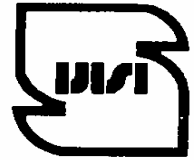




جمهوری اسلامی ایران  
Islamic Republic of Iran

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

Institute of Standards and Industrial Research of Iran



استاندارد ملی ایران -

ایزو - آی ای سی

۱۷۰۲۴

چاپ اول

ISIRI –  
ISO- IEC

17024

1st.edition

ارزیابی انطباق - الزامات کلی برای  
موسسه های گواهی کننده اشخاص

**Conformity assessment -  
General requirements for bodies  
operating certifications of person**

## « بسمه تعالی »

### آشنایی با مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب قانون، تنها مرجع رسمی کشور است که عهده دار وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) میباشد.

تدوین استاندارد در رشته های مختلف توسط کمیسیون های فنی مرکب از کارشناسان مؤسسه، صاحب نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط با موضوع صورت میگیرد. سعی بر این است که استانداردهای ملی، در جهت مطلوبیت ها و مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فنی و فن آوری حاصل از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع شامل: تولیدکنندگان، مصرف کنندگان، بازرگانان، مراکز علمی و تخصصی و نهادها و سازمانهای دولتی باشد. پیش نویس استانداردهای ملی جهت نظرخواهی برای مراجع ذینفع و اعضای کمیسیون های فنی مربوط ارسال میشود و پس از دریافت نظرات و پیشنهادها در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) چاپ و منتشر می شود.

پیش نویس استانداردهایی که توسط مؤسسات و سازمانهای علاقمند و ذیصلاح و با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می شود نیز پس از طرح و بررسی در کمیته ملی مربوط و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی چاپ و منتشر می گردد. بدین ترتیب استانداردهایی ملی تلقی می شود که بر اساس مفاد مندرج در استاندارد ملی شماره ((۵)) تدوین و در کمیته ملی مربوط که توسط مؤسسه تشکیل میگردد به تصویب رسیده باشد.

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران از اعضای اصلی سازمان بین المللی استاندارد میباشد که در تدوین استانداردهای ملی ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندیهای خاص کشور، از آخرین پیشرفتهای علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین المللی استفاده می نماید.

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران می تواند با رعایت موازین پیش بینی شده در قانون به منظور 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 استانداردها را با تصویب شورای عالی استاندارد اجباری نماید. مؤسسه می تواند به منظور حفظ بازارهای بین المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه بندی آنرا اجباری نماید.

همچنین بمنظور اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمانها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و گواهی کنندگان سیستم های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی، آزمایشگاهها و کالیبره کنندگان وسایل سنجش، مؤسسه استاندارد اینگونه سازمانها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران مورد ارزیابی قرار داده و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آنها اعطا نموده و بر عملکرد آنها نظارت می نماید. ترویج سیستم بین المللی یکاها، کالیبراسیون وسایل سنجش تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی از دیگر وظایف این مؤسسه می باشد.

نشانی مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران : کرج - شهر صنعتی، صندوق پستی ۱۶۳-۳۱۵۸۵

دفتر مرکزی : تهران - ضلع جنوبی میدان ونک - صندوق پستی : ۱۴۱۵۵-۶۱۳۹

تلفن مؤسسه در کرج: ۰۲۶۱-۲۸۰۶۰۳۱-۸








تلفن مؤسسه در تهران: ۰۲۱-۸۸۷۹۴۶۱-۵

دورنگار: کرج ۰۲۶۱-۲۸۰۸۱۱۴ - تهران ۰۲۱-۸۸۷۰۸۰-۸۸۷۱۰۳

بخش فروش - تلفن: ۰۲۶۱-۲۸۰۷۰۴۵ - دورنگار: ۰۲۶۱-۲۸۰۷۰۴۵

پیام نگار: [Standard @ isiri.or.ir](mailto:Standard@isiri.or.ir)

بهاء ۲۸۷۵ ریال

-  **Headquarters:** Institute Of Standards And Industrial Research Of Iran  
**P.O.Box :** 31585-163 Karaj - IRAN
-  **Tel (Karaj):** 0098 (261) 2806031-8
-  **Fax (Karaj):** 0098 (261) 2808114
- Central Office:** Southern corner of Vanak square, Tehran  
**P.O.Box :** 14155-6139 Tehran-IRAN
-  **Tel (Tehran):** 0098 21 8879461-5
-  **Fax (Tehran):** 0098 21 8887080, 8887103
-  **Email:** [Standard @ isiri.or.ir](mailto:Standard@isiri.or.ir)
-  **Price:** 2875 RLS

## کمیسیون فنی تدوین استاندارد ”ارزیابی انطباق – الزامات کلی برای

### موسسه های گواهی کننده اشفاص“

#### رئیس

تبریزی، مرتضی

(فوق لیسانس مدیریت اجرایی)

#### سمت یا نمایندگی

کارشناس استاندارد

#### دبیر

جایریان، رضا

(لیسانس زبان و ادبیات انگلیسی)

موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

#### اعضا (به ترتیب مروف الفبا)

اخگر، علی اکبر

(فوق لیسانس مهندسی علوم دریایی)

شرکت بازرسی کاروران

بابازاده، حسین

(لیسانس مهندسی عمران)

سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

بخشی، مجتبی

(فوق لیسانس مدیریت سیستمها)

سازمان مدیریت صنعتی

برومند، احمد

(فوق لیسانس مهندسی معدن)

شرکت بازرسی مهندسی ایران

جعفری، سپیده

(لیسانس مهندسی صنایع)

شرکت بازرسان فنی ایرانیان

دخانچی، موسی

شرکت ساپکو

(فوق لیسانس پلیمر)

وزارت کار و امور اجتماعی

رضوان، مهدی

(فوق لیسانس اقتصاد)

مرکز تحقیقات صنایع انفورماتیک

روشن‌بخش، علی

(لیسانس اقتصاد)

سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران

رهبر، نازلی

(فوق لیسانس محیط زیست)

شرکت بازرسی بلیوان

سمیعی، صادق

(لیسانس ریاضی-آمار-کامپیوتر)

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

صادقی، ابراهیم

(فوق لیسانس مهندسی صنایع)

شرکت اس‌جی‌اس ایران

صفاری، علی

(فوق لیسانس مهندسی مکانیک)

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

عاصی، پرویز

(لیسانس مهندسی مکانیک)

سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

فرح آبادی، رامک

(فوق لیسانس مهندسی صنایع چوب و کاغذ)

شرکت بازرسان فنی ایرانیان

فریدونی، نظام

(لیسانس مهندسی متالورژی)

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

قنوانی، علی

(لیسانس مهندسی مکانیک)

شرکت بهستون صنعت نوین

کارگزاری ، محمود  
(فوق لیسانس مهندسی الکترومکانیک)

شرکت بازرسی اطلس اینسپکشن سرویس

کاظم سلطانی، آیدین  
(لیسانس علوم دریایی)

شرکت بازرسی مهندسی ایران

میر خائف ، فرشید  
(فوق لیسانس مهندسی برق)

شرکت بازرسان فنی ایرانیان

نوح روش، علی اکبر  
(لیسانس مهندسی متالورژی)

## فهرست مندرجات

## صفحه

ج	الف : پیشگفتار
د	ب : مقدمه
۱	۱- هدف و دامنه کاربرد
۱	۲- مراجع الزامی
۲	۳- تعاریف و اصطلاحات
۴	۴- الزامات مربوط به موسسه های گواهی کننده
۴	۴-۱- موسسه گواهی کننده
۵	۴-۲- ساختار سازمانی
۸	۴-۳- تکوین و حفظ طرح گواهی کردن
۱۰	۴-۴- سیستم مدیریت
۱۰	۴-۵- پیمانکاران فرعی
۱۱	۴-۶- سوابق
۱۲	۴-۷- رازداری
۱۲	۴-۸- حفاظت
۱۳	۵- الزامات مربوط به افراد استخدام شده یا قراردادی توسط موسسه گواهی کننده
۱۳	۵-۱ کلیات
۱۴	۵-۲ الزامات مربوط به آزمون کنندگان

۱۵	۶ فرآیند گواهی کردن
۱۵	۶-۱- تقاضا نامه
۱۶	۶-۲ ارزشیابی
۱۷	۶-۳-تصمیم گیری درباره گواهی کردن
۱۸	۶-۴-بازبینی
۱۸	۶-۵- گواهی کردن مجدد
۱۹	۶-۶- استفاده از گواهی نامه ها و علائم / نشان ها
۲۱	پیوست الف (جهت اطلاع)
	تکوین و حفظ طرح گواهی کردن اشخاص
۲۳	۷- کتابنامه



## پیش گفتار

استاندارد "ارزیابی انطباق - الزامات کلی برای موسسه های گواهی کننده اشخاص" که پیش نویس آن در کمیسیون های مربوط توسط مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران تهیه و تدوین شده و در چهل و پنجمین اجلاس کمیته ملی استاندارد مدیریت سیستم های کیفیت مورخ ۱۳۸۶/۱۱/۶ مورد تصویب قرار گرفته است ، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ ، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می شود .

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 تجدیدنظر استانداردهای ملی استفاده کرد.

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

ISO/IEC 17024 : 2003 - Conformity assessment - General requirements for bodies operating certification of persons

## مقدمه

این استاندارد با هدف گسترش و نیل به معیارهای پذیرفته شده جهانی برای موسسه هایی که گواهی کردن اشخاص را بر عهده دارند ، تدوین شده است. گواهی کردن اشخاص یکی از ابزارهایی است که جهت تضمین این موضوع که شخص گواهی شده الزامات طرح گواهی کردن را برآورده می کند . حصول اطمینان در طرح گواهی کردن منوط به رعایت مجموعه فرآیند پذیرفته شده جهانی ارزیابی ، و نیز نظارت و ارزیابی مجدد از صلاحیت اشخاص گواهی شده، می باشد.

اما ضروری است شرایط و وضعیتهایی که برای سایر انواع قابلیت ها مناسب تر هستند مشخص گردند. گسترش طرح گواهی کردن برای اشخاص در پاسخ به سرعت روزافزون نوآوری در فناوری های جدید و تنوع تخصصی اشخاص می باشد که می تواند نوع تحصیلات و آموزش رسمی حرفه ای را مرتفع نماید تا بتواند بازار جهانی را تسهیل کند. ممکن است برای گواهی کردن خدمات عمومی رسمی و یا دولتی تغییرات دیگری حسب مورد در ضوابط مورد نیاز باشد. در مقایسه با سایر انواع موسسه های ارزیابی انطباق مثل موسسه های گواهی کننده/ ثبت کننده سیستم مدیریت ، یکی از مشخصات موسسه گواهی کننده کارکنان ، برگزاری یک آزمون است در صورتیکه مشخص شود یک چنین آزمونی توسط موسسه گواهی کننده به خوبی طراحی و سازماندهی شده باشد ، می تواند در اطمینان بخشیدن به بیطرفی و کاهش ریسک تضاد منافع کمک نماید. ضمناً الزامات جایگزین در این استاندارد ذکر شده است .

این استاندارد بایستی اساس شناسایی موسسه های گواهی کننده و طرح های گواهی کردن آنها باشد تا پذیرش آنها را در سطح ملی و بین المللی تسهیل نماید. تنها هماهنگ سازی سیستم برای

توسعه و حفظ طرح گواهی کردن اشخاص می تواند محیطی برای شناسایی متقابل و تبادل جهانی اشخاص ایجاد نماید.

