



جمهوری اسلامی ایران  
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ایران-ایزو-آی ای سی

۱۷۰۲۱

چاپ اول

۱۳۹۳

**INSO-ISO-IEC**  
**17021**  
**1st. Edition**  
**2014**  
**Identical with**  
**ISO/IEC 17021:**  
**2011**

ارزیابی انطباق-

الزامات نهادهای ارائه کننده خدمات ممیزی و

گواهی کردن سیستم‌های مدیریت

**Conformity assessment-**  
**Requirements for bodies providing audit**  
**and certification of management systems**

ICS: 03.120.20

## به نام خدا

### آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

نام موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب یکصد و پنجاه و دومین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۹۰/۶/۲۹ به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر و طی نامه شماره ۲۰۶/۳۵۸۳۸ مورخ ۹۰/۷/۲۴ جهت اجرا ابلاغ شده است. تدوین استاندارد در حوزه های مختلف در کمیسیون های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف کنندگان، صادرکنندگان و وارد کنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان های دولتی و غیر دولتی حاصل می شود. پیش نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی نفع و اعضای کمیسیون های فنی مربوط ارسال می شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می شود. پیش نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان های علاقه مند و ذی صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می شوند که بر اساس مفاد نوشته شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می دهد به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین المللی استاندارد (ISO)<sup>۱</sup>، کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC)<sup>۲</sup> و سازمان بین المللی اندازه شناسی قانونی (OIML)<sup>۳</sup> است و به عنوان تنها رابط<sup>۴</sup> کمیسیون کدکس غذایی (CAC)<sup>۵</sup> در کشور فعالیت می کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی های خاص کشور، از آخرین پیشرفت های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین المللی بهره گیری می شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می تواند با رعایت موازین پیش بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/ یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری نماید. سازمان می تواند به منظور حفظ بازارهای بین المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمان ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی، آزمایشگاه ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد ایران این گونه سازمان ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن ها اعطاء و بر عملکرد آن ها نظارت می کند. ترویج دستگاه بین المللی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1-International Organization for Standardization

2-International Electrotechnical Commission

3-International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legale)

4-Contact point

5-Codex Alimentarius Commission

### کمیسیون فنی تدوین استاندارد

## "ارزیابی انطباق - الزامات نهادهای ارائه کننده خدمات ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت"

#### رئیس:

روزبه، میر محمد  
(دکترای مدیریت منابع انسانی)

#### سمت و/ یا نمایندگی

انجمن علمی کیفیت ایران

#### دبیر:

ادریس، شادی  
(لیسانس زیست شناسی)

مرکز ملی تأیید صلاحیت ایران -  
سازمان ملی تأیید صلاحیت ایران

طهماسبی افشار، منیژه  
(لیسانس علوم تغذیه)

مرکز ملی تأیید صلاحیت ایران -  
سازمان ملی تأیید صلاحیت ایران

#### اعضاء: ( اسامی به ترتیب حروف الفبا )

ابراهیم غفوری، کسری  
(فوق لیسانس مدیریت انرژی)

شرکت گواهی کننده مودی اینترنشنال

انصاریان، امیر  
(لیسانس مهندسی مکانیک)

شرکت کننده گواهی مودی اینترنشنال

ایازی، جمیله  
(لیسانس مهندسی الکترونیک)

سازمان ملی استاندارد ایران

ایاز، شادی  
(لیسانس زبان انگلیسی)

شرکت ارزیابان کیفیت خاورمیانه

شیخ حسینی، شکوفه  
(فوق لیسانس مهندسی صنایع)

پژوهشگاه استاندارد -  
سازمان ملی استاندارد ایران

تجلی سیامک  
(فوق لیسانس مهندسی مدیریت فناوری)

کارشناس ارشد مدیریت -  
سرممیز سیستم های مدیریت

جلوداری، بهرام  
(دکترای علوم استراتژیک)

شرکت گواهی کننده انطباق کیفیت آسیا

شرکت گواهی کننده CCPL	رامین، یاسین (لیسانس ارشد مدیریت)
شرکت مشاوران فتاوری اطلاعات آگاهان	رسولی، حسنعلی (لیسانس مهندسی مکانیک)
مرکز ملی تأیید صلاحیت ایران- سازمان ملی استاندارد ایران	روح بخشان، سامان (لیسانس مهندسی مکانیک)
مرکز ملی تأیید صلاحیت ایران- سازمان ملی استاندارد ایران	زرین چنگ، الهام (لیسانس مهندسی شیمی - علوم و صنایع غذایی)
مرکز ملی تأیید صلاحیت ایران- سازمان ملی استاندارد ایران	شاهوردی، عاطفه (لیسانس آمار)
شرکت گواهی کننده توف نورد ایران	طاهرزاده، معین (کارشناس مهندسی شیمی)
مرکز ملی تأیید صلاحیت ایران- سازمان ملی استاندارد ایران	طوماریان، سهیلا (لیسانس مهندسی الکترونیک)
شرکت گواهی کننده توف نورد ایران	علی عسگری، علیرضا (فوق لیسانس مهندسی صنایع)
کارشناس استاندارد- بازنشسته سازمان ملی استاندارد ایران	هوسپ سرکسیان، هوسپ (لیسانس مهندسی الکترونیک)

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ز	پیش گفتار
ح	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۱	۳ اصطلاحات و تعاریف
۴	۴ اصول
۴	۱-۴ کلیات
۵	۲-۴ بی طرفی
۵	۳-۴ شایستگی
۵	۴-۴ مسئولیت
۶	۵-۴ در دسترس قرار دادن اطلاعات
۶	۶-۴ محرمانگی
۶	۷-۴ پاسخ گویی به شکایات
۷	۵ الزامات عمومی
۷	۱-۵ موضوعات حقوقی و قراردادی
۷	۲-۵ مدیریت بی طرفی
۹	۳-۵ مسئولیت مدنی و تامین مالی
۹	۶ الزامات مربوط به ساختار
۹	۱-۶ ساختار سازمانی و مدیریت رده بالا
۱۰	۲-۶ کمیته محافظت از بی طرفی
۱۱	۷ الزامات مربوط به منابع
۱۱	۱-۷ شایستگی مدیریت و کارکنان
۱۳	۲-۷ کارکنان دخیل در فعالیت های گواهی کردن
۱۴	۳-۷ به کارگیری افراد ممیز بیرون از سازمان و یا کارشناسان فنی بیرون از سازمان
۱۵	۴-۷ سوابق کارکنان
۱۵	۵-۷ برون سپاری
۱۶	۸ الزامات مربوط به اطلاعات
۱۶	۱-۸ اطلاعات قابل دسترس عموم
۱۶	۲-۸ مدارک مربوط به گواهی کردن

۱۷	فهرست کارفرماهای گواهی شده	۳-۸
۱۷	ارجاع به گواهی و استفاده از علامت‌ها	۴-۸
۱۸	محرمانگی	۵-۸
۱۹	تبادل اطلاعات مابین نهاد گواهی کننده و کارفرماهای آن	۶-۸
۲۱	الزامات مربوط به فرایند	۹
۲۱	الزامات عمومی	۱-۹
۳۱	ممیزی و گواهی کردن اولیه	۲-۹
۳۴	فعالیت‌های بازبینی	۳-۹
۳۶	گواهی کردن مجدد	۴-۹
۳۷	ممیزی‌های ویژه	۵-۹
۳۷	تعليق، ابطال یا محدود ساختن دامنه شمول گواهی	۶-۹
۳۸	درخواست رسیدگی مجدد	۷-۹
۳۹	شکایات	۸-۹
۴۰	سوابق مربوط به درخواست کنندگان و کارفرماها	۹-۹
۴۱	الزامات مربوط به سیستم مدیریت در مورد نهادهای گواهی کننده	۱۰
۴۱	گزینه‌ها	۱-۱۰
۴۱	گزینه ۱: الزامات مربوط به سیستم مدیریت مطابق با استاندارد ایران-ایزو ۹۰۰۱	۲-۱۰
۴۱	گزینه ۲: الزامات عمومی مربوط به سیستم مدیریت	۳-۱۰
۴۶	پیوست الف- دانش و مهارت‌های مورد نیاز	
۴۷	پیوست ب- روش‌های ممکن ارزیابی	
۵۰	پیوست ج- مثال‌هایی از گردش فرآیند برای تعیین و حفظ شایستگی	
۵۲	پیوست د- رفتارهای مناسب کارکنان	
۵۴	پیوست ه- فرآیند ممیزی و گواهی کردن شخص ثالث	
۵۶	پیوست و- ملاحظات برای برنامه، دامنه شمول یا طرح ممیزی	
۵۸	کتابنامه	

## پیش گفتار

استاندارد " ارزیابی انطباق - الزامات نهادهای ارائه کننده خدمات ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت " که پیش نویس آن در کمیسیون های مربوط تدوین شده است و در یکصد و چهل و هفتمین اجلاس کمیته ملی استاندارد مدیریت کیفیت مورخ ۱۳۹۳/۰۲/۰۳ مورد تصویب قرار گرفته است ، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران ، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ ، به‌عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود .

برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت های ملی و جهانی در زمینه صنایع ، علوم و خدمات ، استانداردهای ملی ایران در مواقع لزوم تجدید نظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود ، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت . بنابراین ، باید همواره از آخرین تجدید نظر استانداردهای ملی استفاده کرد مگر آن که در استاندارد به صورت دیگری مشخص شده باشد.

این استاندارد ملی بر مبنای استاندارد بین المللی زیر تدوین شده و معادل آن به زبان فارسی است:

ISO/IEC 17021: 2011 ,Conformity assessment-Requirements for bodies providing audit and certification of management systems

## مقدمه

گواهی کردن سیستم مدیریت یک سازمان، مانند سیستم مدیریت کیفیت یا سیستم مدیریت زیست محیطی، یکی از روش‌هایی است که اطمینان می‌دهد سازمان سیستمی را برای مدیریت جنبه‌های مرتبط با فعالیت‌های خود در راستای خط مشی خود اجرا کرده است.

این استاندارد، الزاماتی را برای نهادهای گواهی کننده تعیین می‌کند. هدف از رعایت این الزامات، حصول اطمینان از این است که فعالیت گواهی کردن سیستم مدیریت به روشی شایسته، باثبات و بی‌طرفانه توسط نهادهای گواهی کننده انجام می‌شود. تا بدینوسیله شناسایی این گونه نهادها و پذیرش گواهی<sup>۱</sup> آن‌ها بر مبنای ملی و بین‌المللی آسان گردد. این استاندارد، به‌عنوان پایه‌ای برای تسهیل شناسایی گواهی سیستم مدیریت در تجارت بین‌المللی کاربرد دارد.

گواهی کردن سیستم مدیریت، اثبات مستقلی در مورد این است که سیستم مدیریت سازمان شرایط زیر را دارد:

الف- با الزامات مشخص شده انطباق دارد

ب- به‌صورت مداوم قادر به دستیابی به خط مشی و اهداف بیان شده می‌باشد

ج- به‌طور اثربخش اجرا می‌شود

ارزیابی انطباق مانند گواهی کردن سیستم مدیریت، برای سازمان، مشتریان آن و طرف‌های ذی‌نفع ایجاد ارزش می‌کند.

بند ۴ این استاندارد اصولی را تشریح می‌کند که معتبر بودن گواهی کردن بر آن‌ها مبتنی است. این اصول به استفاده کننده کمک می‌کند تا ماهیت اساسی گواهی کردن را درک کند و مقدمه‌ای ضروری برای بندهای ۵ تا ۱۰ می‌باشد. این اصول اساس کلیه الزامات این استاندارد را تشکیل می‌دهد اما چنین اصولی به خودی خود جزء الزامات قابل ممیزی نمی‌باشند. بند ۱۰ دو روش جایگزین به‌منظور پشتیبانی الزامات این استاندارد و ایجاد دستیابی مداوم به آن‌ها را از طریق استقرار یک سیستم مدیریت توسط یک نهاد گواهی کننده تشریح می‌کند.

این استاندارد برای استفاده توسط نهادهای ارائه کننده خدمات ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت در نظر گرفته شده است. این استاندارد، الزامات عام را برای آن دسته از نهادهای گواهی کننده‌ای که ممیزی و گواهی کردن در زمینه کیفیت، زیست محیطی و سایر انواع سیستم‌های مدیریت را انجام می‌دهند، ارائه می‌دهد. چنین نهادهایی به‌عنوان نهادهای گواهی کننده نامیده می‌شوند. این طرز بیان نایستی مانعی برای استفاده از این استاندارد توسط نهادهایی با عناوین دیگر که فعالیت‌های تحت پوشش دامنه شمول این استاندارد را انجام می‌دهند، به حساب آید.

---

۱- در این استاندارد برای اصطلاح Certification که در استاندارد بین‌المللی ماخذ به کار رفته است دو اصطلاح در زبان فارسی در نظر گرفته شده است، یکی به معنای فرآیند "گواهی کردن" و دیگری به معنای نتیجه فرآیند یعنی "گواهی" است که برحسب ضرورت به کار می‌روند.



فعالیت‌های گواهی کردن در برگیرنده ممیزی سیستم مدیریت سازمان می‌باشد. نوع تایید انطباق<sup>۱</sup> با سیستم مدیریت سازمان با یک استاندارد سیستم مدیریت خاص یا سایر الزامات مقرر شده<sup>۲</sup> به‌طور معمول به‌صورت یک مدرک گواهی کردن یا یک گواهی‌نامه می‌باشد این استاندارد شامل متن استاندارد ISO/IEC 17021 ویرایش سال ۲۰۰۶ و اصلاحاتی در خصوص حذف ارجاعات به استاندارد ایران - ایزو ۱۹۰۱۱ و افزایش متن جدید در مورد الزامات خاص ممیزی گواهی کردن شخص ثالث و مدیریت شایستگی کارکنان دخیل در گواهی کردن است.

نیازهای خاص عرضه و تقاضا در نتیجه فقدان الزامات پذیرفته شده و خاص برای میزان سیستم‌های مدیریت شخص ثالث قبلاً مشخص شده است، مانند سیستم‌های مدیریت کیفیت، سیستم‌های مدیریت زیست محیطی یا سیستم‌های مدیریت ایمنی مواد غذایی. فقدان الزامات برای شایستگی ممیز و روشی که این میزان، مدیریت شده و به‌کار گرفته می‌شوند، توسط طرف‌های ذی‌نفع کلیدی از قبیل طرف‌های ذی‌نفع صنعت به‌عنوان وجود یک مانع مشخص شده است.

این استاندارد مجموعه‌ای از الزامات ممیزی سیستم‌های مدیریت در سطح عام را با هدف ارائه تعیین مطمئن انطباق با الزامات مربوط به گواهی کردن قابل کاربرد ارائه می‌دهد که توسط یک تیم ممیزی شایسته با منابع کافی و پیروی از فرایند باثبات و نتایج گزارش شده به روشی همخوان اجرا شده است. این استاندارد در مورد ممیزی و گواهی کردن هر نوع سیستم مدیریت کاربرد دارد. این امر پذیرفته شده است که برخی از الزامات و به ویژه آن‌هایی را که به شایستگی ممیز مرتبط می‌باشند می‌توان به‌منظور دستیابی به انتظارات طرف‌های ذی‌نفع با در نظر گرفتن معیارهای بیشتر تکمیل کرد. در این استاندارد واژه "باید" بیان‌گر الزام و واژه "بایستی" بیان‌گر توصیه می‌باشد.

---

1-Attestation  
2-Normative requirements

## ارزیابی انطباق - الزامات نهادهای ارائه کننده خدمات ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

این استاندارد اصول و الزامات مربوط به صلاحیت<sup>۱</sup>، ثبات<sup>۲</sup> و بی‌طرفی<sup>۳</sup> در ممیزی و گواهی کردن انواع سیستم‌های مدیریت (مانند سیستم‌های مدیریت کیفیت یا سیستم‌های مدیریت زیست‌محیطی) و نهادهای ارائه کننده این فعالیت‌ها را در بر می‌گیرد. نهادهای گواهی کننده که طبق این استاندارد فعالیت می‌نمایند، نیازی به ارائه همه انواع خدمات گواهی کردن سیستم مدیریت ندارند.

گواهی کردن سیستم‌های مدیریت (که در این استاندارد "گواهی کردن" نامیده می‌شود) یک فعالیت ارزیابی انطباق توسط شخص ثالث است (به بند ۵-۵ استاندارد ایران- ایزو- آی ای سی ۱۷۰۰۰ سال ۱۳۸۷ مراجعه شود). بنابراین نهادهایی که این فعالیت را انجام می‌دهند، نهادهای ارزیابی انطباق شخص ثالث می‌باشند (که در این استاندارد به‌عنوان "نهاد/ نهادهای گواهی کننده" نامیده می‌شوند).

**یادآوری ۱-** گواهی کردن یک سیستم مدیریت گاهی اوقات "ثبت کردن"<sup>۴</sup> و نهادهای گواهی کننده گاهی اوقات "ثبت کننده"<sup>۵</sup> هم نامیده می‌شوند.

**یادآوری ۲-** یک نهاد گواهی کننده می‌تواند غیردولتی یا دولتی باشد (با یا بدون اختیار تنظیم مقررات<sup>۶</sup>).

**یادآوری ۳-** این استاندارد می‌تواند به‌عنوان یک مدرک معیار برای تایید صلاحیت یا ارزیابی همترازی یا سایر فرایندهای ممیزی مورد استفاده قرار گیرد.

### ۲ مراجع الزامی

مدارک ارجاع شده در زیر برای کاربرد این استاندارد الزامی می‌باشند. برای مراجع دارای تاریخ انتشار فقط ویرایش ذکر شده مورد نظر است. برای مراجع بدون تاریخ، آخرین چاپ مدرک ارجاع داده شده (شامل هرگونه اصلاحات آن) کاربرد دارد.

استفاده از مراجع زیر برای این استاندارد الزامی است:

- ۱-۲ استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۰ سال ۱۳۸۷، سیستم‌های مدیریت کیفیت- مبانی و واژگان
- ۲-۲ استاندارد ایران - ایزو- آی ای سی ۱۷۰۰۰ سال ۱۳۸۷، ارزیابی انطباق- واژگان و اصول عمومی

### ۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف ارائه شده در استانداردهای ایران - ایزو ۹۰۰۰ و ایران - ایزو- آی ای سی ۱۷۰۰۰ و نیز اصطلاحات و تعاریف زیر به‌کار می‌رود.

- 
- 1-Competence
  - 2-Consistency
  - 3-Impartiality
  - 4-Registration
  - 5-Registrars
  - 6-Regulatory authority

### ۱-۳

#### کارفرمای گواهی شده

سازمانی که سیستم مدیریت آن گواهی شده است

### ۲-۳

#### بی طرفی

وجود واقع گرائی<sup>۱</sup> به صورت واقعی و تلقی شده

یادآوری ۱- واقع گرائی به معنای آن است که تعارض منافع وجود ندارد یا برطرف شده است، به نحوی که بر فعالیت‌های بعدی نهاد گواهی کننده تاثیر سوء نداشته باشد.

یادآوری ۲- سایر اصطلاحاتی که در بیان عنصر بی طرفی مفید هستند، عبارتند از: واقع گرائی، استقلال<sup>۲</sup>، مبرا بودن از تعارض منافع<sup>۳</sup>، مبرا بودن از گرایش<sup>۴</sup>، فقدان پیش داوری<sup>۵</sup>، عدم جانبداری<sup>۶</sup>، انصاف<sup>۷</sup>، داشتن فکر باز<sup>۸</sup>، برخورد یکسان<sup>۹</sup>، عدم وابستگی<sup>۱۰</sup>، توازن<sup>۱۱</sup>.

### ۳-۳

#### مشاوره سیستم مدیریت

مشارکت در طراحی، اجرا یا برقرار نگه داشتن یک سیستم مدیریت

مثال‌ها:

الف- آماده سازی یا تهیه کردن نظامنامه‌ها یا روش‌های اجرایی

ب- ارائه راهنمایی خاص، تعلیمات یا راه‌حل‌هایی به منظور ایجاد و اجرای یک سیستم مدیریت

یادآوری- برگزاری دوره آموزشی و مشارکت به عنوان آموزش دهنده، مشاوره تلقی نمی‌شود، مشروط بر این که هرگاه دوره آموزشی در ارتباط با سیستم‌های مدیریت یا انجام ممیزی باشد، این دوره محدود به ارائه اطلاعات عام باشد که به راحتی برای عموم قابل دسترس است، به طور مثال آموزش دهنده نبایستی راه حل‌های خاص مربوط به سازمان را ارائه دهد.

### ۴-۳

#### ممیزی مربوط به گواهی کردن شخص ثالث

ممیزی انجام شده توسط سازمان ممیزی کننده مستقل از کارفرما یا استفاده کننده به منظور گواهی کردن سیستم مدیریت کارفرما

- 
- 1-Objectivity
  - 2-Independent
  - 3-Freedom from conflict of interests
  - 4-Freedom from bias
  - 5-Lack of prejudice
  - 6-Neutrality
  - 7-Fairness
  - 8-Open-mindedness
  - 9-Even-handedness
  - 10-Detachment
  - 11-Balance

**یادآوری ۱-** در تعاریف زیر اصطلاح "ممیزی" برای سهولت ارجاع به ممیزی مربوط به گواهی کردن شخص ثالث استفاده شده است.

**یادآوری ۲-** ممیزی‌های مربوط به گواهی کردن شخص ثالث شامل ممیزی‌های اولیه، بازبینی، گواهی کردن مجدد و همچنین می‌تواند شامل ممیزی‌های ویژه باشد.

**یادآوری ۳-** ممیزی‌های مربوط به گواهی کردن شخص ثالث عموماً توسط تیم‌های ممیزی نهادهای ارائه‌کننده خدمات گواهی کردن در خصوص انطباق با الزامات استاندارد‌های سیستم مدیریت انجام می‌شود.

**یادآوری ۴-** ممیزی مشترک<sup>۱</sup> نوعی ممیزی است که دو یا چند سازمان ممیزی‌کننده برای ممیزی یک کارفرما همکاری می‌کنند.

**یادآوری ۵-** ممیزی ترکیبی<sup>۲</sup> نوعی ممیزی است که یک کارفرما بر مبنای الزامات دو یا چند استاندارد سیستم مدیریت با هم مورد ممیزی قرار می‌گیرد.

**یادآوری ۶-** ممیزی یکپارچه<sup>۳</sup> هنگامی انجام می‌شود که یک کارفرما الزامات دو یا چند استاندارد سیستم مدیریت را در قالب یک سیستم مدیریت واحد<sup>۴</sup> به کار می‌گیرد و این سیستم بر اساس چند استاندارد مورد ممیزی قرار می‌گیرد.

