‌بخشد.

مراحل اجرای نظام تضمین کیفیت به شرح زیر می‌باشد:

الف - مرحله توجیه و آموزش؛

ب - مرحله طراحی نظام کیفیت و مستندسازی؛

ج - مرحله استقرار؛

د - مرحله اثبات یا ممیزی تضمین کیفیت که امری یکباره نبوده و متناوباً تکرار می‌گردد.

جهت اجرای حسابرسی عملیاتی

مقدماتی لازم است که عبارت است از:

الف - شناسایی هدف یا هدفهای کلی حسابرسی عملیاتی شامل ارزیابی عملکرد، شناسایی فرصتهای بهبود عملیات، ارائه پیشنهاد عملیات یا لزوم مطالعات و اقدامات بیشتر؛

ب - مزایای مورد انتظار از حسابرسی عملیاتی؛

ج - ارزیابی کفایت دامنه رسیدگی با توجه به هدفهای شناسایی شده؛

د - بررسی صلاحیتهای لازم حسابرسان انتخاب شده؛

ه - بررسی حدود اختیار سازمان درخواست کننده حسابرسی؛

و - مشخص نمودن و توافق با طرف قرارداد به لحاظ ماهیت و دامنه حسابرسی مورد نظر، روش کار و ماهیت گزارش؛

همه موارد پیشگفته در مورد ممیزی تضمین کیفیت نیز صدق می‌نماید.

مسئولیتهای ممیزی به نقل از استاندارد

بین‌المللی ایزو ای ۱۹۹۰-۱-۱۰۰۱۱ (ISO 10011-1-1990E) به شرح زیر می‌باشد:

از تامین خواسته‌های مدیریت کیفیت در تمامی قسمتهای شرکت است. این ممیزی به شکل درونی^۷ و برونی^۸ انجام می‌شود.

ممیزی داخلی از وظایف مهم نیروهای راهبری است و به مدیریت امکان مراقبت از

تحقق‌پذیری نظام کیفیت را می‌دهد. ممیزی برونی

یا مستقل به منظور صدور گواهینامه از جانب

مراکز مستقل (اشخاص ثالث) مورد استفاده قرار

می‌گیرد و می‌باید در فواصل زمانی خاصی

تکرار گردد. در ممیزی نظام

مدیریت کیفیت تمامی اقدامات مدیریت کیفیت

به لحاظ تحقق‌پذیری آنها مورد بررسی قرار می‌گیرد و خواسته‌های استاندارد شده اثبات

می‌گردد. در ممیزی نظام کیفیت باید نقاط ضعف سازماندهی کار مشخص گردد. این

ممیزی توسط گروهی مرکب از متخصصان مختلف انجام می‌گیرد.

گزارش ممیزی و مراحل اقدامات اصلاحی در این ممیزی دارای اولویتهای خاصی هستند.

الزامات اصلی که در ممیزی نظام کیفیت باید مورد توجه قرار گیرند عبارتند از:

الف - تعریف آنچه انجام می‌شود، ب - تحقق یافتن آنچه باید انجام بشود،

ج - مکتوب کردن آنچه انجام شده، د - بررسی نتایج به دست آمده،

ه - برطرف کردن اختلافات موجود. در ممیزی نظام کیفیت وجود

استانداردهای مرجع که براساس آنها صحت نظامها مورد قضاوت و ارزیابی قرار

می‌گیرند لازم است. استانداردهای مرجع که معمولاً در اختیار هستند عبارتند از:

● خط مشی‌های مکتوب شرکت مرتبط با کیفیت؛

● هدفهای اعلام شده در بودجه‌ها و

برنامه‌ها و قراردادهای؛

● مشخصات کیفی مشتری و شرکت؛

● مشخصات معتبر دولتی و کتابهای راهنما؛

● استانداردهای شرکت و صنعت و سایر استانداردهای معتبر پذیرفته شده؛

● راهنماهای منتشر شده مربوط به اجرای ممیزیهای کیفیت؛

● دستورعملهای اعتباربخشی کنترل کیفیت؛

● جزوهای عمومی مربوط به ممیزی نظامهای کیفیت.

از آنجا که نظامهای کیفیت را می‌توان به کلیه فعالیتهای شرکت توسعه داد از این رو باید آنچه را که قرار

است مورد ممیزی قرار گیرد به دقت مشخص نمود. در این ارتباط مراحل زیر طی می‌گردند:

الف - تعیین حوزه فعالیت ممیزی؛

۱- ممیزی نظام تضمین کیفیت نظام اجرا شده "ارزیابی اطلاعات در ارتباط با

نظام تضمین کیفیت و کنترل ابزارها و کالیبراسیون".

۲- ممیزی اثربخشی فعالیتهای اجرایی شامل هماهنگی بین قسمتها و کنترل ابزار و

تجهیزات ممیزی فراورده و بررسی اقدامات اصلاحی، مشخصات سفارش و تحلیل آنها

و نیز دستورعملهای بازرسی و استانداردهای کنترل کیفیت.

۳- ممیزی خط مشی‌ها و رویه‌ها شامل ممیزی رویه‌های اجرایی، ممیزی

دستورعملها و رویه‌های کنترل کیفیت و ... ب - تهیه و تدوین چک لیستهای

مناسب برای هر یک از موضوعات مورد ممیزی و مستندسازی سوالات مربوط به

هر یک از موضوعات.

ممیزی شیوه - ممیزی شیوه یا ممیزی فرایند معمولاً به‌عنوان بخشی از نظام کیفیت محسوب می‌گردد. در این ممیزی توان کیفیتی فرایند ساخت یا فرایند تدارکات فنی بررسی می‌گردد. ممیز عمدتاً در ارتباط با توانایی تسلط بر شاخصهای فرایند فعالیت می‌نماید و سازمان با این ممیزی توانمندی فرایند خود را به اثبات می‌رساند.

ممیزی فراورده - ممیزی فراورده به منظور تحقق‌پذیری اقدامات مدیریت کیفیت درباره یک فراورده یا بخشی از آن انجام می‌شود و این کار از طریق بررسی و مشاهده رویه‌های مربوط، مدارک آزمایش و دستورعملهای مرتبط، مدارک و وسایل ساخت انجام می‌شود. چگونگی ممیزی فراورده بسته به نوع فراورده تفاوت دارد.

با توجه به مقدمه فوق روشن است که تشابهات حسابرسی و مدیریت کیفیت و ممیزی آن با یکدیگر باعث تقویت متقابل آنها خواهد شد.

پی‌نوشت

- 1- Total Quality Management (TQM)
- 2- International Electrotechnical Commission (IEC)
- 3- Quality System
- 4- Quality Assurance
- 5- Quality Management
- 6- Quality Audit
- 7- Internal Auditing
- 8- External Auditing

منابع

- ۱- استاندارد ISO 8402 مدیریت کیفیت و تضمین کیفیت - لغت‌نامه مدیریت کیفیت و تضمین کیفیت و استاندارد ISO 10011-1 سال 1990.
- ۲- استاندارد بین‌المللی ISO 10011-1-1990-E
- ۳- استاندارد بین‌المللی ISO 10011-2-1990-E
- ۴- استاندارد بین‌المللی ISO 10011-3-1990-E
- ۵- استاندارد ایران ISO 9001 (ایز ایران).
- ۶- حسابرسی عملیاتی نشریه شماره ۱۱۲ سازمان حسابرسی ایران.
- 7- ISO 9000 Quality System, Guidelines for Enterprress in Developing Countries, ISO UNCTAD/GATT, 1993.