این استاندارد الزاماتی را تعیین کرده و اطمینان می دهد موسسه های گواهی کننده طرح های گواهی کردن اشخاص، به روشی پایدار ، قابل مقایسه و با قابلیت اعتماد عمل می کنند. ضوابط این استاندارد به عنوان الزامات کلی برای موسسه هایی که طرح گواهی کردن اشخاص را اعمال می کنند، بوده و لذا ممکن است در پاسخ به نیاز / خواسته اضافی اثبات شده بازار (بهبود حرفه) و یا الزامات خاص دولتی (حمایت از عموم) متممی به آن اضافه شود.

## ارزیابی انطباق

### الزامات کلی برای موسسه های گواهی کننده اشخاص

#### ۱- هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد تعیین الزامات برای موسسه گواهی کننده ای است که صلاحیت اشخاص نسبت به الزامات مشخص را گواهی می کند، توسعه و نگهداری طرح گواهی اشخاص را نیز شامل می شود.

یادآوری - در کشورهای مختلف، موسسه هایی که انطباق صلاحیت اشخاص را نسبت به الزامات مشخص شده گواهی می کنند تحت عناوین "موسسه های گواهی کننده" <sup>۱</sup>، "موسسه های ثبت کننده" <sup>۲</sup> و "موسسه های صدور مجوز" <sup>۳</sup> و سایر ثبت کنندگان نامیده می شوند. در این استاندارد از اصطلاح "موسسه گواهی کننده" استفاده می شود، ولیکن محدود به آن نمی شود.

#### ۲ مراجع الزامی

مدارک ارجاع شده در زیر برای کاربرد این استاندارد لازم الاجرا است برای مراجع تاریخ دار تنها چاپ ذکر شده بکار می رود. برای مراجع بدون تاریخ آخرین چاپ مدارک ارجاع شده (از جمله هر اصلاحیه ای) به کار می رود.:

- ISO/IEC guide 2 : 1996 Standardization and related activities, General vocabulary  
استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۰ سیستم های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان

---

<sup>۱</sup>- Certification bodies  
<sup>۲</sup>- Registration bodies  
<sup>۳</sup>- Assessment and registration bodies

### **۳ تعاریف و اصطلاحات**

علاوه بر تعاریف مندرج در راهنمای شماره ۲ ایزو/ آی ای سی سال ۱۹۹۶ و استاندارد ملی ایران - ایزو ۹۰۰۰ سال ۱۳۸۰ تعاریف زیر نیز کاربرد دارد:

#### **۳-۱ درخواست تجدید نظر**

درخواست متقاضی، داوطلب یا شخص گواهی شده برای بررسی مجدد در تصمیم مغایری که موسسه گواهی کننده نسبت به وضعیت صدور گواهی وی اتخاذ نموده است.

#### **۳-۲ داوطلب**

شخص متقاضی است که پیش شرط های مشخص شده برای شرکت وی در فرآیند گواهی کردن را برآورده کرده است.

#### **۳-۳ فرآیند گواهی کردن**

کلیه فعالیتهایی که یک موسسه گواهی کننده انجام می دهد تا الزامات شایستگی شخص تایید شود. این فعالیتهای شامل تقاضانامه، ارزشیابی، تصمیم گیری برای گواهی کردن، بازبینی و گواهی کردن مجدد، استفاده از گواهی نامه ها و علائم / نشانه ها می باشد.

#### **۳-۴ طرح گواهی کردن**

الزامات خاص گواهی کردن مربوط به گروههای مشخص شده ای از اشخاص که در مورد آنها استاندارد ها و مقررات ویژه و روشهای اجرایی یکسان بکار می رود.

### **۳-۵ سیستم گواهی کردن**

مجموعه ای از روش های اجرایی و منابع برای به اجرا درآوردن فرآیند گواهی کردن مطابق طرح گواهی کردن که منجر به صدور گواهینامه شایستگی و حفظ آن می گردد.

### **۳-۶ شایستگی**

توانایی اثبات شده برای به کارگیری دانش و / یا مهارت ها و در صورت اقتضا ، صفات فردی اثبات شده به گونه ای که در طرح گواهی کردن تعیین شده است.

### **۳-۷ شکایت**

درخواست ارزیابی انطباق ، به غیر از درخواست تجدید نظر، توسط هر موسسه یا فرد به موسسه گواهی کننده برای اقدام اصلاحی مربوط به فعالیت های آن موسسه و یا هر کدام از مشتریان او.

### **۳-۸ ارزشیابی**

فرآیندی که طی آن برآورده شدن الزامات توسط شخص در طرح ارزیابی می شود که منجر به تصمیم گیری درباره گواهی کردن می گردد.

### **۳-۹ آزمون**

راهکاری است که به عنوان بخشی از ارزشیابی ، شایستگی های داوطلب را از یک یا چند طریق مانند کتبی ، شفاهی ، عملی و مشاهده ای اندازه گیری می کند.

### ۳-۱۰ آزمون کننده

شخصی است دارای شرایط احراز فنی و شخصی مرتبط که شایستگی انجام و / یا امتیاز دهی آزمون را دارد.

### ۳-۱۱ شرایط امراز

اثبات صفات شخصی تحصیلات، آموزش و / یا تجربه کاری

### ۴- الزامات مربوط به موسسه های گواهی کننده

#### ۴-۱ موسسه گواهی کننده

۴-۱-۱ خط مشی ها و روش های اجرایی موسسه گواهی کننده و تشکیلات اداری آن باید مرتبط با معیارهایی باشد که در آن گواهی کردن مورد نظر است و باید برای کلیه داوطلبان منصفانه و یکسان باشد و باید با کلیه مقررات و الزامات قانونی قابل اعمال مطابقت داشته باشد موسسه گواهی کننده نباید از روش های اجرایی به گونه ای استفاده نماید که باعث تاخیر یا جلوگیری از دسترسی و مراجعه متقاضیان و داوطلبان گردد، به جز در مواردی که در این استاندارد آمده است.