### ۵-۳

#### کارفرما

سازمانی که سیستم مدیریت آن به‌منظور گواهی کردن مورد ممیزی قرار می‌گیرد

### ۶-۳

#### ممیز

شخصی که یک ممیزی را انجام می‌دهد

### ۷-۳

#### شایستگی

توانایی به‌کارگیری دانش و مهارت‌ها برای دستیابی به نتایج مورد نظر

### ۸-۳

#### راهنما

شخصی که توسط کارفرما برای کمک به تیم ممیزی منصوب می‌شود

### ۹-۳

#### ناظر

شخصی که تیم ممیزی را همراهی می‌کند اما خود ممیزی نمی‌کند

---

1-Joint audit  
2-Combined audit  
3-Integrated audit  
4-Single management system

۱۰-۳

زمینه فنی

حوزه‌های که ویژگی‌های آن به وسیله اشتراکات فرایندهای مربوط به نوع خاصی از سیستم مدیریت مشخص می‌شود

۴ اصول

۱-۴ کلیات

۱-۱-۴ این اصول مبنایی برای الزامات بعدی عملکردی و تشریحی خاص در این استاندارد می‌باشد. این استاندارد الزامات خاصی را برای همه وضعیت‌هایی که می‌تواند روی دهد، ارائه نمی‌کند. این اصول بایستی به‌عنوان راهنما برای تصمیماتی که ممکن است در مورد وضعیت‌های غیرقابل پیش‌بینی مورد نیاز باشد، به‌کار گرفته شوند. این اصول از زمره الزامات نیستند.

۲-۱-۴ هدف کلی گواهی کردن، اطمینان دادن به همه طرف‌ها در مورد این است که سیستم مدیریت الزامات مشخص شده را برآورده می‌کند. ارزش گواهی کردن، میزان اطمینان و اعتماد عمومی است که از طریق یک ارزیابی بی‌طرفانه و شایسته توسط یک شخص ثالث حاصل می‌شود. طرف‌های ذی‌نفع در گواهی کردن به شرح زیر می‌باشند، ولی به آن‌ها محدود نمی‌شود:

الف- کارفرماهای نهادهای گواهی کننده

ب- مشتریان سازمان‌هایی که سیستم مدیریت آنها گواهی می‌شود

ج- مراجع دولتی

د- سازمان‌های غیردولتی

ه- مصرف کنندگان و سایر اعضای جامعه

۳-۱-۴ اصولی که موجب ایجاد اطمینان می‌باشند عبارتند از:

- بی‌طرفی

- شایستگی

- مسئولیت

- در دسترس قراردادن اطلاعات<sup>۱</sup>

- محرمانگی

- پاسخ‌گو بودن به شکایات

#### ۲-۴ بی طرفی

۱-۲-۴ بی طرف بودن و بی طرف انگاشته شدن برای ارائه خدمات گواهی کردن توسط یک نهاد گواهی کننده به صورتی که ایجاد اطمینان نماید، ضروری است.

۲-۲-۴ این موضوع که کارفرما منبع درآمد برای یک نهاد گواهی کننده است و هزینه های گواهی کردن را پرداخت می کند و این که این امر، تهدیدی بالقوه برای بی طرفی است، پذیرفته شده است.

۳-۲-۴ برای دستیابی و حفظ اطمینان، لازم است که تصمیمات نهاد گواهی کننده بر اساس شواهد عینی مربوط به انطباق (یا عدم انطباق) باشد که نهاد به دست می آورد و این که تصمیمات آن توسط سایر ذی نفعان یا سایر طرفها تحت تاثیر قرار نمی گیرد.

۴-۲-۴ تهدیدهای مربوط به بی طرفی شامل موارد زیر می باشد:

الف- تهدیدهای مرتبط با منافع شخصی<sup>۱</sup>: تهدیدهایی که از سوی یک شخص یا نهاد که در جهت منافع خود فعالیت می کند، به وجود می آید. منافع مالی شخصی به عنوان تهدیدی برای بی طرفی محسوب می شود که یک دغدغه در خصوص گواهی کردن است

ب- تهدیدهای مرتبط با خود بازنگری<sup>۲</sup>: تهدیدهایی که از سوی یک شخص یا نهادی که کار انجام شده توسط خود را خود بازنگری می کند، به وجود می آید. ممیزی کردن سیستم های مدیریت کارفرما که نهاد گواهی کننده، مشاوره سیستم های مدیریت به آن را ارائه کرده است، تهدید مرتبط با خود بازنگری می باشد

ج- تهدیدهای مرتبط با آشنایی (یا اعتماد)<sup>۳</sup>: تهدیدهایی که از سوی شخص یا نهادی که به علت آشنایی یا اعتماد بیش از حد به شخص دیگر به وجود می آید، بجای اینکه در جستجوی شواهد ممیزی باشد

د- تهدیدهای مرتبط با ارباب<sup>۴</sup>: تهدیدهایی از سوی شخص یا نهادی که تصور می کند تحت اجبار آشکار یا مخفیانه می باشد، مانند تهدید به جایگزین کردن یا گزارش دهی به مافوق

#### ۳-۴ شایستگی

شایستگی کارکنان پشتیبانی شده توسط سیستم مدیریت نهاد گواهی کننده برای ارائه خدمات گواهی کردن به نحوی که ایجاد اطمینان کند، ضروری است.

#### ۴-۴ مسئولیت

۱-۴-۴ سازمان کارفرما و نه نهاد گواهی کننده، مسئولیت انطباق با الزامات مربوط به گواهی کردن را بر عهده دارد.

---

1-Self-interest threats  
2-Self-review threats  
3-Familiarity threats  
4-Intimidation threats

۴-۴-۲ نهاد گواهی کننده، مسئولیت دارد تا شواهد عینی کافی که مبنای تصمیم‌گیری برای گواهی کردن است را ارزیابی نماید. بر اساس نتیجه‌گیری‌های ممیزی در صورت وجود شواهد انطباق کافی، تصمیم‌گیری در مورد اعطای گواهی گرفته می‌شود یا بالعکس گواهی اعطاء نمی‌گردد.

یادآوری - هرگونه ممیزی بر اساس نمونه‌گیری در محدوده سیستم مدیریت سازمان می‌باشد و بنابراین تضمینی برای انطباق صد درصد با الزامات نیست.

#### ۴-۵ در دسترس قرار دادن اطلاعات

۴-۵-۱ یک نهاد گواهی کننده لازم است امکان دسترسی عموم به اطلاعات مقتضی و به هنگام، یا امکان افشای آنها را درباره فرایند ممیزی و گواهی کردن خود و درباره وضعیت گواهی (یعنی اعطاء، گسترش دامنه شمول، حفظ، تجدید، تعلیق، محدود ساختن دامنه شمول، یا ابطال گواهی) برای هر سازمان به منظور حصول اطمینان از درستی<sup>۱</sup> و اعتبار<sup>۲</sup> گواهی را فراهم کند. در دسترس قرار دادن اطلاعات یک اصل در مورد دستیابی یا افشای اطلاعات مقتضی می‌باشد.

۴-۵-۲ نهاد گواهی کننده برای حصول یا حفظ اطمینان در گواهی کردن، بایستی دسترسی مقتضی به اطلاعات غیرمحرمانه، یا افشای آنها، را درباره نتیجه‌گیری ممیزی‌های خاص (مانند ممیزی‌ها در پاسخ به شکایات) برای طرف‌های ذی‌نفع خاص فراهم نماید.

#### ۴-۶ محرمانگی<sup>۳</sup>

برای دستیابی به دسترسی ویژه<sup>۴</sup> به اطلاعات مورد نیاز نهاد گواهی کننده، به منظور ارزیابی انطباق با الزامات مربوط به گواهی کردن در حد کفایت، ضروری است نهاد گواهی کننده هرگونه اطلاعات دارای مالک اختصاصی درباره کارفرما را به‌طور محرمانه نگهداری کند.

#### ۴-۷ پاسخ‌گویی<sup>۵</sup> به شکایات

طرف‌هایی که به گواهی کردن اتکا می‌کنند، انتظار دارند شکایات مورد رسیدگی قرار گیرند و اگر مشخص شود که شکایات وارد است، بایستی اطمینان داشته باشند که شکایات به نحو مقتضی مورد توجه قرار گرفته و تلاش معقول برای حل و فصل آنها انجام خواهد شد. پاسخگو بودن به شکایات به صورت اثر بخش، از روش‌های حفاظتی مهم برای نهاد گواهی کننده، کارفرماهای آن نهاد و سایر استفاده‌کنندگان از گواهی در برابر اشتباهات، غفلت‌ها، یا رفتار نامعقول می‌باشد. اطمینان به فعالیت‌های گواهی کردن هنگامی محافظت می‌شود که شکایات به نحو مقتضی مورد رسیدگی قرار گیرند.

یادآوری - برقراری توازن مناسبی بین اصول در دسترس قرار دادن اطلاعات و محرمانگی از جمله پاسخ گو بودن به شکایات به منظور اثبات درستی و اعتبار گواهی کردن برای کلیه استفاده‌کنندگان، ضروری است.

---

1-Integrity  
2-Credibility  
3-Confidentiality  
4-Privileged  
5-Responsiveness

## ۵ الزامات عمومی

### ۱-۵ موضوعات حقوقی و قراردادی

#### ۱-۱-۵ مسئولیت حقوقی

نهاد گواهی کننده باید دارای موجودیت حقوقی یا بخش تعریف شده‌ای از آن باشد به نحوی که بتوان آن را در مورد تمام فعالیت‌های گواهی کردن از نظر حقوقی مسئول دانست. یک نهاد گواهی کننده دولتی بر اساس وضعیت دولتی بودن آن به‌عنوان موجودیت حقوقی، محسوب می‌شود.

#### ۲-۱-۵ موافقت‌نامه گواهی کردن

نهاد گواهی کننده باید موافقت‌نامه‌ای با قابلیت اجرایی قانونی برای ارائه فعالیت‌های گواهی کردن به کارفرمای خود داشته باشد. افزون بر این، اگر نهاد گواهی کننده دارای چندین دفتر کار یا چنانچه کارفرما دارای چندین محل فعالیت باشد، نهاد گواهی کننده باید اطمینان دهد که موافقت‌نامه‌ای با قابلیت اجرایی قانونی بین نهاد گواهی کننده که گواهی را اعطاء و صادر می‌کند، وجود دارد و اینکه تمام محل‌های فعالیت تحت پوشش دامنه شمول گواهی، قرار دارند.

#### ۳-۱-۵ مسئولیت تصمیم‌گیری‌های مربوط به گواهی کردن

نهاد گواهی کننده باید مسئول تصمیم‌گیری‌ها و حفظ اختیارات خود در ارتباط با گواهی کردن شامل اعطاء، حفظ، تجدید، گسترش و محدود ساختن دامنه شمول، تعلیق و ابطال گواهی باشد.

### ۲-۵ مدیریت بی‌طرفی

۱-۲-۵ نهاد گواهی کننده باید از تعهد مدیریت رده بالا در خصوص بی‌طرفی در فعالیت‌های گواهی کردن سیستم مدیریت برخوردار باشد. نهاد گواهی کننده باید دارای بیانیه‌ای با قابلیت دسترسی برای عموم باشد که در آن به اهمیت بی‌طرفی در انجام فعالیت‌های گواهی کردن سیستم مدیریت خود تاکید کرده باشد، تعارض منافع را مدیریت نموده و در خصوص واقع‌گرایی در فعالیت‌های گواهی کردن سیستم مدیریت خود اطمینان دهد.

۲-۲-۵ نهاد گواهی کننده باید امکانات بروز تعارض منافع ناشی از ارائه خدمات گواهی کردن شامل هرگونه تعارض‌های حاصل از روابط خود را شناسایی، تحلیل و مدون کند. داشتن روابط، الزاماً تعارض منافع برای یک نهاد گواهی کننده ایجاد نمی‌کند. اما اگر هر گونه روابطی باعث تهدیدی برای بی‌طرفی شود، نهاد گواهی کننده باید آن را مدون کند و قادر به اثبات این امر باشد که چگونه چنین تهدیدهایی را بر طرف نموده یا به حداقل می‌رساند. این اطلاعات باید در اختیار کمیته تعیین شده در بند ۶-۲ قرار گیرد. چنین اثباتی باید تمامی منابع بالقوه شناسایی شده تعارض منافع، چه آنهایی که از درون نهاد گواهی کننده ناشی می‌شود یا آنهایی که از فعالیتهای سایر اشخاص، نهادها یا سازمان‌ها ناشی می‌شود را پوشش دهد.



**یادآوری -** رابطه ای که بی طرفی نهاد گواهی کننده را تهدید می کند می تواند بر اساس مالکیت، حاکمیت، مدیریت، کارکنان، منابع شراکتی، امور مالی، قراردادهای بازاریابی، پرداخت کمیسیون فروش یا سایر انگیزه ها برای معرفی کارفرماهای جدید و غیره باشد.

**۳-۲-۵** هر گاه رابطه ای موجب تهدید غیرقابل قبولی برای بی طرفی باشد (مانند درخواست گواهی کردن یک شرکت تابعه که کلاً متعلق به نهاد گواهی کننده مادر است، از نهاد مادر خود)، در این صورت گواهی کردن نباید ارائه شود.

**یادآوری -** به یادآوری بند ۲-۲-۵ مراجعه شود.

**۴-۲-۵** یک نهاد گواهی کننده نباید نهاد گواهی کننده دیگری را برای فعالیت های گواهی کردن سیستم مدیریت گواهی کند.

**یادآوری -** به یادآوری بند ۲-۲-۵ مراجعه شود.

**۵-۲-۵** نهاد گواهی کننده و هر بخشی از همان موجودیت حقوقی، نباید پیشنهاد ارائه خدمات مشاوره سیستم مدیریت بدهد یا آن خدمات را ارائه نماید. این امر در مورد بخشی از دولت که به عنوان نهاد گواهی کننده شناخته شده است، نیز صادق است.

**۶-۲-۵** نهاد گواهی کننده و هر بخشی از همان موجودیت حقوقی، نباید انجام یا ارائه خدمات ممیزی های داخلی برای کارفرماهای گواهی شده اش را پیشنهاد بدهد. نهاد گواهی کننده نباید سیستم مدیریتی را که ممیزی های داخلی آن را انجام داده است، ظرف مدت دو سال پس از پایان ممیزی های داخلی گواهی کند. این بند در مورد بخشی از دولت که به عنوان نهاد گواهی کننده شناخته شده است، نیز صادق است.

**یادآوری -** به یادآوری بند ۲-۲-۵ مراجعه شود.

**۷-۲-۵** هر گاه رابطه فی مابین سازمان ارائه دهنده خدمات مشاوره ای و نهاد گواهی کننده موجب تهدید غیرقابل قبولی برای بی طرفی نهاد گواهی کننده گردد، نهاد گواهی کننده نباید سیستم مدیریتی که در مورد آن، کارفرما خدمات مشاوره سیستم مدیریت یا ممیزی های داخلی دریافت کرده است را گواهی کند.

**یادآوری ۱ -** اجازه دادن برای گذشت مدت زمان حداقل ۲ سال پس از ارائه خدمات مشاوره سیستم مدیریت طریقی برای کاهش تهدید بی طرفی در یک سطح قابل قبول است.

**یادآوری ۲ -** به یادآوری بند ۲-۲-۵ مراجعه شود.

**۸-۲-۵** نهاد گواهی کننده نباید فعالیت های ممیزی خود را به یک سازمان ارائه دهنده خدمات مشاوره سیستم مدیریت برون سپاری کند، زیرا این اقدام یک تهدید غیرقابل قبول برای بی طرفی نهاد گواهی کننده ایجاد می کند (به بند ۷-۵ مراجعه شود). این امر در مورد افرادی که بر طبق بند ۷-۳ بعنوان ممیز با آنها قرارداد بسته شده است صادق نیست.

۹-۲-۵ فعالیتهای نهاد گواهی کننده نباید در ارتباط با فعالیت های سازمانی که خدمات مشاوره سیستم مدیریت را ارائه می کند، بازاریابی یا پیشنهاد شود. نهاد گواهی کننده باید برای اصلاح ادعاهای نامناسب صریح یا تلویحی هر سازمان مشاوره دهنده مبنی بر اینکه اگر از خدمات آن نهاد گواهی کننده استفاده شود، گواهی کردن ساده تر، آسانتر، سریع تر و کم هزینه تر خواهد بود، اقدام نماید. یک نهاد گواهی کننده نباید به طور صریح یا تلویحی بیان نماید که اگر از خدمات سازمان مشاوره دهنده مشخص شده ای استفاده شود، گواهی کردن ساده تر، آسانتر، سریع تر و کم هزینه تر خواهد بود.

۱۰-۲-۵ برای حصول اطمینان از این که هیچ گونه تعارض منافع وجود ندارد، کارکنانی که مشاوره سیستم مدیریت را ارائه می نمایند، از جمله کسانی که در سطح مدیریتی فعالیت دارند، اگر در مشاوره سیستم مدیریت به کارفرمای مورد نظر دخیل بوده اند نباید ظرف مدت دو سال پس از پایان ارائه خدمات مشاوره ای، توسط نهاد گواهی کننده در ممیزی یا سایر فعالیتهای گواهی کردن به کار گرفته شوند.

۱۱-۲-۵ نهاد گواهی کننده باید برای پاسخ گویی به هر گونه تهدید برای بی طرفی خود ناشی از اقدامات سایر اشخاص، نهادها و سازمانها اقدام کند.

۱۲-۲-۵ کلیه کارکنان نهاد گواهی کننده اعم از درون سازمان یا بیرون از سازمان، یا کمیته هایی که می توانند بر فعالیتهای گواهی کردن تاثیرگذار باشند، باید بی طرفانه عمل کنند و نباید اجازه دهند فشارهای تجاری، مالی یا سایر فشارها باعث خدشه دار شدن بی طرفی شود.

۱۳-۲-۵ نهادهای گواهی کننده باید کارکنان درون سازمان و بیرون از سازمان خود را ملزم کنند تا هر وضعیت شناخته ای که برای آن کارکنان یا نهادهای گواهی کننده ممکن است تعارض منافع ایجاد کند را آشکار نمایند. نهادهای گواهی کننده باید از این اطلاعات به عنوان درونداد برای شناسایی تهدیدهای بی طرفی ناشی از فعالیتهای این کارکنان یا سازمانهایی که آنها را به کار می گیرند، استفاده کنند و نباید از این کارکنان، درون سازمان یا بیرون از سازمان، استفاده کنند، مگر آنکه بتوانند اثبات کنند هیچ گونه تعارض منافع وجود ندارد.

### ۳-۵ مسئولیت مدنی و تامین مالی

۱-۳-۵ نهاد گواهی کننده باید قادر باشد که اثبات نماید ریسکهای ناشی از فعالیتهای گواهی کردن را ارزیابی کرده است و دارای ترتیبات کافی (مانند بیمه یا اندوخته) برای پوشش هزینههای ناشی از فعالیت های خود در هر یک از حوزههای فعالیت و مناطق جغرافیایی که در آن فعالیت می کند، می باشد.

۲-۳-۵ نهاد گواهی کننده باید منابع مالی و منابع درآمد خود را ارزیابی کند و در ابتدا و به طور مستمر برای کمیته مشخص شده در بند ۶-۲ اثبات کند که فشارهای تجاری، مالی و سایر فشارها، بی طرفی آن را خدشه دار نمی سازد.

## ۶ الزامات مربوط به ساختار

### ۱-۶ ساختار سازمانی و مدیریت رده بالا

۱-۱-۶ نهاد گواهی کننده باید ساختار سازمانی خود را با نشان دادن وظایف، مسئولیت‌ها و اختیارات مدیریت و سایر کارکنان دخیل در گواهی کردن و همه کمیته‌ها مدون کند. هرگاه نهاد گواهی کننده بخش تعریف شده ای از موجودیت حقوقی باشد ساختار آن باید سلسله مراتب اختیارات و رابطه با سایر بخش‌ها را در درون همان موجودیت حقوقی شامل گردد.

۲-۱-۶ نهاد گواهی کننده باید مدیریت رده بالا (هیات، گروهی از اشخاص یا شخص) را که دارای اختیار و مسئولیت تام برای موارد زیر می‌باشد، مشخص کند:

الف- تدوین خط مشی‌های مرتبط با اداره نهاد

ب- نظارت بر اجرای خط مشی‌ها و روش‌های اجرایی

ج- نظارت بر امور مالی نهاد

د- ایجاد و توسعه خدمات و طرح‌های گواهی کردن سیستم مدیریت

ه- انجام ممیزی‌ها و گواهی کردن و پاسخ‌گو بودن در قبال شکایات

و- تصمیم‌گیری‌ها در خصوص گواهی کردن

ز- تفویض اختیار به کمیته‌ها یا افراد، در صورت لزوم، به‌منظور انجام فعالیت‌های تعریف شده از طرف خود

ح- ترتیبات قراردادی

ط- فراهم کردن منابع کافی برای فعالیت‌های گواهی کردن

۳-۱-۶ نهاد گواهی کننده باید برای انتصاب، شرح مأموریت<sup>۱</sup> و فعالیت کمیته‌هایی که در فعالیت‌های گواهی کردن دخیل هستند مقررات رسمی داشته باشد.

### ۲-۶ کمیته محافظت از بی‌طرفی

۱-۲-۶ ساختار نهاد گواهی کننده باید از بی‌طرفی فعالیت‌های نهاد گواهی کننده محافظت کند و کمیته‌ای برای منظوره‌های زیر ایجاد نماید:

الف- کمک نمودن در تدوین خط‌مشی‌های مرتبط با بی‌طرفی فعالیت‌های گواهی کردن نهاد گواهی کننده

ب- مقابله با هرگونه گرایش از سوی نهاد گواهی کننده برای اجازه دادن در این مورد که موضوعات تجاری یا سایر ملاحظات از ارائه واقع‌گرایانه و مداوم فعالیت‌های گواهی کردن جلوگیری می‌کند.

ج- راهنمایی دادن در خصوص موضوعات تاثیرگذار بر اطمینان داشتن به گواهی کردن شامل در دسترس بودن اطلاعات و تلقی عمومی از نهاد گواهی کننده

---

1-Terms of reference

د- انجام بازنگری در خصوص بی طرفی فرایندهای ممیزی، گواهی کردن و تصمیم‌گیری نهاد گواهی کننده حداقل یک بار در سال

کارها یا وظایف دیگری نیز ممکن است به کمیته واگذار شود، مشروط بر این که کارها یا وظایف بیشتر، نقش اصلی کمیته را در ایجاد اطمینان از بی طرفی خدشه‌دار ننماید.