۴-۱-۲ موسسه گواهی کننده باید خط مشی ها و روش های اجرایی اعطا، حفظ، تجدید، افزایش و کاهش دامنه شمول گواهی مورد درخواست و تعلیق یا ابطال گواهی کردن را تعیین کند.

۳-۱-۱۴ موسسه گواهی کننده باید الزامات ، ارزشیابی و تصمیم گیری در باره گواهی کردن را منحصر به موضوعات کند ، به ویژه در ارتباط با دامنه شمول گواهی مورد نظر .

#### ۲-۴ سافتار (سازمانی)

۱-۲-۱۴ موسسه گواهی کننده باید به گونه ای سازماندهی شود که بتواند اعتماد طرف های ذینفع را نسبت به صلاحیت ، بیطرفی و درستکاری خود جلب نماید. به ویژه ، موسسه گواهی کننده :

**الف )** باید در ارتباط با متقاضیان ، داوطلبان و اشخاص گواهی شده و همچنین کارفرمایان و مشتریان ایشان مستقل و بیطرف باشد ، و باید کلیه مراحل ممکن برای اطمینان از اجرای اصول اخلاقی را رعایت کند.

**ب)** باید نسبت به تصمیمات مرتبط با اعطا، حفظ، تجدید، افزایش و کاهش دامنه شمول یا تعلیق و ابطال گواهی کردن که اتخاذ می کند، کاملاً مسئولانه عمل نماید

**پ)** باید مدیریتی [ گروه (ها) و یا فرد(افراد)] را برای بعهدہ گرفتن مسئولیت های کلی زیر تعیین نماید.

۱- ارزشیابی، گواهی کردن و بازبینی بر اساس این استاندارد ، استانداردهای تعیین شایستگی

قابل اعمال و سایر مدارک مرتبط

۲- تنظیم خط مشی های مؤسسه گواهی کننده راجع به گواهی کردن اشخاص

۳- تصمیم گیری درباره گواهی کردن

۴- اجرای خط مشی ها و روش های اجرایی آن



۵- موضوعات مالی موسسه گواهی کننده ، و

۶- تفویض اختیار به هر کدام از کمیته ها یا افراد برای اجرای فعالیت های تعیین شده به نیابت از موسسه .

ت ) باید دارای مدارکی باشد که آن را به عنوان یک هویت قانونی یا بخشی از یک هویت قانونی اثبات نماید.

۱۴-۲-۲ موسسه گواهی کننده باید دارای ساختار مدون باشد که از بیطرفی حفاظت کند و شامل مقررات اطمینان دهنده بی طرفی عملکرد موسسه گواهی کننده باشد. این ساختار باید مشارکت تمامی طرفهایی که در تکوین خط مشی ها و اصول مرتبط با محتوا و عملکرد سیستم گواهی کردن بطور قابل توجهی دخالت دارند را ممکن نماید، بدون آنکه منافع خاصی اولویت داشته باشد.

۱۴-۲-۳ مؤسسه گواهی کننده باید کمیته طرح<sup>۱</sup> را منصوب نماید . این کمیته باید مسئولیت در مورد تکوین و حفظ طرح گواهی کردن برای هر نوع گواهی کردن بررسی شده را بر عهده داشته باشد. کمیته طرح باید منافع تمامی طرفها که در طرح گواهی بطور قابل توجهی دخالت دارند را منصفانه و یکسان در نظر بگیرد ، بدون آنکه منافع خاصی اولویت داشته باشد. در صورتیکه طرح گواهی کردن توسط موسسه دیگری به غیر از موسسه گواهی کننده تکوین گردد ، آن موسسه نیز باید از همان اصول یکسان تبعیت کند.

---

<sup>۱</sup> Scheme committee

## ۴-۲-۴-۴ مؤسسه گواهی کننده

**الف)** باید دارای منابع مالی لازم برای اجرای سیستم گواهی کردن و پوشش مسئولیت های قانونی مرتبط با آن باشد.

**ب)** باید دارای خط مشی ها و روش های اجرایی برای تمایز بین فعالیت های گواهی کردن اشخاص و سایر فعالیت ها باشد، و

**پ)** باید اطمینان بدهد که فعالیت های مؤسسه های مرتبط با آن اصول رازداری و بیطرفی در امر گواهی کردن را مورد مصالحه قرار نداده باشد.

**۴-۲-۵-۴** مؤسسه گواهی کننده نباید خدمات آموزشی یا کمک به دیگران در آماده سازی اینگونه خدمات را پیشنهاد یا ارائه نماید، مگر آنکه اثبات نماید که این نوع آموزشها مستقل از ارزشیابی و گواهی کردن اشخاص بوده و اطمینان حاصل نماید که اصل رازداری و بیطرفی در گواهی کردن مورد مصالحه قرار نگرفته است.

**۴-۲-۶-۴** مؤسسه گواهی کننده باید خط مشی ها و روش های اجرایی (برای مثال، آیین رفتاری<sup>۱</sup>) در مورد تجزیه و تحلیل درخواست تجدید نظر و شکایات دریافت شده از متقاضیان، داوطلبان، اشخاص گواهی شده و کارفرمایان ایشان و سایر طرفهای مرتبط با فرآیند گواهی کردن و معیارهای آن، و همچنین خط مشی ها و روش های اجرایی درباره ی عملکرد اشخاص گواهی شده را، تعیین کند. این خط مشی ها و روش های اجرایی باید اطمینان دهد که درخواست تجدید نظر و شکایات به روشی مستقل و بدون تبعیض حل و فصل می شوند.

---

<sup>1</sup> Code of conduct

۷-۲-۴ موسسه گواهی کننده باید افراد کافی دارای تحصیلات ، آموزش ، دانش فنی و تجربه کاری لازم را استخدام یا با آنها قرارداد منعقد نماید تا قادر باشد زیر نظرمدیر مسئول با توجه به نوع ، دامنه و حجم کار اجرا شده ، وظایف مربوط به گواهی کردن را انجام دهد.

### ۳-۴ تکوین و مفظ طرح گواهی کردن

۱-۳-۴ موسسه گواهی کننده باید روش ها و راه کارهایی برای ارزشیابی شایستگی داوطلبان را تعیین نماید ، و همچنین باید خط مشی ها و روش های اجرایی مناسب برای تکوین اولیه و حفظ مستمر این روش ها و راه کار ها را ایجاد و برقرار نماید.

**یادآوری - راهنماهایی برای تکوین و حفظ طرح گواهی کردن در پیوست الف ارائه شده است .**

۲-۳-۴ موسسه گواهی کننده باید فرآیندی برای تکوین و حفظ طرح های گواهی کردن را تعیین نماید که شامل بازنگری و صحه گذاری طرح توسط کمیته طرح باشد.

۳-۳-۴ موسسه گواهی کننده در صورت لزوم باید ، هر گونه تغییرات در مورد الزامات برای گواهی کردن را به اطلاع نمایندگان کمیته طرح برساند. مؤسسه گواهی کننده باید نقطه نظرات بیان شده توسط کمیته طرح را قبل از تصمیم گیری درباره فرم نهایی و تاریخ اجرایی شدن تغییرات را مورد توجه قرار دهد. پس از تصمیم گیری و انتشار الزامات تغییر یافته ، موسسه گواهی کننده باید در صورت لزوم ، طرفهای ذینفع و اشخاص گواهی شده را به نحو مقتضی آگاه نماید. موسسه گواهی کننده باید با مشورت کمیته طرح تصدیق نماید که هر شخص گواهی شده

خود را با الزامات تغییر یافته مصوب در محدوده زمانی معقول از نظر موسسه گواهی کننده ، انطباق داده است.

**۴-۳-۴** معیارهایی که شایستگی شخص طبق آن ارزشیابی می شود باید آنهایی باشد که توسط موسسه گواهی کننده و براساس این استاندارد و سایر مدارک مرتبط تعیین شده اند. چنانچه در مورد اعمال این مدارک برای طرح گواهی کردن خاص لازم باشد، این توضیحات باید توسط متخصصین ارائه شود و پس از تایید کمیته طرح، از سوی موسسه گواهی کننده منتشر شود.

**۴-۳-۵** گواهی کردن نباید به شرایط مالی نابجا و یا سایر شرایط محدود کننده از قبیل عضویت در یک انجمن یا گروه منحصر شود. موفقیت در به پایان رساندن یک دوره آموزشی تایید شده یکی از الزامات طرح گواهی کردن باشد، اما شناسایی / تایید دوره های آموزشی توسط موسسه گواهی کننده نباید بیطرفی را به مخاطره اندازد، یا موجب کاهش مطالبات الزامات ارزشیابی و گواهی کردن شود.

**۴-۳-۶** موسسه گواهی کننده باید روش های آزمون داوطلبان را ارزشیابی نماید. آزمونها باید منصفانه ، معتبر و قابل اطمینان باشند. روش شناختی<sup>۱</sup> و روشهای اجرایی مناسب (از قبیل جمع آوری و نگهداری داده های آماری) باید تعیین شوند و انصاف ، اعتبار، قابلیت اطمینان و عملکرد کلی هر آزمون ، حداقل یکبار در سال ، تصدیق مجدد گردد و کلیه نواقص شناسایی شده ، اصلاح شوند.

---

<sup>۱</sup> Methodology

## ۴-۴ سیستم مدیریت

۴-۴-۱ موسسه گواهی کننده باید سیستم مدیریتی را بکار گیرد که مستند شده باشد و کلیه الزامات این استاندارد را پوشش داده و کاربرد موثر این الزامات را تامین نماید.

**یادآوری -** سیستم مدیریت کیفیت مستند شده بر مبنای استاندارد ملی ایران - ایزو ۹۰۰۱ سال ۱۳۸۰ که الزامات این استاندارد را لحاظ کرده باشد، یکی از روشهای برآورده کردن این الزام است.

۴-۴-۲ موسسه گواهی کننده باید اطمینان دهد که :

**الف -** سیستم مدیریت کیفیت بر اساس این استاندارد ایجاد و نگهداری می شود ، و

**ب -** سیستم مدیریت آن در کلیه سطوح مؤسسه درک و به اجرا گذارده شده است.

۴-۴-۳ موسسه گواهی کننده باید دارای سیستم های کنترل مدارک و ممیزی داخلی، و بازنگری مدیریت در محل از جمله روشهایی برای بهبود مستمر و اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه باشد.

## ۴-۵ پیمانکاری فرعی

۴-۵-۱ زمانی که موسسه گواهی کننده تصمیم می گیرد از یک موسسه و یا شخص بیرونی بعنوان پیمانکار فرعی برای کارهای مربوط به گواهی کردن ( برای مثال آزمون ) استفاده نماید، باید توافق نامه کتبی کاملی بین آنان مبادله شود، بطوریکه تمام ترتیبات کار از قبیل

رازداری ، جلوگیری از تضاد منافع در آن درج شده باشد. تصمیم گیری در مورد گواهی کردن نباید به پیمانکاری گذاشته شود.

#### **۴-۵-۲ موسسه گواهی کننده :**

**الف-** باید مسئولیت کامل کارهایی که توسط پیمانکاران فرعی انجام شده است را بعهده بگیرد و مسئولیت خود برای اعطاء، حفظ تجدید، گسترش ، افزایش و کاهش دامنه شمول و تعلیق یا ابطال گواهی را حفظ نماید.

**ب-** باید اطمینان دهد که پیمانکار فرعی با صلاحیت بوده و مقررات مرتبط در این استاندارد را رعایت می کند و بصورت مستقیم یا از طریق کارفرمای خود در آموزش و یا حفظ گواهی کردن اشخاص دخالتی ندارد ، به طریقی که اصل رازداری و بی طرفی به مخاطره افتد.