۲-۲-۶ ترکیب اعضاء، شرح ماموریت ها، وظایف، اختیارات، شایستگی اعضاء و مسئولیت‌های این کمیته باید بطور رسمی مدون شود و توسط مدیریت رده بالای نهاد گواهی کننده تصویب شود تا از موارد زیر اطمینان حاصل گردد:

الف- نمایان بودن ترکیب متوازی از ذی‌نفعان به نحوی که هیچیک از گروه‌های ذی‌نفعان به تنهایی<sup>۱</sup> غالب نباشد ( کارکنان درون سازمان یا بیرون از سازمان نهاد گواهی کننده به‌عنوان یک گروه ذی‌نفع محسوب شده و نباید غالب باشند)

ب- دسترسی داشتن به کلیه اطلاعات لازم برای توانمند کردن کمیته در انجام وظایف خود (به بندهای ۲-۵ و ۲-۳-۵ مراجعه شود)

ج- اگر مدیریت رده بالای نهاد گواهی کننده به مشورت این کمیته اهمیت ندهد، کمیته باید حق انجام اقدام مستقل را داشته باشد (مانند مطلع کردن مراجع، نهادهای تایید صلاحیت و سایر ذی‌نفعان). کمیته‌ها باید در انجام یک اقدام مستقل، الزامات مربوط به محرمانگی اشاره شده در بند ۸-۵ مرتبط با کارفرما و نهاد گواهی کننده را رعایت کنند.

۳-۲-۶ اگر چه این کمیته نمی‌تواند نمایندگی تمامی ذی‌نفعان را داشته باشد، اما یک نهاد گواهی کننده بایستی تمامی ذی‌نفعان کلیدی را شناسایی و دعوت کند. چنین ذی‌نفعانی ممکن است شامل کارفرماهای نهاد گواهی کننده، مشتریان سازمان‌هایی که سیستم‌های مدیریتی آن‌ها گواهی شده است، نمایندگان اتحادیه‌های تجاری صنعتی، نمایندگان نهادهای دولتی تنظیم کننده مقررات یا سایر ارائه‌کنندگان خدمات دولتی، یا نمایندگان سازمان‌های غیردولتی از جمله سازمان‌های مربوط به مصرف کننده، باشند.

## ۷ الزامات مربوط به منابع

### ۱-۷ شایستگی مدیریت و کارکنان

#### ۱-۱-۷ ملاحظات عمومی

نهاد گواهی کننده باید دارای فرایندهایی باشد تا اطمینان حاصل نماید که کارکنان دارای دانش مناسب مرتبط با انواع سیستم‌های مدیریتی و حوزه‌های جغرافیایی که نهاد در آن‌ها فعالیت می‌نماید، هستند. نهاد گواهی کننده باید شایستگی لازم مربوط به هر زمینه فنی (مانند موارد مربوط به طرح گواهی کردن خاص) و هر حوزه کاری در فعالیت گواهی کردن را تعیین کند. نهاد گواهی کننده باید روش‌های اثبات شایستگی را قبل از انجام وظایف کاری خاص تعیین کند.

### ۷-۱-۲ تعیین معیار های شایستگی

نهاد گواهی کننده باید فرایند مدونی برای تعیین شایستگی کارکنان دخیل در مدیریت و اجرای ممیزی ها و گواهی کردن داشته باشد. معیارهای شایستگی باید با در نظر گرفتن الزامات استاندارد یا مدرک حاوی مشخصات<sup>۱</sup> مربوط به هر نوع سیستم مدیریت در مورد هر زمینه فنی و برای هر وظیفه در فرایند گواهی کردن، تعیین گردد. برونداد این فرایند باید معیارهای مدون در خصوص دانش و مهارت‌های لازم باشد که برای انجام اثربخش وظایف ممیزی و گواهی کردن مورد نیاز بایستی برآورده شود تا به نتایج مورد نظر دست یافت. پیوست "الف" دانش و مهارت‌هایی که یک نهاد گواهی کردن باید برای حوزه‌های کاری خاص تعیین کند را مشخص می‌کند. هر گاه معیارهای تکمیلی شایستگی خاص برای یک طرح گواهی کردن خاص تعیین شده باشد این معیار ها باید به کار رود، به‌عنوان مثال استاندارد ملی ایران به شماره ۱۳۸۱۱ (سیستم‌های مدیریت ایمنی مواد غذائی).

**یادآوری -** اصطلاح زمینه فنی می‌تواند به طرق متفاوتی بر اساس استاندارد سیستم مدیریت مورد نظر به کار رود. برای هر سیستم مدیریت، این اصطلاح به محصولات و فرایندهای مشمول دامنه کاربرد آن استاندارد سیستم مدیریت مربوط می‌گردد. زمینه فنی می‌تواند بوسیله طرح گواهی کردن خاص تعریف شود ( به‌طور مثال استاندارد ملی ایران به شماره ۱۳۸۱۱)، یا اینکه زمینه فنی می‌تواند توسط نهاد گواهی کننده تعیین گردد. مثال هایی از کاربرد اصطلاح زمینه فنی برای انواع مختلف سیستم‌های مدیریتی به شرح زیر است:

- برای استاندارد سیستم مدیریت کیفیت، اصطلاح زمینه فنی به فرایندهای مورد نیاز برای برآورده کردن انتظارات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی قابل اعمال در خصوص خدمات و محصولات سازمان، مربوط می‌شود.
- برای استاندارد سیستم مدیریت زیست محیطی، اصطلاح زمینه فنی به رده فعالیت ها، محصولات و خدمات در ارتباط با جنبه های زیست محیطی اثرگذار بر هوا، آب، زمین، منابع طبیعی، گیاهان، جانوران و انسان مربوط می‌شود.
- برای استاندارد سیستم مدیریت ایمنی زنجیره تامین، اصطلاح زمینه فنی به فرایندهای ریسک ایمنی مربوط به تدارکات مانند حمل و نقل، ذخیره و اطلاعات مربوط می‌شود.
- در استاندارد سیستم مدیریت امنیت اطلاعات، اصطلاح زمینه فنی، از جمله به رده‌های مربوط به فناوری‌ها و رویه‌های امنیت اطلاعات و فناوری اطلاعات و ارتباطات و فعالیت های کسب و کار مربوط می‌شود که در ارتباط با انتخاب کنترل های کافی و متناسب امنیتی که دارائی های اطلاعاتی را حفاظت کند، می‌باشد.

### ۷-۱-۳ فرایند های ارزیابی

نهاد گواهی کردن باید فرایندهای مدونی برای ارزیابی شایستگی اولیه، و پایش مداوم شایستگی و عملکرد کلیه کارکنان دخیل در مدیریت و اجرای ممیزی ها و گواهی کردن با به کار گیری معیارهای شایستگی تعیین شده، داشته باشد. نهاد گواهی کردن باید اثبات کند که روش‌های ارزیابی آن اثربخش است. برونداد این فرایند ها باید منجر به شناسائی کارکنانی شود که سطح مورد نیاز شایستگی را برای حوزه‌های کاری مختلف فرایند ممیزی و گواهی کردن اثبات کرده اند.

**یادآوری-** چند روش ارزیابی که می‌توانند برای ارزیابی دانش و مهارت‌ها مورد استفاده قرار گیرد در پیوست "ب" ارائه شده است.

#### ۷-۱-۴ سایر ملاحظات

۷-۱-۴-۱ نهاد گواهی کننده در تعیین الزامات مربوط به شایستگی برای کارکنان خود که گواهی کردن را انجام می‌دهند، باید علاوه بر آن‌هایی که به‌طور مستقیم فعالیت‌های ممیزی و گواهی کردن را اجرا می‌کنند، حوزه‌های کاری که بر عهده کارکنان مدیریتی و اداری می‌باشد را نیز در نظر گیرد.

۷-۱-۴-۲ نهاد گواهی کننده باید به کارشناسی فنی مورد نیاز برای راهنمایی در مورد موضوعاتی که مستقیماً مرتبط با گواهی کردن در خصوص زمینه‌های فنی، انواع سیستم‌های مدیریت و حوزه جغرافیایی که نهاد گواهی کننده در آن فعالیت می‌کند، دسترسی داشته باشد. چنین راهنمایی می‌تواند به وسیله افراد بیرون از سازمان یا از طریق کارکنان نهاد ارائه گردد.

#### ۷-۲ کارکنان دخیل در فعالیت‌های گواهی کردن

۷-۲-۱ نهاد گواهی کننده، به‌عنوان بخشی از سازمان متبوع خود، باید کارکنانی دارای شایستگی کافی برای اداره کردن هر نوع و گستره‌ای از برنامه‌های ممیزی و سایر امور گواهی کردنی که انجام می‌شود را داشته باشد.

۷-۲-۲ نهاد گواهی کننده باید تعداد کافی از ممیزان شامل راهبران تیم ممیزی و کارشناسان فنی برای پوشش دادن به تمام فعالیت‌های خود و اداره کردن حجم کار ممیزی که انجام می‌شود، استخدام کند یا به آنها دسترسی داشته باشد.

۷-۲-۳ نهاد گواهی کننده باید وظایف، مسئولیت‌ها و اختیارات هر فرد مرتبط با وظایفش را برای وی به‌صورت واضح مشخص سازد.

۷-۲-۴ نهاد گواهی کننده برای انتخاب، آموزش و انتصاب رسمی ممیزان و نیز برای انتخاب کارشناسان فنی به کار گرفته شده در فعالیت گواهی کردن باید فرایندهای تعریف شده داشته باشد. ارزیابی اولیه شایستگی یک ممیز باید شامل توانایی به‌کارگیری دانش و مهارت‌های لازم در حین ممیزی باشد که توسط یک ارزیابی کننده شایسته که بر فعالیت‌های آن ممیز در حین اجرای ممیزی نظارت می‌کند، مشخص می‌شود.

**یادآوری-** در حین فرایند انتخاب و آموزش مشروح در فوق، رفتار شخصی مطلوب کارکنان می‌تواند مد نظر قرار گیرد. این موارد ویژگی‌هایی می‌باشند که بر توانایی فردی برای انجام وظایف خاص اثر می‌گذارد. بنابراین دانسته‌های مربوط به رفتارهای افراد، یک نهاد گواهی کننده را برای بهره‌مند شدن از نقاط قوت و به حداقل رساندن نقاط ضعف آن‌ها، توانا می‌کند. رفتارهای شخصی مطلوب کارکنان که برای آن دسته از کارکنان دخیل در فعالیت‌های گواهی کردن اهمیت دارد در پیوست "د" ارائه شده است.

۷-۲-۵ نهاد گواهی کننده باید فرایندی برای دستیابی به ممیزی اثربخش و اثبات آن داشته باشد که شامل به‌کارگیری ممیزان و راهبران تیم ممیزی دارای مهارت‌ها و دانش عمومی ممیزی و نیز مهارت‌ها و دانش عمومی مناسب برای زمینه‌های فنی خاص می‌باشد.

۷-۲-۶ نهاد گواهی کننده باید اطمینان دهد که ممیزان (و در صورت نیاز کارشناسان فنی) در خصوص فرایندهای ممیزی، الزامات مربوط به گواهی کردن و سایر الزامات مرتبط با آن نهاد مطلع هستند. نهاد گواهی کننده باید مجموعه‌ی روزآمد شده‌ی روش‌های اجرایی مدون حاوی دستورالعمل‌های ممیزی و تمام اطلاعات مرتبط با فعالیت‌های گواهی کردن را در دسترس ممیزان و کارشناسان فنی قرار دهد.

۷-۲-۷ نهاد گواهی کننده باید ممیزان و کارشناسان فنی را فقط برای آن دسته از فعالیت‌های گواهی کردن به‌کار گیرد که شایستگی آنها به اثبات رسیده است.

یادآوری - انتصاب ممیزان و کارشناسان فنی در تیم‌ها برای ممیزی‌های خاص در بند ۹-۱-۳ بیان شده است.

۷-۲-۸ نهاد گواهی کننده به‌منظور حصول اطمینان از اینکه ممیزان، کارشناسان فنی و سایر کارکنان دخیل در فعالیت‌های گواهی کردن برای حوزه‌های کاری که بر عهده می‌گیرند، شایستگی دارند، باید نیازهای آموزشی را مشخص کند و آموزش‌های خاص را ارائه دهد یا دسترسی به آنها را فراهم نماید.

۷-۲-۹ گروه یا فردی که در خصوص اعطاء، حفظ، تجدید، گسترش و محدود ساختن دامنه شمول، تعلیق یا ابطال گواهی تصمیم می‌گیرد باید استاندارد ذیربط و الزامات گواهی کردن مربوط به آن را درک کند و باید شایستگی خود را برای ارزیابی فرایندهای ممیزی و توصیه‌های مربوط به تیم ممیزی اثبات کرده باشد.

۷-۲-۱۰ نهاد گواهی کننده باید در مورد عملکرد رضایت بخش کلیه کارکنان دخیل در فعالیت‌های ممیزی و گواهی کردن اطمینان دهد. همچنین باید روش‌های اجرایی مدون و معیارهایی برای پایش و اندازه‌گیری عملکرد کلیه کارکنان دخیل بر اساس دفعات به‌کارگیری آنها و سطح ریسک مرتبط با فعالیت‌های آنها وجود داشته باشد. به ویژه، نهاد گواهی کننده باید شایستگی کارکنان خود را با توجه به عملکرد آنها به‌منظور شناسایی نیازهای آموزشی بازنگری کند.

۷-۲-۱۱ روش‌های اجرایی مدون پایش در مورد ممیزان باید شامل ترکیبی از ناظر بودن در محل، بازنگری گزارش‌های ممیزی و بازخور از کارفرماها یا از بازار باشد و باید به گونه‌ای طراحی شود که اختلال در فرایندهای عادی گواهی کردن به خصوص از نقطه نظر کارفرماها به حداقل برسد.

۷-۲-۱۲ نهاد گواهی کننده باید متناوباً ناظر بر عملکرد هر ممیز در محل ممیزی باشد. دفعات موارد ناظر بودن در محل باید بر مبنای نیاز تعیین شده با استفاده از تمام اطلاعات پایش در دسترس باشد.

### ۳-۷ به کارگیری افراد ممیز بیرون از سازمان یا کارشناسان فنی بیرون از سازمان

نهاد گواهی کننده باید ممیزان بیرون از سازمان و کارشناسان فنی بیرون از سازمان را به امضای یک موافقت نامه مکتوب ملزم نماید که در آن افراد خود را به مطابقت با خط مشی ها و روش های اجرایی ذیربط به همان صورتی که توسط نهاد گواهی کننده تعریف شده است، متعهد نمایند. موافقت نامه باید جنبه های مرتبط با محرمانگی و استقلال از منافع تجاری و سایر منافع را مد نظر قرار داده و باید ممیزان بیرون از سازمان و کارشناسان فنی بیرون از سازمان را ملزم کند تا نهاد گواهی کننده را از هر گونه وابستگی قبلی یا فعلی خود با هر سازمانی که ممکن است برای ممیزی آن انتخاب شوند، مطلع نمایند.

**یادآوری -** به کارگیری افراد ممیز یا کارشناس فنی تحت چنین موافقت نامه هایی ، آن گونه که در بند ۷- تشریح شده است، برون سپاری محسوب نمی شود.

### ۴-۷ سوابق کارکنان

نهاد گواهی کننده باید سوابق کارکنان خود شامل شرایط احراز شده، آموزش، تجربه، وابستگی ها، رتبه حرفه ای و شایستگی مرتبط و هرگونه خدمات مشاوره ای مربوط را که ممکن است ارائه شده باشد به صورت روزآمد نگهداری کند. این الزام، کارکنان مدیریتی و اداری را علاوه بر آن هایی که فعالیت های گواهی کردن را انجام می دهند، شامل می گردد.

### ۵-۷ برون سپاری

۱-۵-۷ نهاد گواهی کننده باید فرایندی داشته باشد که در آن شرایطی را تشریح کند که برون سپاری (که به معنی واگذاری کار به سازمان دیگر به عنوان پیمانکار فرعی به منظور انجام بخشی از فعالیت های گواهی کردن از طرف نهاد گواهی کننده می باشد) ممکن است انجام شود. نهاد گواهی کننده باید موافقت نامه با قابلیت اجرائی قانونی که دربرگیرنده ترتیباتی شامل محرمانگی و تعارض منافع است با هر نهادی که خدمات برون سپاری را ارائه میدهد، داشته باشد.

**یادآوری ۱-** این بند می تواند برون سپاری به سایر نهادهای گواهی کننده را شامل گردد. به کارگیری ممیزان و کارشناسان فنی طرف قرارداد در بند ۳-۷ مد نظر قرار گرفته است.

**یادآوری ۲-** در این استاندارد اصطلاحات " برون سپاری " و " واگذاری به پیمانکار فرعی " مترادف در نظر گرفته شده است.

۲-۵-۷ تصمیم گیری ها برای اعطاء، حفظ، تجدید، گسترش و محدود ساختن دامنه شمول، تعلیق یا ابطال گواهی هرگز نباید برون سپاری شود.

۳-۵-۷ نهاد گواهی کننده باید:

الف- مسئولیت کلیه فعالیت های برون سپاری شده به نهاد دیگر را بر عهده گیرد



ب- اطمینان دهد نهاد ارائه دهنده خدمات برون سپاری شده و افرادی که نهاد آنها را به کار می‌گیرد با الزامات نهاد گواهی کننده و همچنین با ضوابط ذیربط این استاندارد از جمله شایستگی، بی‌طرفی و محرمانگی انطباق دارند

ج- اطمینان دهد نهاد ارائه دهنده خدمات برون سپاری و افرادی که نهاد آنها را به کار می‌گیرد به‌طور مستقیم یا از طریق سایر کارفرماها در سازمان مورد ممیزی به نحوی که بی‌طرفی خدشه‌دار گردد، دخیل نمی‌باشند

۷-۵-۴ نهاد گواهی کننده باید روش‌های اجرایی مدونی برای احراز شرایط و پایش کلیه نهادهایی که خدمات برون‌سپاری شده در خصوص فعالیت‌های گواهی کردن ارائه می‌کنند را داشته باشد و باید اطمینان دهد که سوابق مربوط به شایستگی میزان و کارشناسان فنی نگهداری می‌شوند.

## ۸ الزامات مربوط به اطلاعات

### ۸-۱ اطلاعات قابل دسترس عموم

۸-۱-۱ نهاد گواهی کننده باید اطلاعات تشریحی مربوط به فرایندهای ممیزی و فرایندهای گواهی کردن در مورد اعطاء، حفظ، گسترش، تجدید، محدود ساختن، تعلیق یا ابطال گواهی و در مورد فعالیت‌های گواهی کردن، انواع سیستم‌های مدیریت و حوزه‌های جغرافیایی که در آن فعالیت می‌کند را حفظ کند و برای عموم قابل دسترس سازد یا در صورت درخواست آن‌ها را ارائه دهد.

۸-۱-۲ اطلاعات ارائه شده توسط نهاد گواهی کننده به هر کارفرما یا به بازار از جمله تبلیغات باید صحیح بوده و گمراه کننده نباشد.

۸-۱-۳ نهاد گواهی کننده باید اطلاعات مربوط به گواهی‌های اعطاء شده، تعلیق شده یا ابطال شده را برای عموم قابل دسترس سازد.

۸-۱-۴ بنا بر درخواست هر طرف، نهاد گواهی کننده باید روش‌های لازم را برای تأیید اعتبار گواهی داده شده، فراهم نماید.

یادآوری ۱ - اگر مجموعه اطلاعات بین چندین منبع تقسیم شده باشد (برای مثال به صورت چاپی یا الکترونیکی یا تلفیقی از هر دو روش) سیستمی به‌منظور حصول اطمینان از قابلیت ردیابی و عدم وجود ابهام بین منابع می‌تواند اجرا گردد (مانند سیستم شماره‌گذاری منحصر به فرد یا فرایوندها<sup>۱</sup> در اینترنت).

یادآوری ۲ - در موارد استثنایی دسترسی به اطلاعات خاص می‌تواند بنا به درخواست کارفرما محدود شود (مثلا به دلایل امنیتی).

## ۲-۸ مدارک مربوط به گواهی کردن

۱-۲-۸ نهاد گواهی کننده باید مدارک مربوط به گواهی کردن را برای کارفرمای گواهی شده با هر روشی که خود انتخاب می کند، فراهم نماید.

۲-۲-۸ تاریخ اعتبار یک مدرک گواهی، نباید قبل از تاریخ تصمیم گیری برای گواهی کردن باشد.

۳-۲-۸ مدرک (مدرک های) گواهی کردن باید موارد زیر را مشخص کند:

الف- نام و محل جغرافیایی هر کارفرما که سیستم مدیریت آن گواهی شده است (یا محل جغرافیایی دفاتر اصلی و هر یک از محل هائی که در دامنه شمول گواهی کردن چند- محلی<sup>۱</sup> قرار دارد)

ب- تاریخ های اعطاء، گسترش یا تجدید گواهی

ج- تاریخ انقضاء یا تاریخ مقرر برای گواهی کردن مجدد مطابق با دوره گواهی کردن مجدد

د- کد شناسایی منحصر به فرد

ه- استاندارد و/ یا سایر مدارک حاوی الزامات شامل شماره صدور و/ یا تجدیدنظر که برای ممیزی کارفرمای گواهی شده مورد استفاده قرار گرفته است

و- دامنه شمول گواهی کردن در ارتباط با محصول (شامل خدمت)، فرایند و غیر آن، آن گونه که در هر محل قابل کاربرد است

ز- نام، نشانی و علامت گواهی نهاد گواهی کننده، سایر علامت ها (مانند نماد تایید صلاحیت) به شرطی که گمراه کننده یا مبهم نباشد، می تواند مورد استفاده قرار گیرد

ح- هرگونه اطلاعات الزام شده دیگر در استاندارد و/ یا سایر مدارک حاوی الزامات برای گواهی کردن مورد استفاده قرار می گیرد

ط- در صورت صدور هرگونه مدارک گواهی تجدید نظر شده، وجود روش هائی برای تشخیص مدارک تجدید نظر شده از هر گونه مدارک منسوخ قبلی

## ۳-۸ فهرست کارفرماهای گواهی شده

نهاد گواهی کننده باید فهرستی از گواهی های معتبر را به هر ترتیبی که انتخاب می کند نگهداری نماید و آن را برای عموم قابل دسترس سازد، یا بنا به درخواست ارائه دهد، این فهرست حداقل باید نام، مدارک حاوی الزامات مرتبط، دامنه شمول و محل جغرافیایی (مانند شهر یا کشور) مربوط به هر کارفرمای گواهی شده را نشان دهد (یا محل جغرافیایی دفاتر اصلی و هر یک از محل هائی که در دامنه شمول گواهی کردن چند- محلی قرار دارد).

یادآوری - فهرست فوق از زمره دارایی اختصاصی نهاد گواهی کننده محسوب می شود.

#### ۴-۸ ارجاع به گواهی و استفاده از علامت‌ها

۴-۸-۱ نهاد گواهی کننده باید خطمشی برای کنترل کردن هر علامتی که نهاد اختیار استفاده از آن را به کارفرماهای گواهی شده می‌دهد، داشته باشد. این خطمشی علاوه بر سایر موارد باید قابلیت ردیابی به نهاد گواهی کننده را تضمین کند. هیچ ابهامی نباید در علامت یا متن همراه در خصوص آنچه که گواهی شده و نهاد گواهی کننده‌ای که گواهی را اعطاء کرده است، وجود داشته باشد. این علامت نباید بر روی محصول یا بسته‌بندی محصول که توسط مصرف کننده مشاهده می‌شود یا به هر روش دیگری که ممکن است به مفهوم انطباق محصول تفسیر گردد، مورد استفاده قرار گیرد.

یادآوری استاندارد ایران- ایزو- آی ای سی شماره ۱۷۰۳۰، الزامات برای استفاده علامت‌های شخص ثالث را ارائه می‌دهد.

۴-۸-۲ نهاد گواهی کننده نباید اجازه دهد که علامت‌های آن برای گزارش‌های آزمون آزمایشگاهی، کالیبراسیون یا بازرسی استفاده شود، زیرا در این مضمون گزارش‌هایی از این قبیل به‌عنوان محصولات تلقی می‌شوند.

۴-۸-۳ نهاد گواهی کننده باید سازمان کارفرما را به رعایت موارد زیر ملزم کند :

الف- هنگام اشاره به وضعیت گواهی خود در رسانه‌های ارتباطی مانند اینترنت، بروشورها یا تبلیغات یا سایر مدارک با الزامات نهاد گواهی کننده منطبق باشد

ب- هیچ گونه مطالب گمراه کننده‌ای در خصوص گواهی خود را بیان نکند یا اجازه آن را ندهد

ج- استفاده یا اجازه استفاده از مدرک گواهی یا هر بخشی از آن را به‌صورت گمراه کننده ندهد

د- به محض تعلیق یا ابطال گواهی خود، استفاده از هر گونه مطلب که شامل ارجاع به گواهی است را، آن-گونه که نهاد گواهی کننده مقرر کرده است، متوقف نماید. (به بندهای ۳-۶-۹ و ۶-۶-۹ مراجعه شود)

ه- تمام مطالب تبلیغاتی را هرگاه دامنه شمول گواهی محدود شده باشد، اصلاح کند

و- اجازه ندهد اشاره به گواهی سیستم مدیریت خود به گونه‌ای انجام شود که چنین استنباط گردد که نهاد گواهی کننده یک محصول (شامل خدمت) یا فرایند را گواهی کرده است

ز- به‌طور تلویحی بیان نکند که گواهی در مورد فعالیت‌هایی که خارج از دامنه شمول گواهی هستند، صادق است

ح- از گواهی خود به گونه‌ای استفاده نکند که موجب خدشه در وجهه نهاد گواهی کننده و/یا سیستم گواهی کردن و از دست رفتن اعتماد مردم شود

۴-۸-۴ نهاد گواهی کننده باید بر حق مالکیت خود کنترل مناسب داشته باشد و باید نسبت به اشاره نادرست به وضعیت گواهی کردن یا استفاده گمراه کننده از مدارک گواهی کردن، علامت‌ها یا گزارش‌های ممیزی اقدام کند.

**یادآوری -** چنین اقدامی می‌تواند شامل درخواست‌هایی برای اصلاح و اقدام اصلاحی، تعلیق، ابطال گواهی، افشای تخلف<sup>۱</sup> و در صورت لزوم، اقدام قانونی باشد.

## ۵-۸ محرمانگی

۱-۵-۸ نهاد گواهی کننده باید از طریق موافقت‌نامه‌هایی با قابلیت اجرائی قانونی، خط‌مشی و ترتیباتی برای محافظت از محرمانگی اطلاعات به دست آمده یا ایجاد شده در طول انجام فعالیت های گواهی کردن در همه سطوح ساختاری آن از جمله کمیته‌ها و نهادهای بیرون از سازمان یا افرادی که از طرف آن عمل می‌کنند، داشته باشد.

۲-۵-۸ نهاد گواهی کننده باید کارفرما را از قبل در خصوص اطلاعاتی که در نظر دارد آن‌ها را در دسترس عموم قرار دهد، مطلع کند. کلیه اطلاعات دیگر به غیر از اطلاعاتی که توسط کارفرما در دسترس عموم قرار می‌گیرد، باید محرمانه تلقی شود.

۳-۵-۸ به استثناء آنچه در این استاندارد الزامی است، اطلاعات در مورد یک کارفرما یا فرد خاص نباید بدون رضایت کتبی کارفرما یا فرد مرتبط برای یک شخص ثالث آشکار شود. هرگاه نهاد گواهی کننده به موجب قانون ملزم به انتشار اطلاعات محرمانه برای شخص ثالث باشد کارفرما یا فرد مرتبط باید از قبل در جریان اطلاعات فراهم شده قرار گیرد مگر اینکه منع قانونی وجود داشته باشد.

۴-۵-۸ اطلاعات مربوط به کارفرما از منابعی به غیر از کارفرما (مانند شاکی، سازمان‌های تنظیم کننده مقررات) باید مطابق با خط مشی نهاد گواهی کننده محرمانه تلقی شود.

۵-۵-۸ کارکنان، از جمله اعضای هر کمیته، پیمانکاران، کارکنان نهادهای بیرون از سازمان یا افرادی که از طرف نهاد گواهی کننده عمل می‌کنند، باید کلیه اطلاعات به دست آمده یا ایجاد شده در طول اجرای فعالیت‌های نهاد گواهی کننده را محرمانه نگهدارند.

۶-۵-۸ نهاد گواهی کننده باید تجهیزات و اماکنی در اختیار داشته باشد و مورد استفاده قرار دهد به نحوی که جا به جایی امن اطلاعات (مانند مدارک و سوابق) را تامین نماید.

۷-۵-۸ اگر اطلاعات محرمانه در دسترس سایر نهادها (مانند نهاد تایید صلاحیت، گروه هم پیمان یک طرح ارزیابی هم‌ترازی) قرار گیرد، نهاد گواهی کننده باید کارفرما را از این اقدام مطلع کند.

## ۶-۸ تبادل اطلاعات مابین نهاد گواهی کننده و کارفرماهای آن

### ۱-۶-۸ اطلاعات در خصوص فعالیت و الزامات گواهی کردن

نهاد گواهی کننده باید موارد زیر را به کارفرماها ارائه کند و آنها را در جریان آخرین اطلاعات قرار دهد :

الف- شرح مفصلی از فعالیت گواهی کردن اولیه و ادامه آن شامل درخواست، ممیزی‌های اولیه، ممیزی‌های

بازبینی<sup>۱</sup> و فرآیند اعطاء، حفظ، محدود ساختن، گسترش، تعلیق و ابطال گواهی و گواهی کردن مجدد

ب- الزامات مندرج در مدارک حاوی الزامات مقرر شده برای گواهی کردن

ج- اطلاعات در مورد هزینه های مربوط به درخواست، گواهی کردن اولیه و تداوم گواهی کردن

د- الزامات نهاد گواهی کننده در مورد کارفرماهای احتمالی<sup>۲</sup> در موارد زیر :

۱- الزام در مورد برآورده کردن الزامات گواهی کردن

۲- الزام در مورد ایجاد کلیه ترتیبات مورد نیاز به منظور انجام ممیزی ها شامل طرح ریزی برای بررسی

مستندات و دسترسی به کلیه فرآیندها و حوزه ها، سوابق و کارکنان به منظور گواهی کردن اولیه،

بازبینی، گواهی کردن مجدد و حل و فصل شکایت ها

۳- الزام در مورد ایجاد آمادگی هائی به منظور همراهی در خصوص حضور ناظران (مانند ممیزان تایید

صلاحیت یا ممیزان تحت آموزش) در صورت اقتضاء

ه- مدارک تشریح کننده حقوق و وظایف کارفرماهای گواهی شده از جمله الزامات مربوط به آن ها، هنگامی

که در هرگونه ارتباطات مطابق با الزامات بند ۸-۴ به گواهی خود اشاره می کند

و- اطلاعات در خصوص روش های اجرایی مربوط به رسیدگی به شکایت ها و درخواست های رسیدگی مجدد

#### ۸-۶-۲ اطلاع دادن تغییرات توسط نهاد گواهی کننده

نهاد گواهی کننده باید هرگونه تغییرات در مورد الزامات خود در خصوص گواهی کردن را به موقع به

کارفرماهای گواهی شده خود اطلاع دهد. نهاد گواهی کننده باید تصدیق کند که هر یک از کارفرماهای

گواهی شده الزامات جدید را برآورده می نماید.

یادآوری- به منظور حصول اطمینان از اجرای این الزامات، ممکن است ترتیبات قراردادی با کارفرماهای گواهی شده ضروری

باشد. الگوئی از یک موافقت نامه اعطای پروانه<sup>۳</sup> در مورد استفاده از گواهی شامل جنبه های مربوط به اطلاع دادن تغییرات تا

حدی که قابل کاربرد باشد در پیوست E در راهنمای ISO/IEC Guide 28 ویرایش سال ۲۰۰۴ بیان شده است.

#### ۸-۶-۳ اطلاع دادن تغییرات توسط یک کارفرما

نهاد گواهی کننده باید ترتیباتی با قابلیت اجرایی قانونی داشته باشد تا اطمینان دهد کارفرمای گواهی شده

بدون معطلی، نهاد گواهی کننده را از موضوعاتی که ممکن است بر توانمندی سیستم مدیریت برای تداوم

برآورده شدن الزامات استاندارد مورد استفاده برای گواهی کردن تاثیر گذارد، مطلع می کند. این موضوعات

به طور مثال شامل تغییراتی مرتبط با موارد زیر است:

الف- وضعیت حقوقی، تجاری، سازمانی یا مالکیتی

ب- سازمان و مدیریت (مانند کارکنان کلیدی مدیریت، تصمیم گیری یا فنی)

1-Surveillance audit

2-Prospective

3-Licence

ج- محل ها و نشانی های تماس

د- دامنه شمول فعالیت های تحت پوشش سیستم مدیریت گواهی شده

ه- تغییرات عمده مربوط به سیستم مدیریت و فرآیندها

یادآوری- الگوئی از موافقت نامه اعطای پروانه برای استفاده از گواهی شامل جنبه های مربوط به اطلاع دادن تغییرات تا حدی که قابل کاربرد باشد در پیوست E در راهنمای ISO/IEC Guide 28 ویرایش سال ۲۰۰۴ بیان شده است.

## ۹ الزامات مربوط به فرآیند

### ۱-۹ الزامات عمومی

#### ۱-۱-۹ برنامه ممیزی

۱-۱-۱-۹ یک برنامه ممیزی برای دوره کامل گواهی کردن به منظور اثبات اینکه سیستم مدیریت کارفرما الزامات در مورد گواهی کردن را بر اساس استاندارد(های) انتخاب شده یا سایر مدرک(مدارک) حاوی الزامات برآورده سازد و به وضوح فعالیت (های) مورد نیاز را تعیین کند، باید تدوین شود.

۲-۱-۱-۹ برنامه ممیزی باید شامل یک ممیزی اولیه دومرحله ای، ممیزی های بازبینی در اولین و دومین سال و یک ممیزی برای گواهی کردن مجدد در سال سوم، قبل از انقضای اعتبار گواهی باشد. دوره سه ساله گواهی کردن با تصمیم گیری برای گواهی کردن یا گواهی کردن مجدد آغاز می شود. در تعیین برنامه ممیزی و هر گونه تصحیحات بعدی باید اندازه سازمان کارفرما، دامنه شمول و پیچیدگی سیستم مدیریت، محصولات و فرآیندهای آن و همچنین میزان اثبات شده اثربخشی سیستم مدیریت و نتایج هرگونه ممیزی های قبلی مدنظر قرار گیرد.

یادآوری ۱- در پیوست "ه" نمودار گردش کار مربوط به یک فرایند نوعی ممیزی شخص ثالث و گواهی کردن ارائه شده است.

یادآوری ۲- در پیوست "و" موضوعات تکمیلی که می تواند در موقع تدوین یا تجدید نظر برنامه ممیزی مورد توجه قرار گیرد، فهرست شده است.

۳-۱-۱-۹ هر گاه نهاد گواهی کننده، خدمات گواهی کردن یا سایر ممیزی هایی که قبلا در مورد کارفرما انجام شده است را مد نظر قرار دهد، باید اطلاعات قابل تصدیق برای توجیه و ثبت هر گونه تصحیحات در مورد برنامه ممیزی را در حد کفایت جمع آوری کند .

### ۲-۱-۹ طرح ممیزی

#### ۱-۲-۱-۹ کلیات

نهاد گواهی کننده باید اطمینان دهد که برای هر ممیزی تعیین شده در برنامه ممیزی، یک طرح ممیزی تدوین شده است تا مبنایی برای توافق در خصوص اجرا و زمان بندی فعالیت های ممیزی فراهم شود. این طرح ممیزی باید بر مبنای الزامات مدون نهاد گواهی کننده باشد.

#### ۹-۱-۲-۲ تعیین اهداف، دامنه شمول و معیارهای ممیزی

۹-۱-۲-۲-۱ اهداف ممیزی باید توسط نهاد گواهی کننده تعیین شود. دامنه شمول و معیارهای ممیزی، شامل هرگونه تغییرات، باید توسط نهاد گواهی کننده پس از مذاکره با کارفرما تعیین شود.

۹-۱-۲-۲-۲ اهداف ممیزی باید آن چه را که قرار است از طریق ممیزی به دست آید، شرح دهد و باید شامل موارد زیر باشد:

الف- تعیین انطباق سیستم مدیریت کارفرما یا بخش هائی از آن، با معیارهای ممیزی

ب- ارزیابی توانائی سیستم مدیریت برای ایجاد اطمینان از اینکه سازمان کارفرما الزامات قانونی، مقرراتی و قراردادی مربوط را برآورده می کند

یادآوری- ممیزی گواهی کردن سیستم مدیریت یک ممیزی مطابقت با قانون<sup>۱</sup> نیست.

ج- ارزیابی اثربخشی سیستم مدیریت برای حصول اطمینان از این است که سازمان کارفرما بهطور مداوم اهداف مشخص شده خود را برآورده می کند

د- در صورت موضوعیت داشتن، مشخص کردن حوزه های بهبود بالقوه سیستم مدیریت

۹-۱-۲-۲-۳ دامنه شمول ممیزی باید گستره و حدود ممیزی را تشریح کند، مانند محل های فیزیکی، واحدهای سازمانی، فعالیت ها و فرایندهائی که قرار است مورد ممیزی قرار گیرد. چنانچه فرایند گواهی کردن اولیه و مجدد بیش از چند ممیزی را شامل گردد (مانند پوشش دادن محل های مختلف)، ممکن است دامنه شمول یک ممیزی به تنهائی نتواند دامنه شمول گواهی کردن را بهطور کامل پوشش دهد، لیکن کلیت یا مجموعه ممیزی ها باید با دامنه شمول در مدرک گواهی کردن همخوان باشد.

یادآوری- در پیوست "و" موارد تکمیلی که می تواند در موقع تعیین یا تجدید نظر دامنه شمول ممیزی مورد توجه قرار گیرد، فهرست شده است.

۹-۱-۲-۲-۴ معیارهای ممیزی باید به عنوان مبنائی برای تعیین انطباق مورد استفاده قرار گیرد، و باید شامل موارد زیر باشد:

- الزامات مندرج در مدارک حاوی الزامات<sup>۲</sup> که برای سیستم مدیریت تعیین شده است

- فرایندهای تعیین شده و مستندات سیستم مدیریت تدوین شده توسط کارفرما

#### ۹-۱-۲-۳ تهیه طرح ممیزی

طرح ممیزی باید متناسب با اهداف و دامنه شمول ممیزی باشد. طرح ممیزی باید حداقل شامل موارد زیر باشد یا به آنها ارجاع دهد:

الف- اهداف ممیزی

1-Legal compliance audit

2-Normative documents

ب- معیارهای ممیزی

ج- دامنه شمول ممیزی، شامل شناسائی واحدهای سازمانی و حوزه‌های کاری یا فرایندهائی است که قرار است ممیزی شوند

د- تاریخ ها و محل‌هائی که فعالیت‌های ممیزی در محل قرار است انجام شود، شامل بازدیدهائی از محل‌های موقتی، در صورت اقتضاء

ه- زمان انجام و مدت زمان مورد انتظار فعالیت‌های ممیزی در محل

و- نقش‌ها و مسئولیت‌های اعضای تیم ممیزی و افراد همراه

یادآوری ۱- اطلاعات مربوط به طرح ممیزی می‌تواند در بیش از یک مدرک ذکر شده باشد.

یادآوری ۲- در پیوست "و" موارد تکمیلی که می‌تواند در تهیه و تجدید نظر طرح ممیزی مورد نظر باشد، فهرست شده است.

### ۳-۱-۹ انتخاب و انتصاب اعضای تیم ممیزی

۳-۱-۹-۱ نهاد گواهی کننده باید فرایندی برای انتخاب تیم ممیزی و انتصاب اعضای آن شامل راهبر تیم ممیزی با مدنظر قرار دادن شایستگی مورد نیاز به منظور دستیابی به اهداف ممیزی داشته باشد. اگر تیم ممیزی فقط شامل یک ممیز باشد، ممیز باید شایستگی انجام وظایف مربوط به راهبر تیم ممیزی را هم برای انجام ممیزی داشته باشد.

۳-۱-۹-۲ هنگام تصمیم‌گیری برای تعداد و ترکیب اعضای تیم ممیزی، موارد زیر باید مورد توجه قرار گیرد:

الف- معیارها، دامنه شمول و اهداف ممیزی و زمان تخمینی برای انجام ممیزی

ب- این که آیا ممیزی از کدام نوع تلفیقی، تجمیع شده یا مشترک باشد

ج- شایستگی کلی مورد نیاز تیم ممیزی برای دست یافتن به اهداف ممیزی

د- الزامات مربوط به گواهی کردن (شامل هرگونه الزامات قانونی، مقرراتی یا قراردادی مربوط)

ه- زبان و فرهنگ

و- این که آیا اعضای تیم ممیزی قبلاً سیستم مدیریت کارفرما را ممیزی کرده باشند

۳-۱-۹-۳ دانش و مهارت‌های مورد نیاز راهبر برای تیم ممیزی و ممیزان می‌تواند به کمک کارشناسان فنی، مترجمان و مترجمان شفاهی<sup>۱</sup> که باید تحت هدایت یک ممیز انجام وظیفه کنند، تکمیل شود. هرگاه که مترجمان و مترجمان شفاهی به کارگرفته شوند، آن‌ها بایستی به نحوی انتخاب شوند که تاثیر نامطلوب بر ممیزی نگذارند.

یادآوری - معیارها برای انتخاب کارشناسان فنی بر مبنای مورد به مورد با توجه به نیازهای تیم ممیزی و دامنه شمول ممیزی تعیین می‌گردد.



۹-۱-۳-۴ ممیزان در حال آموزش می‌توانند در تیم ممیزی به‌عنوان مشارکت‌کننده حضور یابند مشروط بر اینکه یکی از ممیزان به‌عنوان ارزیابی‌کننده منصوب شود. ارزیابی‌کننده برای برعهده گرفتن وظایف و مسئولیت نهائی در مورد فعالیت‌ها و یافته‌های ممیز در حال آموزش، باید واجد شرایط باشد.

۹-۱-۳-۵ راهبر تیم ممیزی، در مشاوره با سایر اعضای تیم، باید مسئولیت هر یک از اعضای تیم را برای ممیزی فرایندها، بخش‌ها، محل‌ها، حوزه‌ها یا فعالیت‌های خاص تعیین کند. در چنین تعیین تکالیف باید نیاز به شایستگی، به‌کارگیری اثربخش و کارائی تیم ممیزی، همچنین نقش‌ها و مسئولیت‌های ممیزان، ممیزان در حال آموزش و کارشناسان فنی مدنظر قرارگیرد. تغییرات در کارهای واگذار شده به ممیزان ممکن است با توجه به پیشروی ممیزی به‌منظور حصول اطمینان از دستیابی به اهداف ممیزی صورت گیرد.

#### ۹-۱-۴ تعیین مدت زمان ممیزی

۹-۱-۴-۱ نهاد گواهی‌کننده باید دارای روش‌های اجرایی مدونی برای تعیین زمان ممیزی باشد و باید در مورد هر کارفرما مدت زمان مورد نیاز برای طرح‌ریزی و اجرای یک ممیزی کامل و اثربخش سیستم مدیریت آن را تعیین کند. زمان ممیزی تعیین شده توسط نهاد گواهی‌کننده و توجیه آن باید ثبت شود. نهاد گواهی‌کننده در تعیین زمان ممیزی باید، علاوه بر سایر موارد، به جنبه‌های زیر توجه کند:

الف- الزامات استاندارد سیستم مدیریت مرتبط

ب- اندازه و پیچیدگی

ج- شرایط مرتبط با فناوری و مقررات قانونی

د- هر گونه برون سپاری در خصوص فعالیت‌های مندرج در دامنه شمول سیستم مدیریت

ه- نتایج هر گونه ممیزی‌های قبلی

و- تعداد محل‌های فعالیت و ملاحظات مربوط به وجود چند محل فعالیت

ز- ریسک‌های مرتبط با محصولات، فرایندها یا فعالیت‌های سازمان

ح- این که آیا ممیزی از کدام نوع ترکیبی، یکپارچه یا مشترک باشد

هرگاه معیارهای خاص ممیزی برای طرح خاص گواهی‌کردن تعیین شده باشد، مانند استاندارد ملی ایران به شماره ۱۳۸۱۱ و استاندارد ملی ایران به شماره ۲۷۰۰۶، باید این موارد نیز لحاظ شود.

۹-۱-۴-۲ مدت زمان صرف شده توسط هر عضو تیم که به‌عنوان ممیز محسوب نمی‌شود (مانند کارشناسان فنی، مترجمان، مترجمان شفاهی، ناظران و ممیزان در حال آموزش) نباید در مدت زمان ممیزی تعیین شده، لحاظ گردد.

یادآوری - به‌کارگیری مترجمان و مترجمان شفاهی می‌تواند مدت زمان بیشتری را برای ممیزی موجب شود.