**پ-** باید فهرستی از پیمانکاران فرعی خود را نگهداری کند و عملکرد ایشان را طبق روشهای اجرایی مدون ارزیابی و پایش نماید.

#### **۴-۶ سوابق**

**۴-۶-۱** موسسه گواهی کننده باید سیستم کنترل سوابق متناسب با مقتضیات خاص خود و مطابقت با مقررات تایید وضعیت هر یک از افراد گواهی شده را ، حفظ و نگهداری کند. این سوابق باید اثبات کند که فرآیند گواهی کردن بطور موثری ، بویژه در ارتباط با فرم های تقاضا نامه ، گزارشهای ارزیابی، فعالیت های بازبینی وسایر مدارک مرتبط با اعطاء، حفظ ، تجدید، گسترش یا کاهش دامنه شمول و تعلیق یا ابطال گواهی رعایت شده است .

۴-۶-۲ سوابق باید شناسایی و ساماندهی شوند و بطریقی وارهایی<sup>۱</sup> گردند که از درستی فرآیند و محرمانه نگهداشتن اطلاعات، اطمینان حاصل شود. به منظور اثبات تداوم اعتماد، سوابق باید برای حداقل یک دوره کامل گواهی کردن، یا الزام شده در ترتیبات شناسایی، قراردادی، قانونی یا سایر تعهدات، نگهداری شوند.

#### ۴-۷ (ازداری)

موسسه گواهی کننده باید از طریق تعهدات قانونی قابل اجرا، کلیه اطلاعات جمع آوری شده در فرآیند فعالیت های خود را محرمانه نگهدارد. اینگونه تعهدات باید کلیه افراد درون سازمانی از جمله اعضای کمیته و موسسه ها یا افراد بیرونی، که از طرف او فعالیت دارند را پوشش دهد. اینگونه اطلاعات نباید بدون اجازه کتبی مؤسسه یا فردی که اطلاعات از آن دریافت شده است افشاء گردید، مگر آنکه قانون فاش کردن اینگونه اطلاعات را لازم بدانند. زمانیکه موسسه گواهی کننده بموجب قانون ملزم به انتشار اینگونه اطلاعات باشد، موسسه یا فرد مربوطه باید از قبل درباره اطلاعاتی که ارائه خواهد شد، آگاه شود.

#### ۴-۸ حفاظت

موسسه گواهی کننده یا پیمانکاران فرعی آن باید تا انقضا زمان بهره برداری، کلیه آزمونها و موارد مرتبط را به منظور حفظ محرمانگی، در محیط امنی حفاظت و نگهداری نمایند.

---

<sup>۱</sup> Disposed

## ۵ الزامات مربوط به افراد استخدام شده یا قراردادی توسط موسسه

### گواهی کننده

#### ۱-۵ کلیات

۱-۱-۵ فرآیند گواهی کردن باید الزامات مربوط به شایستگی افراد استخدام شده یا قراردادی مشارکت کننده در فرآیند گواهی کردن را تعیین کند.

۲-۱-۵ موسسه گواهی کننده باید افراد استخدام شده یا قراردادی خود را ملزم نماید تا سندی را امضا کنند که طی آن متعهد شوند که مقررات تعیین شده توسط موسسه گواهی کننده، شامل مقررات مرتبط با رازداری و مستقل بودن از منافع تجاری و مانند آنها است، و هر گونه ارتباط در گذشته و/یا حال با اشخاص تحت بررسی که بیطرفی را به مخاطره بیندازند، را رعایت کنند.

۳-۱-۵ دستورالعملهای مدون شده شفاف تشریح کننده وظایف و مسئولیت های افراد استخدام شده یا قراردادی باید در دسترس ایشان باشد. این دستور العملها باید روزآمد شوند. کلیه کارکنانی که در پیامدهای گواهی کردن دخیل هستند باید از تحصیلات، تجربه، و مهارتهای فنی که در معیارهای صلاحیت وظایف مشخص تعیین شده است برخوردار باشند. به آنها باید برای مسئولیت های ویژه مربوط به خود، آموزش داده شود و از ارائه اهمیت گواهی کردن آگاه گردند.



۵-۱-۴ موسسه گواهی کننده باید مستندات جاری درباره اثبات شرایط مرتبط با هر یک از اشخاص را ایجاد و نگهداری کند. اطلاعات باید در اختیار فرد( افراد) استخدام شده یا قراردادی مرتبط قرار داده شود، و باید شامل موارد زیر باشد:

الف- نام و نشانی

ب- نام موسسه وابسته و سمت سازمانی

پ- تحصیلات و وضعیت حرفه ای

ت- تجربه و آموزش در زمینه مرتبط

ث- مسئولیت ها و تعهدات خاص آنها در موسسه گواهی کننده

ج- ارزیابی عملکرد

ح- آخرین تاریخ روزآمد شدن سوابق.

## ۵-۲ الزامات مربوط به آزمون کنندگان

۵-۲-۱ آزمون کنندگان باید الزامات موسسه گواهی کننده که بر مبنای استانداردهای شایستگی و سایر مدارک مربوطه تهیه شده است را برآورده نمایند. فرآیند انتخاب باید این اطمینان را فراهم نماید که آزمون کنندگان برگزیده برای برگزاری یک آزمون و یا بخشی از آن حد اقل:

الف- با طرح ریزی گواهی کردن مرتبط آشنا هستند.

ب- دانش کافی در باره روش های آزمون و مدارک آزمون مرتبط را دارا می باشند

پ- شایستگی لازم در زمینه آزمونی که برگزار میکند را دارد.

ت- از تسلط کافی به زبانی که آزمون با آن برگزار می شود، چه بصورت کتبی و چه بصورت

شفاهی برخوردار می باشد.

ث- از هر گونه منافی که می تواند بر قضاوت های بیطرفانه تأثیر گذارد ، عاری باشند.