#### ۵-۱-۹ نمونه گیری چند محلی

هرگاه نمونه گیری چند محلی برای ممیزی سیستم مدیریت یک کارفرما که در برگیرنده فعالیت‌های یکسان در محل‌های مختلف است، مورد استفاده قرار گیرد، نهاد گواهی کننده باید یک برنامه نمونه گیری به منظور حصول اطمینان از ممیزی مناسب سیستم مدیریت تدوین کند. مبنای منطقی<sup>۱</sup> طرح نمونه‌گیری باید برای هر کارفرما مدون گردد.

#### ۶-۱-۹ اطلاع رسانی در خصوص کارهای تیم ممیزی

کارهای محول شده به تیم ممیزی باید تعیین شود و باید به سازمان کارفرما اطلاع داده شود و تیم ممیزی باید به رعایت موارد زیر ملزم شود:

الف- بررسی و تصدیق ساختار، خط‌مشی‌ها، فرآیندها، روش‌های اجرایی، سوابق و مدارک مربوط به سازمان کارفرما مرتبط با سیستم مدیریت

ب- تعیین این که موارد فوق کلیه الزامات مرتبط با دامنه شمول مورد نظر گواهی کردن را برآورده می‌کنند

ج- تعیین این که فرآیندها و روش‌های اجرایی برای فراهم آوردن مبنایی برای حصول اطمینان از سیستم مدیریت کارفرما به‌طور اثربخش ایجاد، اجرا و برقرار نگه داشته می‌شوند

د- مطلع ساختن کارفرما جهت اقدام وی در خصوص هرگونه عدم همخوانی مابین خط‌مشی، اهداف بلند مدت و کوتاه مدت کارفرما (همخوان با انتظارات استاندارد سیستم مدیریت یا سایر مدارک حاوی الزامات مربوطه و نتایج)

#### ۷-۱-۹ اطلاع رسانی مربوط به اعضای تیم ممیزی

نهاد گواهی کننده باید نام و در صورت درخواست، اطلاعات مربوط به سوابق هر یک از اعضای تیم ممیزی را ضمن در نظر گرفتن مدت زمان کافی، در دسترس سازمان کارفرما قرار دهد تا در صورت تمایل نسبت به انتصاب هر ممیز یا کارشناس فنی خاص مخالفت نماید و نهاد گواهی کننده به‌منظور پاسخ‌گو بودن به مخالفتی که معتبر باشد، تیم را مجدداً تشکیل دهد.

#### ۸-۱-۹ اطلاع رسانی در مورد طرح ممیزی

طرح ممیزی باید به سازمان کارفرما اطلاع داده شود و تاریخ های ممیزی باید از قبل با سازمان کارفرما مورد توافق قرار گیرد.

#### ۹-۱-۹ اجرای "ممیزی‌های در محل"

##### ۱-۹-۱-۹ کلیات

نهادگواهی کننده باید فرایندی برای اجرای "ممیزی‌های در محل" داشته باشد. این فرایند باید شامل یک جلسه افتتاحیه در شروع ممیزی و جلسه اختتامیه در پایان ممیزی باشد.

**یادآوری** - افزون بر بازدید از محل(های) فیزیکی (مانند کارخانه)، ممیزی در محل می‌تواند شامل دسترسی از راه دور به سایت‌های الکترونیکی باشد که حاوی اطلاعات مرتبط با ممیزی سیستم مدیریت است.

#### ۹-۱-۹ برگزاری جلسه افتتاحیه

جلسه رسمی افتتاحیه باید با مدیریت کارفرما و در صورت مقتضی، با آن‌هایی که مسئول بخش‌ها یا فرایندهائی که بایستی مورد ممیزی قرار گیرند، باید برگزار شود. حضور افراد در جلسه باید ثبت گردد. هدف جلسه افتتاحیه، که به‌طور معمول باید توسط راهبر تیم ممیزی هدایت شود، ارائه شرح کوتاهی از چگونگی فعالیت‌های ممیزی که قرار است انجام شود، می‌باشد و شامل موارد زیر است. میزان جزئیات باید همخوان با آشنائی کارفرما با فرایند ممیزی باشد.

الف- معرفی شرکت کنندگان از جمله شامل خلاصه‌ای از نقش آن‌ها

ب- تأیید دامنه شمول گواهی کردن

ج- تأیید طرح ممیزی (شامل نوع و دامنه شمول ممیزی، اهداف و معیارهای ممیزی)، هرگونه تغییرات و سایر ترتیبات مرتبط با کارفرما مانند تاریخ و زمان جلسه اختتامیه، جلسات میانی مابین تیم ممیزی و مدیریت کارفرما

د- تأیید مجاری ارتباطی بین تیم ممیزی و کارفرما

ه- تأیید اینکه منابع و امکانات مورد نیاز برای تیم ممیزی قابل دسترس است

و- تأیید موضوعات مربوط به محرمانگی

ز- تأیید روش‌های اجرائی ایمنی کاری، موارد اضطراری و امنیتی مرتبط برای تیم ممیزی

ح- تأیید قابلیت دسترسی، نقش‌ها و هویت هر یک از راهنماها و ناظران

ط- روش گزارش‌دهی، شامل هرگونه درجه بندی یافته‌های ممیزی

ی- اطلاعات در خصوص شرایطی که تحت آن ممیزی ممکن است پیش از موعد خاتمه یابد

ک- تأیید اینکه راهبر تیم ممیزی و اعضای تیم به نمایندگی از طرف نهاد گواهی کننده مسئول انجام ممیزی هستند و باید اجرای طرح ممیزی شامل فعالیت‌های ممیزی و خط سیرهای<sup>۱</sup> ممیزی تحت کنترل آن‌ها باشد

ل- تأیید وضعیت یافته‌های مربوط به بازنگری یا ممیزی قبلی، در صورت موضوعیت داشتن

م- طرق و روش‌های اجرائی که بایستی برای انجام ممیزی مبتنی بر نمونه‌گیری به کار رود

ن - تأیید زبان مورد استفاده در حین ممیزی

س- تأیید اینکه، در حین ممیزی کارفرما از پیش رفتن ممیزی و هرگونه دغدغه‌ای مطلع خواهد شد

ع - فرصت دادن به کارفرما برای پرسیدن سوالات

### ۳-۹-۱-۹ تبادل اطلاعات در حین ممیزی

۱-۳-۹-۱-۹ در حین ممیزی، تیم ممیزی باید به‌طور متناوب پیشروی ممیزی را ارزیابی کند و اطلاعات را مبادله نماید. راهبر تیم ممیزی باید در صورت نیاز نسبت به واگذاری مجدد کارهای ممیزی به اعضای تیم اقدام نماید و به‌طور متناوب پیشروی ممیزی و هرگونه دغدغه‌ای را به کارفرما اطلاع دهد.

۲-۳-۹-۱-۹ چنانچه شواهد عینی قابل دسترس نشان دهد که اهداف ممیزی دست یافتنی نیست یا وجود یک ریسک فوری و مهم را معلوم کند (مانند ایمنی)، راهبر تیم ممیزی باید این موضوع را به کارفرما و در صورت امکان، به نهاد گواهی کننده برای تعیین اقدام مقتضی گزارش کند. چنین اقدامی ممکن است شامل تأیید در مورد تجدید یا تغییر طرح ممیزی، تغییراتی در اهداف ممیزی یا دامنه شمول ممیزی یا خاتمه ممیزی باشد. راهبر تیم ممیزی باید نتایج اقدام انجام گرفته را به نهاد گواهی کننده گزارش کند.

۳-۳-۹-۱-۹ راهبر تیم ممیزی همراه با کارفرما باید هرگونه نیاز برای تغییر دامنه شمول ممیزی را که با پیشروی فعالیت های ممیزی در محل معلوم می‌شود، بازنگری کند و گزارش آن را به نهاد گواهی کننده ارسال نماید.

### ۴-۹-۱-۹ ناظران یا راهنماها

#### ۱-۴-۹-۱-۹ ناظران

در مورد وجود و توجیه حضور ناظران در حین فعالیت ممیزی باید قبل از اجرای ممیزی بین نهاد گواهی - کننده و کارفرما توافق شود. تیم ممیزی باید اطمینان دهد که ناظران تاثیر بر یا دخالتی در فرایند ممیزی یا نتایج ممیزی ندارند.

**یادآوری-** ناظران می‌توانند از اعضای سازمان کارفرما، مشاوران، کارکنان نهاد تأیید صلاحیت که شاهد ممیزی می‌باشند، نمایندگان سازمان‌های تنظیم کننده مقررات یا سایر افراد پشتیبانی باشند.

#### ۲-۴-۹-۱-۹ راهنماها

هر ممیز باید با یک راهنما همراهی شود، مگر به نحو دیگری که راهبر تیم ممیزی و کارفرما توافق کرده باشند. راهنما(ها) به‌منظور تسهیل ممیزی برای تیم ممیزی تعیین می‌شوند. تیم ممیزی باید اطمینان یابد که راهنماها تاثیری بر یا دخالتی در فرایند یا نتایج ممیزی ندارند.

**یادآوری -** مسئولیت های راهنما شامل موارد زیر است:

الف- برقرارکردن تماس‌ها و تعیین زمان مصاحبه‌ها

ب- ترتیب دادن بازدیدها برای بخش‌های کاری خاص در محل یا سازمان

ج- حصول اطمینان از اینکه مقررات مرتبط با ایمنی محل و روش‌های اجرایی امنیتی برای اعضای تیم ممیزی معلوم می‌باشد و توسط آن‌ها رعایت می‌گردد

د- شاهد بودن بر ممیزی از طرف کارفرما

ه- ارائه توضیح یا اطلاعات به ممیز در صورت درخواست وی

#### ۵-۹-۱-۹ جمع‌آوری و تصدیق اطلاعات

۱-۵-۹-۱-۹ در حین ممیزی، اطلاعات مرتبط با اهداف ممیزی، دامنه شمول و معیارهای ممیزی (شامل اطلاعات مربوط به اشتراکات بین حوزه‌های کاری، فعالیت‌ها و فرایندها) باید از طریق نمونه‌گیری مناسب جمع‌آوری و تصدیق گردند تا به‌عنوان شواهد عینی محسوب شوند.

۲-۵-۹-۱-۹ روش‌های جمع‌آوری اطلاعات باید شامل موارد زیر باشد، ولی به آن‌ها محدود نمی‌شود:

الف- مصاحبه‌ها

ب- ناظر بودن بر فرایندها و فعالیت‌ها

ج- بازنگری مستندات و سوابق

#### ۶-۹-۱-۹ شناسائی و ثبت یافته‌های ممیزی

۱-۶-۹-۱-۹ یافته‌های ممیزی شامل خلاصه‌ای از موارد انطباق و شرح جزئیات عدم انطباق‌ها است و شواهد ممیزی اثبات‌کننده آنها باید ثبت و گزارش گردد تا تصمیم‌گیری آگاهانه در مورد گواهی کردن یا حفظ گواهی امکان‌پذیر شود.

۲-۶-۹-۱-۹ فرصت‌های بهبود را می‌توان شناسائی و ثبت کرد، مگر اینکه در الزامات یک طرح گواهی کردن سیستم مدیریت منع شده باشد. به هر حال یافته‌های ممیزی، که عدم انطباق مطابق با بندهای "ب" و "ج" از بند ۱۵-۱-۹ می‌باشند، نباید به‌عنوان فرصت‌های بهبود ثبت گردند.

۳-۶-۹-۱-۹ یک یافته از نوع عدم انطباق باید بر اساس الزام خاصی از معیارهای ممیزی ثبت گردد، دارای بیان روشنی از عدم انطباق باشد و به تفصیل شواهد عینی را که عدم انطباق مبتنی بر آن است را مشخص کند. عدم انطباق‌ها باید با کارفرما مورد مذاکره قرار گیرد تا اطمینان حاصل شود که شواهد صحیح می‌باشد و این که عدم انطباق‌ها مفهوم شده است. ممیز در هر حال باید از اعلام نظر در خصوص علت عدم انطباق‌ها یا راه حل رفع آنها خودداری کند.

یادآوری- عدم انطباق‌ها را طبق الزامات "ب" از بند ۱۵-۱-۹ می‌توان به‌عنوان "عمده" طبقه بندی کرد، حال آنکه سایر عدم انطباق‌ها را می‌توان (بند "ج" از بند ۱۵-۱-۹) به‌عنوان عدم انطباق‌های "جزئی" طبقه بندی کرد.

۴-۶-۹-۱-۹ راهبر تیم ممیزی باید در مورد حل و فصل اختلاف نظرات بین تیم ممیزی و کارفرما در ارتباط با شواهد یا یافته‌های ممیزی تلاش کند و نکات حل و فصل نشده باید ثبت شود.

#### ۷-۹-۱-۹ آماده کردن نتیجه‌گیری‌های ممیزی

قبل از جلسه اختتامیه، تیم ممیزی باید:

الف- یافته‌های ممیزی و هرگونه اطلاعات مقتضی دیگر جمع‌آوری شده در حین ممیزی در برابر اهداف ممیزی بازنگری کند

ب- در مورد نتیجه‌گیری‌های ممیزی ضمن در نظر گرفتن عدم قطعیت ذاتی فرایند ممیزی توافق داشته باشد

ج- هرگونه اقدامات پیگیری مورد نیاز را مشخص کند

د- مناسب بودن برنامه ممیزی را تأیید کند یا هرگونه تغییر مورد نیاز (مانند دامنه شمول، مدت زمان، تاریخ‌های ممیزی، دفعات ممیزی بازبینی، شایستگی) را تعیین کند

#### ۹-۱-۸ برگزاری جلسه اختتامیه

۹-۱-۸-۱-۱ جلسه رسمی اختتامیه با مدیریت کارفرما و در صورت مقتضی، با آنهایی که مسئول حوزه‌های کاری یا فرایندهائی می‌باشند که بایستی مورد ممیزی قرار گیرند، باید برگزار شود، حضور افراد در جلسه باید ثبت گردد. هدف جلسه اختتامیه که معمولاً باید توسط راهبر تیم ممیزی هدایت شود، ارائه نتیجه‌گیری‌های ممیزی شامل توصیه برای گواهی کردن است. هر یک از عدم انطباق‌ها به نحوی باید ارائه گردد که درک شود و چارچوب زمانی برای پاسخ‌گو بودن باید مورد موافقت قرار گیرد.

یادآوری - درک شدن ضرورتاً، به این معنی نیست که عدم انطباق‌ها به وسیله کارفرما پذیرفته شده‌اند.

۹-۱-۸-۲ جلسه اختتامیه باید همچنین شامل موارد زیر باشد. میزان جزئیات باید متناسب با آشنائی کارفرما با فرایند ممیزی باشد:

الف- راهنمایی کارفرما در این خصوص که شواهد ممیزی جمع‌آوری شده بر مبنای نمونه‌ای از اطلاعات می‌باشد که از این طریق عامل عدم قطعیت در نظر گرفته می‌شود

ب- روش و چارچوب زمانی گزارش‌دهی، شامل هرگونه درجه بندی یافته‌های ممیزی

ج- فرایند نهاد گواهی کننده در مورد رسیدگی به عدم انطباق‌ها شامل هرگونه تبعات مربوط به وضعیت گواهی کردن کارفرما

د- چارچوب زمانی کارفرما جهت ارائه طرحی در مورد اصلاح و اقدام اصلاحی هرگونه عدم انطباق شناسائی شده در حین ممیزی

ه- فعالیت‌های بعد از ممیزی نهاد گواهی کننده

و- اطلاعات در خصوص فرایند رسیدگی به شکایات و درخواست رسیدگی مجدد

۹-۱-۸-۳ برای طرح سوالات به کارفرما باید فرصت داده شود. هرگونه اختلاف نظرات مرتبط با یافته‌های ممیزی یا نتیجه‌گیری‌ها باید مابین تیم ممیزی و کارفرما مورد مذاکره قرار گیرد و در صورت امکان حل و فصل شود. هرگونه اختلاف نظرانی که حل و فصل نشده‌اند باید ثبت و به نهاد گواهی کننده ارجاع داده شود.

#### ۹-۱-۱۰ گزارش ممیزی

۹-۱-۱۰-۱ نهاد گواهی کننده باید یک گزارش کتبی برای هر ممیزی ارائه کند. تیم ممیزی می‌تواند فرصت برای بهبود را شناسائی کند اما نباید راه‌حل‌های خاصی را توصیه کند. مالکیت گزارش ممیزی باید توسط نهاد گواهی کننده حفظ شود.

۹-۱-۱۰-۲ راهبر تیم ممیزی باید از تهیه گزارش ممیزی اطمینان حاصل کند و باید در خصوص مفاد آن مسئول باشد. گزارش ممیزی باید یک سابقه صحیح، مختصر و روشن از ممیزی را ارائه کند تا تصمیم‌گیری آگاهانه در مورد گواهی کردن امکان‌پذیر گردد و باید شامل موارد زیر باشد یا به آن‌ها ارجاع دهد:

الف- مشخصات نهاد گواهی کننده

ب- نام و نشانی کارفرما و نماینده مدیریت کارفرما

ج- نوع ممیزی (مانند ممیزی اولیه، بازبینی یا مجدد)

د- معیارهای ممیزی

ه- اهداف ممیزی

و- دامنه شمول ممیزی، به ویژه مشخص کردن واحدهای سازمانی یا حوزه‌کاری یا فرایندهای ممیزی شده و زمان ممیزی

ز- مشخصات راهبر تیم ممیزی، اعضای تیم ممیزی و هر گونه افراد همراه

ح- تاریخ‌ها و مکان‌هایی که فعالیت‌های ممیزی (ممیزی در محل یا خارج از محل) انجام شده است

ط- یافته‌های ممیزی، شواهد و نتیجه‌گیری‌ها مطابق با الزامات مربوط به نوع ممیزی

ی- هرگونه موضوعات حل و فصل نشده، در صورتی که مشخص شده باشد

#### ۹-۱-۱۱ تحلیل علت عدم انطباق‌ها

نهاد گواهی کننده باید کارفرما را برای تحلیل علت و تشریح اصلاح و اقدامات اصلاحی خاص انجام شده یا طرح‌ریزی شده برای انجام، به‌منظور رفع عدم انطباق‌های شناسایی شده در مدت زمان معین الزام کند.

#### ۹-۱-۱۲ اثربخشی اصلاحات و اقدامات اصلاحی

نهاد گواهی کننده باید اصلاحات، علت‌های شناسایی شده و اقدامات اصلاحی اعلام شده توسط کارفرما را به‌منظور تعیین این که آیا آن‌ها قابل قبول هستند، بازنگری کند. نهاد گواهی کننده باید اثربخشی هرگونه اصلاح و اقدامات اصلاحی انجام شده را تصدیق کند. شواهد بدست آمده برای اثبات حل و فصل عدم انطباق‌ها باید ثبت شود. کارفرما باید از نتایج بازنگری و تصدیق مطلع شود.

یادآوری- تصدیق اثربخشی اصلاح و اقدام اصلاحی می‌تواند بر مبنای بازنگری مستندات ارائه شده توسط کارفرما انجام گیرد، یا در صورت نیاز از طریق تصدیق در محل.

#### ۹-۱-۱۳ ممیزی‌های تکمیلی

هرگاه برای تصدیق اثربخش بودن اصلاح و اقدامات اصلاحی، انجام ممیزی تکمیلی کامل، ممیزی تکمیلی محدود یا دستیابی به شواهد مدون (که بایستی در حین ممیزی‌های بازبینی آتی مورد تأیید قرار گیرد) مورد نیاز باشد، کارفرما باید مطلع گردد.

#### ۹-۱-۱۴ تصمیم‌گیری برای گواهی کردن

نهاد گواهی کننده باید اطمینان دهد که افراد یا کمیته‌هایی که برای گواهی کردن یا گواهی کردن مجدد تصمیم‌گیری می‌کنند متفاوت از آن‌هایی می‌باشند که ممیزی‌ها را انجام داده‌اند.

#### ۹-۱-۱۵ اقدامات قبل از تصمیم‌گیری

نهاد گواهی کننده باید قبل از تصمیم‌گیری موارد زیر را تأیید کند:

الف-اطلاعات ارائه شده توسط تیم ممیزی با توجه به الزامات گواهی کردن و دامنه شمول گواهی کردن در حد کفایت می‌باشد

ب- اصلاح و اقدامات اصلاحی برای کلیه عدم انطباق‌هایی که نمایانگر موارد زیر می‌باشند، مورد بازنگری قرار گرفته اند، پذیرفته شده‌اند و اثربخشی آن‌ها تصدیق شده است:

۱- برآورده نشدن یک یا چند الزام استاندارد سیستم مدیریت

۲- وضعیتی که تردید مهمی را در مورد توانائی سیستم مدیریت کارفرما برای دستیابی به نتایج مورد نظر ایجاد می‌کند

ج- اصلاح و اقدامات اصلاحی طرح‌ریزی شده توسط کارفرما برای هرگونه عدم انطباق‌ها تحت بازنگری قرار گرفته و پذیرفته شده است.

#### ۹-۲ ممیزی و گواهی کردن اولیه

##### ۹-۲-۱ درخواست

نهاد گواهی کننده باید نماینده دارای اختیار سازمان درخواست کننده را ملزم کند تا اطلاعات مورد نیاز برای تعیین موارد زیر را ارائه دهد:

الف- دامنه شمول مورد نظر گواهی کردن

ب- مشخصات عمومی سازمان درخواست کننده شامل نام و نشانی(های) محل(های) فیزیکی، ویژگی‌های مهم فرایندها و فعالیت‌های آن و هرگونه تکالیف قانونی مرتبط

ج- اطلاعات عمومی مرتبط با زمینه گواهی مورد درخواست، در خصوص سازمان درخواست کننده مانند فعالیت‌ها، منابع انسانی و فنی، وظایف و ارتباط آن با یک شرکت بزرگتر، در صورت وجود

د- اطلاعات مربوط به تمام فرایندهای برون‌سپاری شده که سازمان از آن‌ها استفاده می‌کند و بر انطباق با الزامات تاثیر خواهند داشت

ه- استانداردها یا سایر الزامات که سازمان درخواست کننده برای مبنای آن‌ها درخواست گواهی کردن دارد

ی- اطلاعات در خصوص استفاده از مشاوره در مورد سیستم مدیریت



## ۹-۲-۲ بازنگری درخواست

۹-۲-۲-۱ نهاد گواهی کننده باید قبل از اقدام به ممیزی، اطلاعات مربوط به درخواست و اطلاعات تکمیلی برای گواهی کردن را به منظور حصول اطمینان از موارد زیر بازنگری کند:

الف- اطلاعات درباره سازمان درخواست کننده و سیستم مدیریت آن برای انجام ممیزی در حد کفایت است  
ب- الزامات برای گواهی کردن به وضوح تعیین و مدون شده‌اند و به سازمان درخواست کننده ارائه شده است  
ج- هر گونه اختلاف نظر آشکار مابین نهاد گواهی کننده و سازمان درخواست کننده حل و فصل شده است  
د- نهاد گواهی کننده صلاحیت و توانایی انجام فعالیت گواهی کردن را دارد

ه- دامنه شمول گواهی درخواست شده، محل(های) فعالیت سازمان درخواست کننده، مدت زمان لازم برای تکمیل ممیزی‌ها و سایر نکات اثرگذار بر فعالیت گواهی کردن، در نظر گرفته شده‌اند (زبان، شرایط ایمنی و تهدیدهای مربوط به بی‌طرفی و غیر آن‌ها)

و- سوابق مربوط به توجیه تصمیم‌گیری در مورد انجام ممیزی نگهداری شده است

۹-۲-۲-۲ به دنبال بازنگری درخواست، نهاد گواهی کننده باید درخواست را قبول یا رد کند. در صورتی که نهاد گواهی کننده با توجه به نتایج این بازنگری، درخواست را نپذیرد، باید دلایل برای رد درخواست را مدون کند و به صورت روشن به کارفرما اعلام نماید.

یادآوری- هرگاه در خواست گواهی کردن پذیرفته نشود، نهاد گواهی کننده باید دقت کند برخلاف اصول تعیین شده در بند ۴ اقدام نکند.

۹-۲-۲-۳ نهاد گواهی کننده بر اساس این بازنگری باید شایستگی‌هایی که تیم ممیزی لازم است دارا باشد و برای تصمیم‌گیری در گواهی کردن مورد نیاز است، را تعیین کند.

۹-۲-۲-۴ تیم ممیزی باید منصوب شود و از ممیزانی (و در صورت لزوم کارشناسان فنی) تشکیل شود که دارای کلیه شایستگی‌های تعیین شده توسط نهاد گواهی کننده باشد آن گونه که در بند ۹-۲-۲-۳ برای گواهی کردن سازمان درخواست کننده ذکر شده است. انتخاب تیم باید بر مبنای بند ۷-۵-۲ مربوط به تعیین شایستگی ممیزان و کارشناسان فنی انجام گیرد و ممکن است شامل به‌کارگیری هر دو منابع انسانی درون سازمان و بیرون از سازمان باشد.

۹-۲-۲-۵ فرد (افرادی) که برای گواهی کردن تصمیم می‌گیرند، باید به گونه‌ای منصوب شوند که اطمینان حاصل شود دارای شایستگی متناسب می‌باشند (به بند ۷-۲-۹ مراجعه شود).

## ۹-۲-۳ ممیزی برای گواهی کردن اولیه

ممیزی برای گواهی کردن اولیه سیستم مدیریت باید در دو مرحله انجام گیرد: مرحله اول و مرحله دوم

### ۹-۲-۳-۱ ممیزی مرحله اول

۹-۲-۳-۱-۱ ممیزی مرحله اول به منظور موارد زیر باید انجام شود:

الف- ممیزی مستندات سیستم مدیریت کارفرما

ب- ارزیابی محل کارفرما و شرایط ویژه محل و گفتگو با کارکنان کارفرما برای تعیین آمادگی در خصوص ممیزی مرحله دوم

ج- بازنگری وضعیت کارفرما و درک وی در مورد الزامات استاندارد به ویژه در رابطه با شناسایی جنبه های کلیدی عملکرد یا جنبه های مهم، فرایندها، اهداف و اجرای سیستم مدیریت

د- جمع آوری اطلاعات لازم با توجه به دامنه شمول سیستم مدیریت، فرایندها و محل(های) کارفرما و جنبه- های قانونی و مقرراتی مرتبط و مطابقت داشتن (مانند جنبه های کیفی، زیست محیطی، جنبه های قانونی عملکرد کارفرما، ریسک های مرتبط، و غیر آنها)

ه- بازنگری تخصیص منابع برای ممیزی مرحله دوم و توافق با کارفرما در مورد جزئیات ممیزی مرحله دوم  
و- متمرکز شدن بر طرح ریزی ممیزی مرحله دوم از طریق دستیابی به درک کافی از سیستم مدیریت کارفرما و فعالیت ها در محل در زمینه جنبه های مهم احتمالی

ز- ارزیابی در مورد این که آیا ممیزی های داخلی و بازنگری مدیریت، طرح ریزی و انجام می شوند و این که سطح اجرای سیستم مدیریت اثبات می کند که کارفرما برای ممیزی مرحله دوم آماده است

در مورد اکثر سیستم های مدیریت توصیه می شود که حداقل بخشی از ممیزی مرحله اول به منظور دستیابی به اهداف بیان شده فوق در محل کارفرما انجام گیرد.

۲-۱-۳-۲-۹ یافته های ممیزی مرحله اول از جمله شناسایی زمینه های دغدغه که می تواند حین ممیزی مرحله دوم به عنوان عدم انطباق طبقه بندی شوند، باید مدون شده و به کارفرما اطلاع داده شود.

۳-۱-۳-۲-۹ در تعیین فاصله زمانی بین ممیزی مرحله اول و دوم، برای حل و فصل زمینه های دغدغه شناسایی شده در حین مرحله اول ممیزی باید به نیازهای کارفرما توجه شود. ممکن است نهاد گواهی کننده نیاز داشته باشد در ترتیبات خود برای مرحله دوم تجدیدنظر کند.

#### ۲-۳-۲-۹ ممیزی مرحله دوم

هدف از ممیزی مرحله دوم، بررسی اجرای سیستم مدیریت کارفرما از جمله اثربخشی آن است. ممیزی مرحله دوم باید در محل(های) کارفرما انجام گیرد و حداقل موارد زیر را دربرگیرد:

الف- اطلاعات و شواهدی درباره انطباق با کلیه الزامات استاندارد سیستم مدیریت ذیربط یا سایر مدارک حاوی الزامات

ب- پایش، اندازه گیری، گزارش دهی و بازنگری عملکرد بر اساس اهداف عملکردی کلیدی (همخوان با انتظارات استاندارد سیستم مدیریت ذیربط یا سایر مدارک حاوی الزامات)

ج- سیستم مدیریت و عملکرد کارفرما در خصوص مطابقت با قانون

د- کنترل عملیاتی فرایندهای کارفرما

ه- ممیزی داخلی و بازنگری مدیریت

و- مسئولیت مدیریت در مورد خط مشی های کارفرما

ز- ارتباطات بین الزامات مقرر شده، خط مشی، اهداف و اهداف کوتاه مدت عملکردی (مطابق با انتظارات استاندارد سیستم مدیریت ذیربط یا سایر مدارک حاوی الزامات)، هرگونه الزامات قانونی ذیربط، مسئولیت‌ها، شایستگی کارکنان، عملیات، روش‌های اجرایی، داده‌های عملکردی و یافته‌های ممیزی داخلی و نتیجه‌گیری‌ها

#### ۹-۲-۴ نتایج ممیزی گواهی کردن اولیه

تیم ممیزی باید تمام اطلاعات و شواهد ممیزی جمع‌آوری شده در حین ممیزی‌های مرحله اول و دوم را به‌منظور بازنگری یافته‌های ممیزی و توافق بر روی نتیجه‌گیری‌های ممیزی تحلیل کند.

#### ۹-۲-۵ اطلاعات برای اعطای گواهی اولیه

۹-۲-۵-۱ اطلاعات ارائه شده توسط تیم ممیزی به نهاد گواهی کننده به‌منظور تصمیم‌گیری در مورد گواهی کردن باید حداقل دارای موارد زیر باشد:

الف- گزارش‌های ممیزی

ب- نظرات در خصوص عدم انطباق‌ها و در صورت موضوعیت، اصلاح و اقدامات اصلاحی انجام شده توسط کارفرما

ج- تایید اطلاعات ارائه شده به نهاد گواهی کننده که در بازنگری درخواست (به بند ۹-۲-۲ مراجعه شود) به کار رفته است

د - توصیه در مورد اعطای گواهی یا عدم اعطاء همراه با هر گونه شروط یا ملاحظات

۹-۲-۵-۲ نهاد گواهی کننده باید بر اساس بازنگری یافته‌های ممیزی و نتیجه‌گیری‌ها و هر گونه اطلاعات مرتبط دیگر (مانند اطلاعات در دسترس عموم، نظرات کارفرما در مورد گزارش ممیزی) تصمیم‌گیری کند.

#### ۹-۳ فعالیتهای بازبینی

##### ۹-۳-۱ کلیات

۹-۳-۱-۱ نهاد گواهی کننده باید فعالیتهای بازبینی خود را تدوین کند به نحوی که زمینه‌ها و حوزه های کاری معرف تحت پوشش دامنه شمول سیستم مدیریت به‌طور منظم تحت پایش باشند و تغییرات در خصوص کارفرمای گواهی شده و سیستم مدیریت آن مورد توجه قرار گیرند.

۹-۳-۱-۲ فعالیتهای بازبینی باید شامل ممیزی‌های در محل باشد تا برآورده شدن الزامات تعیین شده در مورد سیستم مدیریت کارفرمای گواهی شده با در نظر گرفتن استاندارد دی که گواهی طبق آن اعطاء شده است، ارزیابی گردد.

سایر فعالیتهای بازبینی ممکن است شامل موارد زیر باشد:

الف- استعلام از نهاد گواهی کننده درباره وضعیت گواهی کارفرمای گواهی شده

ب- بازنگری اظهارات کارفرما در ارتباط با عملیات خود (مانند مطالب تبلیغاتی، پایگاه اینترنتی)

ج- درخواست از کارفرما برای ارائه مدارک و سوابق (به صورت کاغذی یا رسانه‌های الکترونیکی)

د- سایر روش‌های پایش عملکرد کارفرمای گواهی شده

### ۹-۳-۲ ممیزی بازبینی

۹-۳-۲-۱ ممیزی‌های بازبینی، ممیزی‌های در محل است اما لزوماً ممیزی کل سیستم نمی‌باشند و باید همراه با سایر فعالیت‌های بازبینی طرح ریزی شوند به نحوی که نهاد گواهی کننده بتواند اطمینان دهد که سیستم مدیریت گواهی شده در فاصله زمانی مابین ممیزی‌های گواهی کردن مجدد به طور مداوم الزامات را برآورده می‌کند. طرح ریزی ممیزی بازبینی باید حداقل موارد زیر را در برگیرد:

الف- ممیزی‌های داخلی و بازنگری مدیریت

ب- بازنگری اقدامات انجام شده در مورد عدم انطباق‌های شناسایی شده طی ممیزی قبلی

ج- رسیدگی به شکایات

د- اثربخشی سیستم مدیریت با توجه به دستیابی به اهداف کارفرمای گواهی شده

ه- پیشرفت فعالیت‌های طرح ریزی شده با هدف بهبود مداوم

و- کنترل عملیاتی مداوم

ز- بازنگری هر گونه تغییرات

ح- استفاده از علامت‌ها و/یا هر گونه ارجاع به گواهی

۹-۳-۲-۲ ممیزی‌های بازبینی باید حداقل یک بار در سال انجام گیرد. تاریخ اولین ممیزی بازبینی پس از گواهی کردن اولیه نباید بیشتر از ۱۲ ماه پس از آخرین روز ممیزی مرحله دوم باشد.

### ۹-۳-۳ حفظ گواهی

نهاد گواهی کننده باید گواهی را بر مبنای اثبات این که کارفرما در برآورده کردن الزامات استاندارد سیستم مدیریت تداوم دارد، تمدید کند. گواهی کردن کارفرما ممکن است بر اساس نتیجه‌گیری مثبت توسط سرممیز، بدون بازنگری جداگانه دیگر تمدید گردد، مشروط بر این که:

الف- در مورد هر عدم انطباق یا وضعیت دیگری که ممکن است به تعلیق یا ابطال گواهی منجر شود، نهاد

گواهی کننده دارای سیستمی است که راهبر تیم ممیزی را ملزم می‌کند به نهاد گواهی کننده گزارش

دهد آیا جهت تعیین امکان‌پذیر بودن حفظ گواهی نیاز به انجام یک بازنگری توسط کارکنان دارای

شایستگی ( به بند ۷-۲-۹ مراجعه شود )، غیر از آنهایی که ممیزی را انجام داده‌اند می‌باشد یا خیر

ب- کارکنان دارای شایستگی نهاد گواهی کننده فعالیت‌های بازبینی نهاد را پایش کنند، از جمله پایش

گزارش‌دهی توسط ممیزان نهاد به منظور تایید این که فعالیت گواهی کردن به طور اثربخش اجرا می‌شود

## ۴-۹ گواهی کردن مجدد

### ۱-۴-۹ طرح ریزی ممیزی در مورد گواهی کردن مجدد

۱-۴-۹-۱ ممیزی برای گواهی کردن مجدد باید برای ارزیابی برآورده شدن مداوم کلیه الزامات استاندارد سیستم مدیریت یا سایر مدارک مرتبط حاوی الزامات، طرح ریزی و اجرا شود. هدف ممیزی برای گواهی کردن مجدد، تایید انطباق و اثربخشی مداوم کل سیستم مدیریت و مرتبط بودن<sup>۱</sup> و قابلیت اجرائی مداوم آن با توجه به دامنه شمول گواهی است.

۲-۴-۹-۱ در ممیزی برای گواهی کردن مجدد باید عملکرد سیستم مدیریت در طول دوره گواهی کردن مورد توجه قرار گیرد و شامل بازنگری گزارش‌های ممیزی بازبینی قبلی باشد.

۳-۴-۹-۱ در وضعیتی که تغییرات مهمی در سیستم مدیریت، کارفرما یا زمینه‌ای که در آن سیستم مدیریت اجرا می‌شود (مانند تغییرات در قانون)، وجود داشته است، ممکن است در فعالیت‌های ممیزی برای گواهی کردن مجدد به ممیزی مرحله اول نیاز باشد.

۴-۴-۹-۱ در مواردی که که محل‌ها متعدد باشند یا گواهی کردن توسط نهاد گواهی کننده بر مبنای چند استاندارد سیستم مدیریت انجام می‌گردد، طرح ریزی ممیزی باید در مورد پوشش دادن در حد کفایت ممیزی در محل اطمینان ایجاد کند تا به گواهی کردن اعتماد گردد.

### ۲-۴-۹ ممیزی برای گواهی کردن مجدد

۱-۲-۴-۹-۱ ممیزی برای گواهی کردن مجدد باید شامل یک ممیزی در محل باشد که به موارد زیر می‌پردازد:  
الف- اثربخشی سیستم مدیریت در کل سیستم به لحاظ تغییرات داخلی و خارجی و مرتبط بودن و قابلیت اجرائی مداوم آن با توجه به دامنه شمول گواهی

ب- تعهد اثبات شده برای حفظ اثربخشی و بهبود سیستم مدیریت به منظور ارتقاء عملکرد کلی

ج- که آیا اجرای سیستم مدیریت گواهی شده در دستیابی به خط مشی و اهداف سازمان تاثیر دارد

۲-۲-۴-۹-۱ هنگامی که در طول ممیزی برای گواهی کردن مجدد، نمونه‌هایی از عدم انطباق یا فقدان شواهد انطباق شناسایی شوند، نهاد گواهی کننده باید قبل از انقضای گواهی مهلت‌های زمانی برای انجام اصلاح و اقدامات اصلاحی که بایستی انجام شود، را تعیین کند.

### ۳-۴-۹ اطلاعات برای اعطای گواهی مجدد

نهاد گواهی کننده باید برای تجدید گواهی بر اساس نتایج ممیزی برای گواهی کردن مجدد، همچنین بر مبنای نتایج بازنگری سیستم در طول دوره گواهی کردن و شکایات دریافت شده از استفاده کنندگان گواهی، تصمیم‌گیری کند.

## ۵-۹ ممیزی‌های ویژه

### ۱-۵-۹ گسترش دامنه شمول

نهاد گواهی کننده باید در پاسخ به درخواست گسترش دامنه شمول گواهی که قبلاً اعطاء شده است، انجام بازنگری درخواست و تعیین هرگونه فعالیت های ممیزی مورد نیاز برای تصمیم‌گیری در مورد این که آیا گسترش می‌تواند اعطاء شود یا خیر، اقدام کند. این اقدام می‌تواند به صورت همزمان به همراه یک ممیزی بازبینی انجام گیرد.

### ۱-۵-۹ ممیزی‌های عاجل<sup>۱</sup>

ممکن است لازم باشد نهاد گواهی کننده ممیزی‌های عاجل قبلی را درخصوص کارفرماهای گواهی شده برای رسیدگی به شکایات ( به بند ۸-۹ مراجعه شود) یا در پاسخگویی به تغییرات (به بند ۸-۶-۳ مراجعه شود) یا پیگیری در مورد کارفرماهای تعلیق شده ( به بند ۹-۶ رجوع شود)، انجام دهد. در چنین مواردی:

الف- نهاد گواهی کننده باید از قبل کارفرماهای گواهی شده (برای مثال در مدارکی که طبق بند ۸-۶-۱ تشریح شده‌اند) در خصوص شرایطی که این ممیزی‌های عاجل بایستی انجام گیرد را توضیح دهد و به اطلاع آن‌ها برساند.

ب- نهاد گواهی کننده باید توجه بیشتری در تعیین تیم ممیزی داشته باشد، زیرا کارفرما برای اعتراض به اعضای تیم ممیزی فرصتی ندارد

### ۶-۹ تعلیق، ابطال یا محدود ساختن دامنه شمول گواهی

۱-۶-۹ نهاد گواهی کننده باید دارای خط‌مشی و روش (های) اجرایی مدون برای تعلیق، ابطال یا محدود ساختن دامنه شمول گواهی باشد و باید اقدامات بعدی توسط نهاد گواهی کننده را مشخص کند.

۲-۶-۹ نهاد گواهی کننده باید در موارد زیر گواهی را تعلیق کند، بطور مثال هنگامی که:

- سیستم مدیریت گواهی شده کارفرما مداوماً یا به‌طور جدی الزامات مربوط به گواهی کردن از جمله الزامات مربوط به اثربخشی سیستم مدیریت را برآورده نکرده باشد
- کارفرمای گواهی شده اجازه ندهد که ممیزی‌های بازبینی یا گواهی کردن مجدد در دفعات لازم انجام پذیرد
- کارفرمای گواهی شده داوطلبانه درخواست تعلیق کرده باشد

۳-۶-۹ تحت شرایط تعلیق، گواهی سیستم مدیریت کارفرما به‌طور موقت بی اعتبار می‌گردد. نهاد گواهی کننده باید ترتیباتی با قابلیت اجرایی قانونی درباره کارفرماهای خود به‌منظور حصول اطمینان از اینکه در حالت تعلیق، کارفرما از ادامه تبلیغ در مورد گواهی خود خودداری می‌کند، داشته باشد. نهاد گواهی کننده

باید وضعیت تعلیق گواهی را برای عموم قابل دسترس سازد (به بند ۸-۱-۳ مراجعه شود) و باید سایر اقداماتی را که به نظر خود مناسب می داند، انجام دهد.

۹-۶-۴ قصور در حل و فصل موضوعاتی که منتج به تعلیق در مدت زمان تعیین شده توسط نهاد گواهی کننده شده است، باید به ابطال گواهی یا محدود ساختن دامنه شمول گواهی منجر شود.

یادآوری در بیشترین موارد، تعلیق بیشتر از ۶ ماه طول نمی کشد.

۹-۶-۵ هرگاه که کارفرما مداوما یا به طور جدی الزامات مربوط به گواهی کردن را در مورد بخش‌هایی از دامنه شمول گواهی برآورده نکرده باشد، نهاد گواهی کننده باید دامنه شمول گواهی کارفرما را محدود سازد تا بخش‌هایی که الزامات را برآورده نمی کنند از دامنه شمول حذف گردند. هر گونه محدودسازی باید در راستای الزامات استاندارد مورد استفاده در گواهی کردن باشد.

۹-۶-۶ نهاد گواهی کننده باید ترتیباتی با قابلیت اجرایی قانونی درباره کارفرمای گواهی شده در ارتباط با شرایط ابطال (به بند "د" از بند ۸-۴-۳ مراجعه شود) داشته باشد تا اطمینان یابد به محض اعلام ابطال گواهی، کارفرما استفاده از کلیه مطالب تبلیغاتی که شامل هر گونه ارجاع به وضعیت گواهی شده است را متوقف می نماید.

۹-۶-۷ بر اساس درخواست توسط هر طرفی، نهاد گواهی کننده باید به طور صحیح وضعیت گواهی سیستم مدیریت کارفرما که تعلیق یا ابطال شده است یا دامنه شمول گواهی محدود شده است را اعلام کند.

#### ۹-۷ درخواست رسیدگی مجدد

۹-۷-۱ نهاد گواهی کننده باید فرآیند مدونی برای دریافت، ارزیابی و تصمیم‌گیری‌ها در خصوص درخواست رسیدگی مجدد داشته باشد.

۹-۷-۲ شرحی از فرآیند رسیدگی به درخواست رسیدگی مجدد باید برای عموم قابل دسترس باشد.

۹-۷-۳ نهاد گواهی کننده باید در تمامی تصمیم‌گیری‌ها در کلیه سطوح فرآیند بررسی درخواست رسیدگی مجدد، مسئول باشد. نهاد گواهی کننده باید اطمینان حاصل کند که افراد دخیل در فرآیند بررسی درخواست رسیدگی مجدد متفاوت از آنهایی باشند که ممیزی را انجام می‌دهند و برای گواهی کردن تصمیم می‌گیرند.

۹-۷-۴ تسلیم، بررسی و تصمیم‌گیری در خصوص درخواست رسیدگی مجدد نباید منجر به هرگونه اقدام تبعیض‌آمیز در مقابل درخواست کننده رسیدگی مجدد شود.

۹-۷-۵ فرآیند بررسی درخواست‌های رسیدگی مجدد باید حداقل شامل موارد و روش‌های زیر باشد:

الف- خلاصه‌ای از فرآیند دریافت، تأیید و بررسی درخواست رسیدگی مجدد و برای تصمیم‌گیری در مورد اقداماتی که بایستی در پاسخ به آن با توجه به نتایج بررسی درخواست‌های رسیدگی مجدد قبلی، انجام شود.

ب- ردیابی و ثبت درخواست‌های رسیدگی مجدد از جمله اقدامات انجام گرفته برای برطرف کردن آنها  
ت- حصول اطمینان از اینکه هرگونه اصلاح و اقدامات اصلاحی مقتضی انجام گرفته است

۹-۷-۶ نهاد گواهی کننده باید وصول درخواست رسیدگی مجدد را اعلام کند و گزارش‌های پیشرفت و نتیجه را به درخواست کننده رسیدگی مجدد ارائه کند.