**۵-۲-۲** چنانچه آزمون کننده ای دارای تضاد منافع بالقوه در جریان آزمون یک داوطلب

باشد، موسسه گواهی کننده باید اقداماتی را انجام دهد تا اطمینان حاصل شود که رازداری و

بیطرفی در برگزاری آزمون مورد مصالحه قرار نگرفته است ( به بند ۴-۲-۵ رجوع شود). این

اقدامات باید ثبت گردند.

## **۶ فرآیند گواهی کردن**

### **۱-۶ تقاضا نامه**

**۶-۱-۱** موسسه گواهی کننده باید در صورت درخواست توصیف مشروحاتی از فرآیند گواهی

کردن جاری مرتبط با هر طرح گواهی کردن (از جمله هزینه ها)، و مدارک مشتمل بر الزامات

برای گواهی کردن ، حقوق متقاضیان و وظایف شخص گواهی شده ( به بند ۶-۶-۲ مراجعه

شود) و در صورت کاربرد آیین اجرایی را ارائه نماید.

**۶-۱-۲** موسسه گواهی کننده باید از متقاضی بخواهد که تقاضانامه شامل موارد زیر را تکمیل

و امضاء نماید:

**الف- دامنه شمول گواهی مورد درخواست**

**ب- اعلام موافقت شخص متقاضی درباره رعایت الزامات گواهی شدن و فراهم کردن هر گونه**

اطلاعات مورد نیاز برای ارزشیابی

**پ- جزئیات اثبات شرایط ، همراه با شواهدی دال بر تایید آنها**

**ت- اطلاعات کلی در باره متقاضی نظیر نام، نشانی، و سایر اطلاعات لازم برای شناسایی**

شخص

#### **۲-۴ ارزشیابی**

**۱-۲-۴** موسسه گواهی کننده باید تقاضا نامه را بمنظور اطمینان از موارد زیر بازنگری نماید:

**الف- موسسه گواهی کننده توانایی صدور گواهی مورد درخواست را دارد.**

**ب- موسسه گواهی کننده آگاه است و می تواند در حد معقول خود را با هر گونه**

نیازمندی های خاص متقاضیان ، از قبیل زبان و/ یا ناتوانایی ها سازگار نماید.

**پ- متقاضی از تحصیلات، تجربه، و آموزشهای مشخص شده الزامی در طرح گواهی کردن**

برخوردار است.

**۲-۲-۴** موسسه گواهی کننده باید شایستگی مبتنی بر الزامات طرح را از طریق امتحان کتبی و

شفاهی ، عملی ، مشاهده ای یا طرق دیگر آزمون نماید.

**۳-۲-۶** آزمون ها باید به روشی برنامه ریزی و سازماندهی شوند تا اطمینان حاصل گردد که کلیه الزامات طرح گواهی کردن بصورت عینی و نظام مند تصدیق گردیده و شواهد مدون کافی برای تایید شایستگی متقاضی ایجاد شده باشد.

**۳-۲-۶** موسسه گواهی کننده باید روش های اجرایی گزارش دهی مناسبی را بکار گیرد تا اطمینان حاصل شود که انجام ارزشیابی و نتایج آن به روشی مناسب و جامع مدون شده اند، از جمله، برگزاری و نتایج آزمونها.

### **۳-۶** **تصمیم گیری درباره گواهی کردن**

**۳-۶-۱** تصمیم گیری درباره ی گواهی کردن داوطلب باید فقط توسط موسسه گواهی کننده و بر مبنای اطلاعات جمع آوری شده در طی فرآیند گواهی کردن اتخاذ گردد. تصمیم گیرندگان برای صدور گواهی نباید در آزمون یا آموزش داوطلب شرکت داشته باشند.

**۳-۶-۲** موسسه گواهی کننده باید برای کلیه اشخاص گواهی شده گواهینامه اعطا کند. موسسه گواهی کننده باید مالکیت انحصاری بر گواهی نامه ها را حفظ نماید. گواهی نامه میتواند به شکل نامه، کارت یا سایر رسانه ها تهیه و توسط مقام مسئول در موسسه گواهی کننده امضا یا تنفیذ شود.

**۳-۶-۳** این گواهی نامه ها باید حداقل دارای اطلاعات زیر باشد:

**الف-** نام شخص گواهی شده و شماره منحصر به فرد گواهینامه.

**ب-** نام موسسه گواهی کننده

**پ** - ارجاع به استاندارد شایستگی یا سایر مدارک مرتبط، از جمله مدرکی که گواهی بر مبنای آن صادر شده است

**ت** - دامنه شمول گواهی، از جمله شرایط اعتبار و محدودیت ها

**ث** - تاریخ شروع و خاتمه اعتبار گواهی نامه.

#### **۴-۶ بازبینی<sup>۱</sup>**

**۴-۶-۱** موسسه گواهی کننده باید فرآیند بازبینی پیش گرایانه ای<sup>۲</sup> را به منظور پایش انطباق گواهی شدگان با مقررات مرتبط با طرح گواهی شدن تعیین کند.

**۴-۶-۲** موسسه گواهی کننده باید روش های اجرایی و شرایط برای حفظ گواهی بر اساس طرح گواهی کردن را دارا باشد. این شرایط، شامل تکرار و مفاد فعالیت های بازبینی دوره ای باید به تایید کمیته طرح برسد. شرایط باید کفایت لازم را داشته باشد تا اطمینان حاصل شود که ارزشیابی بیطرفانه ای برای تصدیق تداوم شایستگی شخص گواهی شده وجود دارد.

#### **۵-۶ گواهی کردن مجدد**

**۵-۶-۱** موسسه گواهی کننده باید الزامات برای گواهی کردن مجدد طبق استاندارد شایستگی و سایر مدارک مرتبط را تعیین کند تا اطمینان حاصل شود شخص گواهی شده به صورت مستمر در انطباق با الزامات جاری گواهی کردن قرار دارد.