۹-۷-۷ تصمیمی که بایستی به درخواست کننده رسیدگی مجدد<sup>۱</sup> اطلاع داده شود باید توسط فرد (افراد) که قبلاً در موضوع درخواست رسیدگی مجدد دخیل نبوده‌اند اتخاذ، بازنگری و تصویب شود.

۹-۷-۸ نهاد گواهی کننده باید در پایان فرآیند بررسی درخواست‌های رسیدگی مجدد، نتیجه را رسماً به اطلاع درخواست کننده رسیدگی مجدد برساند.

#### ۸-۹ شکایات

۹-۸-۱ شرحی از فرآیند رسیدگی به شکایات باید برای عموم قابل دسترس باشد.

۹-۸-۲ نهاد گواهی کننده باید به محض دریافت یک شکایت تایید کند که آیا شکایت به فعالیت‌های گواهی کردن که نهاد مسئول آن است، ارتباط دارد و اگر چنین است باید در مورد آن اقدام کند. اگر شکایت به کارفرمای گواهی شده ارتباط دارد در این صورت هنگام بررسی شکایت باید اثربخشی سیستم مدیریت گواهی شده مورد توجه قرار گیرد.

۹-۸-۳ هرگونه شکایت درباره یک کارفرمای گواهی شده باید همچنین در مدت زمان مناسب توسط نهاد گواهی کننده به کارفرمای گواهی شده مورد بحث ارجاع داده شود.

۹-۸-۴ نهاد گواهی کننده باید یک فرآیند مدون برای دریافت، ارزیابی و تصمیم‌گیری‌ها در مورد شکایات داشته باشد. این فرآیند باید بر طبق الزامات مربوط به محرمانگی انجام شود، زیرا با شاکي و با موضوع شکایت ارتباط دارد.

۹-۸-۵ فرآیند بررسی شکایات باید حداقل شامل موارد و روش‌های زیر باشد:

الف- خلاصه ای از فرآیند دریافت، تائید و بررسی شکایت و تصمیم‌گیری در مورد اقداماتی که بایستی در پاسخ به آن انجام شود

ب- ردیابی و ثبت شکایات از جمله اقدامات انجام گرفته در خصوص پاسخ به شکایات  
ث- حصول اطمینان از این که هرگونه اصلاح و اقدامات اصلاحی مناسب انجام گرفته است

یادآوری- استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۰۲ راهنمایی در مورد رسیدگی به شکایات را ارائه می‌دهد.

۹-۸-۶ نهاد گواهی کننده ای که شکایت را دریافت می‌کند باید مسئول جمع‌آوری و تایید کلیه اطلاعات مورد نیاز برای تصدیق شکایت باشد.



۷-۸-۹ در صورت امکان، نهاد گواهی کننده باید دریافت شکایت را اعلام کند و گزارش‌های پیشرفت و نتیجه را به شاکی ارائه کند.

۸-۸-۹ تصمیمی که بایستی به شاکی اطلاع داده شود یا مورد بازنگری و تائید قرارگیرد باید توسط فرد (افرادی) که قبلا در موضوع شکایت دخیل نبوده‌اند، انجام گیرد.

۹-۸-۹ نهاد گواهی کننده باید در صورت امکان پایان فرآیند بررسی شکایت را رسماً به شاکی اعلام کند.

۱۰-۸-۹ نهاد گواهی کننده باید به اتفاق کارفرما و شاکی تصمیم بگیرد که آیا موضوع شکایت و حل و فصل شدن آن باید به اطلاع عموم برسد و اگر چنین باشد در چه حدی باید در این مورد اقدام شود.

#### ۹-۹ سوابق مربوط به درخواست کنندگان و کارفرماها

۱-۹-۹ نهاد گواهی کننده باید سوابق مربوط به ممیزی و سایر فعالیت‌های گواهی کردن در خصوص کلیه کارفرماها شامل سوابق مربوط به تمام سازمان‌هایی که درخواست‌های خود را تسلیم کرده‌اند و کلیه سازمان‌هایی که ممیزی شده‌اند، گواهی شده‌اند، یا گواهی آن‌ها تعلیق یا ابطال شده است را نگهداری کند.

۲-۹-۹ سوابق مربوط به کارفرمایان گواهی شده باید شامل موارد زیر باشد:

الف- اطلاعات مربوط به درخواست و گزارش‌های ممیزی اولیه، بازبینی و گواهی کردن مجدد  
ب- موافقت‌نامه گواهی کردن

ج- توجیه در خصوص روش‌ها مورد استفاده در نمونه‌گیری

د- توجیه در مورد تعیین زمان ممیزی (به بند ۹-۱-۴ رجوع شود)

ه- تایید در مورد اصلاح و اقدامات اصلاحی

و- سوابق شکایات و درخواست رسیدگی مجدد و هر گونه اصلاح یا اقدامات اصلاحی بعدی

ز- کمیته بررسی ها و تصمیم‌گیری‌ها در صورت موضوعیت داشتن

ح- مستندات مربوط به تصمیم‌گیری‌های مربوط به گواهی کردن

ط- مدارک گواهی کردن شامل دامنه شمول گواهی در مورد محصول، فرآیند یا خدمت در صورت موضوعیت داشتن

ی- سوابق مرتبط مورد نیاز برای تعیین اعتبار گواهی مانند شواهد مربوط به شایستگی ممیزان و کارشناسان فنی

یادآوری- روش‌های نمونه‌گیری شامل نمونه‌گیری به‌کار رفته برای ارزیابی سیستم مدیریت خاص و یا انتخاب محل‌ها در مضمون ارزیابی چند محلی می‌باشد.

۳-۹-۹ نهاد گواهی کننده باید سوابق درخواست کنندگان و کارفرماها را به‌منظور حصول اطمینان از این که اطلاعات به‌صورت محرمانه محافظت می‌شود، نگهداری کند. حمل، ارسال یا انتقال سوابق باید به روشی باشد که اطمینان دهد محرمانگی حفظ می‌شود.

۴-۹-۹ نهاد گواهی کننده باید خطمشی و روش‌های اجرایی مدونی برای نگهداری سوابق داشته باشد. سوابق باید برای مدت زمان دوره فعلی به اضافه یک دوره کامل گواهی کردن نگهداری شوند.  
یاد آوری- در برخی از نظام های حقوقی در قانون تجویز شده است که سوابق برای مدت طولانی تری نیاز به نگهداری دارند.

#### ۱۰ الزامات مربوط به سیستم مدیریت در مورد نهادهای گواهی کننده

##### ۱-۱۰ گزینه ها

نهاد گواهی کننده باید یک سیستم مدیریت که قادر به پشتیبانی و اثبات دستیابی به برآورده شدن مداوم الزامات این استاندارد است را ایجاد کند و آن را برقرار نگهدارد. افزون بر این نهاد گواهی کننده باید به منظور برآورده کردن الزامات بندهای ۵ تا ۹، سیستم مدیریتی را مطابق یکی از الزامات زیر اجرا کند:  
الف- الزامات سیستم مدیریت مطابق با استاندارد ایران-ایزو ۹۰۰۱ (به بند ۱۰-۲ مراجعه شود)  
ب- الزامات عمومی سیستم مدیریت (به بند ۱۰-۳ مراجعه شود)

##### ۲-۱۰ گزینه ۱: الزامات مربوط به سیستم مدیریت مطابق با استاندارد ایران-ایزو ۹۰۰۱

##### ۱-۲-۱۰ کلیات

نهاد گواهی کننده باید یک سیستم مدیریت مطابق با الزامات استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۱ ایجاد کند و آن را برقرار نگهدارد به نحوی که قادر به پشتیبانی و اثبات دستیابی به برآورده شدن مداوم الزامات این استاندارد، باشد آن گونه که به تفصیل در بندهای فرعی ۱۰-۲-۲ تا ۱۰-۲-۴ شرح داده شده است.

##### ۱۰-۲-۲ دامنه کاربرد

به منظور به کارگیری الزامات استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۱، دامنه شمول سیستم مدیریت باید شامل الزامات مربوط به طراحی و تکوین در مورد خدمات گواهی کردن آن باشد.

##### ۱۰-۲-۳ مشتری محوری

نهاد گواهی کننده به منظور به کارگیری الزامات استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۱، به هنگام ایجاد سیستم مدیریت، باید اعتبار گواهی و نیازهای همه طرف هائی که ( آن گونه که در بند ۴-۱-۲ شرح داده شده است) متکی بر ممیزی و خدمات گواهی کردن نهاد هستند و نه فقط کارفرماهای خود را در نظر بگیرد.

##### ۱۰-۲-۴ بازنگری مدیریت

نهاد گواهی کننده به منظور به کارگیری الزامات استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۱ باید اطلاعات مرتبط با درخواست های رسیدگی مجدد و شکایات واصله از استفاده کنندگان از فعالیت های گواهی کردن را به عنوان درونداد بازنگری مدیریت در نظر بگیرد.

۳-۱۰ گزینه ۲: الزامات عمومی مربوط به سیستم مدیریت

۱-۳-۱۰ کلیات

نهاد گواهی کننده باید یک سیستم مدیریت را ایجاد، مدون و اجرا کند و آن را برقرار نگهدارد که قادر به پشتیبانی و اثبات دستیابی به برآورده شدن مداوم الزامات این استاندارد باشد.

مدیریت رده بالای نهاد گواهی کننده باید خط مشی‌ها و اهدافی را برای فعالیت‌های خود ایجاد و مدون کند. مدیریت رده بالا باید شواهد تعهد خود به ایجاد و اجرای سیستم مدیریت را مطابق با الزامات این استاندارد ارائه دهد. مدیریت رده بالا باید اطمینان حاصل کند که خط مشی‌ها در همه سطوح سازمانی نهاد گواهی کننده درک، اجرا و نگهداری شده‌اند.

مدیریت رده بالای نهاد گواهی کننده باید شخصی از مدیران را منصوب کند تا صرف‌نظر از سایر مسئولیت‌های وی در موارد زیر مسئولیت و اختیار داشته باشد:

الف- حصول اطمینان از این که فرایندها و روش‌های اجرایی مورد نیاز سیستم مدیریت ایجاد، اجرا و برقرار نگهداشته شده‌اند.

ب- گزارش دهی به مدیریت رده بالا در خصوص اجرای سیستم مدیریت و هرگونه نیاز به بهبود

۱۰-۳-۲ نظامنامه سیستم مدیریت

کلیه الزامات مربوط به این استاندارد باید در یک نظامنامه یا مدارک وابسته مورد توجه قرار گیرند. نهاد گواهی کننده باید اطمینان حاصل کند که نظامنامه و مدارک وابسته ذیربط در اختیار کلیه کارکنان مرتبط قرار گرفته‌اند.

۱۰-۳-۳ کنترل مدارک

نهاد گواهی کننده باید روش‌های اجرایی برای کنترل مدارک (درون سازمانی یا برون سازمانی) که به اجرای این استاندارد مرتبط است را تدوین کند. روش‌های اجرایی باید کنترل‌های مورد نیاز را به‌منظور موارد زیر تعیین کند:

الف- تصویب مدارک از نظر کفایت قبل از صدور

ب- بازنگری و روزآمد کردن برحسب نیاز و تصویب مجدد مدارک

ج- حصول اطمینان از این که تغییرات و وضعیت کنونی تجدیدنظر مدارک مشخص شده است

د- حصول اطمینان از اینکه نسخ مرتبط از مدارک ذیربط در مکانهای استفاده در دسترس قرار دارند

ه- حصول اطمینان از این که مدارک خوانا باقی می‌مانند و به سهولت قابل شناسایی هستند

و- حصول اطمینان از این که مدارک با منشاء بیرون از سازمان شناسایی شده‌اند و توزیع آنها کنترل می‌شود

ز- جلوگیری از استفاده سهوی از مدارک منسوخ و به کارگیری نحوه مناسب شناسایی آنها، در صورتی که برای هر منظوری نگهداری شوند.

یادآوری - مستندات می‌توانند به هر شکلی یا نوعی از رسانه باشند.

#### ۱۰-۳-۴ کنترل سوابق

نهاد گواهی کننده باید روش‌های اجرایی را برای تعیین کنترل های مورد نیاز برای شناسایی، بایگانی و ذخیره، حفاظت، بازیابی، مدت زمان نگهداری و تعیین تکلیف سوابق مربوط به اجرای این استاندارد را تدوین کند.

نهاد گواهی کننده باید روش‌های اجرایی را برای نگهداری سوابق برای یک دوره زمانی همخوان با تکالیف قراردادی و قانونی تدوین کند. دسترسی به این سوابق باید از ترتیبات محرمانگی تبعیت کند.

یادآوری در مورد الزامات مربوط به سوابق کارفرماهای گواهی شده، به بند ۹-۹ نیز مراجعه شود.

#### ۱۰-۳-۵ بازنگری مدیریت

##### ۱۰-۳-۵-۱ کلیات

مدیریت رده بالای نهاد گواهی کننده باید روش‌های اجرایی در مورد بازنگری سیستم مدیریت خود را در فواصل زمانی طرح ریزی شده تدوین کند تا از تداوم مناسب بودن، کفایت و اثربخشی خط مشی‌های بیان شده و اهداف مربوط به برآورده کردن الزامات این استاندارد اطمینان حاصل کند. این بازنگری ها باید حداقل یکبار در سال انجام گیرد.

##### ۱۰-۳-۵-۲ دروندادهای بازنگری

درونداد بازنگری مدیریت باید شامل اطلاعاتی مربوط به موارد زیر باشد:

- الف- نتایج ممیزی‌های داخلی و خارجی
- ب- بازخور از کارفرماها و طرف‌های ذی‌نفع مربوط به اجرای این استاندارد
- ج- بازخور از کمیته محافظت از بی‌طرفی
- د- وضعیت اقدامات پیشگیرانه و اصلاحی
- ه- اقدامات پیگیرانه بازنگری‌های قبلی مدیریت
- و- برآورده کردن اهداف
- ز- تغییراتی که می‌تواند بر سیستم مدیریت تاثیر گذارد
- ح- درخواست‌های رسیدگی مجدد و شکایات

##### ۱۰-۳-۵-۳ بروندادهای بازنگری

بروندادهای بازنگری مدیریت باید شامل تصمیمات و اقدامات مربوط به موارد زیر باشد:

- الف- بهبود اثربخشی سیستم مدیریت و فرآیندهای آن
- ب- بهبود خدمات گواهی کردن مربوط به اجرای این استاندارد
- ج- نیازهای مربوط به منابع

#### ۱۰-۳-۶ ممیزی‌های داخلی

۱۰-۳-۶-۱ نهاد گواهی کننده به منظور تصدیق اینکه الزامات این استاندارد برآورده می‌گردند و سیستم مدیریت به طور اثربخش اجرا و برقرار نگه داشته می‌شود باید روش‌های اجرایی ممیزی داخلی را تدوین کند. یادآوری- راهنمایی‌هائی در مورد اجرای ممیزی داخلی در استاندارد ایران - ایزو ۱۹۰۱۱ ارائه شده است.

۱۰-۳-۶-۲ برنامه ممیزی باید با توجه به اهمیت فرآیندها و حوزه هائی که بایستی ممیزی شوند همچنین نتایج ممیزی‌های قبلی، طرح‌ریزی شود.

۱۰-۳-۶-۳ ممیزی‌های داخلی باید حداقل یکبار در هر ۱۲ ماه انجام گیرند. تعداد ممیزی‌های داخلی می‌تواند تقلیل یابد در صورتی که نهاد گواهی کننده بتواند اثبات کند اجرای سیستم مدیریت به طور اثربخش مطابق با این استاندارد ادامه دارد و تداوم آن تأیید شده است.

۱۰-۳-۶-۴ نهاد گواهی کننده باید اطمینان دهد که:

الف- ممیزی‌های داخلی توسط کارکنان واجد شرایط که به گواهی کردن، ممیزی و الزامات این استاندارد آگاهی دارند، انجام می‌گیرد.

ب- ممیزان کار خود را ممیزی نمی‌کنند

ج- کارکنان مسئول زمینه‌های ممیزی شده از نتایج ممیزی مطلع می‌شوند

د- هر گونه اقدام منتج از ممیزی‌های داخلی طبق برنامه مناسب و زمان‌بندی شده انجام می‌گیرد

ه- هرگونه فرصت‌های بهبود شناسایی می‌شوند

#### ۱۰-۳-۷ اقدامات اصلاحی

نهاد گواهی کننده باید روش‌های اجرایی برای شناسایی و مدیریت عدم انطباق‌های فعالیت‌های خود را تدوین کند. نهاد گواهی کننده همچنین باید در صورت لزوم اقداماتی را برای حذف علل عدم انطباق‌ها به منظور جلوگیری از وقوع مجدد آن‌ها انجام دهد. اقدامات اصلاحی باید متناسب با اثرات مشکلات مورد مواجهه باشد. روش‌های اجرایی باید الزامات زیر را تعیین کنند:

الف- شناسایی عدم انطباق‌ها (مانند موارد ناشی از شکایات و ممیزی‌های داخلی)

ب- تعیین علل عدم انطباق‌ها

ج- اصلاح عدم انطباق‌ها

د- ارزیابی نیاز به انجام اقدامات به منظور حصول اطمینان از عدم بروز مجدد عدم انطباق‌ها

ه- تعیین و اجرای برنامه زمان بندی شده در خصوص اقدامات مورد نیاز

و- ثبت نتایج ناشی از اقدامات انجام گرفته

ز- بازنگری اثربخشی اقدامات اصلاحی

#### ۱۰-۳-۸ اقدامات پیشگیرانه

نهاد گواهی کننده باید روش‌های اجرایی برای انجام اقدامات پیشگیرانه به منظور حذف علل عدم انطباق‌های بالقوه تدوین کند. اقدامات پیشگیرانه باید متناسب با اثرات احتمالی مشکلات بالقوه باشد. روش‌های اجرایی اقدامات پیشگیرانه باید الزامات زیر را تعیین کنند:

الف- شناسایی عدم انطباق‌های بالقوه و علل آنها

ب- ارزیابی نیاز به انجام اقدامات به منظور حصول اطمینان از عدم بروز مجدد عدم انطباق‌ها

ج- تعیین و انجام اقدام مورد نیاز

د- ثبت نتایج اقدامات انجام گرفته

و- بازنگری اثربخشی اقدامات پیشگیرانه انجام گرفته

یادآوری - روش‌های اجرایی اقدامات پیشگیرانه و اصلاحی لزومی ندارد که جدا از هم باشند.

پیوست "الف"  
(الزامی)

دانش و مهارت‌های مورد نیاز

جدول زیر دانش و مهارت‌ها را که نهاد گواهی کننده باید در مورد فعالیت‌های گواهی کردن خاص تعیین کند، مشخص می‌نماید. علامت X به این معنی است که نهاد گواهی کننده باید معیارها و میزان دانش و مهارت‌ها را مشخص کند. X+ نیاز به دانش و مهارت‌ها بیشتر را نشان می‌دهد.

دانش و مهارت‌ها	انجام بازنگری درخواست برای تعیین شایستگی مورد نیاز تیم ممیزی، برای انتخاب اعضای تیم ممیزی و برای تعیین زمان ممیزی	بازنگری گزارش‌های ممیزی و تصمیم‌گیری در مورد گواهی کردن	انجام ممیزی	حوزه‌های کاری گواهی کردن
			X	دانش مربوط به رویه‌های مدیریتی کسب و کار
		X		دانش مربوط به اصول، رویه‌ها و فنون ممیزی
	X			دانش مربوط به استانداردها/مدارک حاوی الزامات سیستم مدیریت خاص
	X	X	X	دانش مربوط به فرایندهای نهاد گواهی کننده
	X	X	X	دانش مربوط به حوزه کسب و کار کارفرما
	X		X	دانش در خصوص محصولات، فرایندها و سازمان کارفرما
	X			مهارت‌های زبانی متناسب با کلیه سطوح سازمانی کارفرما
	X			مهارت‌های یادداشت برداری و گزارش نویسی
	X			مهارت‌های ارائه مطلب
	X			مهارت‌های انجام مصاحبه
	X			مهارت‌های مدیریت ممیزی
<p>در خصوص دانش مربوط به محصولات، فرایندها و سازمان کارفرما، هر گاه تیم ممیزی این کار را انجام دهد، نیاز است تخصص کارشناسی در تیم وجود داشته باشد یا می‌تواند از طریق کارشناس فنی این نیاز برآورده شود. هرگاه هر ممیزی توسط یک تیم انجام شود، سطح مهارت‌های مورد نیاز بایستی در تیم به‌عنوان یک مجموعه موجود باشد و نه توسط تک تک اعضای تیم.</p> <p>راهبر تیم یک ممیزی ترکیبی یا ممیزی یکپارچه بایستی حداقل در یکی از استانداردها دارای دانش کامل باشد و لازم است در خصوص سایر استانداردهای مورد استفاده در آن ممیزی خاص آگاهی داشته باشد.</p> <p><b>یادآوری-</b> ریسک و پیچیدگی از ملاحظات دیگری می‌باشند که هنگام تصمیم‌گیری در خصوص سطح تخصص کارشناسی مورد نیاز برای هر یک از این حوزه‌های کاری مد نظر قرار می‌گیرند.</p>				

## پیوست "ب" (اطلاعاتی)

### روش‌های ممکن ارزیابی

یادآوری مهم - این پیوست جهت اطلاع است و قصد این نیست که به عنوان الزامات به کار رود.

#### ب-۱ کلیات

هدف از این پیوست ارائه مثال‌هایی در مورد روش‌های ارزیابی به منظور کمک به نهادهای گواهی کننده است. روش‌های ارزیابی شایستگی افراد می‌تواند در پنج رده مهم دسته‌بندی گردد: بازنگری سوابق، بازخور، مصاحبه‌ها، مشاهدات و آزمون‌ها. این روش‌ها می‌توانند به گروه‌های فرعی نیز تقسیم بندی گردند. توضیحات مختصری در مورد هر یک از روش‌ها و مفید بودن و محدودیت‌های آنها برای ارزیابی دانش و مهارت‌ها در زیر ذکر شده است. بعید است که هر یک از روش‌ها به تنهایی تائید کننده شایستگی باشد.

روش‌های ذکر شده در بندهای ب-۲ تا ب-۶ می‌تواند اطلاعات مفیدی در مورد دانش و مهارت‌ها ارائه کند، این روش‌ها هنگامی بیشتر اثربخش خواهند بود که جهت به کارگیری همراه با معیارهای شایستگی مشخص شده منتج از فرایند تعیین شایستگی مشخص شده در بندهای ۲-۱-۷ و ۳-۱-۷ طراحی شده باشند.

این موضوع در پیوست "ج" به صورت مثالی از یک نمودار گردش فرایندی برای تعیین و حفظ شایستگی ارائه شده است.

#### ب-۲ بازنگری سوابق

برخی سوابق، شاخص‌هایی برای دانش می‌باشند، مانند شرح سوابق کاری یا سوابق فردی که نشان دهنده تجربه کاری، تجربه ممیزی، تحصیلات و آموزش است.

برخی سوابق، شاخص‌هایی برای مهارت‌ها می‌باشند مانند گزارش‌های ممیزی، سوابق مربوط به تجربه کاری، تجربه ممیزی، تحصیلات و آموزش.

چنین سوابقی به تنهایی بعید است شواهد کافی در مورد شایستگی باشد.

سایر سوابق مانند گزارشی از ارزیابی عملکرد یک ممیز در حال انجام ممیزی، شواهد مستقیمی برای اثبات شایستگی می‌باشند.



### ب-۳ بازخور

بازخور مستقیم از کارکنان قبلی می‌تواند شاخصی برای دانش و مهارت‌ها باشد، اما مهم است که توجه شود برخی مواقع کارکنان مخصوصاً اطلاعات منفی را حذف می‌کنند.

اشخاص معرّف می‌توانند شاخصی برای دانش و مهارت‌ها باشد. بعید است نامزد شخصی را به عنوان معرّف اعلام کند که ممکن است اطلاعات منفی دهد.

بازخور از همترازان می‌تواند شاخصی برای دانش و مهارت‌ها باشد. چنین بازخوری می‌تواند متاثر از ارتباط مابین همترازان باشد.

بازخور از کارفرمایان می‌تواند شاخصی برای دانش و مهارت‌ها باشد. برای یک ممیز، بازخور می‌تواند متاثر از نتایج ممیزی باشد.

بازخور به تنهایی شواهد کافی در مورد شایستگی نیست.

### ب-۴ مصاحبه‌ها

مصاحبه‌ها می‌تواند برای کسب اطلاعات در مورد دانش و مهارت‌ها به کار رود.

مصاحبه‌های استخدامی می‌تواند برای تکمیل اطلاعات مربوط به شرح سوابق کاری و تجربه کاری پیشین راجع به دانش و مهارت‌ها مفید باشد.

مصاحبه‌ها به‌عنوان بخشی از بازنگری‌های عملکرد می‌تواند اطلاعات خاصی را در خصوص دانش و مهارت‌ها ارائه دهد.

مصاحبه با تیم ممیزی برای بازنگری بعد از ممیزی می‌تواند اطلاعات مفیدی را در مورد دانش و مهارت‌های ممیز ارائه کند. این موقعیت فرصتی را برای درک اینکه چرا یک ممیز تصمیم‌گیری‌های خاصی را اتخاذ کرده است، چرا خط‌سیرهای ممیزی خاصی را انتخاب کرده است و غیر آن، فراهم می‌کند. این فنون می‌تواند بعد از یک ممیزی مشاهده شده مورد استفاده قرار گیرد و همچنین می‌تواند بعداً هنگام بازنگری گزارش کتبی ممیزی به کار رود. این فن می‌تواند به ویژه در تعیین شایستگی مرتبط با یک زمینه فنی خاص مفید باشد.

شواهد مستقیم در مورد اثبات شایستگی می‌تواند از طریق یک مصاحبه سازمان داده شده همراه با سوابق ذیربط بر اساس معیارهای شایستگی مشخص شده، به دست آید.

مصاحبه‌ها می‌تواند برای ارزیابی مهارت‌های مربوط به زبان، ارتباطات و روابط بین افراد مورد استفاده قرار گیرد.

## ب-۵ مشاهدات

همانگونه که به کارگیری دانش و مهارت‌ها برای بدست آوردن نتایج مطلوب شرح داده شد، ناظر بودن بر فرد در حال انجام وظیفه هم می‌تواند شواهد مستقیمی را در مورد شایستگی فراهم کند. این روش ارزیابی برای کلیه فعالیت‌ها، کارکنان اداری و مدیریتی، همچنین برای ممیزان و تصمیم‌گیرندگان در مورد گواهی کردن، سودمند است. یکی از نقاط ضعف ناظر بودن بر اجرای ممیزی یک ممیز میزان چالشی است که از طریق ممیزی مشخصی بوجود می‌آید.

ناظر بودن بر یک فرد به‌طور ادواری برای تأیید تداوم شایستگی مفید است.

## ب-۶ آزمون‌ها

آزمون‌های کتبی می‌تواند شواهد خوب و شواهد به خوبی تدوین شده و مناسبی از دانش و- بسته به روش‌ها - همچنین از مهارت‌ها را فراهم کند.

آزمون شفاهی می‌تواند شواهد خوبی از دانش (بسته به شایستگی آزمون‌گر)، و نتایج محدودی برای مهارت‌ها فراهم کند.

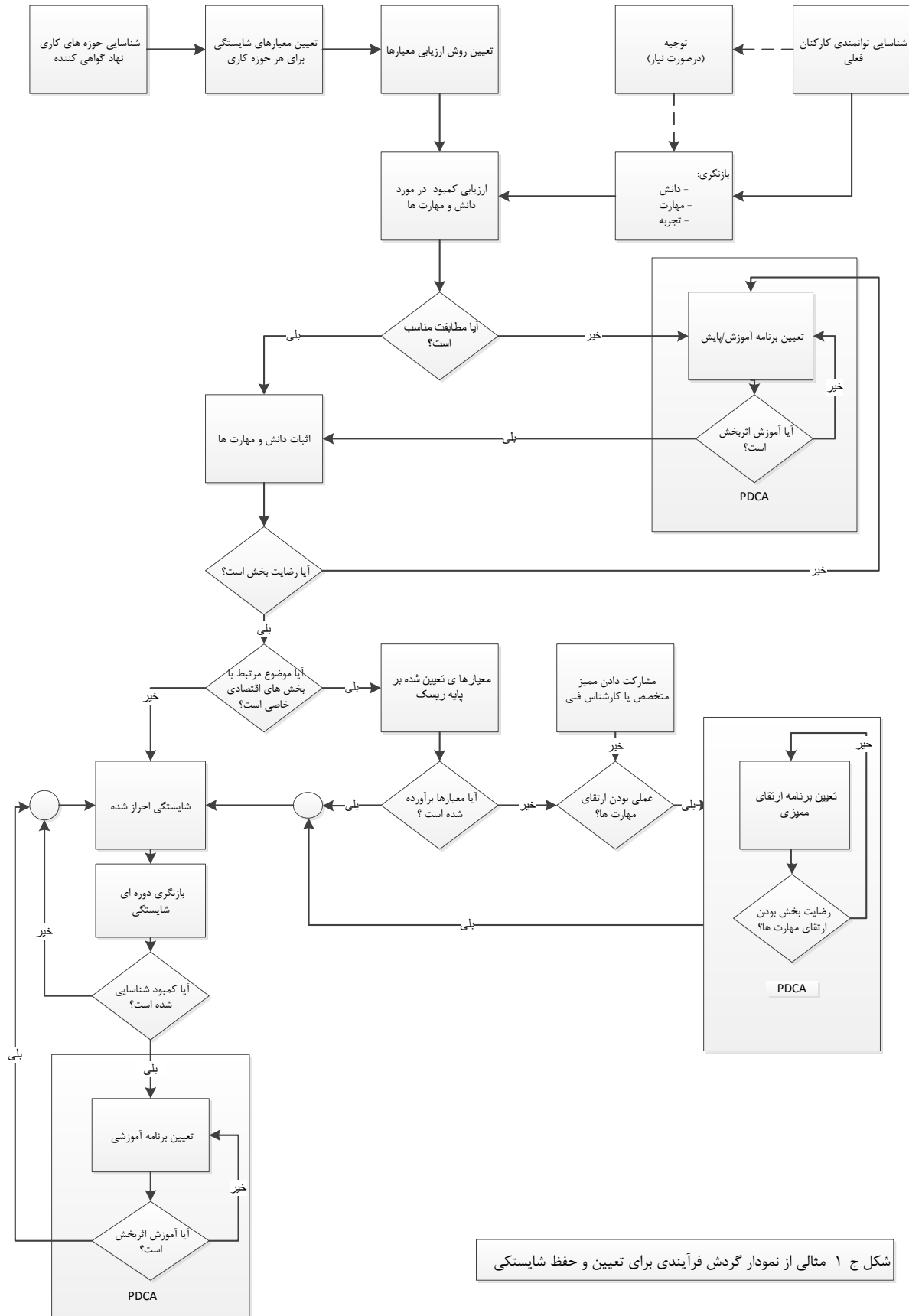
نتیجه آزمون‌های عملی می‌تواند توازنی از دانش و مهارت‌ها بسته به فرایند آزمون و شایستگی آزمون گیرنده ارائه دهد. روش‌ها برای مثال می‌تواند شامل ایفای نقش، مطالعه‌های موردی، شبیه‌سازی شرایط تحت فشار یا موقعیت‌های واقعی شغلی باشد.

## پیوست "ج" (اطلاعاتی)

### مثالهایی از گردش فرآیندی برای تعیین و حفظ شایستگی

یادآوری مهم - این پیوست جهت اطلاع است و قصد این نیست که به عنوان الزامات به کار رود.

گردش فرآیندی در این پیوست روشی را برای تعیین شایستگی کارکنان نشان می‌دهد که بایستی از طریق تعیین کارهای خاص، تعیین دانش و مهارت خاص مورد نیاز برای دستیابی به نتیجه مورد نظر، کامل شود. روش‌های فهرست شده در جدول پیوست "ب" استفاده می‌شود. مثالی از نمودار گردش فرآیندی برای تعیین و حفظ شایستگی در صفحه بعد ارائه شده است.



شکل ج- ۱ مثالی از نمودار گردش فرآیندی برای تعیین و حفظ شایستگی

## پیوست "د" (اطلاعاتی)

### رفتارهای مناسب کارکنان

یادآوری مهم - این پیوست جهت اطلاع است و قصد این نیست که به عنوان الزامات به کار رود.

مثالهایی از رفتارهای شخصی که برای کارکنان دخیل در فعالیتهای گواهی کردن برای هر نوع سیستم مدیریت حائز اهمیت می باشد، به شرح زیر است:

- الف- پای بندی به اصول اخلاقی<sup>۱</sup>؛ یعنی منصف، صادق، مخلص، درستکار و بصیر
- ب- داشتن فکر باز<sup>۲</sup>؛ یعنی در نظرگرفتن نظرات یا دیدگاههای متفاوت
- ج- تدبیر<sup>۳</sup>؛ یعنی رفتار سنجیده در معاشرت با مردم
- د- تشریک مساعی<sup>۴</sup>؛ یعنی تعامل با دیگران به طور اثربخش
- ه- تیزبینی<sup>۵</sup>؛ یعنی آگاهی نسبت به محیط فیزیکی پیرامون و فعالیتها به طور فعال
- ه- تیزفهمی<sup>۶</sup>؛ یعنی آگاهی و توانایی درک موقعیتهای به طور غریزی
- و- ذهنیت باز<sup>۷</sup>؛ یعنی تطبیق آسان با شرایط مختلف
- ز- استواری<sup>۸</sup>؛ یعنی مصر بودن و تمرکز داشتن بر دستیابی به اهداف
- ح- قاطعیت<sup>۹</sup>؛ یعنی دستیابی به نتیجه گیری به هنگام بر پایه استدلال و تحلیل منطقی
- ط- اعتماد به نفس<sup>۱۰</sup>؛ یعنی انجام اقدامات و کارها به طور مستقل
- ی- حرفه ای<sup>۱۱</sup>؛ یعنی مبادی آداب، وظیفه شناسی و رفتار مطلوب کسب و کار
- ک- شجاعت اخلاقی<sup>۱۲</sup>؛ یعنی علاقه مندی به اقدام به صورت مسئولانه و اخلاقی، حتی اگر این اقدامات ممکن است همواره معمول نباشد و در برخی مواقع ممکن است منجر به عدم توافق یا برخورد گردد
- ل- نظم و ترتیب<sup>۱۳</sup>؛ اعمال مدیریت زمان به صورت اثر بخش، الویت بندی، طرح ریزی و کارائی

- 
- 1-Ethical
  - 2-Open-minded
  - 3-Diplomatic
  - 4-Collaborative
  - 5-Observant
  - 6-Perceptive
  - 7-Versatile
  - 8-Tenacious
  - 9-Decisive
  - 10-Self-reliant
  - 11-Professional
  - 12-Morally courageous
  - 13-Organized

تعیین رفتارها به شرایط بستگی دارد، و نقاط ضعف ممکن است فقط در رابطه با یک موضوع خاص آشکار شود. نهاد گواهی کننده بایستی در مورد هرگونه نقطه ضعف شناسائی شده که بر فعالیت گواهی کردن تاثیر می‌گذارد، اقدام مقتضی انجام دهد.

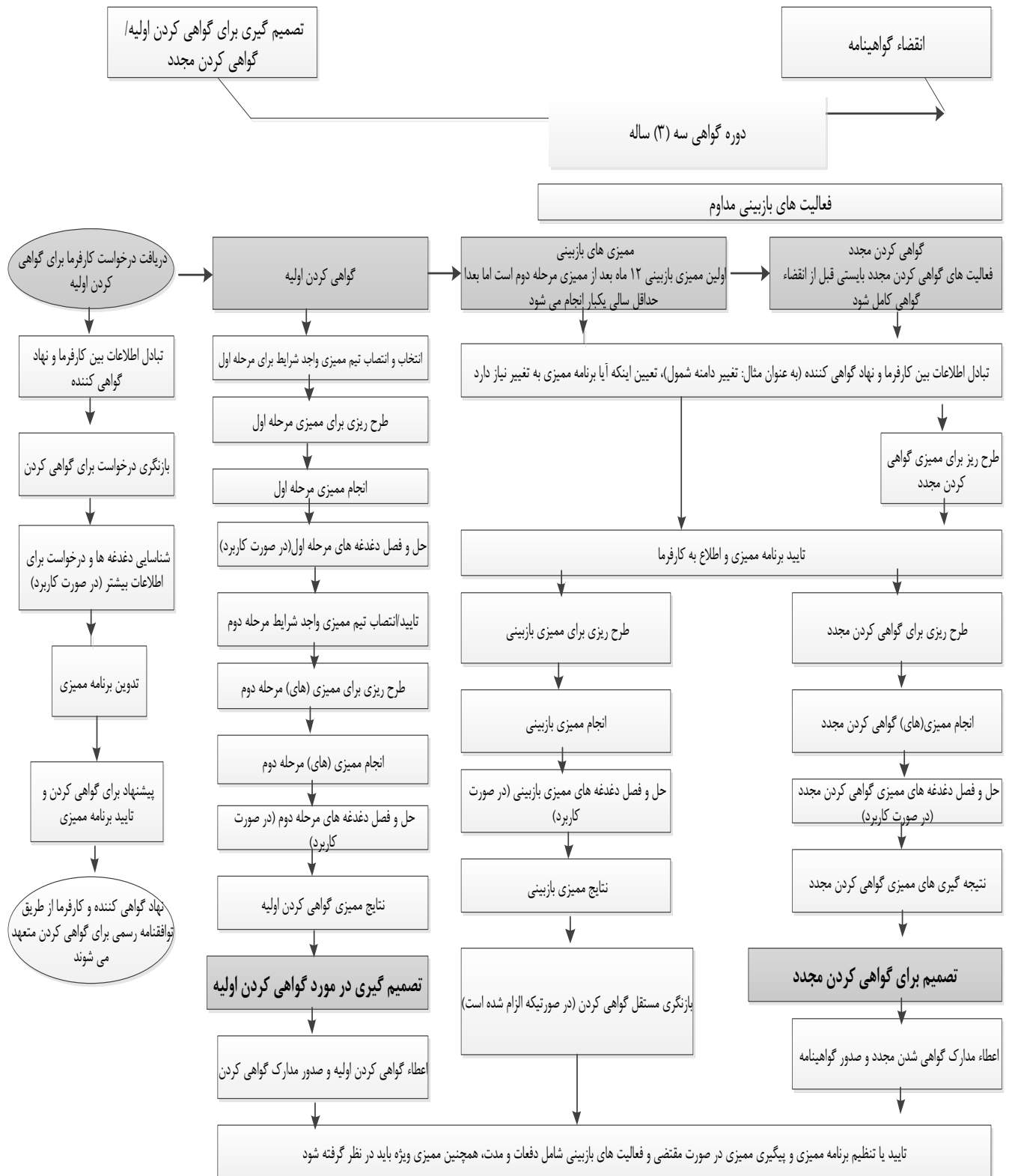
## پیوست "ه" (اطلاعاتی)

### فرآیند ممیزی و گواهی کردن شخص ثالث

یادآوری مهم - این پیوست جهت اطلاع است و قصد این نیست که به عنوان الزامات به کار رود.

شکل ه- ۱ یک نمونه عام از گردش فرایندی برای فرایند ممیزی و گواهی کردن شخص ثالث را نشان می‌دهد. سایر فعالیت های ممیزی به طور مثال بازنگری مدارک و ممیزی های خاص ممکن است در گردش فرایندی ارائه شود. در مورد تفاوت مابین دوره ممیزی و دوره گواهی کردن به بندهای ۹-۱-۱ و ۹-۳-۲-۲ مراجعه شود.

یک نمونه عام از گردش فرایندی برای فرایند ممیزی و گواهی کردن شخص ثالث در صفحه بعد ارائه شده است.



شکل ه-۱ نمونه عام از گردش فرایندی برای فرایند ممیزی و گواهی کردن شخص ثالث



## پیوست "و" (اطلاعاتی)

### ملاحظات برای برنامه ، دامنه شمول یا طرح ممیزی

یادآوری مهم - این پیوست جهت اطلاع است و قصد این نیست که به عنوان الزامات به کار رود.

#### و ۱- کلیات

این پیوست شامل فهرستی از موضوعاتی است که نهاد گواهی کننده می تواند آن ها را هنگام تدوین یا تجدید نظر یک برنامه، دامنه شمول یا طرح ممیزی مدنظر قرار دهد.

#### و ۲- فهرست موضوعات مورد نظر

فهرست شامل موارد زیر است:

- الف- دامنه شمول و پیچیدگی سیستم مدیریت کارفرما
- ب- محصولات و فرایندها ( شامل خدمات)
- ج- اندازه سازمان کارفرما
- د- محل های مورد ممیزی
- ه- زبان سازمان کارفرما و زبان های گفتگو و نوشتاری
- و- طرح های مربوط به بخش های اقتصادی یا قانونی
- ز- الزامات و خواسته های کارفرما و مشتریان وی
- ح- تعداد و زمان شیفت های کاری
- ط- زمان مورد نیاز ممیزی برای هر فعالیت ممیزی
- ی- شایستگی هر یک از اعضای تیم ممیزی
- ک- نیاز به ممیزی محل های موقتی
- ل- نتایج ممیزی مرحله یک یا سایر ممیزی های قبلی
- م- نتایج سایر فعالیت های بازبینی
- ن- میزان اثبات شده اثربخشی سیستم مدیریت
- س- مناسب بودن نمونه گیری
- ع- شکایات مشتری
- ف- شکایات دریافت شده توسط نهاد گواهی کننده در خصوص کارفرما
- ص- ممیزی های تلفیقی یا یکپارچه
- ق - تغییرات در سازمان کارفرما، محصولات، فرایندها یا سیستم مدیریت خود
- ر- تغییرات در الزامات گواهی کردن
- ش - تغییرات در الزامات قانونی
- ت- تغییرات در الزامات نهاد تأیید صلاحیت
- ث - ریسک و پیچیدگی

- خ - داده‌های عملکرد سازمانی (به‌طور مثال سطوح عیب، داده‌های شاخص‌های کلیدی عملکرد<sup>۱</sup> و غیر آن)
- ذ- دغدغه‌های طرف‌های ذی نفع
- ض- اطلاعات بدست آمده در حین ممیزی‌های قبلی

## کتابنامه

- [۱] استاندارد ISO 9001<sup>۱</sup> سیستم‌های مدیریت کیفیت- الزامات
- [۲] استاندارد ISO 10002<sup>۲</sup> مدیریت کیفیت- رضایت مشتری - راهنمایی‌هایی برای رسیدگی به شکایات در سازمان‌ها
- [۳] استاندارد ISO 14001<sup>۳</sup> سیستم‌های مدیریت زیست محیطی- مشخصات همراه با راهنمای استفاده
- [۴] استاندارد ISO 19011<sup>۴</sup> رهنمودهایی برای ممیزی سیستم‌های مدیریت
- [۵] استاندارد ISO /IEC 17030<sup>۵</sup> ارزیابی انطباق- الزامات عمومی برای علائم انطباق شخص ثالث
- [۶] ISO/IEC Guide 28:2004 ارزیابی انطباق-راهنمایی‌ها در خصوص سیستم گواهی کردن شخص ثالث در مورد محصولات
- [۷] استاندارد ISO 22000<sup>۶</sup> سیستم‌های مدیریت ایمنی مواد غذایی- الزاماتی برای نهادهای ارائه کننده ممیزی و گواهی کردن سیستم‌های مدیریت ایمنی مواد غذایی

---

۱- استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۱ سال ۱۳۸۸ بر مبنای استاندارد ISO 9001: 2008 تدوین شده است.  
۲- استاندارد ایران- ایزو ۱۰۰۰۲ سال ۱۳۸۲ بر مبنای استاندارد ISO 10002: 2004 تدوین شده است.  
۳- استاندارد ایران - ایزو ۱۴۰۰۱ سال ۱۳۷۷ بر مبنای استاندارد ISO 9001: 1996 تدوین شده است.  
۴- استاندارد ایران- ایزو ۱۹۰۱۱ بر مبنای استاندارد ISO 19011: 2011 تدوین شده است و ارجاعات در این استاندارد در خصوص رهنمودهای مرتبط در استاندارد ISO 19011 در مورد ممیزی تمام انواع دیگر سیستم‌های مدیریت نیز کاربرد دارد .  
۵- استاندارد ایران- ایزو-آی‌ای‌سی ۱۷۰۳۰ بر مبنای ISO/IEC 17030: 2003 تدوین شده است.  
۶- استاندارد ملی ایران به شماره ۱۳۸۱۱ سال ۱۳۸۹ بر مبنای استاندارد ISO 22000 : 2005 تدوین شده است.  
۷- استاندارد ایران - ایزو- آی‌ای‌سی ۲۷۰۰۶ سال ۱۳۸۷ بر مبنای ISO/ IEC 27006:2007 تدوین شده است.