<sup>1</sup> Surveillance

<sup>2</sup> Proactive

۶-۵-۲ موسسه گواهی کننده باید روش های اجرایی و شرایط برای حفظ گواهی بر اساس طرح گواهی کردن را دارا باشد. این شرایط شامل تکرار و مفاد فعالیت های گواهی کردن مجدد باید به تایید کمیته طرح برسد. شرایط باید کفایت لازم را داشته باشد تا اطمینان حاصل شود که ارزشیابی بیطرفانه ای برای تصدیق تداوم شایستگی شخص گواهی شده وجود دارد.

#### ۶-۶ استفاده از گواهی نامه ها و علائم / نشان ها<sup>۱</sup>

۶-۶-۱ موسسه گواهی کننده ای که نشان یا علامت گواهی شدن را اعطاء می کند باید شرایط برای استفاده از آن را مستند کند و باید بطور مقتضی حقوق برای استفاده و نحوه نمایاندن آن را مدیریت نماید.

۶-۶-۲ موسسه گواهی کننده باید الزام کند که شخص گواهی شده توافقنامه ای بشرح زیر را امضا نماید:

**الف- رعایت مقررات مرتبط با طرح گواهی کردن**

**ب- فقط در زمینه دامنه شمول گواهی نامه اعطا شده ، ادعای گواهی نماید**

**پ- از گواهی کردن به گونه ای استفاده نشود که اعتبار موسسه گواهی کننده به مخاطره افتد و هیچ گونه بیانیه ای در مورد گواهی کردن اظهار نشود که از نظر موسسه گواهی کننده ممکن است گمراه کننده یا غیر مجاز تلقی شود.**

---

<sup>۱</sup> Marks/Logos

**ت-** در صورت گواهی کردن، هر گونه ادعایی که به نحوی به موسسه گواهی کننده یا گواهی کردن بر می گردد را متوقف نماید و هرگونه گواهی نامه های صادر شده توسط موسسه گواهی کننده را بازگرداند.

ث- عدم استفاده گمراه کننده از گواهی نامه

**۳-۶-۶** ارجاعات نامناسب گواهی کردن یا استفاده گمراه کننده از گواهی نامه ها و نشان ها یا علائم در نشریات، کاتالوگها و غیره باید همراه با اقدامات اصلاحی از قبیل تعلیق یا ابطال گواهی کردن، انتشار تخلف و در صورت اقتضاء، اقدامات حقوقی اضافی مورد ملاحظه قرار داده شود.

## پیوست الف

### (جهت اطلاع)

#### تکوین و مفاظ طرح گواهی کردن اشخاص

**الف ۱)** طرحهای گواهی کردن برای اشخاص بایستی فقط در پاسخ به الزامات خاص دولت (یعنی حمایت از عموم) یا یک نیاز/خواست ابراز شده بازار (یعنی قابلیت اعتبار، اعتماد و بهبود سطح حرفه ای)، ایجاد گردد.

**الف ۲)** موسسه گواهی کننده یا موسسه ای که طرح گواهی کردن را پیشنهاد می کند، بایستی با طرفهای ذینفع در موارد زیر مشورت نماید:

- شرحی از زمینه های خاص که اشخاص برای آنها گواهی خواهند شد.
- شرحی درباره ی الزامات مربوط به شرایط اثبات / شایستگی، الزامات و روشهای اجرایی ارزیابی، از جمله آنهایی که مربوط به بازبینی و گواهی کردن مجدد می باشد.
- میزان حمایت از طرح توسط طرفهای ذینفع و شواهد پذیرش آنها از محتوای طرح گواهی کردن
- کدام سازمان/مؤسسه/شخص بایستی مسئولیت تکوین طرح پیشنهاد شده را داشته باشد.

**الف ۳)** تحلیلی درباره شغل /حرفه بایستی به طور ادواری به اجرا گذارده شود (حداقل هر پنج سال یکبار) تا موارد زیر ایجاد یا تصدیق شوند:



- شرحی از تعداد کل داوطلبان، هدف و بیانیه ای در مورد نتایج مورد نظر یا تعداد در نظر گرفته شده برای گواهی کردن
  - فهرستی از وظایف مهم و حیاتی به اجرا گذارده شده توسط اشخاص با صلاحیت فعال در حرفه
  - فهرستی از الزامات گواهی کردن از جمله راهکار(های) منطقی و ارزشیابی انتخاب شده برای هر الزام
  - مشخصات برای ساختار آزمون ها در جائیکه آزمون شفاهی یا کتبی رسمی تشکیل دهنده بخشی از فرآیند ارزشیابی باشد، انواع سؤالاتی که مطرح می شود، تراز(های) سؤالات، تعداد سؤالات برای هر موضوع، مدت زمان آزمون، روش نمره تراز پذیرش ادراکی و روشهای نمره دهی
  - اظهارنظرها درباره نحوه طرح پیشنهادی که بایستی شفافیت بازار را برآورده نماید.
- الف ۴)** تمام راهکارها بایستی توسط اشخاصی که کاملاً با حرفه گواهی کردن و موضوعات مرتبط آشنایی داشته و در تهیه و آماده سازی چنین راهکارهایی دارای مهارت می باشند تهیه شود.
- الف ۵)** کلیه آزمونها بایستی با مشخصات آن آزمون منطبق باشند تا کاربرد یکسانی را اطمینان دهند و از هرگونه گرایش بدور باشند.
- الف ۶)** موسسه گواهی کننده بایستی به منظور حفظ درستی و محرمانه بودن آزمونها، کنترل هایی برای گردش آزمونها و یا ویرایش آنها تعیین نماید.

## کتابنامه

- ۱- استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۰ سیستم های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان
- ۲- استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۴: سال ۱۳۸۲ سیستم های مدیریت کیفیت - راهنمایی برای بهبود

عملکرد

- ۳- استاندارد ایران - ایزو ۱۹۰۱۱: سال ۱۳۸۵ راهنمایی برای ممیزی سیستم های مدیریت کیفیت

و مدیریت زیست محیطی

---

ICS: 03.120.20

صفحه : ۲۳

---